



VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS

VERSLO VADYBOS FAKULTETAS

VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

Rūta Lataitytė

ELEKTRONINĖS VALDŽIOS MODELIO LIETUVOJE TOBULINIMAS

**THE DEVELOPMENT OF LITHUANIA'S ELECTRONIC
GOVERNMENT MODEL**

Baigiamasis magistro darbas

Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 62403S121

Informacinės veiklos vadybos specializacija

Vadybos ir administravimo mokslo kryptis

Vilnius, 2011

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS

VERSLO VADYBOS FAKULTETAS

VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

TVIRTINU
Katedros vedėjas

(Parašas)

doc. dr. V. Davidavičienė

(Vardas, pavardė)

(Data)

Rūta Lataitytė

ELEKTRONINĖS VALDŽIOS MODELIO LIETUVOJE TOBULINIMAS

THE DEVELOPMENT OF LITHUANIA'S ELECTRONIC GOVERNMENT MODEL

Baigiamasis magistro darbas

Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 62403S121

Informacinės veiklos vadybos specializacija

Vadybos ir administravimo mokslo kryptis

Vadovas prof. habil dr. N. K. Paliulis

(Moksl. laipsnis, vardas pavardė)

(Parašas)

(Data)

Konsultantas

(Moksl. laipsnis, vardas pavardė)

(Parašas)

(Data)

Konsultantas

(Moksl. laipsnis, vardas pavardė)

(Parašas)

(Data)

Vilnius, 2011

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS
VERSLO VADYBOS FAKULTETAS
VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

Socialinių mokslų mokslo sritis
Vadybos ir administravimo mokslo kryptis
Vadybos ir verslo administravimo studijų kryptis
Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 62403S121
Informacinės veiklos vadybos specializacija

TVIRTINU
Katedros vedėjas

(Parašas)
doc. dr. V. Davidavičienė
(Vardas, pavardė)

(Data)

**BAIGIAMOJO MAGISTRO DARBO
UŽDUOTIS**

.....Nr.
Vilnius

Studentui (ei) _____ Rūtai Lataitytei
(Vardas, pavardė)

Baigiamojo darbo tema: _____ Elektroninės valdžios modelio Lietuvoje tobulinimas
patvirtinta 2009 m. spalio 14 d. dekanų įsakymu Nr. 367vv

Baigiamojo darbo užbaigimo terminas 2011 m. sausio 5 d.

BAIGIAMOJO DARBO UŽDUOTIS:

Išanalizuoti elektroninės valdžios teorinius aspektus – išnagrinėti elektroninės valdžios sampratą, charakteristikas, diegimo kliūtis ir tikėtiną naudą, taikomas rinkodaros priemonės, apžvelgti teorinius elektroninės valdžios modelius. Išanalizuoti strateginius elektroninę valdžią Lietuvoje ir Europoje reglamentuojančius dokumentus, atlikti statistinių duomenų analizę. Panaudojant Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją apibrėžti esamą Lietuvos elektroninės valdžios modelį. Atlikti Lietuvos gyventojų apklausą įvertinant elektroninės valdžios paslaugų populiarumą žinomumą. Išanalizuoti gautus rezultatus. Išanalizavus pateiktą informaciją įvardinti pagrindinius esamo Lietuvos e. valdžios modelio trūkumus ir pateikti patobulintą plėtros modelį.

Baigiamojo darbo rengimo konsultantai: ..-.....
.....
.....
(Moksl. laipsnis, vardas, pavardė)

Vadovas prof. habil dr. N. K. Paliulis
(Parašas) (Moksl. laipsnis, vardas, pavardė)

Užduotį gavau
.....
(Parašas)
Rūta Lataitytė
(Vardas, pavardė)
.....2009-10-01.....
(Data)

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS
VERSLO VADYBOS FAKULTETAS
VERSLO TECHNOLOGIJŲ KATEDRA

Socialinių mokslų mokslo sritis

Vadybos ir administravimo mokslo kryptis

Vadybos ir verslo administravimo studijų kryptis

Verslo vadybos studijų programa, valstybinis kodas 62403S121

PAŽYMA
APIE BAIGIAMĄJĮ MAGISTRO DARBĄ
.....Nr.
Vilnius

Studentas (ė) _____ Rūta Lataitytė _____
(Vardas, pavardė)

Studento (ės) studijų svertinis įvertinimų vidurkis.....balo.

Baigiamojo darbo tema: _____ Elektroninės valdžios modelio Lietuvoje tobulinimas _____

Baigiamasis darbas peržiūrėtas ir studentui (ei) _____ Rūtai Lataitytei _____

leidžiama ginti šį baigiamąjį darbą magistro laipsnio suteikimo komisijoje.

Katedros vedėjas _____
(Parašas)

doc. dr. Vida Davidavičienė
(Moksl. laipsnis, vardas pavardė)

VADOVO ATSILIEPIMAS
APIE BAIGIAMĄJĮ MAGISTRO DARBĄ
2011-01-04

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Vadovas _____
(Parašas)

prof. habil dr. N. K. Paliulis
(Moksl. laipsnis, vardas pavardė)

Vilniaus Gedimino technikos universitetas

Verslo vadybos fakultetas

Verslo technologijų katedra

ISBN

ISSN

Egz. sk. 2

Data 2010-01-04

Verslo vadybos studijų programos baigiamasis magistro darbas

Pavadinimas **Elektroninės valdžios modelio Lietuvoje tobulinimas**

Autorius **Rūta Lataitytė**

Vadovas **prof. habil. dr. N. K. Paliulis**

Kalba

☒ X

lietuvių

☐

užsienio

Anotacija

Informacinėms technologijoms nuolat tobulėjant atsiranda naujų būdų gerinti valstybės valdymą. Vienas iš šių būdų yra elektroninė valdžia. Ji suprantama ne tik kaip galimybė pagerinti valdymą, bet ir kaip konkurencinis pranašumas ar priemonė išlaidoms mažinti. Baigiamojo magistro darbo tikslas – sukurti elektroninės valdžios plėtros modelį, sudarantį prielaidas padidinti elektroninės valdžios žinomumą ir pagerinti elektroninės valdžios procesus. Darbo teorinėje dalyje nagrinėjama elektroninės valdžios samprata, nauda, diegimo kliūtys, modeliai ir jų pritaikymas praktikoje. Praktinėje dalyje analizuojamos strateginės kryptys, statistiniai duomenys ir atliktos apklausos rezultatai. Trečiojoje dalyje pasiūlytas patobulintas Lietuvos elektroninės valdžios modelis, kuris sudaro galimybę didinti elektroninės valdžios efektyvumą ir populiarumą.

Darbą sudaro 6 dalys: įvadas, elektroninės valdžios teoriniai aspektai, elektroninės valdžios situacijos analizė, elektroninės valdžios plėtros modelis, išvados ir siūlymai, literatūros sąrašas.

Darbo apimtis – 82 p. teksto be priedų, 22 iliustr., 10 lent., 76 bibliografiniai šaltiniai.

Atskirai pridedami darbo priedai.

Prasminiai žodžiai: elektroninė valdžia, elektroninės paslaugos, elektroninės valdžios modeliai, elektroninės valdžios plėtra, elektroninės valdžios rinkodara

Vilnius Gediminas technical university

Business management faculty

Business technology department

ISBN

ISSN

Copies No. 2

Date 2010-01-04

Final paper of masters **Business management** studies

Title **The development of Lithuania's electronic government model**

Author: **Rūta Lataitytė**

Supervisor: **prof. habil. dr. N. K. Paliulis**

Language

☒ X

lithuanian

☐

foreign (English)

Annotation

Improving information technologies create new ways to improve government performance. One of these techniques is the e-government. It is understood not only as an opportunity to improve management, but also as a tool for competitive advantage or cost reduction. The main aim of this master thesis is to create e-government development model, forming conditions for e-government to increase visibility and improve e-government processes. In theoretical part of this thesis, the concept of e-government is analyzed. In the practical part the strategic trends, statistical data and survey results are being analyzed. In the third part of this thesis, the improvements of Lithuanian e-government model are suggested, which allows to increase the efficiency and popularity of e-government.

Structure: introduction, theoretical aspects of e-government, e-government case study, e-government development model, conclusions and suggestions, references.

Thesis consists of: 82 p. text without appendixes, 22 pictures, 10 tables, 76 bibliographical entries.

Appendixes included.

Keywords: electronic government, electronic services, e-government marketing, e-government models, e-government development

Vilniaus Gedimino technikos universiteto egzaminų
sesijų ir baigiamųjų darbų rengimo bei gynimo
organizavimo tvarkos aprašo 2010–2011 m. m.
6 priedas

(Baigiamojo darbo sąžiningumo deklaracijos forma)

VILNIAUS GEDIMINO TECHNIKOS UNIVERSITETAS

RŪTA LATAITYTĖ, 20053219

(Studento vardas ir pavardė, studento pažymėjimo Nr.)

Verslo vadybos fakultetas

(Fakultetas)

Verslo vadybos studijų programa, IVVfm-9

(Studijų programa, akademinė grupė)

**BAIGIAMOJO DARBO (PROJEKTO)
SĄŽININGUMO DEKLARACIJA**

2011 m. sausio 4 d.

(Data)

Patvirtinu, kad mano baigiamasis darbas (projektas) tema Elektroninės valdžios
modelio Lietuvoje tobulinimas

patvirtintas 20 09 m. spalio 14 d. dekanų potvarkiu Nr. 367vv, yra
savarankiškai parašytas. Šiame darbe (projekte) pateikta medžiaga nėra plagijuota. Tiesiogiai ar
netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos pažymėtos literatūros nuorodose.

Prenkant ir įvertinant medžiagą bei rengiant baigiamąjį darbą (projektą), mane konsultavo
mokslininkai ir specialistai: -

Mano darbo (projekto) vadovas prof. habil. dr. N. K. Paliulis

Kitų asmenų indėlio į parengtą baigiamąjį darbą (projektą) nėra. Jokių įstatymų nenumatytų
piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs(-usi).

(Parašas)

RŪTA LATAITYTĖ

(Vardas ir pavardė)

TURINYS

ĮVADAS	10
1 ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TEORINIAI ASPEKTAI.....	12
1.1 Informacinės visuomenės samprata ir jos raida.....	12
1.2 Elektroninės valdžios sampratų analizė.....	13
1.3 Elektroninės valdžios charakteristikų analizė.....	18
1.4 Elektroninės valdžios diegimo kliūčių ir naudos nagrinėjimas	23
1.5 Elektroninės valdžios teoriniai modeliai	26
1.6 Elektroninės valdžios rinkodaros priemonių analizė.....	33
1.7 Pirmojo skyriaus išvados	36
2 ELEKTRONINĖS VALDŽIOS SITUACIJOS ANALIZĖ	38
2.1 Strateginių elektroninės valdžios kryptų Europoje analizė	38
2.2 Strateginių elektroninės valdžios kryptų Lietuvoje analizė.....	40
2.3 Lietuvos elektroninės valdžios modelis.....	45
2.4 Elektroninės valdžios būklė pasaulyje.....	51
2.5 Elektroninės valdžios būklė Lietuvoje	56
2.6 Anketinės gyventojų apklausos rezultatų analizė.....	63
2.7 Antrojo skyriaus išvados	67
3 ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS MODELIS	69
3.1 Esamo Lietuvos elektroninės valdžios modelio trūkumai	69
3.2 Patobulintas Lietuvos e. valdžios plėtros modelis.....	70
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	74
LITERATŪRA	77
PRIEDAI	83
A PRIEDAS.....	84
B PRIEDAS	85

LENTELIŲ, PAVEIKSLŲ SĄRAŠAI

Lentelių sąrašas

1.1. lentelė. Kliūtys e. valdžios diegimo procese ir jų sprendimo būdai	25
1.2. lentelė. E. valdžios modelių palyginimas	28
1.3. lentelė. E. paslaugų įsisąmoninimo kanalai	35
2.1. lentelė. Elektroninės valdžios paslaugų brandos lygių aprašymų palyginimas	44
2.2. lentelė. Elektroninės valdžios branda, 2005 m.	54
2.3. lentelė. Europos elektroninės valdžios apdovanojimų 2009 m. nugalėtojai	55
2.4. lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų pasiekiamumo rodikliai Lietuvoje	59
2.5. lentelė. Planuotų ir esamų paslaugų gyventojams brandos lygių palyginimas	61
2.6. lentelė. Planuotų ir esamų paslaugų verslui brandos lygių palyginimas	62
2.7. lentelė. Lietuvos gyventojams kylančių naudojimosi e. paslaugomis sunkumų palyginimas	66

Paveikslų sąrašas

1.1. pav. E. valdžios mokslinių tyrimų tarpdisciplininė specifika	14
1.2. pav. Pagrindinės keturios e. valdžios dimensijos	16
1.3. pav. Trys pagrindinės e. valdžios iniciatyvų dimensijos	17
1.4. pav. E. demokratijos sudedamosios dalys	18
1.5. pav. Elektroninė valdžia vieno langelio principu	29
1.6. pav. Holistinis e. valdžios modelis	30
1.7. pav. E. valdžios architektūra	30
1.8. pav. Elektroninės valdžios modelis pagal A. Ionita'ą	31
2.1. pav. Planuojamo e. valdžios portalo schema	46
2.2. pav. Lietuvos elektroninė valdžia	46
2.3. pav. Dabartinis Lietuvos e. valdžios modelis	50
2.4. pav. E. valdžios plėtros indekso vidurkiai pasaulio žemynuose 2010 m.	52
2.5. pav. Valstybių e. valdžios plėtros indeksas 2010 m.	53
2.6. pav. Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą	56
2.7. pav. Namų ūkių, turinčių interneto prieigą, dalis Europoje	57
2.8. pav. Viešųjų e. paslaugų piliečiams perkėlimo į internetą lygis (%).	58
2.9. pav. Viešųjų e. paslaugų verslui perkėlimo į internetą lygis (%).	58
2.10. pav. E. paslaugų populiarumas	64
2.11. pav. Gyventojams teikiamų dvylikos viešųjų e. paslaugų populiarumas	65
2.12. pav. Sunkumai, iškilę naudojantis e. paslaugomis	65
3.1. pav. Tradicinio verslo perėjimas į elektroninį	71
3.2. pav. Siūlomas Lietuvos elektroninės valdžios modelis	72

IVADAS

Informacinės technologijos nuolat tobulėjant atsiranda naujų būdų gerinti ne tik įmonės, bet ir valstybės valdymą. Internetas yra vienas iš pagrindinių veiksnių padedančių didinti elektroninio verslo našumą ir efektyvumą. Tas pats galioja ir viešajame sektoriuje – elektroninė valdžia yra pagrindinė valstybės valdymo tobulinimo priemonė. Ji suprantama ne tik kaip galimybė tobulinti valdymą, bet ir kaip konkurencinis pranašumas ar priemonė išlaidoms mažinti. Įgyvendinusi elektroninės valdžios projektus valstybė didina efektyvumą, skaidrumą, gyventojų pasitikėjimą ir mažina korupciją.

Lietuvoje jau beveik dešimtmetį yra įgyvendinami elektroninės valdžios projektai, tačiau nėra sunku pastebėti, kad jie nėra populiarūs. Atlikus gyventojų apklausą paaiškėjo, kad pusė apklaustųjų nežino, kur internete ieškoti informacijos apie elektronines viešąsias paslaugas, o du trečdaliai apklaustųjų teikiamomis paslaugomis net nesinaudojo. Kaip pagrindines iš to kylančias problemas galima įvardinti informacijos ir rinkodaros programų trūkumą. Dauguma valstybių apie elektroninės valdžios rinkodarą kalbėjo jau 2003-aisiais metais – kūrė įvairias kampanijas elektroninių viešųjų paslaugų populiarumui didinti.

Norint sėkmingai diegti elektroninę valdžią yra būtina turėti elektroninės valdžios modelį, kuriame atspindėtų ne tik esama valstybės situacija, bet ir planuojama plėtra (strategija). Dauguma autorių analizuoja įvairius elektroninės valdžios modelius ir jų efektyvumą, tačiau tik nedaugelyje iš jų yra įtraukiamas rinkodaros elementas, kuris dažnai mokslinėje literatūroje minimas kaip svarbus veiksnys elektroninės valdžios įgyvendinimo sėkmei. Įvertinus Lietuvos gyventojų apklausos rezultatus galima prieiti išvadą, kad būtent šio elemento (rinkodaros) labiausiai trūksta Lietuvos elektroninės valdžios modelyje.

Pagrindinė problema – diegiamų elektroninės valdžios projektų nesėkmes ir nepopuliarumas. Elektroninė valdžia gali būti įgyvendinta sėkmingai, tačiau tam reikalingas bendras ir subalansuotas elektroninės valdžios plėtros modelis, kuriame būtų įtraukti visi įtakos turintys elementai.

Magistro darbo tikslai ir uždaviniai. Darbo tikslas – sukurti elektroninės valdžios plėtros modelį, sudarantį prielaidas padidinti elektroninės valdžios veiklos efektyvumą.

Nurodytam tikslui pasiekti iškelti šie uždaviniai:

1. Išnagrinėti elektroninės valdžios sampratą, naudos, problemų aspektus mokslinėje literatūroje.
2. Apibrėžti esamą Lietuvos elektroninės valdžios modelį.
3. Atlikti elektroninės valdžios Lietuvoje ir kitose šalyse statistinių duomenų analizę.

4. Atlikti Lietuvos gyventojų apklausą įvertinant elektroninės valdžios paslaugų populiarumą žinomumą. Išanalizuoti gautus rezultatus.

5. Išanalizavus pateiktą informaciją įvardinti pagrindinius esamo Lietuvos e. valdžios modelio trūkumus ir pateikti patobulintą plėtros modelį.

Naudoti tyrimo metodai. Taikant mokslinės literatūros, teisės aktų ir statistinių duomenų sisteminės analizės bei apibendrinimo metodus, išryškinti e. valdžios įgyvendinimo Lietuvoje ypatumai bei identifikuoti taisytini dalykai, į kuriuos valdžios institucijos turėtų atkreipti dėmesį, kad informacinių technologijų progresas atitiktų vis labiau tobulėjančios visuomenės poreikius.

Tiriamąo darbo objektas – elektroninės valdžios plėtra.

Pirmoje magistro darbo dalyje pateikiama elektroninės valdžios samprata, analizuojamos jos sudedamosios dalys, nauda, kliūtys ir teoriniai modeliai. Antroje dalyje analizuojamos Lietuvos ir kitų šalių e. valdžios strateginės kryptys, sudaromas dabartinis Lietuvos elektroninės valdžios modelis, taip pat analizuojama elektroninės valdžios situacija pasaulyje ir mūsų šalyje, nagrinėjami atliktos gyventojų apklausos rezultatai. Paskutinėje magistro darbo dalyje yra pateikiamos Lietuvos elektroninės valdžios modelio problemos ir atsižvelgiant į jas sukuriamas patobulintas modelis.

Remiantis magistro darbe atlikta analize, galima teigti, kad didžiausias Lietuvos elektroninės valdžios trūkumas yra mažas dėmesys piliečiams ir visuomenei, populiarumo, žinomumo stoka ir grįžtamojo ryšio vengimas. Būdai šios problemoms spręsti yra piliečių ir visuomenės įtraukimas į e. valdžios procesą, rinkodaros kampanijų įtraukimas į Lietuvos elektroninės valdžios modelį.

Baigiamojo darbo praktinė nauda. Nustatytos dabartinio Lietuvos elektroninės valdžios modelio problemos ir pateikiamos priemonės joms šalinti. Sukurtas patobulintas elektroninės valdžios plėtros modelis sudaro prielaidas Lietuvos valdžios institucijoms efektyviau plėtoti elektroninę valdžią ir elektronines viešąsias paslaugas.

1 ELEKTRONINĖS VALDŽIOS TEORINIAI ASPEKTAI

1.1 Informacinės visuomenės samprata ir jos raida

Oficiali informacinės visuomenės Europoje kūrimosi pradžia laikoma 1993 metų pabaiga, kai Europos Komisijoje buvo perskaitytas pranešimas „Plėtra, konkurencingumas ir užimtumas: iššūkiai ir keliai į XXI amžių“¹. Pranešime minima ekonomikos decentralizacija, kylanti dėl naujų technologijų vystymosi, ir vedanti link tikros informacinės visuomenės atsiradimo. Didžiausias decentralizacijos padarinys – informacijos dalijimasis ir tarpusavio bendravimas. Europos Komisijos pranešime vienas iš penkių išvardintų prioritetų buvo informacinės visuomenės kūrimo procesas. N. Paliulio (2005) teigimu, informacinių technologijų naudojimas sudaro galimybę į aktyvią darbinę ir visuomeninę veiklą įtraukti visuomenę ir, kas yra labai aktualu, neįgaliuosius, kaimo gyventojus, moteris, auginančias mažus vaikus.

Informacinės visuomenės apibrėžtis skirtinguose šaltiniuose formuluojama skirtingai. Pavyzdžiui, strateginėje programoje „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“ (2005) pabrėžiamas informacinės visuomenės požymis suteikti aukštos kokybės viešąsias paslaugas ir gerinti gyvenimo kokybę, o „Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijoje“ (2005) informacinė visuomenė apibrėžiama kaip išsilavinusi ir nuolat besimokanti visuomenė, kurios nariai savo veiklą grindžia informacija, žinojimu ir naujausių technologijų teikiamomis galimybėmis. Panašiai, kaip minėtoje strategijoje, informacinės visuomenės apibrėžtį formuluoja Kauno technologijos universiteto docentas daktaras A. Misevičius (2000) savo straipsnyje „Informacinė visuomenė: dabartis ir perspektyvos“. Jis teigia, kad visapusiškas informacines technologijas naudojanti visuomenė ir yra informacinė. Nacionalinėje informacinės visuomenės plėtros koncepcijoje (2001) informacinė visuomenė apibrėžiama taip: tai atvira, išsilavinusi, nuolat besimokanti ir mokėjimu savo veiklą grindžianti visuomenė, kurios nariai – tiek paprasti gyventojai, tiek visų lygių vadovai – turi galimybę ir geba visose savo veiklos srityse efektyviai naudotis šiuolaikinių informacinių technologijų priemonėmis, kompiuterizuotais šalies ir pasaulio informacijos ištekliais, o valstybės ir savivaldybių institucijos, pasitelkdamos šias priemones ir išteklius, – priimti sprendimus, garantuoti gyventojams prieinamą ir patikimą viešąją informaciją.

Pateiktos informacinės visuomenės sampratos rodo, kaip sunku vienareikšmiškai apibrėžti šį terminą, kas patvirtina šio reiškinio sudėtingumą. Tačiau pagrindinė idėja išlieka aiški: informacinė visuomenė yra šiuolaikinė, išsilavinusi, nuolat besimokanti ir visapusiškai naudojanti

¹ Commission of the European Communities. 1993. Growth, competitiveness, employment. The challenges and ways forward into the 21st century.

naujausias informacinės technologijos visuomenė, kurios pagrindinis tikslas yra gerinti gyvenimo kokybę.

Informacinės visuomenės kūrimas yra svarbi valstybės konkurencinė priemonė, nes taikant šiuolaikines informacinės technologijas, atveriamos naujos galimybės valdžios institucijoms bendradarbiauti ir teikti paslaugas kitoms organizacijoms ar piliečiams. Plėtojantis informacinei visuomenei atsirado elektroninės valdžios diegimo būtinybė. Taigi galima teigti, kad svarbiausias informacinės visuomenės kūrimo įrankis yra elektroninė valdžia (toliau – e. valdžia).

1.2 Elektroninės valdžios sampratų analizė

Nors elektroninės valdžios terminas bendrai naudojamas dar tik dešimtmetį, tačiau kaip reiškinys e. valdžia yra tobulinama jau nuo 1980-ųjų (Brown D., 2006). Elektroninės valdžios idėja kilo JAV viceprezidentui (Al Gore) bandant sukurti valdžios automatizavimo viziją, kurioje piliečių nereikėtų nukreipti į atskiras institucijas tam, kad jie gautų viešąsias elektronines paslaugas (toliau – e. paslaugos). E. valdžia padėtų ne tik piliečiui, bet ir padėtų mažinti valdžios išlaidas, patobulintų paslaugų atlikimą, greitį ir įgyvendinimo veiksmingumą (Almarabeh T., AbuAli A., 2010).

R. Petrauskas ir E. Malinauskienė (2007), teigia, kad naujas galimybes viešojo sektoriaus reformai atvėrė atsiradęs internetas, kai perkeliančios viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę ir diegiant „24 valandų per parą ir dienų per savaitę“ principą ėmė keistis institucijų organizacija, vidinė kultūra ir vykdomos politikos rezultatai. Taip susiformavo e. valdžios samprata, kuri šiuo metu suprantama ne vien tik kaip informacinių ir komunikacinių technologijų (toliau – IKT) taikymas teikiant viešąsias paslaugas ir reorganizuojant viešojo sektoriaus institucijų veiklą, bet ir kaip inovacijų kūrimas politinio valdymo ir administravimo srityje, siekiant užtikrinti sėkmingą valstybės strateginių tikslų įgyvendinimą ir demokratinių procesų stiprinimą. E. Vitkauskaitė ir R. Gatautis (2007) savo straipsnyje pastebi, kad nuo pat pirmųjų IKT technologijų taikymo viešojo administravimo subjektų veikloje dienų buvo matyti, jog IKT gali padėti užmegzti glaudesnę ryšį su gyventojais, pagerinti viešųjų paslaugų teikimą bei kitų funkcijų atlikimą, tačiau spartėjant informacinių ir komunikacinių technologijų plėtrai iškilo poreikis modernizuoti valdžią ir keisti įprastus darbo metodus. Dėl šių priežasčių daugelis valstybių iškėlė sau tikslą bent dalį viešųjų paslaugų teikti taikant IKT.

Elektroninė valdžia gali būti apibūdinama kaip sąveika tarp trijų atskirų veiksnių, kurių kiekvienas evoliucionavo atskirai, – informacinių ir komunikacinių technologijų, vadybos koncepcijos ir pačios vyriausybės (Brown D., 2006). E. valdžios programa siekiama kelti vyriausybės darbų veiksmingumą, didinant teikiamų paslaugų tikslumą, prieinamumą ir efektyvumą (Almarabeh T., AbuAli A., 2010).

M. A. Wimmeris (2007) e. valdžią suprantą kaip sociotechninę sistemą, kurioje valdžia ir rinkėjai (socialinė sistema) sąveikauja tarpusavyje naudodami įvairius technologinius įrankius, metodus bei žinias (technologinė sistema), ir yra nagrinėjama iš technologinių, ekonominių, organizacinių, teisinių, socialinių ir kultūrinių, politinių ir etinių perspektyvų. Toks visa apimantis tarpdisciplininis e. valdžios suvokimas lemia ir e. valdžios mokslinių tyrimų specifiką, nes, norint užtikrinti aukštą inovacijų lygį valstybės valdymo srityje, formuluojami probleminiai klausimai turi būti susiję ne su viena, bet keliomis skirtingomis disciplinomis, pavyzdžiui, kompiuterių mokslu, socialiniais ir humanitariniais, politikos, strateginio valdymo, demokratijos, teisės, informacijos ir žinių vadybos, organizacijų ir ekonomikos mokslais (žr. 1.1. pav.) (Petrauskas R., Malinauskienė E., 2007). Tai, kad e. valdžios sąvoka sieja daugelį disciplinų tik dar labiau apsunkina elektroninės valdžios iniciatyvų kūrimo procesą, nes stokojama aiškos įgyvendinimo vizijos, krypties.



**1.1. pav. E. valdžios mokslinių tyrimų tarpdisciplininė specifika
(Petrauskas R., Malinauskienė E., 2007)**

Nagrinėjant istorinį elektroninės valdžios apibrėžties kitimą, būtų galima išskirti keletą aspektų. G. Aicholzeris ir R. Schmutzeris (2000) įtraukia socialinį aspektą ir elektroninės valdžios apibrėžtį formuluoja kaip dviejų elementų derinį:

- vyriausybės paslaugų kokybės didinimas ir valdymo išlaidų mažinimas panaudojant informacines technologijas;
- socialinių aspektų, tokių kaip elektroninis balsavimas ir visuotinio dalyvavimo skatinimas, įtraukimas.

M. Backaus (2001) nuomone, e. valdžia yra vyriausybės tobulinimas pakeičiant biurokratinis mechanizmus – pagerinant vidines operacijas ir pagreitinant sandorius. Europos Komisijos komunikate (2003) „Elektroninės valdžios vaidmuo Europos ateičiai“ elektroninė valdžia apibrėžta, kaip visuma viešajame administravime diegiamų informacinių ir telekomunikacinių technologijų, organizacinių pokyčių bei naujų įgūdžių, kurie panaudojami tobulinant viešąsias paslaugas, demokratinius procesus ir viešąsias politikas. Europos Komisijos studijoje (2004)

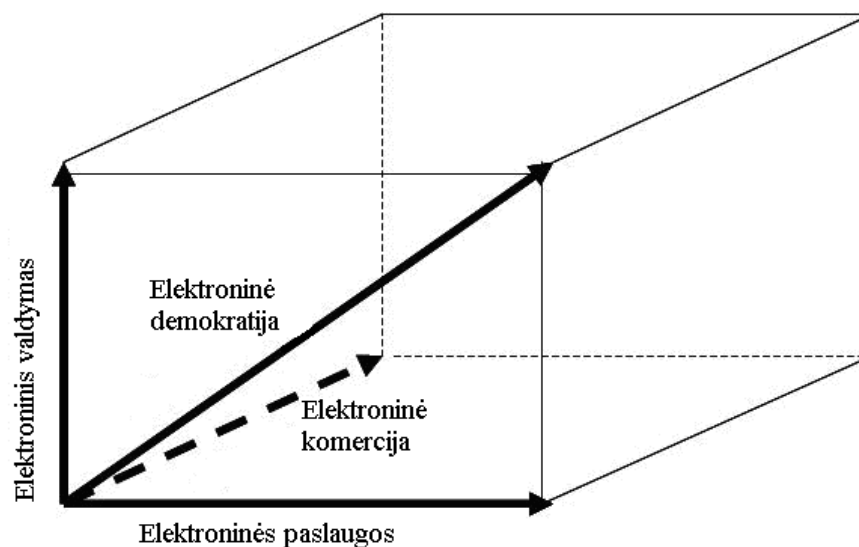
„eGovernment in the EU in the next decade“ e. valdžia tampa esminiu viešojo administravimo modernizavimo įrankiu ir yra naudojama kaip strateginė priemonė egzistuojančioms valdymo struktūroms, procesams, reguliavimo mechanizmams, kompetencijoms ir kultūrai reformuoti.

Lyginant skirtingas elektroninės valdžios apibrėžtis akivaizdu, kad bėgant laikui jie keičiasi ir tobulėja – 2000-ais metais buvo įtraukiami socialiniai aspektai, 2001-ais – kalbama apie biurokratinių mechanizmų pakeitimą, o 2004-ais apie administravimo modernizavimą. Apibrėžtys keičiasi, nes diegiant e. valdžią jai priskiriamos naujos funkcijos, o senosios tampa nebe tokios svarbios. Taip pat lyginant apibrėžtis galima išvelgti skirtumą pagal tai, koks žodis apibrėžtyje akcentuojamas – tai vadinama strategine priemone, modernizavimo įrankiu, socialine-technine sistema arba išlaidų mažinimo būdu.

Kaip ir tūkstantmečio pradžioje, taip ir vėlesniais metais autorių nuomonės išsiskiria ties elektroninės valdžios apibrėžtimi – vieni ją supranta siaurąja, o kiti plačiąja prasme. Dauguma autorių e. valdžią įvardija kaip svarbią šiuolaikinės valstybės valdymo priemonę, reiškini, apimančius ne tik technologinį, bet ir politinį, socialinį, ekonominį ir kitus aspektus ir keičiančius viešųjų institucijų veiklos principus (Jansen A., 2005, Brown D., 2006, Domarkas V., Lukoševičienė V., 2006, Jastiuginas S. et al., 2007, Vassilakis C., Lepouras G., Halatsis C., 2007, Petrauskas R., Malinauskienė E., 2007, Vitkauskaitė E., Gatautis R., 2007, Ionita A., 2007, Ionita A., 2008, Almarabeh T., AbuAli A., 2010). E. Vitkauskaitė ir R. Gatautis (2007) teigia, kad e. valdžia nėra tik technologinio pobūdžio pokytis, kuris ir suprantamas kaip e. valdžios apibrėžtis siaurąja prasme. Daugelis autorių e. valdžią įvardija tik kaip vyriausybės paslaugų teikimą interneto pagalba. A. Ionita (2007) teigia, kad ši prielaida yra labai ribota dėl dviejų priežasčių. Pirma, ji siaurina elektroninės valdžios viziją, nes ji apriboja plačią vyriausybės veiklą, kuri nėra tiesiogiai orientuota į paslaugas; taip pat ji mato tik vienintelę technologiją paslaugoms teikti – internetą. Antra, ji pernelyg supaprastina e. valdžios pobūdį, sudarydama išpūdį, kad gražiai suprojektuota, į vartotoją orientuota svetainė yra visa esmė.

R. Gonzalezas, J. Gasco‘as ir J. Llopis‘as (2007) elektroninę valdžią apibrėžia kaip priemonę, panaudojant informacines ir komunikacines technologijas, suteikti piliečiams patobulintą prieigą prie viešos informacijos. Panaši e. valdžios apibrėžtis pateikiama ir Y. N. Chen et al. (2006) straipsnyje – tai efektyvus išlaidų mažinimo būdas, suteikiant prieigą prie informacijos ir paslaugų internetu, kuris pagerina vyriausybės įstaigų ir piliečių bendradarbiavimą. Bendras visų paminėtų apibrėžčių bruožas yra tas, kad visų jų šaknys susijungia ties viešuoju administravimu.

A. Ionita (2007) e. valdžią įvardija kaip informacinių technologijų panaudojimą vyriausybės operacijų palaikymui, piliečių pritraukimui ir vyriausybės paslaugų teikimui. Šis platus apibūdinimas sujungia keturias dimensijas, kurios atspindi vyriausybės funkcijas (žr. 1.2. pav.).



1.2. pav. Pagrindinės keturios e. valdžios dimensijos (Ionita A., 2007)

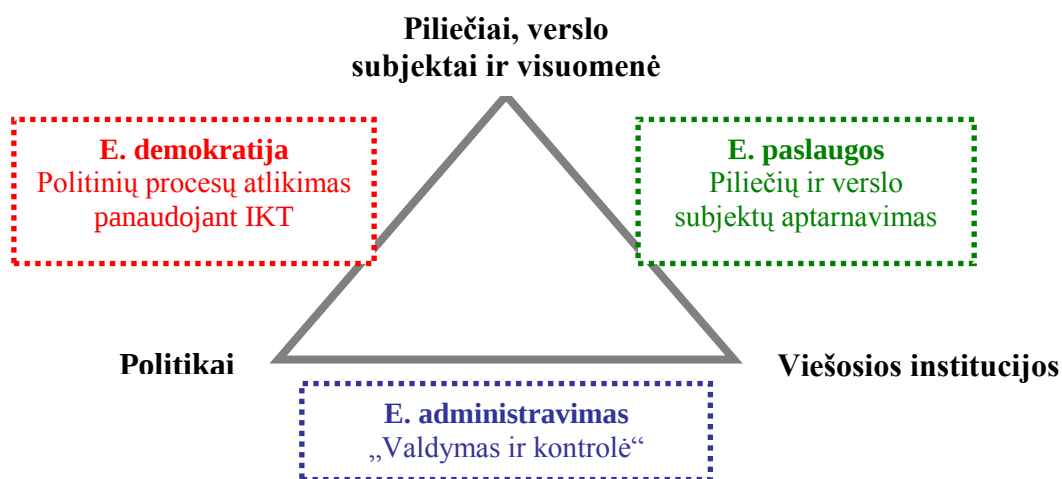
Aiškindama keturdimensę e. valdžios sandarą (žr. 1.2. pav.) A. Ionita (2007) įvardija tokias sudedamąsias dalis:

- elektroninės paslaugos (angl. eServices) – vyriausybės informacijos, programų ir paslaugų teikimas elektroniniais kanalais;
- elektroninė demokratija (angl. eDemocracy) – elektroninių komunikacinių priemonių panaudojimas tam, kad padidinti piliečių dalyvavimą valstybės sprendimų priėmimo procese;
- elektroninė komercija (angl. eCommerce) – elektroniniai pinigų mainai išsigyjant įvairias prekes ar mokant už paslaugas, tokias kaip mokesčių mokėjimas, automobilių registracijos atnaujinimas, viešieji pirkimai, vyriausybės aukcionai ir kitos paslaugos;
- elektroninis valdymas (angl. eManagement) – informacinių technologijų panaudojimas gerinant vyriausybės valdymą – nuo verslo procesų racionalizavimo iki siekio išlaikyti elektroninius įrašus, pagerinti informacijos srautą ir integraciją.

Ši, paskutinė, e. valdžios dimensija – elektroninis valdymas – yra dažnai ignoruojama, nes ji mažiausiai matoma viešai. Tačiau ji yra būtina kiekvienu e. valdžios aspektu – be elektroninio valdymo nebūtų aukštos kokybės ir žemų kaštų elektroninių paslaugų, kurias elektroninė valdžia gali suteikti.

Kaip pritarimą ką tik pateiktai e. valdžios sandarai galima pateikti lietuvių autorių (Vitkauskaitė E., Gatautis R., 2007) pateikiamą e. valdžios apibūdinimą politiniu požiūriu. Jie teigia, kad tai yra „tam tikras demokratinis mechanizmas, kadangi ji susijusi su viešosios informacijos procesais, pilietinės informacijos sklaida ir viešosios sferos vystymusi“, t. y. per komunikacinį aspektą atsiskleidžiantis demokratinis elektroninės valdžios potencialas. Ši nuomonė sutampa su 1.2. paveiksle pateiktu autorės A. Ionita-os (2007) modeliu.

Panašiai teigia ir A. Jansen (2005) (žr. 1.3. pav.). Autorius išskiria tris atskiras dalyvių grupes – *politikai*, *viešosios institucijos*, *piliečiai*, *verslo subjektai ir visuomenė*, kurios išsiskiria į tris skirtingas dimensijas – *demokratinę*, kuri didžiausią dėmesį skiria politiniams procesams ir rinkėjų bei vyriausybės sąveikai; *paslaugų*, kuri apima visų elektroninių paslaugų teikimą; *administracinę*, kuri apima visus valdymo darbus, vidines tvarkas. Atskirtų dimensijų funkcijos ir veiklos negali būti visiškai atskirtos, tačiau jų dėmesio centras ir prioritetai yra skirtingi.



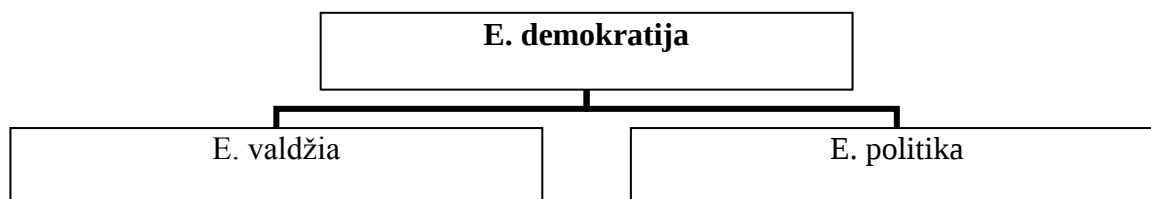
1.3. pav. Trys pagrindinės e. valdžios iniciatyvų dimensijos (Jansen A., 2005)

1.3. paveiksle pateiktos e. valdžios dimensijos yra panašios į anksčiau aptartas (žr. 1.2. pav.) – dvi iš įvardintų dimensijų visiškai sutampa (e. demokratija ir e. paslaugos), viena sudedamoji dalis pavadinta skirtingu vardu, tačiau jų esmė ta pati (e. valdymas ir e. administracija), o vienos A. Ionita'os (2007) modelyje paminėtos dimensijos (e. komercija) A. Jansen (2005) į savo modelį neįtraukia. Viena iš tokio skirtumo priežasčių gali būti skirtingas e. valdžios sandaros analizavimo laikas – e. komercijos sąvoka į e. valdžios apibūdinimą įtraukiama tik vėliau, po truputį tobulinant ir plečiant elektroninės valdžios apimamą sritį.

Prieštaravimą pateiktai e. valdžios struktūrai (žr. 1.2. pav.) galima rasti Y. N. Chen et al. (2006) straipsnyje. Šie autoriai e. valdžią įvardija kaip vieną iš elektroninės demokratijos (toliau - e. demokratija) sudedamųjų dalių (žr. 1.4. pav.). Šiame modelyje e. valdžia suteikia informaciją piliečiams apie jų atstovus vyriausybėje, kaip su jais galima susisiekti ir tai padidina valdžios efektyvumą, nes piliečiai gali atlikti įvairius sandorius, veiksmus internetu. Tuo metu elektroninė politika (toliau - e. politika) yra interneto technologijų panaudojimas – informacijos apie politinius sprendimus suteikimas piliečiams ir jų nuomonės išklausymas – politinių sprendimų efektyvumui didinti.

E. demokratijos atliekamos funkcijos nesiskiria lyginant A. Ionita'os (2007) ir Y. N. Chen et al. (2006) modelius, tačiau sugretinus 1.2. ir 1.4. paveiksluose pavaizduotas schemas, matyti, kad pirmojoje e. demokratija yra viena iš e. valdžios dimensijų, o antrojoje – e. valdžia įvardijama kaip

e. demokratijos sudedamoji dalis. Tokį skirtumą galima paaiškinti tuo, kad elektroninės valdžios mokslinis nagrinėjimas yra palyginti dar naujas dalykas, todėl nėra nusistovėjusių tezių, kurios suvienodintų elektroninės valdžios ir ją supančių elementų apibūdinimą.



1.4. pav. E. demokratijos sudedamosios dalys (Chen Y. N. et al., 2006)

Apibendrinant galima teigti, kad pirmiausia ji turi būti orientuota į piliečius ir visuomenę. Elektroninės valdžios apibrėžtys keitėsi bėgant laikui: 2000 metais buvo įtraukiami socialiniai aspektai, 2001 metais kalbama apie biurokratinių mechanizmų pakeitimą, o 2004-ais apie administravimo modernizavimą. Tokie pokyčiai vyko todėl, kad diegiant e. valdžią jai buvo priskiriamos naujos funkcijos, o senosios tapo nebe tokios svarbios. E. valdžia gali būti apibrėžiama skirtingai – plačiąja ir siaurąja prasmėmis. Daugelis autorių savo straipsniuose pateikia e. valdžios apibrėžtį plačiąja prasme – tai svarbi šiuolaikinės valstybės valdymo priemonė, apimanti ne tik technologinį, bet ir politinį, socialinį, ekonominį ir kitus aspektus ir keičianti viešųjų institucijų veiklos principus. Tačiau yra ir autorių, kurie nagrinėja e. valdžią tik siaurąja prasme, apibūdindami ją tik kaip technologinio pobūdžio pokytį. Lyginant e. valdžios vietą tarp kitų ją supančių elementų, taip pat egzistuoja keletas skirtingų nuomonių: vieni autoriai teigia, kad e. valdžia sudaryta iš keturių elementų (dimensijų) – e. paslaugų, e. demokratijos, e. komercijos ir e. valdymo, kiti neįtraukia e. komercijos, o tretieji e. valdžią pateikia, kaip e. demokratijos sudedamąją dalį. Norint išsiaiškinti, kaip elektroninės valdžios sandarą būtina plačiau analizuoti atskiras charakteristikas – tikslus, sudedamąsias dalis, e. paslaugų brandos lygius.

1.3 Elektroninės valdžios charakteristikų analizė

„Pasaulinėje skaitmeninės ekonomikos ataskaitoje“² (2008) teigiama, kad svarbiausias elektroninės valdžios tikslas yra patobulinti vartotojų aptarnavimą, tačiau elektroninės valdžios pritaikymas taip pat pagerina bendravimą ir dalinimąsi informacija tarp valstybės institucijų. Ionita (2008) kaip elektroninės valdžios tikslą įvardija komplikuočių ir neintegruotų administravimo procedūrų įveikimą.

Jansen (2005) kaip pagrindinius e. valdžios siekius įvardija Europos Komisijos komunikate (COM 2003) pateiktus tikslus:

² Global Digital Economy 2008 - E-Government, E-Health and Tele-education. M2PressWIRE, 2009-04-27.

- piliečiams suprantamas ir atsakingas viešasis sektorius;
- visus piliečius vienodai aptarnaujantis viešasis sektorius;
- didžiausią vertę ir produktyvumą sukuriantis viešasis sektorius.

Lyginant Europos Komisijos komunikate (2003), „Pasaulinėje skaitmeninės ekonomikos ataskaitoje“ (2008) ir Ionita straipsnyje (2008) pateiktus e. valdžios tikslus matyti, kad pirmuose dviejuose šaltiniuose didžiausias dėmesys skiriamas e. paslaugų vartotojui (piliečiui) teikimo tobulinimui, o paskutiniame – kalbama apie administravimo procedūrų vystymą. Tokie skirtumai kyla iš to, kad vieni autoriai yra orientuoti į elektroninę valdžią siaurąja prasme ir mato tik techninę evoliuciją, o kiti – plačiąja, todėl elektroninę valdžią suvokia ir kaip socialinę, ekonominę ar politinę priemonę.

E. Vitkauskaitė ir R. Gatautis (2007) kaip vieną iš elektroninės valdžios sudedamųjų dalių įvardija elektronines paslaugas, kurios apibrėžiamos kaip internetu pagrįstos programos, kurios:

- vykdo transakciją;
- atlieka užduotį;
- išsprendžia problemą;
- turi galimybę sąveikauti su kitomis programomis siekiant užduoties įvykdymo;
- gali būti naudojamos tiek piliečių, tiek verslo;
- yra apmokamos už jų panaudojimą.

Viešųjų paslaugų įvairovė yra gana didelė, todėl prioritetą turi būti atiduodamas toms paslaugoms, kurios turi didžiausią įtaką ir vertę vartotojams. Pagal suinteresuotas grupes viešąsias paslaugas galima suskirstyti į tokias kategorijas (Oyedele A., Koong K. S., 2006, Vitkauskaitė E., Gatautis R., 2007, Dzemydienė D., Naujikienė R., 2007, Almarabeh T., AbuAli A., 2010):

- valdžia-verslui (G2B) – transakcijos ir bendravimas, pvz., aprūpinimas, mokesčiai, licencijavimas;
- valdžia-piliečiui (G2C) – paslaugų piliečiams asortimentas „nuo gimimo iki mirties“, pvz., civilinė registracija, sveikatos, švietimo ir kitos savivaldos paslaugos;
- valdžia-valdžiai (G2G) – įvairios savivaldybių vidaus transakcijos, pavyzdžiui, mokėjimai tarp agentūrų, aprūpinimas, standartizuotos formos ir leidimai.

Šiek tiek vėliau, 2008 metais, A. Ionita viešąsias paslaugas skirsto į keturias kategorijas – valdžia-verslui (G2B), valdžia-piliečiui (G2C), valdžia-valdžiai (G2G) ir valdžia-darbuotojui (G2E). Dar platesnį skirstymą pateikia K. Wong, C. Fearon, G. Philip (2007) elektroninės valdžios koncepciją apibūdindami keturiais lygiais:

- pertvarkyti vyriausybės veiklą;
- didinti dalyvavimą, skaidrumą ir bendravimą;

- transformuoti vyriausybės ir jos vidinių bei išorinių vartotojų sąveiką. Vartotojai klasifikuojami į grupes: vyriausybė-piliečiai (G2C), vyriausybė-verslas (G2B), vyriausybė-darbuotojai (G2E), vyriausybė-vyriausybė (G2G) ir piliečiai-piliečiai (C2C);

- transformuoti visuomenę kuriant elektronines bendruomenes, kurios padėtų sukurti tinklus piliečiams ir nevyriausybiniams institucijoms bendrauti.

Lyginant skirtingų autorių pasisakymus viešųjų paslaugų klasifikacijos kontekste, matyti, kad kiekvienas jų turi savo nuomonę – vieni žvelgia plačiau, kiti – siauriau. Nagrinėdami A. Ionita'os (2008) ir K. Wong, C. Fearon, G. Philip (2007) straipsniuose paminėtas papildomas grupes – valdžia-darbuotojai ir pilietis-piliečiui – galime prieiti išvados, kad šios kategorijos yra gana mažos ir neturi ypatingos svarbios elektroninės valdžios procese.

Dauguma autorių (Layne K., LeeJ., 2001, Jansen A., 2005, Oyedele A., Koong K.S., 2006, Heeks R., 2006, Wauters P., 2006, Dzemydienė D., Naujikienė R., 2007, Vitkauskaitė E., Gatautis R., 2007, Almarabeh T., AbuAli A., 2010) išskiria keturis elektroninių paslaugų brandos lygius:

- Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos (angl. cataloguing arba information). Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.

- Antrasis lygis – dalinė transakcija (angl. transaction arba one-way interaction). Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir atsispausdinęs vartotojas gali naudotis.

- Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas (angl. vertical integration arba two-way interaction). Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į paklausimą. Tačiau viešoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.

- Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas (angl. horizontal inetgration arba fully electronic case handling). Vartotojas elektroniniais kanalais teikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.

Lietuvos elektroninės valdžios koncepcijoje (2002) taip pat pateikiami keturi e. paslaugų brandos lygiai. Tačiau naujoje „Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos“ redakcijoje (2009) yra pateikiami penki e. paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai – informacijos, vienvpusės sąveikos, dvipusės sąveikos, bendradarbiavimo ir personalizuotas. Šis aukščiausias lygis apibūdinamas kaip visiškai funkcionuojanti elektroninė procedūra, kuriai nebereikia jokių kitų fizinių paslaugos vartotojo veiksmų. S. Jastiugino et al. (2007) teigimu, naujasis penktas lygis supažindina su dviem papildomomis koncepcijomis:

- paslaugos teikimo aktyvumas: pvz., viešojo administravimo institucija aktyviai atlieka veiksmus, kurie skirti paslaugos teikimo kokybei ir vartotojo pasitenkinimui pagerinti. Paslaugos teikimo aktyvumo pavyzdžiai: viešojo administravimo institucija išpėja vartotoją, kad gali būti

reikalaujama atitinkamo veiksmo atlikimo, viešojo administravimo institucija iš anksto užpildo paslaugos paraiškos formą duomenimis, kurie jau yra viešojo administravimo institucijų duomenų bazėse;

- automatinis paslaugos suteikimas: viešojo administravimo institucija, padedama piliečiams (ir verslo subjektams) įgyvendinti jų socialines ir ekonomines teises, automatiškai suteikia specifines paslaugas tiems paslaugos vartotojams, kuriems jų reikia. Paslaugos vartotojui nereikia prašyti paslaugos.

Nagrinėjant e. paslaugų brandos lygius yra išskiriamos dvi skirtingos nuomonės – egzistuoja keturi arba penki brandos lygiai. Mano nuomone, tokiam skirtumui įtakos turėjo informacinių technologijų tobulėjimas ir galimybė sukurti dar artimesnę vartotojui e. paslaugų teikimo sistemą.

Savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų klasifikavimą reglamentuoja Vidaus reikalų ministro 2004 m. balandžio 30 d. įsakymu Nr. IV-148 patvirtintas „Pavyzdinis savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašas“. Nesunku pastebėti, kad pateiktas sąrašas yra labai išsamus – jame išskiriamos 27 paslaugų grupės, kai kurias iš jų sudaro net 36 paslaugos. Iš viso šiame sąrašo yra pateiktos 148 paslaugos. Nacionalinio pobūdžio viešosios paslaugos yra reglamentuojamos Europos Sąjungos norminiais dokumentais – juose yra įteisintas 20 paslaugų sąrašas, kurias kiekviena valstybė privalo perkelti į elektroninę erdvę. Tos viešosios elektroninės paslaugos skirstomos į paslaugas gyventojams ir verslo subjektams. Pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus yra numatytos tokios elektroninės viešosios paslaugos gyventojams:

1. pajamų deklaravimas (turto, pajamų);
2. laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška;
3. socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos, pašalpos daugiavaikėms šeimoms);
4. asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai, autorių teisių apsauga);
5. transporto priemonių registravimas;
6. leidimai statyti pastatus;
7. pranešimai policijai;
8. leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;
9. gimimo ir mirties liudijimai;
10. paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją);
11. gyvenamosios vietos deklaravimas;
12. su sveikatos apsauga susijusios paslaugos.

Pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus yra numatytos tokios elektroninės viešosios paslaugos verslo subjektams:

1. socialinės išmokos darbuotojams;
2. įmonių mokesčiai;
3. pridėtinės vertės mokestis (PVM);
4. naujo juridinio asmens registravimas;
5. statistiniai duomenys;
6. muitinės deklaracijos;
7. leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis;
8. viešieji pirkimai.

Visas šias paslaugas Lietuva įsipareigojo perkelti į elektroninę erdvę ir nuolat tobulinti jų teikimo brandos lygius. Antrame šio darbo skyriuje yra pateikiamas Lietuvoje teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygių palyginimas. Pagal šiuos duomenis, 2009 metais 5 iš 12 gyventojams teikiamų viešųjų paslaugų buvo teikiamos aukščiausiu brandos lygiu – tai pajamų deklaravimas, laisvų darbo vietų paieška, leidimai statyboms, gyvenamosios vietos deklaracijos ir su sveikatos apsauga susijusios paslaugos – jų lygis įvertintas 100 procentinių punktų. Žemesniais brandos lygiais (iki 50%) 2009 metais buvo teikiamos šios paslaugos – socialinės apsaugos paslaugos, asmens dokumentai, pranešimai policijai, gimimo ir mirties liudijimai. Iš 8 viešųjų paslaugų verslo subjektams 2009 metais aukščiausiu brandos lygiu buvo teikiamos 5 paslaugos – tai socialinės išmokos darbuotojams, mokesčių deklaravimas, PVM deklaravimas, muitinės deklaracijos ir viešieji pirkimai.

Apibendrinant elektroninės valdžios charakteristikas, galima teigti, kad čia, kaip ir apie e. valdžios sampratą, egzistuoja keletas skirtingų teiginių. Lyginant e. valdžios tikslus matyti, kad vienuose šaltiniuose didžiausias dėmesys skiriamas e. paslaugų vartotojui (piliečiui) teikimo tobulinimui, o kituose kalbama apie administravimo procedūrų vystymą. Mano nuomone, tokie skirtumai kyla iš to, kad autoriai yra skirtingai orientuoti į elektroninę valdžią – vieni ją suvokia siaurąja, kiti – plačiąja prasme. Tas pats pastebima ir lyginant skirtingų autorių pasisakymus viešųjų paslaugų klasifikacijos kontekste. Dažniausiai sutinkamos trys kategorijos – valdžia-verslui, valdžia-piliečiui ir valdžia-valdžiai, tačiau K. Wongo, C. Fearono, G. Philipo(2007) ir A. Ionita'os (2008) straipsniuose minimos papildomos kategorijos – valdžia-darbuotojui ir pilietis-piliečiui. Galime prieiti išvadą, kad kiti autoriai šių kategorijų neįtraukia į savo modelius, nes jos yra gana mažos ir neturi ypatingos svarbos elektroninės valdžios procese.

Lietuva yra įsipareigojusi dvidešimt paslaugų – dvylika gyventojams ir aštuonias verslui – teikti elektroninėje erdvėje ir nuolat tobulinti jų perkėlimo į internetą brandos lygius. Vieni autoriai e. paslaugų brandą pateikia keturiais, o kiti – penkiais brandos lygiais. Mano nuomone, toks

skirtumas susidarė dėl informacinių technologijų tobulėjimo ir galimybės sukurti dar artimesnę vartotojui e. paslaugų teikimo sistemą atsiradimo.

1.4 Elektroninės valdžios diegimo kliūčių ir naudos nagrinėjimas

T. Almarabehas, A. AbuAli'as (2010) teigia, kad elektroninė valdžia yra daugiau negu internetinis tinklalapis, elektroninis paštas ar sandorių atlikimas internetu. E. valdžia yra dalis technologinės revoliucijos, kuri yra lydimą žinių visuomenės. E. valdžia prideda naujų sąvokų – skaidrumas, atskaitomybė, piliečių įtraukimas. N. Paliulis (2005) teigia, kad e. valdžia sudaro prielaidas pagerinti verslui ir gyventojams teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, pagreitinti klausimų sprendimą, didinti veiklos skaidrumą ir sumažinti korupciją.

A. Ionita (2008) kaip labiausiai tikėtiną e. valdžios naudą įvardija padidėjusį efektyvumą, patogumą ir geresnį viešųjų paslaugų prieinamumą. A. Oyedele ir K. S. Koong (2006) nagrinėdami elektroninės valdžios naudą, pabrėžia patobulintą paslaugų teikimą ir galimybę sumažinti vyriausybės išlaidas. T. Almarabehas, A. AbuAli'as (2010) nuomone, elektroninė valdžia padaro vyriausybės veiklą skaidresnę, efektyvesnę ir suteikia galimybę vyriausybės teikiamą informaciją bei paslaugas suteikti piliečiams daug greičiau ir paprasčiau. Gyventojams nebereikia vaikščioti po skirtingas vyriausybės institucijas – užtenka namuose keletą kartų spustelėti pelės klavišą. Vienas iš e. valdžios privalumų išsivysčiusiose šalyse yra tas, kad naudojant e. paslaugas yra mažinamos vyriausybės išlaidos, o paslaugos teikiamos efektyviau ir kokybiškiau. S. Jastiugino et al. (2007) straipsnyje teigiama, kad atliekami viešųjų paslaugų poreikio ir stebėsenos tyrimai tik patvirtina, kad viešųjų paslaugų teikimas informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis yra naudingas pačioms valstybės institucijoms. Nauda siejama su viešosios paslaugos teikimo operatyvumo padidėjimu, piliečių palankumo augimu ir sumažėjusiu valstybės institucijos personalo apkrovimu, o teikiamų viešųjų paslaugų savybės galima apibūdinti kaip kokybiškas, lengvai ir greitai panaudojamas ir visuotinai prieinamas.

Susisteminę sėkmingai diegiamos elektroninės valdžios procesų naudą T. Almarabehas ir A. AbuAli'as (2010) pateikia taip:

- Gerinamas administracinių procesų efektyvumas – jie tampa tikslesni, patikimesni, greitesni, o informacijos netekimas tampa visiškai neįmanomas.
- Didinamas skaidrumas – visa informacija apie vyriausybę ir jos institucijas tampa visiems ir visur prieinama, niekas neslepiama.
- Tobulinamos paslaugos – paslaugos tampa prieinamos internetu, nebereikia laukti eilės ar nueiti ne į ta instituciją, kur reikia. Piliečiai turi būti patenkinti nauju aptarnavimo būdu.

- Mažinama korupcija – kiekvienas pilietis yra aptarnaujamas bet kurio darbuotojo, todėl neegzistuoja rekomendacijos vienam ar kitam vartotojui. Sistema veikia tiksliai pagal taisykles.

- Pasiekiami specifiniai politiniai rezultatai ir prisidedama prie ekonominės politikos tikslų įgyvendinimo.

- Prisidedama prie pajamų augimo ir išlaidų mažinimo – piliečiai yra patenkinti naudodamiesi e. paslaugomis, nes tai greita ir paprasta, todėl, pasinaudojant šiuo pranašumu, būtų galima juos paskatinti mokėjimus atlikti laiku, tai prisidėtų prie pajamų augimo.

- Didinamas pasitikėjimas tarp vyriausybės ir piliečių.

Lyginant skirtingų autorių pasisakymus apie e. valdžios naudą akivaizdu, kad visi jie akcentuoja patogumą vartotojams – tai parodo, kad, jų požiūriu, elektroninė valdžia pirmiausia turi padėti vartotojui. Kiti svarbūs aspektai yra valdžios procesų efektyvumo, skaidrumo didinimas ir išlaidų mažinimas.

Norint, kad elektroninė valdžia duotų anksčiau aprašytą naudą, yra būtina įvertinti esamas e. valdžios problemas, kliūtis ir numatyti jų sprendimo būdus. Dar 2003 metais R. Heeks'as teigė, kad pagrindiniai aspektai, dėl kurių sužlunga naujai diegiami elektroninės valdžios projektai yra informacija, technologija, procesai, tikslai ir vertybės, personalas ir įgūdžiai, valdymo sistemos ir struktūros ir kiti resursai (laikas, finansai).

E. Vitkauskaitė ir R. Gatautis (2007) mano, kad įgyvendindama e. valdžią, valstybė turi spręsti kompleksinę problemą, kuri apima valstybės institucijų vidines problemas, „vieno langelio“ principo įgyvendinimo kliūtis, viešųjų e. paslaugų pateikimo, realizavimo, žinomumo kliūtis, IKT prieinamumo, atskirties kliūtis ir, žinoma, su e. valdžios plėtra susijusius aktualius teisinius ir finansinius klausimus. Didelė problema – žemas viešųjų e. paslaugų teikimo lygis ir žinomumo stoka – susideda iš smulkių problemų. A. Ionita'os (2008) nuomone, diegdama ir tobulindama e. valdžios projektus valdžia turi įvertinti lyčių, amžiaus, kalbos įgūdžių ir kultūros skirtumų įtaką taip pat kaip ir gyventojų išsilavinimą ir kompiuterinį raštingumą. Taip pat susirūpinimą kelia skaitmeninė atskirtis ir elektroninės valdžios bei kitų skaitmeninių išteklių nenaudojimas, neprieinamumas ar nenaudingumas. Lyginant A. Ionita'os (2008) ir E. Vitkauskaitės, R. Gataučio (2007) straipsniuose išsakytas e. valdžios problemas, matyti, kad ir pirmajame, ir antrajame kalbama apie gyventojų atskirties kliūtis, tačiau E. Vitkauskaitė ir R. Gatautis pateikia platesnį požiūrį.

Šiuo metu e. valdžia pasiekė kritinį tašką, nes nebeužtenka vien tik viešąsias paslaugas perkelti į elektroninę terpę. Tolesnė e. valdžios plėtra reikalauja elektroninių viešųjų paslaugų efektyvumo ir saugumo didinimo (Jastiuginas S. et al., 2007). S. Sirkemaa (2008) išskiria šešias sritis, kurios trukdo elektroninių paslaugų diegimui ir sukelia projektų nesėkmes – organizacinio

bendradarbiavimo, teisinio reglamentavimo trūkumas, technologinis nesuderinamumas, netinkami žmogiškieji ištekliai ir įgūdžiai, netinkamas finansavimas ir politinio palaikymo trūkumas. Kaip pagrindines problemas, stabdančias e. paslaugų plėtrą, D. Sendrevičiūtė ir V. Sūdžius (2007) įvardija nepakankamą interneto prieigos taškų skaičių ir teikiamų e. paslaugų bei vartotojų nežinojimą ir nemokėjimą naudotis informacinėmis technologijomis.

Apibendrinus autorių nuomones apie e. valdžios kliūtis galima teigti, kad aptartos kliūtys apima visas susijusias sritis. Visapusišką e. valdžios diegimo kliūčių analizę atliko T. Almarabehas ir A. AbuAli'as (2010). Šių autorių gauti rezultatai – kliūtys ir jų sprendimo būdai – pateikiami 1.1. lentelėje. Autoriai teigia, kad vadovaujantis šiais kliūčių sprendimo būdais galima sėkmingai tobulinti elektroninės valdžios procesus.

**1.1. lentelė. Kliūtys e. valdžios diegimo procese ir jų sprendimo būdai
(Almarabeh T., AbuAli A., 2010)**

Kliūtis	Sprendimo būdai
1. Infrastruktūros tobulinimas	• Plėtoti projektus, kurie yra suderinami su turima infrastruktūra. • Sukurti galimybę visiems turėti prieigą prie interneto. • Tobulinti informacinių technologijų infrastruktūrą. • Sudaryti veiksmų planą kiekvienam projektui, kad būtų galima racionaliai ir koordinuotai organizuoti jo vykdymą.
2. Teisinė politika	• Analizuoti ar galiojantys įstatymai nekliudys norimiems rezultatams. • Suteikti teisinį statusą internete publikuojamai valdžios informacijai. • Reformuoti procesus supaprastinant reguliavimą ir procedūras.
3. Skaitmeninė atskirtis ir kompiuterinis raštingumas	• Sukurti viešas interneto prieigas kaimo vietovėse. • Derinti prieigą ir mokymą. Įtraukti mokymo komponentą į e. valdžios projektus. Kurti programas, įtraukiant tradicinę žiniasklaidą (radijo laidas, skiltis laikraščiuose), vartotojų mokymui. • Skatinti įmones kurti interneto naudojimosi taškus kaimo vietovėse. • Užtikrinti, kad pateikiamas turinys yra vietos kalba ir lengvai suprantamas. • Didžiausią dėmesį reikėtų skirti sunkiau integruotoms grupėms – senyvo amžiaus žmonėms, imigrantams.
4. Pasiekiamumas	• Pritaikyti prieigą neįgaliesiems, pavyzdžiui, garsinės prieigos pasirinkimas akliesiems. • Nustatyti progreso vertinimo sistemą.
5. Pasitikėjimas, privatumas ir saugumas	• Tvirtas valdymas gali padėti sukurti pasitikėjimą programomis. • Mokyti valdžios pareigūnus privatumo svarbos. • Sukurti privatumą saugojančias sistemas. • Paskirti už kompiuterių saugumą atsakingą pareigūną. • Nuolat tikrinti, kad saugumo priemonės būtų naudojamos. • Reguliariai daryti atsargines informacijos kopijas.
6. Skaidrumas	• Sumažinti galimus subjektyvius tarnautojų veiksmus publikuojant aiškias e. paslaugų taisykles. • Suteikti vartotojams galimybę stebėti atliekamų veiksmų statusą.

Kliūtis	Sprendimo būdai
7. Sąveika ir informacijos valdymas	• Sumažinti laiko sąnaudas ir pagerinti suderinamumą institucijose naudojant bendrus standartus. • Paskatinti valdžios institucijas bendradarbiauti ir dalintis informacija.
8. Rinkodara	• Analizuoti ar e. paslaugos atitinka vartotojų norus, ar jų įgyvendinimas pasiekia tikslinę auditoriją.
9. Žmogiškieji ištekliai	• Įgyvendinti reformas „žingsnis po žingsnio“ principu, kad tai neatrodytų biurokратиška. • Bendradarbiauti su darbuotojais, kad jie galėtų dalyvauti e. valdžios procesų diegimo procese. • Skatinti darbuotojus prisitaikyti prie naujovių.

Apibendrinant skirtingų autorių nuomones apie e. valdžios naudą akivaizdu, kad visi jie akcentuoja patogumą vartotojams – tai parodo, kad elektroninė valdžia pirmiausia turi padėti vartotojui. Kiti svarbūs aspektai yra valdžios procesų efektyvumo, skaidrumo didinimas ir išlaidų mažinimas. Dauguma autorių nagrinėja elektroninės valdžios projektų nesėkmes ir jų priežastis. Kaip pagrindines kliūtis galima įvardinti infrastruktūrą, teisinę aplinką, skaitmeninę atskirtį, kompiuterinį raštingumą, saugumą, skaidrumą, informacijos valdymą, sąveiką tarp institucijų, žmogiškuosius išteklius ir rinkodarą.

1.5 Elektroninės valdžios teoriniai modeliai

Literatūroje egzistuoja daug skirtingų elektroninės valdžios modelių, kuriuos išvystė tarptautinės kompanijos arba elektroninės valdžios ekspertai. S. Sirkemaa (2008) elektroninės valdžios modelio esmę apibūdina kaip įvairių departamentų, paslaugų tiekėjų, ekspertų bei kitų suinteresuotų asmenų bendradarbiavimą. K. A. Shahkooh et.al. (2009) savo straipsnyje nagrinėja devynis skirtingus e. valdžios modelius (žr. 1.2. lentelę) ir juos skirsto į tokias kategorijas:

- Aprašomieji modeliai (angl. described models). Šie modeliai yra skirti apibūdinti elektroninę valdžią, pvz., Broadcasting/Wider Dissemination Model, Interactive-Service Model.
- Brandos modeliai (angl. maturity models). Brandos modeliai pristato e. valdžios vystymosi etapus. Jie skirti įvertinti e. valdžios įgyvendinimo procesą, pvz., Delloite Model, Gartner Model.
- Procesų modeliai (angl. process models). Procesų modeliuose matomas elektroninės valdžios planavimo procesas. Šie modeliai parodo e. valdžios vystymosi parametrus ir procedūras, pvz., Misra & Dingra Model, Heeks Model.
- E. valdžios sandaros modeliai (angl. e-government frameworks). Sandaros modeliai pateikia elektroninės valdžios struktūrą, sistemą, pvz., Wimmer framework, Bhatia framework, Garcia & Pardo Model.

Išnagrinėję skirtingus modelius K. A. Shahkooh et al. (2009) nustatė skirtingus faktorius, parametrus dominuojančius tuose modeliuose. Pagrindiniai parametrai pateikiami 1.2. lentelės pirmame stulpelyje. Prieš įvertindami kiekvieną modelį pagal šiuos parametrus, autoriai juos trumpai apibūdina:

- Strategija (angl. strategy). Problemos elektroninės valdžios įgyvendinime iškyla tuomet, kai nėra laikomasi pastovios strategijos.
- Žmogiškieji ištekliai (angl. human resource). Šie ištekliai yra vieni iš svarbiausių, nes vyriausybė negali įgyvendinti elektroninės valdžios neturėdama šios srities specialistų.
- Informacija ir duomenys (angl. information & data). Efektyviam informacijos ir duomenų paskirstymui yra būtinas bendras informacijos ir duomenų valdymo planas.
- Technologija (angl. technology). Du su technologija susiję faktoriai, kurie gali prisidėti prie informacinių sistemų sėkmės, yra sistemų naudingumas ir lengvas naudojimasis jomis.
- Techninė infrastruktūra (angl. technical infrastructure). Elektroninės valdžios įgyvendinimas yra negalimas be tinkamos infrastruktūros, taip pat atitinkamos strategijos techninės infrastruktūros vystymui yra būtinos.
- Teisėtumas (angl. legality). Planuojant e. valdžią turi būti atsižvelgiama į teisinius klausimus.
- Saugumas (angl. security). Pasitikėjimo elektronine komunikacija trūkumas yra apibūdinamas kaip e. valdžios kliūtis.
- Finansai (angl. finance). Reikia įvertinti tai, kad trumpuoju laikotarpiu e. valdžia nėra pigus būdas teikti paslaugas vartotojams, tačiau ji yra ekonomiškai efektyvi ilguoju laikotarpiu.
- Logistika (angl. logistics). Logistika apima efektyvaus, našaus informacijos ir paslaugų teikimo vartotojams proceso planus, priemones ir kontrolę.
- Kultūra (angl. culture). Šis parametras yra vienas svarbiausių elektroninės valdžios planavime, nes įgyvendindamos e. valdžią organizacijos yra priverstos pakeisti personalo, vartotojų ir pačios organizacijos kultūrą.
- Valdymas (angl. management). Efektyvios elektroninės valdžios įgyvendinimas prasideda nuo centralizuoto vadovavimo. Bendras ir centralizuotas vadovavimas yra būtinas, norint sėkmingai įdiegti elektroninės valdžios procesus daugelyje institucijų.
- Rinkodara (angl. marketing). Elektroninės valdžios rinkodara gali padėti tobulinti arba pakeisti e. paslaugas, kad jos labiau atitiktų naudotojų poreikius; suteikti daugiau informacijos vartotojams ir palengvinti jiems naudojimąsi paslaugomis; sumažinti vartotojų lankymąsi institucijose ir kartu sumažinti organizacines išlaidas; informuoti

piliečius ir verslo subjektus apie galimybę naudotis elektroninėmis paslaugomis, kad jie galėtų patys pasirinkti labiausiai tinkamą paslaugų gavimo būdą.

Galima pastebėti, kad K. A. Shahkoohas et al. (2009) ir visi jo nagrinėti modeliai neįtraukia svarbiausio parametro – piliečių ir visuomenės. Analizuojant e. valdžios sampratą, tikslą buvo prieita išvados, kad e. valdžia kuriama tam, kad padėtų piliečiams, todėl visas dėmesys turi būti skiriamas jiems. Taigi kuriant tobulą e. valdžios modelį yra būtina piliečiams ir visuomenei suteikti didžiausią dėmesį.

1.2. lentelė. E. valdžios modelių palyginimas (Shahkoo K. A. et al., 2009)

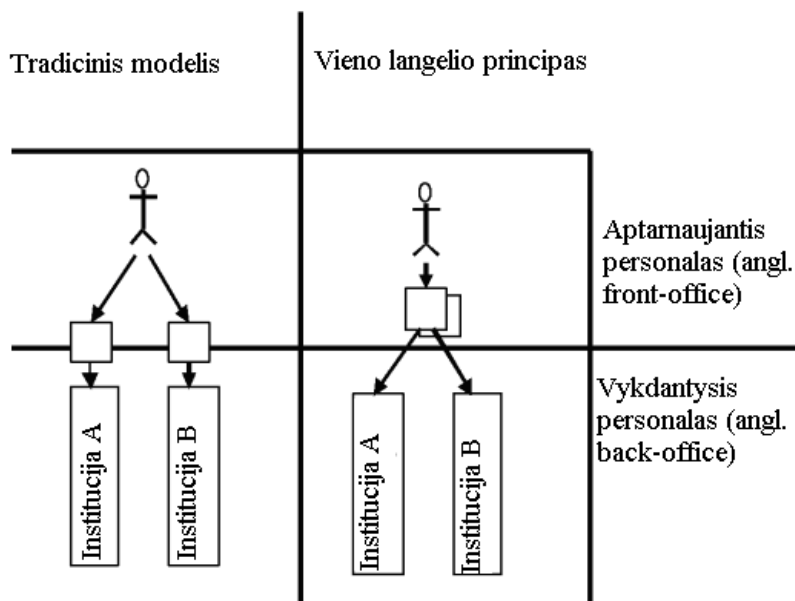
Modeliai Parametrai	Broadcasting	Interactive- Service	Delloite	Gartner	Misra & Dingra	Heeks	Wimmer	Bhatia	Garcia & pardo
Strategija					+	+	+	+	+
Žmogiškieji ištekliai					+	+		+	
Informacija ir duomenys		+	+	+		+	+		+
Technologija	+	+	+	+	+		+	+	+
Techninė infrastruktūra	+	+	+	+		+	+		
Teisėtumas						+	+	+	+
Saugumas		+	+	+			+		
Finansai					+		+	+	
Logistika							+		+
Kultūra					+	+	+		+
Valdymas					+			+	+
Rinkodara							+	+	

Naudodamiesi išvardintais parametrais K. A. Shahkoohas et al. (2009) įvertino devynis skirtingus elektroninės valdžios modelius (žr. 1.2. lentelę). Matyti, kad mažiausią dalį parametrų apima aprašomieji ir brandos modeliai – informaciją ir duomenis, technologiją, techninę infrastruktūrą ir saugumą. Lyginant likusius modelius, akivaizdu, kad visi jie orientuoti į skirtingus parametrų derinius, tačiau galima išskirti M. A. Wimmerio e. valdžios sandaros modelį, kuris apima daugiausiai – dešimt iš dvylikos parametrų.

Daugiausiai parametrų apimantis M. A. Wimmerio (2002) modelis gali būti laikomas išsamiausiu iš čia aptartų modelių. Wimmeris savo straipsnyje (2002) elektroninės valdžios modelio ypatybę įvardija „vieno langelio“ principą (angl. one-stop government), šiam teiginiui pritaria ir S. Sirkemaa (2008), teigdama, kad viešojo sektoriaus tikslas yra ne tik perkelti paslaugas į internetinę erdvę, bet ir sukurti „vieno langelio“ prieigą. Šios ypatybės esmė yra ta, kad vyriausybė visas savo teikiamas viešąsias paslaugas sutelkia vienoje vietoje, pavyzdžiui, sukurdamą elektroninės valdžios

internetinę svetainę (Wimmer M. A., 2002). N. Paliulio (2005) teigimu, paslaugas teikiant „vieno langelio“ principu, gyventojams būtų sudaryta galimybė lengvai, nenaršant po internetą ir neieškant reikalingos institucijos, pateikti prašymą ar gauti informacijos iš vienos vietos.

Nagrinėjant „vieno langelio“ schemą (žr. 1.5. pav.) matyti, kad naudodamasis viena elektroninės valdžios svetaine vartotojas gali pasiekti visas jam reikalingas institucijas, todėl jam nebereikia gaišti laiko važinėjant į keletą institucijų atskirai. Kaip dar vieną „vieno langelio“ principo pliusą autorius įvardija „24 valandų per parą ir 7 dienų per savaitę“ prieigą prie viešųjų paslaugų.

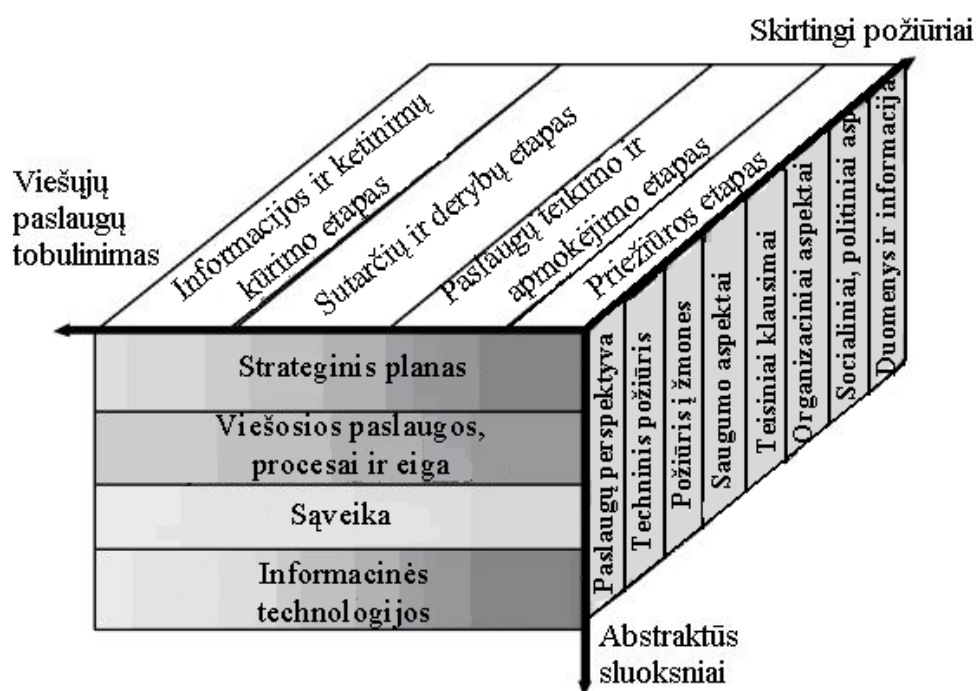


1.5. pav. Elektroninė valdžia vieno langelio principu (Wimmer M. A., 2002)

1.2. lentelėje įvertinto Wimmerio modelio schema pateikiama 1.6. paveiksle. Šis modelis įvertina elektronines viešąsias paslaugas trimis skirtingais požiūriais:

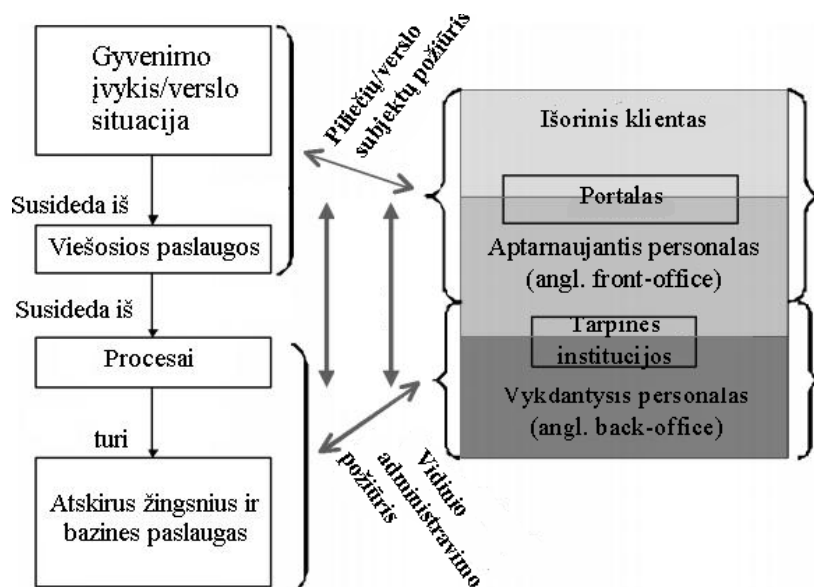
- Abstraktūs sluoksniai (angl. abstraction layers) – skirtingi detalių bruožai. Šie sluoksniai yra – strateginis planas, viešosios paslaugos, procesai ir eiga, sąveika ir informacinės technologijos.
- Viešųjų paslaugų vystymasis (angl. progress of public services) – skirtingi viešųjų paslaugų vystymosi tarpsniai. Šie tarpsniai yra informacijos ir ketinimų kūrimo etapas, sutarčių ir derybų etapas, paslaugų teikimo ir apmokėjimo etapas ir priežiūros etapas.
- Skirtingi požiūriai (angl. different views) – svarstomos skirtingos problemos. Šie požiūriai yra paslaugų perspektyva, techninis požiūris, požiūris į žmones, saugumo aspektai, teisiniai klausimai, organizaciniai, socialiniai politiniai aspektai, požiūris į informaciją ir duomenis.

Wimmerio modelyje (žr. 1.6. pav.) elektroninė valdžia suprantama kaip didžiulė matrica, apimanti ir įvertinanti įvairius parametrus. Pagal skirtingų e. valdžios modelių vertinimą, pateiktą 1.4. lentelėje matyti, kad šis modelis neapima tik žmogiškųjų resursų ir valdymo.



1.6. pav. Holistinis e. valdžios modelis (Wimmer M. A., 2002)

Wimmerio modelis yra visapusiškas, nes apima labai daug parametrų, tačiau norint modelį gražiai ir aiškiai pavaizduoti grafiškai yra būtina naudoti kito modelio pagrindą. Pats M. A. Wimmeris (2002) pateikia ir grafinį e. valdžios modelį (žr. 1.7. pav.), kuriame išskiriamos dvi dalys – gyvenimiškos situacijos procesas (kairėje pusėje) ir šio proceso eigos atvaizdavimas e. valdžios institucijų kontekste (dešinėje pusėje).



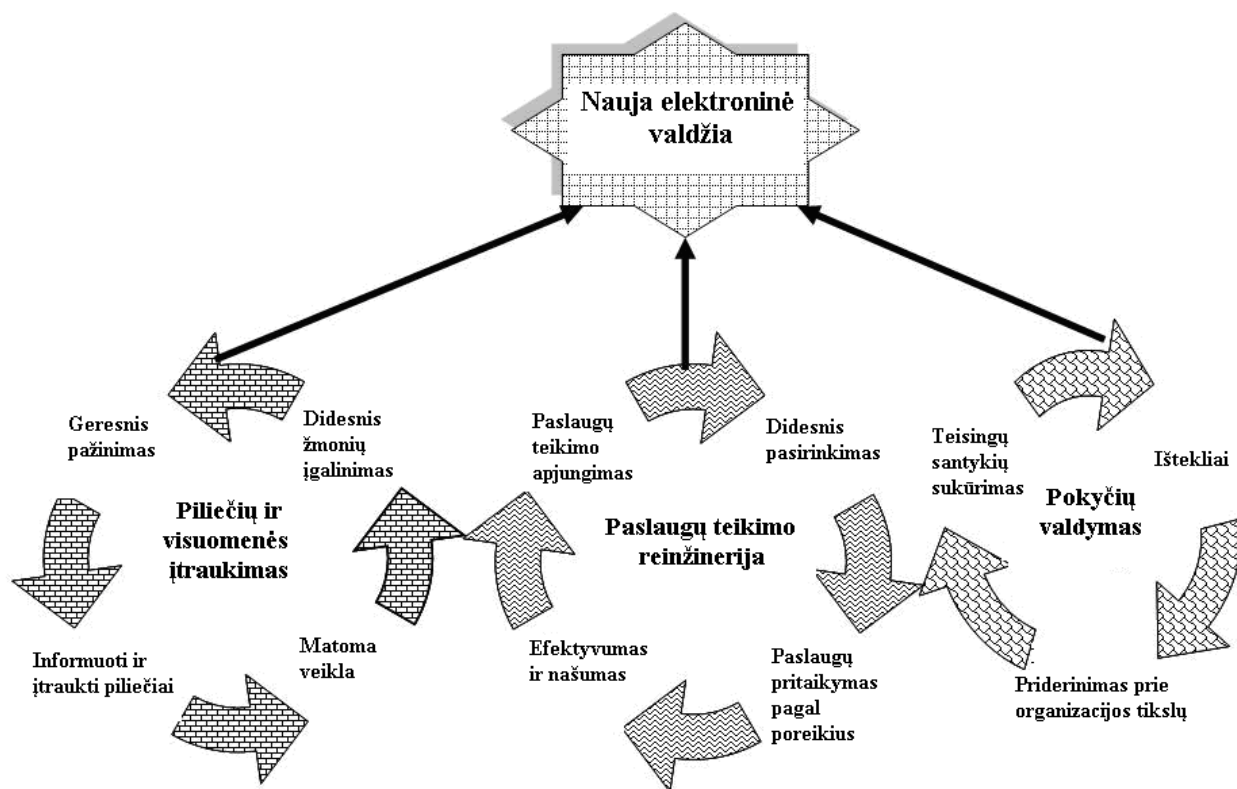
1.7. pav. E. valdžios architektūra (Wimmer M. A., 2002)

Įrodymui, kad Wimmerio matrica ir modelis yra atitinkantys dabartinę situaciją, galima pateikti naujesnėje literatūroje nagrinėjamus elektroninės valdžios modelių pavyzdžius. Vienas iš jų – *Frisen ir Valerie modelis (2007)*. Šių autorių nuomone, e. valdžia susideda iš:

- produkcijos – informacija, paslaugos, sandoriai;
- vartotojų – piliečiai, verslo subjektai, vyriausybės institucijos;
- pristatymo mechanizmo – internetas ir kitos technologijos;
- nervinė sistema – įstatymai, taisyklės, procesai.

Sudėjus visus šiuos komponentus gaunama elektroninės valdžios sistema. Tokia elektroninė valdžia turi pasiekti visus vartotojus, kuriems reikalingos viešosios paslaugos, nepriklausomai nuo jų amžiaus, pajamų, kalbos ar prieigos prie interneto. Įvertinę šį modelį anksčiau (žr. 1.2. lentelę) aprašyta metodika, galime teigti, kad šis modelis yra aprašomasis ir apima šiuos parametrus: informaciją ir duomenis, technologiją, techninę infrastruktūrą, teisėtumą.

Kitas naujesnėje literatūroje sutinkamas e. valdžios modelis yra *Ionita 'os modelis (2008)*. Savo straipsnyje „New challenges in e-government applications“ (2008) Ionita nagrinėja pagrindinius elektroninės valdžios iššūkius ir pateikia savo siūlomą e. valdžios modelį (žr. 1.8. pav.). Kaip pagrindinius e. valdžios iššūkius ji įvardija – paslaugų piliečiams ir verslui projektavimą, viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę ir vyriausybės gebėjimų planuoti ir tiekti e. paslaugas tobulinimą.



1.8. pav. Elektroninės valdžios modelis pagal A. Ionita'ą (2008)

Analizuojant A. Ionita'os (2008) siūlomą modelį yra būtina paminėti, kad e. valdžios modelio keitimas reikalauja ne tik piliečių "sujungimo", bet ir kiekvienos detalės persvarstymo žiūrint iš piliečių pusės. Visa tai veda į naujos kultūros, kurioje pokyčiai ir nuolatinis tobulinimas yra suprantamas kaip standartas, sukūrimą. Naujasis e. valdžios modelis (žr. 1.4. pav.) reikalauja ne tik naujų technologijų įdiegimo, bet ir:

- naujos metodikos vidaus procesų supaprastinimui ir racionalizavimui sukūrimo, kad būtų užtikrinamas verslo našumas, tęstinumas;
- tolesnio projektų valdymo žinių ir įgūdžių tobulinimo, kad efektyviai įvykdyti grupės projektų;
- plėtoti IKT mokymo programą, siekiant padidinti technologijų naudą pagalbiniam personalui;
- išbandyti sprendimus pasiūlant keletą sprendimų ir dirbti toliau efektyviai valdant IKT turtą ir didinant investicijų naudą;
- nustatyti standartus nuosekliam IKT naudojimui;
- vystyti sugebėjimus ir įgūdžius efektyviam projektų valdymui.

Pagal įtraukiamus parametrus – strategija, žmogiškieji resursai, informacija ir duomenys, technologijos, techninė infrastruktūra, finansai, kultūra ir valdymas – galime teigti, kad šis modelis yra procesų – jame atsispindi elektroninės valdžios planavimo ir tobulinimo procesas. A. Ionita'os modelis apima 8 ir 12 galimų parametrų. Lyginant su kitais modeliais, tai gana geras rezultatas, tačiau neaplenkia Wimmerio modelio.

Apibendrinant galima teigti, kad egzistuojantys e. valdžios modeliai, pagal savo tipą, buvo suskirstyti į keturias kategorijas – aprašomieji, brandos, procesų ir sandaros. Autoriai K. A. Shahkoohas et.al. (2009) pateikė metodiką šių modelių įvertinimui – atrinko 12 būdingų parametrų. Galima pastebėti, kad K. A. Shahkoohas et al. (2009) neįtraukia svarbiausio parametro – piliečių ir visuomenės. Analizuojant e. valdžios sampratą, tikslą buvo prieita išvados, kad e. valdžia kuriama tam, kad padėtų piliečiams, todėl visas dėmesys turi būti skiriamas jiems. Taigi kuriant tobulą e. valdžios modelį yra būtina piliečiams ir visuomenei suteikti didžiausią dėmesį. Naudojantis K. A. Shahkooho et al. vertinimo būdu, galima nustatyti kokią sritį (parametrų skaičių) apima nagrinėjamas modelis: kuo daugiau parametrų įtraukia, tuo modelis visapusiškesnis. Mano nuomone, tobulame elektroninės valdžios modelyje turėtų atsispindėti ne tik skirtingos modelių kategorijos – aprašomasis, brandos, procesų ir sandaros. Tobulas modelis turi būti visapusiškas, todėl jis turi būti orientuotas į visus 1.4. lentelėje išvardintus parametrus. Tobuliausias iš K. A. Shahkooho et.al. (2009) nagrinėtų modelių yra Wimmerio (2002) modelis, jam neprilygsta net ir naujesnėje literatūroje nagrinėjami modeliai – Frisen ir Valerie modelis (2007) ir A. Ionita'os modelis (2008). Wimmerio modelis sudarytas kaip matrica, apimanti daug elementų. Jame aprašyti

parametrai apibūdina visapusišką e. valdžios modelį, tačiau trūksta vieno svarbaus elemento – piliečių ir visuomenės. Tobulinant Lietuvos elektroninės valdžios modelį reikėtų panaudoti Wimmerio matricos parametrus, svarbiausią vaidmenį suteikiant piliečiams ir visuomenei, ir pritaikyti Wimmerio modelio grafinį pavaizdavimą. Galima pastebėti, kad nagrinėti modeliai mažai orientuojasi į du svarbius parametrus – logistiką ir rinkodarą.

1.6 Elektroninės valdžios rinkodaros priemonių analizė

Versle svarbiausias veiksnys, padedantis parduoti prekę ar paslaugą, yra rinkodara – tik naudodami efektyvias rinkodaros priemones verslo subjektai klesti. Toks pat dėsnius galioja ir valdžios diegiamiems projektams.

Kaip svarbią mintį, būtų galima pacituoti S. Jastiugino et al. (2007) teiginį: „Teikiant paslaugas elektroniniu būdu, turi būti siekiama plataus jų naudojimo, o ne vien tik šių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę“. Nuo pat elektroninės valdžios diegimo pradžios pasaulyje buvo kalbama ne vien tik e. valdžios projektų įgyvendinimą ir jų naudą, bet ir apie elektroninės valdžios priartinimo prie vartotojų būdus. L. M. Lowery (2001), D. Holmesas (2002) ir E. Chabrowas (2003) teigia, kad gyventojai turi žinoti apie galimybę pasiekti valdžią elektroniniais kanalais ir apie šios prieigos naudą, todėl e. valdžios diegimas yra neatsiejamas nuo rinkodaros kampanijų. Tokiai strategijai pritaria T. Almarabehas ir A. AbuAli'as (2010), teigdami, kad valdžia turi tobulinti elektroninės valdžios reklamines ir mokomąsias programas norėdama sudominti visuomenę.

Jungtinių Arabų Emyratų (toliau – JAE) spaudoje jau 2003 metais buvo rašoma apie būtinybę sukurti rinkodaros programą jau pakankamai išstbulintoms elektroninėms paslaugoms populiarinti ir vartotojų skaičiui didinti. Vienas iš šios programos etapų JAE buvo pavadintas „e4all“. Šio etapo pagrindas yra vartotojų aprūpinimas kompiuteriais ir kitais būtiniais priedais už specialią kainą. Svarbiausias šios iniciatyvos tikslas yra suteikti galimybę gyventojams ir verslo subjektams pasiekti valdžią elektroninėmis priemonėmis.

Australijos informacijos valdymo tarnyba (toliau – AGIMO) dar 2004 metais atkreipė dėmesį į elektroninės valdžios rinkodarą, sukurdami praktinį vadovą „E. valdžios rinkodara. Geros praktikos kontrolinis sąrašas“³. Australijos valdžia daug investavo į naujų technologijų panaudojimą viešosioms paslaugoms teikti, todėl ieškojo būdų, kaip padidinti šių investicijų naudą. Vienas iš būdų buvo efektyvi e. valdžios rinkodara – tai įrankis, pranešti vartotojams apie galimybę naudotis e. paslaugomis, įvertinti teikiamų paslaugų trūkumus ir populiarumą. Svarbiausias AGIMO vaidmuo yra dalintis gera praktika, todėl buvo sukurti įvairūs kontroliniai sąrašai, padėsiantys kitoms valstybėms ir tarnyboms optimizuoti naujų technologijų panaudojimą. Atsakių į kontrolinio

³ Australian Government Information Management Office, 2004. Marketing E-government. Better practice checklist.

sąrašo klausimus, galima įvertinti savo šalies situaciją, atrasti silpnas vietas ir net pasiūlymus, ką reiktų tobulinti. E. valdžios rinkodaros kontrolinis sąrašas suskirstytas į penkias grupes – produkto supratimas, rinkodaros pajėgumų tobulinimas, rinkodaros planų įvertinimas, skatinamosios priemonės ir vertinimo mechanizmai. Toks valstybės dėmesys rinkodarai dar kartą patvirtina, kad ši sritis yra neatsiejama nuo e. valdžios procesų diegimo.

Organisation for Economic Co-operation and Development studijoje (2009, p. 130) teigiama, kad elektroninės valdžios paslaugų rinkodara ir rėmimas yra svarbios priemonės šių paslaugų žinomumo didinimui. Šis e. valdžios tobulinimo aspektas yra dažniausiai neįvertinamas ir nepakankamai apsvarstomas nacionalinėse e. valdžios strategijose ir planuose. OECD Belgijoje atliko tyrimą (2009), kurio metu vartotojų klausė, kurie iš išvardintų veiksnių (e. paslaugų žinomumo trūkumas, interneto prieigų stoka, patogumo vartotojui (angl. user-friendliness), būtinų įgūdžių, kokybės ir saugumo trūkumas) yra svarbiausi teikiant elektronines paslaugas vartotojams. Kaip svarbiausius veiksnius vartotojai įvardino e. paslaugų žinomumo trūkumą ir interneto prieigų stoką. Šio tyrimo rezultatai dar kartą patvirtina, kad elektroninės valdžios ir paslaugų marketingas šiuo metu yra vienas svarbiausių veiksnių šiems procesams tobulinti.

V. Owei'is, B. Maumbe'a ir P. Van Rhynas (2006) teigia, kad norėdama populiarinti elektroninių paslaugų naudojimą valdžia turi turėti efektyvią komunikacijos strategiją, kurios pagrindas – e. paslaugų prekybos ženklo sukūrimas (angl. marketing brand). Autoriai teigia, kad galimos panaudoti rinkodaros priemonės priklauso nuo pačių paslaugų ir potencialių vartotojų (žr. 1.3. lentelę), pavyzdžiui, asmeniui, kuris supranta vietinę kalbą, galima adresuoti e. paslaugų reklamą bendruomenės leidiniuose vietine kalba. Be to, didinant elektroninių paslaugų populiarumą reikia paslaugų vartotojus suskirstyti į vidinius (valdžios darbuotojai) ir išorinius (pilietinė visuomenė, bendruomenės organizacijos, verslo subjektai ir kt.) ir jiems sukurti atskirtas marketingo strategijas. Kaip pagrindinius būdus valdžios darbuotojų skatinimui plačiau naudotis e. paslaugomis V. Owei'is, B. Maumbe'a ir P. Van Rhynas (2006) įvardina reklaminių/propagandinių filmą (angl. roadshow), instruktavimą darbo vietoje (angl. desk-side coaching), atsakingų žmonių departamentuose paskyrimą kitiems darbuotojams įtakoti (angl. evangelization-by-proxy) ir tikslines reklamas/skelbimus (angl. targeted general-purpose advertisements). Kaip būdus, skatinti išorinius vartotojus naudotis e. paslaugomis, autoriai pateikia vartotojų auklėjimą, mokymą (angl. education) ir įmonių socialinės atsakomybės didinimą (angl. call to corporate social responsibility).

Kaip neatsiejamą elektroninės valdžios marketingo strategijos dalį T. Almarabeha ir A. AbuAli'as (2010) įvardina grįžtamąjį ryšį, kuris gali būti įvertintas atliekant nuolatinis tyrimus ir lyginant vartotojų elgsenos pasikeitimus.

1.3. lentelė. E. paslaugų įsisąmoninimo kanalai (Owei V., Maumbe B., Van Rhyn P., 2006)

Reklamos tipas	Vartotojo elektroninis profilis (Požymiai pagal kurios sudaromos tikslinės vartotojų grupės)	Informavimo kanalai
Informacinė	Gali skaityti	Laikraščiai
Informacinė	Turi prieigą ir klausosi radijo	Radijo reklamos
Informacija ir paslauga		Renginiai, demonstracijos
Informacinė	Supranta vietinę kalbą	Reklama bendruomenės leidiniuose vietine kalba

Kaip vieną iš grįžamojo ryšio panaudojimo pavydžių galima išskirti Danijos elektroninės valdžios strategiją. Ši valstybė yra išskiriama kaip e. valdžios projektų diegimo lyderė. Pirmoji elektroninės valdžios strategija Danijoje buvo patvirtinta 2001 metais ir ji akcentavo elektroninės valdžios diegimo pradžią. Antroji strategija buvo patvirtinta 2004 metais. Ji buvo nukreipta į įdiegtų sistemų tobulinimą. 2005 metais Danijoje paleista 3 mėnesių trukmės e. valdžios rinkodaros programa nukreipta į gyventojus ir į verslo subjektus. Programos tikslas buvo padidinti e. paslaugų populiarumą. Programa buvo sudaryta iš 2313 televizijos reklamų, 81 radijo pranešimų, 45 skelbimų laikraščiuose ir 14,5 mln. reklaminių nuorodų internete (OECD, 2005). Ši kampanija buvo įvertinta, kaip labai pavykusi (Loesch C., 2006). Šiuo metu pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis e. valdžios plėtros gaires Danijoje, yra Elektroninės valdžios strategija 2007-2010 metams⁴. Tai jau trečioji Danijos strategija. Naujausios e. valdžios strategijos tikslai yra geresnio bendradarbiavimo sukūrimas ir skaitmeninių priemonių įtvirtinimas.

Dažnai atnaujinamos ir kuriamos trumpesniai laikotarpiui strategijos įvertina pasikeitusias informacines technologijas, jau įvykdytą procesą ir naujas galimybes jo tobulinimui. Tam, kad kurdama naują strategiją valstybė galėtų įvertinti ankstesnės trūkumus, Danija naudoja OECD studijomis. Paskutinė OECD studija atlikta 2010 metų birželio mėnesį⁵ 2007-2010 metų Danijos e. valdžios strategijai įvertinti. Studijos metu randamos problemos sprendžiamos kuriant naują strategiją. Pavyzdžiui, nustatčius, kad valstybėje yra per mažas e. paslaugų žinomumas, galvojama apie papildomas priemones šiai problemai spręsti.

Nepaisant to, kad Danijoje e. paslaugoms populiarinti jau yra naudojamos įvairios rinkodaros priemonės, vienas iš siūlomų veiksmų 2010 OECD studijoje yra tolimesnis rinkodaros projektų kūrimas. Tai dar kartą įrodo, kad rinkodara yra svarbi ir neatsiejama e. valdžios diegimo dalis.

⁴ Danish eGovernment Strategy 2007-2010 „Towards Better Digital Service, Increased Efficiency and Stronger Collaboration

⁵ OECD, 2010. Denmark. Efficient e-government for smarter public service delivery.

Apibendrinant galima teigti, kad socialinė rinkodara yra būtina e. valdžios procesų diegimo sudedamoji dalis. Jau 2001 metais buvo kalbama ne tik apie e. valdžios diegimą, bet ir apie jos populiarinimo būdus bei grįžtamąjį ryšį. Vienas iš gerų pavyzdžių yra Danijos elektroninė valdžia – ši valstybė ne tik įtraukia rinkodaros priemones į e. valdžios strategijas, bet ir nuolat stebi bei atsižvelgia į grįžtamąjį ryšį.

1.7 Pirmojo skyriaus išvados

Atlikus mokslinės literatūros analizę matyti, kad informacinės visuomenės kūrimas yra svarbi valstybės konkurencinė priemonė, nes taikant šiuolaikines informacines technologijas, atveriamos naujos galimybės valdžios institucijoms bendradarbiauti ir teikti paslaugas kitoms organizacijoms ar piliečiams. Svarbiausias informacinės visuomenės kūrimo įrankis yra elektroninė valdžia, kuri pirmiausia turi būti orientuota į piliečius ir visuomenę. Elektroninės valdžios apibrėžtys evoliucionavo bėgant laikui: 2000 metais buvo įtraukiami socialiniai aspektai, 2001 metais kalbama apie biurokratinių mechanizmų pakeitimą, o 2004-ais apie administravimo modernizavimą. Tokie pokyčiai vyko todėl, kad diegiant e. valdžią jai buvo priskiriamos naujos funkcijos, o senosios tapo nebe tokios svarbios. E. valdžia gali būti apibrėžiama skirtingai – plačiąja ir siaurąja prasmėmis. Daugelis autorių savo straipsniuose pateikia e. valdžios apibrėžtį plačiąja prasme – tai svarbi šiuolaikinės valstybės valdymo priemonė, apimanti ne tik technologinį, bet ir politinį, socialinį, ekonominį ir kitus aspektus ir keičianti viešųjų institucijų veiklos principus.

Lyginant e. valdžios tikslus matyti, kad vienuose šaltiniuose didžiausias dėmesys skiriamas e. paslaugų vartotojui (piliečiui) teikimo tobulinimui, o kituose kalbama apie administravimo procedūrų vystymą. Mano nuomone, tokie skirtumai kyla iš to, kad autoriai yra skirtingai orientuoti į elektroninę valdžią – vieni ją suvokia siaurąja, kiti – plačiąja prasme. Tas pats pastebima ir lyginant skirtingų autorių pasisakymus viešųjų paslaugų klasifikacijos kontekste. Dažniausiai sutinkamos trys kategorijos – valdžia-verslui, valdžia-piliečiui ir valdžia-valdžiai, tačiau A. Ionita^{os} (2008) ir K. Wong, C. Fearono, G. Philipo (2007) straipsniuose minimos papildomos kategorijos – valdžia-darbuotojui ir pilietis-piliečiui. Galime prieiti išvadą, kad kiti autoriai šių kategorijų neįtraukia į savo modelius, nes jos yra gana mažos ir neturi ypatingos svarbos elektroninės valdžios procese.

Nagrinėdami e. valdžios naudą visi autoriai akcentuoja patogumą vartotojams – tai parodo, kad elektroninė valdžia pirmiausia turi padėti vartotojui. Kiti svarbūs aspektai yra valdžios procesų efektyvumo, skaidrumo didinimas ir išlaidų mažinimas. Kaip pagrindines kliūtis e. valdžios plėtrai galima įvardinti infrastruktūrą, teisinę aplinką, skaitmeninę atskirtį, kompiuterinį raštingumą, saugumą, skaidrumą, informacijos valdymą, sąveiką tarp institucijų, žmogiškuosius išteklius ir rinkodarą.

Egzistuojantys teoriniai e. valdžios modeliai, pagal savo tipą, gali būti skirstomi į keturias kategorijas – aprašomieji, brandos, procesų ir sandaros. Autoriai K. A. Shahkooahas et.al. (2009) pateikė metodiką šių modelių įvertinimui – atrinko 12 būdingų parametrų. Galima pastebėti, kad K. A. Shahkooahas et al. (2009) neįtraukia svarbiausio parametro – piliečių ir visuomenės. Analizuojant e. valdžios sampratą, tikslą buvo prieita išvados, kad e. valdžia kuriama tam, kad padėtų piliečiams, todėl visas dėmesys turi būti skiriamas jiems. Taigi kuriant tobulą e. valdžios modelį yra būtina piliečiams ir visuomenei suteikti didžiausią dėmesį. Mano nuomone, tobulame elektroninės valdžios modelyje turėtų atsispindėti ne tik skirtingos modelių kategorijos – aprašomasis, brandos, procesų ir sandaros. Tobulas modelis turi būti visapusiškas, todėl jis turi būti orientuotas į visus 1.4. lentelėje išvardintus parametrus.

Kaip vieną iš būtinų e. valdžios procesų diegimo sudedamųjų dalių galima įvardinti rinkodarą. Tai pagrindžia pateikti Jungtinių Arabų Emyratų, Australijos, Danijos pavydžiai. Jau 2001 metais buvo kalbama ne tik apie e. valdžios diegimą, bet ir apie jos populiarinimo būdus bei grįžtamąjį ryšį. Vienas iš gerų pavyzdžių yra Danijos elektroninė valdžia – ši valstybė ne tik įtraukia rinkodaros priemones į e. valdžios strategijas, bet ir nuolat stebi bei atsižvelgia į grįžtamąjį ryšį. Todėl tobulinant Lietuvos elektroninės valdžios modelį reikėtų daugiau dėmesio skirti piliečiams ir visuomenei, gerinti teikiamų paslaugų kokybę, didinti žinomumą ir nuolat stebėti grįžtamąjį ryšį. Modelio grafiniam atvaizdavimui galima panaudoti Wimmerio matricos parametrus, svarbiausią vaidmenį suteikiant piliečiams ir visuomenei.

2 ELEKTRONINĖS VALDŽIOS SITUACIJOS ANALIZĖ

2.1 Strateginių elektroninės valdžios krypčių Europoje analizė

Europos Sąjungos (toliau – ES) valstybių narių elektroninės valdžios diegimo kryptis reguliuoja pati Europos Sąjunga. Pagrindiniai ES teisės aktai, reglamentuojantys e. valdžią yra:

1. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimas dėl suderinto paneuropinių e. valdžios paslaugų teikimo valstybės valdymo institucijoms, verslui ir piliečiams (IDABC) (2004)⁶.
2. Europos Komisijos komunikatas „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“ (2005) ir jos e. valdžios veiksmų planas.
3. Mančesterio (2005) ministrų deklaracija dėl e. valdžios.
4. Lisabonos (2007) ministrų atsakingų už e. valdžią deklaracija.
5. Malmės (2009) ministrų atsakingų už e. valdžią deklaracija – „Paskatinkime eSąjungos kūrimą (Teaming up for the eUnion)“.

Europos Parlamento ir Tarybos sprendimu dėl IDABC 2005 m. sausio 1 d. pradėta įgyvendinti suderinto europinių e. valdžios paslaugų teikimo valstybės valdymo institucijoms, verslo subjektams ir piliečiams penkerių metų programa (IDABC programa), kuria tęsiamos IDA ir IDA II programos. IDABC programos tikslas – nustatyti, remti ir skatinti europinių e. valdžios paslaugų ir suderintų pagrindinių telematinių tinklų plėtrą bei diegimą. Ji skirta padėti įgyvendinti e. valdžios srityje iškeltus uždavinius ir:

- toliau skatinti diegti informacines technologijas įvairiose politikos srityse, ypač tose, kuriose tai daryti lengviau dėl priimtų teisės aktų;
- kurti bendrą valstybės valdymo institucijų tarpvalstybinių informacijos mainų infrastruktūrą, kad būtų užtikrinti veiksmingi ryšiai;
- skatinti diegti naujas paslaugas verslo subjektams ir piliečiams.

Strategija „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“ yra Europos Sąjungos informacinės visuomenės ir žiniasklaidos politikos pagrindas ir eEuropa iniciatyvos tęsinys. Strategija siekiama skatinti pozityvų informacijos ir ryšių technologijų indėlį ekonomikai, visuomenei ir geresnei gyvenimo kokybei. P. Wautersas (2006) teigia, kad ši strategija yra visiškai integruota ir atitinkanti naująjį Lisabonos strategijos valdymo etapą. I2010 strategija pristato tris pagrindinius prioritetus:

- bendros Europos informacinės erdvės, kuri skatintų atvirą ir konkurencingą informacinės visuomenės ir žiniasklaidos vidaus rinką, sukūrimas;

⁶ 2004 m. balandžio 21 d. Europos Parlamento ir Tarybos sprendimas 2004/387/EB dėl suderinto paneuropinių e. valdžios paslaugų teikimo valstybės valdymo institucijoms, verslo subjektams ir piliečiams (IDABC)

- inovacijų ir investicijų IRT srityje didinimas, siekiant ekonomikos augimo ir daugiau bei geresnių darbo vietų;
- integruotos Europos informacinės visuomenės, kuri skatintų ekonomikos augimą ir darbo vietų kūrimą, atitinkantį darnų vystymąsi ir teikiant pirmenybę geresnėms viešosioms paslaugoms ir gyvenimo kokybei.

Šia strategija Europos Sąjungos valstybės narės buvo įpareigosios iki 2005 m. spalio vidurio patvirtintose nacionalinės reformos programose apibrėžti informacinės visuomenės prioritetus, atitinkančius integruotas gaires ekonomikos augimui ir darbo vietų kūrimui, kurios pabrėžia IKT įsisavinimą, infrastruktūrą ir įtaką darbo vietoms bei mokymui.

Veiksmų plane „i2010 – e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui“ (2006) daugiausia dėmesio skiriama penkiems pagrindiniams e. valdžios tikslams:

1. Nepamirštas nė vienas pilietis: socialinės įtraukties skatinimas pasitelkus e. valdžią, kad iki 2010 m. visi piliečiai turėtų galimybę lengvai naudotis patikimomis ir naujoviškomis paslaugomis;
2. Našumas ir veiksmingumas tikrovėje: iki 2010 m. siekiama užtikrinti didesnę vartotojų pasitenkinimą, skaidrumą ir atskaitomybę, mažiau biurokratijos ir daugiau našumo;
3. Pagrindinės plataus poveikio paslaugos piliečiams ir verslo atstovams: iki 2010 m. 100 % viešųjų pirkimų bus galima vykdyti elektroniniu būdu (faktiškai elektroniniu būdu būtų vykdoma 50 % visų viešųjų pirkimų), taip pat sutariama bendradarbiauti dėl kitų plataus poveikio paslaugų piliečiams teikimo internetu;
4. Pagrindinių priemonių įgyvendinimas: šiomis priemonėmis siekiama sukurti sąlygas piliečiams ir verslo atstovams iki 2010 m. naudotis patogiai, saugiai ir suderintai, patvirtinta prieiga prie viešųjų paslaugų visoje Europoje;
5. Dalyvavimo ir demokratiško sprendimų priėmimo skatinimas: iki 2010 m. ketinama pateikti veiksmingų viešų diskusijų ir dalyvavimo demokratiško sprendimų priėmimo procese priemones.

Matyti, kad ir i2010 komunikate, ir jam įgyvendinti skirtame veiksmų plane daugiausia dėmesio skiriama piliečiui ir visuomenei. Tai ir turėtų būti kiekvienos valstybės prioritetas diegiant elektroninę valdžią – e. valdžios modelio centre turėtų būti piliečiai ir visuomenė. Petrauskas ir Malinauskienė (2007) teigia, kad i2010 veiksmų plano tikslai atspindi ne tik ES valstybėse narėse vykdomuose e. valdžios projektuose, bet ir ES finansuojamose mokslinių tyrimų programose (MODINIS, IDA, IDABC, eTEN ir kt.). Tai dar kartą patvirtina vientisą elektroninės valdžios tobulinimo Europos Sąjungoje kryptį – tik sekdamas ES nurodymus ir planus kitos šalys gali sėkmingai diegti elektroninę valdžią.

Minėtos Mančesterio, Lisabonos ir Malmės ministrų deklaracijos buvo sukurtos 2005, 2007 ir 2009 metais vykusių elektroninės valdžios konferencijų metu. Deklaracijose aptariama, kokie planai jau buvo įgyvendinti bei kokius planuojama įgyvendinti ateityje. Mančesterio deklaracijoje (2005) plačiau aptariamas visų piliečių įtraukimas, informacinių technologinių priemonių naudojimas efektyviai ir veiksmingai vyriausybei sukurti, aukšto poveikio paslaugų vartotojų poreikiams tenkinti įdiegimas ir patikima prieiga prie viešųjų paslaugų panaudojant elektroninio identifikavimo priemones. Lisabonos deklaracijoje (2007) pateikiami prioritetiniai siūlymai sustiprinti bendradarbiavimą tarp šalių narių, sumažinti administracinę naštą e. valdžios vartotojams, didinti e. valdžios teikiamą naudą (kurti geresnę socialinę aplinką, didinti efektyvumą ir pan.) ir užtikrinti valdžios skaidrumą bei demokratijos vykdymą. Naujausioje Malmės deklaracijoje (2009) atsižvelgiama į pasaulinę krizę, kuri vienaip ar kitaip palietė visas Europos valstybes. Deklaracijoje minimas svarbus tikslas ne tik įdiegti e. valdžios procesus atskirose valstybėse, tačiau ir apjungti jas visas į bendrą elektroninės Europos sistemą, kuri padėtų įgyvendinti politinius, socialinius ir kitus svarbius tikslus. Šioje deklaracijoje pateikiami tokie uždaviniai tolesniam e. valdžios diegimui:

- optimizuoti turimų resursų ir instrumentų panaudojimą;
- koordinuoti užtrukusius ir planuojamus e. valdžios projektus;
- toliau skatinti šalis nares stengtis diegiant e. valdžią;
- tęsti dalijimąsi patirtimi ir gerąja praktika.

Visos šios deklaracijos sudaro prielaidas e. valdžios procesų diegimo Europos valstybėse koordinavimui. Jose pateikiami tolimesni uždaviniai padeda toliau kurti bei tobulinti jau pradėtus elektroninės valdžios procesus.

Apibendrinant galima teigti, kad ES daugiausia dėmesio skiria piliečiams ir visuomenei. Tai ir turėtų būti kiekvienos valstybės prioritetas diegiant elektroninę valdžią – e. valdžios modelio centre turėtų būti piliečiai ir visuomenė. Taip pat ES turi bendrą e. valdžios diegimo kryptį, viziją, nes ne tik nagrinėti strateginiai dokumentai, bet ir ES finansuojamų mokslinių tyrimų programos yra orientuoti į tuos pačius tikslus. Viena kryptis ir nuoseklus jos vykdymas sudaro didesnes galimybes vykdomų projektų sėkmei.

2.2 Strateginių elektroninės valdžios krypčių Lietuvoje analizė

Siekama, kad viešasis administravimas kiekvienoje ES šalyje būtų toks pat, o viešosios paslaugos būtų teikiamos vienodai, todėl visos Europos valstybės buvo skatinamos tobulinti savo e. valdžią ir vytis labiau išsivysčiusias šalis. Šiam procesui, be abejo, yra reikalingos strateginės kryptys, kurios turi būti apibrėžiamos įvairiuose dokumentuose – strategijose, koncepcijose,

planuose. Elektroninės valdžios strateginių dokumentų kūrimui pritaria ir Tan, Pan, Lim (2005). Jie teigia, kad norint darniai plėtoti elektroninį valdymą yra būtina elektroninės valdžios strategijai ir plėtrai suteikti prioritetą.

Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje yra tęstinis procesas, įgyvendinamas etapais. Nuo elektroninės valdžios koncepcijos projekto rengimo pradžios (2001) buvo numatyta pasiekti ir įgyvendinti daugelį projektų. E. Vitkauskaitė ir R. Gatautis (2007) pastebi, kad yra atlikta nemažai darbų ir įgyvendinta smulkių e. valdžios koncepcijos projektų, tačiau pastebima planuose likusių neįgyvendintų uždavinių, neišspręstų problemų, o pagrindinės e. valdžios plėtrą stabdančios kliūtys nesudaro prielaidų viešojo administravimo sektoriaus strateginiam tikslui pasiekti – sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą, viešojo administravimo sistemą, pagrįstą IKT.

Neturėdama tinkamos strategijos ir plano vyriausybė negali sėkmingai įgyvendinti elektroninės valdžios (K. A. Shahkooh et. al. 2009). Kuriant valstybines strategijas yra rekomenduojama remtis pažengusių valstybių dokumentais – t. y. sekti geru pavyzdžiu (Malinauskienė E., 2010). Tačiau besivystančios (angl. developing) šalys remdamosi išsivysčiusių (angl. developed) šalių strategijomis ir patirtimi turi atsižvelgti į technologinius, socialinius skirtumus. Y. N. Chen et al. (2006) savo straipsnyje teigia, kad net išsivysčiusiose valstybėse 20 – 25 procentų e. valdžios projektų yra arba neįgyvendinami arba atsisakomi iš karto po jų įgyvendinimo.

Strategines elektroninės valdžios diegimo kryptis Lietuvoje apibrėžia šie dokumentai:

- **Elektroninės valdžios koncepcija**, patvirtinta LR Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115. Ši koncepcija 2009 m. gegužės 13 d. LR Vyriausybės nutarimu Nr. 464 paskelbta negaliojančia.

- **Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija**, patvirtinta LR Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488. Ši strategija 2009 m. gegužės 13 d. LR Vyriausybės nutarimu Nr. 464 pakeista – papildyti įvairūs punktai.

Pirmajame e. valdžią reglamentuojančiame dokumente „Elektroninės valdžios koncepcijoje“ (2002) (toliau – Koncepcija) pagrindinis elektroninės valdžios tikslas – didinti Lietuvos Respublikos vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškumą ir efektyviau teikti piliečiams, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias elektronines paslaugas ir informaciją, panaudojant IT teikiamas galimybes. Koncepcijos uždavinys – pasiekti, kad nuo 2005 metų viešosios paslaugos Lietuvos Respublikos gyventojams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas. Pagal Koncepciją viešųjų paslaugų perkėlimas į internetą skirstomas į 4 lygius (žr. 2.1. lentelę). Koncepcijoje ir priemonių jai įgyvendinti planuose (2003,

2006, 2009 m.) institucijos raginamos kuo greičiau pradėti naudoti informacines technologijas savo veikloje ir teikti vis aukštesnio lygio paslaugas vartotojams.

Siekdama modernizuoti viešojo administravimo sistemas, Vidaus reikalų ministerija parengė Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją (2004) (toliau – Strategija), kuri patvirtinta LR Vyriausybės nutarimu. Viena iš svarbiausių Strategijos įgyvendinimo sričių – elektroninė valdžia. E. valdžia suprantama kaip visuma viešojo administravimo veikloje diegiamų informacinių ir ryšių technologijų, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti. Iš e. valdžios sąvokos apibrėžties galima būtų išskirti pagrindinius jos tikslus:

- didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą;
- užtikrinti e. paslaugų prieigą;
- kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją.

Lyginant Konceptijoje ir Strategijoje pateikiamus e. valdžios tikslus matyti, kad jie tokie patys. Tai įrodo, kad Lietuva turi vieną tikslą elektroninės valdžios atžvilgiu, tačiau įrodo ir tai, kad bėgant laikui ir keičiantis aplinkai tas pats tikslas nebeskatina siekti ko nors daugiau.

Strategijoje teigiama, kad siekiant užtikrinti e. valdžios plėtrą, reikia:

- pertvarkyti vidinius viešojo administravimo procesus;
- nuosekliai plėtoti elektroninį turinį ir infrastruktūrą;
- užtikrinti saugų ir efektyvų duomenų teikimą tarp valstybės registrų ir informacinių sistemų;
- saugiai identifikuoti ir autentifikuoti asmenis elektroninėje erdvėje;
- užtikrinti efektyvų elektroninio parašo naudojimą elektroniniams dokumentams tvarkyti ir saugoti.

2009 metais priimta nauja Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijos redakcija ir kartu Elektroninės valdžios koncepcija paskelbta negaliojančia. Taigi nuo 2009-ųjų elektroninę valdžią Lietuvoje reglamentuoja vienas dokumentas – Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija. Mano nuomone, tokie pokyčiai įvykdyti, nes:

1. Konceptijoje buvo apibūdinama pasirengimo elektroninei valdžiai situacija – teisinės aplinkos kūrimas, paslaugų teikimas panaudojant skaitmenines technologijas, valstybės tarnautojų mokymas ir pan.

2. Kadangi iki 2009-ųjų elektroninės valdžios pagrindas jau buvo įdiegtas, tai buvo tikslinga panaikinti Konceptijos galiojimą ir sukurtą elektroninės valdžios sistemą reglamentuoti vienu dokumentu – Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija.

Šioje strategijoje iš naujo įvardijami viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai (žr. 2.1. lentelę). Lyginant 2002 ir 2009 metais pateikiamus brandos lygius, matomas akivaizdus skirtumas – anksčiau buvo keturi brandos lygiai, o dabar yra penki. Kitų brandos lygių esmė per šį laikotarpį nesikeitė, bet pasikeitė jų pavadinimai iš pirmojo, antrojo ir kitų lygių jie tapo informaciniu, vienpusės sąveikos, dvipusės sąveikos ir bendradarbiavimo lygiais. Tokį pokytį (papildomo brandos lygio atsiradimą) pagrindžia nuolat tobulėjančios informacinės technologijos. Šis, aukščiausias lygis, apibūdinamas kaip visiškai funkcionuojanti elektroninė procedūra, kuriai nebereikia jokių kitų fizinių paslaugos vartotojo veiksmų.

Kaip buvo minėta šio poskyrio pradžioje, kurdamos strateginius dokumentus valstybės turi sekti geru kitų šalių pavyzdžiu, tačiau yra būtina įvertinti socialinius, technologinius ir kitus skirtumus. Todėl siekiant išvengti nesėkmių, kuriant valstybės e. valdžios strategijas ir planus yra būtina nuodugniai išnagrinėti esamą situaciją ir atsakingai įvertinti priemonės strategijai įgyvendinti. Kaip pavyzdį galima pateikti LR Vyriausybės patvirtintus ir pakeistus e. valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planus:

1. Pirmasis elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas buvo patvirtintas LR Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimu Nr. 1468.

2. Pirmą kartą įgyvendinimo priemonių planas pakeistas LR Vyriausybės 2004 m. lapkričio 8 d. nutarimu Nr. 1405. Pagrindinis šio pakeitimo tikslas – numatytų įvykdymo terminų prailginimas. Terminai pratęsti nuo I ketvirčio iki kelerių metų.

3. Nauja e. valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano redakcija išdėstyta 2006 m. kovo 29 d. LR Vyriausybės nutarime Nr. 307. Šiame plane jau konkrečiai apibrėžiamos elektroninės viešosios paslaugos, jų įgyvendinimo terminai ir institucijos.

4. Naujausias pakeitimas priimtas 2009 m. gegužės 13 d. LR Vyriausybės nutarimu Nr. 465. Šiuo nutarimu visi e. valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planai paskelbiami negaliojančiais ir pagrindiniu planu paskelbiamas „Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2007–2010 metų priemonių planas“.

Pagal įvykdytus priemonių planų pakeitimus galima teigti, kad jie buvo priimami neapgalvotai, neatsižvelgiant į besikeičiančią aplinką, todėl ne kartą teko juos tobulinti pratęsiant priemonių įgyvendinimo terminus.

2.1. lentelė. Elektroninės valdžios paslaugų brandos lygių aprašymų palyginimas⁷

E. valdžios koncepcija (2002)	Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija (2009 m. pakeitimas)
<u>Pirmasis lygis.</u> Informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.	<u>Informacinis lygis.</u> Informaciją apie viešąją ar administracinę paslaugą galima rasti viešojoje interneto svetainėje, per kurią elektroniniu būdu teikiamos viešosios ir administracinės paslaugos.
<u>Antrasis lygis.</u> Dalinis sandoris. Institucija pateikia vartotojui savo svetainėje iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir atsispausdinęs vartotojas gali naudotis.	<u>Vienpusės sąveikos lygis.</u> Viešojoje interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui gauti paraiškos formą (atsisiųsti ją iš interneto svetainės), siekiant pradėti viešosios ar administracinės paslaugos gavimo procedūrą.
<u>Trečiasis lygis.</u> Dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus ir institucija, gavusi elektroninę užklausą, į ją atsako.	<u>Dvipusės sąveikos lygis.</u> Interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui paraiškos formą užpildyti internete ir ją išsiųsti viešojo administravimo subjektui, tačiau pati viešojoji paslauga suteikiama neelektronine forma.
<u>Ketvirtasis lygis.</u> Visiškas interaktyvumas. Vartotojas elektroniniais kanalais teikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.	<u>Bendradarbiavimo lygis.</u> Viešojoje interneto svetainėje suteikiama galimybė vartotojui dalyvauti visame viešosios paslaugos teikime per interneto svetainę; vartotojui, siekiančiam elektroniniu būdu gauti geros kokybės viešąją ar administracinę paslaugą, nereikia atlikti formalių procedūrų.
	<u>Personalizuotas lygis.</u> Viešosios ir administracinės paslaugos elektroniniu būdu teikiamos vartotojui automatiškai panaudojant buvusią vartotojo registraciją ir duomenis apie vartotoją, atsisakius pakartotinio duomenų įvedimo; viešojo administravimo subjektas vartotojui pateikia iš anksto iš dalies užpildytas duomenų perdavimo formas.

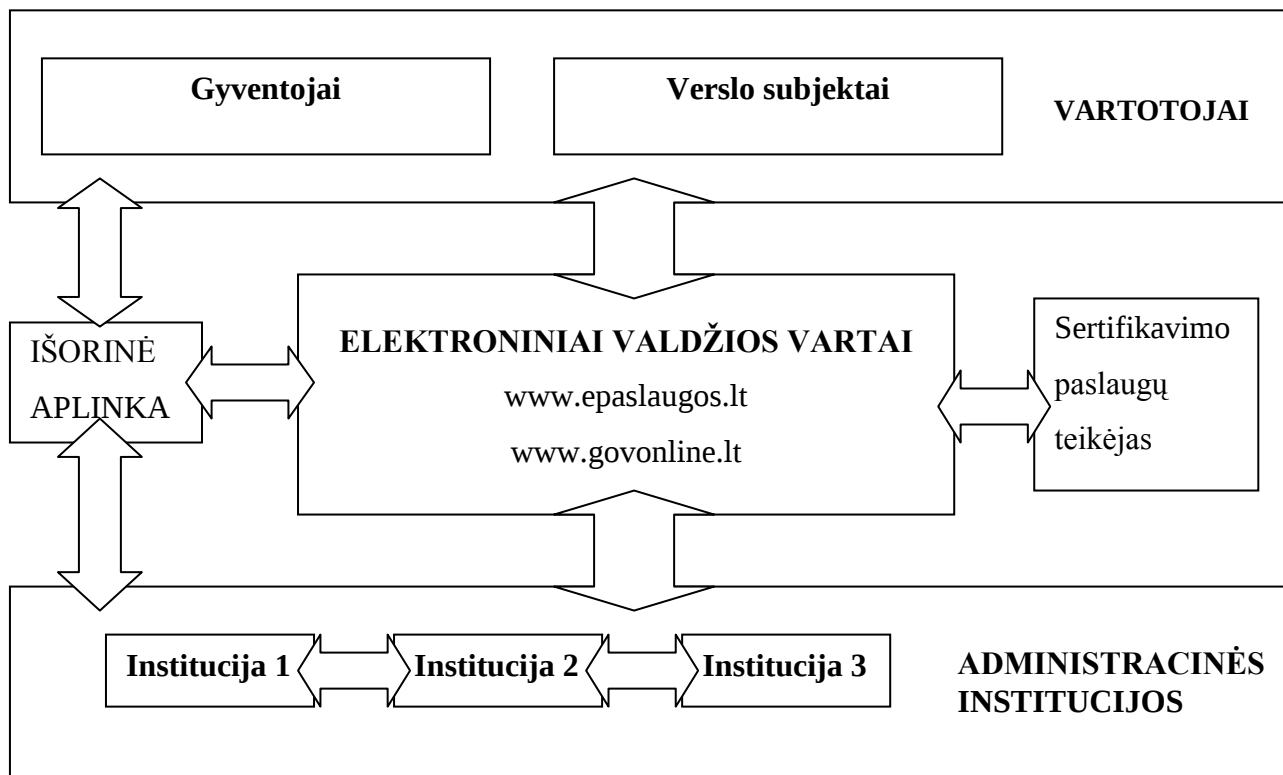
Apibendrinant galima teigti, kad neturėdama tinkamos strategijos ir plano, vyriausybė negali sėkmingai įgyvendinti elektroninės valdžios. Šiuo metu pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis e. valdžią Lietuvoje yra Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Ji pakeitė anksčiau galiojusią Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją. Lyginant šiuos

⁷ Sukurta autoriaus, remiantis Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija (2002) ir Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija (2009).

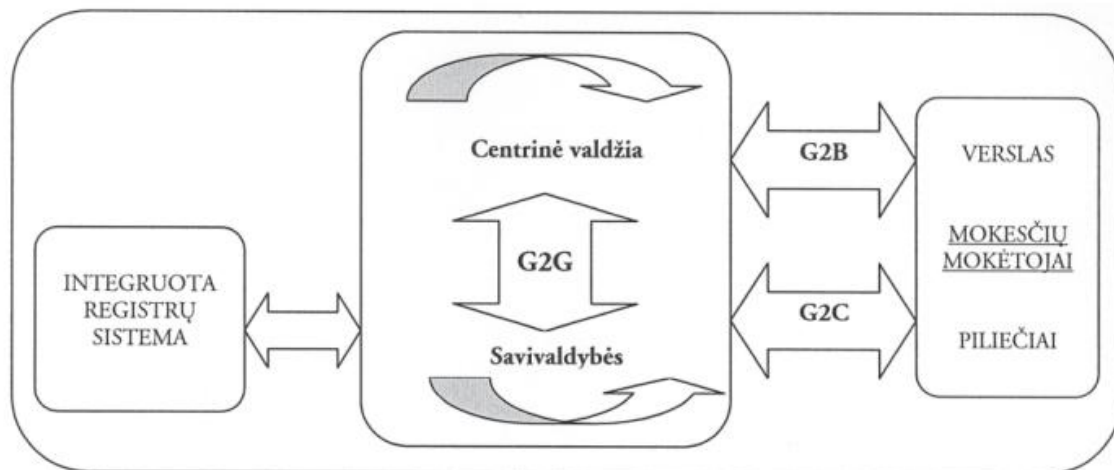
dokumentus nustatyta, kad elektroninės valdžios tikslas juose sutampa, tačiau skiriasi e. paslaugų brandos lygių skaičius: Konceptijoje pateikiami keturi, o Strategijoje – penki. Bendras tikslas įrodo, kad Lietuva turi vieną tikslą elektroninės valdžios atžvilgiu, tačiau įrodo ir tai, kad bėgant laikui ir keičiantis aplinkai tas pats tikslas nebeskatina toliau tobulėti. Naujo brandos lygio atsiradimą pagrindžia nuolat tobulėjančios informacinės technologijos, nes naujai atsiradęs, aukščiausias lygis, apibūdinamas kaip visiškai funkcionuojanti elektroninė procedūra, kuriai nebereikia jokių kitų fizinių paslaugos vartotojo veiksmų. Lietuvos strateginiuose dokumentuose, priešingai negu Europos, piliečiams ir visuomenei nėra skiriamas pakankamas dėmesys ir nėra tenkinami jų poreikiai.

2.3 Lietuvos elektroninės valdžios modelis

Kaip jau buvo minėta ankstesniame poskyryje – pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis e. valdžią Lietuvoje, yra Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Ji pakeitė anksčiau galiojusią Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją. Šiuose dokumentuose yra aprašoma elektroninės valdžios sistema Lietuvoje – pateikiamas verbalinis (aprašomasis) Lietuvos e. valdžios modelis, tačiau jo grafinio atvaizdavimo nėra. Grafiškai iliustruotas e. valdžios modelis yra lengviau suprantamas, aiškesnis, informatyvesnis ir gali būti paprasčiau palyginamas su kitų valstybių modeliais. Tačiau grafiniai e. valdžios modeliai sutinkami gana retai – tai mokslininkų sukurti teoriniai modeliai arba pavieniai bandymai atvaizduoti e. valdžios sistemos pagrindą, pavyzdžiui, IVPK pristatyme „Viešųjų elektroninių paslaugų, teikiamų per internetą, plėtra, problemos ir perspektyvos“ (2005) pateikiama planuojamo e. valdžios portalo schema (žr. 2.1. pav.). Šią schemą (žr. 2.1. pav.) sudaro trys didelės platformos – vartotojai, e. valdžios vartai ir administracinės institucijos. Vartotojai skirstomi į gyventojus ir verslo subjektus, prie e. valdžios vartų galės prisijungti trimis būdais – kvalifikuotu parašu, mobiliu parašu arba identifikuotis per bankų identifikavimo sistemas. Portalas (e. valdžios vartai) paskirsto gautas užklausas institucijoms, teikiančioms viešąsias paslaugas. Administracinės institucijos bendradarbiauja tarpusavyje, t. y. keičiasi informacija.



Šiek tiek naujesnėje literatūroje N. Paliulis, N. Jurkėnaitė ir J. Jakaitis (2006) pateikia kiek kitokį Lietuvos e. valdžios atvaizdavimą (žr. 2.2. pav.). Šią schemą sudaro integruota registrų sistema, valdžia ir vartotojai. Integruota registrų sistema yra reikalinga Vyriausybės strategijos tikslams įgyvendinti – užtikrinti lengvą informacijos paiešką ir prieinamumą bei teikti informaciją apie valstybės valdymą. Valdžia šiame modelyje suprantama kaip centrinė ir vietinė (savivaldybės), nes pastaruoju metu vis daugiau atsakomybės už brangių valstybinių funkcijų vykdymą centrinė valdžia deleguoja vietinei valdžiai. Vartotojai šiame modelyje yra Verslo subjektai (G2B) ir piliečiai (G2C).



2.2. pav. Lietuvos elektroninė valdžia (Paliulis N., Jurkėnaitė N., Jakaitis J., 2006)

Tokie elektroninės valdžios atvaizdavimai yra gana primityvūs ir neįtraukia daugelio svarbių elementų. Kuriant dabartinį Lietuvos e. valdžios modelį reikėtų vadovautis strateginiais dokumentais – Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija (2002) ir Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija (2009). Pirmajame iš šių dokumentų, elektroninė valdžia buvo aprašoma kaip šių elementų derinys:

- reikalingos teisinės bazės sukūrimas;
- vartotojų tapatybės nustatymo sistemos sukūrimas informacinėse sistemose;
- bendradarbiavimas su tarptautinėmis organizacijomis, įgyvendinančiomis e. valdžios projektus;
- paslaugų teikimas panaudojant skaitmenines technologijas (internetą, mobiliuosius telefonus ir kt.);
- e. paslaugų branda (4 lygiai);
- „vieno langelio“ ir 24/7 principai;
- saugumo užtikrinimas;
- informacijos keitimasis tarp institucijų;
- valstybės tarnautojų mokymas;
- kompiuterinio raštingumo didinimas;
- geresnės prieigos prie e. viešųjų paslaugų sukūrimas, pagalba neįgaliesiems.

2009 metų gegužės 13 dienos LR Vyriausybės nutarimu Nr. 464 Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija buvo paskelbta negaliojančia, o pagrindiniu dokumentu, reglamentuojančiu e. valdžią Lietuvoje, paskelbta Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Šiame dokumente nurodyta, kad siekiant užtikrinti e. valdžios plėtrą, reikia pertvarkyti vidinius viešojo administravimo procesus, nuosekliai plėtoti elektroninį turinį ir infrastruktūrą, užtikrinti saugų ir efektyvų duomenų teikimą tarp valstybės registrų ir informacinių sistemų, saugiai identifikuoti ir autentifikuoti asmenis elektroninėje erdvėje, užtikrinti efektyvų elektroninio parašo naudojimą elektroniniams dokumentams tvarkyti ir saugoti, asmenims, kurie kreipiasi į viešojo administravimo institucijas ir įstaigas, identifikuoti. Pagal šį apibūdinimą galima išskirti tokius Lietuvos e. valdžios modelio elementus:

1. Pagalba visuomenei: skaitmeninės atskirties mažinimas, kompiuterinio raštingumo didinimas ir dėmesys žmonėms su negalia. Skaitmeninė atskirtis mažinama Lietuvos kaimiškose vietovėse steigiant viešosios interneto prieigos taškus (toliau – VIPT). 2008 metų IV ketvirtį buvo sukurtas integruotas 875 VIPT tinklas, taip pat įgyvendintas viešosios įstaigos „Plačiajuostis internetas“ organizuotas projektas „Kaimiškųjų vietovių informacinių technologijų plačiajuostis tinklas RAIN“. Didinant Lietuvos gyventojų kompiuterinį raštingumą yra įgyvendinama Visuotinio kompiuterinio raštingumo programa. Padedant žmonėms su negalia yra įgyvendinama Nacionalinė

žmonių su negalia socialinės integracijos 2003-2012 metų programa ir tuo tikslu interneto portalas yra palaipsniui pritaikomas naudotis žmonėms su negalia. Perkelti viešąsias ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę, taip pat turėtų būti panaudotos visos informacijos teikimo įvairiais pavidalais galimybės (pavyzdžiui, tekstu, vaizdu ir garsu).

2. Saugumo užtikrinimas. Valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms, siekiančioms viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę, būtina užtikrinti atitinkamą elektroninės informacijos konfidencialumo, vientisumo ir prieinamumo lygį. Siekiant sudaryti sąlygas saugiai automatinio būdu tvarkyti elektroninę informaciją valstybės informacinėse sistemose ir valstybės ar žinybiniuose registruose arba kitose informacinėse sistemose, nustatyti Bendrieji elektroninės informacijos saugos valstybės institucijų ir įstaigų informacinėse sistemose reikalavimai. O Vidaus reikalų ministerija, nuo 2005 metų integruodama centrinės valdžios ir ES struktūrinių fondų išteklius, sukūrė Saugų valstybinį duomenų perdavimo tinklą (toliau – SVDPT), sudarantį sąlygas institucijoms saugiai keisti informaciją ir užtikrinantį registrų bei valstybės informacinių sistemų apsaugą.

3. Elektroniniai valdžios vartai. Didinant elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų prieinamumą, sukurta valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų elektroniniu būdu teikiamų viešųjų ir administracinių paslaugų interneto svetainė. Šioje interneto svetainėje pateikiama informacija gyventojams ir verslo subjektams apie valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas.

4. Bendradarbiavimas tarp institucijų. IVPK inicijuoto projekto „Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos sukūrimas“, įgyvendinamo 2006–2008 metais, vienas iš pagrindinių uždavinių – įdiegti priemonės (bendrąją terpę), leisiančias organizuoti ir valdyti duomenų mainus tarp įvairiose technologinėse terpėse funkcionuojančių informacinių sistemų subjektų, dalyvaujančių valstybės valdyme, viešųjų ir administracinių paslaugų elektroniniu būdu teikime. Įgyvendinant šį projektą, įsigyta duomenų mainų platforma, skirta duomenų mainams tarp institucijų, atsakingų už viešųjų ir administracinių paslaugų elektroniniu būdu teikimą, įgyvendinti, atnaujintas ir su ja susietas viešųjų ir administracinių paslaugų portalas „Elektroniniai valdžios vartai“.

5. Asmenų identifikavimas. Vidaus reikalų ministerija per 2008 metų II–IV ketvirčius įgyvendino Asmenų identifikavimui elektroninėje erdvėje reikalingos infrastruktūros sukūrimo investicijų projektą, kuriuo siekiama sudaryti reikiamas sąlygas asmenims identifikuoti elektroninėje erdvėje ir užtikrinti suderinamumą nacionaliniu ir ES lygiais, sukuriant programines sąsajas tarp Gyventojų registro tarnybos prie Vidaus reikalų ministerijos informacinės sistemos, kuri sudarys asmens atpažinimo elektroninėje erdvėje sertifikatus ir kvalifikuotus sertifikatus,

įrašomus į asmens tapatybės korteles, kitų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, įmonių ir organizacijų informacinių sistemų.

6. Elektroninis parašas (toliau – e. parašas). Elektroninį parašą reglamentuojanti teisinė bazė Lietuvoje sukurta, nėra kliūčių diegti ir naudoti elektroninį parašą. Informacinės visuomenės plėtros komitetas nuo 2005 metų vykdo projektą „Elektroninio parašo infrastruktūros plėtra“, kurio tikslas – sudaryti valstybės institucijoms reikiamas sąlygas naudoti elektroninį parašą elektroniniams dokumentams pasirašyti, šių dokumentų mainams tarp valstybės institucijų vykdyti, viešosioms ir administracinėms paslaugoms teikti elektroniniu būdu.

7. E. paslaugų branda (5 lygiai). Viešosios ir administracinės paslaugos į internetą perkeliamos laipsniškai – nuo informacinio pobūdžio iki personalizuotų viešųjų ir administracinių paslaugų. Išskiriami 5 viešųjų ir administracinių paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai: informacinis, vienvpusė sąveika, dvipusė sąveika, bendradarbiavimo ir personalizuotas. Išsamesni šių brandos lygių aprašymai pateikiami 2.2. poskyryje.

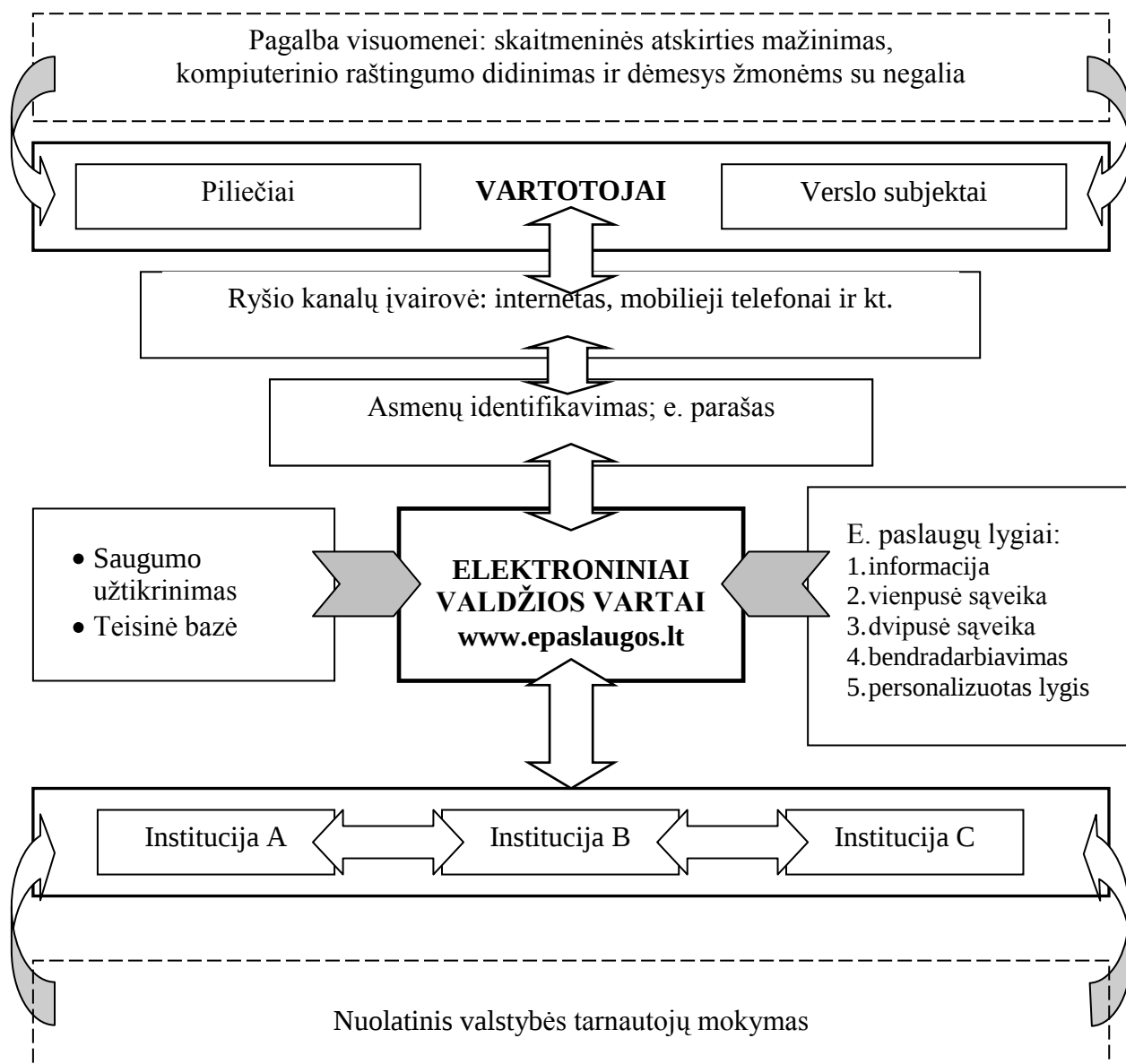
8. Ryšio kanalų įvairovė. Teikiant viešąsias ir administracines paslaugas, turi būti siekiama plataus viešųjų ir administracinių paslaugų naudojimo (t. y. sąsajai su vartotoju turi būti panaudojamos paplitusios atvirosios technologijos), trumpesnio asmenų aptarnavimo laiko, mažesnių, palyginti su įprastiniais tokių paslaugų teikimo būdais, sąnaudų. Viešųjų paslaugų teikimui gali būti panaudoti ir kiti ryšio kanalai: mobilieji telefonai, kontaktiniai centrai, skaitmeninė televizija, elektroninis paštas ir kiti ryšio kanalai, tačiau turi būti paliekami ir iki šiol visuotinai naudojami tokių paslaugų teikimo būdai.

9. „Vieno langelio“ principas. Viešosios ir administracinės paslaugos internetu turi būti teikiamos „vieno langelio“ principu.

10. Valstybės tarnautojų mokymas. Lietuvos narystė ES iškelia būtinybę formuoti valstybės tarnyboje naują organizacinę elgseną, susijusią su administracinių gebėjimų stiprinimu. Valstybės tarnautojų mokymo 2002–2006 metų strategijoje, Lietuvos Respublikos Vyriausybė nurodė strateginį valstybės tarnautojų mokymo tikslą – iki 2006 metų parengti valstybės tarnautojus dirbti narystės ES sąlygomis. Tuo tikslu pradėtas sistemingo valstybės tarnautojų mokymo procesas, atlikta mokymo poreikių aplinkos analizė trimis valstybės valdymo lygiais: ministerijų, apskričių ir savivaldybių, kuriama institucijų, prisidedančių prie valstybės tarnautojų mokymo, sistema. Valstybės tarnautojų mokymo 2007–2010 metų strategijoje vienas iš nustatytų prioritetinių valstybės tarnautojų mokymo tikslų yra stiprinti darbinių ES kalbų ir kompiuterinio raštingumo įgūdžius.

11. Teisinė aplinka. Numatomas tolimesnis teisinės bazės tobulinimas, pritaikant ją naujai diegiamiems projektams.

Lyginant Konceptijoje ir Strategijoje pateikiamus e. valdžios sudedamuosius elementus matyti, kad Strategijoje apžvelgiami ne tik Konceptijoje paminėti elementai, bet įtraukiami ir nauji – elektroninių valdžios vartų sukūrimas, skaitmeninės atskirties mažinimas, e. parašo naudojimas. Pagal Strategijoje aprašytą e. valdžios elementų derinį galima grafiškai pavaizduoti Lietuvos e. valdžios modelį (žr. 2.3. pav.).



2.3. pav. Dabartinis Lietuvos e. valdžios modelis⁸

Matyti, kad Lietuvos elektroninės valdžios modelyje visų elementų centre yra elektroniniai valdžios vartai, todėl galima teigti, kad Lietuvos e. valdžios modelis yra orientuotas į technologinių priemonių sukūrimą, o ne į jų pritaikymą piliečių ir visuomenės poreikius tenkinti. Pirmame skyriuje nagrinėtoje mokslinėje literatūroje, taip pat kaip ir Europos Sąjungos strateginiuose

⁸ Sukurta autoriaus naudojantis verbaliniu e. valdžios modeliu aprašomu Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje.

dokumentuose, pavyzdžiui 2010 komunikate, nurodoma, kad e. valdžia yra tik įrankis piliečių poreikius tenkinti ir, kad didžiausias dėmesys turi būti skiriamas būtent jiems. 2010 komunikate (2005) teigiama, kad yra siekiama trimis skirtingais būdais užtikrinti, kad informacinės technologijos būtų naudingos visiems piliečiams – darant viešąsias paslaugas geresnėmis, ekonomiškesnėmis, labiau prieinamomis ir gerinant gyvenimo kokybę.

Apibendrinant galima teigti, kad yra tik verbaliniai Lietuvos e. valdžios modeliai, o grafinio jų atvaizdavimo nėra. Grafiškai iliustruotas e. valdžios modelis yra lengviau suprantamas, aiškesnis, informatyvesnis ir gali būti paprasčiau palyginamas su kitų valstybių modeliais. Išanalizavus Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją (2002) ir Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją (2009) nustatyti tokios e. valdžios modelio sudedamosios dalys – e. valdžios vartai, „vieno langelio“ principas, pagalba visuomenei, saugumo užtikrinimas, teisinės bazės sukūrimas, bendradarbiavimas tarp institucijų, asmenų identifikavimas, e. parašas, e. paslaugų branda, ryšio kanalų įvairovė ir valstybės tarnautojų mokymas. Pagal šiuos elementus buvo sudarytas dabartinis Lietuvos e. valdžios modelis (žr. 2.3. pav.). Lyginant jį su mokslinėje literatūroje ir ES strateginiuose dokumentuose pateikiamuose aprašymuose pastebėta, kad mokslininkai ir ES didžiausią dėmesį skiria piliečiams ir visuomenei, o Lietuvos e. valdžios modelis yra orientuotas į technologinių priemonių sukūrimą, neatsižvelgiant į piliečių ir visuomenės poreikius. Todėl tobulinant dabartinį Lietuvos e. valdžios modelį yra būtina sekti ES pavyzdžiu ir piliečių bei visuomenės interesams skirti daugiausia dėmesio.

2.4 Elektroninės valdžios būklė pasaulyje

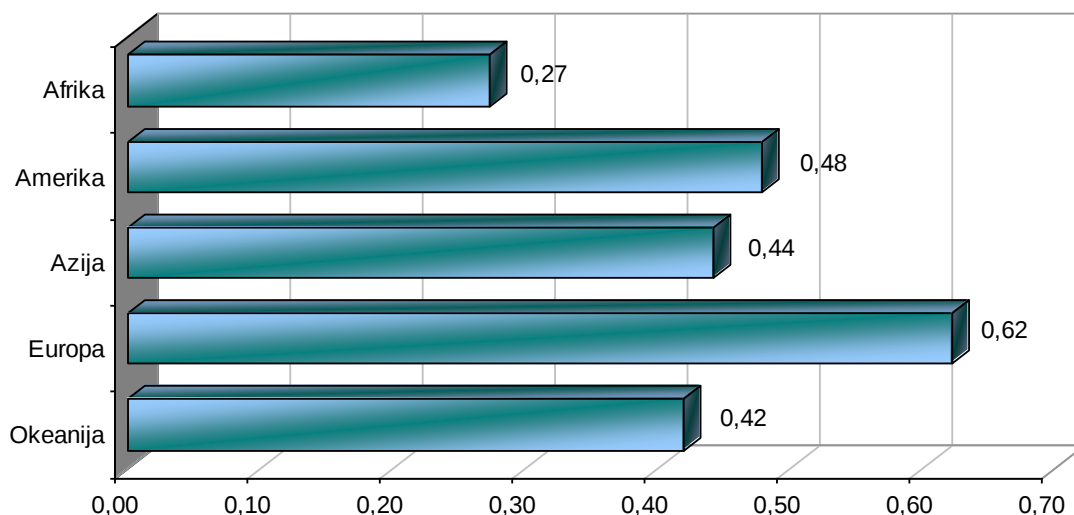
Norint įvertinti Lietuvos elektroninės valdžios situaciją, galima palyginti ją su kitų valstybių. Pagal gautus rezultatus, bus galima spręsti ar stipriai Lietuvos e. valdžios situacija skiriasi nuo pažengusių šioje srityje valstybių.

Elektroninės valdžios srityje labiausiai pažengusios yra Kanada, Jungtinės Amerikos Valstijos (JAV) ir Skandinavijos valstybės (Danija, Švedija, Norvegija, Suomija). Valstybių e. valdžios būklę atspindi Jungtinių Tautų skaičiuojamas e. valdžios plėtros indeksas. Šiuo indeksu įvertinama kaip vyriausybės naudoja interneto tinklalapius ir portalus viešosioms e. paslaugoms piliečiams teikti. Kiekviena valstybė turi užpildyti anketą, kurioje 2010 metais buvo 95 klausimai (2008 m. buvo 86). E. valdžios plėtros indekso sudedamosios dalys:

1. Ryšių infrastruktūros indeksas. Susideda iš penkių dalių – kompiuterių, interneto naudotojų, telefono linijų, mobiliųjų telefonų abonentų, plačiajuosčio ryšio naudotojų skaičius 100 gyventojų.
2. Žmogiškojo kapitalo indeksas. Susideda iš dviejų dalių – suaugusiųjų raštingumo lygis ir kombinuotas pradinio, vidurinio ir aukštojo išsilavinimo rodiklis.

3. Tiesioginių (on-line) paslaugų indeksas. Įvertinami vyriausybės institucijų tinklalapiai.

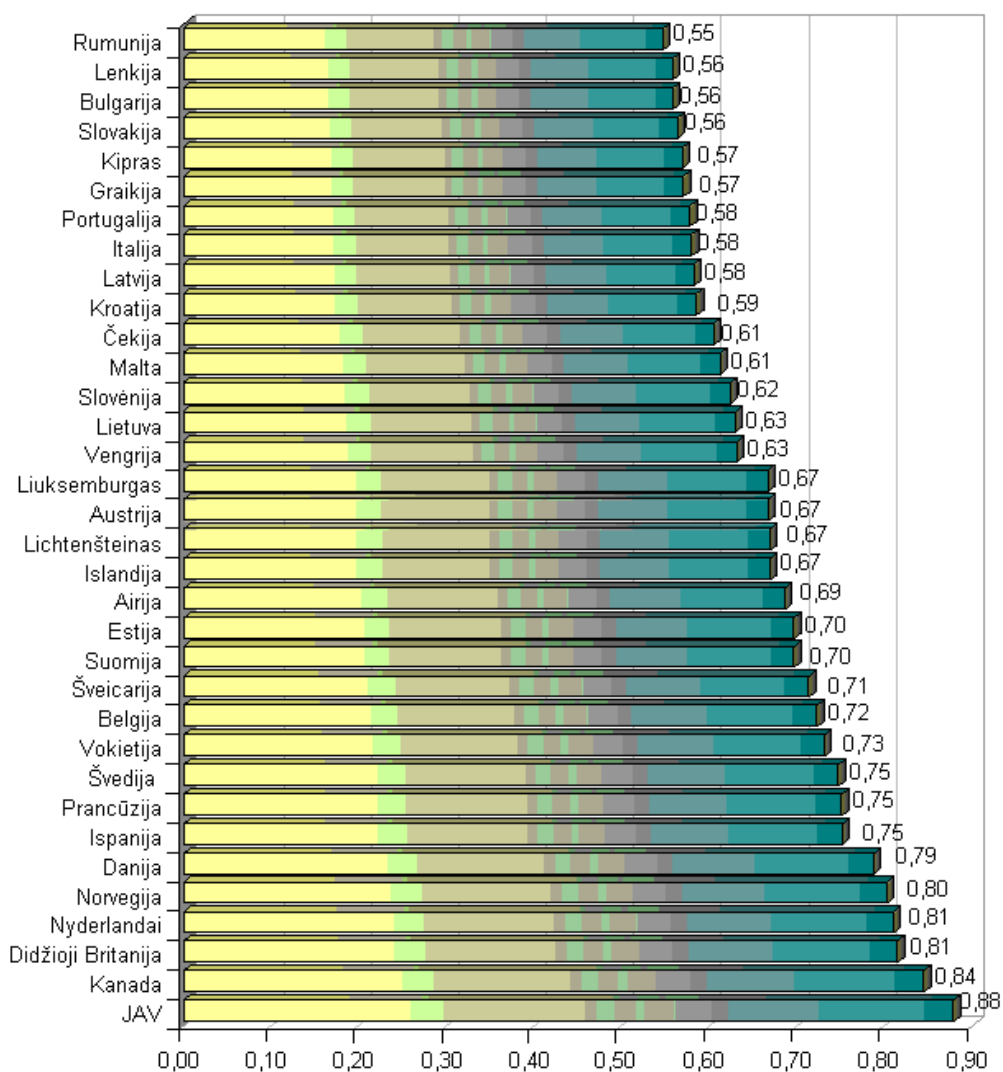
2.4. paveiksle pateikiami e. valdžios vidutiniai plėtros indeksai pasaulio žemynuose 2010 metais. Akivaizdžiai matyti, kad šios srities lyderė yra Europa, antroje vietoje atsiduria Amerika. Šių dviejų žemynų rodikliai viršija pasaulio vidurkį, kuris yra 0,4402, o Azijos rodiklis yra jam lygus. Afrika vis dar stipriai atsilieka šioje kategorijoje, tai yra todėl, kad didžioji dauguma neišsivysčiusių šalių yra būtent šiame regione ir joms dažniausiai neužtenka finansinių ir žmogiškųjų išteklių visiškai įgyvendinti e. valdžią.



2.4. pav. E. valdžios plėtros indekso vidurkiai pasaulio žemynuose 2010 m.⁹

2.5. paveiksle pateikiami Europos valstybių ir šios srities lyderių – JAV ir Kanados, e. valdžios indeksai 2010 metais. Dauguma aukščiausių pozicijų priklauso didelės pajamos turinčioms valstybėms. Šis faktas nestebina, nes būtent šios šalys turi reikalingus finansinius išteklius e. valdžios iniciatyvoms diegti. Pagal pateiktus rodiklius (žr. 2.5. pav.) pirmauja JAV ir Kanada. Kanados elektroninės valdžios sistemos pasisekimui daugiausia įtakos turėjo šie veiksniai – savianalizės procesas, nuolatinis atsakomosios reakcijos stebėjimas ir dalyvavimas (Wong K. *et al.* 2007). Iš Europos šalių geriausiai įvertintos Didžioji Britanija, Nyderlandai, Norvegija – jų e. valdžios plėtros indeksas viršija arba yra lygus 0,8. Šioje kategorijoje labiausiai atsilieka Rumunija, Lenkija, Bulgarija ir Slovakija. Šių šalių e. valdžios plėtros indeksas yra 0,56 ir žemesnis. Lietuva šiame sąraše užima 21-ą vietą iš 34-ių (indekso reikšmė – 0,63). Tai nėra labai geras įvertinimas, tačiau Lietuva lenkia savo kaimynes – Latviją, Lenkiją.

⁹ Jungtinių Tautų organizacija. E-government Survey 2010.



2.5. pav. Valstybių e. valdžios plėtros indeksas 2010 m.¹⁰

R. Gonzalezas et al. (2007) siūlo valstybes lyginti pagal elektroninės valdžios brandos balą (žr. 2.2. lentelę). 2.2. lentelėje pateikti duomenys patvirtina, kad Kanada ir JAV yra elektroninės valdžios krypties kūrėjai (lyderiai) pasaulyje, antrajai grupei (pretendentams) priklausančios Skandinavijos šalys taip pat nedaug atsilieka. Portugalijos, PAR ir Brazilijos e. valdžios branda įvertinta prasčiau negu vidutiniškai ir įvardinta kaip dar besiformuojanti. Jei į šį palyginimą įtrauktume Lietuvą, ją būtų galima priskirti dar besiformuojančių e. valdžios valstybių grupei, nes mūsų šalis dar tik kuria elektroninės valdžios pagrindą ir gerokai atsilieka nuo kitų 2.2. lentelėje įvardintų valstybių.

¹⁰ Jungtinių Tautų organizacija. E-government Survey 2010.

2.2. lentelė. Elektroninės valdžios branda, 2005 m. (Gonzalez R. et al. 2007)

Valstybė	E. valdžios brandos balas (48 = vidutinis įvert.)	Vaidmuo
Kanada	68	Krypties kūrėjas
JAV	62	
Danija	56	Pretendentas
Singapūras	56	
Australija	55	
Prancūzija	55	
Japonija	55	
Norvegija	54	
Suomija	54	
Nyderlandai	50	Pasekėjas
Švedija	49	
Jungtinė Karalystė	48	
Vokietija	48	
Belgija	46	
Airija	46	
Ispanija	45	
Italija	45	
Malaizija	44	
Portugalija	34	Dar formuojasi
Pietų Afrikos Respublika (PAR)	22	
Brazilija	17	

Geriausiai pagal valdžios brandos balą (2005 metų duomenimis) įvertinta Europos valstybė yra Danija. Ši Skandinavijos šalis pirmauja ligi šiol: Europos Elektroninės valdžios rinkimuose 2009 (angl. European eGovernment Awards 2009) ji buvo nominuota visose keturiose kategorijose – Bendrosios rinkos palaikymo (angl. Single Market support), piliečių įgalinimo (angl. Empowering citizens), verslo įgalinimo (angl. Empowering bussiness) ir administravimo veiksmingumo ir našumo sukūrimo (angl. Enabling administrative efficiency and effectiveness). Tokius apdovanojimus Europos Komisija rengia kasmet. Jų tikslas – informacijos ir ryšių technologijomis gerinti gyventojų gyvenimo kokybę, didinti pasitikėjimą valdžia ir viešojo sektoriaus organizacijomis, skatinti verslo konkurencingumą. Visos Europos viešojo sektoriaus institucijos gali teikti apdovanojimams projektus, kurie bus įvertinti kaip gerosios praktikos pavyzdžiai ir pademonstruos, kaip IKT priemonėmis viešosios paslaugos yra perkeliamos į elektroninę erdvę. Projektai vertinami pagal šiuos kriterijus: veikimo principas, naujoviškumas, potencialas dalintis gerąja patirtimi, pasiekiamumas, valdymo paprastumas, bendradarbiavimo galimybė. Projektai pagal savo paskirtį skirstomi į keturias kategorijas:

- E. valdžia bendrai rinkai – informacijos pasidalinimo ir tarptautinės elektroninės paslaugos gyventojams ir verslui;
- E. valdžia gyventojams – viešosios paslaugos gyventojams kaip e. valdžios piliečiams, IKT sprendimai visoms visuomenės grupėms;

- E. valdžia verslui – viešosios paslaugos, sukuriančios verslo galimybes įmonėms visoje Europoje, didinančios konkurencingumą ir taupančios verslo lėšas;
- E. valdžia administracijos efektyvumui – paslaugų ir procesų, veikiančių viešosios administracijos efektyvumą, atnaujinimas ir reorganizavimas.

2009 metais Europos elektroninės valdžios apdovanojimai vyko jau ketvirtą kartą. Konkurso nugalėtojai pateikiami 2.3. lentelėje. Šalys nugalėtojos yra Austrija, Vokietija, Danija, Italija ir Portugalija.

2.3. lentelė. Europos elektroninės valdžios apdovanojimų 2009 m. nugalėtojai

Kategorija	Valstybės	Projekto pavadinimas
I	Austrija ir Vokietija	EU-OPA, the European Order for Payment Application
II	Danija	Genvej
III	Italija	MEPA, the Public Administration eMarketplace
IV	Portugalija	Licensing of Hunters via the “Multibanco” ATM Network

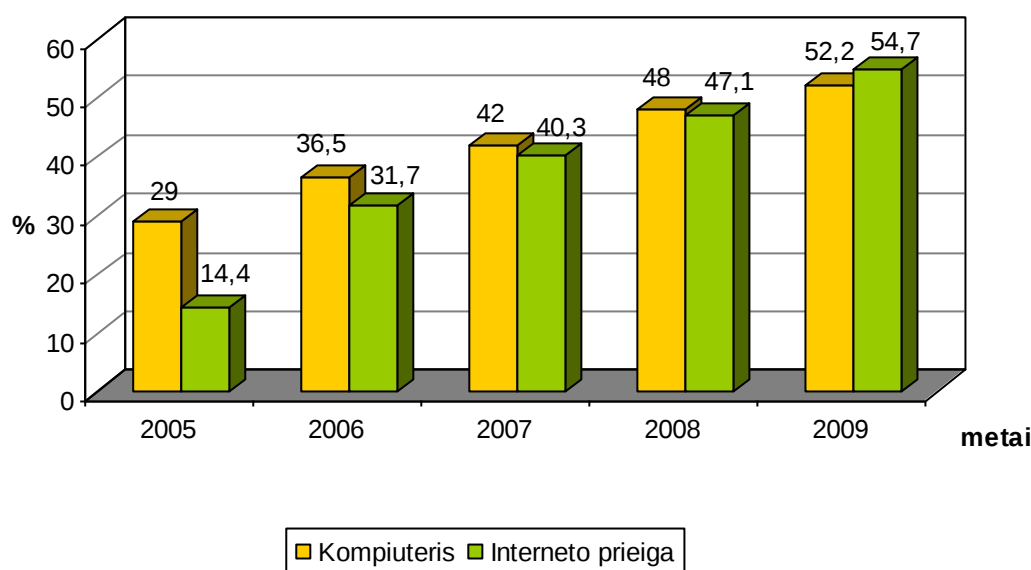
Danijos projektai buvo nominuoti visose keturiose apdovanojimų kategorijose. Ši valstybė yra išskiriama kaip e. valdžios projektų diegimo lyderė. Pagrindinis dokumentas reglamentuojantis e. valdžios plėtros gaires Danijoje yra Elektroninės valdžios strategija 2007 – 2010 metams (The Danish eGovernment Strategy 2007 – 2010). Tai jau trečioji Danijos strategija – pirmoji patvirtinta 2001 metais, antroji – 2004. Pirmoji strategija akcentavo elektroninės valdžios diegimo pradžią, o vėlesnės – įdiegtų sistemų tobulinimą. Naujausios e. valdžios strategijos tikslai yra geresnio bendradarbiavimo sukūrimas ir skaitmeninių priemonių įtvirtinimas. Dažnai atnaujinamos ir kuriamos trumpesniai laikotarpiai strategijos įvertina pasikeitusias informacines technologijas, jau įvykdytą procesą ir naujas jo tobulinimo galimybes. Tai yra vienas iš Danijos pranašumų, suteikusių galimybę užimti lyderės poziciją elektroninės valdžios srityje. Tam, kad kurdama naują strategiją valstybė galėtų įvertinti ankstesnės trūkumus, Danija naudoja OECD studijomis. Paskutinė OECD studija atlikta 2010 metų birželio mėnesį paskutinei Danijos e. valdžios strategijai¹¹ įvertinti.

Apibendrinant galima teigti, kad Europa pirmauja, lyginant e. valdžios situaciją su kitų žemynų, o lyginant Europos valstybes pagal e. valdžios plėtros indeksą nustatytos lyderės – Didžioji Britanija, Nyderlandai, Norvegija ir Danija. Lietuva pagal e. valdžios plėtros indeksą užima 21-ą vietą iš 34-ių (indekso reikšmė – 0,63). Tai vidutinis įvertinimas, tačiau lyginant su šalimis kaimynėmis (Latvija, Lenkija), Lietuva užima lyderės poziciją. Vienos iš Europos e. valdžios įgyvendinimo lyderių – Danijos – sėkmė priklauso nuo nuolatinio strateginių dokumentų atnaujinimo ir grįžtamojo ryšio stebėjimo.

¹¹ Danish eGovernment Strategy 2007-2010 „Towards Better Digital Service, Increased Efficiency and Stronger Collaboration“

2.5 Elektroninės valdžios būklė Lietuvoje

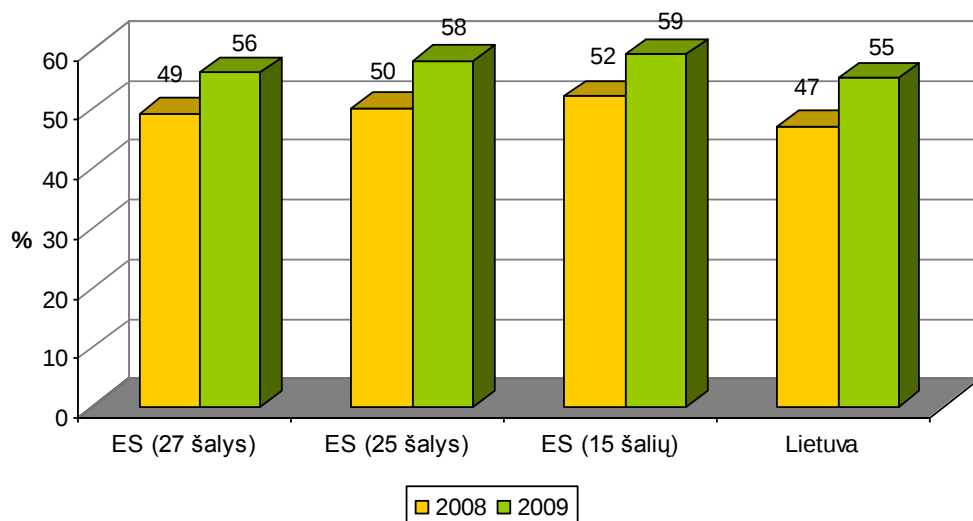
Elektroninės valdžios diegimas valstybėje pirmiausia prasideda nuo informacinės visuomenės sukūrimo. Tai yra svarbi valstybės konkurencinė priemonė, nes taikant šiuolaikines informacines technologijas, atveriamos naujos galimybės valdžios institucijoms bendradarbiauti ir teikti paslaugas kitoms organizacijoms ar piliečiams. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijoje (2005) pateikiami rodikliai informacinei visuomenei įvertinti. Informacinių technologijų naudojimui tarp gyventojų įvertinti yra pateikiami du rodikliai – namų ūkių, apsirūpinusių kompiuteriais ir internetu, procentas (žr. 2.6. pav.).



2.6. pav. Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą¹²

Vertinant Lietuvos namų ūkių naudojimąsi informacinėmis technologijomis (2.5. pav.) matyti, kad nuo 2005 metų situacija stipriai pasikeitė – namų ūkių, turinčių kompiuterius, skaičius išaugo beveik dvigubai (nuo 29 iki 52,2 procentų), o turinčių interneto prieigą padaugėjo beveik 4 kartus (nuo 14,4 iki 54,7 procento). Apibendrinant galima teigti, kad Lietuvoje gana sparčiai vystosi informacinė visuomenė, kuri sudaro pagrindą elektroninės valdžios paslaugų diegimui. Geriau įvertinti Lietuvos informacinės visuomenės situaciją būtų galima lyginant ją su kitomis valstybėmis. Pavyzdžiui, lyginant su Europos Sąjungos šalių vidurkiu (žr. 2.7. pav.), matyti, kad visose šalyse namų ūkių, turinčių interneto prieigą, dalis tolygiai padidėjo lyginant 2008 ir 2009 metus. Lietuvos namų ūkių, turinčių interneto prieigą, dalis beveik sutampa su ES 27 rodikliu. Taigi galima teigti, kad Lietuvos informacinės visuomenės kūrimosi situacija yra vidutinė – mūsų šalis neatsilieka, bet ir nedidina bendro ES 27 vidurkio.

¹² Sukurta autoriaus naudojantis Statistikos departamento duomenimis.

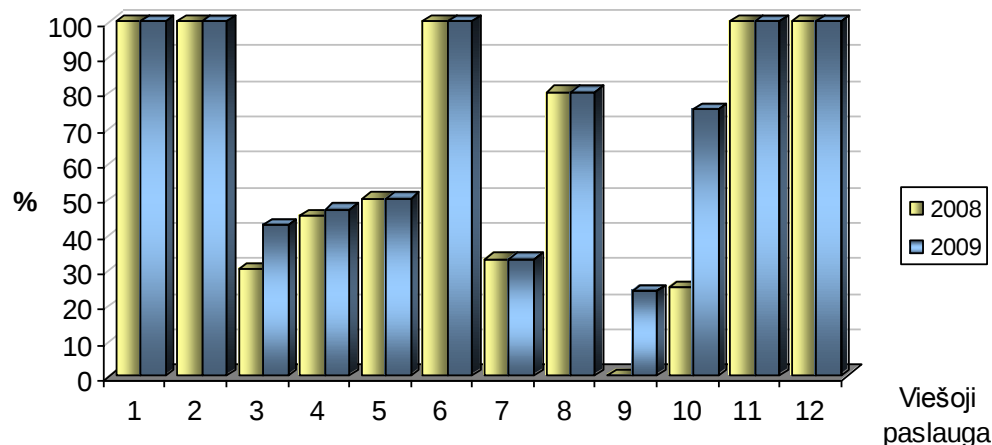


2.7. pav. Namų ūkių, turinčių interneto prieigą, dalis Europoje¹³

Diegdama e. valdžią Lietuva įsipareigojo dalį viešųjų paslaugų perkelti į elektroninę erdvę. Europos Sąjungos norminiuose dokumentuose yra įteisintas 20 paslaugų sąrašas, kurias kiekviena valstybė privalo perkelti į elektroninę erdvę. Tos viešosios elektroninės paslaugos skirstomos į paslaugas gyventojams ir verslo subjektams. Paslaugų sąrašas pateikiamas 1.3. šio darbo poskyryje, o platesni paslaugų aprašymai bei galimi/esami brandos lygiai pateikiami lentelėje (žr. A ir B priedus). Viešųjų e. paslaugų piliečiams perkėlimo į internetą lygius 2008-2009 metais galime matyti 2.8. paveiksle.

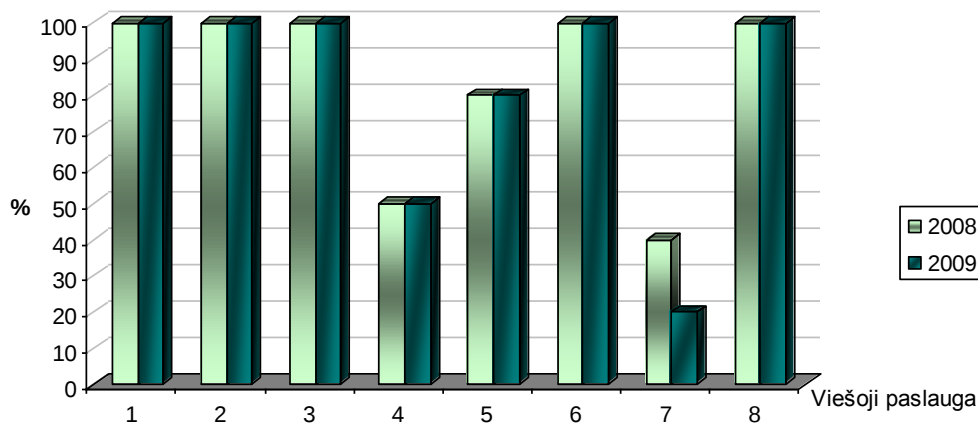
2008 metais 5 iš 12 paslaugų buvo teikiamos aukščiausiu brandos lygiu – pajamų deklaravimas, laisvų darbo vietų paieška, leidimai statyboms, gyvenamosios vietos deklaracijos ir su sveikatos apsauga susijusios paslaugos – jų lygis įvertintas 100 procentinių punktų. Žymus paslaugų lygio perkėlimo į internetą lygio augimas pastebimas priėmimo į aukštąsias mokyklas srityje – išaugo nuo 25 iki 75 procentų (t. y. nuo 1 iki 3 brandos lygio). Ne iki galo perkeltos į internetą ir per 2009 metus nepatobulintos yra šios paslaugos – automobilių registravimas, pranešimai policijai ir leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose. Pagal 2.8. paveiksle pateiktus duomenis galima teigti, kad Lietuva dar nėra iki galo įdiegusi e. valdžios modelio, tačiau matosi per 2009 metus įdiegtos naujovės – padidinti kai kurių paslaugų perkėlimo į interneto erdvę lygiai.

¹³ Sukurta autoriaus naudojantis Eurostat ir Statistikos departamento duomenimis.



2.8. pav. Viešųjų e. paslaugų piliečiams perkėlimo į internetą lygis (%)¹⁴

Platesni paslaugų verslo subjektams aprašymai bei galimi/esami brandos lygiai pateikiami lentelėje (žr. B priedą). Viešųjų e. paslaugų verslo subjektams perkėlimo į internetą lygius 2008-2009 metais galime matyti 2.9. pav. Paslaugos paveikslėlyje sunumeruotos pagal aukščiau pateiktą tvarką. 2008 metais 5 iš 8 paslaugų buvo teikiamos aukščiausiu brandos lygiu. Matyti, kad paslaugos verslui jau yra pakankamai gerai išstobulintos ir todėl per 2009 metus nepadaryti jokie ryškesni patobulinimai. Leidimų, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, paslaugos lygis iš 40 procentų 2008 metais nukrito į 20 procentų – 2009-aisiais, tačiau tokį pasikeitimą galėjo lemti skirtinga skaičiavimo metodika.



2.9. pav. Viešųjų e. paslaugų verslui perkėlimo į internetą lygis (%)¹⁵

R. Garuckas ir A. Kaziliūnas (2008) siūlo analizuoti e. viešąsias paslaugas Lietuvoje pasiūlos ir paklausos aspektu, kai pasiūla yra dažniausiai analizuojama remiantis Europine interneto

¹⁴ Sukurta autoriaus naudojantis Statistikos departamento informacija. Paslaugos paveiksle sunumeruotos pagal A priede pateiktą tvarką.

¹⁵ Sukurta autoriaus naudojantis Statistikos departamento informacija. Paslaugos paveiksle sunumeruotos pagal B priede pateiktą tvarką.

svetainių turinio brandos klasifikacija, kurioje iškirti keturi viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygiai (žr. 2.8. ir 2.9. pav.), o paklausa – namų ūkių, turinčių kompiuterius ir interneto prieigą dalis (žr. 2.6. pav.).

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR Vyriausybės (toliau – IVPK) „Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų“ tyrimo (2009) metu buvo nustatytas bendras pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų pasiekiamumo internetu lygis Lietuvoje (žr. 2.4. lentelė). Bendras viešųjų paslaugų pasiekiamumo rodiklis Lietuvoje viršija 70 procentų 2008 metais ir siekia 75 procentus 2009-aisiais. Atskirai vertinant šio rodiklio sudedamąsias dalis matyti, kad per 2009-us metus labiau išaugo paslaugų piliečiams perkėlimo į internetą lygis, o paslaugų verslo subjektams perkėlimo į internetą lygio vidurkis truputį sumažėjo – nuo 83,75 procentų iki 81 procento.

2.4. lentelė. Elektroninių viešųjų paslaugų pasiekiamumo rodikliai Lietuvoje¹⁶

Rodiklis	2008 m., %	2009 m., %
Bendras viešųjų paslaugų pasiekiamumo rodiklis Lietuvoje	73,9	75
<i>Viešųjų paslaugų piliečiams vidurkis</i>	67,33	71
<i>Viešųjų paslaugų verslui vidurkis</i>	83,75	81

Norint įvertinti esamą e. valdžios būklę Lietuvoje reikia ją su kuo nors palyginti. 2.2. šio baigiamojo darbo poskyryje buvo aprašomi patvirtinti e. valdžios priemonių įgyvendinimo planai, todėl būtų naudinga palyginti planą su esama padėtimi ir įvertinti abu šiuos dalykus. Analizei naudojamas esamas viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis¹⁷ ir elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane, patvirtintame 2006 m. kovo mėn. 29 dienos LR Vyriausybės nutarimu Nr. 307, planuotas brandos lygis. Gauti tyrimo rezultatai pateikiami 2.5. ir 2.6. lentelėse.

Analizuojant gyventojams teikiamų e. viešųjų paslaugų perkėlimo į interneto erdvę brandos lygius matyti, kad planuotas ir esamas brandos lygis atitinka tik 5 paslaugoms. Penkių paslaugų esamas brandos lygis yra mažesnis negu planuotas įgyvendinti iki 2008 m. IV ketvirčio. Stebėtina, tačiau egzistuoja ir dvi paslaugų rūšys, kurių esama situacija pranoko planus – tai leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose ir gyvenamosios vietos deklaravimas. Analizuojant planuotų ir esamų lygių nesutapimus galima pateikti tokius skirtumus:

- **Socialinės išmokos ir kompensacijos.** Nuo 2007 metų bedarbiai, kurių tapatybė būtų nustatyta, turėtų turėti galimybę naudodami IRT gauti informaciją apie savo nedarbo socialinio

¹⁶ Sukurta autoriaus naudojantis IVPK duomenimis

¹⁷ Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR Vyriausybės atlikto „Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų tyrimo“ ataskaita, 2009 m.

draudimo išmokas. Tačiau 2009 m. buvo tik pateikiama informacija apie nedarbo socialinės draudimo išmokos gavimą (reikalingų dokumentų sąrašas, bendra informacija apie šių išmokų potencialius gavėjus ir išmokų dydžius, galima apskaičiuoti su specialia skaičiuokle.) Pateikiama daug aiškių pavyzdžių, kaip skaičiuojamos nedarbo išmokos. Pateikiamos prašymo formos.

- **Transporto priemonių registravimas.** Nuo 2009 m. gyventojams ir verslo subjektams turėjo būti sudarytos sąlygos naudojant IRT gauti kelių transporto priemonių registravimo paslaugas, tačiau puslapyje tik pateikiama išsami informacija automobilio registravimui (išvardintas automobilio registravimui reikalingų dokumentų sąrašas), nuorodos į teisinius aktus. Pateikiamas vienas iš reikalingų dokumentų registruojant automobilį – Prašymas dėl pažymos apie transporto priemonių registravimo duomenis išdavimo – tinklalapyje pateikta šios sutarties forma. Jeigu yra pasirašyta sutartis, tai duomenis iš VĮ „Regitra“ tvarkomo registro vartotojai gali gauti tiesiogiai (on- line).

- **Pranešimai policijai.** Nuo 2009 metų pradžios gyventojams turėjo būti sudarytos sąlygos naudojant IRT perduoti pranešimus policijai (informaciją apie nusikalstamą veiką ir kitus teisės pažeidimus, asmenų prašymus, skundus); turėjo būti užtikrinamas automatizuotas gautų pranešimų apdorojimas (paskirstymas) ir grįžtamasis ryšys. Tačiau 2009 m. policijos tinklalapyje buvo pateikiama bendro pobūdžio informacija kaip elgtis pastebėjus vagystę, tačiau nebuvo numatyta galimybė apie tai pranešti elektroniniu būdu. Tačiau apie policijos ieškomus besislapstančius asmenis galima pranešti ir elektroniniu paštu, taip pat ir apie gerą policijos darbuotojų darbą.

- **Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.** Nuo 2008 metų pradžios paslauga kai kuriose viešosiose bibliotekose jau teikiama 3-iuoju lygiu; turi veikti integrali bibliotekų informacinė sistema (www.libis.lt), į kurią įtraukta dauguma Lietuvos viešųjų bibliotekų; įgyvendinus LIBIS programą, visose viešosiose bibliotekose lankytojams turėjo būti sudarytos sąlygos naudojant IRT susirasti ir užsisakyti reikiamą informacijos šaltinį (knygą, kompaktinę plokštelę ir kita). Tačiau 2009 m. ši paslauga jau buvo teikiama 4 lygiu – sukurtas globalus Lietuvos viešųjų bibliotekų katalogas. Yra galimybė susirasti norimą leidinį ir jį rezervuoti arba, jei yra tokia galimybė, atsisiųsti elektroninę versiją.

- **Gimimo ir mirties liudijimai.** Buvo planuota, kad nuo 2009 metų gyventojams, siekiantiems pradėti liudijimų (gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos) gavimo procedūrą, bus sudarytos sąlygos pateikti reikalaujamus duomenis naudojant IRT; bus naudojama gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų išdavimo sistema. Tačiau 2009 m. gimimo ir santuokos registravimo paslaugos buvo teikiamos tik pirmuoju arba antruoju lygiu, tačiau net 18 savivaldybių nebuvo pateikiama jokios informacijos.

- **Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją).** Nuo 2009 m. pradžios stojantieji turėjo būti sudarytos sąlygos pateikti reikiamus dokumentus ir gauti pranešimą apie priėmimą į pasirinktą aukštąją mokyklą naudojant IRT. Tačiau 2009 m. situacija buvo tokia: pateikiamos priėmimo taisyklės bei kita stojantiejiems reikalinga ir naudinga informacija. Internetu galima pildyti stojimo dokumentus.

- **Gyvenamosios vietos deklaracijos.** Nuo 2009 m. gyventojams, siekiantiems pradėti gyvenamosios vietos deklaracijų pateikimo procedūrą, turėjo būti sudarytos sąlygos pateikti reikiamus duomenis naudojant IRT; bus naudojama gyvenamosios vietos deklaracijų išdavimo sistema. Tačiau 2009 m. jau buvo galima užsakyti ir gauti pažymą su savo asmens duomenimis. Pateikęs prašymą elektroniniu būdu, duomenų gavėjas gauna patvirtinimą, kad prašymas priimtas ir nurodomas prašymo numeris. Pažymos išduodamos per 7 dienas nuo prašymo Gyventojų registro tarnyboje prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos gavimo dienos.

2.5. lentelė. Planuotų ir esamų paslaugų gyventojams brandos lygių palyginimas¹⁸

Nr.	Paslaugos pavadinimas	Planuotas brandos lygis pagal priemonių planą ¹⁹	Esamas brandos lygis 2009 m.
1.	Pajamų deklaravimas (turto, pajamų)	4 *	5
2.	Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška	4	4
3.	Socialinės išmokos ir kompensacijos	2-4 **	1-3
4.	Asmens dokumentai	2-3	1-3
5.	Transporto priemonių registravimas	3-4 ***	2
6.	Leidimai statyti pastatus	4	4
7.	Pranešimai policijai	3 ***	1
8.	Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	3	4
9.	Gimimo ir mirties liudijimai	3***	1
10.	Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją)	3-4 ***	3
11.	Gyvenamosios vietos deklaracijos	3	4
12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	4	4

* 2006 m. maksimalus buvo 4, vėliau atsirado ir 5 brandos lygis

** iki 2007 m. IV ketvirčio

*** iki 2008 m. IV ketvirčio

Nagrinėjant verslui teikiamų viešųjų paslaugų brandos lygius matyti, jog planuotas ir esamas brandos lygis atitinka 5 paslaugoms, t. y. daugiau nei pusei paslaugų, o trijų paslaugų

¹⁸ Sukurta autoriaus naudojantis IVPK ir LR Vyriausybės duomenimis.

¹⁹ LR Vyriausybės nutarimas Nr. 307 „Dėl LR Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ pakeitimo“ (2006-03-29)

esamas brandos lygis yra žemesnis/aukštesnis negu planuotas. Analizuojant planuotų ir esamų lygių nesutapimus galima pateikti tokius skirtumus:

- **Naujo juridinio asmens registravimas.** Buvo planuota, kad nuo 2007 m. II ketvirčio registruojant naują įmonę valstybės įmonėje Registrų centre registruojamų juridinių asmenų duomenys ir dokumentai bus gaunami, registruojami, saugomi ir teikiami tretiesiems asmenims naudojant IRT, tačiau 2009 m. buvo galima tik atsisiųsti formas reikalingas naujo juridinio asmens registravimui, bet atlikti procedūros internetu negalima.

- **Statistiniai duomenys.** Nuo 2008 m. visos Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės viešosios paslaugos bus teikiamos naudojant IRT; bus įvykdytas investicijų projektas „Integruotos statistikos informacinės sistemos sukūrimas“ – sukurta integruota statistikos informacinė sistema, tačiau ši paslauga įgyvendinta iki aukštesnio lygio ir yra visiškai elektroniniu būdu teikiama paslauga, kai registruotų vartotojų užpildytos statistinių duomenų ataskaitos persiunčiamos elektroniniu būdu ir suvedamos į duomenų bazę.

- **Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis.** Nuo 2009 m. verslo subjektams turėjo būti sudarytos sąlygos naudojant IRT užsakyti ir gauti leidimus, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, tačiau 2009 m. buvo galima rasti puslapyje pateikiamą bendrą informaciją, bei nuorodas į kitų institucijų internetinius tinklalapius, kaip: Valstybinės metrologijos tarnybos, Valstybinės aplinkos apsaugos inspekcija, Lietuvos geologijos tarnyba, Aplinkos apsaugos agentūra, Valstybinės teritorijų planavimo ir statybos inspekcija, Regionų aplinkos apsaugos departamentai, kurios, kaip galima suprasti, atsakingos už skirtingų leidimų išdavimą.

2.6. lentelė. Planuotų ir esamų paslaugų verslui brandos lygių palyginimas²⁰

Nr.	Paslaugos pavadinimas	Planuotas brandos lygis pagal priemonių planą ²¹	Esamas brandos lygis 2009 m.
1.	Socialinės išmokos darbuotojams	4	4
2.	Įmonių mokesčiai	4	4
3.	Pridėtinės vertės mokestis (PVM)	4	4
4.	Naujo juridinio asmens registravimas	3 *	2
5.	Statistiniai duomenys	3-4	4
6.	Muitinės deklaracijos	4	4

* iki 2007 m. I ketvirčio

** iki 2008 m. IV ketvirčio

²⁰ Sukurta autoriaus naudojantis IVPK ir LR Vyriausybės duomenimis.

²¹ LR Vyriausybės nutarimas Nr. 307 „Dėl LR Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ pakeitimo“ (2006-03-29)

2.6. lentelės pabaiga

Nr.	Paslaugos pavadinimas	Planuotas brandos lygis pagal priemonių planą ²²	Esamas brandos lygis 2009 m.
7.	Leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis	4 **	1
8.	Viešieji pirkimai	4	4

* iki 2007 m. I ketvirčio

** iki 2008 m. IV ketvirčio

Įvertinus 20 gyventojams ir verslui teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į interneto erdvę brandos lygius nustatyta, kad planuotas ir 2009 m. buvęs brandos lygiai atitinka 10-čiai paslaugų, planas neįvykdytas lyginant su buvusiu 2009 m. – 7-ioms paslaugoms, o planas buvo viršytas 3-ims paslaugoms. Lietuvos vyriausybė, norėdama sėkmingai diegti elektroninės valdžios sistemas, turėtų daugiau dėmesio skirti valstybių lyderių praktikai, jų strategijoms. Elektronines paslaugas diegiant palaipsniui įmanoma pasiekti žymiai geresnių rezultatų negu bandant tai padaryti per labai trumpą laikotarpį. Tobulinant Lietuvos e. valdžios modelį reikėtų daugiau dėmesio skirti piliečių ir visuomenės poreikių tenkinimui, reikėtų peržiūrėti plėtros strategijas, jas nuolat pritaikyti tobulėjančioms informacinėms technologijoms, sudaryti efektyvų marketingo planą ir tikrinti jo efektyvumą nuolat apklausiant gyventojus.

2.6 Anketinės gyventojų apklausos rezultatų analizė

Lietuvos e. valdžios būklei įvertinti buvo atlikta anketinė gyventojų apklausa internetu. Anketinėje apklausoje dalyvavo 100 gyventojų, iš kurių:

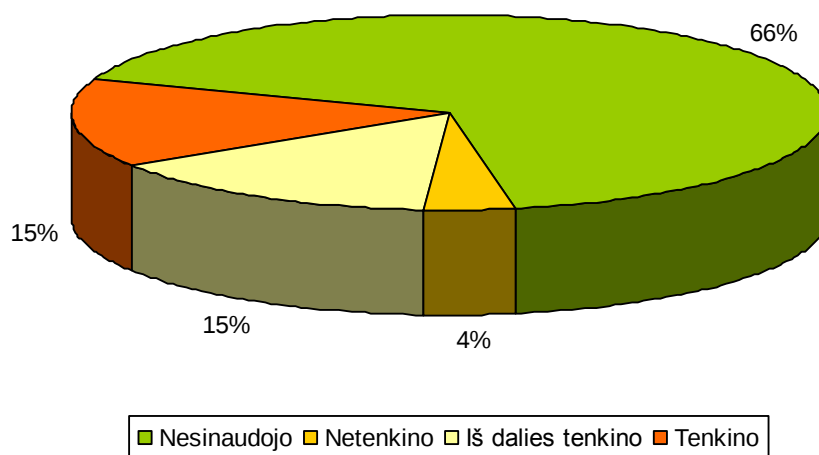
- **pagal lytį:** 39% vyrų ir 61% moterų;
- **pagal amžių:** 1% gyventojų iki 18 metų, 80% – nuo 19 iki 29 metų, 13% – nuo 30 iki 39 metų ir 2% – 40 ir vyresni;
- **pagal gyvenamą vietą:** 90% gyvena miesta, o likę 10% – kaime.
- **pagal išsilavinimą:** 4% apklaustųjų yra baigę vidurinį išsilavinimą, 2% – aukštesnįjį, 13% turi nebaigtą aukštąjį išsilavinimą ir 80% – aukštąjį.

80 procentų apklaustųjų nurodė, kad žino, kokiomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis gali naudotis fiziniai asmenys Lietuvoje, tačiau tik pusė apklaustųjų žino, kur gali rasti informaciją apie e. paslaugas internete. Čia atsiskleidžia viena iš Lietuvos e. valdžios modelio problemų – rinkodaros trūkumas. Išsamiau galimos e. valdžios modelių problemos buvo aptartos 1.4. šio darbo poskyryje. Kaip pagrindinės kliūtys ten buvo pateikiamos: *infrastruktūros trūkumas*;

²² LR Vyriausybės nutarimas Nr. 307 „Dėl LR Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“ pakeitimo“ (2006-03-29)

teisinė politika; skaitmeninė atskirtis, kompiuterinis raštingumas; blogas paslaugų pasiekiamumas; pasitikėjimo, privatumo, saugumo ir skaidrumo stoka; rinkodara; žmogiškųjų išteklių problemos.

Įvertinant elektroninių viešųjų paslaugų populiarumą paaiškėjo, kad net 2/3 apklaustųjų šiomis paslaugomis nesinaudojo, o daugiau negu pusė išbandžiusiųjų e. paslaugas – kokybe nebuvo patenkinti (žr. 2.10. pav.).



2.10. pav. E. paslaugų populiarumas²³

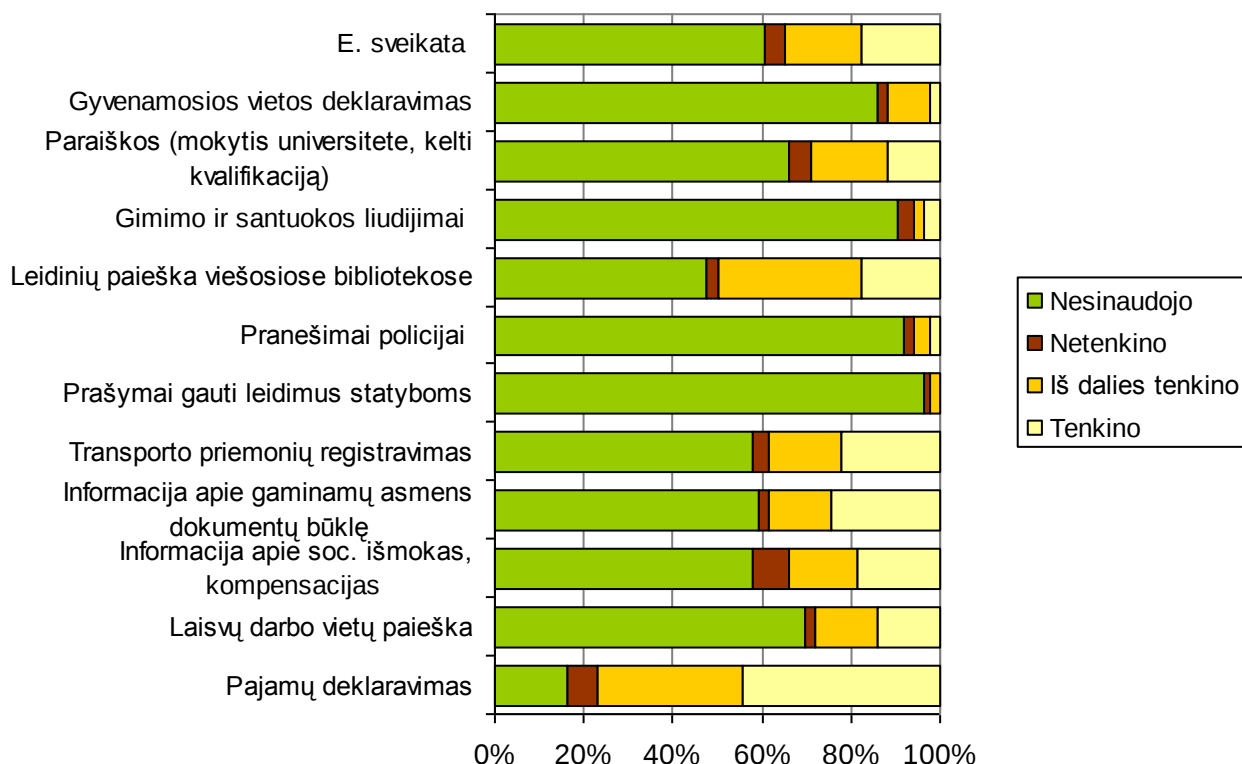
Įvertinant atskirų gyventojams teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų populiarumą (žr. 2.11. pav.) matyti, kad populiariausios paslaugos yra pajamų deklaravimas ir leidinių paieška viešosiose bibliotekose – jomis naudojosi atitinkamai 84 ir 53 procentai apklaustųjų. Nepopuliarios paslaugos yra gyvenamosios vietos deklaravimas, gimimo ir santuokos liudijimų užsakymas, pranešimai policijai, prašymai gauti leidimus statyboms – jomis niekada nesinaudojo daugiau negu 80 procentų apklaustųjų. Analizuojant teikiamų paslaugų kokybę, akivaizdu, kad labiausiai gyventojai patenkinti pajamų deklaravimo viešąja elektronine paslauga – daugiau negu pusė išbandžiusiųjų yra visiškai patenkinti.

Siejant šių paslaugų populiarumą su viešųjų elektroninių paslaugų Lietuvoje perkėlimo į internetą brandos lygiu (žr. 2.5. lentelę 2.5 poskyryje), matyti, kad dvi iš nepopuliarių paslaugų (pranešimai policijai ir gimimo, mirties liudijimai) yra teikiamos tik pirmuoju brandos lygiu, t. y. internetinėje svetainėje pateikiama tik bendro pobūdžio informacija. Šios paslaugos yra nepopuliarios, nes nėra pakankamai išstobulintos. Lyginant populiariausių paslaugų – pajamų deklaravimo ir leidinių paieškos viešosiose bibliotekose – perkėlimo į internetą brandos lygius matyti, kad abi iš jų yra teikiamos aukščiausiais brandos lygiais:

- pajamų deklaravimo e. paslauga teikiama penktu iš galimų penkių brandos lygių;

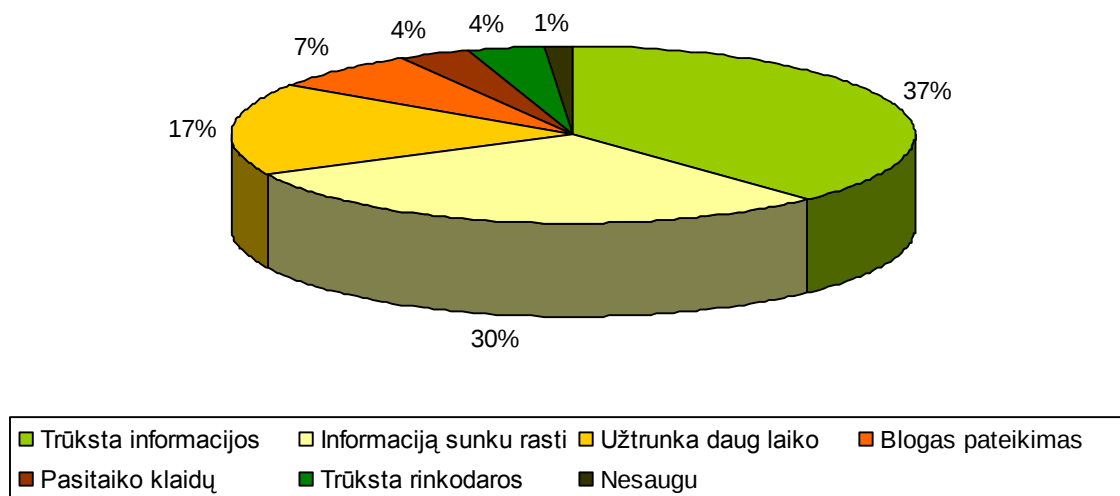
²³ Sukurta autoriaus panaudojant atliktos apklausos rezultatus

- ledinių paieška viešosiose bibliotekose – ketvirtu iš galimų penkių brandos lygių.



2.11. pav. Gyventojams teikiamų dvylikos viešųjų e. paslaugų populiarumas²⁴

Atsakydami į klausimą, su kokiais sunkumais gyventojai susidūrė naudodamiesi viešosiomis e. paslaugomis, apklaustieji pateikė šiuos atsakymus – trūksta informacijos, ją sunku rasti, išsiaiškinimas, kaip naudotis paslauga, užtrunka daug laiko, blogas informacijos pateikimas, pataiko klaidų, mažas žinomumas, saugumo stoka. Šių sunkumų pasiskirstymas pateikiamas 2.12. paveiksle.



2.12. pav. Sunkumai, iškilę naudojantis e. paslaugomis²⁵

²⁴ Sukurta autoriaus panaudojant atliktos apklausos rezultatus

Matyti, kad pagrindinės problemos yra informacijos stoka ir sudėtingas jos išdėstymas – su šia problema susidūrė 2/3 apklaustųjų. Lyginant Lietuvos gyventojams kylančius sunkumus su teorijoje pateikiamais sunkumais galima teigti, kad nevysi užsienio autorių mokslinėje literatūroje įvardijami sunkumai yra būdingi mūsų elektroninės valdžios modeliui (žr. 2.7. lentelę). Sugrupavus sunkumus į susijusias grupes matyti, kad apklaustiesiems nėra aktualios teisinės politikos, žmogiškųjų išteklių, skaitmeninės atskirties ir kompiuterinio raštingumo problemos. Tokį reiškinį galima paaiškinti tuo, kad Lietuvoje šios problemos yra beveik išspręstos: sukurta, tačiau dar nuolat tobulinama, teisinė bazė; valstybės tarnautojams sudarytos galimybės mokytis ir tobulėti; o kompiuterinio raštingumo ar skaitmeninės atskirties problema apklaustiesiems nėra aktuali, nes didžioji dalis apklausoje dalyvavusių gyventojų yra baigę aukštąjį išsilavinimą.

2.7. lentelė. Lietuvos gyventojams kylančių naudojimosi e. paslaugomis sunkumų palyginimas su teoriniais teiginiais²⁶

Lietuvos gyventojams kylantys sunkumai	Teorijoje pateikiami sunkumai
Informacijos trūkumas, ją sunku rasti; sudėtingas naudojimas; blogas, neaiškus išdėstymas	Sąveika ir informacijos valdymas; infrastruktūros tobulinimas; pasiekiamumo didinimas
Saugumo stoka, klaidų galimybė	Skaidrumas, pasitikėjimas, privatumas ir saugumas
Mažas žinomumas	Rinkodara
	Teisinė politika
	Žmogiškieji ištekliai
	Skaitmeninė atskirtis, kompiuterinis raštingumas

2010 m. pavasarį TNS atlikto tyrimo duomenimis, Lietuvoje internetu nesinaudojo 39,4 proc. 15-74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų. Beveik pusė nesinaudojančių internetu (48%) neturi poreikio juo naudotis, trečdalis nemoka juo naudotis, daugiau nei dešimtadalis neturi finansinių galimybių. Likusi dalis neturi techninių galimybių arba nurodo kitas priežastis. Siejant šias priežastis su sunkumais, kurie iškyla naudojantis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, galima rasti panašumų – didelė dalis gyventojų dar nejaučia poreikio naudotis e. paslaugomis, tas pats būdinga ir interneto atveju, taip pat galima sutapatinti nemokėjimą naudotis internetu ir informacijos trūkumą naudojantis e. paslaugomis.

Apibendrinant apklausos analizės rezultatus galima teigti, kad Lietuvoje vyrauja žemas galimybės naudotis viešosiomis e. paslaugomis žinomumas (trūksta rinkodaros priemonių) – tik

²⁵ Sukurta autoriaus panaudojant atliktos apklausos rezultatus

²⁶ Sukurta autoriaus, naudojantis mokslinės literatūros analizės ir atliktos apklausos rezultatais

pusė apklaustųjų, kurių didžioji dalis yra žmonės iki 30-ies metų ir su aukštuoju išsilavinimu, žino, kur ieškoti informacijos apie šias paslaugas. Įvertinant elektroninių viešųjų paslaugų populiarumą paaiškėjo, kad net 2/3 apklaustųjų šiomis paslaugomis nesinaudojo, o daugiau negu pusė išbandžiusiųjų e. paslaugas – kokybe nebuvo patenkinti. Įvertinant gyventojams teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų populiarumą matyti, kad nepopuliariausios paslaugos yra gyvenamosios vietos deklaravimas, gimimo ir santuokos liudijimų užsakymas, pranešimai policijai, prašymai gauti leidimus statyboms – jomis niekada nesinaudojo daugiau negu 80 procentų apklaustųjų. Anketos duomenimis, populiariausios paslaugos yra pajamų deklaravimas ir leidinių paieška viešosiose bibliotekose – jomis naudojosi atitinkamai 84 ir 53 procentai apklaustųjų. Analizuojant teikiamų paslaugų kokybę, akivaizdu, kad labiausiai gyventojai patenkinti pajamų deklaravimo viešąja elektronine paslauga – daugiau negu pusė išbandžiusiųjų yra visiškai patenkinti. Pagrindiniai sunkumai, su kuriais gyventojai susiduria naudodamiesi e. paslaugomis yra informacijos stoka ir sudėtingas jos išdėstymas – su šia problema susidūrė 2/3 apklaustųjų. Tobulinant Lietuvos elektroninės valdžios modelį reikėtų atsižvelgti į šias problemines sritis – mažas žinomumas, neaiškus, blogas informacijos pateikimas.

2.7 Antrojo skyriaus išvados

Išanalizavus Europos Sąjungos ir Lietuvos strateginius dokumentus, statistinius duomenis ir atliktos anketinės gyventojų apklausos rezultatus galima matyti, kad Europos Sąjungos strateginiuose dokumentuose daugiausia dėmesio skiriama piliečiams ir visuomenei. Tai turėtų būti kiekvienos valstybės prioritetas diegiant elektroninę valdžią – e. valdžios modelio centre turėtų būti piliečiai ir visuomenė. Taip pat pastebėta, kad ES turi bendrą e. valdžios diegimo kryptį, viziją, nes ne tik nagrinėti strateginiai dokumentai, bet ir ES finansuojamų mokslinių tyrimų programos yra orientuoti į tuos pačius tikslus. Bendra kryptis ir nuoseklus jos vykdymas sudaro didesnes galimybes vykdomų projektų sėkmei.

Neturėdama tinkamos strategijos ir plano, valdžia negali sėkmingai įgyvendinti elektroninės valdžios. Šiuo metu pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis e. valdžią Lietuvoje yra Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Ji pakeitė anksčiau galiojusią Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją. Lyginant šiuos dokumentus nustatyta, kad elektroninės valdžios tikslas juose sutampa. Bendras tikslas įrodo, kad Lietuva turi vieną tikslą elektroninės valdžios atžvilgiu, tačiau įrodo ir tai, kad bėgant laikui ir keičiantis aplinkai tas pats tikslas nebeskatina toliau tobulėti. Lietuvoje egzistuoja tik verbaliniai e. valdžios modeliai, o grafinio jų atvaizdavimo nėra. Grafiškai iliustruotas e. valdžios modelis yra lengviau suprantamas, aiškesnis, informatyvesnis ir gali būti paprasčiau palyginamas su kitų valstybių modeliais. Išanalizavus Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją (2002) ir Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją (2009)

nustatyti tokios e. valdžios modelio sudedamosios dalys – e. valdžios vartai, „vieno langelio“ principas, pagalba visuomenei, saugumo užtikrinimas, teisinės bazės sukūrimas, bendradarbiavimas tarp institucijų, asmenų identifikavimas, e. parašas, e. paslaugų branda, ryšio kanalų įvairovė ir valstybės tarnautojų mokymas. Pagal šiuos elementus buvo sudarytas dabartinis Lietuvos e. valdžios modelis (žr. 2.2. pav.). Lyginant jį su mokslinėje literatūroje ir ES strateginiuose dokumentuose pateikiamais aprašymais pastebėta, kad mokslininkai ir ES didžiausią dėmesį skiria piliečiams ir visuomenei, o Lietuvos e. valdžios modelis yra orientuotas į technologinių priemonių sukūrimą, neatsižvelgiant į piliečių ir visuomenės poreikius.

Išanalizavus statistinius duomenis paaiškėjo, kad Europa pirmauja, lyginant e. valdžios situaciją su kitais žemynais, o lyginant Europos valstybes pagal e. valdžios plėtros indeksą nustatytos lyderės – Didžioji Britanija, Nyderlandai, Norvegija ir Danija. Lietuva pagal e. valdžios plėtros indeksą užima 21-ą vietą iš 34-ių (indekso reikšmė – 0,63). Tai vidutinis įvertinimas, tačiau lyginant su šalimis kaimynėmis (Latvija, Lenkija), Lietuva užima lyderės poziciją.

Lietuvos vyriausybė, norėdama sėkmingai diegti elektroninės valdžios sistemas, turėtų daugiau dėmesio skirti valstybių lyderių praktikai, jų strategijoms. Elektronines paslaugas diegiant palaipsniui įmanoma pasiekti žymiai geresnių rezultatų negu bandant tai padaryti per labai trumpą laikotarpį.

Apibendrinant apklausos analizės rezultatus galima teigti, kad Lietuvoje vyrauja žemas galimybės naudotis viešosiomis e. paslaugomis žinomumas (trūksta rinkodaros priemonių) – tik pusė apklaustųjų, kurių didžioji dalis yra žmonės iki 30-ies metų ir su aukštuoju išsilavinimu, žino, kur ieškoti informacijos apie šias paslaugas. Anketos duomenimis, populiariausios paslaugos yra pajamų deklaravimas ir leidinių paieška viešosiose bibliotekose – jomis naudojosi atitinkamai 84 ir 53 procentai apklaustųjų. Analizuojant teikiamų paslaugų kokybę, akivaizdu, kad labiausiai gyventojai patenkinti pajamų deklaravimo viešąja elektronine paslauga – daugiau negu pusė išbandžiusių yra visiškai patenkinti. Pagrindiniai sunkumai, su kuriais gyventojai susiduria naudodamiesi e. paslaugomis yra informacijos stoka ir sudėtingas jos išdėstymas – su šia problema susidūrė 2/3 apklaustųjų.

Tobulinant Lietuvos e. valdžios modelį reikėtų daugiau dėmesio skirti piliečių ir visuomenės poreikių tenkinimui, peržiūrėti plėtros strategijas, jas nuolat pritaikyti tobulėjančioms informacinėms technologijoms, sudaryti efektyvų rinkodaros planą ir tikrinti jo efektyvumą nuolat apklausiant gyventojus. Pagal apklausos rezultatus Lietuvoje reikėtų tobulinti šias e. valdžios sritis: mažas žinomumas, neaiškus, blogas informacijos pateikimas.

3 ELEKTRONINĖS VALDŽIOS PLĖTROS MODELIS

3.1 Esamo Lietuvos elektroninės valdžios modelio trūkumai

Lietuva neturi grafinio elektroninės valdžios plėtros modelio, egzistuoja tik verbaliniai modeliai, aprašyti įvairiuose strateginiuose dokumentuose. Grafiškai iliustruotas e. valdžios modelis yra lengviau suprantamas, aiškesnis, informatyvesnis ir gali būti paprasčiau palyginamas su kitų valstybių modeliais. Pasinaudojant Lietuvos Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje pateikiamu verbaliniu e. valdžios modeliu buvo pavaizduotas Lietuvos e. valdžios modelis (žr. 2.3. poskyrį).

Vartotojai iš elektroninės valdžios tikisi to paties, ką gauna iš elektroninio verslo – patogumo, kokybės, naudos. Kompiuterinio raštingumo problema Lietuvoje jau nebėra opi – daugiau negu pusė gyventojų namie turi kompiuterį su interneto prieiga, todėl e. valdžios procesų diegimui kliūčių nėra. Norėdama elektroninės valdžios vartus kuo labiau priartinti prie e. verslo, valdžia turi įvertinti esamas problemas ir sudaryti planą jų sprendimui.

Pirmoje darbo dalyje buvo nagrinėjami teoriniai e. valdžios modeliai ir nustatyta, kad visapusiškiausias iš jų yra Wimmerio modelis, todėl lyginant esamą Lietuvos e. valdžios modelį su aptartu Wimmerio modeliu ir ES strateginiais dokumentais gali įvardinti tokius trūkumus:

1. Pagal Europos Sąjungos strateginius dokumentus (pvz. i2010 komunikatas) didžiausias dėmesys diegiant e. valdžią turėtų būti skiriamas piliečiams ir visuomenei – informacinės technologijos turi būti tik įrankis piliečių poreikius tenkinti. Galima pastebėti, teoriniame Wimmerio modelyje nėra skiriamas pakankamas dėmesys piliečiams ir visuomenei, ten įtraukiamas požiūris į žmones, kuris tik dalinai įvertina vartotojų poreikius. Tačiau pavieniuose Lietuvos e. valdžios modelio grafiniuose atvaizdavimuose ir strateginiuose dokumentuose pateikiamuose aprašomuosiuose e. valdžios modeliuose į piliečių ir visuomenės poreikius visiškai neatsižvelgiama – ten gyventojai vaizduojami tik kaip e. valdžios grandinės dalyviai, o didžiausias dėmesys skiriamas elektroninės valdžios vartams (internetiniam portalui). Tobulinant esamą Lietuvos e. valdžios modelį reikėtų piliečiams ir visuomenei skirti didesnę dėmesį.

2. Dauguma mokslininkų pabrėžia, kad elektroninei valdžiai rinkodara, susidedanti iš e. paslaugų socialinės reklamos ir grįžtamojo ryšio stebėjimo, yra būtina. Jungtinių Arabų Emyratų spauda dar 2003 metais rašė, kad rinkodara ir e. valdžia yra neatsiejamos. Australijos informacijos valdymo tarnyba 2004 metais sukūrė praktinį vadovą „E. valdžios rinkodara. Geros praktikos kontrolinis sąrašas“ šitaip norėdami padėti kitoms valstybėms. Vienos labiausiai pažengusių e. valdžios srityje Europos valstybių – Danijos – tikslas yra nuolat stebėti e. valdžios strategijų

trūkumus ir juos šalinti, Danija taip pat bandė didinti e. paslaugų populiarumą paleisdama 3 mėnesių trukmės e. valdžios rinkodaros kampaniją. Nagrinėjame Wimmerio modelyje taip pat įtraukiamas rinkodaros aspektas. Lietuvoje atlikti tyrimai rodo, kad tik nedidelė dalis žmonių žino, kaip ir kokiomis e. valdžios paslaugomis jie gali naudotis. Tai pažymi žemą e. paslaugų žinomumą Lietuvoje. Norėdama šalinti šią problemą, mūsų valdžia turėtų į e. valdžios strategijas įtraukti žinomumo didinimo priemones, pavyzdžiui, socialinę reklamą.

3. Nuolat stebėdama grįžtamąjį ryšį valdžia galėtų įvertinti ne tik e. paslaugų žinomumą, bet ir jų kokybę. Dauguma šiuo metu teikiamų paslaugų nėra pakankamai išstbulintos, naudojantis jomis trūksta informacijos, aiškumo, dažniausiai informacija nepateikiama arba jos pateikiama per daug. Tobulinant Lietuvos e. valdžios plėtros modelį yra būtina įtraukti grįžtamąjį ryšį kaip pagrindinę priemonę nuolatiniam e. paslaugų žinomumo ir kokybės vertinimui.

4. Analizuojant esamus Lietuvos strateginius dokumentus, reglamentuojančius elektroninę valdžią, buvo pastebėta, kad jie atnaujinami nepakankamai dažnai, neapgalvotai ir neįvertinant kintančios aplinkos – tobulėjančių informacinių technologijų, besikeičiančių piliečių poreikių. Norėdama spręsti šią problemą, valdžia turėtų daugiau dėmesio skirti gerajai praktikai – analizuoti kitų valstybių pavyzdžius ir tinkamus dalykus pritaikyti sau.

Europos Komisijos studijoje dėl e. valdžios scenarijų 2020-iesiems (2010) rašoma, kad ateityje vartotojai tikisi, kad valdžia taps atviresne, lankstesne ir labiau bendradarbiaujančia teikiant elektroninės viešąsias paslaugas. Šį vartotojų norą galima įgyvendinti įvykdant kiek anksčiau aptartus pokyčius – suteikiant daugiau dėmesio visuomenei ir jos poreikių tenkinimui. Šioje studijoje taip pat akcentuojama būtinybė įsiklausyti į piliečius ir visuomenę, panaudoti surinktas idėjas ir pasiūlymus ir nuolat stebėti grįžtamąjį ryšį.

Apibendrinant galima teigti, kad pagrindinės sritys, kurias reikėtų tobulinti Lietuvos e. valdžios plėtros modelyje, yra dėmesys piliečiams ir visuomenei, jų poreikiams; reklaminių priemonių naudojimas; nuolatinis e. paslaugų kokybės stebėjimas ir gerinimas; savalaikis strateginių dokumentų atnaujinimas.

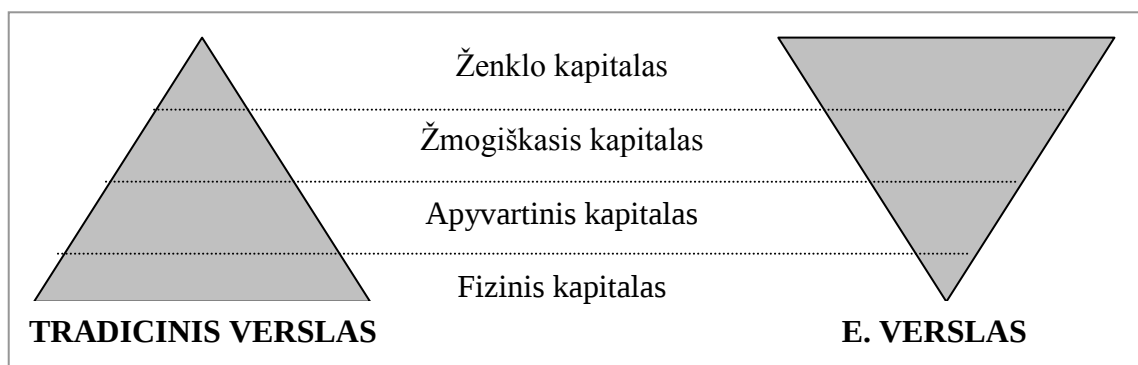
3.2 Patobulintas Lietuvos e. valdžios plėtros modelis

Tobulinant dabartinį Lietuvos elektroninės valdžios plėtros modelį (žr. 2.3. pav.) buvo atsižvelgta į Europos Sąjungos strateginiuose dokumentuose nurodytas e. valdžios gaires ir į mokslinėje literatūroje pateiktus būdus įvairioms problemoms spręsti (žr. 1.1. lentelę). Visų pirma, daugiau dėmesio reikia skirti piliečiams ir visuomenei – tobulinti infrastruktūrą (sudaryti galimybę visiems turėti prieigą prie e. paslaugų), mažinti skaitmeninę atskirtį ir didinti kompiuterinį raštingumą, pritaikyti prieigą neįgaliesiems, užtikrinti e. paslaugų vartotojų saugumą ir privatumą. Valstybė turi sudaryti reklamos/rinkodaros strategiją, kuria remiantis, būtų sprendžiama žinomumo

problema. Žinomumo problemą galima šalinti nuolat reklamuojant elektroninės valdžios paslaugas, galimybę jomis naudotis. Tik padidinus elektroninės valdžios žinomumą bus galima tikėtis prognozuojamos šio projekto naudos. Dalis rinkodaros strategijos yra grįžtamasis ryšys. Grįžtamojo ryšio stebėjimas leidžia įsitikinti, ar e. paslaugos atitinka vartotojų norus, ar jų įgyvendinimas pasiekia tikslinę auditoriją. Elektroninių paslaugų kokybė turi būti tobulinama remiantis gyventojų tyrimų metu gauta informacija – kas gyventojams nepatinka, ką reikėtų tobulinti. Autoriaus atliktos anketinės gyventojų apklausos rezultatai (žr. 2.12. pav.) parodo, kad Lietuvos gyventojams daugiausia problemų kyla dėl informacijos – jos pateikiama per mažai, ją sunku rasti ir pan. Šią problemą galima spręsti iš naujo peržiūrint teikiamas paslaugas, įvertinant informacijos aiškumą ir kiekį. Norėdama tobulinti strateginį e. valdžios reglamentavimą, valdžia turėtų daugiau dėmesio skirti gerajai praktikai – analizuoti kitų valstybių pavyzdžius ir tinkamus dalykus pritaikyti sau.

Atnaujintas ir patobulintas Lietuvos elektroninės valdžios modelis pateikiamas 3.2. paveiksle. Jis buvo sukurtas vadovaujantis teoriniu Wimmerio modeliu, Lietuvos viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija ir įvertinant Europos Sąjungos strategines kryptis. Wimmerio modelis kaip pagrindas buvo naudojamas todėl, kad pagal autorių K. A. Shahkooh et al. (2009) teorinių e. valdžios modelių vertinimą (žr. 1.2. lentelę) Wimmerio modelis yra daugiausia elementų apimantis lyginant su kitais nagrinėtais modeliais.

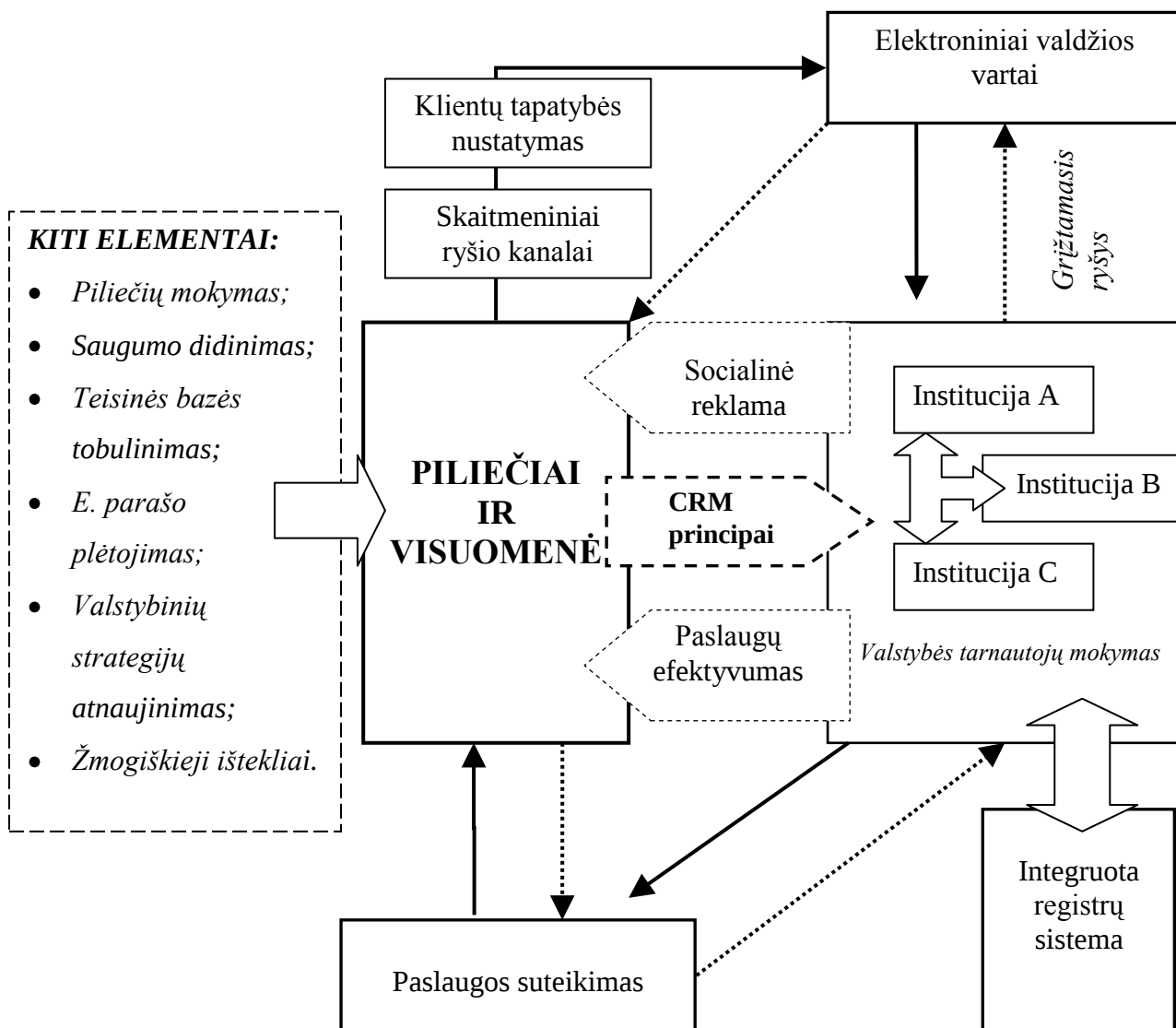
Siekama, kad vyriausybė, panaudodama elektroninę valdžią, palaipsniui mažintų naudojamo fizinio kapitalo kiekį ir didintų nematerialaus kapitalo apimtį. Kaip pavyzdį galima pateikti tradicinio verslo perėjimo į elektroninį schemą (žr. 3.1. pav.). Elektroninio verslo esmė yra naudoti kuo daugiau intelektualio kapitalo, o fiziniui skirti kiek įmanoma mažiau investicijų. Tokiu pačiu pavyzdžiu turėtų sekti ir elektroninė valdžia – kiek įmanoma daugiau paslaugų perkelti į internetą ir teikti jas aukščiausiais įmanomais brandos lygiais.



3.1. pav. Tradicinio verslo perėjimas į elektroninį (Davidavičienė V., et al., 2009)

Patobulintas Lietuvos e. valdžios plėtros modelis pateikiamas 3.2. paveiksle. Nuo esamo verbalinio Lietuvos e. valdžios modelio pastarasis skiriasi keletu savybių – sudaryta visiškai

skirtinga elementų schema, kurių centre pateikiamas piliečių ir visuomenės elementas; įtraukiamas grįžtamasis ryšys; pasinaudojant verslo praktika, siūloma įtraukti ryšių su klientais valdymo (CRM) principais grįstą mechanizmą, kurį naudojant būtų įvertinami vartotojų poreikiai ir sudaromos prielaidos viešųjų elektroninių paslaugų efektyvumui didinti ir sėkmingų socialinės reklamos kampanijų sukūrimui.



3.2. pav. Siūlomas Lietuvos elektroninės valdžios modelis

Siūlomame e. valdžios plėtros modelyje (žr. 3.2. pav.) piliečių ir visuomenės elementas pateikiamas viso proceso centre, taip suteikiant galimybę kiek įmanoma geriau patenkinti jų poreikius. Kaip tik nuo šio elemento ir reikėtų pradėti modelio pristatymą. Piliečių ir visuomenės elementas tarsi padalina modelį į tris dalis:

1. E. paslaugų teikimo procesų blokas. Naudodamiesi skaitmeniniais ryšio kanalais (rodyklė į viršų) piliečiai turi galimybę naudotis e. paslaugomis. Vartotojams suteikiama galimybė

sistemoje identifikuotis skirtingais būdais – naudojantis asmens tapatybės kortelėmis su integruotais skaitmeniniais sertifikatais, e. parašu arba komercinių bankų internetinės bankininkystės sistema. Užsisakius elektroninę paslaugą lieka tik laukti, nes vyriausybės institucijos bendradarbiauja tarpusavyje ir keičiasi reikalinga informacija. Į šį procesą įtraukiama ir integruota registru sistema, kurioje saugoma visa informacija ir duomenys. Valstybinių institucijų tarnautojai yra nuolat mokomi – stiprinami jų užsienio kalbų įgūdžiai, didinamas kompiuterinio raštingumo lygis. Suteikus elektroninę paslaugą vartotojui yra stebimas grįžtamasis ryšys (taškuotos rodyklės 3.1. paveiksle) ir, atsižvelgiant į vartotojų nuomonę, tobulinamas e. paslaugų teikimo procesas.

2. Ryšių su klientais valdymo blokas. Rodyklės, jungiančios piliečių ir visuomenės elementą su valstybės institucijomis, yra ryšių su klientais valdymo (CRM) principais paremtas mechanizmas, kurį panaudojant galima identifikuoti vartotojų poreikius ir sudaryti prielaidos viešųjų elektroninių paslaugų efektyvumui didinti ir sėkmingoms socialinės reklamos kampanijoms kurti.

3. Kitų elementų, veikiančių piliečius ir visuomenę, blokas (kairėje pusėje). Ši modelio sudedamoji dalis daro įtaką pagrindiniam elementui – piliečiams. Įtaka daroma skirtingose sferose: mokant piliečius, didinant saugumą, tobulinant teisinę bazę, plėtojant e. parašo naudojimą, prižiūrint valstybines strategijas ir tobulinant žmogiškuosius išteklius. Visų šių elementų panaudojimas užtikrina sėkmingą elektroninės valdžios modelio darbą.

Įdiegus tokį (žr. 3.2. pav.) elektroninės valdžios modelį Lietuvoje būtų gaunama didžiausia galima e. valdžios procesų diegimo nauda. Naudą galima skirstyti į dvi dalis – nauda piliečiams ir nauda valdžiai. Nauda piliečiams, tai padidėjęs efektyvumas, patogumas, prieinamumas. Nauda valdžiai – galimybė sumažinti išlaidas ir valstybės institucijų personalo apkrovimą, padidinti institucijų darbo efektyvumą, piliečių palankumą.

IŠVADOS IR SIŪLYMAI

Išanalizavus e. valdžią aprašančią mokslinę literatūrą, susijusius strateginius dokumentus ir statistinius duomenis galima daryti tokias išvadas:

1. Informacinės visuomenės kūrimas yra svarbi valstybės konkurencinė priemonė, nes taikant šiuolaikines informacines technologijas, atveriamos naujos galimybės valdžios institucijoms bendradarbiauti ir teikti paslaugas kitoms organizacijoms ar piliečiams. Svarbiausias informacinės visuomenės kūrimo įrankis yra elektroninė valdžia, kuri pirmiausia turi būti orientuota į piliečius ir visuomenę.

2. Elektroninės valdžios apibrėžtys evoliucionavo bėgant laikui: 2000 metais buvo įtraukiami socialiniai aspektai, 2001 metais kalbama apie biurokratinių mechanizmų pakeitimą, o 2004-ais metais apie administravimo modernizavimą. Tokie pokyčiai vyko todėl, kad diegiant e. valdžią jai buvo priskiriamos naujos funkcijos, o senosios tapo nebe tokios svarbios. E. valdžia gali būti apibrėžiama skirtingai – plačiąja ir siaurąja prasmėmis. Daugelis autorių savo straipsniuose pateikia e. valdžios apibrėžtį plačiąja prasme – tai svarbi šiuolaikinės valstybės valdymo priemonė, apimanti ne tik technologinį, bet ir politinį, socialinį, ekonominį ir kitus aspektus ir keičianti viešųjų institucijų veiklos principus. Tačiau yra ir autorių, kurie nagrinėja e. valdžią tik siaurąja prasme, apibūdindami ją tik kaip technologinio pobūdžio pokytį.

3. Lyginant e. valdžios tikslus matyti, kad vienuose šaltiniuose didžiausias dėmesys skiriamas e. paslaugų vartotojui (piliečiui) teikimo tobulinimui, o kituose kalbama apie administravimo procedūrų tobulinimą. Mano nuomone, tokie skirtumai kyla iš to, kad autoriai yra skirtingai orientuoti į elektroninę valdžią – vieni ją suvokia siaurąja, kiti – plačiąja prasme.

4. Nagrinėdami e. valdžios naudą visi autoriai mini patogumą vartotojams – tai parodo, kad elektroninė valdžia pirmiausia turi padėti vartotojui. Kiti svarbūs aspektai yra valdžios procesų efektyvumo, skaidrumo didinimas ir išlaidų mažinimas. Kaip pagrindines kliūtis e. valdžios plėtrai galima įvardinti infrastruktūrą, teisinę aplinką, skaitmeninę atskirtį, kompiuterinį raštingumą, saugumą, skaidrumą, informacijos valdymą, sąveiką tarp institucijų, žmogiškuosius išteklius ir rinkodarą.

5. Rinkodara yra būtina e. valdžios procesų diegimo sudedamoji dalis. Jau 2001 metais buvo kalbama ne tik apie e. valdžios diegimą, bet ir apie jos populiarinimo būdus bei grįžtamąjį ryšį. Vienas iš gerų pavyzdžių yra Danijos elektroninė valdžia – ši valstybė ne tik įtraukia rinkodaros priemones į e. valdžios strategijas, bet ir nuolat stebi bei atsižvelgia į grįžtamąjį ryšį.

6. Strateginiuose Europos Sąjungos dokumentuose, pavyzdžiui komunikate „i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“, daugiausia dėmesio skiriama

piliečiams ir visuomenei. Tai turėtų būti kiekvienos valstybės prioritetas diegiant elektroninę valdžią – e. valdžios modelio centre turėtų būti piliečiai ir visuomenė. Taip pat ES turi vieną e. valdžios diegimo kryptį, viziją, nes ne tik nagrinėti strateginiai dokumentai, bet ir ES finansuojamų mokslinių tyrimų programos yra orientuoti į tuos pačius tikslus. Viena kryptis ir nuoseklus jos vykdymas sudaro didesnes galimybes vykdomų projektų sėkmei.

7. Neturėdama tinkamos strategijos ir plano, vyriausybė negali sėkmingai įgyvendinti elektroninės valdžios. Šiuo metu pagrindinis dokumentas, reglamentuojantis e. valdžią Lietuvoje yra Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Ji pakeitė anksčiau galiojusią Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją. Lyginant šiuos dokumentus nustatyta, kad elektroninės valdžios tikslas juose sutampa, tačiau skiriasi e. paslaugų brandos lygių skaičius: Koncepcijoje pateikiami keturi, o Strategijoje – penki. Bendras tikslas įrodo, kad Lietuva turi vieną tikslą elektroninės valdžios atžvilgiu, tačiau įrodo ir tai, kad bėgant laikui ir keičiantis aplinkai tas pats tikslas nebeskatina toliau tobulėti. Naujo brandos lygio atsiradimą pagrindžia nuolat tobulėjančios informacinės technologijos, nes naujai atsiradęs aukščiausias lygis apibūdinamas kaip visiškai funkcionuojanti elektroninė procedūra, kuriai nebereikia jokių kitų fizinių paslaugos vartotojo veiksmų.

8. Lyginant esamą Lietuvos e. valdžios modelį su mokslinėje literatūroje ir ES strateginiuose dokumentuose pateikiamais aprašymais pastebėta, kad mokslininkai ir ES didžiausią dėmesį skiria piliečiams ir visuomenei, o Lietuvos e. valdžios modelis yra orientuotas į technologinių priemonių sukūrimą, neatsižvelgiant į piliečių ir visuomenės poreikius.

9. Išanalizavus statistinius duomenis paaiškėjo, kad Europa pirmauja, lyginant e. valdžios situaciją su kitais žemynais, o lyginant Europos valstybes pagal e. valdžios plėtros indeksą nustatytos lyderės – Didžioji Britanija, Nyderlandai, Norvegija ir Danija. Lietuva pagal e. valdžios plėtros indeksą užima 21-ą vietą iš 34-ių (indekso reikšmė – 0,63). Tai vidutinis įvertinimas, tačiau lyginant su šalimis kaimynėmis (Latvija, Lenkija), Lietuva užima lyderės poziciją.

10. Apibendrinant apklausos analizės rezultatus galima teigti, kad Lietuvoje vyrauja žemas galimybės naudotis viešosiomis e. paslaugomis žinomumas (trūksta rinkodaros priemonių) – tik pusė apklaustųjų, kurių didžioji dalis yra žmonės iki 30-ies metų ir turintys aukštąjį išsilavinimą, žino, kur ieškoti informacijos apie šias paslaugas. Įvertinant elektroninių viešųjų paslaugų populiarumą paaiškėjo, kad net 2/3 apklaustųjų šiomis paslaugomis nesinaudojo, o daugiau negu pusė išbandžiusiųjų e. paslaugas – kokybe nebuvo patenkinti. Pagrindiniai sunkumai, su kuriais gyventojai susiduria naudodamiesi e. paslaugomis, yra informacijos stoka ir sudėtingas jos išdėstymas – su šia problema susidūrė 2/3 apklaustųjų.

11. Sukurtas Lietuvos elektroninės valdžios plėtros modelis akcentuoja piliečių ir visuomenės poreikių tenkinimą ir sudaro prielaidas e. valdžios veiklos efektyvumui didinti. Čia

vartotojų poreikiams identifikuoti yra pritaikomas grįžtamasis ryšys ir ryšių su klientais valdymo principai, o nustatytiems poreikiams tenkinti panaudojama socialinė reklama ir e. paslaugų kokybės gerinimas. Piliečių ir visuomenės interesai, socialinė reklama įtraukiami į e. valdžios ir e. viešųjų paslaugų tobulinimą panaudojant CRM principus. Šio modelio įdiegimas sudarys galimybes padidinti e. valdžios veiklos ir e. paslaugų teikimo efektyvumą.

LITERATŪRA

1. Aicholzer G., Schmutzer R., 2000. *An overview of the change management process in eGovernment* *organizational challenges to the development of electronic government*. Proceedings of 11th International Workshop on Database and Expert Systems Applications, p. 79-83.
2. Almarabeh T., AbuAli A., 2010. *A general framework for e-governement: definition maturity challenges, opportunities and success*. European Journal of Scientific Research, Nr. 39 (1), p. 29-42.
3. Australian Government Information Management Office, 2004. *Marketing E-government. Better practice checklist*. [Žiūrėta 2010-11-30]. Prieiga per internetą <http://www.finance.gov.au/e-government/better-practice-and-collaboration/better-practice-checklists/docs/BPC20.pdf>.
4. Backus M., 2001. *Governance in developing countries*. Research report, Nr. 3, 47 p.
5. Brown D., 2006. *Electronic government and public administration*. Viešasis administravimas, Nr. 10, p. 61-68.
6. Chabrow E., 2003-05-14. *Study: E-Government Won't Succeed Without Some Marketing*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą <http://www.crn.com/news/channel-programs/18822607/study-e-government-wont-succeed-without-some-marketing.htm?itc=refresh>.
7. Chen Y. N., Chen H. M., Huang W., Ching R. K. H., 2006. *E-Government Strategies in Developed and Developing Countries: An Implementation Framework and Case Study*. Journal of Global Information Management, Nr. 14 (1), p. 23-46.
8. Commission of the European Communities, 1993. *Growth, competitiveness, employment. The challenges and ways forward into the 21st century*. Luxembourg: Office for Official Publications of the European Communities, 143 p.
9. Commission of the European Communities, 2003. *The Role of eGovernment for Europe's Future*. Brussels, 26 p.
10. Communication from the Commission to the Council, 2003. *The Role of eGovernment for Europe's Future*. Brussels, COM (2003).
11. Davidavičienė V., Gatautis R., Paliulis N., Petrauskas R. *Elektroninis verslas*. Vilnius: Technika, 2009. 465 p.
12. Domarkas V., Lukoševičienė V., 2006. *Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu*. Viešojo politika ir administravimas, Nr. 16, p. 73-86.

13. Dzemydienė D., Naujikienė R., 2007. *Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė*. Informacijos mokslai, p. 226-232.
14. *European eGovernment Awards finalists 2009*. [Žiūrėta 2009-12-16]. Prieiga per internetą www.epractice.eu.
15. Europos Komisija, 2004. *eGovernment in the EU in the next decade. The vision and key challenges*. Technical Report EUR 21376 EN.
16. Europos Komisija, 2005. *I2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti*. Briuselis, 12 p.
17. Europos Komisija, 2006. *I2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui*. Briuselis, 12 p.
18. Europos Komisija, 2010. *Study on „eGovernment scenarios for 2010 and the preparation of the 2015 Action Plan“*. United Kingdom, 22 p.
19. Europos Parlamento ir Tarybos 2004 m. balandžio 21 d. sprendimas 2004/387/EB dėl suderinto paneuropinių e. valdžios paslaugų teikimo valstybės valdymo institucijoms, verslo subjektams ir piliečiams (IDABC). [Žiūrėta 2010-06-16]. Prieiga per internetą http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/site/en/oj/2004/l_181/l_18120040518en00250035.pdf.
20. Eurostat statistiniai duomenys. [Žiūrėta 2010-11-30]. Prieiga per internetą <http://epp.eurostat.ec.europa.eu>.
21. Garuckas R., Kaziliūnas A., 2008. *E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė*. Viešojo politika ir administravimas, Nr. 23, p. 59-67.
22. *Global Digital Economy 2008 - E-Government, E-Health and Tele-education*. M2PressWIRE, 2009-04-27.
23. Gonzalez R., Gasco J., Llopis J., 2007. *E-government success: some principles from a Spanish case study*. Industrial Management and Data Systems, Nr. 107 (6), p. 845-861.
24. Halaris C., Magoutas B., Papadomichelaki X., Mentzas G., 2007. *Classification and synthesis of quality approaches in e-government services*. Internet Research, Nr. 17 (4), p. 378-401.
25. Heeks R., 2003. *Most e-Government-for-Development Projects Fail. How Can Risks be Reduced?* iGovernment Working Paper Series, Nr. 14.
26. Heeks R., 2006. *Understanding and Measuring eGovernment: International Benchmarking Studies*. Paper prepared for UNDESA workshop, „E-Participation and E-Government: Understanding the Present and Creating the Future“, Budapest, Hungary, 27-28 July 2006.
27. Holmes. D., 2002-04-30. *Marketing e-Government to a sceptical public*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą <http://www.itworldcanada.com/news/marketing-e-government-to-a-sceptical-public/123603>.

28. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės, 2005. *Viešųjų elektroninių paslaugų, teikiamų per internetą, plėtra, problemos ir perspektyvos. Pristatymas*. [Žiūrėta 2010-11-30]. Prieiga per internetą www.ivpk.lt/dokumentai/prezentacijos/seminaras/vep.ppt
29. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės, 2008. *Pagrindinių viešųjų ir administracinių paslaugų, kurios pasiekiamos internetu, tyrimo ataskaita*. [Žiūrėta 2010-04-18]. Prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/dokumentai/vpt2009.doc>.
30. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės, 2009. *Elektroninių paslaugų internete, teikiamų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų, tyrimo ataskaita*. [Žiūrėta 2010-04-18]. Prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/nfiles/105.doc>.
31. Ionita A., 2007. *Quality of information as challenge in business model for e-government*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą http://74.125.155.132/scholar?q=cache:jWTD5JQlbu4J:scholar.google.com/&hl=lt&as_sdt=2000.
32. Ionita A., 2008. *New challenges in e-government applications*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą http://74.125.155.132/scholar?q=cache:WEoHtJijavQJ:scholar.google.com/&hl=lt&as_sdt=2000.
33. Jansen A., 2005. *Assessing E-government progress— why and what*. This paper was presented at NOKOBIT 2005 21-23.11.05 in Bergen, and is published in the proceedings: Tes-sem, B, J. Iden og G. Christensen (red) NOKOBIT 2005.
34. Jastiuginas S., Malaiša R., Krasauskas V., Ramanauskaitė E., 2007. *Elektroninės valdžios plėtra Lietuvoje*. Viešasis administravimas, Nr. 3 (15), p. 23-30.
35. Jungtinių Tautų organizacija, 2010. *E-government Survey*. [Žiūrėta 2010-04-18]. Prieiga per internetą <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un-dpadm/unpan038851.pdf>.
36. Layne K., Lee J., 2001. *Developing fully functional E-government: A four stage model*. Government Information Quarterly, Nr. 18, p. 122-136.
37. Lisabonos ministrų, atsakingų už e. valdžią, deklaracija, patvirtinta 2007 m. rugsėjo 19 d. [Žiūrėta 2010-06-16]. Prieiga per internetą http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Informacines_politikos_dep/Ministerial_Declaration_Lisaboa_2007.pdf.
38. Loesch C., 2006. *What has been achieved in eGovernment in Denmark – and how?* Administration Policy Centre/eGovernment Unit.
39. Lowery L. M., 2001. *Developing a successful e-government strategy*. San Francisco, Department of Telecommunications & Information Services.

40. LR vidaus reikalų ministro įsakymas Nr. 1V-148. *Dėl pavyzdinio savivaldybių institucijų ir įstaigų teiktinų naudojant skaitmenines technologijas viešųjų paslaugų sąrašo tvirtinimo* (2004-04-30). Valstybės žinios, 2004-05-11, Nr. 78-2750.
41. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 229. *Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo* (2001-02-28). Valstybės žinios, 2001-03-07, Nr. 20-652.
42. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 2115. *Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo* (2002-12-31). Valstybės žinios, 2003-01-08, Nr. 2-54.
43. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1468. *Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo* (2003-11-25).
44. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 488. *Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo* (2004-04-28). Valstybės žinios, 2004-04-30, Nr. 69-2399.
45. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 1405. *Dėl LR Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo pakeitimo* (2004-11-08). Valstybės žinios, 2004-11-11, Nr. 164-5996.
46. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 625. *Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo* (2005-06-08). Valstybės žinios, 2005-06-11, Nr. 73-2649.
47. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 307. *Dėl LR Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimo Nr. 1468 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo pakeitimo* (2006-03-29). Valstybės žinios, 2006-03-31, Nr. 36-1284.
48. LR Vyriausybės nutarimas Nr. 464. *Dėl LR Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimo Nr. 488 Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo pakeitimo ir 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimo Nr. 2115 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo pripažinimo netekusiu galios* (2009-05-13). Valstybės žinios, 2009-05-28, Nr. 62-2493.
49. Malinauskienė E., 2010. *Assessment of dynamic organisational capabilities for interoperability in context of different e-government development stage. Doctoral Dissertation*. Vilnius.
50. Malmės ministrų, atsakingų už e. valdžią, deklaracija, patvirtinta 2009 m. lapkričio 18 d. [Žiūrėta 2010-06-19]. Prieiga per internetą http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Viesojo_administravimo_dep/Ministerial-Declaration-on-eGovernment.pdf.
51. Mančesterio ministrų, atsakingų už e.valdžią, deklaracija, patvirtinta 2005 m. lapkričio 24 d. [Žiūrėta 2010-06-16]. Prieiga per internetą http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Viesojo_administravimo_dep/eGOV_deklaracija_05_11_24.pdf.
52. Misevičius A., 2000. *Informacinė visuomenė: dabartis ir perspektyvos*. [Žiūrėta 2010-11-09]. Prieiga per internetą <http://ausis.gf.vu.lt/mg/nr/2000/02/2infov.html>.

53. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2005. *OECD peer review of e-government in Denmark*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą http://www.epractice.eu/files/media/media_763.pdf.
54. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2009. *E-Government Studies. Rethinking e-Government Services: User-Centred Approaches*. OECD publishing, 241 p.
55. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD), 2010. *Denmark. Efficient e-government for smarter public service delivery*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą <http://www.oecd.org>.
56. Oyedele A., Koong K. S., 2006. *Framework for Evaluating Global E-Government Websites*. Proceedings of Decision Science Institute Southwest Region Meeting, 1-4 March 2006, p. 465-472.
57. Owei V., Maumbe B., Van Rhyn P., 2006. *Unbundling e-government service delivery in developing countries: development framework and marketing strategies*. Proceedings of the European & Mediterranean Conference on Information Systems (EMCIS).
58. Paliulis N., 2005. *Informacinės visuomenės iššūkiai elektroninei valdžiai*. Verslas: teorija ir praktika, Nr. 2 (6), p. 101-106.
59. Paliulis N., Jurkėnaitė N., Jakaitis J., 2006. *Elektroninė valdžia Lietuvoje: plėtra ir problemos*. Viešasis administravimas, Nr. 9, p. 49-58.
60. Petrauskas R., Malinauskienė E., 2007. *Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasaulio kontekste*. Viešasis administravimas, Nr. 3 (15), p. 65-71.
61. Sendrevičiūtė D., Sūdžius V., 2007. *Internetinių paslaugų plėtra Lietuvoje*. 10-oji Lietuvos jaunųjų mokslininkų konferencija „Verslas XXI amžiuje“, p. 85-92.
62. Shahkooh K. A., Abdollahi A., Fasanghari M., Azadnia M., 2009. *A Foresight based Framework for E-government Strategic Planning*. Journal of Software, Nr. 6 (4), p. 544-549.
63. Sirkemaa S., 2008. *Towards integrated Electronic Services in Public Sector*. Latest trends on computers, Nr. 2, p. 766-770.
64. Stamoulis D., Gouscos D., Georgiadis P., Martakos D., 2001. *Revisiting public information management for effective egovernment services*. Information Management and Computer Security, Nr. 9 (4), p. 146-153.
65. Statistikos departamentas prie LR Vyriausybės, 2009. *Informacinės technologijos Lietuvoje*. [Žiūrėta 2010-01-19]. Prieiga per internetą http://www.stat.gov.lt/lt/catalog/download_release/?id=2873&download=1&doc=1704&PHPS ESSID=8c65304e038e30295827bbad2e70419c.

66. Statistikos departamento prie LR Vyriausybės duomenys. [Žiūrėta 2010-01-19]. Prieiga per internetą <http://db1.stat.gov.lt/statbank/default.asp?w=1280>.
67. Tan C. W., Pan S. P., Lim E. T. K., 2005. *Managing stakeholder interests in egovernment implementation: lessons learned from a Singapore eGovernment Project*. Journal of Global Information Management, Nr. 13 (1), p. 31-54.
68. TNS tyrimas, 2010. Interneto ir kompiuterių tyrimas. [Žiūrėta 2010-12-27]. Prieiga per internetą <http://www.tns.lt/lt/temos/lt/ziniasklaidos-tyrimai-kompiuteriu-ir-internetu-tyrimas-duomenys-dauguma-nesinaudojanciu-internetu-neturi-poreikio-juo-naudotis>.
69. The Danish government, 2007. *The Danish e-government strategy 2007-2010*. Local Government Denmark (LGDK) and Danish Regions.
70. United Arab Emirate, 2003-07-19. *Dubai e-Government's Marketing Advisory Board reviews new measures to boost usage of eServices*. [Žiūrėta 2010-11-15]. Prieiga per internetą <http://www.ameinfo.com/26330.html>.
71. Vassilakis C., Lepouras G., Halatsis C., 2007. *A knowledge based approach for developing multi-channel e-government services*. Electronic Commerce Research and Applications, Nr. 6, p. 113-124.
72. Vitkauskaitė E., Gatautis R., 2007. *Elektroninės valdžios paslaugų plėtra Ignalinos atominės elektrinės regione*. Viešasis administravimas, Nr. 3 (15), p. 48-52.
73. Wauters P., 2006. *Benchmarking e-government policy within the e-Europe programme*. Aslib Proceedings, Nr. 58 (5), p. 389-403.
74. Wimmer M. A., 2002. *Integrated Service Modelling for Online One-stop Government*. Electronic Markets, Nr. 12 (3), p. 149-156.
75. Wimmer M. A., 2007. *The Role of Research in Successful E-Government Implementation*. E-Government guide Germany. Strategy, Solutions and Efficiency, p. 79-87.
76. Wong K., Fearon C., Philip G., 2007. *Understanding egovernment and egovernance: stakeholders, partnerships and CSR*. International Journal of Quality and Reliability Management, Nr. 24 (9), p. 927-943.

PRIEDAI

A PRIEDAS

A.1 lentelė. Viešųjų e. paslaugų piliečiams aprašymas²⁷

Viešoji paslauga	Nuoroda	Įstaiga	Maks. galimi lygiai	Lygis	2009, %	2008, %
1. Pajamų mokestis	Deklaracija	Valstybinė mokesčių inspekcija	5	5	100	100
2. Darbo paieška	Užimtumo centrų paslaugos	Lietuvos darbo birža	4	4	100	100
3. Socialinės apsaugos pašalpos					42,5	30
	Nedarbo socialinio draudimo išmokos	Lietuvos darbo birža	4	2	50	20
	Vaikų priežiūros išmokos (pašalpa vaiko išlaikymui)	Sodra	5	2	40	40
	Išlaidos medikamentams (kompensacijų grąžinimas)	Valstybinė ligonių kasa	5	1	20	20
	Paskolos studentams	Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas	5	3	60	40
4. Asmens dokumentai	Pasas ir Vairuotojo pažymėjimas		5		47	45
	http://www.dokumentai.lt	Asmens dokumentų išrašymo centras prie VRM	5	3	60	40
	http://www.migracija.lt	Migracijos departamentas	5	1	20	-
	http://www.regitra.lt	Valstybės įmonė „Regitra“	5	3	60	50
5. Automobilių registracija	Nauji, naudoti ir importuojami automobiliai	VĮ „Regitra“	4	2	50	50
6. Leidimai statyboms:	Leidimų statyboms prašymų teikimas	Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie AM	4	4	100	100
7. Pareiškimai policijai	(pvz. vagystės atveju)		3	1	33	33
8. Viešosios bibliotekos	Katalogų prieinamumas	Lietuvos integrali bibliotekų informacinė sistema	5	4	80	80
9. Pažymėjimai (paraiškos ir pristatymas)	Gimimo ir santuokos liudijimai (užklausa ir pristatymas)	Lietuvos miestų ir rajonų savivaldybės	4	1	24	-
	<i>Gimimo liudijimai</i>		4	1	22	-
	<i>Santuokos liudijimai</i>		4	1	26	-
10. Priėmimas į aukštąsias mokyklas	Priėmimas į aukštąsias mokyklas/universitetą	LAMABPO	4	3	75	25
11. Gyvenamosios vietos deklaravimas		Gyventojų registro tarnyba	4	4	100	100
12. Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos	Interaktyvi informacija apie paslaugų teikimą skirtingose ligoninėse		4	4	100	100

²⁷ Parengta autoriaus naudojantis Informacinės visuomenės plėtros komiteto atliktų tyrimų informacija

B PRIEDAS

B.1 lentelė. Viešųjų e. paslaugų verslui aprašymas²⁸

Viešoji paslauga	Nuoroda	Įstaiga	Maks. galimi lygiai	Lygis	2009, %	2008, %
1. Socialinės įmokos	Darbuotojams	Valstybinis socialinis draudimo fondas	4	4	100	100
2. Mokesčiai	Deklaracija	Valstybinė mokesčių inspekcija	4	4	100	100
3. PVM	Deklaracija	Valstybinė mokesčių inspekcija	4	4	100	100
4. Naujo juridinio asmens registravimas	Naujo juridinio asmens registravimas	VĮ Registrų centras	4	2	50	50
5. Statistiniai duomenys	Duomenų pateikimas statistikos biurams	Statistikos departamentas prie LRV	5	4	80	80
6. Muitinės deklaracijos	Muitinės deklaracijos	Muitinės departamentas prie FM	4	4	100	100
7. Su aplinkosauga susiję leidimai		Aplinkos ministerija	5	1	20	40
(8) Viešieji pirkimai	Viešieji pirkimai	Viešųjų pirkimų tarnyba	4	4	100	100

²⁸ Parengta autoriaus naudojantis Informacinės visuomenės plėtros komiteto atliktų tyrimų informacija