

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETO
INFORMATIKOS IR STATISTIKOS KATEDRA

AURIMAS KAŠELIONIS
(ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ADMINISTRAVIMAS, MAGISTRANTŪROS
NEAKIVAIZDINĖS STUDIJOS)

**ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ STEBĖSENOS METODAI:
LIETUVA PASAULIO KONTEKSTE**

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas —
Lekt. E.Malinauskienė

Vilnius, 2008

TURINYS

ĮVADAS	3
1. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIAI IR METODAI.....	6
1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir vystymosi scenarijai.....	6
1.1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata.....	6
1.1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi scenarijai	12
1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo modeliai	16
1.2.1. E-valdžios išsivystymo lygio indeksas.....	16
1.2.2. Kompanijos Accenture tyrimai	18
1.2.3. Taylor Nelson Sofres (TNS) tyrimai.....	20
1.2.4. Visuomeninės vertės koncepcijos panaudojimas.....	22
1.3. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo metodai	25
2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VERTINIMO PRAKTIKA PASAULYJE	28
2.1. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo geriausia patirtis.....	28
2.2. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimas Lietuvoje	34
3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS LIETUVOJE.....	44
3.1. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo situacija Lietuvoje	44
3.2. Tyrimo metodologija	48
3.3. Tyrimo rezultatai	50
IŠVADOS	66
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	69
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA	73
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA.....	74
PRIEDAI.....	75

IVADAS

Vienas iš svarbiausių XX amžiaus pabaigos ir XXI amžiaus pradžios bruožas yra vis didėjantis informacinių – komunikacinių technologijų, gebėjimų ugdymo, žinių ir informacijos vaidmuo visuomenės vystymuisi. Vis dažniau kalbama apie informacinės eros pradžią, kad mes gyvename „elektroninėje visuomenėje“ ir artėjame prie „virtualios ekonomikos“, kurios varomoji jėga yra informacija, kad mes jau egzistuojame „globalinės informacinės ekonomikos“ sąlygomis, kad prasideda informacinės visuomenės formavimosi procesas [15].

Pirmieji bandymai taikyti internetines technologijas politikoje atsirado 1990 metų pradžioje, kai internetas buvo pradėtas naudoti priešrinkiminei agitacijai ir propagandai. 1993 metais prasidėjo vyriausybinių struktūrų skverbimasis į elektroninę erdvę [14]. Tais metais JAV atsirado pirma oficiali internetinė svetainė, priklausanti Baltiesiems rūmams. Jau 2000 metais Amerikos piliečiai į Baltuosius rūmus, Kongresą ir Senatą atsiuntė daugiau nei 80 milijonų elektroninių laiškų. Sėkmingas interneto, kaip politinės komunikacijos instrumento, panaudojimas sudarė prielaidas interneto ir kitų šiuolaikinių komunikacijos priemonių pagrindu sukurti elektroninę valdžią, aprūpintą elektronine sąsaja [33].

Pasaulinėje praktikoje yra naudojama daug elektroninės valdžios apibrėžimų. „Tai informacinių bei komunikacinių technologijų panaudojimas, siekiant padidinti valdžios veiklos efektyvumą, ekonomiškumą, skaidrumą, o taip pat visuomenės valdžios kontrolės galimybes“ [44]. JAV įstatymas apie e-valdžią ją apibrėžia, kad tai „Interneto ir kitų technologijų panaudojimas siekiant tobulinti valdžios informacijos prieigą ir pateikimą, o taip pat paslaugas visuomenei, kitoms organizacijos ir valstybiniam organams; valdžios veiklos tobulinimas, įskaitant efektyvumą, ekonomiškumą, paslaugų kokybę ir transformaciją“ [18]. Europos Taryba pateikia sekantį elektroninės valdžios apibrėžimą: „Elektroninė valdžia – tai informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas valdžios administraciniuose organuose, susijęs su organizaciniais pokyčiais ir naujais gebėjimais, kurio tikslas tobulinti paslaugų teikimą ir demokratinius procesus, bei stiprinti vyriausybės politikos palaikymą.“ [13]. Trumpai elektroninę valdžią galime apibrėžti kaip informacinių ir ryšio technologijų taikymą viešojo administravimo procesuose, o elektroninės paslaugos yra svarbi šio mechanizmo dalis.

Europos strategijos e-valdžios plėtrai kūrimas prasidėjo 2000 metų kovą, kai „e-Europe 2002“ iniciatyva buvo pristatyta Lisabonos Europos Taryboje ir patvirtinta Feiros Taryboje (2000 m. birželį). Šis mechanizmas taip pat numatė kokybinius bei kiekybinius rodiklius elektroninės valdžios monitoringui. Kuriant pagrindinius elektroninės vyriausybės veiklos rodiklius, pagrindinis dėmesys buvo skiriamas paklausai, t.y faktinius, realius piliečių ir verslo organizacijų poreikius, kontaktuojant su vyriausybėmis organizacijomis.

Daugelis elektroninės valdžios teikiamų paslaugų vertinimo metodikų remiasi potencialo tyrimais. Tai yra to, ką galėtų gauti piliečiai, verslo organizacijos ir pačios valdžios struktūros

panaudojant informacines-komunikacines technologijas teikiant ir vartojant paslaugas. Pavyzdžiui, JTO atliktame tyrime [45], įvestas taip vadinamo „e-valdžios išsivystymo indekso” (angl. *e-Government index*) ir pateikta šio indekso reikšmė 169 JTO narėms. Šis indeksas atspindi šalies potencialą, naudojant elektronines viešąsias vyriausybės paslaugas, bet ne realų šių paslaugų naudojimą. Kompanijos Accenture atliktame tyrime (angl. *eGovernment Leadership – Realizing the Vision*) [54] elektroninių vyriausybių išsivystymo lygio nustatymas buvo atliekamas pagal paslaugų išvystymo lygį (angl. *Service Maturity*) ir ryšių su klientais valdymo (angl. *Customer Relationship Management*) kokybę, santykį. Šiuo atveju taip pat buvo atliekamas potencialo įvertinimas, t.y ką gali gauti klientai, bet ne tai, kokioje apimtyje jie tai gauna realiai. Praktinį elektroninių viešųjų paslaugų naudojimą pradėjo tirti rinkos tyrimų kompanija Taylor Nelson Sofres [34]. Jie ištyrė vyresnių nei 31 metų gyventojų naudojimąsi viešosiomis paslaugomis. Šiuo atveju buvo tiriamas ne elektroninės valdžios potencialas, bet kiek žmonių realiai naudojosi elektroninės valdžios paslaugomis. 2006 metais Lietuvoje buvo atliktas elektroninės valdžios padėties tyrimas, kuris įvertino viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų prieinamumą elektroninėje erdvėje, jų kokybę bei plėtros perspektyvas.

Šiame darbe, elektroninės valdžios teikiamų viešų paslaugų kokybei įvertinti pasaulyje, atskiroje šalyje, regionuose ar miestuose siūloma naudoti elektroninės valdžios potencialą – paslaugų prieinamumą internete, kiekį, šių paslaugų interaktyvumą, orientaciją į vartotoją ir patogumą.

Temos aktualumas ir naujumas. Paprastai ataskaitos viešųjų paslaugų perkėlimo lygis yra nustatomas valstybiniu lygiu. Remiantis [38] šaltiniu, galima teigti, kad „Lietuvoje visiškai į virtualią erdvę perkeltų viešųjų paslaugų dalis nepakito nuo 2004 metų ir šiuo metu yra mažesnė negu Europos Sąjungos vidurkis“. Labai didelę įtaką bendram viešųjų paslaugų įvertinimui tarptautiniu mastu turi įtakos regioninės valdžios viešųjų paslaugų perkėlimas į virtualią erdvę.

Šiuo metu nėra nusistovėjusios metodikos tokiems tyrimams ir viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę tyrimo vertimo kriterijų. Atskirų valstybių vienu metu su Lietuva įstojusių į ES sąjungą elektroninių vyriausybių teikiamų viešųjų paslaugų kokybė vertinama dviejuose matavimuose – potencialo ir paklausos. Taip pat patikrinsime šią metodiką ir pateiksime pasiūlymus jos naudojimui.

Darbo objektas. Elektroninių viešųjų paslaugų kiekybinio ir kokybinio vertinimo metodai.

Darbo tikslas. Išanalizuoti naudojamus elektroninių viešųjų paslaugų kiekybinius ir kokybinius vertinimo metodus ir atlikti teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų kokybinį vertinimą Lietuvoje.

Darbo uždaviniai. Siekiant minėto darbo tikslo suformuluoti šie pagrindiniai darbo uždaviniai:

- apžvelgti elektroninių viešųjų paslaugų kokybės ir kiekybės vertinimo metodus, šiuose vertinimuose naudojamus rodiklius ir jų taikymo galimybes elektroninių viešųjų paslaugų realizavimo procese;

- apžvelgti pasaulyje naudojamus elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo modelius;
- atlikti tyrimą, vertinantį Lietuvos e-valdžios teikiamas elektronines paslaugas ir jų naudotojui priklausomybę nuo teikiamos paslaugos kokybės.

Tyrimo metodai. Magistro darbe bus naudojami šie metodai: literatūros analizės, gautų tyrimo duomenų grupavimo, apibendrinimo ir lyginimo metodai. Empirinei analizei bus taikomas kiekybinis metodas.

Darbą sudaro trys dalys. Pirmoje dalyje yra pateikiama elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo modeliai ir metodai. Antrojoje dalyje yra įvertinama geriausia patirtis pasaulyje, bei išanalizuojami Lietuvoje atlikti elektroninių viešųjų paslaugų tyrimai. Trečiojoje darbo dalyje yra pateikiama tyrimo, atlikto norint išsiaiškinti kaip Lietuvos piliečiai vertina elektroninių viešųjų paslaugų kokybę, medžiaga. Darbo pabaigoje yra pateikiamos išvados ir rekomendacijos.

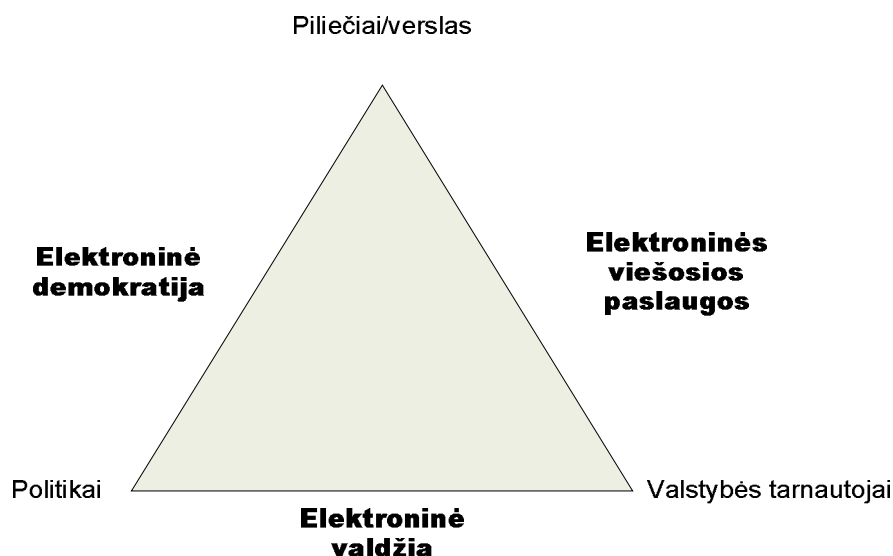
1. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ VERTINIMO MODELIAI IR METODAI

1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir vystymosi scenarijai

1.1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata

Elektroninės viešosios paslaugos yra siejamos su valdžios teikiamomis paslaugomis ir šios valdžios naudojimosi įvairiais elektroniniais kanalais šių paslaugų teikimui. Tai apima piliečių (vartotojų) galimybes dalyvauti informaciniame ar komerciniame ryšyje su atitinkamomis valdžios institucijomis jiems rūpimais klausimais. Elektroninės valdžios institucijos šiuo požiūriu yra taip pat sąveikos dalyviai, bendraujantys vienas su kitu elektroniniais kanalais, naudodami savo institucijų vidinius tinklus (intranetą). Šio bendradarbiavimo tikslas – padidinti darbo efektyvumą, kai kelios institucijos vienu metu, lygiagrečiai gali aptarnauti vartotoją ir kartu dalintis savo darbo rezultatais, reikalingais kitoms institucijoms, kad vartotojui teikiama paslauga būtų kokybiškai ir efektyviai įvykdyta. Elektroninė demokratija yra susijusi su galimybe išplėsti piliečių dalyvavimą šalies valdyme. Šiuolaikiniai informaciniai kanalai suteikia galimybę greitai patekti didelėms visuomenės grupėms norimus klausimus ir greitai gauti atsakymus. Tai liečia ir piliečius. Jie greitai gali pareikšti savo nuomonę rūpimais klausimais, pateikti pasiūlymus valdžios darbo efektyvumo didinimui ir pan.

Visi šie faktoriai priklauso vienas nuo kito. Pavyzdžiui, elektroninių viešųjų paslaugų teikimo gerinimas padeda padidinti viešosios administracijos efektyvumą, o taip pat daryti politinę įtaką virtualiose piliečių bendruomenėse. Iš esmės, tai yra ryšys, kuriame dalyvauja politikai, piliečiai/verslo atstovai ir valstybės tarnautojai/vieši pareigūnai. Tokią sąveiką galime atvaizduoti trikampiui, pateiktu pav. 1.



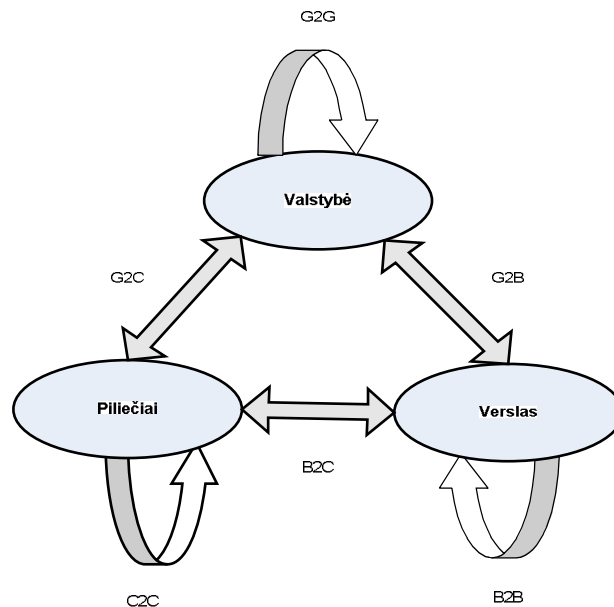
1 pav. Elektroninės valdžios ryšys [49]

Elektroninės valdžios sąvoką įvairūs mokslininkai apibrėžia remdamiesi įvairiais principais. Vieni autoriai naudoja aprašomuosius apibrėžimus – kokie pokyčiai vyksta visuomenėje ir atskirose jos struktūrose, dėka elektroninės valdžios įdiegimo. Kiti naudoja taikomąjį elektroninės valdžios aspektą ir tiesiog išvardina atskirų tokios valdžios instrumentų taikymą. Taip pat egzistuoja ir techniniai apibrėžimai, kurie savo dėmesį koncentruoja naudojamiems technologiniams sprendimams ir programinių produktų specifikavimui. Taip egzistuoja ir ekonominiai elektroninės valdžios apibrėžimai, orientuoti į maksimalų valstybės valdymo efektyvumą. Kiekvienas iš šių požiūrių yra teisingas, nes atspindi tam tikrą elektroninės valdžios funkcionavimo aspektą. Tokiu būdu galima pateikti eilę elektroninės valdžios apibrėžimų. Elektroninė valdžia – tai:

- Valstybės valdymo organizavimas, paremtas elektroninių informacijos apdorojimo, perdavimo ir platinimo priemonių, visų lygių valdžios organų paslaugų tiekimas visoms piliečių kategorijoms elektroninėmis priemonėmis, o taip pat piliečių informavimas apie valdžios veiklą tomis pačiomis priemonėmis [43].
- Informacinės technologijos valstybės valdyme [21].
- Elektroninio verslo transformavimas valstybinėms ir valdžios organizacijoms, kuriame valstybė dalyvauja kaip informacinių technologijų korporacinis vartotojas [35].
- Automatizuotos valstybinės tarnybos, kurių pagrindinės funkcijos yra: laisvos piliečių prieigos prie visos būtinos valstybinės informacijos užtikrinimas, mokesčių rinkimas, transporto priemonių ir patentų registravimas, reikalingos informacijos pateikimas, sutarčių sudarymas ir reikalingų vyriausybiniam aparatui medžiagų ir įrengimų pateikimas. Tai gali sumažinti mokesčių mokėtojų išlaidas valstybės aparato išlaikymui ir finansavimui, padidinti valdžios organų veiklos atvirumą ir skaidrumą [27].

Tačiau kiekvienas iš šių apibrėžimų elektroninę valdžią pateikia kaip eilinį taikomąjį sprendimą, egzistuojančių struktūrų modifikavimą, o ne kaip naują savarankišką valstybės valdymo principų kompleksinį transformavimą. Tokie sprendimai pabrėžia valdžios aprūpinimą informacinių technologijų priemonėmis. Todėl vėliau susiformavo ir kitas požiūris į elektroninę valdžią. Šiuo metu daugelis mokslininkų elektroninę valdžią nagrinėja kaip koncepciją, kuri nukreipta į bendros valstybės veiklos efektyvumo didinimą [52].

Šiuo požiūriu elektroninė valdžia suprantama kaip trijų modulių – G2G (angl. *government to government* – vyriausybė vyriausybei), G2B (angl. *government to business* – vyriausybė verslui) ir G2C (angl. *government to citizens* – vyriausybė piliečiams), visuma. Pasak H. Zhou [51], tai yra trys elektroninės valdžios paslaugų teikimo modeliai. Supaprastintai, kiekvienos valstybės visuomeniniame gyvenime egzistuoja trys subjektai: valstybė, piliečiai ir verslo organizacijos (verslas), atstovaujantis šalies ekonomiką (pav. 2). Piliečiai, atitinkamai, atstovauja pilietinę visuomenę, o valstybė yra integruojanti sistema.



2 pav. Visuomeninio gyvenimo subjektai [36]

Bene labiausiai apibendrintai elektroninės valdžios (kartu ir jos teikiamų paslaugų) esmę nusako požiūris, kad elektroninė valdžia – bendradarbiaujantis valdymas (angl. *collaborative governance*), pripažįstant, kad tas valdymas yra sudėtingas ir prieštaringas, kadangi viešasis valdymas daugiausia remiasi administravimu bei kontrole, ir tai daro įtaką valstybės tarnautojų elgsenai, o visuomenės dalyvavimo tame valdyme įtakai didinti reikalinga abipusė sąveika [39]. Pasaulyje pirmaujančios elektroninės valdžios iniciatyvos elektroninę valdžią traktuoja kaip elektroninių viešųjų paslaugų ir elektroninio dalyvavimo, t. y. visuomenės įtraukimo į sprendimų priėmimą, sąveiką. Šie du sėkmingos elektroninės valdžios aspektai yra glaudžiai susiję ir turi būti įgyvendinami lygiagrečiai [39, p. 112–134]. Viešosios paslaugos yra viešojo administravimo funkcija.

Teisiniu aspektu viešasis administravimas yra įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, kuri skirta įstatymams ir kitiems norminiams teisės aktams įgyvendinti priimant administracinius sprendimus, bei teikiant įstatymų nustatytas administracines paslaugas, administruojant viešųjų paslaugų teikimą ir atliekant viešojo subjekto administravimą.

Visais laikais svarbiausia valdymo problema buvo jo brangumas valdomiesiems. Ypač brangi valdymo sistema susiformavo demokratinėje sistemoje, nes bendruomenei vis labiau stengiantis tiesiogiai kontroliuoti valdžią ir kaip galima labiau apriboti neigiamą biurokratijos įtaką visuomenei, atsirado daugybė visas valdymo grandis ir viena kitą kontroliuojančių institucijų, priklausančių įvairiausiems valdžios lygmenims.

Viešasis administravimas – tai procesas, jungiantis organizacijas, individus, veikiančius pagal tam tikrus įstatymus ir taisykles, parengtus įstatymų leidėjų, vykdomosios valdžios ir teisinių institucijų, viešojo administravimo praktikoje yra sujungtas įstatymų leidėjų, teismų, įvairių lygių valdininkų, politinių partijų, interesų grupių, jų lyderių, masinės informacijos priemonių potencialas,

galimybės ir perspektyvos. Tradiciškai viešasis administravimas yra suprantamas kaip valstybės tarnybos veikla, kaip studijų sritis ir kaip profesija. Svarbiausiais administracinės metodikos elementais laikomi planavimas ir lėšų paskirstymas, viešųjų programų vertinimas, sprendimų priėmimas, t.y. viešojo administravimo sektoriaus veikla. Viešojo administravimo įstatymas – įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojama valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomoji veikla, skirta įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešoms paslaugoms administruoti.

T. Lowi ir kiti mokslininkai [33] apibrėžia sekančias viešojo administravimo funkcijas:

- **Reguliavimas.** Ši funkcija neleidžia piliečiams pereiti priimtino elgesio ribų, naudojant baudžiamąją teisę, tam tikrus draudimus.
- **Paskirstymas.** Tai mokesčių įplaukų panaudojimas individualiems poreikiams tenkinti.
- **Perskirstymas.** Tai vienos grupės apmokestinimas, kad naudą gautų kita grupė.
- **Institucijų formavimas.**
- **Paslaugų teikimas.**

Bendru atveju elektroninės paslaugos sampratą pasiūlė ir apibrėžė kompanija HP. Kompanija teigia, jog elektroninės paslaugos yra „modulinės, lanksčios ir informacinėmis technologijomis pagrįstos paslaugos, kurios įvykdo tam tikras užduotis, atlieka transakcijas ar darbus“ [22].

Elektroninėms paslaugoms apibūdinti galima vartoti ir tokį apibrėžimą: elektroninė paslauga susijusi su informacijos apsikeitimu su vartotoju per atvirus (nesaugius) tinklus bei paskatina tam tikrų procesų vykdymą įmonėje, siekiant reikiamo rezultato. Jei rezultatas yra elektroninio formato, jis gali būti pateiktas per portalą užsakovui [53].

Viešosios paslaugos - kai asmuo betarpiškai kreipiasi į viešųjų paslaugų teikėją. Viešųjų paslaugų teikėjo informacinė sistema per duomenų mainų platformą, gauna paslaugos komponentų duomenis iš kitų administracines paslaugas teikiančių institucijų [32].

Elektroninės viešosios paslaugos - kai asmuo savo buvimo vietoje per portalą patvirtina savo tapatybę, pasirenka paslaugą, stebi jos teikimo eigą, gauna rezultatą ir atlieka mokėjimą už paslaugą. Portalas kreipiasi į paslaugos teikėjo informacinę sistemą ir inicijuoja paslaugos vykdymą tokiu pat būdu kaip ir viešosios paslaugos atveju [38].

Bendru atveju elektroninių viešųjų paslaugų teikimas turi atitikti sekančius principus:

Orientacija į piliečius. Piliečiai, kaip vyriausybės savininkai, o ne tik jos paslaugų vartotojai, apsprendžia elektroninių viešųjų paslaugų tiekimo politiką ir vystymo kryptis.

Naudojimo paprastumas ir patogumas. Visų elektroninių sprendimų, naudojamų viešųjų paslaugų teikime, tikslas yra palengvinti piliečiams naudotis sistema, pagreitinti užklausų aptarnavimą ir sutrumpinti laukimo laiką.

Transformacija į verslą. Programinės priemonės, architektūra ir infrastruktūra, o taip pat elektroninių viešųjų paslaugų teikimo politika turi būti nukreipti į tai, kad tokie elektroninių viešųjų paslaugų teikimo sistemos suteikti verslo modelio efektyvumą, su atitinkama vertybių sistema.

Kaina ir sudėtingumas. Jie turi būti minimalūs, kad darbas su tokia sistema nesukeltų problemų kaip piliečiams, taip ir verslo organizacijoms.

Aptarnavimas. Elektroninių paslaugų teikimo efektyvumas turi pasireikšti galimybe greitai ir su minimaliomis sąnaudomis aptarnauti maksimaliai galimą vartotojų skaičių, užtikrinant aukštą aptarnavimo kokybę.

Sprendimų suderinamumas. Visi sprendimai (techniniai ir programiniai) turi užtikrinti įvairių struktūrų ir organų, sudarančių sistemą, tarpusavio sąveiką ir pilną suderinamumą.

Vykdymas. Sprendimai turi atitikti tranzakcijų tobulinimo tikslą dėka jų atlikimo laiko ir sudėtingumo mažinimo.

Atskaitomybė. Sprendimai turi didinti duomenų tikslumą ir jų archyvavimo galimybę, o taip pat vidinį ir išorinį tranzakcijų auditą.

Reikšmingumas. Elektroninis viešųjų paslaugų teikimas – pagrindinis valdžios tikslas vieningo tinklo erdvėje.

Galima išskirti sekančius elektroninių viešųjų paslaugų brandos lygius [46]:

- Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.
- Antrasis lygis – dalinė transakcija. Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis).
- Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau viešojoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.
- Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.

Kadangi viešųjų paslaugų įvairovė yra gana didelė, prioritetą turi būti atiduodamas toms paslaugoms, kurios turi didžiausią įtaką ir vertę klientams. Kaip jau minėjome egzistuoja trijų rūšių elektroninių viešųjų paslaugų teikimo modeliai.

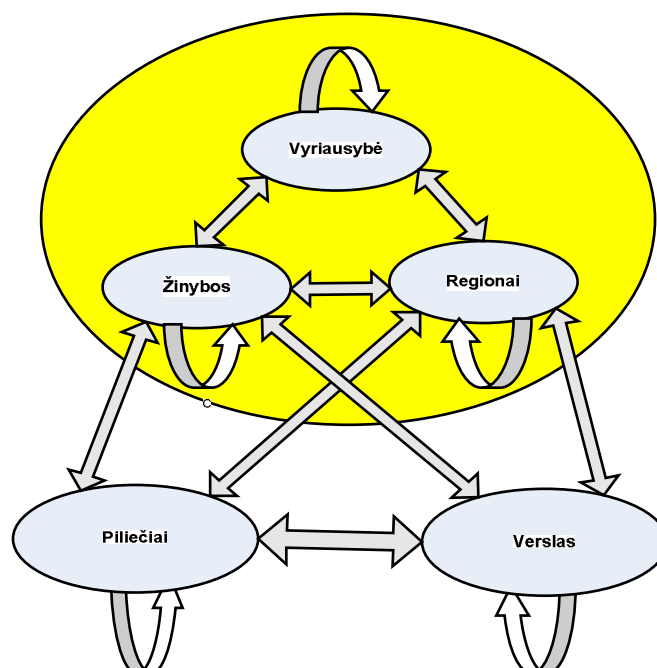
G2G. Modelio „vyriausybė – vyriausybei“ funkciją galima charakterizuoti kaip valstybinių išlaidų mažinimą, dokumentų kelio tarp įvairių jos struktūrų mažinimą, galimybių kontroliuoti atskirų organų ir tarnautojų darbą, padidinti konkurencingumą tarp tarnautojų ir jų kvalifikacijos kėlimą ir, svarbiausia, didinti valdžios skaidrumą ir mažinti korupciją. Kalbant apie elektroninės valdžios teikiamų paslaugų G2G modelį, reikia suprasti, kad visų pirma kalbama apie visų lygių valdžios

organų valdymo procesų informatizavimą, apie visų tarpžinybinių santykių informatizavimą, apie kompiuterinių sistemų, galinčių palaikyti visų šių organų interakcijos su visuomene ir verslu funkcijas. Negalima sakyti, kad vyriausybės viduje yra realizuota elektroninė tranzakcija, jei jos struktūrose nėra automatizuotas atitinkamas procesas.

G2B ir G2C. Šiuos modelius galima nagrinėti lygiagrečiai, nes piliečiai, kaip ir verslas, valdžios atžvilgiu yra dviejuose vaidmenyse: kaip mokesčių mokėtojai ir verslas ir piliečiai yra valdžios savininkai, bet kartu jie yra ir jos pagrindiniai klientai. Pagrindiniai elektroninių paslaugų tiekimo pagal modelius G2B ir G2C uždavinius galima apibrėžti sekančiai: biurokratijos įveikimas, orientacijos į piliečius įdiegimas valdžios struktūrose, resursų išlaisvinimas, eilių panaikinimas, privačios iniciatyvos versle legalizavimo supaprastinimas, smulkaus ir vidutinio verslo aktyvumo didinimas, valdžios vadybos optimizavimas.

Vienas iš svarbiausių elektroninių viešųjų paslaugų tiekimo pagal modelius G2B ir G2C principas yra vieningas prieigos taškas. Kai informacija apie visas valdžios teikiamas elektronines viešąsias paslaugas yra viename portale, tai suteikia papildomus patogumus mokesčių mokėtojams. Viena iš jų – atkrinta būtinybė daug kartų pildyti įvairias formas su tais pačiais personaliniais duomenimis. Vieną kartą įtraukti į duomenų bazę, šie duomenys automatiškai atsiranda formose, kada vartotojas yra autorizuojamas. Kitas privalumas – vieno prieigos taško buvimas suteikiant mokesčių mokėtojui kompleksinę paslaugą, kuri stimuliuoja vartotoją kuo greičiau pervesti savo operacijas su valdžia į elektroninę erdvę.

Tačiau, piliečiai ir verslas sąveikauja su valstybe ne kaip su kažkoku atskiru objektu, o su daugeliu žinybų, regioninėmis struktūromis, įvairiais departamentais ir t.t. Tokiu būdu elektroninių viešųjų paslaugų teikimo modelių sąveiką valstybės viduje, galime pavaizduoti schema, pateikta pav. 3.



3 pav. Valdžios sąveika su piliečiais ir verslu [36]

Faktiškai visos vyriausybės paslaugos gali būti klasifikuotos į tris pagrindines kategorijas: informacinės, interaktyvios ir tranzakcinės. Reikšmingiausios yra informacinės ir tranzakcinės elektroninės paslaugos. Informacija yra kiekvieno sprendimo priėmimo, atsakymo, veiklos, iniciatyvos, sąveikos ir sandorio tarp vyriausybės ir gyventojų, vyriausybės ir firmų ir tarp vyriausybių savarankiškai pagrindas. Kaip informacija yra surinkta, apdorota, analizuota, pateikta ir skleidžiama yra atskira informacinių technologijų pramonės šaka. Informacijos ir žinių amžiuje nėra kitos institucijos kuri pateikia tiek duomenų ir informacijos, kaip vyriausybė. Kadangi paslaugos yra viešas vyriausybės veidas, pirminis visų elektroninių vyriausybių iniciatyvų tikslas yra suteikti vartotojams efektyvią priemonę, skirtą bendrauti su viešojo sektoriaus paslaugų teikėjais. Tai įmanoma pasiekti gerinant informacinius srautus, informacijos apdorojimo metodus ir priemones tiek išorėje tiek viduje. Informacija yra pagrindinis vyriausybės veiklos rezultatas ir todėl, padaryti ministerijas, skyrius, agentūras, darbuotojus „e-paruoštas“, yra intensyvus ir ilgas procesas.

Dauguma pasaulio valstybių vyriausybės yra patalpinusios Internete savo svetaines. Tačiau kai kurių šalių svetainių turiniai yra statiniai, jose pateikiama informacija yra nepakankama ir nepilna, dažnai tik viešųjų ryšių pobūdžio ir su stipriais politiniais aspektais. Nežiūrint į didelę informacinių ir telekomunikacinių technologijų pažangą, vyriausybės perėjimas į elektroninę formą yra ilgas ir sudėtingas procesas. Šalys smarkiai skiriasi socialiniu ir ekonominiu požiūriu, išsivystymo lygiu, o tuo pačiu ir sąlygomis įdiegti elektroninę valdžią ir ją vystyti. Labai svarbus yra e-valdžios vertinimas. Tai leidžia lengviau suvokti kokioje savo vystymosi stadijoje šiuo metu yra e-valdžia, jos teikiamos elektroninės paslaugos, ką reikią tobulinti ir kaip reikia tobulinti.

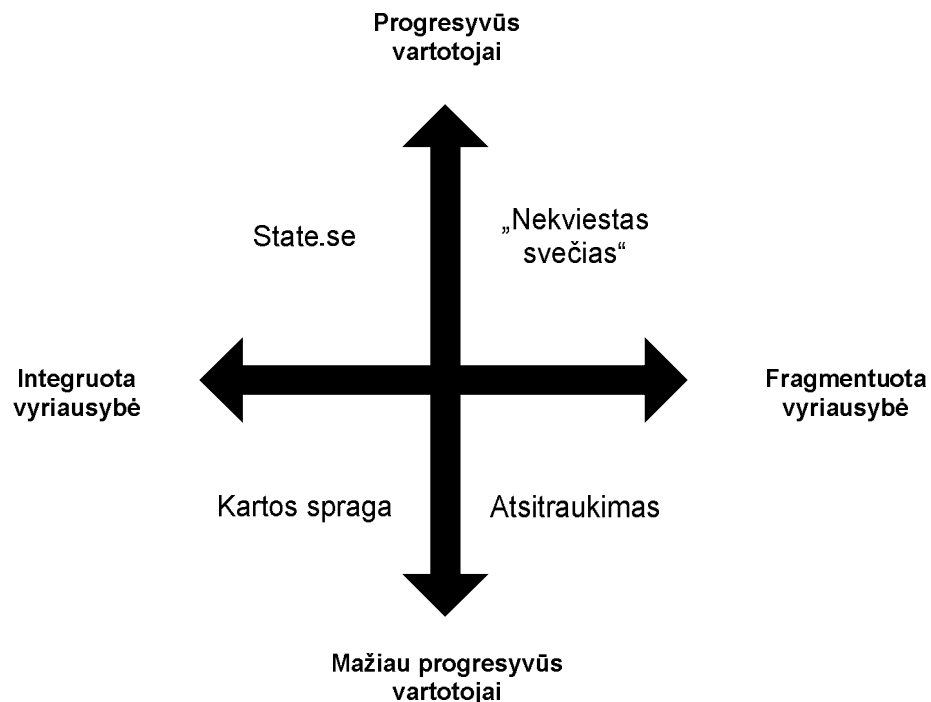
1.1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi scenarijai

Analizuojant elektronines viešąsias paslaugas labai svarbu apžvelgti ir ateities vystymosi perspektyvas šioje srityje. Ypatingai yra naudinga nustatyti kokia gali būti visuomenės reakcija progresuojant e-valdžiai ir kaip tai galėtų įtakoti teikiamų elektroninių paslaugų kokybę. Tam tikslui valstybinė Švedijos Inovacijų Sistemų Agentūra VINNOVA¹ suformulavo 4 galimus e-valdžios scenarijus 2016 metams [49]. Formuluodama šiuos scenarijus VINNOVA rėmėsi dviem pagrindiniais klausimais, kurie iškyla vertinant elektroninę valdžią. Pirmas klausimas yra susijęs su tai, koks bus vartotojų išsivystymo lygis, naudojantis kompiuteriais. Ar jis vis augs ir tuo pačiu kils reikalavimai elektroninės valdžios teikiamoms paslaugoms, ar bus kažkokios kliūtys vartotojų kompiuteriniam išsilavinimui didėti. Iškeliama prielaida, kad jei ekonomikos augimas bus lėtas, o tai reikš lėtesnę informacinių technologijų plėtotę, tačiau daugiau vartotojų spės su naujais technologijų pasiekimais. Ir atvirkščiai, greitas naujovių plitimas su sparčiu ekonomikos augimu, leis įsisavinti tik daliai, taip

¹ www.vinnova.se

vadinamai „patyrusių“, vartotojų grupei. Tokiu būdu, diegiant elektroninę valdžią ir jos teikiamas paslaugas yra labai svarbu vienodai traktuoti visus piliečius (elektroninės valdžios paslaugų vartotojus).

Antras klausimas susijęs su tuo, kokią mes matysime vyriausybę ateityje: integruotą ar fragmentuotą, t.y. kaip bendradarbiaus atskiros centrinės vyriausybės institucijos. Iš vienos pusės Internetas sudaro palankias prielaidas glaudesniai ir efektyvesniai valdžios institucijų bendradarbiavimui. Tačiau iš kitos pusės, sprendimą apie valdžios institucijų integruotumą ar susiskaldymą lemia ne tik Internetas, bet ir politiniai sprendimai. Kiti faktoriai lemiantys integruotumą gali būti skirtingų kultūrų egzistavimas skirtinguose organuose, skirtingos darbotvarkės, skirtumai tarp regionų politikos ir pan. Tokiu būdu galima išskirti keturis galimus elektroninės valdžios vystymosi scenarijus[49], priklausomai nuo vartotojų pažangos ir nuo valdžios integruotumo, kaip parodyta pav. 4.



4 pav. VINNOVA pasiūlyti elektroninės valdžios vystymosi scenarijai [49]

State.se. Išėities taškas šiam scenarijui yra aukštas technologijų ir ekonomikos išsivystymas. Šiam scenarijui pagrindu imama Švedija. Čia pastebimas smarkiai augantis interneto vartotojų skaičius ir kartu progresyvių vartotojų skaičius. Iki 2016 metų numatoma, kad šalyje 95% gyventojų bus interneto vartotojai, o informacinių-komunikacinių technologijų plėtros tempai leis turėti prieigą prie interneto praktiškai iš bet kurio šalies taško. Interneto vartotojų progresyvumą stabdantis faktorius yra vyresnio amžiaus vartotojai. Šią kliūtį jau dabar įveikia patogūs vartotojo sąsaja, o taip pat tokių paslaugų, ypač aktualių vyresnio amžiaus žmonėms, kaip sveikatos priežiūros sistemos dalies paslaugų, tokių kaip registracija pas gydytojus, vaistų užsakymas, konsultacijos internetu ir pan., perkėlimas į internetą. Kita labai svarbi problema, be kurios sprendimo neįmanomas vartotojų

skaičiaus didėjimas, yra saugumas. Įdiegta vartotojų autorizacijos sistema, leidžianti paprastai identifikuoti vartotoją, įdiegtos ir pastoviai tobulinamos apsaugos nuo įsilaužimų, virusų, duomenų vagysčių priemonės leido išvengti stambių incidentų, kas labai pakėlė naudojimosi įvairiomis internetinėmis paslaugomis ir visų pirma elektroninės valdžios teikiamomis viešosiomis paslaugomis, pasitikėjimą vartotojų tarpe.

Šiame scenarijuje, valdžios integruotumui numatytas vieningas prieigos portalas, kuris tiesiogiai sujungtas su valdžios organų intranetais. Tai reiškia, kad visos valdžios institucijos integruotos pagal vartotojo poreikius, priklausomai nuo atskiro vartotojo poreikių ir pageidavimų. Kartu tokia jungtis leidžia įvairioms institucijoms operatyviai keisti informacija, diskutuoti, priimti bendrus sprendimus, naudoti bendrus duomenis jų nedubliuojant. Žvelgiant iš vartotojo pozicijų, priklausomai nuo jo poreikių jis vienu metu gali kontaktuoti su keliomis institucijomis vienu metu, kurios reikalingos jo poreikių tenkinimui. Pavyzdžiui, steigdamas įmonę vartotojas iš vienos prieigos pasiekia Mokesčių Inspekciją, Patentų registravimo tarnybą, Įmonių registravimo tarnybą, Regioninę administraciją, jos Ekonomikos skyrių ir t.t.

Taip pat labai svarbi šio scenarijaus išdava yra vartotojų dialogas su valdžia. Tai sprendžiama ne tik „dažnai užduodamų klausimų“ (FAQ) principu, bet ir tiesioginiu dialogu telekonferencijų pagalba. Tokios naudos viešų diskusijų formos leidžia vartotojams reikšti savo nuomonę dėl įvairių vyriausybės rengiamų projektų, o tuo pačiu ir dalyvauti sprendimų priėmimo procese.

„Nekviestas svečias“. Šiame scenarijuje numatomas spartus ir pozityvus ekonomikos vystymasis, atitinkantis Švedijos pavyzdį. Telekomunikacinių priemonių, didinančių prieigą prie interneto vystymasis taip pat vyksta sparčiai. Tačiau čia pasireiškia skaitmeninio atotrūkio situacija, kada interneto vartotojai skiriasi nuo kitų. Tai pasireiškia ne tik tarp atskirų valstybės piliečių grupių, bet ir tarp atskirų šalies regionų piliečių ir tarp atskirų valstybių. Nors teigiama, kad internetas jungia žmones, tačiau juos skiria jų socialinis gyvenimas. Yra regionų ar gyventojų grupių, kurie neturi kompiuterių dėl įvairių ekonominių priežasčių. Kitose šalyse labai jaučiamas atotrūkis tarp miesto ir kaimo vietovių gyventojų, tarp skirtingų amžiaus grupių piliečių. Atotrūkį lemia ne tik pati kompiuterių ir telekomunikacinių priemonių bei paslaugų kainos, bet ir kompiuterinis raštingumas. Taip pat įtakos turi ir skirtingų kultūrų egzistavimas atskirų šalių viduje ir tarp atskirų šalių.

Interneto vartotojai siekia paprastumo ir paprastos prieigos ieškant informacijos ar naudojantis paslaugomis. Tai liečia ir tokią socialinę grupę, kaip neįgalieji. Tačiau ne kiekviena valdžia gali suteikti tokias sąlygas. Tai priklauso ir nuo pačios valstybės išsivystymo lygio ir nuo politinės situacijos bei nuo pačios valdymo formos.

Taip susidaro tam tikri prieštaravimai tarp valdžios noro dirbti kartu su piliečiais, naudojant „valdžios portalą“ ir galimybių sukurti jį prieinamą visiems ir visur. Taip pat yra didelis valdžios organų susiskaldymas (fragmentacija): atskiros institucijos siekia kuo labiau panaudoti įvairias

telekomunikacines technologijas savo darbe, tačiau trūksta koordinavimo ir to pasėkoje gaunami atskiri, nesusiję vienas su kitu atskirų institucijų portalai. Tai sukelia nepatogumų vartotojams, duomenys paprastai dubliuojami, kiekvienas portalas pasižymi savita autentifikacija, dizainu, galimybėmis. Dėl to nukenčia ir jų populiarumas tarp piliečių, žymiai mažėja saugumas, apsauga nuo virusų ir įsilaužėlių. Atskirų institucijų intranetai yra atskiri, o bendradarbiavimas tarp institucijų ir keitimasis informacija apsiriboja tik elektroniniu paštu.

To įveikimui scenarijuje yra numatomas palaipsninis elektroninės valdžios atskirų institucijų esamų portalų jungimas. Tačiau jungimas vyksta ne kurio nors portalo pagrindu, bet sukuriamas naujas portalas, sudarytas iš nuorodų į atskirus institucijų portalus bei atskirų valdžios atstovų kontaktine informacija. Po tam tikro laiko toks portalas palaipsniui tampa jo vartotojų diskusijų ir nuomonių reiškimo vieta. Čia galima atrasti informacijos, kaip vienas ar kitas politikas reaguoja į paklausimus, kokias pastabas vartotojai reiškia vienos ar kitos institucijos darbui ir jų portalams. Toks portalas leidžia sujungti visą šalies viešąjį administravimą į vieningą paieškos sistemą. Tokiu būdu sudaroma galimybė piliečiams atverti prieigą prie valdžios teikiamų viešų paslaugų portalų, nors jie nėra integruoti.

Atsitraukimas. Šiame scenarijuje akcentuojamas saugumas. Naudojimasis internetu plečiasi, tačiau priemonės, užtikrinančios informacijos srautų judėjimą ir informacijos apdorojimo priemonės turi problemų. Tai ypač pasireiškia, kada organizacijos ar valdžios institucijos saugo ir naudoja asmenų privačią informaciją. Būtent atskiri atvejai, kai buvo įsilaužta į serverius ir pavogta personali informacija (asmens kodai, kreditinių kortelių numeriai, socialinių išmokų informacija) žymiai sumažino pasitikėjimą internetu. Nors ir didinamos visos apsaugos priemonės (autorizacija daroma sudėtingesnė, kuriamos naujos ugniasienės ir t.t.), saugumo problema išlieka. Kartu su apsaugos priemonėmis tobulėja ir kibernetinių nusikaltėlių naudojamos priemonės ir būdai.

Tokiu būdu galimas elektroninės valdžios ir vartotojų atsitraukimo scenarijus. Šiame scenarijuje valdžios institucijų intranetai išjungiami viešai prieigai, portaluose talpinama tik informacinio pobūdžio informacija, nebekuriamos naujos viešųjų paslaugų teikimo priemonės. Vartotojai, savo ruožtu, vengia naudotis viešomis paslaugomis elektroninėmis komunikacijos priemonėmis, o grįžta prie senų, tradicinių ir jau išbandytų priemonių, tokių kaip asmeniniai kontaktai ir paštas. Toks seno ir naujo mišinys didina išlaidas: daug lėšų buvo investuota į paslaugų teikimo priemones, kuriomis mažai kas naudojosi ir padidėjo viešojo administravimo aparato darbo apkrovimas, padidėjo valdininkų skaičius ir, savaime aišku, išlaidos jiems išlaikyti.

Kartos spraga. Šiame scenarijuje technologinis progresas vystosi taip pat sparčiai, kaip ir pirmame scenarijuje. Sparčiai diegiamos naujos technologijos, interneto prieiga plečiasi ir pasiekia 98% šalies teritorijos. Plečiasi globalizacija ir atskiros vartotojų grupės pradeda daryti įtaką ne tik šalies viduje, bet ir pasauliniu mastu tam tikrose srityse. Pavyzdys gali būti „atviro kodo“ programų

kūrimas, kai programuotojų grupės nusprendžia kokios naujos funkcijos turi būti įtrauktos į kuriamą produktą, kaip jos turi veikti ir t.t. Tai jau apima ne atskiro regiono programuotojus, bet praktiškai viso pasaulio. Pagal šį scenarijų toks bendradarbiavimas turi persikelti ir į elektroninę valdžią, kai įvairios jos priemonės ir naujos idėjos generuojamos atskirų piliečių grupių.

Čia ir pasireiškia kartos atotrūkis. Šiame scenarijuje atotrūkis yra ne tarp vartotojų ir „nevertotojų“, o tarp progresyvių ir „neprogresyvių“ vartotojų. Konkurencija tarp programinių priemonių kūrėjų reikalauja iš jų pastovaus kuriamų programinių priemonių atnaujinimo. Toks dažnas atnaujinimas iš vartotojų reikalauja pastoviai sekti šias naujoves ir kartu atnaujinti ne tik naudojamas programines priemones, bet ir technines. Tokiu būdu gali atsirasti kartos spraga, kai vyresnio amžiaus vartotojai, nespėjantys su progresu, gali pradėti jaustis atskirti. O juk tokie vartotojai sudaro nemažą visų vartotojų segmentą. Tokiu būdu vyriausybė priversta ieškoti kitų bendravimo kanalų: telefonas, paštas. Tokiu būdu susidaro situacija, kuri primena elektroninės bankininkystės idėją. Daugelis bankų investavo į elektroninę bankininkystę tam, kad sumažinti savo skyrių skaičių. Tačiau dabar matome, kad šių skyrių skaičius nesumažėjo.

Šios situacijos sprendimui labai svarbu yra koordinacija. Skirstant lėšas internetiniams kanalams labai svarbu neužmiršti tradicinių (asmeninių kontaktų, telefono, pašto) ir išlaikyti optimalią proporciją tarp jų. Čia ir pasireiškia atskirų institucijų integracija: optimaliai paskirstyti tradicinius kanalus tarp įvairių valdžios institucijų, naudojančias bendrus duomenis.

Kaip matome, šiuose scenarijuose akcentuojamos saugumo užtikrinimo elektroninėje erdvėje problemos, kurios gali tapti viena pagrindinių kliūčių sėkmingam elektroninės valdžios diegimui [40].

1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo modeliai

1.2.1. E-valdžios išsivystymo lygio indeksas

Šiuo metu yra išskiriamos penkios pagrindinės e-valdžios išsivystymo stadijos [45]:

- formavimasis – oficialus valstybinės valdžios organų buvimas Internete;
- išplėstas buvimas – „valstybinių“ svetainių, turinčių tobulesnes funkcijas ir siūlančių dinamiškai atnaujinamą informaciją, skaičiaus padidėjimas;
- interaktyvus bendravimas – vartotojams užtikrinamos interaktyvios paslaugos Internete, jie turi prieigą prie pastoviai atnaujinamo svetainės turinio ir be visko, gali pateikti užpildytas įvairių oficialių dokumentų formas, bei pateikti oficialiems asmenims pranešimus elektroniniu paštu, o taip pat bendrauti su šiais asmenimis Internetu;
- transakcijų vykdymas – vartotojai gali apmokėti paslaugas ir vykdyti sandorius Internetu;
- efektyvi integracija – pilna elektroninių paslaugų integracija, neribojama administracinėmis priemonėmis.

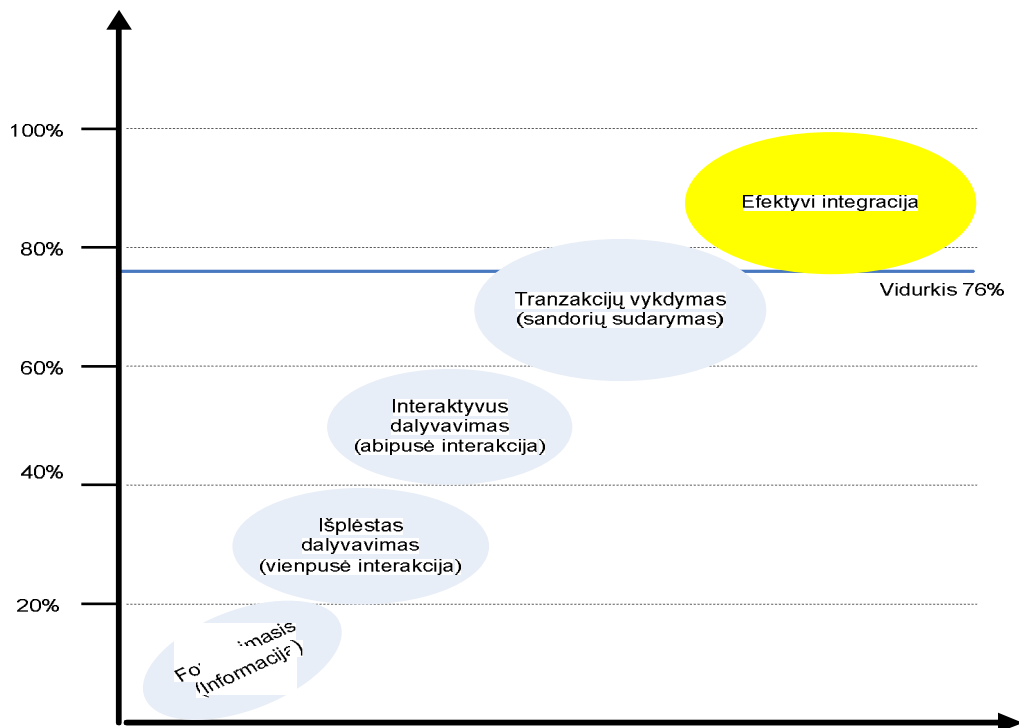
Kad nustatyti kokia yra palanki terpė elektroninei vyriausybei vystytis ir tobulinti jos teikiamas elektronines paslaugas, buvo atlikta lyginamoji analizė (angl. *benchmarking*) pagrindinėse srityse, kurias apima valstybių elektroninės vyriausybės vystymo nacionalinės programos. Kaip pagrindinis rodiklis, buvo naudojamas e-valdžios išsivystymo indeksas (angl. *e-government index*), kuris leidžia nustatyti kiekybinius faktorius, kurie įtakoja e-valdžios sukūrimą, o taip pat nustatyti „atskaitos tašką“, kurio pagrindu šalis gali vertinti savo progreso e-valdžios vystymo srityje laipsnį.

E-valdžios išsivystymo indeksas yra vidurkinis dydis. Jame įvertinami svarbių sąlygų, užtikrinančių tokią e-valdžios funkcionavimo terpę, kuri garantuoja neribotą ir savalaikį bet kurios šalies gyventojų grupės prieigą prie reikiamos informacijos ir paslaugų, įvykdymo rodikliai. Šalių išsidėstymo pagal šį indeksą rezultatai atspindi jų bendrą ekonominio, socialinio ir politinio išsivystymo lygį.

E-valdžios išsivystymo indeksas nustatomas pagal specialią metodiką, kuri remiasi trijų pagrindinių sudedamųjų dalių vertinimu:

- oficialus valstybinės valdžios valdymo organų buvimas Internete;
- esama telekomunikacinės infrastruktūros padėtis;
- žmogiškųjų resursų išsivystymo lygis.

Buvimo Internete vertinimas atspindi šalies padėtį vienoje iš penkių anksčiau minėtų stadijų, kurios ekspertų vertinamos nuo 0% iki 100%. Vertinimo grafinis atitikimas pateiktas pav. 5.



5 pav. E-valdžios išsivystymo stadijos [38]

Telekomunikacinės infrastruktūros būklė vertinama tradiciniais informacinių ir komunikacinių technologijų išvystymo rodikliais, renkama ITU (Tarptautinė elektrinio ryšio sąjunga). Tai tokie rodikliai kaip:

- tinklo serverių skaičius, tenkantis 10000-čių gyventojų;
- gyventojų, naudojančių Internetą, skaičius;
- abonentinių telefoninių linijų skaičius tenkantis 100-ui gyventojų;
- mobilių telefonų skaičius, tenkantis 100-ui gyventojų;
- televizorių skaičius, 1000-čiui gyventojų.

Žmogiškųjų resursų išsivystymo lygiu charakterizuojamas gyventojų ir vyriausybės galimybės ir norai naudoti e-valdžios paslaugas. Čia naudojami trys rodikliai:

- žmogiškojo išsivystymo lygis (angl. *UNDP – Human Development Index*²), atspindintis visuomenės socialinę-ekonominę padėtį, įskaitant švietimo, ekonomikos ir sveikatos apsaugos išsivystymo lygius;
- informacijos prieinamumo indeksas (angl. *Information Access Index*), kuris kasmet nustatomas organizacijų - Transparency International³ ir Freedomhouse International⁴;
- miesto ir kaimo gyventojų santykis.

1.2.2. Kompanijos Accenture tyrimai

Accenture⁵ – viena iš pirmaujančių konsultacinių kompanijų, besispecializuojanti vadybos ir informacinių technologijų srityse. 2001-2002 metais kompanija atliko elektroninės valdžios pasaulyje tyrimus, kurie buvo pavadinti „Įgyvendinant ateities viziją“ (angl. *Realizing the Vision*) [54].

Elektroninių vyriausybių vertinimas buvo atliekamas naudojant sekančius kriterijus:

Paslaugų išvystymo lygis (angl. *Service Maturity*). Šis kriterijus matuoja lygmenį, į kurį vyriausybė išvystė savo internetinį buvimą. Tai paslaugų, kurios yra Internete ir už kurias atsakingos vyriausybės institucijos, skaičius (angl. *Service Maturity Breadth* – paslaugų išvystymo lygis) ir išbaigtumo lygis, kuriuo kiekviena paslauga yra pasiūlyta (angl. *Service Maturity Depth* – paslaugų išvystymo pilnumas).

Paslaugų išvystymo lygio vertinimui buvo naudojami trys lygiai:

- **Pateiktys** (angl. *Publish*). Pasyvus/pasyvus ryšys. Vyriausybė pateikia informaciją savo svetainėje. Vartotojai gali su ja susipažinti. Tuo komunikacija ir apsiriboja.

² <http://www.undp.org/humandevelopment>

³ <http://www.transparency.org>

⁴ <http://www.freedomhouse.org>

⁵ <http://www.accenture.com/home/default.htm>

- **Apsikeitimas informacija** (angl. *Interact*). Aktyvus/pasyvus ryšys. Vartotojas turi galimybę pasiųsti informaciją vyriausybinėms organizacijoms ir parsisiųsti informaciją iš vyriausybės svetainės.
- **Tarpusavio bendravimas** (angl. *Transact*). Aktyvus/aktyvus ryšys. Vartotojas turi galimybę kreiptis į valstybinę instituciją elektroninių priemonių pagalba, o vyriausybė institucija – atsakyti tokiu pačiu būdu.

Paslaugų išvystymo pilnumas, arba ryšių su vartotojais valdymas (angl. *Customer Relationship Management*) buvo vertinamas naudojant sekančius parametrus:

- **Paslaugų individualumas** (angl. *Insight*). Ar vyriausybė atsimena mane? Kada vartotojas lankosi svetainėje, ar įvertinami ankstesni jo apsilankymai, kad paslauga būtų tobulinama, siekiant padaryti ją patogesne vartotojui.
- **Prieigos prie paslaugų patogumas** (angl. *Interaction*). Ar galima pasiekti kelis tarpusavyje susijusius vyriausybinius tinklalapius iš vieno lango? Yra vertinamas laipsnis, kaip prie kelių paslaugų galima prieiti iš vienos svetainės ar portalą.
- **Orientacija į kliento poreikius** (angl. *Organization Performance*). Ar svetainės organizavimas atitinka vartotojo poreikius ir lūkesčius. Čia vertinama, ar svetainės struktūra atitinka vartotojo poreikius, ar vyriausybės institucijos struktūrą.
- **Vartotojų palaikymas** (angl. *Customer Offerings*). Ar padeda svetainė vartotojui, ar pateikiami patarimai, priklausomai nuo vartotojo poreikių ir situacijos? Matuojamas laipsnis, kaip svetainėje identifikuojamos teikiamos paslaugos ir kaip kokybiškai suteikiama reikiama pagalba vartotojui, naudojantis paslaugomis.
- **Naudingos nuorodos** (angl. *Networks*). Ar gali vartotojas per šią svetainę atrasti kitų vyriausybinių organizacijų teikiamas paslaugas? Vertinamas laipsnis, kaip vyriausybinių organizacijų svetainės surištos su nevyriausybėmis svetainėmis, kas vartotojui suteikia papildomas paslaugas.

Atliekant tyrimus paslaugų išvystymo lygio kriterijaus „svoris“ sudarė 70%, o paslaugų išvystymo pilnumo - 30%. Tyrimas buvo atliktas 23 šalyse ir buvo nagrinėjamos 169 viešosios paslaugos 9 pagrindiniuose sektoriuose: socialinis aprūpinimas, teisėtvara ir visuomenės saugumas, pajamos, gynyba, švietimas, transportas, demokratinės procedūros, pirkimai ir paštas. Pagal tyrimo rezultatuose nustatytą bendro elektrinės vyriausybės išvystymo lygio reikšmę (angl. *Overall Maturity* – OM), buvo išskirti keturi lygiai:

Inovacijų lyderiai (angl. *Innovative Leaders*). Šios šalys išsiskiria iš kitų dėl didelio išvystytų paslaugų, kurios siūlomos Internetu, skaičiaus. Skaičiaus brandžių paslaugų, pasiūlytų tinkle. Šalys šioje kategorijoje pasiekė OM reikšmę, kuri viršijo 50 procentų.

Numatomi pretendentai (angl. *Visionary Challengers*) turi tvirtą paslaugų tiekimo pagrindą Internete ir rodo tam tikrą ryšių su vartotojais išvystymą. Šioje kategorijoje šalių OM yra tarp 40 procentų ir 50 procentų.

Naujokai (angl. *Emerging Performers*) turi didelį paslaugų spektrą, bet žemame išvystymo lygyje, tačiau turi didelę galimybę išsivystyti, maksimizuojant ryšių su vartotojais išvystymo lygį. Šių šalių OM reikšmė - tarp 30 procentų ir 40 procentų.

Pagrindo kūrėjai (angl. *Platform Builders*). Kol kas turi nedidelį teikiamų viešųjų paslaugų Internetu skaičių, kurios taip pat nėra aukšto lygio. Šios šalys vėlai pradėjo e-valdžios formavimą, o taip nėra pakankamai išvystyta infrastruktūra kokybiškam elektroninių paslaugų tiekimui. Šių šalių OM reikšmė – mažiau nei 30 procentų.

Lyderių patirtis parodė, kad sudarant elektroninių vyriausybės kūrimo programas reikia labai aiškiai suvokti laukiamus rezultatus. Programos vykdymo metu, reikia sekti e-valdžios vystymo progresą pagal anksčiau minėtus kriterijus.

1.2.3. Taylor Nelson Sofres (TNS) tyrimai

Kompanija TNS⁶ specializuojasi globaliuose marketingo tyrimuose. 2002 metais TNS atliko tyrimą, kaip 31 šalių gyventojai naudojami e-valdžios teikiamomis viešosiomis paslaugomis ir pateikė ataskaitą, kurioje palygino šiuos tyrimus su tokiais pat atliktais 2001 metais [35]. Skirtingai nei anksčiau minėtuose tyrimuose, TNS kaip informacijos šaltinį panaudojo e-valdžios vartotojus arba potencialius vartotojus. TNS pavyko apklausti daugiau nei 29000 žmonių iš 31 šalies.

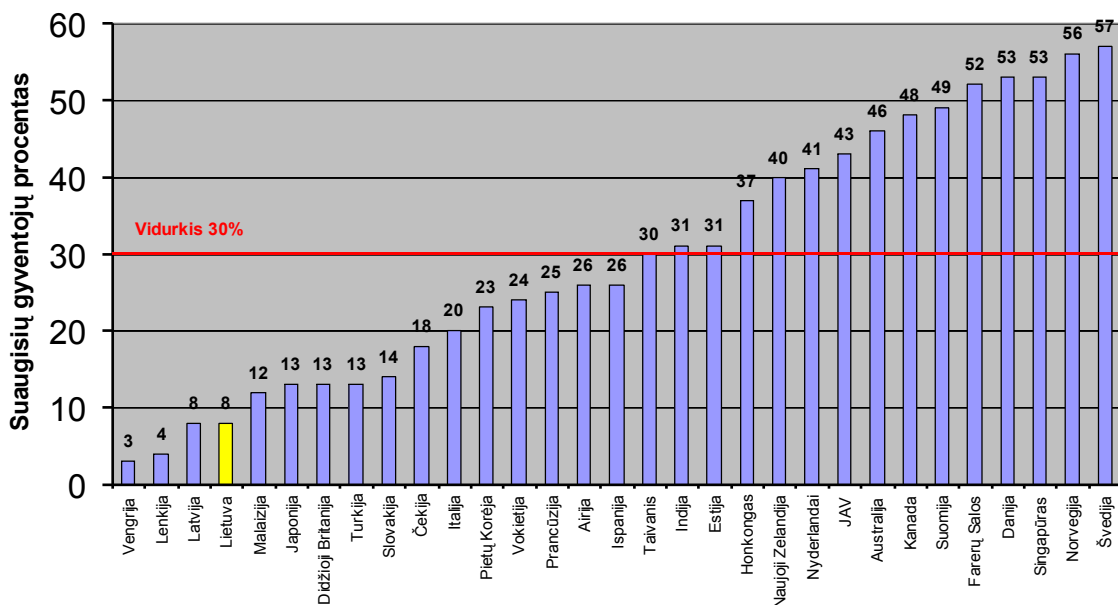
TNS tyrimai turi labai svarbią reikšmę, nes jie orientuoti į e-valdžios išsivystymo įvertinimą piliečių praktiniu jos panaudojimu. Išskirtinė šio tyrimo svarba yra sprendimus priimantiems asmenims ir e-valdžios kūrėjams. Šis tyrimo aspektas nebuvo paliestas anksčiau mūsų aprašytuose tyrimuose.

Vartotojų elgsenos tyrimai yra būtini bet kokio naujo produkto pateikimo rinkai kampanijos sudėtinė dalis. Nenuostabu, kad taikant tai e-valdžiai tokie tyrimai buvo atlikti kompanijos, specializuojančiosios rinkos tyrimuose.

TNS tyrimo tikslas buvo suformuluotas sekančiai: „Suprasti Interneto įtaką vyriausybės darbui globaliu ir nacionaliniu mastu“ [35, P. 2].

Tyrimo metu kiekvienam respondentui buvo užduodami du klausimai. Vienas – apie tai, kaip asmuo dažnai naudojosi e-valdžios teikiamomis paslaugomis paskutinių metų laikotarpyje, ir kitas – apie tai, kokių laipsnių žmogus laiko e-valdžią konfidencialiu kanalu, perduodant savo asmeninius duomenis (sąskaitos numeris, asmens kodas ir pan.). Pagal šio tyrimo rezultatus, TNS pateikė rezultatus, kokia suaugusių žmonių dalis naudojami e-valdžios paslaugomis (pav. 6).

⁶ <http://www.tnsglobal.com/>



6 pav. Suaugusių gyventojų, kurie naudojami e-valdžios paslaugomis per paskutinius 12 mėnesių skaičius [34]

Kaip matome iš diagramos, patektos pav. 6, visų tirtų šalių vidurkis yra 30% suaugusių šalies gyventojų, kurie naudojami e-valdžios paslaugomis.

TNS išskyrė sekančius e-valdžios vartotojų tipus:

- Ieškotojai (angl. *Information Seekers*) – jie Internetą naudoja informacijos paieškai vyriausybinėse svetainėse. Vidutiniškai jie sudaro 24%.
- Siuntėjai (angl. *Downloaders*) – Internetą naudoja parsisiųsti įvairias vyriausybines formas, kurias užpildo ir grąžina paštu ar faksu (11%).
- Patarėjai (angl. *Consulters*) – Internetą naudoja išsakyti savo nuomonę, dalyvauti įvairiose apklausose. (4%).
- Informatoriai (angl. *Providers*) – jie Internetą naudoja asmeninės ar namų ūkio informacijos pateikimui (8%).
- Pirkėjai (angl. *Transactors*) – Internetą naudoja vyriausybinių paslaugų ar prekių apmokėjimui banko sąskaita ar kreditine kortele (8%).

Vidutiniškai (pagal visas šalis) 24% suaugusių gyventojų e-valdžią laiko pakankamai saugia konfidencialios (kreditinės kortelės numeris, banko sąskaitos numeris ir pan.) informacijos pateikimo terpe. Šis rodiklis padidėjo palyginti su ankstesniu tyrimu 9%. Daugiausia žmonių e-valdžią saugia laiko Danijoje (40%), Singapūre (39%), Suomijoje (35%), Honkonge (33%), Norvegijoje (32%) ir Švedijoje (32%).

Tuo pačiu vidutinis gyventojų, laikančių e-valdžią nesaugia, vidutiniškai sudaro 64%. Daugiausia abejonių e-valdžia kelia Japonijos (90%), Vokietijos (82%), Prancūzijos (76%), Taivano (75%) ir Italijos (72%) gyventojams.

1.2.4. Visuomeninės vertės koncepcijos panaudojimas

Vienas iš kokybinių viešųjų paslaugų vertinimo metodų yra visuomeninio vertingumo koncepcijos panaudojimas. Šios koncepcijos pagrindai buvo suformuluoti B. Bozeman [9], M. Koulo, G. Parstono [12] ir kitų mokslininkų. Nuo 2000 metų pradžios visuomeninės vertės koncepcija buvo pradėta naudoti teoriniuose tyrimuose, bei viešųjų paslaugų standartų sudarymo bei jų tobulinimo metodinių rekomendacijų sudarymui. Visuomeninė vertė (angl. *Public Value*) plačiąja prasme galima apibrėžti kaip vertę, kuri sukuriama valstybinio valdymo organų visuomenei teikiamų viešųjų paslaugų, teisinių aktų priėmimo, reguliavimo politikos ir t.t., pagalba, kas rezultate įtakoja visuomenės pasitenkinimą vyriausybinių struktūrų darbu. G. Kelis, D. Mulganas ir S. Mauersas savo darbe [26] išskyrė tris pagrindinius visuomeninės vertės šaltinius: viešosios paslaugos, valstybės valdymo organų darbo rezultatai ir pasitikėjimas valdžios institucijomis.

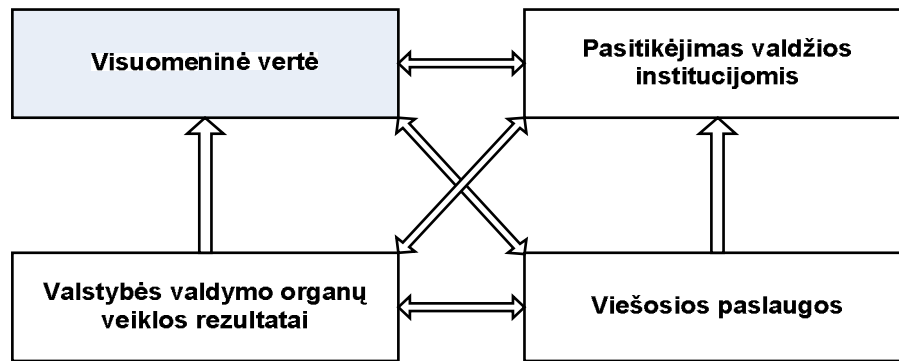
Viešosios paslaugos yra pagrindinė visuomeninės vertės sudėtinė dalis. I. Kernsas [25] išskyrė penkis pagrindinius faktorius, kurie įtakoja viešųjų paslaugų vertės suvokimą: paslaugų prieinamumas, vartotojų pasitenkinimo aptarnavimu lygis, visuomenės priimama teikiamų paslaugų reikšmė, sąžiningumas teikiant paslaugas ir išlaidos jų gavimui. Valstybės valdymo organai, siekdami maksimizuoti viešųjų paslaugų visuomeninę vertę turi vadovautis tokių paslaugų suteikimo išlaidų optimizavimu ir tokių paslaugų charakteristikų, kaip aptarnavimo kokybė (vartotojo priimamas tiekėjo požiūris), galimybė pasirinkti paslaugos gavimo būdą (galimų paslaugos gavimo kanalų skaičius), informacijos apie paslaugą prieinamumas, pilnumas ir tikslumas, klaidų, teikiant paslaugą, atsiradimo tikimybė, paslaugos gavimo greitis, paslaugos teikimo procedūros skaidrumas, procedūros kompleksiskumas (reikalingų kontaktų su paslaugą teikiančiomis institucijomis skaičius), vartotojo palaikymas paslaugos gavimo proceso metu (grįžtamo ryšio užtikrinimas, konsultacijos), gerinimas.

Valstybės valdymo organų veiklos rezultatai. Visuomenė vertina valstybės valdymo organų darbą ne tik pagal aptarnavimo pavyzdį, bet ir pagal vyriausybės gebėjimą pateikti eilę socialiai pageidaujamų ir reikšmingų rezultatų, kurie yra vyriausybės vykdomos politikos tokiose srityse kaip ekonomikos ir infrastruktūros vystymas, sveikatos apsauga, švietimas, socialinė sfera ir t.t. Valstybės valdymo organų veiklos visuomeninę vertę nustatyti yra labai sunku, pasinaudojant valstybinių organų poveikio į socialinius-ekonominius rezultatus analizę, nes negalima tiksliai nustatyti visus priežastinius-pasekminius ryšius. Tačiau galima išskirti eilę mechanizmų, įtakančių valstybės valdymo organų aukštesnių veiklos rezultatų pasiekimą: verslo procesų optimizavimas, informacijos prieinamumo ir paslaugų kokybės didinimas pagrindinėse funkcinėse veiklos sferose.

Pasitikėjimas valdžios institucijomis. Tam tikra prasme pasitikėjimas valdžios institucijomis gali būti įvertintas kaip valstybės valdymo organų veiklos rezultatų pavyzdys. Tačiau kiti rezultatai atlieka aptarnavimo funkciją, o pasitikėjimas yra kolektyvinės piliečių patirties pasekmė. M. Grimslis

[19] atlikti tyrimai parodė, kad pasitikėjimas ir pasitenkinimas teikiamomis viešosiomis paslaugomis didele dalimi priklauso nuo to, kaip bendravimo su valstybinės valdžios organais patirtis įtakoja piliečių informuotumą, pačių kontrolės galimybę, o taip pat įtaką procesams, susijusiems su valdžios institucijų veikla. Viešųjų paslaugų atveju kontrolė suprantama kaip galimybė stebėti paslaugos teikimo procesą (procedūrų skaidrumas), o įtakojimo galimybę apsprendžia vartotojų individualių poreikių žinojimas ir jų įvertinimas organizuojant aptarnavimą (aptarnavimo lankstumas).

Pav. 7 pateikti trys pagrindiniai visuomeninės vertės šaltiniai, bei jų tarpusavio ryšiai.



7 pav. Visuomeninės vertės elementų tarpusavio ryšys [19]

Visuomeninės vertės koncepcijos pagrindas – valstybinės valdžios organų darbo vertinimas jos įtakos į pagrindines visuomenines vertybes (viešąsias paslaugas, rezultatus ir pasitikėjimą) požiūriu. Kaip pagrindinės vyriausybės valdžios vertybės šioje koncepcijoje nagrinėjamos JTO sudaryti gero viešo administravimo principai [47]. Tai efektyvumas ir rezultatyvumas, strateginis matymas, orientacija į kompromisus, skaidrumas ir atsiskaitomumas, jautrumas, dalyvavimas, lygiateisiškumas, o taip pat įstatymo viršenybė. Šios viešojo administravimo charakteristikos gali būti valstybinio valdymo kokybės matavimo rodiklių sistemos sudarymo pagrindu. Remiantis šiais išskirtais visuomeninės vertės sukūrimo faktoriais galima suformuluoti naujų valstybinių valdžios organų tarpusavio santykių organizavimo formų, besivystančių elektroninės vyriausybės koncepcijos sąlygomis, analizę bei įvertinimą:

1. Elektroninių viešųjų paslaugų kokybės vertinimas ir vartotojų pasitenkinimo aptarnavimu laipsnis.
2. Naujų valstybinių valdžios organų santykių su visuomene formų įtakos į valstybinės valdžios organų veiklos rezultatus įvertinimas.
3. Naujų santykių formų įtakos į valstybinės valdžios organų darbo veiklos visuomenės priėmimą ir pasitikėjimo valdžios institucijomis įvertinimas.

Remiantis faktorių, kurie įtakoja priimamą paslaugų kokybę, valstybinės valdžios valdymo organų veiklos rezultatus, o taip pat pasitikėjimą valdžios institucijomis, analize [54] galime išskirti penkis pagrindinius indikatorius valstybinės valdžios organų portalų įvertinimui: atvirumo indikatorius

(I_O), skaidrumo (I_T), interaktyvumo (I_I), orientacijos į vartotoją (I_V) ir vartojimo patogumo (I_U). Kiekvienam indikatoriumi nustatoma pagrindinių kriterijų ir jų atitinkančių reikšmių aibė, kuri ekspertiškai vertinama modeliuojant portalo lankymo patirtį. Kiekvieno indikatoriaus reikšmė skaičiuojama pagal formulę (1):

$$I_i = \frac{1}{n_i} \sum_{l=1}^{n_i} \left(\frac{1}{m_l} \sum_{j=1}^{m_l} \frac{S_j}{S_{\max}^j} \right) \quad (1)$$

Čia: I_i - i-tasis indikatorius;

n_i - savybių, priklausančių indikatoriumi I_i , skaičius,

m_l - reikšmių, vertinamoje savybėje K_l ,

S_j - j-ios savybės vertinimas,

S_{\max}^j - maksimali j savybės reikšmė atitinkamoje matavimų skalėje

Kiekviena savybė eksperto yra vertinama keturių balų sistemoje nuo 0 iki 3: 0 – savybės nėra arba ji nefunkcionuoja; 1 – savybė išvystyta žemiau vidutinio lygio; 2 – savybė veikia vidutiniu/normaliu lygiu; 3 – savybė viršija vidutinį išvystymo lygį. Visos į sistemą įtrauktos savybės, kriterijai ir indikatoriai laikomi vienodo svorio.

Atvirumo indikatorius. Charakterizuoja išsivystymą elektroninių viešųjų paslaugų teikime (įvertina elektroninių viešųjų paslaugų interaktyvumo išvystymo lygį) ir atspindi valstybinių valdymo organų vartotojų aptarnavimo elektroninį atvirumą. Šio indikatoriaus įvertinimui gali būti išskirti dvi pagrindines kriterijų grupes: „ryšys su administracija“ (verslui ir piliečiams teikiamos valstybės valdymo organų viešosios paslaugos, kurios priskirtos normatyvinėmis procedūromis ir reglamentais) ir „bendro naudojimo“ (švietimo, sveikatos apsaugos ir t.t).

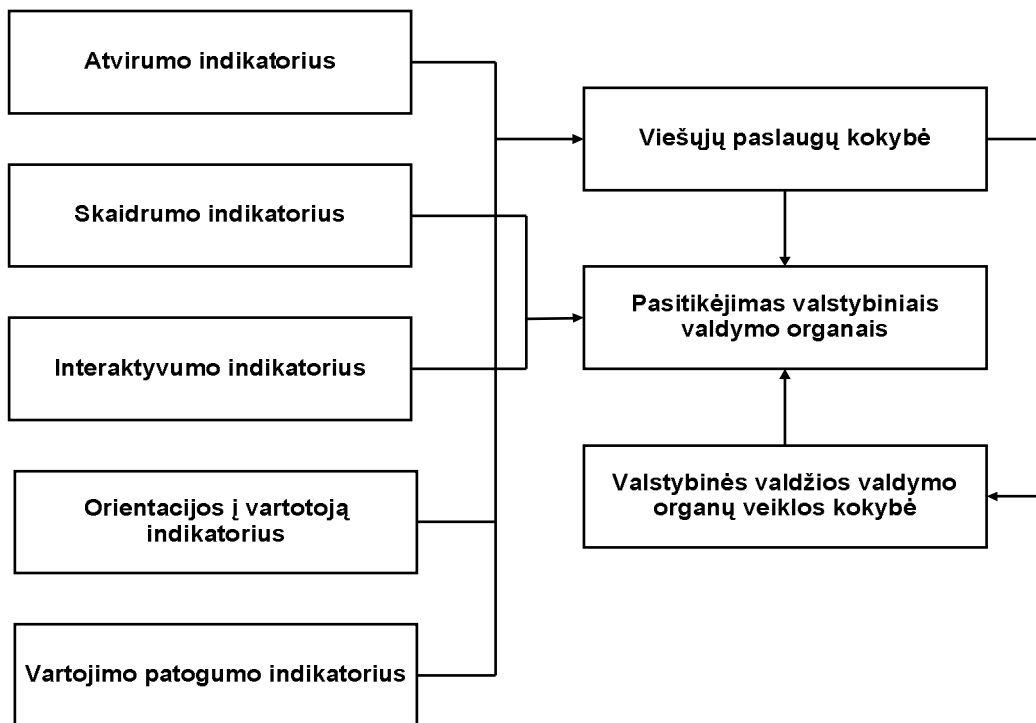
Skaidrumo indikatorius. Vertina informacijos, kurią pateikia valstybės valdymo organai apie save, pilnumą ir kokybę. Skaidrumas išreiškia portalo pagalba sukurtas galimybes valstybės valdymo organų veiklos supratimui ir monitoringui. Kadangi skaidrumas vaidina esminį vaidmenį suteikiant pasitikėjimą, aukšta skaidrumo indikatoriaus reikšmė rodo didelį portalo potencialą didinant valstybės valdymo organų visuomeninės vertės didinimą visuomenės pasitikėjimo didinimo dėka. Šio indikatoriaus pagrindinės savybės yra struktūros skaidrumas, veiklos skaidrumas, o taip pat grįžtamo ryšio skaidrumas.

Interaktyvumo indikatorius. Interaktyvumas charakterizuoja organizacijos norą, pasiruošimą ir galimybes reaguoti į vartotojų užklausas. Interaktyvumo indikatorius portalo pagalba matuoja grįžtamo ryšio su vartotojais galimybes ir jų poveikį valstybės valdymo organų veiklai (sprendimų priėmimui). Šio indikatoriaus įvertinimui naudojamos sekančios savybės: elektroninės konsultavimo paslaugos išvystymas ir aktyvaus politinio dalyvavimo paslaugos išvystymas.

Orientacijos į vartotoją indikatorius. Charakterizuoja portalo informacijos ir paslaugų, orientuotų į vartotoją, organizavimo būdą, o taip pat santykių su klientais valdymo metodų išvystymą. Šiuo indikatoriumi vertinami: daugiakanalės prieigos prie portalo išvystymas, turinio išskaidymo patogumas, „vieno lango“ principo realizavimas, vartotojo palaikymo organizavimas.

Vartotojo patogumo indikatorius. Charakterizuoja portalo prieigos ir darbo su juo, kaip su interaktyviu informaciniu resursu, patogumą. Šis indikatorius dažniausiai remiasi portalo techninių charakteristikų ir ergonominio žmogaus-kompiuterio bendravimo, kuris užtikrinamas vizualinių priemonių pagalba, įvertinimu. Šio indikatoriaus savybės gali būti priėjimo paprastumas, navigacija, o taip pat vizualinis turinio apipavidalinimas.

Portalo vertinimo indikatoriai ir jų tarpusavio ryšiai pateikti pav. 7.

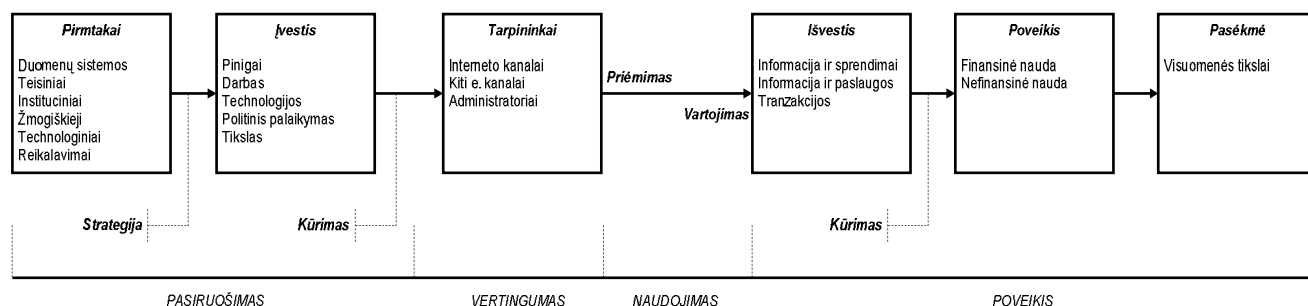


8 pav. Portalo vertinimo indikatoriai ir jų įtaka valdžios organų veiklos visuomeninei vertei [19]

1.3. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo metodai

Elektroninės valdžios teikiamų elektroninių paslaugų vertinimas bendrąja prasme suprantamas kaip jų vertės nustatymas: nauda vartotojui (ir finansinė, ir emocinė ir kt.), didesnis viešojo administravimo efektyvumas ir skaidrumas (ekonominė nauda institucijai ir valstybei). Viešojo administravimo paslaugos yra teikiamos ne rinkoje – vartotojas ne tik negali pasirinkti tarp skirtingų paslaugų teikėjų, jis negali pasirinkti ir to, ar vartoti paslaugą ar ne. Paslaugų teikėjai nėra pelno siekiantys subjektai, todėl jų veikla nėra nulemta efektyvumo siekio. Viešojo administravimo institucijų vadovai bei darbuotojai paprastai turi kitų motyvacijų – gerinti gyventojų aptarnavimą, tiesiog vykdyti vadovybės nurodymus, gauti asmeninės naudos, minimizuoti pastangas ir pan. Todėl

maksimalus elektroninės valdžios paslaugų naudingumas vartotojams bei jų efektyvumas nesusiklosto savaime, kaip kad savaime nėra aiškūs šių siekiamų rodiklių įvertinimo būdai. Bendru atveju elektroninės valdžios teikiamų paslaugų vertės kūrimo procesą galima pavaizduoti grandine, pateikta pav. 9.



9 pav. Elektroninės valdžios teikiamų paslaugų vertės kūrimo procesas [38]

Vertinime galime matuoti paprastus rodiklius iš vertės kūrimo proceso grandinės, kurie pateikti lentelėje 1. Čia pateikiami rodikliai, naudoti anksčiau aprašytuose vertinimuose.

1 lentelė. Matavimai, rodikliai ir duomenų rinkimo metodai, naudoti vertinimuose

Vertės grandinės taškas	Matavimo pavyzdys	Rodiklio pavyzdys	Duomenų surinkimo metodo pavyzdys
Pirmtakai	Telekomunikacijų infrastruktūra	Telefonų skaičius 1000 gyventojų ¹ Interneto vartotojų skaičius 1000 gyventojų ¹	Oficiali statistika ¹
	Žmogiškųjų resursų infrastruktūra	JTO Vystymosi programos išsilavinimo indeksas ¹	
Strategija	e-Valdžios strategijos buvimas		
Įvestis	Pinigai	Metinės valdžios išlaidos IT	Oficiali statistika
Kūrimas	Kūrimo geriausia praktika	Pamokų (egzistuojančių modulių) skaičius	Vidinis įšivertinimas
Tarpininkai	Valdžios portalų kokybė	Navigacijos portale vertinimas ^{1,4}	Trečių šalių ekspertų vertinimas ^{1,4}
		W3C prieinamumo vertinimas ^{1,4}	W3C ataskaitos ^{1,4}
		Portalo privatumo vertinimas ¹	Paieškos sistemų ataskaitos ¹
		Valdžios portalo susijungimas su nevyriausybinių organizacijų portalais	Vidinis įšivertinimas
	Specifinės valdžios portalo savybės	% portalo vietų, paaiškinančių kaip įvesti duomenis ¹	Vidinis įšivertinimas ¹
	Išsivystymo lygis	Portalo išsivystymo lygis ³	Ekspertų vertinimas ³
Priėmimas	Numatoma vartotojų elgsena valdžios portale	Specifinių portalo paslaugų supratimas ^{2,3}	Vartotojų apklausa ^{1,2,3,4}
		Suaugusių, nebijančių pateikti savo duomenis portale % ^{2,3}	
		Pirmenybė kanalui – telefonui, paštui ir t.t. ²	
		Laukiama vartotojų nauda ²	
		Vartotojų suvokiama nauda iš valdžios portalo ³	
Vartojimas	Vartotojų naudojimas e-valdžia	Pasitenkinimas atitinkamomis e-valdžios paslaugomis ³	Vartotojų apklausa ^{2,3}
	Vartotojų patirtis naudojantis e-valdžia	Kontaktų, kuriuose buvo atkurti praėjusių kontaktų duomenys % ²	
Išvestis	Vartotojų nuostata naudojantis e-valdžios paslaugomis	Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis ir jų kokybe ²	Vartotojų apklausa ²

- 1 – JTO e-valdžios išsivystymo indeksas.
- 2 - ACCENTURE tyrimai.
- 3 - TNS tyrimai.
- 4 – „E-valdžios būklė Lietuvoje ir perspektyvos“.

Kaip matome, duomenų rinkimui naudojami šeši pagrindiniai šaltiniai.

Vartotojų apklausa. Apklausa yra plačiai paplitęs kiekybinis duomenų rinkimo metodas. Kiekybinių apklausų metu surenkami apibendrinantys duomenys, juos galima aprašyti, lyginti, analizuoti pasitelkiant statistinius metodus. Apklausa metu gaunami duomenys apie vyraujančias nuostatas, nuomones, vertybes, orientacijas, požiūrius, patirtį ir pan. Anketavimas (anketinė apklausa) – vienas iš kiekybinės apklausos tipų. Pagrindinis anketavimo principas – respondantai raštu atsakinėja į iš anksto suformuluotus ir aiškia tvarka klausimyne (anketoje) pateiktus klausimus. Kiekvienas respondantas atsako į tuos pačius klausimus.

Ekspertų įvertinimas. Ekspertinis vertinimas – procesas, kurio metu ekspertai remdamiesi savo žiniomis ir patirtimi, taip pat vadovaudamiesi ekspertinio vertinimo užduotimi įvertina vertinimo užsakovų pasiūlymuose nurodytų objektų parametrus arba nustato tam tikro proceso ar objekto vertinimo kriterijus, jų parametrus, kriterijų ir jų parametrų lyginamuosius svorius. Ekspertas – turintis specialių žinių ir patirties vertinamo objekto srityje asmuo, kurį vertinimo užsakovas kviečia atlikti ekspertinį vertinimą.

Vidinis įsivertinimas. Panašu į vartotojų apklausą, tačiau šio įsivertinimo dalyviai šiuo atveju yra institucijų, teikiančių elektronines viešąsias paslaugas, darbuotojai. Čia iš visų darbuotojų surenkami duomenys pagal anketinę apklausą arba neformalių pokalbių pagalba. Šiuos duomenis apibendrina institucijos sukurta vadovaujančių specialistų grupė ir įvertina esamą institucijos teikiamų viešųjų paslaugų situaciją pagal atskirus rodiklius.

Oficiali statistika. Tai oficialių įstaigų teikiama statistinė informacija. Lietuvoje tai vykdo Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, įgyvendinanti bendrą valstybės politiką statistikos metodologijos ir organizavimo srityse. Taikydama tarptautinių organizacijų metodologinius principus, ji renka, apdoroja, analizuoja ir skelbia statistikos duomenis apie šalies ekonominius, socialinius, demografinius ir aplinkos pokyčius. Statistinė informacija prieinama visiems vartotojams, kurie domisi mūsų šalies ekonomikos ir visuomenės raida.

Paieškos sistemų ataskaitos. Visos populiariausios paieškos sistemos (Google, Yahoo ir pan.) taip pat skelbia statistiką. Ją sudaro svetainių lankomumo įvertinimai, draudžiamo turinio informacijos svetainės, svetainės saugumo užtikrinimas ir pan. Čia labiausiai aktuali informacija apie svetainių lankomumą ir saugumo lygį. Yra net atskiros organizacijos, atliekančios panašius tyrimus, ypač kas liečia svetainės lankomumą, ir galinčios pateikti rekomendacijas svetainės lankomumui didinti.

W3C ataskaitos. World Wide Web Consortium (W3C) yra konsorciumas leidžiantis programinės įrangos standartus („rekomendacijas“, kaip jie jas vadina) internetui. Tokiu būdu čia

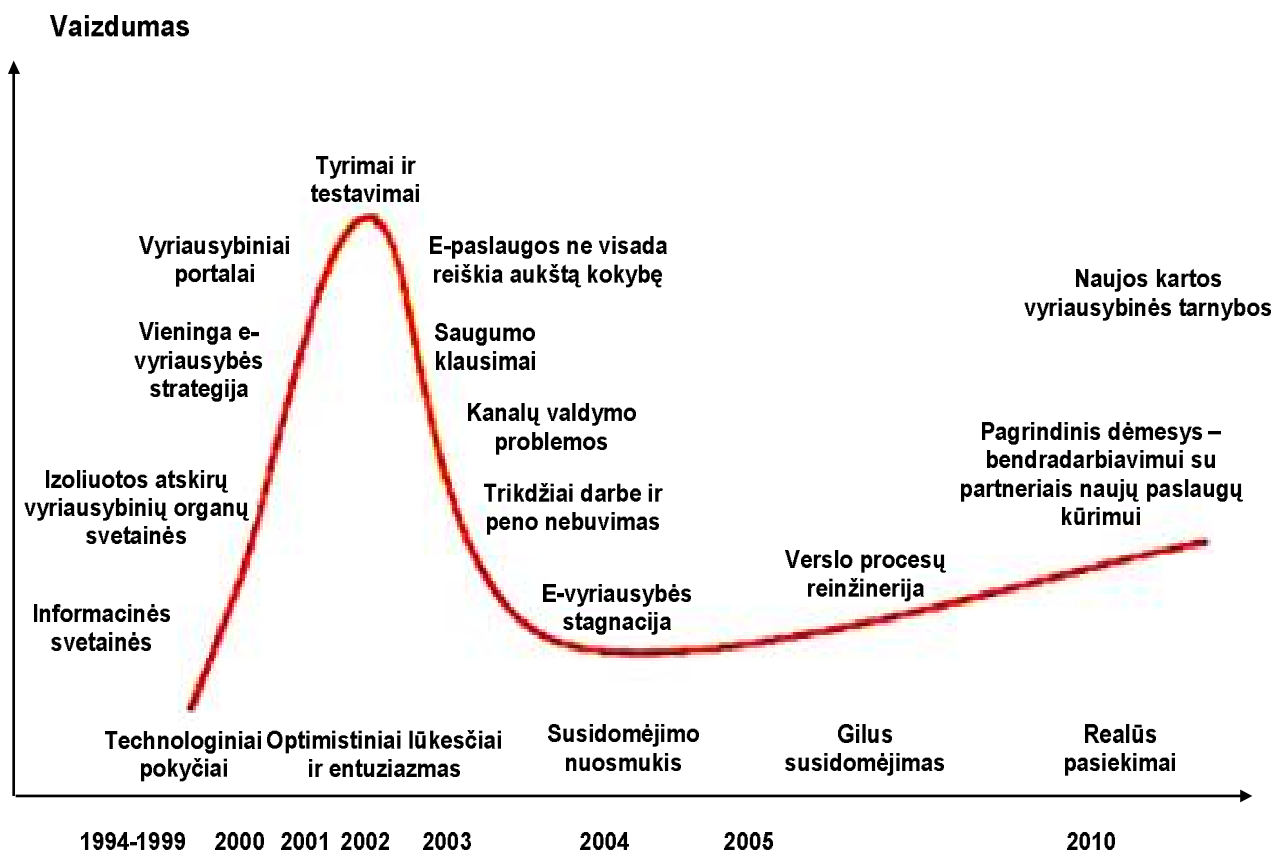
galima atrasti atsakymus apie tai, ar portalo prieiga atitinka internetinius standartus: duomenų perdavimo protokolų tipai, perduodamų duomenų kodavimo standartai, slaptumo užtikrinimas ir pan.

Kaip matome (lentelė 1), tyrimai naudoja įvairių duomenų rinkimo metodų kombinacijas. Tai leidžia kartu ir palengvinti tyrimą ir gauti objektyvesnius rezultatus.

2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ VERTINIMO PRAKTIKA PASAULYJE

2.1. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimo geriausia patirtis

Šiuolaikinį e-valdžios išsivystymo etapą labiausiai išsivysčiusiose valstybėse galime apibūdinti kaip „brandumo“ (angl. *maturity*) etapą. Tai susiję su dviem faktoriais: e-valdžios augimo tempų lėtėjimu iš vienos pusės ir realių rezultatų (angl. *benefits*) pasiekimu. Dar 2002 metais konsultacinė grupė Gartner Group pasiūlė savo keturių fazių e-valdžios vystymosi modelį [37]. Pagal jos prognozes, nuo 2000 metų pradžios prasidėjusį bumą, turi pakeisti laikinas kritimas, kurio rezultate prasidės stabilus, kokybinis e-valdžios augimas (pav. 10).



10 pav. Elektroninės vyriausybės vystymosi stadijos [37]

Šiuo metu tai puikiai pasitvirtina ir e-valdžios reitingai vienareikšmiškai rodo išsivysčiusių valstybių e-valdžios vystymosi tempų lėtėjimą. Accenture duomenimis [53] e-valdžios vidutiniai augimo tempai sumažėjo nuo 11,5% 2002 metais iki 5,1% 2006 metais. Be to, netgi ši dinamika yra pasiekama dėka taip vadinamų „antrosios bangos e-valdžios“, kurios jau pradeda lenkti tokias šalis kaip JAV, Didžiąją Britaniją, Kanadą. Kiti išsivysčiusių šalių e-valdžios brandumo rodikliais galime laikyti realius rezultatus, gautus iš įdiegtų projektų. Jei 2000 metų pradžioje pagrindiniai deklaruojami tikslai buvo paslaugų kokybės didinimas ir naujų prieigos kanalų pateikimas, tai dabar šalys didesne dalimi orientuojasi į rezultatus, išreikštus finansiniais rodikliais. Pavyzdžiui, Kanadoje buvo atlikta lyginamoji išlaidų įvairiems paslaugų teikimo būdams analizė. Rezultatai parodė, kad elektroninių paslaugų teikimas leidžia žymiai sumažinti išlaidas. Tyrimo duomenys parodė, kad asmeninis piliečio kreipimasis kainuoja 44 CAD, kreipimasis paštu – 38 CAD. Aptarnavimas telefonu – 8 CAD, o išlaidos tos pačios paslaugos teikimui elektronine forma sudaro 1 CAD.

Taip vadinamoms besivystančioms šalims aktualios problemos e-valdžios srityje yra šiek tiek kitokios. Paskutiniu metu pastebimas tam tikras techninio atotrūkio tarp išsivysčiusių ir besivystančių šalių mažėjimas. Jungtinių Tautų vystymo programos (UNDP) duomenimis [48] 2007 metais 173 (91%) iš 193 pasaulio valstybių turėjo savo atstovybes Internetu. Taip pat, kaip rodo statistika, vis daugiau besivystančio tipo valstybių perėjo antrą vystymosi stadiją, susijusią su interaktyvių paslaugų teikimu. Tuo pačiu, atotrūkio tarp išsivysčiusių bei besivystančių šalių sumažėjimą galima paaiškinti jau minėtu augimo tempų mažėjimu. Kitas labai svarbus atotrūkio faktorius yra e-valdžios lygio priklausomybė nuo bendro ekonominio ir politinio išsivystymo lygio. Kuo aukštesnis valstybės ekonominis potencialas ir kuo didesnėmis laisvomis lėšomis gali disponuoti vyriausybė, tuo daugiau galimybių ji turi investuoti į e-valdžią.

Nagrinėjant e-valdžios efektyvumą, galima išskirti tris tokio efektyvumo faktorius: technologinis, socialinis-kultūrinis ir politinis. Technologinis efektyvumas yra susijęs su technologinių platformų tobulinimu. Šiuo aspektu yra aiškūs lyderiai – JAV ir stambios Europos valstybės. Didelę reikšmę e-valdžios vystymosi procesams turi socialinė-kultūrinė aplinka, kurioje vyksta e-valdžios kūrimas. Atskirų e-valdžios projektų sėkmė didele dalimi priklauso nuo to, kaip jie derinasi su egzistuojančia valdžios-piliečių santykių visuma ir bendra socialinių santykių visuma. Svarbiausias e-valdžios efektyvumo faktorius yra vykdomos politikos stabilumas ir nuoseklumas. 24 iš 25 valstybių, pirmaujančių e-valdžios srityje sukūrė tikslų formalų priemonių realizacijos planą.

Užsienio šalių e-valdžios patirties perėmimo galime išskirti sekančias tokio perėmimo formas:

- technologinių platformų, užsirekomendavusių šalyse-lyderėse panaudojimas;
- valdymo mechanizmų ir institucijų, užtikrinančių e-valdžios įdiegimą perėmimas.
- konkrečių projektų, kurie realizuojami tam tikroje valstybėje, rinkinio perėmimas, atsižvelgiant į e-valdžios realizacijas kitose valstybėse.

E-valdžios diegimo procesų valdymas didžiąja dalimi priklauso nuo dominuojančios valstybės valdymo sistemos. Pavyzdžiui, Skandinavijos valstybėms būdinga orientacija į piliečių ir verslo dalyvavimą priimant vyriausybinius sprendimus. Todėl, e-vyriausybės vystymo strategijos kūrimo ir svarbiausių sprendimų priėmimo didelį vaidmenį vaidina konsultacinės tarybos. Tačiau tokia valdymo forma yra nepriimtina Singapūrai, kur vyrauja griežti hierarchiniai santykiai ir autoritarinis sprendimų priėmimo stilius. Tai taip pat liečia ir tam tikro e-projektų rinkinio pasirinkimą. Jei Didžiojoje Britanijoje ir JAV akcentuojamas elektroninės demokratijos technologijų vystymas, tai Lotynų Amerikos šalyse – finansų vadybos automatizavimas. Rusijai būdingas sprendimų priėmimo palaikymo (angl. *decision support system*) vystymas. Visais šiais atvejais e-valdžios vystymas atspindi pagrindinius valstybės valdymo bruožus, kurie Britų Sąjungos valstybėse numato piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimą, Lotynų Amerikoje – makroekonominės veiklos efektyvumo didinimą ir kovą su korupcija, o Rusijoje – valdininkų aptarnavimą ir maksimalų jų darbo suprastinimą.

Kitas svarbus faktorius, į kurį reikia atsižvelgti perimant kitų šalių patirtį, susijęs su valstybės valdymo organų bendra sistema. Labai didelę e-valdžios modeliui turi valdymo lygių skaičius. Mažose unitarinio tipo valstybėse (pavyzdžiui, Singapūre) valdymas, nuo valstybės politikos sudarymo iki paslaugų piliečiams teikimo, sutelktas centriniame lygyje. Šiuo atveju galima paprastas, tiesinis e-valdžios modelis, pagal kurį piliečiai tiesiogiai įeina į centrinės valdžios organo serverį, kad galėtų realizuoti savo viešo pobūdžio poreikius. Tačiau didelės pagal teritoriją valstybės turi du (unitarinės valstybės) arba tris (federacijos) valdžios lygius, kas daro sudėtingesnius atitinkamų sprendimų priėmimo procesus. Dviejų ar trijų lygių valdymo sistemose reikia modeliuoti ne tik pačią valdymo sistemą kiekviename lygyje, bet ir sudaryti tarpusavio sąveikos tarp lygių modelį. Šis uždavinys darosi sudėtingesnis dar ir dėl to, kad atskiri valdžios lygiai sąveikauja pagal pakankamai sudėtingą schemą.

Taip pat galima suformuluoti dar vieną tarptautinės patirties perėmimo efektyvumo kriterijų, būdingą e-valdžiai. Analizuojant įvairių besivystančių šalių civilizuotą vystymąsi bei nagrinėjant įvairius šių šalių e-valdžios vertinimų duomenis, galima išskirti dvi vystymosi strategijas:

- orientacija į tam tikrą valstybių-lyderių grupę;
- santykinai savarankiškas vystymasis.

Pirmoji strategija būdinga valstybėms, kurios dėl nedidelės teritorijos, geografinės padėties ar ekonomikos charakteristikų, orientuojasi į tam tikrą valstybių-lyderių grupę. Rytų Europos valstybėms (tame tarpe ir Lietuvai, bei kitoms naujoms ES narėms) vystymosi orientyras yra Europos Sąjunga, nedidelėms Lotynų Amerikos valstybėms – JAV, kai kurioms Pietryčių Azijos valstybėms – Japonija. Iš kitos pusės, tokia strategija yra neperspektyvi pakankamai stambioms daugianacionalinėms valstybėms, kurioms būdingos labai sudėtingos ir unikalios socialinės-kultūrinės charakteristikos, kad jų atsisakymas reikš didelės identiškumo dalies praradimą. Ryškiausi tokių šalių pavyzdžiai yra Kinija, Rusija, Indija.

Apibendrinant galimus modelius, kurie naudojami priimant sprendimus apie konkretaus projektų rinkinio diegimą, galima išskirti du realizavimo būdus. Dažnai tokių projektų realizavimas vykdomas tarptautinių organizacijų iniciatyva – tokių kaip Pasaulinis Bankas – kurios suteikia ženklia finansinę paramą konkretiems projektams, o taip pat pateikia jau sukurtas programines priemones ir teikia metodologinę pagalbą. Tačiau šiuo atveju galima kalbėti apie dalinį suvereniteto atsisakymą e-valdžios srityje, keičiant jį į įvairius resursus ir privalumus: finansinius, informacinius, metodologinius ir žmogiškuosius. Didelę svarbą turi antras variantas, kai konkretaus projektų rinkinio realizacija vykdoma daugmaž savarankiškai. Šiuo atveju vyriausybė gali laikytis vieno iš sekančių strategijų variantų:

1. Orientacija į esamus informacinių technologijų (IT) sprendimus. Čia pradinis taškas yra ne pats valdymo uždavinys, o esami sprendimai ir galimybė juos pritaikyti. Ši strategija gali būti efektyvi ten, kur labai išvystyta IT industrija, kuri pateikia pakankamą kiekį paruoštų sprendimų, kad būtų galima patenkinti pagrindinius valstybės poreikius (pavyzdžiui, JAV). Tačiau šis būdas ribojamas verslo, kuriems buvo kuriamos vienos ar kitos realizacijos, uždavinių ir valstybės uždavinių neatitikimas.
2. Orientacija į esamus uždavinius. Čia išeities taškas yra valdymo problemos identifikavimas ir tik po to technologinių priemonių, tinkančių išspręsti šį uždavinį, parinkimas. Kaip taisyklė tokie projektai pasidaro nesisteminiais ir išskaidytais, turi žinybinį charakterį. Trūkumas taip pat yra ir konceptualaus pagrindo nebuvimas.
3. Egzistuojančios patirties perėmimas. Čia išeities taškas yra egzistuojantis, dažniausiai užsienio praktikoje, sėkmingas projekto realizavimą, kurio pavyzdžiu modeliuojami projektai. Tokių projektų sėkmingam realizavimui būtinas bendras socialinis-kultūrinis ir valdymo kontekstai.
4. Kompleksinė strategija, kai kuriama autonominė informacinių-komunikacinių technologijų sistema, taikoma valstybės valdymui. Šis būdas yra labiausiai progresyvus, bet praktikoje labai sunkiai realizuojamas, ryšium su finansiniais ar kito pobūdžio ribojimais.

Dar vienas svarbus aspektas yra demokratinių ir administracinių komponentų santykis e-valdžioje. E-valdžios teoretikai ir praktikai e-valdžią nagrinėja kaip būdą demokratijai sukurti arba net kaip naują tobulą demokratijos formą [11]. Idealus klasikinės demokratijos variantas numatė visų piliečių dalyvavimą, priimant politinius sprendimus. Tačiau tokios formos taikymą ribojo valstybės mastai. Ryšium su tuo, realizuojant stambius demokratinius projektus buvo atsisakyta tiesioginės demokratijos ir pereita prie atstovaujamosios. Tačiau atstovaujamoji demokratija taip pat turėjo trūkumų, kaip politikų atitrūkimas nuo visuomenės, veiksmingos kontrolės iš visuomenės pusės negalimumas. Tokiu būdu, kaip teigia elektroninės demokratijos šalininkai, vystantis elektroninėms komunikacijų priemonėms, šie trūkumai dingsta, nes susidaro galimybė apjungti tiesioginės ir

atstovaujamosios demokratijų stipriąsias puses [11]. Tada galima padaryti išvadą, kad e-valdžia yra nauja, labiau tobula demokratijos forma.

Tačiau pati e-valdžia netransformuoja valdžios sistemą, o tik tobulina jos savybes. Iš kitos pusės, bet kurioje valstybėje egzistuoja dvi besipriešinančios viena kitai sistemos:

- politinė, orientuota į sprendimų priėmimo konkurencinį pobūdį ir piliečių įtraukimą į valdymo procesą;
- administracinė, kurios tikslas sukurti efektyvų valdžios vertikalumą.

Bet kuri e-valdžia taip pat sudaryta iš dviejų pagrindinių sudėtinių dalių – elektroninės demokratijos ir elektroninės administracijos. Elektroninė administracija – tai funkcijų ir paslaugų, kurias valstybė naudoja realizuodama savo funkcijas ir teikdama vyriausybines paslaugas, visuma. Atvirkštinį procesą galima pavadinti elektronine demokratija: piliečiai ir jų asociacijos gali kontroliuoti valdžios organų darbą. Aukščiausia elektroninės demokratijos forma yra suteikimas piliečiams galimybę dalyvauti valstybės valdyme, panaudojant įvairius technologinius sprendimus.

Kaip rodo praktika, šių dienų savo vystymosi tempais elektroninė administracija smarkiai lenkia elektroninę demokratiją. Tai pastebima net labiausiai išsivysčiusiose, tačiau labiausiai tai būdinga besivystančio tipo valstybėms.

Verslo perėjimas į „orientaciją į klientą“, padarė didžiulę įtaką ir e-valdžios administracinio komponentui (viešųjų paslaugų teikimui). Buvo sukurta „vieno langelio principo“ (angl. *One Stop Government* – OSG) koncepcija. OSG - vienas svarbiausių valstybės prioritetų viešojo administravimo srityje siekiant užtikrinti vadinamąjį "gerą valdymą" (angl. *good governance*), taip pat tai esanti svarbi antikorupcinė priemonė. Šios koncepcijos sukūrimą sukėlė keturios pagrindinės priežastys:

1. Privačiame sektoriuje supaprastėjo bendravimo su klientais būdas, ir todėl, buvo padaryta išvada, kad vyriausybė taip pat gali vystytis šia kryptimi.
2. Visame pasaulyje egzistuoja vyriausybiniai organai, kurie suprastino kontaktą su piliečiais ir verslu OSG principu, o tai reiškia, kad tai atlikti įmanoma.
3. Šiuo metu egzistuoja technologijos ir patirtis, leidžiančios tiesiogiai pereiti nuo labai lėtos biurokratijos prie OSG.
4. Atlikti elektroninių paslaugų vertinimai parodė, kad tose šalyse ir regionuose, kur yra įdiegta OSG, piliečiai ir verslas veikia efektyviau ir yra labiau konkurencingi, negu tuose regionuose, kur „vieno langelio principas“ nėra įdiegtas.

Šiuo metu galima pateikti eilę pavyzdžių kur sėkmingai įdiegtas ir veikia OSG. Tai *PoupaTempo* Brazilijoje, *ServiceCanada* – Kanadoje, *CenterLink* – Australijoje, *e-Seva* – Indijoje. Tačiau ne visi OSG diegimo bandymai buvo sėkmingi. Pagrindinės sėkmingų bandymo charakteristikos yra lyderiavimas aukščiausiam lygyje, atitinkamų resursų, reikalingų perėjimui, buvimas, griežtai apibrėžti ir išskirti sėkmės kriterijai, puikūs vadovavimo projektais gebėjimai.

Kadangi ne visi regionai yra vienodi, svarbu suprasti, kokie yra piliečių prioritetai duotame regione ir pritaikyti procesą šiems prioritetams. Vykstant OSG diegimui ir vystymuisi, esama biurokratija keičiasi, ir yra būtinas palaikymas, kad įveikti savaiminį pasipriešinimą šiems procesams.

Visų pirma, OSG tai ne technologinis procesas. Tai pokyčių valdymo projektas, kuris turi sėkmingai pakeisti valdininkų darbą su klientais ir suteikti šiems valdininkams instrumentariją, reikalingą sukurti teigiamą darbo su klientais patirtį. Bendrauti su klientais valdininkai gali įvairiais būdais (asmeniškai, paštu, telefonu ir kt.). Jei egzistuoja keletas kanalų, būtina užtikrinti, kad klientų patirtis, naudojantis kiekvienu iš jų, būtų panaši. Kaip rodo įvairūs viešųjų paslaugų teikimo vertinimai, pakankamai išvystytas e-valdžios perėjimas prie OSG yra neišvengiamas, tačiau jis yra patrauklus ir besivystančioms šalims.

Egzistuoja keletas universalių OSG modelių, kuriuos galima suskirstyti į dvi grupes:

A. Pagal paslaugų sudėtingumą, integracijos lygi ir pridėjamą vertę.

Paslaugų teikimas vieno langelio principu dažnai sukelia tarpžinybinės integracijos būtinumą, nors daugelis paslaugų gali būti teikiamos viename vienos žinybos lange. Galima išskirti skirtumus tarp paprastų vieno lango sistemų, nereikalaujančių tarpžinybinio bendradarbiavimo ir sudėtingų sistemų, reikalaujančių tarpžinybinio bendradarbiavimo ir apsikeitimo duomenimis.

1. Pirmo žingsnio modelis, veikia kaip informacinė tarnyba ir nesuteikia ženklios pridėtinės vertės ar daug teikiamų paslaugų. Tai pati ankstyviausia ir paprasčiausia OSG ir e-valdžios vystymosi stadija. Ji duoda ribotus rezultatus.
2. „Parduotuvės“ modelis. Jis apjungia paprastas elektronines atskirų žinybų paslaugas, nenumato sudėtingos vidinės reinžinerijos ir integracijos. Iš esmės tai vertikali integracija, nenumatanti horizontalios. Tai vidutinio sudėtingumo OSG. Pavyzdžiais gali būti vyriausybiniai portalai.
3. Pilnai integruotas modelis. Tai paprastų ir kompleksinių paslaugų apjungimas, žymi vidinių procesų reinžinerija, pilna vertikali ir horizontali integracija. Tai didelio sudėtingumo modelis. Tik keletas valstybių artėja prie šio modelio: Kanada, Didžioji Britanija, Pietų Korėja, Singapūras.

B. Apimties ir specializacijos požiūriu.

1. Universalus modelis. Prieigos prie daugelio žinybų teikiamų viešųjų paslaugų.
2. Specializuotas modelis. Universalus aptarnavimas tam tikroje sferoje arba sektoriuje (įmonių registravimas, liudijimų išdavimas ir t.t.).

Optimalus modelis yra A3 ir B1 kombinacija: universalus, integruoto vieno lango principo modelis.

Pagrindinė vieno lango vyriausybės prielaida – tai integruota e-valdžia, numatanti kaip horizontalią, taip ir vertikalią vyriausybinių informacinių sistemų vidinę integraciją bei stabilų viešųjų

paslaugų teikimą vieno lango principu. Geras pavyzdys yra tas, kai išvystyti vyriausybinių portalai organizuojami ne pagal ministerijų struktūros principus, o pagal teikiamų paslaugų tematiką ir tipus, bei klientų tipus, nepriklausomai nuo atsakingos žinybos

Paslaugų teikimas vieno lango principu gali būti pradėtas egzistuojančio institucinio modelio pagrindu, bet greitai iškyla būtinumas atlikti verslo procesų reinžineriją ir tarpžinybinę integraciją. Taip pat tai reikalauja vidinių sistemų ir procesų suderinamumo, bendros tarpinės infrastruktūros įvairiose žinybose ir įvairiuose vyriausybės lygiuose, o taip pat būtina turėti atitinkamą teisinį ir institucinį pagrindą. Tačiau svarbiausia – vieno lango principas reikalauja stiprios politinės valios aukščiausiam lygyje, nukreiptos į „daug žinybų – viena vyriausybė“ kultūros sukūrimą, tarpžinybinės ir vyriausybės vidinio bendradarbiavimo kliento labui kultūros sukūrimą. Nėra kitos viešųjų paslaugų teikimo, kaip vieno lango principas, alternatyvos, jei pagrindinis tikslas – greitas ir patogus viešųjų paslaugų teikimas.

2.2. Elektroninių viešųjų paslaugų vertinimas Lietuvoje

„Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ (2001-2002)

Tyrime buvo atlikta Lietuvos Respublikos ministerijų bei savivaldybių svetainių kokybės analizė, o taip pat ištirta grįžtamojo ryšio su piliečiais internete kokybė [31]. Tyrimas buvo atliekamas 2001 m. gruodžio 12 – 2002 m. vasario 27 d., jį atliko Lietuvos Teisės Institutas. Šiuo tyrimu buvo siekta nustatyti kaip elektroninė valdžia Lietuvoje atitinka jos pirmą brandos lygį. Kaip valdžios institucijų svetainėse pateikiama informacija apie tai, ką ir kaip reikia daryti norint gauti vieną ar kitą paslaugą, kad žmogus, būdamas namie arba darbo vietoje, galėtų sužinoti atsakymus į jam rūpimus klausimus. Kitaip tariant, pirmasis lygmuo įgyvendina žmogaus teisę gauti informaciją. Informacija laikui bėgant gali keistis, tad ypač svarbu ją nuolat aktualizuoti institucijų interneto svetainėse. Taip pat tyrimas turėjo atsakyti į tai, kaip ministerijos ir savivaldybės atsako į piliečių paklausimus elektroniniu paštu.

Tyrimas buvo atliktas pagal švedo Phil Noble ir vokiečio Bernhard Lehmann parengtą ES valstybių politikų bei valdininkų internetinių kompetencijų tyrimo metodiką [41]. Ši metodika remiasi specializuota politikų tinklapių bei grįžtamojo ryšio su visuomene analize.

Tyrimas buvo atliekamas ministerijų ir savivaldybių svetainėms. Kriterijai, pagal kuriuos buvo atliekamas vertinimas buvo suskirstyti į keturias grupes:

- svarbi informacija apie ministeriją, savivaldybę (struktūra, darbuotojų elektroninio pašto adresai, dokumentų sąrašai ir t.t.);

- aktuali informacija gyventojams (naujienos, lankytojų priėmimo laikai, atsiliepimų skyreliai ir pan.);
- svetainės globalizavimas bei techniniai privalumai (versija užsienio kalba, informacija apie svetainės atnaujinimą, apsilankymų skaitiklis);
- kultūrinė, laisvalaikio bei kita įdomi informacija (tik savivaldybių svetainėms).

Norint ištirti grįžtamojo ryšio su piliečiais kokybę, ministerijų skyriams ir savivaldybių padaliniams buvo siunčiami elektroniniai paklausimai. Buvo tiriami atsakymų pateikimo greitis ir kokybė. Apibendrinant tyrimo rezultatus, buvo padarytos pagrindinės sekančios pagrindinės išvados:

- tiriant LR ministerijų interneto svetaines pastebėta, kad didžioji jų dalis - 85% yra pakankamai informatyvios.
- LR savivaldybių interneto svetainių analizė parodė, kad 25 savivaldybės iš 60 vis dar neturi savo svetainių.
- visuomenės ir valdžios bendravimo elektroniniu paštu tyrimo rezultatai parodė, kad atsakymų, gautų per LR Vyriausybės, ministerijų ir savivaldybių elektroninio pašto vartus kiekis ir kokybė yra gerokai aukštesni nei atsakymų iš šių institucijų atskirų padalinių darbuotojų.

Atlikto tyrimo rezultatai parodė, kad Lietuvos aukščiausiosios valdžios institucijų – Lietuvos Respublikos Seimo, Prezidentūros ir kai kurių ministerijų – tinklapių internetinės kompetencijos yra artimos Europos Sąjungos valstybių vidutiniam lygiui. Lietuvos ministerijų darbuotojų internetinė kompetencija dar žema ir internetinis ryšys menkai tepanaudojamas ministerijų grįžtamajam ryšiui su visuomene. Todėl ministerijų tarnautojų internetinių administracinių gebėjimų lygio kėlimu ministerijų vadovybės turėtų daugiau rūpintis.

Atsižvelgiant į šio tyrimo rezultatus 2002 m. gruodžio 31 d., priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Siekdamas kokybiškiau ir efektyviau teikti informaciją visuomenei, valstybinės institucijos turi naudoti šiuolaikiškas priemones – kurti, modernizuoti ir nuolat atnaujinti savo interneto svetaines, tinkamai struktūruoti informaciją jose, suteikti galimybes gyventojams užsisakyti naujienas mobiliuoju telefonu ir/arba elektroniniu paštu, taip pat atsakingai kaip ir tradicinėmis priemonėmis bendrauti su visuomene elektroniniu paštu [30]. 2003 m. balandžio 18 d. buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo [6]. Jame sakoma I skirsnyje „Bendrosios nuostatos“ nustatyta: „Valstybės institucijos interneto svetainėje turi būti garantuotas abipusis ryšys tarp interneto vartotojo ir institucijos (elektroninio pašto ir (arba) klausimų ir atsakymų forma).“

„Informacinių technologijų poveikio Lietuvos viešajam administravimui vertinimas“ (2006)

Lietuvoje gerokai paspartėjo internetinių technologijų taikymo procesas. Tačiau tyrimų, kaip pasikeitė viešųjų įstaigų teikiamų elektroninių paslaugų kokybė, nebuvo atliekama. Todėl lyginamajai analizei buvo svarbu atlikti valdžios institucijų internetinių svetainių informatyvumo tyrimus, taikant tuos pačius kriterijus ir tokią pat metodiką kaip ir 2002 metais atliktame tyrime [17]. Šis tyrimas taip pat vertino elektroninės valdžios brandos lygmenį. Internetinių svetainių turinio analizę atliko KTU Viešojo administravimo studijų programos magistrantė Vitalija Lukoševičienė, rengdama magistro darbą tema Informacinių technologijų poveikio Lietuvos viešajam administravimui vertinimas (vadovas prof. Vladislavas Domarkas).

Ministerijų interneto svetainėse turiniui įvertinti buvo parinkta 14 pagrindinių kriterijų, atitinkančių svarbiausias ministerijų interneto svetainių informacijos sritis, kurios aktualios teikiant būtiniausią informaciją gyventojams ir atspindi grįžtamąjį institucijos ir visuomenės ryšį. Tie kriterijai buvo šie:

- Ministerijos struktūra;
- Ministerijos elektroninio pašto vartai;
- Ministro asmeninis elektroninio pašto adresas;
- Darbuotojų elektroninio pašto adresai;
- Ministerijos dokumentai, teisės aktų projektai;
- Ministerijos nuostatai;
- Ministerijos tarptautiniai ryšiai;
- Aktualijos, naujienos;
- Ministerijos pranešimai spaudai, žiniasklaidai;
- Gyventojų priėmimo grafikai;
- Dažniausiai užduodamų klausimų sąrašas;
- Atsiliepimų skyrelis svetainėje;
- Svetainės versija užsienio kalba;
- Informacija apie svetainės atnaujinimą.

Atliktas tyrimas parodė, kad dabar visų ministerijų internetinių svetainių informatyvumas atitiko daugiau nei pusę iš 14 pasirinktų kriterijų. Tuo tarpu 2002 metais atliktame tyrime nustatyta, kad 77% ministerijų atitiko daugiau nei pusę kriterijų. Tiriant savivaldybių internetinių svetainių informatyvumą, nustatyta, kad internetines svetaines dabar turi visos 60 savivaldybių (2002 m. – 35). Tik 12% savivaldybių internetinių svetainių tenkina mažiau kaip pusę informacijos vertinimo kriterijų (2002 m. - 39%).

Iš esmės šio tyrimo tikslas buvo nustatyti kaip pakito elektroninės valdžios situacija vystantis telekomunikacinėms technologijoms. 2006 m. kovo mėn. atlikto Lietuvos Respublikos ministerijų ir savivaldybių svetainių informatyvumo tyrimo rezultatų parodė, kad per laikotarpį nuo 2002 metais atlikto tyrimo Lietuvos ministerijos ir savivaldybės padarė ryškią pažangą taikant šiuolaikines informacines technologijas ir didinant internetinių svetainių informatyvumą: pagerėjo ministerijų ir savivaldybių interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybė bei sukurti savivaldybių, kurios iki tol neturėjo, internetiniai tinklapiai. Valdžios įstaigų internetinių svetainių informatyvumo didėjimo dinamika sudaro geras prielaidas toliau vystyti e.valdžią.

„Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“ (2006)

2006 metais Lietuvoje buvo atliktas pirmasis išsamus elektroninės valdžios padėties tyrimas, kuris įvertino viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų prieinamumą elektroninėje erdvėje, jų kokybę bei plėtros perspektyvas. „Microsoft⁷“ inicijuotą tyrimą atliko Lietuvos laisvosios rinkos institutas (LLRI)⁸ ir Vilniaus universiteto UNESCO Tarptautinis žinių ekonomikos ir žinių vadybos centras (TŽC). Tyrimo tikslas - nustatyti, ar šiuo metu Lietuvoje formuojama viešųjų elektroninių paslaugų sistema yra kryptinga bei orientuota į ilgalaikę perspektyvą. Tyrimas buvo atliktas 4 pjūviais: viešojo administravimo efektyvumo didinimas, korupcijos prevencija, paslaugų prieinamumas bei kylančios rizikos.

Tinkamas būdas vertinti egzistuojančių elektroninių paslaugų naudingumą yra pačiai paslaugą teikiančiai institucijai stebėti atskirų elektroninių paslaugų vartotojų skaičiaus dinamiką ir vykdyti visų tos viešojo administravimo paslaugos vartotojų apklausą dėl paslaugos naudingumo jiems ir esamų trūkumų (pvz., kodėl jie nesinaudoja). Vertinant potencialų elektroninės paslaugos naudingumą vartotojams, viena svarbiausių aplinkybių yra jos naudojimo dažnumas. Kuo dažnesni vartotojo kontaktai su viešojo administravimo institucija, tuo didesnė tikimybė, kad elektroninė paslauga bus naudojama. Taip pat paslaugos vartojimas priklauso nuo tokių paslaugos savybių kaip informacijos aktualumas, lengva paieška, paslaugos naudojimo aiškumas, galimybė gauti pagalbą.

Vertinant elektroninių paslaugų kokybę vartotojo požiūriu buvo išskirtos šios trys dimensijos:

1. Aplinkos kokybės dimensija susijusi su vartotojo sąsajos išvaizda, jai priskirtos dvi subdimensijos: grafikos kokybė (rodo, kaip gerai vizualiai išreikšti vartotojo sąsajos elementai, pvz., tekstas, ikonos, skaitmeniniai vaizdai ar pagrindas) ir aiškumo kokybė (apibrėžia laipsnį, kuriuo vartotojo sąsajos dizaino struktūra padeda vartotojui surasti, ko jis nori).

⁷ <http://www.microsoft.lt>

⁸ <http://www.lrinka.lt>

2. Pateikimo kokybės dimensija susijusi su vartotojo „bendravimu“ su tinklalapiu naudojimosi paslauga metu, todėl ji apima aspektus reikšmingus vartotojams, kai jie ieško informacijos, renkasi iš galimų variantų ar išsityja paslaugas. Informacijos kokybė apima vartotojui suteiktos informacijos išsamumo, tikslumo ir savalaikiškumo mastą (pvz., prekių apibūdinimai, apmokėjimo sąlygos arba dažnai užduodami klausimai). Naudojimosi lengvumu apibūdinamas vartotojo sąsajos funkcionalumo vartotojui siekiant gauti elektroninę paslaugą lygis. Techninė kokybė, atspindi duomenų perdavimo ir duomenų apdorojimo kokybę paslaugų teikimo metu.
3. Mokslininkų pateiktame modelyje rezultato kokybė laikoma tai, ką vartotojas gauna pateikus paslaugą. Šią dimensiją išreiškia trys subdimensijos: patikimumas (paslaugų teikėjo pažadų laikymosi mastas. Reikia pastebėti, kad ši subdimensija neapima patikimo techninio infrastruktūros veikimo, kadangi šią sritį apima techninės kokybės subdimensija) ir emocinė nauda (paslaugos sukeltų teigiamų jausmų mastas).

Pagal šias dimensijas buvo ištirtos trys viešosios paslaugos: metinės pajamų deklaracijos pateikimas, LR piliečio paso išdavimas ir viešųjų bibliotekų e-paslaugos. Smulkius tyrimo rezultatus galime atrasti [29].

Taip pat buvo atliktas ir kelių vyriausybinių institucijų (Ūkio ministerijos, Švietimo ir kultūros ministerijos, Ryšių reguliavimo tarnybos ir Informacinės visuomenės plėtros komitetas) bei e-valdžios portalas. Visomis dimensijomis, Ūkio ministerijos svetainė buvo aukščiausios kokybės tarp visų vertinamų svetainių [29].

Šis tyrimas buvo atliekamas vertinant paslaugas vartotojo požiūriu, nes iki to laiko didžiojoje dalyje tyrimų, vertinimų ir dokumentų vieninteliais elektroninės valdžios išplėtojimo kriterijais laikytas elektroninių viešųjų paslaugų skaičius bei jų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis.

Apibendrinus šio tyrimo rezultatus buvo pateiktos išvados, kad Lietuvoje vis dar vyrauja elektroninių viešųjų paslaugų vertinimas pagal jų interaktyvumo lygį. Tačiau paslaugų rezultatyvumas apima daug daugiau kriterijų. Didelės dalies šiuo metu Lietuvoje teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų interaktyvumo lygis nėra pakankamas tam, kad vartotojas pajustų paslaugos „elektroniškumo“ efektą.

Šios studijos rėmuose atlikti empiriniai atskirų elektroninių viešųjų paslaugų bei atskirų valdžios institucijų Internetinių svetainių vertinimai parodė, jog vartotojai labiausiai vertina elektroninio pajamų mokesčio deklaravimo paslaugą bei Ūkio ministerijos svetainę. Elektroninių viešųjų paslaugų poreikis verslui ir gyventojams yra skirtingas – yra objektyvių priežasčių, dėl kurių verslas labiau linkęs naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis nei gyventojai, todėl tam tikro santykio tarp šioms vartotojų grupėms skirtų paslaugų siekimas nėra ekonomiškai pagrįstas.

Svarbi šio tyrimo reikšmė buvo ta, kad ji parodė, kad elektroninės valdžios vertinimai iki šiol buvo fokusuoti į tarpinius rezultatus (reikalavimų interneto svetainėms išpildymą, interaktyvumo lygį ir pan.), o ne naudą vartotojui ir viešajam administravimui bei paslaugų efektyvumą [50]. Reikia įvesti tokius rodiklius, kaip patogumas vartotojui, orientacija į vartotoją, interaktyvumas ir skaidrumas. Kadangi šie papildomi rodikliai geriau atspindi teikiamų e-paslaugų kokybę ir naudą vartotojams, juos įdiegus, tikėtina, kokybė ir vartojimas pagerėtų [50].

„Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė“ (2007)

2007 m. spalio–lapkričio mėnesiais Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos užsakymu atlikta viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė [23]. „BGI Consulting“ 2007 m. atliko viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis ir ryšio technologijomis, esamos būklės stebėseną. Šio tyrimo tikslas buvo ištirti atskirų viešųjų elektroninių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę esamą lygį bei jų perkėlimo į elektroninę terpę brandos rodiklį. Taip buvo siekiama nustatyti:

- Lietuvos gyventojams aktualiausias ir populiariausias viešasis paslaugas;
- kaip Lietuvos gyventojai vertina viešojo administravimo subjektų administruojamų viešųjų paslaugų kokybę;
- nustatyti apklaustų Lietuvos gyventojų, kurie nesinaudoja internetu, nesinaudojimo priežastis ir kokia viešojo paslauga, nurodyta plane, teikiama informacinėmis technologijomis jiems būtų aktualiausia.

Tai pirmoji išsami viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė, kurioje pateikiami viešųjų paslaugų piliečiams brandos rodikliai, apklausoje dalyvavusių respondentų nuomonė apie informacinėmis technologijomis teikiamų viešųjų paslaugų kokybę ir pan.

Stebėseną apėmė viešasis paslaugas, teikiamas informacinėmis ir ryšių technologijomis (elektroninės viešosios paslaugos), nurodytas Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane, kuriame pateikiamas viešųjų paslaugų sąrašas, sudarytas atsižvelgiant į Europos Sąjungos programinius dokumentus (E. Europos 20 pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašą: 12 iš jų skirta gyventojams ir 8 verslui) ir kitos Lietuvos valstybės institucijų ir įstaigų administruojamos viešosios paslaugos (elektroninės viešosios paslaugos, įtrauktos į planą).

Tyrimo metu buvo įvertinta, kokia gyventojų dalis ir kaip dažnai naudojasi internetu/elektroniniu paštu, kokia yra naudojančių šias technologijas gyventojų dalis didžiuosiuose šalies miestuose ir atskirose apskrityse, kokia yra vartotojų demografija pagal amžių, pajamas, išsimokslinimą. Vartotojai vertino bendrą teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų kokybę. Taip pat šiame tyrime buvo padaryta išvada, kad nebūtinai dažnai naudojama paslauga yra aukštos kokybės. Buvo nustatyta, kad viešųjų paslaugų gyventojams brandos rodiklių vidurkis– 51%.

Apklausus viešojo administravimo subjektus, administruojančius elektronines viešąsias paslaugas, įtrauktas į planą, formuluojama išvada, jog ateityje didesnis dėmesys turėtų būti skiriamas elektroninių viešųjų paslaugų turiniui tobulinti, siekiama jomis naudotis kuo plačiau, o ne vien tik šias paslaugas perkelti į elektroninę terpę. Atliktas tyrimas taip pat atskleidė pagrindines priežastis, trukdančias viešojo administravimo subjektams, administruojantiems plane nurodytas viešąsias paslaugas teikti maksimaliu galimu perkėlimo į elektroninę terpę lygiu.

Atlikta viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis ir ryšių technologijomis, esamos būklės stebėseną leido įvertinti svarbiausius informacinių technologijų panaudojimo rodiklius atskirose šalies apskrityse, jose esanti skaitmeninį sklaidą – t.y. informacinių technologijų naudojimo skirtumus pagal gyvenamąją vietą, amžių, pajamas.

„Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas“ (2007)

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV 2007 m. užsakė Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimą, kurį atliko Vilniaus Gedimino technikos universiteto Verslo technologijų katedros mokslininkų grupė. Tyrimo tikslas buvo nustatyti, kokios yra pagrindinės galimos viešosios ir administracinės savivaldybių elektroninės paslaugos ir koks yra esamas šių paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis.

Buvo analizuojami sekantys kriterijai:

- savivaldybių teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis;
- savivaldybių institucijų techninės galimybės bei tarnautojų gebėjimai teikti viešąsias elektronines paslaugas;
- gyventojų ir įmonių suinteresuotumas naudotis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis.

Vertinimo rezultatai leido nustatyti, kad dauguma Lietuvos Respublikos savivaldybių teikia tik pirmojo ir antrojo brandos lygio viešąsias elektronines paslaugas. 71% apklausoje dalyvavusių savivaldybių neturi atskiro informacinių technologijų padalinio, tarnautojų nuomone, jų savivaldybės personalo kompiuterinis raštingumas yra vidutiniškas, o savivaldybės pasipriešinimas technologiniams pokyčiams yra vidutinis. 20% 15–74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų internetu kreipėsi į viešojo administravimo institucijas. Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse žmonės dažniausiai lankosi tam, kad surastų bendrą informaciją apie instituciją, jos veiklos sritis.

Savivaldybių tinklalapiuose šiuo metu dažniausiai teikiamos tokios paslaugos:

- Pirmojo brandos lygio paslaugos – informacija apie vaikų, jaunimo ir suaugusiųjų bendrojo lavinimo organizavimą; licencijų verstis mažmenine prekyba tabako gaminiais išdavimo tvarką; teritorijų planavimo, bendrojo plano ir detaliųjų planų sprendimų įgyvendinimo tvarką;

- Antrojo brandos lygio paslaugos – galimybė parsisiųsdinti elektronines formas, reikalingas gauti projektavimo sąlygų sąvadus norintiems projektuoti gyvenamąjį namą, sodo namelį; atlikti pramoninės, gamybinės ir visuomeninės paskirties objektų rekonstrukciją arba projektuoti naujus objektus; perplanuoti butą; gauti leidimus statyti, rekonstruoti, remontuoti, griauti; gauti licencijas mažmeninei prekybai tabako gaminiais, alkoholiniais gėrimais;
- Trečiojo brandos lygio paslaugos – galimybė internete užpildyti paraiškos formas, reikalingas gauti pakartotinių civilinės būklės aktų registravimo liudijimą; gauti leidimus organizuoti taikius masinius susirinkimus viešosiose vietose, organizuoti koncertus, festivalius, sportinius, komercinius renginius; gauti archyvinės pažymas;
- Ketvirtojo brandos lygio paslaugas – galimybę internetu ne tik pateikti paraišką, bet ir gauti atsakymą – yra realizavusi tik Vilniaus miesto savivaldybė, kurioje yra sukurta paslauga, skirta pažymų apie gyventojų gaunamas socialines pajamas išdavimui.

Kaip matome, šis tyrimas tyrė ne tiek pačių teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų kokybę, bet jų teikimo brandos lygį. Manoma, kad šių paslaugų teikimo lygis turi priklausyti nuo paslaugos teikiančios institucijos techninės įrangos lygio bei pačių tarnautojų kompiuterinio raštingumo lygio. Toks vertinimas leidžia nustatyti elektroninių viešųjų paslaugų teikimo tobulinimo galimybes. Taip pat paslaugų lygio kėlimą lemia ir vartotojų suinteresuotumas šio lygio kėlimu.

„E-paslaugų plėtra išsiplėtusioje ES: e-valdžia ir e-sveikata Lietuvoje“ (2007)

Šiame atlikta bendra elektroninių viešųjų paslaugų Lietuvoje analizė, fokusuojant dėmesį elektroninės sveikatos paslaugas. Tyrimas leido padaryti išvadą, kad šios sritys yra skirtingose vystymosi stadijose. E-valdžios paslaugos peržengė pirmąją įgyvendinimo stadiją (sistema sukurta ir įdiegta) ir įžengė į antrąją, kurioje diegimo politika turėtų koncentruotis į šios paslaugos naudojimą ir poveikį. E-sveikatos vystymasis, deja, vis dar pirmoje stadijoje [42]. Kaip ir ankstesniuose tyrimuose buvo atlikta demografinė analizė, šiuolaikinių komunikacijos priemonių naudojimo būklė. Skirtingai nuo kitų tyrimų, šis tyrimas rėmėsi daugiausia bendra statistine informacija, o taip tesės aktų bei dokumentų analizė. Taip pat buvo atlikta įvairių elektronines viešąsias paslaugas teikiančių svetainių stebėseną ir pateiktas šių svetainių vertinimas.

Pagrindinis elektronines valdžios trūkumas yra tai, kad jis nepasiekia elektroninių paslaugų tikslų, pvz., efektyvumo ir skaidrumo. Elektroninė valdžia nekeičia esančio viešojo administravimo rėmų ir tradicijų, bet prie jų prisitaiko. Elektroninių sveikatos paslaugų pasiūla yra aiškiai nepakankama, nors reikalinga ir vartotojams.

Šiuo metu viešojo administravimo reforma yra daugiasluksnė. Ji buvo sukurta bendram viešojo sektoriaus efektyvumui padidinti, nesikoncentruojant į e-valdžią ar e-sveikatą. Mes tikime,

motyvacija didinti viešojo sektoriaus efektyvumą, savaime yra priežastis, kodėl e-valdžia ir e-sveikata yra prioritetinės priemonės. Vartotojų pasitenkinimas ir sutaupytos lėšos turėtų būti vertinamos ir skelbiamos kasmet.

Vertinimas nustatė, kad pagrindinis e-valdžios trūkumas yra tai, kad jis nepasiekia e-paslaugų tikslų, pvz., efektyvumo ir skaidrumo. E-valdžia nekeičia esančio viešojo administravimo rėmų ir tradicijų, bet prie jų prisitaiko. Nors nemaža dalis paslaugų formaliai buvo įdiegtos, jos pačios administracinių procedūrų nesupaprastina. Be to, e-valdžios paslaugų pasiūla yra ne vartotojų paklausos ar kaštų optimizavimo sprendimas priimtas viešosios administracijos, bet ES rekomendacijų rezultatas. E-valdžios įdiegimo procesą apsunkina motyvacijos stoka, projektų vadybos įgūdžių trūkumas tarp viešosios administracijos pareigūnų, prastas ir fragmentiškas įdiegimo monitoringas, ir, svarbiausia, lėta viešojo administravimo reforma.

Giliau šiame tyrime buvo ištirta e-sveikatos paslaugos. Buvo nustatyta, kad tokių paslaugų pasiūla yra aiškiai nepakankama, nors reikalinga ir vartotojams. Daug e-sveikatos projektų Lietuvoje šiuo metu įdiegiami vietiniu ir nacionaliniu lygiu, atsiranda pagrindinės e-sveikatos paslaugos, kuriams atskiri modernūs tarptautiniai e-sveikatos pilotiniai tinklai ir bendradarbiavimo projektai. Dauguma ekspertų pripažino, kad lėtas e-sveikatos paslaugų įdiegimas sąlygotas politikų ir paslaugos teikėjo motyvacijos stokos ir riboto suvokimo, kokios paslaugos turėtų būti vystomos. Kol kas nėra dokumento skirta e-sveikatos vystymui.

Tačiau tai liečia ne tik e-sveikatos paslaugas. Bendra viešojo administravimo reforma yra pati pagrindinė priemonė tolimesniam sėkmingam e-paslaugų vystymui. Tai pakeistų vyraujančią viešojo administravimo sistemos modelį, kuris, remiantis vietiniais ir tarptautiniais ekspertais, yra uždaras ir hierarchiškas. Naujoji sistema turėtų būti lanksti, orientuota į vartotoją, mažiau hierarchiška sprendimų priėmimo, interaktyvi. Reforma turėtų pakeisti viešojo administravimo funkciją ir orientaciją į tikslų pasiekimą ir vartotoją. Didesnė orientacija į vartotoją parodytų, kurios e-paslaugos turėtų būti diegiamos ir leistų paslaugai priartėti prie gyvenimo ciklo: apmokymo, tobulinimo ir skatinimo. Tai taip pat leistų teisingai įkainoti ir skatinti elektroninius vartotojus, naudoti geriausius verslo modelius mažinti kaštams ir tarnauti vartotojui. Be to, tai skatintų investuoti į apmokymus ir padidintų gebėjimus.

Tokiu būdu šis vertinimas patvirtina, kad elektroninės valdžios vertinimus reikia atlikti reguliariai. Svarbiausia pereiti nuo paprasčiausių vertinimo kriterijų (svetainių kokybės, paslaugos brandos lygio) prie naudos vartotojui, jo pasitenkinimo paslauga vertinimo. Taip reikalingas ir elektroninių viešųjų paslaugų ekonominio naudingumo ir efektyvumo vertinimas. Reikalinga pereiti nuo administracinių funkcijų vertinimo prie verslo/ekonominio paslaugų naudingumo vertinimo.

Aukščiau minėtų tyrimų apibendrinimas pateiktas lentelėje 2.

2 lentelė. Žymiausių Lietuvos e-valdžios tyrimų ir vertinimų apibendrinimas

Tyrimas	Privalumai	Trūkumai	Metai
„Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“	<ul style="list-style-type: none"> • Taip buvo pirmas tyrimas, vertinant e-paslaugų būklę Lietuvoje • Šis tyrimas paskatino priimti atitinkamus nutarimus dėl e-paslaugų tiekimo plėtimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimas buvo tik kiekybinis: vertino tik savivaldybių ir ministerijų svetainių buvimą, o ne jų kokybę 	2001 - 2002
„Informacinių technologijų poveikio Lietuvos viešajam administravimui vertinimas“	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimo tikslas buvo įvertinti kaip pasikeitė ministerijų ir savivaldybių svetainių būklė nuo pirmo tyrimo 	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimui buvo naudojami tie patys kriterijai, kaip ir pirmame tyrime • Tyrimas tik konstatavo pokyčius tarp svetainių kiekio ir informacijos pateikimo jose turinio per laikotarpį nuo pirmo tyrimo 	2006
„Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimas buvo atliekamas ne tik pagal ministerijų svetaines, bet ir pagal paslaugų kokybę • Buvo taikomas ne tik apklausos metodas, bet ir ekspertinis vertinimas • Buvo analizuojama ne tik paslaugas teikiančių svetainių kokybė, bet ir įvestas vartotojo naudos kriterijus 	<ul style="list-style-type: none"> • Pagrindinis dėmesys buvo skiriamas e-paslaugas teikiančių svetainių kokybei. • Iš naudos vartotojui kriterijų buvo pasirinkta tik „emocinė nauda“ • Apklausai buvo parinktas labai mažas respondentų skaičius • Buvo analizuojamos tik keturios e-paslaugos 	2006
„Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė“	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimo metu buvo nustatyti atskirų elektroninių viešųjų paslaugų brandos lygiai • Išsiaiškinta, kokios paslaugos yra populiariausios ir geriausiai vertinamos, kas leidžia numatyti kelius joms tobulinti ar diegti • Vertinimai buvo atliekami apklausos ir 	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrime buvo pateikta tik būtinybė įvesti naujus kriterijus būsimiems vertinimams, tačiau pats vertinimas jų pagrindu nebuvo atliktas 	2007

	<p>stebėsenos metodais, kas leidžia vertinti ne tik kiekybiškai, bet ir kokybiškai</p> <ul style="list-style-type: none"> • Parengtos labai išsamios išvados ir rekomendacijos 		
„Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas“	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimo pagrindinis tikslas buvo įvertinti ne tiek vartotojų požiūrį į elektronines viešąsias paslaugas ir jų kokybę, bet ir paslaugų tiekėjų požiūrį į jas • Vertinant tiekėjų požiūrį buvo išsiaiškinta pagrindinės priežastys trukdančios šių paslaugų diegimui 	<ul style="list-style-type: none"> • Tyrimas apėmė tik savivaldybes • Nebuvo atskirai vertinamos pačių savivaldybių svetainėse teikiamos paslaugos 	2007
„E-paslaugų plėtra išsiplėtusioje ES: e-valdžia ir e-sveikata Lietuvoje“	<ul style="list-style-type: none"> • Tai labai išsamiai elektroninių viešųjų paslaugų analizė, įvertinanti ir telekomunikacinės infrastruktūros įtaką e-paslaugų naudojimui • Vertinimas rėmėsi ne subjektyvių apklausų rezultatais bei tyrėjų vertinimu, bet objektyvia statistine informacija • Pateiktos rekomendacijos apie naujų – ekonominių rodiklių būtinumą vertinimui 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertinimas buvo smarkiai koncentruotas į vieną paslaugą • Nors buvo pateiktas ekonominių kriterijų būtinumas, tačiau nepateikta jų taikymo metodika bendrame elektroninių viešųjų paslaugų vertinime 	2007

3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMAS LIETUVOJE

3.1. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo situacija Lietuvoje

Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m. gruodžio 31 d. priėmė „Nutarimą dėl e-valdžios koncepcijos patvirtinimo“ [1]. 2001 m. buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Nutarimas dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“ [2].

Informacinės visuomenės kūrimą ir vystymą reglamentuoja ir eilė kitų dokumentų: LR Seimo „Rezoliucija dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritetinių darbų“ [3], LR Vyriausybės „Nutarimas dėl Lietuvos informacinės visuomenės strateginio plano patvirtinimo“ [4], LR Vyriausybės „Nutarimas dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2002 metų detaliojo plano patvirtinimo“ [5]. Specifines sritis reglamentuoja LR Seimo priimti elektroninio parašo, valstybės, juridinių asmenų, nekilnojamo turto registro, autorių teisių ir gretutinių teisių, telekomunikacijų ir kt. įstatymai. Informacinės visuomenės plėtros procesą Lietuvoje koordinuoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės⁹.

Lietuvos e-valdžios koncepcija yra pagrindinis dokumentas apibrėžiantis e-valdžios sąvoką ir tikslus. Šiame dokumente aiškiausiai pateikiama informacinių technologijų vaidmens valstybės valdyme koncepcija. Koncepcijoje yra suformuluotas tikslas „didinti LR vykdomosios valios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes“. Pabrėžiamas svarbiausias uždavinys yra pasiekti, kad nuo 2005 m. viešosios paslaugos būtų teikiamos naudojantis informacinėmis technologijomis.

Lietuvos vyriausybės nutarime „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“¹⁰ pateiktos teikiamos (planuojamos teikti) elektroninės viešosios paslaugos, numatytos Europos Sąjungos programiniuose dokumentuose, pateiktos lentelėje 3.

3 lentelė. Lietuvoje teikiamos (planuojamos teikti) elektroninės viešosios paslaugos

Piliečiams	Verslui
<ul style="list-style-type: none"> • laisvų darbo vietų paieška, • socialinio draudimo išmokų ir kompensacijų (nedarbo, socialinio draudimo išmokos, stipendijos, socialinė parama šeimai ir vaikams ir kt.) skyrimas, • asmens dokumentų išdavimas, • transporto priemonių registravimas, • statybos leidimų išdavimas, • pranešimų policijai teikimas, • publikacijų paieška viešosiose bibliotekose, • gimimo, mirties, santuokos ir ištuokos liudijimų išdavimas, 	<ul style="list-style-type: none"> • naujų įmonių registravimas, • duomenų teikimas Statistikos departamentui prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, • viešieji pirkimai naudojant IRT, • valstybinio socialinio draudimo įmokų mokėjimas, • muitinės deklaracijų pateikimas, • leidimų, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnybomis, išdavimas.

⁹ www.ivpk.lt

¹⁰ Nutarimas dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo. 2003 m. lapkričio 25 d. Nr. 1468, Vilnius.

<ul style="list-style-type: none"> • gyvenamosios vietos deklaracijų priėmimas, • konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų teikimas ir registracija pas sveikatos priežiūros specialistą, • paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas. 	
--	--

Lietuvoje į e-valdžios sritį jau investuota gana daug lėšų ir sukurta pagrindinė infrastruktūra, negalima pagrįstai teigti, kad vyksta esminiai viešojo administravimo pokyčiai. Maždaug trečdalis organizacijų nurodo esminius su IT sprendimų taikymu susijusius pokyčius, o likusios – jokių arba neesminius [24]. Atskiros organizacijos turi gana daug įdomios patirties tačiau sistemiškai šie pokyčiai kol kas dar nevyksta: įprastas lyderystės tipas, taip pat vidinė institucijų struktūra nepasikeitė, procedūros iš esmės nesupaprastėjo, žinybiškumo problema tarpinstituciniuose santykiuose tebėra tokia pat didelė, o taupesnio ar efektyvesnio išteklių naudojimo nepastebima. IT viešojo valdymo modelio nepakeitė: automatizuojami įprasti biurokratiniai procesai, nesiekiant jų kaip nors giliau pakeisti ar optimizuoti. Lietuvos kontekste galima kalbėti apie Rusijos modelio diegimą – įprastą racionaliosios biurokratijos modelį, į kurį integruojamos technologijų teikiamos galimybės.

Tačiau galima įvardyti su technologijomis susijusius sprendimus, kurie prisideda arba galėtų prisidėti prie valdymo pasiekimų gerinimo. Kai kurios viešojo valdymo institucijos jau dabar gana neblogai išnaudoja internetą informacijai skelbti, sudaromos galimybės pateikti klausimus – o taip didinamas valdymo skaidrumas. Internetas tampa vis efektyvesnė erdvė organizuotiems piliečių veiksams derinti ir nuomonei išreikšti. Nemažai viešųjų paslaugų perkelta į elektroninę erdvę (bent kelios svarbios paslaugos – 100 proc.), o pagal šių paslaugų naudojimą Lietuvos įmonės lenkia ES-25 vidurkį. Tačiau bendros tendencijos valdymo srityje nėra palankios. Korupcijos lygio indikatoriai (korupcijos suvokimo indeksas) pastaraisiais metais negerėjo ar netgi prastėjo (nuo 2001 šis indeksas išliko toks pat - 4,8) [28]. Be to, sudėtingas ir painus reguliavimas, nepakankama viešųjų paslaugų kokybė ir prieinamumas, skurdo ir socialinės atskirties (įskaitant skaitmeninę atskirtį) tendencijos. Apibendrinant, e-valdžios sprendimų įtaka iki šiol dar nebuvo pakankama, kad pakeistų bendrą, paprastai – nepalankią valdymo pasiekimų tendenciją.

Lietuvos laisvosios rinkos instituto atlikta ekspertinė apklausa atskleidė e-valdžios būklę ir plėtros prielaidas Lietuvoje [29]. Ekspertų vertinimais:

- pagrindinė teisinė bazė e-valdžiai yra pakankama (neskaitant fakto, kad pačio viešojo administravimo teisinė reglamentacija yra taisytina);
- IRT infrastruktūra yra gerai išvystyta;
- dauguma viešojo administravimo institucijų teikia e-paslaugas ir jas tobulina;

- jų prieinamumas ir vartojimas didėja;
- žmonių gebėjimai naudotis auga;
- nacionalinės viešojo administravimo institucijos yra pakankamai kompiuterizuotos;
- finansinių išteklių trūkumo nėra, nors procedūros sudėtingos.

Pagrindinius e-valdžios trūkumus skirtingi ekspertai nurodo skirtingai, kas, be abejojimo, susiję su skirtingomis e-valdžios sampratomis. Paminėtini šie trūkumai:

- e-valdžia Lietuvoje traktuojama supaprastintai, tik kaip technologijų naudojimas viešajame administravime, bet ne būdas pakeisti pačią administravimo paradigmą;
- e-valdžios paslaugos kopijuojamos nuo ES rekomendacijų, neatsižvelgiant į realius gyventojų poreikius;
- ES lėšų įsisavinimo tikslas užgožia pačios e-valdžios prioritetus;
- neskaičiuojamas paslaugų efektyvumas (kainos prasme);
- e-paslaugos dažnai įgyvendinamos formaliai ir jų potencialas neišnaudojamas;
- viešojo administravimo institucijų vadovai neturi motyvacijos įgyvendinti e-paslaugas;
- viešojo administravimo pareigūnams labai trūksta e-valdžios projektų valdymo žinių ir įgūdžių.

Ekspertų nuomone, siekiant kokybiškos e-valdžios plėtros reikia:

- esamas e-paslaugas geriau reklamuoti;
- mokyti viešojo administravimo institucijų darbuotojus ir vartotojus;
- pateikti e-terpėje daugiau vietos valdžios informacijos;
- stebėti paslaugų vartojimą ir tobulinti paslaugas;
- nurodyti nuolat geras praktikas;
- paslaugas planuoti ir teikti decentralizuotai;
- sustiprinti projektų valdymą priskiriant vienam projektui vieną atsakingą instituciją.

Tai, kad e-valdžios vertinimai iki šiol buvo fokusuoti į tarpinius rezultatus (reikalavimų interneto svetainėms išpildymą, interaktyvumo lygį ir pan.), o ne naudą vartotojui ir viešajam administravimui bei paslaugų efektyvumą, yra aiškinama dideliais naudos ir efektyvumo rodiklių stebėjimo kaštais. Studijos [29] autoriai siūlo nediegti minėtų tarpinių „vartotojo galios“ variantų, bet pereiti tiesiogiai prie sistemos, kurioje e-valdžios paslaugos būtų vertinamos pačių vartotojų. Tam reikia, kad kiekviena e-paslaugas teikianti institucija įdiegtų nuolatinį e-paslaugų vartojimo monitoringą. Visų viešojo administravimo institucijų e-paslaugų vartojimo rodikliai turėtų būti suvedami ir palyginami, o daugiausiai pasiekusios institucijos viešai pagerbiamos ir įvertinamos. Šie

pasiekimai taip pat turėtų atsispindėti vertinant atsakingų pareigūnų darbo rezultatus karjeros ir atlyginimo prasme.

3.2. Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas. Nustatyti, kaip Lietuvos piliečiai vertina teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų kokybę, bei kokie kriterijai įtakoja jų pasirinkimą naudotis arba nesinaudoti tokiais paslaugomis.

Tyrimo uždaviniai:

- nustatyti aktualiausias ir populiariausias viešąsias paslaugas, nurodytas plane;
- įvertinti kokios priežastys lemia naudojimąsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis;
- nustatyti, kaip respondentai vertina viešojo administravimo subjektų administruojamų viešųjų paslaugų kokybę pagal:
 - a) vartotojo patogumo indikatorių (priėjimo paprastumas, navigacija, o taip pat vizualinis turinio apipavidalinimas);
 - b) orientacijos į vartotoją indikatorių (daugiakanalės prieigos prie portalo išvystymas, turinio išskaidymo patogumas, „vieno lango“ principo realizavimas, vartotojo palaikymo organizavimas);
 - c) interaktyvumo ir bendradarbiavimo indikatorių (pasiruošimas ir galimybės reaguoti į vartotojų užklausas);
 - d) skaidrumo ir atvirumo indikatorių („ryšys su administracija“, veiklos skaidrumas, o taip pat grįžtamojo ryšio skaidrumas).

Tyrimo objektas. Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo Lietuvoje kokybė.

Hipotezės:

1. Viešosios paslaugos nauda vartotojui priklauso nuo teikiamos paslaugos kokybės.
2. Pasirinkimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis priklauso nuo piliečių amžiaus.

Klausimyno sudarymas. Tyrime naudojama 12 klausimų anketa su struktūrizuotu klausimynu (Priedas Nr. 1). Tiriamųjų piliečių buvo prašoma nurodyti jų lytį, amžių, pajamas, išsilavinimą, socialinį statusą, pateikti atsakymus į klausimus susijusius su elektroninių viešųjų paslaugų kokybe. Anketa sudaryta besilaikant anketos sudarymo principų. Pačioje pradžioje pateiktas tyrimo tikslas, nurodyta jog yra garantuojamas konfidencialumas ir anonimiškumas, kad surinkta informacija bus naudojama apibendrintai. Anketoje taip pat nurodyta, kaip teisingai ją pildyti.

Kaip jau minėjome, yra išskiriami keturi pagrindiniai elektroninių viešųjų paslaugų indikatoriai: vartotojo patogumą (I_o), orientaciją į vartotoją (I_T), interaktyvumą ir bendradarbiavimą

(I_I) ir skaidrumą ir atvirumą (I_U). Kiekvienam indikatoriumi nustatoma pagrindinių kriterijų ir jų atitinkančių reikšmių aibė, kuri ekspertiškai vertinama modeliuojant portalo lankymo patirtį. Kiekvieno indikatoriaus reikšmė skaičiuojama pagal formulę (1):

$$I_i = \frac{1}{n_i} \sum_{l=1}^{n_i} \left(\frac{1}{m_l} \sum_{j=1}^{m_l} \frac{S_j}{S_{\max}^j} \right) \quad (1)$$

Čia: I_i - i-tasis indikatorius;
 n_i - savybių, priklausančių indikatoriumi I_i , skaičius,
 m_l - reikšmių, vertinamoje savybėje K_l ,
 S_j - j-ios savybės vertinimas,
 S_{\max}^j - maksimali j savybės reikšmė atitinkamoje matavimų skalėje

Kiekviena savybė eksperto yra vertinama penkių balų sistemoje nuo 1 iki 5: 1 – labai blogai; 2 – blogai; 3 – patenkinamai; 4 – gerai; 5 – labai gerai. Visos į sistemą įtrauktos savybės, kriterijai ir indikatoriai laikomi vienodo svorio.

Anketoje pateikiami uždaro tipo klausimai siekiant išsiaiškinti respondentų socialinę-demografinę padėtį ir tiriamųjų nuomonę apie elektroninių viešųjų paslaugų kokybę. Anketoje pateikti klausimai elektroninių viešųjų paslaugų kokybei įvertinti yra vertinami pagal matavimo skalę penkių balų sistemoje.

Respondentų atranka. Respondentai atrinkti atsitiktine tvarka, išlaikant tik proporcingumą tarp respondentų lyties, kuri atitinka Lietuvos Respublikos gyventojų pasiskirstymą pagal lytį¹¹. Pasirinkta imtis apklausiant arčiausiai esančius ir lengviausiai prieinamus populiacijos respondentus.

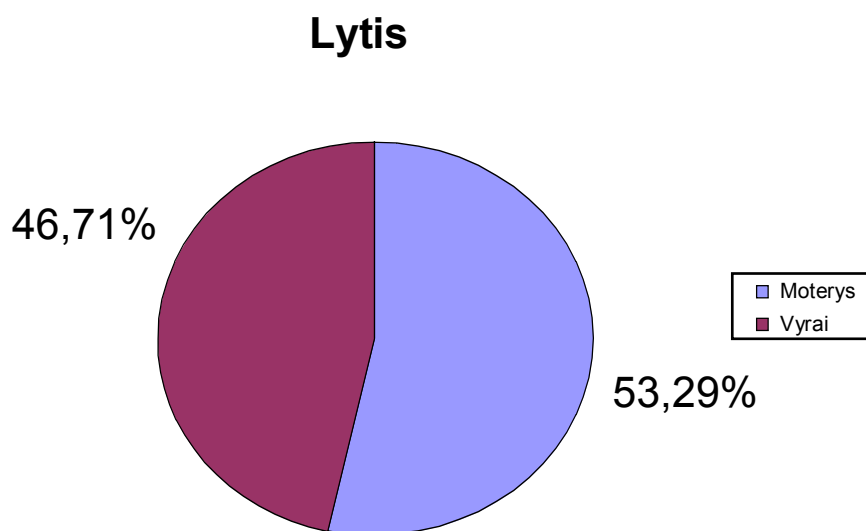
Norint nustatyti imties patikimumą buvo pasinaudota <http://www.surveysystem.com> tinklapiu. Apskaičiuojant buvo nurodytas patikimumo intervalas 8%, taip pat patikimumo lygis 95%, piliečių populiacija yra 2,8 mln. Suvedus visus šiuos rodiklius gauta patikima imtis – 150 respondentų.

Anketinėje apklausoje dalyvavo 152 respondentai. Iš viso buvo išdalinta 303 anketos: anketa buvo patalpinta vieno iš komercinių bankų intranete, taip pat viename iš internetinių portalų, bei dalis buvo išsiųsta elektroniniu paštu. Iš visų išdalintų anketų sugrįžo 50,2 proc. Bendrą anketų grįžtamumą negalime įvertinti, nes nenustatysime, kiek intraneto ir interneto vartotojų peržiūrėjo anketą.

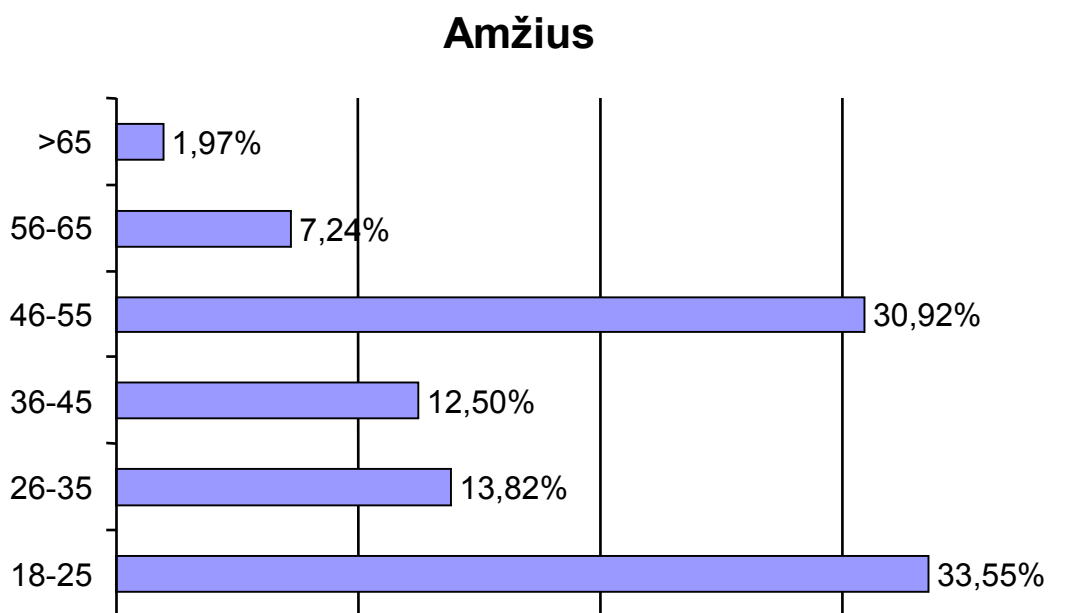
¹¹ Statistikos Departamentas prie LRV. [interaktyvus], 2008, [žiūrėta 2008 09 25]. Prieiga per internetą: <http://dbl.stat.gov.lt/statbank/SelectVarVal/define.asp?MainTable=M3010202&PLanguage=0&PXSID=3765&ST=ST>.

3.3. Tyrimo rezultatai

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį (pav. 11) atitiko Lietuvos gyventojų pasiskirstymą pagal amžių.



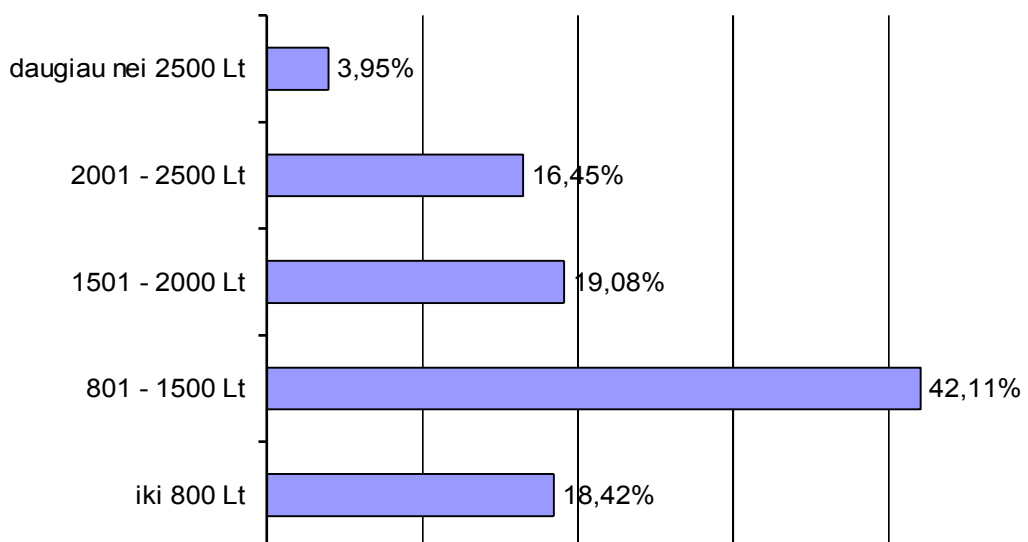
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes

Kaip matome, daugiausia buvo apklausta studentiško amžiaus (18-25 m) - 33,55% ir vidutinio amžiaus (46-55 m) – 30,92% respondentų. Mažesniąją tiriamųjų dalį sudarė pensinio amžiaus respondentai – 1,97%(žr. 12 pav.).

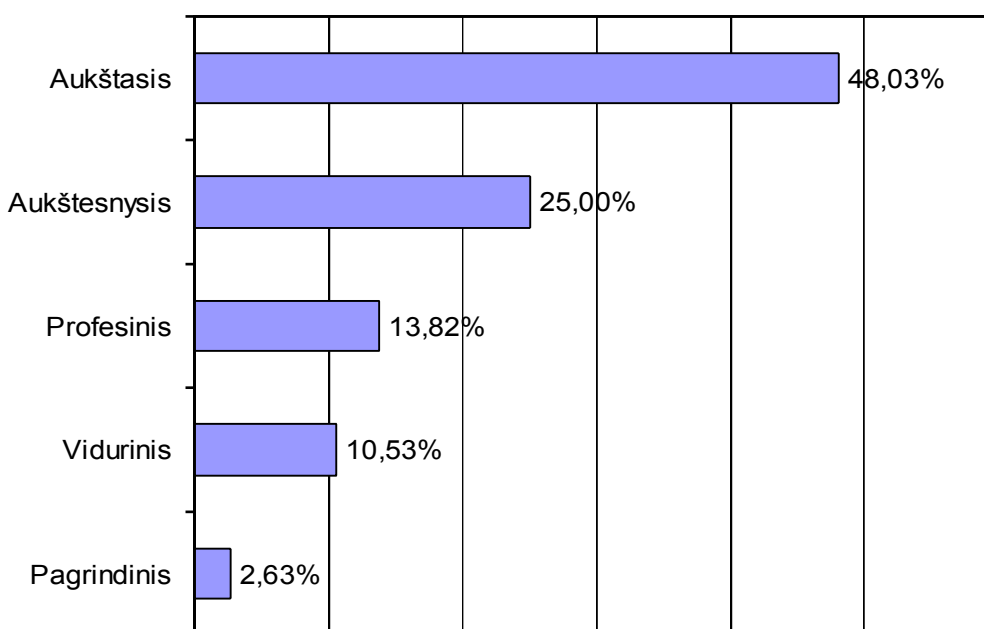
Pajamų dydis



13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pajamų dydį

Beveik pusės (42,11%) respondentų mėnesio pajamos sudaro 801-1500Lt. Bendrai, daugiau nei pusės respondentų (61,19%) pajamos sudaro 800-2000Lt. Net penktadalio (18,42%) respondentų pajamos nesiekia 800Lt (žr. 13 pav.).

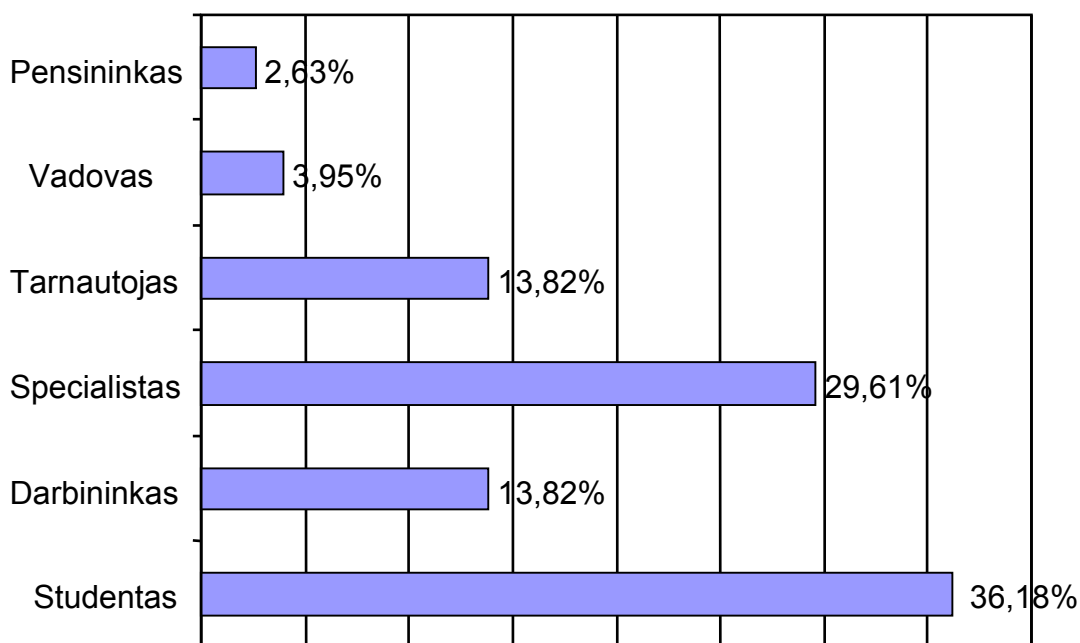
Išsilavinimas



14 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą

Tyrimo metu apklaustų respondentų daugiausia turi aukštąjį išsilavinimą (48,03%). Kartu su aukštesnįjį išsilavinimą turinčiais respondentais (25,00%) jie sudaro beveik tris ketvirtadalius visų dalyvavusių tyrime (žr. 14 pav.).

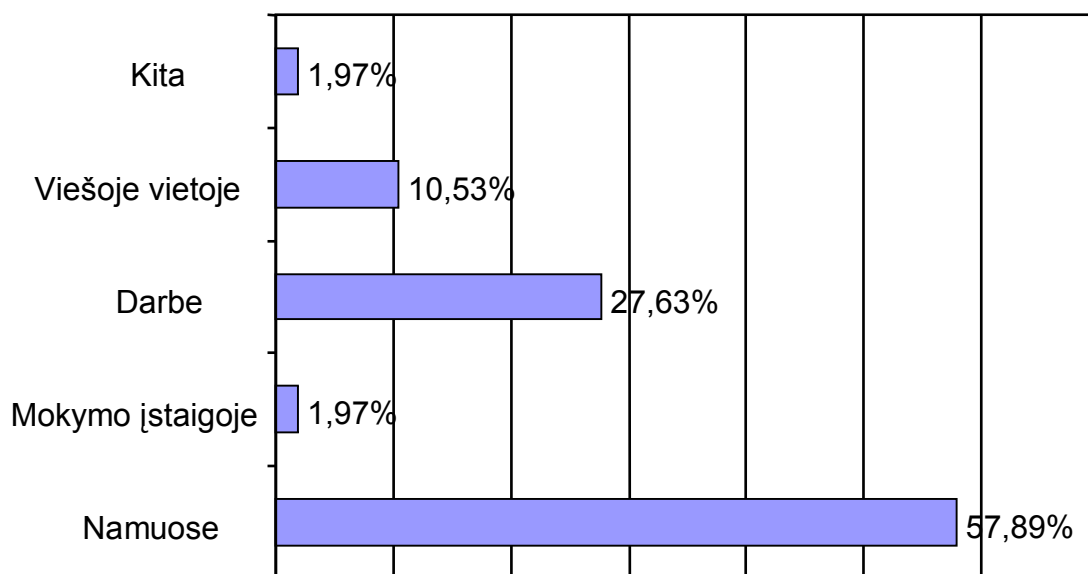
Socialinis statusas



15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinį statusą

Kaip matome, šioje apklausoje daugiausia respondentų yra studentai (36,18%) ir specialistai (29,61%). Darbininkai ir tarnautojai užima lygias respondentų skaičiaus dalis (13,82%). Mažiausią respondentų dalį sudaro pensininkai ir vadovai (žr. 15 pav.).

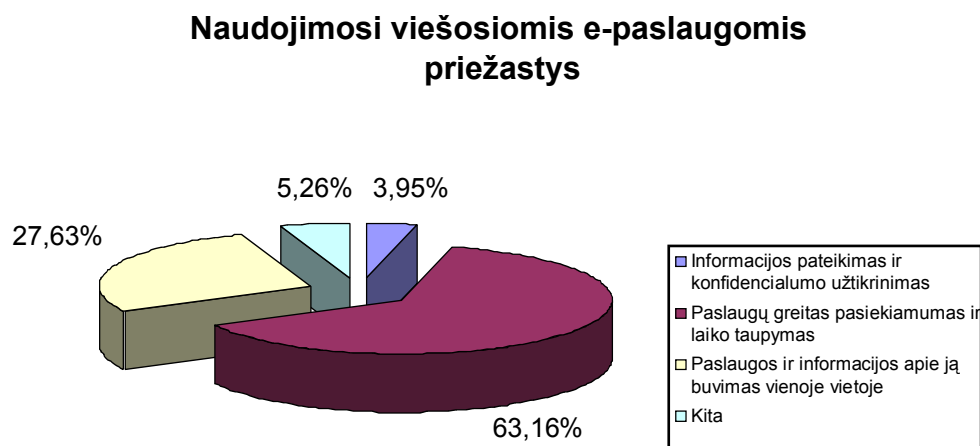
Naudojimosi internetu vieta



16 pav. Respondentų atsakymų apie naudojimosi internetu vietą pasiskirstymas

Kaip matome, daugiau nei pusė vartotojų elektroninėmis viešosiomis paslaugomis naudojasi iš namų (57,89%), kur turi interneto prieigą. Daugiau nei ketvirtadalis respondentų (27,63%) viešosiomis paslaugomis naudojasi iš interneto prieigos, esančios darbe (žr. 16 pav.).

Norint išsiaiškinti pagrindines priežastis, lemiančias respondentų naudojimąsi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, buvo užduotas klausimas apie šias priežastis. Atsakymų pasiskirstymas pateiktas pav. 17.



17 pav. Respondentų atsakymų apie paskatas naudoti viešosiomis e-paslaugomis pasiskirstymas

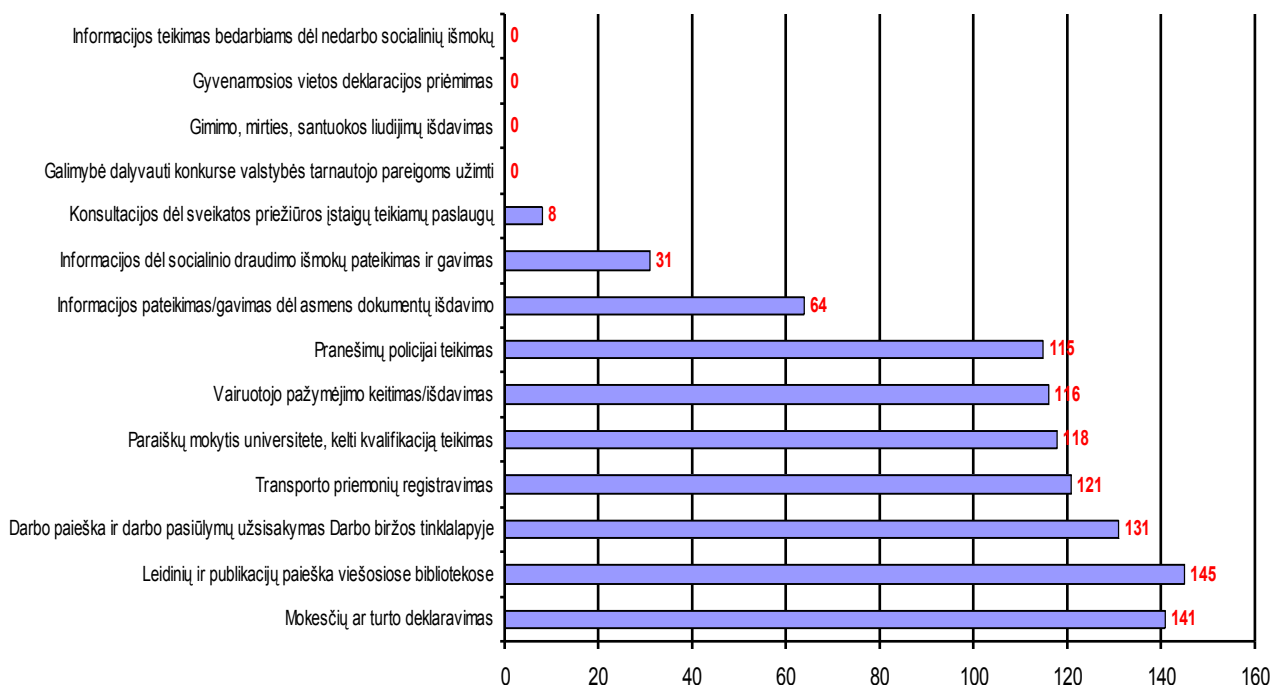
Beveik 2/3 respondentų (63,16%) elektronines viešąsias paslaugas renka dėl laiko taupymo. Beveik ketvirtadalis respondentų (27,63%) pagrindinis motyvas – pačios paslaugos ir informacijos apie ją buvimas vienoje vietoje. Tai taip pat savotiškas laiko taupymas, o taip pat rodo, kad vartotojui svarbu ir konsultacijos apie paslaugos teikimo eigą. Mažiausiai respondentai vertina informacijos pateikimą ir konfidencialumo užtikrinimą (žr. 17 pav.).

Siekiant patikrinti iškeltą hipotezę, kad pasirinkimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis priklauso nuo piliečių amžiaus, buvo skaičiuojamas koreliacijos koeficientas. 4 lentelėje pateikti apklaustųjų duomenys šiuo klausimu. Pagrindiniai kriterijai kurie buvo išskirti tai yra laiko taupymas – net 39 iki 25 metų respondentai pasirinko šį variantą, mažiausiai buvo atsižvelgta į konfidencialumą naudojantis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis. Spirmano koreliacijos koeficiento reikšmė (– 0,032), o Pirsono (– 0,007), tai reiškia, kad vyrauja silpna koreliacija. Tai patvirtina mūsų prieš tyrimo atlikimą iškeltą hipotezę, kad pasirinkimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis priklauso nuo piliečių amžiaus.

Lentelė Nr. 4 Tiriamųjų pasiskirstymas: Kas lemia vartotojų pasirinkimą naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis pagal jų amžių (N=152).

<i>Kas lemia vartotojų pasirinkimą naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis?</i>	Amžius						
	18-25	26-35	36-45	46-55	56-65	>65	Viso:
Konfidencialumas	-	1	1	1	2	1	6
Laiko taupymas	39	8	12	30	6	1	96
Informacija vienoje vietoje	10	10	5	14	2	1	42
Kita	2	2	1	2	1	-	8
Viso:	51	21	19	47	11	3	

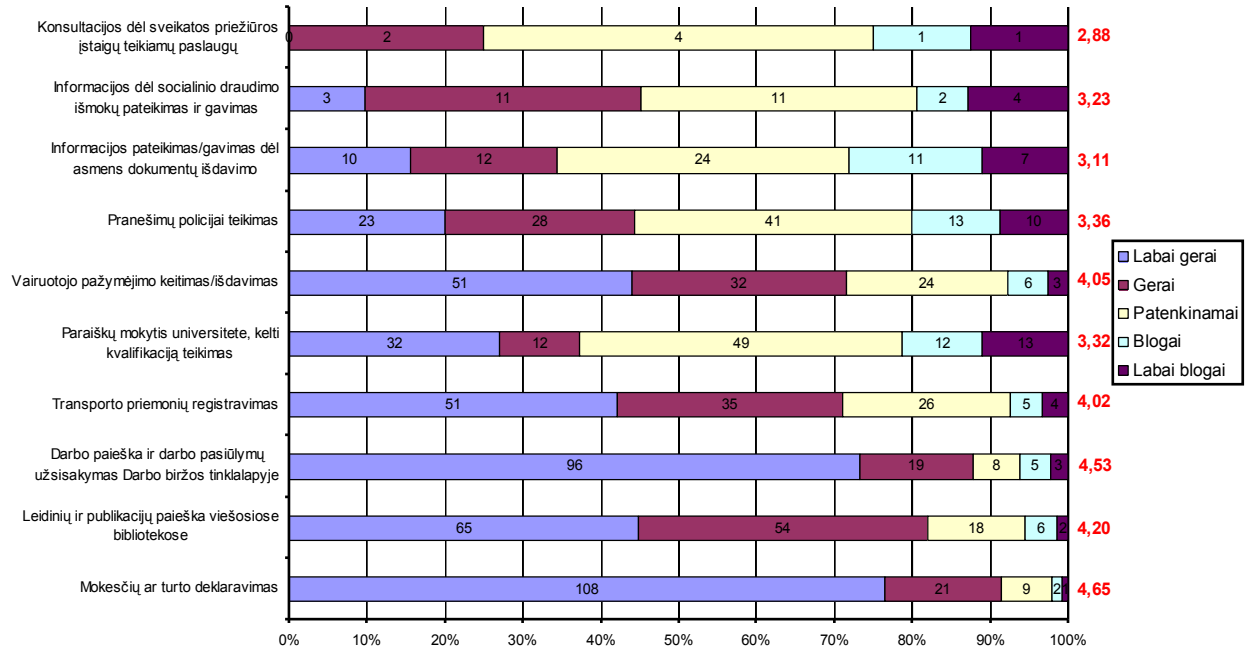
Respondentų naudojimas e-viešosiomis paslaugomis



18 pav. Kokiomis e-viešosiomis paslaugomis naudojasi respondentai

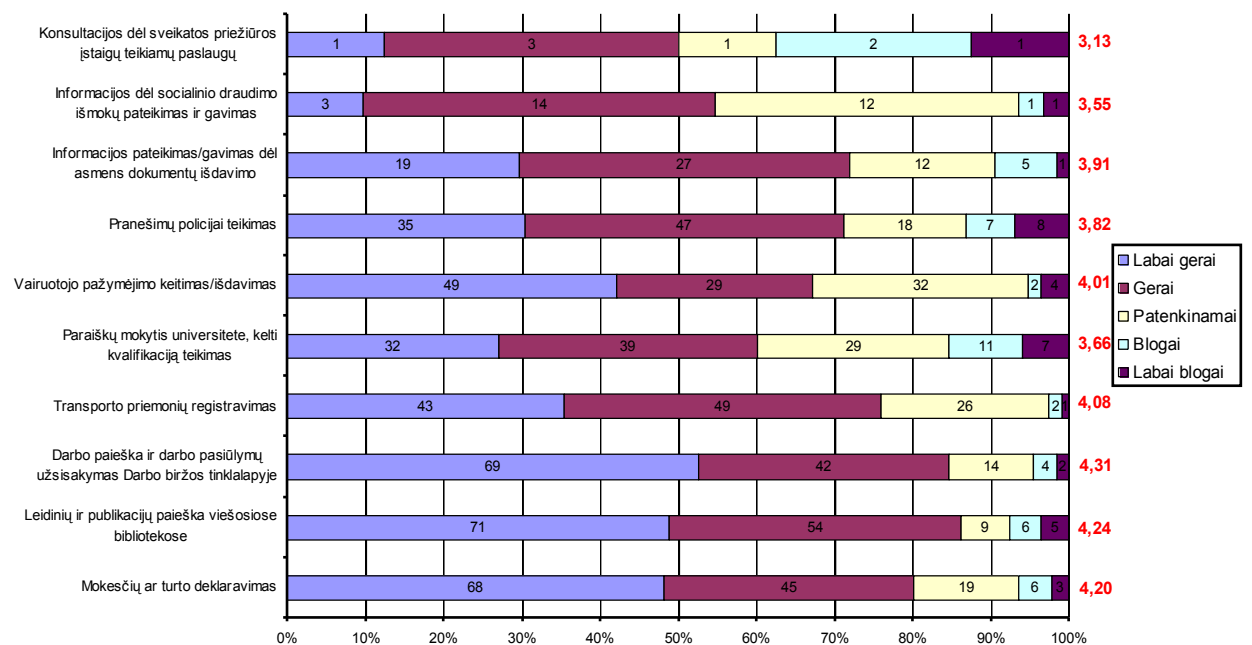
Iš 18 pav. pateiktų atsakymų matome, kad populiariausios elektroninės paslaugos yra mokesčių ir turto deklaravimas, leidinių paieška bibliotekose ir darbo paieška. Mažiausiai respondentų naudojosi sveikatos priežiūros paslaugomis, socialinio draudimo išmokų paslaugomis ir paslaugomis, išduodant asmens dokumentus. Respondentai visiškai nesinaudojo paslaugomis, susijusiomis su bedarbio pašalpomis, gyvenamosios vietos deklaravimu, gimimo/mirties liudijimų išdavimu ir paslaugomis dėl konkursų valstybės tarnautojų vietoms užimti.

Elektroninių viešųjų paslaugų kokybės vartotojo atžvilgiu tyrimo rezultatai



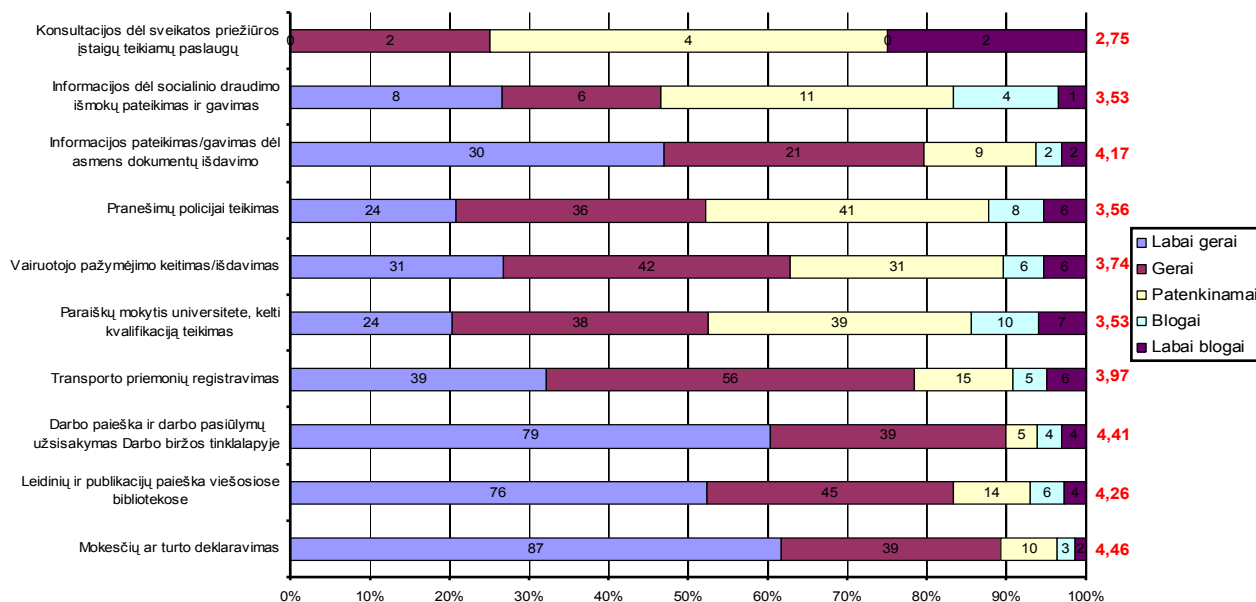
19 pav. Respondentų informacijos apie paslaugos pateikimo suprantamumą vertinimas

Dešinėje grafiko pusėje yra pateiktas bendras informacijos apie paslaugą pateikimo suprantamumo vertinimas. Kaip matome, šiuo požiūriu geriausiai yra įvertinta mokesčių ar turto deklaravimo paslauga bei darbo paieškos paslauga. Pakankamai gerai įvertinta ir paieškos bibliotekose paslauga. Blogiausiai yra įvertinta paslaugos apie konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų informacijos pateikimas internete. Šia paslauga naudojosi mažiausia respondentų. Vidutiniškai vartotojai vertina transporto priemonių registravimą, bei vairuotojo pažymėjimo išdavimo paslaugą (žr. 19 pav.).



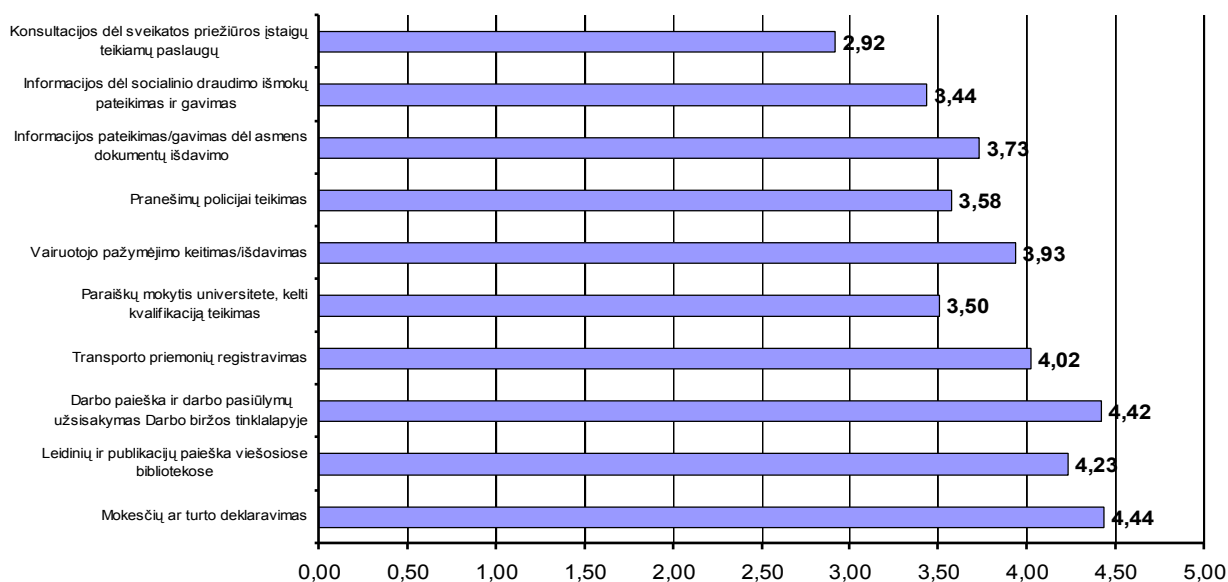
20 pav. Respondentų e-viešųjų paslaugų puslapio pateiktos informacijos supratimas

Kaip matome, pagal tai, kaip vartotojai supranta pateiktą informaciją apie paslaugą, svtainės vertinamos labai panašiai. Galima pažymėti, kad šiuo požiūriu silpniausia yra konsultacijų dėl sveikatos priežiūros teikiamų paslaugų svtainė. Geriausiai yra vertinama darbo paieškos paslaugos svtainėje pateikiama informacija, ją net 69 respondentai įvertino labai gerai. Todėl ji yra greičiausiai suprantama (žr. 20 pav.).



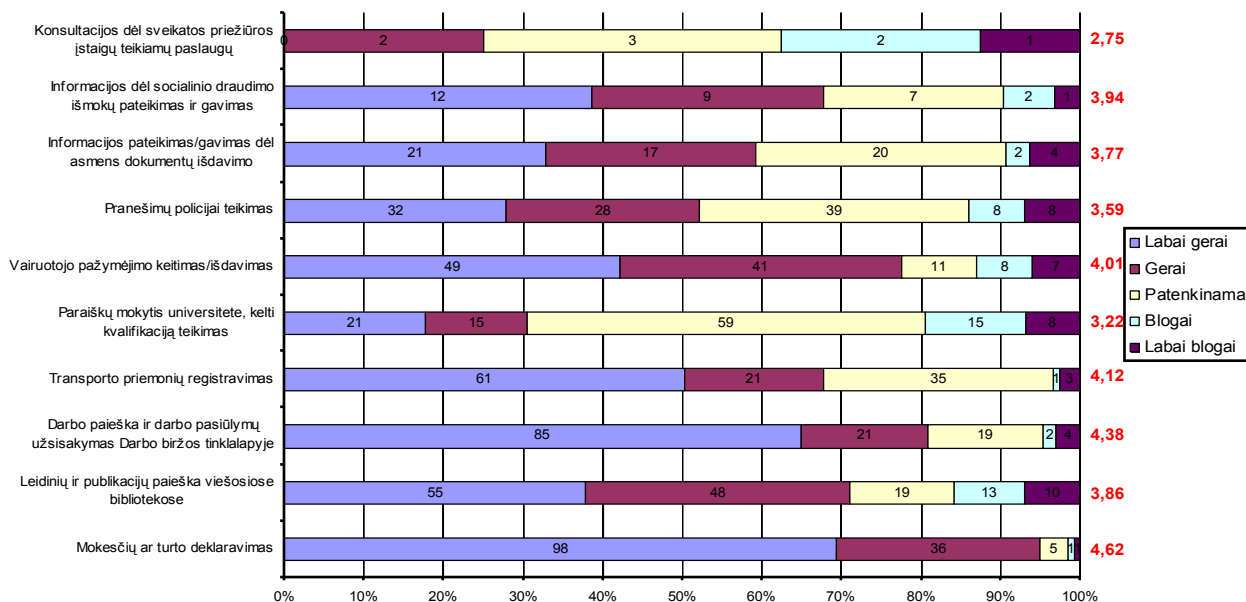
21 pav. Respondentų atsakymų apie perėjimų tarp puslapių naudojantis paslauga (mygtukų ir nuorodų išdėstymas) patogumą pasiskirstymas

Pagal šį vertinimą taip pat pirmauja mokesčių ir turto deklaravimo elektroninė viešoji paslauga. Nors respondentai vienodu skaičiumi labai gerai vertina antrą ir trečią pagal populiarumą elektronines viešąsias paslaugas, tačiau „gerai“ daugiau respondentų vertino paieškos bibliotekose paslaugos pateikimą (žr. 21 pav.).



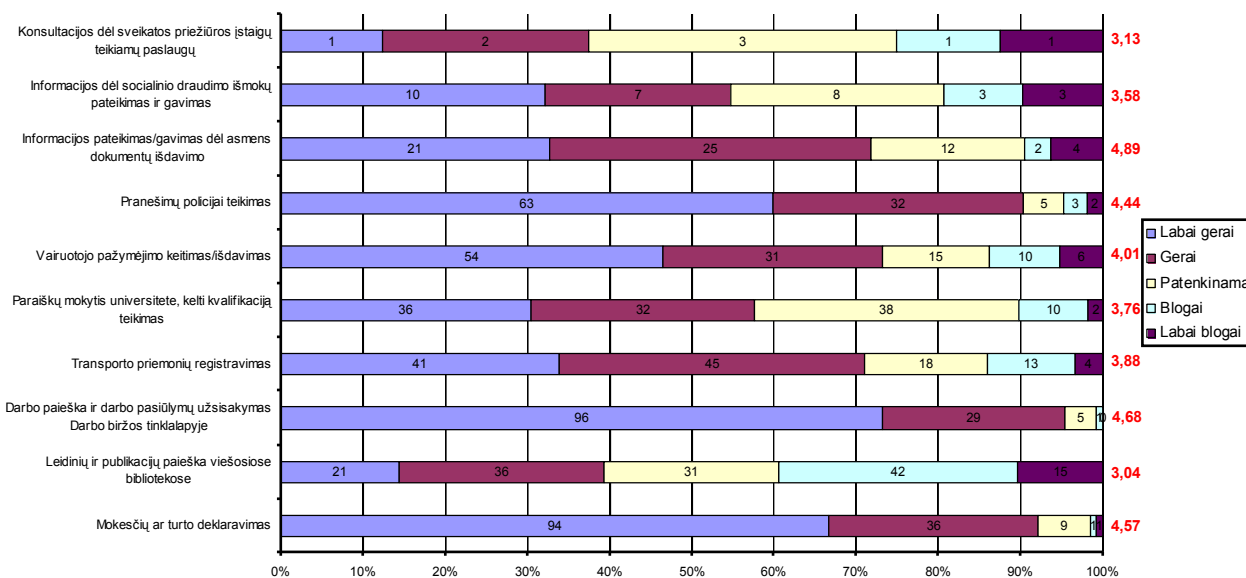
22 pav. Respondentų e-viešųjų paslaugų vartotojo patogumo atžvilgiu vertinimas

Į geriausiai vartotojo patogumo teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų ketvertuką įvertinus visus tris požymius patenka mokesčių ir turto deklaravimo, paieškos viešosiose bibliotekose, darbo paieškos ir transporto priemonių registravimo paslaugos. Silpniausia šiuo požiūriu yra įvertinta konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų paieškos elektroninė viešoji paslauga (žr. 22 pav.).



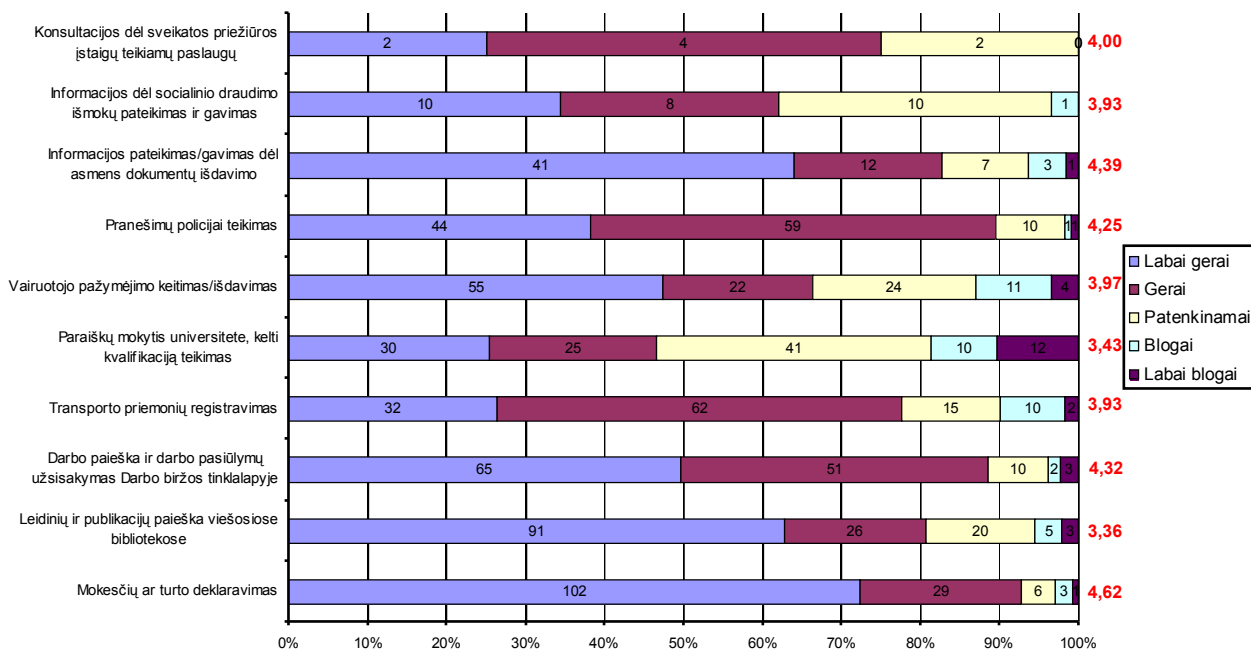
23 pav. Respondentų atsakymų apie terminų paaiškinimą svetainėje pasiskirstymas

Įvairių terminų paaiškinimų pateikimo svetainėje kokybės požiūriu vartotojai geriausiai vertina mokesčių ir turto deklaravimo paslaugos svetainę(4,62) ir darbo paieškos paslaugos svetainę(4,38). Reikia pažymėti, kad vartotojai šiuo požiūriu gana gerai vertina elektroninių viešųjų paslaugų susijusių su transporto priemonių registravimu ir vairuotojo pažymėjimų išdavimu: atitinkamai 4,12 ir 4,01 (žr. 23 pav.).



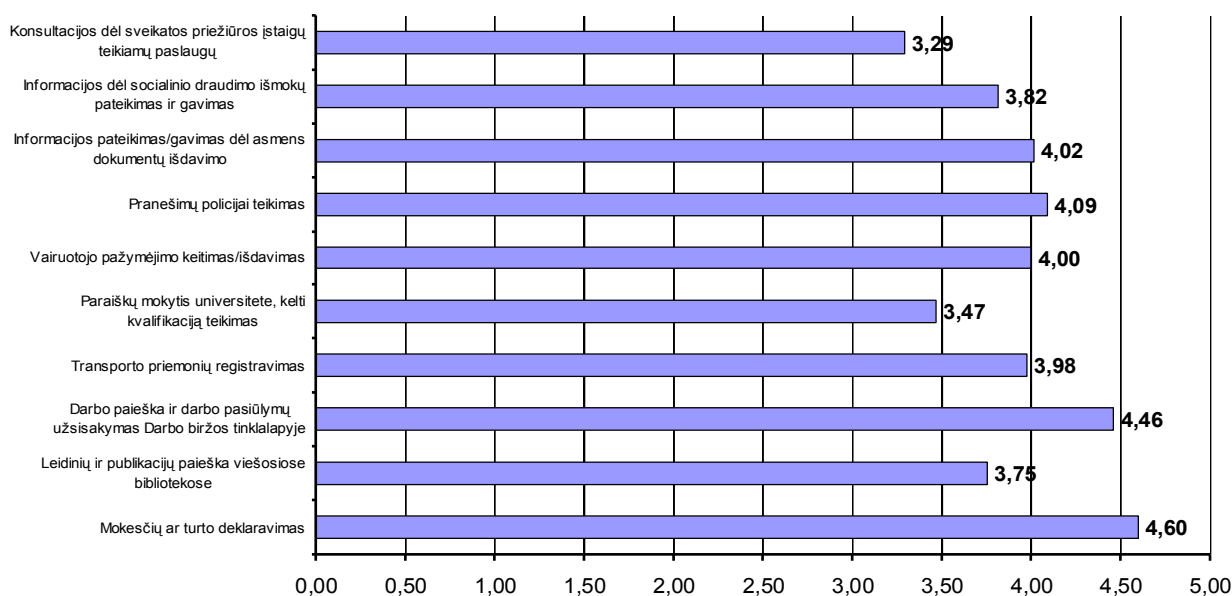
24 pav. Galimybės pateikti klausimus tiesiogiai iš svetainės vertinimas

Šiuo požiūriu geriausiai vertinama informacijos apie asmens dokumentus pateikimą/gavimą paslaugos svetainė (4,89) ir darbo paieškos elektroninės viešosios paslaugos svetainė (4,68). Nuo jos 0,11 taškų atsilieka mokesčių ir turto deklaravimo paslauga. Taip pat respondentai labai palankiai šiuo požiūriu vertino pranešimų policijai paslaugos svetainę (žr. 24 pav.).



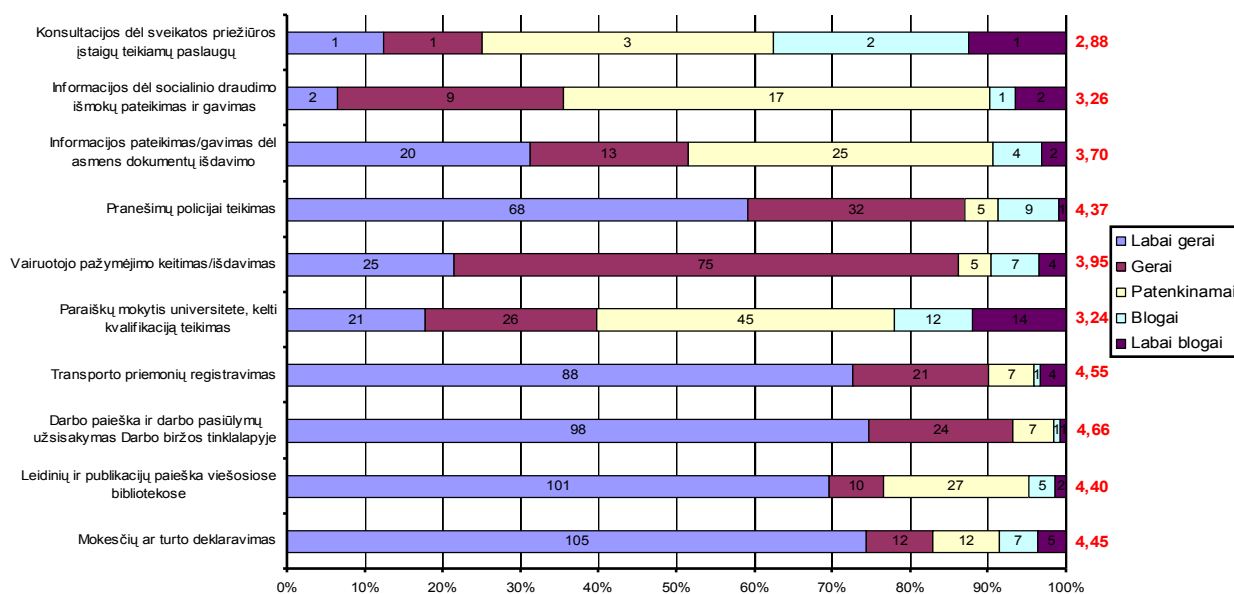
25 pav. Respondentų informacijos naujumo vertinimai

Kaip matome, pagal šį kriterijų, vartotojai gana palankiai vertina visas viešąsias elektronines paslaugas. Pagal informacijos atnaujinimą vartotojai palankiausiai vertina mokesčių ir turto deklaravimo paslaugos svetainę (4,62). Reikia pastebėti, kad pagal šį kriterijų vartotojai gana neigiamai vertina paraiškų mokytiis universitete paslaugą (3,43), nors ši svetainės savybė turi būti labai svarbi šiai svetainei(žr. 25 pav.).



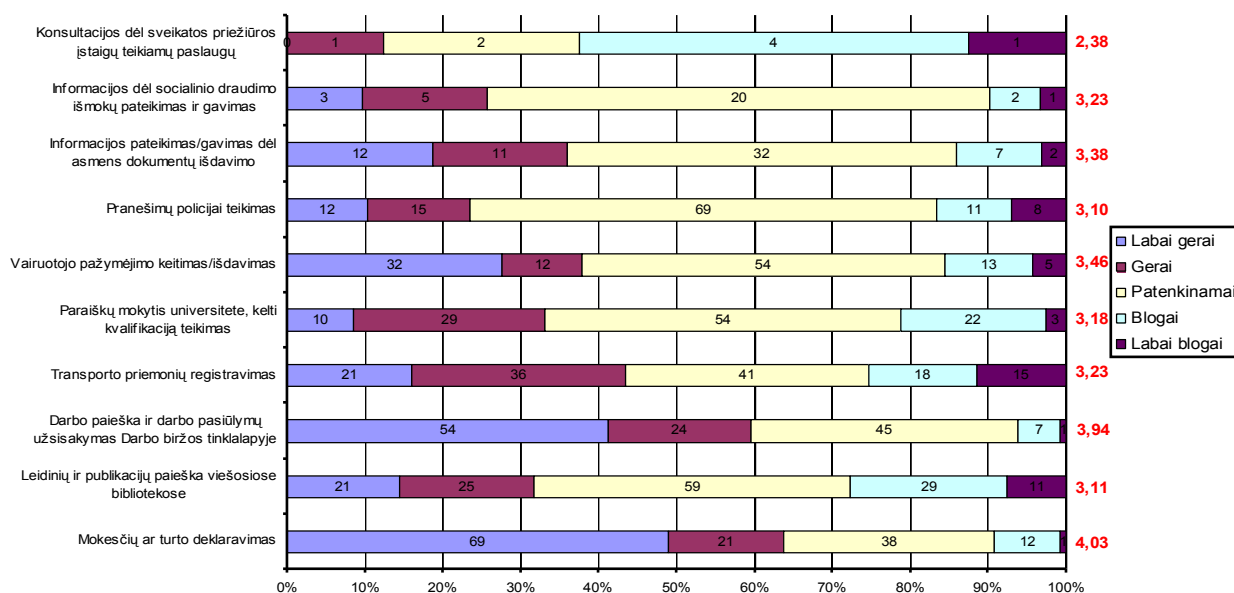
26 pav. Respondentų viešųjų e-paslaugų orientacijos į vartotoją atžvilgiu vertinimas

Apibendrinant pagal orientaciją į vartotoją, respondentai geriausiai įvertino mokesčių ir turto deklaravimo paslaugos (4,60) ir darbo paieškos svetainę (4,46). Reikia pažymėti, kad šiuo požiūriu respondentai labai palankiai įvertino ir tokias svetaines, kaip pranešimų policijai teikimo (4,09), informacijos gavimo/teikimo apie asmens dokumentus (4,02) ir vairuotojo pažymėjimo keitimą/gavimą (4,00).



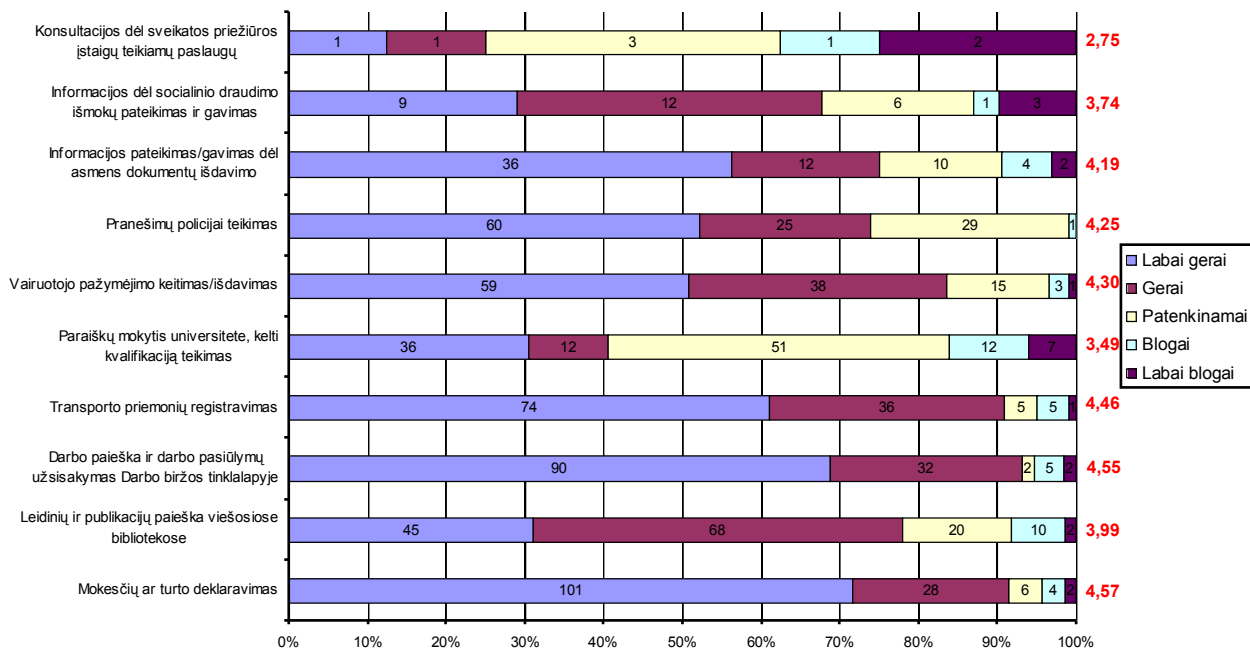
27 pav. respondentų paraiškos paslaugai pildymo internete galimybės vertinimas

Kaip matome, šiuo atžvilgiu geriausiai yra vertinama darbo paieškos paslaugos svetainė (4,66). Mokesčių ar turto deklaravimo paslauga vertinama 4,45. Silpniausiai vertinama konsultacijos dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo paslauga (2,88). Mažą vertinimą greičiausiai gali lemti didesnis parsisiunčiamų paslaugai atlikti reikalingų formų kiekis, o ne jų pildymas tiesiogiai svetainėje (žr. 27 pav.).



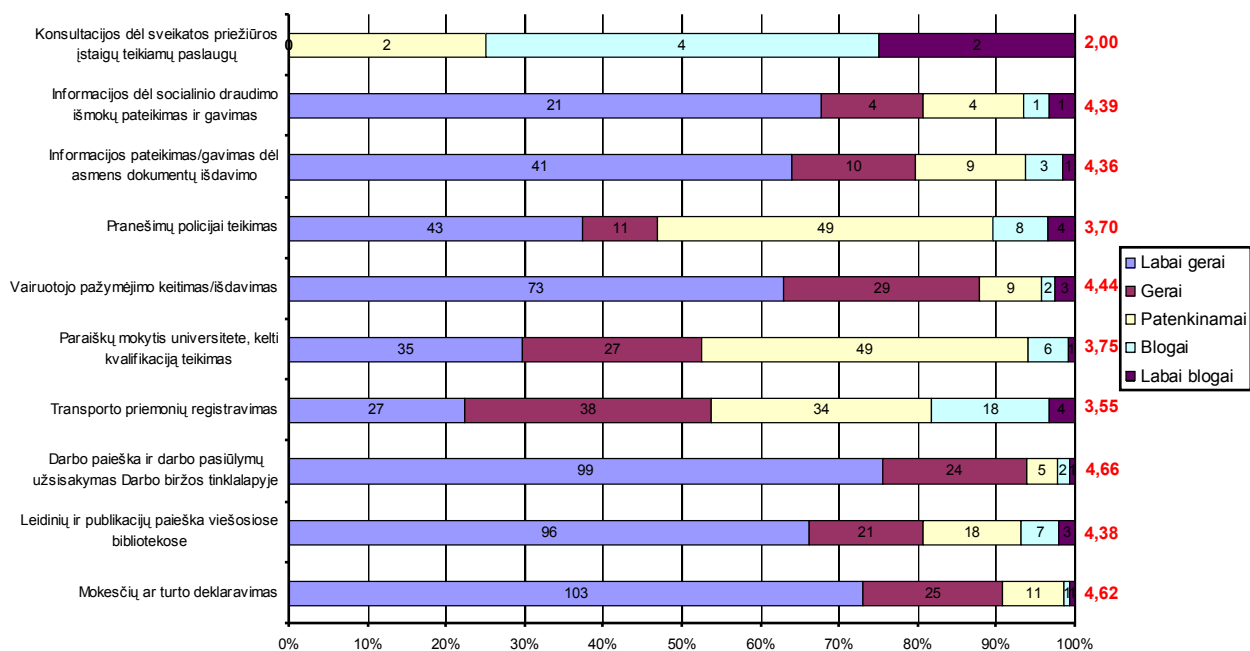
28 pav. Respondentų apmokėjimo už paslaugą galimybės tiesiogiai svetainėje vertinimas

Tiesioginio apmokėjimo už paslaugas požiūriu respondentai geriausiai vertina mokesčių ir turto deklaravimo svetainę (4,03). Visas kitas svetaine respondentai vertina gana silpnai (nei viena neperkopė 4 balų vertinimo (žr. 28 pav.).



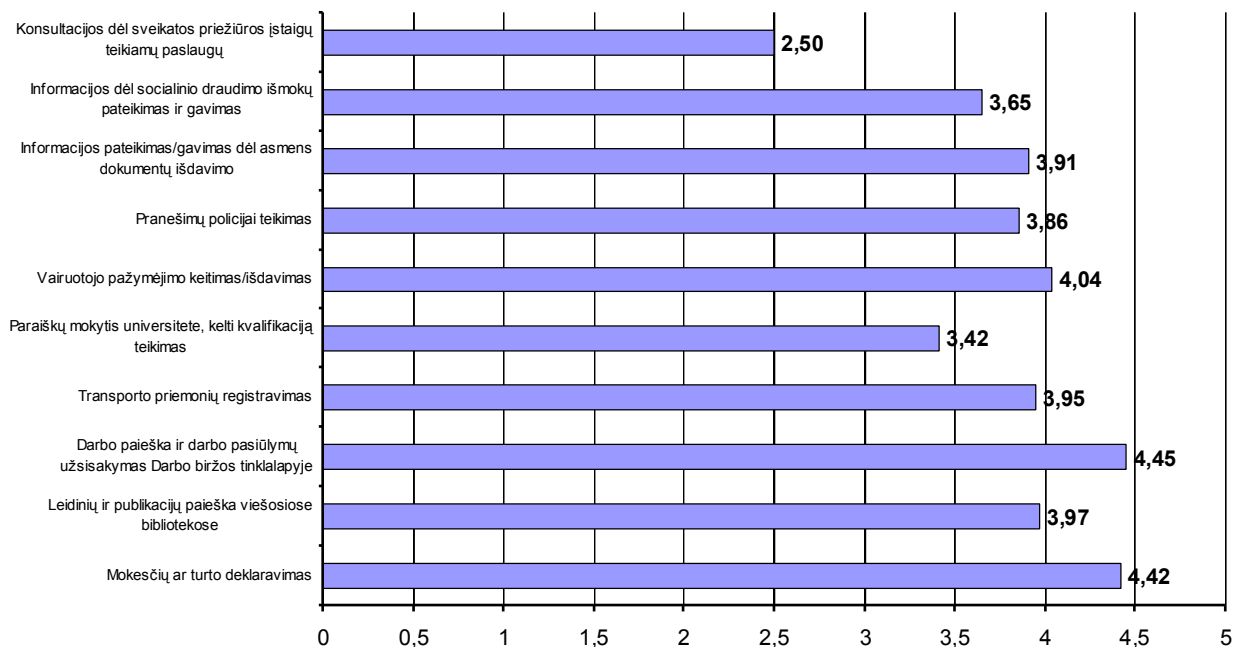
29 pav. Respondentų pagalbos, naudojantis paslauga, kokybės vertinimas

Iš respondentų pateiktų atsakymų galima padaryti išvadą, kad pagalbą visose svetainėse respondentai vertina teigiamai. Geriausiai jie vertina mokesčių ir turto deklaravimo svetainę (4,57) ir darbo paieškos (4,55). Silpniausiai – konsultacijos dėl sveikatos priežiūros paslaugų svetainę (žr. 29 pav.).



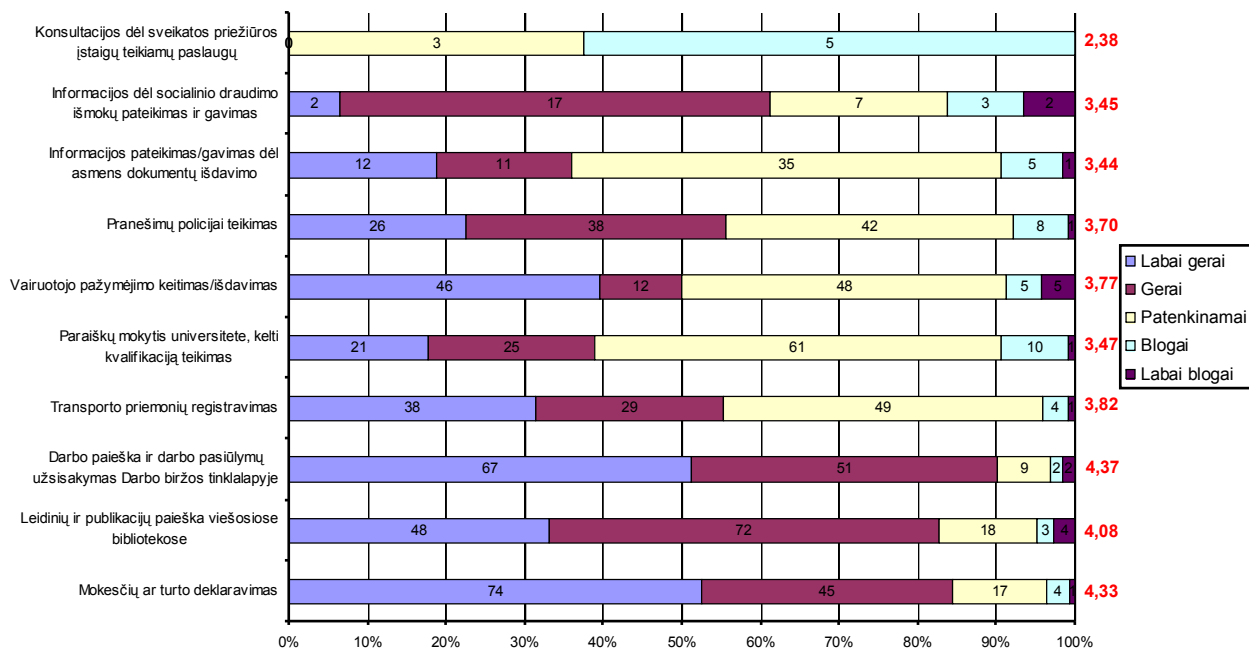
30 pav. Pagrindinės informacijos išsaugojimo ir vėlesnio panaudojimo kitose formose galimybė

Šiuo požiūriu respondentai geriausiai vertino darbo paieškos paslaugos svetainę (4,66). Mokesčių ir turto deklaracijos svetainę respondentai įvertino 4,62. Silpniausią vertinimą gavo konsultacijų dėl sveikatos paslaugų informacijos pateikimo svetainė (2,00) (žr. 30 pav.).



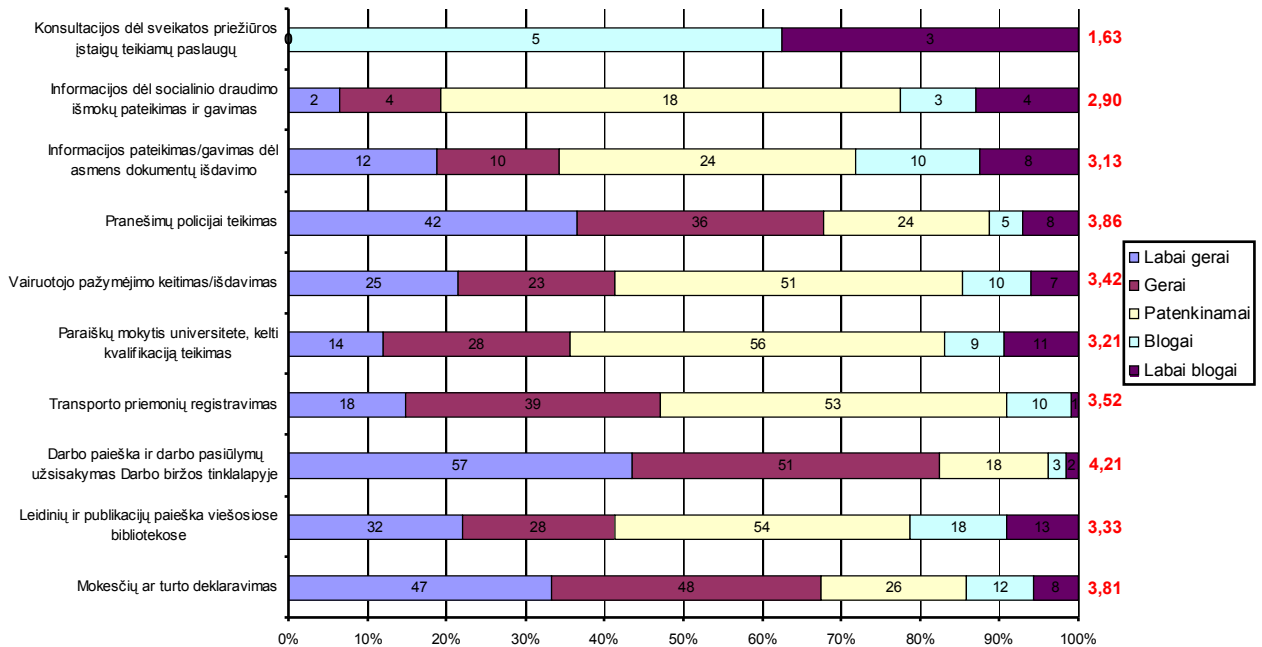
31 pav. Bendras viešųjų paslaugų vertinimas interaktyvumo ir bendradarbiavimo požiūriu

Interaktyvumo ir bendradarbiavimo požiūriu respondentai geriausiai įvertino darbo paieškos elektroninę viešąją paslaugą (4,45). Tik 0,03 balo nuo jos atsiliko mokesčių ir turto deklaravimo paslauga (4,42). Silpniausią šiuo požiūriu vartotojai pripažino konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų e-viešosios paslaugos svetainę (2,5) (žr. 31 pav.).



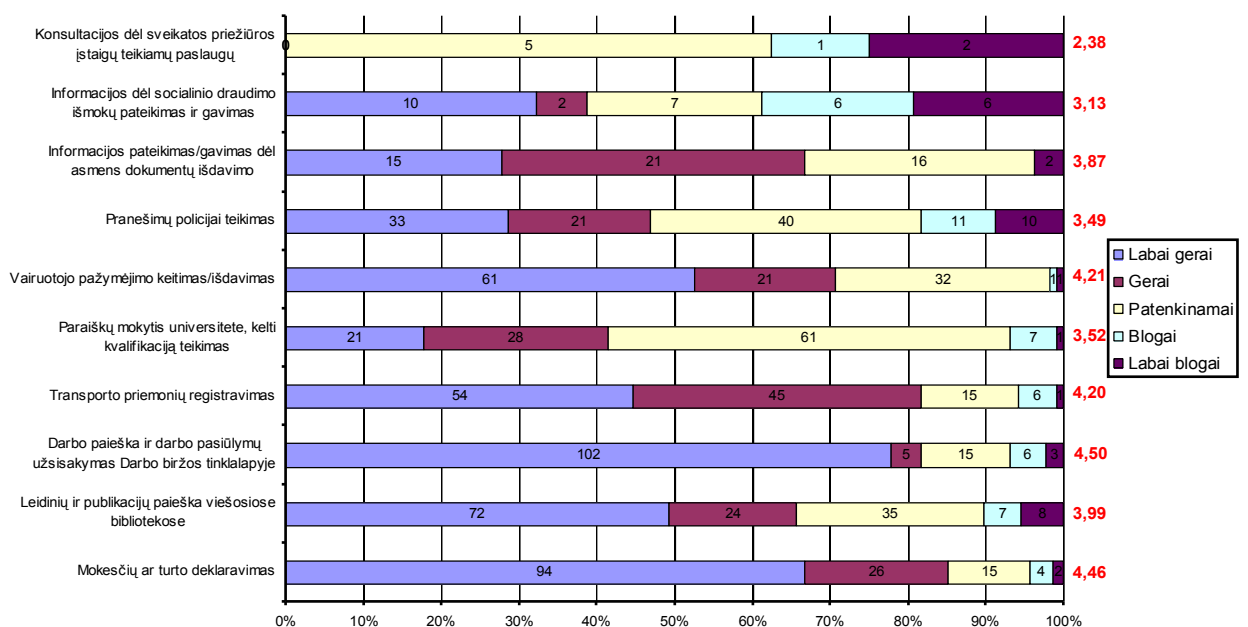
32 pav. Galimybės patikrinti paslaugos vykdymo stadiją vertinimas

Patogiausiai ir geriausiai respondentų nuomone atliekamos paslaugos būseną galima pamatyti darbo paieškos paslaugos (4,37) ir mokesčių ar turto paslaugos (4,33) svetainėse. Mažiausiai respondentus tenkina konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų svetainės galimybės patikrinti paslaugos atlikimo stadiją (2,38) (žr. 32 pav.).



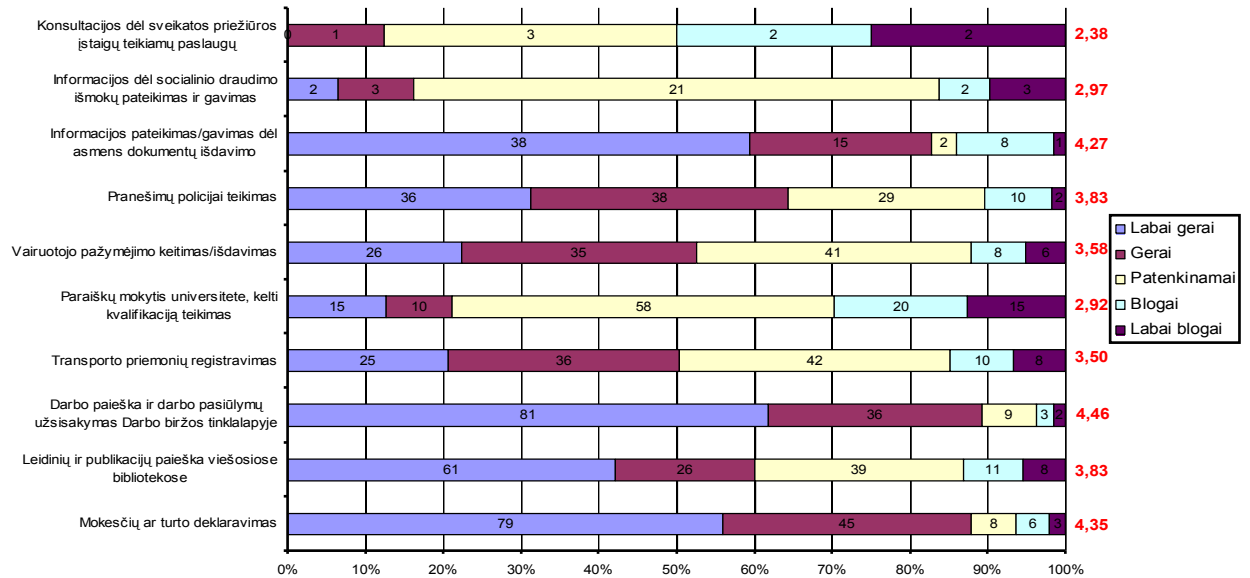
33 pav. Nusiskundimo paslauga galimybės teikimo svetainėje vertinimas

Kaip matome čia tik viena svetainė peržengė 4 balų vertinimo ribą – darbo paieškos paslaugos svetainė (4,21). Tai galėjo lemti, kad respondentai sunkiai atrado arba visiškai neatrado svetainėse vietos, kurioje tiesiogiai galėtų parašyti savo nusiskundimus ar komentarus apie paslaugą. Tai leistų vartotojams naudojantis paslauga sužinoti kitų nuomonę apie ją (žr. 33 pav.).



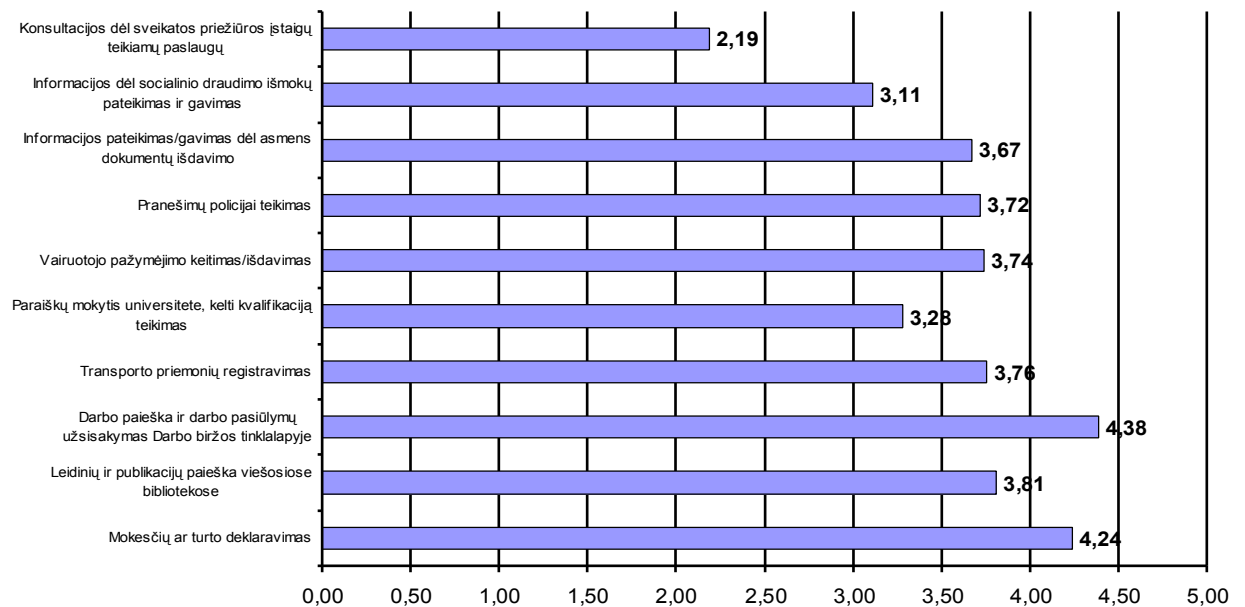
34 pav. Respondentų nuomonė apie asmenų, atsakingų už teikiamą paslaugą, kontaktų teikimą

Iš pateiktos diagramos matome, kad respondentai gana teigiamai vertina asmenų, atsakingų už paslaugos teikimą, kontaktinės informacijos pateikimą svetainėse. Aiškiausiai ši informacija, respondentų nuomone, pateikta darbo paieškos (4,50) ir mokesčių bei turto deklaravimo (4,46) svetainėse. Mažiausią vertinimą respondentai suteikė konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų svetainėje suteiktos kontaktinės informacijos (2,38) (žr. 34 pav.).



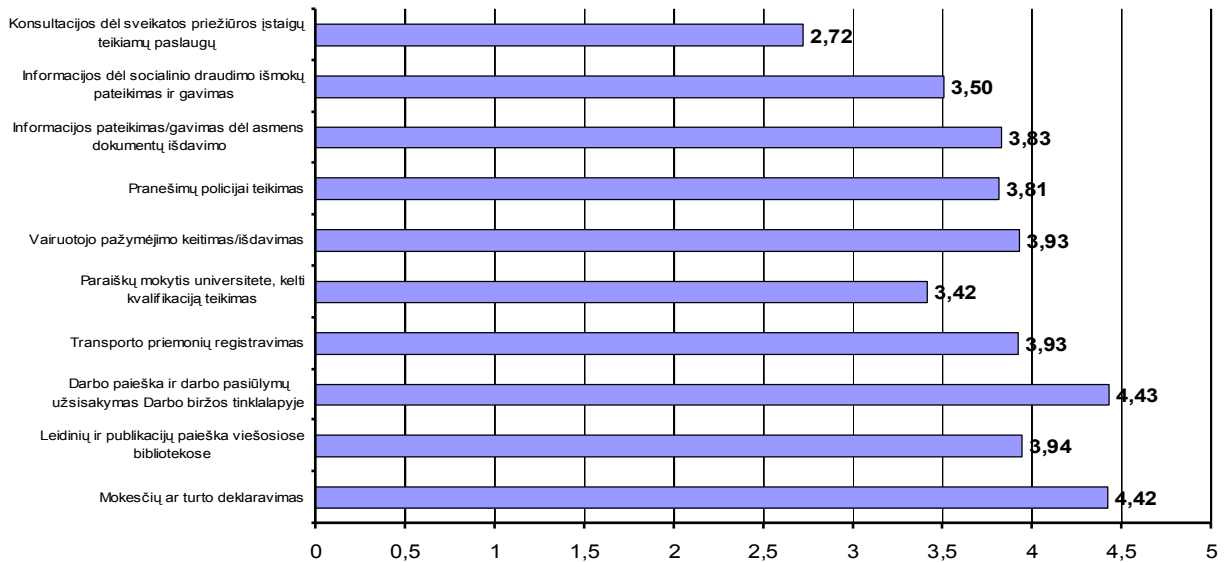
35 pav. Respondentų nuomonė apie gautų atsakymų į paklausimus išsamumą ir operatyvumą

Šiuo požiūriu labai neigiamai respondentai įvertino atsakymų į paklausimus išsamumą ir operatyvumą paraiškų mokytiis universitete (2,92). Tradiciškai šiuo požiūriu geriausiai vertintos mokesčių ir turto deklaravimo (4,35) ir darbo paieškos (4,46) elektroninės viešosios paslaugos (žr. 35 pav.).



36 pav. Respondentų bendras vertinimas teikiamos paslaugos atvirumo ir skaidrumo požiūriu

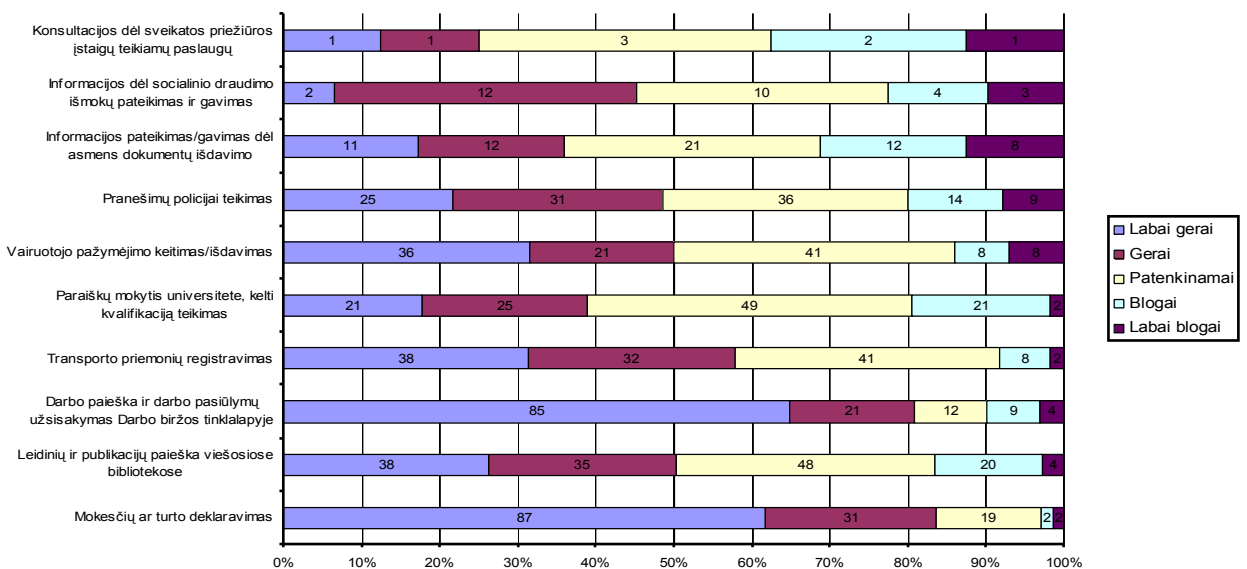
Kaip matome, atvirumo ir skaidrumo požiūriais geriausiai įvertintos yra darbo paieškos (4,38) ir mokesčių bei turto deklaravimo (4,24) elektroninės viešosios paslaugos. Blogiausiai ir pagal šiuos keturis kriterijus įvertinta konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų elektroninė viešoji paslauga (2,19) (žr. 36 pav.).



37 pav. Bendras e-viešųjų paslaugų įvertinimas pagal keturis kriterijus

Kaip matome pagal pagrindinius keturis kokybės kriterijus dvi geriausiai įvertintos elektroninės paslaugos yra darbo paieškos (4,43) ir mokesčių bei turto deklaravimo (4,42). Praktiškai vienodai yra įvertintos vairuotojo pažymėjimo išdavimo/keitimo (3,93), leidinių paieška viešosiose bibliotekose (3,94) ir transporto priemonių registravimas (3,93). Žemiausio įvertinimo susilaukė konsultacijos dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų (2,72) (žr. 37 pav.).

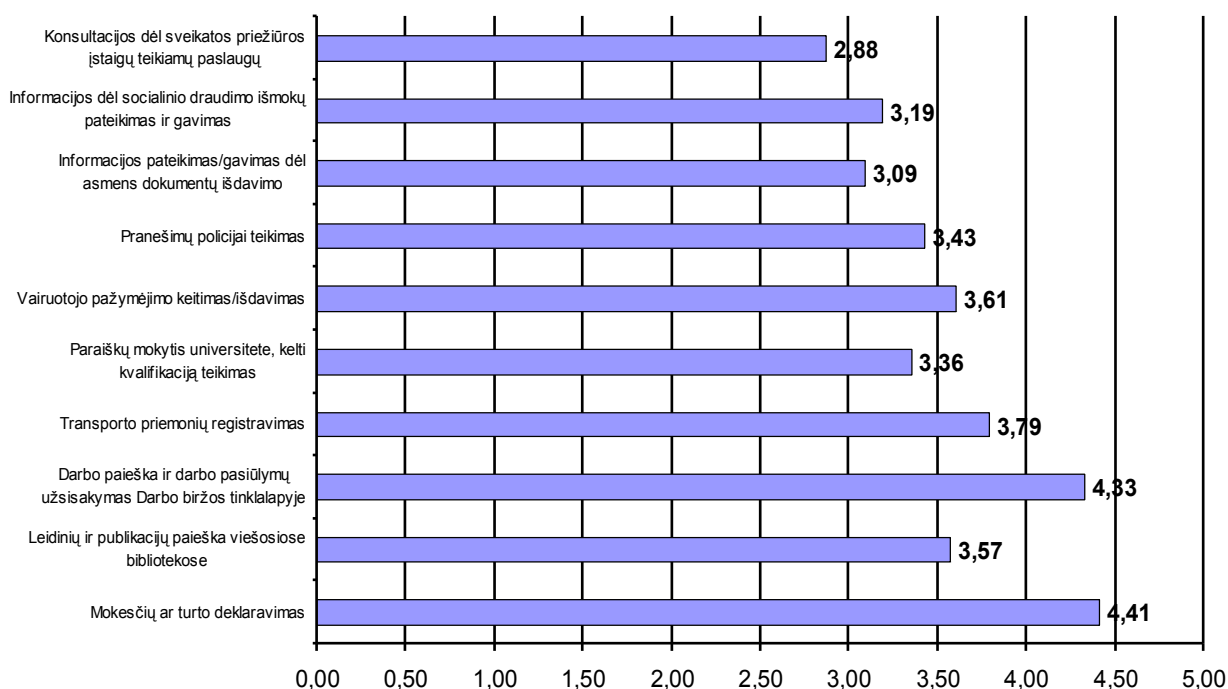
Respondentų buvo paprašyta apibendrintai įvertinti elektronines viešąsias paslaugas penkių balų sistemoje. Respondentų vertinimo pasiskirstymas pateiktas pav. 38.



38 pav. Apibendrintas e-viešųjų paslaugų vertinimo respondentais pasiskirstymas

Kaip matome, apibendrintai respondentai „labai gerai“ daugiausia vertino darbo paieškos bei mokesčių ir turto deklaravimo elektronines viešąsias paslaugas. „Patenkinamai“ – transporto priemonių registravimą, vairuotojo pažymėjimo keitimą bei paiešką viešosiose bibliotekose. „Labai blogai“ respondentai daugiausia vertino konsultacijų dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų bei informacijos apie asmens dokumentų pateikimą/gavimą paslaugas. Šio vertinimo vidurkiai pateikti pav. 39.

Kaip matome šis bendras įvertinimas labai nežymiai skiriasi nuo atskirai pagal keturis rodiklius paskaičiuoto įvertinimo. Tai rodo, kad žmonių vertinimo išskaidymas yra objektyvesnis, nei tiesiog prašymas apibendrintai vertinti elektronines viešąsias paslaugas. Vertinant apibendrinant, žmogui visų pirma iškyla bendras svetainės vaizdas. Išskaidžius šį vertinimą, mes vertiname atskiras jo dalis, į kurias vartotojui lengviau susikoncentruoti.



39 pav. Apibendrintas e-paslaugų vertinimas respondentais

Šiame tyrime dalyvavę respondentai tiek apibendrintai, tiek pagal išsamius kriterijus įvertinę elektroninių viešųjų paslaugų kokybę išskyrė labiausiai pažengusias e-paslaugas tokias kaip: mokesčių ir turto deklaravimas, darbo paieška ir darbo pasiūlymų užsisakymas darbo biržos tinklalapyje. Siekiant, kad vartotojai naudotųsi visomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis turėtų būti atsižvelgiama į jų kokybę vartotojo atžvilgiu, ne vien tik į jos brandos lygį. Be to labai svarbu, kad tokie tyrimai, įvertinantys egzistuojančių e-paslaugų kokybę, būtų vykdomi periodiškai atsižvelgiant į kintančius visuomenės poreikius.

Lietuvoje vis dar vyrauja elektroninių viešųjų paslaugų vertinimas pagal jų interaktyvumo lygį. Tačiau paslaugų rezultatyvumas apima daug daugiau kriterijų. Bet kurio lygio elektroninės valdžios paslaugoms esminė charakteristika yra informacijos aktualumas, t. y. nuolatinis informacijos

atnaujinimas ir galimybė lengvai rasti reikiamą informaciją svetainėje (aiškus meniu, nuorodos, paieškos sistemos). Šio tyrimo rezultatai patvirtina hipotezę, kad žmonių, besinaudojančių elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, kiekis labai priklauso ne tik nuo jų aktualumo, bet ir nuo kokybiškų paslaugų teikimo vartotojui. Svarbu ne tik pateikti paslaugą vartotojams, bet ir pasirūpinti jog ji būtų kokybiška, saugi, patikima ir naudinga. Taip pat reikėtų nuolatos jas tobulinti, atsižvelgiant į piliečių nuomonę.

Išvados

1. Galime teigti, kad elektroninė valdžia – bendradarbiaujantis valdymas (angl. collaborative governance), pripažįstant, kad tas valdymas yra sudėtingas ir prieštaringas, kadangi viešasis valdymas daugiausia remiasi administravimu bei kontrole, ir tai daro įtaką valstybės tarnautojų elgsenai, o visuomenės dalyvavimo tame valdyme įtakai didinti reikalinga abipusė sąveika.
2. Elektroninė valdžią galima traktuoti kaip elektroninių viešųjų paslaugų ir elektroninio dalyvavimo, t. y. visuomenės įtraukimo į sprendimų priėmimą, sąveiką. Šie du sėkmingos elektroninės valdžios aspektai yra glaudžiai susiję ir turi būti įgyvendinami lygiagrečiai.
3. E-valdžia tapo vienu iš svarbiausių viešojo sektoriaus reformos elementų ir yra naudojama kaip instrumentas viešojo administravimo institucijų našumo didinimui ir ryšio su visuomene stiprinimui. Dauguma vyriausybių kurdamos e-valdžios strategijas dažniausiai koncentruojasi ties trumpo bei vidutinio periodo tikslais, tačiau nebando aprėpti platesnės, ilgesnį laiko tarpą apimančios perspektyvos, kuri atskleistų informacinių ir komunikacijos technologijų vaidmenį ne tik valdžios funkcionavimui, bet ir valstybės ekonominiam bei socialiniam gyvenimui.
4. Daugelio pasaulio valstybių vyriausybės yra patalpinusios Internete savo svetaines. Tačiau kai kurių šalių svetainių turiniai yra statiniai, jose pateikiama informacija yra nepakankama ir nepilna, dažnai tik viešųjų ryšių pobūdžio ir su stipriais politiniais aspektais.
5. Šiame darbe atlikus elektroninės valdžios galimų vystymosi scenarijų analizę, galima padaryti išvadą, kad egzistuoja keturios elektroninės valdžios, kaip viešojo administravimo paslaugų teikimo, plėtros kryptys:
 - į vartotojus orientuota ir jų poreikius suprantanti e. valdžia;
 - žiniomis pagrįsta elektroninė valdžia, kuomet svarbiausias dalykas yra žinių vadyba viešajame administravime ir demokratinuose procesuose;

- paskirstyta e-valdžia, kuri į paslaugų grandinę įtraukia vis daugiau veiksmų iš skirtingų sektorių;
 - tinklinė elektroninė valdžia, kurioje pagrindinį vaidmenį atlieka tinklinis bendradarbiavimas tarp suinteresuotų grupių, teikiant e-paslaugas ir užtikrinant demokratinius procesus.
6. Identifikavus vartotojo interesus, turi būti atliekamas elektroninės paslaugos atitikimo vartotojo interesams, elektroninės viešosios paslaugos naudingumo vertinimas. Egzistuoja ne viena elektroninės valdžios vertinimo metodika. Galimi įvairūs elektroninės paslaugos vertinimo kriterijai: saugumas (autentifikacija ir abipusiai pripažįstamas e-identifikavimas), patogumas (užpildytų duomenų laukų skaičius/transakcijai), skaidrumas ir atskaitingumas (galimybė sekti proceso eigą), daugiakalbiškumas, integralumas (paslauga prieinama iš nacionalinio portalo), prieinamumas (svetainės atitikimas tarptautinio prieinamumo standartams), pagalbos funkcija.
 7. Vertinant elektroninių paslaugų naudingumą yra svarbu ne tik vykdyti naudojimosi elektroninėmis paslaugomis stebėseną, bet ir numatyti bei periodiškai atlikti e-paslaugų vartotojų nuomonių tyrimus.
 8. Yra būtini elektroninės valdžios diegimo kaštų ir laukiamos naudos vertinimai, įrodantys viešojo administravimo institucijose diegiamų elektroninės valdžios paslaugų teigiamą ekonominį efektą (atsipirkimą).
 9. Darbe atliktas tyrimas patvirtina hipotezę, kad elektroninės viešosios paslaugos vartotojų kiekis labai priklauso ne tik nuo jos aktualumo, bet ir nuo paslaugos teikimo kokybės. Svarbu yra ne tik pateikti paslaugą, bet ir pasirūpinti jos kokybe. Atliktas tyrimas patvirtino ir parodė, kad tam, kad identifikuoti atvejus, kur elektroninės viešosios paslaugos diegiamos nepakankamai sėkmingai, turėtų būti atliekamas tyrimas vartotojų pasitenkinimo paslaugos teikimo kokybe pagrindu.
 10. Tikrinant iškeltą tyrime hipotezę, kad pasirinkimas naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis priklauso nuo piliečių amžiaus, buvo nustatyta jog ji teisinga.
 11. Tyrimo metu respondentai vertindami naudojamų e-paslaugų kokybę, pagal vartotojo patogumą, interaktyvumą, orientaciją į vartotoją, skaidrumą ir atvirumą, geriausiai įvertino mokesčių ir turto deklaravimo Valstybinės mokesčių inspekcijos tinklalapyje, darbo paieškos ir darbo pasiūlymų užsisakymo Lietuvos darbo biržos tinklalapyje ir leidinių bei publikacijų paieškos viešosiose bibliotekose paslaugas.
 12. Tyrimo metu vartotojai pagal tuos pačius keturis e-paslaugų kokybės kriterijus prasčiausiai įvertino konsultacijos dėl sveikatos priežiūros paslaugų teikimo ir paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimo paslaugas. Šioms paslaugoms turėtų būti teikiamas

didesnis dėmesys kokybės prasme, nes pagal tyrimo rezultatus respondentai jų teikimu nėra patenkinti.

Pasiūlymai

1. Šiuo metu atliekami atskiri elektroninės valdžios diegimo bei jų kokybės tyrimai (pagal užsakymą). Siūloma įdiegti reguliarių (kaip mažiausiai kartą per metus) atliekamą tyrimą, kurio kriterijai atitiktų elektroninių paslaugų išsivystymo lygį.
2. Siūloma įdiegti kiekvienoje viešosios paslaugos teikimo svetainėje vartotojų vertinimo prieigą. Tai galėtų būti trumpa anketa apie vartotojo pasitenkinimą šia paslauga. Klausimynas galėtų būti sudaromas atsižvelgiant į šio darbo tyrime naudotus keturis elektroninių viešųjų paslaugų kokybės vertinimo kriterijus. Šios anketos rezultatai betarpiškai įtakotų elektroninės paslaugos teikimo tobulinimą.
3. Siūloma periodiškai stebėti visų Lietuvoje naudojamų viešųjų e-paslaugų vartojimo dažnumą, pagal tai nustatant populiariausias ir nepopuliariausias paslaugas. Mažiausiai naudojamoms turėtų būti nustatomos priežastys, kuo tos paslaugos nėra populiarios ir pateikiami sprendimai kaip jas padaryti populiaresnėmis. O dažniausiai naudojamos paslaugos tampa gerais pavyzdžiais kuriant naujas viešąsias e-paslaugas.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Teisės norminiai aktai

1. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl e-valdžios koncepcijos patvirtinimo. Valstybės žinios, 2003, Nr. 2-54.
2. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo. Valstybės žinios, 2001, Nr. 20-652.
3. Lietuvos Respublikos Seimo rezoliucija dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritetinių darbų. Valstybės žinios, 2001, Nr.48-1662.
4. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo. Valstybės žinios, 2001, Nr. 71 – 2534.
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2002 metų detaliojo plano patvirtinimo. Valstybės žinios, 2002, Nr. 46-1757.
6. Nutarimas dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo. 2003, http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=260636&p_query=&p_tr2= [žiūrėta 2008 10 25].

Šaltiniai

7. **Allen B.A., Juilett L., Paquet G., and Roy J.** E-government as Collaborative Governance: Structural, Accountability and Cultural Reform. // Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A. Practicing E-government: a global perspective. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing, 2005, p. 1-15.
8. **Brooks A., Sharp J., Taylor E.** Canadian Government Sector 2007-2011 IT Spending Forecast. 2007, <http://www.idc.ca/GI/getdoc.jsp?containerId=CA11GV7>, [žiūrėta 2008 07 30].
9. **Bozeman B.** Public-Value Failure: When Efficient Markets May Not Do // Public Administration Review. 2002. 62 (2): 145–161.
10. **Caffrey L.** Electronic Government in the Information Society, ICA // International Council for Information Technology in Government Administration, London , 1996.
11. **Clift S.** E-government and democracy. 2004, <http://www.publicus.net/articles/cliftegovernment.pdf>, [žiūrėta 2008 07 29].
12. **Cole M., Parston G.** Unlocking Public Value. John Wiley & Sons. 2006.
13. **Council of Europe.** E-governance, a definition that covers every aspect of government. 2008, <http://www.coe.int/T/E/Com/Files/Themes/e-voting/definition.asp>, [žiūrėta 2008 06 16].

14. **Cornfield M., Rainie L.** The impact of the internet on politics. 2006, http://www.pewinternet.org/ppt/PIP_Internet_and_Politics.pdf, [žiūrėta 2008 08 18].
15. **Curtin G. G., Sommer H. M., Vis-Sommer V.** The World of E-Government. NY: Routledge, 2004.
16. **d'Auray M.** Behind the Portal: Revealing the Challenges of Service Integration. 2006, <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/issue78-dauray.pdf>, [žiūrėta 2008 07 30].
17. **Domarkas V., Lukoševičienė V.** Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu. // Viešoji politika ir administravimas, Nr. 16, 2006.
18. **E-Government Act.** 2002, <http://www.yourdictionary.com/e-government-act>, [žiūrėta 2008 06 16].
19. **Grimsley M., Meehan A., Tan A.** 2004. Promoting social inclusion: managing trust-based relations between users and providers of public services. UK: European Academy of Management, St. Andrews. 2004.
20. **Heeks R.** Understanding and Measuring eGovernment: International Benchmarking Studies. 2006, <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UN/UNPAN023686.pdf>, [žiūrėta 2008 09 01].
21. **Heeks R.** What is eGovernment? 2008, <http://www.egov4dev.org/success/definitions.shtml>, [žiūrėta 2008 09 01].
22. **Ignalinos AE regiono plėtros agentūra.** E-valdžios paslaugų plėtros regione koncepcija regionui. 2007, <http://www.inppregion.lt/get.php?f.83293>, [žiūrėta 2008 06 30].
23. **IVPK.** Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas: svarbiausios išvados. 2007, <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=62&n=86>, [žiūrėta 2008 10 25].
24. **Jankauskas A.** Apie informacinių technologijų įtaką viešojo valdymo kaitai Lietuvoje. // Politologija, 2008, Nr. 1(49). P. 157-165.
25. **Kearns I.** Public value and e-Government, Institute for policy research. 2004, http://www.ippr.org.uk/uploadedFiles/projects/Kearns_PublicValueandeGovenrment_ippr.pdf, [žiūrėta 2008 09 03].
26. **Kelly G., Mulgan G., Muers S.** Creating public value. The analytical framework to public sector reform, Strategy Unit, Cabinet Office, UK. 2002, http://www.annual-report.gov.uk/files/pdf/public_value2.pdf, [žiūrėta 2008 10 03].
27. **Kubicek H., Hagen M.** One-Stop-Government in Europe: an Overwiev. 2008, <http://www.egov.vic.gov.au/pdfs/OneStop.pdf>, [žiūrėta 2008 07 30].

28. **Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnyba.** Korupcija reiškia piktnaudžiavimą viešąja tarnyba siekiant asmeninės naudos. 2008, http://www.stt.lt/?lang=lt&menu_id=4, [žiūrėta 2008 07 29].
29. **Lietuvos laisvosios rinkos institutas.** Studija „Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“.2006,http://www.lrinka.lt/uploads/files/dir19/17_0.php,[žiūrėta 2008 10 09].
30. **Limba T.** Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika. 2007, http://www.leidykla.eu/fileadmin/Informacijos_mokslai/42-43/242-250.pdf, [žiūrėta 2008 10 05].
31. **Limba T., R. Petrauskas.** Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė. 2002, http://politika.osf.lt/inf_visuomene/dokumentai/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta/1EtapoAtaskaita.pdf, [žiūrėta 2008 10 25].
32. **Löfstedt U.** Public e-Services Research. 2007, http://www.ijpis.net/issues/no2_2007/IJPIS_no2_2007_p5.pdf, [žiūrėta 2008 09 01].
33. **Lowi J.T., Ginsberg B.,Shepsle A.K.** American Government: Freedom and Power. N.Y.: W.W. Norton, 2006.
34. **Mellor W., Parr V.** Government Online: An international perspective. 2003, <http://www.legermarketing.com/documents/TenInt/031219ENG.pdf>, [žiūrėta 2008 09 17].
35. **Mellor W., Parr V.** Government Online: An international perspective. 2002, <http://www.epractice.eu/resource/872>, [žiūrėta 2008 09 08].
36. **Nenz J.** ICT – The efficient Way to modernize your Administration and to provide eServices to all. 2005, <http://cifalpllock.ump.pl/off/dane/workshop/009.ppt>, [žiūrėta 2008 09 20].
37. **Networking government in New Zealand.** The Big Picture - Where is E-government Taking Us?. 2004, http://www.e.govt.nz/archive/about-egovt/programme/e-gov-strategy-dec-01/ch_apter5.html, [žiūrėta 2008 09 20].
38. **Patrick W., Graham C.** Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? // Web Based Survey on Electronic Public Services Report of the 6th Measurement, June 2006.
39. **Pavlichev A., Garson G.** Digital Government: Principles and Best Practices. Washington D. C.: Idea Group Publishing, 2003.
40. **Petrauskas R., Malinauskienė E.** Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasauliniame kontekste. Mykolo Romerio universitetas, 2006.
41. **Phil Noble P., Lehmann B.** Workshop – Checklist : Interactive Internet Study of EU Governments. Amsterdam-Maastricht Summer University. 2000, <http://www.amsu.edu/jac/default3.htm>, [žiūrėta 2008 11 01].

42. **Steponavičienė G., Zylis R., Janonienė R. ir Piasecka A.** The Development of eServices in an Enlarged EU: eGovernment and eHealth in Lithuania. 2007, http://ftp.jrc.es/EURdoc/eur23050en_2.pdf, [žiūrėta 2008 11 01].
43. **The Research Foundation of State University of New York.** The Future of E-Government. 2008, http://www.ctg.albany.edu/publications/reports/future_of_egov?chapter=2, [žiūrėta 2008 09 15].
44. **The World Bank Group.** Definition of E-Government. 2008, <http://go.worldbank.org/M1JHE0Z280>, [žiūrėta 2008 09 15].
45. **TNS.** Benchmarking E-government: A Global Perspective. 2004, <http://aps.vlaanderen.be/straplan/vindplaatsen/benchmarking-e-government.pdf>, [žiūrėta 2008 09 15].
46. **Trakimavičius A.** Elektroninės viešosios paslaugos brandos lygiai. 2008, www.ivpk.lt/dokumentai/prezentacijos/seminaras/vep.ppt, [žiūrėta 2008 06 30].
47. **United Nation's Economic and Social Council (2005).** "Bottom-up Approaches and Methodologies to Develop Foundations and Principles of Public Administration: The Example of Criteria-Based Organizational Assessment". Document presented to Committee of Experts on Public Administration, Fourth session, New York, 4-8 April 2005.
48. **UNDP Annual Report 2007.** Making Globalization Work for All. 2007, <http://www.undp.org/publications/annualreport2007/IAR07-ENG.pdf>, [žiūrėta 2008 07 30].
49. **VINNOVA Report.** The Future of eGovernment – Scenarios 2016. 2006, <http://www.vinnova.se/upload/EPiStorePDF/vr-06-11.pdf>, [žiūrėta 2008 09 01].
50. **VRM.** Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė. 2007, http://www.vrm.lt/uploads/media/vrm_Lt_internetui.pdf, [žiūrėta 2008 10 25].
51. **Zhou, H.** Global Perspectives on E-government. 2001, http://www.unpan.org/e-government/ZhouE-govUNPAN_files/frame.htm, [žiūrėta 2008 07 01].
52. **West M. W.** Digital Government: Technology and Public Sector Performance. Princeton University Press, 2007.
53. **Wilkins D, Accenture.** Leadership in Customer Service: Building the Trust. 2006, http://www.accenture.com/xdoc/en/industries/government/acn_2006_govt_report_FINAL2.pdf, [žiūrėta 2008 07 29].
54. **2002 eGovernment Report: Realizing the Vision.** 2003, http://www.accenture.com/Global/Research_and_Insights/By_Industry/Government_and_Public_Service/EGovVision.htm, [žiūrėta 2008 07 08].

SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA

Aurimas Kašelionis, Elektroninių viešųjų paslaugų stebėsenos metodai: Lietuva pasaulio kontekste. Magistro baigiamasis darbas, elektroninės valdžios administravimas. Vilnius, Mykolo Romerio universitetas, 2008.

Darbe pateikiama elektroninės valdžios vertinimų, kurie buvo atlikti pasaulyje ir Lietuvoje analizė. Laikant, kad teikiamos visuomenei e-valdžios paslaugos internetu yra pagrindinė komunikacinė priemonė ir kad nuo valdžios įstaigų tinklapių turinio priklauso e-valdžios efektyvumas. Darbe aptariamos bendrosios elektroninės valdžios paslaugų teikimo visuomenei tendencijos. Darbe apžvelgiama medžiaga apie kai kuriuos pasaulinius elektroninės valdžios vertinimus ir jų tendencijas. Pateikiami pagrindiniai viešųjų elektroninių paslaugų vertinimo sistemos modelių elementai, gvildenami tokių paslaugų teikimo rezultatų vertinimo modelio etapai bei pateikiamos vertinimo sistemos indikatorių charakteristikos: veiklos indikatorių apibrėžtis, indikatorių konstravimo klausimai, jų vertinimo technikos ir indikatorių pasirinkimo principai bei duomenų apie veiklą rinkimas pagal nustatytus (pasirinktus) indikatorius.

Pagrindinis darbo tikslas – atskleisti elektroninių viešųjų paslaugų teikimo kokybės vertinimo kriterijus, parengti vertinimo metodiką ir ja remiantis atlikti teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų kokybės tyrimą. Darbas atliktas remiantis mokslinės ir metodologinės literatūros analize ir vykdyto tyrimo rezultatais. Elektroninių viešųjų paslaugų kokybės vertinimas atliktas naudojant vartotojų apklausą.

Raktiniai žodžiai: Vertinimo metodai, e-paslaugos, e-paslaugų kokybė, e-valdžia.

SANTRAUKA ANGLŲ KALBA

Aurimas Kašėlionis, Public e-services evaluation methods: Lithuania in world context. Master finishing paper-work, Vilnius, Mykolas Romeris university, 2008.

The aim of this work is to review the main characteristics of indicators of the results-based public administration monitoring and evaluation system. The concept of the public administration monitoring and evaluation system is defined, the key elements of models of the public administration monitoring and evaluation system are identified, stages of the model are described and main characteristics of indicators of the system are developed. The one of objectives of the work is to survey some of the global tendencies in e-Government benchmark. On the basis of assumption, that Internet is the main measure for e-government in delivering information services for the general public, tendencies of e-services and public information delivery via Internet sites of are analysed in this work. The following characteristics of the indicators of the system are analysed: concept of performance indicators, position of process of indicators definition in the system of monitoring and evaluation, principles of indicators assessment techniques.

The aim was to find out electronic public administration services quality evaluation from users position. This will allow to analyze the gap between the users and the owners perception of service web site quality, to identify users and owners priorities in service quality evaluation, and to find ways of harmonization between users specific needs and owners goals. Suggestions for the services web sites visibility, perception, technique, content and services improving were prepared. The proposed technique is intended not only for service web site quality evaluation, but also for revealing its shortcomings, identifying the users expectations and priorities.

Key words: Evaluation methods, e-services, e-services quality, e-government.

PRIEDAI

Tyrimui panaudota anketa.

Labą dieną, gerbiamas (-oji) respondente. Aš, Mykolo Romerio universiteto magistrantūros studentas atlieku tyrimą tema "Elektroninių viešųjų paslaugų kokybė".

Šio tyrimo metu surinkta informacija bus pateikta tik apibendrinta forma. Šioje anketoje Jūsų pateikti duomenys viešai nebus skelbiami. Maloniai prašome Jūsų atsakyti į pateiktus klausimus.

Dėkojame už Jūsų atsakymus.

Kas lėmė Jūsų pasirinkimą naudotis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis?

- Informacijos pateikimas ir konfidencialumo užtikrinimas
- Paslaugų greitas pasiekiamumas ir laiko taupymas
- Paslaugos ir informacijos apie ją buvimas vienoje vietoje
- Kita

Žemiau penkiabalėje sistemoje prašome įvertinti atitinkamas Jūsų naudojamos paslaugos(-ų) atitinkamus parametrus:

- 5 - labai gerai;
- 4 - gerai;
- 3 - patenkinamai;
- 2 - blogai;
- 1 - labai blogai;
- 0 – nežinau.

Vartotojo patogumas

	Informacija apie paslaugą internete pateikiama suprantamai, skambinti ir konsultuotis tiesiogiai su institucija nereikia	Informaciją apie paslaugą internete galima surasti greičiau negu per 5 min	Ar patogus perėjimas tarp puslapių (mygtukų, nuorodų išdėstymas)
Mokesčių ar turto deklaravimas			
Leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose			
Darbo paieška ir darbo pasiūlymų užsisakymas Darbo biržos tinklalapyje			
Paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas			
Transporto priemonių registravimas			
Vairuotojo pažymėjimo keitimas/išdavimas			
Informacijos pateikimas/gavimas dėl asmens dokumentų išdavimo			
Gyvenamosios vietos deklaracijos priėmimas			
Pranešimų policijai teikimas			
Gimimo, mirties, santuokos liudijimų išdavimas			
Konsultacijos dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų			
Informacijos dėl socialinio			

draudimo išmokų pateikimas ir gavimas			
Informacijos teikimas bedarbiams dėl nedarbo socialinių išmokų			
Galimybė dalyvauti konkurse valstybės tarnautojo pareigoms užimti			

Orientacija į vartotoją

	Ar pateiktoje informacijoje yra specifinių terminų paaiškinimai	Ar svetainėje yra galimybė tiesiogiai pateikti vartotojui rūpimus klausimus	Informacija pastoviai atnaujinama
Mokesčių ar turto deklaravimas			
Leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose			
Darbo paieška ir darbo pasiūlymų užsisakymas Darbo biržos tinklalapyje			
Paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas			
Informacijos dėl socialinio draudimo išmokų pateikimas ir gavimas			
Transporto priemonių registravimas			
Vairuotojo pažymėjimo keitimas/išdavimas			
Informacijos pateikimas/gavimas dėl asmens dokumentų išdavimo			
Gyvenamosios vietos deklaracijos priėmimas			
Pranešimų policijai teikimas			
Gimimo, mirties, santuokos liudijimų išdavimas			
Konsultacijos dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų			
Informacijos teikimas bedarbiams dėl nedarbo socialinių išmokų			
Galimybė dalyvauti konkurse valstybės tarnautojo pareigoms užimti			

Interaktyvumas ir bendradarbiavimas

	Paraiška paslaugai pildoma internete	Apmokėjimas už paslaugą vykdomas internete	Interneto svetainėje pateikiama vartotojo pagalba, kaip pasinaudoti paslauga	Ar Jūsų pagrindiniai duomenys yra išsaugojami taip, kad jie automatiškai panaudojami kitose formose?
Mokesčių ar turto deklaravimas				
Leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose				
Darbo paieška ir darbo pasiūlymų užsisakymas Darbo biržos tinklalapyje				

Paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas				
Informacijos dėl socialinio draudimo išmokų pateikimas ir gavimas				
Transporto priemonių registravimas				
Vairuotojo pažymėjimo keitimas/išdavimas				
Informacijos pateikimas/gavimas dėl asmens dokumentų išdavimo				
Gyvenamosios vietos deklaracijos priėmimas				
Pranešimų policijai teikimas				
Gimimo, mirties, santuokos liudijimų išdavimas				
Konsultacijos dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų				
Informacijos teikimas bedarbiams dėl nedarbo socialinių išmokų				
Galimybė dalyvauti konkurse valstybės tarnautojo pareigoms užimti				

Skaidrumas ir atvirumas

	Galimybė patikrinti kokioje stadijoje yra paslaugos vykdymas (registracijos, patikrinimo, atsakymo ruošimo)	Galimybė pateikti nusiskundimus apie paslaugos vykdymą	Atsakingų asmenų apie paslaugos teikimą kontaktinė informacija	Atsakymus į paklausimus gaunate operatyviai, pateikiami išsamūs atsakymai
Mokesčių ar turto deklaravimas				
Leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose				
Darbo paieška ir darbo pasiūlymų užsisakymas Darbo biržos tinklalapyje				
Paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas				
Informacijos dėl socialinio draudimo išmokų pateikimas ir gavimas				
Transporto priemonių registravimas				
Vairuotojo pažymėjimo keitimas/išdavimas				
Informacijos pateikimas/gavimas dėl asmens dokumentų išdavimo				
Gyvenamosios vietos deklaracijos priėmimas				
Pranešimų policijai teikimas				
Gimimo, mirties, santuokos liudijimų išdavimas				
Konsultacijos dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų				

Informacijos teikimas bedarbiams dėl nedarbo socialinių išmokų				
Galimybė dalyvauti konkurse valstybės tarnautojo pareigoms užimti				

Bendra kokybė

Mokesčių ar turto deklaravimas	
Leidinių ir publikacijų paieška viešosiose bibliotekose	
Darbo paieška ir darbo pasiūlymų užsisakymas Darbo biržos tinklalapyje	
Paraiškų mokytis universitete, kelti kvalifikaciją teikimas	
Informacijos dėl socialinio draudimo išmokų pateikimas ir gavimas	
Transporto priemonių registravimas	
Vairuotojo pažymėjimo keitimas/išdavimas	
Informacijos pateikimas/gavimas dėl asmens dokumentų išdavimo	
Gyvenamosios vietos deklaracijos priėmimas	
Pranešimų policijai teikimas	
Gimimo, mirties, santuokos liudijimų išdavimas	
Konsultacijos dėl sveikatos priežiūros įstaigų teikiamų paslaugų	
Informacijos dėl socialinio draudimo išmokų pateikimas ir gavimas	
Informacijos teikimas bedarbiams dėl nedarbo socialinių išmokų	
Galimybė dalyvauti konkurse valstybės tarnautojo pareigoms užimti	

Jūsų lytis:

- Moteris
- Vyras

Jūsų amžius

- 18-25
- 26-35
- 36-45
- 46-55
- 56-65
- >65

Jūsų pajamų dydis:

- iki 800 Lt
- 801 – 1500 Lt
- 1501 – 2000 Lt
- 2001 – 2500 Lt
- daugiau nei 2500 Lt

Jūsų išsilavinimas:

- Pagrindinis
- Vidurinis
- Profesinis
- Aukštesnysis
- Aukštasis

Jūsų socialinis statusas:

- Studentas
- Darbininkas
- Specialistas
- Tarnautojas
- Vadovas
- Pensininkas

Elektroninėmis viešosiomis paslaugomis naudojėtės:

- Namuose
- Mokymo įstaigoje
- Darbe
- Viešoje vietoje
- Kita

Dėkojame už Jūsų atsakymus.