

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINĖS INFORMATIKOS FAKULTETAS
ELEKTRONINIO VERSLO KATEDRA

SANDRA MORKEVIČIŪTĖ

(Elektroninis viešasis administravimas, EVAmns1-01)

ELEKTRONINIO KONSULTAVIMO PRIEMONĖS
VIEŠAJAME SEKTORIUJE

Magistro baigiamasis darbas

Darbo vadovas -
prof. dr. Rimantas Petrauskas

Vilnius, 2013

MYKOLAS ROMERIS UNIVERSITY

FACULTY OF SOCIAL INFORMATICS

DEPARTMENT OF ELECTRONIC BUSINESS

SANDRA MORKEVIČIŪTĖ

(Electronic public administration)

**ELECTRONIC CONSULTATION TOOLS IN
PUBLIC SECTOR**

Master`s thesis

Academic supervisor –
prof. Rimantas Petrauskas

Vilnius, 2013

TURINYS

IVADAS.....	6
1. DALYVAVIMO RAIŠKA DEMOKRATIJOJE: PILIEČIŲ IR VALDŽIOS DIALOGO PAIEŠKOS.....	9
1.1. Visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problema.....	10
1.2. Dalyvavimo transformacija informacinių ir ryšių technologijų įtakoje.....	14
1.2.1. IRT įtaka formuojant politikos procesą.....	15
2. ELEKTRONINIO KONSULTAVIMO PRIEMONĖS IR JŲ TAIKYMAS VIEŠAJAME SEKTORIUJE.....	19
2.1. Elektroninis konsultavimas ir grįžtamasis ryšys.....	19
2.2. Elektroninio konsultavimo priemonės.....	23
2.2.1. Elektroniniai dalyvavimo forumai.....	25
2.2.2. Elektroninės peticijos.....	27
2.2.3. Elektroniniai dienoraščiai.....	28
2.3. Elektroninio konsultavimo priemonių taikymo prielaidos.....	28
3. UŽSIENIO ŠALIŲ PATIRTIS TAIKANT ELEKTRONINIO KONSULTAVIMO PRIEMONES.....	32
3.1. Elektroninio konsultavimo priemonių taikymas Lietuvoje.....	32
3.1.1. „iVote“ iniciatyva.....	33
3.2. Elektroninio konsultavimo iniciatyvų užsienyje apžvalga.....	34
3.2.1. „Your voice in Europe“: Europos Komisijos portalas e-demokratijai.....	36
3.2.2. „One address for citizens services – suomi.fi“.....	38
4. ELEKTRONINIO KONSULTAVIMO PRIEMONIŲ TAIKYMO VIEŠAJAME SEKTORIUJE EMPIRINIS TYRIMAS.....	39
4.1. Tyrimo metodologija.....	39
4.2. Kiekybinio tyrimo rezultatai.....	42
4.3. Kokybinio tyrimo rezultatai.....	50
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	59
LITERATŪROS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS.....	62
SANTRAUKA.....	68
SUMMARY.....	69
PRIEDAI.....	70
Priedas Nr. 1. Anketa savivaldybėms apie elektroninio konsultavimo priemonių taikymo galimybes (I dalis).....	70

Priedas Nr. 2. Anketa savivaldybėms apie elektroninio konsultavimo priemonių taikymo galimybes (II dalis).....	72
--	----

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. Namų ūkiai, turintys asmeninius kompiuterius ir interneto prieigą (proc.)	16
2 pav. Trijų e-demokratijos brandos lygių modelis	20
3 pav. E-dalyvavimo sritis	21
4 pav. E-konsultavimo procesas.....	23
5 pav. Kazachstano nacionalinis portalas	34
6 pav. Informacijos apie e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankius savivaldybių svetainėse kiekis.....	42
7 pav. E-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės savivaldybių svetainėse	43
8 pav. Grįžtamojo ryšio viešinimas savivaldybių elektroninėse svetainėse	44
9 – 12 pav. Pastarųjų metų aktyviai naudojamų e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonių viešinamas.....	45
13 pav. Lankytojų stebėseną savivaldybių interneto tinklalapiuose	46
14 pav. Atsakingų asmenų už e-konsultavimą ir e-bendravimą savivaldybių svetainėse paskyrimas.....	47
15 pav. Būdai ir priemonės kovojant su nekorektiškos informacijos pateikimu savivaldybių svetainėse naudojant e-konsultavimo priemones	49
16 pav. Savivaldybių atsakymų į klausimus pateikimas	50
17 pav. Ignalinos rajono savivaldybės posėdžių ir renginių transliacijų polapis	51
18 pav. Ignalinos rajono savivaldybės posėdžių ir renginių transliacijų sistema.....	51
19 pav. Panevėžio miesto savivaldybės el. problemų žemėlapis	52
20 pav. Dalyvavimas Panevėžio miesto savivaldybės el. teisėkūroje.....	52
21 pav. Panevėžio miesto savivaldybės el. iniciatyvos	53
22 pav. Vilniaus miesto savivaldybės e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės	54
23 pav. Kauno miesto savivaldybės e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės.....	57
24 pav. Kauno miesto savivaldybės problemų žemėlapis.....	57
25 Pav. Kauno miesto savivaldybės nuoroda į socialinį tinklalapį „Facebook“	58

IVADAS

Demokratiniai procesai valstybėje yra užtikrinami skatinant visuomenės ir vietos valdžios dialogą, gerinant valdžios institucijų veiklos skaidrumą bei atskaitomybę, padedant valdžios pareigūnams nustatyti bendruomenės poreikius ir prioritetus, ugdant abipusį pasitikėjimą. Deja, šiuolaikinės demokratijos požymiais laikytini ir tokie dalykai kaip piliečių nepasitikėjimas atstovaujama valdžia, neretai – visiškas jų ignoravimas, išaugęs žiniasklaidos autoritetas ir abipusis nesusikalbėjimas tarp valdžios ir piliečių. Pasak prof. S. Coleman'o, „*valdžia netiki, kad žmonės moka kalbėti, o žmonės netiki, kad valdžia moka klausyti*“ [11]. Veikiant globalizacijai, sudėtingėjant visuomenės socialinei veiklai, būtini nauji demokratijos išraiškos instrumentai, kurie patenkintų kintančius visuomenės poreikius ir suteiktų galimybę jai aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procesuose, todėl kaip pagrindinę priemonę piliečių aktyvumui skatinti galima išskirti elektroninį konsultavimą, kuris gali turėti lemiamą įtaką demokratijos procesų plėtrai.

Gilintis į šią sritį autorę skatina ir teorinės diskusijos: kol dauguma e-konsultavimo tiklalapių veda diskusijas ir, atrodo, vyksta dialogas, kuris reiškia, jog piliečių nuomonės klausomasi, tačiau kas iš tiesų vyksta politikos proceso viduje yra mažiau suprantama [59]. Šiuo metu stengiamasi eiti link e-demokratijos plėtros: piliečiai gali pildyti e.peticijas, vykdomos apklausos, transliuojami tarybos komitetų posėdžiai, tačiau ar galiausiai piliečiai prisideda prie politikos procesų formavimo taip pat nėra aišku. Darbe siekiama atskleisti, elektroninio konsultavimo priemonių paplitimą vietos valdžios institucijose bei piliečių galimybes aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą. E-konsultavimas Lietuvoje gana naujas reiškinys - taigi ir nauja erdvė tyrinėjimui.

Temos aktualumas. Nepaisant ženklios pažangos diegiant šiuolaikines informacines technologijas Lietuvos valdymo procesams modernizuoti, pastebima, kad realios praktinės tiek valdžios institucijų, tiek nevyriausybinų organizacijų iniciatyvos įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą yra retos ir neveiksmingos. Klasikiniai bendravimo modeliai šiuolaikinėje visuomenėje, kuri yra paveikta virtualaus pasaulio ir nuolat besikeičiančių, tobulėjančių technologijų gausos, tapo kur kas išrankesnė nei informacijos ir technologijų plėtros amžiaus pradžioje. Šiandien ne tik mokslininkams, tyrėjams, bet ir pačiai visuomenei aktualus klausimas, kokius naujus valstybės-piliečių komunikacijos modelius ir instrumentus reikia pasitelkti, kad įtraukti piliečius į politikos sprendimų priėmimą stiprinant visuomenės pasitikėjimą atstovaujama valdžia. Per visą šį laikotarpį pasiekta daugybė rezultatų, kurie suteikia galimybę susisiekti ir komunikuoti tarpusavyje. Nors elektroninis konsultavimas kol kas įgyvendinamas pradinėse stadijose, elektroninės demokratijos ekspertas Steven`as Cliff`as e-konsultacijas laiko labiausiai išvystyta elektroninės demokratijos sritimi [10].

Temos aktualumą patvirtina ir tai, jog mokslinių darbų, nagrinėjančių elektroninio konsultavimo priemones siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą praktiškai nėra: pastaraisiais metais plačiau nagrinėtos e-demokratijos, kaip priemonės stiprinti pilietinę visuomenę [33], e-dalyvavimo stiprinant demokratiją [60a], piliečių įtraukimo ir dalyvavimo e.valdžios projektuose [59a] temos ir kt. Dėl pasirinktos darbo temos aktualumo, magistro darbe nagrinėjamos visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemos, informacinių ir ryšių technologijų svarba politiniuose procesuose, elektroninio konsultavimo ir e-konsultavimo priemonių ypatumai bei geroji patirtis Lietuvoje ir užsienio šalyse.

Temos problematika. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą efektyvinimo problemos, kurios priklauso nuo vietos valdžios institucijų vykdomų tradicinių veiklos būdų neišnaudojant galimybių, kurias teikia šiuolaikinės vadybos koncepcijos ir technologijos. Magistro darbe taip pat nagrinėjama visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problema, kuri yra tiesiogiai susijusi su pilietinės visuomenės procesais.

Darbo objektas – elektroninio konsultavimo priemonės.

Darbo tikslas – atskleisti elektroninio konsultavimo, kaip priemonės įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą, perspektyvą, ištiriant e-konsultavimo priemonių taikymo galimybes viešajame sektoriuje.

Darbo uždaviniai. Darbo tikslui pasiekti keliami šie pagrindiniai uždaviniai:

- 1) atskleisti visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemą;
- 2) įvertinti informacinių ir ryšių technologijų svarbą įtraukiant piliečius į sprendimų priėmimo procesą;
- 3) aptarti elektroninio konsultavimo priemones ir jų taikymo galimybes;
- 4) apžvelgti Lietuvos ir užsienio elektroninio konsultavimo priemonių taikymo patirtį;
- 5) empirinio tyrimo pagalba iširti piliečių galimybes įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą pasitelkus e-konsultavimą.

Metodai. Tiriant elektroninio konsultavimo priemones viešajame sektoriuje siekiant įtraukti piliečius į politikos sprendimų priėmimą, naudojami šie metodai:

- **dokumentų ir mokslinės literatūros analizės metodai** naudojami analizuojant, lyginant ir komentuojant strategijas, teisės aktus, mokslinės literatūros šaltinius, praktinio elektroninio konsultavimo įgyvendinimo aspektus, šių elementų tarpusavio koreliaciją, moksliniuose šaltiniuose atsispindintį elektroninio konsultavimo aiškinimą;
- **sisteminės praktinių pavyzdžių analizės metodas**, kurio pagalba analizuojami, lyginami ir komentuojami praktiniai elektroninio konsultavimo pavyzdžiai Lietuvos ir užsienio iniciatyvose;
- **istorinis metodas taikomas**, atskleidžiant demokratijos ištakas, jos sampratą, kismą laike, taip pat nagrinėjant dalyvavimo sampratų įvairovę ir konsultavimą;

- *loginis metodas taikomas analizuojant*, lyginant ir komentuojant mokslinės literatūros ir praktinių pavyzdžių elementus, kitus magistro darbe naudotus šaltinius;

- *empirinio tyrimo metodas naudojamas*, nustatant Lietuvos savivaldybių e-konsultavimo priemonių taikymą ir paplitimą bei ištyrant piliečių galimybes įsitraukti į vietos valdžios sprendimų priėmimo procesą pateikiant konkrečius vietos valdžios institucijų pavyzdžius. Tyrimas buvo atliekamas remiantis tiek kiekybine, tiek kokybine tyrimo metodologija - Siekiant gauti objektyvius atsakymus buvo paruošti dviejų dalių klausimynai. Parinkus klausimus buvo kreipiamas didelis dėmesys į aiškumą, konkretumą, ir tikslumą. Galimybė nuodugniau išsiaiškinti elektroninio konsultavimo priemonių taikymo galimybes viešajame sektoriuje, geriau susipažinti su dar nežinoma aplinka: naudojimo situacijos ir problemos, nulėmė kiekybinės ir kokybinės metodologijų pasirinkimą. Tyrimo rezultatai apdoroti MS Excel programa ir pateikti procentinėmis išraiškomis paveiksluose.

Darbo struktūra. Magistro darbą sudaro įvadas, dėstomoji dalis bei pabaiga. Dėstomoji dalis, atsižvelgiant į nagrinėjamus klausimus, suskirstyta į keturias dalis, kurios, savo ruožtu, skirstomos į skyrius ir poskyrius. Pirmojoje dalyje atskleista dalyvavimo raiška demokratijoje, nurodanti visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problema. Taip pat nustatyta informacinių komunikacinių technologijų svarba ir jos įtaka politiniams procesams nurodant IRT inovacijas ir kliūtis viešajame sektoriuje. Antroje dalyje nagrinėjamas elektroninis konsultavimo ypatumai ir elektroninio konsultavimo priemonės. Trečioje dalyje apžvelgiama Lietuvos ir užsienio patirtis taikant e-konsultavimo priemones. Ketvirtoji dalis skirta elektroninio konsultavimo priemonių taikymo empiriniam tyrimui. Darbo pabaigoje pateikiamos išvados bei pasiūlymai, darbe naudotas literatūros sąrašas, darbo santrauka lietuvių ir anglų kalbomis bei priedai.

1. DALYVAVIMO RAIŠKA DEMOKRATIJOJE: PILIEČIŲ IR VALDŽIOS DIALOGO PAIEŠKOS

Pirmosios galimybės piliečiams įsijungti į valstybės valdymo mechanizmą yra siejamos su demokratijos atsiradimu. Iš tiesų demokratija apibūdinama labai įvairiai, priklausomai nuo valstybės santvarkos, istorinio laikotarpio ar tam tikros vyraujančios ideologijos. Demokratija – tai valstybės valdymo forma, kai valdžia yra nustatoma ir tiesiogiai įgyvendinama pačių žmonių arba per reguliariai ir laisvai vykdomų visuotinių rinkimų metu išrinktus atstovus. Esant demokratinėi valdymo formai, valstybės gyventojams garantuojamos jų teisės ir laisvės bei užtikrinama galimybė paveikti valdžios priimamus sprendimus [69, p. 349]. Demokratija, kaip valdymo forma, yra skirstoma į dvi pagrindines atšakas: atstovaujамąją demokratiją ir tiesioginę demokratiją. Apie tiesioginio demokratinio valdymo trūkumus klasikinės Senovės Graikijos demokratijos liudytojas ir dalyvis Platonas savo veikale „Valstybė“ teigia, jog liaudis neturi reikalingų įgūdžių valstybei valdyti, dėl to valdžia turi pereiti į mažumos rankas [26, p. 35]. Šiuo metu išsivysčiusiose pasaulio šalyse vyrauja atstovaujamoji demokratija. Tiesioginė demokratijos forma praktiškai yra sunkiai įgyvendinama bei šiuolaikiniame pasaulyje beveik nebetaikoma ir tapo nebeįmanoma dėl vis didėjančio piliečių skaičiaus. Pastovus ir tiesioginis dalyvavimas geriausiu atveju gali apsiriboti tik vietiniu lygmeniu. Atstovaujamosios demokratijos pagrindiniai bruožai yra: (1) neribotas politinės bendrijos dydis; (2) piliečiai valdymą bei sprendimų priėmimą patiki asmenims, turintiems pakankamai specialių žinių tam tikroje sferoje; (3) išsaugoma tam tikri tiesioginės demokratijos elementai, pavyzdžiui, referendumai, tiesioginis ir visuotinis piliečių dalyvavimas rinkimuose [54, p. 174]. Taigi, atstovaujamoji demokratija remiasi daugumos atstovavimo principu ir paprastai yra įgyvendinama per laisvus atstovų rinkimus, tačiau demokratija neapsiriboja tik visuomenės narių gebėjimu išrinkti valstybės lyderius, kuriems patikėtas valstybės valdymas bei sprendimų priėmimas. Demokratija visų pirma yra piliečių aktyvus dalyvavimas valstybės valdyme. Dalyvavimas – tai viešosios valdžios ir interesų grupių arba suinteresuotų asmenų tarpusavio veikla viešųjų sprendimų priėmimo procese. Svarbiausia yra tai, kad tai dvipusė veikla, ir dalyvavimo tikslas bus pasiektas tik tuomet, jei abi pusės bus pasirengusios prisidėti. Dalyvavimo idėja kilo iš demokratijos principo ir siekio šį principą įgyvendinti kuo efektyviau. Demokratijos sąlyga yra priimant visuomenei svarbius sprendimus apsvastyti ir atspindėti įvairius interesus, o dalyvavimas yra priemonė užtikrinti, kad bus išsamiai išsiaiškinti įvairių grupių interesai, kad jie bus pasverti vienas kito atžvilgiu ir integruoti į sprendimo priėmimo procesą [49, p. 5]

Piliečių dalyvavimas valstybės valdyme yra naudingas dėl daugelio priežasčių [26]:

- skatina visuomenės ir vietos valdžios dialogą;
- gerina (vietos) valdžios institucijų veiklos skaidrumą bei jų atskaitomybę;

- padeda spręsti regiono problemas bei užtikrina, kad į piliečių nuomonę būtų atsižvelgiama priimant politinius sprendimus bei sudarant naujas programas;
- bendradarbiaudami su piliečiais valstybės valdininkai gali gauti reikiamos informacijos geriausiam sprendimui priimti bei turi galimybę paaiškinti priimto nepopuliaraus sprendimo esmę bei aplinkybes;
- ugdo abipusį valdžios institucijų ir piliečių pasitikėjimą;
- leidžia įgyti visuomenės paramą, nes žmonėms patinka, kai klausama jų nuomonės svarbiais klausimais, ypač tais, kurie liečia juos tiesiogiai – tai leidžia jiems pasijusti reikšmingiems.

Tiesioginis piliečių dalyvavimas apsiriboja dalyvavimu vietinėje sferoje. Dauguma atvejų piliečių veiksmai gali turėti netiesioginį poveikį sprendimams. Paprastai piliečiai siekia daryti įtaką savo išrinktiems atstovams ir valdžios pareigūnams. Poveikio darymo būdai gali būti įvairūs: laiškų rašymas, kontaktavimas, peticijų pasirašymas ir kiti. Visų šių veiksmų tikslas yra paveikti valdžios atstovų arba pareigūnų faktinę einamąją politiką [6; 7]. Keliama prielaida, kad modernioje dalyvaujančioje demokratijoje piliečiai turėtų dideliu laipsniu dalyvauti šiose įvairiose veiklos formose. Idealiu atveju piliečiai domisi politika, balsuoja nacionaliniuose ir vietiniuose rinkimuose, lanko rinkiminiuosius susirinkimus, kontaktuoja su politikais ir vietinės valdžios atstovais. Valdžios institucijos skatina dalyvavimą, suteikdamos piliečiams galimybę komunikuoti savo požiūrius. Tačiau realybėje pastebima nuolat gilėjanti demokratijos problema - didėjantis nepasitikėjimas politinėmis institucijomis, kuris mažina piliečių dalyvavimą, todėl kitame skyriuje tikslinga aprašyti visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemas.

1.1. Visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problema

Nagrinėjant visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemą keliama prielaida, kad politinis pasitikėjimas politinėmis institucijomis priklauso nuo kompleksinių priežasčių – žiniasklaidos konstruojamų neigiamų įvaizdžių, objektyvaus santykio nebuvimo ar valdžios atotrūkio nuo piliečių, centralizuotų valdžios sprendimų „nuleidimo“ ir bendruomenės balso minimizavimo. Politinis pasitikėjimas menkas tose bendruomenėse ar vietovėse, kurių vietinė valdžia retai bendrauja ar apskritai nepalaiko jokio kontakto su savo administruojamos vietovės gyventojais [7, p. 1]. Taigi, skurdus politinis pasitikėjimas vietine valdžia iliustruoja dar didesnę nepasitikėjimą nacionaline valdžia, kuri yra tarsi objektyviai nutolusi nuo paprasto piliečio ir instituciškai uždaresnė. Teigiama, kad „*politinis kapitalas, kurį išreiškia politinis pasitikėjimas institucijomis, yra menkas; jis rodo kokybiško abipusio santykio tarp piliečių ir valdžios nebuvimą ir neužtikrina demokratijos stabilumo ir konsolidacijos*“ [7, p. 45]. Vadinasi, vietos valdžios

institucijų dialogas su piliečiais turi itin didelę įtaką piliečių nuomonei, tačiau pastangos mažinti nepasitikėjimą vietos valdžios institucijomis kol kas tik apkartina tikėjimą demokratija. Sprendžiant visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemas, pasitikėjimas tampa priemone valdyti, todėl reikalinga neapsiriboti retorika, o atskleisti savo darbo rezultatus. Šiuo atveju, galima kalbėti apie kitokius valdininkų darbo kokybės reikalavimus – mobilumą, lankstumą, nuolatinį technologinių ir komunikacijos įgūdžių tobulinimą, taikyti naujus vadybos požiūrius ir instrumentus ir pan. Šiuo atžvilgiu iškyla profesinės specializacijos ir universalumo dilema, atsiranda įtampa, iš vienos pusės, tarp stabilumo, formalizavimo, normatyviškumo ir kaitos, vertybiškumo ir “minkštų” sąveikų plėtros, iš kitos pusės. Toks specialistas, kuris demokratinėmis skaidrumo, atvirumo, tolerancijos, pripažinimo ir kt. priemonėmis faktiškai turėtų užpildyti spragas tarp skirtingo lygio ir pobūdžio atskirčių, turėtų mokėti kurti socialinės sanglaudos mechanizmus ir naudoti socialines technologijas, integruoti ir balansuoti asmenis, interesų grupes, bendruomenes ar tinklus [2, p.11].

Vertinant politinį pasitikėjimą įtraukiama ir atskaitomumo sąvoka. Kadangi atskaitomumo lygiai dažnai dengia vienas kitą, piliečiams sunku suprasti, kuri valdžios institucija atsakinga už netinkamus einamosios politikos rezultatus, ir išreikšti savo nepasitenkinimą konkrečia politinių veiksmų forma. Pabrėžtina, jog kuo daugiau faktų apie tendencijas ir įvykius visuomenėje yra suvokiama ir kuo lengviau juos prisiminti, tuo daugiau šansų, kad jie turės poveikį sociotropiniams vertinimams. Nenoras dalyvauti pasireiškia dėl žinių apie sprendžiamą problemą trūkumo ir savo vaidmens ją sprendžiant neįsivaizdavimo [27, p. 13-14]. Vadinasi, žinių stygius skatina dar didesnę politinį nepasitikėjimą, o netikslingas informacijos pateikimas, t.y. informacijos prieinamumo ir suprantamumo nebuvimas veda link dalyvavimo demotyvacijos. Tačiau piliečių nepasitikėjimas valstybės institucijomis turėtų kaip tik skatinti dalyvauti viešajame administravime. Jei piliečiai nepasitiki valstybės institucijomis, jie turi bent minimaliai tikrinti, kaip jų išrinkti ir paskirti valstybės tarnautojai eina savo pareigas, ar priima visuomenei naudingus sprendimus, ar nepiktnaudžiauja savo padėtimi. Šiuolaikinėje visuomenėje piliečiai menkai įsitraukia į politiką ir viešąjį administravimą, tai reiškia, kad savo vietą jie užleidžia „substitucinei“ pilietinei visuomenei, kuri tenkina politinio ir administracinio elito interesus ir yra pilietinės visuomenės „inkaras“, o ne šalies politinės sistemos „terapija“ [20, p. 51-52]. Valdžios atotrūkis nuo piliečių, informacijos prieinamumo ir suprantamumo nebuvimas taip pat suponuoja, jog valdžios institucijomis pasitikintys ir politiškai aktyvūs individai nuo politiškai neaktyvių skiriasi savo socioekonominėmis charakteristikomis, kitaip tariant, aktyvesni yra gaunantys didesnes pajamas, labiau išsilavinę ir prestižiškesnių profesijų atstovai, turintys didesnę politinio efektyvumo jausmą bei labiau besidomintys politika.

Europos Tarybos nuomone, piliečių nepasitikėjimas atstovaujama valdžia gali pasikeisti siekiant geresnės valdymo praktikos skaidrinant sprendimų priėmimo procesus, vykdant

demokratišnių institucijų priežiūrą, stiprintant dalyvavimą ir geresnę prieigą prie informacijos [57, p. 1]. Atvira ir įtraukianti politika yra skaidri, prieinama ir pritaikyta kuo didesnei grupei žmonių. Atvirumas - informacijos ir politikos formavimo prieinamumas ir pritaikomumas žmonėms. Įtrauktis - kuo daugiau žmonių balsų įtraukimas į politikos formavimo procesą. Šių elementų taikymas būtinas visose politikos formavimo stadijose.

Atviros ir įtraukiančios politikos formavimo privalumai:

- Piliečių poreikių geresnis supratimas ir reagavimas; mažinama atskirtis.
- Verslininkai ir piliečiai turi informacijos ir idėjų, kas paskatintų inovatyvius sprendimus kompleksiniams politikos iššūkiams.
- Mažesnės sąnaudos ir geresni politikos rezultatai, įtraukiant žmones į politines sritis, kur sėkmė priklauso nuo žmonių elgesio pokyčių (pvz., sveikatos apsauga, klimato pokyčiai).
- Politikos formavimo metu mažinama konfliktų rizika [45, p. 2].

Remiantis 2012 m. „Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis bei aptarnavimo kokybės vertinimas“ tyrimo ataskaita, pasitikėjimas valstybės ar savivaldybės institucijomis ir įstaigomis po truputį auga: 2011 m. 61 proc. nepasitikėjo valstybės ir savivaldybės institucijomis, 2012 m. - 49 proc [65, p. 34]. Teigtina, kad pasitikėjimas lemia didesnę valdžios institucijų veiklos efektyvumą, o aukštas veiklos efektyvumo lygis dar labiau skatina pasitikėjimą atitinkama institucija [55, p. 241]. Pastebimas ir atvirkštinis rezultatas – žemas pasitikėjimo lygis lemia žemą institucijų veiklos efektyvumą, o žemas veiklos efektyvumas dar labiau mažina pasitikėjimą, tokiu atveju gaunamas spiralinis mechanizmas, kuomet pavojingai artėjama prie valstybės destabilizavimo. Norint šią neigiamą tendenciją sustabdyti, būtina nustatyti (ne)pasitikėjimo priežastis, mastą bei dinamiką, ištirti (ne)pasitikėjimą valdžios institucijomis, kaip sudėtinį įvairių sričių reiškinį, atskleisti jam būdingus bruožus, jo savitumą. 2011 m. pagrindinės nepasitikėjimo savivaldybėmis priežastys – neveiklumas, prastas funkcijų atlikimas (50%) ir skandalai, korupcija, nesąžiningumas (18%) [66, p. 43]. Tai reiškia, kad reikalinga tvirtinti piliečių pasitikėjimą valdžios institucijų gebėjimu kuo efektyviau ir kokybiškiau jiems teikti viešąsias paslaugas didinant valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą. Elektroninė valdžia yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingiau vykdyti viešojo sektoriaus reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę ir efektyvumą [37, p. 242]. Elektroninė valdžia leidžia išplėsti tiesioginės demokratijos galimybes ir siekti įgyvendinti šiuos elektroninės demokratijos (dar vadinamos dalyvaujamosios demokratijos, angl. “participating democracy”) principus [52, p.10]:

- visi ar bent dauguma piliečių turi dalyvauti priimančioms sprendimams;
- sistemoje svarbi sąveika ir abipusė pagalba;

- visa reikalinga informacija turėtų būti prieinama visuomenei;
- visa gauta nauda turi būti lygiai padalinta piliečiams;
- sprendimo reikėtų siekti sutarimo ir įtikinimo būdu;
- priėmus sprendimą, iš visų piliečių yra tikimasi bendradarbiavimo įgyvendinant sprendimą.

Apibendrinant visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problema, pastebėta, kad reikalinga modernizuoti valstybės valdymą, kuris užtikrintų piliečių įsitraukimą į sprendimų priėmimo procesą. Tai galima pasiekti pasitelkus naujas informacines ir ryšių technologijas, kurių įtaką tikslinga apžvelgti plačiau.

1.2. Dalyvavimo transformacija informacinių ir ryšių technologijų įtakoje

Visuomenių demokratizacija per šiuolaikines informacines technologijas gali vykti dvejomis kryptimis:

- „iš apačios“, kai įvairios grupės išnaudoja atsivėrusias technines galimybes organizuotis ir taip sukuria spaudimą valdžiai keisti įprastinius valdymo procesus (tai nereiškia, kad informacinėse technologijose yra užkodota demokratizacijos galia ir valstybės neišvengiamai demokratizuosis vien dėl technologijų plėtros, o tik tai, kad atsiranda nauji įrankiai ir galimybės visuomenei inicijuoti pokyčius);
- ir „iš viršaus“, kai pati valdžia imasi kryptingų iniciatyvų įtraukti piliečius į valdymo procesą, atitinkamai keisdama egzistuojantį reguliavimą, pritaikydama esamas institucijas ir prieinamus technologinius įrankius [29, p. 7].

Vis tik, šiandien, kai vis labiau suyra norminės vertybės ir jų sistemos, sunku rasti tapačias nuomones ar grupines vertybes – jos kuriamos kaip pilietinis sutarimas ir išreiškia tik bendrąją vertybinę tendenciją. Negana to, šios orientacijos vis sparčiau keičiasi. Todėl kyla tokie klausimai, kaip galima susidoroti su tokia nuomonių ir interesų įvairove, kaip užmegsti ryšius su tokia besikeičiančia publika, juo labiau, kai ji vis labiau reiškiasi kaip valdžios partneris? Dar sudėtingesnis klausimas, kaip valdyti sparčiai įvairėjančius gyventojų lūkesčius ir jų interpretacijas? Keliama prielaida, kad didėjant valdžios ir piliečių atskirčiai būtinos priemonės, leidžiančios susigrąžinti “tolstančią” realybę į tam tikras valdymo ribas. Vienas iš būdų išplėsti ir efektyvinti valdymo galimybes – į valdymo procesą įtraukti pačius piliečius su visais jų kintančiais poreikiais, interesais ir nuomonėmis, kurie šiuo metu įgyja vis daugiaprasmiškesnį pobūdį. Valdymo struktūrų prisitaikymui prie kintančios aplinkos ir naujų socialinių darinių veiklos kuriami nauji politinio valdymo instrumentai, kurie yra orientuoti į poreikių prioritetus, jų balansavimą bei suinteresuotojų (*stakeholders*) grupes. Tai iš esmės keičia politinį demokratijos mechanizmą, kuris turi tendenciją

transformuotis į dalyvaujamosios demokratijos formas, įgyja *on-line* demokratijos elementų ir pasitariamosios (iš angl. „*participative*” ar „*deliberative*”) demokratijos bruožų [3, p. 10].

Kaip pagrindinę priemonę piliečių aktyvumui skatinti galima išskirti informacinių ir ryšių technologijų plėtrą, kuri gali turėti lemiamą įtaką demokratijos procesų plėtrai. Vis dėlto, kaip pasitelkiant šiuolaikines informacines ir ryšių technologijas, būtų galima įgyvendinti dalyvavimo demokratiją, numatančią aktyvų piliečių įsitraukimą apibrėžiant tikslus ir organizuojant savo bendrabūvį? Teigtina, jog IRT suteikia naujus komunikavimo būdus, padeda suburti grupes ir užmegzti ryšius su konkrečiomis gyventojų grupėmis, pavyzdžiui, jaunais žmonėmis. Per IRT suteikiamos galimybės piliečiams būti išgirstiems tiek individualiai, tiek kolektyviai.

Vienas iš žymiausių pasaulio e. demokratijos žinovų – Oksfordo interneto instituto vadovas e. demokratijos profesorius Stephen Coleman teigia, „*kuo daugiau teisingos informacijos, tuo daugiau pasitikėjimo, vadinasi, ir daugiau sėkmingų problemų sprendimų. Valdžia netiki, kad žmonės moka kalbėti, o žmonės netiki, kad valdžia moka klausyti. Vienintelis kelias – tai komunikacija*“ [62, p. 1]. Todėl teigtina, kad savivaldybėje turėtų egzistuoti komunikavimo sistema, susidedanti iš dviejų polių: *piliečių informavimo ir grįžtamojo ryšio*. Piliečių informavimas geriausiai pasireiškia tokiais būdais kaip viešasis konsultavimas, apklausų rezultatų viešas paskelbimas, informacijos teikimas (per televiziją, radiją, laikraščius, informacinius biuletenius, interneto puslapius, laiškus gyventojams) [63, p. 33]. Savivaldybė taip pat turėtų užtikrinti bent minimalų informacijos teikimą ir prieinamumą bei grįžtamąjį ryšį, tačiau galima teigti, jog tradicinis informacijos teikimas ir abipusė komunikacija „*face to face*“ neužtikrina viešų paslaugų teikimo efektyvumo, spartos ir skaidrumo. Petrauskas R., Malinauskienė E. ir kiti atliko tyrimą apie elektroninio dalyvavimo priemones, kurios potencialiai gali kelti piliečių pasitikėjimą valdžios institucijomis, ypač atkreipiant dėmesį į demokratijos vystymo procesus ir Lietuvos parlamentarų bei politinių partijų e. dalyvavimo priemonių taikymą. Tyrime taikyta 2005 m. Jungtinių Tautų (JT) parengta vertinimo metodika: Visų pirma, remiantis *Google* paieškos sistema buvo nustatyta parlamentarų tinklalapių, turinčių tinklaraščius ar asmenines svetaines, skaičius. Po to tinklalapiai buvo analizuojami pagal klausimyną, kuris parengtas remiantis P. Norris, N. Jackson ir R. Suomi metodologijomis. Atlikto tyrimo rezultatai rodo, jog tiek Seimo narių, tiek parlamentinių politinių partijų interneto svetainės yra priemonė prisistatyti ir pateikti savo politines pažiūras. Tačiau neišnaudojamas jų, kaip politinio ginklo ar kaip priemonės įtraukti piliečius į politikos kūrimo procesą, potencialas; Iš 40 Seimo narių, 2009 m. turinčių interneto svetaines, net 15 yra neprižiūrimos arba jose pateikiama pasenusi informacija; Lyginamoji Australijos, Suomijos, Lietuvos ir Jungtinės Karalystės analizė parodė, jog Lietuvos politikų e-dalyvavimo iniciatyvos atsilieka tiek kiekybiniu (internetinių svetainių skaičiumi), tiek kokybiniu (e-dalyvavimo lygiu) aspektais [53, p. 1-9]. Apibendrinant galima teigti, kad komunikacijos sąveikos gali tiesiogiai

įtraukti piliečius į valdymo procesą. Aktyvus piliečių įsitraukimas į vietinių reikalų tvarkymą yra naudingas bendruomenei ir jos nariams, nes padeda ginti savo interesus, o taip pat savivaldybės valdžios institucijoms, nes leidžia pasinaudoti bendruomeniniais resursais sprendžiant svarbius vietinius klausimus. Vis tik, pastebėta, kad siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą pasinaudojant IRT, pagrindine stabdančia jėga tampa žmogiškasis faktorius. Ypač sunku pakeisti klasikinį visuomenės dalyvavimo supratimą ir sukurti naujas elektroninio dalyvavimo tradicijas.

1.2.1. IRT įtaka formuojant politikos procesą

Europos Tarybos nuomone, „*IRT - tai turtas atkuriantis politinius ir demokratinius procesus*“ [57, p. 1]. Todėl aptariant IRT įtaką formuojant politikos procesą galima išskirti šiuos „gerojo“ naujųjų IRT taikymo politiniuose procesuose scenarijaus aspektus:

- atvira ir plati prieiga prie vyriausybės ir politinės informacijos (informacijos paieška);
- nuotolinė sinchroninė ir asinchroninė piliečių komunikacija su viešųjų institucijų atstovais elektroniniu paštu, greitaisiais pranešimais, naujienų grupių bei pokalbių forumų pagalba (komunikacija);
- piliečių dalyvavimas priimant politinius sprendimus, įsitraukimas į virtualias bendruomenes (transakcija).

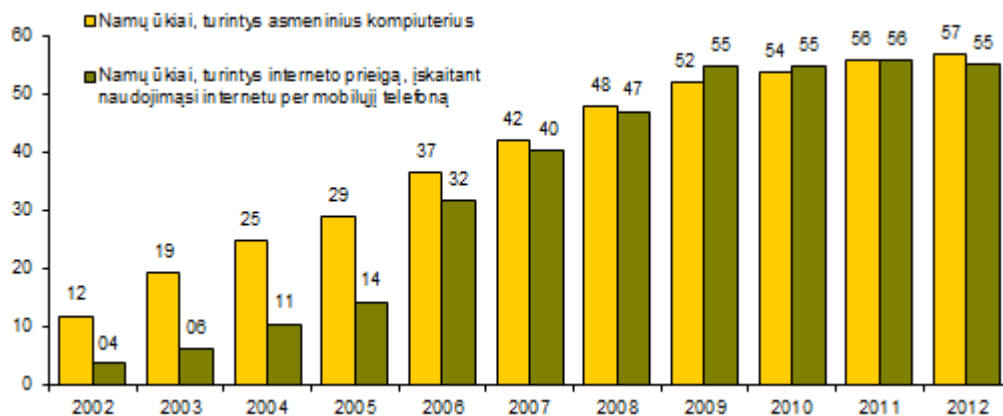
„Blogasis“ naujųjų IKT taikymo politiniuose procesuose scenarijus gali apimti tokus aspektus:

- asmeninės ir konfidencialios informacijos apie piliečius naudojimas politiniais tikslais, piliečių sekimas (informacijos paieška);
- nuotolinė sinchroninė ir asinchroninė komunikacija tarp asmenų, priklausančių ekstremistinėms, kriminalinėms ir teroristinėms organizacijoms (komunikacija);
- pavojų demokratijai keliančių protestų organizavimas, kibernetinės atakos ir kibernetinis terorizmas (transakcija) [5, p. 92].

Taigi „gerojo“ scenarijaus atveju IRT naudojimas piliečiams suteikia naujų komunikacijos galimybių ir naujų informacijos šaltinių, o tai sustiprina pliuralizmą, nes didėja informacijos ištekliai, kurie tampa prieinami daugeliui piliečių. IRT plėtros pasekoje išplitusi prieiga prie informacijos šaltinių gali sumažinti pranašumą tų asmenų ir interesų grupių, kurios turėjo privilegijuotą prieigą prie tradicinių informacijos šaltinių. IRT naudojimas daro valdžios institucijų veiklą skaidresnę, o pačią vyriausybę bei kitas politines institucijas – labiau atskaitingas piliečiams. Internetas įgalina itin plačią nuomonių raišką, o tai leidžia tikėtis, kad bus sustiprintas piliečių politinis angažuotumas. Kita vertus, egzistuoja ir „blogojo“ IRT poveikio demokratijai, piliečių dalyvavimui bei santykiams su valdžios institucijomis scenarijaus galimybė. Skirtingi piliečių

ekonominiai resursai bei dalies gyventojų nepakankamas kompiuterinis raštingumas gali sukurti „skaitmeninę atskirtį“.

Taip pat pastebima, kad savotišką socialinio pasipriešinimo reakciją – elektroninę atskirtį – tiek tarp tam tikrų socialinių grupių, tiek tarp valstybės institucijų ir pareigūnų sukelia bandymai vien technologinėmis priemonėmis tvarkyti žinių visuomenės procesus. Ši atskirtis sunkina žinių visuomenės kūrimą ir e-demokratijos principų taikymą. Probleminiu klausimu tampa vartotojų per menkas naudojimas sukurtą IRT infrastruktūra [32, p. 771]. Vis tik, statistikos departamento duomenimis pastaraisiais metais kompiuterizacijos lygis mūsų šalyje sparčiai augo - internetu 2007 m. pradžioje naudojosi beveik pusė Lietuvos gyventojų nuo 16 iki 74 metų. Šis rodiklis per pastaruosius penkis metus taip pat sparčiai augo. Beveik visi (99,7 %) namų ūkiai, turintys namuose interneto prieigą, naudojosi plačiajuosčiu ryšiu, įskaitant ir mobilųjį (žr. 1 Pav.). Mieste plačiajuosčio interneto prieigą turėjo 99,8, kaime – 99,3 procento internetą naudojančių namų ūkių. Internetu 2012 m. pirmąjį ketvirtį naudojosi 67 procentai visų 16–74 metų amžiaus gyventojų (2011 m. pirmąjį ketvirtį – 64 %). Iš 16–24 metų amžiaus gyventojų internetu naudojosi 98 procentai, iš 65–74 metų amžiaus gyventojų – 14 procentų gyventojų. Iš dirbančių asmenų internetu naudojosi 81 procentas. Dauguma (74 %) internetų naudojami internetu kasdien. Kas penktas (22 %) internetu besinaudojantis asmuo naudojosi juo bent kartą per savaitę, bet ne kasdien [74, p. 1].



1 pav. Namų ūkiai, turintys asmeninius kompiuterius ir interneto prieigą (proc.)

Šaltinis [53, p. 1].

Taigi reguliariai (ne rečiau kaip kartą per savaitę) internetu naudojosi 96 procentai internetų, arba 65 procentai visų 16–74 metų amžiaus gyventojų. Galimybę naudotis internetu namuose turėjo devyni iš dešimties (93 %) interneto vartotojų, arba 63 procentai visų 16–74 metų amžiaus gyventojų. Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija mini, jog IT nacionaliniu ir vietos lygiu padėtų įtraukti piliečius į [43, p. 4]:

- ❖ sprendimo inicijavimą - darbotvarkės kūrimą (pvz., ministerijų lygmenyje arba inicijuojant peticijų kūrimą, parašų rinkimo referendumo rengimui pagalba);
- ❖ problemos analizę (pvz., diskusijos Parlamente tarp politikų, piliečių, verslo atstovų, NVO ir kitų visuomenės grupių);
- ❖ politinio sprendimo (teisės akto) formulavimą – problemos pavertimą konkrečiu tikslu;
- ❖ teisės aktų įgyvendinimą;
- ❖ teisės aktų priežiūros ir raidos stadiją (pvz., siūlant pataisymus, pakeitimus, teikiant atsiliepimus apie poveikį).

Pastebima, jog reikalingas abipusis suinteresuotumas – politikų noras atverti procesą ir įtraukti piliečius/potencialius savo rinkėjus, bei piliečių noras pasinaudojant suteikiamomis priemonėmis, dalyvauti aktyviai.

Europos Tarybos Ministrų komitetas valstybėms narėms pripažindamas, jog IRT laipsniškai palengvina informacijos sklaidą ir diskusijas apie politinius, keliančius abejones klausimus, platesnį individualų ir kolektyvinį demokratinį dalyvavimą, didesnę skaidrumą ir atskaitomybę demokratinuose procesuose ir institucijose, taip pat tarnauja piliečiams keliant naudą visuomenei ir demokratijai, rekomenduoja apsvarstyti galimybę naudotis e-demokratijos teikiamomis galimybėmis siekiant stiprinti demokratiją [12, p. 1].

Didėjantys informacijos srautai, informacinių technologijų plėtra paskatino centrinės ir vietos valdžios institucijas diegti elektroninės valdžios projektus, teikti viešąją informaciją, viešąsias paslaugas gyventojams ir verslui internetu visuose savo struktūriniuose sluoksniuose [38, p. 30]. Šiuo metu pasireiškia globali tendencija išgirsti piliečius ir skatinti jų dalyvavimą. Piliečiai naudoja daugiau e-dalyvavimo instrumentų, o politikai ir sprendimų priėmėjai yra linkę išklausti piliečius. Vyriausybės kuria socialinius tinklalapius, skatinančius piliečius kurti programas, skelbti žinutes ir strategijas. Interaktyvi viešoji politika gali užtikrinti, visas 3 valdžios ir visuomenės bendravimo formas [46, p. 32], taip pat pabrėžtina, kad internetas atveria naujas unikalias galimybes vystyti pilietinę visuomenę, tačiau vien IT galimybės negarantuoja valstybės-piliečio dialogo, čia lemiamą vaidmenį vaidina žmogiškasis faktorius, nuo kurio poreikių, bei motyvacijos priklauso dalyvavimo aktyvumas demokratinuose procesuose. Teigiamo, jog „piliečiai yra pasirengę priimti viešojo administravimo bei viešųjų paslaugų gerinimo naujoves, naujų technologijų panaudojimą bendraujant su vietos valdžia. Tačiau vietos valdžios institucijos vykdo tradicinius veiklos būdus ir neišnaudoja galimybių, kurias teikia šiuolaikinės vadybos koncepcijos ir technologijos. Valdininkai tik miglotai įsivaizduoja tokių vienijančių idėjų reikšmę, nėra pasirengę lygiavertei sąveikai su piliečiais ir pažangiausių technologijų taikymui jai tobulinti. Šiuo atveju, galima išskirti šias inovacinio proceso trikdžių grupes viešajame valdyme [39, p. 24-25]:

- administracinė našta;

- strateginio pobūdžio stoka modernizuojant biudžeto ir planavimo procesų valdymą;
- prasti aktyvios rizikos, pokyčių valdymo įgūdžiai ir rizikos baimė;
- nenoras panaikinti silpnas, žlungančias programas ar organizacijas;
- menkas atlygis bei paskatos;
- būtinų technologijų apribojimas.

S. Borinsas, išanalizavęs daugiau nei 300 inovacijų įgyvendinimo atvejų, kliūtis inovacijoms viešajame sektoriuje klasifikuoja į tris grupes [8 p. 16]:

1. *Kliūtys, atsirandančios dėl biurokratijos / organizacijos*: priešiškas ir skeptiškas požiūris; kova dėl įtakos / kontrolės; organizacijų veiklos planavimo ir koordinavimo sudėtingumas, diegiant naujas technologijas; logistinės problemos; įvairių grandžių vadovų pasipriešinimas inovacijoms; viešojo sektoriaus pasipriešinimas verslumo (antrepreneriškiems) veiksmams, t. y. tam tikrų kontraprenerystės formų egzistavimas.

2. *Kliūtys, atsirandančios dėl politinės aplinkos*: nepakankamas finansavimas / ištekliai; teisinio reguliavimo suvaržymai; politinis pasipriešinimas; politinės paramos kriterijų neįvertinimas iš organizacijų lyderių pusės.

3. *Kliūtys, atsiradusios dėl išorinės organizacijų aplinkos*: visuomenės abejonės dėl programų tikslingumo ir veiksmingumo; sunkumai pasiekiant programų tikslines grupes; privataus sektoriaus konkurencija, pasipriešinimas viešojo sektoriaus veiklos plėtrai, visuomenės nepasitenkinimas dėl piliečių dalyvavimo galimybių ignoravimo, skepticizmas.

Keliama prielaida, kad viešojo valdymo prigimtis yra tokia, kad, diegiant inovacijas, susiduriama su dideliais keblumais ir kartais gali atrodyti, jog vien jau tai, kad kai kurios inovacijos pradeda veikti, yra stebuklas. Inovacinių procesų valdymo kliūtys taip pat siejamos su tam tikrais inovatyvaus mąstymo aspektais. Inovacijų trikdžiai dažnai atsiranda dėl mąstymo, tyrimo logikos, prielaidų, priežastingumo analizės kokybės, įgyvendinimo ir tyrimų paklaidų bei galimų alternatyvų identifikavimo stokos [23, p. 13], todėl siekiant išvengti politinių trukdžių, svarbu nustatyti tinkamiausią laiką inovacijų diegimui [24, p. 6].

Apibendrinant, šiuolaikiniame žinių visuomenės pasaulyje bendravimą tarp valdžios ir piliečio sunku įsivaizduoti be šiuolaikių technologinių sprendimų, tai užima daug laiko, pastangų ir, žinoma, lėšų. Teigtina, jog piliečiai ne tik pasirenge pasitelkus elektroninio konsultavimo priemones pagerinti bendravimą su atstovaujama valdžia, bet ir įsitraukti į politinio proceso kūrimą ir daryti įtaką politiniams sprendimams, todėl būtina susidoroti su galimais inovacinių proceso trikdžiais viešajame sektoriuje. Siekiant užtikrinti tikslingą piliečių ir valdžios dialogą pasitelkiamos naujos komunikacijos priemonės IRT įtakoje, t.y. elektroninio konsultavimo priemonės.

2. ELEKTRONINIO KONSULTAVIMO PRIEMONĖS IR JŲ TAIKYMO GALIMYBĖS VIEŠAJAME SEKTORIUJE

Viena iš populiariausių praktikoje įgyvendinamų e-dalyvavimo rūšių – elektroninės konsultacijos – inicijuojamos atstovaujamosios valdžios kaip dvikryptis bendravimas (*two-way e-communication*) tarp valdžios ir piliečių. Tiesa, šis būdas tapti aktyviu politinių procesų dalyviu, kaip ir daugelis kitų e-dalyvavimo pavyzdžių, dažniausiai kol kas įgyvendinamas bandomosiose stadijose, tačiau S. Clift e-konsultacijas laiko labiausiai išvystyta e-valdžios bei e-demokratijos sritimi [10]. Aptariant e-konsultavimo priemones ir jų taikymo galimybes viešajame sektoriuje tikslinga apžvelgti e-konsultavimo ypatumus plačiau.

2.1. Elektroninis konsultavimas ir grįžtamasis ryšys

Piliečių įtraukimas į politinių klausimų sprendimą savo ruožtu gali būti suprantamas trejopai [19, p. 18]:

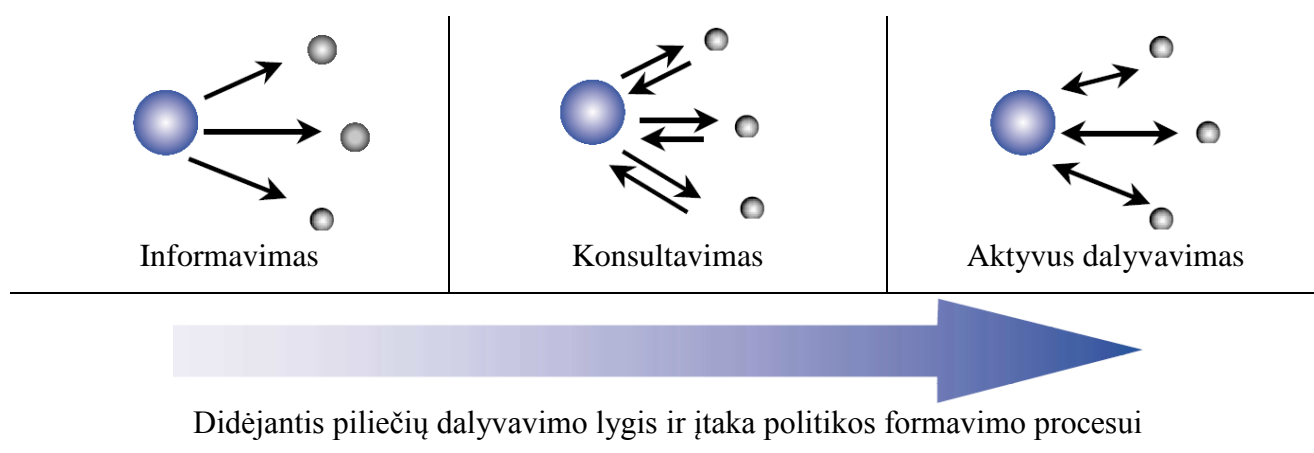
2.1. Piliečių informavimas – tai minimali dalyvavimo samprata (kai kurių autorių net nelaikoma dalyvavimu), kuri dalyvavimą sieja su politinių sprendimų stebėjimu ir kompetentingu (taigi, išmanymo reikalaujančiu) jų vertinimu.

2.2. Konsultacijos – piliečiai įtraukiami į politinių sprendimų priėmimo procesą sudarant jiems galimybes išsakyti savo nuomones ir pozicijas valdžios institucijų nustatytais klausimais, nors šios neturi valdžiai įpareigojančio pobūdžio; valdžios atstovai priimdami sprendimus gali atsižvelgti, tačiau neprivalo vadovautis piliečių išsakytomis nuomonėmis.

2.3. Aktyvus dalyvavimas (sprendimų priėmimas) – piliečiai ne tik išsako pozicijas, bet taip pat dalyvauja nustatant politinę darbotvarkę ir diskutuoja tarpusavyje, valdžia suinteresuota atsižvelgti į piliečių nuomones ir informuoja apie jomis paremtus valdžios sprendimus.

A. Macintosh e. konsultacijas apibūdina kaip dvikrypčius santykius, kurių metu piliečiai teikia atsiliepimus valdžiai. Valdžios institucijos apibrėžia pirminę informaciją, konsultacijų problematiką, nustato klausimus bei valdo procesą, kol piliečiai yra kviečiami pasidalinti savo nuomone bei požiūriu [52, p. 23]. Taigi, jei piliečių informavimas numato vienos krypties komunikaciją tarp valdžios ir piliečių, tai konsultacijos ir aktyvus dalyvavimas grindžiamas abipuse komunikacija: ne tik valdžia kalba piliečiams, bet taip pat piliečiai kalba valdžiai. Tiek konsultacijos, tiek aktyvus dalyvavimas gali būti įgyvendinamas skirtingomis formomis: piliečiams patiems formuojant savo pozicijas ir išsakant pasiūlymus arba paprasčiausiai balsuojant, t.y. išreiškiant pritarimą arba nepritarimą pasiūlytomis sprendimų alternatyvoms.

2 pav. Trijų e-demokratijos brandos lygių modelis



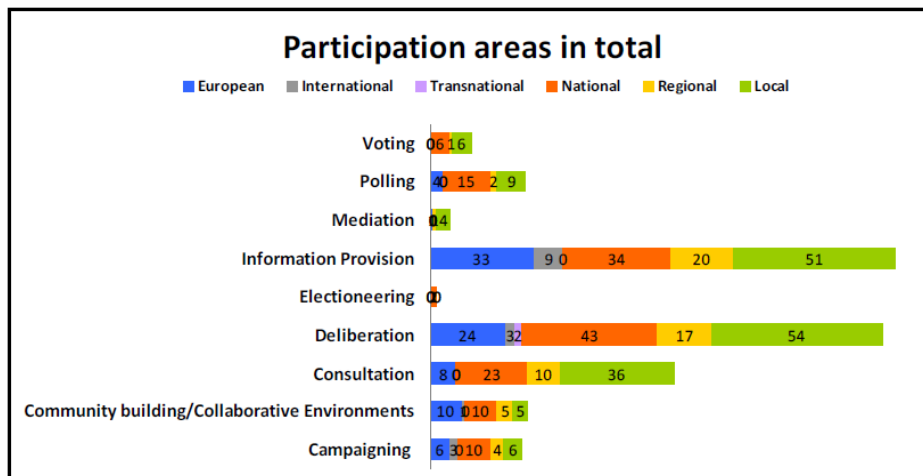
Pagal šaltinį: [43, p. 23]

Reikėtų pabrėžti, kad nors valdžios atstovai priimdami sprendimus neprivalo vadovautis piliečių išsakytomis nuomonėmis, tačiau esant dvipusei komunikacijai e-konsultavimas nepasitvirtins jei nebus užtikrinamas grįžtamasis ryšys (žr. 2 pav.), t.y. konsultavimo elektroniniu būdu aspektas yra tas, kad jo pagalba ne tik politikai ir valdžios struktūros pateikia informaciją gyventojams ir kitiems subjektams apie savo veiklą, bet vyksta apsikeitimas informacija ir atvirkštine linkme. Pageidavimai, projektai, prieštaravimai kiekvienu individualiu atveju pasiekia valdininkus, to pasekoje valdininkai geriau įsigilina į atskirą problemą, greičiau ir operatyviau reaguoja į skundus bei problemas. Taigi, pagrindinis e-konsultavimo tikslas yra pagerinti sprendimų priėmimo proceso formavimą, ne tik užtikrinant, kad sprendimai būtų pagrįsti įrodymais atžvelgiant į tuos, kurių interesai atstovaujami, bet ir kad pasirinkimai būtų apsvarstyti ir nauji argumentai įvykdomi [43, p. 36]. Viešojo grįžtamojo ryšio mechanizmai tampa svarbiais elementais dvikrypčiame bendravime e-valdžios iniciatyvose, nes jie padeda užtikrinti skaidrumą ir atskaitomybę.

Kitas aspektas – informavimas tebėra pagrindas sėkmingam viešajam konsultavimui, pavyzdžiui, piliečiams reikalinga pilna ir patikima informacija konkrečiam klausimui spręsti, kaip ir reikalinga aktuali informacija apie jau vykstančias valdžios institucijų inicijuojamas konsultacijas.

E-konsultavimas gali vykti skirtinguose valdymo lygmenyse (žr. 3 pav.). Europos e-dalyvavimo suvestinėje ataskaitoje pažymima, kad konsultavimas yra bene pagrindinė vietos lygmeniu vykdoma veikla [21, p.15]. Remiantis Jungtinės Karalystės politinio dalyvavimo audito 2012 m. ataskaita, 56 proc. piliečių tiki, kad įsitraukimas į sprendimų priėmimą vietos lygmeniu gali paskatinti teigiamus pokyčius, tuo tarpu visos šalies lygmeniu - 32 proc. [25, p. 55]. E-konsultacijos gali būti organizuojamos įvairiomis priemonėmis – pasinaudojant atitinkamomis internetinėmis formomis, online apklausomis, e. paštu ar kitomis interaktyviomis priemonėmis,

tačiau kai kurie e- demokratijos tyrinėtojai išvelgia bendrąją tendenciją, kad dažniausiai „online“ perkeliamos jau egzistuojančios procedūros, o ne naudojamosi interneto interaktyviu potencialu.



3 pav. E-dalyvavimo sritys.

Šaltinis: [21, p. 16]

OECD politikos direktyva siūlo 10 pagrindinių principų sėkmingam elektroniam konsultavimui [44, p.3]:

1. *Planavimas iš anksto*

Nustatyti, kokia informacija turi būti teikiama tikslinei grupei ir kokių formatu. Nuspręsti, kiek laiko turi trukti elektroninis konsultavimas, kas bus atsakingas už jį ir kaip piliečių indėlis bus įtrauktas į esamų sprendimų priėmimo tvarkaraščius.

2. *Įsipareigojimų rodymas*

Užtikrinti vadovavimą ir aktyvų įsipareigojimą elektroniam konsultavimui aukščiausiu lygiu nuo pat pradžių. Paaiškinti konsultacijų tikslą (pvz. išryškinti naujus politinius klausimus, kuriant įstatymų projektus), kur rezultatai bus skelbiami ir kaip jie bus naudojami.

3. *Asmens duomenų apsaugos užtikrinimas*

Asmens duomenų apsaugos garantijos turi būti numatytos elektroninio konsultavimo dalyviams. Asmens duomenų naudojimo apsauga skirsis su pasirinkta duomenų rinkimo forma (pvz. anoniminiams pasisakymams, elektroniam registravimuisi).

4. *Galimybių paskirstymas: ar atitinka požiūris tikslinę grupę*

Dalyvių nustatymas (pvz. plačiai visuomenei, ekspertams, jaunimui) ir konsultacijų internetu pritaikymas (kalba, terminija). Papildomos pagalbos teikimas dalyvauti dalyviams su specialiais poreikiais (socialinės atskirties dalyviams ar su fizine negalia).

5. *Tradicinių metodų ir elektroninio konsultavimo integravimas*

Apsvarstyti tradicinių metodų naudojimą kartu su elektroninėmis konsultacijomis. Požiūris, grindžiamas daugialybiais kanalais, o ne viena priemone, gali būti labiau sėkmingas, skatinant piliečius.

6. *Priemonių išbandymas ir pritaikymas*

Prieš pradėdant konsultacijas internete, įsitikinti, kad pasirinktiems įrankiams (programinė įranga, klausimynai ir kt.) atlikti bandomieji testavimai. Pritaikyti įrankius dalyvių grįžtamajam ryšiui ir nustatyti perspektyviausias IRT tolimesnėms konsultacijoms (pvz. mobiliojo telefono žinutėms).

7. *Elektroninio konsultavimo reklamavimas*

Pakankamų pastangų ir išteklių investavimas, siekiant užtikrinti, kad potencialūs dalyviai žino, jog elektroninis konsultavimas bus įdiegtas ir kaip jame galima būtų dalyvauti (pvz. spaudos konferencija, reklama, nuoroda į interneto puslapį ir kt.). Išorės partnerių nustatymas, kurie galėtų didinti visuomenės informuotumą ir sudarytų palankesnes sąlygas dalyvauti (NVO, verslo asociacijos).

8. *Analizė ir rezultatai*

Nuodugniai išnagrinėti įdėtas pastangas, teikiant elektronines konsultacijas. Naudojant uždarus ar daugiakanalius pasirinkimus galimas automatizuotas tvarkymas, todėl nereikia daug investuoti į žmogiškuosius išteklius. Tokie klausimai apžvelgiami iš pradžių, projektuojant konsultacijas internetu.

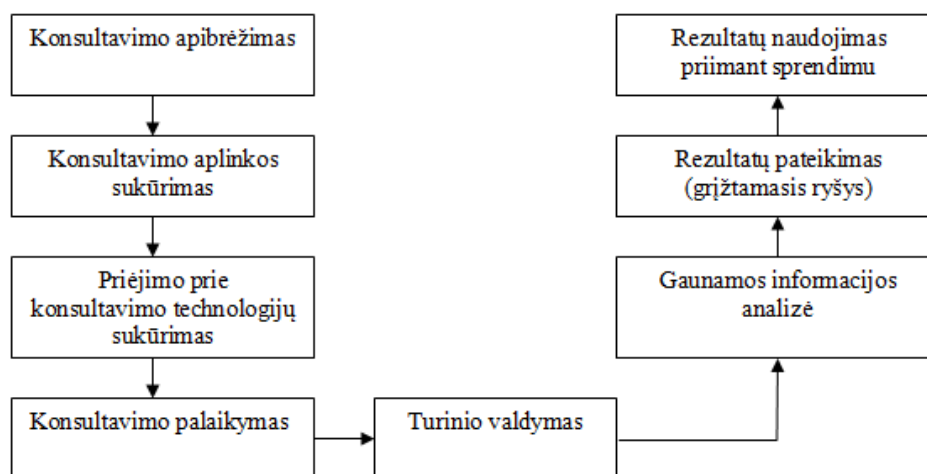
9. *Grįžtamojo ryšio užtikrinimas*

Kiek įmanoma greičiau paskelbti elektroninio konsultavimo rezultatus ir informuoti dalyvius apie sekančius žingsnius politikos formavime. Užtikrinti, kad dalyviai yra informuoti, kaip rezultatai buvo naudojami priimančiam sprendimui.

10. *Konsultacijų proceso ir jų poveikio įvertinimas*

Proceso įvertinimo tikslas – nustatyti pagrindines problemas, su kuriomis buvo susidurta, ar konsultacijų kiekis pasiekė tikslinę grupę. Konsultacijų poveikio vertinimas priklauso ar dalyvių indėlis turėjo aiškų poveikį galutinio politinio sprendimo turiniui. Vertinimo rezultatai paskelbiami kuo plačiau ir savo ruožtu gali paskatinti dideles viešas diskusijas apie elektroninių konsultacijų internetu privalumus ir trūkumus.

Pastebima, kad elektroninis konsultavimas - daugiapakopė procedūra, kuri pasinaudojant IRT turi didžiulį potencialą. Be abejo, e-konsultavimo procesas (žr. 4 pav.) valdžiai nemenka, reikalaujanti daug pastangų, atsakomybė.



4 Pav. **E-konsultavimo procesas**

Šaltinis: [52, p. 23].

Pasak S. Clift, toks demokratijos stiprinimas reikalauja dvidešimt keturių valandų per parą, septynių dienų per savaitę atsidavimo nevaržomam dvikrypčiam elektroniniam valdžios ir piliečių bendravimui [10, p. 1], todėl teigtina, kad šiuo metu e-konsultavimas tik papildo tradicinius dalyvavimo metodus. Jos taip pat kelia daugybę naujų klausimų atstovaujančiajai valdžiai. Pavyzdžiui, kokius dabartinės valdžios struktūros, organizavimo, išteklių paskirstymo aspektus ir turimus įgūdžius reikia keisti reaguojant į naujus standartus ir jų sąveiką su piliečiais? Koks yra valstybės tarnautojų atsakymų į piliečių užklausas ar jų pateikimą elektroninių diskusijų forumuose statusas ir kt. klausimai. Kadangi elektroninis piliečių dalyvavimas politikos formavime yra naujas reiškinys - gerosios praktikos pavyzdžių yra nedaug [44, p. 5].

2.2. Elektroninio konsultavimo priemonės

Galima išskirti daug e-konsultavimo formų: formalių ir neformalių, vietos valdžios institucijų reguliuojamų ir atvirkščiai. E-konsultavimo priemonės užtikrina integracinę erdvę svarstymams ar tiesiog diskusijoms; turi sprendimams tiesioginės arba netiesioginės įtakos [12, p. 8]. Esami duomenys rodo, kad nors e-konsultavimo priemonės suteikia naujų galimybių formuojant naujas dialogo rūšis tarp piliečių ir politinių veikėjų ir skatina ekonominį efektyvumą, jų poveikis svarstymų ir politikos kokybei mažiau įtikinamas [41]. Inicijuotas politinių institucijų, nevalstybinių veikėjų (ar kartu), e-konsultavimas skiriasi požiūriu, tikslais, tikslinės grupės pasirinkimu, temų ir probleminių sričių įvairove, techninių įrankių ir administracinio lygmens naudojimu, kuriame jie yra diegiami. Tai, kad piliečiai turi galimybę daryti įtaką politikos formavimo procese, e-konsultavimo priemonės skiria nuo kitų neoficialiose virtualiose viešosiose erdvėse esančių erdvių. Neoficialiose ir neaiškiose e-erdvėse, tokiose kaip virtualios bendruomenės,

teminiai forumai, pokalbių kambariai ar diskusijų grupės, dalyviai bendrauja kaip lygiaverčiai ir gali ieškoti būdų kaip turėti politinę įtaką. E-konsultacijos yra daugiau oficialios ir struktūrizuotos nei neoficialios virtualios viešosios diskusijos. Jos paprastai turi nustatytą trukmę, darbotvarkę, temas diskusijoms (iš anksto nustatytas). Atsižvelgiant į tai, jog valstybinės institucijos dažniausiai inicijuoja e-konsultavimą ir santykius tarp dalyvaujančiųjų - matomas asimetriškumas, kur įtraukti veikėjai – politikai, politikos ekspertai, piliečiai – skiriasi savo įgaliojimų lygiu, patirtimi ir galimybe daryti įtaką sprendimų priėmimo procese [59, p. 2]. Galima išskirti šias e. konsultavimo inovacijas viešajame sektoriuje [52, p. 23]:

- Elektroninis komentarų užklauskimas konsultaciniams dokumentams (leidimas piliečiams užbaigti konsultacijų apklausą online);
- Atskiras valdžios konsultacijų portalas, kuriame prieinamos visos einamosios konsultacijos.
- Įspėjimas apie konsultacijas e. paštu, teikiantis piliečiams informaciją apie naujas konsultacijas;
- Žinučių lenta (message board) – galimybė perskaityti ir komentuoti ankstesnius piliečių komentarus konsultaciniame procese;
- Interaktyvus diskusijų forumas, leisiantis piliečiams diskutuoti tiek tarpusavyje, tiek su valstybės tarnautojais.

Elektroninio konsultavimo priemonės dar skirtos į tipus. Skiriami penki būdingiausi e-konsultacijų tipai [59, p. 2-3]:

Paprasčiausias nurodo į *klausimo ir atsakymo forumus* „*Question & Answer forums*“, integruotus esamame instituciniame tinklalapyje. Piliečiai yra pakviečiami paskelbti savo nuomones, klausimus, rūpesčius ir sulaukia atgalinio ryšio iš atitinkamo valdžios atstovo. Šie forumai gali vykti sinchroniškai (realiu laiku) ar asinchroniškai su nustatyta laiko trukme tarp atsakymų, kur talpinamos nuomonės iš anksto skaitomos paskirto prižiūrėtojo. Geras asinchroniškumo pavyzdys yra diskusijų forumas „*diskussionforen*“¹ sukurtas German Bundestag arba internetinių pokalbių serija „*webchats series*“ Jungtinėje Karalystėje, kurioje iš anksto planuojamas tiesioginis bendravimas atsakant į talpinamus piliečių klausimus.

Tiesioginės „On-line“ apklausos yra antrasis elektroninių konsultacijų tipas, padedantis sužinoti piliečių požiūrį apie nagrinėjamas konkrečias viešąsias problemines sritis. Įmantrių e-apklausų pavyzdžiai apima Europos komisijos naudojamas e-iniciatyvas tokias kaip „*Your voice*“², kurioje galima išsakyti savo nuomonę per tam tikrą nurodytą laikotarpį (kol apklausa yra atvira), perskaičius pateiktą informaciją ir atsakius į pateiktus apklausos klausimus.

¹ „*Diskussionforen*“ galima rasti: http://www.bundestag.de/htdocs_e/bundestag/function/index.html

² „*Your voice*“ galima rasti: http://ec.europa.eu/yourvoice/consultations/index_en.htm

E-peticijos ar tiesioginiai „on-line“ parodymai yra kita e-konsultacijų forma, kuri leidžia piliečiams individualiai ar grupėje pateikti svarstytinus klausimus, nusiskundimus ar pageidavimus tiesiogiai valdžiai. Nors peticija skirta tarnauti „iš apačios į viršų“ ir kaip dalyvaujamasis įrankis spontaniškai inicijuojamas piliečių, tačiau e-peticijų svetainės diegiamos valdžios institucijų. Jungtinėje Karalystėje populiarios tokios kaip „10 Downing Street“ ir Europos Parlamento peticijų³ iniciatyvos, siūlančios minėtas galimybes.

E-specialistai „E-panels“ yra sudėtingesnė e-konsultacijų versija, kuria tarybos ar kitos organizacijos atlieka reguliarias e-konsultacijas jau su žinomomis piliečių grupėmis. Inicijatoriai pakviečia (savarankiškai išrinktas ar naujas) pavyzdines piliečių grupes – specialistų grupes – teikti ir keisti nuomone su žiūrovais elektroniniuose diskusijų forumuose, e-apklausoje, tiesiogiai transliuojamuose pokalbiuose, vienkartinėse apklausoje ar šnekantis apie egzistuojančias bendras dominančias temas ar politines iniciatyvas. Priešingai nei tradiciniai piliečių forumai ar apklausoje, e-specialistai palengvina abi horizontalias (piliečiai – piliečiams) sąveikas taip pat kaip ir vertikalias (piliečiai-sprendimų priėmėjai) konsultacijas, teikia ekspertų nuomonę svarstytinoms problemoms ir tuo pat metu stengiasi įtraukti piliečių indėlį į sprendimų priėmimo procesą.

Paskutinis, bet galbūt dažniausiai susijęs su e-konsultacijomis tipas yra *redakcinės konsultacijos „Editorial consultations“*, kuomet piliečiai ir pilietinės visuomenės atstovai yra kviečiami pateikti savo pastabas, paprastai prižiūrimose tiesioginėse diskusijų formose, suformuluotose, remiantis bendru sutarimu ar taip pat vienkartinėmis rekomendacijomis tuo metu svarstomiems politikos dokumentams. Dažniausiai redakcinės e-konsultacijos yra raginamos politikos proceso darbotvarkės nustatymo ar politikos formulavimo etapų metu. Kita plintanti tendencija būdinga e-konsultacijų iniciatyvoms, apimanti du ar daugiau, ar visus išsamių svetainių portalų formų elementus – „vieno langelio“ konsultacijos – skirtos konkrečiai ar daugelypiam politikos kampanijai (joms) su daugiapakopėmis interaktyviomis funkcijomis nukreiptoms iš karto įvairiai publikai.

Siekiant išsamiau aptarti piliečių įsitraukimo į sprendimų priėmimo procesą klausimus pateikiami keli plačiau aprašyti e-konsultavimo priemonių pavyzdžiai.

2.2.1. Elektroniniai dalyvavimo forumai

Viena priemonių, skatinančių dalyvaujamają demokratiją – elektroniniai forumai. E. forumai gali būti organizuojami valdžios institucijų (populiariausia vietinio lygmens) arba nevyriausybinų organizacijų. Kaip ir elektroniniai pokalbiai, elektroniniai forumai gali būti laikinieji ir nuolatiniai.

³ Europos Parlamento peticijas galima rasti: <http://www.europarl.europa.eu/portal/en>

Laikinieji - susiję su laikinai aktualiu klausimu ir nuolatiniai – veikiantys pastoviai. Elektroniniai forumai nuo elektroninių viešųjų pokalbių skiriasi keletu aspektų. Pirma, elektroniniai forumai paprastai yra skirstomi pagal temas, o ne pagal asmenį, su kuriuo bendraujama. Antra, elektroninių forumų vyksmui nereikalingas viešojo asmens dalyvavimas, tačiau būtina skiriamoji riba – viešojo intereso tema, todėl šiuos forumus būtų tikslingiau vadinti viešaisiais elektroniniais forumais, siekiant juos atskirti nuo komercinių ar laisvalaikio forumų [67, p. 35]. Dalyvavimas viešuosiuose elektroniniuose forumuose nepriklauso nuo paros laiko. Jeigu viešuosiuose pokalbiuose asmenys gali dalyvauti tik nustatytu laiku tada, kai juose dalyvauja viešasis asmuo, tai viešuosiuose forumuose galimybė dalyvauti suteikiama 24 valandas per parą ir 7 dienas per savaitę [9, p. 28]. Viešųjų elektroninių forumų nauda yra neginčijama, ją galima atskleisti per šiuos aspektus: pirma, forume virtualioje erdvėje susitinka daug skirtingų asmenų, kurie dalinasi savo nuomone, tokiu būdu vyksta informacijos apsikeitimas tarp piliečių, viešosios nuomonės pažinimas. Tai skatina piliečius pripažinti kitokią, nei jų, nuomonę, sužinoti visuomenines problemas bei pasidalinti savosiomis. Antra, viešieji elektroniniai forumai padeda politikams ir kitiems valdininkams būti arčiau pilietinių problemų ir geriau į jas reaguoti [67, p. 38].

Taigi, ne visos diskusijos yra tokios pačios. Įvairūs dialogai gali vykti priklausomai nuo diskusinės aplinkos. Newman et. al. tyrinėjo, kaip studentai diskutavo įvairiais probleminiais klausimais „on-line“ ir „face-to-face“ seminaruose. Paaiškėjo, kad diskusijų forumai padėjo susieti temas ir jas pagrįsti. Pastebėtas mažesnis išsiblaškymas nei „face-to-face“ seminaruose taip pat „on-line“ įrašai vedė jaunuolius bendrauti probleminiais klausimais ir juos reikšti labiau apsvarsčius, o ne nepagalvojus. Tačiau tam, kad generuoti naujas idėjas, žmonėms reikia greitos reakcijos realiu laiku.

Siekiant pasirinkti tinkamą diskusijos technologiją, jos grupuojamos į tris kategorijas [22 p. 26]:

1 lentelė

Tikslas	Technologija	Pavyzdžiai
Siekiant sąveikauti, emocijų, naujų idėjų	Realaus laiko, sinchroniškas pokalbis (visi prisijungę „on-line“ tuo pačiu metu ne daugiau kaip kelias valandas)	Pokalbių kambariai, IRC, audio ir video konferencijos.
Svarstymai, dialogas, išplėstiniai pokalbiai	Asinchroninės diskusijos (dalyviai prisijungia kai gali per kelias dienas ar savaites)	E-pašto diskusijų sąrašai (eng. lists), diskusijų forumai
Planuoti idėjas sprendžiant problemas	Grupė generuoja idėjas žymėdama žemėlapyje naudojantis programine įranga (dalyviai dalyvauja struktūriniame procese tuo pačiu metu)	WebIQ, Zing, Zeno, Dito, grupinės sistemos.

Pagal šaltinį [14, p. 26].

2.2.2. Elektroninės peticijos

Peticija – dar senovėje egzistavusi teisė kreiptis į valdovą prašant apsaugoti teises ir imtis priemonių prieš piktnaudžiavimą. Šiais laikais peticija – tai raštinis pareiškimas, kuriuo siekiama atkreipti dėmesį į galimus pažeidimus ir reikalaujama ištaisyti padėtį. Į galimą Europinių teisės aktų nepaisymą norintys atkreipti dėmesį ES piliečiai kreipiasi į Europos Parlamentą [77, p. 1].

Elektroninės peticijos – tai toks e. demokratijos elektroninio dalyvavimo segmento būdas, kurio pagalba piliečiai ir kiti asmenys internetinių technologijų pagalba gali pareikšti ar/ir įteikti kolektyvinį prašymą valdžios atstovams [13, p. 625]. Elektronines peticijas tiksliau būtų vadinti elektroninėmis viešosiomis peticijomis, siekiant tikslumo ir atskiriant jas nuo kitų. Aptariamosios peticijos turi ginti viešą interesą ir būti skirtos viešiesiems asmenims. Piliečiai gali inicijuoti peticiją elektroninėje erdvėje, pakviesti kitus ją palaikyti ir pateikti ją valdžios institucijoms. Elektroninės peticijos yra lengviau pastebimos ir prieinamos, jų pagrindu gali čia pat kilti diskusijos, jos padeda užtikrinti sprendimų priėmimo skaidrumą ir skatina bendruomenės dalyvavimą [56, p. 3]. E-peticijos gali būti formalios (daugiausia diegiamos viešųjų institucijų) ir neformalios (valdomos nevyriausybinių ir privačių organizacijų). Lindner R., Riehm U. siūlo išskirti šiuos formalių e-peticijų tipus:

- peticijos pateikiamos elektroniniu būdu. Asmuo pateikdamas e-peticiją dažniausiai turi pateikti vardą, pavardę, adresą ir kitą informaciją, kaip identifikacijos proceso dalį. Lyginant su tradicinėmis popierinėmis peticijomis, e-peticijos naujoviškumas skiriamas tik pirminio pateikimo etapu.

- viešosios e-peticijos: nepriklausomai nuo to, kaip ji buvo pateikta, peticija yra apibrėžiama kaip visuomenės e-peticija, jei peticijos tekstas skelbiamas internete.

- viešosios e-peticijos su papildomais dalyvavimo elementais: šiuo atveju viešoji e-peticija yra praturtinta papildomomis dalyvavimo galimybėmis prieinamomis visuomenei. Labiausiai paplitęs dalyvavimo elementas, kuris taip pat bendrai naudojamas tarp visų neformalių e-peticijos sistemų, galimybė prisidėti naudojant elektroninį parašą. Taip pat tokios funkcijos kaip automatiškai generuojami įspėjimai siunčiami vartotojui teikiant viešąją e-peticiją, ar „wiki-style“ tekstų kūrimo iki oficialaus pateikimo galimybės.

E. peticijos skirstomos: einamoji peticija (current petition) – peticija, patvirtinta Viešųjų peticijų komiteto ir kuri šiuo metu yra svarstoma, gyvoji peticija (Live petition) – peticija, renkanti parašus online, uždaryta peticija (closed petition) – komiteto patvirtinta ir apsvarstyta, pasiekusi savo tikslus peticija [77, p. 1].

2.2.3. Elektroniniai dienoraščiai

Dienoraščiai, taip pat internetiniai forumai ir net gi „Twitter“ gali būti veiksmingas atviras kanalas, agituojant idėjas ir temas diskusijoms (pvz., tokias temas, kurios žmonėms kelia abejonių). Tačiau dienoraščiai yra netinkamai struktūrizuoti, norint naudotis esančia informacija ir ieškoti konkrečių temų aktualiais klausimais, juos išsakyti ir kaupti reikalinga didelio kiekio informacijos „saugykla“. Roger Clarke tiesmukai teigia: *„kaip viešojo elektroninio konsultavimo technologija dienoraščiai išties yra kvaila mintis... visa technologija yra klaidinga ... dienoraščiai yra disfunkciniai“*. Vis tik, dienoraščius galima padaryti daug paprastesnius naudojantis folksonomija⁴, kuomet sujungiamos svetainės vartotojų ir turinio kūrėjų žinios bei patirtis, o turinio klasifikacija evoliucionuoja kintant vartotojų poreikiams ir interesams [40, p. 241].

Apibendrinant elektroninio konsultavimo priemones galima kelti klausimą, kuri valstybės „online“ iniciatyva tarnauja daugiau kaip politinė „demonstacija“, o kuri kaip „marketingas“, ar yra dedamos tikros pastangos gerinti atstovaujamosios valdžios dalyvavimo kokybę su piliečiais? Manoma, jog tokios priemonės tik simboliškos, kuomet politikai „tik dėl akių“ priima įvairias e-iniciatyvas, tokias kaip elektroninis konsultavimas ir diskusijų forumai, tačiau stipriai įsitvirtinusios institucijos išlaiko esamas politikos formavimo struktūras taip, kad visuomenės indėlis „suktųsi ratu“.

2.3. Elektroninio konsultavimo priemonių taikymo prielaidos

Informacijos teikimas internete yra būtina sąlyga dalyvavimui, tačiau kiekybė negarantuoja kokybės. Informacija turi būti grupuojama taip, kad paprastam vartotojui būtų suprantamas priėjimas prie jos. Šis procesas dažnai užtrunka ilgą laiką, todėl būtina vartotojams suteikti galimybę pareikšti nuomonę apie informacijos išdėstymą internetiniuose portaluose. E-demokratijos teikiamomis konsultavimo galimybėmis subjektai naudosis tik tuo atveju, jei tai suteiks realią naudą. Konsultavimas bus efektyvus, jei priėjimas prie jo bus nesudėtingas. Šiems tikslams pasiekti būtina tinkamai modeliuoti valdžios institucijų portalus. Modeliuojant informavimo ir konsultavimo segmentų išdėstymą institucijų portaluose, reikalingi informaciniai metodai, kurie sukurtų individualizuotus ir labai specifinius komunikacinių ryšių kompleksus ir bendras arba kolektyvines žinių aplinkas, kuriose visi vartotojai galėtų rasti nišas savo interesų raiškoms [33, p.34].

⁴ Folksonomija - pasaulinio tinklo svetainių klasifikavimo, kategorizavimo būdas, besiremiantis vartotojų spontaniškai naudojamais reikšminiais žodžiais tinklalapių turiniui apibūdinti. http://office.microsoft.com/lt-lt/sharepoint-online-enterprise-help/HA101974326.aspx#_Toc285632698

Pastebima, kad didesnės elektroninio piliečių dalyvavimo politikos formavime kliūtys yra kultūrinės, organizacinės ir konstitucinės, o ne technologinės [44, p. 1]. Elektroninio konsultavimo efektyvumui kelti didelę įtaką daro specialistų kompetencija. Lietuvos informacinės plėtros strategijos informacinės visuomenės plėtros būklės analizėje yra teigiama, kad svarbus įrankis kompetencijai didinti yra informacinės ir telekomunikacinės technologijos, kurios leidžia greitai ir patogiai pasiekti įvairius informacijos šaltinius, atlikti tiek su darbinėmis, tiek su asmeninėmis reikmėmis susijusią veiklą [36, p.1]. Specialistai taip pat privalo būti apmokyti greitai reaguoti į besikeičiančius informacijos srautus, laiku pateikti svarbią vartotojams informaciją, mokėti elektroninio konsultavimo etikos pagrindus, neprarasti atsakingumo, kai procesai yra vykdomi elektroniniu būdu. Kompetencija taip pat apima didelį išmanymą, kaip naudotis informacinėmis ir ryšių technologijomis, tarnautojams, specialistams ir valdžios atstovams nebeužtenka mokėti naudotis kompiuteriu arba internetu, reikia sugebėti juos efektyviai taikyti išnaudojant visas jų galimybes [51]. Politologijos mokslų profesorius Jeffrey Johnson įspėja, kad pastangos sukurti e-demokratiją nebūtinai didina liberalią demokratinę politiką, kuri daugiau linkusi būti neliberalia politika, dėl neryškios e-demokratijos technologinės kultūros. Taigi, naujos, internetu grįstos žiniasklaidos atsiradimas – taip pat žinomas kaip „socialinis tinklas“ ar „dalyvaujančioji žiniasklaida“, forumai ir internetiniai pokalbių kambariai keičia senąjį požiūrį į *vyriausybę* kaip į vienintelę informacijos teikėją ir į *visuomenę* kaip pavyvią šios informacijos vartotoją.

Sąnaudų efektyvumas ir praktinė nauda.

Naujausia literatūra ir atlikti tyrimai atsargiai vertina e-konsultacijų naudą. Iš vienos pusės, tvirtinama, kad tiesioginės konsultacijos suteikia praktinę naudą, tokią kaip proceso supaprastinimą, sąnaudų efektyvumą ir tikslingumą valstybinėms institucijoms bei piliečiams. Lyginant, pavyzdžiui, elektroninį paštą – e-konsultacijos suteikia galimybę politikos formuotojams greičiau analizuoti ir atsakyti į laiškus ir leidžia veiksmingiau dalintis informacija tarp dalyvių. Vis tik, reaguojant į vis didėjančią spaudimą priimant naujas galimybes piliečių įsitraukimui tiek „prieš srovę“, tiek „pasroviu“ formuojant sprendimus, politikos formavimo procesų atvėrimas pilietinės visuomenės peržiūrinėjimui yra gana naujas reiškinys [59, p. 5]. Šiuo atveju, galima teigti, kad atstovaujamosios valdžios naudojimas e-konsultacijomis prisidėjo prie naujos praktikos piliečių-valstybės santykiuose ir viešosios politikos formavimo.

Svarstymai

Coleman ir Ross teigia, jog kuomet e-konsultacijų naudojimas vertinamas iš svarstymų pusės, abipusis mokymasis ir politikos įtakos poveikio rezultatai (kol kas) yra abejotini. Šalininkai numato, kad e-konsultacijos ne tik pagerins valstybės-piliečių bendravimo dažnumą, bet ir jo kokybę. Remiantis atliktais tyrimais Jungtinėje Karalystėje, kuriais buvo vertinamos dešimt užbaigtų e-konsultacijų, efektyvus svarstymų dialogas tarp dalyvių buvo nesėkmingas. Vietoj to,

kad formuoti racionalesnius, tikslius ir faktais remtus argumentus, daugumos dalyvių pasisakymai buvo nuomonės išreiškimo lygio. Šiuo atveju nebuvo sukurta tariamai gerensė tiesioginė aplinka svarstymams nei tradiciniu būdu [11]. Priešingai minėtiems tyrimo rezultatams, Janssen atlikti tyrimai rodo, kad struktūrizuotuose politiniuose e-forumuose dalyviai yra labiau linkę pagrįsti savo tvirtinimus ir yra rimtai nusiteikę dalyvauti. Struktūriniai aspektai, tokie kaip prižiūrėtojų buvimas, savęs identifikavimo reikalavimai, o ne anonimiškumas, išankstinis galimas pasiruošimas svarstomiems klausimams, dar labiau pabrėžia palankias sąlygas aktyviam bendravimui. Janssen ir Kies taip pat pastebėjo, kad e-aplinkoje, kurioje svarstomi klausimai yra susiję su kasdieniu dalyvių gyvenimu, taip pat kuomet svarstymai turi įtakos sprendimams, išryškėjo dalyvių pasiruošimas diskusijai, dalyviai buvo aktyvūs ir nusiteikę toliau dalyvauti [30, p. 6]. Atsižvelgiant į šias pastabas galima teigti, jog tiesioginės e-konsultacijos be struktūrinio pritaikomumo negarantuoja geresnių sąlygų piliečių ir valstybės dialogo paieškose.

Apgaulingi lūkesčiai

Pastebima, jog politinių institucijų naudojimas e-konsultacijomis išplito ir tapo su laiku sudėtingesnės, tačiau reikšminga bendravimo kokybė tarp valstybės ir piliečių taikant šiuos naujus instrumentus nepakito. Atstovaujamosios valdžios nesugebėjimas aktyviai dalyvauti pačių inicijuojamose e-konsultacijose kenkia abipusiam mokymuisi ir tarpusavio sąveikai. Tiesioginių konsultacijų greitis ir patogumas naudotis užtikrina valstybės grįžtamąjį ryšį, taip nustatant naujus piliečių lūkesčius. Kol dauguma e-konsultavimo tinklalapių veda diskusijas ir, atrodo, vyksta dialogas, kuris reiškia, jog piliečių nuomonės klausomasi, tačiau kas iš tiesų vyksta politikos proceso viduje yra mažiau suprantama.

Nepakankamas po-konsultacinis struktūrinis pasirengimas

Pavyzdžiui, Jungtinė Karalystė įgavo didelį pasisekimą diegdama „10 Downing St.“ e-peticijų iniciatyvą ir skatindama piliečių dalyvavimą, surenkant virš trijų milijonų piliečių parašų (apie 7 proc. Didžiosios Britanijos populiacijos). Žinant e-dalyvavimo standartus, šie dalyvavimo rodikliai yra pagirtini. Tačiau, atsižvelgiant į tai, jog peticijos šiandien neturi teisinio pagrindo, iniciatyvos iškelti lūkesčiai – kad surinktos peticijos paveiks diskusijas Berndruomenių rūmuose – yra apgaulingos. Tiesą sakant, ši gerai numatyta iniciatyva tik numato tiesioginę alternatyvą, per kurią piliečiai gali reikšti savo pageidavimus ir nusiskundimus operatyviau. Ji taip pat sudaro galimybę valstybės-piliečių dialogui ir suteikia šiek tiek atskaitomybės, nors ir ribotos [30, p. 7].

Apibendrinimas

Teigtina, jog jei institucijos ir jų atstovai a) negali visapusiškai dalyvauti; b) neturi atitinkamos struktūros, siekiančios veiksmingai užtikrinti grįžtamąjį ryšį (kurį patys inicijuoja), kitaip sakant, jei nebus atsižvelgta į piliečių indėlį tinkamu laiku, tuomet e-konsultacijos, siekiant įtraukti piliečius į politikos formavimo procesą beprasmiškos. E-konsultavimo priemonės suteikia galimybę

svarstymams bei garantuoja praktinę bendravimo naudą, stiprina pilietinę integraciją ir piliečių-valstybės dialogą, prisideda prie pilietinio ugdymo, suteikia žinių apie politiką, tokiu būdu darant viešosios politikos formavimo procesus skaidresnius, atskaitingesnius ir teisėtus. Vis tik, e-demokratija loginiu pagrindu remiasi trimis bendromis prielaidomis. Visų pirma, manoma, jog skirstant veikėjus (piliečius, valdžios atstovus, ekspertus) konsultacinėje aplinkoje, atsiranda įsipareigojimų nevykdymas iš abiejų, atstovaujančiųjų ir tų, kurių interesai atstovaujami. Be to, daroma prielaida, kad dialogas tarp politikų ir piliečių neįmanomas dėl galios neasimetriškumo ir kompetencijos skirtumų. Galiausiai tik spėjama, ar per pilietinę integraciją taikant e-konsultavimo priemones, politika bus geresnė. Nagrinėjant e-konsultacijų priemonių taikymo galimybes tikslinga plačiau išnagrinėti Lietuvos ir užsienio šalių pavyzdžius, kurie aptariami sekančiame skyriuje.

3. LIETUVOS IR UŽSIENIO ŠALIŲ PATIRTIS TAIKANT E-KONSULTAVIMO PRIEMONES

Kadangi elektroninis piliečių dalyvavimas politikos formavime yra gana naujas reiškinys - gerosios e-konsultavimo praktikos pavyzdžių yra nedaug [44, p. 5]. Plačiau apie elektroninį dalyvavimą pradėta kalbėti 2001 metais, tačiau galima kelti prielaidą, kad e-dalyvavimo iniciatyvos sumažėjo pasaulinės ekonominės krizės metu. Iki šiol pastebimos plačiau taikomos tik pirmojo lygmens elektroninio dalyvavimo (elektroninio infomravimo) iniciatyvos. E-konsultavimo ir aktyvaus dalyvavimo lygmuo sudaro prielaidas glaudesniems politikų ir piliečių ryšiams, tačiau tam reikia ir sudėtingesnių informacinių technologijų sprendimų bei abipusio nusiteikimo palaikyti šį ryšį. Taip pat pastebima, kad dažniausiai Europoje vykdomų projektų iniciatyvos yra eksperimentinės, kai valdžios organai daugiausia dėmesio kreipia į konsultacijų pavyzdžių ir IT naudojimo derinimą, stengiantis atstovaujамąją demokratiją padaryti efektyvesne. Tokių projektų pavyzdžiai svyruoja tarp vietos iniciatyvų, tokių kaip savivaldybių konsultacijos Vokietijoje ir Švedijoje nacionaliniams projektams, ir pvz., Estijos vyriausybės portalo, kuriame piliečiai gali siūlyti naujus teisės aktus.

3.1. Elektroninio konsultavimo priemonių taikymas Lietuvoje

Nagrinėjant elektroninio konsultavimo priemonių taikymą, interaktyvių konsultacijų įgyvendinimo Lietuvoje pavyzdys – projektas „Kviečiame pasvarstyti“. 2001 m. gruodžio pabaigoje specialiaame interneto portale (www.svarstome.lt) visuomenei aptarti buvo pateiktas tuo metu rengtas Lietuvos ūkio plėtros iki 2015 m. ilgalaikės strategijos projektas (vėliau dokumentas tapo Valstybės ilgalaikės raidos strategijos pagrindu); Jį įgyvendinant, pirmą kartą Lietuvos Respublikos Vyriausybė ir Lietuvos ilgalaikės ekonominės plėtros strategijos projekto rengėjai suteikė galimybę specialistams ir visiems žmonėms, suinteresuotiems Lietuvos ūkio ateitimi, internete susipažinti su rengiamos strategijos dokumentais, atsakyti į ekspertų iškeltus problemiškus klausimus, pareikšti savo nuomonę svarstomais klausimais bei sužinoti kitų dalyvių nuomones. Pareikštos pastabos buvo ekspertų viešai įvertintos, dalis jų panaudota koreguojant strategijos projektą [4, p. 70]. Nors programa siekė paskatinti valdžios institucijas (taip pat ir savivaldybes) gerinti per internetą piliečiams teikiamos informacijos bei bendravimo per internetą kokybę, padėti valdžiai labiau atsiverti piliečiams, įtraukiant juos į svarbių sprendimų priėmimo procesą, deja, Atviros Lietuvos fondo 2002 m. veiklos ataskaitos duomenimis, valdžia, plėtojant informacines technologijas, iš esmės rūpinosi tik gyventojams reikiamos informacijos ir paslaugų teikimu,

traktuodama juos tik kaip klientus, o ne kaip aktyvius piliečius, norinčius žinoti, kodėl priimami vienokie ar kitokie valdžios sprendimai, ir galinčius daryti įtaką sprendimų turiniui.

Artėjant 2012 m. rinkimams buvo suplanuota referendumo iniciatyva dėl naujos Visagino atominės elektrinės statybų, todėl kartu su rinkimais įvyko konsultacinis (patariamasis) referendumas, jame dalyvavo daugiau kaip pusė piliečių, turinčių rinkimų teisę ir įrašytų į rinkėjų sąrašus. Už naujos atominės elektrinės statybą pasisakė 35,22 proc. (462 662) piliečių, prieš – 64,78 proc. (850 799) piliečių. Lietuvos žmonės referendume pasisakė nepritariantys naujos atominės elektrinės statybai. Vyriausybė ir Seimas, atsižvelgdami į dalies piliečių nuomonę turėjo priimti sprendimą. Pagal referendumo įstatymą „klausimas dėl referendumo sprendimo įgyvendinimo ne vėliau kaip per 1 mėnesį nuo jo paskelbimo turi būti svarstomas Seime Seimo statuto nustatyta tvarka.” [35, p. 1]. Reiškia, kad tolimesnės sprendimo įgyvendinimo mechanizmo paieškos buvo perkeliamos į Seimo statutą. Galima teigti, kad dėl pernelyg abstraktaus Referendumo įstatyme esančio konsultacinio referendumo teisinio reguliavimo, nėra aiški šiame referendume priimto sprendimo teisinė reikšmė (galia). Kita vertus, sprendimai dėl atominės elektrinės iš esmės priimti (derinamas su strateginiu investuotoju „Hitachi“, rengiami planai), todėl keliami prielaida, ar išvis reikėjo referendumo dėl jau priimtų sprendimų? Jei referendumas būtų rengiamas prieš priimant sprendimus, o sužinojus įvykusio referendumo rezultatus, Vyriausybė, atsižvelgdama į juos, priimtų sprendimą. Tokiu atveju būtų galima teigti, kad referendumu spręstas vienas iš svarbiausių Tautos ir Valstybės gyvenimo klausimų.

3.1.1. „iVote“ iniciatyva

2012 m. rugsėjo 18 d. startavo projektas „iVote“, kurio metu siekta išsiaiškinti piliečių nuomonę apie e-balsavimo galimybes. „iVote“ žaidimo modelis paremtas Estijoje naudojamu balsavimo internetu modeliu, atsižvelgiant į Lietuvos specifiką.

Projektą sudarė šios pagrindinės dalys [83] :

Pirma dalis. Realiai veikianti balsavimo internetu edukacinė programa - žaidimas – „iVote“, leidžianti naudojantis Lietuvoje galiojančiomis autentifikavimosi priemonėmis pamėginti atiduoti savo balsą. Programa veikė nuo 2012 m. rugsėjo 18 d. 12 val. iki 2012 m. spalio 5 d. 11 val.

Antra dalis. Trys tiesiogiai internetu per naujienu portalą DELFI transliuojamos diskusijos, kuriose garbūs, žinomi ir kompetentingi visuomenės atstovai diskutavo apie balsavimo internetu galimybę ateityje, grėsmes ir pan. Pirmojoje diskusijoje balsavimo internetu tema buvo nagrinėjama socialiniu aspektu, antrojoje – politiniu, trečioji – apibendrinančioji, joje buvo diskutuojama apie technologines grėsmes, galimybes ir svarbiausia – svarstoma, kada tokį balsavimą galėsime turėti ateityje.

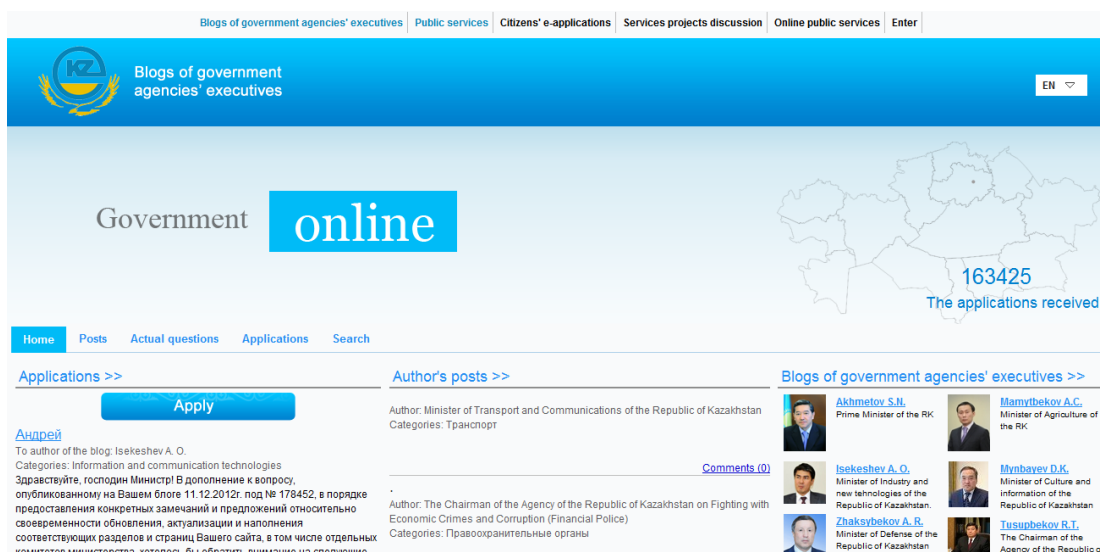
Trečia dalis. Portalo specialioje rubrikoje „Balsavimas internetu“ buvo pateikiamos analitinės publikacijos, istorinės apžvalgos ir reportažai, interviu ir skaitytojų atsiųstos nuomonės, susijusios su šia tema.

Lyginant „iVote“ modelį su tikro balsavimo internetu modeliu, yra šie skirtumai: pirma, „iVote“ žaisti gali visi, kas turi elektroninio parašo sertifikatą arba Lietuvos komercinio banko elektroninės bankininkystės autentifikavimo priemonės, nepriklausomai nuo amžiaus ar pilietybės. Tikrame balsavime dalyvauti gali tik į rinkėjų sąrašą įtraukti, t.y. balsavimo teisę turintys asmenys. Antra, „iVote“ žaidimo dalyvis parsiunčia biuletenį būdamas anonimas. Visi biuleteniai visiems vienodi. Tikrame balsavime rinkėjas turėtų pirmiausiai prisistatyti sistemai, kad ši galėtų patikrinti, ar jis turi teisę balsuoti, nustatyti jo rinkimų apygardą ir išduoti jam atitinkamos apygardos biuletenį (Seimo ir savivaldybių tarybų rinkimuose). Trečia, „iVote“ autorizuotis galima ne tik elektroniniu parašu, bet ir per elektroninės bankininkystės sistemas. Tikrame balsavime šifruotą biuletenį rinkėjas turėtų pasirašyti kvalifikuotu elektroniniu parašu, todėl elektroninė bankininkystė jau netinka, bet tai yra politinio sprendimo klausimas.

Ši iniciatyva ne tik leido sužinoti kitų šalių patirtį taikant e-balsavimą, pasidalinti savo nuomone, bet ir išbandyti e-balsavimą praktiškai.

3.2. Elektroninio konsultavimo iniciatyvų užsienyje apžvalga

Kazachstano nacionalinis portalas pradėjo veikti 2006 m., tačiau nuo 2010 m. stipriai pagerėjo e-dalyvavimo ypatybės, kurios lėmė Kazachstano lyderystę e-dalyvavime [17, p. 43].



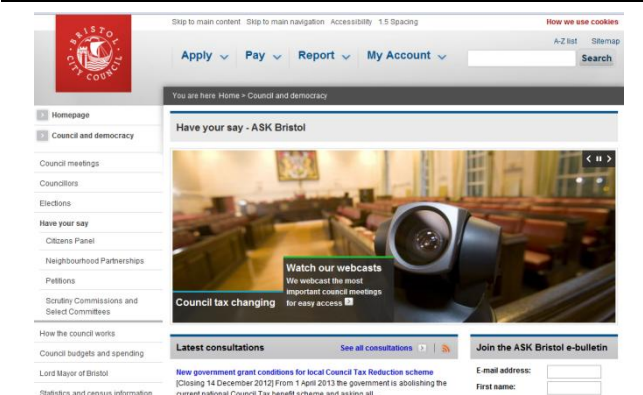
The screenshot displays the Kazachstan national portal's 'Government online' interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Blogs of government agencies' executives', 'Public services', 'Citizens' e-applications', 'Services projects discussion', 'Online public services', and 'Enter'. Below this is a blue header with the 'KZ' logo and the text 'Blogs of government agencies' executives'. A language dropdown menu is set to 'EN'. The main content area features a map of Kazakhstan with the number '163425' and the text 'The applications received'. Below the map is a navigation bar with 'Home', 'Posts', 'Actual questions', 'Applications', and 'Search'. The 'Applications' section includes an 'Apply' button. The 'Author's posts' section lists several posts by government executives, including Akhmetov S.N., Mamytbekov A.C., Iskeshev A.O., Mynbayev D.K., Zhaksybekov A.R., and Tusupbekov R.T. Each post includes the author's name, title, and a brief description of the content.

5 pav. Kazachstano nacionalinis portalas

Šaltinis: [85]

Ydomus elektroninio dalyvavimo elementas yra vyriausybės dienoraščių svetainė, kurioje piliečiai gali bendrauti su vyriausybės institucijų vadovais skelbiant komentarus ir teikiant klausimus, o šie tuo tarpu gali atsakyti ir pasidalinti savo nuomone dienoraštyje. Tinklapyje taip pat pateikiama statistinė informacija rodanti kiek kartų vadovai gavo paklausimų ir kiek kartų jie atsakė į klausimus ir komentarus.

Bristol Online Citizens' Panel (UK)

	<p>Dalyvavimo forma: Konsultacijos, peticijos</p> <hr/> <p>Inicijuoja: Bristolio miesto taryba</p> <hr/> <p>Politinis lygmuo: Savivaldos</p> <hr/> <p>Tikslinė grupė: Piliečiai, ypač jaunimas</p> <hr/> <p>Būdai ir formos: Forumai, transliacijos, SMS</p>
---	---

Internetiniame tinklalapyje talpinama informacija ir ataskaitos apie politinius/administracinius Bristolio miesto sprendimus suteikiant galimybę piliečiams daryti įtaką šiems sprendimams. Įvairiomis formomis portalas suteikia prieigą prie politikos formavimo proceso. Be informavimo ir konsultavimo formų taip pat yra taikoma peticijų skiltis. Siekiant spręsti jaunimo problemas integruotos mobiliojo ryšio komunikacijų formos ir elementai. Nors kiekybinio naudojimo duomenų nėra, teigiama, kad labai sunku pritraukti jaunimą, tačiau projektas labai sėgmingas tarp vidutinio ir senovo amžiaus piliečių [73].

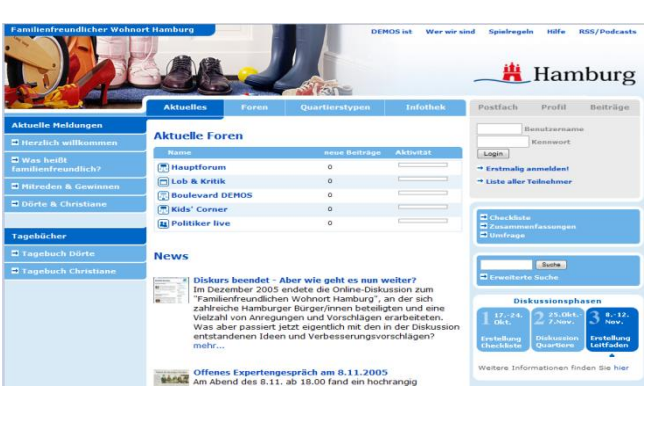
FixMyStreet (UK)

	<p>Dalyvavimo forma: Nusiskundimai</p> <hr/> <p>Inicijuoja: mySociety.org</p> <hr/> <p>Politinis lygmuo: Savivaldos</p> <hr/> <p>Tikslinė grupė: Jokiai specialiai tiksliniai grupėi</p> <hr/> <p>Būdai ir formos: Žemėlapiai, RSS</p>
---	---

Naudotojai gali pranešti apie problemas, susijusias su miesto infrastruktūra, pavyzdžiui apie duobes gatvėse ar gatvių apšvietimo problemas. Pasiūlymai ir skundai tiesiogiai perduodami

atsakingoms valdžios institucijoms. Naudotojas gali stebėti proceso būseną, ar problema buvo išspręsta. Pastebėtas didelis aktyvumas naudojantis šia iniciatyva: 2012 m. gruodžio 14 d. rezultatai, paskutinę savaitę gauta 1,416 pranešimų, o paskutinį mėnesį užfiksuota 2,582 pranešimai. Tai rodo, kad valdžios darbas tampa skaidresnis, piliečiai labiau domisi savo aplinka ir valdžios institucijomis [79].

Familienfreundlicher Wohnort Hamburg

	<p>Dalyvavimo forma: Konsultavimas</p> <p>Inicijuoja: Hamburgo miesto socialinių reikalų ir šeimų departamentas</p> <p>Politinis lygmuo: Savivaldos</p> <p>Tikslinė grupė: Šeimoms, piliečiams</p> <p>Būdai ir formos: Forumas, apklausos</p>
---	--

Piliečiai naudodamiesi internetu siekia bendradarbiauti išreiškiant savo idėjas ir taip prisidedant prie šeimos politikos plėtros Hamburge. Interneto platforma lankytojams suteikia galimybę susipažinti su pateikta informacija, diskutuoti įvairiomis temomis, taip pat apklausų metu atsakyti į paruoštus klausimus taip prisidedant prie sprendimų priėmimo proceso. Diskusijų rezultatai viešai skelbiami ir apibendrinami. Hamburgo senatas ir atsakingos valdžios institucijos apsvarsto konsultacijas savo planuose, kurie daro įtaką šeimoms gyvenančioms Hamburge [78]. Pabrėžtina, kad piliečiams suteikiama galimybė bendradarbiauti ankstyvoje sprendimo priėmimo stadijoje, kas, teigtina, skatina atsižvelgti į piliečių nuomonę.

3.3. „Your voice in Europe“: Europos Komisijos portalas e-demokratijai

„Your voice in Europe“ yra oficialus Europos Komisijos portalas, kuris yra pagrindinis elementas stengiantis įveikti piliečių nepasitikėjimą viešosiomis institucijomis ir politika, ypač ES lygmeniu. „Your voice in Europe“ yra internetinis dalyvavimo įrankis, kuris padėtų atverti Europos komisijos (toliau – EK) politikos formavimo procesą visuomenei. Šis portalas suteikia vieną prieigos kanalą įvairioms konsultacijoms, diskusijoms ir kitoms priemonėms piliečių aktyviam dalyvavimui.

Šią svetainę sudaro trys dalys [76]:

- Konsultacijos: žmonių nuomonės apie ES politiką, darančios poveikį jos kryptį.
- Diskusijos: aktualiausiai klausimais ir pokalbiais internetu su ES vadovais.
- Kitos priemonės: kuriomis užtikrinama, kad žmonių balsas Europoje būtų išgirstas.



Iššūkiai ir kliūtys, su kuriomis susidurta. Siekiant susidoroti su galimomis kliūtimis buvo parengti specialūs mokymo kursai. Kitos pagrindinės problemos susijusios su duomenų apsauga ir privatumo politika. Tam, kad išspręsti tokias problemas yra paskirtas EK duomenų apsaugos pareigūnas, kuris nuolatos informuojamas apie visas atviras konsultacijas, įskaitant informaciją apie duomenų rinkimą ir bet kokius reikšmingus pasikeitimus vykstant konsultacijų procesui.

Konsultavimo aplinka. „Your voice in Europe“ susideda iš dviejų pagrindinių internetinių instrumentų: grįžtamojo ryšio ir tiesioginio „online“ konsultavimo mechanizmų. Šie leidžia EK gauti grįžtamąjį ryšį tiesiogiai iš piliečių, klientų ir verslininkų gerinant supratimą, apie tai kaip jie suvokia ES politiką ir mokytis iš savo patirties. Teigiama, kad portalo konsultacijos įnešė daug vertingų patarimų daugumai sričių, į kurias tinkamai atsižvelgta rengiant tolimesnius EK pasiūlymus naujoms politikos kryptims. Be to, šis portalas įrodė, jog e-konsultavimas yra puiki priemonė dalyvavimui visos Europos lygiu, kuris gali būti lengvai naudojamas kiekvienoje valstybėje nacionaliniu lygiu. Pagrindinės nurodytos silpnosios vietos (vartotojų tarpusavio nedraugiškumas ir žinių apie portalą trūkumas) kelia rūpestį portalo naudojimui ir daro poveikį vidiniams Komisijos vartotojams. Tai kelia pavojų efektyviam politikos kūrimo proceso perteikimui EU piliečiams ir verslininkams. Reikalingos didesnės sisteminės galimybės nustatant konsultacijų vertę visuomenei, įskaitant mokslinių tyrimų ir rekomendacijų gaires, kad padėti identifikuoti tinkamiausias prieigas ir kanalus naudojant skirtingas konsultacijų formas [64, p. 27-32].

Galima teigti, jog svarbiausia koncentruotis reikėtų, kaip „Your Voice in Europe“ vertinamas išorinių vartotojų. Tai turėtų didelės reikšmės geresniam demokratiniam dalyvavimui Europoje. Efektyvus ir veiksmingas minėtų silpnų vietų nustatymas gali būti svarbus žingsnis į priekį, įgyvendinant pagrindinį tikslą susijusį su EU politiniais dokumentais ir reglamentu: atverti EU politikos procesą visiems Europos piliečiams ir verslo įmonėms.

3.4. „One address for citizens services – suomi.fi“

Suomijoje startavęs projektas „Naujų informacinių technologijų ir piliečių galimybės daryti įtaką sprendimų priėmimui“ sukurtas siekiant padidinti piliečių galimybes pasitelkus IRT daryti įtaką politikos kūrimo procesui. Projektas susidėjo iš trijų skirtingų aspektų. Pirmuoju siekiama išsiaiškinti, kaip valstybinės interneto svetainės gali geriau pasitarnauti piliečiams atliekant tyrimą. Antroji projekto dalis apėmė Suomijos viešojo sektoriaus portalo sukūrimą (www.suomi.fi), kuriame informacija ir viešosios paslaugos galėtų būti pasiekiamos iš vienos vietos. Trečiasis aspektas apėmė diskusijų forumo sukūrimą - www.otakantaa.fi (otakantaa – pasidalink savo nuomone su mumis), kur piliečiai galėtų komentuoti ir pasidalinti savo nuomone.

Dauguma piliečių forume rašo anonimiškai, tačiau galima komentuoti ir išreikšti nuomonę savo vardu, pavarde. Diskusijos forumo principas yra, kad piliečiai norintys dalyvauti diskusijoje neprivalo registruotis ir forumas yra atviras visiems. Forumą tvarko moderatoriai, kurie seka talpinama informaciją ir gautus nederamus komentarus ištrinta.

Forumo idėja yra svarstyti aktualiausias klausimus ir reikšti savo nuomonę pradinėje stadijoje, kurioje užtikrinama, kad į nuomones bus atsižvelgima sprendimų priėmimo procese [80, p. 11, 23].



Apibendrinant Lietuvos ir užsienio šalių elektroninio konsultavimo iniciatyvas pastebima, kad elektroninio konsultavimo ir dalyvavimo priemonės kartu su įvairiomis inovacijomis ir naujosiomis technologijomis sparčiai auga visose šalyse. Vis gi, trūksta empirinių duomenų ar piliečiai prisideda prie sprendimo priėmimo proceso; ar valdžios institucijos tiesiog pateikia e-konsultavimo priemones ir nesuteikia piliečiams informacijos kaip jų indėlis buvo panaudotas sprendimų priėmimo procese; ar piliečiai skatinami įsitraukti į politikos formavimo procesą ir kt., todėl 4 skyriuje pateikiama empirinio tyrimo analizė ir išvados siekiant išsiaiškinti elektroninio konsultavimo priemonių paplitimą bei taikymo galimybes Lietuvos viešajame sektoriuje.

4. ELEKTRONINIO KONSULTAVIMO PRIEMONIŲ TAIKYMO VIEŠAJAME SEKTORIUJE EMPIRINIS TYRIMAS

Dabartiniu laikotarpiu e-konsultavimas tampa viena iš tikslinių tyrimų sričių. Vyraujant piliečių nepasitikėjimu atstovaujama valdžia apžvelgiami ir vertinami pasiekti rezultatai bei identifikuojami nauji uždaviniai, siekiant efektyviau įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą. Išanalizavus elektronio konsultavimo priemonių ypatumus siekiant įtraukti piliečius į politikos formavimo procesą ir užsienio šalių patirtį, svarbu išanalizuoti e-konsultavimo priemonių taikymą ir jo galimybes Lietuvos viešajame sektoriuje. Savivaldybių veikla svarbi tiek gyventojams, tiek verslo atstovams. Gyventojai dažnai nesusimąsto, kad jiems aktualias švietimo, sveikatos apsaugos, komunalinio ūkio, transporto, socialinės rūpybos sritis didele dalimi valdo ne centrinė, o vietinė valdžia, t. y. savivaldybės. Nuo savivaldybės veiklos priklauso, kaip efektyviai ji tvarkosi su savo turtu ir panaudoja mokesčių mokėtojų pinigus, kokią biurokratinę naštą ji sukuria gyventojams [34, p. 5]. Vis tik, diskutuojama, kodėl vietos valdžia, į kurią gali patekti tik čia gyvenantys, vadinasi, geriau rinkėjui pažįstami asmenys, renkama ne tiesiogiai, o tik pagal partijų sąrašus. Tai, kad vietinė valdžia yra arčiau žmogaus, bet renkama per partijų "filtrą", nelabai užtikrina demokratinių procesų raidos spartinimo. Šiuo metu apie 70 proc. Lietuvos gyventojų naudojami internetu, savivaldybių elektroniniai bendravimo su piliečiais ir konsultavimo įrankiai, elektroninės demokratijos priemonės savivaldybės tinklalapyje gali ženkliai prie to prisidėti.

4.2. Tyrimo metodologija

Analizuojant elektroninį konsultavimą kaip priemonę įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą, atliktas **dviejų dalių empirinis tyrimas**:

1) **kiekybinis tyrimo metodas** (e-konsultavimo priemonių paplitimui nustatyti) – apklausa naudojant anoniminę anketą. Kiekybinis metodas - tai vienas iš patikimiausių ir objektyviausių sociologinio tyrimo principų, besiremiantis objektyvia, realiai egzistuojančia tiesa, nes jis leidžia duomenis pakeisti „skaičiais (kiekybine išraiška)“ kuriuos jau galima apdoroti statistiniais metodais [61, p. 30].

2) **kokybinis tyrimo metodas** (savivaldybių elektroninėms svetainėms iširti) - apklausa naudojant oficialią anketą ir atvejo analizę naudojant savivaldybių elektroninių svetainių turinio lyginamąją analizę. Tikslinga taikyti kokybinę metodologiją, kuri įgalina tyrėją nuolat nuosekliai plėsti žinias apie situaciją, padeda apibūdinti socialinę realybę [71]. Atvejo analizė - konkretaus reiškinių platesnėje aplinkoje tyrimas. T.y. kai vienas atvejis (ar nedidelis atvejų skaičius) bus

tiriamas detaliai orientuojantis į visumą (holistinis požiūris) ir siekiant išlaikyti bei suvokti atvejo visumą ir atskirybę.

Taip pat tyrime naudojama kokybinė apklausa vietos savivaldos institucijų nuomonei išsiaiškinti apie e-konsultavimo ypatumus.

Tyrimo objektas – elektroninio konsultavimo priemonės.

Tyrimo tikslas – ištirti elektroninio konsultavimo priemonių naudojimą/paplitimą vietos valdžios institucijų elektroninėse svetainėse, nustatant piliečių galimybes aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą. Šiam tikslui pasiekti numatyti **uždaviniai** nuo bendros informacijos paieškos iki specifikuotos vietos valdžios institucijų gautų duomenų analizės:

- 1) ištirti vietos valdžios institucijų internetinėse svetainėse pateikiamas e-konsultavimo ir e-bendravimo priemones bei įrankius dialogui su piliečiais užmegzti;
- 2) nustatyti viešinamo grįžtamojo ryšio ypatumus savivaldybės tinklalapyje;
- 3) nagrinėjant konkrečių savivaldybių atvejo analizę ištirti piliečių galimybes įsitraukti į vietos valdžios sprendimų priėmimo procesą;
- 4) pateikti rekomendacijas ir pasiūlymus siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą.

Tyrimas atliktas 2012 m. lapkričio mėn. Siekiant gauti tyrimo rezultatus anketos savivaldybėms buvo išsiuntinėtos 3 etapais visoms 60 Lietuvos savivaldybių – iš jų grąžintos 26.

Empiriniam tyrimui buvo naudojamas statistinis duomenų apdorojimo ir sisteminimo MS Excel kompiuterine programa metodas bei analitinis duomenų analizavimo ir aiškinimo metodas tyrimo išvadoms pateikti. Duomenys pateikti procentine išraiška. Naudoti metodai leido susisteminti ir apibendrinti tyrimo metu gautus duomenis pagal aprašomosios statistikos rodiklius.

Anketų struktūra. Remiantis moksline literatūra tyrimui atlikti buvo parengtos 2 anketos (priedai Nr. 1; 2). Pirmoji anketa anoniminė, kas skatina didesnę respondentų atsakymų nuoširdumą, o tuo pačiu leidžia teigti, kad gauti duomenys yra patikimesni, taigi ir išvados objektyvesnės. Šią anketą sudarė 7 uždari klausimai, naudojami tik statistiniams rodikliams gauti ir nesiejami su konkrečia savivaldybe. Anketa pradedama instrukcine, pažintine informacija, kurioje pristatoma tyrimo tema bei tikslas. Pirmasis anketos klausimų blokas apėmė klausimus susijusius su elektroninio konsultavimo ir e-bendravimo priemonėmis vietos valdžios institucijose. Visų pirma siekta išsiaiškinti, kiek savivaldybių tinklalapiuose patalpinta informacijos apie elektroninio bendravimo su piliečiais ir konsultavimo įrankius bei elektroninės demokratijos priemones, taip pat labai svarbu išsiaiškinti, kokios elektroninio bendravimo ir konsultavimosi priemonės bei įrankiai egzistuoja savivaldybės tinklalapyje bei ar viešinamas grįžtamasis ryšys su piliečiais. Norint plačiau ištirti grįžtamojo ryšio viešinimą ir savivaldybių e-konsultavimo priemonių naudojimą tirta, kiek per pastaruosius metus buvo aktyviai naudojamos e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonės ir

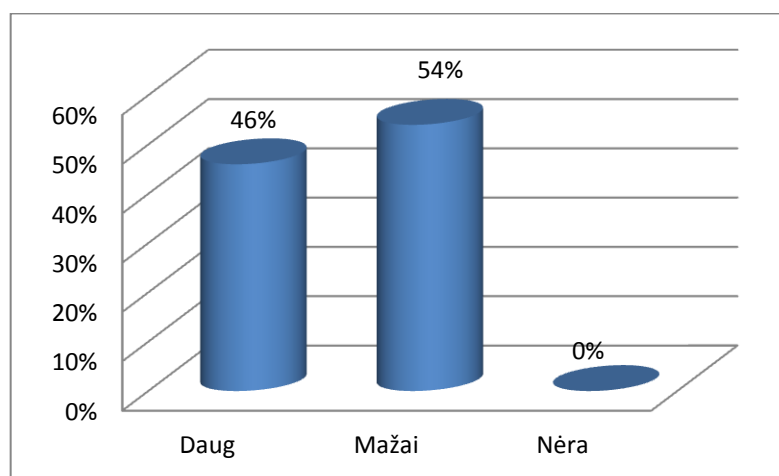
viešinami jų rezultatai. Antrasis klausimų blokas apėmė klausimus apie savivaldybių elektroninių svetainių priežiūrą, todėl visų pirma, tirtiant piliečių galimybes įsitraukti į vietos valdžios sprendimų priėmimo procesą, siekta atskleisti ar stebimas lankytojų skaičius savivaldybės tinklalapyje ir ar yra paskirti atsakingi asmenys už e-bendravimą ir e-konsultavimą, tokie kaip moderatorius ir kt. Taip pat užtikrinant e-konsultavimo patikimumą siekta išsiaiškinti, kokius būdus ir priemones pasitelkia vietos savivaldos institucijos kovojant su nekorektiškos, melagingos ar šmeižiančios informacijos pateikimu tinklalapyje naudojant e-bendravimo ir e-konsultavimo priemones.

Antroje dalyje apklausos atsakymai siejami su konkrečia savivaldybe. Anketa sudaryta iš 4 atvirų klausimų, kuriais siekta plačiau ištirti e-konsultavimą vietos valdžios institucijose, nustatant piliečių galimybes aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą. Apklausos atsakymai parodys savivaldybių gerą patirtį diegiant e-bendravimo ir e-konsultavimo priemones, numatomus kurti ar tobulintinus e-bendravimo ir e-konsultavimo įrankius, su kokiomis kliūtimis susiduriama bei kokių paliūlymų galima tikėtis siekiant plėsti e-bendravimą ir e-konsultavimą. Nors vartotos aiškios, lengvai suprantamos ir nedviprasmiškos sąvokos - tai, kas paprasta ir suprantama apklausiamajam, tačiau gavus tyrimo rezultatus paaiškėjo, kad vietos savivaldos institucijos nelinkę pasidalinti gerą patirtimi: atsakymai pateikti skubotai, neapgalvotai ir neatsižvelgiant į realią situaciją. Taigi, siekiant užtikrinti savivaldybių rezultatų patikimumą nuspręsta apibendrinti apklausos rezultatus ir pasitelkti atvejo analizę. Žemiau pateiktos tos savivaldybių interneto svetainės, kurios autorės nuomone geriausiai atskleis e-konsultavimo priemonių įvairovę ir esančią realią situaciją e-konsultavimo srityje.

- Vilniaus miesto savivaldybė;
- Kauno miesto savivaldybė;
- Panevėžio miesto savivaldybė;
- Ignalinos rajono savivaldybė.

4.3. Kiekybinio tyrimo rezultatai

Pirmoje tyrimo dalyje siekta nustatyti vietos savivaldos institucijų e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankių naudojimą ir paplitimą. Taigi, visų pirma *1 klausimu* aiškinamasi, kiek patalpinta informacijos savivaldybių svetainėse apie elektroninio bendravimo su piliečiais ir konsultavimo įrankius bei elektroninės demokratijos priemones. Tyrimo metu išaiškėjo, jog visose savivaldybių svetainėse yra pateikta bent minimali informacija apie e-konsultavimo ir e-bendravimo priemones: 46 proc. savivaldybių talpina daug informacijos, tačiau 56 proc. teigia, jog informacijos patalpinta per mažai (žr. 6 pav.).



6 pav. **Informacijos apie e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankius savivaldybių svetainėse kiekis.**

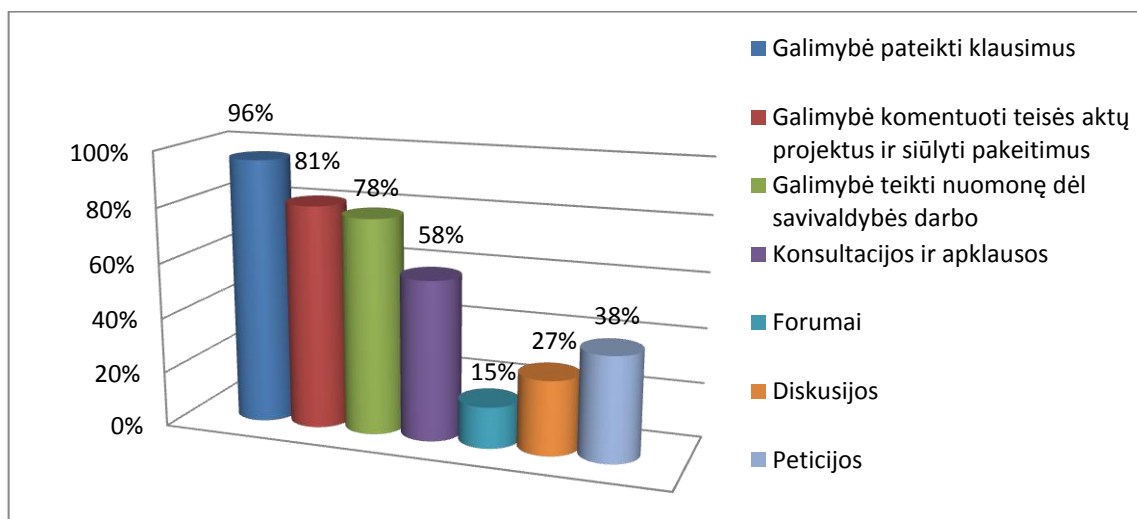
Šaltinis: sudaryta autorės

OECD pateikia šabloną, kalbant apie e-konsultavimo svetainės dizainą: visų pirma atvėrus puslapį pabrėžiamas tikslas, tikslinė publika, konsultacijos tvarkaraštis, kas inicijuoja konsultaciją ir kodėl. Taip pat patartina įtraukti šios svetainės naudojimo sąlygas (pvz., nekorektiška kalba bus šalinama); bendrą paaiškinamo pobūdžio informaciją: šiuo atveju piliečiai informuojami apie konsultacijos probleminį klausimą. Tokios informacijos prieiga ir suprantamumas yra pagrindas [46, p.51]. Taigi, teigtina, jog siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą neužtenka tik patalpinti informaciją apie e-konsultavimo ir e-bendravimo priemones, patartina nurodyti visą informaciją susijusią su šių priemonių panaudojimu.

Tiek nuomonės reiškimas, tiek sprendimų priėmimas reikalauja komunikacijos, reikalingas dvipusis bedradarbiavimas, kuris atvertų daugiašalius (*ang. multilateral*) ryšius iš vienos pusės tarp valdžios ir piliečių, iš kitos tarp pačių piliečių [1, p. 46]. Kaip jau minėta teorinėje dalyje, siekiant užtikrinti tikslingą piliečių ir valdžios dialogą pasitelkiamos naujos komunikacijos priemonės IRT

įtakoje, t.y. elektroninio konsultavimo priemonės, taigi, teigtina, jog vietos valdžia pateikusi e-bendravimo ir e-konsultavimo priemones savivaldybės tinklalapyje demonstruoja atvirmumą dialogui su piliečiais.

2 klausimu siekta sužinoti, kokios elektroninio bendravimo ir konsultavimo priemonės bei įrankiai pateikiami savivaldybių tinklalapiuose.



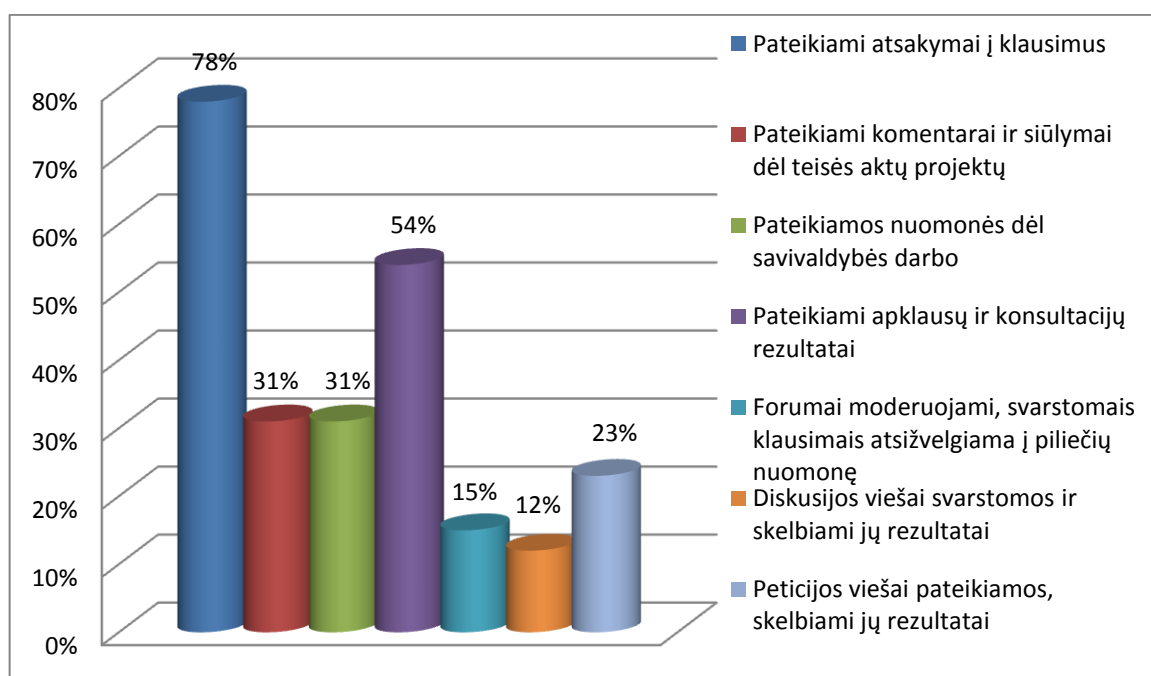
7 pav. E-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės savivaldybių svetainėse

Šaltinis: sudaryta autorės

Bene daugiausiai, net 96 proc. savivaldybių savo internetinėse svetainėse suteikia galimybę piliečiams pateikti klausimus, taip pat net 81 proc. savivaldybių pažymėjo, jog yra galimybė komentuoti teisės aktų projektus ir siūlyti pakeitimus bei teikti nuomonę dėl savivaldybės darbo (78 proc.). Konsultacijas ir apklauso pateikia 58 proc. savivaldybių. Atviram dialogui tarp vietos valdžios ir piliečių bei siekiant piliečiams įsitraukti į sprendimų proceso formavimą reikalinga pasirinkti atitinkamus e-konsultavimo įrankius, kurių pasirinkimas priklauso nuo tikslo, kurį siekiama pasiekti ir nuo priemonių, kuriomis siekiama juos pasiekti [16, p. 8]. Anot Biasiotti ir Nannucci, diskusijų forumai gali pagerinti vietos dalyvavimą. Vietos savivaldos institucijų forumai sutelkia dėmesį į politinius klausimus, kurie tiesiogiai susiję su piliečių rūpesčiais [72, p. 408]. Šiuo atveju, tyrimo metu nustatyta, jog Lietuvos savivaldybių internetinėse svetainėse forumai (15 proc.) ir diskusijos (27 proc.) kaip e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonė naudojami mažiausiai (žr. 7 pav.). Viena iš priežasčių, kodėl diskusiniai forumai rečiau įgyvendinami tiek regioniniu tiek vietos lygmeniu - visuotinių politinių diskusijų sutelkimas. Taip pat būtinos tiek piliečių tiek vietos valdžios organų kompetencijos, įskaitant pagrindinius informacinių technologijų įgūdžius, gebėjimą suvokti ir interpretuoti didelio kiekio informaciją [72, p. 409]. Kadangi šios kompetencijos nevienodai pasiskirstę mūsų visuomenėje, todėl teigtina, jog ne visur išpėtoti tam tikri e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankiai.

Teigtina, kad veiksmingas dalyvavimas pasitvirtins tik dirbant abiejuose demokratinio spektro galuose, iš vienos pusės įtakojant valdžios institucijas, iš kitos dirbant kartu ir atrandant naujas aktyvaus dalyvavimo erdves. Padidėjęs dalyvavimas vietos demokratijoje neatsiras vien tik naudojant IRT, tai dvejopas procesas (pvz., padėti suprasti problemas, remiantis IRT) ir panaudoti naujas technologijas, siekiant sumažinti dalyvavimo kliūtis. Geresnis suprantamumas veda link didesnės motyvacijos įsitraukti. [68, p. 4]. Vis tik, jei piliečiai negali rasti būdo, kaip įtakoti vyriausybę ar vietos valdžios institucijas, kurios atsakingos už svarstomas problemas, jei jie nemato realaus poveikio dalyvaujant sprendimų priėmimo procese, dialogas ir dalyvavimas po truputį mažėja ir galiausiai išnyksta. [15]

Taigi, 3 klausimu siekta nustatyti ar viešinamas grįžtamas ryšys su piliečiais savivaldybių tinklalapiuose.



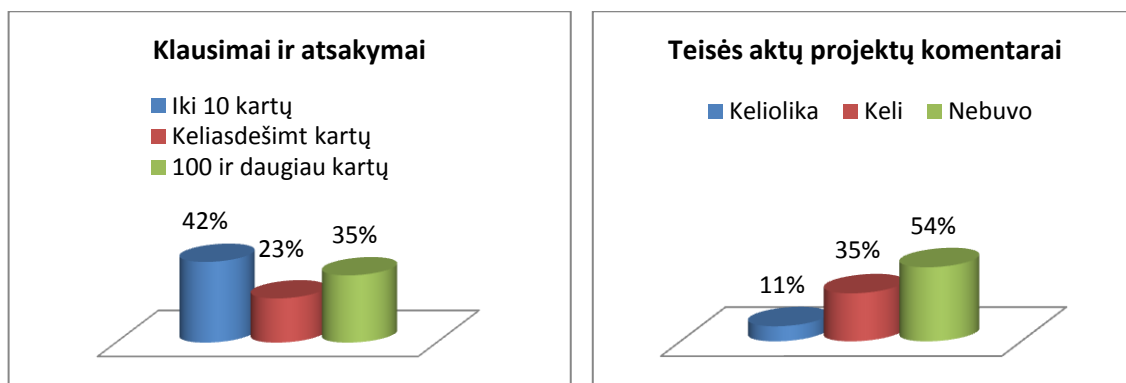
8 pav. Grįžtamojo ryšio viešinimas savivaldybių elektroninėse svetainėse

Šaltinis: sudaryta autorės

Tyrimo metu paaiškėjo, jog bene visiems savivaldybių internetinėse svetainėse esantiems e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankiams neužtikrinamas visapusiškas grįžtamas ryšys su piliečiais. Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu parengtos Metodinės rekomendacijos dėl valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams, pagal kurias įstaiga privalo garantuoti abipusį ryšį savo interneto svetainėje tarp interneto vartotojo ir įstaigos [28, p. 11]. Šiuo atveju, kiekybinio tyrimo metu nustatyta, kad labiausiai viešinami savivaldybių svetainėse atsakymai į klausimus (78 proc.). 54 proc. savivaldybių pateikia apklausų ir konsultacijų rezultatus. Lyginant e-konsultavimo ir e-

bendravimo priemonių (žr. 7 pav.) ir grįžtamojo ryšio viešinimo savivaldybių svetainėse rezultatus (žr. 8 pav.) pastebima, kad nors 81 proc. savivaldybių suteikia galimybę komentuoti teisės aktų projektus ir siūlyti pakeitimus tik 31 proc. pateikia komentarus ir siūlymus dėl teisės aktų projektų, vadinasi daugiau nei pusė savivaldybių neatsižvelgia į piliečių nuomonę. 23 proc. savivaldybių peticijas viešai pateikia bei skelbia jų rezultatus, 12 proc. diskusijas viešai svarsto ir skelbia jų rezultatus. Taip pat paaiškėjo, kad nors tik 15 proc. savivaldybių turi forumus, tačiau juos nuolat atnauжина, moderuoja ir svarstomais klausimais atsižvelgia į piliečių nuomonę. Taigi galima teigti, kad šiuo atveju daugumos e-konsultavimo priemonių taikymas yra neveiksmingas, t.y. piliečiams lyg ir suteikiama teisė išreikšti savo nuomonę, pateikiant e-konsultavimo įrankius, tačiau status quo vietos valdžios institucijos atsako į piliečių klausimus, tačiau neįsigilina į vietos problemas.

Siekiant nuodugniau ištirti grįžtamojo ryšio viešinimą 4 klausimu aiškinamasi, kiek per pastaruosius metus buvo aktyviai naudojamos e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonės ir viešinami jų rezultatai.

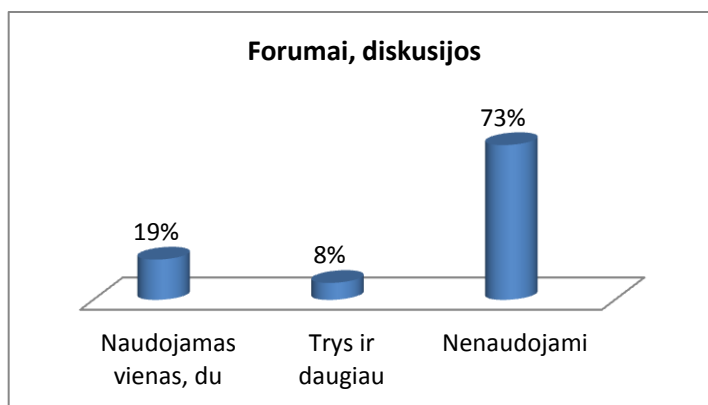


9; 10 pav. Pastarųjų metų aktyviai naudojamų e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonių viešinamas

Šaltinis: sudaryta autorės

Taigi, kaip parodė tyrimo rezultatai, plačiausiai naudojama e-konsultavimo priemonė yra klausimų ir atsakymų pateikimas. Tačiau ištyrus išsamiau paaiškėjo, kad tik 35 proc. savivaldybių per pastaruosius metus šią priemonę naudojo 100 ir daugiau kartų. 23 proc. naudojo keliasdešimt kartų, o net 42 proc. savivaldybių klausimus ir atsakymus pateikė iki 10 kartų. Taigi, keliamos dvi prielaidos: pirma, piliečiai nesidomi vietos politika ir nesistengia įsitraukti į sprendimo priėmimo procesą, arba vietos valdžios institucijos nelinkę pateikti pakankamai informacijos svarstytais klausimais, kad piliečiai galėtų pareikšti savo nuomonę ir/ar apskritai nelinkę bendrauti su piliečiais. Kaip jau buvo minėta ankčiau, bene visiems savivaldybių internetinėse svetainėse esantiems e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankiams neužtikrinamas visapusiškas grįžtamasis ryšys su piliečiais. Todėl teigtina, jog piliečių susidomėjimas vietos klausimais mažėja dėl grįžtamojo ryšio mažėjimo ar jo nebuvimo, taip pat galima tik svarstyti, ar užtikrinamas ryšys tenkina piliečių

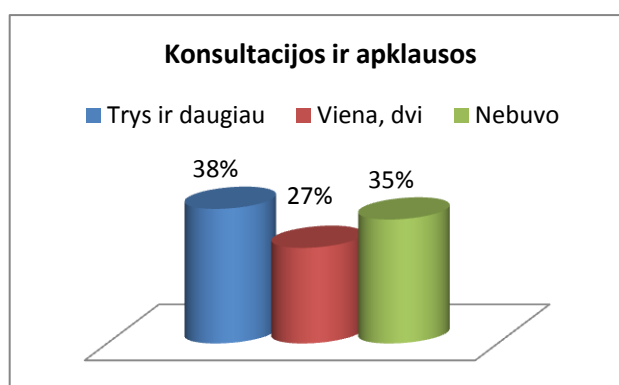
poreikius (pvz. gal būt į piliečio klausimą atsakoma paviršutiniškai nesuteikiant pakankamai informacijos). Iš paveikslėlio matoma (žr. 10 pav.), kad tik 11 proc. savivaldybių per pastuosius metus keliolika kartų viešai paskelbė ir pateikė komentarus ir siūlymus dėl teisės aktų projektų. 35 proc. – kelis kartus, o net 54 proc. savivaldybių viešai nepateikė ir apskritai viešai nesvarstė teisės aktų projektų. Vadinasi, dauguma savivaldybių, pateikiančių galimybę komentuoti teisės aktų projektus, realiai nesuteikia galimybės prisidėti prie projekto sprendimo proceso, o tik pateikia galutinį sprendimą, kurį galima pakomentuoti ir kuris neturės jokios teisinės galios.



11 pav. Pastarųjų metų aktyviai naudojamų e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonių viešinamas

Šaltinis: sudaryta autorės

Nagrinėjant forumus ir diskusijas kaip priemonę vietos valdžios ir piliečių dialogui, pastebėtas ryškus pasyvumas diegiant šias priemones savivaldybių tinklalapiuose: net 73 proc. nenaudoja forumų ir diskusijų. Vieną, du kartus per pastuosius metus naudojo 19 proc. savivaldybių, tris ir daugiau – 8 proc.



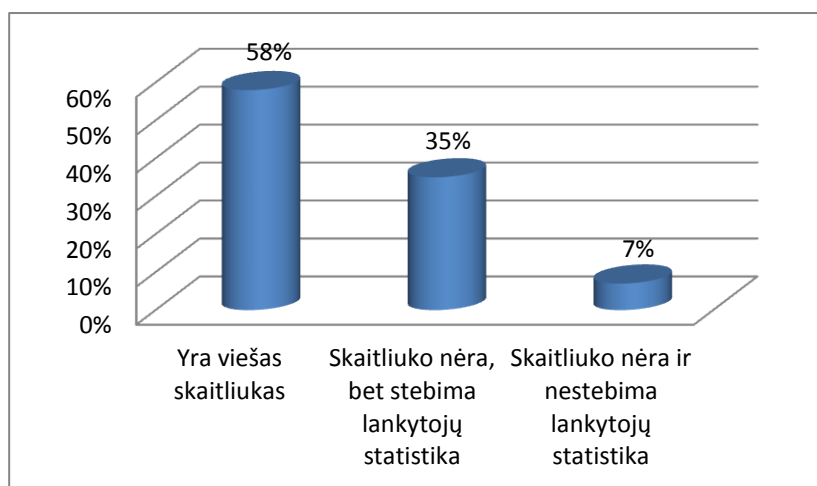
12 pav. Pastarųjų metų aktyviai naudojamų e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonių viešinamas

Šaltinis: sudaryta autorės

Konsultacijos ir apklausos per pastaruosius metus viešinamos ir pateikiamos taip pat pasyviai (žr. 12 pav.): pastebėta, kad daugiau nei pusę (38 proc.) vietos valdžios institucijų pateikė tris ir daugiau konsultacijų ir apklausų, 27 proc. – vieną, dvi, o 35 proc. iš vis neinicijavo konsultacijų ir apklausų. Šie duomenys patvirtina anksčiau minėtas priežastis, dėl vietos valdžios pasyvumo bendrauti su piliečiais.

Taigi, nediskutuodami piliečiai neįsigilina ir to pasekoje gali iškreipti visuomenės problemas, nes ne tik negali pripažinti kitos piliečių nuomonės, jos svarstyti, bet ir pasidalinti savąja, tuo tarpu vietos valdžios institucijos nepriartėja prie vietinių problemų ir negali į jas greitai reaguoti.

Teigtina, jog siekiant gero įstaigų interneto svetainių lankomumo, e-konsultavimo priemonių naudojimo ir vartotojo pasitenkinimo rodiklių reikalingas nuolatinis valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių monitoringas, tobulinimas bei pritaikymas naudotis visiems visuomenės nariams. 5 klausimu siekiama nustatyti, ar stebimas lankytojų skaičius savivaldybės tinklalapyje.



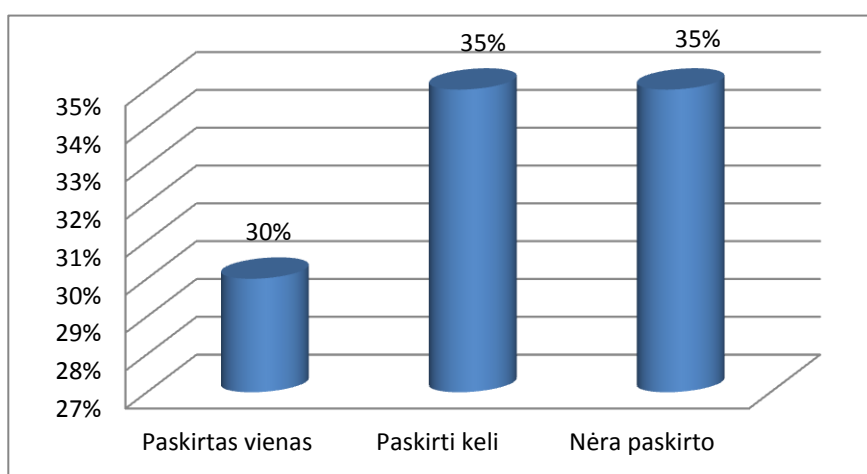
13 pav. Lankytojų stebėseną savivaldybių interneto tinklalapiuose

Šaltinis: sudaryta autorės

Kiekybinio tyrimo rezultatai parodė (žr. 13 pav.), kad bene visos šiame tyrime dalyvavusios savivaldybės stebi, ar piliečiai domisi vietos klausimais lankydamiesi savivaldybių internetinėse svetainėse: 58 proc. savivaldybių stebi lankytojų skaičių pasitelkdami viešą lankytojų skaitliuką, 35 proc. savivaldybių neturi viešo skaitliuko, tačiau stebi lankytojų statistiką. Tik 7 proc. savivaldybių neturi skaitliuko ir nestebi lankytojų statistikos, todėl teigtina, kad ir nežino, kiek piliečių domisi vietos klausimais bei koks būtų poreikis e-konsultavimo priemonių diegimui.

Teorinėje dalyje pateikti OECD pagrindiniai principai sėkmingam e-konsultavimui. Primasis principas nurodo, jog reikalinga ne tik iš anksto planuoti e-konsultavimą, nustatyti, kokią informaciją pateikti, kokiai tikslinei grupei ir kokiomis formomis, bet ir nuspręsti, kas bus atsakingas už e-konsultavimą ir kaip įdėtos piliečių pastangos bus įtrauktos į esamų sprendimų

priėmimo tvarkaraščius [46, p.10]. Siekiant užtikrinti atskaitomybę ir skaidrumą sukuriamos IRT priemonės, kurios suteiktų piliečiams grįžtamąjį ryšį ir informaciją apie tai, kaip į jų pastabas ir pasiūlymus buvo atsižvelgta priimant sprendimus dėl viešosios tvarkos. [46, p. 16]. Tačiau, jau kaip minėta teorinėje dalyje, IT galimybės negarantuoja valstybės-piliečio dialogo, čia lemiamą vaidmenį vaidina žmogiškasis faktorius, taigi teigtina, jog nuo vietos valdžios ir jos paskirtų žmonių už e-konsultavimą atsakomybės priklausys: a) kaip tvarkingai bus prižiūrimos e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės, b) kaip greitai piliečiai bus informuojami apie savo indėlį sprendimo priėmimo procese ir c) ar piliečiai įsitrauks į sprendimų priėmimo procesą, todėl 6 klausimu tyrimo metu siekta išsiaiškinti ar yra paskirti atsakingi asmenys savivaldybių svetainėse už e-bendravimą ir e-konsultavimą (moderatorius ir kt).

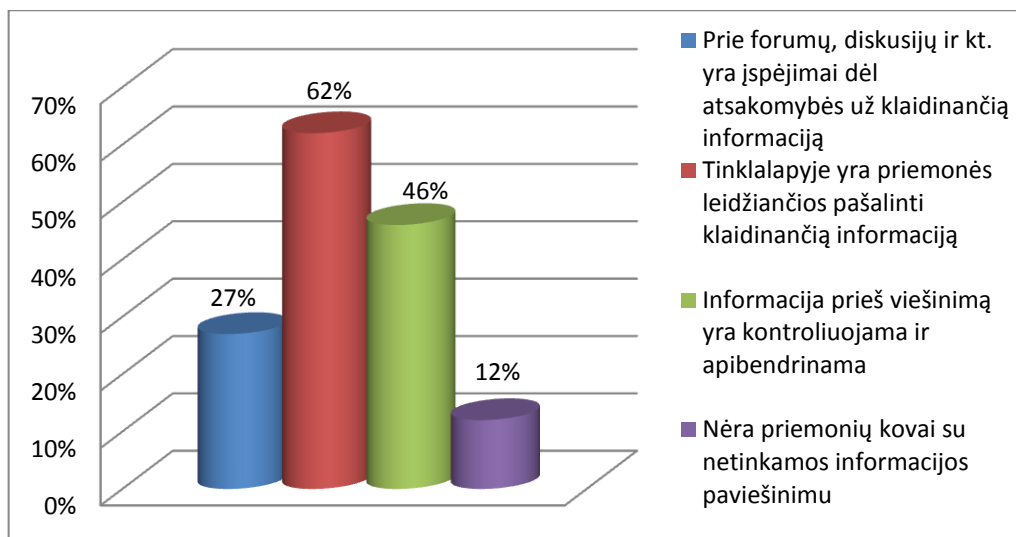


14 pav. **Atsakingų asmenų už e-konsultavimą ir e-bendravimą savivaldybių svetainėse paskyrimas**

Šaltinis: sudaryta autorės

Empirinio kiekybinio tyrimo rezultatai rodo (žr. 14 pav.), kad 30 proc. savivaldybių už e-bendravimą ir e-konsultavimą turi paskirtą vieną atsakingą asmenį, 35 proc. – paskyrė kelis atsakingus asmenis. Nepaisant to, pastebėta, kad didelė dalis savivaldybių (35 proc.) vis dar neturi atsakingo asmens už e-konsultavimą ir e-bendravimą, vadinasi, niekas tiesiogiai nesirūpina, kaip vykdoma dvipusė komunikacija, piliečių indėlis lieka nepastebėtas, o valdžia yra neinformuojama apie opiausias vietos problemas. Keliama prielaida, kad toks vietos valdžios institucijų pasyvumas ne tik mažina komunikaciją tarp valdžios ir piliečių, bet ir sukelia piliečių demotyvaciją prisidėti prie vietos sprendimų formavimo ir skatina nepasitikėjimo priežastis.

Analizuojant e-konsultavimo ir e-bendravimo priemones ir jų ypatumus, 4 klausimu siekta sužinoti, kokius būdus ir priemones pasitelkia vietos valdžios institucijos kovojant su nekorektiškos, melagingos ar šmeižiančios informacijos pateikimu savivaldybės tinklalapyje naudojant e-bendravimo ir e-konsultavimo priemones.



15 pav. **Būdai ir priemonės kovojant su nekorektiškos informacijos pateikimu savivaldybių svetainėse naudojant e-konsultavimo priemones**

Šaltinis: sudaryta autorės

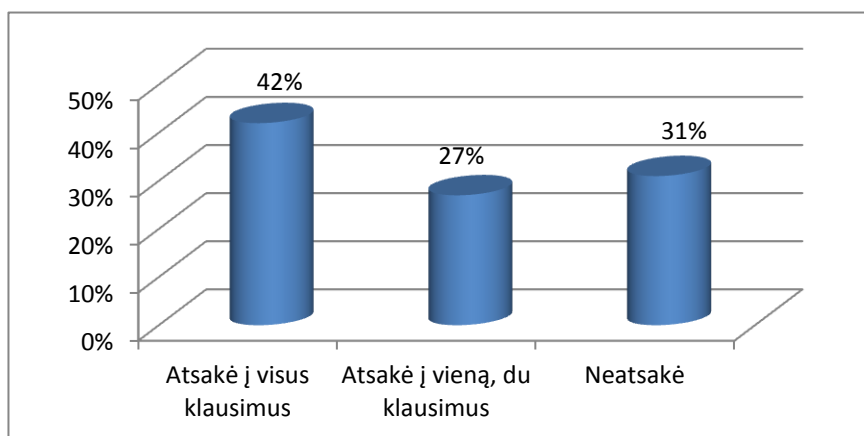
Daugumos savivaldybių tinklalapiuose (62 proc.) yra priemonės leidžiančios pašalinti klaidinančią informaciją. 46 proc. savivaldybių, prieš viešindama informaciją ją patikrina. Kaip iliustruoja paveikslėlis (žr. 15 pav.) 27 proc. savivaldybių prie forumų, diskusijų ir kt. pateikia įspėjimus dėl atsakomybės už klaidinančią informaciją. Taip pat 12 proc. savivaldybių teigia, kad neturi priemonių kovai su netinkamos informacijos paviešinimu.

Taigi, iš vienos pusės, dauguma savivaldybių prižiūri, kokia informacija yra talpinama jų tinklalapyje, tačiau pastebima, kad taip pat didelė dalis savivaldybių tik pateikia prie e-konsultavimo priemonių įspėjimą dėl atsakomybės už klaidinančią informaciją, ar išvis neturi priemonių kovai su netinkamos informacijos paviešinimu, kas teigtina, leidžia elgtis piliečiams neatsakingai, o tai, kad daugumoje savivaldybių nėra nei vieno paskirto asmens už e-konsultavimą rodo, kad bet kokia informacija gali nekontroliuojamai patekti į savivaldybių elektronines svetaines.

Apibendrinant vietos valdžios institucijų e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonių naudojimą ir viešinimą savivaldybių svetainėse galima teigti, jog e-konsultavimas kol kas dar vykdomas bandomosiose stadijose. Pastebimas informacijos apie e-konsultavimo priemones trūkumas, ir nors šių priemonių pasirinkimas didėja ir plečiasi, tačiau daugiau nei pusė jų yra neviešinamos, kas teigtina, išryškina piliečių pasyvumą prisidėti prie vietos valdžios sprendimų procesų formavimo ir didina nepasitikėjimo priežastis.

4.4. Kokybinio tyrimo rezultatai

Šioje kokybinio tyrimo dalyje siekiant ištirti piliečių galimybes įsitraukti į vietos valdžios sprendimų priėmimo procesą buvo pateikti klausimai (žr. priedas Nr. 2). Atliekant tyrimą pastebėtas žemas respondentų aktyvumas atsakinėjant į pateiktus klausimus: tik 42 proc. savivaldybių atsakė į visus klausimus, į vieną, du klausimus atsakė 27 proc., neatsakė– 31 proc. savivaldybių (žr. 16 pav.).



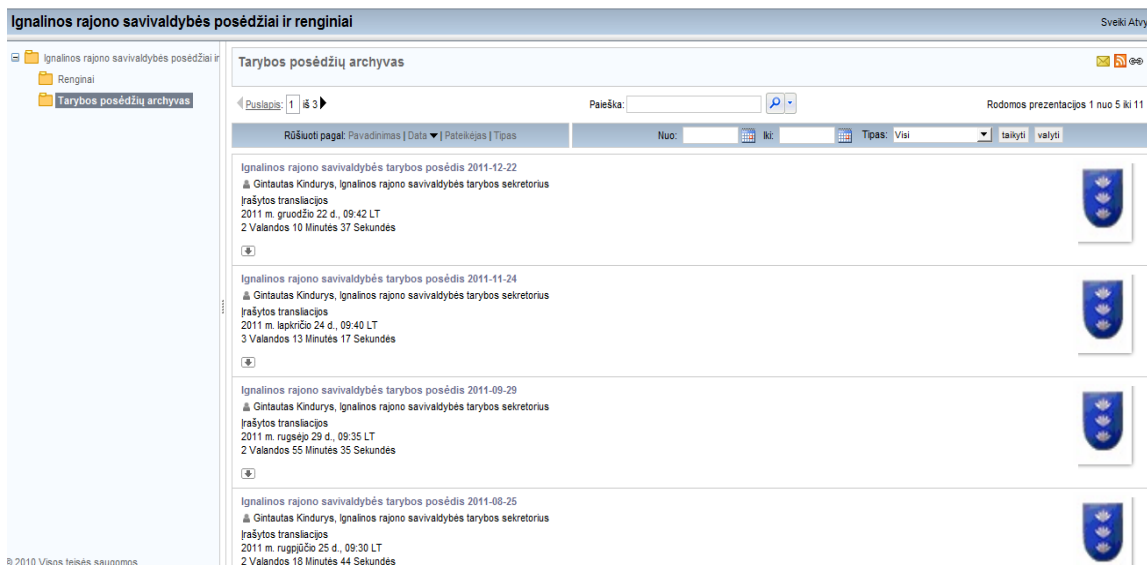
16 pav. Savivaldybių atsakymų į klausimus pateikimas

Šaltinis: sudaryta autorės

Analizuojant gautus tyrimo rezultatus taip pat pastebėta, jog atsakymai pateikti skubotai, neatsižvelgiant į realią situaciją. Taigi, siekiant užtikrinti savivaldybių rezultatų patikimumą nuspręsta apibendrinti apklausos rezultatus ir pasitelkti atvejo analizę. Apklausos duomenys rodo, kad visų pilnai atsakusių į klausimus savivaldybių (42 proc.) e-demokratijos plėtra vykdoma naudojantis Europos sąjungos lėšomis. Toliau siekiama tobulinti jau sukurtas e-konsultavimo ir e-bendravimo priemones. Vis tik, nurodomos pagrindinės kliūtys, kurios lėtina e-konsultavimo priemonių įgyvendinimo ir naudojimosi procesą:

1. Skaitmeninė atskirtis ir piliečių pasyvumas. Nagrinėjant šį argumentą, pasitelksime Ignalinos rajono ir panevėžio miesto savivaldybių atvejo analizę.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad Ignalinos rajono gyventojai turi galimybę savivaldybės tarybos posėdžius, teritorijų planavimo dokumentų pristatymus ir kitus renginius, kurie vyksta savivaldybės didžiojoje salėje, stebėti tiek tiesiogiai, tiek peržiūrėti vaizdo įrašus. Įdiegtos priemonės užduoti klausimus, dalyvauti apklausose, tačiau pastebės žemas gyventojų aktyvumas naudojantis šiomis priemonėmis. Keliami prielaida, jog piliečių žemas aktyvumas naudojantis e-konsultavimo priemonėmis kyla dėl IRT žinių trūkumo ir kompetencijos stokos.



17 pav. Ignalinos rajono savivaldybės posėdžių ir renginių transliacijų polapis

Šaltinis: [82]



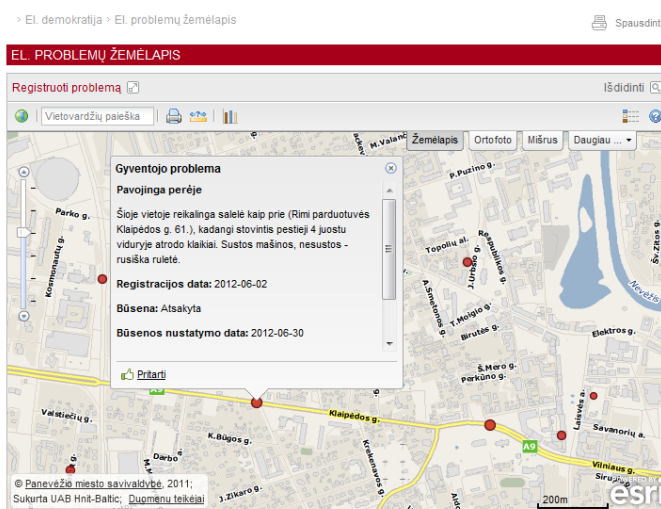
18 pav. Ignalinos rajono savivaldybės posėdžių ir renginių transliacijų sistema

Šaltinis: [82]

Dapkaus R. Kmieliauskaitės M. 2011 m. atlikto sociologinio tyrimo rezultatai [14, p. 9], leidžiantys įvertinti Lietuvos kaimiškųjų regionų gyventojų pasirengtumą dalyvauti e-demokratijos procesuose, rodo, kad kaimiškųjų regionų gyventojai savo informacinių ir telekomunikacinių technologijų (toliau – ITT) žinių lygį vertina blogai, todėl spartus viešųjų elektroninių paslaugų taikymas ir ITT infrastruktūros plėtra negarantuoja žinių visuomenės ir e-demokratijos plėtos. Ignalinos miesto savivaldybės elektroniniame tinklalapyje siekiama tobulinti transliacijų modulį, nuperkant papildomas video kameras, tačiau galima teigti, kad šiai sričiai skiriamos lėšos visų pirma turėtų būti panaudotos organizuojant ITT specializuotus skirtingos apimties ir lygio mokymus, skiriant didesnę dėmesį piliečių motyvacijai mokytis ITT raštingumo, kad ateityje galėtų pasinaudoti visa ITT infrastruktūra ir plėtojamomis e-demokratijos sklaidos priemonėmis.

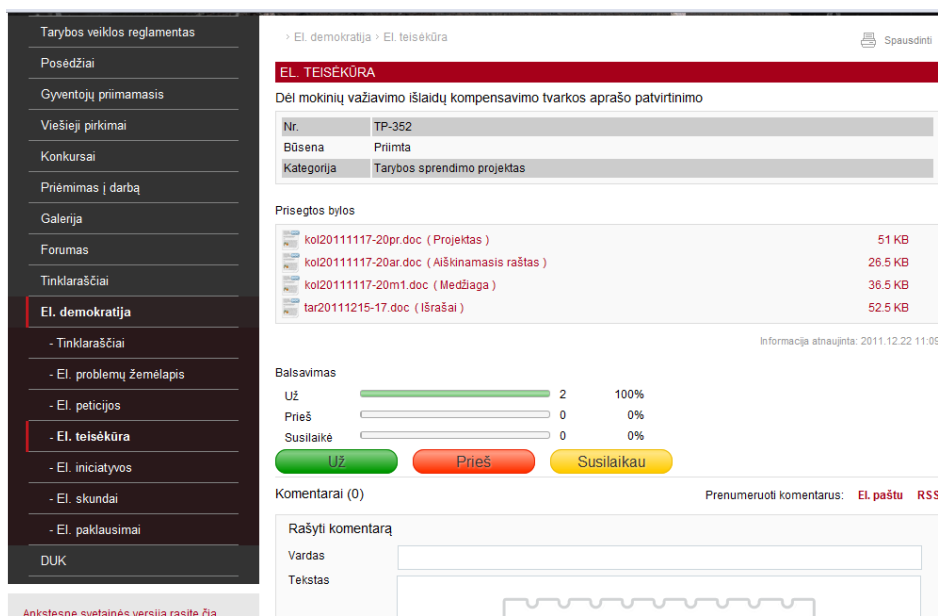
Panevėžio miesto savivaldybė įgyvendino projektą „Elektroninės demokratijos priemonių sukūrimas ir plėtra Panevėžio miesto savivaldybėje“.

Tyrimas atskleidė, jog Panevėžio miesto savivaldybė bendradarbiauja su piliečiais, kurie gali išreikšti savo nuomonę informacinių technologijų pagalba, dalyvauti savivaldoje, priimant jiems aktualius sprendimus. Taip pat pastebėta ne tik e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonių gausa, kuri demonstruoja savivaldybės norą užmegzti dialogą su piliečiais, bet ir grįžtamojo ryšio užtikrinimas bei skaidrumas. El. problemų žemėlapyje (žr. 19 pav.) galima registruoti pasiūlymus ir problemas esančias Panevėžio mieste. Paspaudus ant nurodytos problemos žemėlapyje pasirodo lentelė, kurioje pateikta informacija apie problemos sukūrimo laiką, būseną bei nurodomas atsakymas dėl savivaldybės veiksmų sprendžiant problemas. El. teisėkūros polapyje (žr. 20 pav.) galima rasti visą reikalingą informaciją susijusią su siekiamo projekto įgyvendinimu. Išnagrinėjus pateiktą medžiagą galima balsuoti už projektą, tai pat pakomentuoti savo nuomonę, tačiau šiuo atveju taip pat pastebimas gyventojų pasyvumas.



19 pav. **Panevėžio miesto savivaldybės El. problemų žemėlapis**

Šaltinis: [87]



20 pav. **Dalyvavimas Panevėžio miesto savivaldybės El. teisėkūroje**

Šaltinis: [87]

Nagrinėjant el. iniciatyvos polapi, matoma (žr. 21 pav.), kad pateikus el.iniciatyvą gaunamas grįžtamasis ryšys, atsakant į piliečio pasiūlymą. Taip pat yra galimybė kominikuoti su savivaldybės darbuotojais ir pateikti pasiūlymus ar klausimus, kurie nebus publikuojami viešai. Šiuo atveju Panevėžio miesto savivaldybė pateiktadama e-konsultavimo priemonės bei užtikrindama grįžtamąjį ryšį inicijuoja dvipusę komunikaciją, tačiau čia taip pat pastebima piliečių motyvacijos stoka įsitraukti į vietos politiką.

EL. INICIATYVOS	
Data	2012.03.30
Pareiškėjas	Sigitas Balsevičius
Kategorija	iniciatyvos

Kaip sutaupyti ir pagerinti susiekimą viešuoju transportu

Siūlau iš numatomų ES pinigų dalį skirti miesto apšvietimo rekonstrukcijai, konkrečiau - pakeisti senas natrio lempas į taupesnes LED (tai leistu sutaupyti apie 100000LT per mėnesį). Išlaidos ~3500 švietėjų pakeitimui apie 500000LT, atsiperka per pusmetį. Sakantis žingsnis: gal iš sutaupomų "pinigėlių" sukurti panašų į Talino viešojo transporto modelį, kuris nuo 2013 metų bus nemokamas?

Iniciatyvos įgyvendinimas

Labai diena,

Dėkojame už jūsų iniciatyvą. Kaip mus informavo Miesto ūkio skyriaus specialistai, šios technologijos dar tik pradėdamos diegti užsienio šalyse. Panevėžys jau išbandė LED švietuvus. Jie nebuvo efektyvūs - neapšvietė pakankamai teritorijos. Be to, šiais metais nėra numatyta ir lėšų, o jų reikėtų žymiai daugiau, nei jūs pateikėte.

Loreta Kaškeliene
 Panevėžio miesto savivaldybės administracijos
 Ryšių su visuomene skyriaus vyr. specialistė
 Tel. 504 467
 El. paštas loreta.kaskeliene@panevezys.lt
www.panevezys.lt

21 pav. Panevėžio miesto savivaldybės el. iniciatyvos

Šaltinis:[87]

Apibendrinant, galima teigti, kad tiek e-konsultavimo priemonių įvairovė, tiek grįžtamojo ryšio suteikimas piliečiams neužtikrina jų motyvacijos įsitraukiant į sprendimo priėmimo procesą. Pastebėta, kad iš visų prieš tai pateiktų e-konsultavimo priemonių piliečiai labiausiai dalyvavo el. problemų žemėlapiu iniciatyvoje. Šiuo atveju daroma prielaida, kad dalyvauti piliečius skatina ne bendros politikos kūrimas, o tai, kas „čia ir dabar“ tiesiogiai susiję su piliečiais. Tačiau tai, kad piliečiai domisi ne visuomenės problemomis, o savo gerove tik slopina demokratinį procesus.

Remiantis komunitarinės arba pilietinės respublikos mokyklos požiūriu į pilietiškumą, „pilietiškumas tai - dalyvavimas bendruomenės gyvenime, suteikiantis teisinį statusą, kuris patvirtina tokias teises ir pareigas“ [58, p. 46]. Šis požiūris į pilietiškumą remiasi teiginiu, kad pilietybės mokymas suteikia žmonėms teisių, ir paskatina juos būti aktyviais piliečiais. Žmonėms suteikiama informacija, tobulinami jų įgūdžiai, jie įgyja daugiau resursų, todėl gali geriau pasinaudoti pilietybės teikiamomis galimybėmis. Be šių teisių, pilietiško mokymas taip pat suteikia ir pareigas, skatina lojalumą ir visuomenei priimtinių vertybių propagavimą. Taigi, remiantis šiuo požiūriu, pilietiško švietimas „turi apimti tai, ką piliečiai gali atlikti ir kaip jie galėtų aktyviau įgyvendinti pilietiškumą“.

Taigi keliamą prielaidą, kad gyventojų motyvacija skatinama a) didinant informacinių technologijų prieinamumą bei ugdant informacinių technologijų raštingumą, t.y. nuosekliai įgyvendant taip vadinamas el. įtraukties (angl. *e. inclusion*) programas, b) gerinti piliečių pilietiško švietimą ir skatinti suvokimą apie atsakomybę, kuri yra privaloma kiekvienam demokratinės visuomenės individui.

2. Nusistovėjusi „face to face“ ar telefonu tvarka; savivaldybių vadovų IT prioritetų įvertinimo būtinybė. Nagrinėjant šį argumentą, pasitelksime Vilniaus ir Kauno miestų savivaldybių atvejo analizę.

Vilniaus miesto savivaldybės elektroniniame tinklalapyje įgyvendinamas e-demokratijos projektas vykdomas pagal 2007–2013 m. Ekonomikos augimo veiksmų programos 3 prioriteto „Informacinė visuomenė visiems“ priemonę VP2-3.1-IVPK-05-R „Elektroninė demokratija: regionai“.

The screenshot shows the Vilnius City Council website interface. At the top, there is a navigation bar with the Vilnius coat of arms and the word 'Vilnius'. Below it, there are tabs for 'Naujienos', 'E. miestas', 'Savivaldybė', 'Turizmas', 'Kalėdos', and 'Mano meniu'. Under 'E. miestas', there is a sub-menu with 'e. demokratija' selected, and other options like 'miesto problemos', 'interaktyvusis žemėlapis', 'deklaravimas', 'Vilniečio kortelė', and 'priėmimas į darželius'. The main content area is divided into three columns. The left column has a sidebar with 'Susisiekti su mumis' (pateikti siūlymą/ idėją, pateikti oficialų raštą, užduoti klausimą), 'Teisės aktų projektai' (išvados gauti, pateikti teisės aktų projektai, Vyriausybei pateikti teisės aktų projektai, teisės aktų projektų archyvas), 'Tarybos posėdžiai', 'Tarybos komitetų posėdžiai', 'Tarybos komisijų posėdžiai', 'Apklausa', and 'E. peticijos'. The middle column is titled 'Svarstomi teisės aktų projektai' and lists several draft laws with their dates and titles, such as 'A1-1051 2012-12-07 DEL APIE 18,4 HA TERITORIJOS BUVIAMIE GULBINŲ KAIME DETALIOJO PLANO TVIRTINIMO'. Below this is a section for 'E. peticijos' with a 'Sukurti peticiją' button. The right column is titled 'Tarybos posėdžių archyvas' and shows two video thumbnails of council sessions with dates like '2012-11-28 Savivaldybės tarybos posėdis Nr. 30' and '2012-11-07 Savivaldybės tarybos posėdis Nr. 29'.

22 pav. Vilniaus miesto savivaldybės e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės

Šaltinis: [89]

Projekto tikslas – sukurti ir įdiegti elektronines priemones, skirtas gyventojams dalyvauti Vilniaus miesto savivaldos sprendimų priėmimo, t. y. Vilniaus miesto gyventojams suteikti galimybę reikšti nuomonę įvairiais Vilniaus miesto gyvenimo klausimais, teikti pastabas dėl Vilniaus miesto savivaldybės tarybos rengiamų teisės aktų, susipažinti su aktualia, operatyvia ir lengvai pasiekama informacija apie Tarybos rengiamus ir priimtus sprendimus, diskutuoti, keisti nuomonėmis. Analizuojant e-konsultavimą šiame tinklalapyje, galima teigti, kad valdžios ir piliečių bendradarbiavimas, naudojant elektronines priemones – nerealizuojamas: piliečiams suteikiama galimybė išsakyti savo idėjas, tačiau tam, kad įsitraukti į sprendimų priėmimą ir tapti politikos kūrėjais – politinės ir administracinės valdžios patarėjais kol kas trūksta tiek technologinių sprendimų, tiek vietos valdžios iniciatyvos grįžtamajam ryšiui teikti. Kiekybinis empirinis tyrimas parodė, jog daugiausiai (96 proc.) savivaldybėse naudojamosi „Klausimų ir atsakymų“ įrankiais,

taip pat 54 proc. savivaldybių teigia, jog trūksta informacijos internetinėse svetainėse apie e-konsultavimo priemones, tačiau plačiau apžvelgus savivaldybių tinklalapius pastebima, kad beveik visose savivaldybėse yra pateiktos e-konsultavimo priemonės be informacijos apie jų naudojimą, ko galima iš jų tikėtis ir pan., kas rodo savivaldybių manipuliaciją tyrimo duomenimis. Kaip matoma vilnius.lt⁵ tinklalapyje e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės taip pat pateikiamos be platesnės informacijos, kas, teigtina, skatina piliečius neatsakingai reikšti savo nuomonę pasirinkus klaidingus e-bendravimo įrankius:

Pvz. Nr. 1., Vilniaus miesto savivaldybėje 2012 m. sausio mėnesį sukurta peticija „Sukurkime pagaliau funkcionalią, ergonomišką ir patrauklią vilnius.lt svetainę“, kurios turinyje pilietis ne visai korektiškai motyvuoja savo pasiūlymą:

„Labai džiaugiuosi Vilniaus m. savivaldybės svetainėje įdiegta e. peticijų funkcija, tačiau mano giliu įsitikinimu ji "nesuveiks", kaip ir daugelis kitų jo dalių. Aš labai rimtai, negi keičiant svetainės dizainą ar net funkcionalumą sunku pasitarti su specialistais? Ar galų gale tiesiog sėkmingai "nuplagijuoti" sėkmingą užsienio miesto svetainę. Gerai, apie dizainą aš gal nešnekėsiu, nes tiesiog per daug tekstų aiškinti. Panašu, kad svetainės autoriai tiesiog neskaitė net elementaraus spalvų derinimo pradžiamokslio, o apie išdėstymą, informacijos pateikimą net nešneku. Didžiausią problemą matau fikcinėje e. demokratijoje ir Mero savireklamoje. Skaičiuojami "Mero pavedimai". REALLY? Negaliu patikėti.

Tikra, tipinė "Simulacra". Pinigus galėjote tikrai geriau panaudoti. Sėkmės“

Pvz. Nr. 2., Vilniaus miesto savivaldybėje 2012 m. gruodžio mėnesį sukurta peticija „Dėl užrašo VILNIUS apšvietimo“

„Kreipiuosi į Jus antrą kartą super sudėtingu klausimu: neveikia dviejų raidžių apšvietimas užrašė VILNIUS važiuojant nuo Kauno pusės. Apsileidimas ir miesto įvaizdžio menkinimas. Prašau ponus, atsakingus už tvarką mieste, pajudint užpakalius ir susitvarkyti. Ar dėl visų smulkmenų būtina judint merą? Ačiū.“

Pirmu atveju pastebimas piliečio ironizavimas, o ne konkretūs pasiūlymai dėl savivaldybės tinklalapio modernizavimo, antru - tiek ironizavimas, tiek politinės kultūros stoka. Todėl teigtina, jog vietos valdžia matydama piliečių norą komunikuoti turi atkreipti dėmesį į e-konsultavimo priemonių pateikimą: tiek suteikiant informaciją apie šių priemonių panaudojimą, tiek tinklalapyje pateikiant priemones kovai su netinkamos informacijos paviešinimu, kurios skatintų tiek piliečius būti aktyviais ir pažymėti apie nederamą informaciją, tiek savivaldybės darbuotojus pašalinti klaidinančią informaciją. Apklausos metu paaiškėjo, jog Vilniaus miesto savivaldybė siekiant gerinti e-bendravimą ir e-konsultavimą numato patobulinti ir praplėsti vidinės vartotojo zonos tinklalapyje funkcijas, kas skatintų vartotojus:

⁵ Vilniaus miesto savivaldybės e-demokratijos nuoroda - <http://www.vilnius.lt/index.php?1435725406>

- dažniau jungtis prie elektroninės svetainės, pateikiant visas interesantams reikalingas paslaugas vienoje vietoje;
- skatintų daugiau naudotis elektroninėmis paslaugomis;
- supaprastintų komunikaciją su savivaldybės darbuotojais;
- skatintų pilietiškumą ir dalyvavimą e-demokratijos kūrime.

Planuojami patobulinimai susiję su e-bendravimu bei e-konsultavimu šiose srityse:

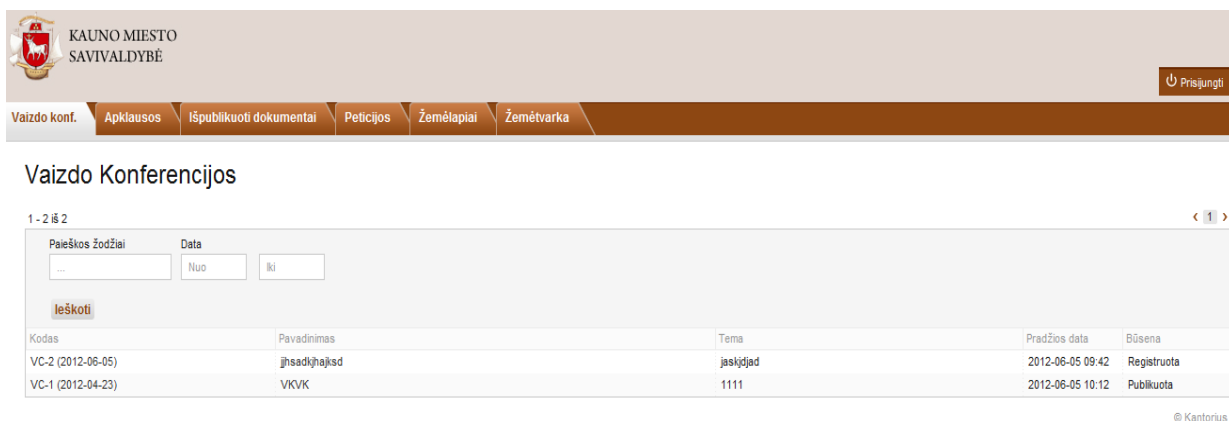
- klausimų savivaldybės darbuotojams uždavimas;
- administracinių ir viešųjų paslaugų užsakymas ir tiesioginis informacijos gavimas apie jų vykdymą; Istorijos saugojimas;
- miesto problemų registracija;
- teisės aktų užsakymas;
- peticijos pateikimas.

Vertinant Vilniaus savivaldybės atvejį, pažymėtina, kad e-konsultavimo priemonės yra eksperimentinio pobūdžio, kas laikui einant skatina piliečius pasyviau naudotis šiomis priemonėmis. Todėl teigtina, jog vertėtų koncentruotis į tiesioginį informacijos pateikimą apie piliečių indėlio vykdymą, abipusę komunikaciją ir bendradarbiavimo galimybę, t.y. į atsakomybės pasiskirstymą.

Kauno miesto savivaldybės administracija taip pat baigė įgyvendinti projektą „Kauno miesto viešojo administravimo sektoriaus veiklos skaidrumo didinimas informacinių ir ryšių technologijų priemonėmis įtraukiant savivaldybės bendruomenę“. Pagrindinis projekto tikslas - stiprinti miesto bendruomenės ir viešojo administravimo sektoriaus sąveiką, įtraukti bendruomenę į viešųjų klausimų svarstymą, didinant Savivaldybės veiklos skaidrumą. Įgyvendinant projektą sukurtos šios interaktyvios elektroninės viešosios paslaugos (žr. 23 pav.):

- sukurta vaizdo konferencijų sistema skirta gyventojams, norintiems bendrauti tiek anonimiškai, tiek ne - su miesto vadovais ar tarybos nariais jiems rūpimais klausimais.
- bendruomenės apklausų posistemė padeda rengti patariamojo pobūdžio savivaldybės gyventojų apklausas.
- išplėstas viešojo transporto švieslenčių tinklas miesto bendruomenei aktualios informacijos sklaidai. Švieslentėse bus teikiama informacija apie naujai priimtus Tarybos sprendimus, kurie aktualūs miesto visuomenei, vykdomas diskusijas, apklausas, tuo pačiu kviečiama jose dalyvauti.
- teisės aktų publikavimo, paieškos, jų projektų svarstymo ir nuomonės pareiškimo posistemė leidžia viešai skelbti tarybos sprendimų, administracijos direktoriaus įsakymų projektus ir priimtus teisės aktus.

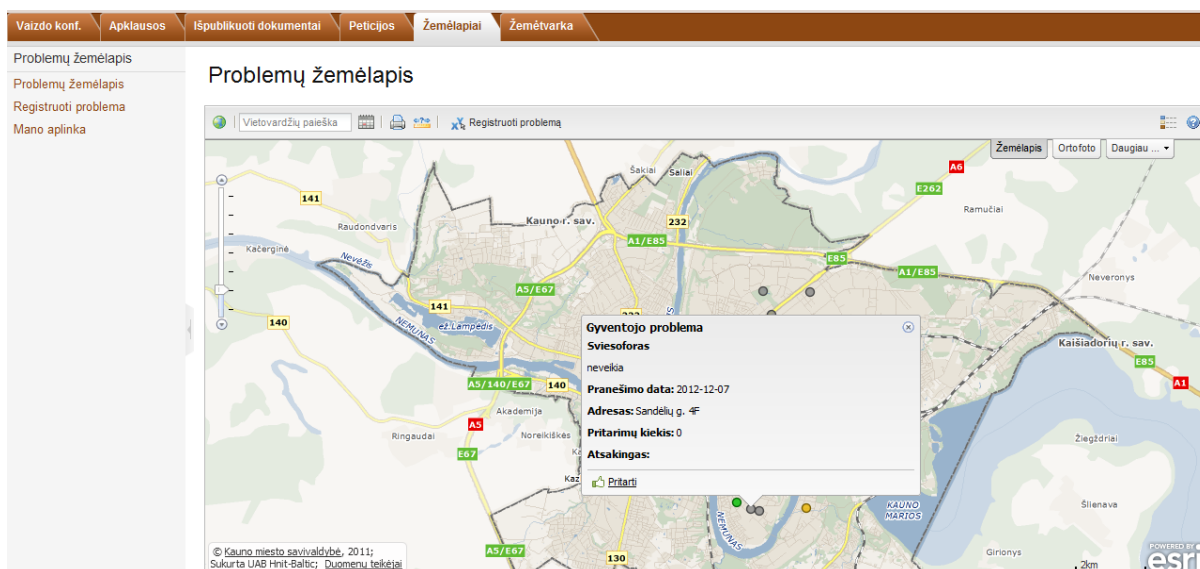
- teritorijų planavimo dokumentų viešo svarstymo informacinė posistemė, kuri skirta gyventojams teikti pasiūlymus miesto aplinkos gerinimo klausimais žemėlapiu pagalba.



23 pav. Kauno miesto savivaldybės e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonės

Šaltinis: [85]

Vis tik, plačiau išnagrinėjus e-konsultavimo ir e-bendravimo priemones pastebėta, kad bene visos pateikiamos priemonės neveikia: nėra galimybės peržiūrėti jau įvykusias vaizdo konferencijas, apklausa suarchyvuota, tačiau siekiant peržiūrėti jas ir gautus rezultatus atsiveria tušti polapiai. Petijų, išpubliuotų dokumentų priemonės taip pat netvarkomos, problemų žemėlapuose yra galimybė pateikti problemą, tačiau nei ant vienos problemos nėra grįžtamojo ryšio rezultatų (žr. 24 pav.), todėl teigtina, jog priemonės yra daugiau kaip vaizdinė priemonė, o ne įrankiai įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą, diskutuoti ir keisti nuomone. Tyrimas atskleidė, kad Kauno miesto savivaldybės administracija susiduria su nepakankamu vadovybės dėmesiu. Meras, turi savo veiklos viešinimo instrumentą - sekretoriatą, o administracijos veiklai nušviesti paskirti tik atskiri darbuotojai skirtinguose skyriuose.



24 pav. Kauno miesto savivaldybės problemų žemėlapis Šaltinis: [85]



25 Pav. Kauno miesto savivaldybės nuoroda į socialinį tinklalapį „Facebook“

Šaltinis: [85]

Siekiant plėsti e-bendravimą ir e-konsultavimą Kauno miesto savivaldybė nori perkelti bendravimą su gyventojais ir konsultavimą į socialinius tinklus, konkrečiai Facebook'ą, todėl publikuojant bet kokią naujieną palydi tekstu su nuoroda į facebook'o socialinį tinklalapį (žr. 25 pav.). Teigtina, jog ši priemonė skatina diskusijas, tačiau nesuteikia galimybės piliečiams prisidėti prie sprendimų proceso formavimo, todėl daugiau tinka kaip piliečių tarpusavio nuomonės apsisiekimo įrankis be grįžtamojo ryšio užtikrinimo, o ne valdžios – piliečių dvipusės komunikacijos priemonė.

Iš esmės sutinkama, kad el. dalyvavimo būtina siekti palaipsniui, pirmiausia sukuriant jam reikalingas reguliavimo ir gebėjimų sąlygas. Remiantis Jungtinių Tautų e-valdymo tyrimais, Lietuvos e-dalyvavimo lygis kyla: 2008 m. pagal el. dalyvavimo indeksą Lietuva užimė 20 vietą [19, p. 212], 2010 m. – 19 [18, p. 124], o 2012 m. pasiekė 13 vietą [17, p.134], todėl teigtina, kad augant kompiuteriacijos lygiui šalyje, stengiantis didinti tiek piliečių, tiek valdžios institucijų darbuotojų motyvaciją bendrauti pasinaudojant e-konsultavimo ir e-bendravimo priemonėmis, ir siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą reikalingas didesnis vietos valdžios dėmesys išnaudojant galimybes, kurias teikia šiuolaikinės vadybos koncepcijos ir technologijos.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Šiame darbe, remiantis literatūros bei atliktų tyrimų duomenų analizės rezultatais, buvo pasiektas iškeltas tikslas - atskleisti elektroninio konsultavimo, kaip priemonės įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą, perspektyvą ištiriant e-konsultavimo priemonių taikymo galimybes viešajame sektoriuje.

Atlikus teorinę analizę ir empirinį tyrimą išvados tokios:

1. Apžvelgus pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemą pastebėta, kad dauguma piliečių (49 proc.) vis dar nepasitiki valstybės ar savivaldybės institucijomis ir įstaigomis. Sprendžiant šią problemą, pasitikėjimas tampa priemone valdyti, tačiau objektyvaus santykio nebuvimas ir valdžios atotrūkis nuo piliečių, valdininkų profesinės specializacijos ir universalumo problemos, informacijos prieinamumo ir suprantamumo nebuvimas ir kt. veda piliečius link dalyvavimo demotyvacijos, kuri teigtina, lemia žemą institucijų veiklos efektyvumą.
2. Vertinant informacinių ir ryšių technologijų svarbą įtraukiant piliečius į sprendimų priėmimo procesą pastebėta, kad interaktyvi viešojo politika gali užtikrinti visas 3 valdžios ir visuomenės bendravimo formas: informavimą, konsultavimą ir dalyvavimą. Augantis kompiuterizacijos lygis šalyje taip pat rodo, kad piliečiai pasirengę pasitelkus IRT pagerinti bendravimą su atstovaujama valdžia, tačiau valdžios institucijos vykdydamos tradicinius veiklos būdus ir neišnaudodamos galimybių, kurias teikia šiuolaikinės vadybos koncepcijos ir technologijos slopina demokratijos procesų plėtrą.
3. Elektroninio konsultavimo priemonės atveria kelią dvipusei piliečių-valdžios komunikacijai, tačiau siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą reikalingas abipusis suinteresuotumas – politikų noras atverti procesą pasitelkus elektronines konsultavimo priemones ir įtraukti piliečius/potencialius savo rinkėjus, bei piliečių noras pasinaudojant suteikiamomis priemonėmis, dalyvauti.
4. Apžvelgiant Lietuvos ir užsienio elektroninio konsultavimo priemonių taikymo patirtį pastebėta, kad šios priemonės įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą sparčiai auga, kas rodo valdžios institucijų norą komunikuoti, tačiau vis dar nėra aišku ar šios priemonės nėra eksperimentinio pobūdžio ir išties įtraukia piliečius į sprendimų priėmimo procesą.
5. Empirinio kiekybinio tyrimo metu nustatyta, kad labiausiai paplitę Lietuvos svivaldybių internetinėse svetainėse yra šie e-konsultavimo ir e-bendravimo įrankiai: galimybė piliečiams pateikti klausimus (96 proc.), galimybė komentuoti teisės aktų projektus (81 proc.) bei galimybė pateikti nuomonę dėl savivaldybės darbo (78 proc.). Šie duomenys ir sudėtingesnių e-konsultavimo priemonių nebuvimas savivaldybių tinklalapiuose atskleidžia, kad vietos

valdžia daugiau linkusi išklausti piliečių nuomonę, o ne įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą.

6. Bendrai vertinant elektroninio konsultavimo priemones paaiškėjo, kad dažniausiai vietos valdžios institucijų darbuotojai pateikia atsakymus į klausimus ir apklausų bei konsultacijų rezultatus. Tačiau ištyrus e-konsultavimo priemones atskirai pastebimas ne tik pasyvus visų elektroninio konsultavimo priemonių naudojimas, bet tiek grįžtamojo ryšio neužtikrinimas iš savivaldybių darbuotojų, tiek viešinimo nebuvimas, kas teigtina, skatina piliečius nedalyvauti, o valdžios institucijas neįsigilinti į vietos problemas.

7. Kokybinio tyrimo rezultatai patvirtino, kad piliečių galimybės įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą priklauso nuo to, kiek patys piliečiai bus motyvuoti įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą ir nuo vietos valdžios institucijų vadovų suvokimo, kad išnaudojant galimybes, kurias teikia šiuolaikinės vadybos koncepcijos ir technologijos galima pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę ir efektyvumą.

Vadovaujantis atliktais tyrimais pateikiami šie pasiūlymai vietos valdžios institucijoms siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą:

- pateikiant e-konsultavimo priemones savivaldybės tinklalapyje siūloma nurodyti visą reikalingą informaciją su šių priemonių panaudojimu: priemonės aprašymas, taisyklės, ko galima tikėtis pasinaudojus priemone ir kt.;
- savivaldybės tinklalapyje pateikti tokias elektroninio konsultavimo priemones, kuriomis bus aktyviai naudojamosi ir laiku užtikrinamas grįžtamasis ryšys ir jo kokybė (pvz. į piliečio klausimą atsakoma visapusiškai suteikiant visą reikalingą informaciją);
- siekiant gero savivaldybės internetinės svetainės lankomumo, bendravimo kokybės užtikrinimo pasitelkiant e-konsultavimo priemones, vykdyti savivaldybės interneto svetainės monitoringą bei viešinti informaciją, kiek kartų vadovai gavo paklausimų, kiek kartų jie atsakė į klausimus ir komentarus ir kokią vietą sprendimų priėmimo užėmė piliečių indėlis;
- siekiant žinoti visas miesto opiausias problemas e-konsultavimo priemones pritaikyti naudotis visoms gyventojų ir amžiaus grupėms;
- paskirti atsakingus asmenis, kurie prižiūrėtų, kaip vykdomas e-konsultavimas;
- tinklalapyje pateikti priemones kovai su netinkamos informacijos paviešinimu, kuri skatintų tiek piliečius būti aktyviais ir pažymėti apie nederamą informaciją, tiek savivaldybės darbuotojus pašalinti klaidinančią informaciją;
- organizuoti informacinių technologijų specializuotus skirtingos apimties ir lygio mokymus savivaldybės darbuotojams;

Taip pat siekiant įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą reikalinga:

- 1) skatinti piliečių aktyvumą didinant informacinių technologijų prieinamumą bei ugdant informacinių technologijų raštingumą;
- 2) motyvuoti piliečius įstiraukti užtikrinant piliečių pilietiškumo švietimą ir skatinant suvokimą apie atsakomybę.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Straipsniai periodiniuose leidiniuose ir knygos:

1. Albrecht S., Kohlrausch N., Kubicek H., Lippa B., Marker O., Trenel M. and others. "eParticipation – Electronic Participation of Citizens and the Business Community in eGovernment" Study on Behalf of the Federal Ministry of the Interior, Division IT 1, p. 46.
2. Augustinaitis A. Valdymo kaitos kryptys žinių visuomenėje. Informacijos mokslai. 2005 (33) p. 11.;
3. Augustinaitis A. Valdymo komunikacija: žinių visuomenės įtaka viešajam administravimui. Informacijos mokslai. 2003 (27), p.10.;
4. Atviros Lietuvos fondas. Veiklos ataskaita, 2002, p.70.
5. Baločkaitė R., Morkevičius V., Vaidelytė V. and Žvaliauskas G. The Impact of New ICTs on Democracy: Positive and Negative Scenarios. Socialiniai mokslai. 2008. nr.1 (59), p. 92 ISSN 1392 – 0758;
6. Barber B. Strong Democracy: Participatory Politics for a New Age. Berkeley, CA: University of California Press,- 1984;
7. Bartuškaitė M., Žilys A. Politinio ir socialinio pasitikėjimo bei dalyvavimo raiška Lietuvos demokratijoje. Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas, Vilnius, 2011, Nr. 2 (1), p. 1, ISSN 2029-4573.
8. Borins, S. The Challenge of Innovating in Government. Washington: IBM Centre for the Business of Government, 2006.
9. Brack A., Noble P. E. democracy around the world. A survey for the Bertelsmann Foundation by Phil Noble and Associates, Summer 2001.
10. Clift, S. E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work. September 2003, Version 1.1. Prieinama per: <http://www.publicus.net/articles/edempubli network.html>;
11. Coleman, S. and Ross K. The Public, Politics and the Spaces Between: Election Call and Democratic Accountability. London: Hansard Society, 2002.;
12. Committee of Ministers. Recommendation CM/REC (2009) 1 of the Committee of Ministers to member states on electronic democracy (e-democracy).
13. Dabartinės Lietuvių kalbos žodynas. 4-asis leidimas. red. Keinys S., Klimavičius J., Pikčilingis J. ir kt.Lietuvių kalbos institutas. Vilnius: Mokslo enciklopedijų ir leidybos institutas, 2000. P. 625.

14. Dapkus R., Kmieliauskaitė R. E-demokratijos plėtros perspektyvos kaimiškuosiuose regionuose. Management theory and studies for rural business and infrastructure. ISSN 1822-6760.
15. De Cindio F., Peraboni C., Sonnante L. "A Two-room E-Deliberation Environment". In Proceedings of DIAC-2008/OD2008 - Directions and Implications of Advanced Computing; Conference on Online Deliberation - Tools for Participation. University of California, Berkeley (2008).
16. Delany Colin. The tools and tactics of digital political advocacy. Online Politics 101. 2011, January, Version 2.0 p.8
17. Department of Economic and Social Affairs. UN E-Government Survey 2012: E-Government for the People. New York: United Nations, 2012.
18. Department of Economic and Social Affairs. UN E-Government Survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. New York: United Nations, 2010.
19. Department of Economic and Social Affairs. UN E-Government Survey 2008: From E-government to Connected Governance. New York: United Nations, 2008.
20. Dvorak J. Piliečių dalyvavimo viešajame administravime iniciatyvų vertinimas: Savivaldybių tarnautojų požiūris, Vilnius, 2008, p. 51-52.;
21. European Commission European eParticipation Summary Report. November, 2009.
22. Fagan H. G., Newman D. R., McCusker P. and Murray M. E-consultation: evaluating appropriate technologies and processes for citizens participation in public policy. Final report of e-consultation research project, 2006.;
23. Glor, E. D. Innovation Traps: Risks and Challenges in Thinking About Innovation. The Innovation Journal, 2003, Vol. 8, No 2, p. 13.;
24. Hamson, N. Why Innovation Doesn't Work: And What To Do About It. The Innovation Journal, 2004, Vol. 9, No 1, p. 6.
25. Hansard society. Audit for political engagement 9. The 2012 Report: Part one. ISBN: 978 0900432 83 5
26. Held, D. Demokratijos modeliai. Vilnius: Eugrimas. 2002. P-311.
27. Imbrasaitė J. Sociotropiniai vertinimai ar asmeninės patirtys? Politinis pasitikėjimas Lietuvoje. Kultūra ir visuomenė: socialinių tyrimų žurnalas, Vilnius, 2011, Br. 2 (1), p. 13-14, ISSN 2029-4573.;
28. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie susisiekimo ministerijos. Metodinės rekomendacijos dėl valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams p. 11

29. Islam, M. Sirajul (2008). "Towards a sustainable e-Participation implementation model". European Journal of ePractice - www.epracticejournal.eu, no. 5 (October), p. 1-12.
30. Janssen, D. and Kies, R. Online Forums and Deliberative Democracy. *Acta Politica*, 2005, Vol. 40, pp 317-335.;
31. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Judex leidykla, 2002.
32. Kiškis, M., Kraujelytė, A. Informacinių technologijų įtaka teisiniams-politiniams procesams e-valdžios kontekste. *Informacinės technologijos*. – Kaunas: KTU, 2005.
33. Kraucevičiūtė I. Elektroninė demokratija: priemonė pilietinei visuomenei stiprinti. Magistro baigiamasis darbas, Vilnius 2006.
34. Lietuvos laisvosios rinkos institutas. Lietuvos savivaldybių indeksas 2011. Vilnius, 2011. p. 5 ISBN 978-9955-9584-6-8
35. Lietuvos Respublikos referendumo įstatymas. *Valstybės žinios* 2002, Nr. 64-2570.;
36. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas "Dėl informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo". *Valstybės žinios* 2005, Nr. 73-2649.;
37. Limba T. Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika. *Informacijos mokslai*, 2007. ISSN 1392-0561;
38. Limba T. Elektroninės valdžios paslaugų pakopų modeliai: jų lyginamoji analizė. *Informacijos mokslai*, 2009, Nr. 50, p. 30.;
39. Local Government Improvement and Development. *Innovation in Public Services. Literature Review*. September 2005.;
40. Macnamara. The Quadrivium of online public consultation: Policy, culture, resources, technology. *Australian Journal of political science*, Vol. 45, No. 2, June 2010, p. 227-244. ISSN 1363-030X online/10/020227-18.;
41. Margolis, M. and Resnick, D. (2000) *Politics as Usual. The Cyberspace "Revolution"*, Thousand Oaks et al.: Sage.
42. Mutaz M., Al-Debei. *Engaging with Citizens Online: Understanding the Role of ePetitioning in Local Government Democracy*. 2010, p. 2.
43. Organisation for Economic Co-operation and Development. *Citizens as partners: Information, consultation and public participation in policy-making*. OECD 2001.
44. Organisation for Economic Co-operation and Development. *Engaging Citizens Online for better Policy-making*. Policy Brief 2003, March.;
45. Organisation for Economic Co-operation and Development. *Focus on Citizens: Public Engagement for Better Policy and Services*. Summary in English. OECD 2009.
46. Organisation for Economic Co-operation and Development. *Promise and problems of E-democracy: challenges of online citizen engagement*. OECD 2003.;

47. Pateman C. Participation and Democratic Theory. Cambridge, UK: Cambridge University Press, -1970
48. Pauline P. Online Consultation in Gol Countries. Initiatives to foster e-democracy. Project report 6, 2001 December.;
49. Peipsi tarptautinio bendradarbiavimo centras. Visuomenės dalyvavimo vadovas, 2006.
50. Peters J., Abud M. E-konsultation: Enabling Democracy between Elections. IRPP choices, 2009 January, Vol. 15, No. 1 ISSN 0711-0677.
51. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2000 m.
52. Petrauskas R. Mokomoji knyga. E-demokratija., 2011.
53. Petrauskas R., Malinauskienė E., Paražinskaitė G., Vegytė N. Elektroninis dalyvavimas ir Lietuvos atstovaujamoji valdžia. Viešoji politika ir administravimas, 2009, Nr. 17, 1-9.
54. Prazauskas A. Unikaitė I. Politologijos pagrindai. Kaunas: VDU, 2007, p. 174.;
55. Putnam R. D. Kad demokratija veiktų: pilietinės tradicijos šiuolaikineje Italijoje. Vilnius: Margi raštai, 2001, p. 241.
56. Ralf Lindner, Ulrich Riehm. Electronic Petitions and Institutional Modernization JeDEM 1(1): 1-11, 2009 ISSN 2075-9517
57. The congress of localand regional authorities. Recommendation 249 (2008) Electronic democracy and debilerative consultation on urban projects.
58. T-kit apie Europos pilietiškumą. Šiuolaikinės pilietiškumo mokymo teorijos – kas šiuo metu vyksta? Mokymų medžiaga.
59. Tomkova J. E-consultations: New tools for civic engagement or facades for political correctness? European Journal of ePractice, 2009 March, Nr. 7. ISSN: 1988-625X.;
- 59a. Tribockis M. Piliečių įtraukimas ir dalyvavimas e.valdžios projektuose. Magistro baigiamasis darbas, 2009.
60. United Nations E-Government Survey 2010. Citizen empowerment and inclusion. Chapter 5, p. 83.
- 60a. Vegytė N. Elektroninis dalyvavimas ir atstovaujamoji valdžia. Magistro baigiamasis darbas, 2007.
61. Valačkienė A. Sociologinis tyrimas. Kaunas: Technologija, 2004.
62. Valentina Daunoraitė. Kaip įveikti laikmečio iššūkį – didėjantį atotrūkį tarp valdžios ir piliečių? Mokslo Lietuva, 2004, Nr. 11 (301).;
63. Vietos demokratija. Bendruomenės dalyvavimas sprendimų priėmimo procese Suomijoje ir Lietuvoje, 2004. P. 33-34.

64. Virkar, S. '(Dis) Connected Citizenship: Exploring Barriers to eConsultation in Europe', Part of Report for the European Commission, Deliverable 2 of the Breaking Barriers to e-Government: Overcoming Obstacles to Improving European Public Services Project. 2007.;
65. VRM ir „Baltijos tyrimai“. Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas. Tyrimo ataskaita. Vilnius, 2012.
66. VRM ir „Baltijos tyrimai“. Pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas. Tyrimo ataskaita. Vilnius, 2011.
67. Wilhelm A. G. Democracy in the digital age: challenges to Political life in Cyberspace. New York: Routledge, 2000. P. 32-48.
68. Williamson, A. Empowering communities to action: Reclaiming local democracy through ICTs. Paper presented at the Community Informatics Research Conference, 2007.
69. Žigaras, F. Politologija: Mokomoji knyga. - Vilnius: UAB „Gimtinė“, 2001.
70. Žilinskienė E. Vietos bendruomenių įtaka efektyvesniam administravimui rajoninėse savivaldybėse / Kauno rajono savivaldybės atvejo analizė, 2010.
71. Žydzūnaitė V. Tyrimo dizainas: struktūra ir strategijos. Mokomoji knyga. Kaunas: Technologija, 2008.
72. Øystein Sæbø, Jeremy Rose and Judith Molka-Danielsen. Social science computer review. eParticipation: Designing and managing political discussion forums. p. 408-409.

Interneto šaltiniai:

73. Bristol city council. Have your say – Ask Bristol. Prieinama per: <http://www.bristol.gov.uk/page/have-your-say> [2012-12-03];
74. Elektroniniai valdžios vartai. Informacinių technologijų naudojimas namų ūkiuose. Prieinama per: <https://www.epaslaugos.lt/portal/news/820> [2012-10-09];
75. Estonia.eu. Official gateway to Estonia: Estonia E-voting system. Prieinama per: <http://estonia.eu/about-estonia/economy-a-it/e-voting.html> [2012-10-17];
76. European Commission. „Your voice in Europe. Prieinama per: http://ec.europa.eu/yourvoice/index_en.htm [2012-09-05];
77. Europos Parlamentas. 2010 m. Europos Parlamentui pateiktos 1 655 peticijos. Prieinama per: <http://www.europarl.europa.eu/news/lt/headlines/content/20110513STO19332/html/Europos-Parlamentui—1-655-peticijos> [2012-09-05];
78. Familienfreundlicher Wohnort Hamburg. Prieinama per: <http://www.familienleben-hamburg.de/> [2012-12-03];
79. Fix my street. Prieinama per: <http://www.fixmystreet.com/> [2012-12-04];

80. GOL International Network .Online Consultation In GOL-IN Countries - Initiatives to foster e-democracy. Prieinama per: <http://www.governments-online.org/documents/e-consultation.pdf> [2012-08-08];
81. HM Government. How e-petitions work. Prieinama per: <http://epetitions.direct.gov.uk/how-it-works#duration> [2012-09-06];
82. Ignalinos savivaldybė. E-demokratijos paslaugos. Prieinama per: <http://www.ignalina.lt/index.php?627450836> [2012-12-01];
83. Intellitics. Digital Engagement Solutions. What Is E-Consultation? Prieinama per: <http://www.intellitics.com/blog/2009/03/06/what-is-e-consultation/> [2012-08-23];
84. iVote. Balsavimas internetu. Prieinama per: <http://www.ivote.lt/> [2012-09-13];
85. Kauno miesto savivaldybė. Elektroninė demokratija. Prieinama per: <http://edemokratija.kaunas.lt/> [2012-12-03];
86. Kazakhstan blog of government agencies executives. Prieinama per: <http://www.blogs.e.gov.kz/> [2012-12-01];
87. Panevėžio miesto savivaldybė. El. demokratija. Prieinama per: <http://www.panevezys.lt/lt/el.demokratija.html> [2012-12-03];
88. Vabariigi Valimiskomisjon. E-voting guidelines. Prieinama per: http://www.valimised.ee/internet_eng.html#C1 [2012-10-17];
89. Vilniaus miesto savivaldybė. Elektroninė demokratija. Prieinama per: <http://www.vilnius.lt/index.php?1435725406> [2012-12-05].

Morkevičiūtė S. Elektroninio konsultavimo priemonės viešajame sektoriuje / Elektroninio viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas. Vadovas prof. dr. R. Petrauskas. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Socialinės informatikos fakultetas, 2013 – 72 p.

SANTRAUKA

Ši tema aktuali nagrinėti, nes nepaisant ženklios pažangos diegiant šiuolaikines informacines technologijas Lietuvos valdymo procesams modernizuoti, pastebima, kad realios praktinės tiek valdžios institucijų, tiek nevyriausybinių organizacijų iniciatyvos įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą yra retos ir neveiksmingos. Veikiant globalizacijai, sudėtingėjant visuomenės socialinei veiklai, būtini nauji demokratijos išraiškos instrumentai, kurie suteiktų galimybę jai aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procesuose, todėl kaip pagrindinę priemonę piliečių aktyvumui skatinti galima išskirti elektronines konsultacijas, kurios gali turėti lemiamą įtaką demokratijos procesų plėtrai.

Darbo objektas – elektroninio konsultavimo priemonės.

Darbo tikslas – atskleisti elektroninio konsultavimo, kaip priemonės įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą, perspektyvą ištiriant e-konsultavimo priemonių taikymo galimybes viešajame sektoriuje.

Darbo uždaviniai:

- 1) atskleisti visuomenės pasitikėjimo atstovaujama valdžia problemą;
- 2) įvertinti informacinių ir ryšių technologijų svarbą įtraukiant piliečius į sprendimų priėmimo procesą;
- 3) aptarti elektroninio konsultavimo priemones ir jų taikymo galimybes;
- 4) apžvelgti Lietuvos ir užsienio elektroninio konsultavimo priemonių taikymo patirtį;
- 5) empirinio tyrimo pagalba iširti piliečių galimybes įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą pasitelkus e-konsultavimą.

Metodologija – naudojamas empirinis tyrimas remiantis tiek kiekybine, tiek kokybine tyrimo metodologija.

Darbo struktūra – Darbą sudaro teorinė ir empirinė dalis. Magistro darbe yra 25 paveikslėliai, pasinaudota 89 šaltiniais, darbo apimtis – 72 lapai.

Morkevičiūtė S. Electronic consultation tools in public sector / Electronic public administration master's thesis. Academic supervisor prof. R. Petrauskas. – Vilnius: Mykolas Romeris university, faculty of social informatics, 2013 – 72 p.

SUMMARY

This theme is very relevant because despite significant progress in the implementation of modern information technologies to sophisticate Lithuania's management processes, it is noticed that both regular practical initiatives of government agencies and non-governmental organizations to involve citizens in to decision making processes are rare and inefficient. The influence of globalization and the complexity of public social activities, there is a need of new democratic expression tools, which provides citizens a possibility to participate in the government process, therefore as a key instrument to promote citizen activity we can exclude electronic consultations, which may have a decisive influence on the development of democratic processes.

The object of thesis – electronic consultation tools

The purpose of thesis – to reveal an electronic consultation perspective as a device of involving citizens in the decision-making process, by examining e-counsultation tools in the public sector.

The objectives are:

- 1) to disclose the problem of public confidence in the representative government;
- 2) to evaluate information and communication technology importance by involving citizens in the decision-making process;
- 3) to discuss e-consultation tools and their application possibilities;
- 4) to review Lithuanian and foreign countries experience of e-consultation tools practice;
- 5) with assistance of an empirical study to investigate the possibilities for citizens to get involved in the decision-making process through e-consultation.

Methodology - used an empirical study based on both quantitative and qualitative research methodology.

The structure of thesis consists of theoretical and empirical parts. Master's thesis includes 25 images used from 89 sources, the volume of work - 72 pages.

Apklausa savivaldybėms apie elektroninio konsultavimo priemonių taikymo galimybes

I dalis

Gerb. respondente, esu Mykolo Romerio universiteto magistrantė, rašau magistro baigiamąjį darbą ir atlieku empirinį tyrimą, kurio tikslas - ištirti elektroninio konsultavimo priemonių naudojimą/paplitimą vietos valdžios institucijų elektroninėse svetainėse, nustatant piliečių galimybes aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą. Šiuo metu apie 70 proc. Lietuvos gyventojų naudojami internetu, savivaldybių elektroniniai bendravimo su piliečiais ir konsultavimosi įrankiai, elektroninės demokratijos priemonės savivaldybės tinklapyje gali ženkliai prie to prisidėti.

Pildydami anketą pažymėkite Jums tinkamą variantą (-us). Tyrimas susideda iš dviejų dalių. Pirmosios tyrimo dalies anketa yra anoniminė, kuri bus naudojama tik statistiniams rodikliams gauti ir nesiejama su konkrečia savivaldybe, antroje dalyje atsakymai siejami su konkrečia savivaldybe.

Anoniminė anketa.

1. Kiek Jūsų savivaldybės tinklapyje patalpinta informacijos apie elektroninio bendravimo su piliečiais ir konsultavimosi įrankius bei elektroninės demokratijos priemones ?

- Daug
- Mažai
- Nėra

2. Kokios elektroninio bendravimo ir konsultavimosi priemonės bei įrankiai yra savivaldybės tinklapyje? (Galimi keli atsakymo variantai)

Jei nėra e-bendravimo ir konsultavimo priemonių bei įrankių eikite prie 5 klausimo

- Galimybė pateikti klausimus
- Galimybė komentuoti teisės aktų projektus ir siūlyti pakeitimus
- Galimybė teikti nuomonę dėl savivaldybės darbo
- Konsultacijos ir apklausos
- Forumai
- Diskusijos
- Peticijos

3. Ar viešinamas grįžtamasis ryšys su piliečiais savivaldybės tinklapyje? (Galimi keli atsakymo variantai)

- Pateikiami atsakymai į klausimus
- Pateikiami komentarai ir siūlymai dėl teisės aktų projektų
- Pateikiamos nuomonės dėl savivaldybės darbo
- Pateikiami apklausų ir konsultacijų rezultatai
- Forumai moderuojami, svarstomais klausimais atsižvelgiama į piliečių nuomonę
- Diskusijos viešai svarstomos ir skelbiami jų rezultatai
- Peticijos viešai pateikiamos, skelbiami jų rezultatai ir įtraukia piliečius į sprendimų priėmimo procesą

- 4. Kiek per pastaruosius metus buvo aktyviai naudojamos e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonės ir viešinami jų rezultatai? Pažymėkite tinkamą atsakymą prie kiekvienos e-bendravimo ir e-konsultavimo priemonės**

E-bendravimo ir e-konsultavimo priemonių naudojimas ir viešinimas per metus			
Klausimais ir atsakymai	Forumai, diskusijos	Teisės aktų projektų komentarai	Konsultacijos ir apklausos
<input type="radio"/> Iki 10 kartų <input type="radio"/> Keliasdešimt kartų <input type="radio"/> 100 ir daugiau kartų	<input type="radio"/> Naudojamas vienas, du forumai <input type="radio"/> Trys ir daugiau <input type="radio"/> Nenaudojami	<input type="radio"/> Nėra <input type="radio"/> Keli <input type="radio"/> Keliolika	<input type="radio"/> Nėra <input type="radio"/> Viena dvi <input type="radio"/> Trys ir daugiau

- 5. Ar stebimas lankytojų skaičius savivaldybės tinklapyje?**

- Taip, yra viešas skaitliukas
- Skaitliuko nėra, bet stebima lankytojų statistika
- Ne, nėra skaitliuko ir nestebima lankytojų statistika

- 6. Ar yra paskirti atsakingi asmenys už e. bendravimą ir konsultavimą (moderatorius ir kt.)?**

- Yra paskirtas asmuo
- Keli asmenys
- Nėra paskirto atsakingo asmens

- 7. Kokius būdus ir priemones pasitelkiate kovojant su nekorektiškos, melagingos ar šmeižiančios informacijos pateikimu savivaldybės tinklapyje naudojant e-bendravimo ir e-konsultavimo priemones? (Galimi keli atsakymo variantai)**

- Prie forumų, diskusijų ir kt. yra įspėjimai dėl atsakomybės už klaidinančią informaciją
- Tinklapyje yra priemonės leidžiančios pašalinti klaidinančią informaciją
- Informacija prieš viešinimą yra kontroliuojama ir apibendrinama
- Nėra priemonių kovai su netinkamos informacijos paviešinimu

Nuoširdžiai dėkojame už bendradarbiavimą!

Apklausa savivaldybėms apie elektroninio konsultavimo priemonių taikymo galimybes**II dalis**

Gerb. respondente, esu Mykolo Romerio universiteto magistrantė, rašau magistro baigiamąjį darbą ir atlieku empirinį tyrimą, kurio tikslas - ištirti elektroninio konsultavimo priemonių naudojimą/paplitimą vietos valdžios institucijų elektroninėse svetainėse, nustatant piliečių galimybes aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą. Šiuo metu apie 70 proc. Lietuvos gyventojų naudojami internetu, savivaldybių elektroniniai bendravimo su piliečiais ir konsultavimosi įrankiai, elektroninės demokratijos priemonės savivaldybės tinklapyje gali ženkliai prie to prisidėti. Atsakymai į klausimus siejami su Jūsų savivaldybe statistiniams rodikliams gauti.

Oficiali anketa.

.....savivaldybė
(įrašykite savivaldybės pavadinimą)

1. Jūsų geroji patirtis diegiant e-bendravimo ir e-konsultavimo priemones.

.....
.....

2. Kokie e-bendravimo ir e-konsultavimo įrankiai numatomi kurti ar tobulinti jūsų savivaldybėje?

.....
.....

3. Su kokiomis kliūtimis susiduriate plečiant e-bendravimą ir e-konsultavimą?

.....
.....

4. Kokię jūsų pasiūlymai siekiant plėsti e-bendravimą ir e-konsultavimą?

.....
.....

Nuoširdžiai dėkojame už bendradarbiavimą!