

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ TECHNOLOGIJŲ FAKULTETAS
SKAITMENINIŲ TECHNOLOGIJŲ INSTITUTAS

VAIDAS VALIKONIS

**ELEKTRONINĖS VALDŽIOS INTEGRAVIMAS IR JO KOKYBINIAI
SPRENDIMAI VISUOMENEI**

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
doc. dr. Tadas Limba

Vilnius

2014

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ TECHNOLOGIJŲ FAKULTETAS
SKAITMENINIŲ TECHNOLOGIJŲ INSTITUTAS

**ELEKTRONINĖS VALDŽIOS INTEGRAVIMAS IR JO KOKYBINIAI
SPRENDIMAI VISUOMENEI**

Elektroninės valdžios administravimo magistro baigiamasis darbas
Studijų programa

Vadovas
doc. dr. Tadas Limba
2014-12-

Recenzentas

201_____

Atliko
stud. Vaidas Valikonis
2014-12-22

TURINYS

ĮVADAS	7
1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KŪRIMO IR INTEGRAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI	11
1.1. Elektroninės valdžios kūrimas ir jos transformacijos analizė	11
1.2. Elektroninės valdžios integravimo problematika	21
1.3. Elektroninės valdžios kokybinių sprendimų strateginės kryptys	27
2. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS INTEGRAVIMO IR JO KOKYBINIŲ SPRENDIMŲ PASAULINĖS PATIRTIES ANALIZĖ	32
2.1. Jungtinių Amerikos Valstijų e. valdžios integravimo ir kokybinių sprendimų analizė	32
2.2. Nyderlandų karalystės e. valdžios integravimo ir kokybinių sprendimų analizė	34
2.3. Lietuvos e. valdžios integravimo ir kokybinių sprendimų analizė.....	36
2.3.1. Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma	39
2.3.2. LRS ir Teisės aktų projektų informacinė sistema	40
3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KOKYBINIŲ SPRENDIMŲ VERTINIMAS.....	42
3.1. Elektroninės valdžios paslaugų teikėjų elektroninių paslaugų kokybės užtikrinimo būdų tyrimas	42
3.1.1. Tyrimo metodologija.....	42
3.1.2. Tyrimo duomenų analizė.....	43
3.1.3. Tyrimo rezultatai	47
3.2. Privataus sektoriaus – viešųjų elektroninių paslaugų kūrėjų e. paslaugų kokybės užtikrinimo būdų tyrimas	48
3.2.1. Tyrimo metodologija.....	48
3.2.2. Tyrimo duomenų analizė.....	49
3.2.3. Tyrimo rezultatai	51
3.3. Fizinėse asmenų elektroninių paslaugų naudojimo ir jų kokybės vertinimo tyrimas	52
3.3.1. Tyrimo metodologija.....	52
3.3.2. Tyrimo duomenų analizė.....	54
3.3.3. Tyrimo rezultatai	74
3.4. Tyrimų duomenų rezultatai	76
IŠVADOS.....	77
PASIŪLYMAI	78
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	79
SANTRAUKA	85
SUMMARY	87
PRIEDAI	89

SANTRUMPOS

E. valdžia, EV	Elektroninė valdžia
E. paslauga, EP	Elektroninė paslauga
EK	Europos Komisija
ES	Europos Sąjunga
GRT	Valstybės biudžetinė įstaiga Gyventojų registro tarnyba
IRT	Informacinės ir ryšių technologijos
IS	Informacinė sistema
IT	Informacinės technologijos
IVPK	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos
LGF	Lietuvos ginklų fondas prie Vidaus reikalų ministerijos
LRS	Lietuvos Respublikos Seimas
LRV	Lietuvos Respublikos Vyriausybė
LSD	Lietuvos statistikos departamentas
RC	Valstybės įmonė Registrų centras
VA	Viešasis administravimas
Valstybės kontrolė, VK	Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė
VIISP	Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma
VĮ	Valstybės įmonė
VPC	Viešųjų paslaugų centras
VRM	Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija

LENTELĖS

Lentelė 1. E. valdžios apibrėžimų palyginimas	12
Lentelė 2. E. valdžios teikiama nauda	15
Lentelė 3. E. valdžios paslaugų modeliai	19
Lentelė 4. Pagrindinės elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos.....	19
Lentelė 5. Viešųjų paslaugų centrų steigimo modeliai.....	24
Lentelė 6. Tyrimo subjektų tvarkomų informacinių sistemų statistinė suvestinė	43
Lentelė 7. Respondentų naudojamos kokybės užtikrinimo priemonės	45
Lentelė 8. Respondentai pagal amžiaus grupes	54
Lentelė 9. E. valdžios paslaugų plėtros poreikiai	61
Lentelė 10. Respondentų kompiuterinio raštingumo įtaka EP naudojimo sudėtingumui	68

PAVEIKSLAI

Paveikslas 1. E. valdžios apibrėžimų orientacija.....	14
Paveikslas 2. E. valdžios dalyviai.....	17
Paveikslas 3. E. valdžios ir jos teikiamų paslaugų naudotojai	18
Paveikslas 4. EV vystymosi dimensijos	23
Paveikslas 5. Valstybių, naudojančių socialinius tinklus e-konsultavimui, skaičius	27
Paveikslas 6. Valstybių, naudojančių socialinius tinklus e-valdžios tikslais, skaičius.....	27
Paveikslas 7. VA subjektų kuriamų e. paslaugų kokybės užtikrinimo būdai.....	44
Paveikslas 8. Respondentai pagal amžiaus grupes	54
Paveikslas 9. Respondentai pagal išsilavinimą.....	55
Paveikslas 10. Apklausos respondentai pagal kompiuterinio raštingumo lygį	55
Paveikslas 11. E. paslaugų naudojimo dažnumo priklausomumas nuo naudotojų amžiaus grupės	56
Paveikslas 12. Respondentų EP naudojimo dažnis pagal amžiaus grupes	57
Paveikslas 13. E. paslaugų naudotojų, kuriems kilo neaiškumai naudojantis EP, dalis.....	58
Paveikslas 14. Respondentų, susidūrusių su neaiškumais naudojantis EP, skaičius pagal amžiaus grupes	58
Paveikslas 15. Respondentų amžiaus įtaka viešųjų elektroninių paslaugų paprastumo vertinimui	59
Paveikslas 16. www.epaslaugos.lt žinomumas ir naudojimas pagal amžiaus grupes	60
Paveikslas 17. Apklausos dalyvių poreikis gauti visas EV paslaugas viename tinklapyje	60
Paveikslas 18. E. valdžios paslaugų plėtros poreikiai	61
Paveikslas 19. E. valdžios paslaugų plėtros poreikis pagal naudotojų amžiaus grupes	62
Paveikslas 20. EP naudotojų išsilavinimo įtaka e. paslaugų naudojimo dažnumui	63
Paveikslas 21. Respondentų išsilavinimo įtaka EP supratimui ir pagalbos poreikiui	64
Paveikslas 22. Išsilavinimo įtaka EP paprastumo poreikiui	65
Paveikslas 23. Respondentų išsilavinimo įtaka paslaugų gavimo būdo prioritetams.....	66
Paveikslas 24. Išsilavinimo įtaka EV paslaugų poreikiams	67
Paveikslas 25. Respondentų kompiuterinio raštingumo įtaka kylantiems neaiškumams naudojantis VA EP.....	68
Paveikslas 26. Respondentų kompiuterinio raštingumo įtaka kokybiniais EV EP poreikiams	69
Paveikslas 27. EP naudojimo dažnumo įtaka galimai kylančių neaiškumų apdorojimui	70
Paveikslas 28. EP naudojimo dažnumo įtaka paslaugos gavimo būdo pasirinkimui	71
Paveikslas 29. EP naudojimo dažnumo įtaka EV paslaugų tobulinimo kokybiniais poreikiams..	72
Paveikslas 30. Visos informacijos viename tinklapyje poreikio ryšys su EV paslaugų portalo žinomumui.....	72

ĮVADAS

Temos aktualumas ir naujumas. E. valdžios paslaugų žinomumas Lietuvoje yra mažas: naudojimasis elektroninių valdžios vartų portalu – centriniu elektroninių paslaugų portalu, sudarančiu galimybes vieno langelio principu gauti įvairias e. valdžios elektrones paslaugas – 2012 m. buvo vos 6,5 proc. (IVPK, Pagrindinių..., 2012). Tai parodo, kiek Lietuvos piliečiai yra: pripratę prie tradicinių paslaugų teikimo būdo, nepasitiki internetinėmis technologijomis teikiamų paslaugų, nemoka jomis naudotis arba yra išbandę vieną kartą ir liko nepatenkinti. Visos šios priežastys suponuoja išvadą, kad valdžia deda per mažai pastangų savo elektroninių paslaugų viešinimui, populiarinimui, tobulinimui ir pritaikymui prie įvairaus amžiaus paslaugų gavėjų poreikių, internetinių programų efektyvumo rekomendacijų laikymuisi. Vienintelis būdas, kurį valdžia naudoja siekiant didinti e. paslaugų naudotojų ratą – įstatyminis, normatyviniuose aktuose įtvirtinant pareigą duomenis teikti ar gauti tik elektroniniu būdu (pvz, Valstybinė mokesčių inspekcija, Socialinio draudimo fondo valdyba), iš anksto plačiai visuomenei neargumentuojant efekto, proceso ir rezultato kriterijų rodiklių ir taip nemotyvuojant jomis naudotis. Vis dėl to, pagrindinis e. valdžios uždavinys - tapti instrumentu gerinančiu valstybės institucijų ryšį su visuomene, skatinančiu ir keičiančiu viešojo sektoriaus veiklą efektyvaus administravimo kryptimi (Limba T., Elektroninės..., 2004).

Elektroninės valdžios integracijos ir kokybės vertinimo temų profesionalus vertinimas ir analizė yra sąlyginai naujas tyrimų objektas. Pati e. valdžios sąvoka atsirado 1997 m., kai ją JAV Nacionalinėje veiklos rezultatų apžvalgoje (angl. – *National Performance Review*) pirmą kartą pavartojo ataskaitoje „Galimybės Amerikai: Reorganizavimas naudojant informacines technologijas“ (angl. – *Access America: Reengineering Through Information Technology*) (Osterweil L. J., 2007). Taigi šios srities tyrimai pradėjo būti atliekami nuo maždaug 2000-ųjų m.

Šiame darbe nagrinėjamas e. valdžios paslaugų prieinamumo ir naudojimo gerinimo aspektas remiantis integralumo ir kokybiškumo kriterijais, taip pat dabartinė e. valdžios paslaugų padėtis palyginimo būdu sugretinama su pirmaujančiomis e. paslaugų teikėjomis – Jungtinės Amerikos Valstijomis ir Nyderlandų Karalyste.

Tokia lyginamoji analizė ir integralumo bei kokybiškumo pjūvių e. paslaugų kontekste nagrinėjimas leis įvertinti Lietuvoje sukurtų e. valdžios paslaugų mažo naudojimo priežastis ir identifikuoti sąlygas šiems rodikliams pagerinti.

Mokslinė problema. Plačiąja prasme įprastos valdžios virtimą e. valdžia ir jos paslaugų atsiradimą, kiekybinius ir kokybinius aspektus daugiausiai nagrinėja Azijos ir Šiaurės Amerikos

mokslininkai, kurie technologine kompiuterinės infrastruktūros ir jos taikymo prasme yra labiausiai pažengę: prof. Chee-Wee Tan nagrinėdamas e. valdžios paslaugų kokybinius kriterijus pabrėžia, kad „e. paslaugų kokybė yra itin reikšminga tam, kad gyventojai priimtų ir naudotųsi elektroninėmis paslaugomis.“ (Lee C. W., 2013). Chae-Eon Lee, Gwangyong Gim ir Boonghee Yoo atliktoje studijoje „Sąryšis tarp kokybės ir piliečių pasitenkinimo elektroninės valdžios paslaugomis“, akcentuojamas e. verslo, kaip e. valdžios paslaugų pirmtako, paslaugų kokybės tyrimų panaudojimas e. valdžios tyrimams, nes žmonės, pripratę prie elektroninių privataus sektoriaus paslaugų, jų kokybės standartų ir patogumo yra linkę to paties tikėtis ir iš viešojo sektoriaus e. paslaugų. Studijoje taip pat giliai išanalizuotos vis dar tobulinamos metodikos, skirtos įvertinti e. valdžios paslaugų kokybės kriterijus. Lemuria Carter ir France Belanger atliktoje studijoje „E. valdžios paslaugų įgyvendinimas: piliečių pasitikėjimas, inovacijos ir priėmimo faktoriai“ panašiai kaip ir Chae-Eon Lee, Gwangyong Gim ir Boonghee Yoo akcentuoja į e. verslo paslaugų kokybės užtikrinimo kriterijus, tačiau išskiria viešojo sektoriaus specifiką: „versle yra leidžiama pasirinkti savo klientus. Vis dėl to, e-valdžios institucijos yra atsakingos kad būtų teikiamos kokybiškos paslaugos visiems rinkimų teisę turintiems piliečiams, įskaitant asmenis su mažomis pajamomis ir neįgalumu.“ (Carter L., 2005). Panašius viešojo sektoriaus paslaugų išskirtinumus analizuoja ir Stefan Iovan kartu su Gheorghe Iulian Daian straipsnyje „Debesų kompiuterijos įtaka elektronei valdžiai“, pradedant nauda pačiai valdžiai, socialinės informacijos tikslesne analize ir gyventojų informacijos konsolidavimo paprastumu (Iovan S., 2013). Mohammed A. Kafaji tyrime „Paslaugų kokybės kaip vartotojų pasitenkinimo e. valdžios programomis mediatoriaus“ analizuoja panašius aspektus, kokie bus nagrinėjami šiame darbe. Mohammed A. Kafaji išskiriamos dvi sąvokos: paslaugos kokybė ir turinio kokybė (Kafaji M. A., 2013). Jos abi yra labai svarbios vertinant naudotojų pasitenkinimą ir siekiant užtikrinti viešosios e. paslaugos tikslumą ir operatyvumą. Tyrėjas konstatuoja IT specialistų dalyvavimo svarbą projektų iniciavimo ir priėmimo etapuose, taip pat susijusių interesų grupių (paslaugų naudotojų) dalyvavimą projektavimo etape. Apibendrinant užsienio autorių nuomones, teigtina, kad „Interneto pasiekiamumas yra ne vienintelis elementas įtakojantis elektroninės valdžios kuriamų paslaugų vystymą. Šių paslaugų naudojimas taip pat priklauso nuo išsilavinimo ir mentaliteto pokyčių, o taip pat nuo paslaugų sukūrimo sėkmės ir modernios visuomenės pripažinimo ir naudojimosi.“ (Teodora V., ..., 2010).

Lietuvių autorių viešųjų e. paslaugų kokybė, pasauliniai tyrimai ir Lietuvos kontekstas juose yra mažiau nagrinėjami. Egidijus Barcevičius teigia, kad „šiuo metu technologijos jau leistų sukurti skaitmeninę organizaciją, kurios visa veikla (o ne atskiri jos fragmentai) būtų perkelta į skaitmeninį formatą“ (Tejasvee S., ..., 2010). Taip būtų pasiekta reintegracija, kai būtų paskatintas tarpinstitucinis bendradarbiavimas, sumažinta viešojo sektoriaus fragmentacija. Tadas Limba

publikacijoje „Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui“ akcentuoja, kad „e. valdžia turi tapti instrumentu gerinančiu valstybės institucijų ryšį su visuomene, skatinančiu ir keičiančiu viešojo sektoriaus veiklą efektyvaus administravimo kryptimi.“ (Limba T., Elektroninės..., 2004). Lidija Kašubienė ir Povilas Vanagas tyrime „Elektroninės valdžios kokybės vertinimo prielaidos“ antrino užsienio mokslininkų ir analitikų mintims, kad piliečiai iš elektroninės valdžios paslaugų laukia tokių pačių rezultatų kaip iš privataus sektoriaus e. paslaugų, taip pat, kad viešojo sektoriaus paslaugų plėtra turėtų mažinti išlaidas paslaugų teikimui, nes jos būtų teikiamos automatiškai, 24/7 režimu ir nepriklausytų nuo vietos, kur yra subjektas. Tačiau teorinės prielaidos nėra tapačios realybei.

Kaip parodė aktualiausia tyrimą atlikusi Lietuvos Respublikos valstybės kontrolė, kuri Valstybinio audito ataskaitoje „Vieno langelio principo įgyvendinimas teikiant Elektronines paslaugas“ konstatuoja, kad nėra įmanoma suskaičiuoti visų Lietuvoje teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų, o taip pat nėra skaičiuojama kiek jos atsiperka, t.y. neskaičiuojamas ekonominis atsipirkimo kriterijus, įvertinant paslaugos teikimą įprastu ir elektroniniu būdais. Šiuo metu netgi „nėra mechanizmo, kuris leistų vientisai vertinti el. paslaugų poreikį valstybės ir savivaldybių institucijose ir spręsti dėl naujų el. paslaugų kūrimo centralizuotai.“ (Kašubienė L., ..., 2007). Šioje ataskaitoje siūlomas tolimesnio vystymosi modelis Lietuvoje yra diegti kuo daugiau konsoliduotų paslaugų – t.y. kad asmuo norėdamas gauti rezultatą, pvz., įregistruoti vaiko gimimą, turėtų ne aplankyti penkias institucijas, ar atlikti penkis skirtingus veiksmus e. erdvėje, bet vieną kartą save identifikavęs galėtų vienoje vietoje atlikti visus reikiamus veiksmus vieną po kito. Tokia paslauga būtų ženkliai efektyvesnė, greitesnė, naudojamesnė ir patrauklesnė naudotojui.

Taigi kokybiniai ir integraciniai sprendimai yra pagrindinis veiksnys, skatinantis paslaugų gavėjus (naudotojus) jomis pasitikėti ir tradicinius būdus pakeisti elektroniniais.

Šio darbo **tyrimo objektas** yra elektroninės valdžios paslaugų integravimas visuomenėje integravimo ir kokybiškumo aspektais.

Tyrimo metu bus iširta, ar viešųjų e. paslaugų naudojimas Lietuvoje yra tiesiogiai susijęs su jų kokybės kriterijų vertinimu.

Darbo tikslas – išanalizuoti kokybinius kriterijus ir jų taikymą elektroninių valdžios paslaugų greitesnei sklaidai visuomenėje.

Uždaviniai tikslui pasiekti:

1. Išanalizuoti teorinius kokybinius e. paslaugų kriterijus.
2. Išanalizuoti pirmaujančių e. valdžios paslaugų teikėjų – JAV ir Nyderlandų Karalystės konsoliduotas e. paslaugas piliečiams.
3. Įvertinti Lietuvos e. valdžios paslaugų kūrimo kokybės ryšį tarp paslaugos kokybės ir naudotojų pasitenkinimo.

Tyrimo hipotezė – viešųjų e. paslaugų kokybės didinimas sąlygoja didesnę jų naudojimą.

Darbo metodika ir šaltiniai. Darbas atliktas vadovaujantis mokslinių šaltinių analize, kurie rasti įvairiose mokslo publikacijų duomenų bazėse, bibliotekose ir internete, taip pat apžvelgiant įvairius tyrimus ir svarbius bei darbei aktualius oficialių ministrų organizacijų interneto tinklapius. Tyrimui naudojamos kiekybinės apklausos ir struktūrizuoto interviu metodikos.

Darbo praktinė reikšmė

Gauti darbo rezultatai gali būti kritiškai tolimesniam Lietuvos e. valdžios priemonių vystymuisi ir kokybiniais kriterijams identifikuoti. Esamas disonansas tarp viešojo administravimo, privačių juridinių asmenų ir fizinių asmenų poreikių e. paslaugoms ir jų kokybei negali būti toleruojamas ir turi būti eliminuotas. Tai sudarytų sąlygas ne tik efektyvesniam e. valdžios paslaugų naudojimui, bet naudą gautų ir pati Lietuvos valdžia: tarptautiniame kontekste galėtume tapti pavyzdžiu, o vietos rinkoje sumažinti patiriamas išlaidas paslaugų teikimui, skatinti neblogai išplėtotą kompiuterinių ryšių infrastruktūros naudojimą, didinti piliečių pasitenkinimą valdžios paslaugomis ir jos sprendimais.

Darbo struktūra

Pirmame skyriuje apžvelgiami išanalizuoti literatūros šaltiniai, e. valdžios paslaugų teoriniai kokybės tyrimų rezultatai, integralumo į visuomenę problematika ir teorinės galimybės, detalizuojama atlikta e. valdžios kūrimo ir transformacijos analizė bei e. paslaugų integravimo kryptys. Antrame skyriuje analizuojama pasaulinė pirmaujančių viešųjų e. valdžios paslaugų teikėjų – JAV ir Nyderlandų Karalystės bei Lietuvos e. paslaugų kokybinių sprendimų įgyvendinimo patirtis. Trečiame skyriuje išanalizuoti Lietuvos viešųjų e. paslaugų kokybiniai ir integralumo aspektai trimis pjūviais: viešųjų paslaugų teikėjų (viešojo administravimo subjektų) požiūris į e. valdžios paslaugų kokybės užtikrinimo procesus; privačių subjektų, viešojo administravimo institucijoms kuriančių technologinius viešųjų e. valdžios paslaugų sprendimus, kokybės iniciatyvų skatinimo procesus; Lietuvos gyventojų, besinaudojančių internetu, požiūris į e. valdžios teikiamų paslaugų kokybę ir jų poreikį.

Darbą sudaro 88 puslapiai (be priedų), 10 lentelių, 30 paveikslų, 1 priedas.

Darbe iš viso panaudota 58 šaltiniai.

1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KŪRIMO IR INTEGRAVIMO TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. Elektroninės valdžios kūrimas ir jos transformacijos analizė

Elektroninėmis paslaugomis daugeliui žmonių tenka naudotis kasdien: e. bankininkyste, elektroninių viešojo transporto bilietų sistema, socialiniais tinklais; darbas taip pat neįsivaizduojamas be kompiuterizuotų ar automatizuotų įrankių, tokių kaip dokumentų valdymo sistemos, specializuotos sistemos ligoninėse, policijoje, mokslo įstaigose. Kiekvieną dieną dirbdami kompiuteriu žmonės yra įpratę savo veiksmo rezultatą gauti itin greitai ir patogiai. Apie kiekvieną asmenį labai daug informacijos galima gauti per keletą sekundžių naudojantis internetine paieška. Didysis anglų kalbos žodynas žodį „to google“, kilusį nuo bene populiariausio paieškos variklio Google, 2013 m. įtraukė kaip norminį ir plačiai vartotiną anglų kalbos žodį. Visa tai rodo itin didelį informacinių technologijų pagrindu sukurtų priemonių poreikį kasdieniniame gyvenime.

Elektroninės valdžios ar elektroninės demokratijos galimybių suvokimas visgi ne taip greitai skverbiasi kelią į kiekvieno žmogaus gyvenimą. Tam įtakos turi daugelis motyvų: kompiuterinio raštingumo stoka, politinės prielaidos, postsovietizmo likučiai kultūroje ir žmonių sąmonėje, kiti socialiniai motyvai.

Elektroninės valdžios sąvoka. Elektroninės valdžios koncepcijos ištakos siekia interneto, kaip visuotinai paplitusio duomenų perdavimo tinklo, atsiradimo laikus (apie 1985 m.). Elektroninio pašto ir internetinių svetainių atsiradimas sudarė galimybes ženkliai sparčiau dalintis informacija, priimti reikiamus sprendimus visose gyvenimo srityse. E. valdžios teorinės išvalgos įgavo pagreitį 1995 m. JAV kompanijai Microsoft išleidus vizualiai patrauklią operacinę sistemą MS Windows 95. Kartu visiems prieinamos tapusiomis reliacinės duomenų bazės leido į kibernetinę sritį įkelti labai daug duomenų ir taip juos išviešinti visiems suinteresuotiems asmenims, kas itin palengvino priėjimą prie valdžios priimtų sprendimų.

Kitą esminį žingsnį e. valdžios procesai žengė plačiai paplitus mobiliesiems telefonams. Trumpųjų žinučių (SMS), o vėliau multimedijos žinučių (MMS) paplitimas ir itin greitas perdavimo būdas įgalino atsirasti aukštesnio lygio e. valdžios paslaugoms – informacijos teikimui mobiliaisiais tinklais. Tokios paslaugos tapo ir iki šiol yra reikšmingos kai reikia skubiai informuoti dideles visuomenės grupes (pvz., pagal teritorinius vienetus), pavyzdžiui, informuoti apie artėjančią stichiją, primenant apie konkrečiu terminu apibrėžtas piliečių ar verslo atstovų pareigas ir t.t..

Trečias išskirtinas etapas e. valdžios raidoje yra socialinių tinklų išpopuliarėjimas. 2003 – 2004 m. paplitus socialinių tinklų MySpace, LinkedIn, Facebook ir pan. naudojimui tai tapo

puikia priemone valdžios institucijoms skleisti informaciją apie savo veiklą, naujienas, teisėkūros iniciatyvas, paliečiančias kiekvieną asmenį individualiai, ir apie kitus sprendimus; komunikuoti su visuomene įvairiais klausimais, norint – išgirsti piliečių nuomonę.

Plėtojantis e. valdžios įrankiams iki šių dienų nėra iškristalizuotas vieningas e. valdžios apibrėžimas. Nuo 2000 m. pradėjus gausėti teorinių ir praktinių e. valdžios taikymo tyrimų atsiranda vis daugiau šios srities apibrėžimų.

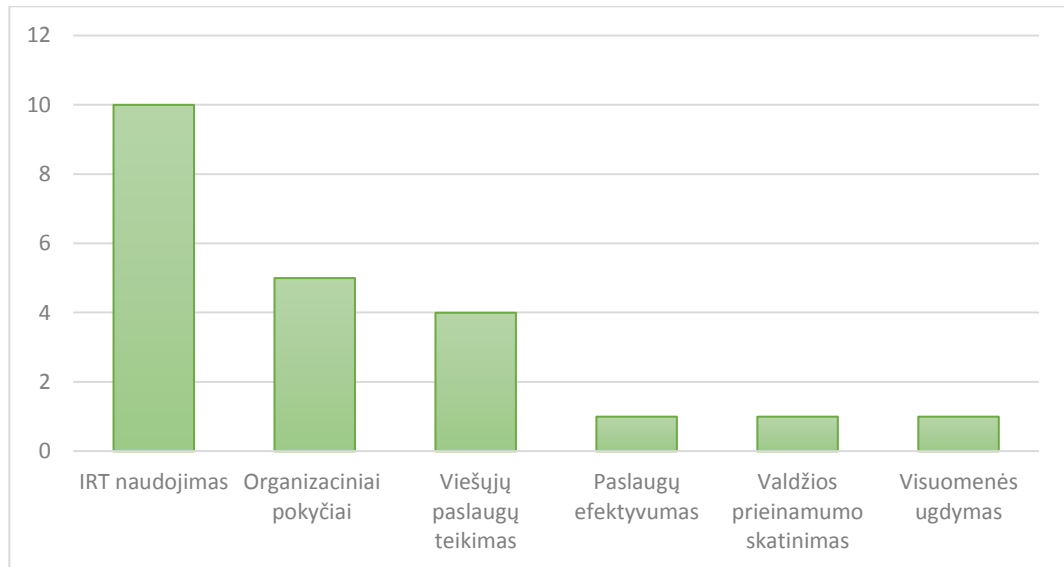
Analizuojant elektroninės valdžios tikslus ir jos paslaugų kokybę, labai svarbu išskirti e. valdžios apibrėžimų skirtumus ir panašumus teoriniame kontekste. Pradedant nuo e. valdžios atsiradimo, išsivystė daug šios srities apibrėžimų.

Lentelė 1. E. valdžios apibrėžimų palyginimas

Eil. Nr.	Autorius	Metai	Pasiūlytas e. valdžios sąvokos apibrėžimas	Sąvokos apibrėžimas nukreiptas į	Nuoroda į šaltinį
1.	Prof. Vatuiu Teodora	2010	Tai bendras valdžios sutarimas naudoti informacinių technologijų pagrindu sukurtas programos ir kitas internetines informacines technologijas, kartu apjungiant procesus, kurie sukuria šias technologijas, siekiant pagerinti valdžios informacijos ir paslaugų prieinamumą ir teikimą piliečiams, arba kitoms institucijoms.	IRT naudojimas Valdžios prieinamumo skatinimas	(V. Teodora, ..., 2010)
2.	Europos Komisija	2003	Tai visuma viešajame administravime diegiamų informacinių ir telekomunikacinių technologijų, organizacinių pokyčių bei naujų įgūdžių, kurie panaudojami tobulinant viešąsias paslaugas, demokratinius procesus ir viešąsias politikas.	IRT naudojimas Viešųjų paslaugų teikimas Organizaciniai pokyčiai	(Remenyi D., 2007)
3.	Jungtinių Amerikos valstijų Kongresas	2002	Tai internetinių aplikacijų ir kitų informacinių technologijų naudojimas valdžioje, jas naudojant kartu su kitoms technologijomis siekiant: a) pagerinti valdžios informacijos ir paslaugų pasiekiamumą ir teikimą viešosioms ir kitokioms institucijoms ir kitoms valdžios institucijoms; arba b) tobulinti valdžios procesus taip, kad jie taptų efektyvesni, paslaugos būtų teikiamos kokybiškesnės.	IRT naudojimas Viešųjų paslaugų teikimas Organizaciniai pokyčiai Paslaugų efektyvumas	(JAV Kongresas, 2002)

4.	Kompiuterinių informacinių sistemų prof. Richelle L. Oakley	2012	Tai elektroninėmis priemonėmis sukurta sąsaja tarp valdžių, jos klientų (verslo, kitų valdžios institucijų ir gyventojų) ir jų teikėjų (verslo, kitų valdžios institucijų ir gyventojų).	IRT naudojimas	(Richelle L. O., 2012)
5.	Ekonomikos kooperavimo ir vystymo organizacija OECD	2003	Tai IRT, konkrečiai interneto, naudojimas siekiant sukurti geresnę valdžią.	IRT naudojimas	(OECD, 2003)
6.	Pasaulio bankas	2011	Tai valdžios įstaigų IT (tokių kaip tinklų (angl. – WAN), interneto ir mobiliųjų technologijų) naudojimas, siekiant transformuoti santykius su piliečiais, verslu ir kitomis valdžios institucijomis.	IRT naudojimas	Pasaulio banko interneto svetainė ¹
7.	Jungtinių tautų organizacija	2005	Tai valdžia, taikanti IRT, siekiant transformuoti jos vidinius ir išorinius ryšius.	IRT naudojimas Organizaciniai pokyčiai	(JTO, 2005)
8.	IT tyrimų kompanija Gartner	2007	Tai nuolatinis paslaugų teikimo, konstitucinio dalyvavimo ir valdymo optimizavimas, transformuojant vidinius ir išorinius ryšius naudojant technologijas, internetą ir naujuosius masinių informavimo priemonių produktus.	Viešųjų paslaugų teikimas Organizaciniai pokyčiai IRT naudojimas	(Shailendra C., 2007)
9.	Tarptautinė telekomunikacijų sąjunga	2009	Tai IRT naudojimas valdžioje siekiant teikti viešąsias paslaugas, gerinti valdymo efektyvumą ir skatinti demokratines vertybes; taip pat reguliavimo sistema, kuri palengvina iniciatyvas ir ugdo žinių visuomenę.	IRT naudojimas Viešųjų paslaugų teikimas Organizaciniai pokyčiai Visuomenės ugdymas	(Tarptautinė..., 2009)
10.	Prof. David Brown, buvęs Tarptautinio administracinių mokslų instituto prezidentas	2006	Tai elektroninės komercijos koncepcijos ir praktikos analogija, taikytina viešajam sektoriui, nukreipianti į valdžios paslaugų teikimą visuomenei naudojantis internetu arba į technologines infrastruktūras, kurios reikalingos tokioms paslaugoms teikti.	IRT naudojimas	(David Brown, 2006)

¹ <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTGOVERNMENT/0,,menuPK:702592~pagePK:149018~piPK:149093~theSitePK:702586,00.html>



Paveikslas 1. E. valdžios apibrėžimų orientacija

Analizuojant 1 lentelėje pateiktus e. valdžios apibrėžimus akivaizdu, jog visi yra pirmiausiai orientuoti į IRT naudojimo skatinimą viešajame sektoriuje. Atitinkamai dėl to turi būti imtasi ir organizacinių vidinių ir išorinių procesų pokyčių, sudarant galimybes teikti viešąsias paslaugas internetu. Deja, pamatinės e. valdžios sukūrimo iniciatyvos – skatinti efektyvinti paslaugas ir taip ugdyti visuomenę, ją keisti, diegti e. demokratijos procesus, iš esmės transformuoti požiūrį į viešąjį valdymą lieka šio apibrėžimo paraštėse. Paslaugų teikimo strategijos yra sukcentruotos į technologinius aspektus, praleidžiant socialinius, antropologinius ir organizacinius kriterijų pjūvius (Corradini F.,..., 2010). E. valdžios teikiama nauda, kai ji naudojama daugiau nei tik e. paslaugų kūrimo prasme, yra eksponentinė (Lau E., 2006). IRT naudojimas viešojo administravimo sektoriuje sudaro prielaidas pagerinti gyventojams teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, pagreitinti klausimų sprendimą, didinti veiklos skaidrumą ir sumažina korupcijos apraiškas (Raipa A., 2012).

Nepaisant to, pirmieji žingsniai viešojo administravimo transformacijos link, t.y. diegiant IRT naudojimą, gali sukurti galimybes ilgainiam minėtų pamatinių prielaidų atsiradimui. Harvardo universiteto tyrėjai apibendrina EV teikiamą naudą ir jos gavėjus (lentelė 2).

Lentelė 2. E. valdžios teikiama nauda

Naudos gavėjai	Verslas	Piliečiai	Valdžia
Teikiama nauda			
Finansinė (tiesioginė)	Sumažinama našta: administravimo supaprastinimas	Sumažinama našta: administravimo supaprastinimas	Valdžios efektyvumo didinimas: žmogiškųjų išteklių atlaisvinimas, juos panaudojant viešoms ir privačioms iniciatyvoms
Viešoji (tiesioginė ir netiesioginė)	Pasitikėjimo valdžia gerinimas: naudotojų pasitenkinimas ir lygybė; pasiekama bendra politika ir jos programų rezultatai; saugumo ir privatumo užtikrinimas		
Ekonominė (tiesioginė ir netiesioginė)	Vystymosi skatinimas: prisidėjimas prie verslo aplinkos gerinimo: informacinės ekonomikos skatinimas; verslo galimybių kūrimas		

Šaltinis: adaptuota autoriaus pagal (Lau E.)

Lygiagrečiai šio proceso esmę pagilina ir elektroninių dokumentų atsiradimas. Institucijos gali daryti savo veiklą efektyvesne, greičiau atsakyti į gautą prašymą, skundą ar kitokį raštą. Lietuvoje, vadovaujantis Viešojo administravimo įstatymu, viešojo administravimo institucijos į gautą dokumentą turi atsakyti tokiu pačiu būdu, koku jį gavo, t.y. jei gaunamas e. parašu pasirašytas dokumentas, tokio paties formato dokumentas turi būti ir išsiųstas. E. parašo naudojimas Lietuvos institucijose dar yra pakankamai retai sutinkamas, tačiau tikėtina, kad ilgainiui kintant suvokimui, vis didesnę reikšmę įgaunant dokumentų valdymo sistemoms, e. dokumentų naudojimas taps pagrindiniu viešojo administravimo subjektų naudojamu instrumentu.

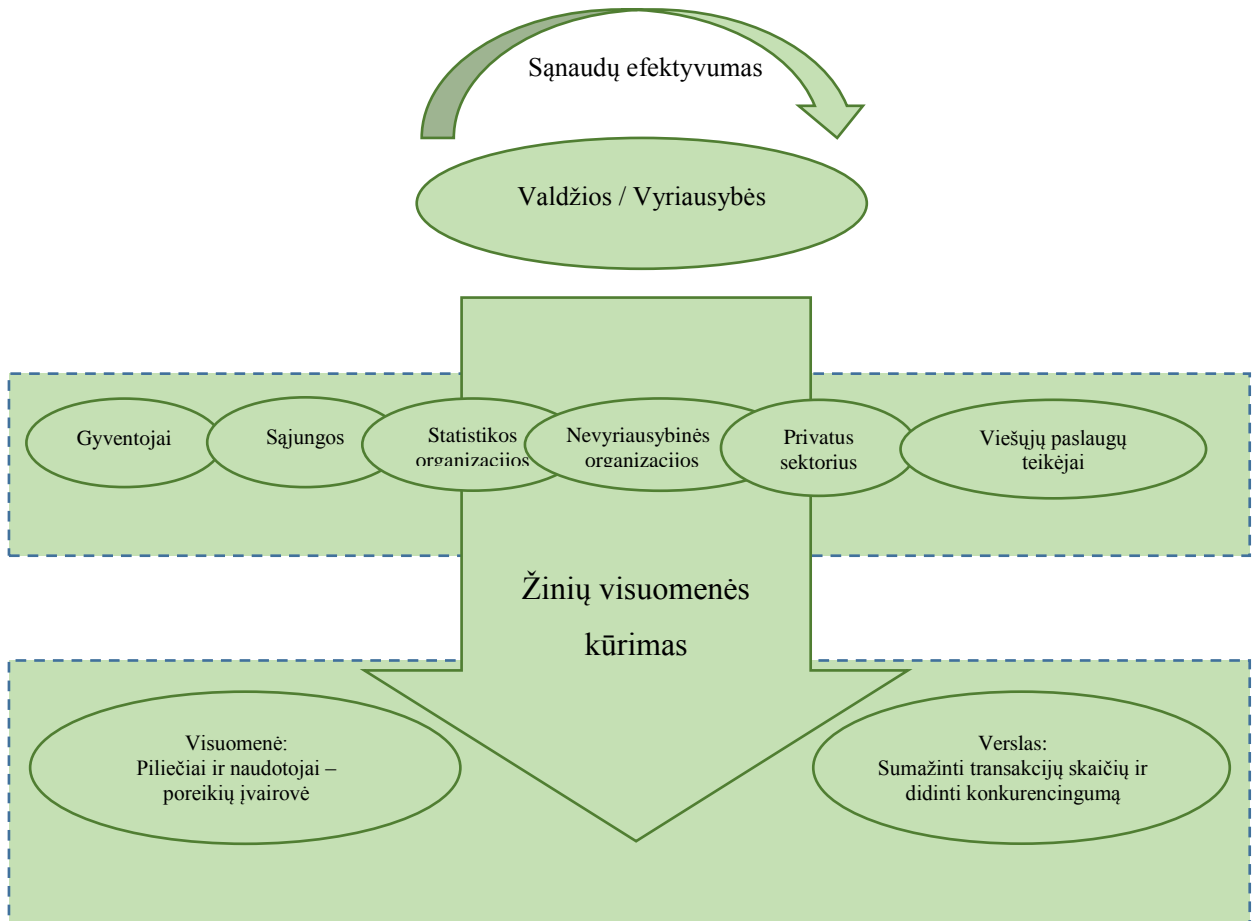
Elektroninio parašo atsiradimas taip pat pagerino bei palengvino ir e. paslaugų teikimą autentifikacijos prasme. Asmuo gali identifikuoti save naudodamas elektroniniame paraše esančią viešojo ir privataus rakto infrastruktūrą. Šiuo būdu užtikrinamas patikimas ir saugus asmens identifikavimas viešųjų tinklų erdvėje. Be to, sudaryta galimybė e. parašą naudoti kaip pasirašymo laiką patvirtinantį faktą, e. antspaudą, patvirtinti e. laiško gavimą (analogija tradiciniam registruotam paštui) (Cavallini S., 2012). Plėtojant e. identifikavimo procesus sukurtos autentifikavimo platformos, apimančios keletą virtualių identifikavimo procesų: e. parašo infrastruktūrą, e. bankininkystę, mobiliojo parašo infrastruktūrą. Taip kuriamos prielaidos kuo didesniai piliečių ir verslo atstovų skaičiui suteikti galimybę naudotis viešosiomis e. paslaugomis.

Europos Komisijos analizė parodė, kad 83 proc. pagrindinių e. paslaugų šiuo metu jau yra sukurtos, ir šis skaičius nuolat auga. Tačiau realus e. paslaugų naudojamumas yra svarstytinas. Gautas rezultatas Europos mastu yra toks, kad sukurtos daug paslaugų, tačiau jų naudojimas yra labai retas ir tik pavienių gyventojų: piliečiai nesinaudoja e. paslaugomis vien tik dėl paties fakto,

kad jos yra sukurtos (F. Corradini, 2010). Tai yra susiję su valstybės kaip monopolininkės paslaugų teikėjos statusu, bei nežinomu realiu poreikiu atitinkamų e. paslaugų kūrimui. Iš 189 šalių, 2008 m. nagrinėtų Jungtinių Tautų organizacijos, tik 20 procentų (39 valstybės) turi įrankius elektroninių valdžios paslaugų teikimui. Tam taip pat pritaria ir Accenture 2007 m. atlikta analizė, nustačiusi, jog nepaisant to, kad daugelio valstybių valdžios imasi priemonių e. paslaugų teikimui, net pačios brandžiausios viešųjų e. paslaugų teikėjos yra nenaudojamos dėl į piliečius orientuotų ir kokybiškų paslaugų trūkumo (Osterweill L. J., 2007).

E. valdžia dar vadinama SMART valdžia: S – simple (paprasta), M – moral (morali), A – accountable (atskaitinga), R – responsive (reaguojanti), T – transparent (skaidri). Pagrindiniai motyvai, kodėl valdžia turėtų siekti būti elektronine arba SMART yra:

- valdžios skaidrumo užtikrinimas;
- finansinis valdžios motyvavimas;
- didesnis informacijos pasiekiamumas ir panaudojamumas;
- socialinės informacijos tikslesnė analizė;
- procesų lankstumas ir greitis;
- gyventojų informacijos konsolidavimo paprastumas (Carter L., 2013)



Paveikslas 2. E. valdžios dalyviai

Šaltinis: adaptuota autoriaus pagal (P. G. Nixon, ..., 2010)

Kadangi viešojo sektoriaus institucijos Lietuvoje iki šiol yra tik įstatymus įgyvendinantys subjektai, kuriems nėra svarbus klientų srautas ir iš to generuojamos pajamos, todėl daugeliu atvejų viešųjų elektroninių paslaugų kokybiškas kūrimas viešojo administravimo subjektuose dirbančio personalo nėra traktuojamas kaip prioritetas. Svarbiausia šiuo atveju yra bet koku būdu suteikti paslaugą, nekreipiant dėmesio į tai, kad ji būtų sukurta naudojantis geriausia praktika e. paslaugų kūrime, pasaulinėmis rekomendacijomis (pvz. W3C organizacijos, ISO standartų ir pan.) ir sukeltų naudotojų pasitenkinimą.

Pasaulinėje praktikoje pastebėtas ryšys tarp į klientą orientuotų e. valdžios paslaugų ir naudojamumo: kuo labiau išanalizuoti ir įgyvendinti naudotojų poreikiai e. paslaugoje, tuo labiau ja linkstama naudotis. E. valdžia turėtų skatinti skaitmeninį „lojalumą“ pabrėždama e. paslaugų naudą laiko, kaštų, mažesnio klaidų skaičiaus, apdorojimo greičio aspektais. Tai būtų didelė nauda ir pačiai valstybei, nes greičiau atsipirktų investicijos ir pareikalautų mažiau darbuotojų darbo, kas yra ypatingai svarbu apdorojant dideles duomenų apimtis.

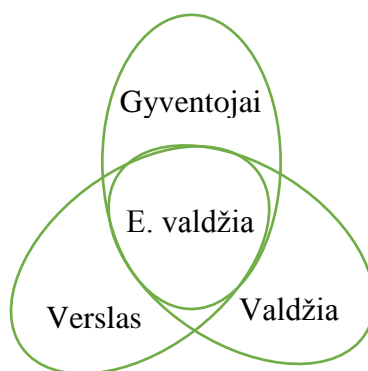
Valdžios institucijos, naudojančios elektroninių paslaugų teikimo ir gavimo galimybes jau šiuo metu gali tapti virtualiomis, t.y. nepriklausančiomis nuo veiklos vietos, kuri paslaugų gavėjui – privačiam subjektui nebėra svarbi. Taip pat paslaugų teikimo prasme nebetenka reikšmės ir pats aptarnaujantis asmuo – valstybės tarnautojas ar darbuotojas, dirbantis pagal darbo sutartį. Teikiant paslaugas orientuojamasi į struktūrizuotą duomenų teikimą ir proceso automatizavimą, todėl žymiai svarbesnės tampa informacinių technologijų sistemas aptarnaujančio ir procesą valdančio bei keičiančio personalo kompetencijos. Apibendrinant, šiuo metu technologijos jau leistų sukurti skaitmeninę organizaciją, kurios visa veikla (o ne atskiri jos fragmentai) būtų perkelta į skaitmeninį formatą: informacija yra gaunama, teikiama, saugoma, dėl jos diskutuojama, sprendimai priimami elektroniniu būdu (Barcevičius E., 2008).

Teorinė EV koncepcija yra vis dar apribota šių veiksmų:

1. Nėra e. valdžios standartizuoto, visiems priimtino apibrėžimo;
2. E. valdžia skirtingoms interesų ar paslaugų gavėjų grupėms reiškia skirtingus dalykus ir skirtingų dalykų iš jos tikimasi;
3. Nėra nusistovėjusių kriterijų, kada viešojo subjekto atliekamą projektą jau galima vadinti e. valdžios paslauga (Yildiz M., 2007).

E. valdžios paslaugos ir jų modeliai

Lietuvos normatyviniuose teisės aktuose iki šiol nėra apibrėžta „elektroninės paslaugos“ sąvoka. Viešosios e. paslaugos apibrėžimas neatsiejamas nuo e. valdžios apibrėžimų, todėl šiame darbe naudojamas toks viešosios e. paslaugos apibrėžimas: tai IRT priemonėmis teikiamos paslaugos, apimančios paslaugų teikimą ir klientų aptarnavimą. Šis apibrėžimas kyla iš to, kad e. valdžia turi užtikrinti piliečių ir verslo dalyvavimą valdžios procesuose, jų nuomonių išgirdimą. Kuo daugiau informacijos pasiekia piliečius, tuo didesnis potencialas piliečiams įtakoti sprendimus, tiesiogiai siejamus su asmeniniu gyvenimu.



Paveikslas 3. E. valdžios ir jos teikiamų paslaugų naudotojai

Ankstyvasis EV paslaugų tipizavimo ir klasifikavimo modelis yra sukurtas bendromis Jungtinių tautų organizacijos ir Amerikos viešojo administravimo asociacijos pastangomis. Jį sudaro penki e. paslaugų išvystymo etapai. Pirmasis – atsiradimo internete etapas. Antrasis – valdžios institucijų interneto svetainių kiekybinis augimas. Trečiasis – paprastas interaktyvumo etapas, kai naudotojui leidžiama parsisiųsti įvairias deklaracijų ir prašymų formas iš EV interneto svetainių, tačiau neleidžiama jų pateikti e. būdu. Ketvirtajame etape atsiranda tokios paslaugos, kai už atliktus EV veiksmus interesantui sudaroma galimybė susimokėti e. bankininkystės priemonėmis. Penktasis – integralumo etapas, kai valdžios institucijos keičiasi elektroniniais duomenimis.

Dabar paplitęs toks elektroninių viešųjų paslaugų skirstymas į tokius modelius:

	Paslaugos tipas	Paaiškinimas	Paslaugų pavyzdžiai
1.	G2G	EV paslaugos pačiai valdžiai	E. informacinių sistemų sąveikos, interoperabilumo platformos
2.	G2C	EV paslaugos gyventojams (piliečiams)	Valdžios institucijų interneto tinklapiuose pateikiama informacija, komunikavimas IRT kanalais, piliečių e. įtrauktis į teisėkūros procesą
3.	G2B	EV paslaugos verslui	E. viešieji pirkimai, e. aukcionai, elektroninis mokesčių deklaravimas
4.	G2SG	EV paslaugos civilinėms tarnyboms	E. komunikavimas ir koordinavimas stichijos atveju
5.	G2E	EV paslaugos valdžios darbuotojams	E. atsiskaitymai, e. mokymai, elektroninis žmogiškųjų išteklių valdymas
6.	C2C	EV paslaugos, sukurtos piliečių tarpusavio interakcijai	E. aukcionai, e. skelbimai

Lentelė 3. E. valdžios paslaugų modeliai

Europos Sąjunga yra išskyrusi 20 pagrindinių viešųjų paslaugų, kurios pirmiausiai turi būti perkeltos į e. erdvę. Šios paslaugos, manoma, yra labiausiai reikalingos kiekvieno žmogaus gyvenime, tačiau toks išskyrimas yra pakankamai subjektyvus, tačiau suprantamas, nes visų žmogui svarbių gyvenimo etapų ir tam reikalingų e. viešųjų paslaugų, nėra įmanoma dėl finansinių išteklių ribotumo. Toks EV paslaugų sukūrimas duotų naudos ne tik piliečiams, tačiau ir pačiai valdžiai, nes kartu siekiama mažinti korupcijos mastus ir didinti valdžios institucijų veiklos skaidrumą.

Lentelė 4. Pagrindinės elektroninės viešosios ir administracinės paslaugos

Paslaugos gyventojams		Paslaugos verslui	
1.	Pajamų mokesčio deklaravimas	13.	Socialinės įmokos
2.	Laisvų darbo vietų paieška	14.	Pelno mokestis
3.	Socialinės apsaugos pašalpos:	15.	Pridėtinės vertės mokestis

3.1.	Nedarbo socialinio draudimo išmokos	16.	Naujos įmonės registravimas
3.2.	Pašalpa vaiko išlaikymui	17.	Duomenų pateikimas statistikos biurams
3.3.	Išlaidos medikamentams (kompensacijų grąžinimas)	18.	Muitinės deklaracijos
3.4.	Socialinės stipendijos	19.	Su aplinkosauga susiję leidimai
4.	Asmens dokumentai:	20.	Viešieji pirkimai
4.1.	Pasas		
4.2.	Vairuotojo pažymėjimas		
5.	Automobilių registravimas		
6.	Leidimai statyboms		
7.	Pareiškimai policijai		
8.	Viešosios bibliotekos: katalogų prieinamumas		
9.	Pažymėjimai: gimimo liudijimas ir santuokos liudijimas		
10.	Priėmimas į aukštąsias mokyklas		
11.	Gyvenamosios vietos deklaravimas		
12.	Su sveikatos apsauga susijusios paslaugos		

Palyginimas su e. komercija

Kadangi e. valdžios paslaugų kokybės tyrimų yra sąlyginai nedaug, o tokių paslaugų gavėjai tikisi panašios kokybės kaip privačių subjektų teikiamų paslaugų, todėl neatmestina ir kartu būtina remtis pirmiausiai privačių subjektų teikiamų e. paslaugų kokybiniais kriterijais.

Akcentuotinas skirtumas tarp EV ir e. komercijos paslaugų – e. komercijos paslaugų teikėjai gali rinktis savo klientą, t.y. orientuotis į tam tikrą klientų grupę, o EV paslaugų teikėjai turi dažniausiai tenkinti visos valstybės piliečių poreikius (Carter L., 2005). Kita vertus, gyventojų ir verslo įgūdžiai ir pripratimas naudotis privataus sektoriaus e. paslaugomis sąlygojo tai, kad gavėjai tikisi tokio paties, ar net geresnio paslaugų kokybinio rezultato kaip ir gaunant šias paslaugas tradiciniu būdu. Triebmaier nustatė, kad elektroninių transakcijų saugumas sumažino piliečių nenorą atlikti pinigų pavedimus internetu, o tai taip pat sąlygojo piliečių išankstinį pasitikėjimą e. valdžios teikiamų paslaugų patikimumu (Osterweil L. J., ..., 2007). Trečias skirtumas tarp šių dviejų sričių yra pats teikiamų paslaugų pobūdis ir „produkcija“: EV, ne taip kaip e-komercijoje, kur orientuojamasi į prekių pardavimą, siekia skatinti piliečių dalyvavimą ir nuolatinę jų įtrauktį priimant sprendimus bei atsižvelgti į gyventojų lūkesčius tam, kad e. paslauga taptų populiariesne už tradicinį paslaugų teikimo būdą. Ketvirta, e. verslas ne taip griežtai atriboja tradicinį paslaugų gavimo būdą nuo elektroninio. Nors elektroninis būdas ir yra greitesnis ir efektyvesnis, vis dėl to išlieka klientų poreikis perkamą prekę apžiūrėti. EV elektroniniu būdu teikiamos produkcijos (dažniausiai – informacijos) kokybės įvertinti pirkėjui nėra leidžiama. Taip pat, Lietuvoje pastebima tendencija, elektroninį paslaugų būdą skatinti naudoti radikaliomis priemonėmis – norminiuose teisės aktuose yra nustatomas paslaugos teikimo būdas, dažniausiai jis pakeičiamas į elektroninį, nepaliekant alternatyvų. Tai svarbus faktorius valdžios paslaugų patenkinimo kriterijams vertinti, nes įvairaus amžiaus piliečiai yra skirtingai linkę naudotis IRT ir paprasčiausiai gali neturėti reikiamų įgūdžių, o iš jų bus reikalaujama paslaugą gauti vis tiek e.

būdu. Iš čia kyla asmeninės informacijos ir asmens duomenų apsaugos konfliktų klausimas. Penkta skirtumas tarp e. komercijos ir e. valdžios teikiamų paslaugų yra parduodamų prekių/paslaugų skirtingumas. Jeigu e. komercijos atveju dažniausiai pakanka elementarios e. parduotuvės svetainės, tai e. valdžios paslaugų teikimo sprendimai yra visiškai unikalūs, todėl yra labai sudėtinga nustatyti vieningus vertinimo kriterijus tokių paslaugų kokybei įvertinti objektyviai.

Be jau minėto e. pinigų transakcijų privalumo, e. valdžia taip pat išnaudoja ir kitą e. komercijos paslaugų teikimo bruožą – paslaugų teikimą 24/7 režimu. Toks paslaugų prieinamumas ir galimybė jas gauti nepriklausomai nuo fizinės tiek piliečio, verslo subjekto ar kitos viešojo sektoriaus institucijos, tiek konkrečią paslaugą teikiančios viešojo sektoriaus institucijos vietos sudaro prielaidas paslaugų teikimo ir, iš kitos pusės, gavimo kaštų sumažėjimui (Kašubienė L., ..., 2007).

Apibendrinant galima išskirti skirtingas e. paslaugų kokybės kriterijų sistemas mokslinėje literatūroje, kurios gali būti sugrupuotos į tokias grupes:

- su tinklapiu susiję kriterijai (naudojamumas, turinys, struktūra, paieškos galimybės, išvaizda (dizainas), pokyčių dažnumas, sudėtingumas, ir pan.);
- su tradicinių paslaugų teikimu susiję kriterijai (patikimumas, pasiekiamumas, paprastumas, suprantamumas, saugumas).

Šie kriterijai yra reikšminiai paslaugų teikimo elektroniniu būdu atveju, nes jų kol kas neįmanoma atskirti ir jie suteikia didžiausias galimybes įvertinti naudotojų pasitenkinimą e. paslauga.

1.2. Elektroninės valdžios integravimo problematika

EV atsiradimas sąlygojo organizacinius vidaus ir išorės administravimo pokyčius. Šie pokyčiai yra orientuoti į bendravimo tarp valdžios institucijų ir piliečių, verslo subjektų ir kitų valdžios institucijų komunikavimo vystymusi ir reagavimo greitumu.

Viešojo administravimo sektoriaus naudojami komunikacijos būdai:

- asmeninis (darbuotojas su klientu);
- telefoninis ir telefonų centrais;
- interneto tinklapių formomis;
- e. paštu;
- trumposiomis SMS žinutėmis;
- mobiliaisiais tinklapiais;
- mobiliosiomis aplikacijomis;
- socialiniais tinklais;

- interaktyviosiomis viešosiomis kompiuterinėmis vietomis.

EV siekiant tapti tikra antrosios kartos interneto (*angl.* – Web 2.0) paslaugų naudotoja ir kūrėja ES priėmė Skaitmeninės Europos darbotvarkės programą, kuri padeda įgyvendinti programos eEuropa 2020 tikslus. Skaitmeninės Europos darbotvarkės pagrindiniai uždaviniai yra įgalinti piliečius ir verslo atstovus dalyvauti e. valdžios procesuose; kurti Europos skaitmeninę vieningą rinką; gerinti valdžios efektyvumą; parengti techninę ir teisinę bazę aukščiau minėtiems uždaviniams įgyvendinti.

Lietuvoje e. valdžios integraciniai procesai gali būti lėtesni dėl šių priežasčių:

a) vieningos technologinės vystymosi krypties nebuvimas. Kiekviena institucija nekoordinuojamai gali kurti e. paslaugas kokiomis nori technologijomis, nesiderinant prie kitų suinteresuotų šalių poreikių ir galimybių;

b) elektroninės paslaugos suteikimo laiko apribojimo nebuvimas. Kuriant viešąsias e. paslaugas nėra nustatomi ir vertinami kriterijai per kiek laiko e. paslauga turi būti suteikta. Tai priklauso nuo paslaugos pobūdžio, tačiau e. paslaugų rezultato gavimo terminas – keli mėnesiai – neturėtų būti toleruotinas;

c) per menkas e. paslaugų procesų reikalavimų reglamentavimas;

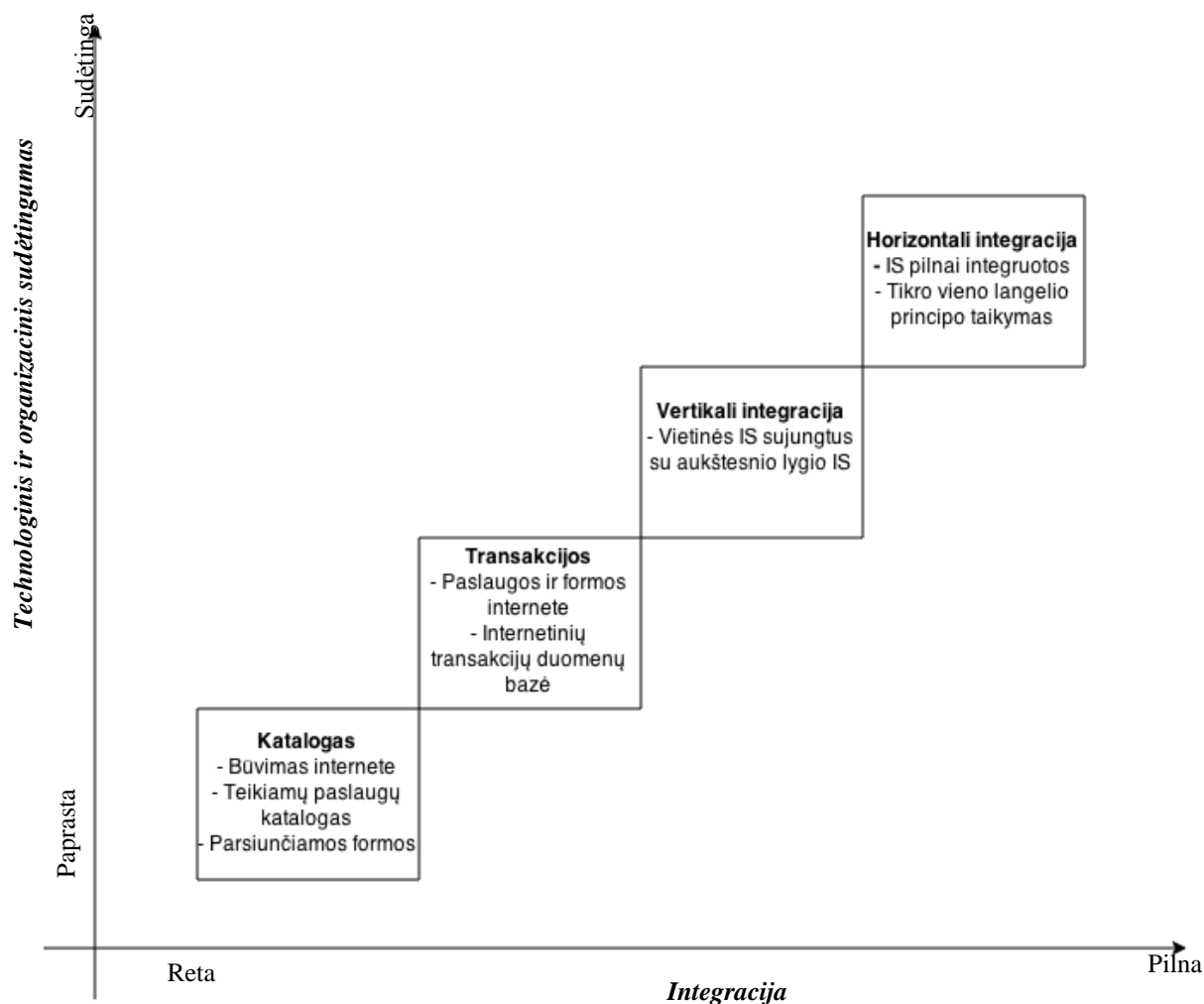
d) neišnaudojimas kitų e. valdžios institucijų techninių galimybių, kas leistų atpiginti paslaugų teikimą ir pagreitinti jos skaitmeninį apdorojimą, taip padidinat paslaugų gavėjų apsitenkimą;

e) nevienodas skirtingų e. valdžios institucijų investicinių poreikių finansavimas, kuris neleidžia sumažinti atotrūkio tarp technologine prasme mažiau pažengusių paslaugų gavėjų ir šiuolaikines technologijas naudojančiųjų. Tai tik didina atotrūkį tarp pačios e. valdžios integralumo sukūrimo ir tikrojo vieno langelio principo naudojimo galimybių.

E. valdžios integraciniai procesai

Šiame darbe aptarti e. valdžios integraciniai procesai šiuo metu naudojami Lietuvos ir Europos viešojo administravimo subjektų:

1. Viešojo langelio principas;
2. Interoperabilumo platformų galimybės;
3. Viešųjų paslaugų centrų steigimas;
4. Mobilųjų technologijų ir socialinių tinklų taikymas EV integracijai.



Paveikslas 4. EV vystymosi dimensijos

Šaltinis: adaptuota autoriaus pagal (O. Signore, ..., 2005)

Vieno langelio principas

Vieno langelio paslaugų teikimo koncepcijos ištakos siekia 1920 m., nuo automobilių remonto dirbtuvių skelbimo, jog „viskas atliekama vienoje vietoje“. Vieno langelio principas – tai viešojo administravimo subjekto veikimas savo kompetencijos ribose taip, kad interesantas gautų tokią konsoliduotą paslaugą, lyg jis būtų kreipęsis į keletą skirtingų institucijų. E. valdžioje vieno langelio principo taikymas leidžia sutaupyti interesantų laiką gaunant paslaugą, supaprastinti dokumentų tvarkymą bei leisti interesantui stebėti jo prašymo nagrinėjimo stadiją.

Šio principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti žmonių administracinę naštą tvarkant reikalus VA subjektuose, mažinti vaikščiojimų skaičių, renkant sprendimui priimti ar

paslaugai suteikti reikalingus dokumentus. Pagal nusistovėjusias metodikas, vieno langelio principo taikymo etapai:

1. parengiamasis, kai sukuriamas vieno langelio diegimo planas;
2. administracinių paslaugų peržiūra ir sugrupavimas;
3. administracinių paslaugų aprašų parengimas ir išviešinimas;
4. galimų sąsajų dėl vieno langelio principo įgyvendinimo su kitomis institucijomis sukūrimas.

Viešųjų paslaugų centrų steigimas

Vieno langelio principo inkrementacija yra viešieji paslaugų centrai, kuriuose teikiama aibė e. valdžios paslaugų vienoje vietoje. Tokių centrų paskirtis yra užtikrinti vienodą viešųjų paslaugų teikimą nepriklausomai nuo regiono socialinės ar ekonominės padėties, ypač vietovėse, nutolusiose nuo didžiųjų administracinių centrų.

2010 m. VRM atliko viešųjų paslaugų centrų (toliau – VPC) steigimo galimybių studiją (VRM. Viešųjų..., 2010), kurioje konstatuota, jog Lietuvai galimi adaptuoti du variantai:

1. Sutarčių pagrindu sudarytos partnerių organizacijos;
2. Organizacijos, kuriose vienas iš partnerių teikia aptarnavimo paslaugas.

Dažniausiai VPC kuriami siekiant šių pagrindinių tikslų:

1. Paslaugų prieinamumo ir priimtumo piliečiams padidinimas (taip pat įtraukiamas savalaikiškumo didinimas, procedūrinis supaprastinimas, aukštesni kokybiniai standartai, vartotojų poreikių tenkinimas);
2. Asmenų aptarnavimo ir paslaugų teikimo kaštų sumažinimas;
3. Funkcijų koncentracija aptarnaujant piliečius (t.y., skirtingų institucijų net ir skirtingo valdymo lygio - centrinės – vietinės valdžios arba žinybų paslaugų sutelkimas);
4. Specializavimas.

Dažniausiai VPC teikia 10-14 viešųjų paslaugų.

Lentelė 5. Viešųjų paslaugų centrų steigimo modeliai

Paslaugų teikimas viešosiose organizacijose	Mišrūs modeliai	Paslaugų nuoma/pirkimas iš išorės
1. Centralizuotų paslaugų organizacija (vienos įstaigos lygmuo, angl. in-house)	4. Specializuotos aptarnavimo/paslaugų pardavimo organizacijos	7. Konsorciūmo
2. Neformalaus bendradarbiavimo	5. Uždaros akcinės bendrovės	8. Paprastosios paslaugų nuomos (angl. outsourcing)
3. Sutarčių pagrindu sudaryta partnerių organizacija	6. Organizacija, kurioje vienas iš partnerių teikia aptarnavimo paslaugas	

Šaltinis: (VRM, Viešųjų..., 2010)

Interoperabilumas (sąveikumo platforma)

Interoperabilumo koncepcijos realizacija teoriniame lygmenyje IEEE (Institute of Electrical and Electronics Engineers) organizacijos buvo apibrėžta dar 1990 m., vos tik plačiau paplitus interneto naudojimui. Interoperabilumas - kelių sistemų, kompiuterių arba programų gebėjimas keistis duomenimis ir pasinaudoti tais duomenimis. Sąveikumas – sistemų ir įrenginių gebėjimas keistis informacija, ją apdoroti ir teisinga interpretuoti (R. Naujikienė, 2012).

Lietuvoje šiuo tikslu 2008 m. buvo sukurta Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo sistema. Ši duomenų mainų platforma sudaro prielaidas efektyviau spręsti informacinių sistemų tarpusavio sąveikumo problemas, sudaryti sąlygas piliečiams vienoje vietoje susirasti ir pasinaudoti viešojo administravimo subjektų teikiamomis e. paslaugomis. Šiuo metu Lietuvos interoperabilumo platformoje yra naudojama virš 500 e. paslaugų.

Tobulinant platformos galimybes, Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos (toliau – IVPK) vykdo projektą, kurio metu bus apjungtos paslaugos ir taip sudarytos palankesnės sąlygos lengviau ir greičiau gauti norimą rezultatą. Kaip bandomąjį projektą IVPK pasirinko elektroninės gimimo registravimo procedūros optimizavimą, kurio metu bus apjungtos penkios e. paslaugos ir asmeniui nebereikės atlikti penkių skirtingų veiksmų siekiant vieno rezultato – vaiko gimimo registracijos.

Interoperabilumo platforma naudinga ir pačiai valstybei, nes leidžia skirtingų brandos lygių e. paslaugas integruoti į kito lygio paslaugas, pvz., vienai institucijai naudojant senesnės kartos duomenų mainų procedūras, o kitai – naujesnės (pvz., XML technologiją), interoperabilumo platforma leidžia duomenis gauti vienu metodu, o atiduoti – kitu.

Europos viešojo administravimo institucijų interoperabilumo sprendimai (IVPK, Viešosios..., 2012) – tai paramos programa, kuri finansuoja projektus, skirtus ES šalių narių viešojo administravimo institucijoms. Ja siekiama skatinti didinti prieinamumą prie skirtingų šalių registruose esančių duomenų, sukurti įvairiose šalyse teikiamų e. valdžios paslaugų katalogą, toliau plėtoti STORK (autentifikavimo priemonių ES mastu kūrimas) ir PEPPOL (viešųjų pirkimų ES mastu kūrimas) projektų sprendimus, sukurti galimybę keistis dokumentais tarp ES ir šalių narių tik elektroniniu būdu. Pagrindiniai Europos sveikumo programos tikslai yra teikti į vartotoją orientuotas e. valdžios paslaugas, supaprastinti jų sąveikumą G2G, G2B, G2C srityse. (Naujikienė R., 2012)

Kad būtų galima įdiegti priemones, kuriomis būtų skatinama Europoje teikti EV paslaugas, turi būti nustatytos kelios techninės ir teisinės sąlygos. Viena iš tokių sąlygų – skatinti tarpvalstybinį sąveikumą, kad būtų galima dalintis informacija, taikyti vieno langelio principo

metodus, visoje Europoje naudoti nacionalinius elektroninės atpažinties būdus ir mokėjimo sistemas (R. Naujikienė, 2012). Sąveikumui palaikyti ir skatinti turi būti naudojamos viešos specifikacijos bei kuriami pagrindiniai veiksniai, pavyzdžiui, elektroninės atpažinties valdymas ir skatinimas e. valdžios srityje diegti inovacijas (EK, Komunikatas..., 2010).

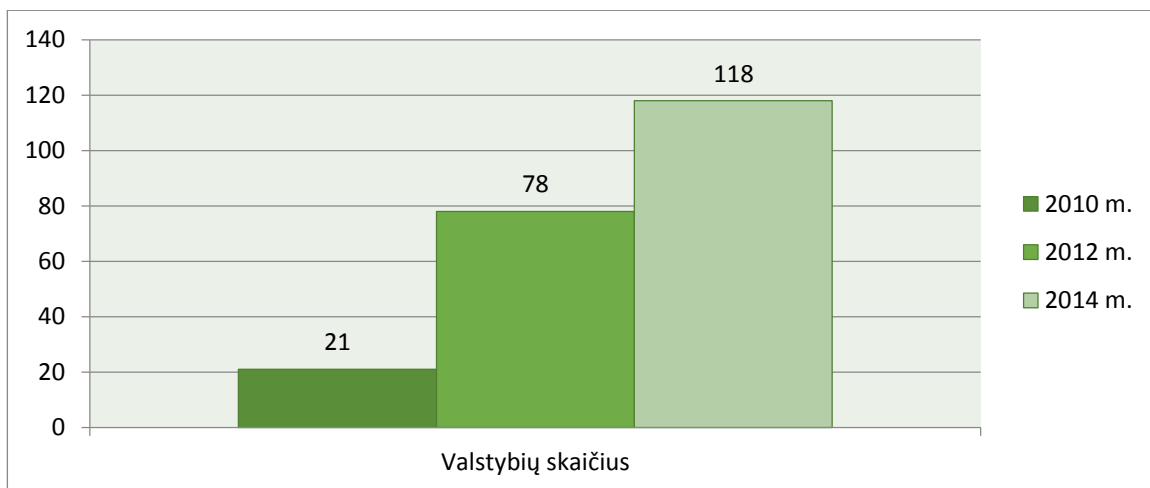
Techninės sąlygos, kurios turi būti įgyvendintos, siekiant interoperabilumo (Bhatnagar S., 2004):

1. Intraorganizacinės ir intrasektorinės siekiant dalintis informacija (įtraukiant techninius standartus ir protokolus, duomenų kokybę ir aktualumą, dalomos informacijos saugą);
2. Intrasektorinės, siekiant teikti paslaugas ir registruoti klientus;
3. Intrasektorinės, siekiant tinkamai panaudoti informacijos technologinę architektūrą (pvz., kai informacija, vieno langelio principu, teikiama per vieną portalą iš kelių duomenų šaltinių (duomenų bazių), visuose šaltiniuose vienodai ir pakankamai turi būti identifikuojami asmenys – galutiniai paslaugos gavėjai, kuriems konkrečiai paslauga yra suteikiama).

Mobiliųjų technologijų ir viešųjų socialinių tinklų taikymas

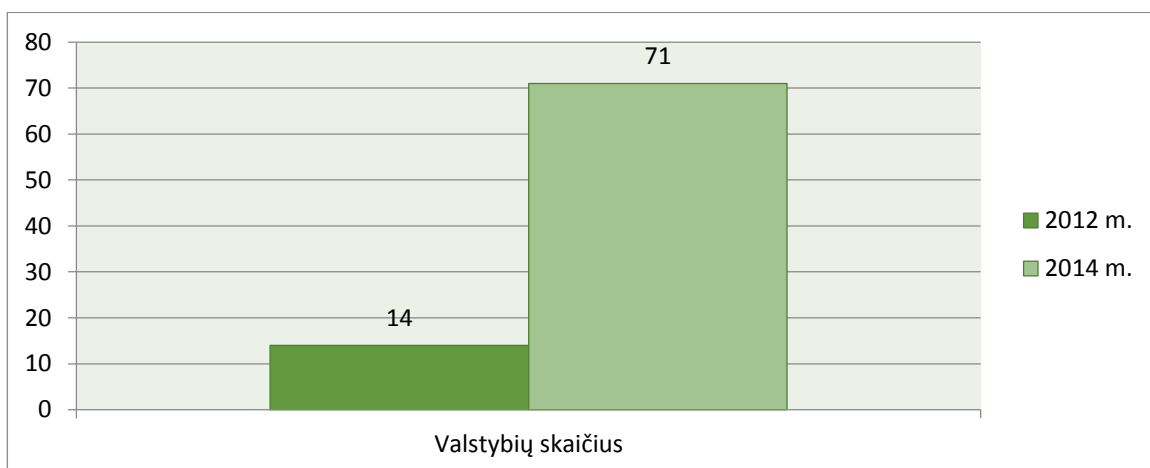
2013 m. mobiliųjų telefonų naudotojų skaičius pralenkė kompiuterių naudotojų skaičių (Pasaulio ekonomikos forumas, The..., 2011). 2013 m., Jungtinių tautų tyrimo duomenimis mobiliaisiais telefonais pasaulyje naudojosi virš 5 mlrd. asmenų, o iš jų trečdalis – išmaniaisiais mobiliaisiais įrenginiais. Išmaniųjų mobiliųjų įrenginių naudojimas vis labiau plinta visuose visuomenės sluoksniuose, versle ir pačiose valdžios institucijose. Ši situacija gali būti sėkmingai išnaudota e. valdžios vidiniams administraciniams ir integraciniams procesams visuomenėje tobulinti, skatinant e. valdžios plėtrą ir artinimą prie realių vartotojų. Daugiakanalis e. paslaugų teikimas ateityje taps esminiu sėkmingos integracijos ir vystymosi procesų šaltiniu.

Visuomenėje plačiai paplitusių socialinių tinklų panaudojimas e. valdžios paslaugų viešinimo, skatinimo jomis naudotis ir konsultavimo tikslams taip pat tampa reikšmingu veiksmu faktiniuose integralumo procesuose.



Paveikslas 5. Valstybių, naudojančių socialinius tinklus e-konsultavimui, skaičius

Šaltinis: adaptuota autoriaus pagal (JTO United..., 2014)



Paveikslas 6. Valstybių, naudojančių socialinius tinklus e-valdžios tikslais, skaičius

Šaltinis: adaptuota autoriaus pagal (JTO United..., 2014)

Šių technologinių ir socialinių pokyčių plotmėje apibrėžiamas naujas terminas – **mobili valdžia** – strategija ir jos įgyvendinimas naudojant bevielės ir mobilies technologijas, paslaugas, aplikacijas ir įrenginius e. valdžios naudotojams. M. valdžios pridėtinė vertė yra ta, kad, išplečiant e. valdžios naudojimą, paslaugos tampa prieinamos ne tik visą parą, bet jų gavimo/naudojimo vieta yra neapibrėžta. (Bhatnagar S., 2004)

Viešojo sektoriaus institucijų galimybės savo veikloje, paslaugų teikime naudoti mobiliąsias aplikacijas yra praktiškai beribės (Pasaulio ekonomikos forumas, The..., 2011).

1.3. Elektroninės valdžios kokybinių sprendimų strateginės kryptys

Europos Komisija 2001 m. priėmė komunikatą eEurope2002 siekdama skatinti žinių visuomenės plėtrą ir e. demokratijos procesus ir per vienerius metus Europos Sąjungos mastu

atpiginti interneto prieigos kainą, užtikrinti jos saugumą ir plėtrą bei naudojimą, ypatingai studentų tyrėjų socialinėse grupėse. Tai pirmoji iniciatyva, kurią, priėmus penkias direktyvas, pavyko įgyvendinti.

2010 m. ES priėmė naują, ambicingesnę ekonomikos augimo strategiją eEurope2020, kurią įgyvendinti užtruks jau ne vienerius metus, o dešimtmetį. ES iškelė penkis pagrindinius tikslus, iš kurių vienas – „Moksliniai tyrimai ir technologinė plėtra“, sukurtas specialiai pažangiai mokslinei ir žinių visuomenei kurti. Nustatyta, kad 3 proc. ES bendrojo vidaus produkto turėtų būti investuojama į mokslinius tyrimus ir technologinę plėtrą. Tačiau, kadangi kiekviena valstybė turi galimybę koreguoti numatomus kriterijus, Lietuva nusistatė vos 1,9 proc. siekiamybę (šiuo metu skiriama 0,9 proc.).

Nacionalinėje teisėje LRV 2011 m. priėmė Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2011-2019 m. programą, kuria sau išsikėlė tokius tikslus:

- 1 prioritetą – Lietuvos gyventojų gebėjimų naudotis IRT didinimas;
- 2 prioritetą – elektroninio turinio ir paslaugų plėtra bei jų naudojimo skatinimas;
- 3 prioritetą – IRT infrastruktūros plėtra.

Įgyvendinant antrąjį prioritetą norima skatinti gyventojus naudotis elektroniniu būdu teikiamomis viešosiomis ir administracinėmis paslaugomis, užtikrinti duomenų perdavimo kokybę, funkcionuojančių paieškos sistemų infrastruktūrą, taip prisidedant prie elektroninės demokratijos plėtros. Tačiau šie prioritetai yra orientuoti nei į kokybę, nei į faktinį EP poreikį.

E. valdžios paslaugų kokybės samprata

Elektroninė valdžia siejama su į paslaugas orientuota valdžia, kuri, pasikliaudama kompiuterinėmis ir internetinėmis technologijomis, savo užduotis atlieka internetu (online), su nutolusiais padaliniais dirba internetu, taip užtikrindamos operatyvumą, efektyvumą ir skaidrumą; skaitmenizuoja paslaugas ir teikia jas piliečiams internetu nepriklausomai nuo vietos ar laiko, todėl teikiamos paslaugos tampa lengvai prieinamos. E valdžia siekia efektyviai patenkinti piliečių poreikius ir paskatinti jų dalyvavimą sprendimų priėmimo, kai tuo tarpu tradicinė – ne elektroninė valdžia turi ribotą priėjimą ir reikalauja daugiau pastangų ir laiko tam, kad piliečiai gautų paslaugas. E. valdžia eliminuoja neefektyvumą laiko, išlaidų ir darbo resursų atžvilgiu. Ji suteikia piliečiams laiką, erdvę ir ekonominį patogumą (Lee C. E., 2009).

Šiuo metu viešasis administravimas Europos Sąjungoje susiduria su paslaugų teikimo principu „mažiau yra daugiau“, t.y. atitinkanti naudotojų poreikius esant ribotiems finansiniams ištekliams, gerinti verslo aplinką teikiant geresnes paslaugas verslui ir piliečiams, ir pritaikant paslaugų teikimą prie ekonomikos poreikio (EK Communication..., 2014).

Naudotojų lūkesčius geriau atitinkančios, pagal jų poreikius ir, jei įmanoma, bendradarbiaujant su jais kuriamos viešosios paslaugos gali būti veiksmingesnės, o naudotojai – labiau patenkinti. Kad e. valdžia būtų veiksmingesnė, paslaugos turi būti kuriamos pagal naudotojų poreikius ir jas teikiant turi būti sudaromos sąlygos lanksčiai ir sau tinkamu būdu palaikyti ryšius ir vykdyti operacijas su viešojo administravimo institucijomis (EK Komunikatas..., 2010).

E. valdžios paslaugų efektyvumą sudaro laikas, pastangos, piliečių išlaidos investicijoms, kai tuo tarpu gaunama nauda yra patogumas, sutaupyta laikas, gautos paslaugos ir pasitenkinimas. E. valdžios paslaugos teikia paslaugas internetu. Šios paslaugos ženkliai sumažina laiko sąnaudas. Kad piliečiai būtų patenkinti tik tada, kai gaunama nauda būtų atitinkama ir pateisinama sugaištam laikui paslaugai gauti. Asmenų pasitenkinimas yra labai svarbus vertinimo kriterijus, nes nuo jo priklauso e. paslaugos naudojamo lygis ir kiekis (Lee C. E., 2009).

E. paslaugos privačiam sektoriui ne tik suteikia privalumą konkurencijos plotmėje, bet taip pat gali įtraukti paslaugų naudotojus į patį paslaugų kūrimo ar tobulinimo procesą. Šį procesą privatus sektorius išnaudoja ne tik gerindamas paslaugų kokybę, bet ir parodydamas dėmesį kiekvienam klientui, kuris gali jaustis svarbus ir reikšmingas. Toks paslaugų teikėjo ir kliento (paslaugų gavėjo) santykis leidžia gerokai padidinti klientų lojalumą, grįžtamumą, prekinio ženklo žinojimą, teigiamas rekomendacijas kitiems pirkėjams ir atitinkamai pelno augimą (Kašubienė L., 2007). Šiuo atžvilgiu viešųjų e. paslaugų kūrėjos per mažai informuoja visuomenę apie tokių paslaugų egzistavimą ir naudą. E. paslaugų kokybė yra itin reikšminga tam, kad gyventojai priimtų ir naudotųsi elektroninėmis paslaugomis. Pavyzdžiui, bene populiariausios elektroninės paslaugos mokesčių mokėtojams elektroninės paslaugos patogumas yra pagrindinis motyvacinis įrankis deklaruoti mokesčius elektroniniu būdu (Osterweil L. J., 2007).

Svarbu išskirti ir kitą e. valdžios paslaugų kokybės vertinimo kriterijų grupavimą: pagal informacijos (turinio) kokybę (informacijos tikslas, struktūra, patikimumas, apimtis, naudingumas ir pan.) ir paslaugos suteikimo proceso kokybę (pasiekiamumas, naudojumas, navigacija ir pan.) (Kašubienė L., 2007). Dažnai turinio kokybė yra painiojama su elektroninių paslaugų teikimo priemonių kokybe, tačiau vertinant e. paslaugų visumos kokybę, šie abu aspektai turi būti aptarti. (Tan C. W., 2013).

Dar 1991 m. Forker apibrėžė kokybės sąvoką šiais penkiais kriterijais: skaidrumas, orientacija į produktą, orientacija į naudotoją, orientacija į gamybą ir orientacija į vertę (Osterweil L. J., 2007).

Elektroninių paslaugų kokybė – piliečių suvokimas viešųjų e. paslaugų bendro veikimo (*angl.* – performance), kurios teikiamos per e. valdžios tinklapius, siekiant pasiekti jų (piliečių)

tikslus. Taigi, pabrėžiamas akcentas į pagrindinį paslaugų gavėją – naudotoją ir jo poreikius gauti kokybišką ir greitą rezultatą.

Svarbu paminėti su pačių e. paslaugų kokybės sąvoka neatsiejamų apibrėžimų:

Paslaugų turinio kokybė – paslaugų funkcijų efektyvumas, kurios tiekiamos per e. valdžios tinklapius, siekiant patenkinti piliečių paslaugų naudojimo tikslus. Paslaugų turinio kokybė yra instrumentas siekiant sukurti teigiamą naudotojų pasitenkinimo reakciją.

Paslaugų prieinamumo kokybė – paslaugų turinio efektyvumas, kai paslaugos teikiamos per e. valdžios institucijų tinklapius siekiant patenkinti piliečių veiksmų poreikius ir tikslus (Osterweil L. J., 2007).

Lee ir Lin analizavo ryšį tarp e. paslaugos kokybės dimensijų ir bendro paslaugos kokybės, naudotojų pasitenkinimo ir faktinio realaus prekių/paslaugų įsigijimo. Analizės duomenys parodė, kad tinklapio dizaino, patikimumo, atsakomumo greičio ir pasitikėjimo paslauga dimensijos yra pagrindinės ir esminės naudotojų pasitenkinimui (Sung Y. H., 2007).

Praktikoje siūloma, kad būtų sukurta ir bandomoji paslaugos versija, kuria naudotojas galėtų pasinaudoti prieš pradėdamas transakciją/veiksmą kaip prisijungęs ir identifikuotas asmuo. Taip asmuo galėtų būti tikras dėl savo atliekamų veiksmų ir kad jo asmeninė informacija nebus paviešinta transakcijos metu. Rekomenduojama vertinti tiek naudojamą paslaugą, tiek gyventojų informuotumą apie elektroniniu būdu teikiamas viešąsias paslaugas ir pasiruošimą jas naudoti (IVPK Lietuvos..., 2012). Naudodamiesi socialiniais tinklais ir bendradarbiavimo priemonėmis (pvz., antrosios kartos žiniatinklio (angl. – *Web 2.0*) technologijomis), naudotojai gali aktyviai dalyvauti kuriant ir tobulinant viešąsias paslaugas ir taip prisidėti prie jų kokybės (EK Komunikatas..., 2010).

DeLone ir MxLean 1992 metais pasiūlė sistemų kokybės ir informacijos turinio kokybės dimensijas sėkmingoms informacinėms sistemoms. 2003 m. vertinimo sistema buvo papildyta pridėjus paslaugų kokybės dimensijas. Parasuraman (JAV) universiteto mokslininkai sukūrė E-S-QUAL (įtraukiant efektyvumą, išbaigtumą, prieinamumą ir privatumą) ir E-RecS-QUAL (įtraukdami atsakymo laiką, kompensavimą ir kontaktą) kaip elektroninių paslaugų vertinimo priemones (Lee C. E., 2009). SERVQUAL modelis apibrėžia paslaugų kokybę kaip suvokimo skirtumą tarp naudotojo lūkesčių, paslaugų naudojimo vertinimo ir paslaugų kokybės. Šis modelis plačiai naudojamas e-pardavimų, e-aukcionų, e-bankininkystės, e-valdžios ir internetinių technologijų pagrindu sukurtų paslaugų kokybei vertinti (Sung Y. H., 2007).

Vertinant e. valdžią reikėtų vertinti šiuos pagrindinius aspektus (R. Naujikienė, 2012):

- Prieigos gerinimą
- Administravimo išlaidų mažinimą
- Integruotų paslaugų teikimą

- Paslaugų kokybės gerinimą
- Paslaugų pritaikymą vartotojo reikmėms
- Grįžtamąjį ryšį iš piliečių
- Privatumo ir saugumo užtikrinimą
- Kontrolės ir priežiūros užtikrinimą
- Prisitaikymą prie pokyčių

Vertinant paslaugų kokybę, taikytini keturi principai:

1. Aukšta kokybė – tai yra EV paslaugų teikimas tuo metu ir tokiais būdais, kokie yra patogūs visuomenei, spartus skundų ar prašymų apdorojimas, popierinių dokumentų ir su tuo susijusių procedūrų mažinimas;
2. Lengva prieiga – sudarytos priemonės neįgaliems asmenims ar kitoms visuomenės grupėms lengvai įsitraukti į visuomenės ir valdžios veiklą;
3. Ekonominis efektyvumas – kokybiškų viešųjų paslaugų teikimas turi būti pagrįstas ekonominiais atsiperkamumo skaičiavimų kriterijais ir užtikrinti, kad paslaugos būtų teikiamos efektyviai visomis prasmėmis;
4. Orientuota į piliečius – turi būti užtikrintas grįžtamas ryšys iš paslaugų gavėjų.

Apibendrinant aukščiau išvardintų autorių teiginius, e. valdžios paslaugų kokybė turėtų būti vertinama šiais kriterijais (ne prioriteto tvarka):

- Laiko, išlaidų ir darbo resursų sumažėjimas;
- Paslaugos elektronizavimo poreikis;
- Grįžtamojo ryšio palaikymas;
- Suinteresuotų asmenų įtrauktis kūrimo/vystymo procesuose;
- Pateikiamos informacijos kokybė;
- Paslaugos pasiekiamumas;
- Paslaugos prieinamumas;
- Skaidrumas;
- Rezultato gavimo laikas (atsakomumas);
- Dizaino ergonomiškumas;
- Išbaigtumas;
- Privatumo užtikrinimas;
- Paslaugų integruotumas tarpusavyje.

2. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS INTEGRAVIMO IR JO KOKYBINIŲ SPRENDIMŲ PASAULINĖS PATIRTIES ANALIZĖ

2.1. Jungtinių Amerikos Valstijų e. valdžios integravimo ir kokybinių sprendimų analizė

Jungtinės Amerikos Valstijos (JAV) yra tarp pirmaujančių šalių ketvirtuko pagal e. valdžios brandumą. Jungtinių tautų organizacijos duomenimis, pagal e. valdžios išvystymo lygį, JAV 2014 m. užima 7-ąją vietą pasaulyje iš tirtų 183 šalių.

2002 m. JAV elektroninės valdžios strategijoje itin akcentuojamas vidaus efektyvumas, skatinantis naudoti IRT ir suteikiantis galimybę geriau panaudoti biudžeto lėšas, sutrumpindama reagavimo elektroninėje erdvėje laiką nuo savaitių iki minučių (Limba T., Elektroninės... 2008).

2010 m. patvirtintoje viešojo sektoriaus IRT strategijoje numatytos priemonės, orientuotos į konsoliduotų paslaugų teikimą konsoliduojant duomenų centrus, taip nutraukiant prastai vykdomus projektus, mažinant nepagrįstai dideles išlaidas VA IRT plėtrai. Kuriami mechanizmai, leidžiantys dalytis viešojo sektoriaus IRT ištekliais, institucijos raginamos teikti prioritetą debesų kompiuterijai. (IVPK, Lietuvos..., 2012). 2012 m. JAV paskelbė viešojo sektoriaus IRT pirkimų gaires, kuriose nustatyta IRT viešųjų pirkimų praktika, metodai ir pasiūlymai dėl geriausios praktikos pavyzdžių pritaikymo valstybės mastu. Taip pat priimtas teisės aktas, kuris suteikia galimybę skelbti IRT pirkimų konkursus išimtinai tik smulkiojo ir vidutinio verslo įmonėms, siekiant sumažinti didžiausių korporacijų įtaką ir dominavimą viešojo sektoriaus IRT pirkimuose (IVPK Lietuvos..., 2012).

Taip pat yra patvirtintas projektas „Vyriausybė be sienų“, kurio tikslas – įgyvendinti vietos valdžios programas, skirtas aprūpinti gyventojus integruotomis viešosiomis paslaugomis elektroninėje erdvėje (Limba T., 2008).

2011 m. JAV atliktame viešųjų interneto svetainių tyrime konstatuota, kad daugelis VA institucijų turi pernelyg daug svetainių, trūksta bendro požiūrio į šių svetainių turinį (IVPK, Lietuvos..., 2012).

JAV prezidentas Barakas Obama priėmė memorandumą, kuriuo stipriai remiama JAV piliečių galimybė dalyvauti valdžios priimamuose sprendimuose. Diegiant e. valdžios paslaugas piliečiams turi būti pasiekta, kad valdžia ir valdymas būtų skaidrūs, išdiskutuoti ir sprendimai priimti bendradarbiaujant visoms suinteresuotoms šalims.

Pagrindinis e. valdžios paslaugų teikimo tinklapis JAV yra www.usa.gov, kuriame yra visa reikalinga informacija kaip susisiekti su valdžios institucijų atstovais, elektroninės paslaugos ir dokumentų formos.

Tinklapyje yra galimybė užsisakyti informacijos atnaujinimus skirtingais duomenų kanalais: e. paštu arba per RSS.

JAV federalinė valdžia skatina informacijos sklaidą ir antros kartos (*angl.* – Web 2.0) priemonėmis: socialiniais tinklais (Facebook, Twitter, Youtube) bei tinklaraščiais.

JAV prezidentūros tinklapis www.whitehouse.gov taip pat naudoja antrosios kartos technologijas komunikavimui su piliečiais: Youtube pagalba viešinamos tarnautojų ir pareigūnų diskusijos, sukurta „inovacijų galerija“, talpinanti ir viešinanti itin daug informacijos, sudarytos galimybės visą informaciją rasti naudojantis paieškos sistema, sukurtas tinklaraštis, kuriame viešinama „atviros vyriausybės“ iniciatyvų medžiaga.

2009 m. pradėjo veikti tinklapis www.data.gov, kurio tikslas – viešinti vyriausybės įsipareigojimus ir jų vykdymą piliečiams. Šiame tinklapyje yra virš 300 000 duomenų rinkinių, kuriuos prisijungusieji gali naršyti ir analizuoti, susijusių su sveikatos apsauga, įdarbinimo socialinės politikos įgyvendinimu, vaistų informacija, mitybos, oro linijų, automobilių saugumo ir darbo vietų saugumo informacija. Ši informacija yra platinama neatlygintinai visiems norintiems, taip skatinant jos pakartotinį panaudojimą, ypač mobiliosiose technologijose – mobiliųjų įrenginių programėlėse.

www.challenge.gov – tai internetinis tinklapis, kuriame viešojo sektoriaus institucijos gali „mesti iššūkį“ piliečiams ir pakviesti juos pasiūlyti naują, inovatyvų sprendimą konkrečiai problemai spręsti – pradedant paprastais klausimais (pvz., šūkiu) ir baigiant sudėtingais (programiniai sprendimai, koncepcijos ir kt., sprendžiant esmines viešąsias problemas) (IVPK Lietuvos..., 2012).

Mobiliųjų technologijų naudojimas. JAV yra išleidusi aibę mobiliųjų aplikacijų, kurios, gali būti vystomos ir pritaikomos privačių vystytojų ir taip leidžiama sukurti personalizuotas mobiliąsias programas. Tokiu būdu yra skatinamas ir atvirųjų duomenų (*angl.* – open data) platinimas ir naudojimas. Tai įgyvendinusi JAV valdžia pasiekė teigiamų rezultatų. Kaip pavyzdį galima paminėti informacijos dalinimąsi realiu laiku apie šalyje vykstančius žemės drebėjimus. Ši informacija yra išplatinama (*angl.* – pushed) į mobiliuosius įrenginius, kuriuose įdiegtos programėlės.

JAV, palaipsniui žengusi su inovacijų pritaikymų gyvenime, susiduria su prasta telekomunikacijų ryšių kokybė, nepakankama konkurencija ir aukšta kaina. Ši problema kyla dėl to, kad reikalingos itin didelės investicijos į jau įdiegtų ir pasenusių technologijų keitimą. Vis dėl to, 2009 m. patvirtintas Nacionalinis plačiajuosčio ryšio planas, kuriame numatyta skatinti konkurenciją, mobiliąjam internetui skirti daugiau išteklių, optimizuoti esamos infrastruktūros naudojimą ir plėsti plačiajuosčio ryšio tinklų plėtrą tose vietovėse. Šio plano tikslas – „Pasiiekti, kad kiekvienas JAV gyvenantis asmuo galėtų naudotis plačiajuosčiu ryšiu ir turėtų tam

reikalingas priemonės ir įgūdžius, jeigu tik jis to nori“. 2011 m. priimta „Nacionalinė bevielio ryšio iniciatyva“, kurios tikslas – pasiekti, kad iki 2016 m. 98 proc. šalies teritorijos būtų galima naudotis beveliu 4G ryšiu (IVPK Lietuvos..., 2012).

2.2. Nyderlandų karalystės e. valdžios integravimo ir kokybinių sprendimų analizė

Jungtinių tautų organizacijos atlikto tyrimo duomenimis (JTO, United..., 2014), Nyderlandų karalystė (toliau – Nyderlandai) yra pirmoje vietoje pasaulyje pagal e. dalyvavimo (e. įtraukties) kriterijus, o pagal e. valdžios išsivystymo indeksą – penktoje vietoje iš tirtų 183 valstybių.

Nyderlanduose 78 namų ūkių turi prieigą prie interneto. E. valdžia pradėjo vystytis 1990 m., nustatant, kad naudojant IRT valdžia turi būti skatinama būti efektyvesne ir adekvačia savo atliekamų užduočių prasme, greita ir profesionali.

2006 m. IRT sektoriaus veiksmų programa tapo pagrindiniu dokumentu, leidusiu Nyderlandams itin greitai pakilti pasauliniame e. valdžios paslaugų teikimo reitinge. Programoje pabrėžiami mokymosi, mobilumo, saugumo, sveikatos EV vystymo aspektai, kuriais vadovaujantis turi bendradarbiauti visos pagrindinės Nyderlandų ministerijos. Be to, visos iki šios programos priėmimo sukurtos viešojo sektoriaus EP traktuotinos kaip dar neišvystytos. Programa paremta viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimo principų įgyvendinimu.. Programos priemonės: visą gyvenimą trunkančiu mokymosi proceso pagrindu sukurti galimybes visiems piliečiams tobulinti savo įgūdžius ir skatinti išsilavinimą; kelionės planavimo aplikacijų sukūrimas, skatinantis viešojo transporto naudojimą; plataus masto stebėjimo tinklo sukūrimas, siekiant mažinti nusikalstamumą; e. sveikatos sistemos sukūrimas.

Šiuo metu Nyderlandų nacionalinėje e. valdžios strategijoje nustatyti kriterijai, kuriais siekiama ne tik teikti paslaugas internetu, bet ir įvertinti jų poveikį bei naudą, skatinti ne tik modernizaciją, bet dar labiau – inovacijas, o visa tai turi vystyti stipresnį darbo, ekonomikos ir socialinės kultūros augimą. (Nixon P. G., ..., 2010)

E. piliečio chartija. Ši chartija sukurta nustatant 10 e. piliečio teisių bendradarbiaujant su viešojo sektoriaus institucijomis. Ji leidžia skatinti piliečių dalyvavimą valdžios procesuose ir skatinti juos tobulėti, o tai taip pat yra nauda pačiam e. valdžiai – paslaugų teikėjai. Visuomenė skatinama remtis principu „Skųsis ir paaiškink“. Ateityje ši sistema gali tapti vienu iš e. paslaugų kokybės vertinimo kriterijų. (Nixon P. G., ..., 2010)

Nyderlandai taip pat yra viena pažangiausių valstybių pasaulyje, taikančių įvairius komunikacijos su interesantais būdus: telefoniją, vaizdo internetu konsultavimą, tiesioginį aptarnavimą. Nyderlandai, įgyvendindami „Digital by default“ strategiją, jau pasiekė savo

ambicingą tikslą, kurį nusistatė 2004 m. – sumažinti valstybės bendruosius administravimo kaštus 25 proc. ir iki 2018 m. siekia sutaupyti 1,5 mlrd. Eur.

2.3. Lietuvos e. valdžios integravimo ir kokybinių sprendimų analizė

E. valdžios Lietuvoje pradžia galima laikyti 2003 m., kai Lietuvos Respublikos Vyriausybė nutarimu patvirtino Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių planą ir paskyrė atsakingas institucijas už jo įgyvendinimą. Per 11 metų Lietuva padarė didelę pažangą ir pagal e. valdžios išsivystymo lygį, kurį įvertina Jungtinių Tautų organizacija, yra 29 vietoje pasaulyje iš tirtų 193 valstybių (JTO United..., 2014). Tačiau nagrinėjant platesnį kontekstą galima pastebėti, jog nėra pakankamai kreipiama dėmesio į e. valdžios paslaugų naudojimo skatinimą, jų reikalingumo analizę ir kokybės užtikrinimą. Pagal 2013 m. Pasaulio ekonomikos forumo atliktą tyrimą, kuriame vertinta, kaip e. paslaugos yra vystomos siekiant skatinti valstybės konkurencingumą, valstybės strateginių planų iniciatyvas ir informacijos ir komunikacijos technologijų panaudojimą valdžios procesuose, Lietuva tėra vidutiniokė, užimdama 73 vietą pasaulio reitinge (VRM, Dėl viešojo..., 2013).

Dar svarbiau kaip e. paslaugos yra naudojamos šalies viduje, nes tai yra pagrindinis subjektas, į kurį nukreiptas e. valdžios paslaugų kūrimas. Lietuvos statistikos departamento (toliau – LSD) skelbiami duomenys konstatuoja, jog 2014 m. I ketv. Viešosiomis e. paslaugomis bent kartą per metus naudojosi 41,5 proc. 16-74 m. amžiaus Lietuvos gyventojų (IVPK Informacinės..., 2014). IVPK atlikto tyrimo duomenimis, gyventojai Lietuvoje daugiausiai (61 proc.) naudojami ketindami užpildyti įvairių prašymų formas, antroje vietoje (46 proc.) – ieško informacijos apie instituciją ir jos veiklą, paslaugų teikimo tvarką ir reikalavimus, darbuotojų kontaktų. Taip pat analizėje konstatuota, jog pagrindiniai argumentai, kodėl nesilankoma institucijų interneto svetainėse – tai poreikio ar būtinybės nebuvimas (IVPK Informacinės..., 2014). Naujausiais duomenimis, kuriuos apibendrina Lietuvos Respublikos Valstybės kontrolė (toliau – Valstybės kontrolė, VK) (VK 2014), konstatuota, jog dažnai, kuriant viešąsias e. paslaugas net nėra įvertinamas tokių paslaugų poreikis ir neatliekamas alternatyvų palyginimas, ar naujai sukurta e. paslauga bus efektyvesnė kaštų, laiko sąnaudų ir kompetencijų prasme nei standartinė valstybės tarnautojo teikiama paslauga institucijoje; neatliekamas e. paslaugų viešinimas, todėl žinomumas apie jas yra labai ribotas. Be to, nevertinama net tai, ar elektroninė viešoji e. paslauga bus naudingesnė nei tradiciniu būdu teikiama paslauga.

53 proc. apklaustų valstybės institucijų ir nė viena iš septynių savivaldybių nevertino ekonominio el. paslaugos naudingumo institucijai, taip pat 53 proc. valstybės institucijų nurodė, kad paslaugos suteikimo kaštai įdiegus el. paslaugą netapo mažesni. Apibendrinti institucijų apklausos duomenys rodo, kad šios institucijos, diegdamos elektronines paslaugas, nesuinteresuotos gerinti bei optimizuoti paslaugų teikimo procesus ir taupyti savo žmogiškuosius išteklius rutininių darbų atlikimui. Todėl realizavus elektronines paslaugas

teigia, kad jų kūrimas ir palaikymas papildomai kainuoja ir finansiškai neapsimoka. <...> neoptimizuoti vidiniai institucijų procesai riboja galimybes teikti geresnės kokybės el. paslaugas, nepakeistas teisinis reglamentavimas neleidžia panaudoti el. paslaugos, kaip priemonės, privalumų teikiant viešąsias ir administracines paslaugas. (VK, 2014)

Antras itin svarbus kriterijus e. valdžios paslaugų vertinimo dalyje yra jų kokybė. Didžioji dalis viešojo sektoriaus elektroninių paslaugų kūrėjų nesidomi kaip vertinamos jų internetu teikiamos paslaugos, neatliekamos naudotojų apklausos. Kokybinių kriterijų reglamentavimo nebuvimas sietinas su tuo, jog valstybė dauguma atvejų teikia monopolines paslaugas, čia nėra konkurencijos, skatinančios kokybinių ir efektyvumo faktorių atsiradimą. Nors tik ketvirtadalis viešųjų e. paslaugų teikėjų neatlieka naudotojų apklausų, tačiau iš likusių trijų ketvirtadalių paslaugų teikėjų anketų dauguma atvejų nėra įmanoma įvertinti kokia konkreti paslauga, anot naudotojų, turi būti tobulinama ir kaip. Siekiant, kad sukurtos el. paslaugų teikimo priemonės būtų patogios ir patrauklios el. paslaugų vartotojams, auditorių nuomone, el. paslaugų kokybės vertinimas turėtų ne tik parodyti bendrą vartotojų nuomonę, bet ir padėti nustatyti silpnąsias el. paslaugos teikimo vietas, trūkstamus el. paslaugos funkcionalumus (VK, 2014). Taip pat paminėtina, jog nuo 2012 m. įsigaliojus Valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymui visos e. viešųjų paslaugų teikėjos yra įpareigosotos nuolat fiksuoti informacijos gavėjų ar elektroninių paslaugų naudotojų nuomones ir jomis remiantis tobulinti tvarkomas valstybės informacines sistemas ar registrus (LRS Lietuvos..., 2011).

Konkurencine prasme, e. valdžia varžosi tik tarp vietos savivaldos subjektų, t. y. kiekviena savivaldybė, apskritis, žemė ar kitos valstybės administracinis objektas kuria savo paslaugas savo srities gyventojams (Kašubienė L., 2007). Valstybės kontrolės išvadoje teigiama, jog turi būti skatinamas pasauliniu lygiu pasitvirtinęs konsoliduotas e. paslaugų teikimas, sudarantis sąlygas paslaugos gavėjui gauti pilnos apimties paslaugą vienoje vietoje (svetainėje), tačiau šiuo metu vykdomi centralizuotų el. paslaugų kūrimo projektai yra pavieniai, t. y. nėra mechanizmo, kuris leistų vientisai vertinti el. paslaugų poreikį valstybės ir savivaldybių institucijose ir spręsti dėl naujų el. paslaugų kūrimo centralizuotai.

Įgyvendinant e. valdžios projektus kylančios problemos: valdžios institucijos neturi aiškiai suformuluotų poreikių ir vizijos, vyriausybiniis koordinavimas yra menkas, diegiant veiklos ir kokybės valdymo sistemas per daug dėmesio skiriama kompiuterizavimui ir per mažai veiklos pokyčiams, per mažai bendradarbiauja projektus įgyvendinančios organizacijos, nepakankama įgyvendinančių institucijų patirtis (IVPK Lietuvos..., 2012).

Europos Komisijos tyrimo duomenimis, 2012 metais 49 procentai visų gyventojų, kurie kreipėsi į valstybės institucijas, tai darė elektroniniu būdu (ES vidurkis – 46 procentai). Be to,

Lietuvos gyventojai, palyginti su kitų ES valstybių narių gyventojais, labiau linkę pripažinti, kad elektroninis bendravimas su valstybės institucijomis veiksmingas ir naudingas. Dalis Lietuvos gyventojų vis dar renkasi ne elektroninius bendravimo su valstybės institucijomis būdus, nes nenori atlikti veiksmų elektroniniu būdu, stokoja reikiamų gebėjimų ar nežino, kad tokios galimybės apskritai yra, todėl labai svarbu kurti patogias, aiškias, kompleksines, gyventojams ir įmonėms skirtas elektronines paslaugas ir jas viešinti (LRV Nutarimas..., 2014).

Analizuojant valstybės normatyvinį reguliavimą ir strateginius planus, pastebima tendencija, kad nuo e. valdžios ištakų Lietuvoje atsiradimo siekiama į skaitmeninę erdvę perkelti kuo daugiau administracinių paslaugų (LRV Informacinės..., 2014), ir dažnu atveju tai tėra tik deklaratyvūs teiginiai, orientuoti į kiekybę, o ne kokybę. Lietuvoje neišplėtoti atvirą ir visapusišką valstybės institucijų ir visuomenės dialogą užtikrinantys sprendiniai, todėl nesudarytos galimybės gyventojams aktyviai ir efektyviai dalyvauti priimant viešojo valdymo sprendimus (LRV Nutarimas..., 2014).

Lyginant su kitomis ES valstybėmis, Lietuva užima vidutines pozicijas pagal gyventojų naudojimąsi el. valdžios paslaugomis (2010 m. – 23 vieta ES). 2010 m. 17,3 proc. Lietuvos gyventojų buvo siuntę užpildytas formas viešojo sektoriaus įstaigoms per paskutinius 12 mėn. ir pagal šį rodiklį Lietuva užėmė 16 vietą ES (13 vieta 2008 m.). Lietuvos interneto vartotojai nesinaudoja el. valdžios paslaugomis, nes, jos jiems neaktualios; linkę reikalus tvarkyti tiesiogiai bendraudami su žmonėmis, atrodė patogiau gauti paslaugą įprastu būdu (IVPK Lietuvos..., 2012).

Nesant nustatytų minimalių paslaugų kokybės standartų, aiškių susitarimų tarp paslaugų vartotojų ir paslaugų teikėjų, visuomenei neugdomi paslaugų kokybės teisėti lūkesčiai.

Pati Lietuvos Respublikos Vyriausybė konstatuoja, kad šiuo metu neinventorizuotos viešojo sektoriaus teikiamos paslaugos, nenustatytas tikslus jų kiekis, apimtis ir tikslingumas. Neidentifikuoti visi esami ir galimi paslaugų teikėjai. Teisės aktai kai kuriais atvejais riboja verslo įmonių, nevyriausybinių organizacijų galimybes dalyvauti paslaugų teikimo procesuose. Tai mažina paslaugų teikėjų konkurenciją ir neužtikrina biudžeto lėšų efektyvaus naudojimo paslaugų teikimo srityje (LRV Viešojo..., 2012). Be to, Lietuvoje vertinant e. paslaugų teikimą, dažniausiai apsiribojama dvidešimčia Europos Sąjungos nustatytų būtinųjų e. paslaugų visuomenei (IVPK Lietuvos..., 2012).

2013-2015 m. bus panaudota apie 75 mln. Lt viešojo valdymo tobulinimui analizuojant visuomenės elektroninių paslaugų pasitikėjimo kriterijus, elektroninių paslaugų kokybę ir pradedant kurti naujas paslaugas siekiant skatinti visuomenę dalyvauti viešojo valdymo procesuose (VRM Viešojo..., 2013). Tačiau reikia nepamiršti, kad informacinių sistemų vystymas

yra atliekamas privataus kapitalo firmų, kurių pagrindinis tikslas – patenkinti užsakovo poreikius, demonstruojant pasiektus funkcionalumo rezultatus (Kafaji M. A., 2013).

2.3.1. Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platforma

Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformos atsiradimą sąlygojo tai, kad skirtingos valstybės ir savivaldos institucijos ieškojo tik konkrečiai joms būdingų problemų sprendimų ir siekė pagerinti tik savo veiklos efektyvumą. Nebuvo ieškoma kompleksinių, sisteminių sprendimų, kur interesantas ir jo problema būtų svarbiausi, nebuvo orientuojamasi į efektyvų ir skaidrų valstybės lėšų naudojimą perkeliant viešąsias ir administracines paslaugas į internetinę erdvę. (A. Raipa, 2010)

Eliminuojant šiuos trūkumus, 2008 m. IVPK sukūrė Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo (sistemų sąveikos) platformą (2013 m. kovo 1 d. pavadinimas pakeistas į Valstybės informacinių išteklių sąveikumo platformą - VIISP), kurią sudaro dvi dalys:

1. duomenų mainų platforma;
2. centrinis elektroninių paslaugų portalas www.epaslaugos.lt.

Šio portalo pirmasis tikslas – visiems Lietuvos Respublikos piliečiams sudaryti galimybes surasti ir naudotis VA subjektų teikiamomis paslaugomis ir gauti visą reikalingą informaciją. Šioje sistemoje įdiegtos tapatybės nustatymo ir autentifikavimo funkcijos, taip pat paslaugos teikimo proceso stebėsenos, mokėjimų, klientų aptarnavimo aplinkos tvarkymo, e. paslaugų kūrimo, e. formų rengimo, e. parašo panaudojimo ir informavimo paslaugų funkcinės galimybės. (R. Naujickienė, 2012).

Antrasis tikslas – teikti centralizuotas sistemines paslaugas, apimančias viešųjų elektroninių paslaugų kūrimą, teikimą ir stebėjimą, interplatformines duomenų teikimo paslaugas (*angl.* – webservice), apimant bet neapsiribojant EP naudotojų identifikavimu, mokėjimo už suteiktas paslaugas galimybes.

Įgyvendinant duomenų mainus per vieną centrinį duomenų mainų mazgą, sudaromos prielaidos:

- sudaryti vieną ir aktualų valstybės institucijų tvarkomų duomenų katalogą;
- tuo būdu žinoti, kokie duomenų rinkiniai yra prieinami, ir naudoti juos pagal institucijų poreikius teikiant viešąsias paslaugas;
- unifikuoti duomenų mainų formatus ir mainų vykdymo būdą.

Iš esmės VIISP turi būti dviejų paslaugų tipų telkinys, susidedantis iš minėtųjų e. paslaugų teikimo modulių ir iš techninės infrastruktūros, sudarant galimybę savo kompiuterinės

infrastruktūros neturintiems VA subjektams paprastai perkelti teikiamas viešasis ir administracines paslaugas į elektroninę erdvę.

Kuriant ir plėtojant VIISP siekiama mažinti informacinių sistemų ir valstybės registru palaikymo ir integravimo kaštus, sudaryti visas galimybes skirtingų duomenų formatų transakcijoms vykti sklandžiai ir operatyviai, lengviau pritaikyti teikiamas paslaugas prie besikeičiančių naudotojų poreikių, skatinti atvirų duomenų naudojimą, duomenų mainų konstravimo ir valdymo procedūrų atlikimą vienoje vietoje. Viešųjų paslaugų teikimas naudojant VIISP naudingas ir institucijoms, ir gyventojams (visos viešosios el. paslaugos vienoje vietoje) (IVPK Lietuvos..., 2012).

Valstybės institucijos, naudodamos VIISP gali ne tik lengviau ir pigiau integruoti kitas susijusias informacines sistemas ar registrus, taip keičiantis duomenimis, bet ir sumažinti patiriamą administracinę naštą. Norėdamos naudotis kitus duomenų šaltinius, valstybės institucijos turi pasirašyti duomenų teikimo / gavimo / keitimosi sutartis su IVPK. Nebereikia administruoti eilės sutarčių, kaip tai įvyksta esant nekoordinuotai ir nekonsoliduotai integravimo plėtrai.

Būtina paminėti ir e. valdžios ir e. demokratijos iniciatyvas, kurias dar labiau plėtoja VIISP. Tai elektroninio parašo autentifikavimo infrastruktūros sukūrimas viešajam sektoriui. Autentifikavimo sistema apima: visų pagrindinių šalies bankų autentifikavimo sistemų panaudojimą (10 vnt.), stacionaraus ir mobilaus e. parašo infrastruktūros panaudojimą (6 vnt.), valstybės tarnautojo kortelės, asmens tapatybės kortelės ir ES šalių tapatybės kortelių palaikymą (3 vnt.), tarpvalstybinio autentifikavimo (per ES STORK projektą) sistemos palaikymą (6 vnt.). Taigi, iš viso yra 25 būdai identifikuoti asmenį, kas yra pakankamai kiekvienai valstybės informacinei sistemai. Toks autentifikavimo paslaugų teikimas ženkliai sumažina valstybės institucijų sąnaudas naudotojų identifikavimo sprendimams įgyvendinti.

Šiuo metu VIISP apjungia daugiau nei 500 elektroninių paslaugų gyventojams, verslui ir valdžios subjektams.

2.3.2. LRS ir Teisės aktų projektų informacinė sistema

Lietuvos Respublikos Seimo iniciatyva skatinti piliečių dalyvavimą valdžios procesuose įgyvendinta Teisės aktų ir Seime įregistruotų teisės aktų projektų paieškos informacinėje sistemoje. Iš IS pavadinimo suprantama, kad sistemoje skelbiami visi teisės aktų (valstybės lygmens) projektai. Įgyvendinant e. demokratijos principus ir skatinant piliečių e. įtrauktį juose, informacinėje sistemoje sudaryta galimybė visiems asmenims teikti pastabas, komentarus ir siūlymus dėl išviešintų teisės aktų projektų.

LRS tinklapis taip pat pasižymi viešumo ir e. įtraukties skatinimu: elektroniniam komunikavimui su piliečiais naudojamos socialinių tinklų (Facebook, Flickr, Twitter ir Youtube) paslaugos, gyvai transliuojami ir saugomi LRS posėdžių ir konferencijų vaizdo įrašai, spaudos konferencijų garso įrašai, tinklapis pateikiamas keturiomis užsienio kalbomis, o tinklapyje skelbiamas naujienas galima užsisakyti RSS kanalu.

3. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS KOKYBINIŲ SPRENDIMŲ VERTINIMAS

3.1. Elektroninės valdžios paslaugų teikėjų elektroninių paslaugų kokybės užtikrinimo būdų tyrimas

3.1.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas ir uždaviniai. Tyrimo metu siekiama išsiaiškinti kaip EV paslaugų teikėjai užtikrina e. paslaugų kokybę. Tikslui pasiekti reikia įvertinti:

1. Kokybės užtikrinimo būdus.
2. EP suinteresuotų naudotojų įtrauktį.
3. Fizinių asmenų įtrauktį.
4. VA subjektų nuomonę apie jų pačių teikiamų EP kokybę.

Metodai. Tyrimo atlikti apklausos (interviu) metodu nepavyko, nes respondentai nesutiko skirti tam laiko. Siekiant kuo didesnio neutralumo (nes tiriamieji tiesiogiai susiję su tiriančiuoju profesinėje srityje) ir gautų atsakymų patikimumo, tyrimas atliktas struktūrizuoto interviu metodu, raštu (elektroninėmis priemonėmis). Kokybinius kriterijus išreiškiant kiekybiniais siekiama išanalizuoti atsakymus ir juos apibendrinti statistiškai.

Tyrimo procedūros parinkimas. Tyrimas atliktas apklausiant tikslinę grupę – viešojo sektoriaus institucijų, teikiančių e. valdžios paslaugas, atstovus. Institucijų atstovų parinkimas – kritinis šio tyrimo, kuriuo norima išsiaiškinti EP kokybės užtikrinimo būdus, etapas. Parinktos tokios institucijos, kurios statistiškai suteikia daugiausiai viešųjų e. paslaugų.

Matavimo skalės parinkimas. Interviu metu užduotims klausimams pateikti nominaliosios skalės tipo atsakymų variantai.

Imties sudarymo būdas ir dydis. Tyrimo imtis sudaryta pagal tikslinės atrankos kriterijus – apklausti asmenys yra elektroninės valdžios paslaugų teikėjų atstovai, šios srities ilgamečiai darbuotojai, profesionalai.

Biudžetas ir laiko diagrama. Tyrimas atliktas internetinės apklausos pagalba, todėl papildomų išlaidų tyrimui atlikti nepatirta. Tyrimas atliktas 2014 m. gruodžio mėn.

3.1.2. Tyrimo duomenų analizė

Tyrimo metu apklausti viešojo sektoriaus atstovai – elektroninės valdžios paslaugų teikėjai, šios srities profesionalai iš 15 institucijų. Gauti atsakymai iš 11 institucijų:

- Gyventojų registro tarnyba;
- VĮ Regitra;
- VĮ Registrų centras;
- Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos;
- Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos;
- Nacionalinė teismų administracija;
- Valstybinis studijų fondas;
- Lietuvos saugios laivybos asociacija;
- Lietuvos Respublikos ginklų fondas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos;
- VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras;
- Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija.

Nors į tyrimo klausimus atsakė pakankama imtis VA darbuotojų, tačiau atsakymų gavimas buvo pakankamai vangus. Dalis klaustųjų į anketą neatsakė greičiausiai dėl baimės būti vertinami, parodyti, kad kažką daro ne taip kaip visi, galbūt neteisingai.

Lentelė 6. Tyrimo subjektų tvarkomų informacinių sistemų statistinė suvestinė

Eil. Nr.	Subjekto pavadinimas	Valdomų (tvarkomų) IS ar registrų skaičius	Integracijų su kitomis IS ar registrais skaičius
1.	Gyventojų registro tarnyba	4	1
2.	VĮ Regitra	2	11
3.	VĮ Registrų centras	12	55
4.	Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos	12	30
5.	Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos	4	3
6.	Nacionalinė teismų administracija	2	25
7.	Valstybinis studijų fondas	2	13
8.	Lietuvos saugios laivybos asociacija	5	20
9.	Lietuvos Respublikos ginklų fondas prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos	1	2
10.	VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras	14	15

11.	Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija	1	6
Iš viso:		59	181

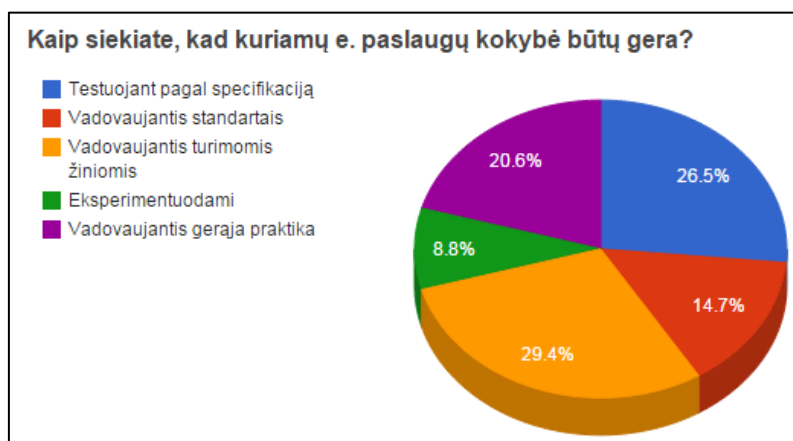
Šaltinis: sudaryta autoriaus pagal www.registrai.lt ir www.lrs.lt duomenis

6-os lentelės duomenys rodo, kad statistiškai vienai informacinei sistemai (toliau – IS) ar registrui tenka apie 3 integruotas IS. Tai turėtų sąlygoti didesnę VA EP informacijos kokybę ir išsamumą bei naudotojų pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis.

Visos šios institucijos kartu sudėjus e. valdžios paslaugomis savo produkciją (informaciją) suteikia vidutiniškai apie 2,9 mln. kartų per metus.

Iš 11 apklaustųjų VA, teikiančių e. valdžios paslaugas, 9-ios teigia atliekančios kuriamų e. paslaugų kokybės vertinimus. Lietuvos Respublikos ginklų fondas prie VRM (toliau – LGF) ir Gyventojų registrų tarnyba į šį klausimą atsakė neigiamai. Pastaroji teikia informaciją fiziniams asmenims, duomenų registrui teikėjams, teisėtvarkos ir asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus išduodančioms institucijoms, finansų įstaigoms, sveikatos priežiūrų įstaigoms, notarams ir antstoliams. LGF duomenis teikia visiems suaugusiems Lietuvos piliečiams. Tai potencialiai visa Lietuvos suaugusių asmenų populiacija. Tokios svarbios IS kaip Gyventojų registras teikiamų paslaugų kokybės nevertinimas tik patvirtina anksčiau minėtą teiginį, kad VA subjektai dažnai tiesiog įgyvendina normatyviniuose teisės aktuose nustatytas funkcijas.

Vertinant kuriamos programinės įrangos e. paslaugoms teikti pirmąjį kokybės gerinimo būdą – programinės įrangos testavimą, bendra tendencija (žr. 7 paveikslą) yra savo turimų žinių interpretavimas ir pateikimas rezultato vertinimui.



Paveikslas 7. VA subjektų kuriamų e. paslaugų kokybės užtikrinimo būdai

Dauguma atsakiusių, kad e. paslaugų kokybei užtikrinti pasirenka testavimą pagal specifikaciją, vadovaujantis turimomis žiniomis arba eksperimentuojant, apibendrintai galima teigti, jog vadovaujasi savo žiniomis. Testavimas pagal specifikaciją, kurią iš esmės užsakovai

patys ir sukuria, nėra tinkamas būdas kokybei užtikrinti, nes specifikacijos rengimo metu dažnai nepasitelkiami išoriniai šaltiniai, kurie naudosis sukurta paslauga ateityje. Tai suponuoja ir Lietuvoje netaikomas demonstracinės EP versijos viešinimo būdas, kuomet potencialūs naudotojai gali išbandyti programą (EP) prieš realų jos naudojimą. Testavimas pagal specifikaciją atliekamas 9 iš 11 respondentų (jo neatlieka VĮ RC ir GRT). Šio etapo netaikymas VA subjekte traktuotinas teigiamai, nes jis neatspindi realios kuriamos IS kokybės būklės.

Testavimas vadovaujantis turimomis žiniomis yra subjektyvus ir abejotinas kriterijus vertinti IS kokybę, nes turimų žinių lygio vertinimas yra sudėtingas, o tai tiesiogiai įtakoja kuriamos IS kokybę. Tokį testavimą atlieka 10 iš 11 respondentų. Jo neatlieka VĮ Regitra. Tai vertintina kaip teigiamas požymis, nes gali būti skiriama daugiau laiko kitiems kokybės užtikrinimo kriterijams.

Eksperimento būdu – visiškai nepatikimu ir neužtikrinančiu kokybės – vadovaujasi trys iš 11 respondentų.

Kokybiškus, pagrįstus geriausia pasauline praktika ir tarptautiniais standartais, testavimo tyrimus vos apie pusę respondentų: vadovaujantis tarptautiniais standartais testavimus atlieka 5 iš 11 respondentų; gerosios praktikos rekomendacijomis remiasi 7 iš 11 atsakiusiųjų.

Lentelė 7. Respondentų naudojamos kokybės užtikrinimo priemonės

	Testuojant pagal specifikaciją	Vadovaujantis standartais	Vadovaujantis turimomis žiniomis	Eksperimenuodami	Vadovaujantis gerąja praktika
GRT			Taip		
Lietuvos Respublikos ginklų fondas prie VRM	Taip		Taip	Taip	Taip
Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija	Taip		Taip	Taip	
Lietuvos saugios laivybos administracija	Taip	Taip	Taip		Taip
Nacionalinė teismų administracija	Taip		Taip		Taip
Valstybinė geležinkelio inspekcija prie Susisiekimo ministerijos	Taip	Taip	Taip		Taip
Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos	Taip	Taip	Taip	Taip	Taip
Valstybinis studijų fondas	Taip	Taip	Taip		
VĮ RC			Taip		Taip
VĮ Regitra	Taip				
VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras	Taip	Taip	Taip		Taip

Visus metodus naudoja vienintelė Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos. Ji deda daugiausiai pastangų naudotojų pasitenkinimui savo teikiamomis paslaugomis užtikrinti.

Daugelį metodų kokybei užtikrinti (4 iš 5) naudoja LR Ginklų fondas prie VRM, Lietuvos saugios laivybos administracija, Valstybinė geležinkelio inspekcija prie SM, ir VĮ Žemės ūkio informacijos ir kaimo verslo centras.

Mažiausiai metodų taiko GRT ir VĮ Regitra, aplikuodamos vos po vieną metodą testavimui.

EP kokybės vertinimui neabejotinai reikšmės turi didžiosios paslaugų gavėjų grupės – fizinių asmenų ir kitų suinteresuotų asmenų įtrauktis į EP kūrimo ar modernizavimo procesus prieš jiems esant įdiegtiems į realią aplinką. Jų lūkesčių patenkinimas turi itin didelę svarbą e. paslaugos naudojimui, jos paprastumui, suprantamumui ir pasitenkinimui. Vienintelis LR Ginklų fondas prie VRM prisipažįsta neįtraukianti suinteresuotų asmenų. Iš to galima būtų daryti išvadą, kad paslaugos, kurios yra teikiamos respondentų, yra kokybiškos ir tenkina naudotojų poreikius, tačiau pačios institucijos oponuoja sau.

Suinteresuotų asmenų įtrauktis siekia 90,9 proc., o iš fizinių asmenų pasiūlymus gauna 4/5 respondentų (81,8 proc.), tačiau pačių respondentų nuomone, jų teikiamos paslaugos tenkina vos 63,6 proc. naudotojų. Iš čia išplaukia dvi išvados: arba į suinteresuotų asmenų pageidavimus dėl įvairių priežasčių nėra atsižvelgiama, arba atsakymai į klausimą, ar yra įtraukiami suinteresuoti asmenys į EP kūrimo procesą nėra visiškai teisingi.

IS naudotojų pasitenkinimui taip pat svarbus paslaugos rezultato (šiuo atveju – informacijos) išsamumas ir tikslumas, todėl EP teikėjams buvo užduotas klausimas „Ar Jūsų e. paslaugos yra integruotos su kitomis sistemomis taip, kad būtų pateikiama platesnė ir detalesnė informacija?“. Į šį klausimą keturios iš penkių (81,8 proc.) VA institucijų atsakė teigiamai. Šie atsakymai, vėl gi, kelia klausimą, ar respondentai atsakė tiksliai, ar atmetinai, nes 6 lentelės duomenimis, kiekviena iš atsakiusiųjų institucijų turi integracines sąsajas. Nepaisant to, šie atsakymai yra susiję su ankstesnių klausimų rezultatais, t. y. nors integracines sąsajas turi 9 iš 11 institucijų, jų pačių nuomone, naudotojų pasitenkinimas nėra itin aukštas, todėl svarstyтина būtinybė didinti integracinių sąsajų skaičių.

3.1.3. Tyrimo rezultatai

- Apklaustieji viešojo administravimo subjektai, kartu suteikiantys vidutiniškai apie 2,9 mln. produktų (informacijos), siekdami užtikrinti e. valdžios paslaugų kokybę, yra linkę naudotis nepatikimais kokybės užtikrinimo būdais.
- Tik pažangios VA institucijos, kurių paslaugų poreikis kyla daugumai Lietuvos gyventojų ir juridinių asmenų (pvz., Valstybinė mokesčių inspekcija prie Finansų ministerijos) taiko pasitvirtinusių EP kokybės užtikrinimo būdus.
- Dauguma respondentų įtraukia suinteresuotus asmenis į EP kūrimo ar modernizavimo procesus.
- Fiziniai asmenys yra aktyvūs EP naudotojai ir pasiūlymų jų tobulinimui teikėjai.
- Į suinteresuotų asmenų poreikius dažnai nėra atsižvelgiama.
- Būtina didinti IS integracinių sąsajų skaičių elektroninių paslaugų tobulinimui ir naudotojų pasitenkinimui skatinti.

3.2. Privataus sektoriaus – viešųjų elektroninių paslaugų kūrėjų e. paslaugų kokybės užtikrinimo būdų tyrimas

3.2.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo tikslas ir uždaviniai. Tyrimu siekiama išsiaiškinti kaip e. valdžios paslaugų kūrėjai – privatūs juridiniai asmenys, programuotojai, užtikrina kuriamų produktų kokybę. Tuo tikslu reikia įvertinti:

1. Kokybės užtikrinimo būdus.
2. Privačių subjektų įtaką viešojo administravimo subjektams, kuriantiems elektroninės valdžios paslaugas.

Metodai. Siekiant kuo didesnio neutralumo (nes tiriamieji tiesiogiai susiję su tiriančiuoju profesinėje srityje) ir gautų atsakymų patikimumo, tyrimas atliktas struktūrizuoto interviu metodu, raštu (elektroninėmis priemonėmis). Kokybinius kriterijus išreiškiant kiekybiniais siekiama išanalizuoti atsakymus ir juos apibendrinti statistiškai.

Tyrimo procedūros parinkimas. Tyrimas atliktas apklausiant tikslią grupę – privačius juridinius asmenis, kuriančius technologines priemones viešojo administravimo subjektams, atliekantiems e. valdžios paslaugų teikimo funkcijas. Apklaustos pagrindinės Lietuvos programuotojų įmonės, tiesiogiai savo veikla susijusios su e. valdžios paslaugų kūrimu.

Matavimo skalės parinkimas. Interviu metu užduotiems klausimams pateikti nominaliosios ir ranginės skalių tipo atsakymų variantai.

Imties sudarymo būdas ir dydis. Tyrimo imtis sudaryta pagal tikslinės atrankos kriterijus – apklausti asmenys yra juridinių asmenų, kuriančių elektroninės valdžios paslaugas, atstovai, šios srities ilgamečiai darbuotojai, profesionalai.

Biudžetas ir laiko diagrama. Tyrimas atliktas internetinės apklausos pagalba, todėl papildomų išlaidų tyrimui atlikti nepatirta. Tyrimas atliktas 2014 m. gruodžio mėn.

3.2.2. Tyrimo duomenų analizė

Tyrimo metu apklausti 14 privataus sektoriaus atstovų, kuriančių viešąsias elektronines paslaugas viešojo sektoriaus institucijoms. Iš jų atsakė 7 įmonės:

- UAB Alna Software;
- UAB Affecto Lietuva;
- UAB Blue Bridge Code;
- UAB NRD;
- UAB ATEA;
- UAB Blue Bridge;
- Neatskleidė tapatybės.

Dauguma šių įmonių yra sukūrusios bent keletą e. valdžios paslaugų: viena įmonė sukūrė iki 5 naujų e. paslaugų, dvi – nuo 5 iki 10, po vieną atitinkamai nuo 10 – 20 ir nuo 20 – 30, o dvi įmonės sukūrė virš 30 naujų e. paslaugų. Apibendrinant galima teigti, kad šios septynios įmonės sukūrė mažiausiai 101 naują e. valdžios paslaugą.

Viešojo administravimo institucijos paslaugų plėtrą užsako rečiau: keturios įmonės, tobulindamos e. paslaugų kokybę vystė iki 5 e. valdžios paslaugų, po vieną atitinkamai nuo 5 – 10, nuo 10 – 20, virš 30. Vadinasi, šios septynios įmonės kokybiniu požiūriu tobulino mažiausiai 49 e. paslaugas.

Visos be išimties įmonės siekia užtikrinti kuriamų internetinių programų kokybę ne mažiau kaip vienu metodu. Pagrindinis naudojamas metodas – atitikties kuriamos sistemos reikalavimų specifikacijai. Šį metodą naudoja visi be išimties respondentai. Tai savaime suprantamas metodo pasirinkimas, nes pagrindinis programuotojų uždavinys yra sukurti reikalavimų specifikaciją atitinkančią programinę įrangą.

Antrasis pagal respondentų atsakymus taikomas metodas – gerosios pasaulinės praktikos taikymas vertinant kuriamos ir sukurtos programinės įrangos kokybę. Toliau seka pasaulinių (testavimo) standartų taikymas, o galiausiai – mažiausiai naudojama metodika yra savo pačių sukurtos metodikos taikymas.

Tik viena įmonė iš septynių respondentų atlieka testavimus pagal visus aukščiau išvardintus metodus. Dvi įmonės taiko po tris metodikas testavimams atlikti, o likusios keturios – po dvi.

Tačiau net pasaulinės praktikos taikymas neapriboja paslaugų kūrėjų nuo viešojo administravimo sektoriaus iškeltų reikalavimų apribojimų. 6 iš 7 apklaustų įmonių teigia, kad nepaisant reikalavimų apribojimų, jos vis tiek teikia siūlymus, kad programinė įranga būtų

geresnė. Tik viena įmonė, savęs neidentifikavusi, atsakė, jog visas užduotis, kuriant e. valdžios paslaugas, atlieka reikalavimų specifikacijos ribose.

Panaši situacija yra vertinant analizuojamojo privataus sektoriaus siūlymus dėl kuriamos programinės įrangos integracijos galimybių. Penkios iš septynių įmonių atsakė, kad teikia pasiūlymus viešojo administravimo institucijoms dėl geresnių e. paslaugų integravimo kriterijų.

3.2.3. Tyrimo rezultatai

- Privataus sektoriaus įmonės linkusios naudotis pasauline praktika grįstais standartais ir gerąja praktika.
- Visos įmonės analizuoja kuriamą programinę įrangą pagal reikalavimų specifikacijas.
- Privataus kapitalo įmonės dažnai siekia gerinti kuriamų e. paslaugų apimtį kokybiniu požiūriu, nepaisant esamų apribojimų reikalavimų specifikacijoje.
- Programuotojų kompanijos dažnai siekia gerinti kuriamų e. paslaugų apimtį integravimo požiūriu, nepaisant esamų apribojimų reikalavimų specifikacijoje.

3.3. Fizinių asmenų elektroninių paslaugų naudojimo ir jų kokybės vertinimo tyrimas

3.3.1. Tyrimo metodologija

Tyrimo objektas, tikslas ir uždaviniai. Atliekant tyrimą norima išsiaiškinti, ar Lietuvos gyventojams, besinaudojantiems e. valdžios e. paslaugomis yra svarbūs kokybės ir integravimo kriterijai tolimesniam e. valdžios e. paslaugų naudojimui.

Tyrimo tikslas – elektroninės valdžios paslaugų kokybės vertinimas.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti e. paslaugų naudotojų amžiaus, išsilavinimo ir kompiuterinio raštingumo įtaką e. paslaugų naudojimui.
2. Įvertinti dabartinę elektroninių paslaugų naudojimosi situaciją Lietuvoje.
3. Įvertinti e. valdžios paslaugų naudotojų poreikius viešųjų e. paslaugų naudojimo dažnumui didinti.

Tyrimo metodai. Tyrimui atlikti ir uždaviniams įgyvendinti pasirinktas kiekybinės apklausos metodas. Šis metodas pasirinktas dėl to, kad būtų galima tyrimo duomenis išplėsti visos Lietuvos mastu ir įvertinti situaciją Lietuvoje. Sąsajoms tarp apklausos kintamųjų nustatyti naudojamas Pirsono χ^2 suderinamumo kriterijus, taikant (pagal tolimesnius skaičiavimus) 4,66 procentų reikšmingumo lygmenį, $\alpha = 0,0466$.

Matavimo skalės parinkimas. Tyrimo metu sudaryta apklausos anketa, naudojant nominaliąsias, rangines ir intervalų skales. Visi naudoti kintamieji yra nepriklausomi, tiek binariniai, tiek daugiareikšmiai.

Imties sudarymo būdas ir dydis. *Imties dydžio* nustatymui, kai žinomas populiacijos dydis taikoma:

$$n = \frac{N \times z^2 \times p \times q}{\varepsilon^2 \times (N - 1) + z^2 \times p \times q},$$

kur:

n – imties dydis

N – populiacijos dydis = 2.389.702² (pilnamečių Lietuvos Respublikos piliečių skaičius)

z – patikimumo lygmens konstanta; taikysime, kad patikimumo lygmuo – 95 %, tada z = ±1,96;

ε – pageidaujamas tikslumas

p = q = 50 % - tiriamojo požymio pasirodymo/nepasirodymo tikimybė

² Lietuvos statistikos departamento duomenys, <http://osp.stat.gov.lt/web/guest/statistiniu-rodikliu-analize>

Tada pakankamas apklaustųjų *imties dydis*:

$$n = \frac{2.389.702 \times 1,96^2 \times 50 \times 50}{5^2 \times (2.389.702 - 1) + 1,96^2 \times 50 \times 50} = \frac{2.389.702 \times 3,8416 \times 50 \times 50}{25 \times 2.389.701 + 3,8416 \times 50 \times 50} = 384,1$$

Iš to išplaukia, kad *imties statistinė paklaida*:

$$\Delta_{x\%} = z \sqrt{\frac{pq}{n}} = \pm 1,96 \sqrt{\frac{50 \times 50}{384}} = \pm 5\%$$

Kadangi į klausimyną gauta 442 atsakymai, todėl *imties statistinė paklaida*:

$$\varepsilon = \sqrt{\frac{N \times 1,96^2 \times p \times q}{n \times (N - 1) + 1,96^2 \times p \times q}} = \pm 4,66\%$$

Biudžetas ir laiko diagrama. Tyrimui atlikti pasirinkta internetinė apklausų atlikimo programa (www.apklausa.lt), todėl jokių papildomų sąnaudų atliekant apklausą nepatirta. Tyrimas atliktas 2014 m. gruodžio 8 – 11 d.

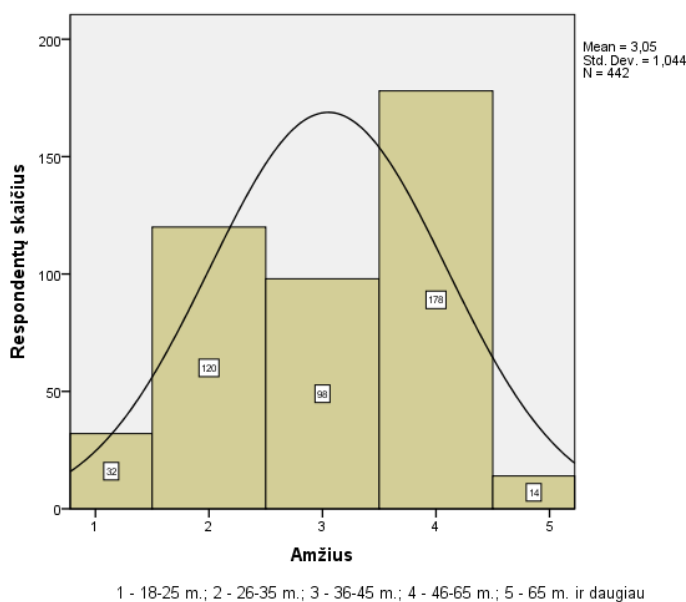
3.3.2. Tyrimo duomenų analizė

Tyrimo dalyvavo 442 Lietuvos piliečiai, besinaudojantys internetu.

Respondentų apžvalga

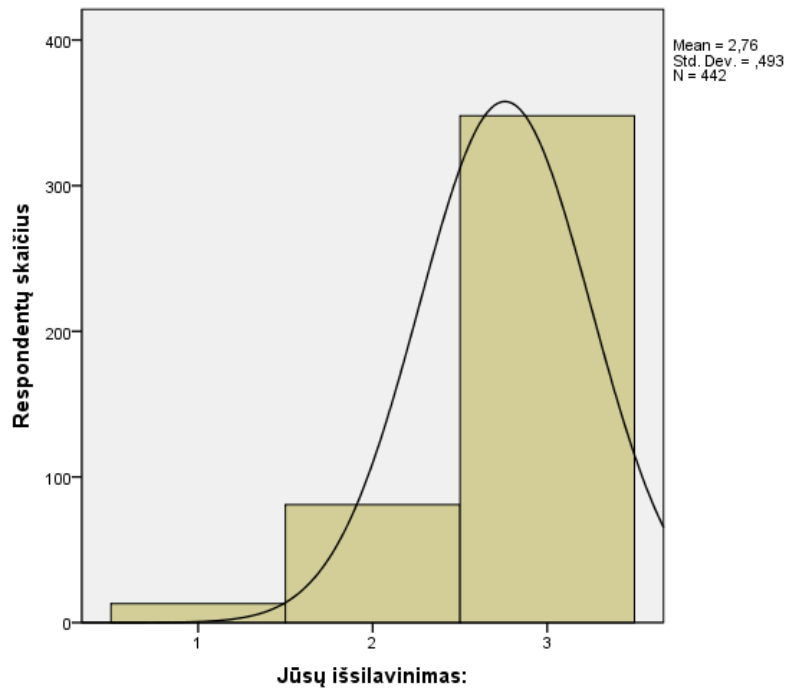
Amžius	Respondentų skaičius	Proc.
18 - 25 m.	32	7,2
26 - 35 m.	120	27,1
36 - 45 m.	98	22,2
46 - 65 m.	178	40,3
65 m. arba daugiau	14	3,2
Iš viso	442	100,0

Lentelė 8. Respondentai pagal amžiaus grupes



Paveikslas 8. Respondentai pagal amžiaus grupes

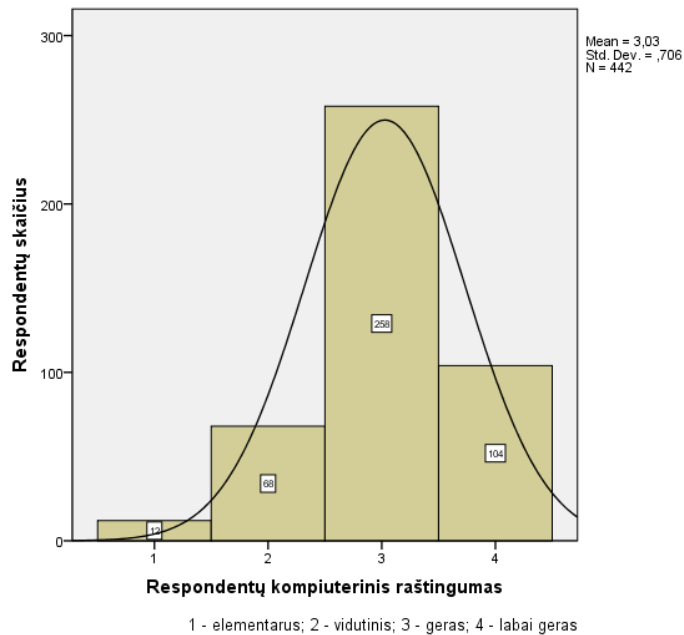
Netikėta, tačiau daugiausiai (40,3 proc.) apklaustųjų yra iš amžiaus grupės nuo 46 iki 65 m. Mažiausiai, kaip ir tikėtasi, atsakymų gauta iš asmenų, vyresnių nei 65 m. amžiaus. Statistinis į anketos klausimus atsakiusiojo asmens amžiaus vidurkis – 42 m.



1 - vidurinis arba nebaigtas vidurinis; 2 - aukštasis neuniversitetinis (profesinis); 3 - aukštasis universitetinis

Paveikslas 9. Respondentai pagal išsilavinimą

Didžioji dauguma respondentų turi aukštąjį universitetinį arba jam prilygintą išsilavinimą (78,7 proc.). Aukštąjį neuniversitetinį (profesinį) išsilavinimą turi 18,3 proc. respondentų, o likę 2,9 proc. – vidurinį arba nebaigtą vidurinį išsilavinimą.



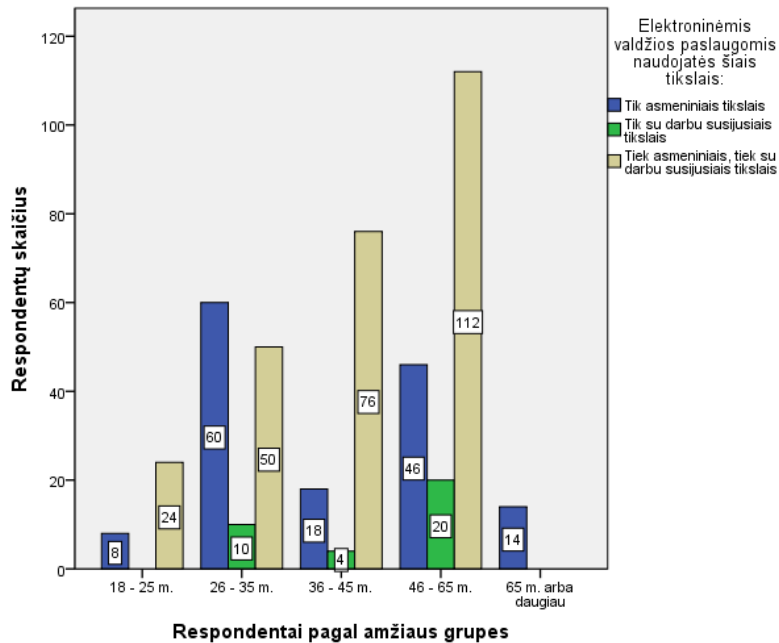
1 - elementarus; 2 - vidutinis; 3 - geras; 4 - labai geras

Paveikslas 10. Apklaustos respondentai pagal kompiuterinio raštingumo lygį

258 iš 442 (58,4 proc.) respondentų atsakė, kad turi gerus kompiuterinio raštingumo įgūdžius, o 2,7 proc. įvardino savo kompiuterinį raštingumą kaip elementarų. Apibendrinus, galima būtų teigti, jog 97,3 proc. respondentų turėtų galėti naudotis EV EP be didesnių problemų.

Apklaustos anketos duomenų analizė

Respondentų amžiaus įtaka EP naudojimo tikslams

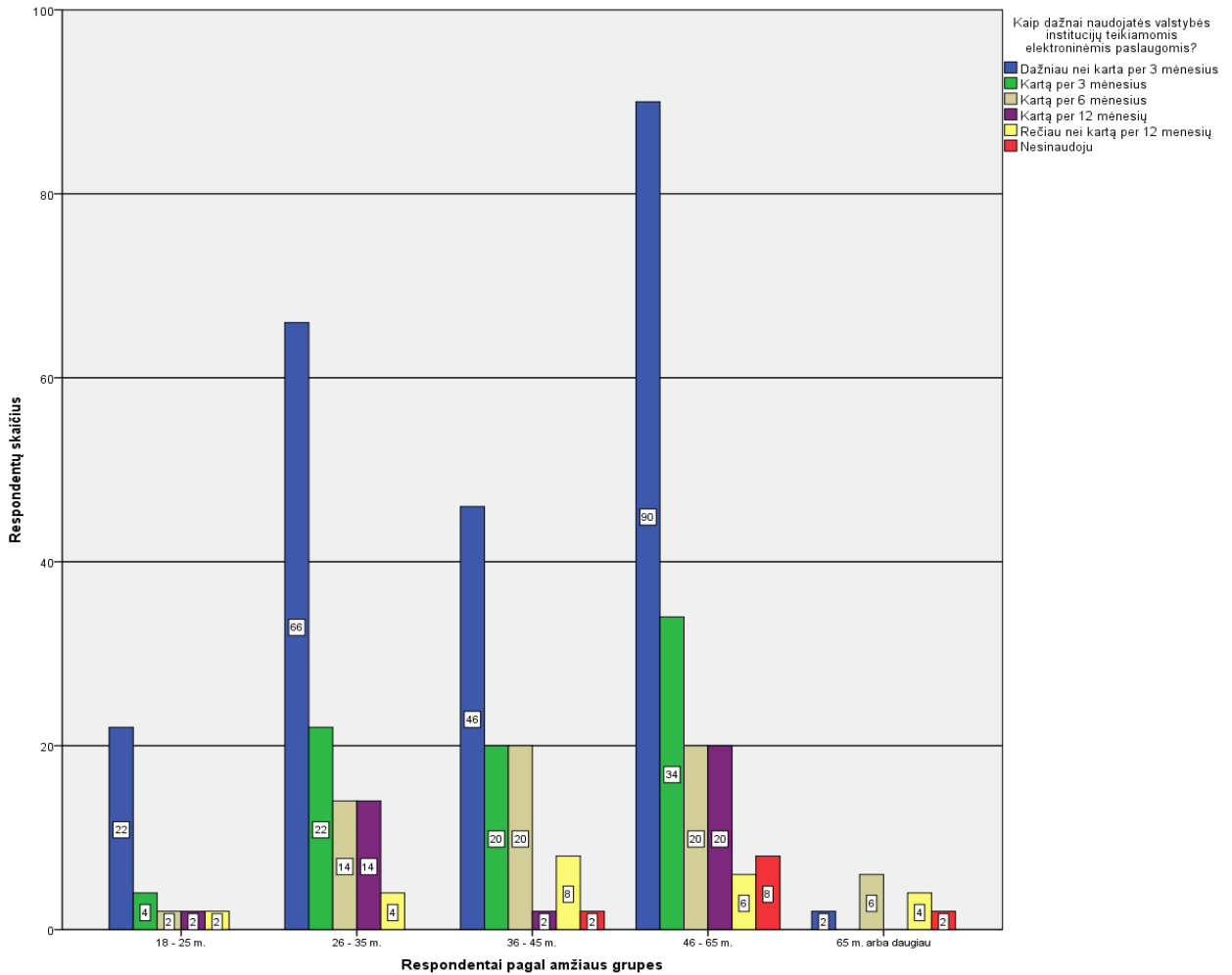


Paveikslas 11. E. paslaugų naudojimo dažnumo priklausomumas nuo naudotojų amžiaus grupės

Didžioji dalis apklaustųjų (59,3 proc.) teigia EV EP naudojantys tiek asmeniniais, tiek su darbu susijusiais tikslais. Ši tendencija auga proporcingai dalyvių amžiui iki 65 m. Tai gali būti susiję su viešojo ir privataus sektoriaus subjektų prievole dirbti su valstybės informacinėmis sistemomis. Tuo tarpu tik darbo tikslais naudojančiųjų yra santykinai mažai – vos 7,7 proc. Likusieji 33 proc. viešojo sektoriaus EP naudoja tik asmeniniais tikslais.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, todėl EP naudotojo amžiaus įtakoja EP naudojimo tikslus.

Amžiaus įtaka EV paslaugų naudojimo dažnumui



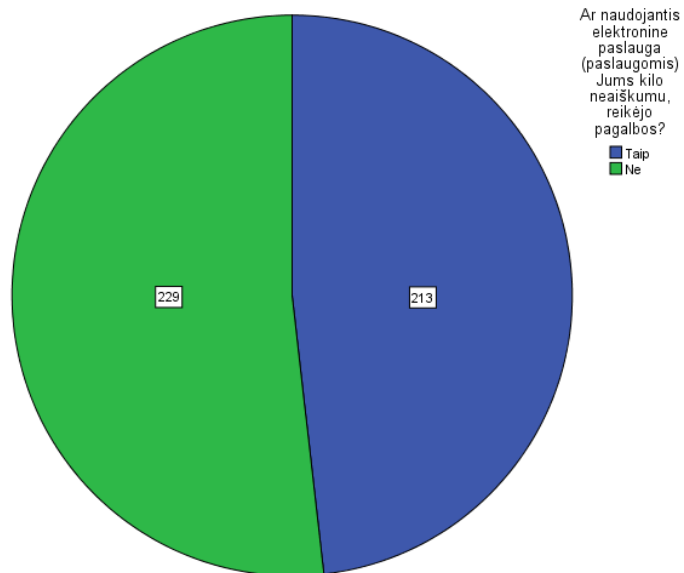
Paveikslas 12. Respondentų EP naudojimo dažnis pagal amžiaus grupes

Dažniausiai, net 51,1 proc., EV EP yra naudojamas dažniau nei kartą per tris mėnesius – tai akivaizdi tendencija visose amžiaus grupėse iki 65 m., taigi didžioji dalis naudotojų jau turėtų būti įpratę ir prisitaikę naudotis šiomis paslaugomis.

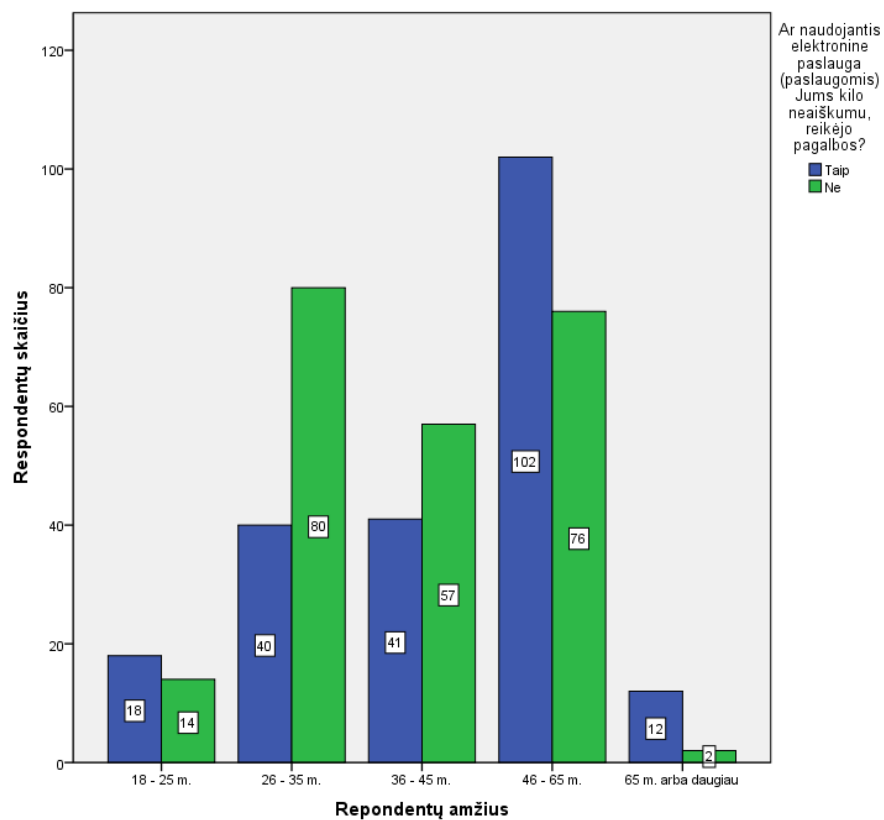
Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, todėl naudotojų amžius turi įtaką e. paslaugų naudojimui.

Amžiaus įtaka kylantiems neaiškumams naudojant EP

Bendrai apžvelgiant viešųjų e. paslaugų naudotojų patirtį galima teigti, jog beveik pusei jų teko susidurti su neaiškumais kaip ja naudotis. Likę 52 proc. apklaustųjų atsakė su tokiomis problemomis nesusidūrę.



Paveikslas 13. E. paslaugų naudotojų, kuriems kilo neaiškumai naudojantis EP, dalis



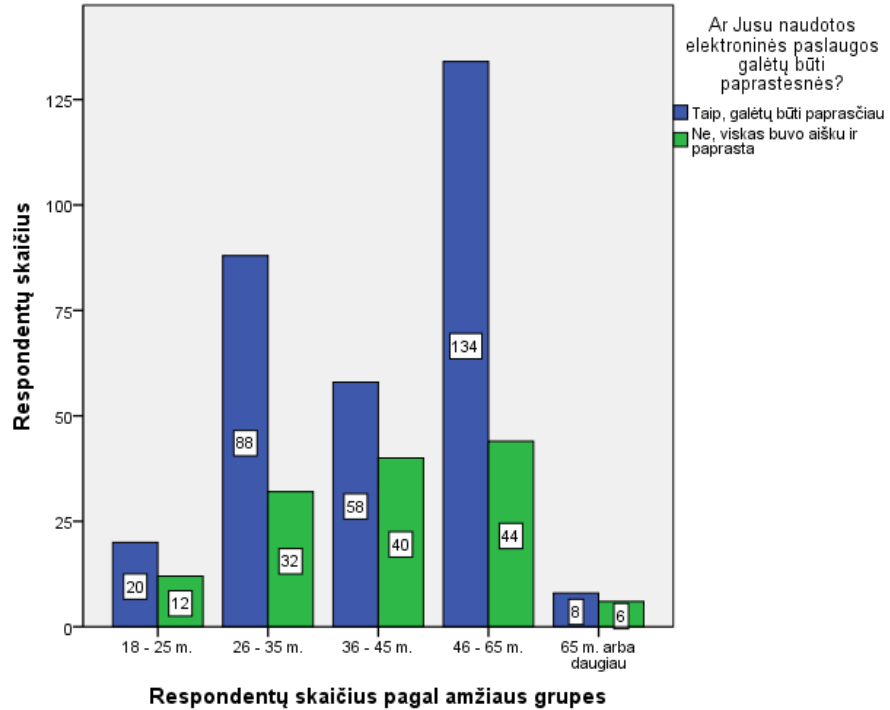
Paveikslas 14. Respondentų, susidūrusių su neaiškumais naudojantis EP, skaičius pagal amžiaus grupes

Nenuostabu, kad procentaliai daugiausiai neaiškumų kyla vyresnio amžiaus žmonėms, ir ši tendencija tolygiai auga amžiaus grupėse nuo 26 m. Tačiau keista, kad su EP neaiškumais susiduria jauni 18-25 m. amžiaus asmenys. Atskirai reiktų panagrinėti to priežastis, tačiau greičiausiai tai susiję su teisinės ar kitos srities specifinės terminologijos nepažinimu.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, todėl respondentų amžius turi įtaką EP naudojimo dažnumui.

Respondentų amžiaus įtaka EP paprastumo vertinimui

Net 69,7 proc. respondentų teigia, kad viešojo sektoriaus teikiamos elektroninės paslaugos galėtų ir turėtų būti paprastesnės paprastiems naudotojams.

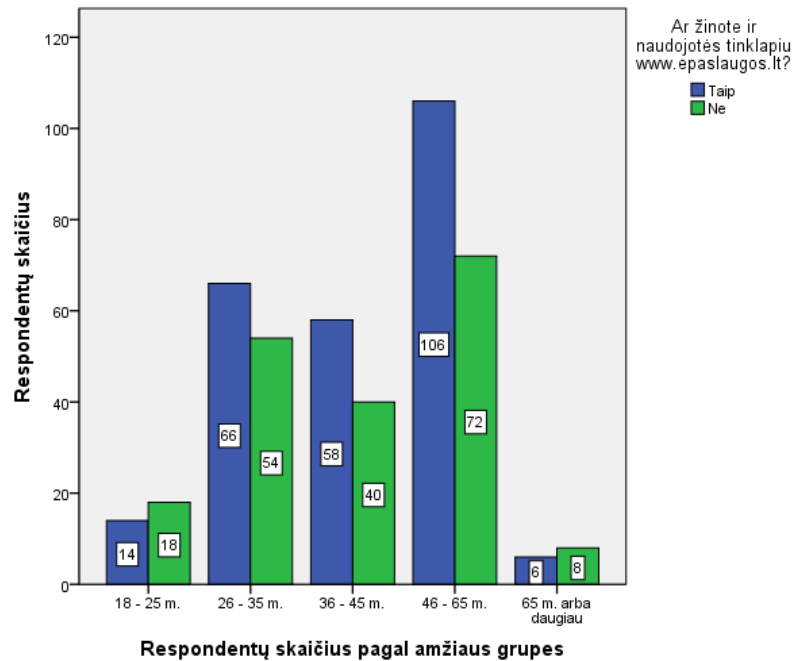


Paveikslas 15. Respondentų amžiaus įtaka viešųjų elektroninių paslaugų paprastumo vertinimui

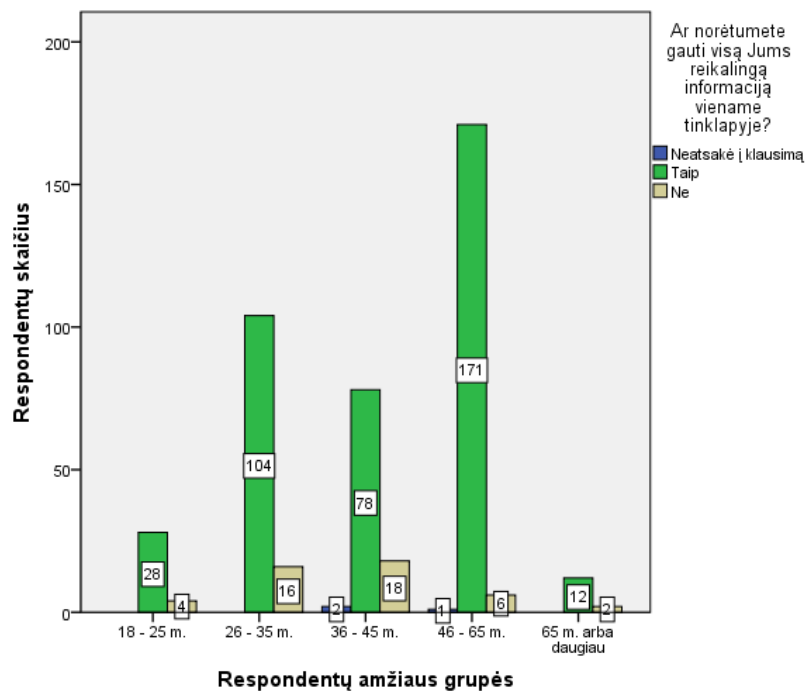
Natūralu, kad daugiausiai problemų naudojantis EP kyla vyresnio amžiaus žmonėms, tačiau sudėtinga jomis naudotis visų amžiaus grupių respondentams. Tai akivaizdus kokybiškų, paprastų ir suprantamų paslaugų poreikio vertinimas.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0,035 < \alpha = 0,0466$, todėl darytina išvada, kad respondentų amžius turi įtaką e. paslaugų paprastumo vertinimui.

Naudotojų amžiaus įtaka bendro viešųjų elektroninių paslaugų tinklapio www.epaslaugos.lt žinomumui ir tokio tinklapio poreikiui.



Paveikslas 16. www.epaslaugos.lt žinomumas ir naudojimas pagal amžiaus grupes



Paveikslas 17. Apklauso dalyvių poreikis gauti visas EV paslaugas viename tinklapyje

Respondentams buvo pateikti du klausimai:

- Ar žinote ir naudojotės tinklapiu www.epaslaugos.lt?
- Ar norėtumėte gauti visą Jums reikalingą informaciją viename tinklapyje?

Respondentai vienodai teigiamai atsakė į abu klausimus, nors antrajame naudojama tariamoji būsimosio laiko forma, tačiau galima traktuoti, kad klausimas nėra pakankamai teisingai suformuluotas, todėl gauti atitinkami rezultatai.

Vis dėl to, didesnė dalis respondentų (56,56 proc.) atsakė, jog viešųjų e. paslaugų portalu www.epaslaugos.lt naudojasi, tačiau galima išvada, jog nepakankamas integruotų paslaugų skaičius, nes apklaustieji taip pat išreiškė poreikį tokį tinklapį valstybėje turėti ir juo naudotis (88,91 proc.).

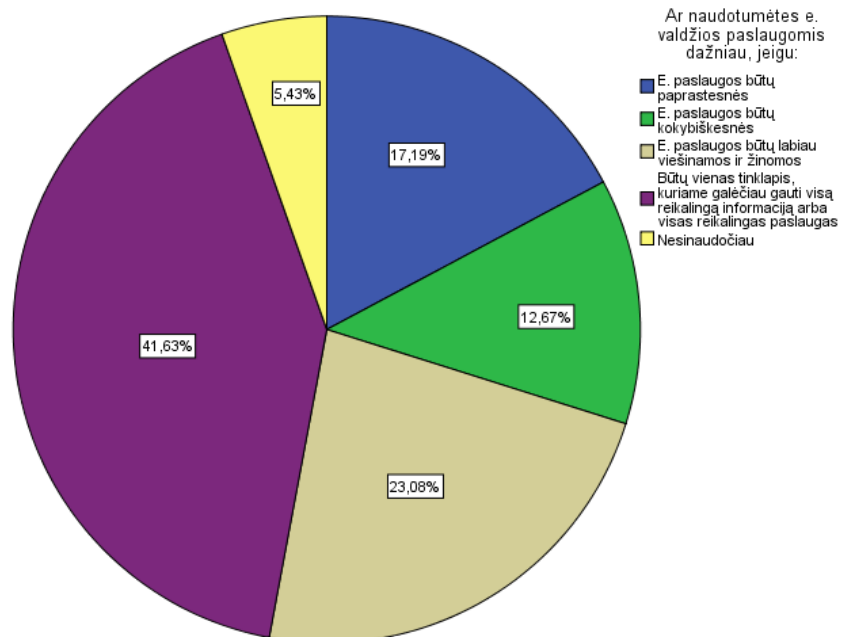
Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0,373 > \alpha = 0,0466$, todėl darytina išvada, kad e. paslaugų portalo žinomumui įtakos respondentų amžius neturi.

Akivaizdu, jog elektroninės valdžios paslaugų portalas www.epaslaugos.lt nėra pakankamai viešinamas, o dar labiau – mažai viešinamas jo turinys. Gauti atsakymai suponuoja išvadą, kad vartotojai pasigenda e. paslaugų kiekybės.

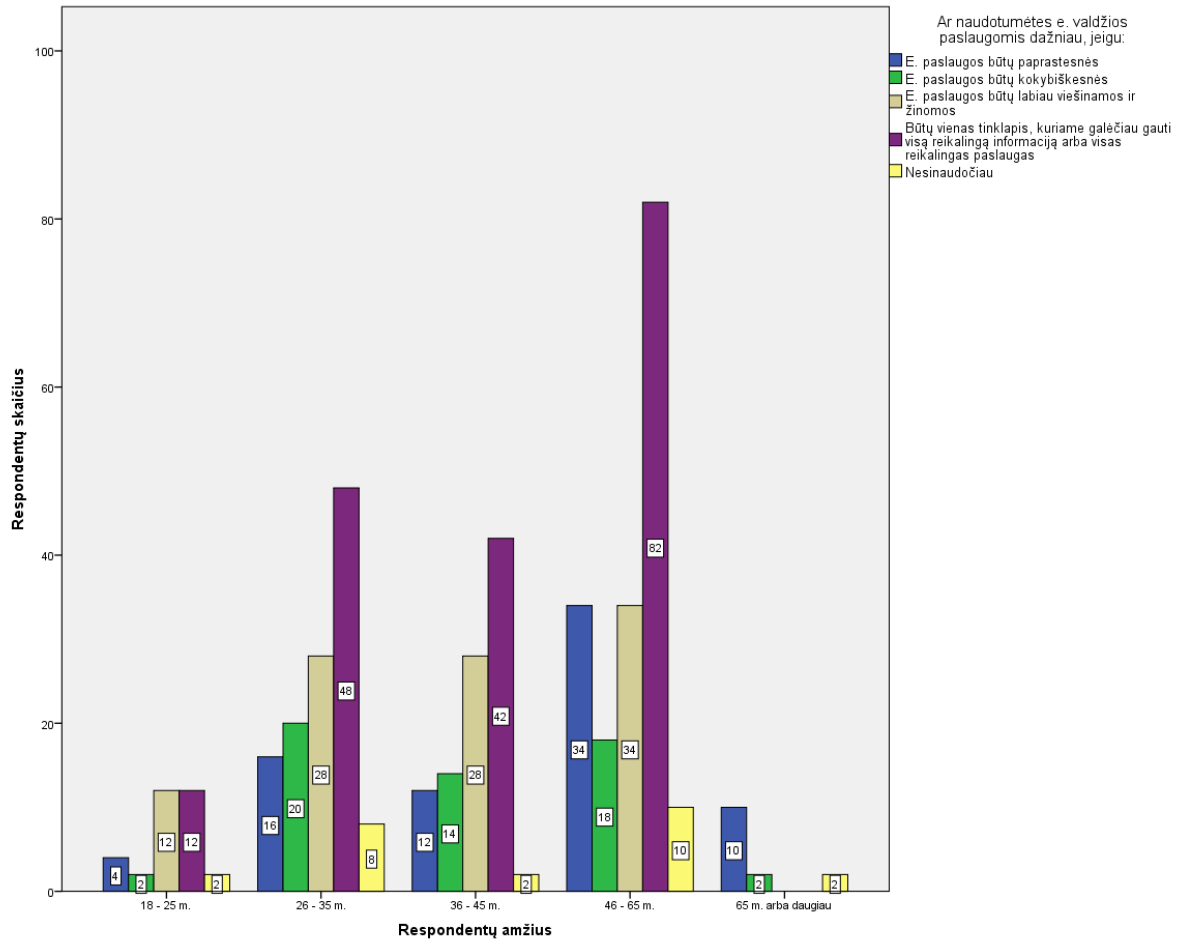
EP naudotojų amžiaus įtaka EP plėtros poreikiams

EP būtų naudojamos dažniau, jeigu:	Respondentų skaičius	Proc.
E. paslaugos būtų paprastesnės	76	17,2
E. paslaugos būtų kokybiškesnės	56	12,7
E. paslaugos būtų labiau viešinamos ir žinomos	102	23,1
Būtų vienas tinklapis, kuriame galėčiau gauti visą reikalingą informaciją arba visas reikalingas paslaugas	184	41,6
Nesinaudočiau	24	5,4
Iš viso:	442	100,0

Lentelė 9. E. valdžios paslaugų plėtros poreikiai



Paveikslas 18. E. valdžios paslaugų plėtros poreikiai

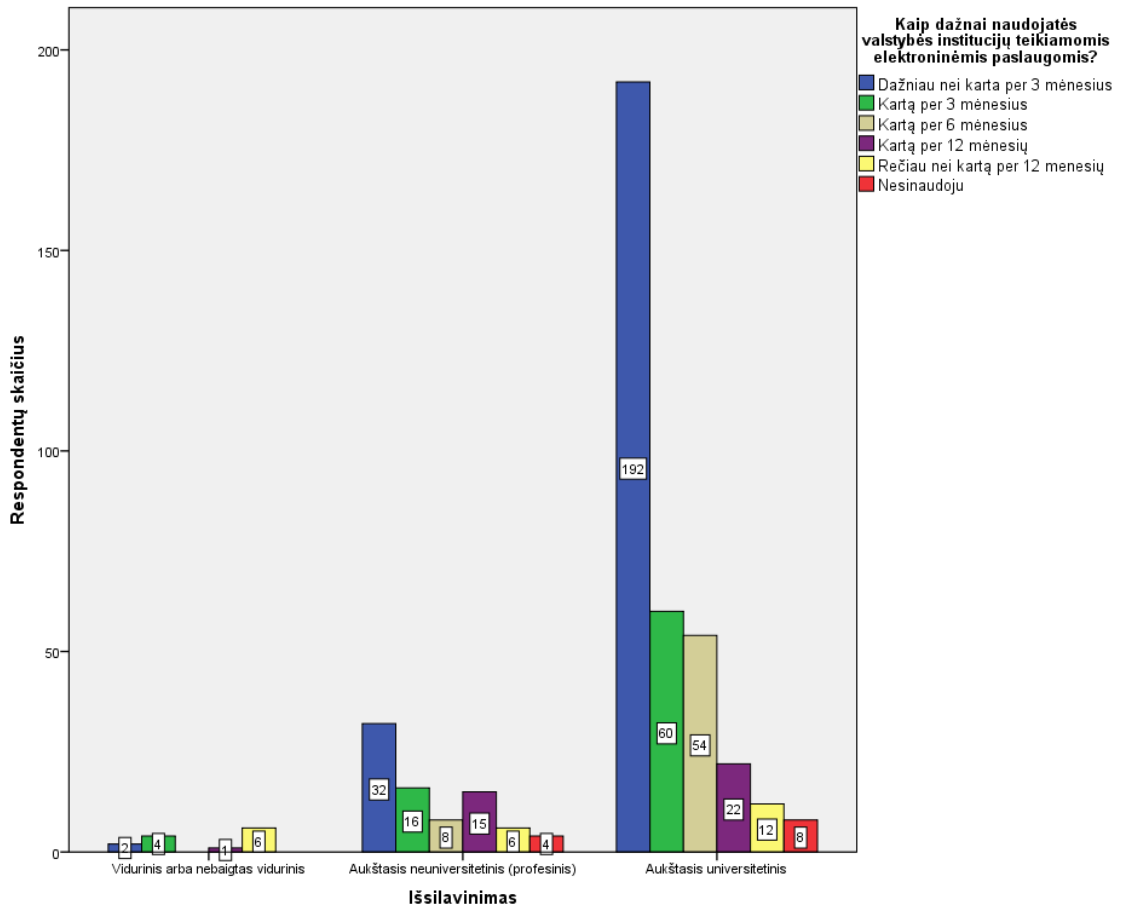


Paveikslas 19. E. valdžios paslaugų plėtros poreikis pagal naudotojų amžiaus grupes

Kaip matyti iš aukščiau esančių paveikslų 94,6 proc. respondentų norėtų tobulesnių viešųjų e. paslaugų: 41,63 proc. pageidautų vieno tinklapio, kuriame būtų visos e. valdžios teikiamos paslaugos; 23,08 proc. norėtų daugiau žinoti apie tokių paslaugų egzistavimą ir kad ši informacija juos pasiektų įvairiais būdais; 17,2 proc. labiau įsitrauktų į e. valdžios procesus jeigu paslaugos būtų paprastesnės ir suprantamesnės.

Vieno bendro tinklapio norėtų visų amžiaus grupių iki 65 m. respondentai, ypatingai vyresnieji – nuo 46 m. Šie taip pat norėtų ir paprastesnių viešųjų e. paslaugų. Vyriausieji respondentai taip pat pageidautų, kad e. paslaugos būtų paprastesnės. Jauniausieji vienodai susiduria su dviem problemomis, kurias galima apibendrinti į vieną – jie mažai žino apie tokių paslaugų egzistavimą.

Respondentų išsilavinimo įtaka EP naudojimo dažnumui

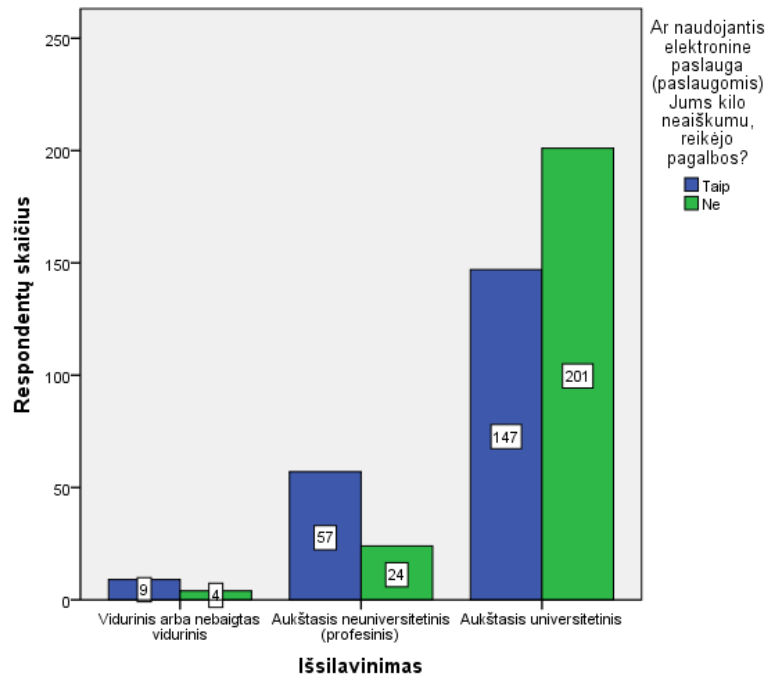


Paveikslas 20. EP naudotojų išsilavinimo įtaka e. paslaugų naudojimo dažnumui

Akivaizdi tendencija, kad aukštesnį išsilavinimą turintys asmenys yra labiau linkę naudotis elektroninėmis viešosiomis e. paslaugomis: net 85 proc. iš respondentų, naudojančių e. paslaugas dažniau nei kartą per 3 mėn. turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą. Jie taip pat sudaro 51,1 proc. iš aukštąjį universitetinį išsilavinimą turinčių asmenų. Kitos dvi grupės – vidurinį arba žemesnį ir aukštąjį neuniversitetinį (profesinį) išsilavinimą turintys asmenys – e. paslaugomis naudojasi pakankamai retai. Tarp aukštąjį neuniversitetinį (profesinį) išsilavinimą turinčių asmenų e. paslaugas dažniau nei kartą per tris mėnesius naudoja 41,4 proc. respondentų, o tarp vidurinį ar žemesnį išsilavinimą turinčių asmenų – vos 0,9 proc. Tarp pastarųjų e. paslaugomis dažniausiai naudojamos kartą į 3 mėn. arba kartą per 12 mėn.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, todėl darytina išvada, kad respondentų išsilavinimas turi įtaką e. paslaugų naudojimo dažnumui.

Respondentų išsilavinimo įtaka e. paslaugų supratimui, pagalbos poreikiui ir neiškumų kilimui

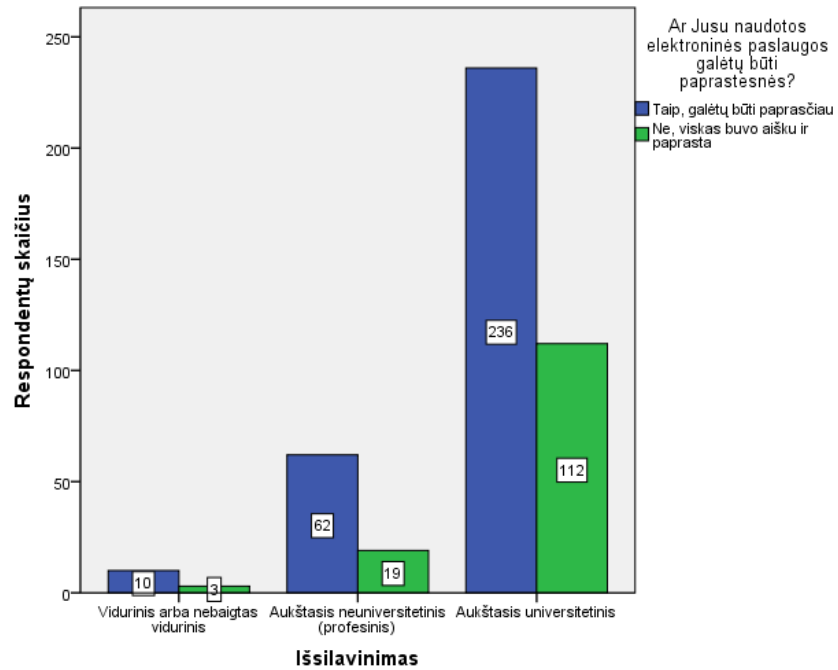


Paveikslas 21. Respondentų išsilavinimo įtaka EP supratimui ir pagalbos poreikiui

Respondentų išsilavinimas nepaneigiamai turi įtaką e. paslaugų valdymui ir naudojimuisi: aukštąjį universitetinį išsilavinimą turintys žmonės ženkliai mažiau (42 proc.) susiduria su pagalbos naudojantis EP poreikiu – priešingai nei vidurinį arba nebaigtą vidurinį ir aukštąjį neuniversitetinį (profesinį) išsilavinimą turintys asmenys, kuriems, atitinkamai 69 proc. ir 70,3 proc., kilo sunkumų naudojantis viešosiomis e. paslaugomis.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, todėl patvirtinama išvada, kad išsilavinimas įtakoja respondentų EP supratimą ir pagalbos poreikį.

Išsilavinimo įtaka e. paslaugų paprastumo poreikiui

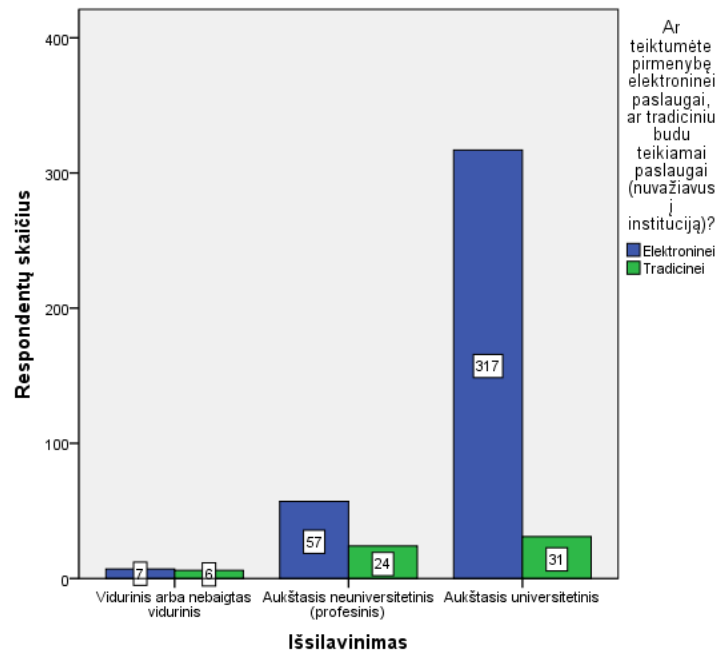


Paveikslas 22. Išsilavinimo įtaka EP paprastumo poreikiui

Nors aukštąjį išsilavinimą turintys asmenys pakankamai sėkmingai geba susidoroti su EP naudojimu, tačiau šiems taip pat kyla poreikis naudotis paprastesnėmis e. paslaugomis. Toks poreikis kyla iš visų pagal išsilavinimą klasifikuotų naudotojų grupių. Kadangi poreikis kyla iš visų grupių, todėl paprastumo poreikis nėra sietinas su asmenų išsilavinimu.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0,256 < \alpha = 0,0466$, kas patvirtina, jog reikšminio ryšio tarp išsilavinimo ir paprastumo poreikio nėra.

Išsilavinimo įtaka paslaugos gavimo būdo pasirinkimui



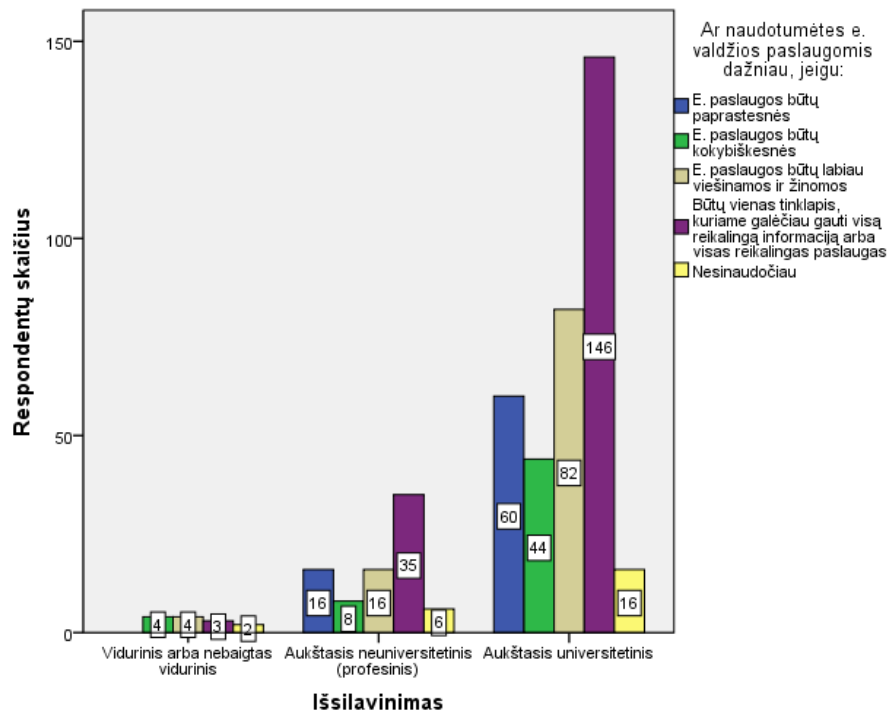
Paveikslas 23. Respondentų išsilavinimo įtaka paslaugų gavimo būdo prioritetams

Visos trys pagal išsilavinimą suskirstytų respondentų grupės pasisako už elektroninių paslaugų gavimo būdą. Tačiau pastebimas skirtumas tarp šių grupių pasisakymų variacijų:

- Vidurinį ar nebaigtą vidurinį išsilavinimą turintys asmenys pasiskirstė daugmaž vienodai tarp tradicinio paslaugų gavimo būdo ir tarp elektroninio (elektroniniam skirta 4 proc. daugiau).
- Aukštąjį neuniversitetinį (profesinį) išsilavinimą turintys asmenys prioritetą taip pat teikia elektroniniam paslaugų gavimo būdai – už jį pasisakė 70 proc. respondentų.
- 91 proc. aukštąjį universitetinį išsilavinimą turinčių respondentų norėtų elektroninio paslaugų gavimo būdo, t.y. 10 kartų daugiau nei tos pačios grupės asmenų, pasisakiusių už tradicinį paslaugų gavimo būdą.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, taigi, išsilavinimas įtakoja paslaugos gavimo būdo pasirinkimą.

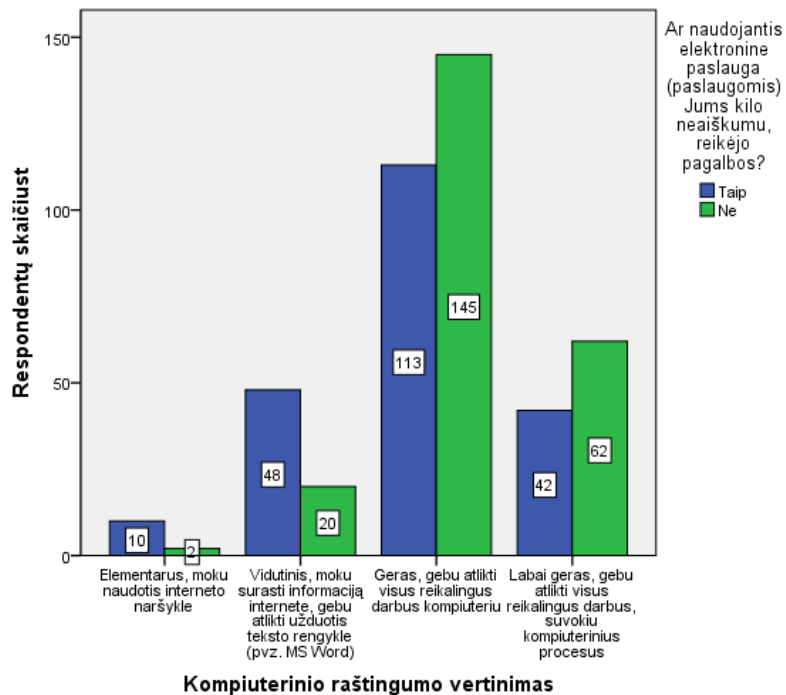
Išsilavinimo įtaka e. paslaugų plėtros ir kokybės poreikiams



Paveikslas 24. Išsilavinimo įtaka EV paslaugų poreikiams

Išsilavinimas tiesioginės įtakos viešųjų elektroninių paslaugų poreikiams neturi, tą patvirtina ir Pirsono χ^2 reikšmė, kuri lygi $P(\chi^2)=0,165 > \alpha = 0,0466$.

Kompiuterinio raštingumo įtaka kylantiems neaiškumams naudojant VA EP



Paveikslas 25. Respondentų kompiuterinio raštingumo įtaka kylantiems neaiškumams naudojantis VA EP

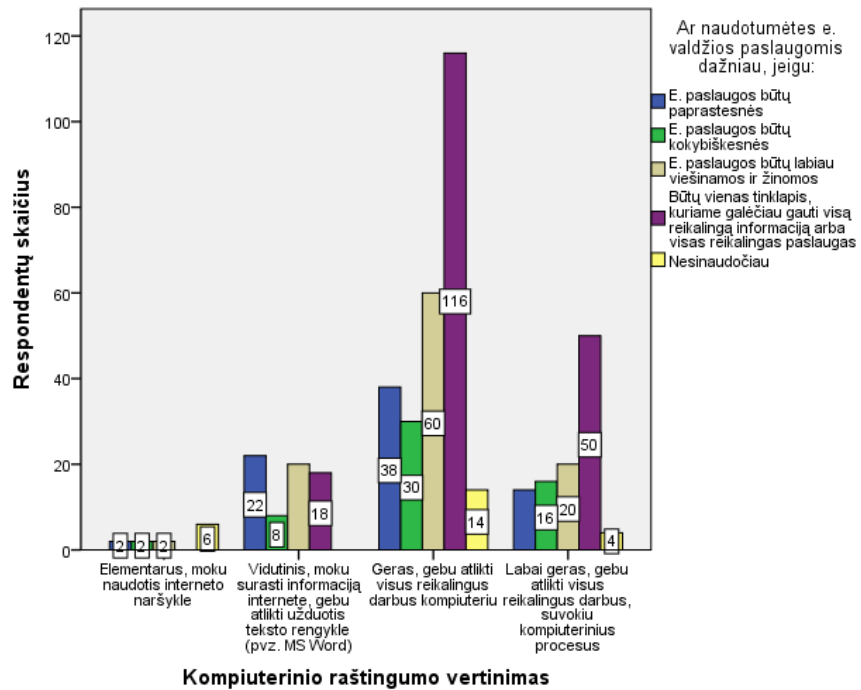
Kompiuterinio raštingumo įtaka yra akivaizdi bet ne triviali EP neaiškumų interpretavimui. Didesnė dalis respondentų, turinčių gerą arba labai gerą kompiuterinį raštingumą, teigia sėkmingai susidorojanti su kylančiais sunkumais ir neaiškumais naudojantis EV paslaugomis. Atvirkštinė situacija kitose dviejose grupėse: asmenų, turinčių elementarų arba vidutinį kompiuterinį raštingumą ir susiduriančių su EP naudojimo neaiškumais procentinė dalis yra ženkliai didesnė.

Tą patvirtina ir Pirsono χ^2 kriterijus, pagal kurį gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$

Lentelė 10. Respondentų kompiuterinio raštingumo įtaka EP naudojimo sudėtingumui

Kompiuterinio raštingumo lygio vertinimas	Respondentų, kuriems <u>reikėjo</u> pagalbos naudojantis EP, proc. dalis nuo grupės respondentų skaičiaus	Respondentų, kuriems <u>neireikėjo</u> pagalbos naudojantis EP, proc. dalis nuo grupės respondentų skaičiaus
Elementarus, moku naudotis interneto naršykle	83,33	16,67
Vidutinis, moku susirasti informaciją internete, gebu atlikti užduotis teksto rengykle (pvz. MS Word)	70,59	29,41
Geras, gebu atlikti visus reikalingus darbus kompiuteriu	43,8	56,2
Labai geras, gebu atlikti visus reikalingus darbus kompiuteriu, suvokiu kompiuterinius procesus	40,38	59,62

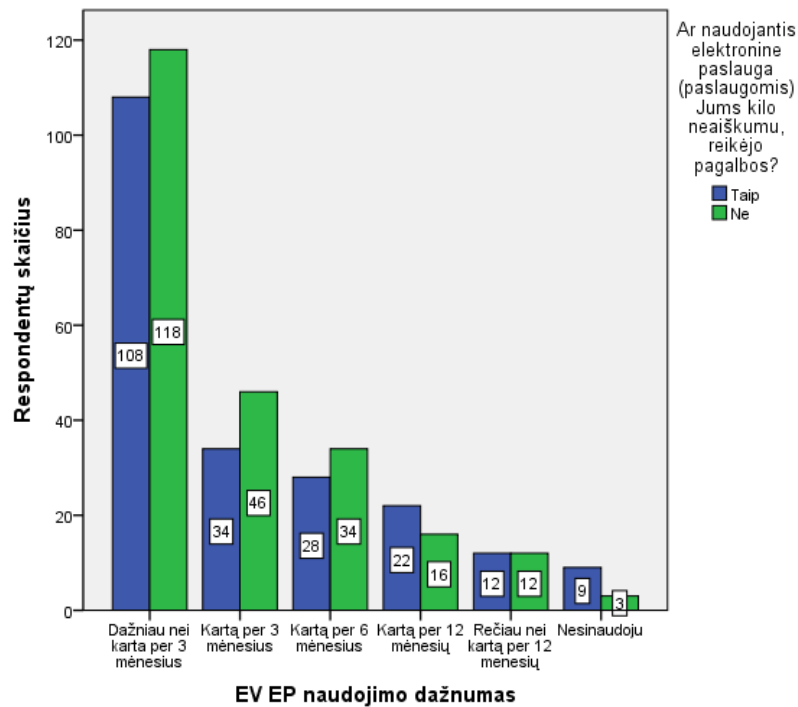
Kompiuterinio raštingumo įtaka kokybiniams EV EP poreikiams



Paveikslas 26. Respondentų kompiuterinio raštingumo įtaka kokybiniams EV EP poreikiams

Aukštesnį kompiuterinį raštingumą turintys asmenys daugiausiai norėtų, kad elektroninės valdžios paslaugos būtų viename tinklapyje, kuriame galėtų rasti visą reikalingą informaciją arba visas reikalingas paslaugas ir kad šios paslaugos būtų labiau viešinamos. Žemesnį kompiuterinį raštingumą turinčių asmenų nuomone, EP turėtų būti paprastesnės ir labiau viešinamos.

EP naudojimo dažnumo įtaka galimai kylančių neaiškumų apdorojimui

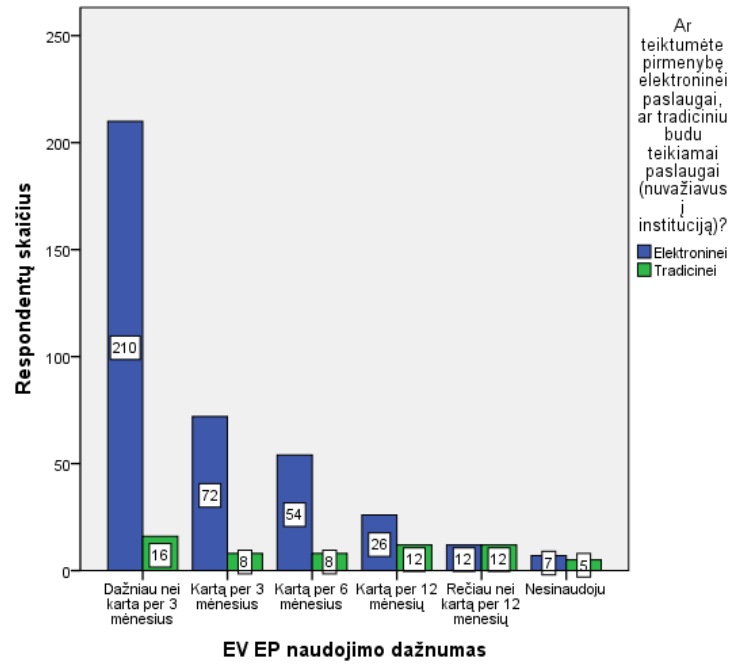


Paveikslas 27. EP naudojimo dažnumo įtaka galimai kylančių neaiškumų apdorojimui

Dažniau VA EP naudojantys asmenys yra labiau pratę prie paslaugų turinio ir apdorojimo procedūrų, tačiau visose respondentų grupėse pagal EP naudojimo dažnumą santykinai didelis skaičius respondentų, kurie susiduria su neaiškumais ir kuriems reikia pagalbos naudojantis e. paslaugomis. Taigi, EP naudojimo dažnumas neturi esminės įtakos pripratimui prie e. paslaugų ir iš to galimai kylančiam problemų apdorojimui. Tai neigiamas kokybės įvertinimas VA EP teikėjams.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0,287 > \alpha = 0,0466$, todėl reikšminio ryšio tarp EV EP naudojimo dažnumo ir kylančių neaiškumų apdorojimo nėra.

Naudojimo dažnumo įtaka paslaugos gavimo būdo pasirinkimui

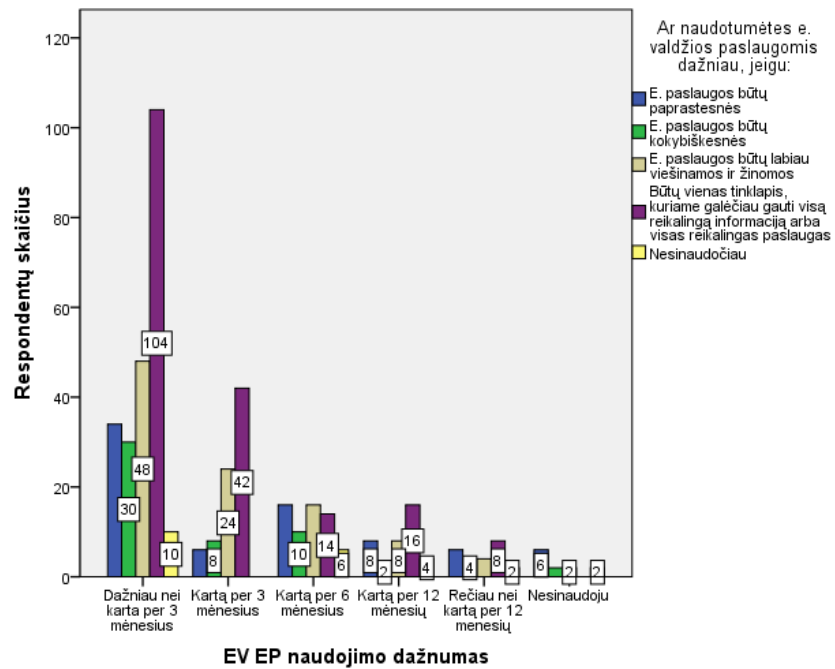


Paveikslas 28. EP naudojimo dažnumo įtaka paslaugos gavimo būdo pasirinkimui

Kuo respondantai dažniau naudojami EP, tuo procentaliai daugiau jų norėtų ir toliau naudotis e. paslaugomis. Respondantai, kurie naudoja EV paslaugas rečiau nei kartą per kalendorinius metus, teigia, kad jiems paslaugos gavimo būdas nėra svarbus.

Tikrinant pagal šiuos duomenis pagal χ^2 kriterijų gauname: $P(\chi^2) = 0 < \alpha = 0,0466$, todėl yra ryšys tarp EV EP naudojimo dažnumo ir paslaugos būdo pasirinkimo.

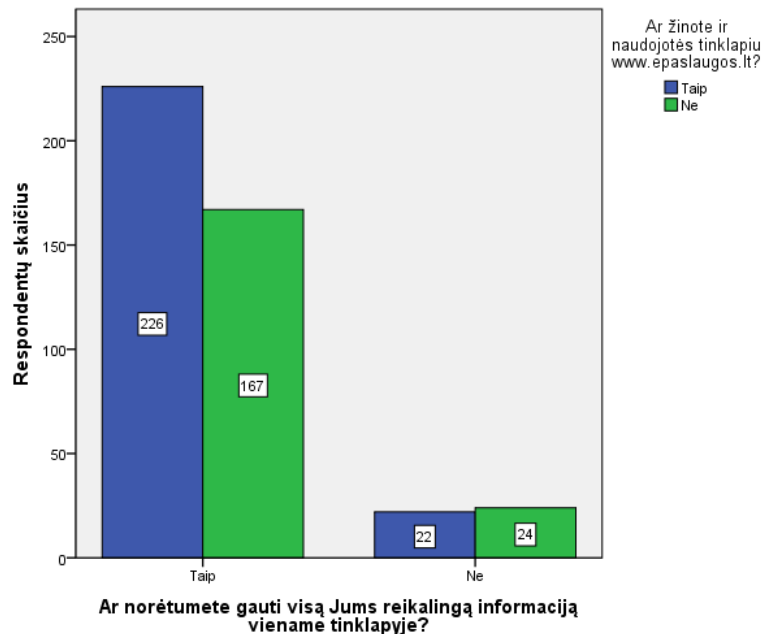
Naudojimo dažnumo įtaka EV paslaugų tobulinimo kokybiniams poreikiams



Paveikslas 29. EP naudojimo dažnumo įtaka EV paslaugų tobulinimo kokybiniams poreikiams

Analizuojant respondentų atsakymų pasiskirstymo sąsajas tarp šių dviejų klausimų, nėra aiškios tendencijos, ar kuri nors grupė pageidautų išskirtinai vieno kokybinio kriterijaus gerinimo. Visos grupės būtų linkusios pritarti nuomonei, kad vieno tinklapio, kuriame būtų visos EV paslaugos, buvimas yra pageidautinas reiškinys Lietuvoje.

Visos informacijos viename tinklapyje poreikio ryšys su EV paslaugų portalo žinomumui



Paveikslas 30. Visos informacijos viename tinklapyje poreikio ryšys su EV paslaugų portalo žinomumui

Vertinant respondentų atsakymus kyla nuostaba, kad net tie, kurie žino e. valdžios paslaugų portalą www.epaslaugos.lt, norėtų jog visos EV paslaugos būtų viename tinklapyje. Tai suponuoja išvadą, kad www.epaslaugos.lt esantis paslaugų skaičius netenkina naudotojų poreikio. Taip pat tai galėtų būti viena iš strateginių www.epaslaugos.lt krypčių, siekiant sukurti visavertį e. valdžios paslaugų portalą.

Reikšminio ryšio tarp šių dviejų kriterijų nėra: $P(\chi^2) = 0,428 > \alpha = 0,0466$.

3.3.3. Tyrimo rezultatai

- *Nuo EP naudotojų amžiaus **priklausantys** veiksniai:*
 - EP naudojimo tikslai (didėjant amžiui didėja tendencija EP naudoti tiek asmeniniais, tiek darbo tikslais).
 - EP viešinimo poreikis.

- *Nuo EP naudotojų amžiaus **nepriklausantys** veiksniai:*
 - EP naudojimo dažnumas
 - EP naudojimo metu kylančių neaiškumų skaičius
 - EP naudojimosi paprastumo (sudėtingumo) įvertinimas
 - EP portalo žinomumas ir naudojimas.

- *Nuo EP naudotojų išsilavinimo **priklausantys** veiksniai:*
 - EP naudojimo dažnumas (kuo aukštesnis išsilavinimas – tuo labiau linkstama jomis naudotis ir atvirkščiai).
 - Pagalbos naudojantis EP poreikis (kuo aukštesnis išsilavinimas – tuo mažiau pagalbos reikia ir atvirkščiai).
 - Paslaugos gavimo būdas (kuo aukštesnis išsilavinimas, tuo labiau linkstama naudotis elektroninėmis paslaugomis).

- *Nuo EP naudotojų išsilavinimo **nepriklausantys** veiksniai:*
 - EP paprastumo poreikis (visos pagal išsilavinimą respondentų grupės pageidautų paprastesnių EP).
 - EP plėtros ir kokybės poreikiams.

- *Nuo EP naudotojų kompiuterinio raštingumo **priklausantys** veiksniai:*
 - Kylančių neaiškumų naudojantis EP skaičius (kuo geresnis kompiuterinis raštingumas, tuo mažiau problemų naudojantis EP patiriama).
 - EP kokybės ir plėtros poreikiai (kuo geresnis kompiuterinis raštingumas, tuo didesnis poreikis EP viešinimui, kuomet žemesnis – viešinimui ir EP naudojimo paprastumui).

- *Nuo EP naudotojų kompiuterinio raštingumo **nepriklausantys** veiksniai:*
 - -

- *Nuo EP naudojimo dažnumo **priklausantys** veiksniai:*
 - Paslaugos gavimo būdas (kuo dažniau naudojama paslauga, tuo didesnis poreikis gauti ją elektroniniu būdu).

- *Nuo EP naudojimo dažnumo **nepriklausantys** veiksniai:*
 - EP neaiškumų skaičius (prie to nepriprantama).
 - EP kokybės ir plėtros poreikiai.

- *Kitos išvados:*
 - EP kūrimas turėtų būti vienodai orientuotas tiek į fizinius asmenis, tiek į privataus sektoriaus atstovus.
 - E. paslaugos visų amžiaus grupių respondentų yra vertinamos kaip sudėtingos.
 - EP portalas netenkina naudotojų poreikių (trūksta e. paslaugų viename tinklapyje).
 - EP naudotojai nežino kur rasti e. paslaugas – reikalingas stiprus papildomas viešinimas.
 - Naudotojai nori daugiau e. paslaugų.

3.4. Tyrimų duomenų rezultatai

Apibendrinant atliktus tris tyrimus, akivaizdus disonansas tarp visų trijų tirtų grupių poreikių ir veiksmų: jeigu fiziniai asmenys nori daugiau žinoti apie viešąsias e. paslaugas ir gauti jas kokybiškesnes, privatus sektorius, kuriantis viešąsias e. paslaugas – siekia užtikrinti kokybę pasauliniais standartais ir skatina viešąjį sektorių labiau orientuotis į EP kokybę ir integravimą, tai viešasis sektorius yra orientuotas išskirtinai į kuriamų e. paslaugų kiekybę.

Nepaisant to, kad patys viešieji subjektai pripažįsta, jog gaunamas grįžtamasis ryšys tiek iš paslaugų naudotojų – suinteresuotų asmenų, tiek iš fizinių asmenų, VA institucijos yra linkusios ignoruoti minėtų grupių pasiūlymus ir taip nesirūpina EP kokybe bei naudojimo pasitenkinimu. Be to, EP paslaugos, anot privačių juridinių asmenų – e. paslaugų kūrėjų, yra tobulinamos pakankamai dažnai: dviem naujai kuriamų e. paslaugų projektams tenka vienos e. paslaugos vystymo projektas, tačiau kokybiniai kriterijai visgi nėra siekiamybė.

Analogiški rezultatai ir analizuojant integravimo procesus: nors fiziniai asmenys jų pasigenda ne itin stipriai, o e. paslaugų kūrėjai, nepaisant informacinių sistemų kūrimo reikalavimų apribojimų, skatina viešojo administravimo subjektus atkreipti dėmesį į integravimo procesų apimties didinimą, taip galimai sukuriant didesnę e. paslaugų naudojamumą ir pasitenkinimo kriterijų rezultatą.

Valstybės institucijų požiūrį į kokybės užtikrinimą taip pat parodo ir testavimo mechanizmų naudojimas: dažniausiai naudojamosi savo turimomis žiniomis, arba testuojant pagal savo pačių sukurtos specifikacijos reikalavimus; tuo tarpu privataus sektoriaus atstovai šiame kontekste naudoja geriausią pasaulinę praktiką. Be abejo, kiekvienu atveju yra reikšminių išskirtinimų, tačiau apibendrinamieji vidurkiai rodo atsainų valstybės institucijų požiūrį į kokybę.

Valstybei taip pat būtina investuoti į gyventojų kompiuterinio raštingumo didinimą, kuris turi nemenką įtaką elektroninių paslaugų naudojimo dažnumui, kylančių problemų apdorojimui, elektroninio paslaugos gavimo būdo pasirinkimo preferencijai, o taip pat būtų efektyvus variklis pačios Valstybės teikiamų e. paslaugų kokybei rasti. Grįžtamojo ryšio užtikrinimas taip pat sąlygotų geresnių ir efektyvesnių e. paslaugų kūrimo prielaidas, kas galėtų mažinti patiriamus kaštus, patiriamas paslaugas teikiant tradiciniu būdu.

Valstybė turėtų atkreipti dėmesį ir į savo kuriamų e. paslaugų viešinimą, kurio šiuo metu praktiškai nėra. Respondentai norėtų daugiau žinoti apie sukurtas ir kuriamas e. paslaugas, tai galėtų sąlygoti didesnę jų naudojimą ir greitesnį atsiperkamumą, kaštų sąnaudų mažinimą.

Kuriamos e. paslaugos kokybinių ir kiekybinių kriterijais turėtų būti vienodai orientuotos tiek į fizinius, tiek į privačius ir viešuosius juridinius subjektus, nes dauguma respondentų naudoja EV e. paslaugas tiek asmeniniams, tiek su darbu susijusiems tikslams.

IŠVADOS

1. Lietuvai būtina pereiti nuo kiekybinio e. valdžios paslaugų vertinimo prie kokybinio, nes kiekybinis paslaugų vertinimas nėra racionalus, ypač kai Lietuvoje nėra vertinamas tokių paslaugų elektronizavimo poreikis ir ekonominiai atsiperkamumo kriterijai.

2. Teoriniai kokybiniai kriterijai (paslaugų elektronizavimo poreikio analizė; laiko, išlaidų ir darbo resursų sumažėjimo ekonominiai aspektai; grįžtamojo ryšio užtikrinimas ir palaikymas; suinteresuotų asmenų įtrauktis e. paslaugų kūrimo procesuose; pateikiamos informacijos kokybė; paslaugos pasiekiamumas; paslaugos prieinamumas; skaidrumo didinimas; rezultato gavimo laiko mažinimas; paslaugos dizaino ergonomiškumas; paslaugos išbaigtumas; privatumo užtikrinimas; paslaugų integravimas tarpusavyje) turi būti privalomi vertinant e. valdžios paslaugų kokybę, nes jų objektyvus įvertinimas duoda naudą visoms paslaugų teikėjų ir gavėjų grupėms.

3. Į teorinius kokybinius kriterijus atsižvelgusios ir savo veikloje įgyvendinančios šalys (darbe nagrinėti JAV ir Nyderlandų atvejai) išsiveržė į pasaulinių reitingų lyderius ir įtraukė savo piliečius į e. valdžios procesus. Tokiu pavyzdžiu turėtų sekti ir Lietuva.

4. Lietuvoje būtina skatinti viešųjų e. paslaugų viešinimą ir antrosios kartos interneto technologijų naudojimą komunikavimui su visuomene.

5. Integruojant paslaugas į visuomenę būtina atsižvelgti į socialiai pažeidžiamų grupių, tokių kaip neįgalieji ir vyresnio amžiaus žmonės, poreikius.

6. Integravimo skatinimas valstybės informacinėse sistemose ir registruose sudarytų prielaidas efektyviam vieno langelio principo taikymui ir jo veikmui.

7. Didindama viešųjų e. paslaugų kokybę ir viešinimą laimėtų pati valdžia: augtų pasitikėjimas ja, piliečiai galėtų padėti priimti efektyvesnius, kokybiškesnius ir daugumai priimtinius sprendimus.

8. Reikia reglamentuoti viešojo sektoriaus kuriamų e. paslaugų kokybinio testavimo procedūras arba jų metodikas.

Darbo pradžioje iškelta hipotezė „viešųjų e. paslaugų kokybės didinimas sąlygoja didesnę jų naudojimą“ pasitvirtina tuo atveju, jeigu prie kokybinių kriterijų priskirsime e. paslaugos viešinimą.

PASIŪLYMAI

Darbo tiriamoji dalis yra labai apribota viešojo administravimo institucijų, teikiančių e. valdžios paslaugas, noru bendradarbiauti ir atskleisti gana jautrią informaciją. Pastbėtinas reiškinys bijoti būti vertinamam kitų institucijų kontekste. Toks pats apribojimas yra ir iš privačių juridinių asmenų, kuriančių e. valdžios paslaugų informacinių technologijų priemones. Šie dalyviai nėra linkę dalintis savo turima informacija, galbūt konkurencijos prasme.

Atliekant tyrimą minėtieji atstovai nesutiko susitikti ir pakalbėti apie šio darbo temos problematiką. Tiriamieji sakė neturintys tam laiko. Nebūtų galima teigti, jog ši tema jiems neaktuali, tačiau reikėtų pirmiausiai išanalizuoti kokia tiriamojo darbo metodika tiktų gilesniam panašaus pobūdžio tyrimui. Gautas respondentų skaičius (viešojo ir privataus juridinio sektoriaus atvejais) yra dėka anksčiau susiformavusių pažiūrų. Tai taip pat galėjo būti priežastimi siekiant išvengti detalesnio giluminio interviu.

LITERATŪROS SĄRAŠAS

Alanezi M. A., Kamil A., Basri S. A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. 2010,

http://www.sersc.org/journals/IJUNESST/vol3_no4/1.pdf [žiūrėta 2014-11-19]

Barcevičius E. Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link? Politologija, 2008/1, pp. 85-120

http://www.academia.edu/1114331/Barcevičius_2008._Vieš_asis_valdymas_ir_informacinės_technologijos._Naujo_institucinio_modelio_link [žiūrėta 2014-11-10]

Bhatnagar S. E-government. From vision to implementation. A practical guide with case studies. // SAGE Publications Pvt. Ltd, 2004. p. – 204.

Bolívar M. P. R., Muñoz L. A., Hernández A. M. L. Trends of e-Government Research. Contextualization and Research Opportunities. 2010,

<http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/4180/b15918270.pdf?sequence=2> [žiūrėta 2014-11-10]

Brown D. Electronic government and public administration. 2006,

<http://web.b.ebscohost.com/skaiykla.mruni.eu/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=2ded0307-0505-4f61-90f6-808bb70ea0e7%40sessionmgr198&vid=19&hid=128> [žiūrėta 2014-12-02]

Carter L., Belanger F. The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. 2005, <http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x/abstract> [žiūrėta 2014-11-19]

Cavallini S., Bisogni F., Gallozzi D., Cozza C., Aglietti C. “Study on the supply-side of EU e-signature market”, Final Report for the DG Information Society and Media of the European Commission. 2012,

http://ec.europa.eu/Finformation_society/newsroom/cf/dae/document.cfm/doc_id/2141&ei=z t-DVJjsA-PmyQPwsYH4Dw&usg=AFQjCNHu0u2oj6HHDiJEPAv8Jq-TE46gng&sig2=2OIaAaxYUnGm3a7FrxxMig&bvm=bv.80642063,d.bGQ&cad=rja [žiūrėta 2014-11-19]

Codagone C., Wimmer M. A. Roadmapping eGovernment research. Visions and measures towards inovative governments in 2020. Results from the EC-funded project eGovRTD2020. // MY Print snc di Guerinoni Marco & C., Italija, 2007. p. – 194.

Corradini F., Polini A., Polzonetti A., Re B. Business processes verification for e-government service delivery. 2010,

https://barbarare.files.wordpress.com/2011/07/publicato-uism_a_514164_o.pdf [žiūrėta 2014-11-10]

EK. Communication from the commission Annual Growth Survey 2014. 2014, http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/2014/ags2014_en.pdf [žiūrėta 2014-11-19]

EK. Komunikatas europos parlamentui, tarybai, europos ekonomikos ir socialinių reikalų komitetui ir regionų komitetui. 2011–2015 m. Europos e. valdžios veiksmų planas. IRT naudojimas siekiant pažangios, darnios ir novatoriškos valdžios. 2010, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:LT:PDF> [žiūrėta 2014-12-02]

Iovan S., Daian G. I. Impact of cloud computing on electronic government. 2013, http://www.utgjiu.ro/rev_mec/mecanica/pdf/2013-01.Supliment/10_Stefan%20Iovan,%20Gheorghe%20Iulian%20Daian.pdf [žiūrėta 2014-12-05]

IVPK, Viešosios politikos ir vadybos institutas. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014-2020 metais vertinimas. 2012, <http://www.ivpk.lt/uploads/Tendencijos%20ir%20prioritetai/atnaujinti/Informacines%20visuomenes%20vertinimas%20-%20%20tekstas%202012-04-26%20VPVI.pdf> [žiūrėta 2014-12-09]

IVPK. Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio parengimo paslaugos. Rekomendacijos dėl tolimesnės elektroninių paslaugų plėtros prioritetų. 2014, http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/E_paslaugu%20tipizavimo%20modelis/E.%20paslaugu%20modelio%201%20tarpin%20ataskaita.pdf [žiūrėta 2014-12-09]

IVPK. Informacinės visuomenės plėtros 2014 metų 9 mėnesių apžvalga [žiūrėta 2014-12-02]

IVPK. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014-2020 metais vertinimas: svarbiausi rezultatai ir išvalgos. 2012, <http://www.ivpk.lt/uploads/Tendencijos%20ir%20prioritetai/atnaujinti/Informacines%20visuomenes%20vertinimas%20-%20%20tekstas%202012-04-26%20VPVI.pdf> [žiūrėta 2014-11-28]

IVPK. Pagrindinių elektroninių viešųjų ir administracinių paslaugų ir jų naudojimo tyrimas: 2012 m. ataskaita. 2012, http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Pagrindines%20paslaugos_leidiny_2013.pdf, [žiūrėta 2014-12-02]

JAV Kongresas. E-Government Act of 2002. 2002, <http://www.gpo.gov/fdsys/pkg/PLAW-107publ347/pdf/PLAW-107publ347.pdf> [žiūrėta 2014-12-02]

JTO. United Nations E-Government Survey 2014. 2014,
http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf [žiūrėta 2014-12-02]

JTO. World Public Sector Report 2003 E-Government at the Crossroads. 2005,
<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan012733.pdf> [žiūrėta 2014-12-05]

Kafaji M. A. Evaluating the role of service quality as a mediator on user satisfaction in e-government applications. 2013, <http://oaji.net/articles/450-1397905708.pdf> [žiūrėta 2014-11-10]

Kašubienė L., Vanagas P. Assumptions of e-government services quality evaluation. // Inžinerinė ekonomika. 2007, Nr. 5(55), pp. 68-74.

Kašubienė L. Elektroninės valdžios paslaugų kokybės vertinimas. 2007,
<http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2007~1367164002126/DS.002.0.01.ARTIC> [žiūrėta 2014-11-14]

Kushchu I. Mobile government. An emerging direction in e-government. // IGI Publishing, 2007. p. – 429.

Lau E. E-government and the drive for growth and equality. 2006,
<http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf> [žiūrėta 2014-11-10]

Lau E. E-Government and the Drive for Growth and Equity. Organization for Economic Cooperation and Development E-Government Project. 2006,
<http://belfercenter.ksg.harvard.edu/files/lau-wp.pdf> [žiūrėta 2014-11-11]

Lee C. E., Gim G., Yoo B. The effect of relationship Quality on citizen satisfaction with electronic government services. 2009,
<http://connection.ebscohost.com/c/articles/47813486/effect-relationship-quality-citizen-satisfaction-electronic-government-services> [žiūrėta 2014-11-12]

Limba T. Elektroninės valdžios įgyvendinimas: Lietuvos apžvalga. 2008,
<http://www.balsas.lt/naujiena/183438/elektronines-valdzios-igyvendinimas-lietuvos-apzvalga> [žiūrėta 2014-11-11]

Limba T. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai: jų taikymo galimybės Lietuvos savivaldybėse. // Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2009. p. – 259.

Limba T. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui. 2004,
<http://etalpykla.lituanistikadb.lt/fedora/get/LT-LDB-0001:J.04~2004~1367159186495/DS.002.0.01.ARTIC>, [žiūrėta 2014-11-11]

LRS. Lietuvos respublikos valstybės informacinių išteklių valdymo įstatymas. 2011,

http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=415499&p_query=&p_tr2=2
[žiūrėta 2014-12-02]

LRV. Informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ įgyvendinimo vertinimo kriterijai ir siekiamos jų reikšmės. 2014,

<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/dbd546f0b04011e39a619f61bf81ad0a> [žiūrėta 2014-12-02]

LRV. Nutarimas dėl informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programa „Lietuvos respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo. 2014, http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=467638&p_tr2=2 [žiūrėta 2014-12-10]

LRV. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programa. 2012, http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=418407&p_query=vie%F0ojo%20valdymo%20tobulinimo%20programa&p_tr2=2 [žiūrėta 2014-12-11]

Naujikienė R. Daugiakriterinis viešųjų e. paslaugų įgyvendinimo ir veiksmingumo vertinimo modelis. // Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras. 2012, p. – 192

Nixon P. G., Vassiliki N. Koutrakou, R. Rawal. Understanding e-government in Europe. Issues and challenges. // Routledge, NY, JAV, 2010. p. – 317.

Nixon P. G., Vassiliki N. Koutrakou. E-governemtn in Europe. Re-booting the state. // IOS Press Amsterdam, Nyderlandai, 2007. p. – 228.

Oakley L. R. The impact of e-government dynamic capabilities on information flow strategies in disaster relief supply chains: an inter-organizational system perspective. 2012, <http://sais.aisnet.org/2012/Oakley.pdf> [žiūrėta 2014-11-15]

OECD. OECD e-Government Studies The e-Government Imperative. 2003, http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/the-e-government-imperative_9789264101197-en#page1 [žiūrėta 2014-11-19]

Ostašius E. Assessing Maturity for e-Government Services. 2012, http://link.springer.com/chapter/10.1007%2F978-3-642-32775-9_31#page-1 [žiūrėta 2014-11-10]

Osterweil L. J., Millett L. I., Winston J. D., Committee on the Social Security Administration's E-Government Strategy and Planning for the Future, National Research Council. Social Security Administration Electronic Service Provision: A Strategic Assessment. 2007, <http://www.nap.edu/catalog/11920/social-security-administration-electronic-service-provision-a-strategic-assessment> [žiūrėta 2014-11-11]

Palvia S. C. J., Sharma S. S. E-Government and E-Governance:

Definitions/Domain Framework and Status around the World. 2007, http://www.iceg.net/2007/books/1/1_369.pdf [žiūrėta 2014-11-10]

Pasaulio ekonomikos forumas. Importance of ICTs to government vision of the future. 2013, http://www3.weforum.org/docs/GITR/2013/GITR_DataTable8_2013.pdf [žiūrėta 2014-12-02]

Pasaulio ekonomikos forumas. The Future of Government. Lessons Learned from around the World. Global Agenda Council on the Future of Government. 2011, http://www3.weforum.org/docs/EU11/WEF_EU11_FutureofGovernment_Report.pdf [žiūrėta 2014-12-02]

Petroni G., Cloete F. New technologies in public administration. // IOS press, 2005. p. – 171.

Raipa A. ir kiti. Modernus viešasis valdymas. // N. K. Paliulis. E. Valdžia viešojo valdymo struktūroje. // Vitae Litera, 2012. p. – 369.

Remenyi D. Proceedings of the 3rd International Conference on e-Government, 2007. // Academic Conferences Limited, 2007. pp. – 44.

Signore O., Chesi F., Pallotti M. E-government: challenges and opportunities. 2005, <http://www.comune.pisa.it/doc/cm2005Italy.pdf> [žiūrėta 2014-11-19]

Sung Y. H., Liu S. H., Liao H. L., Liu C. M. Service quality between e-government users and administrators. 2007, <http://www.academypublisher.com/jsw/vol07/no04/jsw0704.pdf> [žiūrėta 2014-11-11]

Tan C. W. IT-mediated customer service content and delivery in electronic governments: an empirical investigation of the antecedents of service quality. 2013, <http://dl.acm.org/citation.cfm?id=2481695> [žiūrėta 2014-11-10]

Tarptautinė telekomunikacijų sąjunga. E-government. ITU e-government implementation toolkit. 2009, <http://www.itu.int/ITU-D/cyb/app/docs/eGovernment%20toolkitFINAL.pdf> [žiūrėta 2014-12-10]

Tejasvee S., Sarangdevot S. S. ICT and e-governance: a conceptual model of e-DISC. 2010, International conference on methods and models in science and technology (ICM2ST-10). AIP Conference Proceedings, Volume 1324, pp. 244-246

Teodora V., Naiana T., Mioara U., Vasile Nicolae P. V. Increasing efficiency of electronic public services to citizens and business in connection with implementation of integrated electronic solutions. 2010, <http://anale.steconomiceuoradea.ro/volume/2010/n1/133.pdf> [žiūrėta 2014-12-02]

Ulman M., Jarolimek J., Vasilenko A., Kanska E. The evaluation of use and quality of public e-services among enterprises. 2012,

http://online.agris.cz/files/2012/agris_online_2012_2_ulman_jarolimek_vasilenko_kanska.pdf [žiūrėta 2014-12-02]

VK, Valstybinio audito ataskaita „Vieno langelio principo Įgyvendinimas teikiant Elektronines paslaugas“, 2014 m. lapkričio 21 d. Nr. VA-P-90-3-14. <http://www.vkontrole.lt/failas.aspx?id=3283> [žiūrėta 2014-11-25]

VRM. Dėl viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos įgyvendinimo 2013–2015 metų veiksmų plano patvirtinimo. 2013, http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=449337&p_query=&p_tr2=2 [žiūrėta 2014-11-11]

VRM. Viešųjų paslaugų centrų steigimo galimybių studija. 2010, http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Rysiu_su_visuomene_sk/visokie/Centru-studija-11-02-03.pdf [žiūrėta 2014-11-11]

West D. M. Digital government. Technology and public sector performance. // Princeton university press, 2007. p. – 256.

Yildiz M. E-government research: Reviewing the literature, limitations, and ways forward. 2007, http://ac.els-cdn.com/S0740624X07000056/1-s2.0-S0740624X07000056-main.pdf?_tid=a95bc2bc-7ddb-11e4-9bb4-00000aab0f26&acdnat=1417934492_c4e72e3f5af543b9c40bb400e2fc542e [žiūrėta 2014-11-19]

SANTRAUKA

Elektroninės valdžios administravimo magistro baigiamojo darbo tema yra aktuali Lietuvai ir kitoms e. valdžios kontekste mažiau pažengusioms valstybėms, nes itin sparčiai plėtojantis ir keičiantis informacinių technologijų priemonėms neišvengiamai keičiasi visuomenės įpročiai ir poreikiai. Lietuvai palaipsniui pereinant prie žinių visuomenės svarbūs ir valdančiųjų organų administraciniai pasikeitimai. Nors jie ir yra apriboti turimais finansiniais ištekliais, tačiau plėtojantis kiekybiškai neišvengiamai skatins eksponentiškai didesnes investicijas į kokybinių kriterijų pritaikymą, todėl labai svarbu laiku juos pritaikyti. Ši tema Lietuvos kontekste yra itin mažai tirta. Remiantis užsienio valstybių, pirmaujančių įgyvendinant kokybiškas, o ne tik kiekybiškas, e. valdžios paslaugas, patirtimi, Lietuva gali greitai pasiekti pirmiausiai sau pačiai naudingų ir reikalingų rezultatų: piliečių įtrauktis į e. valdžios ir e. demokratijos procesus, efektyvų sprendimų priėmimą bei aktualų kaštų mažėjimą.

Šio darbo tyrimo objektas yra elektroninės valdžios paslaugų integravimas visuomenėje integravimo ir kokybiškumo aspektais.

Darbe naudojamas mokslinės literatūros analizės metodas. Empirinių tyrimų metodai: vienas kiekybinis ir du kokybiniai. Jiems atlikti pasirinkti anketiniai struktūrizuoti metodai.

Darbą sudaro trys skyriai: pirmieji du – teorinio pobūdžio, trečiasis – empirinis tyrimas.

Analizuojant mokslinę literatūrą darbe išnagrinėti e. valdžios paslaugų kokybiniai kriterijai, pirmaujančių užsienio valstybių – JAV ir Nyderlandų Karalystės patirtis teikiant konsoliduotas ir kokybiškas e. paslaugas piliečiams. Iškelta mokslinio tyrimo hipotezė – „viešųjų e. paslaugų kokybės didinimas sąlygoja didesnę jų naudojimą“. Darbe atlikti trys tyrimai siekiant įvertinti Lietuvos e. valdžios paslaugų kūrimo kokybės ryšį tarp paslaugos kokybės ir naudotojų pasitenkinimo. Atliekant tyrimus išaiškintos e. valdžios paslaugų teikėjų – viešojo administravimo subjektų, e. valdžios paslaugų kūrėjų – privačių juridinių asmenų, e. valdžios paslaugų naudotojų – fizinių asmenų nuostatos kokybiškumo pjūviais.

Analizuota užsienio šalių patirtis ir tyrimų rezultatai suponuoja tokias svarbiausias išvadas: norint sutaupyti valstybės lėšas ir užtikrinti e. valdžios paslaugų efektyvumą būtina pereiti nuo kiekybinių prie kokybinių e. valdžios paslaugų vertinimo kriterijų; skatinti visuomenės įtrauktį į sprendimų priėmimą ir tam naudoti antrosios kartos (angl. – Web 2.0) technologijas tokias kaip socialiniai tinklai bei tinkamai išnaudoti mobiliąsias technologijas. Tam, kad būtų užtikrinta piliečių įtrauktis taip pat būtina viešinti jau esamas ir naujai kuriamas e. valdžios paslaugas. Kaip atskleidė tyrimo rezultatai, fiziniai asmenys labiausiai pageidauja žinoti, kad tokios elektroninės paslaugos apskritai egzistuoja.

Darbo pabaigoje pateiktos išvados ir pasiūlymai, kurie galėtų didinti Lietuvos e. valdžios integracinius procesus į visuomenę, užtikrinti vieno langelio principo taikymą.

Gauti darbo rezultatai gali būti naudojami viešojo tolimesniam administravimo institucijų e. valdžios priemonių vystymuisi ir jų kokybiniais kriterijams adaptuoti.

SUMMARY

Master thesis on electronic government administration topic is of interest for Lithuania and other less advanced countries in the context of e-government because due to the rapid development and growth of information technologies it is inevitable that habits and needs of society are changing as well. As Lithuania is gradually becoming a knowledge society, the changes in administration of governing bodies are also very important. Although government is limited by its financial sources, the development in quantity levels will promote with bigger, even exponential, expenses on investment due to the adopting of qualitative criteria. This makes it very important to adopt qualitative factors on time. This topic is analyzed seldomly in the context of Lithuania. Referring to the experience of other countries that lead in the quality e-government services, it is possible for Lithuania to quickly achieve benefits for its own needs such as involving citizens into e-government and e-democracy processes, effective enactment and relevant decrease in costs.

The aim of this paper is an integration of e-government services into society on integration and quality dimensions.

Analysis of scientific literature is used in this paper. Methods used for empirical research are quantitative and qualitative. Structurized questionnaires are used to fulfill the research.

There are three sections in this paper. The first and the second are based on theoretic research and the third one – on empirical research.

Analyzing scientific literature qualitative criteria on e-government are studied. Also, the experience of the U.S.A. and the Netherlands that are the leading countries in the world by provision of consolidated and quality e-services for citizens is analyzed. The hypothesis of the research is as follows: the increase of e-service quality is related to the growth of its use.

There are three researches made on evaluation of relation between Lithuanian e-government services qualitative programming and satisfaction of its usage. On basis of above mentioned researches the attitudes on quality were clarified of:

- Public administration subjects – the providers of e-government services
- Private legal persons – the factual originators of e-government services
- Natural persons – the users of e-government services.

Analyzing the experience of other countries and the results of the researches presupposes such conclusions:

- It is essential to move forward from qualitative evaluation criteria of e-government services to the quantitative ones on purpose to save state funds and ensure the effectiveness of e-services

- It is strongly recommended to promote citizens into decision-making processes.
- For the above mentioned purpose it is necessary to use Web2.0 technologies such as social networks and mobile technologies.

In order to ensure the inclusion of citizens in decision-making process it is inevitable to publicize already existing and newly developed e-services. as the results of the research shows, most natural persons want to know that such electronic services exists.

In the end of the paper, the conclusions and recommendations that could increase Lithuanian e-government processes of integration into society and to ensure the application of the one-stop shop are proposed.

The results of this paper can be used to further development of public administration bodies and their e-government services and the development of qualitative criteria to adapt.

PRIEDAI

1 PRIEDAS. TYRIMO MEDŽIAGA

KLAUSIMYNAS E.VALDŽIOS PASLAUGŲ TEIKĖJAMS (VIEŠO SEKTORIAUS, TEIKIANČIO E. PASLAUGAS, ATSTOVAMS)

1.	Ar atliekate kuriamų e. paslaugų kokybės vertinimą?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
2.	Kaip siekiate, kad kuriamų e. paslaugų kokybė būtų gera?	<input type="checkbox"/> Testuojant pagal specifikaciją <input type="checkbox"/> Vadovaujantis standartais <input type="checkbox"/> Vadovaujantis turimomis žiniomis <input type="checkbox"/> Eksperimentuodami <input type="checkbox"/> Vadovaujantis gerąja praktika
3.	Ar Jus tenkina sukurtų e. paslaugų kokybė?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
4.	Ar įtraukiate suinteresuotus asmenis į elektroninių paslaugų kūrimo/tobulinimo procesą?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
5.	Ar gaunate siūlymų dėl e. paslaugų tobulinimo iš fizinių asmenų?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
6.	Ar Jūsų e. paslaugos yra integruotos su kitomis sistemomis taip, kad būtų pateikiama platesnė ir detalesnė informacija?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
7.	Kiek užklausų per metus gaunate dėl e. paslaugos suteikimo?	<input type="checkbox"/> Iki 1.000 <input type="checkbox"/> 1.000 – 10.000 <input type="checkbox"/> 10.000 – 100.000 <input type="checkbox"/> 100.000 – 1.000.000 <input type="checkbox"/> Daugiau nei 1.000.000

KLAUSIMYNAS E. VALDŽIOS PASLAUGŲ KŪRĖJAMS (PRIVATAUS SEKTORIAUS ATSTOVAMS)

1.	Kaip įvertinate, ar kuriamų elektroninių paslaugų (e-service) kokybė yra gera?	<input type="checkbox"/> Vadovaujamės pasauliniais standartais <input type="checkbox"/> Vadovaujamės gerąja praktika <input type="checkbox"/> Vadovaujamės savo sukurta metodika <input type="checkbox"/> Suprogramavę testuojame pagal sukurtą reikalavimų specifikaciją
2.	Ar Jūs patys teikiate siūlymus paslaugos užsakovui dėl kuriamų e. paslaugų kokybės?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne, įgyvendiname tik tai, ko prašo užsakovas
3.	Ar Jūs patys teikiate siūlymus paslaugos užsakovui dėl kuriamų e. paslaugų integracijos?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne, įgyvendiname tik tai, ko prašo užsakovas
4.	Kiek naujų e. paslaugų esate sukūrę viešajam sektoriui?	<input type="checkbox"/> Iki 5 <input type="checkbox"/> 5 – 10 <input type="checkbox"/> 10 – 20 <input type="checkbox"/> 20 – 30 <input type="checkbox"/> Virš 30
5.	Kiek e. paslaugų esate tobulinę viešajam sektoriui dėl kokybės ar integracijos gerinimo?	<input type="checkbox"/> Iki 5 <input type="checkbox"/> 5 – 10 <input type="checkbox"/> 10 – 20 <input type="checkbox"/> 20 – 30 <input type="checkbox"/> Virš 30

KLAUSIMYNAS FIZINIAMS ASMENIMS

1.	Jūsų amžius:	<input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-45 <input type="checkbox"/> 46-65 <input type="checkbox"/> 65 ir daugiau
2.	Jūsų išsilavinimas:	<input type="checkbox"/> Vidurinis arba nebaigtas vidurinis <input type="checkbox"/> Aukštasis neuniversitetinis (profesinis) <input type="checkbox"/> Aukštasis universitetinis
3.	Kaip vertinate savo kompiuterinį raštingumą?	<input type="checkbox"/> Elementarus, moku naudotis interneto naršykle <input type="checkbox"/> Vidutinis, moku surasti informaciją internete, gebu atlikti užduotis teksto rengykle <input type="checkbox"/> Geras, gebu atlikti visus reikalingus darbus kompiuteriu <input type="checkbox"/> Labai geras, gebu atlikti visus reikalingus darbus, suvokiu kompiuterinius procesus
4.	Elektroninėmis valdžios paslaugomis naudojėtės (pvz.: SoDra, VMI, viešojo transporto e. bilietai mobiliuosiuose įrenginiuose, gimimo registravimas, dokumentų teismui teikimas, vairuotojo pažymėjimo užsakymas, registravimasis vairavimo egzaminui, elektroninė registraciją į polikliniką ir kt.):	<input type="checkbox"/> Tik asmeniniais tikslais <input type="checkbox"/> Tik su darbu susijusiais tikslais <input type="checkbox"/> Tiek asmeniniais, tiek su darbu susijusiais tikslais
5.	Kaip dažnai naudojėtės valstybės institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis (pvz.: SoDra, VMI, viešojo transporto e. bilietai mobiliuosiuose įrenginiuose, gimimo registravimas, dokumentų teismui teikimas, vairuotojo pažymėjimo užsakymas, registravimasis vairavimo egzaminui, elektroninė registraciją į polikliniką ir kt.)	<input type="checkbox"/> Kartą per 3 mėnesius <input type="checkbox"/> Kartą per 6 mėnesius <input type="checkbox"/> Kartą per 12 mėnesių <input type="checkbox"/> Rečiau nei kartą per 12 mėnesių <input type="checkbox"/> Nesinaudoju
6.	Ar naudojantis elektronine paslauga (paslaugomis) Jums kilo neaiškumų, reikėjo pagalbos?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
7.	Ar Jūsų naudotos elektroninės paslaugos galėtų būti paprastesnės, lengviau suprantamos, intuityvesnės?	<input type="checkbox"/> Taip, galėtų būti paprasčiau <input type="checkbox"/> Ne, viskas buvo aišku ir paprasta
8.	Ar gavote visą reikiamą informaciją naudojantis viena paslauga? Ar reikėjo kreiptis į kelis tinklapius (paslaugų teikėjus)?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Reikėjo kreiptis į kelis tinklapius
9.	Ar susidūrėte su elektroninės paslaugos sutrikimais pildant duomenis?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
10.	Ar žinote ir naudojotės tinklapiu www.epaslaugos.lt	<input type="checkbox"/> Taip

	?	<input type="checkbox"/> Ne
11.	Ar norėtumėte gauti visą Jums reikalingą informaciją viename tinklapyje?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne
12.	Ar teiktumėte pirmenybę elektroninei paslaugai, ar tradiciniu būdu teikiamai paslaugai (nuvažiavus į instituciją)?	<input type="checkbox"/> Elektroninei <input type="checkbox"/> Tradicinei <input type="checkbox"/> Kreipiantis paštu
13.	Ar susidūrėte su problema, kad elektroniniu būdu gauta paslauga ar dokumentas buvo nepripažįstamas kitų institucijų?	<input type="checkbox"/> Taip <input type="checkbox"/> Ne <input type="checkbox"/> Nesinaudojau
14.	Ar naudotumėtės e. valdžios paslaugomis dažniau, jeigu:	<input type="checkbox"/> E. paslaugos būtų paprastesnės <input type="checkbox"/> E. paslaugos būtų kokybiškesnės <input type="checkbox"/> E. paslaugos būtų labiau viešinamos ir žinomos visuomenei <input type="checkbox"/> Būtų vienas tinklapis, kuriame galėčiau gauti visą reikalingą informaciją arba visas reikalingas paslaugas <input type="checkbox"/> Nesinaudočiau

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2014-12-22

Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas), Socialinės informatikos instituto, Elektroninės valdžios administravimo studentas Vaidas Valikonis, patvirtinu, kad šis rašto magistro baigiamasis darbas „Elektroninės valdžios integravimas ir jo kokybiniai sprendimai visuomenei“:

1. Yra atliktas savarankiškai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

Vaidas Valikonis