

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

Ligita URBIETYTĖ

**UNIVERSITETAS KAIP ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ
PASLAUGŲ TEIKĖJAS:
SITUACIJOS ANALIZĖ IR PLĖTROS TENDENCIJOS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2007

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

**UNIVERSITETAS KAIP ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ
PASLAUGŲ TEIKĖJAS:
SITUACIJOS ANALIZĖ IR PLĖTROS TENDENCIJOS**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir administravimas (03S)**

Magistro darbo autorius Ligita Urbietytė.....

Vadovė doc. dr. Diana Šaparnienė.....

Recenzentas doc. dr. Teodoras Tamošiūnas

SANTRAUKA

Ligita Urbietytė

Universitetas kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikėjas: situacijos analizė ir plėtros tendencijos.

Magistro darbas.

Magistro darbe nagrinėjamos Lietuvos universitetų žiniatinkliuose teikiamos elektroninės viešosios paslaugos, apžvelgiama jų teikimo situacija, plėtros tendencijos. Darbe, naudojant empirinius (analizė, palyginimas, apibendrinimas) socialinių tyrimų metodus, analizuojamos elektroninių viešųjų paslaugų atsiradimo ir vystymosi tendencijos, jų plėtra. Elektroninės viešosios paslaugos, jų teikimas šiuolaikinėje visuomenėje yra neatskiriama švietimo sistemos dalis.

Magistro darbo tikslas – apibūdinti elektroninių viešųjų paslaugų sampratą, ištirti Lietuvos universitetų žiniatinkliuose teikiamų elektroninių paslaugų situaciją ir plėtros tendencijas. Siekiant įvertinti elektroninių viešųjų paslaugų vartojimo situaciją atlikta anketinė keturių Lietuvos universitetų studentų ir Šiaulių universiteto dėstytojų apklausa.

Pasitvirtino darbo autorės suformuluota hipotezė, kad Lietuvos universitetų elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę procesas sparčiai vystosi, tačiau ne visų universitetų elektroninės viešosios paslaugos teikiamos efektyviai – trūksta informacijos nuoseklumo, kai kuriais atvejais pasigendama informacijos prieinamumo, funkcionalumo.

SUMMARY

Ligita Urbietytė

University as the Supplier of Public E-Services: Case Analysis and Trends for Development.

Master's thesis.

Electronics public services, provided in the networks of Lithuanian universities are analysed in the Master's degree work; the situation of availability of public e-services as well as the tendencies for development are reviewed. Public electronic services, their provision for the contemporary society is very important phenomenon in the educational system as well.

The aim of the Master's degree work is to describe the concept of public electronic services, to analyse the situation of public e-services, provided in the networks of Lithuanian universities and tendencies for expansion as well as development. In order to evaluate the situation, the questionnaire was prepared and introduced for the students of four Lithuanian universities and lecturers at Šiauliai University.

The hypothesis, formulated by the author, that the process of transferring public e-services provided by Lithuanian universities into electronic environment has been developing rapidly, but public e-services are provided efficiently not in all the universities – there is a lack of information sequence, availability, functionality.

TURINYS

IVADAS	8
1. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTRA: TEORINIS PAGRINDIMAS ..	11
1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir plėtros tendencijos	11
1.1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir turinys	11
1.1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų ypatumai informacinės visuomenės kontekste.....	16
1.1.3. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra Lietuvoje.....	21
1.1.4. Elektroninių viešųjų paslaugų kūrimasis Europos Sąjungoje	24
1.2. Universitetas kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikėjas.....	28
1.2.1. Informacinė visuomenė – naujos universitetų galimybės	29
1.2.2. Universitetų žiniatinkliai kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikimo priemonė	31
1.2.3. Universitetų elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų grupės	33
1.2.4. Virtualių universitetų kūrimosi prielaidos ir jų modeliai	34
2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO UNIVERSITETE TYRIMO DIZAINAS	37
2.1. Tyrimo imtis ir tiriamieji	37
2.2. Tyrimo metodologija	40
2.3. Tyrimo instrumento pagrindimas	40
3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO UNIVERSITETE TYRIMO REZULTATAI	44
3.1. Universitetų elektroninių viešųjų paslaugų teikimo situacija: žiniatinklių analizė	44
3.2. Tyrimo objekto – universitetinės elektroninės viešosios paslaugos – operacionalizacija.....	53
3.3. Universiteto teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų vartojimas:	56
dėstytojų nuomonės raiška	56
3.4. Studentų nuomonė apie elektroninių viešųjų paslaugų teikimą universitete.....	61
IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS	67
LITERATŪRA	70
PRIEDAI	73
1 priedas. Asmenys, kurie naudojami internetu.....	74
2 priedas. Interneto naudojimo tikslai	75
3 priedas. Elektroninių viešųjų paslaugų suskirstymas pagal temas	76
4 priedas. Studentų pasiskirstymas pagal studijų programas	77
5 priedas. Dėstytojų anketa	78
6 priedas. Studentų anketa	82
7 priedas. Lietuvos universitetai ir jų interneto svetainių adresai	86
8 priedas. Universitetų elektroninės viešosios paslaugos	87
9 priedas. Universitetų administracinių EVP tenkinimas	89
10 priedas. Universitetų mokymo/studijų EVP tenkinimas	90
11 priedas. Universitetų viešųjų ryšių EVP tenkinimas	91
12 priedas. Universitetų kultūrinės informacijos EVP tenkinimas	92
13 priedas. Respondentų (dėstytojų) pasiskirstymas naudojant kitų institucijų EVP, (proc.) 93	

LENTELĖS IR PAVEIKSLAI

LENTELĖS

1 lentelė. Informacinių technologijų panaudojimas valstybės ir savivaldybių institucijose.....	22
2 lentelė. Poreikis naujam mokymuisi.....	29
3 lentelė. Studentų imties charakteristika	37
4 lentelė. Pirmosios anketos dalies struktūros fragmentas	41
5 lentelė. Antrosios anketos dalies struktūros fragmentas	42
6 lentelė. Trečiosios anketos dalies struktūros fragmentas.....	43
7 lentelė. Universitetų teikiamų EVP vertinimas pagal kriterijus.....	46
8 lentelė. Dėstytojų asmeninių kompiuterių naudojimo tikslai.....	57
9 lentelė. Studentams teikiamų EVP ir nuomonės apie jų naudą dėstyimo procese sąsajos	59

PAVEIKSLAI

1 paveikslas. EVP struktūra	16
2 paveikslas. Valstybės ir tautos sąryšis informacinės visuomenės kontekste	20
3 paveikslas. Kompiuterius ir interneto prieigą turinčių namų ūkių skaičiaus augimas 2000-2006 m.	21
4 paveikslas. Institucijos, teikiančios paslaugas internetu, 2006 m.	23
5 paveikslas. Procentinė EVP teikimo dalis ES	27
6 paveikslas. Procentinė EVP perkėlimo į elektroninę terpę dalis ES	27
7 paveikslas. Elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi raidos tendencijos.....	32
8 paveikslas. E. mokymosi industrijos segmentai.....	34
9 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį (N=426).....	38
10 paveikslas. Studentų pasiskirstymas pagal studijų pakopą proc. (N=426).....	38
11 paveikslas. Respondentų pasiskirstymas pagal baigtą mokslo studijų sritį ir pedagogines pareigas (N=116).....	39
12 paveikslas. Universitetuose teikiamų EVP situacija pagal išskirtus kriterijus.....	48
13 paveikslas. Universitetų žiniatinklių struktūros kriterijų tenkinimo rezultatai	49
14 paveikslas. Apibendrinti tyrimo duomenys pagal atskirus kriterijų blokus.....	50
15 paveikslas. Administracinės informacijos paslaugų teikimo universitetų žiniatinkliuose situacija	51
16 paveikslas. Mokymo/studijų EVP teikimo universitetų žiniatinkliuose situacija.....	51
17 paveikslas. Viešieji ryšiai. EVP pasiskirstymas procentais	52
18 paveikslas. EVP modelis pagal žiniatinklio struktūrą	54
19 paveikslas. Universitetų elektroninių viešųjų paslaugų teorinis modelis	55
20 paveikslas. Dėstytojų, turinčių asmeninį kompiuterį, naudojimas žiniatinklio paslaugomis (N=116).....	56
21 paveikslas. Elektroninės viešosios paslaugos, kurias naudoja dėstytojai (N=116).....	58
22 paveikslas. Dėstytojų naudojamos universiteto teikiamos EVP (N=116)	59
23 paveikslas. Dėstytojų teikiamos EVP (N=116).....	60
24 paveikslas. Universiteto teikiamų EVP nauda (N=116)	61
25 paveikslas. Studentų vartojamos EVP (N=426).....	62
26 paveikslas. Dažniausiai studentų naudojamų EVP pasiskirstymas pagal universitetus (proc.).....	63
27 paveikslas. Studentų žinojimas apie universiteto teikiamas EVP (N=426).....	63
28 paveikslas. Universiteto teikiamų EVP naudojimas studentų tarpe (N=426).....	64
29 paveikslas. Dėstomos medžiagos, pateiktos elektroninėje erdvėje, naudojimas.....	65
30 paveikslas. Universitetų EVP nauda studijų procese (N=426)	65

Pagrindinės darbe vartojamos sąvokos

Elektroninė demokratija (toliau e. demokratija) – tai demokratija, skelbiama naudojant elektronines bendravimo priemones – informacines bei komunikacijos technologijas.

Elektroninė valdžia (toliau e. valdžia) – tai visuomenės ir valdžios, ypač viešojo administravimo institucijų, sąveikavimas internetu ar telekomunikacijų tinklais, siekiant gauti arba teikti viešąją informaciją ir viešąsias paslaugas.

Elektroninė viešoji paslauga (toliau EVP) – tai teisės aktais reglamentuota viešojo administravimo subjektų veikla, kuri padeda nuotoliniu būdu informacinėmis ir telekomunikacinėmis technologijomis teikti informaciją bei dokumentus, priimti duomenis.

Informacijos ir komunikacijos technologijos (toliau IKT) – tai technologija, skirta informacijai apdoroti ir ryšių naudojimui triti.

Informacinė visuomenė (žinių visuomenė) – atvira, išsilavinusi ir besimokanti visuomenė.

Svetainė (angl. *web site, site*) – rinkinys tinklalapių, kuriuos sieja bendra tematika, priklausomybė vienai įstaigai ar kitokie bendri dalykai. Viename kompiuteryje gali būti kelios svetainės ir atvirkščiai – ta pati (didelė) svetainė gali būti keliuose kompiuteriuose.

Tinklalapis (angl. *web page, page*) – hipertekstu (hipertekstas – tekstas, kurio atskiros dalys siejamos saitais) parašytas žiniatinklio dokumentas.

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.

Žiniatinklis¹ – (visuotinis) tinklinė hipermedija, leidžianti kreiptis į interneto laikmenas ir gauti informacijos, pasaulinis sujungtų tinklų raizginys.

¹ Sąvokos **svetainė, tinklalapis, žiniatinklis** magistro darbe bus interpretuojamos vienareikšmiškai.

ĮVADAS

Spartus informacinių ir telekomunikacinių technologijų tobulėjimas, vis populiarėjantis jų naudojimas organizacijų veikloje paskatino daugelio pasaulio šalių mokslininkus ir politikus atkreipti dėmesį į viešojo administravimo teikiamų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę galimybes. **Taip susikuria nauja visuomenė – informacinė (žinių)**, kurios esminis pokytis – nauja skaitmeninė terpė, o žmonės telkiami informacinių paslaugų sektoriuje. Informacinėje visuomenėje žmonės ne migruoja iš vieno visuomenės sektoriaus į kitą, priešingai, tai liudija apie esminius pokyčius jų darbo ir gyvenimo vietose. Visa tai susiję su naujais reikalavimais piliečių išsilavinimui bei pasirengimui dirbti naujoje skaitmeninėje visuomenėje, ir, atitinkamai, švietimo sistemai, kuri turi užtikrinti naujų žinių įsigijimą ir modernių profesionalių darbo įgūdžių formavimą (Denisovas, 2000). **Aukštasis mokslas**, jo vaidmuo ir poveikis įvairioms socialinėms veikloms daro esminę įtaką atnaujinant švietimo sistemas ir skatinant bendrą šalies plėtrą (Rutkauskienė ir kt., 2006). Šiandien žinių visuomenė, pasižyminti sparčia kaita ir grindžiama informacinėmis technologijomis, yra tiek politinio, tiek edukologinio diskurso neatskiriama dalis. Kaip akcentuojama Lietuvos švietimo politikos dokumentuose (Lietuvos švietimo gairės 2003-2012), vienas svarbiausių iššūkių šiandienos visuomenei yra informacinis sprogymas, t.y. suvokimas, kad informacija gali ne tik tarnauti žmogui, bet ir pavergti jį.

XXI a. pradžioje dauguma Europos valstybių, tarptautinių organizacijų priėmė specialius koncepcinius aktus (Lietuvoje pagrindinis šio pobūdžio dokumentas yra 2003 metais priimta Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija), kurių pagrindinis tikslas ir siekis yra **viešąsias paslaugas teikti nuotoliniu būdu naudojant informacines ir telekomunikacines technologijas**. Lietuvoje, kaip ir daugelyje Europos Sąjungos šalių, siekiama plėtoti elektroninę valdžią, kuo efektyviau ir operatyviau teikti viešąsias paslaugas ir informaciją gyventojams bei taip modernizuoti valstybės valdymą. **Elektroninės valdžios atsiradimą lemia naujos viešojo administravimo paslaugų teikimo tendencijos** tam panaudojant informacines ir komunikacines technologijas. Tokiu būdu elektroninė valdžia yra vienas iš būdų gerinti bendravimą tarp valstybės ir visuomenės.

Lietuvoje pastebimas gana nemažas visuomenės susidomėjimas **elektroninėmis viešosiomis paslaugomis**. Jomis gyventojai daugiausia naudojami tam, kad surastų bei parsisiųstų juos dominančią informaciją, pateiktų duomenis apie save ar vykdytų tiesioginius atsiskaitymus, užsakymus ir kt. Elektroninės viešosios paslaugos gali turėti informacinį pobūdį, t.y. kai institucija pateikia viešąją informaciją internetu. Tokia paslauga yra traktuojama kaip paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti norimą

informaciją. Plečiantis elektroninių paslaugų teikimo sferai, auga asmenų poreikis gauti viešąsias paslaugas naudojant elektroninio ryšio technologijas.

Vienas pagrindinių Lietuvos švietimo reformos tikslų yra taip reformuoti dabartinę švietimo sistemą, kad švietimo įstaigų absolventai būtų paruošti produktyviai dirbti, tęsti studijas, prisitaikyti prie sparčiai besikeičiančios informacinės visuomenės aplinkos, kuri dažniau apibrėžiama kaip nuolat besimokanti visuomenė (Telksnys, 2000). Atsiradusi nauja žinių (informacinė) visuomenė investuoja į saviugdą, šios visuomenės nariai nuolat mokosi ir siekia aukštesnio išsilavinimo.

Švietimo sistemoje pastebimas spartus informacinių ir telekomunikacinių technologijų taikymas, kuris užtikrina lankstesnį ugdymo organizavimą. Švietimo sistema turi atitikti ir tenkinti kiekvieno piliečio individualius poreikius. **Elektroninių viešųjų paslaugų perkėlimas į virtualią erdvę padeda besimokantiesiems įgyti reikiamų žinių ir įgūdžių, būtinų tikslams pasiekti ir įgyvendinti.** Didėjanti mokymo paslaugų paklausa skatina naujų mokymosi ir mokymo metodų plėtrą, kuri ir lėmė spartesnę informacinių technologijų diegimą, panaudojimą ir prieinamumą.

Viešajame administravime labai plačiai apie informacinę visuomenę, jos teorijas, informacinių technologijų taikymą nagrinėja tiek užsienio (F. Webster, 1998; W. Wilson, 1999; R.B. Denhardt, 2000; T. La Porte, 1998), tiek ir Lietuvos (R. Petrauskas, 2002; T. Limba, 2002; D. Rutkauskienė, 2006; A. Augustinaitis, 1998 ir kt.) mokslininkai.

Temos aktualumas siejamas su informacinių ir komunikacinių technologijų vystymosi ir jų teikiamų galimybių plėtros analize šiuolaikinės visuomenės veikloje. Taip susikuria nauja visuomenė – žinių visuomenė, kuriai jau neužtenka vien paprasto paslaugų teikimo. Šiai visuomenei reikia naujos rūšies paslaugų – elektroninių – ir jų teikimo galimybių. Būtent per paslaugų teikimą elektroniniu būdu atsiranda viešumo ir skaidrumo kriterijus, kurio siekia valstybės elektroninė valdžia.

Tyrimo naujumas siejamas su tuo, kad elektroninių viešųjų paslaugų Lietuvos universitetuose teikimo situacija dar nėra plačiai analizuota. Yra tik bandoma kurti virtualaus Lietuvos universiteto modelį (Rutkauskienė ir kt., 2005).

Darbo tikslas – ištirti Lietuvos universitetų teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų situaciją ir plėtros tendencijas.

Darbo hipotezė – elektroninių viešųjų paslaugų plėtra Lietuvos universitetuose yra pakankamai spartus procesas, tačiau jų teikimas dar nėra efektyvus.

Darbo uždaviniai:

1. Išanalizuoti mokslinę Lietuvos bei užsienio autorių literatūrą elektroninių viešųjų paslaugų klausimais.

2. Atlikti tyrimo objekto – universitetinės elektroninės viešosios paslaugos – operacionalizaciją.
3. Ištirti ir įvertinti Lietuvos universitetų elektroninių viešųjų paslaugų teikimo situaciją.
4. Ištirti ir įvertinti, kaip plačiai ir kokias universitetų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas naudoja studentai ir dėstytojai.
5. Išnagrinėti Lietuvos universitetų elektroninių viešųjų paslaugų plėtros tendencijas.

Tyrimo objektas – universitetinės elektroninės viešosios paslaugos.

Tyrimo metodai:

- I. Teorinių šaltinių analizės metodai.
 1. Mokslinės literatūros analizė.
 2. Dokumentų ir įstatymų apžvalga.
 3. Statistinių duomenų analizė.
 4. Apibendrinimas, sintezė.
- II. Empiriniai duomenų rinkimo metodai.
 1. Universitetų žiniatinklių lyginamoji analizė.
 2. Anketavimas.
- III. Statistinės duomenų analizės metodai.
 1. Duomenų rinkimas (anketavimas, imčių sudarymas, statistinių duomenų analizė su programa SPSS).
 2. Aprašomoji statistika.

Darbo struktūra:

Magistro darbą sudaro įvadas, teorinė dalis ir praktinė dalis. Teorinė dalis suskirstyta į skyrius, kuriuose aptariami atskiri tuose skyriuose nagrinėjami klausimai, o praktinę dalį sudaro aprašyta tyrimo empirinė bazė, Lietuvos universitetų žiniatinkliuose teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų situacijos analizė bei anketinės apklausos rezultatai. Empirinio tyrimo pagrindinis šaltinis buvo studentų ir dėstytojų nuomonė apie universiteto teikiamas ir vartojamas elektronines viešąsias paslaugas. Iš viso apklausoje dalyvavo 426 studentų iš atsitiktinai pasirinktų keturių universitetų (Kauno technologijos universitetas, Klaipėdos universitetas, Šiaulių universitetas, Vilniaus Gedimino technikos universitetas) bei 116 Šiaulių universiteto dėstytojų. Magistro darbe autorė siekė teoriniais ir praktiniais patyrimais sudaryti universitetinių elektroninių viešųjų paslaugų teorinį modelį. Darbo pabaigoje yra pateikiamos išvados ir rekomendacijos bei naudotos literatūros sąrašas, priedai.

1. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTRA: TEORINIS PAGRINDIMAS

Spartus informacinių ir telekomunikacinių technologijų vystymasis sudarė prielaidas **modernizuoti viešojo administravimo sistemą**. Nuo pat šių technologijų atsiradimo ir panaudojimo viešojo administravimo sektoriuje, galima pastebėti, kad informacinės technologijos padeda užmegzti glaudesni ryšį su gyventojais, pagerinti viešųjų paslaugų teikimą ar kitų funkcijų atlikimą. Ypač šios idėjos populiarėjo, kai XX a. dešimtame dešimtmetyje sparčiai pradėjo augti interneto vartotojų skaičius. Naujos informacinės komunikacinės technologijos, bendravimas internetu pastaruoju metu tampa galingu įrankiu tobulinti viešojo sektoriaus organizacijų veiklą. Šių tendencijų veikiamos daugelis valstybių išskėlė sau tikslą bent dalį administracijos paslaugų teikti per internetą. JAV buvo pirmoji kada JAV viceprezidentas Al Gore pažadėjo visiems piliečiams prieigą prie vyriausybės per internetą, sujungiant visas mokyklas, ligonines, bibliotekas ir kt. (Histories of the Internet, 2006). Piliečių poreikiai viešosioms paslaugoms turi būti teikiami kuo efektyviau.

1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir plėtros tendencijos

1.1.1. Elektroninių viešųjų paslaugų samprata ir turinys

Pastaruoju laikotarpiu dažnai girdime tokias sąvokas kaip žinių ekonomika, informacinė visuomenė, elektroninė vyriausybė (toliau e. valdžia), elektroninis verslas (toliau e. verslas) ir žinoma, elektroninės viešosios paslaugos (toliau EVP). Šių naujovių pagrindą sudaro didėjanti kompiuterizacija ir interneto tobulėjimas, kuris sukuria naujas bendravimo ir sąveikos galimybes. Todėl atsiranda nauja paslaugų teikimo sfera, kuri nėra ribojama tradicinių teisinių, kultūrinių, geografinių bei laiko skirtumų. Viešųjų paslaugų teikimas elektroniniu būdu yra vienas svarbiausių tikslų pasaulio valstybėse.

Siekiant analizuoti EVP turinį ir ypatybes, labai svarbu yra apibrėžti **e. valdžios** sampratą ir esmę. Elektroninės valdžios apibrėžimus galima suskirstyti į tokias grupes (Kašubienė, 2006):

1. **Paslaugos teikimo aspektu.** Elektroninė valdžia apibrėžiama, kaip interaktyvus kliento aktyvuojamas paslaugos teikimas, naudojant komunikacijos ir institucijos informacines technologijas, kurios stiprintų klientų aptarnavimo procesą. Kaip teigia West (West M. Darell, 2004), elektroninė valdžia – tai informacijos ir paslaugų tiesioginis teikimas internetu ar kitomis skaitmeninėmis priemonėmis. Remiantis šiuo apibrėžimu, e-valdžia nėra atskira paslauga, bet tai tik paslaugos teikimo būdas.

2. **Paslaugos turinio aspektu.** E. valdžia – tai priėjimas prie informacijos, transakcijos paslaugos ir piliečių dalyvavimas (Marchioni ir kt., 2003). E. valdžios paskirtis yra ne tik teikti informaciją ir paslaugas piliečiams (ką galėtų padaryti atlikti ir verslo subjektai). E. valdžia gali

sukurti strateginius ryšius tarp viešojo sektoriaus organizacijų ir jų departamentų bei sudaryti galimybę įvairioms valdžios institucijoms bendradarbiauti tarpusavyje (Zakareya, Zahir, 2005). E. valdžia gerina komunikaciją tarp skirtingų valdžios institucijų, todėl piliečiams ar organizacijoms nereikia pakartotinai kreiptis dėl tos pačios informacijos į skirtingus paslaugos teikėjus (Tyndale, 2002). Remiantis šiuo požiūriu, e. valdžia tampa nauja paslauga. Pats paslaugos pavadinimas „e-valdžia“ bendrai įvardija tiek elektronines viešojo administravimo paslaugas, tiek ir jų teikimo būdą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 dienos nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios patvirtinimo“ priimtas remiantis kitų valstybių ir Lietuvos aktais (Civilka, 2004):

- Europos Komisijos 2000 04 19 d. Inicatyva „e-Europe 2000. Informacinė visuomenė visiems“;
- Lietuvos Vyriausybės 2001 02 28 d. Nacionalinė informacinės visuomenės vystymo koncepcija;
- Didžiosios Britanijos iniciatyva „E. Vyriausybės. Strateginės gairės viešųjų paslaugų vystymui informaciniame amžiuje“;
- Kiti aktai ir dokumentai.

Viešajam administravimui e. valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą ir ateityje ji bus priemonė valstybės funkcijoms atlikti. E. valdžia suteikia galimybes visuomenei įsijungti į vyriausybinus procesus. Toks visuomenės dalyvavimas valdyme turi būti teisiškai pripažįstamas.

Elektroninei veiklai valdžioje yra leistina (Elektroninės valdžios koncepcija, 2002):

1. Užtikrinti valdžios skaidrumą, mažinti valdymo biurokratiją.
2. Tolygiai, skaidriai ir teisingai teikti socialines, turto deklaravimo ir kitas paslaugas.
3. Integuotai prieiti prie valdžios informacijos.
4. Užtikrinti grįžtamąjį ryšį su valdžia, leisti elektroniniu būdu balsuoti ir bendrauti su savo išrinktais atstovais.
5. Gerinti greitą mokesčių surinkimą, leisti atlikti greitą ir skaidrą auditą.
6. Palengvinti nacionalinės ir globalios erdvės veikimą.

Lietuvos Elektroninės valdžios koncepcijoje (2002) yra keliamas tikslas didinti Lietuvos Respublikos vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes. Taip pat vienas iš uždavinių – norimą informaciją subjektas galėtų gauti per „vieną tašką“ (pvz. kaip e. valdžios vartų interneto svetainė).

Pagrindinis e. valdžios tikslas yra **gerinti (panaudojant skaitmenines technologijas) viešųjų paslaugų teikimą** valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams.

Koncepcijoje sąvoka „**viešosios paslaugos**” yra vartojama plačiąja prasme ir apima visą gyventojų ar verslo subjektų bendravimą (pvz. paklausimas ir atsakymas į paklausimą, įvairių dokumentų pildymas ir pateikimas, atsiskaitymas ir kt.). Tokios paslaugos turi būti teikiamos nuotoliniu būdu panaudojant informacines technologijas, kurios suteiktų galimybę bendrauti be tiesioginio ryšio tarp viešosios paslaugos teikėjo ir gavėjo.

Paanalizavus e. valdžios koncepciją, nuotoliniu būdu teikiamas paslaugas galima skirstyti:

- **Institucija – institucijai** (yra ir toks paslaugų teikimo būdas, kai viena administracija teikia paslaugas kitai administracijai).

- **Institucija – gyventojams** (bet kokios įstaigos ar įmonės administracija teikia paslaugas visuomenės piliečiams).

- **Institucija – verslui** (verslo subjektams teikiamos paslaugos nuotoliniu būdu).

Galima pastebėti, kad e. valdžios minimos paslaugos turi būti teikiamos ne tik gyventojams, įmonėms, bet ir patiems viešojo administravimo subjektams. Pagrindinis paslaugos teikimo tikslas – suteikti visuomenės nariui norimą paslaugą ir tokiu būdu užtikrinti tos paslaugos norimo rezultato gavimą.

Perėjimas nuo viešųjų paslaugų teikimo įprastais būdais prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis yra ne tik pageidaujamas piliečių, bet ir suteikia pranašumų pačioms vyriausybėms. Įvairiose šalyse atlikti tyrimai rodo, kad daugelis paslaugų, pradėjus jas teikti elektronine forma, atnešė labai gerus rezultatus ir ne tik pagerino paslaugos kokybę, bet ir leido sumažinti paslaugų teikimo kaštus (Kašubienė, 2006).

Anot L. Kašubienės (2006) pagrindinis **elektroninių viešųjų paslaugų teikimo tikslas** – pagerinti trijų pagrindinių suinteresuotų šalių – gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės – poreikių tenkinimą bei palengvinti jų tarpusavio bendravimą ir komunikavimą.

Lietuvos Elektroninės valdžios koncepcijoje (2002) galima rasti pagrindinius elektroninių viešųjų paslaugų bruožus, kurie ir padėtų suformuluoti tikslų elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimą.

Pagrindiniai koncepcijoje minimi **bruožai**:

1. Sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir viešųjų paslaugų, taip siekiant patenkinti bet kokius subjektų poreikius.

2. Elektroninės viešosios paslaugos bus teikiamos visiems visuomenės nariams ir verslo subjektams.

3. Paslaugų teikimas yra reglamentuotas teisės aktais.

4. Paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu, tai reiškia, kad paslaugos teikimo metu gavėjas ir tiekėjas nėra vienoje vietoje.

5. Norint patenkinti subjekto poreikius yra naudojamos informacinės ir telekomunikacinės technologijos.

6. Paslaugas teikia viešojo administravimo subjektai. Viešojo administravimo subjektas – institucija, įstaiga, pareigūnas, valstybės tarnautojas, kitas fizinis ar juridinis asmuo, kuriuos įstatymai įgalioja atlikti viešąjį administravimą.

7. Elektroninės viešosios paslaugos gali būti mokamos ir nemokamos. Tačiau bet kokių atveju tai ne pelno siekianti veikla.

Pagal išvardintus elektroninių viešųjų paslaugų bruožus galime apibūdinti ir šių paslaugų esmę: **elektroninės viešosios paslaugos** – tai teisės aktais reglamentuota viešojo administravimo subjektų veikla, kuri padeda nuotoliniu būdu informacinėmis ir telekomunikacinėmis technologijomis teikti informaciją bei dokumentus, priimti duomenis.

Šiuo metu „*elektroninės viešosios paslaugos*“ yra ne tik plačiai paplitusi sąvoka, bet atspindi ryškias sąsajas su viešosiomis paslaugomis, kurių yra nemažai.

Dabartinės lietuvių kalbos žodyne terminas **viešas** apibūdinamas kaip visiems skirtas, visuomenės naudojamas, atviras, neslaptas. Terminas **paslauga** reiškia patarnavimą, pagalbą (Dabartinės lietuvių kalbos žodynas, 1993). Viešosios paslaugos samprata įstatymo kontekste yra pateikiama Viešojo administravimo įstatyme (LR Viešojo administravimo pakeitimo įstatymas, 2006):

Viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys.

Įvairių viešųjų paslaugų teikimo funkcijos yra paremtos atitinkamais įstatymais ar teisės aktais. Pavyzdžiui, švietimo paslaugas reglamentuoja Lietuvos Respublikos švietimo įstatymas ir jį papildantys teisės aktai.

Viešųjų paslaugų teikimas patenkina visuomenės interesą, taip įgyvendindamas jų poreikius ir vertybes. Šios paslaugos yra teikiamos įvairiose srityse: socialinė, švietimo, kultūros, mokslo ir kita.

Apibendrinus autorių pateiktas sampratas viešąsias paslaugas galime apibūdinti taip:

Viešoji paslauga – tai teisės aktais reglamentuota valstybės įstaigų ar privačių asmenų veikla, kuri visiems visuomenės nariams teikia paslaugas įvairiose srityse.

Elektroninės viešosios paslaugos perėjo kelias savo gyvavimo stadijas. Subhajt Basu (2004) išskiria 4 elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi etapus:

- 1990-1995 metai – informacijos pateikimas;
- 1999-2000 metai – interaktyvumas;
- dabartinis laikotarpis – transakcijos/abipusis interaktyvumas;
- ateities prognozės – transformavimasis.

Galima teigti, kad vyriausybės atskirose institucijose elektroninių paslaugų teikimas yra skirtinguose etapuose. Tai priklauso nuo to, kokios paslaugos yra reikalingiausios ir naudingiausios piliečiams.

Apžvelgus ES valstybių patirtį, daugelyje valstybių (Didžioji Britanija, Danija, Vokietija, Slovėnija ir pan.) informacijos pateikimo ir interaktyvumo etapas – praeitis. Šiuo metu didžiulis dėmesys kreipiamas į įvairių projektų vykdymą siekiant transakcijų/abipusio interaktyvumo bei transformavimosi galimybių (Kašubienė, 2006).

Dažniausiai EVP yra suprantamos kaip veiklos vykdymas pasitelkiant elektronines priemones. Tačiau toks supratimas neatskleidžia šios paslaugos esmės. EVP suteikia galimybę asmeniui naudojantis viešu internetu tinklu:

- gauti informaciją;
- atlikti jo poreikius tenkinančius įvairius veiksmus bei procedūras.

Elektroninės valdžios koncepcijoje yra išskiriami keturi elektroninių viešųjų paslaugų lygiai:

Pirmasis lygis – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.

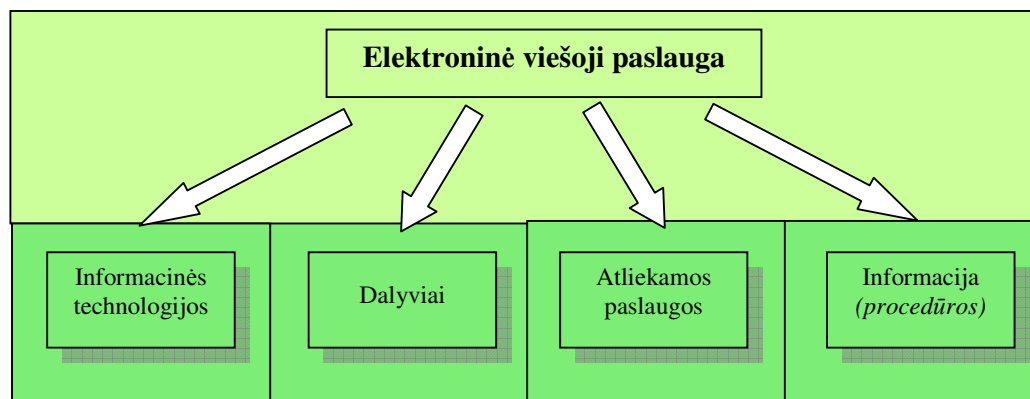
Antrasis lygis – dalinė transakcija. Institucija pateikia vartotojui savo interneto svetainėje iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išsispausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz. pateikti institucijai duomenis).

Trečiasis lygis – dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau viešoji paslauga (pvz. pažyma) pristatoma neelektronine forma.

Ketvirtasis lygis – visiškas interaktyvumas. Baigtas e. valdžios projektas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.

Taigi, **elektroninė vieša paslauga** – paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešais kompiuteriu tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją (Mokslinio tyrimo “Švietimo interneto vartai (portalas)” ataskaita, 2001).

Panagrinėjus EVP teoriniu aspektu, susipažinę su pagrindinėmis savybėmis ir ypatybėmis, galima pateikti ir EVP struktūrą bei išskirti šias pagrindines EVP sudėtines dalis (žr. 1 pav.):



1 pav. EVP struktūra

Šaltinis: Sudaryta autorės

- **Informacinės technologijos.** *Informacinė technologija* gali būti apibrėžta kaip informacijos apdorojimo būdų ir priemonių visuma. Jai priklauso kompiuteriai ir kita techninė įranga, bendros paskirties programinė įranga, duomenų saugojimo ir perdavimo priemonės, taip pat jų naudojimo būdai ir deriniai (Skyrius ir kt., 2005, p. 15).

- **Dalyviai.** Tai EVP gavėjai, kurie siekia gauti norimą informaciją (gyventojai, verslo subjektai) ir jų teikėjai (viešojo administravimo subjektai).

- **Atliekamos paslaugos.**

- **Informacija** (procedūros).

1.1.2. Elektroninių viešųjų paslaugų ypatumai informacinės visuomenės kontekste

Šiuo metu yra labai plačiai diskutuojama apie **informacinę visuomenę**. „Informacinė visuomenė“, „informacinės technologijos“ – žodžių junginiai, kuriuos dažnai girdime ir patys vartojame. Apie tai kalba televizija, radijas, spauda, žurnalistai, politikai. Labai svarbu yra taikliai ir tiksliai apibrėžti informacinės visuomenės sampratą. Yra daug informacinės visuomenės apibrėžimų: nuo trumpučių žinyuose pateikiamų apibūdinimų iki išsamių vadovėlišku aiškinimų. Tačiau svarbiausia yra suvokti sąvokos esmę.

Norint paaiškinti šiuolaikinius socialinius, ekonominius ir technologinius pokyčius bei ateities tendencijas vis dažniau remiamasi žinių (informacinės) visuomenės samprata (Telksnys, 2000).

Vienas žymiausių informacinės visuomenės teoretikų, mokslininkas Frank Webster (2006) išskiria penkis informacinės visuomenės apibrėžimus, kurių kiekvienas nurodo naujumo kriterijus. Tai yra:

1. *Technologinis*. Naujosios technologijos yra vienas iš labiausiai matomų naujųjų laikų požymių, todėl dažnai būtent jos laikomos informacinės visuomenės atsiradimo pranašu.

2. *Ekonominis*. Šis požiūris akcentuoja informacinės veiklos ekonominės vertės augimą. Fritzas Machlupas iš Princtono universiteto išskyrė tokias informacinės pramonės šakas kaip švietimas, teisė, leidyba, žiniasklaida ir kompiuterių gamyba ir bandė įvertinti kintančią jų ekonominę vertę.

3. *Profesinis*. Šį požiūrį sociologai vertina palankiausiai. Tiriama profesijų arba užimtumo struktūra ir jos raida. Teigiama, kad informacine visuomene galima vadinti tada, kai ima dominuoti su informacija susijusios profesijos.

4. *Erdvinis*. Nors ši „informacinės visuomenės“ samprata remiasi sociologija ir ekonomika, joje svarbiausia yra geografinės vietos ir nuotolio akcentavimas. Labiausiai pabrėžiami informacijos *tinklai*, susiejantys vietas ir dėl to labai smarkiai paveikiantys laiko ir erdvės organizaciją.

5. *Kultūrinis*. Šiuolaikinę kultūrą daug labiau veikia informacija negu bet kurią ankstesnę.

Anot V.Dagienės (2002), **esminis informacinės visuomenės požymis**: jos svarbiausias produktas – informacija, o pagrindiniai ištekliai – žinios.

Vienaip informacinės visuomenės sampratą apibūdina mokslininkai, kitaip – politikai. Politikai vartoja maždaug tokį apibrėžimą: visuomenė, kuri moka ir gali naudotis informacinėmis technologijomis (Informacinė visuomenė ir neįgalieji, 2002). Čia galima išskirti dvi dalis: mokėjimas – gebėjimas naudotis informacinėmis technologijomis, o kitas – ekonominių ir techninių galimybių jomis naudotis buvimas. Informacinei visuomenei būdinga daugybė naujų aspektų. G.Steponavičienė (2006) informacinę visuomenę įvardija – tai atvira visuomenė, kuri naudojami informacinėmis technologijomis. Taip pat išsamiau apibūdinama informacinė visuomenė – tai atvira, išsilavinusi, nuolatos besimokanti, žiniomis savo veiklą grindžianti visuomenė, kurios nariai, eiliniai gyventojai ir visų lygių vadovai, turi galimybę ir sugeba visose savo veiklos srityse efektyviai naudoti šiuolaikinių informacinių technologijų priemones, naudotis savo šalies bei viso pasaulio kompiuterizuotais informacijos ištekliais, o valstybės ir savivaldybių institucijos, pasitelkdamos šias priemones ir išteklius, priimti sprendimus bei užtikrinti gyventojams informacijos prieinamumą ir patikimumą (Informacinių technologijų visuomenė, 2002, p. 27).

Taigi galime taip trumpai apibūdinti **informacinę visuomenę** – tai atvira, išsilavinusi visuomenė, kuri naudojami informacinėmis technologijomis.

Visapusiškas informacinės technologijos naudojanti visuomenė ir yra informacinė arba modernioji visuomenė. Informacinės visuomenės gyvenimui būdinga didelė dinamika.

Informacinių tinklų infrastruktūra atlieka informacinės visuomenės „darbo įrankio“ vaidmenį. Be jos plėtos neįmanoma įsivaizduoti kintančios, dinamiškos visuomenės.

Svarbiausias naujosios visuomenės uždavinys – žinių kaupimas ir jų panaudojimas.

Dažniausiai mūsų populiariojoje literatūroje pasitaiko tokių apibrėžimų: „informacinė visuomenė kuriama kiekvieno piliečio poreikiams geriau tenkinti“, „informacinės visuomenės kūrimas šalies piliečiams sudaro sąlygas geriau realizuoti savo sugebėjimus“ ir pan. (Informacinių technologijų visuomenė, 2002, p.27).

Galima išskirti tokias pagrindines *informacinės visuomenės* savybes (Informacinių technologijų visuomenė, 2002):

- informacijos technologijų vystymas;
- informacijos kaupimas: informacijos dydis, duomenų ir faktų kiekis, duomenų bankai;
- protinio darbo plėtojimas;
- informacinis raštingumas, kad visi žmonės galėtų naudotis informacijos tinklais;
- visuotinis priėjimas prie informacijos ir komunikacijos technologijų;
- investavimas į informacijos struktūrų išplėtojimą.

1993 m. buvo paskelbtas B. Klintono ir A. Goro memorandumas „Amerikos ekonominio augimo technologija. Nauja kryptis, kurią būtina sukurti“. Jame pabrėžiama, kad investicijos į technologiją – tai investicijos į Amerikos ateitį (Dagienė, Žandaris, 2002). Europoje informacine visuomene susidomėta, kai iniciatyvą parodė Europos komisaras Martinas Bangemanas, 1994 m. Korfu saloje vykusiame Europos Tarybos posėdyje perkaitė pranešimą „Europa ir globali informacinė visuomenė“. Šio pranešimo esmė – perėjimo į informacinę visuomenę veiksmų planas. 2000 m. buvo priimtas ES dokumentas „Europos veiksmų planas“ (*Europe Action Plan*), kuriame išdėstytos pagrindinės informacinės visuomenės kūrimosi ES nuostatai.

Lietuvoje pirmoji informacija apie informacinę visuomenę pasirodė po ES ir Centrinės bei Rytų Europos pirmojo informacinės technologijos forumo 1995 metais. Lietuvos kompiuterininkų sąjunga viena pirmųjų pradėjo apie tai pasakoti visuomenei (Dagienė, Žandaris, 2002).

Pasaulyje vyksta permainos: sparčiai keičiasi tiek rinkos, tiek darbo vietų, namų ūkio ir laisvalaikio aplinka. Žmonių veiklą vis mažiau riboja nuotoliai ir laikas, veikla darosi globališkesnė, stiprėja specializacija. Labai aktualu bendradarbiauti konkuruojant atvirosios rinkos ekonomikos sąlygomis. Atsiranda naujo tipo – virtualiųjų įmonių, **elektroninio viešojo administravimo**, darbo, mokymosi ir kultūros plėtos – galimybių. Ypač didelę reikšmę įgyja informuotumas, kompetencija, gebėjimas naudotis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis.

Šios ypatybės skatina permainas, nes jos yra gyvenimo kokybės ir socialinės gerovės kūrimo, kultūros vertybių ir kalbos išsaugojimo laidas, ūkinės veiklos katalizatoriai, demokratijos plėtros, bendradarbiavimo regionų ir valstybių lygiu, valstybės valdymo pagalbininkai.

Tačiau informacijos, mokėjimo (žinių), informacinių technologijų galia visiškai atsiskleidžia tik informacinėje visuomenėje, kai (idealiu atveju) visi jos nariai – kūrėjai, paslaugų teikėjai, paprasti žmonės, visų lygių vadovai – gali, moka ir nori naudotis jų pranašumais.

Labai svarbu ne tiek mokėti naudotis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis, bet ir turėti galimybę naudotis teisinga informacija.

Valstybės ir savivaldybių misija – sudaryti sąlygas informacinės visuomenės plėtrai ir skatinti šį procesą, padėti gyventojams integruotis į pasaulio informacinę visuomenę, panaudoti jos teikiamas galimybes. Vykdamt minėtąją misiją, numatomi šie svarbiausieji tikslai: – pirmasis žingsnis informacinės visuomenės plėtros įgyvendinimui yra ruošiamų ir priimtų dokumentų pateikimas internete. Tai viena svarbiausių tokios visuomenės sąlygų. Lietuvoje ir Seimas, ir Vyriausybės jau turi žiniatinklius, kuriuose jau yra teikiama informacija. Kitas žingsnis, kuris skatintų plėtoti informacinę visuomenę – tai piliečiams laisvai prieinamų elektroninės **informacijos centrų kūrimas**, kur nesudėtingu būdu piliečiai galėtų gauti atsakymus į jiems svarbius klausimus (pvz. nuosavybės, mokesčių, socialinės paramos, mokymosi galimybių ir kt.).

Galima daryti išvadą, kad tokių centrų steigimas gali būti viena iš efektyviausių priemonių sumažinančių galimybes susidaryti naujoms socialinėms grupėms, kurios dėl vienokių ar kitokių priežasčių negali įgyti reikalingų žinių, norėdami išgyventi naujoje visuomenėje.

Taip pat tokios demokratijos, kaip elektroninės plėtra pagreitintų ryši tarp valdžios, nevalstybinių įmonių ar organizacijų ir piliečių, taip skatindami laiku iškelti problemas ir priimti sprendimus.

Informacinėje visuomenėje atsiranda visiškai naujos galimybės efektyviai teikti tas paslaugas piliečiams, už kurias yra atsakinga pati valstybės. Kai kada tos galimybės gali būti realizuojamos vien taikant modernių technologijų teikiamas galimybes (elektroninės daugiavertės asmens kortelės, mokesčių inspekcijos teikiamos deklaravimo paslaugos, bankų teikiama elektroninė informacija apie sąskaitas ir kreditus ir kt.).

Tačiau yra ir tokios valstybės teikiamų paslaugų sritys, kurios turi visiškai pasikeisti, kad atitiktų informacinės visuomenės poreikius. Viena tokių sričių yra valstybės parama bedarbiams. Pagrindinė problema yra ta, kas vykstant spartiems pokyčiams ekonomikoje darbo paklausa nuolat kinta ir mažėja jos ilgalaikės prognozės patikimumas. Daugiausia vilčių

dedama į bedarbystės prevenciją, pirmiausia pritaikant švietimo sistemą informacinės visuomenės poreikiams.

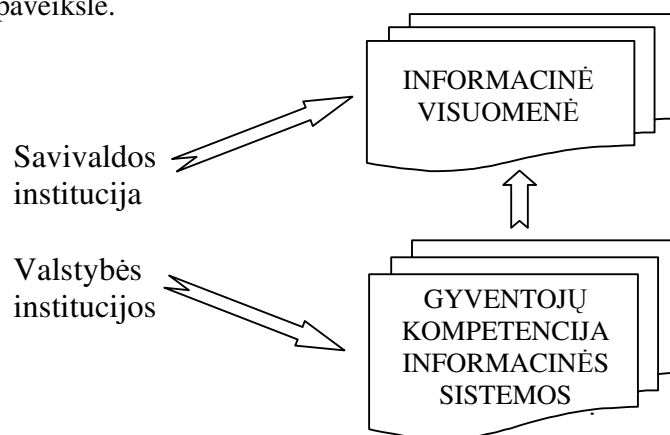
Lietuvos centrinės ir vietinės institucijos turi siekti kuo didesnės informacinės visuomenės plėtros, siekti, kad bet kokia valstybės informacija būtų prieinama visuomenės piliečiams.

Galima išskirti tokias prioritėtines kryptis (Informacinių technologijų visuomenė, 2002):

1. Valdžios ir visuomenės ryšio stiprinimas.
2. Informacinės visuomenės plėtra ir jos galimybių panaudojimas bendruomeniniams ryšiams stiprinti kaimiškose Lietuvos vietovėse.
3. Informacinės visuomenės plėtros analitinių pajėgumų stiprinimas.
4. Supratimo apie privatumą ir saugumą internete plėtra.

Buvo kuriamos įvairios informacijos programos, kurios siekė skatinti geriau panaudoti interneto galimybes savivaldybėse. Plataus atgarsio savivaldybėse ir ministerijose susilaukė teisės universiteto specialistų įgyvendinto projekto **Valdžios ir visuomenės ryšio internete kokybės analizė** (2003) rezultatai. Pats tyrimas parodė, kad Lietuvos ministerijų, apskričių viršininkų administracijų ir savivaldybių tarnautojai vis dar nenoriai bendrauja su visuomene elektroniniu paštu. Laiškų atsakymų kokybė toli gražu nėra gera. Galima teigti, kad tirtų valdžios institucijų darbuotojai linkę aktyviai bendrauti elektroniniu paštu su privačių įmonių vadovais negu su gyventojais.

Valstybė kaip organizacinis darinys, kaip tikslinis kūrinys, turi tam tikrą paskirtį. Informacinės visuomenės kontekste šią paskirtį atskleidžiantys santykiai tarp valstybės ir tautos pavaizduoti 2 paveiksle.

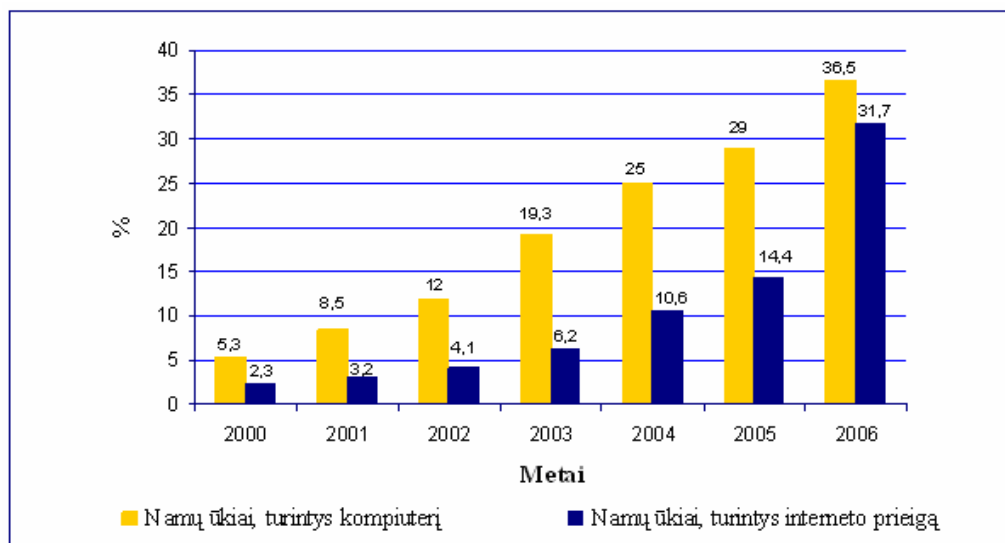


2 pav. Valstybės ir tautos sąryšis informacinės visuomenės kontekste

Šaltinis: Sudaryta autorės.

Informacinės visuomenės plėtros procesai Lietuvoje kasmet spartėja: vis daugiau žmonių, gyvenančių ne tik didmiesčiuose, bet ir kaimo vietovėse, išbando interneto teikiamas galimybes, ieškodami juos dominančios laisvalaikio ar darbo informacijos, užsisakydami paslaugų ar įsigydami prekių.

Galima pastebėti, kad labai sparčiai auga kompiuterių ir interneto naudojimosi apimtys Lietuvoje. Asmeninių kompiuterių turinčių namų ūkių skaičius išaugo net 26 procentais, o prieigą prie interneto turėjo dukart daugiau (žr. 3 pav.). Tai skatino didesnis žmonių suinteresuotumas naudotis internetu ir gauti įvairių juos dominančių paslaugų.



3 pav. **Kompiuterius ir interneto prieigą turinčių namų ūkių skaičiaus augimas 2000-2006 m.**

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis Statistikos departamento duomenimis, 2007.

Pagal statistikos departamento duomenis Lietuvoje internetu ir jo teikiamomis paslaugomis naudojasi visų amžiaus grupių (16-74 metų) gyventojai. Didžiausią dalį gyventojų, kurie naudojami internetu sudaro 16-24 metų ir 25-34 metų amžiaus asmenys (žr. 1 priedą). Taigi, daugiausiai naudojami jauni ir išsilavinę žmonės.

Interneto vartotojai, pagal statistikos departamento duomenis, visų pirma, ieško informacijos apie prekes ar paslaugas, skaito laikraščius ar žurnalus. Valstybės institucijų informacija ir teikiamomis elektroninėmis paslaugomis naudojosi trečdalis interneto vartotojų (žr. 2 priedą).

1.1.3 Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra Lietuvoje

LR Seimas ir Vyriausybė patvirtino tiek informacinės visuomenės plėtros koncepciją, tiek ir įvairius strateginius dokumentus. Priimti ir atitinkami šių sričių reglamentuojantys įstatymai („Elektroninės komercijos įstatymas“, „Elektroninio parašo įstatymas“, Asmens duomenų apsaugos įstatymas ir kt.). Lietuvoje informacinės visuomenės plėtros procesams skiriama vis daugiau dėmesio. Taip bandoma prisidėti vienyti Europą pasitelkus informacinę visuomenę. Tam reikia labai daug pastangų ir prisitaikymo prie Europos Sąjungos reikalavimų.

Vyriausybiniu lygiu šie reikalavimai Lietuvą pasiekė 2000 m. Tuometinis Lietuvos ministras pirmininkas A. Kubilius, atkreipdamas dėmesį į didėjančią informacinių technologijų įtaką pasaulio ūkiui, visuomenės gyvenimui ir daugelio valstybių pastangas jas taikyti valstybės valdyme, kad valdžia priartėtų prie piliečių, jos veikla būtų skaidresnė ir atskaitingesnė, potvarkiu Nr. 164 sudarė darbo grupę Elektroninės vyriausybės (E. Vyriausybės) koncepcijai parengti (Petrauskas, 2001, p.41).

2002 m. gruodžio mėn. 31 d. Nutarimu Nr. 2115 Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino „Elektroninės valdžios koncepciją“ (Dėl elektroninės valdžios patvirtinimo).

Koncepcijoje yra išdėstytas požiūris į elektroninės valdžios plėtros galimybes bei reiškinis Lietuvoje. Joje siekiama panaudojant skaitmenines technologijas pagerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms bei įstaigoms, visuomenės piliečiams ar verslo subjektams. Šioje koncepcijoje „paslaugos“ yra vartojamos plačiąja prasme ir apima visą gyventojų ar verslo subjektų bendravimą (pvz. paklausimas ir atsakymas į jį, įvairių dokumentų pildymas ir pateikimas, atsiskaitymas ir kt.). Tokio tipo paslaugos turi būti teikiamos nuotoliniu būdu, t.y tokiomis priemonėmis, kurios leistų bendrauti, paklausti ir gauti viešąją paslaugą be tiesioginio ryšio tarp viešosios paslaugos teikėjo ir gavėjo.

Kuriant naują valdymo struktūrą Lietuvoje, 2000-2001 metais buvo įkurtas **Informacinės visuomenės komitetas Seime**, įkurta **Žinių ekonomikos taryba**, kuri turėtų sutelkti Seimą, Prezidentą, Vyriausybę, žiniasklaidą, mokslo ir mokymo įstaigas, visuomenines organizacijas kartu veikti ugdant informacinę visuomenę Lietuvoje. Taip pat yra įkurtas Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės.

Taigi, galima drąsiai teigti, kad Lietuva nuo šių ES reikalavimų neatsilieka. Siekia kuo geriau ir profesionaliau įgyvendinti teikimų paslaugų internete reikalavimus.

Sunku nepastebėti kaip įstaigose sparčiai yra diegiamos informacinės technologijos. Prie interneto prijungtų kompiuterių kasmet vis daugėja, vis daugiau valstybės tarnautojų savo funkcijas atlieka dirbdami kompiuteriais, vis daugiau darbuotojų savo darbe naudoja internetą. Elektronine paslaugas gyventojams teikia jau pusė visų institucijų (Elektroninės paslaugos ir jų naudojimas, 2006):

1 lentelė

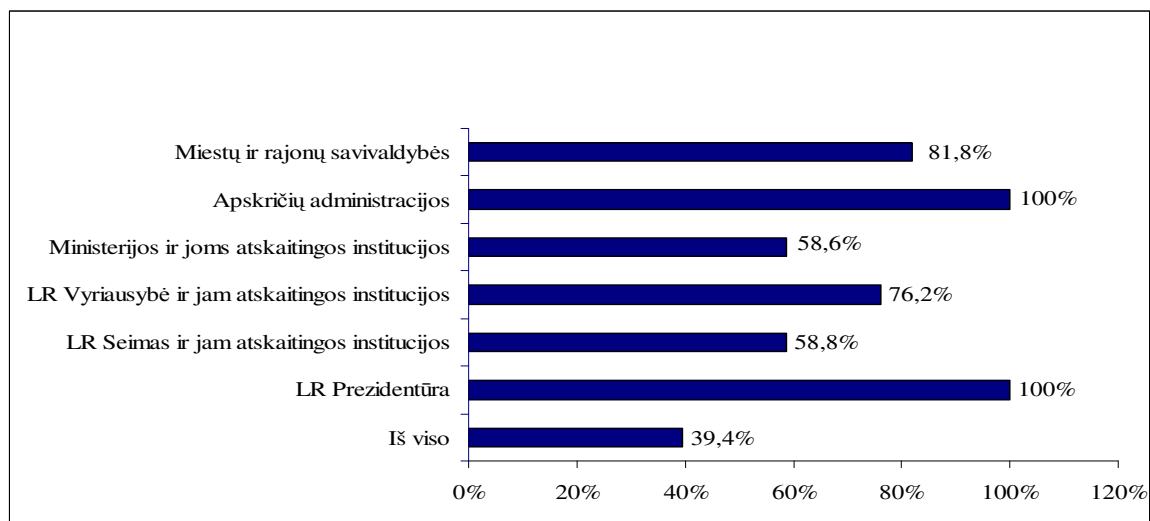
Informacinių technologijų panaudojimas valstybės ir savivaldybių institucijose

Informacinių technologijų naudojimo apimtys	2003 m.	2004 m.	2005 m.
Kompiuterių, prijungtų prie interneto dalis, proc.	71,7	78,3	79,8
Dirbančių kompiuteriais dalis, proc.	61,6	67,5	72,3
Naudojančių internetą dalis, proc.	40,5	52,5	60,1
Įstaigų, teikiančių elektronines paslaugas dalis, proc.	33,5	37	50,7
Įstaigų, turinčių interneto svetaines, dalis, proc.	53,7	56,9	59,3

Šaltinis: Statistikos departamento duomenys, 2007.

1 lentelėje pateikti Statistikos departamento duomenys rodo informacinių technologijų populiarumo ir jų augimo viešosiose įstaigose tendencijas.

Viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis 2005 m. Lietuvoje siekė 64 proc. (2004 m. – 50 proc.). Verslui skirtų paslaugų perkėlimo lygis į internetą buvo žymiai spartesnis: 2005 m. jis siekė 76 proc. (2004 m. – 60 proc.) (Statistikos departamento tyrimo apie informacinių technologijų panaudojimą valstybės (savivaldybių) valdymo įstaigose duomenys, 2006). 2006 m. viešojo administravimo paslaugas internetu teikė 39 proc. visų valstybės ir savivaldybių institucijų, t.y. 70 proc. institucijų, turinčių interneto svetaines (žr. 4 pav.). Geriausiai Lietuvoje išplėtotos elektroninės viešosios paslaugos, susijusios su gyventojų pajamų ir turto deklaravimu, įsidarbinimo paslaugomis, viešųjų bibliotekų saugomos informacijos paieška, socialinėmis įmokomis, maitinės deklaracijomis, statistikos duomenų pateikimu (Statistikos departamento tyrimo apie informacinių technologijų panaudojimą valstybės (savivaldybių) valdymo įstaigose duomenys, 2006).



4 pav. **Institucijos, teikiančios paslaugas internetu, 2006 m.**

Šaltinis: Statistikos departamento duomenys, 2007.

Lietuvos gyventojams, kurie naudojami internetu, aktualiausias viešojo administravimo institucijų teikiamos elektroninės paslaugos yra galimybė internetu užsisakyti asmens dokumentus (pasą, vairuotojo pažymėjimą), užregistruoti automobilį, pildyti dokumentus, susijusius su socialinėmis išmokomis, užsiregistruoti pas gydytoją. Daugumos šalies gyventojų nuomone, viešųjų paslaugų teikimas elektroniniu būdu sudaro sąlygas tvarkyti reiklaus su viešojo administravimo institucijomis patogesnėse vietose (pvz. namuose, darbo vietoje), patogiu metu ir gauti paslaugą greičiau negu tradiciniu būdu (Statistikos departamento tyrimo apie informacinių technologijų panaudojimą valstybės (savivaldybių) valdymo įstaigose duomenys, 2006).

Teikiamų viešųjų paslaugų skaičius Lietuvoje pagal lygius (Viešosios paslaugos pagal temas, 2007) :

1 lygis – 373

2 lygis – 197

3 lygis – 46

4 lygis – 10

Bendras paslaugų skaičius yra 626. Palyginus teikiamų EVP skaičius, galima pastebėti tendencingą jų didėjimą, kurį lemia spartus paslaugų perkėlimas į elektroninę terpę. Plėtros tendencijas galime pastebėti palyginę 2007 metų balandžio (620 paslaugos) ir gegužės (626 paslaugos) mėnesių teikiamų EVP skaičių.

1.1.4. Elektroninių viešųjų paslaugų kūrimasis Europos Sąjungoje

Didžiulis viso pasaulio politikų, verslininkų, intelektualų ir visuomenės dėmesys informacinėms technologijoms reiškia susirūpinimą dideliais žmonių gyvenimo virsmais ir pokyčiais, kuriuos sukelia naujasis informacijos amžius.

Europos sąjungos šalyse pirmieji žingsniai formuojant informacinės visuomenės kūrimosi politiką buvo pradėti žengti 1994 m., kuomet M.Bangemann'o vadovaujama ekspertų grupė Europos Tarybai pateikė rekomendacijas dėl informacinės visuomenės kūrimosi. Taip 1995 m. buvo įkurtas Europos Komisijos Informacinės visuomenės forumas, kuris svarstė besikuriančios informacinės visuomenės problemas ir rastų tų problemų sprendimus (Narmontas, 2006).

Pastaraisiais metais ES skyrė daug pastangų formuodama informacinės visuomenės vystymosi spartinimo politiką. Specialūs tam skirti Europos tarybos nutarimai buvo priimti Lisabonoje ir Santa Maria di Freira 2000 m.

Išsivysčiusiose šalyse informacinė visuomenė iš esmės jau yra sukurta, tačiau jos plėtra vis dar nesibaigia. ES informacinės visuomenės kūrimas tapo vienu iš svarbiausių prioritetų paskutiniu laikotarpiu. Informacinės visuomenės jau nevaržo nei valstybių sienos, nei politinės pakraipos ar socialinės grupės. Taip yra skatinami globalizacijos procesai, kurie atitinkamai skatina informacinės visuomenės plėtrą.

Galima teigti, kad ES žinių ekonomikos srityje veikia nuosekliai ir visų pirma buvo įvertinta padėtis ir išanalizuoti galimi tolimesni veiksmai informacinės visuomenės kūrimui ir planų įgyvendinimui.

Kiekybiniai pokyčiai vis plačiau integruojant naujas informacines komunikacines technologijas į beveik visas žmogaus veiklos sritis lėmė vis didesnius kokybinius pokyčius. Todėl 1999 m. gruodžio 8 d. Europos komisija paskelbė naują politinę iniciatyvą, numatančią būdus, kaip Europos Sąjungai sėkmingai pasiruošti ir geriau išnaudoti su informacine

visuomene susijusius pokyčius. (Petrauskas, 2001) Ši programa buvo pavadinta „**Elektroninės Europos iniciatyva**“ (eEurope initiative). Elektroninės Europos programa siekia informacinės visuomenės pranašumus padaryti prieinamus visiems europiečiams.

Pagrindiniai Elektroninės Europos tikslai (Narmontas, 2004):

- Atvesti kiekvieną pilietį, šeimą ir mokyklą, kiekvieną įmonę ir administraciją į elektroninę erą ir sujungti visą Europą į kompiuterių tinklą.
- Sukurti elektroniškai išprususią Europą (užtikrinant jos gyventojų kompiuterinį raštingumą), kurioje verslo struktūros bus pasirengusios finansuoti ir plėtoti naujas idėjas.
- Užtikrinti, kad Elektroninės Europos kūrimo procesas būtų socialiai patrauklus, skatintų vartotojų pasitikėjimą ir stiprintų socialinę sanglaudą.

Tam, kad šie tikslai būtų pasiekti, Komisija pasiūlė 10 prioritetinių veiklos sričių:

1. *Europos jaunimas – į skaitmeninį amžių*: mokyklos turi turėti priėjimą prie interneto ir daugialypių terpių (multimedia) galimybių, o švietimo sistema turi atitikti informacinės visuomenės reikalavimus.

2. *Pigesnis naudojimas internetu*: siekiant sumažinti priėjimo prie interneto kainas ir padidinti vartotojo pasirinkimo galimybes, būtina didinti konkurenciją tarp telekomunikacinių paslaugų teikėjų ir liberalizuoti telekomunikacijų rinkas.

3. *Elektroninės komercijos spartinimas*: greičiau sukurti elektroninei komercijai palankią teisinę aplinką, padidinti viešųjų pirkimų, atliekamų per internetą, dalį.

4. *Internetas mokslininkams ir studentams*: užtikrinti greitaeigius interneto tinklus mokslo institucijoms, taip sudarant geresnes galimybes atlikti tyrimus, dirbti ir mokytis kompiuterių tinkle, nes bendravimas elektroniniu paštu ir informacijos gavimas internetu dabar jau tapo svarbiausi akademinio ir profesinio gyvenimo elementais.

5. *Elektroninių kortelių, leidžiančių saugiai naudotis elektroninėmis priemonėmis, plitimas*: skatinti kiekvienam piliečiui prieinamą elektroninių kortelių naudojimą atsiskaityti elektroninėje terpėje.

6. *Rizikos kapitalas pažangias technologijas naudojančioms mažoms ir vidutinio dydžio įmonėms*: rasti naujus sprendimus, kad būtų skatinamos ir palaikomos įmonės, kuriančios intelektualius produktus ir įgyvendinančios pažangias idėjas.

7. *Elektroninis neįgaliųjų dalyvavimas*: užtikrinti, kad kuriantis informacinei visuomenei būtų atsižvelgta į neįgaliųjų problemas ir poreikius. Informacinių technologijų pažanga atveria plačias galimybes žmonėms su negalia įveikti įvairias kliūtis (socialines-ekonomines, geografines, kultūrinės, laiko ir kt.)

8. *Internetas sveikatos apsaugos sistemai*: kuo daugiau naudoti informacines technologijas ir internetą, siekiant pagerinti piliečių priėjimą prie informacijos apie sveikatos apsaugą, pagerinti sveikatos priežiūros efektyvumą.

9. *Intelektualus transportas*: naudojant naujausias informacines technologijas padidinti viešojo transporto sistemų saugumą ir efektyvumą.

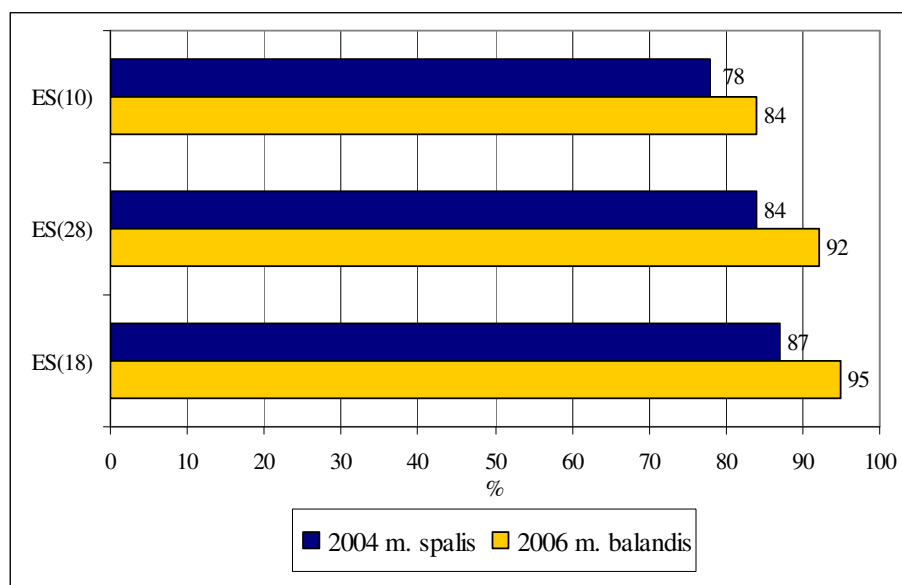
10. *Valstybės institucijų informacija internetu*: užtikrinti, kad piliečiai internetu galėtų gauti valstybės institucijų informaciją bei dalyvauti priimant sprendimus. Interneto potencialą galima naudoti įgyvendinant Amsterdamo sutarties tikslą – užtikrinti piliečiams visišką ES institucijų veiklos ir sprendimų skaidrumą bei kiek galima atviresnį šių sprendimų priėmimo procesą (Petrauskas, 2001).

Galima teigti, kad įgyvendinus šiuos tikslus bus pasiekta didelė nauda, nes valstybinių institucijų paslaugos bus prieinamos piliečiams; valstybės išlaidos bus mažinamos naikinant biurokratiją ir jos atmainas; bus kuriamos naujos darbo vietos pridėtinės vertės paslaugas teikiančiose įmonėse; pagerės informacija apie rinką visos Europos mastu.

Nagrinėjant Europos sąjungos EVP teikimo lygmenis yra vykdomi tyrimai (Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing, 2006), organizuojamos konferencijos.

Šiuo metu e. valdžios paslaugos yra teikiamos visose ES šalyse. Europos komisijos pateiktoje kasmetinėje šeštojo tyrimo ataskaitoje „**Viešųjų paslaugų prieinamumas elektroniniu būdu: Kaip Europoje progresuoja?**“ (Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?, 2006) pateikiami ES šalių pasiekimai teikiant EVP. Apskritai šiame tyrime teigiama, kad apie 50 proc. visų paslaugų, teikiamų elektroniniu būdu.

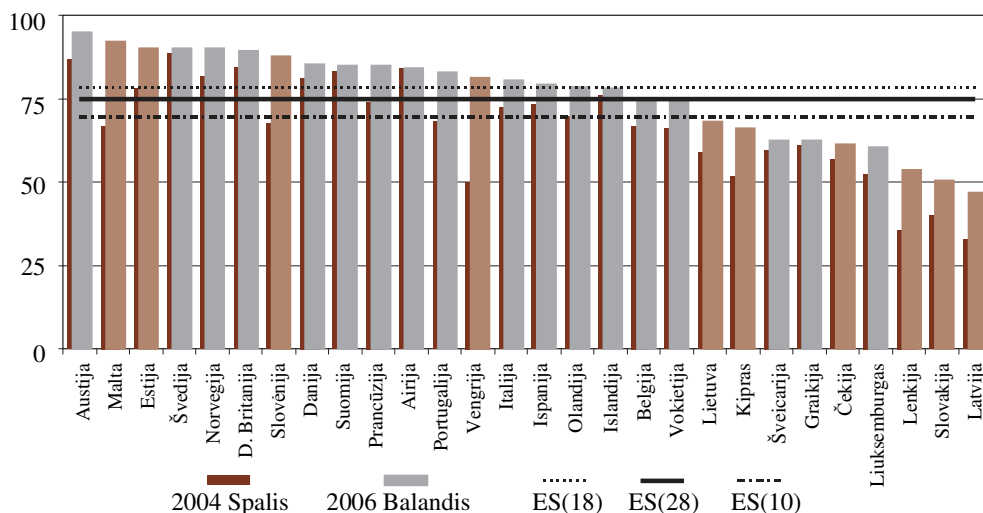
Europos Komisijos atliktame tyrime buvo suskaičiuota, kad ES yra 12 590 elektroninių viešųjų paslaugų teikėjų 28 ES šalyse, iš kurių net 92 proc. turėjo savo interneto svetainę. Lyginant duomenis su ankstesnių metų, galima teigti, kad EVP teikimo lygis padidėjo 8 proc. Panašūs padidėjami yra tiek, kai ES buvo tik 10 narių (padidėjo nuo 78 iki 84 proc.), tiek kai buvo 18 ES narių (padidėjo nuo 87 iki 95 proc.).



5 pav. Procentinė EVP teikimo dalis ES

Šaltinis: Europos Komisijos šeštojo kasmetinio tyrimo duomenų ataskaita, 2006.

Europos Komisijos atliktame tyrime pastebimas didelis EVP naudojimosi poreikis. 2006 metų duomenimis aukščiausias pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis yra Austrijoje (83 proc.) (Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?, 2006). Penkiose Europos valstybėse – Estijoje, Maltoje, Švedijoje, Norvegijoje ir Didžiojoje Britanijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis buvo virš 70 proc. Tyrimas parodė, kad padaugėjo valstybių, kurių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę nesiekia 50 proc. (Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?, 2006). Lietuva (40 proc.) šiuo rodikliu lenkia artimiausias kaimynes, tai Latviją (10 proc.) ir Lenkiją (20 proc.).



6 pav. Procentinė EVP perkėlimo į elektroninę terpę dalis ES

Šaltinis: Europos Komisijos šeštojo kasmetinio tyrimo duomenų ataskaita, 2006.

Kiekvienas metais pastebima EVP perkėlimo į elektroninę terpę didėjimo tendencija.

Labiausiai šioje srityje yra pažengusios dvi naujos ES narės, tai Estija, kuri pakilo ir dabar yra antroje vietoje pagal EVP teikimo lygį (2004 m. 63 proc. , 2006 m. 79 proc.) ir Malta (2004 m. 40 proc., 2006 m. 75 proc.) (Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?, 2006). Šių valstybių tokį EVP teikimo pagerėjimą lėmė centraziluotas e.valdžios ir e.programų vykdymas., e.valdžia skatino įvairias iniciatyvas ir projektų vykdymą. Kilimo tendenciją galima sieti ir su tuo, kad 2/3 EVP tampa prieinamos.

Europos Komisijos komunikate „Making a European Area of Lifelong Learning a reality“ (2001 m. lapkritis) pabrėžiama, kad, siekiant „didinti mokymosi galimybes“, „kurti mokymosi kultūrą“ bei „megzti partnerystę“, reikia kurti lanksčias ir gebančias prisiderinti prie besimokančiųjų poreikių bendradarbiavimo sistemas, plėtoti paslaugų tinklus, padedančius įveikti įvairias mokymosi kliūtis (Rutkauskienė ir kt., 2005, p.18).

1.2. Universitetas kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikėjas

Švietimas be sienų – tai švietimo paslaugos, kurios įveikia laiko, erdvės ir geografinius barjerus (Rutkauskienė ir kt., 2005, p. 40). Universitetai, kaip ir kitos įstaigos ar įmonės teikiamas paslaugas vis plačiau perkelia į elektroninę erdvę. Institucijoje, kurioje aktualiu ištekliumi tampa informacija, neužtenka tik sukurti kompiuterinį tinklą kaip informacijos sklaidos garantą. Svarbi ir pati informacija, jos valdymo procesai. Pagrindiniai informacijos teikimo privalumai universitetų žiniatinkliuose yra galimybė greitai siųsti daug informacijos, galimybė gauti įvairios informacijos, informacijos gavimas su tikslu.

Švietimo specialistai neabejoja, kad šiuolaikinių informacinės ir komunikacinės technologijos (IKT) plėtra per švietimą gali sustiprinti pilietinę visuomenę, sumažinti socialinę atskirtį, padėti kiekvienam asmeniui rasti vietą Europos ir pasaulio elektroninėje erdvėje įsitraukiant į visavertį gyvenimą.

Informacijos ir komunikacijos technologijos diegimas yra kompleksinis uždavinys, apimantis visas švietimo sistemos grandis ir sritis, darantis poveikį ugdymo ir valdymo sampratai bei sistemai.

Bet kurios žinios – tai duomenų apdorojimo ir gautos informacijos integravimas į jau turimas individų žinias ir patirtį (Miežinienė ir kt., 1999). Taigi visi informaciniai procesai, vykstantys institucijose, yra žinių vadybos sudedamoji dalis. Tikslingai planuojamos ir kuriamos **virtualios universitetų informacinės infrastruktūros** leidžia visus procesus institucijoje atlikti operatyviau, apimti daugiau informacijos ir geriau ją atrinkti konkrečiam tikslui pasiekti, iš dalies atsiribojant nuo laiko ir erdvės komunikacinių kliūčių.

Pagrindinis Lietuvos švietimo sistemos reformos tikslas – taip reformuoti dabartinę švietimo sistemą, kad visi besimokantieji sugebėtų studijuoti informacinėje visuomenėje. Visa

tai susiję su naujais reikalavimais piliečių išsilavinimui bei pasirengimui dirbti naujoje skaitmeninėje visuomenėje, ir atitinkamai, švietimo sistemai, kuri turi užtikrinti naują žinių įsigijimą ir modernų profesionalių darbo įgūdžių formavimą (Lietuvos virtualaus universiteto 2007-2012 metų programa).

1.2.1. Informacinė visuomenė – naujos universitetų galimybės

Kaip jau buvo minėta (žr. psl. 17) informacinė visuomenė – tai atvira, išsilavinusi ir nuolat besimokanti visuomenė. Tokios visuomenės nariai – tiek paprasti gyventojai, tiek visų lygių vadovai – turi galimybę ir geba visose savo veiklos srityse efektyviai naudotis šiuolaikinių informacinių technologijų priemonėmis, kompiuterizuotais šalies ir pasaulio informacijos ištekliais, o **valstybės ir savivaldybių institucijos, pasitelkdamos šias priemones ir išteklius, gali priimti sprendimus, garantuoti gyventojams prieinamą ir patikimą viešąją informaciją** (Rutkauskienė ir kt., 2006, p. 14).

V. Denisovas (2000) išskyrė kelis aspektus į ką naujoje žiniomis grįstoje visuomenėje turėtų kreipti dėmesį švietimas:

- naujame civilizacijos raidos etape pirmą kartą atsiranda galimybė saugoti, pasiekti ir pasinaudoti visa pasaulyje sukaupta informacija;
- iš esmės keičiasi darbo forma ir pobūdis: virtualios darbo vietos ir kolektyvai, globalios kompanijos ir pan.;
- poreikis išmokyti pasirinkti reikiamą informaciją ir pagrįsti sprendimus;
- poreikis išmokyti analizuoti ir prognozuoti;
- reikalavimas nuolat siekti pažinimo ir mokytis visą gyvenimą;
- nustatyti, kas virtualu, kas tikra.

Taigi visuomenės raidos tendencijos lemia esminius švietimo sistemos bei išsilavinimo standartų pokyčius.

Matyti, kad naujos visuomenės raidos tendencijos ir lemia esminius pokyčius švietimo sistemoje. Atsiranda poreikis naujam mokymui.

2 lentelė

Poreikis naujam mokymuisi

Naujos technologijos	Naujas mokymas
Orientuotas į vartotojus	Orientuotas į besimokančiųjų poreikius
Personalizuotas	Individualizuotas
Tinklinis	Mokymasis komandoje, mokymasis bendradarbiaujant
Mobilios ir portatyvios Visur esančios (<i>ubiquitous, ambient</i>)	Situacinis, išsidėstęs, visur reikalingas ir esantis
Patvarios, ilgaamžės (<i>durable</i>)	Trunkantis visą gyvenimą

Šaltinis: Elektroninių paslaugų švietimui kitose šalyse analizė, 2007.

Šiandieninio universiteto bendruomenės siekiniai apima skatinimą tobulinti mokymąsi, pabrėžiant bendruosius įgūdžius: gebėjimas bendradarbiauti, mokėjimas mokytis, kritiškas mąstymas (Zuzevičiūtė, 2006).

Galima išskirti didėjančią žinių svarbą švietimui:

1. Internetu suteikti vienodesnes galimybes naudotis mokymosi ir švietimo ištekliais bei sudaryti vienodas sąlygas tokioms švietimo paslaugoms teikti.
2. Didinti žmonių, kurie geba gauti ir perduoti naujai kuriamas žinias, skaičių. Tai verčia didinti investicijas į aukštąjį mokslą ir specializuotą mokymą.
3. Skatinti ekonominius ir technologinius pokyčius, kurie veiktų nuolatinį individui ir visuotinį pasitenkinimą (Rutkauskienė ir kt., 2006).

Informacinėje visuomenėje pereinama nuo mokymo koncepcijos prie mokymosi. Taip atsiranda nauji mokymo būdai (Dagienė ir kt., 2002):

- Nuotolinis švietimas
- Atvirasis mokymasis
- Elektroninis mokymasis
- Skaitmeninis mokymasis

Atsiradus ir susiformavus informacinei visuomenei Y. Masuda (1998) prognozavo ir naujus pokyčius švietimo srityje:

1. Švietimas išsiplės už formalių mokyklos ribų – atsiras atvira švietėjiška aplinka.
2. Švietimo individualiniams: pritaikymas kiekvienam individui pagal jo poreikius ir gebėjimus.
3. Savišvietos sistemos plėtotė, kuri apims visas veiklos sritis.
4. Edukaciniai procesai informacinėje visuomenėje turės vykti visą gyvenimą.

Galima išskirti pagrindinius informacinės visuomenės bruožus, kurie parodo ryšį su švietimo sistema (Dagienė ir kt., 2002):

- Stiprus paties piliečio noras ir gebėjimas mokytis.
- Nuolatinis mokymasis.
- Mokymosi priemonių ir formų įvairovė: nuotolinis mokymasis, elektroninis mokymasis, skaitmeninis mokymasis.
- Nuotolinis darbas.
- Elektroninis verslas.
- Elektroninės paslaugos.
- Elektroninis valdymas.

Taigi, galima pastebėti, kad informacinėje visuomenėje daug dėmesio yra skiriama mokymuisi. Informacinės technologijos atsinaujina ir gana sparčiai kinta, atsiranda daugybė

naujų paslaugų, todėl ryšys tarp darbo ir mokymosi darosi vis glaudesnis. Nuotolinis mokymas darosi vis populiariesnis. Rengiami įvairių dalykų kursai, mokomoji medžiaga, testai, kurie jau yra pateikiami internete. Taip besimokantysis gali juos studijuoti neišvykdamas iš gyvenamosios vietos, ir tai daryti jam patogiu laiku. Informacinės technologijos paneigė prielaidas, kad mokymasis turi vykti vienoje apibrėžtoje vietoje ir panašaus amžiaus žmonių grupėse (Rutkauskienė ir kt., 2005, p. 35).

1.2.2. Universitetų žiniatinkliai kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikimo priemonė

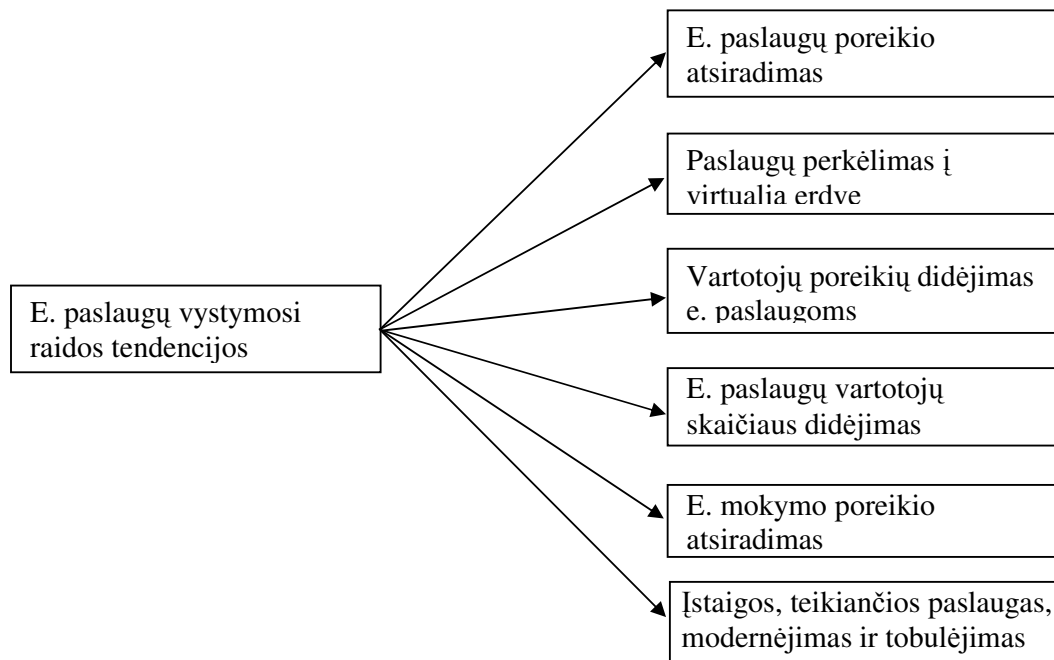
Internetas, kaip nauja bendravimo priemonė daro įtaką ir visam švietimo procesui. Labai svarbu yra gebėti rasti, analizuoti ir mokėti apibendrinti surastą informaciją. Švietimo specialistai neabejoja, kad šiuolaikinių informacinių ir komunikacinių technologijų (IKT) plėtra per švietimą gali sustiprinti pilietinę visuomenę, taip pat sumažinti socialinę atskirtį, padėti kiekvienam asmeniui gebėti orientuotis elektroninėje erdvėje: susirasti juos dominančią informaciją ir kt.

Galima išskirti kelias svarbias interneto svarbos tendencijas (Rutkauskienė ir kt., 2005, p.33):

1. Jau netenkina mokymosi metodas, kai žinios įgyjamos pasyviai. Besimokantieji turi imtis iniciatyvaus vaidmens ir žinoti, ką ir kaip jie mokysis.
2. Trūksta laiko, tad besimokantiesiems reikia tinkamos informacijos. Mokymasis ir mokymosi refleksijos daugiau negali būti siejamos tik su mokymusi auditorijose. Neformalios galimybės mokytis tampa ne mažiau svarbios negu formalūs kursai.
3. Informacijos globalizacija ir daugiau galimybių gauti informaciją lėmė tai, kad žinoti „kaip“ yra daug svarbiau negu žinoti „kas“: t.y., kai informacija vis labiau yra prieinama visiems, daug svarbiau žinoti, kaip rasti informaciją, ją apdoroti ir pritaikyti.
4. Internetas yra pagrindinis visų šių pokyčių variklis.

Kad galėtų konkuruoti informacijos ir žinių visuomenėje, institucijos turi išmokti efektyviai valdyti savo intelektinius turtus – informacijos išteklius, kuriuos personalas, norėdamas tobulėti ir siekti geresnių rezultatų, papildo savo žiniomis ir įgūdžiais. „Žinios yra vienintelis išteklius, kuris *auga jį intensyviai naudojant*“ (Tarapanoff, 1999). Kartu žinios, kaip įvaldyta informacija, tampa visų vadybos procesų intensyvios prigimties garantas. Jos yra ypatingas veiksnys, turintis „smūgio iš peties“ efektą, todėl institucijos skatinamos panaudoti šį turta, slypintį savo darbuotojų mintyse. Naujoviškos organizacijos sudaro žinių vadybos darbo grupes, kurios turi daug įtakos kuriant veiklos strategiją. Labai svarbu yra tobulinti žinių paieškos būdus.

Universitetai žiniatinklių struktūros kuriamos atspindint pagrindinius savo veiklos procesus – *mokymą ir mokslą* (Miežinienė ir kt., 1998). EVP vystymosi raidos tendencijos universitetuose pavaizduotos 7 paveiksle.



7 pav. **Elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi raidos tendencijos**

Šaltinis: Sudaryta autorės

Anot D. Janavičienės (2002) Lietuvos universitetų interneto svetainėse galima išskirti tokią teikiamą informaciją:

- *Administracinė informacija* institucijose cirkuliuoja dviem pavidalais – popieriuje ir elektroniniu pavidalu, *pastebima tendencija kurti administracinės informacijos kompiuterines duomenų bazes ir jas pateikti viešai prieigai tinkle;*
- *Valdymo informacijos sklaida virtualioje erdvėje aktualėja.* Tai susiję su naujų padalinių, dirbančių su įvairių valdymo sričių informacija, atsiradimu.
- *Informacijos tinklapiuose apimtys ir įvairovės didėjimas.*
- *Virtualios informacijos apimtys ir jos naudojimo intensyvumas turi tendenciją didėti.*
- *Mokymas tampa nesusijęs su tiesioginiu dėstytojo ir studento buvimu toje pačioje erdvėje* ir galimybe tuo pat metu intensyviai keistis informacija, šį procesą veikia informacinės technologijos, kurių pagalba gaunama ir teikiama informacija virtualioje aplinkoje.
- *Informacinių technologijų naudojimas institucijos informacinėje terpėje skatina institucijos raidą ir modernėjimą.*

- *Biblioteka – geriausiai išreikšta struktūrinė virtualios erdvės informacinės sklaidos dalis visuose universitetuose. Ji turi savo veiklos kompiuteriniuose tinkluose strategiją ir yra intensyviai plėtojama.*

1.2.3. Universitetų elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų grupės

Sparčiai diegiant informacines technologijas švietimo sistemoje, plečiasi ir jų panaudojimas visame studijų procese. EVP vartotojai – tai šalies gyventojai, norintys pasinaudoti elektroninėmis paslaugomis, teikiamomis tiesiogiai per elektroninių paslaugų sistemą. Pagal informacijos turinį, teikiamą internete, galime išvelgti ir pagrindines vartotojų grupes. Visų universitetų žiniatinkliuose pateikiama centralizuota, kokybiška informacija ir bendravimo priemonės akademinė visuomenei, įvairi informacinė medžiaga, studijų programos, jų aprašai, švietimo naujienos.

Žiniatinkliuose teikiama informacija turi skatinti nuotolinio mokymosi principą – čia turi būti teikiamos įvairios paslaugos, skatinančios studentų mokymąsi virtualioje aplinkoje.

Galima išskirti pagrindinius universitetų žiniatinklių vartotojus:

1. **Studentai.**
2. **Stojantieji.**
3. **Administracija.**
4. **Dėstytojai.**
5. **Svečiai.**

Pastaroji grupė yra labai plati, apima didžiąją dalį šalies gyventojų.

Pagal vartotojų grupių suskirstymą galima išskirti šias pagrindines universitetų internete teikiamų paslaugų grupes:

- Administracinė informacija (universitetų organizacinė struktūra, administracija, kultūros padaliniai, fakultetų darbuotojai ir kt.).
 - Mokymo/studijų informacija (priėmimo informacija, studijų programų aprašai, informacija studentams, akademinė informacijos sistema ir kt.).
 - Mokslinių tyrimų informacija (mokslinių tyrimų centrai).
 - Biblioteka/informacinės paslaugos.
 - Valdymas/institucijos informacijos tarybos.
 - Viešieji ryšiai. (visuomeninės organizacijos, viešos įstaigos, tarptautiniai ryšiai)
- (Janavičienė, 2002).

Žiniatinkliuose nurodoma informacija nuolat atnaujinama, kinta akcentai, kai kurios dizaino detalės, skelbiamos naujienos, viešam svarstymui pateikiami dokumentai, studijoms skirtos medžiagos kiekis ir įvairovė, papildoma ir keičiama mokslinę veiklą skatinanti

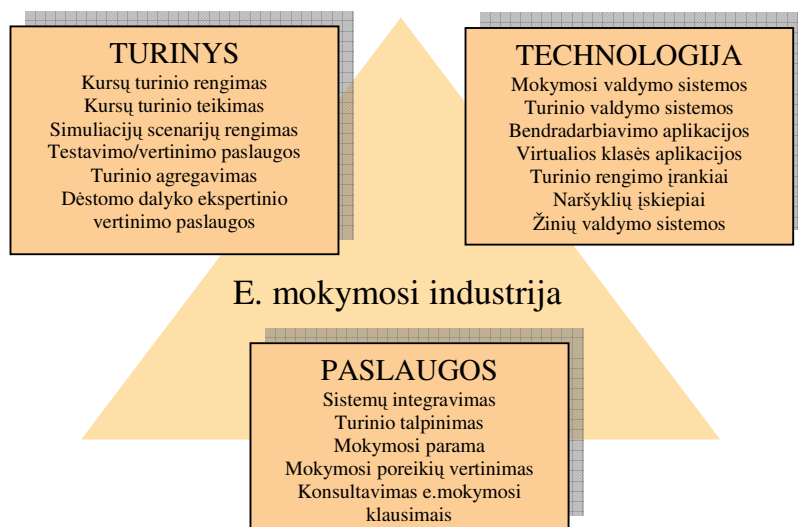
informacija – visa tai rodo **virtualių struktūrų įtaką institucinių funkcijų kaitai ir bendrą informacijos skelbimo virtualioje erdvėje tendenciją.**

Šiuo metu Lietuvoje yra teikiamos EVP dviem grupėm: **gyventojams ir verslui**, kurios yra suskirstytos pagal temas (žr. 3 priedą). Viena naujausių šiandien teikiamų EVP yra Registru centro paslaugos gyventojams ir verslo subjektams.

1.2.4. Virtualių universitetų kūrimosi prielaidos ir jų modeliai

Šiandien vis dar sunku tiksliai apibrėžti, kas yra virtualus universitetas, nes daugelis aukštojo mokslo institucijų bando taikyti įvairius mokymo metodus ir tuo tikslu organizacijoje derina įvairius virtualumo lygius. Terminas „**virtualus universitetas**“ turėtų apibrėžti bendrą universiteto koncepciją, pradedant nuo studentų, akademinio personalo, vykdomų tyrimų ir baigiant pačia universiteto struktūra (Rutkauskienė, 2006, p.66). Į virtualų universitetą gali būti žvelgiama kaip į „elektroninę mokymo, mokymosi ir tyrimų erdvę, kurią sukurti gali kelios susiliejusios naujos technologijos (konvergencija), įskaitant (tačiau neapsiribojant) internetą, www ir kompiuteriais plėtojamą komunikaciją...“ (Van Dusen, 1997). Kol kuriasi virtualūs universitetai, sunku teigti ar jie transformuos studentų mokymąsi ir mokymą (Ketteridge ir kt. 2002).

Universitetai savo veiklą turi visiškai pritaikyti **e.mokymosi** industrinėje rinkoje. E.mokymosi industrijoje (žr. 8 pav.) gali būti išskirti trys pagrindiniai segmentai – turinys, technologijos ir paslaugos (Rutkauskienė, 2006, p. 36).



8 pav. E. mokymosi industrijos segmentai

Šaltinis: Lietuvos virtualus universitetas, 2005.

Galima išskirti keletą universitetų konsorciūmų kūrimosi priežasčių (Rutkauskienė ir kt., 2006, p.37):

1. Teikiant e. mokymosi kursus naudojami bendri ištekliai, dalijamasi kaštais ir infrastruktūra.
2. Konkuruojama su tarptautiniais paslaugų teikėjais.
3. Atskirų universitetų teikiamos paslaugos nesikartoja.

Daugelis mokslininkų, tokių kaip Tjeldvoll (2000), Clark (1995), Cummings (1998), Marginson bei Considine (2000) ir Waterhouse (2000) pabrėžia universitetų, kaip paslaugų institucijų vaidmenį visuomenei ir bendruomenei. Šių diskusijų rezultatai galėtų būti pritaikyti universitetų vaidmeniui bendruomenės vystymuisi analizuoti.

Paslaugų universiteto koncepcijos pagrindas – jo tarpininkavimas tarp mokslininkų ir visuomenės. Charakterizuojant paslaugų universitetą, vartojami tokie terminai kaip „įmonė“ (taikomas akademiniam bei ekonominiams reikalams), „akademinis kapitalizmas“, „bendradarbiaujantis universitetas“, „korporatyvus universitetas“. Naujų technologijų taikymas nuotoliniam mokymui yra viena iš paslaugų universiteto savybių. Tokie universitetai gali vaidinti svarbų vaidmenį mažinant socialinę atskirtį bendruomenėse. Vietose, kuriuose efektyviai veikia paslaugų universitetai, plačiai išsivystė ir tarpusavyje bendradarbiauja akademinės bendruomenės ir vietinės bendruomenės (Leliugienė ir kt., 2007).

Konstruktivus paslaugų universitetas. Daugiau nei prieš dešimtmetį buvo atliktas tyrimas, kuriuo buvo siekiama identifikuoti ir apibūdinti naujai kylančią paslaugų universiteto sąvokos reikšmę (Cummings 1995, Tjeldvoll 200). Kad ir kaip bebūtų, „konstruktivus“ paslaugų universitetas šiuolaikinėje perspektyvoje jau yra per siauras ir nežymus apibūdinimas (Cummings 1995). Ši koncepcija atsirado siekiant konkurencingumo su kitomis aukštojo mokslo institucijomis siekiant užtikrinti poreikius, išreikštus privačiame biznyje bei viešojoje biurokratijoje. Be to, juo gali būti apibūdinti ir profesinės mokyklos, į klientą orientuotos mokymo programos, užsakomieji profesiniai kursai bei taikomieji tyrimai. Be to, „konstruktiviam“ paslaugų universiteto modeliui būdinga ir tai, kad jo veikla vykdoma neatsižvelgiant į tam tikrus kritinius aspektus. Pavyzdžiui, jis linkęs nenaudoti kritinių perspektyvų, kurias palaiko filosofai, sociologai ar svarbūs politiniai mokslininkai bei ekonomistai; didelė dalis personalo yra tik laikini darbuotojai, neįnešantys jokių etatinių pareigų. Šio modelio paslaugų universitetas primena aukštojo mokslo „prekybos centrą“ (Leliugienė ir kt., 2007).

Lietuvoje vykdamas valstybės ir Europos Sąjungos remiamus projektus atliekami darbai, sukuriantys prielaidas Lietuvos virtualiojo universiteto (LVU) atsiradimui ir jo veiklai. Tai Lietuvos nuotolinio mokymosi tinklo LieDM (virtualus mokymasis), Lietuvos akademių

bibliotekų tinklo LABT ir e. leidybos tinklo (virtuali informacija), Lietuvos mokslo ir studijų informacijos sistemos LieMSIS (virtualus administravimas), Lietuvos mokslo ir studijų kompiuterių tinklo LITNET (virtuali erdvė) kūrimo darbai, sudarantys sąlygas Institucijoms plėsti savo veiklą virtualioje erdvėje, mažinti laiko ir atstumų keliamas problemas, išeiti į tarptautines virtualias rinkas ir konkuruoti jose (Lietuvos virtualaus universiteto 2007-2012 metų programa).

2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO UNIVERSITETE TYRIMO DIZAINAS

Anot K. Kardelio (2002, p.61) socialiniuose moksluose tyrimais siekiama gauti mokslinės informacijos apie visuomenėje vykstančius procesus, nustatant jų dėsningumus bei juos sąlygojančius veiksnius. Tuo remiantis bandoma šiuos dėsningumus koreguoti, valdyti bei prognozuoti.

2.1. Tyrimo imtis ir tiriamieji

Magistro darbe buvo panaudoti du empiriniai duomenų rinkimo metodai:

1. Universitetinių žiniatinklių lyginamoji analizė (išanalizuota Lietuvos universitetų žiniatinkliai (plačiau žr. 3.1 skyriuje)).

2. Anketinė apklausa (apklausta 542 respondentų, išsami analizė pateikta 3.3 ir 3.4 skyriuose).

Anketinėje apklausoje dalyvavo pagrindinės EVP vartotų grupės: studentai ir dėstytojai. Magistrinio darbo apklausoje dalyvavo respondentai iš keturių Lietuvos universitetų: Kauno technologijos universitetas, Klaipėdos universitetas, Šiaulių universitetas ir Vilniaus Gedimino technikos universitetas. Autorė siekė, kad apklausoje dalyvautų tiek didžiųjų miestų, tiek regioninių universitetų studentai. Tuo tarpu dėstytojai tyrimo imtyje buvo iš Šiaulių universiteto. Į tyrimo imtį pateko pagrindiniai universitetų EVP vartotojai, kurie dažniausiai naudojami šiomis paslaugomis ir yra išsamiausiai su jomis susipažinę.

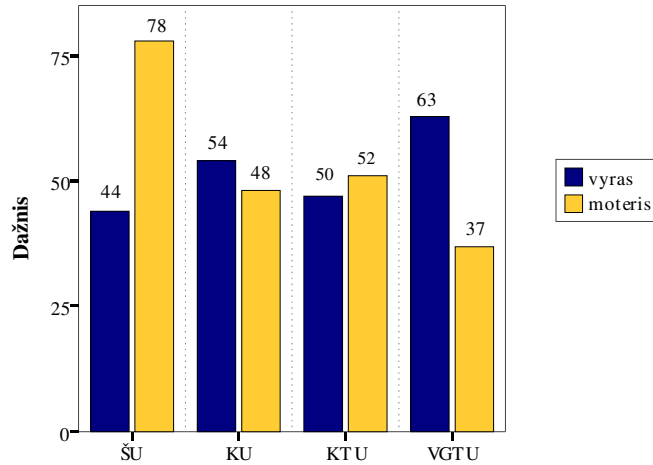
Tyrimo imtis suformuota atsitiktinės atrankos būdu. Iš viso apklausoje dalyvavo 542 respondentų, t.y. studentų tiriamoji imtis – 426 ir dėstytojų – 116.

Pagrindinės **studentų imties** charakteristikos atsispindi 3 lentelėje.

3 lentelė

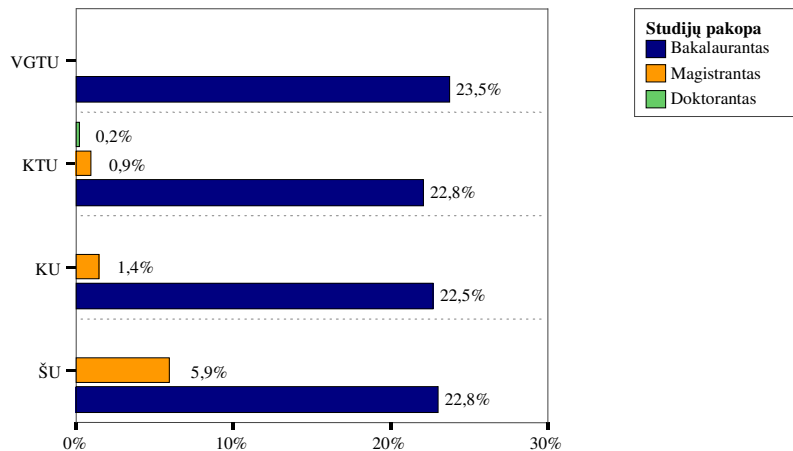
Studentų imties charakteristika

Universitetas	Studentų skaičius	Studijų pakopa	Kursas
Klaipėdos universitetas	102	Bakalaurantai – 96 Magistrantai - 6	I k. -16; II k. – 38; III k. – 33; IV k. – 9 I k. – 4; II k. – 2
Kauno technologijos universitetas	102	Bakalaurantai – 97 Magistrantai – 4 Doktorantai - 1	I k. – 7; II k. – 32; III k. – 52; IV k. – 5; V k. - 1 II k. – 4 I k. – 1
Šiaulių universitetas	122	Bakalaurantai – 97 Magistrantai – 25	I k. – 11; II k. – 28; III k. – 49; IV k. – 4; V k. – 5 I k. – 18; II k. - 7
Vilniaus Gedimino technikos universitetas	100	Visi bakalauro studijų studentai	II k. – 84; III k. – 15; IV k. - 1



9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį (N=426)

Tyrimo apklausoje dalyvavusiųjų studentų sudarė 211 arba 49,53 proc. bendrosios imties vyrų ir 215 moterų (50,47 proc.) (žr. 9 pav.). Šiaulių universitete bendrosios imties didesniąją dalį sudarė moterys (18 proc.), tuo tarpu VGTU didesniąją respondentų dalį sudarė vyrai – 63 (15 proc.). Kituose universitetuose respondentų pasiskirstymas pagal lytį buvo panašus.



10 pav. Studentų pasiskirstymas pagal studijų pakopą proc. (N=426)

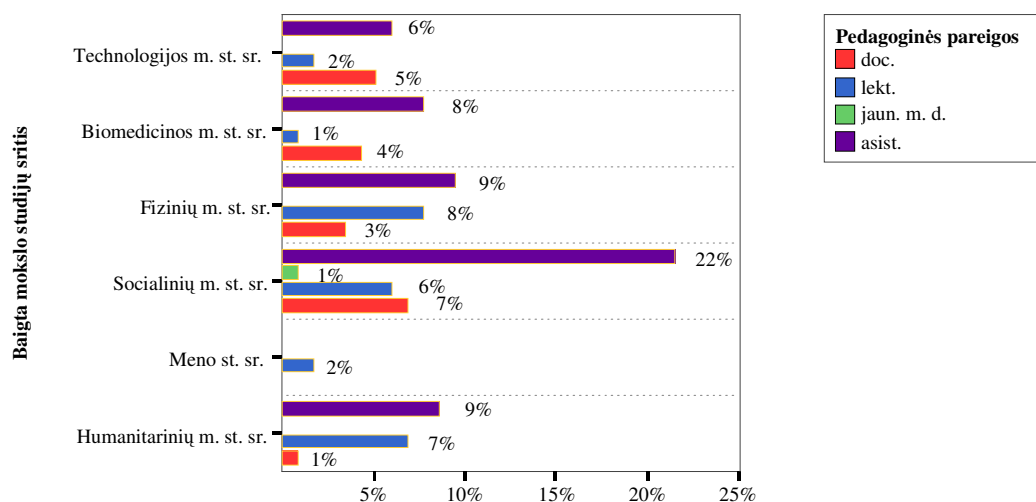
10 paveikslas iliustruoja, kad didžioji dalis respondentų yra pirmosios studijų pakopos (bakalauro studijų) studentai – 390 (91,6 proc. bendrosios tyrimo imties), antrosios studijų pakopos (magistrantūros) respondentų buvo 35 (8,2 proc.), doktorantų dalyvavo tik 1 (KTU) ir tai sudarė 0,2 proc. bendrosios tyrimo imties. Visuose universitetuose bakalauro pakopos

respondentų pasiskirstymas yra panašus, išskyrus VGTU, kur respondentų dalį sudarė tik pirmosios pakopos studentai.

Tyrimo apklausoje dalyvavo net 55 studijų programų studentai (studijų programų pasiskirstymą žr. 4 priede).

Atsakiusių į tyrimo anketą procentas yra pakankamas, kad apklausą būtų galima laikyti reprezentatyvia. Surinktų anketų skaičius ir atlikta analizė yra pakankama daryti patikimas išvadas ir rekomendacijas.

Anketinėje apklausoje dalyvavo tik Šiaulių universiteto **dėstytojai**.



11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal baigtą mokslo studijų sritį ir pedagogines pareigas (N=116)

11 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas tiek pagal baigtą mokslo studijų sritį, tiek pagal pedagogines pareigas universitete. Tyrime dalyvavo visų mokslo sričių atstovai. Net 36 proc. bendros imties sudarė respondentai, dirbantys socialinių mokslų srityje, iš jų pagal pedagogines pareigas – 22 proc. asistentų nuo bendros tyrimo imties. Mažiausiai apklausoje dalyvavusių respondentų buvo iš meno srities – 2 proc. bendros imties. Visų kitų mokslo sričių atstovai pasiskirstę nuo 13 proc. (technologijos mokslų sritis, biomedicinos mokslo sritis) iki 20 proc. (humanitarinių mokslų sritis – 17 proc., fizinių mokslų sritis).

Gerokai skyrėsi atsakiusių dalis pagal pedagogines pareigas, aktyviausiai tyrime dalyvavo asistentai (54 proc. bendros tyrimo imties), o mažiausiai buvo jaunesniųjų mokslo darbuotojų – 1 proc. Lektorių ir docentų pasiskirstymas buvo panašus, atitinkamai 26 proc. ir 20 proc.

2.2. Tyrimo metodologija

Socialiniuose moksluose apklausa yra plačiai paplitęs tyrimo metodas. Viena vertus, tai gali rodyti metodo patikimumą, o antra – jo populiarumą dėl tariamo paprastumo, manant, jog nėra nieko lengvesnio, kaip atlikti apklausą (Kardelis, 2002, p. 179).

Siekiant išanalizuoti universitetų teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų naudojimą ir jų teikimą, buvo atlikta visų Lietuvos universitetų žiniatinklių lyginamoji analizė.

Viena magistro darbo tyrimo dalis apėmė EVP teikimo situaciją universitetų interneto svetainėse. Šis tyrimas apėmė visas 16 aukštųjų mokyklų. Pagal patvirtintus institucijos interneto svetainės bendruosius reikalavimus (Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms, 2003) buvo vertinamos universitetų teikiamos EVP. Tam, kad įvertinti EVP teikimo situaciją tyrimo metu buvo stebimos visų aukštųjų mokyklų interneto svetainės ir pagal nusistatytus kriterijus vertinamos EVP (plačiau apie tai žr. 3.1 skyriuje).

Kita tyrimo dalis apėmė universitetų teikiamų EVP vartojimo situaciją. Šio tyrimo metodas: apklausa – anketinė, kurioje buvo pateikti uždaro ir atviro tipo klausimai. Anot K. Kardelio (2000) uždarų klausimų pranašumas yra tas, kad:

1. kai yra alternatyvų, lengviau pasirinkti; be to, tyrėjui nereikia klasifikuoti atsakymų, o tai padeda išvengti subjektyvumo;
2. lengviau kiekybiškai apdoroti duomenis;
3. lengviau lyginti, gretinti;
4. didesnis indikatoriaus patikimumas.

Manoma, kad tinkamai anketai būdingos tokios pat geros savybės kaip ir geram įstatymui. Ji yra aiški, nedviprasmiška, patikima. Kartu ji turi skatinti respondento norą bendradarbiauti, kuo teisingiau atsakinėti (Kardelis 2002, p. 179). Anot G. Merkio (1995, p.26) klausimai gali būti įvardijami indikatoriais, o tai, kas tiriama, galime pavadinti indikatu. Šiuo atveju EVP galime įvardyti kaip tyrimo indikatą.

Anketinėje apklausoje dalyvavo tiek studentai, tiek dėstytojai. Pagrindinis dėmesys anketoje skiriamas universitetinių EVP naudojimo sklaidai ir įvairovei, siekiant išanalizuoti jų vartojimo situaciją bei plėtros tendencijas. Dėstytojų anketinė apklausa buvo siekiama išsiaiškinti, kaip jie plačiai vartoja universitetines EVP ir kaip dažnai jie jas teikia, akcentuojant vieną iš pagrindinių EVP – nuotolinį mokymą.

2.3. Tyrimo instrumento pagrindimas

Tiriant EVP vartojimo situaciją ir plėtrą universitetuose buvo sudarytos anketos, kuriose pagrindinis dėmesys skiriamas teikiamų EVP vartojimo (studentai, dėstytojai) ir jų teikimo

(dėstytojai) bei poreikio analizei. Atskirai buvo sudarytos dvi anketos: studentams ir dėstytojams. Anketas sudarė tiek uždaro, tiek atviro tipo klausimai.

Studentų nuomonės tyrime koncentruotas dėmesys į universiteto teikiamas EVP ir jų vartojimo sklaidą (kokias EVP vartoja, kaip dažnai vartoja ir kt.) (žr. 6 priedą).

Dėstytojams sudarytoje anketoje buvo įtraukti papildomi klausimai, tokie kaip: ar patys dėstytojai teikia EVP studentams, ar jų teikimas efektyvina studijų procesą ir kt.) (žr. 5 priedą).

Anketos buvo sudarytos iš demografinio bloko (EVP vartotojų lytis, amžius, universitetas, studijų programa, kursas, mokslo laipsnis, pedagoginės pareigos) ir pagrindinės dalies. Pagrindinė dalis buvo suskaidyta į tris dalis.

Pirmoje dalyje bendra informacija apie kompiuterio bei bendrųjų elektroninių paslaugų vartojimą (žr. 4 lentelę).

4 lentelė

Pirmosios anketos dalies struktūros fragmentas

Anketos klausimas	Galimi atsakymo variantai
1. Ar turite asmeninį kompiuterį?	Taip Ne
2. Kaip dažnai naudojate kompiuteriu? 3. Kaip dažnai naudojate interneto paslaugomis?	Kasdien Kartą ar kelis per savaitę Rečiau
4. Kam dažniausiai naudojate kompiuterį?	Studijų užduotims atlikti Asmeniniam bendravimui Informacijos internete paieškai Laisvalaikio praleidimui Kita
5. Ar Jūs naudojate elektroninėmis paslaugomis (pvz.: e-bankininkystės, e-biblioteka, e-pirkimo paslaugos ir kt.)?	Taip Iš dalies taip Ne
.....	

Antroje anketos dalyje buvo siekiama išsiaiškinti universitetų teikiamų EVP vartojimo situaciją, jų kokybės įvertinimą, respondentų nuomonę apie universiteto EVP (žr. 5 lentelę).

5 lentelė

Antrosios anketos dalies struktūros fragmentas

Anketos klausimas	Galimi atsakymo variantai
1. Ar žinote, kokias elektronines paslaugas teikia jūsų universitetas?	Taip Iš dalies taip Ne
2. Kokiomis universiteto teikiamomis elektroninėmis paslaugomis Jums teko naudotis?	Naujienos Bibliotekos elektroninis katalogas Elektroninė studijų duomenų bazė Vidinis elektroninis paštas Dėstomo dalyko medžiagos pateikimas elektroniniu būdu: (pažymėkite, labiausiai naudojamą pateikimą): Teorinė medžiaga, Konsultacijos, Testų sprendimas e-būdu, Diskusijos Modulio studijos nuotoliniu būdu Modulio studijų teikimas elektroniniu būdu (<i>dėstytojams</i>) Visiškai nesinaudoju Kita.....
3. Ar Jus tenkina elektroninių paslaugų kokybė? 4. Ar elektroninės paslaugos Jums padeda studijuoti? (<i>studentams</i>) 5. Ar Jus tenkina universiteto tinklapio struktūra, funkcionalumas, informacijos atnaujinimas? 6. Ar elektroninės paslaugos Jums padeda dėstymo procese? 7. Ar Jūs teikiate elektronines paslaugas studentams?	Taip Iš dalies taip Negaliu atsakyti Iš dalies ne Ne
.....	

Trečioje dalyje buvo siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie interaktyvųjį mokymo būdą, jo privalumus ir trūkumus bei apskritai apie universitetinių EVP reikšmę ir naudą (žr. 6 lentelę).

6 lentelė

Trečiosios anketos dalies struktūros fragmentas

Anketos klausimas	Galimi atsakymo variantai
1. Kokiū būdu norėtumėte, kad būtų dėstomi moduliai? (<i>studentams</i>) 2. Kaip dažniausiai dėstote modulį? (<i>dėstytojams</i>)	Tradiciniu būdu (<i>darbas vyksta auditorijoje</i>) Nuotoliniu būdu Mišriuoju būdu (<i>tradicinis būdas bei galimybė naudotis internetine modulio medžiaga, interaktyviai bendrauti su dėstytoju tinkamu laiku patogioje vietoje</i>)
3. Ar konsultavotės interaktyviai su grupės draugais, su dėstytojais? (<i>studentams</i>) 4. Ar konsultuojate interaktyviai studentus? (<i>dėstytojams</i>)	Taip Retkarčiais Ne
5. Ar medžiagos pateikimas interaktyviuoju būdu jums padėjo įsisavinti dalyką? (<i>studentams</i>)	Taip, padėjo Padėjo, bet trūko nuoseklumo Nepadėjo
6. Ar norėtumėte, kad daugiau modulių būtų dėstoma mišriuoju būdu? (<i>studentams</i>)	Taip Iš dalies taip Ne
7. Kokią dėstomo dalyko dalį teikiate studentams elektroniniu būdu?	Teorinė medžiaga Konsultacijos Testų pateikimas e. būdu Įvertinimų skelbimas Naudingos nuorodos į šaltinius
8. Ar reikšmingos universiteto teikiamos paslaugos?	<i>Taip</i> , nes informacinėje visuomenėje paslaugų kokybė turi garantuoti aukštą paslaugų lygį. <i>Taip</i> , nes yra keliamas studentų informacinio raštingumo lygis. <i>Taip</i> , nes elektroninės paslaugos padeda susiorientuoti informacijos gausybėje. <i>Taip</i> , nes elektroninės paslaugos šiuolaikinėje visuomenėje yra būtinybė.

Tyrimo informacijos apdorojimui buvo naudojama SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programinė įranga. Prieš suvedant gautus rezultatus, duomenys buvo užkoduoti.

Skaičiavimai atlikti tokiais pjūviais:

- Visi apklaustieji.
- Pagal lytį.
- Pagal aukštąją mokyklą.
- Pagal studijų pakopą.
- Pagal pedagogines pareigas.
- Pagal baigtą studijų sritį.

3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ TEIKIMO UNIVERSITETE TYRIMO REZULTATAI

3.1. Universitetų elektroninių viešųjų paslaugų teikimo situacija: žiniatinklių analizė

Vyriausybinio lygiu bendrosios interneto svetainės nuostatos yra patvirtintos dokumentu „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ 2003 m. balandžio 18 d. Nr. 480. Šiame dokumente yra nurodomas bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms tikslas – sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės institucijas ir jų funkcijas, suvienodinti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarią informacijos atnaujinimą. Valstybės institucijų interneto svetainių paskirtis – skleisti internetu informaciją apie valstybės institucijų veiklą, skatinti piliečius aktyviai dalyvauti valstybės valdyme, užtikrinti valstybės institucijų veiklos skaidrumą, teikti viešąsias paslaugas elektroninėmis ryšio priemonėmis (Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms, 2003).

Labai svarbu nusistatyti institucijos interneto svetainės kriterijus.

Veiklos vertinimas institucijai naudingas tuo, kad:

- Leidžia planuoti, valdyti/kontroliuoti ir gerinti veiklos rezultatus.
- Parodo institucijos veiklos kokybę.
- Padeda identifikuoti problemas.

Vertinimo kriterijai turi atspindėti lankytojų lūkesčius, būti susiję su pagrindine institucijos veikla, institucijos strateginiais tikslais ir uždaviniais.

Ištaigos interneto svetainės struktūra turi būti aiški, paprasta ir patogi, suformuoto meniu antraštės – tikslios ir neturėtų viršyti trijų reikšminių žodžių, informacija turi būti reguliariai atnaujinama. Viena iš svarbių kiekvienos organizacijos veiklos sričių yra informacijos paskirstymas elektroninėje erdvėje ir bendravimas su klientais (Ruževičius ir kt., 2006).

Dokumente **Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms** (2003) išskiriami šie interneto svetainei būtini skyriai:

1. Struktūra ir kontaktai.
2. Teisinė informacija.
 - 2.1. Teisės aktai.
 - 2.2. Teisės aktų projektai.
3. Veikla.
 - 3.1. Veiklos planai.
 - 3.2. Planavimo dokumentai.

4. Naujienos.
5. Klausimai.
6. Bendradarbiavimas.
7. Prireikus kiekviena įstaiga savo interneto svetainės struktūrą gali išplėsti.

Kelerius paskutinius metus Lietuvoje buvo jaučiamas itin didelis susidomėjimas informacinėmis technologijomis ir jų teikiamomis galimybėmis. Lietuvos švietimo sistemoje šioje terpėje taip pat jaučiamas didelis pagyvėjimas populiarinant žiniatinklių technologijas. Lietuvos aukštosios mokyklos taip pat neatsilieka šioje srityje.

Lietuvoje yra 16 universitetų, kurių žiniatinkliuose teikiamos EVP tyrimo metu buvo vertinamos ir analizuojamos jas suskirstant pagal bendrus kriterijus.

Remiantis anksčiau išvardintomis bendrosiomis interneto svetainių vertinimo nuostatomis galima išskirti šiuos pagrindinius Lietuvos universitetų žiniatinklių vertinimo kriterijus, kurie leistų įvertinti tiek svetainės struktūrą, tiek lengvą ir suprantamą informacijos prieinamumą ir jos paiešką, EVP teikimo ir naudojimo situaciją, taip pat atspindėtų grįžtamąjį ryšį tarp institucijos ir svetainės lankytojų.

Pagal bendruosius reikalavimus EVP galima suskirstyti:

I. Teisinė informacija:

1. Universiteto vidaus dokumentai: studijų nuostatai, stipendijų skyrimo nuostatai.
2. Studijas Lietuvoje reglamentuojantys teisės aktai.

II. Veikla, veiklos planai:

1. Strateginis universiteto veiklos planas.
2. Rektoriaus ataskaitos.
3. Centrų, institutų, fakultetų, tarnybų veiklos aprašai.

III. Naujienos:

1. Naujienos, aktualijos.
2. Balsavimas, apklausa.
3. Diskusijos, forumai.

IV. Bendradarbiavimas:

1. Tarptautiniai ryšiai.
2. Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis.

V. Studijų informacija:

1. Elektroninė studijų duomenų bazė.
2. Elektroninio pašto vartai.
3. Intranetas.
4. Vietinė paieška.

5. Studijų modulių aprašai.
6. Studijų programų aprašai.
7. Priėmimo informacija.
8. Naudingos nuorodos.
9. Universiteto dokumentų formų parsisiuntimas.

Visi Lietuvos universitetai jau turi žiniatinklius, kuriuose teikiamų EVP vertinimo tyrimai iki šiol nebuvo atliekami. Siekiant įvertinti universitetinių EVP teikimo situaciją, atliktas šis tyrimas, kurio metu pagal nusistatytus vertinimo kriterijus tyrinėti Lietuvos universitetų (žr. 7 priedą) žiniatinkliai, jų struktūra ir teikiamų EVP situacija, prieinamumas ir išsamumas.

Situacijos analizei įvertinti tyrimo metu buvo išanalizuoti visi Lietuvos universitetų žiniatinkliai (žr. 8 priedą). Siekiant įvertinti žiniatinklių struktūrą ir EVP teikimo situaciją, buvo naudota tokia vertinimo sistema:

- Jei žiniatinklyje teikiama EVP atitiko keliamus kriterijus, skiriamas 1 balas.
- Jei žiniatinklyje teikiama EVP atitiko tik iš dalies pasirinktus kriterijus – 0,5 balo.
- Jei žiniatinklyje EVP nebuvo teikiama – 0 balų.

Iš tyrimo rezultatų galima daryti išvadą, kad Lietuvos universitetų žiniatinkliai atitiko daugiau nei pusę išskirtų vertinimo kriterijų (žr. 7 lentelę). Universitetai, teikdami elektronines viešąsias paslaugas, atsižvelgia į vartotojų grupes: didžioji dalis EVP yra teikiama pagrindinei universitetų bendruomenės daliai – studentams.

7 lentelė

Universitetų teikiamų EVP vertinimas pagal kriterijus

Nr.	Elektroninė viešoji paslauga	Įvertinimas*
1.	Universiteto struktūra	14
2.	Kontaktai	16
3.	Žemėlapis	8
4.	Naujienos, aktualijos	16
5.	Svetainės versija užsienio kalba	16
6.	Dokumentuota informacija	16
7.	Svetainės struktūra, tinklapio medis	14
8.	Tarptautiniai ryšiai, bendradarbiavimas	15
9.	Fakultetų informacija	14
10.	Elektroninė studijų duomenų bazė	13
11.	Elektroninio pašto vartai	13
12.	Intranetas	4

Nr.	Elektroninė viešoji paslauga	Įvertinimas*
13.	Dokumentų formos	14
14.	Vietinė paieška	14
15.	Studijų modulių aprašai	8,5
16.	Studijų programų aprašai	11,5
17.	Priėmimo informacija	16
18.	Balsavimas, apklausa	6
19.	Nuotolinės studijos	10
20.	Naudingos nuorodos	8
21.	Informacijos atnaujinimo data	9
22.	Diskusijos, forumai	5
23.	Straipsnių apie universitetą pateikimas	6
24.	Elektroninė universiteto laikraščio (žurnalo) versija	13
25.	Įvykių kalendorius	4
26.	Bibliotekos elektroninis katalogas	16
27.	Karjeros centro	10
28.	Universiteto rekvizitai	15

*Pastaba: Maksimalus balų skaičius – 16.

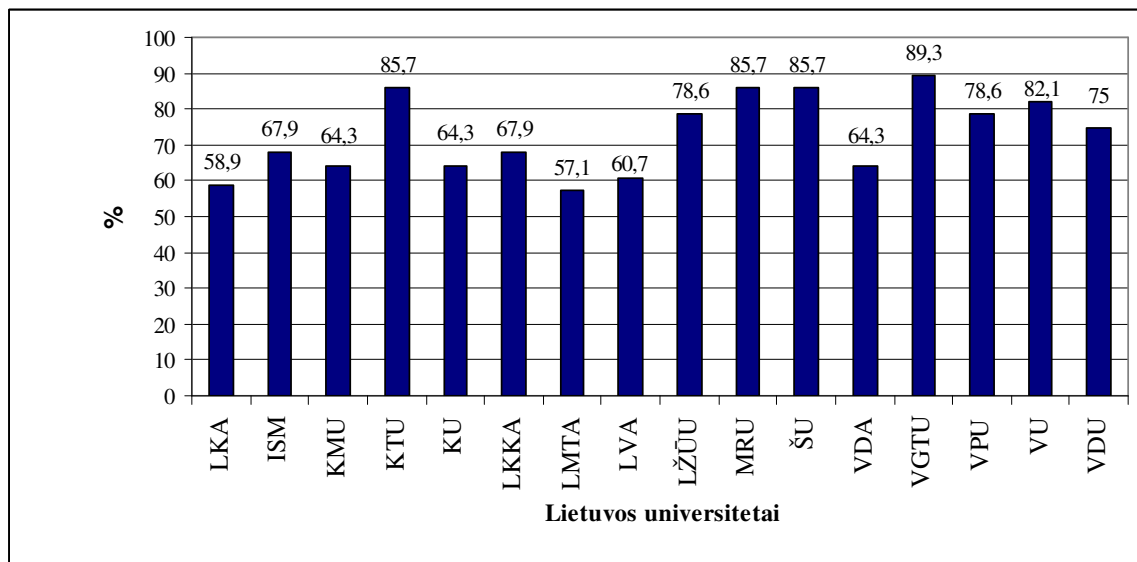
Ištyrus ir įvertinus gautus tyrimo duomenis, galima išskirti šiuos pagrindinius kriterijus, kuriuos atitiko visi Lietuvos universitetai:

- Kontaktai.
- Naujienos, aktualijos.
- Svetainės versija užsienio kalba.
- Dokumentuota informacija.
- Bendrojo priėmimo informacija.
- Bibliotekos elektroninis katalogas.

Teikiama informacija pagal turinį atitinka 4 skyrius (administracinė informacija, interaktyvi informacija, mokymo/studijų ir bibliotekos/informacinės paslaugos). Ne visi universitetai teikia informaciją apie tarptautinius ryšius/bendradarbiavimą.

Reikia pažymėti, jog tik keli universitetai turėjo **intranetą** (ISM, LŽŪU, VGTU, VDU), kurio pagalba dėstytojai ir studentai gali prisijungti prie elektroninės studijų duomenų bazės. Tyrimo metu pastebėta, kad ne visi universitetai publikuoja žiniatinklyje elektroninę studijų duomenų bazę.

Galima teigti, jog universitetų žiniatinkliuose nėra plačiai paplitusios tokios EVP, kaip įvykių kalendoriaus pateikimas (ši kriterijų tenkino tik 4 universitetai), balsavimas-apklausa, diskusijos-forumai. Pastarieji kriterijai atlieka e. demokratijos realizavimo principus.



12 pav. Universitetuose teikiamų EVP situacija pagal išskirtus kriterijus

Analizuojant duomenis (žr. 12 pav.) nustatyta, kiek procentų universitetų žiniatinklių tenkina kiekvieną iš kriterijų. Pastebėta, kad kai kurių universitetų žiniatinkliuose (KTU, LKKA, LŽŪU, MRU, ŠU, VGTU, VU) visa informacija yra suskirstyta į vartotojus, t. y. išskiriamos EVP stojantiesiems, studentams, darbuotojams, verslui, absolventams.

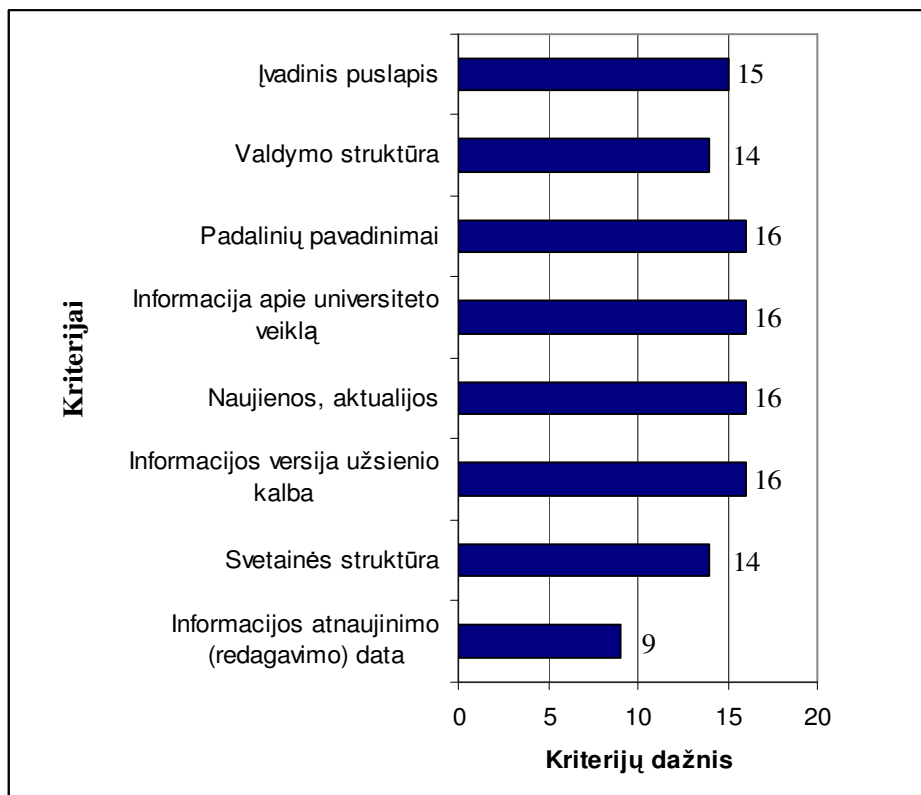
Tyrimo metu nustatyta, kad beveik visus EVP kriterijus atitiko Vilniaus Gedimino technikos universiteto žiniatinklis, per kurį teikiama daugiausia paslaugų (89,3 proc.). Šis žiniatinklis pasižymėjo patogia informacijos paieška, greita ir lengvai suprantama žiniatinklio struktūra, padeda lengvai orientuotis informacijos gausybėje.

Analizuojant surinktus duomenis pastebėta, kad net trys Lietuvos universitetai pagal EVP teikimo situaciją mažai skiriasi, t.y. Kauno technologijos universitetas, Mykolo Romerio universitetas ir Šiaulių universitetas. Pagal išskirtus kriterijus jų svetainių vertinimas yra 85,7 proc. Šiuose žiniatinkliuose yra visų 5 blokų EVP. Informacija yra susisteminta, neišsibarsčiusi ir lengvai prieinama.

Mažiausiai vertinimo kriterijų atitiko Lietuvos muzikos ir teatro akademijos žiniatinklis, kuriame trūko informacijos pateikimo susistemavimo, t.y. teikiama informacija buvo išsibarsčiusi, sunku buvo orientuotis informacijos paieškoje, nebuvo išskirtos vartotojų grupės.

Lietuvos universitetų žiniatinkliai buvo analizuoti pagal institucijos interneto svetainės struktūros reikalavimus (žr. 45 psl.). Atlikus tyrimą galima teigti, kad struktūros atžvilgiu visų universitetų žiniatinkliai atitinka pagrindinius kriterijus: yra įvadinis puslapis, šis puslapis

atitinka struktūros reikalavimus, svetainės pavadinimas sudarytas iš trijų reikšminių žodžių. Reikia pastebėti, kad Klaipėdos universiteto žiniatinklyje nėra pateikiami universiteto rekvizitai, pateikiamas tik mokyklos herbas.



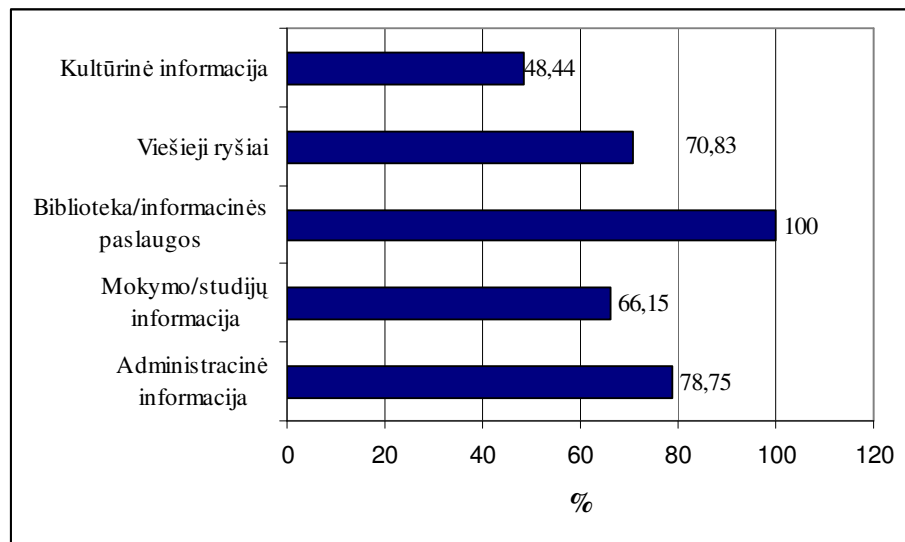
13 pav. Universitetų žiniatinklių struktūros kriterijų tenkinimo rezultatai

Visų universitetų žiniatinkliai atitiko keturis struktūros kriterijus:

1. Informacijos versija užsienio kalba.
2. Naujienos, aktualijos.
3. Informacija apie universiteto veiklą.
4. Padalinių pavadinimai.

Šių kriterijų tenkinimas yra labai svarbus eiliniam EVP vartotojui, kuris žiniatinklyje nori greitai rasti ir gauti bendrą informaciją apie instituciją. Šios informacijos paieška turi būti trumpa ir lengvai prieinama.

Tyrimo metu pastebėta, kad ne visi universitetai nurodo informacijos atnaujinimo datą. Iš 16 universitetų žiniatinklių informacijos atnaujinimo datą nurodo tik 9 (žr. 13 pav.). Nagrinėjamas kriterijus yra labai svarbus, nes nurodo informacijos naujumą, aktualumą.



14 pav. Apibendrinti tyrimo duomenys pagal atskirus kriterijų blokus

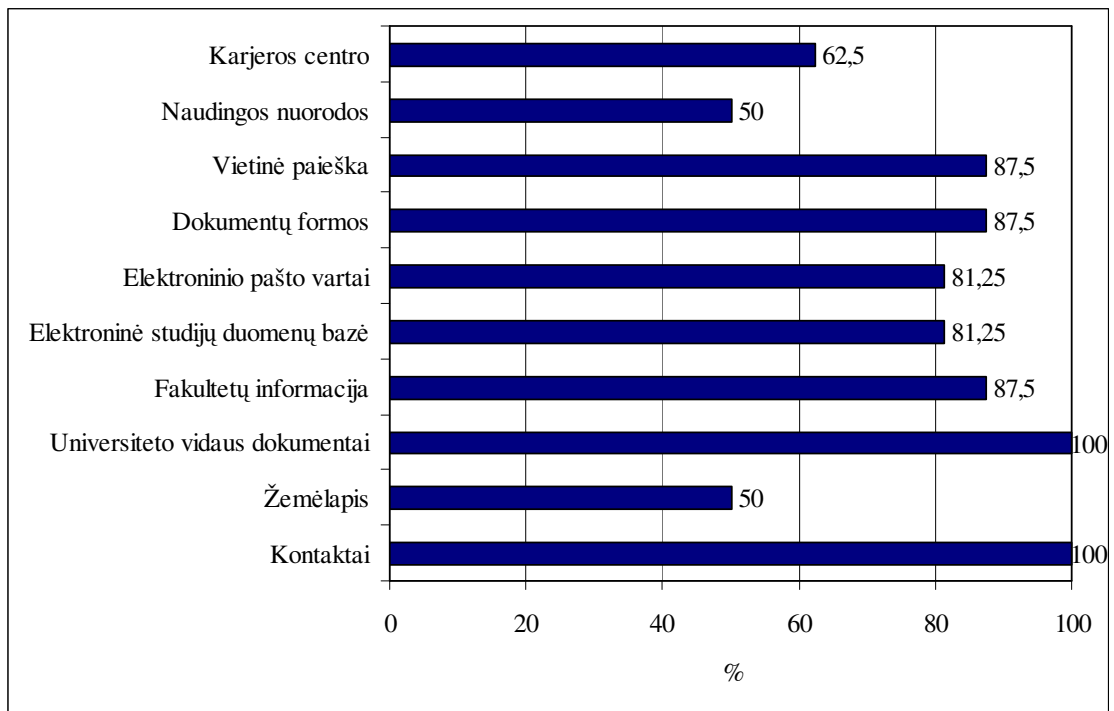
Lyginant surinktus tyrimo duomenis pagal atskirus kriterijus nustatyta, kiek procentų universitetų tenkina kiekvieną iš kriterijų blokų (žr. 14 pav.). Akivaizdu, kad **labiausiai žiniatinkliuose yra tenkinamas kriterijus – bibliotekos/informacinės paslaugos**. Šis rodiklis įvertintas net 100 proc., nes Lietuvos akademinė bibliotekų tinklas (LABT) apjungia visų 16 aukštųjų mokyklų bibliotekas, kuris buvo pradėtas vykdyti 2004 m. IV ketvirtyje. Suprantama, kad tokiam vertinimui ir turėjo įtakos LABT projektas.

Žemiau pateikiama detalesnė kitų EVP teikimo situacija.

I. Administracinė informacija. Šiuo metu administracinės informacijos elektroninį teikimą tenkina 78,75 proc. universitetų žiniatinklių. Šioje srityje yra teikiama bendra informacija apie universitetą, jo veiklą, administracijos nuorodos.

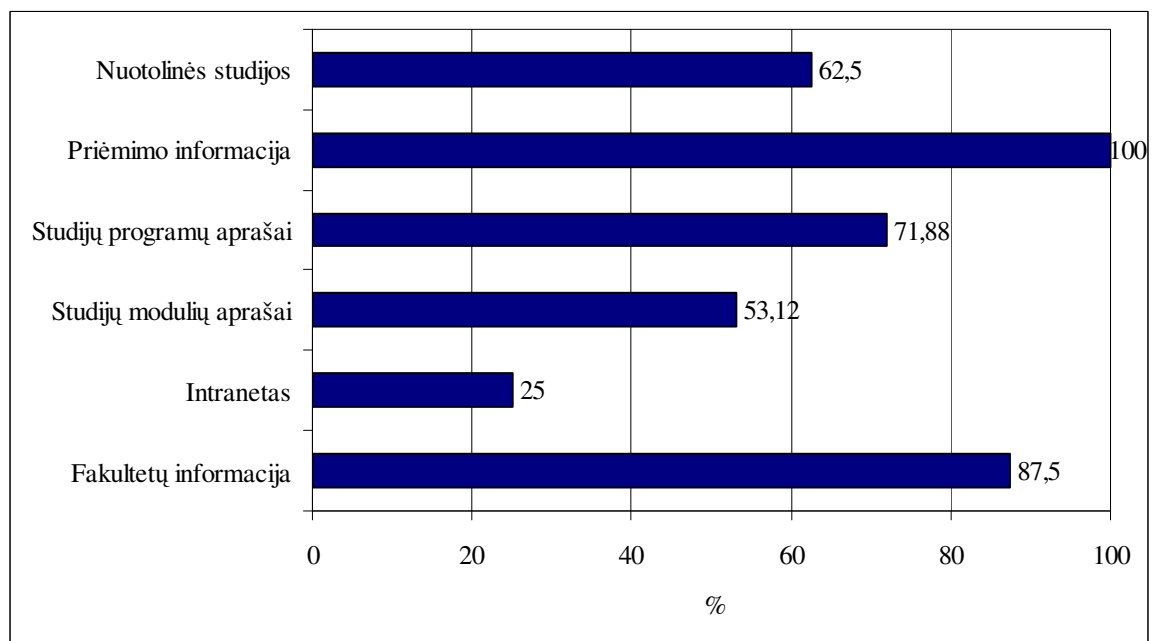
Kiekvienas universitetas (100 proc.) teikia elektroninę informaciją apie įstaigos vidaus dokumentus, kontaktus (žr. 15 pav.). Virš 80 proc. žiniatinklių pateikia informaciją apie fakultetus, turi elektroninę studijų duomenų bazę, elektroninio pašto vartus, dokumentų formų elektronines versijas. Šias paslaugas universitetai teikia intensyviausiai. Tik 50 proc. žiniatinklių galima rasti universiteto žemėlapi ir naudingas nuorodas.

Visas administracinės informacijos EVP teikia du universitetai (KTU, ŠU) (žr. 9 priedą). Mažiausiai administracinės informacijos teikia Lietuvos muzikos ir teatro akademija ir Lietuvos karo akademija. Kitų universitetų žiniatinkliuose buvo galima rasti administracinės informacijos nuo 50 iki 90 proc. Galima išvelgti tendenciją, kad didesni universitetai yra labiau pasirengę teikti šios srities EVP.



15 pav. Administracinės informacijos paslaugų teikimo universitetų žiniatinkliuose situacija

II. Mokymo/studijų informacija. Šios informacijos teikimas elektroniniu būdu yra bene reikšmingiausias, nes tai yra pagrindinis universitetų darbo įrankis. Tyrimo metu nustatyta, kad šiuo metu šį kriterijų vidutiniškai tenkina 66,15 proc. universitetų. Šios srities EVP nėra labai plačios palyginus su kitomis informacijos sritimis.

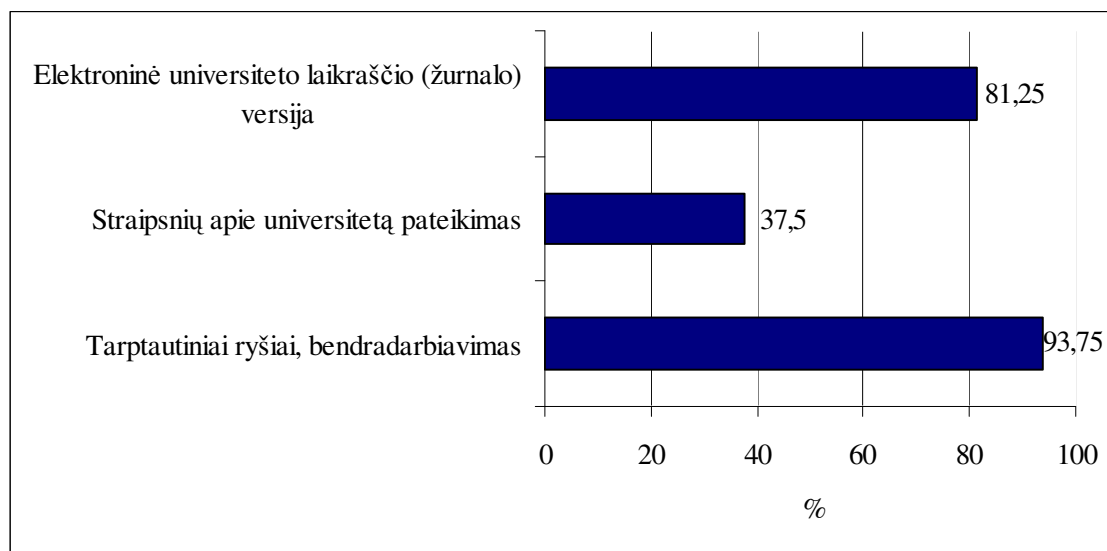


16 pav. Mokymo/studijų EVP teikimo universitetų žiniatinkliuose situacija

Visi universitetai pateikia informaciją apie priėmimą į universitetą (100 proc.). Tai labai svarbi informacija, nes nuo jos išsamesniam pateikimo ir lengvai prieinamos paieškos didele dalimi priklauso ir būsimo kontingento pritraukimas į universitetą. Virš 90 proc. universitetų žiniatinklių pateikė ir informaciją apie fakultetus. Kiek mažesnis pasiskirstymas teikiant visą išsamią informaciją apie studijų modulius (53,12 proc.) ir studijų programų aprašus (71,88 proc.). Vos 4 universitetai (ISM, LŽŪU, VGTU ir VDU) savo interneto svetainėse turi intranetą, kuris yra pagrindinis priėjimas prie elektroninės universiteto studijų duomenų bazės ir kitų universiteto dokumentų.

Mokymo/studijų kriterijus atitiko du universitetai: VDU ir VGTU (žr. 10 priedą). Mažiausiai šios srities paslaugų teikia LKA, KU, LKKA, LVA, MRU. Visų kitų universitetų EVP teikiamos nuo 50 iki 90 procentų. Tyrinėjant šios srities EVP teikimą susidurta su informacijos neprieinamumo problema. Tokiuose universitetuose kaip KTU, ŠU, VGTU ir kt. buvo galima lengvai rasti elektroninę studijų duomenų bazę, studijų programų ar modulių aprašus. **Kituose universitetuose ši informacija yra neprieinama: LKA, LMTA, LVA.**

IV. Viešieji ryšiai. Šį vertinimo kriterijų tenkina 70,83 proc. žiniatinklių, kuriuose beveik 95 proc. yra pateikiami universiteto tarptautiniai ryšiai bei bendradarbiavimas (žr. 17 pav.). Tyrimas parodė, kad vos 6 universitetai (KTU, MRU, ŠU, VGTU, VU ir VDU) iš 16 pateikia straipsnius apie universitetą spaudoje. Galima teigti, kad šio bloko rodiklius žymiai ir mažina straipsnių apie universitetą neteikimas. Tačiau net 13 universitetų publikuoja elektronines laikraščių ar/ir žurnalų versijas. Tokios EVP neteikia tik trys universitetai: ISM, LMTA ir VDA.



17 pav. Viešieji ryšiai. EVP pasiskirstymas procentais

Visus 4 bloko kriterijus tenkina 6 aukštųjų mokyklų interneto svetainės (KTU, MRU, ŠU, VGTU, VU, VDU) (žr. 11 priedą). Visi kiti universitetai šias EVP teikia nuo 30 iki 60 procentų.

V. Kultūrinė informacija. Tyrimo metu pastebėta, kad šios srities informacija yra teikiama 48,44 proc. Net 100 proc. yra teikiama informacija apie naujienas ir aktualijas. Šią informaciją teikia visi universitetai. Vos 4 universitetai (LMTA, LŽŪU, MRU ir VU) pateikia svetainėse įvykių kalendorius. Kol kas šios informacijos teikimas nėra labai populiarus. Išsamiausiai šią informaciją teikia Mykolo Romerio universitetas, kurio svetainėje yra teikiama visa šios srities informacija (100 proc.). Visi kiti universitetai šią informaciją teikia nuo 50 iki 90 procentų (žr. 12 priedą).

Tyrimo duomenys rodo, kad pastaraisiais metais Lietuvos universitetai padarė nemažą pažangą taikydami informacines technologijas studijų procese ir teikdami EVP vartotojams. Tačiau pastebimos neigiamos tendencijos:

- ne visi universitetai žiniatinkliuose teikiamą informaciją sistemina;
- nėra platus ir pakankamai išvystytas EVP teikimas;
- ne visa informacija yra prieinama

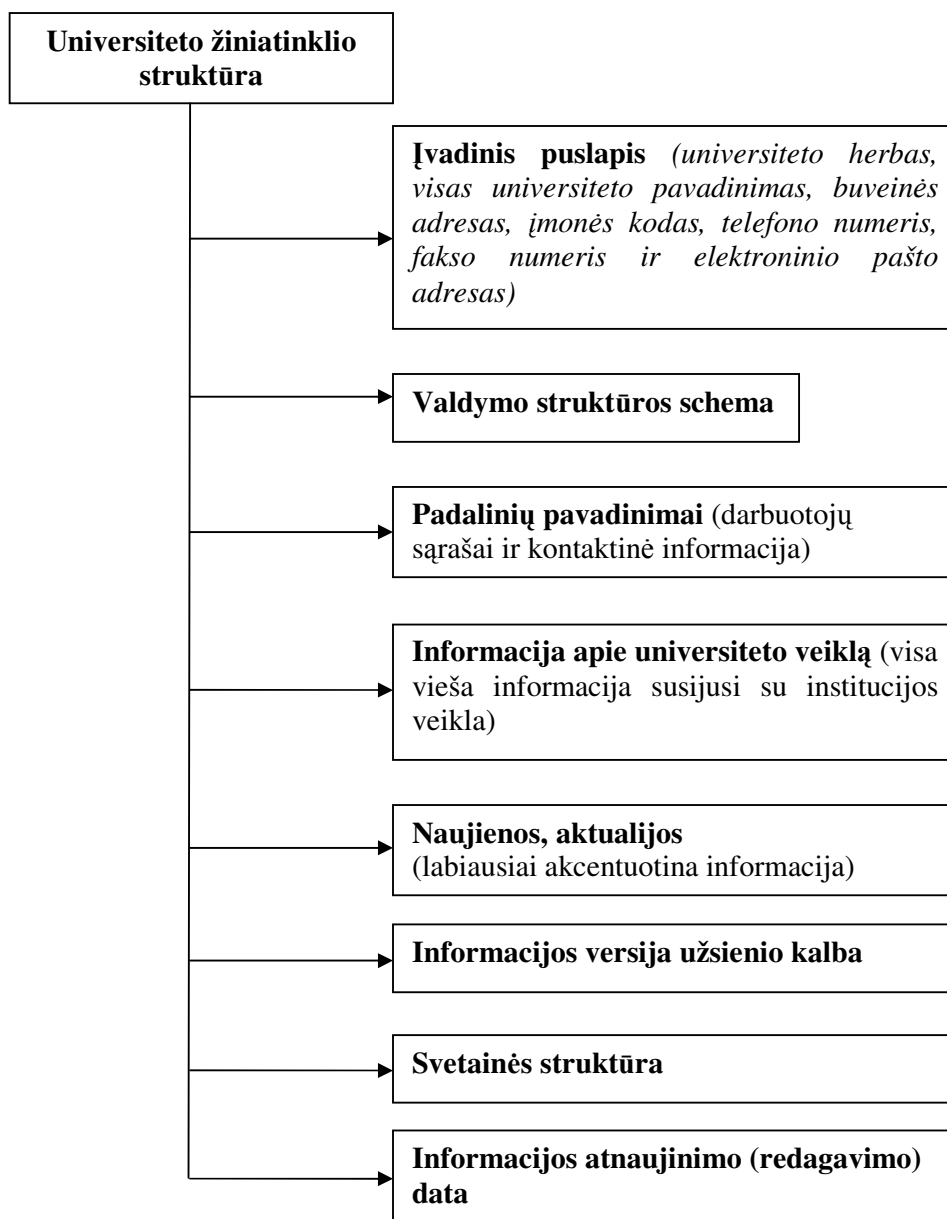
Galima daryti prielaidą, kad tokia situacija susiklostė specializuotuose universitetuose, rengiančiuose tik vienos profesinės srities absolventus (LVA, LŽŪU, LMTA, VDA). Hipotetiškai galima teigti, kad šių universitetų bendruomenės yra žymiai nei kitų universitetų, kurie priversti spartinti informacijos perkėlimą į elektroninę terpę.

3.2. Tyrimo objekto – universitetinės elektroninės viešosios paslaugos – operacionalizacija

Siekiant atlikti tiriamo objekto operacionalizaciją buvo atlikta mokslinės literatūros, dokumentų analizė (žr. 1.1 skyrių) bei Lietuvos universitetų žiniatinklių lyginamoji analizė (žr. 3.1 skyrių).

Remiantis R. Petrauskos, (2002); D. Rutkauskienės, (2005); F. Webster, (1998); ir kt. autorių darbais, dokumentais bei žiniatinklių lyginamosios analizės metu išskirtais kriterijais, operacionalizaciją galime atlikti pagal valdymo struktūrą ir pagal teikiamas EVP.

Pagal struktūrą universitetų žiniatinkliuose yra pateikiamos informacinio pobūdžio EVP (žr. 18 pav.).



18 pav. EVP modelis pagal žiniatinklio struktūrą

Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis žiniatinklių struktūrų analize.

Tikslingiausia operacionalizaciją atlikti pagal teikiamas paslaugas, kurių nagrinėjimas ir yra magistro darbo tikslas. Pagal išskiriamas paslaugas universitetų EVP galima skirstyti į 5 skyrius (žr. 19 pav.):

- Administracinė informacija;
- Mokymo/studijų informacija;
- Biblioteka/informacinės paslaugos;
- Viešieji ryšiai;
- Interaktyvi komunikacija.



19 pav. Universitetų elektroninių viešųjų paslaugų teorinis modelis

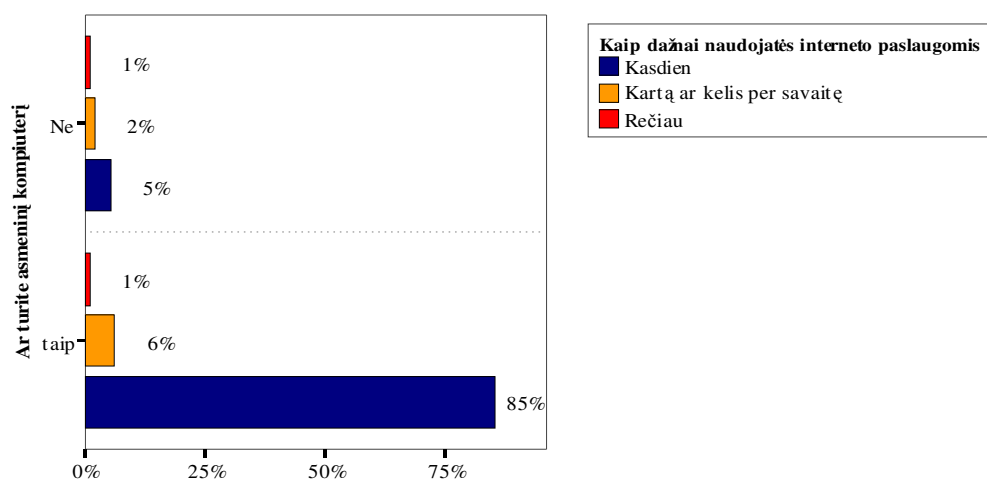
Šaltinis: Sudaryta autorės

19 paveiksle pateikta operacionalizacija rodo, kad universitetų teikiamos EVP yra daugiau informacinio pobūdžio: pateikiama įvairi informacija, susijusi su įstaigos veikla, teikiamomis mokymo/studijų paslaugomis.

3.3. Universiteto teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų vartojimas: dėstytojų nuomonės raiška

Tyrimo metu buvo siekiama išanalizuoti poreikį ir respondentų galimybes naudotis elektroninėmis paslaugomis, identifikuoti dažniausiai naudojamą EVP ir išsiaiškinti, kaip dažnai dėstytojai dirba kompiuteriais, naudojami interneto paslaugomis. Šis tyrimas leidžia nustatyti informacijos apie galimas naudoti EVP sklaidos lygį bei naudojimo poreikius universiteto erdvėje, atsižvelgiant į tikslines tiriamųjų grupes.

Anketa (žr. 5 priedą) buvo pateikta pirmajai tiriamųjų grupei – Šiaulių universiteto **dėstytojams** (116 respondentų). Anketinės apklausos metu buvo pateikiami įvairūs klausimai, orientuoti į konkrečių tiriamųjų EVP vartojimo procesą, aiškinamasi nuomonė apie universitetinių EVP poreikį bei respondentų teikiamus prioritetus konkrečių elektroninių paslaugų atžvilgiu.



20 pav. Dėstytojų, turinčių asmeninį kompiuterį, naudojimas žiniatinklio paslaugomis (N=116)

Analizuojant gautus tyrimo duomenis galima teigti, kad daugelis respondentų (dėstytojų) turi technines galimybes naudotis EVP (92 proc. apklaustųjų turi asmeninį kompiuterį). Universitetinė aplinka reikalauja nuolatinio informacijos gavimo, analizavimo ir atnaujinimo procedūrų, todėl kompiuterinė įranga tampa vienu iš darbo įrankių. Tačiau 8 proc. apklaustųjų (10 dėstytojų) nurodė neturį asmeninio kompiuterio. Tai gali sąlygoti jų darbo specifiką, nesusijusi su techninės įrangos naudojimu arba galimybės naudotis kompiuterine įranga viešosiose erdvėse (universitete, bibliotekose, interneto svetainėse ir pan.). Tai patvirtina ir tyrimo metu gauta informacija, kad 90 proc. visų apklaustųjų kasdien naudojami interneto paslaugomis. Net 5 proc. iš minėtųjų 8 proc. respondentų, neturinčių asmeninių kompiuterių,

taip pat kasdien naudojasi internetiniu ryšiu ir jo teikiamomis galimybėmis. Pažymėtina, kad tik 8 proc. apklaustųjų (10 iš 116) nurodė, kad internetu naudojasi kartą ar kelis per savaitę. Akivaizdu, kad šiuolaikinėje visuomenėje, ypač aukštojo mokslo sistemoje dirbantiems asmenims, interneto teikiamų paslaugų naudojimas yra prioritetas, sąlygojamas nuolatinio savęs ir kitų tobulinimo būtinybės.

Respondentai buvo prašomi identifikuoti savo tikslus naudojant kompiuterius (žr. 8 lentelę). Net 88,79 proc. dėstytojų nurodė, kad dažniausiai kompiuterį naudoja ieškodami informacijos. Taip pat daugiausiai respondentų (81,90 proc.) nurodė, kad kompiuterį jie naudoja studentų užduotims rengti. Ryškėja interneto teikiamų paslaugų svarbos tendencija, t. y. informacijos paieška yra svarbus įrankis studijų procesui organizuoti. Be to, stengiamasi naudotis naujausiomis technologijomis ir kompiuterio teikiamomis galimybėmis užduočių rengimo procesuose. Laisvalaikis ir asmeninis bendravimas nėra lemiantys veiksniai, kurie sąlygotų kompiuterių naudojimo poreikį arba dažnumą.

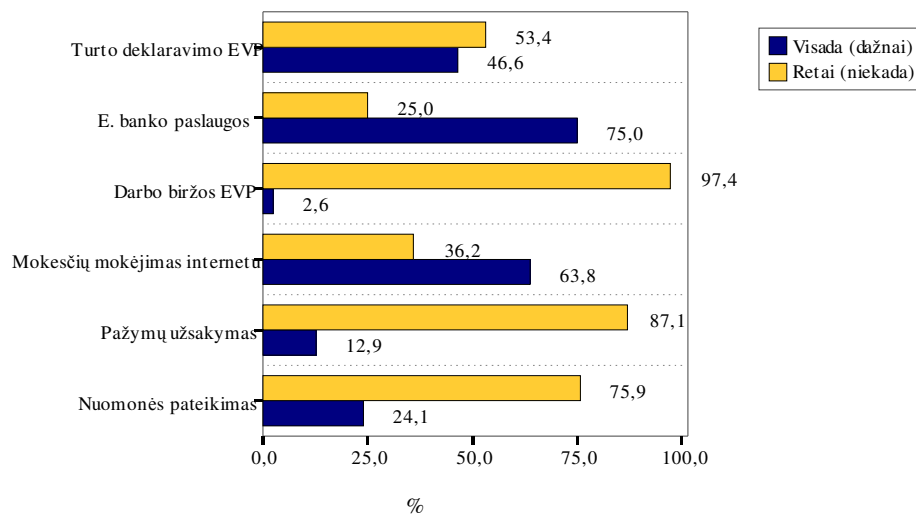
8 lentelė

Dėstytojų asmeninių kompiuterių naudojimo tikslai

	Užduočių studentams rengimui		Asmeniniam bendravimui		Informacijos internete paieškai		Laisvalaikio praleidimui	
	Kiekis	Dalis, %	Kiekis	Dalis, %	Kiekis	Dalis, %	Kiekis	Dalis, %
Taip	95	81,9%	74	63,8%	103	88,8%	28	24,1%
Ne	21	18,1%	42	36,2%	13	11,2%	88	75,9%
Viso:	116	100,0%	116	100,0%	116	100,0%	116	100,0%

Tyrimo metu buvo siekiama išsiaiškinti, ar dėstytojai naudojasi kitų institucijų teikiamomis EVP (žr. 13 priedą). Tyrimo rezultatai rodo, kad 69,8 proc. respondentų **naudojasi** ir 23,3 proc. **iš dalies naudojasi** įvairiomis elektroninėmis paslaugomis, kurias teikia įvairios institucijos ir įstaigos: bankai, mokesčių inspekcijos, socialinio draudimo fondai ir kt. Tik 6,9 proc. atsakė, kad **visiškai nesinaudoja** EVP tokiomis paslaugomis kaip elektroninė bankininkystė, pažymų užsakymas, deklaracijų pildymas ir pan.

Buvo tikslinga identifikuoti tas EVP, kuriomis respondentai naudojasi dažnai (visada) arba retai (niekada) (žr. 21 pav.). Nustatyta, kad universiteto dėstytojai daugiausiai naudojami elektroninėmis banko paslaugomis (75 proc.) ir mokesčių mokėjimu internetu (63,8 proc.). Galima daryti prielaidą, kad finansinės institucijos – bankai yra išvystę aukštą paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygį, todėl klientams yra patogumais naudotis, nepriklausomai nuo teritorinio institucijų išsidėstymo arba konsultantų bei aptarnaujančio personalo veiklos spartumo ir efektyvumo. Pabrėžtina tai, kad turto deklaravimo EVP yra taip pat dažnai vartojamos (šią EVP naudoja 46,6 proc. apklaustųjų). Todėl galima teigti, kad dažniausiai naudojamos finansinėmis elektroninėje erdvėje sudarytomis galimybėmis.

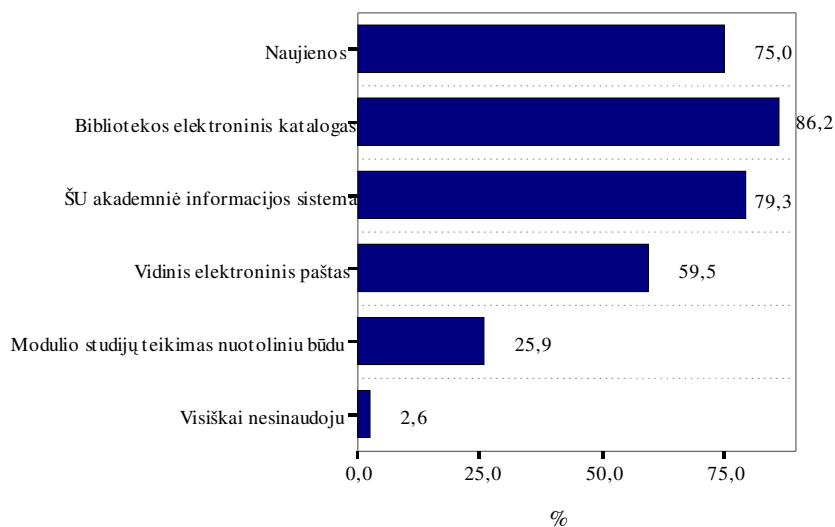


21 pav. **Elektroninės viešosios paslaugos, kurias naudoja dėstytojai (N=116)**

Tačiau EVP naudojimas neapsiriboja vien finansinėmis operacijomis. Todėl universitetai siekia teikti kokybiškas elektronines paslaugas, susijusias su studijų ir tobulėjimo procesais, darbo organizavimo ir koordinavimo klausimais. Tyrimo metu buvo siekiama nustatyti, **kokias universiteto teikiamas EVP daugiausiai vartoja dėstytojai**. Anketoje buvo išskirtos visų blokų EVP (žr. EVP operacionalizaciją): tiek administracinės, tiek mokslo/studijų ir kt. paslaugos.

Nagrinėjant universiteto teikiamas EVP (žr. 22 pav.), identifikuotos paslaugos, kurias dėstytojai vartoja dažniausiai. Reikia pažymėti, kad dažniausiai vartojamos EVP atspindi tris pagrindines grupes: elektroninės bibliotekos paslaugos – žinias, ŠU akademinė informacijos sistema – studentų ir administracinę informaciją, naujienos – universiteto bendruomenės aktualijas. Kadangi pagrindinis mokymo/mokymosi šaltinis yra žinios, dažniausiai dėstytojai naudojami elektroninės bibliotekos paslaugomis (86,2 proc.). Šios paslaugos universitete geriausiai išvystytos bei yra nuolat tobulinamos analizuojant konkrečių bibliotekos resursų poreikį (jį nuolat atnaujinant) bei konkrečių paslaugų naudojimo dažnį. Taip pat respondentai išskiria ŠU akademinę informacijos sistemą (79,3 proc.) ir naujienas (75 proc.). Akademinė informacijos sistema yra tikslingai naudojama ne tik studijų bei mokymosi procesuose, bet ir administracinių, mokymosi programų bei modulių rengimo ir priežiūros, studentų vertinimo ir pan. funkcijų įgyvendinimo procesuose. Be to, bet kuri organizacija gali efektyviai veikti tik tada, kai joje vyksta informacijos mainai, todėl ši informacinė sistema užtikrina universiteto veiklos tęstinumą. Informacijos mainams taip pat didelę įtaką ir reikšmę turi naujausios universiteto veiklos aktualijos, kurios skelbiamos naujienose. Naujienų skelbimas universiteto

bendruomenei užtikrina jos narių glaudumą, bendradarbiavimą ir nuolatinį informacijos apie universiteto veiklą atnaujinimą.



22 pav. Dėstytojų naudojamos universiteto teikiamos EVP (N=116)

Elektroninės paslaugos turi didelę reikšmę ir mokymo/mokymosi procese. Buvo siekiama išsiaiškinti, ar dėstytojai patys naudoja EVP dėstyimo procese ir ar jie teikia EVP studentams. Remiantis tyrimo duomenimis, pastebėta tiesioginė priklausomybė tarp šių dviejų veiksnių: tie dėstytojai, kurie naudoja EVP paskaitų metu, teikia šias paslaugas ir savo studentams (į abu klausimus atsakyta “Taip“ po 29,3 proc., „iš dalies“ – 15,5 proc.) (žr. 9 lent.). Nustatytas priklausomumas tarp šių atsakymų į klausimus ($\chi^2=62,794$; $p<0,05$).

9 lentelė

Studentams teikiamų EVP ir nuomonės apie jų naudą dėstyimo procese sąsajos

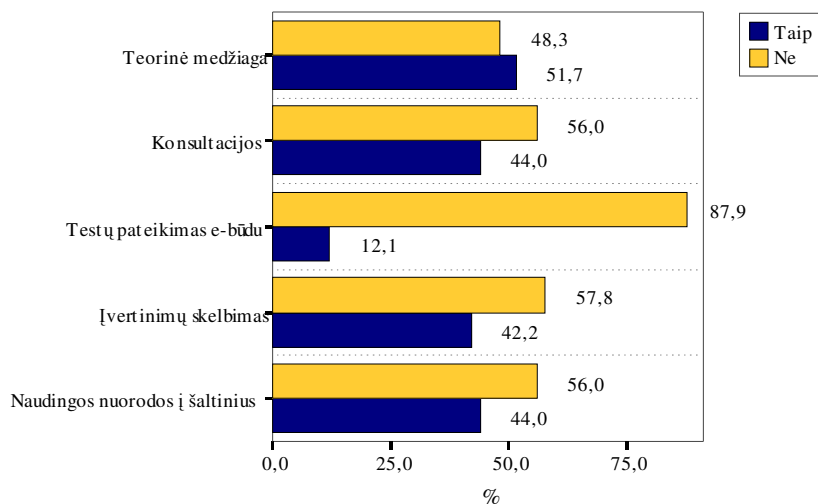
Ar elektroninės paslaugos Jums padeda dėstyimo procese * Ar Jūs teikiate elektronines paslaugas studentams

		Ar Jūs teikiate elektronines paslaugas studentams					Viso
		Taip	Iš dalies taip	Negaliu atsakyti	Iš dalies ne	Ne	
Ar elektroninės paslaugos Jums padeda dėstyimo procese	Taip	29,3%	15,5%		,9%	6,0%	51,7%
	Iš dalies taip	7,8%	15,5%		1,7%	5,2%	30,2%
	Negaliu atsakyti	,9%	4,3%	5,2%	1,7%	,9%	12,9%
	Iš dalies ne	,9%					,9%
	Ne	1,7%	,9%			1,7%	4,3%
Viso		40,5%	36,2%	5,2%	4,3%	13,8%	100,0%

Tai rodo, kad beveik trečdalis apklaustųjų dėstytojų studijų procese vertina EVP teikiamas galimybes: tai apima įvairios medžiagos studentams pateikimą, atsiskaitymų organizavimą, duomenų bazių konkreitiems moduliams formavimą (įtraukiant į šį procesą ir studentus)

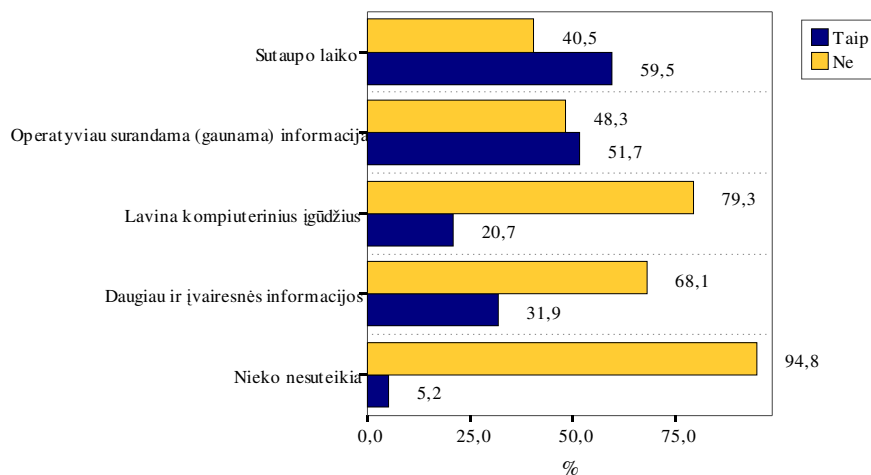
elektroninėje erdvėje. Tai spartina mokymo/mokymosi procesus bei tikslingai nukreipia paskaitų metu iškeltų uždavinių įgyvendinimui.

Tyrimo metu buvo svarbu išanalizuoti, kokias EVP dėstytojai teikia studentams. Šio aspekto kontekste, dėstytojai gali būti įvardijami ne tik kaip vartotojai, bet ir kaip šių paslaugų teikėjai (žr. 23 pav.).



23 pav. Dėstytojų teikiamos EVP (N=116)

Tyrimo duomenys rodo, kad teorinės medžiagos teikimas elektroniniu būdu yra laikomas efektyviausia elektronine paslauga (51,7 proc.), galinčia palengvinti ir paspartinti studijų procesą: informacija yra prieinama bet kada ir bet kur. Procentinis pasiskirstymas tarp **konsultacijų, naudingų nuorodų į šaltinius ir įvertinimų skelbimo** yra panašus (atitinkamai 44 proc., 44 proc., 42,2 proc.). Rečiausiai dėstytojai naudoja testų pateikimą žiniatinklyje (87,9 proc.). Tai rodo, kad respondentai neorganizuoja tarpinių atsiskaitymų (testų forma) arba neteikia pavyzdinių atsiskaitymo formų elektroninėje erdvėje, nes asmeninį ir betarpinį bendravimą bei konsultavimą šiais klausimais jie laiko prioritetiniu, o elektroninę erdvę nelaiko patikima dėl informacijos prieinamumo pašaliniams asmenims, informacijos nutekėjimo ir kitų nepalankių sąlygų susiformavimo.



24 pav. **Universiteto teikiamų EVP nauda (N=116)**

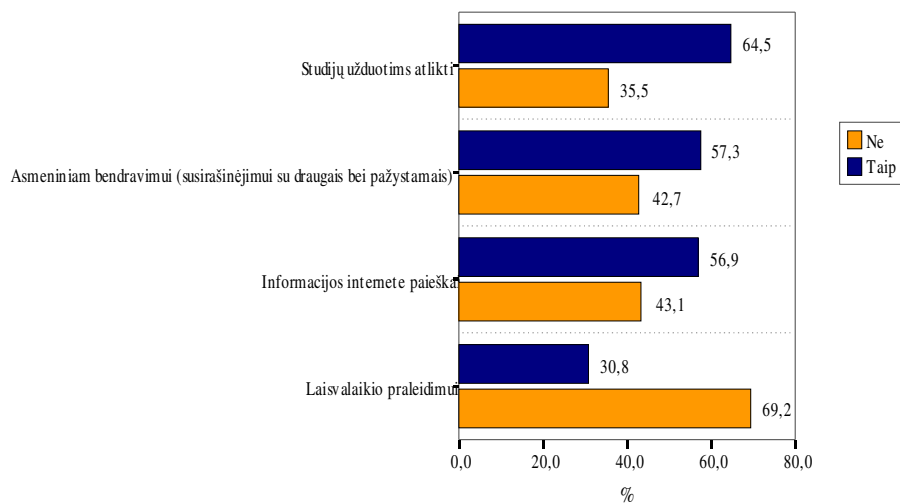
Tačiau tyrimo metu buvo bandoma identifikuoti EVP privalumus. 24 paveiksle pavaizduota respondentų nuomonė, kokias teigiamas savybes turi EVP naudojimas (papildomų kompetencijų įgijimas, turimų lavinimas). Daugiau nei pusė apklausoje dalyvavusių dėstytojų išskiria, kad EVP teikimas sutaupo laiko (59,5 proc.) ir operatyviau surandama (gaunama) informacija (51,7 proc.). Todėl galima teigti, kad EVP naudojamos dėl laiko išteklių ribotumo ir noro kuo tikslingiau gauti, susisteminti ir pateikti duomenis informacijos sraute.

Tyrimo duomenų analizė parodė, kad dėstytojais plačiai naudojasi universiteto teikiamomis EVP tiek darbo organizavimo srityje, tiek mokymo/mokymosi procesuose. Paslaugų perkėlimas į elektroninę terpę padeda teikti daugiau ir įvairesnės bei tikslingesnės informacijos studentams studijų proceso metu. Dėstytojus galima traktuoti ne tik kaip EVP vartotojus, bet ir kaip teikėjus, nes dauguma dėstytojų naudojami galimybe teikti studijų informaciją mišriuoju būdu (paskaitų metu – žodine ir rašytine forma; savarankiško mokymo/mokymosi metu – rašytine forma elektroninėje erdvėje).

3.4. Studentų nuomonė apie elektroninių viešųjų paslaugų teikimą universitete

Išanalizavus dėstytojų elektroninių viešųjų paslaugų vartojimą, būtina ištirti ir pagrindinių universitetinių elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų – **studentų nuomonę**.

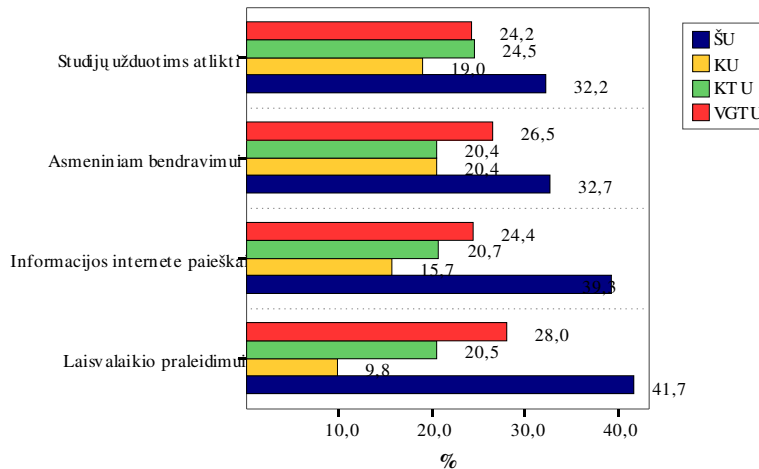
Tyrimo dalyvavo respondentai iš keturių universitetų: Šiaulių, Klaipėdos, Kauno technologijos ir Vilniaus Gedimino technikos universitetų (426 apklaustųjų). Studentams buvo pateikiama anketa (žr. 6 priedą), kurią naudojant buvo tikimasi ištirti, kokiomis EVP naudojasi studentai, kaip dažnai jas naudoja ir ar šioms paslaugoms teikia tam tikrą prioritetą studijų procese.



25 pav. **Studentų vartojamos EVP (N=426)**

Tyrimo duomenys parodė, kad studentai iš išskirtų EVP dažniausiai naudoja tris (žr. 25 pav.): studijų užduotims atlikti (64,5 proc.), asmeniniam bendravimui (57,3 proc.) ir informacijos internete paieškai (56,9 proc.). Pabrėžiama, kad net dvi EVP galima susieti su studijomis universitete (EVP studijų užduotims atlikti ir informacijos internete paieškai). Tačiau, skirtingai negu dėstytojai, studentai didesnę dėmesį skiria laisvalaikio ir tarpasmeninio bendravimo EVP (tuo tarpu dėstytojai jas naudoja mažiausiai). Tokius studentų apklausos rezultatus sąlygoja jų gyvenimo ir veiklos būdas, galimybės skirti daugiau laiko ne profesinei veiklai ir turima pakankamai didelė arba greitai įgyjama informacinių technologijų naudojimo, orientavimosi elektroninėje aplinkoje kompetencija.

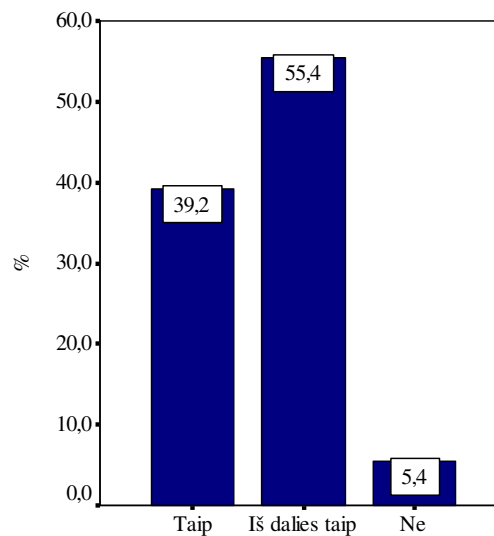
Taip pat buvo tikslinga išanalizuoti ir pateikti duomenis, kokias EVP dažniausiai naudoja skirtingų universitetų studentai (žr. 26 pav.).



26 pav. Dažniausiai studentų naudojamų EVP pasiskirstymas pagal universitetus (proc.)

Rezultatai rodo, kad ŠU universiteto studentai daugiausia naudojami EVP, skirtomis laisvalaikio praleidimui (41,7 proc.) ir informacijos paieškai internete (39,3 proc.). VGTU, KTU ir KU studentai panašiai vienodai dėmesio skiria visoms EVP grupėms: studijų užduotims atlikti, asmeniniam bendravimui, informacijos paieškai ir laisvalaikio praleidimui (VGTU – vidutiniškai apie 25,7 proc.), KTU – 21,5 proc., KU – 16,2 proc.). Tai rodo, kad Šiaulių universiteto studentai EVP daugiausia naudoja ne studijų ir mokymosi procesams.

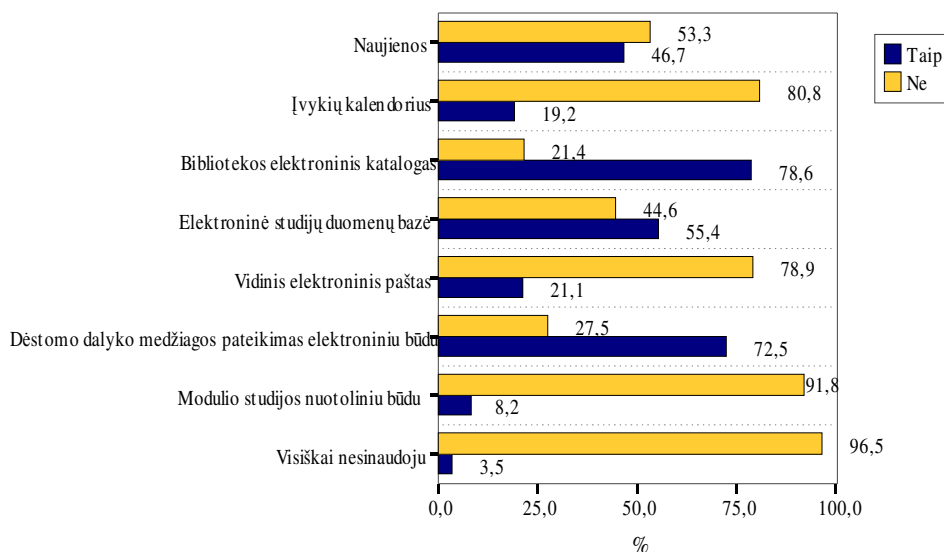
Kad EVP būtų tikslingos ir efektyviai įtraukiamos į studentų veiklos procesus, būtina informacija apie galimybes jomis naudotis. Siekiant išanalizuoti **studentų dažniausiai naudojamus universitetų teikiamas EVP**, taip pat būtina išsiaiškinti, kiek studentų žino apie universitetų teikiamas EVP arba galimybe jomis naudotis (žr. 27 pav.).



27 pav. Studentų žinojimas apie universiteto teikiamas EVP (N=426)

Tyrimo metu nustatyta, kad studentams daugiausia trūksta informacijos apie tai, kad universitetai teikia EVP (žr. 27 pav.). Daugiau kaip pusė apklaustųjų (55,4 proc.) nurodė, kad tik **iš dalies žino**, kad universitetai yra EVP teikėjai. Tik 5,4 proc. studentų nurodė, kad visiškai nėra susipažinę su universitetų teikiamomis EVP. Tačiau galima teigti, kad informacijos apie EVP teikimą universitetų elektroninėje erdvėje vis dar nėra pakankamai, neidentifikuojamos galimybės studijų procesuose naudoti mišriuojų mokymo/ mokymosi būdu. Todėl turėtų būti skatinamas universitetų bendruomenių švietimas apie universitetines EVP ir jų įtaka spartesnei bei efektyvesnei žinių ir kompetencijų įgijimo bei plėtros veiklai.

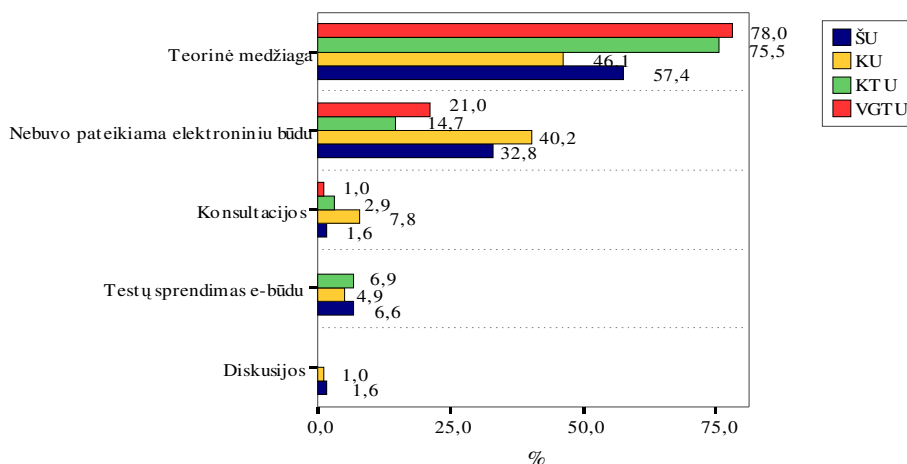
Svarbiu aspektu tyrime yra konkrečių paslaugų, kuriomis studentai naudojami identifikavimas (žr. 28 pav.). Iš visų paklaustųjų tik 3,5 proc. visiškai nesinaudoja jokiais universitetinėmis EVP. Palyginus su duomenimis, pavaizduotais 27 pav., galima daryti prielaidą, kad tie studentai, kurie teigia, kad iš viso nežino apie universitetines EVP, naudojami jomis to neidentifikuodami (5,6 proc. teigė, kad nežino apie EVP, tačiau jomis visiškai nesinaudoja tik 3,5 proc.).



28 pav. **Universiteto teikiamų EVP naudojimas studentų tarpe (N=426)**

28 paveikslas rodo, kad daugelis studentų naudoja bibliotekos elektroninį katalogą (78,6 proc.). Tokį reiškinį gali lemti tai, kad studentai, būdami aplinkoje, kurioje yra įdiegtos informacinės bei telekomunikacinės technologijos, bet kuriuo laiku gali prisijungti prie šios elektroninės duomenų bazės ir pasinaudoti jos teikiamomis galimybėmis. Remiantis pateiktais tyrimo rezultatais, galima teigti, kad studentai yra labai aktyvūs naudojant universitetų teikiamas elektroninės bibliotekos (78,6 proc.), studijų teorinės medžiagos pateikimo el. forma (72,5 proc.) ir elektroninės studijų duomenų bazės (55,4 proc.) paslaugomis.

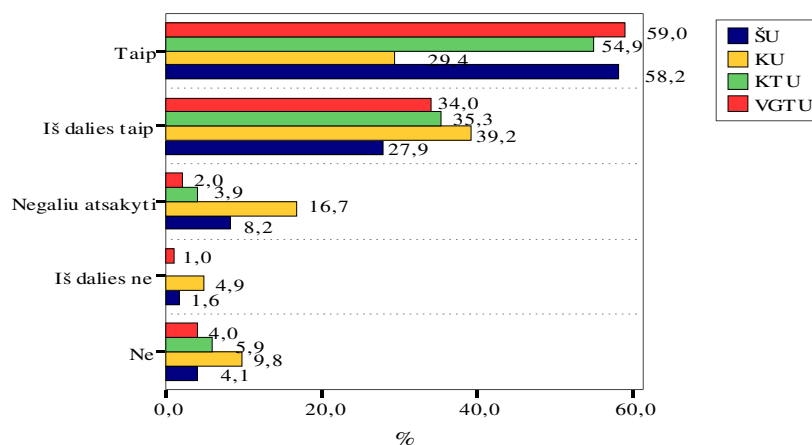
Studijų procese ypatingai akcentuojamas medžiagos pateikimas elektroninėje erdvėje. Šiuo aspektu apklaustųjų studentų duomenys koreliuoja su dėstytojų duomenimis (žr. 23 ir 29 pav.). Didžiausią dėstomos medžiagos, dėstytojų pateikiamos EVP pagalba, dalį sudaro teorinė medžiaga. Tai atspindi ir studentų išryškinama teorinės medžiagos gavimo elektroniniu būdu tendencija tiriamuosiuose universitetuose (VGTU – 78 proc., KTU – 75,5 proc., ŠU – 57,4 proc., KU- 46,1 proc.). Antroji tendencija rodo, kad dažnai jokia medžiaga nėra pateikiama studentams elektroninėje erdvėje (KU – 40,2 proc., ŠU – 32,8 proc., VGTU – 21,0 proc., KTU – 14,7 proc.). Mažiausiai EVP naudojama diskusijoms (ŠU – 1,6 proc., KU – 1,0 proc., VGTU ir KTU – 0,0 proc.).



29 pav. Dėstomos medžiagos, pateiktos elektroninėje erdvėje, naudojimas

Remiantis gautais rezultatais apie dėstomo dalyko medžiagos naudojimą, galima teigti, kad studentai mažiausiai yra konsultuojami, sprendžia testus ir dalyvauja diskusijose e-būdu.

Tyrimo respondentai buvo prašomi įvertinti EVP reikšmingumą jų studijų procese. Buvo pateiktas klausimas: „Ar elektroninės paslaugos Jums padeda studijuoti?“ (30 pav.).



30 pav. Universitetų EVP nauda studijų procese (N=426)

Kad EVP yra naudingos arba iš dalies naudingos, ir gali būti naudojamos kaip pagalbinės mokymosi priemonės, atsakė dauguma respondentų visuose tiriamuose universitetuose: VGTU – 93 proc., KTU- 90,2 proc., ŠU – 86,1 proc., KU – 68,8 proc.

Tyrimo metu identifikuota, kad tiek studentai, tiek dėstytojai elektronines viešąsias paslaugas įvertina kaip svarbiomis studijų proceso priemonėmis, tačiau ne visada yra pakankamai informuoti apie jų naudojimo galimybes arba neturi reikiamų įgūdžių jas pasitelkti mokymo/ mokymosi procesuose.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

- Elektroninės viešosios paslaugos suteikia asmenims galimybę skaitmeniniu pavidalu viešaisiais tinklais atlikti jų poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti norimą informaciją. Šių paslaugų teikimas ne tik sumažina ekonominius kaštus (sumažėja reikiamų finansinių, laiko, žmogiškųjų išteklių sąnaudos), bet padeda spręsti įvairias problemas, pvz. išnyksta teritoriniai paslaugų teikimo barjerai, galima integruoti potencialios socialinės atskirties visuomenės narius į aktyvią veiklą, studijų procesą.
- Globalizacijos ir internacionalizacijos procesuose susiformuoja **informacinė (žinių)** visuomenė, kurioje intensyviai ir laisvai keičiamasi įvairiomis žiniomis, atliekamos įvairios operacijos, didinamos konkrečios kompetencijos bei užtikrinamas tarpasmeninis bendravimas, nepaisant laiko ir vietos barjerų. Informacinė visuomenė gali būti kuriama tik turint pakankamą potencialą pasauliniu, nacionaliniu, regioniniu, vietiniu ir organizaciniu lygiais. Todėl pabrėžiama elektroninių viešųjų paslaugų įtaka prielaidų tokios visuomenės atsiradimo susiformavimui.
- Elektroninės viešosios paslaugos teikiamos įvairiose veiklos srityse, ypatingą dėmesį skiriant švietimo ir aukštojo mokslo sistemai, kuri turi užtikrinti ne tik sąlygas EVP teikimui, bet ir ugdyti žmogiškuosius išteklius, galinčius bei turinčius pakankami kompetencijų šių paslaugų teikimui ir vartojimui.
- Lietuvos švietimo sistema taip pat turi būti reformuojama atsižvelgiant į elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą bei svarbą šiuolaikinėje visuomenėje. Lietuvos, kaip ir kitų šalių, universitetuose informacinės ir telekomunikacinės priemonės aktyviai ir nenutrūkstamai įsilieja į studijų procesą. Galima daryti išvadą, kad elektroninių viešųjų paslaugų teikimas universitete yra ypatingai reikšmingas, nes:
 1. Atsisakoma tradicinio paskaitų skaitymo;
 2. Studijų procesas, dėstytojo ir studento bendravimas yra individualizuojamas;
 3. Sudaromos palankios sąlygos studijuoti ir gauti informaciją bet koku laiku ir bet kokioje vietoje;
 4. Atsiranda galybė dėstytojams greičiau atnaujinti studijų turinį;
 5. Atsiranda galimybė studijuoti nuotoliniu būdu, įgyvendinti mokymosi visą gyvenimą koncepciją.

- Remiantis Lietuvos universitetų žiniatinklių tyrimo rezultatais, galima teigti, kad universitetai skatina EVP diegimą veikloje bei yra pasiekę pakankamai aukštą EVP teikimo lygį. Kol nebuvo išvystyta EVP sistema, universitetų žiniatinkliuose buvo teikiama abstrakti ir trumpo turinio informacija. Tuo tarpu šiuo metu, atsižvelgiant į universiteto bendruomenės poreikius ir veiklos specifiką, žiniatinkliuose pateikiama visų sričių (administracinė, kultūrinė, mokslo/studijų, viešųjų ryšių) informacija. Be to, tiriamųjų universitetų žiniatinkliai pasižymėjo tam tikromis specifinėmis funkcijomis, kurių kiti žiniatinkliai neturi (KMU pateikia elektroninio tvarkaraščio versiją, VGTU suteikia galimybę studentui pačiam atsispausdinti pažymą, KTU teikiamos virtualios bendrabučio paslaugos, VGTU ir VPU turi publikacijų bazes ir studijų elektroninius leidinius).
- Tobulėjant EVP, informacijos sklaida universitetų bendruomenėms stiprinama taip pat tokiomis e-priemonėmis: elektroninėje erdvėje publikuojami universitetų laikraščiai/žurnalai. Be to, sudaromos galimybės naudotis elektroninėmis studijų duomenų bazėmis, tačiau ne visuose tiriamuose universitetuose, nes taikomi tam tikri ribojimai (pvz. studijų duomenų bazė gali būti prieinama tik dėstytojams). Šie ribojimai stabdo EVP plėtrą bei motyvaciją naudotis elektroninėmis paslaugomis, todėl būtina skatinti, kad visuose universitetuose įvairios paslaugos būtų prieinamos visiems bendruomenės nariams, suteikiant jiems galimybę gauti reikiamą informaciją, plėtoti savo gebėjimus naudotis EVP. Žiniatinklių tyrimo metu nustatyta, kad ne visi universitetai pakankamai skiria dėmesio ir informacijos pateikimui elektroninėje erdvėje, priėjimo sudarymui visiems tiksliniams vartotojams. Pagal nustatytus žiniatinklių vertinimo kriterijus, geriausiai ir tikslingiausiai informaciją pateikia bei labiausiai naudojami EVP suteikiamomis galimybėmis VGTU ir KTU, mažiausiai – LMTA, VDA. Tai rodo, kad universitetai, atliekantys mokslinius tyrimus technologijų srityje, labiausiai suinteresuoti jų pritaikymu universiteto bendruomenės narių darbo veikloje ir efektyvumo užtikrinime.
- Svarbus aspektas EVP teikime yra elektroninių paslaugų identifikavimas. Tyrimo metu nustatyta, kad ne visi elektroninių viešųjų paslaugų vartotojai jas įvardija kaip EVP, nors jomis naudojasi studijų užduočių atlikimo, tarpasmeninio bendravimo, laisvalaikio leidimo ir informacijos paieškos procesuose. Todėl būtina užtikrinti, kad informacija apie universitetų teikiamas paslaugas elektroninėje erdvėje pasiektų vartotojus ir sukurtų konkrečių paslaugų suvokimą bei prielaidas jas identifikuoti universitetinių elektroninių viešųjų paslaugų kontekste.
- Dėstytojų ir studentų apklausos rezultatai rodo, kad studijų procese labai reikšmingą vietą užima EVP. Dauguma respondentų (apie 90 proc. studentų ir 80 proc. dėstytojų) teigiamai

vertina universitetų teikiamas EVP ir patys jomis plačiai naudojami kasdieninėje veikloje. Daugiausiai naudojami elektroniniu bibliotekos katalogu – 86,2 proc. dėstytojų ir 78,6 proc. studentų; bei universitetų elektroninėmis studijų duomenų bazėmis – 79,3 proc. dėstytojų ir 55,4 proc. studentų. Studijų procese dažniausiai EVP naudojamos pateikiant teorinę mokymo medžiagą. Todėl EVP teikimas turi būti nuolatos atnaujinama ir skatinama veikla, užtikrinanti efektyvią ir sparčią mokymo/mokymosi veiklą, sudaranti galimybes integruotai bei tikslingai organizuoti studijų procesą.

Tyrimo rezultatai leidžia teikti sekančias rekomendacijas elektroninių viešųjų paslaugų teikimui universitetuose:

- Teikiama informacija turi būti prieinama visiems tiksliniams vartotojams; informacija gali būti suskirstyta į grupes, kurios atspindėtų tikslinių vartotojų grupių interesus informacijos paieškos procese; svarbus veiksnys užtikrinantis nuolatinį ir nepertraukiamą informavimo procesą yra naujienų, pateikiamų universitetų EVP vartotojams, atnaujinimas; vartotojų patogumui informacija turi būti pateikiama logiškai, koncentruotai, aiškiai, nedviprasmiškai, pateikiant nuorodas į svarbius šaltinius.
- Turi būti sudaromos galimybės EVP vartotojams įgyti reikiamus kompiuterinio raštingumo įgūdžius ir tobulinti informacinės visuomenės suvokimo bei jos kūrimo kompetencijas; užtikrinti nenutrūkstamą ir greitą interneto ryšį; vartotojus įtraukti į diskusijas rengiant forumus elektroninėje erdvėje.
- Tobulinant dažniausiai naudojamas elektronines viešąsias paslaugas, būtina teikti daugiau informacijos apie studijų programas, jas detalizuojant, skirstant pagal tikslinių vartotojų grupių poreikius; užtikrinti patogią ir nuolatinę prieigą prie kompiuterizuotų darbo vietų universitetuose; skleisti informaciją apie universitetų EVP, tokiu būdu užtikrinant, kad visi vartotojai tikslingai jas identifikuotų; sudaryti galimybes skelbti elektroninius leidinius universitetų žiniatinkliuose ir jais pilnai naudotis.

LITERATŪRA

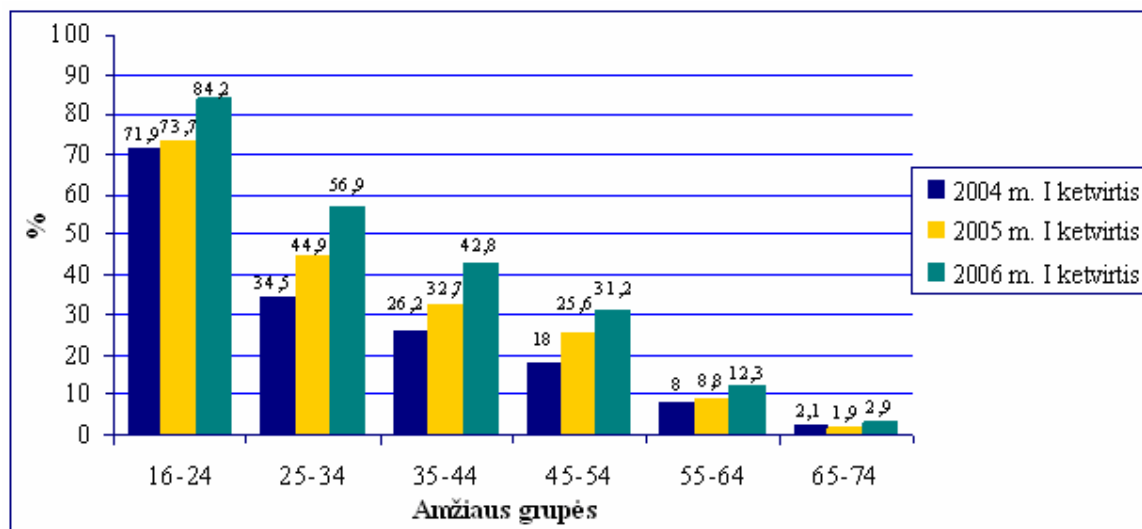
1. Augustinaitis A. (1998). *Informacinės visuomenės mokslo bruožai* // Sociologija. Mintis ir veiksmas. T. 2, p. 95-108.
2. Bakštyš A. (2006). *Statistika ir tikimybė*. Vilnius.
3. Baskas A. (2003). *Elektroninių žinių visuomenė*. Informacijos mokslai, t. 18.
4. *Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms*. (2003). [žiūrėta 2007-03-19]. Prieiga per internetą: <<http://www3.lrs.lt/cgi-bin/getfmt?C1=e&C2=209540>>.
5. Civilka M. (2004). *Situation of E-Government in Lithuania and Principles of Teaching E-Government in Lithuania*. [žiūrėta 2007-03-18]. Prieiga per internetą: <http://www.unizar.es/dercho/fyd/lefis/documentos/E-government_final2.pdf>.
6. Čekanavičius V., Murauskas G. (2000). *Statistika ir jos taikymai*. I dalis. Vilnius.
7. *Dabartinės lietuvių kalbos žodynas*. (1993). Vilnius, p. 931.
8. Dagienė V., Žandaris A. (2002). *Informatika // Informacijos technologijos*. II dalis. Vilnius.
9. Dagienė V., Girgas T., Jevsikovas T. (2005). *Enciklopedinis kompiuterijos žodynas*. Vilnius, p. 88, 300.
10. Denisovas V. (2000). *Modeliavimas dalykų dėstyme*. *Informatika*. Nr. 2(36). Vilnius, p. 5-35.
11. *Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo* [žiūrėta 2006-12-23]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_l?p_id=198184>.
12. *Elektroninė Europa – informacinė visuomenė visiems*. (2001). [žiūrėta 2006-12-03] Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter/dba_intra.W3_VIEWER.printVersion?p_int_tekst_id=4104&p_int_tv_id=691>.
13. *Elektroninės paslaugos ir jų naudojimas*. (2006). Europos sąjungos parama Lietuvos informacinei visuomenei: dabartis ir ateitis. Vilnius, p. 8.
14. *Histories of the Internet* [žiūrėta 2006-12-02]. Prieiga per internetą: <<http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>>;
15. *Informacinių technologijų visuomenė: humanitarinės interpretacijos* (2002). Lietuvos teisės universitetas, p. 59.
16. Janavičienė D. (2002). Lietuvos universitetų virtualios informacinės struktūros. [žiūrėta 2006-11-24]. Prieiga per internetą: <http://www.leidykla.vu.lt/inetleid/inf-mok/24/str3.html>
17. Kardelis K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas, p. 179.
18. Kašubienė L. (2006). *Elektroninės valdžios kokybės vertinimo prielaidos* // Kokybės vadybos iššūkiai: vertė vartotojui ar nauda verslui: tarptautinės kokybės vadybos konferencijos pranešimų medžiaga. Kaunas.
19. Kernot E. (2005). *The University and the State in a Global Age: renegotiating the traditional social contract*. *European Educational Research Journal*, Volume 4, Nr. 4.
20. Ketteridge S., Marshall S., Fry H. (2002). *The Effective academic: a handbook for enhanced practice*. Kogan page, p. 43.
21. Leonavičienė T. (2006). *SPSS programų paketo taikymas statistiniuose tyrimuose*. Vilnius.

22. *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo pakeitimo įstatymas*. (2006). [žiūrėta 2006-11-14]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter2/dokpaieska.showdoc_1?p_id=279823&p_query=&p_tr2=>>.
23. *Lietuvos švietimo gairės 2003-2012 m.* [žiūrėta 2007-02-12]. Prieiga per internetą: <<http://www.smm.lt/strategija/docs/svietimo.gaires.pdf>>.
24. *Lietuvos virtualaus universiteto 2007-2012 metų programa*. [žiūrėta 2007-02-23]. Prieiga per internetą: <http://www.itmis.lt/lt/doc/LVU_projektas.pdf>.
25. Leliugiene I., Barsauskaite V. (2007). *The Role of the University in Community Development // Higher Education and National Development*.
26. Machionini G., Samet H., Brand L. (2003). *Digital government: introduction*. [žiūrėta 2006-12-20]. Prieiga per internetą: <<http://portal.acm.org/citation.cfm?id=602440&coll=GUIDE&dl=GUIDE&CFID=18583933&CFTOKEN=81031839>>.
27. Miežinienė, A., Verhoeven, J. (1998). *Informacijos paieška duomenų bazėse*. Vilnius.
28. Merkys G. (1995). *Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys*. Šiauliai.
29. *Mokslinio tyrimo „Švietimo interneto vartai (portalas)“ ataskaita*. (2004). [žiūrėta 2006-11-04]. Prieiga per internetą: <<http://www.emokykla.lt/lt.php/tyrimai/195>>.
30. Morkūnienė J. (2003). *Globalizacija: taikos kultūra, žinių visuomenė, tolerancija*. Vilnius, p. 88.
31. Normantas E. (2001). *Distancinio švietimo vaidmuo informacinėje visuomenėje*. [žiūrėta 2006-12-14]. Prieiga per internetą: <<http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0066011.doc>>.
32. *Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?* (2006). [žiūrėta 2007-03-18]. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Informacines_politikos_dep/evaldzia/CAPGEMINI_2006.pdf>.
33. Petrauskas R. (2001). *Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime*. Vilnius, p. 30.
34. Rutkauskienė D., Pociūtė E., Targamadžė A., Strička M. (2006). *Lietuvos virtualus universitetas*. Kaunas.
35. Rudzevičius J., Guseva N. (2006). *Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai*. Ekonomika. T. 75, p. 59-71.
36. Skyrius R., Mikalauskiene A., Zalieckaitė L. (2005). *Informacijos ir komunikacijos technologijos*. Vilnius, p. 15.
37. *Statistikos departamento duomenys*. [žiūrėta 2007-01-12]. Prieiga per internetą: <http://www.stat.gov.lt/uploads/docs/IT_panaudojimas_NU_20061024.doc>.
38. *Statistikos departamento tyrimo apie informacinių technologijų panaudojimą valstybės (savivaldybių) valdymo įstaigose duomenys*. (2006). [žiūrėta 2007-01-12]. Prieiga per internetą: <http://www.stat.gov.lt/uploads/docs/IT%20%20panaudojimas%20NU_20061024.doc>.
39. *Statistikos departamento prie LR tyrimo „Informacinių technologijų panaudojimas namų ūkiuose“ duomenys*. (2006). [žiūrėta 2006-01-12]. Prieiga per internetą: <http://www.stat.gov.lt/uploads/docs/IT%20%20panaudojimas%20NU_20061024.doc>.
40. Steponavičienė G. (2006). *Tarp kompiuterių ir burokėlių*. [žiūrėta 2006-09-15]. Prieiga per internetą: <<http://www.lrinka.lt/index.php/meniu/spaudai>>.

41. Subhajt Basu. (2004) *E-government and Developing Countries: An Overview* // International Review of Law Computers and Technology, Volume 18, Number 1. p. 109-132.
42. Šaparnis G., Šaparnienė D., Virbickaitė D. (2005). *Informacinių ir komunikacinių technologijų įtaka švietimo organizacijų vadybai* // Socialiniai tyrimai. Nr. 2(6).
43. Šarmavičius D. (2006). *IT kompetencija veiasi poreikį*. Valstybės tarnybos aktualijos. Nr. 5.
44. Telksnys L.(1999). *Lietuvos informacinės visuomenės kūrimo klausimai*//*Informacinė visuomenė Lietuvoje: padėtis ir perspektyvos*. Lapkričio 9 d. LMA sesijos-konferencijos pranešimų medžiaga. Kaunas, psl. 7.
45. Valenta A. (2002). *Informacinė visuomenė ir neįgalieji* // Mūsų žodis Nr. 3.
46. *Valdžios ir visuomenės ryšio internete kokybės analizė*. (2003). [žiūrėta 2006-11-12]. Prieiga per internetą: <http://politika.osf.lt/inf_visuomene/dokumentai/VisuomenesIrValdziosRysysPerInterneta/2EtapoAtaskaita.pdf>.
47. *Viešosios paslaugos pagal temas*. (2007). [žiūrėta 2007-05-02]. Prieiga per internetą: <<http://www.evaldzia.lt/govgate/index.do?node=1>>.
48. *Viešųjų paslaugų statistika*. (2007). [žiūrėta: 2007-05-06]. Prieiga per internetą: <<http://www.evaldzia.lt/govgate/statistics.do>>.
49. Webster F. (2006). *Informacinės visuomenės teorijos*. Kaunas, p. 14.
50. West M. Darell. (2004). *E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes* [žiūrėta 2007-03-15]. Prieiga per internetą: <<http://www.insidepolitics.org/WestEgovtPAR.pdf>>.
51. Zakareya E., Zahir I. (2005). *Factors influencing the adoption of E-government in public sector*. [žiūrėta 2007-03-18]. Prieiga per internetą: <<http://216.239.59.104/search?q=cache:5X8uza16rbQJ:uxisweb1.brunel.ac.uk/iseingsites/EMCIS/EMCIS2004/subsite/papers/EMCIS-121.pdf+Zakareya+Zahir+E-government&hl=lt&ct=clnk&cd=4&gl=lt>>.
52. Zuzevičiūtė V. (2006). *Mokymosi universitete strategijos – praktika ir problemos*. Pedagogika. Nr. 81. Vilnius.
53. Žalkauskas V. (2003). *Šiuolaikinių kompiuterių programų ir tinklų žodynas*. Vilnius.

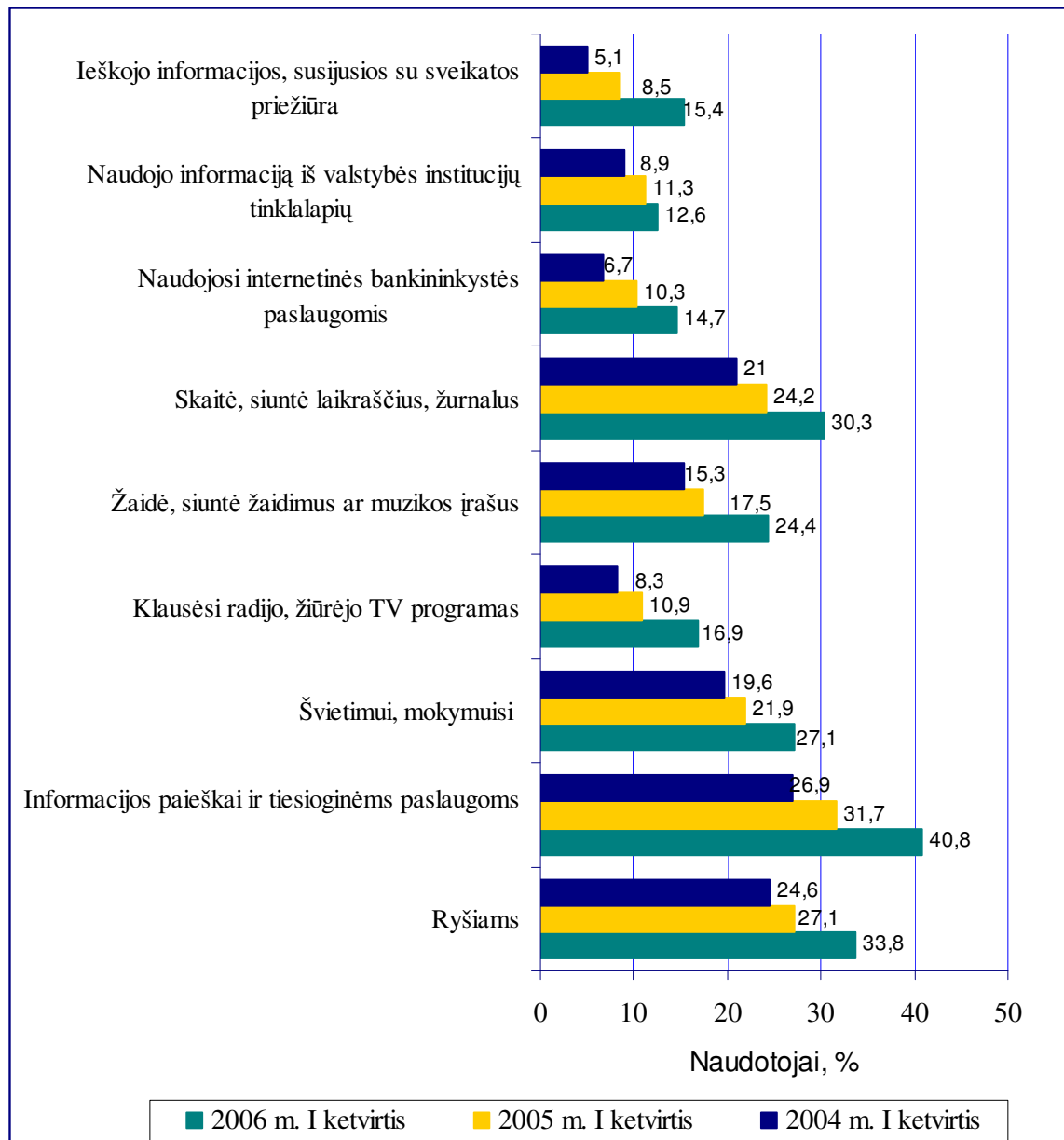
PRIEDAI

1 priedas. Asmenys, kurie naudojami internetu



Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis Statistikos departamento duomenimis, 2007.

2 priedas. Interneto naudojimo tikslai



Šaltinis: Sudaryta autorės, remiantis Statistikos departamento duomenimis, 2007.

3 priedas. Elektroninių viešųjų paslaugų suskirstymas pagal temas

Gyventojams	Verslui
Aplinkos apsauga	Duomenys ir statistika
Būstas ir nekilnojamasis turtas	Finansavimas ir parama verslui
Darbas ir darbo santykiai	Kitos paslaugos
Duomenys ir statistikas	Lietuvos archyvų departamento teikiamos paslaugos
Elektroninė paslaugų sistema	Mokesčiai
Informacija apie Jūsų valstybinį socialinį draudimą	Nuorodos susijusios su E-Government
Kitos paslaugos	Smulkus ir vidutinis verslas
Konsulinės paslaugos. Imigracija ir emigracija	Tarptautinė prekyba ir ryšiai
Krašto apsauga	Teisinė aplinka ir reguliavimas
Lietuvos archyvų departamento teikiamos paslaugos	Vartotojų teisės
LR ryšių reguliavimo tarnybos paslaugos	Viešieji pirkimai
Mokslas ir švietimas	Darbuotojų paieška ir darbinimas
Paštas	Elektroninė paslaugų sistema
Prašymai, pažymos ir SD formos Sodrai	Įmonių valdymas
Rinkimai	Kontrolė ir priežiūra
Sveikata	LR ryšių reguliavimo tarnybos teikiamos paslaugos
Teisėtvara ir teisėsauga	Mokslas ir švietimas
Valstybiniai registrai	Renginių organizavimas
Žemės ūkis	Socialinės įmokos darbuotojams
Asmens dokumentai	Teisėtvara ir teisėsauga
Civilinės būklės įrašai	Valstybiniai registrai
Deklaravimas	Verslo leidimai, licencijos, patentai, liudijimai, pažymos
El. atsiskaitymo sistema su paslaugos teikėjais	Žemės ūkis
Gyvenimo įvykiai	
Informacija apie suteiktas medicines paslaugas ir išrašytų medikamentų apimtį	
Komunaliniai patarnavimai	
Kontrolė ir priežiūra	
Kultūra ir laisvalaikis	
Lietuvos bibliotekų informacijos sistema	
Mokesčiai gyventojams	
Nuorodos susijusios su e.valdžia	
Patentai	
Registrai	
Socialinė apsauga, draudimas, išmokos, lengvatos ir kompensacijos	
Teisės aktai, susiję su e.valdžia	
Transportas ir pervežimai	
Vartotojų teisės	

Šaltinis: Viešosios paslaugos pagal temas, 2007.

4 priedas. Studentų pasiskirstymas pagal studijų programas

	Kokioje aukštojoje mokykloje studijuojate			
	ŠU	KU	KTU	VGTV
Informatika	14	11	1	
Informacinės technologijos	2			
Informatika (mokytojas mag.)	1			
Informatika (mag.)	8			
Lietuvių filologija su spec.	7			
Ekonomika	18	5	7	
Anglų filologija	9			
Lietuvių filologija ryšiai su visuomene	2			
Matematika (mag.)	6	1		
Spec. pedagogika	20			
Verslo administravimas	10		30	
Ekonomika (mag.)	1	1	2	
Vertimas (mag.)	1			
Matematika	12	25		
Viešasis administravimas (mag.)	1	1		
Lietuvių filologija	2			
Švietimo vadyba (mag.)	1			
Aplinkosaugos vadyba (mag.)	1			
Vadyba (mag.)	3		2	
Švietimo kokybės vadyba (mag.)	1			
Viešasis administravimas	2	4	8	
Siuvinių dizainas ir technologija			2	
Eksporto inžinerija			17	
Pramonės inžinerija ir vadyba (mag.)			1	
Mechanikos sistemų programavimas			1	
Vertimas prancūzų kalba			1	
Vadyba		1	15	
Chemija			12	
Statyba ir inžinerija			1	
Vadyba ir administravimas (dok.)			1	
Mechaninių sistemų programavimas			1	
Edukologija		19		
Socialinė pedagogika		3		
Psichologija		3		
Socialinis darbas		1		
Žurnalistika		1		
Aplinkos inžinerija		1		
Katechetika		1		
Rekreacija (mag.)		2		
Statistika		2		
Istorija		1		
Rekreacija ir turizmas		1		
Kūno kultūra		9		
Biofizika		2		
Rekreacinė architektūra ir kraštotvarka		2		
Mechanikos inžinerija		2		
Hidrologija		2		
Anglų filologija		1		
Civilinė inžinerija				69
Statybos inžinerija				3
Transporto inžinerija				15
Įstaigų vadyba				13
Viso	122	102	102	100

Šaltinis: Sudaryta autorės.

Universitetas kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikėjas



Mielas Respondente,

kviečiame Jus dalyvauti apklausoje ir **pareikšti SAVO nuomonę** apie elektronines paslaugas, teikiamas Jūsų universitete.

Anketoje pateikti uždaro ir atviro tipo klausimai. Nuoširdūs atsakymai į juos padės tyrimo rengėjams išanalizuoti elektroninių viešųjų paslaugų teikimo aukštajame moksle situaciją ir numatyti galimas tobulinimo kryptis.

Kiekvieno Jūsų nuomonė yra labai svarbi.

Apklausa yra **ANONIMINĖ**, nei vardo, nei pavardės rašyti nereikia.



Tyrimo organizatoriai

Jums nuoširdžiai

dėkoja už

bendradarbiavimą



Elektroninė vieša paslauga – paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją

Iškilius klausimams, rašykite el. paštu ligita.u@cr.su.lt

ATSAKYMŲ ŽYMĖJIMO PAVYZDYS:

Jums tinkantį atsakymą žymėkite taip:	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------------------------------	-------------------------------------

PRAŠOME ATSAKYTI Į KELETĄ KLAUSIMŲ APIE SAVE:

1. Lytis	Vyras	<input type="checkbox"/>
	Moteris	<input type="checkbox"/>

2. Amžius		
-----------	--	--

3. Mokslo laipsnis	Habil. dr.	<input type="checkbox"/>
	dr.	<input type="checkbox"/>

4. Pedagoginės pareigos	prof.	<input type="checkbox"/>
	doc.	<input type="checkbox"/>
	lekt.	<input type="checkbox"/>
	vyr. m. d.	<input type="checkbox"/>
	vyresn. m. d.	<input type="checkbox"/>
	m. d.	<input type="checkbox"/>
	jaun. m. d.	<input type="checkbox"/>
asist.	<input type="checkbox"/>	

5. Baigta mokslo sritis	Humanitarinių mokslų studijų sritis	<input type="checkbox"/>
	Meno studijų sritis	<input type="checkbox"/>
	Socialinių mokslų studijų sritis	<input type="checkbox"/>
	Fizinių mokslų studijų sritis	<input type="checkbox"/>
	Biomedicinos mokslų studijų sritis	<input type="checkbox"/>
	Technologijos mokslų studijų sritis	<input type="checkbox"/>

GERBIAMI RESPONDENTAI, TYRIMO ORGANIZATORIAI PRAŠO ATSAKYTI Į KLAUSIMUS:

6. Ar turite asmeninį kompiuterį:

- Taip
- Ne

7. Kaip dažnai naudojate kompiuteriu:

- Kasdien
- Kartą ar kelis per savaitę
- Rečiau

8. Kaip dažnai naudojate interneto paslaugomis:

- Kasdien
- Kartą ar kelis per savaitę
- Rečiau

9. Kam dažniausiai naudojate kompiuterį: (galite pažymėti keletą variantų)

- Užduočių studentams rengimui
- Asmeniniam bendravimui
- Informacijos internete paieškai
- Laisvalaikio praleidimui
- Kita.....

10. Ar Jūs naudojate elektroninėmis viešosiomis paslaugomis: (pvz.: e-bankininkystės, e-biblioteka, e-pirkimo paslaugos ir kt.):

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

11. Kuriais iš žemiau išvardintų elektroninių paslaugų Jūs naudojate:

Paslaugos rūšis	Visada	Dažnai	Retai	Niekada
Turto deklaravimo elektroninė paslauga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektroninės banko paslaugos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbo biržos elektroninės paslaugos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokesčių mokėjimas internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pažymų užsakymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuomonės pateikimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (patikslinkite).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIEKDAMI IŠSIAIŠKINTI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ VARTOJIMO SITUACIJĄ UNIVERSITETE, PRAŠOME ATSAKYTI Į ŠIUOS KLAUSIMUS:

12. Ar žinote, kokias elektronines paslaugas teikia jūsų universitetas?

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

13. Kokiomis universiteto teikiamomis elektroninėmis paslaugomis Jums teko naudotis: (galite pažymėti keletą variantų)

- Naujienos
- Bibliotekos elektroninis katalogas
- ŠU akademinė informacijos sistema (modulių duomenų bazė, studentų sąrašai ir kt.)
- Vidinis elektroninis paštas
- Modulių studijų teikimas nuotoliniu būdu
- Visiškai nesinaudoju
- Kita.....

Jūsų nuomonė apie elektronines paslaugas universitete:

Klausimai	Taip	Iš dalies taip	Negaliu atsakyti	Iš dalies ne	Ne
14. Ar elektroninės paslaugos universitete Jums lengvai prieinamos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Ar norėtumėte, kad būtų teikiama daugiau elektroninių paslaugų?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Ar Jus tenkina elektroninių paslaugų kokybė?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ar elektroninės paslaugos Jums padeda dėstymo procese?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Ar Jūs teikiate elektronines paslaugas studentams ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Ar Jus tenkina universiteto tinklalapio struktūra, funkcionalumas, informacijos atnaujinimas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Kaip dažnai naudojotės universiteto teikiamomis elektroninėmis paslaugomis?

Paslaugos rūšis	Visada	Dažnai	Retai	Niekada
Naujienos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
ŠU akademinė informacijos sistema	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pažymų užsakymas el. paštu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliotekos elektroninis katalogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vidinis elektroninis paštas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuotolinių studijų duomenų bazė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prašymų formų parsisiuntimas iš duomenų bazės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentų formų parsisiuntimas iš universiteto svetainės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Universiteto dokumentų peržiūra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klausimai-atsakymai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Kaip dažniausiai dėstote modulį:

- Tradiciniu būdu (darbas vyksta auditorijoje)
- Nuotoliniu būdu
- Mišriuoju būdu (tradicinis būdas bei galimybė naudotis internetine modulių medžiaga, interaktyviai bendrauti tinkamu laiku patalpoje vietoje)

NORIME SUŽINOTI JŪSŲ NUOMONĘ APIE MOKYMĄ INTERAKTYVIUOJU BŪDU:

22. Ar teko dėstyti modulį nuotoliniu būdu:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne (*pereiti prie 24 klausimo*)

23. Kur buvote mokomi rengti ir teikti nuotolinių studijų modulius:

- Savo institucijoje (seminarai, kursai ir pan.)
- Mokomi kitur (seminarai, kursai ir pan.)
- Kita (įrašykite).....

24. Ar teko dėstyti modulį mišriuoju būdu:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne (*pereiti prie 26 klausimo*)

25. Ar jums patiko dėstyti modulį mišriuoju būdu:

- Patiko
- Iš dalies patiko
- Nepatiko

26. Kokią dėstomo dalyko medžiagą teikiate elektroniniu būdu studentams: (*pažymėkite labiausiai naudojamą pateikimą*)

- Teorinė medžiaga
- Konsultacijos
- Testų pateikimas e-būdu
- Įvertinimų skelbimas
- Naudingos nuorodos į šaltinius

27. Kiek vidutiniškai laiko per savaitę skiriate darbui su internetine studijų modulio medžiaga:

- Iki 1 val.
- 1-3 val.
- Daugiau kaip 3 val.

28. Ar konsultuojate interaktyviai studentus:

- Taip
- Retkarčiais
- Ne

29. Ar manote, kad medžiagos pateikimas interaktyviuoju būdu padeda įsisavinti dalyką:

- Taip, padeda
- Padeda, bet trūksta tarpusavio bendravimo su studentais
- Nepadeda

30. Ar manote, kad dėstytojai daugiau turėtų dėstyti mišriuoju būdu:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

31. Ką Jums suteikia aukštosios mokyklos elektroninės paslaugos?

- Sutaupo laiko
- Operatyviau surandama (gaunama) informacija
- Lavina kompiuterinius įgūdžius
- Daugiau ir įvairesnės informacijos
- Nieko nesuteikia

32. Ar reikšmingos universiteto teikiamos paslaugos?

- Taip, nes informacinėje visuomenėje paslaugų kokybė turi garantuoti aukštą paslaugų lygį.
- Taip, nes yra keliamas studentų informacinio raštingumo lygis.
- Taip, nes elektroninės paslaugos padeda susiorientuoti informacijos gausybėje.
- Taip, nes elektroninės paslaugos šiuolaikinėje visuomenėje yra būtinybė.

33. Kokių elektroninių paslaugų dar pageidautumėte savo universitete?

.....

34. Ką siūlytumėte tobulinti Jūsų universitete teikiant elektronines paslaugas studentams?

.....

Dėkojame už atsakymus!

Universitetas kaip elektroninių viešųjų paslaugų teikėjas



Mielas Studente,

kviečiame Jus dalyvauti apklausoje ir **pareikšti SAVO nuomonę** apie elektronines paslaugas, teikiamas Jūsų universitete.

Anketoje pateikti uždaro ir atviro tipo klausimai. Nuoširdūs atsakymai į juos padės tyrimo rengėjams išanalizuoti elektroninių viešųjų paslaugų teikimo aukštajame moksle situaciją ir numatyti galimas tobulinimo kryptis.

Kiekvieno Jūsų nuomonė yra labai svarbi.

Apklausa yra **ANONIMINĖ**, nei vardo, nei pavardės rašyti nereikia.



Tyrimo organizatoriai
Jums nuoširdžiai
dėkoja už
bendradarbiavimą

Elektroninė vieša paslauga – paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją

Iškilius klausimams, rašykite el. paštu ligita.u@cr.su.lt

ATSAKYMŲ ŽYMĖJIMO PAVYZDYS:

Jums tinkanti atsakymą žymėkite taip:	<input checked="" type="checkbox"/>
---------------------------------------	-------------------------------------

PRAŠOME ATSAKYTI Į KELETĄ KLAUSIMŲ APIE SAVE:

1. Lytis	Vyras	<input type="checkbox"/>
	Moteris	<input type="checkbox"/>

5. Kokioje aukštojoje mokykloje studijuojate? (rašykite mokyklos santrumpą)	
--	--

2. Amžius	
-----------	--

6. Studijų pakopa	Bakalaurantas	<input type="checkbox"/>
	Magistrantas	<input type="checkbox"/>
	Doktorantas	<input type="checkbox"/>

3. Studijų forma	Dieninė	<input type="checkbox"/>
	Vakarinė	<input type="checkbox"/>
	Neakivaizdinė	<input type="checkbox"/>

7. Įrašykite, kelintame kurse studijuojate	
--	--

4. Įrašykite savo studijų programą	
------------------------------------	--

GERBIAMI RESPONDENTAI, TYRIMO ORGANIZATORIAI PRAŠO ATSAKYTI Į KLAUSIMUS:

8. Ar turite asmeninį kompiuterį:

- Taip
- Ne

9. Kaip dažnai naudojate kompiuteriu:

- Kasdien
- Kartą ar kelis per savaitę
- Rečiau

10. Kaip dažnai naudojate interneto paslaugomis:

- Kasdien
- Kartą ar kelis per savaitę
- Rečiau

11. Kam dažniausiai naudojate kompiuterį:

- Studijų užduotims atlikti
- Asmeniniam bendravimui (susirašinėjimui su draugais bei pažįstamais)
- Informacijos internete paieškai
- Laisvalaikio praleidimui
- Kita.....

12. Ar Jūs naudojate elektroninėmis paslaugomis (pvz.: e-bankininkystės, e-biblioteka, e-pirkimo paslaugos ir kt.):

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

13. Kuriomis iš žemiau išvardintų elektroninių paslaugų Jūs naudojate:

Paslaugos rūšis	Visada	Dažnai	Retai	Niekada
Turto deklaravimo elektroninė paslauga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektroninės banko paslaugos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Darbo biržos elektroninės paslaugos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mokesčių mokėjimas internetu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pažymų užsakymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nuomonės pateikimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kita (patikslinkite).....	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

SIEKDAMI IŠSIAIŠKINTI ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ VARTOJIMO SITUACIJĄ UNIVERSITETE, PRAŠOME ATSAKYTI Į ŠIUOS KLAUSIMUS:

14. Ar žinote, kokias elektrones paslaugas teikia jūsų universitetas?

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

15. Kokiomis universiteto teikiamomis elektroninėmis paslaugomis Jums teko naudotis: (galite pažymėti keletą variantų)

- Naujienos
- Įvykių kalendorius
- Bibliotekos elektroninis katalogas
- Elektroninė studijų duomenų bazė (savo asmens duomenų, įvertinimų, modulių peržiūra)
- Vidinis elektroninis paštas
- Dėstomo dalyko medžiagos pateikimas elektroniniu būdu: (pažymėkite, labiausiai naudojama pateikima):
 - Teorinė medžiaga,
 - Konsultacijos,
 - Testų sprendimas e-būdu,
 - Diskusijos
- Modulo studijos nuotoliniu būdu
- Visiškai nesinaudoju
- Kita.....

Jūsų nuomonė apie elektronines paslaugas universitete:

Klausimai	Taip	Iš dalies taip	Negaliu atsakyti	Iš dalies ne	Ne
16. Ar elektroninės paslaugos universitete Jums lengvai prieinamos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Ar norėtumėte, kad būtų teikiama daugiau elektroninių paslaugų?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Ar Jus tenkina elektroninių paslaugų kokybė?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Ar elektroninės paslaugos Jums padeda studijuoti?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Ar teko studijuoti nuotoliniu būdu?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21. Ar Jus tenkina universiteto tinklalapio struktūra, funkcionalumas, informacijos atnaujinimas?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Kaip dažnai naudojate universiteto teikiamomis elektroninėmis paslaugomis?

Paslaugos rūšis	Visada	Dažnai	Retai	Niekada
Naujienos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įvykių kalendorius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektroninė studijų duomenų bazė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Įvertinimų peržiūra	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pažymų užsakymas el. paštu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Bibliotekos elektroninis katalogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vidinis elektroninis paštas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Studento pažymėjimo užsisakymas internetu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Karjeros centro duomenų bazė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Nuotolinių studijų duomenų bazė	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prašymų formų parsisiuntimas iš duomenų bazės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dokumentų formų parsisiuntimas iš universiteto svetainės	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Klausimai-atsakymai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita.....	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

23. Kokiu būdu norėtumėte, kad būtų dėstomi moduliai:

- Tradiciniu būdu (darbas vyksta auditorijoje)
- Nuotoliniu būdu
- Mišriuoju būdu (tradicinis būdas bei galimybė naudotis internetine modulių medžiaga, interaktyviai bendrauti tinkamu laiku patalpoje vietoje)

NORIME SUŽINOTI JŪSŲ NUOMONĘ APIE MOKYMĄSI INTERAKTYVIUOJU BŪDU:

24. Ar teko studijuoti modulį nuotoliniu būdu:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

25. Ar teko studijuoti modulį mišriuoju būdu:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

26. Kur dažniausiai studijavote internetinę modulio medžiagą:

- Namuose
- Universitete
- Kita.....

27. Kiek vidutiniškai laiko per savaitę skyrėte darbui su internetine studijų modulio medžiaga:

- Iki 1 val.
- 1-3 val.
- Daugiau kaip 3 val.

28. Ar konsultavotės interaktyviai su grupės draugais, su dėstytojais:

- Taip
- Retkarčiais
- Ne

29. Ar pateikta medžiaga buvo išsami ir suprantama:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

30. Ar medžiagos pateikimas interaktyviuoju būdu jums padėjo įsisavinti dalyką:

- Taip, padėjo
- Padėjo, bet trūko nuoseklumo
- Nepadėjo

31. Ar jums patiko studijuoti modulį mišriuoju būdu:

- Patiko
- Iš dalies patiko
- Nepatiko

32. Ar norėtumėte, kad daugiau modulių būtų dėstoma mišriuoju būdu:

- Taip
- Iš dalies taip
- Ne

33. Ką Jums suteikia aukštosios mokyklos elektroninės paslaugos?

- Sutaupo laiko
- Operatyviau surandama (gaunama) informacija
- Lavina kompiuterinius įgūdžius
- Daugiau ir įvairesnės informacijos
- Nieko nesuteikia

34. Ar reikšmingos universiteto teikiamos paslaugos?

- Taip, nes informacinėje visuomenėje paslaugų kokybė turi garantuoti aukštą paslaugų lygį.
- Taip, nes yra keliamas studentų informacinio raštingumo lygis.
- Taip, nes elektroninės paslaugos padeda susiorientuoti informacijos gausybėje.
- Taip, nes elektroninės paslaugos šiuolaikinėje visuomenėje yra būtinybė.

35. Kokių elektroninių paslaugų dar pageidautumėte savo universitete?

.....

36. Ką siūlytumėte tobulinti Jūsų universitete teikiant elektronines paslaugas studentams?

.....

Dėkojame už atsakymus!

7 priedas. Lietuvos universitetai ir jų interneto svetainių adresai

1. Generolo Jono Žemaičio Lietuvos karo akademijos (LKA), www.lka.lt
2. Tarptautinė aukštoji vadybos m-kla (ISM), www.ism.lt
3. Kauno medicinos universitetas (KMU), www.kmu.lt
4. Kauno technologijos universitetas (KTU), www.ktu.lt
5. Klaipėdos universitetas (KU), www.ku.lt
6. Lietuvos kūno kultūros akademija (LKKA), www.lkka.lt
7. Lietuvos muzikos ir teatro akademija (LMTA), www.lmta.lt
8. Lietuvos veterinarijos akademija (LVA), www.lva.lt
9. Lietuvos žemės ūkio universitetas (LŽŪU), www.lzuu.lt
10. Mykolo Romerio universitetas (MRU), www.mruni.lt
11. Šiaulių universitetas (ŠU), www.su.lt
12. Vilniaus dailės akademija (VDA), www.vda.lt
13. Vilniaus Gedimino technikos universitetas (VGTU), www.vgtu.lt
14. Vilniaus pedagoginis universitetas (VPU), www.vpu.lt
15. Vilniaus universitetas (VU), www.vu.lt
16. Vytauto Didžiojo universitetas (VDU), www.vdu.lt

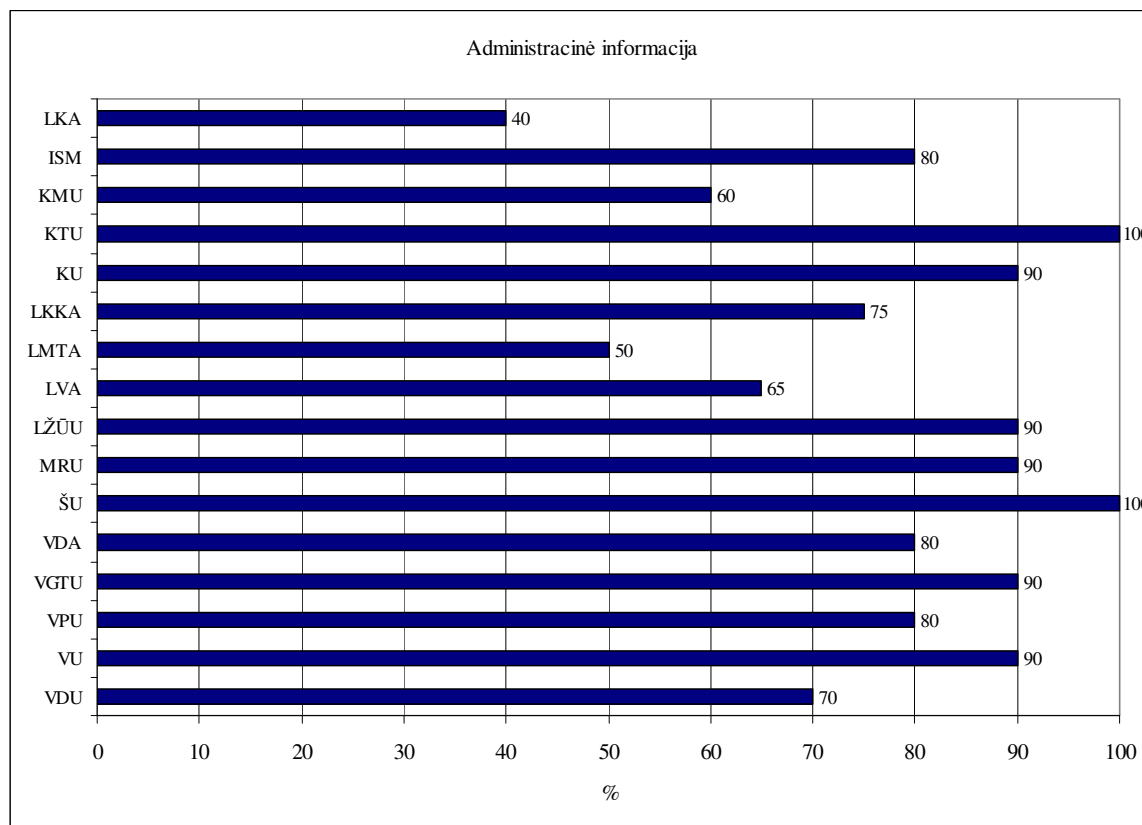
Šaltinis: sudaryta autorės, remiantis Švietimo ir mokslo ministerijos pateiktu sąrašu.

8 priedas. Universitētū elektroninēs viešosios paslaugas

Elektroninē paslauga	LKA	ISM	KMU	KTU	KU	LKKA	LMTA	LVA	LŽŪU	MRU	ŠU	VDA	VG TU	VPU	VU	VDU
Universiteto struktūra	+	-	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+
Kontaktai	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Žemėlapis	-	-	-	+	+	-	-	+	+	-	+	-	+	+	+	-
Naujienos, aktualijos	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Svetainēs versija užsienio kalba	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Universiteto dokumentai	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Svetainēs struktūra, tīnklapio medis	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-
Tarptautiniai ryšiai	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Fakultetū informācija	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Elektroninē studijū duomenū bazē	-	+	+	+	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+	+	+
Elektroninio pašto vartai	-	+	-	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Intranetas	-	+	-	-	-	-	-	-	+	-	-	-	+	-	-	+

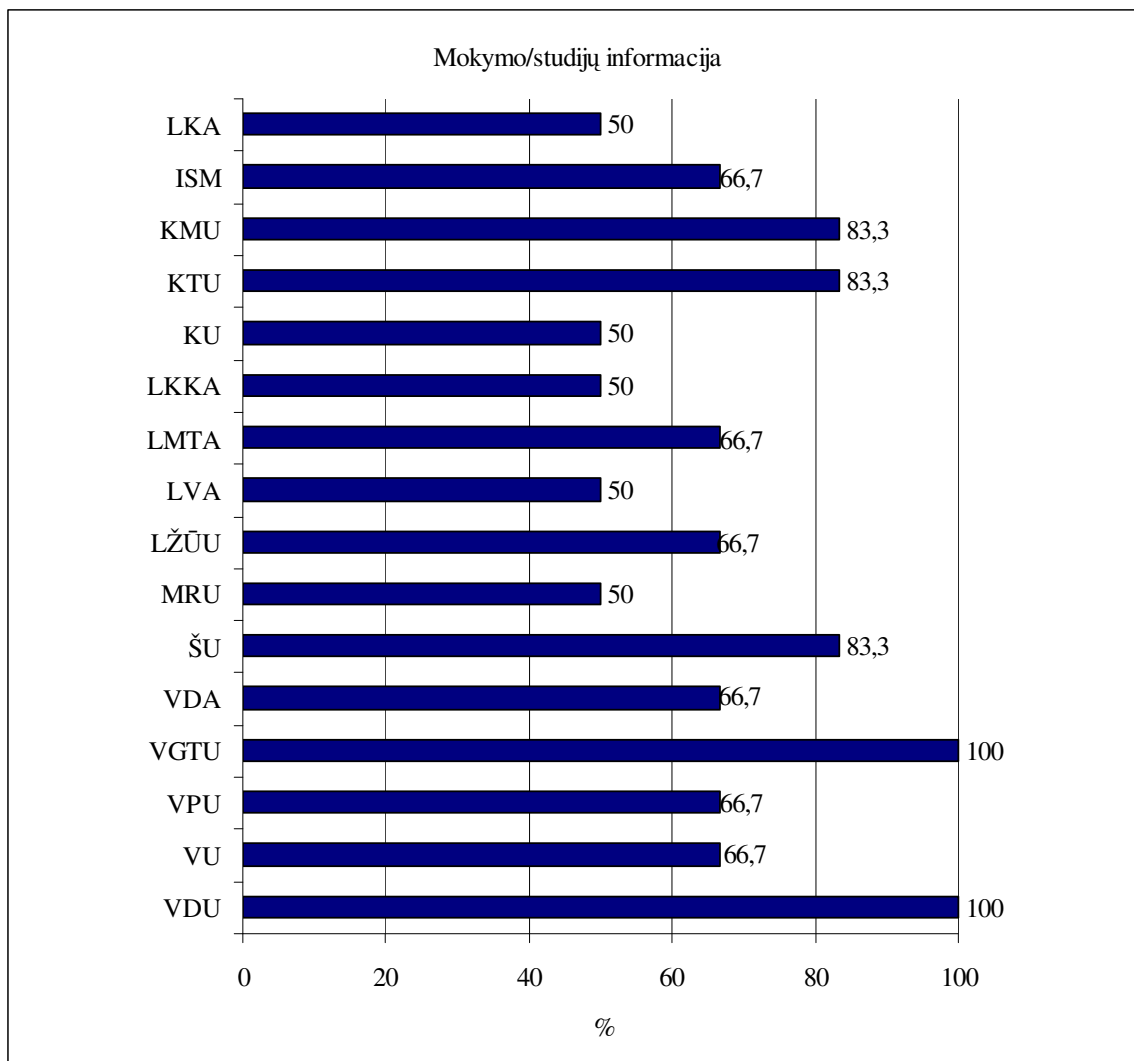
Dokumentų formos	-	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+
Vietinė paieška	+	+	+	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	-
Studijų modulių aprašai	-	+	+	+	-	+	+	-	-	-	+	+	+	-	-	+
Studijų programų aprašai	+	+	+	+	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	+	+
Priėmimo informacija	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Balsavimas, apklausa	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	+	-	+	+	-	-
Nuotolinės studijos	+	-	+	+	-	-	-	-	+	+	+	-	+	+	+	+
Naudingos nuorodos	+	+	-	+	-	+	-	-	+	+	+	+	-	-	-	-
Informacijos atnaujinimo data	+	-	-	+	-	+	-	+	-	+	-	-	+	+	+	+
Diskusijos, forumai	-	+	-	-	-	-	-	+	-	+	-	-	-	+	-	-
Straipsnių apie universitetą pateikimas	-	-	-	+	-	-	-	-	-	+	+	-	+	-	+	+
Elektroninė universiteto laikraščio (žurnalo) versija	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+	-	+	+	+	+
Įvykių kalendorius	-	-	-	-	-	-	+	-	+	+	-	-	-	-	+	-
Bibliotekos el. katalogas	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
Karjeros centro paslaugos	-	+	-	+	+	-	-	+	+	+	+	-	+	-	+	+
Universiteto rekvizitai	+	+	+	+	-	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

9 priedas. Universitetų administracinių EVP tenkinimas



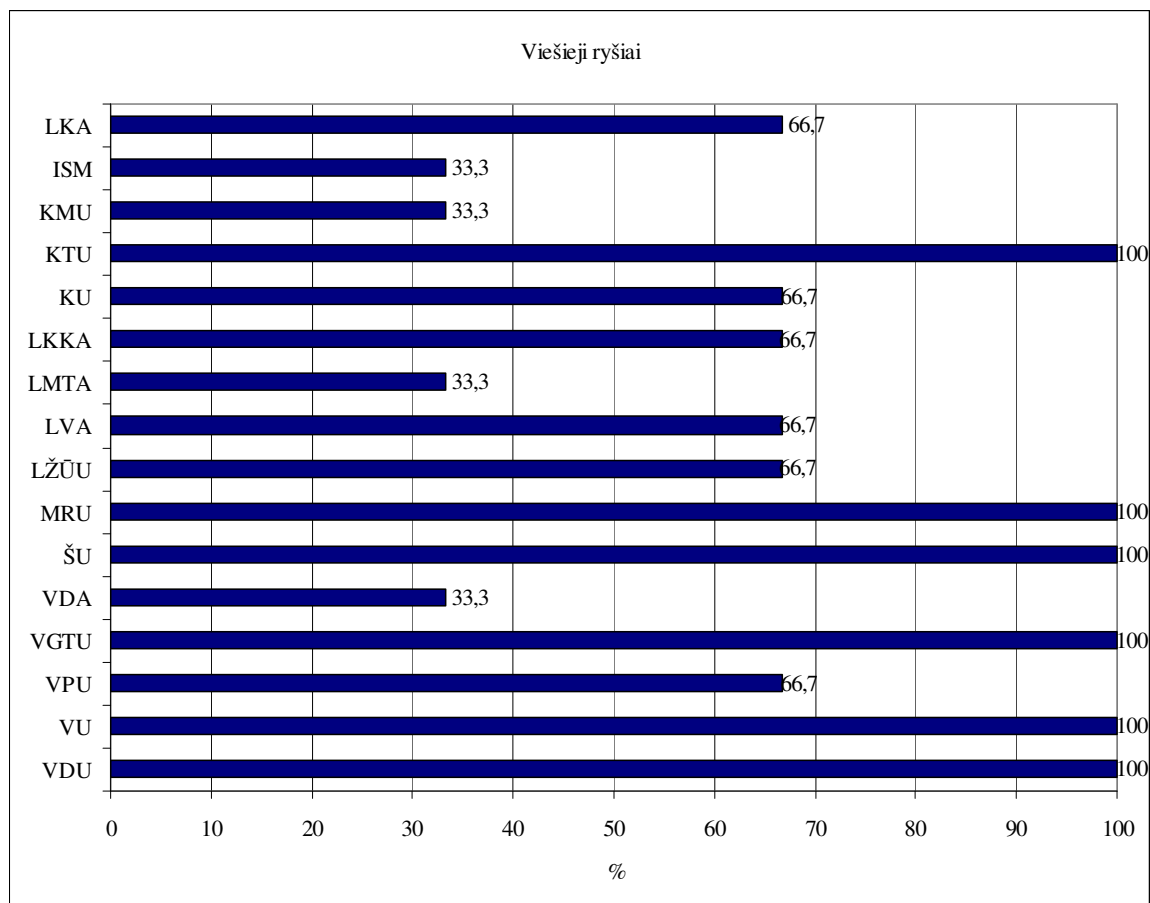
Šaltinis: Sudaryta autorės.

10 priedas. Universitetų mokymo/studijų EVP tenkinimas



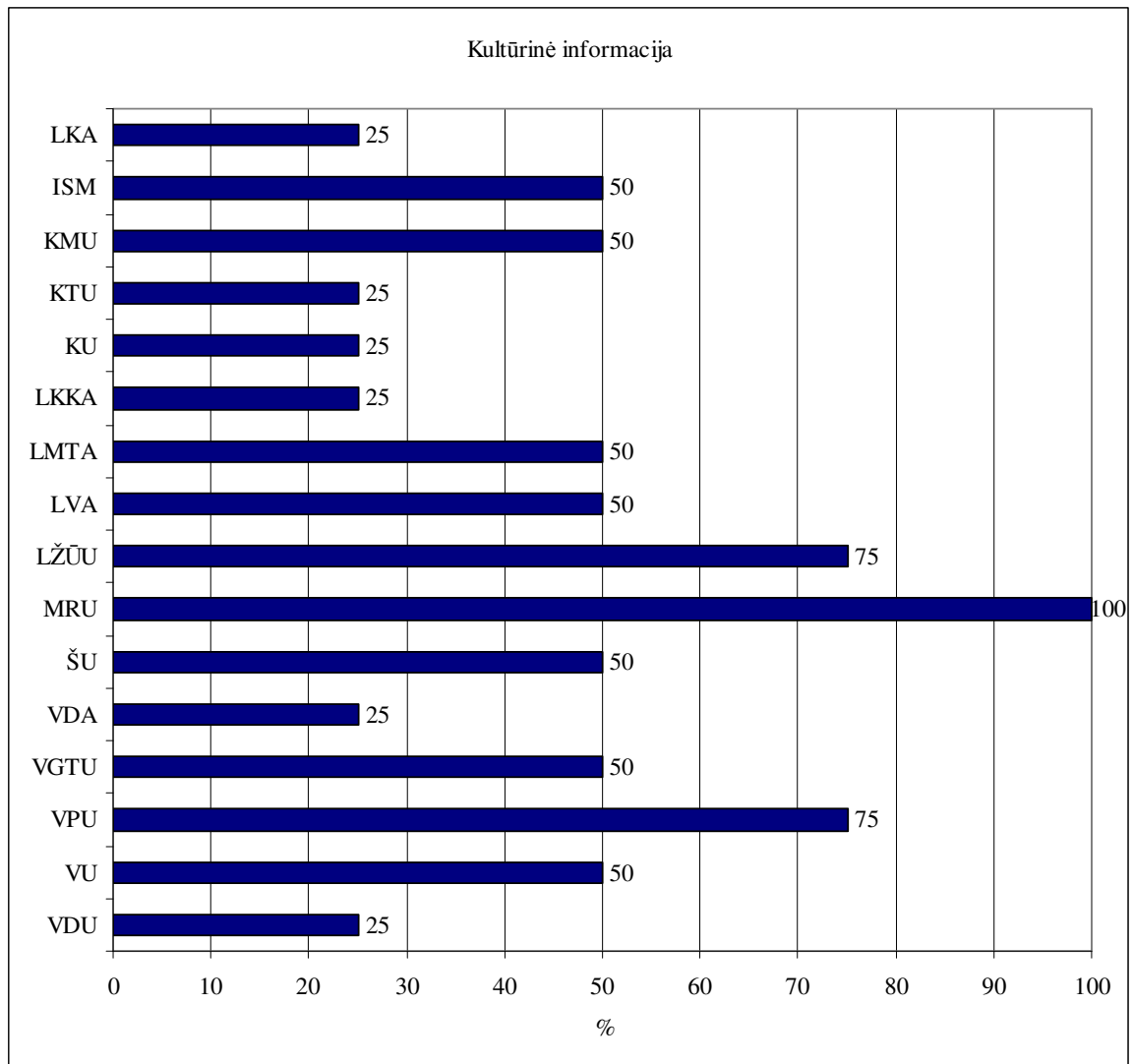
Šaltinis: Sudaryta autorės.

11 priedas. Universitetų viešųjų ryšių EVP tenkinimas



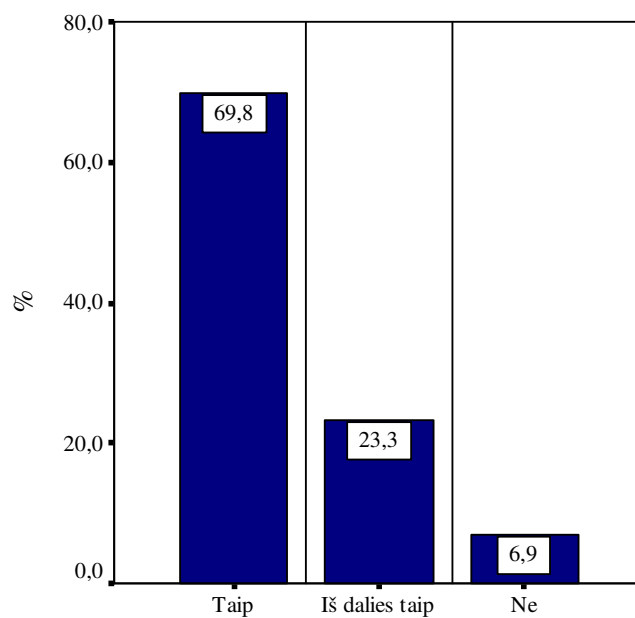
Šaltinis: Sudaryta autorės.

12 priedas. Universitetų kultūrinės informacijos EVP tenkinimas



Šaltinis: Sudaryta autorės.

13 priedas. Respondentų (dėstytojų) pasiskirstymas naudojant kitų institucijų EVP, (proc.)



Ar Jūs naudojate elektronines paslaugas

Šaltinis: Sudaryta autorės.