

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Gražvydas GABENIS

**ŠIAULIŲ SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ
INTERNETINIŲ PASLAUGŲ APRĖPTIS, PLĖTROS
TENDENCIJOS IR PERSPEKTYVOS**

Magistro darbas

Šiauliai, 2010

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Gražvydas GABENIS

**ŠIAULIŲ SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ
INTERNETINIŲ PASLAUGŲ APRĖPTIS, PLĖTROS
TENDENCIJOS IR PERSPEKTYVOS**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, vadyba ir verslo administravimas (03S1)
Šaka – viešasis administravimas**

Teigiu, kad magistro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu vadybos studijų programos magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas:

Magistro darbo autorius
(vardas, pavardė, parašas)

Vadovas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Recenzentas
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

ANOTACIJA

Gražvydas Gabenis

Šiaulių savivaldybės teikiamų viešųjų internetinių paslaugų aprėptis, plėtros tendencijos ir perspektyvos. Magistro darbas.

Magistro baigiamąjį darbą sudaro: įvadas, teorinė ir empirinio tyrimo dalys, išvados, magistro darbo santrauka anglų kalba, priedai. Darbą sudaro trys skyriai.

Pirmasis skyrius atskleidžia teorinius viešojo administravimo modernizavimo, panaudojant informacines ir ryšių technologijas, aspektus. Pristatomi bei analizuojami viešojo administravimo įstaigų paslaugų modeliai, atliekama jų lyginamoji analizė. Pateikiamas holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis Lietuvos savivaldybėms.

Antrajame skyriuje analizuojami viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų problematikos aspektai viešojo administravimo reformos kontekste, atskleidžiant tiek teigiamus, tiek ir neigiamus šio reiškinio padarinius.

Trečiajame – pateikiamas Šiaulių savivaldybėje atlikto empirinio tyrimo rezultatų apibendrinimas. Empiriniame tyrime naudojami tiek kiekybinio, tiek kokybinio tyrimo metodai leido pilnai įgyvendinti išsikeltus uždavinius.

ABSTRACT

Gražvydas Gabenis

The Coverage, Development Tendencies and Perspectives of Public Online Services Provided by Šiauliai Municipality. Master's Thesis.

The master's thesis include: the introduction, theoretical and research parts, conclusions, summary of the master's thesis in English, annexes. The paper consists of three chapters.

The first chapter reveals the theoretical aspects of modernisation of public administration using information and communication technologies. The models of services of public administration institutions are presented and analysed, the comparative analysis thereof is performed. The holistic model of integration of electronic government services is presented to Lithuanian municipalities.

In the second chapter, there are analysed the aspects of the issues of services provided by public administration institutions in the context of the public administration reform revealing both positive and negative effects of this phenomenon.

In the third chapter, there is presented generalisation of the results of the research performed in Šiauliai Municipality. Both quantitative and qualitative research methods used in the empiric research allowed complete implementing of the raised tasks.

Turinys

IVADAS	10
1. VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO MODERNIZAVIMAS PANAUDOJANT INFORMACINĖS IR RYŠIŲ TECHNOLOGIJAS – KAIP „LIETUVOS INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS STRATEGIJOS“ PRIORITETAS	15
1.1. Elektroninė valdžia nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategijos kontekste.....	16
1.2. Elektroninės valdžios paslaugų diegimo savivaldybėse plėtros tendencijos	23
1.3. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai	27
1.4. Elektroninės valdžios paslaugų modelių lyginamoji analizė	32
1.5. Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis Lietuvos savivaldybėms	33
2. LIETUVOS VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ VEIKLOS TOBULINIMO SIEKIAMYBĖ TEIKTI PASLAUGAS INTERNETU MODERNĖJANČIOS VISUOMENĖS POKYČIŲ KONTEKSTE	37
2.1. Viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų teigiami aspektai viešojo administravimo reformos kontekste	38
2.2. Viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų neigiami aspektai viešojo administravimo reformos kontekste	44
3. ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ INTERNETO PASLAUGŲ ATLIKTO TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS	50
3.1. Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio vertinimo metodologija.....	50
3.1.1. Gyventojų tyrimo pagrindimas	51
3.1.2. Šiaulių savivaldybės tarnautojų tyrimo pagrindimas.....	53
3.2. Gyventojų nuomonių apie teikiamas viešąsias paslaugas internetu tyrimo analizė.....	54
3.3. Šiaulių savivaldybės tarnautojų gebėjimo teikti viešąsias paslaugas internetu tyrimo analizė.....	75
3.4. Vadovų požiūrio į paslaugų diegimo internetu problematiką atskleidimas (interviavimo būdu gautų duomenų apibendrinimas)	85
3.5. Svarbiausi empirinio tyrimo rezultatai	89
IŠVADOS	91
LITERATŪRA	96
PRIEDAI	101
1 priedas Gyventojų tyrimo anketa.....	102
2 priedas Savivaldybės tarnautojų tyrimo anketa.....	107
3 priedas Klausimai pateikti interviavimo būdu Šiaulių savivaldybės tarnautojui, atsakingam už savivaldybės teikiamų paslaugų perkėlimą į elektroninę terpę	111
4 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir ar teko jiems naudotis Šiaulių m. savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis	112
5 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir ar jei teko naudotis savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis, tai koks buvo jų naudojimosi periodiškumas	113
6 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir Jų nuomonės ar viešųjų paslaugų perkėlimas į internetą yra būtinas	114
7 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir Jų nuomonės ar teikiamos e. valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių laiką.....	115
8 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir Jų atsakymo ar teikiamos e. valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių pinigus.....	116

9 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir koku būdu Jie norētu gauti daugiau informacijos apie savivaldybės teikiamas e. valdžios paslaugas	117
10 priedas Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) užimamų pareigų ir ar respondentai pasigenda savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į e. terpę	118
11 priedas Ryšys: Jei ta pati paslauga būtų teikiama atėjus į įstaigą arba e. būdu, koku variantu jūs pasinaudotumėte ir respondentų (gyventojų) išsilavinimo.....	119
12 priedas Ryšys: Ar Jums teko kreiptis į savivaldybės darbuotoją dėl konsultacijos kaip pasinaudoti šios įstaigos teikiamomis e. valdžios paslaugomis ir respondentų (gyventojų) išsilavinimo	120

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 pav. „SAFAD“ elektroninės valdžios paslaugų pakopų modelis.....	28
2 pav. „Lee & Layne“ elektroninės valdžios paslaugų pakopų modelis.....	29
3 pav. „E-deimanto“ elektroninės valdžios paslaugų modelis.....	31
4 pav. „Pakopų“ modelių transformavimas į „E-deimanto“ modelį.....	32
5 pav. „Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis.....	36
6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kompiuterinio raštingumo lygį.....	55
7 pav. Gyventojų (respondentų) patirtis naudojantis elektroninės valdžios paslaugomis pagal išsilavinimą.....	57
8 pav. Gyventojų (respondentų) dažnumas naudojantis elektroninės valdžios paslaugomis pagal išsilavinimą.....	58
9 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę būtinumą.....	59
10 pav. Gyventojų pasiskirstymas vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę būtinumą.....	59
11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal savivaldybių teikiamų elektroninės valdžios paslaugų kokybės įvertinimą.....	60
12 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant laiko taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju.....	61
13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą vertinant laiko taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju.....	61
14 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant pinigų taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju.....	62
15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, vertinant pinigų taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju.....	63
16 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant informavimo apie elektroninės valdžios paslaugas pakankamumą (alternatyvų proporcijos).....	63
17 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant tinkamiausius elektroninės valdžios paslaugų populiarinimo būdus.....	64
18 pav. Informacijos gavimo būdai apie teikiamas e. paslaugas pagal išsilavinimą.....	65
19 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą pagal išsilavinimą.....	67

20 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą pagal užimamas pareigas.....	67
21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal, patogumo gauti viešąsias paslaugas tik internetu, įvertinimą.....	68
22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal galimybes pasirinkti viešųjų paslaugų gavimo variantus.....	69
23 pav. Respondentų pasiskirstymas apie galimybes pasirinkti viešųjų paslaugų gavimo variantus, pagal išsilavinimą.....	69
24 pav. Respondentų kreipimosi į valstybės tarnautoją dėl konsultacijos apie elektroninės valdžios paslaugas patirtis ir konsultacijos teikimo pobūdis.....	71
25 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant priežastis, trukdančias visuomenei aktyviau naudotis savivaldybių teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis.....	72
26 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jų nuomonę apie galimybes teikti elektroninės valdžios paslaugas jų savivaldybėse.....	76
27 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jų nuomonę apie galimybes kuo daugiau e. valdžios paslaugų perkelti į elektroninę terpę.....	77
28 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant savivaldybių biudžeto lėšų sąnaudų pokyčius elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju.....	78
29 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant vartotojų tiesioginio kreipimosi srautų pokyčius perkėlus viešąsias paslaugas į elektroninę terpę.....	78
30 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę Pakankamumą.....	79
31 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal savivaldybės tarnautojų nuomonės apie Visuomenės informavimo, susijusio su elektroninės valdžios paslaugų teikimu pakankamumo įvertinimą.....	71
32 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant visuomenės supažindinimo su savivaldybių teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis būdus.....	81
33 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant aukščiausią viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygį jų savivaldybėse.....	82
34 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal ekspertinių konsultacinių seminarų organizavimą apie elektroninės valdžios paslaugas jų savivaldybėse.....	83

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1. lentelė Gyventojų (respondentų) socialiniai – demografiniai duomenys.....	54
2. lentelė Gyventojų (respondentų) patirtis ir dažnumas naudojantis.....	56
3. lentelė Respondentų pasiskirstymas vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą.....	66
4. lentelė Respondentų kreipimosi į valstybės tarnautoją dėl konsultacijos apie elektroninės valdžios paslaugas patirtis ir konsultacijos teikimo pobūdis.....	70
5. lentelė Koreliacinės analizės metodas.....	73
6. lentelė Kruskal – Valis Testas.....	74
7. lentelė Savivaldybių tarnautojų socialiniai – demografiniai duomenys.....	75
8. lentelė Savivaldybės tarnautojų (respondentų) pasiskirstymas pagal susipažinimą su pakopų modeliais: „ANAO”, „SAFAD”, „Lee & Layne“ ir „E-deimanto” modeliu ir viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais.....	81
9. lentelė Savivaldybės tarnautojų (respondentų) pasiskirstymas pagal patirtį konsultuojant gyventojus kaip pasinaudoti e. valdžios paslaugomis ir konsultacijų teikimo būdą.....	84

IVADAS

Temos aktualumas. Interneto atsiradimas privertė keisti ir valstybės valdymo organus, tiksliau, atsirado naujas būdas valdžiai pagerinti bendravimą su savo piliečiais. Informacinių ir telekomunikacinių technologijų plėtra leidžia valdžiai geriau informuoti savo piliečius, būti skaidresnei ir lengviau prieinamai, sužinoti viešąją nuomonę. Atsiradus elektroninei valdžiai, pasikeitė bendravimo su valstybės institucijomis forma, kokybė ir dažnis (Lowry ir kt., 2002; Augustinaitis ir kt., 2002; Paliulis ir kt., 2007).

Elektroninės valdžios raidos tendencijos, jų svarba valdžios įstaigų veiklos efektyvumui ir visuomeninių lūkesčių įgyvendinimui didinti bei demokratijai plėtoti yra neabejotina (Mmillard, J., 2003). Elektroninė valdžia dažniausiai suvokiama kaip valstybinės valdžios tąsa elektroninėje erdvėje, pasireiškianti kaip valstybės funkcijų gyvendinimas, organizacinių pokyčių tobulinimas pasitelkiant informacines technologijas (Designing E-Government, 2002). Elektroninė valdžia yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę (Augustinaitis, A., Petrauskas, R., 2002; Paliulis, N., Jurkėnaitė, N., 2006). Dėl šių priežasčių elektroninė valdžia gali ir turi tapti vienu iš valstybės strateginio valdymo įgyvendinimo efektyvių veiksmų ir prioritetų (Andersen, K. V., Henriksen, H.Z., 2005).

Elektroninė valdžia (e. valdžia) yra viešojo sektoriaus administracinės reformos dalis, kuri yra glaudžiai susijusi su kitomis vyriausybės vykdomomis programomis ir kurios gali būti sėkmingai įvykdytos bendradarbiaujant su privačiu sektoriumi. Viešojo administravimo srityje e. valdžios projektų įgyvendinimas atneša didelių struktūrinių pakitimų. Pasak „Microsoft“ viceprezidento Rytų ir Vidurio Europai Vahe Torossian: "E. valdžios projektų įgyvendinimas iš esmės prilygsta plataus masto valstybės valdymo reformai, kuri tinkamai įgyvendinta padeda ženkliai padidinti institucijų veiklos efektyvumą ir išvengti viešajam sektoriui *būdingų problemų – lėto piliečių aptarnavimo, korupcijos, bereikalingų biurokratinių barjerų*".

Galima išskirti vieną iš svarbesnių problemų – netinkamą požiūrį į visuomenę kaip elektroninės valdžios ne pagrindinį siekiamo tikslo objektą, kaip vartotoją, tiesioginį viešųjų paslaugų gavėją. Šiuo atveju viešojo sektoriaus institucijos laikomos pagrindiniu, o visuomenė ir jos poreikiai tampa šalutiniu tikslo objektu. Kita problema – finansinė, kai savivaldybėse yra nepakankamai finansuojami elektroninės valdžios projektai arba jie įgyvendinami fragmentiškai, nesilaikant ilgalaikių, tęstinių ir nenutrūkstamų savivaldos modernizavimo principų. Dar viena problema – menkas savivaldybių tarpusavio bendradarbiavimas teikiant elektroninės valdžios paslaugas, menka specialistų kompetencija valdyti jau įdiegtas duomenų bazines (Van der Aalst, 1999). Bene

aktualiausia problema ne tik kai kurioms pasaulio, Europos sąjungos valstybėms – *standartizuotų e. valdžios paslaugų teikimo visuomenei sistemos savivaldos lygiu nebuvimas* (Kelly, 2005). Ši problema pastaruoju metu ypač svarbi ir Lietuvai.

Elektroninė valdžia įgyvendinama pasauliniu mastu ir visais valdymo lygmenimis. Čia svarbus vaidmuo tenka vietos valdžios institucijoms, kadangi jos geriausiai gali identifikuoti besikeičiančius vartotojų poreikius (Ancarini, A., 2005). Nors skirtingose pasaulio valstybėse šių institucijų valdymo funkcijos šiek tiek skiriasi, tačiau bendras jų tikslas išlieka toks pat – *valdymą padaryti ne tik efektyvesnį, bet ir prieinamesnį visuomenei* (Gronlund, A., 2002; Gugliotta, A., Cabral, L., 2005). Savivaldybės, kurios efektyviau ir modernesniais būdais sugeba teikti viešąsias paslaugas gyventojams ir verslui, geriau ir tiksliau tenkina kitus visuomenės poreikius, tiesiogiai įgyvendina 1999 m. Lietuvoje ratifikuotos Europos vietos savivaldos ryšį su bendruomene (Valstybės žinios, Nr. 82-2418, 1999). Tuo remiantis galima teigti, kad elektroninės valdžios įtaka sprendžiant dėl įvairių modelių tinkamumo šiam ir kitiems vietovaldos principams įgyvendinti yra pakankamai svarbi.

Mokslinė problema. *Elektroninės valdžios paslaugų modeliais siekiama tobulinti viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesus, didinti viešųjų paslaugų teikimo efektyvumą.* Mokslininkai neišskiria geriausio ar paties tinkamiausio ir visoms pasaulio viešojo sektoriaus institucijoms (taip pat ir savivaldybėms) taikomo universalaus elektroninės valdžios paslaugų modelio (Goldkuhl, Persson, 2006). *Kiekvienas e. valdžios paslaugų modelis ir jo taikymas gali būti įgyvendinamas tik gerai įvertinus savitus šalies centrinės ir vietos valdžios įgyvendinimo ypatumus.* Kai kuriose pasaulio valstybėse, taip pat ir Lietuvoje identifikuojami menkai suderintų su darbe aptariamais elektroninės valdžios paslaugų modeliais arba tik atskiri šių modelių taikymo vietos savivaldos lygiu fragmentai. Tai rodo tam tikrą savivaldybių inertiškumą bei prisirišimą prie tradicinių paslaugų teikimo būdų, kas nesąlygoja viešojo administravimo modernizavimo kaip po tokio. Reikalingi sistemingi eksperimentiniai tyrimai savivaldybėse, pritaikant pasirinktus teorinius e. valdžios paslaugų modelius. *Lietuvos mokslininkai, dirbantys viešojo administravimo srityje, turėtų adaptuoti arba kurti naujus e. valdžios paslaugų modelius, įvertindami tiek vidaus, tiek išorinių aplinkų tendencijas.* Todėl kalbant apie šiuolaikiškų elektroninių paslaugų plėtros tendencijas yra labai svarbu nustatyti realią padėtį vietinės savivaldos institucijose (Šiaulių savivaldybėje) *su tikslu pasirinkti tinkamą e. valdžios paslaugų modelį.*

Tyrimo objektas – Šiaulių miesto savivaldybės teikiamos viešosios internetinės paslaugos viešojo administravimo modernizavimo kontekste.

Tyrimo tikslas – nustatyti Šiaulių savivaldybės teikiamų viešųjų internetinių paslaugų aprėptį, plėtros tendencijas bei numatyti galimas perspektyvas modernizuojant viešąjį administravimą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Atskleisti viešojo administravimo modernizavimą panaudojant informacines ir ryšių technologijas – kaip „Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos“ prioritetą;
2. Išanalizuoti viešojo administravimo įstaigų veiklos tobulinimo siekiamybę teikti paslaugas internetu modernėjančios Lietuvos visuomenės pokyčių kontekste;
3. Ištirti Šiaulių miesto savivaldybės teikiamų viešųjų interneto paslaugų plėtros tendencijas ir perspektyvas.

Darbo empiriniame tyrime buvo iškeltos hipotezės:

1. **Hipotezė (H1).** Patogumo kriterijus suteikus visas viešąsias paslaugas internetu teigiamai įtakoja respondentų požiūrį į paslaugų kokybę.
2. **Hipotezė (H2).** Pozityvus valstybės tarnautojų kompetencijos vertinimas tiesiogiai priklauso nuo gyventojų gebėjimo naudotis kompiuteriu.

Darbo mokslinis naujumas. Moksliniame darbe atlikta elektroninės valdžios paslaugų modelių sisteminė, lyginamoji analizė ir šių modelių taikymo galimybių įvertinimas savivaldos lygiu – mokslininkų labai mažai nagrinėta ir pakankamai nauja tema Lietuvoje. Lyginamosios analizės metodu iš pasirinktų nagrinėti keturių modelių: trys „Pakopų“ modeliai – ANAO, SAFAD, LEE&LAYNE ir „E-Deimanto“ modelis, nusprendus, jog Šiaulių savivaldybei tinkamiausias būtų „E-Deimanto“ modelis, tuo pagrindu naudojamas T. Limbos (2009) sukonstruotas „Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis Lietuvos savivaldybėms“. Šio modelio taikymo praktika vietos savivaldos lygiu pradėdant nuo organizacijos vidinių procesų tobulinimo padėtų tiksliau ir efektyviau prisitaikyti prie kintančių visuomenės poreikių teikiant elektroninės valdžios paslaugas, taip sukuriant didesnę viešąją vertę.

Darbo naujumą pažymi Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio praktinis įgyvendinimas Šiaulių savivaldybėje, atlikus tiek kiekybinį (gyventojų ir tarnautojų), tiek ir kokybinį (savivaldybės atsakingų darbuotojų interviavimą) tyrimus. Šio pobūdžio tyrimai Šiaulių savivaldybėje buvo atlikti pirmą kartą.

Praktinė darbo reikšmė. Šiaulių savivaldybės paslaugų teikimo praktika yra paremta tam tikrais moksliniame darbe išanalizuotais ir palygintais teoriniais elektroninės valdžios paslaugų modelių įgyvendinimo principais, jų taikymo galimybėmis bei 2002 metais Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintos Lietuvos elektroninės valdžios koncepcijos praktinėmis įgyvendinimo nuostatomis. Šių nuostatų taikymo Šiaulių savivaldybėje patirtis leidžia identifikuoti ir atskleisti Lietuvos e. valdžios paslaugų modelio susiformavimo ne tik teorinius, bet ir praktinius principus. Pasirinktas Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis Lietuvos savivaldybėms padeda išskirti specifinius paslaugų internetu bruožus bei ypatumus Šiaulių

savivaldybėje. Apibendrinti tyrimo rezultatai nubrėžia gaires, pagal kurias galėtų būti tobulinama viešųjų paslaugų teikiamų internetu sritis ne tik Šiaulių savivaldybėje, bet ir kitose savivaldybėse, nes pasirinktas elektroninės valdžios integravimo modelis yra tinkamas daugeliui vietos savivaldos įstaigų.

Darbo šaltiniai. Moksliniame darbe remiamasi švedų mokslininkų G.Goldkuhl ir A.Persson nagrinėjamomis 2000-aisiais metais Australijoje sukurtą „ANAO“, Švedijoje – „SAFAD“ elektroninės valdžios paslaugų pakopų modelių taikymo problematikos teorijomis, Jungtinių Amerikos Valstijų mokslininkų K.Layne ir J.Lee darbais, charakterizuojančiais 2001 metais sukurtą e. valdžios paslaugų „Lee&Layne pakopų modelį. 2006-aisiais metais švedų mokslininkai G.Goldkuhl ir A.Persson savo darbuose išanalizavo jų sukurtą e. valdžios paslaugų „E-deimanto“ modelio taikymo specifiką.

Elektroninės valdžios koncepcija atskleidžiama mokslininkų Lowry (2002), Paliulio ir kt. (2007) studijų pagrindu. Mokslininkai Thomas, Streib,(2003); Traunmuller, Lenk (2002); Millard (2003); Persson, Goldkuhl (2005); Kelly (2005) pateikia elektroninės valdžios paslaugų diegimo savivaldybėse plėtros tendencijas bei problematiką. Ancarini, 2005; Musso, Weare (2000); Wimmer (2002); Siegfried (2003) nubrėžia gaires, kuriomis reikėtų vadovautis, siekiant efektyviai teikti e. valdžios paslaugas. Kokiu būdu galima pasiekti geresnių viešojo administravimo bei viešųjų paslaugų teikimo rezultatų, remiamasi mokslininkų Augustinaičio (2001); Lane (2001); Bieliūno (2001); Melniko (2005); Pabedinskaitės ir Deržanauskienės (2006); Limbos (2007); Vanago (2006); Gabšio (2008) mokslinėmis studijomis.

Darbo metodika. Darbe naudotos: teorinė sisteminė, lyginamoji, tyrimo duomenų statistinė – koreliacinė analizės. Taikytas modeliavimo, trianguliacijos metodas, duomenys apdoroti SPSS programa.

Darbo struktūra. Magistro baigiamąjį darbą sudaro: įvadas, teorinė ir tyrimo dalys, išvados, magistro darbo santrauka anglų kalba, priedai. Darbą sudaro trys skyriai.

Pirmasis skyrius atskleidžia teorinius viešojo administravimo modernizavimo, panaudojant informacines ir ryšių technologijas, aspektus. Analizuojamos elektroninės valdžios raidos ištakos ir perspektyvos Lietuvoje bei e. valdžios koncepcijos svarba valstybės valdyme. Pristatomi bei analizuojami viešojo administravimo įstaigų paslaugų modeliai, atliekama jų lyginamoji analizė. Pateikiamas holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis Lietuvos savivaldybėms.

Antrajame skyriuje analizuojami viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų problematikos aspektai viešojo administravimo reformos kontekste, atskleidžiant tiek teigiamus, tiek ir neigiamus šio reiškinių padarinius.

Trečiajame skyriuje atlikti pasirinkto Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio Šiaulių savivaldybėje tyrimai. Šie tyrimai atlikti remiantis kokybinių ir kiekybinių tyrimų metodologija bei metodais. Remiantis kiekybiniais tyrimo metodais taikytas anketinės apklausos metodas siekiant sužinoti Šiaulių gyventojų nuomonę apie Šiaulių savivaldybėje teikiamas elektroninės valdžios paslaugas ir jų adaptavimo galimybes. Anketinės apklausos metodas taip pat taikytas siekiant sužinoti Šiaulių savivaldybės tarnautojų nuomonę apie jų savivaldybėje teikiamas paslaugas ir šių paslaugų plėtros galimybes. Kokybinis tyrimo metodas pasirinktas interviuojant Šiaulių savivaldybės vadovus, atsakingus už paslaugų internetu diegimą bei darbą su personalu. Šio tyrimo medžiaga tikslingai papildoma kiekybinių tyrimų duomenimis ir leidžia pateikti visų empirinių tyrimų apibendrintus rezultatus.

1. VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO MODERNIZAVIMAS PANAUDOJANT INFORMACINES IR RYŠIŲ TECHNOLOGIJAS – KAIP „LIETUVOS INFORMACINĖS VISUOMENĖS PLĖTROS STRATEGIJOS“ PRIORITETAS

Pastaraisiais metais Lietuvoje priimti strateginiai informacinės visuomenės plėtrą šalyje formuojantys dokumentai. Šiuose dokumentuose pakankamai aiškiai akcentuojama šalies gyventojų kompiuterinio raštingumo svarba, numatomos priemonės aktyvesnės gyventojų veiklos kompiuterinėje erdvėje užtikrinimui bei skatinimui.

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija orientuota į keletą prioritetų, visų pirma tai – gyventojų kompetencija ir socialinė sanglauda. Šiuo prioritetu siekiama sudaryti sąlygas mūsų šalies gyventojams įgyti žinias ir įgūdžius, reikalingus sėkmingam informacinių ir ryšių technologijų taikymui kasdieninėje veikloje, bei užtikrinti galimybes jomis naudotis.

Antrasis Strategijos prioritetas – Viešojo administravimo modernizavimas panaudojant informacines ir ryšių technologijas. Vienas iš svarbiausių veiksnių yra internetu teikiamų viešųjų paslaugų plėtra. Elektroninė valdžia yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę (Augustinaitis, A., Petrauskas, R., 2002; Paliulis, N., Jurkėnaitė, N., 2006). Dėl šių priežasčių elektroninė valdžia gali ir turi tapti vienu iš valstybės strateginio valdymo įgyvendinimo efektyvių veiksnių ir prioritetų (Andersen, K. V., Henriksen, H.Z., 2005).

Efektyvus elektroninės valdžios vystymasis Lietuvos valstybėje besąlygiškai siejamas su modernių informacinių ir telekomunikacinių technologijų naudojimu viešojo administravimo įstaigose. Elektroninė valdžia sustiprina savivaldos institucijų tarpusavio daugialypę sąveiką, susieja viešąjį administravimą su viešąja valdžia ir padidina viešųjų paslaugų teikimo vartotojams efektyvumą ir kokybę.

Elektroninės valdžios taikymo iniciatyvos yra gana naujos, tačiau ypač greitai jų plėtra tampa daugelio empirinių tyrimų objektu. Mokslinės institucijos bando identifikuoti elektroninės valdžios charakteristikas ir parametrus, siekdamos nustatyti pačias sėkmingiausias jos pritaikymo praktikas. Mokslininkai neišskiria geriausio ar paties tinkamiausio ir visoms pasaulio viešojo sektoriaus institucijoms (taip pat ir savivaldybėms) taikomo universalus e. valdžios paslaugų modelio (Goldkuhl, Persson, 2006). Kiekvienas e. valdžios paslaugų modelis ir jo taikymas gali būti įgyvendinamas tik gerai įvertinus savitus šalies centrinės ir vietos valdžios įgyvendinimo ypatumus. Šio darbo tikslas apibrėžia būtinybę išanalizuoti ne tik teorinius viešojo administravimo modernizavimo procesus savivaldybėse, bet ir empiriškai nustatyti internetu teikiamų viešųjų

paslaugų problemas ir perspektyvas vietos savivaldos institucijoje, konkrečiai Šiaulių savivaldybėje.

1.1. Elektroninė valdžia nacionalinės informacinės visuomenės plėtros strategijos kontekste

Interneto atsiradimas privertė keisti ir valstybės valdymo organus, tiksliau, atsirado naujas būdas valdžiai pagerinti bendravimą su savo piliečiais. Informacinių ir telekomunikacinių technologijų plėtra leidžia valdžiai geriau informuoti savo piliečius, būti skaidresnei ir lengviau prieinamai, sužinoti viešąją nuomonę. Atsiradus elektroninei valdžiai, pasikeitė bendravimo su valstybės institucijomis forma, kokybė ir dažnis (Lowry ir kt., 2002).

Pagrindinis e. valdžios tikslas – didinti Lietuvos Respublikos vykdomos valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškumą ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes. Vienas iš pagrindinių e. valdžios paslaugų atsiradimą skatinančių veiksnių buvo dideli lūkesčiai dėl išlaidų sutaupymo. Tačiau praktikoje kol kas šie lūkesčiai iki galo nepasiteisino. Nors viename lygmenyje sutaupoma (pvz., sumažinami tiesioginių operacijų kaštai), tačiau tai netampa bendrais sutaupymais. Elektroninės valdžios projektai taip pat nepateisino įdėtų vilčių ir dėl personalo skaičiaus mažėjimo (60/2).

Vyriausybės patvirtintoje e. valdžios koncepcijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą branda nusakoma keturiais lygiais. Keturi paslaugų perkėlimo į internetą lygiai taip pat yra naudojami vertinant e. valdžios paslaugas Europos Sąjungos ir pasaulio mastu. Tačiau, naujausiose e. valdžios tyrimų ataskaitose jau pradėta teigti, jog reikia įvesti ir 5-tąjį interaktyvumo lygmenį. Pirmojo ir antrojo lygio paslaugos gali būti sukurtos per gana trumpą laiką ir už santykinai nedidelę kainą. Perėjimas į trečią lygį reikalauja technologinio šuolio ir papildomų lėšų. Norint teikti ketvirtojo lygio paslaugas reikia ne tik daug išlaidų ir laiko, bet ir tam tikros vartotojų kultūros bei valstybės struktūrų organizacinių pokyčių. Ketvirtam lygmeniui įgyvendinti reikalingos patikimos asmens identifikavimo sistemos (trečiam lygmeniui dažnai pakanka paprasto naudotojų registravimo). Lietuvoje teikiamos e. paslaugos yra įvairių lygių.

Tačiau Lietuvoje informacinės visuomenės paslaugų teikimas ir naudojimas jomis yra labai mažai išplėtotas. Tai parodo ir Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Vyriausybės atliktas viešųjų paslaugų tyrimas, iš 556 vyriausybinių įstaigų teikiamų įvairių paslaugų tik devynios įstaigos teikė aukščiausio lygio paslaugas, kai viską galima atlikti sėdint prie savo kompiuterio. Dar 42 įstaigos teikė ganėtinai aukšto – trečio lygio paslaugas. Antro lygio paslaugas teikė 142

valdiškos institucijos. Bet daugiausiai įstaigų, 363, teikė žemiausio – pirmo lygio paslaugas. Remiantis pateiktais duomenimis galime atlikti palyginamąją analizę, pvz. nuo 2006 m. viešojo sektoriaus organizacijose pirmo lygio teikiamos paslaugos iki 2008 m. išaugo nuo 39,4 proc. iki 61 proc., tuo tarpu savivaldybėse tuo pačiu laikotarpiu nuo 81,8 proc. iki 100,0 proc.. Antrojo lygio e. valdžios paslaugos viešojo administravimo įstaigose išaugo nuo 29,6 proc. iki 47,8 proc., kuomet savivaldybėse – nuo 72,7 proc. iki 95,0 proc.. Trečiojo lygio paslaugos savivaldybėse iki 2008 m. išaugo nuo 10,6 proc. iki 38,3 proc.. Kaip matome, kuo aukštesnio lygio paslaugos teikiamos, tuo mažiau jų siūloma elektroninėje erdvėje. Ir paskutinio – ketvirtojo lygio paslaugos savivaldybėse per du metus taip pat ženkliai padidėjo nuo 1,5 proc. iki 13,3 proc.. Taigi, galima daryti apibendrinamąją išvadą, jog savivaldybėms yra didelis rezervas siūlyti gyventojams kuo daugiau aukščiausio lygio e. valdžios paslaugų (24).

Viešosios internetinės paslaugos. Ne mažiau svarbios valstybės institucijų teikiamos internetinės paslaugos. Institucijų viešosios paslaugos – apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą (pvz., paklausimą ir atsakymą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymus ir kt.) su viešojo administravimo institucija virtualioje erdvėje (Paliulis ir kt., 2007).

Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme pateikiamas toks viešosios paslaugos apibrėžimas „viešoji paslauga – valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas" (2/1).

Viešoji paslauga – teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais.

Viešoji elektroninė paslauga yra gyventojų ar verslo subjekto bendravimas su valstybės institucijomis, naudojantis šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis nuotoliniu būdu. Pagrindinis elektroninių paslaugų tikslas – pagerinti bendravimą tarp gyventojų, verslo subjektų ir valstybės institucijų, geriau tenkinti jų poreikius. Informacinės visuomenės plėtros komitetas pateikė tokį elektroninių paslaugų apibrėžimą: „elektroninė viešoji paslauga – paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją" (23/2).

Viešųjų paslaugų perkėlimui į virtualią erdvę 2001 metais buvo išskirti tokie uždaviniai (Paliulis ir kt., 2007, p.226):

- ✓ Plėsti šalies informacinę sistemą, suteikti gyventojams ir verslo subjektams priėjimą prie valstybės duomenų bazių.

- ✓ Steigti elektroninės informacijos teikimo ir gavimo punktus, sukurti viešųjų e. paslaugų vieną, pagrindinį tinklalapį, skatinti elektroninio parašo ir asmens tapatybių kortelių naudojimą, perkelti kaip galima daugiau ir aukštesnio lygio paslaugų į virtualią erdvę.

- ✓ Suteikti galimybę fiziniams ir juridiniams asmenims per internetą a tiesioginiu režimu atlikti muitinės, mokesčių mokėjimo bei pajamų deklaravimo procedūras, kitas svarbias viešąsias e. paslaugas.

- ✓ Įgyvendinti ir plėtoti internetinių paslaugų vieno langelio principą.

- ✓ Koordinuoti ministerijų ir kitų valstybės institucijų internetinių paslaugų diegimą, skaičiuoti e. paslaugų įdiegimo išlaidas ir sutaupytas pajamas dėl šių paslaugų.

Dalis šių iškeltų uždavinių jau yra sėkmingai įvykdyti ar vykdomi. Šiuo metu Lietuvoje elektroninės viešosios paslaugos teikiamos trimis pagrindinėmis kryptimis:

- ✓ Valstybės institucijų interneto puslapiai. Praktiškai visos valstybės institucijos turi interneto tinklalapius, kuriuose vartotojai gali ieškoti reikalingos informacijos.

- ✓ Savivaldybių interneto puslapiai. Miestų ir kaimiškų gyvenviečių valdžios teikiama informaciją galima rasti savivaldybių ir seniūnijų interneto tinklalapiuose. Tačiau kaimiškose gyvenvietėse ir mažesniuose miesteliuose susiduriama su kompiuterio raštingumo problema.

Elektroniniai valdžios vartai (13/2). Šiame skyrelyje aptarsime šiuo metu svarbiausią ir nuolatos atnaujinamą elektroninės valdžios interneto tinklalapį, kitaip dar vadinamą – valdžios elektroniniai vartai. Valdžios elektroninių vartų paskirtis – teikti valdžios institucijų paslaugas ir viešąją informaciją a gyventojams, verslo subjektams ir kitiems suinteresuotoms grupėms vieno langelio principu. Lietuvoje 2004 m. buvo žengti pirmieji žingsniai, pristatant valdžios elektroninius vartus. Jų prieiga per internetą: www.epaslaugos.lt, www.govonline.lt, www.evaldzia.lt (13/2).

Jame lankytojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią informaciją. E. valdžios tinklalapyje saugomas ir kaupiamas nuorodų sąrašas į viešųjų įstaigų ar valstybinių institucijų puslapius, kurios teikia paslaugas ar skelbia viešą informaciją. Nuorodos grupuojamos pagal tai, kam paslaugos skirtos – verslo subjektams ar gyventojams (Paliulis ir kt., 2007, p. 221).

Informacinės visuomenės plėtros komitetas nustatė, kad dabartinis valdžios elektroninių vartų portalas turi nemažai trūkumų: jame dar neįgyvendintas vieno langelio principas, kai vartotojas, identifikavęs save vieną kartą, gali gauti bet kurią viešąją elektroninę paslaugą iš bet kurios institucijos; valstybės tarnautojų parengti dokumentai ir kiti duomenys dažnai dubliuojasi, neužtikrinama tinkama jų apsauga; sunku sukontroliuoti naujai atsirandančias paslaugas ar jau

esamų paslaugų pokyčius. Jau numatyta, kad šie trūkumai bus ištaisyti kaip galima greičiau, tada valdžios elektroninių vartų tinklalapiui bus galima priskirti šiuos privalumus (Paliulis ir kt., 2007, p. 224]:

- ✓ Vartotojas, identifikavęs save vieną kartą, gali gauti bet kurią viešąją elektroninę paslaugą iš bet kurios institucijos.
- ✓ Galimi keli identifikavimo būdai: prisijungimas iš penkių didžiųjų Lietuvos bankų teikiamų internetinės bankininkystės sistemų, naudojantis viešojo rakto infrastruktūros paslauga (vartotojo galimybė pasirašyti dokumentus e. parašu) arba mobiliojo e. parašo paslaugomis (t.y. pasinaudojant mobiliojo operatoriaus teikiamomis paslaugomis).
- ✓ Vartotojui nereikės žinoti visų procedūrų, kurios atliekamos teikiant paslaugą. Todėl jei kis e. paslaugos teikimo tvarka, pasikeis tik srautai tarp institucijų, vartotojas gali to net nežinoti.
- ✓ Tikimasi, kad iki 60 proc. visų viešųjų paslaugų bus teikiama per šį tinklalapį.

Pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus numatyta, kad visos šalys narės turi teikti 20 viešųjų paslaugų, iš kurių 12 skirta gyventojams, o 8 verslo subjektams. Vyriausybė šiuo metu vykdo elektroninės valdžios plėtros projektą, pagal kurį prognozuojama, kad iki 2010 m. 95 proc. viešųjų paslaugų bus perkelta į internetą ir jomis naudosis apie 40 proc. šalies gyventojų. Tuo tarpu 2006 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Vyriausybės atlikto tyrimo duomenimis pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę siekė 70 proc.. 2006 m. kai kuriose Europos Sąjungos valstybėse 92 proc. viešųjų paslaugų jau buvo galima pasiekti internetu, bet vidurkis – 70 proc.. Tyrimas parodė, kad į internetą sparčiau perkeliamos verslo subjektams skirtos e. paslaugos: 2006 m. buvo perkelta 80 proc. verslo subjektams skirtų paslaugų, ir tik 60 proc. gyventojams. Tokia tendencija pastebima ir kitose Europos Sąjungos valstybėse, pagrindinė priežastis – verslo subjektai daug dažniau naudojami e. paslaugomis, didėja jų poreikis naujų viešųjų e. paslaugų.

Tarptautinė elektroninio verslo konsultacijų ir tyrimų bendrovė „Gartner“ išskiria keturis pagrindinius elektroninių viešųjų paslaugų vystymosi etapus (Paliulis ir kt., 2007):

1. 1990 – 1995 metai, informacijos pateikimas;
2. 1999 – 2000 metai, interaktyvumas;
3. dabartinis laikotarpis, transakcijos ir abipusis interaktyvumas;
4. ateities prognozės, transformavimas.

Šie vystymosi etapai susiję su elektroninių paslaugų teikimo brandos lygiais. Be abejo, neįmanoma, kad visos valstybės institucijos pereitų visas vystymosi fazes sinchroniškai, todėl skirtingos institucijos yra skirtingose e. paslaugų vystymosi fazėse. Elektroninė valdžia 2007 metų

gegužės mėnesį savo tinklalapyje teikė 10 viešųjų elektroninių paslaugų ketvirto lygio, 44 paslaugas – trečiojo, 199 paslaugas – antrojo lygio ir net 358 paslaugos buvo tik pirmojo lygio. Taigi, dar daug reikia skirti investicijų ir lėšų, kad ir e. valdžios paslaugos tenkintų piliečių ir verslo subjektų lūkesčius.

Elektroninės valdžios raidos ištakos ir perspektyvos Lietuvoje. Elektroninės valdžios teisinė aplinka yra reikšminga e. valdžios funkcionalumo dalis įtvirtinanti pamatinius principus ir prielaidas, kurių pagrindu realizuojami ir funkcionuoja konkretūs e. valdžios mechanizmai. E. valdžios svarba sąlygoja ir ypatingą e. valdžios teisinės aplinkos svarbą, kadangi e. valdžia negali tinkamai funkcionuoti nesant išsamios ir nuoseklios teisinės aplinkos. Teisinės aplinkos spragos ir trūkumai sąlygos netinkamą ar nepakankamą e. valdžios funkcionalumą, arba neadekvatų e. valdžios funkcijų įgyvendinimą.

Žvelgiant į e. valdžios ir informacinės visuomenės kūrimąsi Lietuvoje, galime grįžti į 2001 m. kai Vyriausybė patvirtino ir įsteigė Informacinės visuomenės plėtros komitetą, atsakingą už informacinių technologijų ir informacinės visuomenės kūrimą Lietuvoje. 2001 m. Vasario 28 d. Vyriausybė patvirtino Informacinės visuomenės plėtros koncepciją, kuri išskyrė Elektroninės valdžios kūrimą kaip vieną iš prioritetinių sričių.

2000 m. birželį išleistas ES Komisijos e-Europe + Veiksmų planas skirtas Informacinės visuomenės plėtrai ES šalyse (taip pat ir Lietuvai) o tų pačių metų rugpjūtį Vyriausybė patvirtino Informacinės visuomenės plėtros strateginį planą 2001 – 2004 metams. Strategijoje buvo išskirtos 4 prioritetinės sritys: Lietuvos piliečių įgūdžiai, viešasis administravimas; e. verslas; lietuvių kultūra ir kalba.

2001 m. pabaigoje Lietuvos Respublikos Seimas apibrėždamas pagrindinius šalies plėtros ilgalaiškės perspektyvos tikslus patvirtino ilgalaiškę valstybės raidos strategiją. Šiuo tikslu, 2002 m. lapkričio 12 d. buvo priimtas Seimo nutarimas "Dėl valstybės ilgalaiškės raidos strategijos", kuriame betarpiškai formuluojami e. valdžios vystymo prioritetai Lietuvoje – efektyvus e. valdžios vystymasis Lietuvos valstybėje besąlygiškai siejamas su modernių informacinių ir telekomunikacinių technologijų naudojimu viešajame administravime. Minėtame nutarime formuluojamos kelios e. valdžios vystymo Lietuvoje prielaidos. Nutarimo 3 skirsnio "Ilgalaikiai valstybės raidos prioritetai ir jų įgyvendinimo kryptys" 2 dalyje "Gyventojų kompetencija" numatyta įgyvendinti šalies gyventojų teisę į greitą, saugų ir pigų internetą. Todėl galima teigti, jog sėkminga e. valdžios plėtra šiame teisės akte taip pat glaudžiai siejama su kokybišku interneto paslaugų prieinamumu. E. valdžia įvardinta kaip pagrindinė strateginė kryptis, padedanti gerinti valdymo kokybę ir operatyvumą, sumažinti valstybės tarnautojų skaičių ir pan., t.y., e. valdžios plėtra turi padaryti viešąjį administravimą efektyvesniu. Lietuvos Respublikos Vyriausybė 2002 m.

gruodžio 31 d. priėmė „Nutarimą dėl e. valdžios koncepcijos patvirtinimo“. 2001 m. buvo priimtas Lietuvos Respublikos Vyriausybės „Nutarimas dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“. Informacinės visuomenės kūrimą ir vystymą reglamentuoja ir eilė kitų dokumentų: LR Seimo „Rezoliucija dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritetinių darbų“, LR Vyriausybės „Nutarimas dėl Lietuvos informacinės visuomenės strateginio plano patvirtinimo“, LR Vyriausybės „Nutarimas dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2002 metų detaliojo plano patvirtinimo“. Specifines sritis reglamentuoja LR Seimo priimti elektroninio parašo, valstybės, juridinių asmenų, nekilnojamo turto registro, autorių teisių ir gretutinių teisių, telekomunikacijų ir kt. įstatymai.

Informacinės visuomenės plėtros procesą Lietuvoje koordinuoja Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės (IVPK).

Elektroninės valdžios koncepcijos svarba valstybės valdyme. Lietuvos e. valdžios koncepcija yra pagrindinis dokumentas apibrėžiantis e. valdžios sąvoką ir tikslus. Šiame dokumente aiškiausiai pateikiama informacinių technologijų vaidmens valstybės valdyme koncepcija, todėl šiame skyriuje plačiau panagrinėsiu Koncepcijoje išreikštus tikslus, bei kaip sekėsi juos įgyvendinti Lietuvoje.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 metų gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115, buvo patvirtinta Elektroninės valdžios koncepcija, kurioje buvo numatyta, kad iki 2005 metų visos viešosios paslaugos, kurias administruoja viešojo administravimo institucijos ir kurios gali būti teikiamos nuotoliniu būdu, turi būti perkeltos į internetą.[23/1]

Koncepcijoje apibrėžiami keturi elektroninių paslaugų brandos lygiai:

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

Elektroninės valdžios sudėtinės dalys:

- viešojo administravimo paslaugos;
- saugios informacinės sistemos ir saugi Interneto prieiga;

- įstatyminė bazė;
- valstybės registrai.

Iki 2005 metų visos viešosios paslaugos, kurias administruoja institucijos, turėjo būti iki trečiojo lygio perkeltos į internetą ar teikiamos kitais nuotoliniais būdais (išskyrus viešąsias paslaugas, kurios negali būti teikiamos nuotoliniu būdu, pvz., viešosios paslaugos, kurias teikiant privalo dalyvauti pats valstybės tarnautojas). Konceptija taip pat apibrėžė „Vieno langelio“ principą – fiziniams ir juridiniams asmenims nereikės rūpintis atliekamų viešojo administravimo procedūrų eiga, nes tai atliks valstybės informacinės sistemos, gyventojams ir verslo subjektams tiesiogiai nedalyvaujant.

Elektroninės valdžios koncepcijoje išskirti prioritetai:

- ✓ suderinti oficialiosios informacijos šaltinių formavimo, funkcionavimo ir sąveikos teisinę bazę – parengti įstatymus ir kitus teisės aktus, reglamentuojančius informatikos ir telekomunikacijų veiklą, oficialiosios informacijos formavimą ir tvarkymą;
- ✓ sukurti integralią valstybės registrų sistemą, skirtą įstatymuose nustatytų objektų registravimui, apskaitai, registravimo duomenų teikimui;
- ✓ sukurti modernių informacinių technologijų naudojimui pagrįstas priemones, padedančias Lietuvos Respublikos Vyriausybei, ministerijoms, kitoms valstybės institucijoms ir įstaigoms vykdyti joms skirtas funkcijas, įrengus svarbiausiųjų valstybės funkcijų vykdymo duomenų tvarkymo informacines sistemas.

Siekiami rezultatai:

- ✓ valstybės ir savivaldybių tarnautojai galės veiksmingiau, racionaliau ir lanksčiau spręsti valstybės valdymo, jos išteklių panaudojimo klausimus:
- ✓ visi tarnautojai privalės išmokti e. raštingumo ir turėti tai patvirtinančius dokumentus;
- ✓ visi tarnautojai, kuriems bus suteiktos teisės, turės procesorines korteles su e. parašu ir dirbs su elektroniniais dokumentais;
- ✓ bus pradėta aptarnauti gyventojus pagal "vieno langelio" principą (pvz.: Sodra, Vilniaus savivaldybė);
- ✓ viešieji pirkimai bus skaidrūs konkurso dalyviams, kurie per specialiai skirtą interneto portalą galės operatyviai gauti juos dominančią informaciją, o pirkimo konkursus skelbiančios institucijos gaus centralizuotas viešųjų pirkimų aprūpinimo ir organizavimo paslaugas [23/1]

E. valdžios koncepcijoje yra pripažįstama, jog pokyčiai susiję su informacinių technologijų diegimu ir e. valdžios projektų įgyvendinimu bus labai ryškūs. Informacinės technologijos ir jų panaudojimo galimybės pakeis valstybės valdymo sampratą, gyventojų, verslo bei institucijų komunikacijos kokybę. E. valdžios koncepcijoje yra pateikiami numatomi pokyčiai ir jų nauda

visoms visuomenės grupėms. Konceptijoje yra suformuluotas tikslas „didinti LR vykdomosios valios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes“. Pabrėžiamas svarbiausias uždavinys yra pasiekti, kad nuo 2005 m. viešosios paslaugos būtų teikiamos naudojantis informacinėmis technologijomis. Akivaizdu, kad ši koncepcija iš esmės yra orientuota į valstybės viešųjų paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę, t.y. į viešųjų paslaugų tiekimą panaudojant informacinių technologijų instrumentus. Šis perkėlimas yra suskirstytas į keturis lygius pagal interakcijos intensyvumą, numatyti paslaugų teikimo principai (pvz., vieno langelio principas). E. valdžios strategijoje taip pat yra bandoma apibrėžti e. valdžios aprėptį ir prioritetus. E. valdžios koncepcija turi būti įgyvendinama visais valdžios ir savivaldos lygiais. Pirminiai prioritetai yra integruota valstybės registrų sistema, konkrečių valstybės institucijų informacinių sistemų kūrimas bei juridinių ir fizinių asmenų tapatybės nustatymo sistemos. Be to koncepcijoje pateikiamos e. valdžios projektų valdymo ir finansavimo gairės, viešųjų paslaugų teikimo techniniai sprendimai. Tenka apgailestauti, kad e. valdžios strategija yra santykinai siaura ir nustato tik elektroninių viešųjų paslaugų teikimo gaires, be to, daugeliu atveju akcentuoja būtent instrumentus, o ne e. sąveikų efektyvumą.

1.2. Elektroninės valdžios paslaugų diegimo savivaldybėse plėtros tendencijos

Elektroninė valdžia vienokiu ar kitokiu lygiu yra įgyvendinama beveik visose pasaulio valstybėse, teikiant viešąją informaciją bei viešąsias paslaugas internetu (The world Bank, 2003). Kiekviena valstybė pagal savo galimybes plėtoja elektroninę valdžią, informacinės technologijos prisideda prie valdžios atskaitomybės bei skaidrumo visuomenei didinimo ir tai skatina valdžią keisti savo biurokratinį modelį į kitą, vis labiau į piliečius orientuotą viešojo administravimo sistemą (Thomas, Streib, 2003; Traunmuller, Lenk, 2002; Millard, 2003).

Pagrindine naujosios viešosios vadybos idėja laikoma valdžios decentralizacija bei funkcijų perdavimas vietos valdžios lygmens institucijoms – savivaldybėms, siekiant pagerinti visą valstybės valdymą, valdžią priartinti prie piliečio ir taip geriau patenkinti jo, kaip kliento, poreikius (Becker, Algermissen, 2005).

Elektroninė valdžia sustiprina savivaldos institucijų tarpusavio daugialypę sąveiką, susieja viešąjį administravimą su viešąja valdžia ir padidina viešųjų paslaugų teikimo vartotojams efektyvumą ir kokybę.

Elektroninės valdžios taikymo iniciatyvos yra gana naujos, tačiau ypač greita jų plėtra tampa daugelio empirinių tyrimų objektu. Mokslinės institucijos bando identifikuoti elektroninės valdžios charakteristikas ir parametrus, siekdamos nustatyti pačias sėkmingiausias jos pritaikymo praktikas.

Pasak Tat – Kei Ho (2002), valstybės tarnautojai, atlikdami savo funkcijas, nebesiekia vien tik veiklos produktyvumo, jų funkcijų įgyvendinimas tampa vis labiau orientuotas į klientų poreikius. Savivaldybės, kurios nuo biurokratinio valdymo yra perėjusios prie elektroninės valdžios paradigmų taikymo, vadovaujasi dviem pagrindiniais principais (Grabow, Druke, 2002):

- ✓ pirmasis – „į informaciją orientuotas“ požiūris, „vieno langelio principo“ įgyvendinimas, kuris suteikia vartotojui galimybę gauti viešąsias paslaugas maksimaliai sumažinant su viešojo administravimo institucijomis;

- ✓ antrasis – „orientacija į vartotoją“, kuris yra labiau pažengęs, t.y. suskirsto informaciją ir paslaugas internete taip, kad jos būtų prieinamos skirtingoms vartotojų grupėms.

Giliau integruota elektroninė valdžia apima galimybes teikti transakcinio pobūdžio elektroninės valdžios paslaugas „on-line“ būdu, taip pat elektroniniu būdu už jas susimokėti (Persson, Goldkuhl, 2005):

1. Elektroninės valdžios paslaugos gyventojams, t.y. paslaugos nuo „gimimo iki mirties“;
2. Elektroninės valdžios paslaugos verslui, kai tiekiamos paslaugos kaip viešieji pirkimai, mokesčių mokėjimas ir t.t. ;
3. Elektroninės valdžios paslaugos kitoms valdžios institucijoms (tarporganizaciniai mokesčiai, pirkimai, standartizuotų formų bei leidimų persiuntimas iš vienos institucijos kitai ir pan.

Analizuojant elektroninės valdžios paslaugų plėtros ir tobulėjimo tendencijas, galima teigti, kad dabartiniu metu jau nebeužtenka viešąsias paslaugas vien tik perkelti į elektroninę erdvę. Tolimesnė elektroninės valdžios plėtra reikalauja užtikrinti elektroninės valdžios paslaugų efektyvumą bei saugumą (Hiller, Belanger, 2001).

Todėl vienas svarbesnių elektroninės valdžios aspektų – užtikrinti didesnę vartotojų pasitenkinimą elektroninės valdžios paslaugomis, atkreipiant ypatingą dėmesį į tokias elektroninės valdžios paslaugas, kurios gali būti teikiamos tarpinstituciniu lygmeniu. Todėl srityje ypač svarbūs yra nuolatiniai elektroninės valdžios paslaugų poreikio tyrimai (Gronlund, 2004). Atliekami viešųjų paslaugų poreikio ir stebėsenos tyrimai patvirtina, kad viešųjų paslaugų teikimas informacinėmis komunikacinėmis technologijomis yra naudingas ir pačioms valstybės institucijoms, taip pat ir savivaldybėms. Nauda siejama su viešosios paslaugos teikimo operatyvumo padidėjimu, piliečių palankumo augimu ir sumažėjusiu valstybės institucijų personalo apkrovimu, o teikiamas

elektroninės valdžios paslaugas galima apibūdinti kaip efektyvesnes, lengviau ir patogiau naudojamas bei visuotinai prieinamas (Klischewski, Lenk, 2002).

Elektroninės valdžios paslaugų teikimo problemos savivaldybėse. Nors elektroninė valdžia savivaldybėse įgyvendina daug tikslų, t.y. gerinamas įvairių valdžios struktūrų darbo našumas, gyventojams teikiama efektyvi viešoji informacija, tobulinamas viešųjų paslaugų teikimas, siekiama sumažinti skaitmeninę atskirtį visuomenėje, tačiau susiduriama su tam tikromis problemomis, nes ne visus elektroninės valdžios projektus ir naujoves pavyksta sėkmingai įgyvendinti (Kelly, 2005).

Galima išskirti vieną iš svarbesnių problemų – netinkamą požiūrį į visuomenę kaip elektroninės valdžios ne pagrindinį siekiamo tikslo objektą, kaip vartotoją, tiesioginį viešųjų paslaugų gavėją. Šiuo atveju viešojo sektoriaus institucijos laikomos pagrindiniu, o visuomenė ir jos poreikiai tampa šalutiniu tikslo objektu. Kita problema – finansinė, kai savivaldybėse yra nepakankamai finansuojami elektroninės valdžios projektai arba jie įgyvendinami fragmentiškai, nesilaikant ilgalaikių, tęstinių ir nenutrūkstamų savivaldos modernizavimo principų. Dar viena problema – menkas savivaldybių tarpusavio bendradarbiavimas teikiant elektroninės valdžios paslaugas, menka specialistų kompetencija valdyti jau įdiegtas duomenų bazes (Van der Aalst, 1999). Bene aktualiausia problema ne tik kai kurioms pasaulio, Europos sąjungos valstybėms – standartizuotų e. valdžios paslaugų teikimo visuomenei sistemos savivaldos lygiu nebuvimas (Kelly, 2005). Ši problema pastaruoju metu ypač svarbi ir Lietuvai.

Kaip vieną iš pagrindinių problemų būtų galima išskirti elektroninės valdžios diegimo efektyvumo ir jai diegti bei plėtoti skirtų lėšų ir specialistų savivaldybėse trūkumą, nes dar ne visos savivaldybės spėjo įsisavinti, kad e. valdžia yra perspektyvi, orientuota į laiko ir sąnaudų taupymą ne tik dabar, kiek perspektyvoje, kokias galimybes ji suteikia savivaldybių valdžioms, gerindamos bei darydamos jų darbą efektyvesnį, mažindamos darbo sąnaudas, ir kaip padeda vietos gyventojams, suteikdamos jiems galimybę greitai ir patogiai gauti valdžios paslaugas.

Vis dėlto tikėtina, jog ateityje šių problemų turėtų sumažėti. Geroji patirtis bus perimta iš efektyviausiai elektroninės valdžios paslaugų diegimo projektus įgyvendinusių valstybių, todėl tikėtina, kad kai kurių problemų ateityje bus išvengta.

Elektroninės valdžios paslaugų efektyvumas savivaldybėse. Nagrinėjant elektroninės valdžios teikiamus pranašumus, labai svarbu išanalizuoti e. valdžios paslaugų įvairius efektyvumo aspektus. Efektyviai teikiamos elektroninės valdžios paslaugos didina ne tik savivaldos institucijų valdymo našumą, geriau įgyvendinami visuomenės lūkesčiai – gyventojai gauna efektyvią viešąją informaciją, įvairias viešąsias paslaugas, teikiamas internetu, taip taupo laiką ir pinigus (Ancarini, 2005).

Vienas iš bruožų, kuris apibūdina e. valdžios paslaugų efektyvumą – tai kuo didesnis ir gilesnis piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą, kai jie turi teisę tiesiogiai ir pakankamai aktyviai dalyvauti valdymo procesuose (Musso, Weare, 2000). Efektyvus paslaugų teikimas – tai ne tik gebėjimas aprūpinti visuomenę svarbiausiomis jų poreikius tenkinančiomis paslaugomis, bet ir sugebėjimas spręsti tam tikras socialines problemas (pvz. neįgaliesiems sudaromos sąlygos naudotis e. valdžios paslaugomis, jie geriau integruojami į visuomenę). Ne mažiau svarbus faktorius vertinant e. valdžios paslaugų efektyvumo rodiklius bendrame kontekste – „vieno langelio principo“ pritaikymas internete teikti šias paslaugas kompleksiskai (Wimmer, 2002), su efektyvumu siejama galimybė gauti viešąsias paslaugas 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, galimybė vartotojams gauti šias paslaugas kuo priimtinesniu būdu, taupant pinigus ir laiką. E. valdžios paslaugų efektyvumui ne mažiau svarbi yra savivaldybių interneto svetainių, kuriose ir atsispindi anksčiau įvardytų procesų užtikrinimas, kokybė (Stowers, 2000).

Vertinant e. valdžios paslaugų teikimo efektyvumą, derėtų išskirti 10 sėkmingos elektroninės savivaldos principų arba veiksmų, kurie buvo suformuluoti 2003 Prahoje vykusioje antrojoje e. valdžios konferencijoje (Siegfried, 2003). Šie principai nubrėžia gaires, kuriomis taip pat reikėtų vadovautis, siekiant efektyviai teikti e. valdžios paslaugas:

1. Vizija ir strategija;
2. Organizacinė projektų vadyba;
3. Informacinė integracija;
4. Kainos ir naudos santykis;
5. Techniniai sprendimai;
6. Kvalifikacinė motyvacija;
7. Socialinė rinkodara;
8. Bendradarbiavimas;
9. Lėšų pritraukimas ir išlaidos;
10. Teisinis aspektas.

Pritaikius ir įdiegus anksčiau įvardytus principus vietos savivaldos institucijose, būtų galima tikėtis efektyvesnio e. valdžios paslaugų teikimo gyventojams ir privatiems ūkio subjektams. Tačiau e. valdžios paslaugų efektyvumą taip pat įtakoja prie kiekvienos valstybės vietos savivaldos sistemos priderinti elektroninės valdžios paslaugų modeliai.

1.3. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai

Elektroninės valdžios paslaugų modeliais siekiama tobulinti viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesus, didinti viešųjų paslaugų teikimo efektyvumą. Mokslininkai neišskiria geriausio ar paties tinkamiausio ir visoms pasaulio viešojo sektoriaus institucijoms (taip pat ir savivaldybėms) taikomo universalaus elektroninės valdžios paslaugų modelio (Goldkuhl, Persson, 2006). Kiekvienas e. valdžios paslaugų modelis ir jo taikymas gali būti įgyvendinamas tik gerai įvertinus savitus šalies centrinės ir vietos valdžios įgyvendinimo ypatumus.

Elektroninės valdžios paslaugų „Pakopų“ modeliai. „Pakopų“ modelių taikymas yra priimtinausias ir bene labiausiai paplitęs pasaulyje, tačiau vien iš jo paplitimo spręsti ir teigti, kad šio tipo modelių taikymas yra vienas geriausių, nebūtų teisinga. Sutinkama su tuo, kad pakopų modelių kūrimas ir jų integravimas, ypač žemesniųjų pakopų, viešajame sektoriuje, nėra vienas iš sunkiausiai įgyvendinamų sprendimų tiek technologiškai, tiek organizacinės reformos prasme, tačiau šiuo metu dėl vartotojo poreikių kaitos ir jautrumo augimo, jų negalima laikyti pačiais geriausiais.

„ANAO“ modelis. Šį modelį taiko Australijos nacionaliniai audito rūmai. Organizuojant viešųjų paslaugų teikimą vietos valdžios lygiu išskiriamos keturios pakopos: informacijos viešinimas, sąveika, apsaugotos informacijos transakcijos ir dalijimasis informacija tarp skirtingų vietos valdžios institucijų. *Šio modelio tikslas – diferencijuoti, kokias paslaugas ir koku lygiu įmanoma perkelti į internetą.* Modelio pakopas galima išskirti tuo būdu:

1. Informacijos viešinimas;
2. Sąveika;
3. Apsaugos informacijos transakcijos;
4. Dalinimasis informacija tarp valdžios institucijų (Persson, Goldkuhl, 2005, psl. 155).

„ANAO“ modelio pirmosios dvi pakopos yra pakankamai lengvai integruojamos į viešojo sektoriaus, pvz. vietos savivaldos institucijų, informacines sistemas. Bet to negalima pasakyti apie „Apsaugotos informacijos transakcijų“ ir „Informacijos dalijimosi tarp valdžios institucijų“ pakopas. Šių pakopų integravimui reikalingi gerokai sudėtingesni technologiniai ir ypač institucijos administracinio – funkcinio partvarkymo sprendimai. Vienas tokių – galimybė nustatyti asmens tapatybę institucijos kompiuterinėje sistemoje.

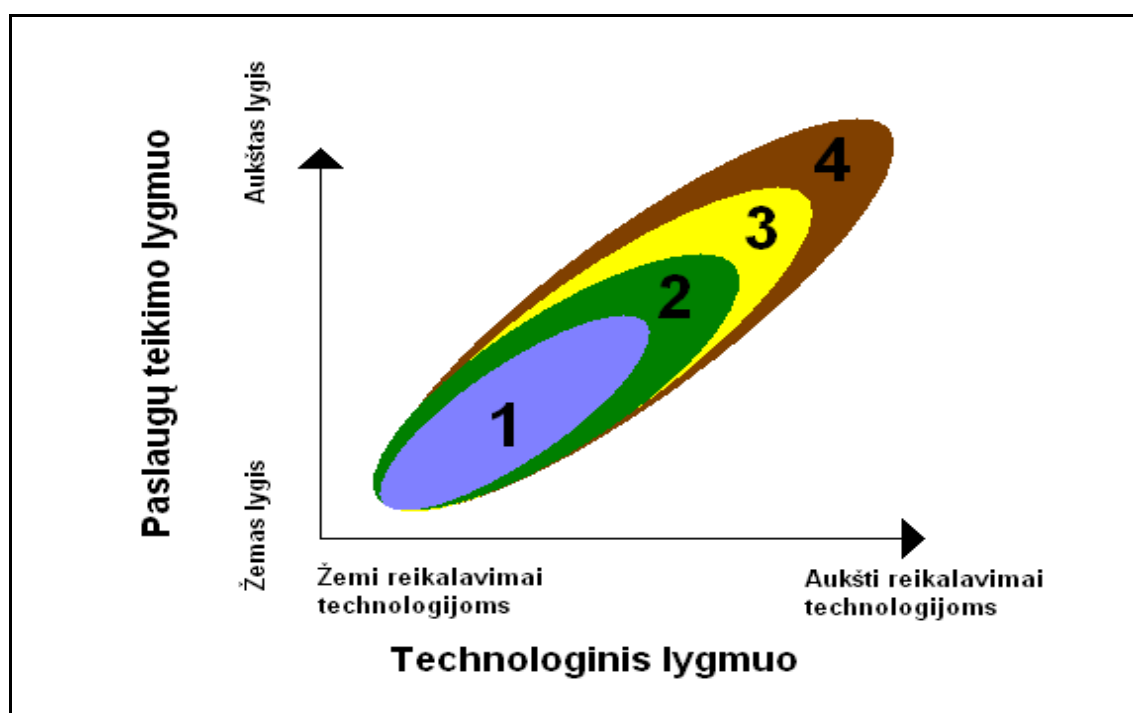
„SAFAD“ modelis. Švedijos administracinės plėtros agentūra Austrijos modelio pavyzdžiu sukūrė panašų, tačiau šiek tiek kitokį modelį, dar vadinamą „SAFAD“. Švedijos modelis paremtas prielaida, kad technologinis ir paslaugų teikimo lygiai yra glaudžiai susiję teikiant elektroninės valdžios paslaugas savivaldybėse.

Visos pakopos savo funkcionalumu skiriasi viena nuo kitos:

1. Informacija (čia pateikiama statistinė informacija apie instituciją);
2. Sąveika (suteikiama galimybė ieškoti informacijos institucijos kompiuterinėse duomenų bazėse;
3. Transakcijos (čia įgyvendinamas privačios informacijos priėmimas ir perdavimas;
4. Integracija (apima integraciją tarp visų vietos savivaldos institucijų) (Goldkuhl, Persson, 2005) (žr. 1 pav.).

Analizuojant „SAFAD“ modelio pakopų integravimo viešojo sektoriaus institucijose ypatumus galima pasakyti, kad jų integravimo techninės ir su administraciniais procedūriniais procesų pokyčiais susijusios galimybės yra labai panašios kaip ir anksčiau narinėtame „ANAO“ modelyje.

Tačiau „SAFAD“ modelio ketvirtosios pakopos „Integracija“ lygyje, vartotojui suteikiama galimybė pačiam dalinai dalyvauti e. valdžios paslaugos teikimo administravimo procese.

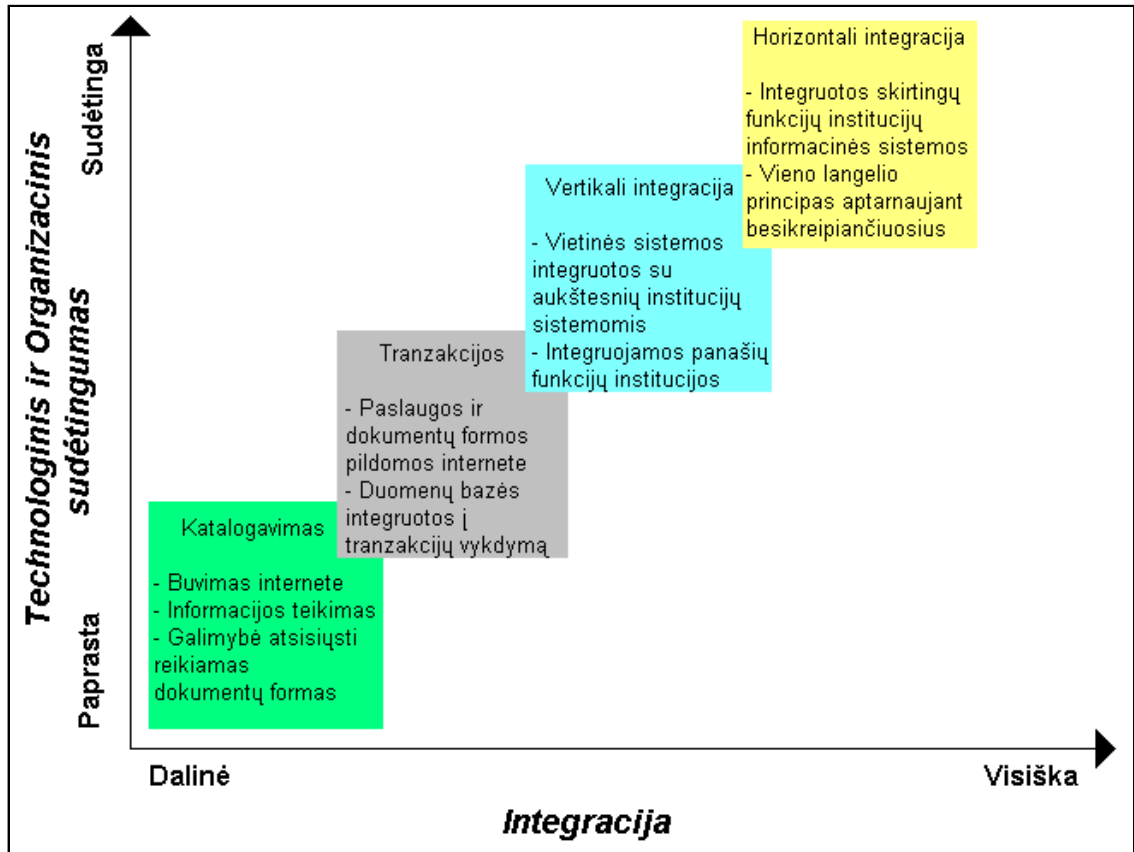


1 pav. „SAFAD“ elektroninės valdžios paslaugų pakopų modelis

Šaltinis: Goldkuhl, Persson, 2006

„Lee & Layne“ modelis. Šis modelis sukurtas remiantis JAV elektroninės valdžios ilgamete patirtimi. Modelis sudarytas ištyrus federalinės ir vietinės valdžios struktūrinio įgyvendinimo praktiką ir pavadintas jų sudarytojų vardu Karen Layne ir Jungwoo Lee (Layne, Lee, 2001). Mokslininkai išskyrė keturias pakopas: 1. Katalogavimas; 2. Transakcijos; 3. Vertikali integracija; 4. Horizontali integracija (žr. 2 pav.).

Italų mokslininkai, analizuodami „Lee & Layne“ modelį teigia: elektroninės valdžios paslaugų savivaldybėse „Pakopų“ modelių tikroji nauda bus juntama tuomet, kai organizaciniai – struktūriniai pokyčiai pasivys institucijos technologinius pokyčius (Signore, Chesi, Pallotti, 2003).



2 pav. „Lee & Layne“ elektroninės valdžios paslaugų pakopų modelis

Šaltinis: Goldkuhl, Persson, 2005

Vertinant ir analizuojant „Lee & Layne“ modelio pakopų integravimo į viešojo sektoriaus įstaigų informacines sistemas galimybes, būtina pažymėti, kad skirtingai nei prieš tai nagrinėtų „ANAO“ ir „SAFAD“ modelių, tik pirmosios šio modelio „Katalogavimo“ pakopos integravimas nereikalauja sudėtingų institucijos technologinių bei administracinių – procedūrinių pokyčių. Gana platus „Pakopų“ modelių paplitimas įvairių pasaulio šalių viešojo sektoriaus sistemose rodo, kad šio tipo modeliai yra nesunkiai įdiegiami viešajame administravime, tačiau reikia pabrėžti, kad vien jų taikymo paplitimas galutinai neapsako šių modelių naudos ir kokybės teikiant viešąsias paslaugas vartotojams. Įvertinus modelių silpnybes ir grėsmes reikia išskirti pagrindines problemas. Visų pirma, pakopų integravimas yra gana komplikotas procesas, pvz. aukštesnioji pakopa negali būti integruota neįgyvendinus žemesniosios pakopos, tačiau tai – daugiau technologinių sprendimų klausimai. Kita, svarbesnė problema galėtų būti šiuo metu diegiant pakopų modelius – viešojo

sektorius organizacinių procesų spartūs pokyčiai ir vis didesnė orientacija į vartotojų individualius ir kompleksinius, susijusius su daugialybiais socialiniais reiškiniais poreikius.

Apibendrinant galima teigti, kad įvertinus aukščiau įvardytų modelių taikymo viešajame sektoriuje pranašumus ir trūkumus, šiuo metu galima būtų ieškoti ne tik šių, bet ir tobulesnių e. valdžios paslaugų modelių diegimo viešojo administravimo institucijose alternatyvų.

Elektroninės valdžios paslaugų „E-deimanto“ modelis. E. valdžios paslaugų „E-deimanto“ modelis remiasi kitu požiūriu į viešąsias paslaugas nei nagrinėta „Pakopų“ modelių grupė, tačiau visiškai nuo minėtų modelių nenutolsta. Šis modelis sukurtas tarsi priešprieša „Pakopų“ modeliams.

Analizuojant „Pakopų“ modelius matyti, kad juose vyrauja sutelktų į vieną vietą apie konkretų subjektą ir informuojančių paslaugų siekis, kitaip tariant sujungtos, individualios ir informuojančios elektroninės valdžios paslaugos. „E-deimanto“ modelyje šiai klasifikacijai suteikiamos priešpriešos: savarankiškumas, bendrumas ir įsakmumas. Toks išskirstymas sudaro tris e. valdžios paslaugų polių (Goldkuhl, Persson, 2006, p.70).

Pirmosios priešpriešos poliuose – savarankiškos ir sujungtos paslaugos. Savarankiškos – tai tokios, už kurių teikimą atsakinga tik viena institucija, o jų priešprieša – sujungtos paslaugos, kurios atitinka pakopų modelių integravimo lygius (Goldkuhl, Persson, 2006) ir iš dalies tarpinstitucinės daugialypės sąveikos modelio struktūros „pusinių paslaugų“ sluoksnį.

Antroji priešprieša apima bendrąsias ir individualizuotas paslaugas. Bendrosios paslaugos teikiamos visiems nereikalaujant asmens tapatybės nustatymo informaciniėje sistemoje, individualios paslaugos teikiamos tik identifikavus asmenį elektroninėje erdvėje.

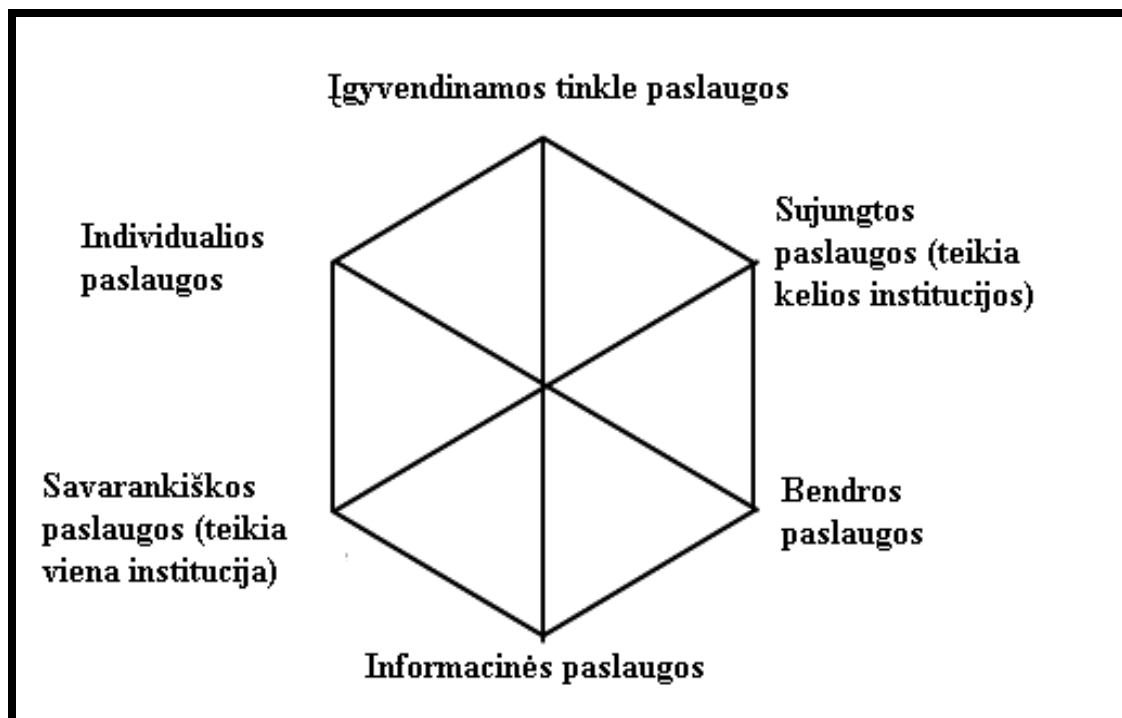
Paskutiniosios priešpriešos poliuose – informuojančios ir įsakančios paslaugos. Informuojančios nukreiptos tik į klientų galimybę skaityti, įsakančios paslaugos leidžia vartotojui siekti sąveikos su institucija integravimo lygiu.

Dalis paslaugų laikoma paprastesnėmis, kita dalis – sudėtingesnėmis. Sudėtingesnės užima viršutinę deimanto dalį (žr. 3 pav.).

Sudarant ir pavaizduojant šį modelį, deimanto forma pasirinkta ne atsitiktinai. Tokioje geometrinėje figūroje nesunku pavaizduoti kategorijų poliškumą, taip pat išryškėja paties modelio poliškumas, kuomet viename deimanto poliuje išdėstomos sudėtingesnės kategorijos, o kitame poliuje – paprastesnės. Kitaip tariant, kiekviena paslauga turi priešingų paslaugos teikimo ir gavimo savybių atitikmenų (Goldkuhl, Persson, 2006).

„E-deimanto“ modelio kūrėjai kritikuoja neigiamą pakopų principo taikymą – aukštesnės pakopos apima žemesnes. „Pakopų“ modeliai siekia, kad paskutinė pakopa apimtų visas ankstesnes ir tai laiko tikslu, tačiau ne visuomet įmanoma ir reikia paslaugas iš pirmo lygmens perkelti

aukščiausiai, pvz., nėra prasmės siekti perkelti savivaldybės dokumentų viešinimą į aukščiausiai lygmenį.



3 pav. „E-deimanto“ elektroninės valdžios paslaugų modelis

Šaltinis Goldkuhl, Persson, 2006

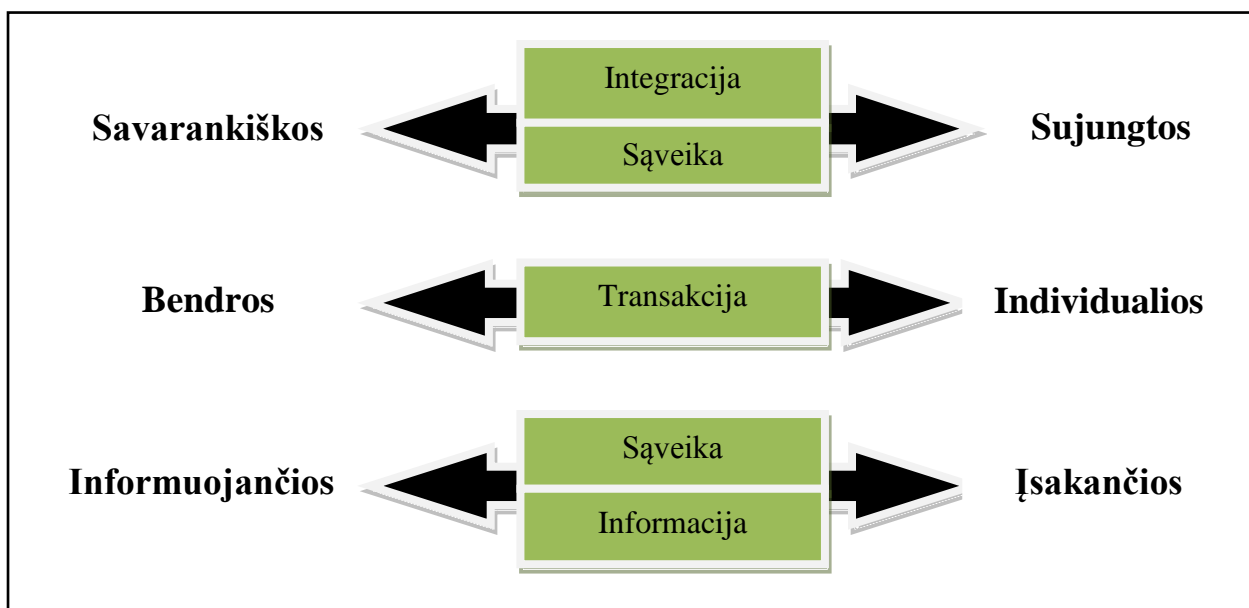
Štai čia ir išryškėja „E-deimanto“ modelio pranašumai. Šiuo modeliu nesiekama visko perkelti į aukščiausiai lygmenį, nes tokio net nėra. Išvardytos trys nelyginamos sritys, kurios visos vienodai svarbios ir reikalingos, o paslaugų sudėtingumas svyruoja tarp sričių polių.

Įvertinant teorinę „E-deimanto“ modelio analizę, jo taikymas turėtų būti paprasčiau įgyvendinamas praktikoje technologine prasme nei „Pakopų“ modeliai, nes šiuo atveju jiems kliūčių sudaro aukštesnės pakopos siekimas.

Pagrindinė problema yra siejama su viešojo administravimo institucijų tarnautojų kompetencijos stoka e. valdžios paslaugų projektų įgyvendinimo srityje. Pati „E-deimanto“ modelio struktūra yra šiek tiek sudėtingesnė nei pakopų modelių, todėl gali būti sunkiau įsisavinama bei perprantama valstybės tarnautojų, atsakingų už tokio pobūdžio projektų diegimą viešajame sektoriuje.

1.4. Elektroninės valdžios paslaugų modelių lyginamoji analizė

Paprasčiausia tarpusavyje palyginti elektroninės valdžios paslaugų „Pakopų“ ir „E-deimanto“ modelius. „E-deimanto“ modelis sudarytas pergrupavus bei papildžius „SAFAD“ modelio pakopas į tam tikras priešpriešas (žr. 4pav.).



4 pav. „Pakopų“ modelių transformavimas į „E-deimanto“ modelį

Šaltinis: T.Limba. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai: jų taikymo galimybės Lietuvos savivaldybėse. Daktaro disertacija. 2009.

Kaip teigia modelio autoriai (Goldkuhl, Persson, 2006), pirmąsias dvi „SAFAD“ modelio pakopas, t.y. informacijos teikimo galimybes ir sąveikos elektroninėje erdvėje užtikrinimą atsižvelgiant į tai, kad paslaugomis naudojasi vartotojas (t.y. ieško informacijos) galima traktuoti kaip priešpriešą tarp informuojančių bei įsakančių (įgyvendinamų tinkle) paslaugų. Trečiajame „SAFAD“ modelio etape yra įgyvendinamos transakcinio pobūdžio paslaugos – informacijos ar elektroninės valdžios paslaugų priėmimas ir perdavimas. Transakcinio pobūdžio paslaugos nuo kitų paslaugų skiriasi individualizacijos laipsniu, todėl autorių (Goldkuhl, Persson, 2006) nuomone, būtų tikslingas priešpriešos tarp individualių ir bendrų e. valdžios paslaugų atsiradimas. Ketvirtasis pakopų modelio etapas – integracija – „E-deimanto“ modelyje tampa priešprieša tarp *savarankiškų* bei *sujungtų* (integruotų) paslaugų.

Vertėtų atkreipti dėmesį į tai, kad tik „Pakopų“ modelis suteikia galimybę e. valdžios paslaugų įgyvendinimą vertinti iš anksto numatytais lygiais. Tačiau ir su kitais modeliais galima nustatyti, kokia yra e. valdžios paslaugų teikimo padėtis. Pavyzdžiui, jei savivaldybė teikia tik

savarankiškas, informacinis ir bendrasis paslaugas, galima daryti prielaidą, kad arba tam nėra sukurtų technologinių galimybių, arba vengiama giliau integruoti sunkiau įgyvendinamų paslaugų (individualių, sujungtų, įgyvendinamų tinkle) tipus (Limba, T., 2009).

Neatsitiktinai „Pakopų“ ir „E-deimanto“ modeliai vaizduojami kartu – vienas šalia kito – vertinant visus modelius per orientacijos į klientą ir vidinių procesų prizmes (požymius).

Sunku išskirti vieną dominuojantį arba patį geriausią modelį. Kiekvienas modelis turi tiek pranašumų, tiek trūkumų, tuo būdu modelių taikymo ypatumai labai priklauso nuo kiekvienoje šalyje nusistovėjusios e. valdžios paslaugų teikimo praktikos, šalies e. valdžios strateginių, ekonominių, technologinių galimybių.

1.5. Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis Lietuvos savivaldybėms

Identifikuojama pakankamai svarbi problema ir iškeliamas tiesiogiai su ja siejamas klausimas – *kaip pritaikant elektroninės valdžios paslaugų savivaldybėse modelius bei juos tobulinant, būtų galima padidinti gyventojų kreipimosi dėl viešosios informacijos ir viešųjų paslaugų srautus, efektyviau aptarnauti gyventojus, sustiprinti ne tik miestų, bet ir rajonų savivaldybių veiklą bei svarbą Lietuvos vietos savivaldos modernizavimo kontekste.*

Ypač svarbu pabrėžti, kad šiems pokyčiams taip pat priešinasi administracijos darbuotojai, pripratę prie iki šiol egzistuojančių stabilų sistemų ir todėl per mažai palankūs naujovėms. Viešojo sektoriaus valdymui lemiamos reikšmės turi tai, kaip valstybinės institucijos, pvz. savivaldybės, geba priimti sistemas ir jos aplinkos pokyčius ir suvokti darančius jiems įtaką veiksnius. Vadybos veikimo laisvė darant įtaką išorinei aplinkai, institucijų sąlygoms ir žmogiškiesiems veiksniams skiriasi. Viešųjų organizacijų ir viešosios tarnybos teisė ligi šiol stipriai varžo lankstumą, tačiau šiuolaikinei reformų plėtrai jis yra ypač reikšmingas (Thom, Ritz, 2004, p. 58).

Tačiau reikia nepamiršti, kad viešojo sektoriaus sąlygos yra skirstomos į:

- ✓ *išorines sąlygas;*
- ✓ *vidines sąlygas.*

Viešojo sektoriaus *išorinės sąlygos* apima tik bendruosius ir specifinius poveikio išorinei aplinkai rezultatus, pvz., kuomet jau teikiama galutinė integruota ir parengta vartotojui paslauga ir papildomos konsultacinės paslaugos – kaip šiomis įdiegtomis viešosiomis paslaugomis pasinaudoti. *Išorinės sąlygos* sudaro galimybę vartotojui spręsti, pvz., ar viešoji paslauga teikiama pakankamai kokybiškai ir efektyviai (Thom, N., Ritz, A., 2004).

Tuo tarpu *vidinės sąlygos*, veikiančios pačių viešųjų institucijų vadybą, skirstomos į:

- ✓ *institucijų sąlygas;*

✓ žmogiškuosius veiksnius.

Institucijų sąlygos yra orientuotos, pvz., į tinkamos administracinės struktūros, reikiamo darbuotojų skaičiaus parinkimą, vykdomos reformos procesus. Paprastai institucijų sąlygos yra akivaizdžios ir vadybai nustato aiškiai apibrėžtą veikimo erdvę, todėl modernizuojant administravimą dažnai suprantamesnis atrodo noras performuoti ir keisti šiuos aspektus nei siekis keisti žmogiškuosius veiksnius (Thom, N., Ritz, A., 2004). *Tačiau žmogiškieji veiksniai daro įtaką dar svarbesniems organizacijų sprendimams, lemiantiems priartėjimą ir prie išorinių veiksnių – viešojo sektoriaus vykdomų funkcijų kryptingumo, gilumo ir kokybės, tarnautojų socialinės patirties, žinių, gebėjimų barjerų įveikimą.*

Daug dėmesio diegiant inovacines priemones vietos savivaldos institucijose turėtų būti pirmiausia skiriama teisinei reformai, susijusiai su savivaldos administracijos pokyčiais dėl diegiamų naujovių įtakos, ir valstybės tarnautojų kompetencijos ugdymui elektroninės valdžios paslaugų įgyvendinimo srityje. *Reikia pabrėžti, kad nuo savivaldybių darbuotojų kompetencijos šioje srityje, jų kompiuterinio raštingumo priklauso ir pačių e. valdžios paslaugų projektų diegimas bei valdymas vietos savivaldos lygiu.* Galima teigti, kad nuo valstybės tarnautojų žinių, gebėjimų naudotis informacinėmis technologijomis lygio, išorinių ir naujų visuomenės konsultavimo e. valdžios paslaugų srityje instrumentų priklauso e. valdžios paslaugų tiekimo vartotojams kokybė ir efektyvumas.

Svarstant galimybes taikyti „E-deimanto“ modelį Lietuvos savivaldybėse ir įvertinimus dabartinę elektroninės valdžios paslaugų integravimo situaciją (Savivaldybių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų tyrimas, 2007), galimas „E-deimanto apatinių briaunų fragmentų plėtojimas. Visos modelio briaunos yra viena nuo kitos nepriklausomos, priešingai nei elektroninės valdžios „Pakopų“ modeliuose. Kadangi Lietuvoje yra žinomi ir, remiantis 2002 m. LRV nutarimo „Dėl e. valdžios koncepcijos patvirtinimo V dalimi „Tikslai ir uždaviniai“, taikomi „Pakopų“ modelių principai, galima teigti, jog „E-Deimanto“ modelio taikymo praktika Lietuvoje praktiškai neaptikta.

Sėkmingai tobulinant e. valdžios paslaugų diegimą savivaldybėse, ateityje galima būtų svarstyti „E-deimanto“ modelio plėtojimą viršutinių „briaunų“ fragmentuose arba viso „E-deimanto“ modelio integravimą.

Tačiau, įvertinus gana menką Lietuvos patirtį tobulinant elektroninės valdžios paslaugas, aktualias e. valdžios paslaugų integravimo savivaldos lygiu problemas, elektroninės valdžios paslaugų modelių šiuometinių alternatyvų nebuvimą, siūlytina įvesti pereinant nuo e. valdžios dabartinio „Pakopų“ modelio prie „E-deimanto“ modelio, taip sukuriant naują ir vieną tinkamiausių

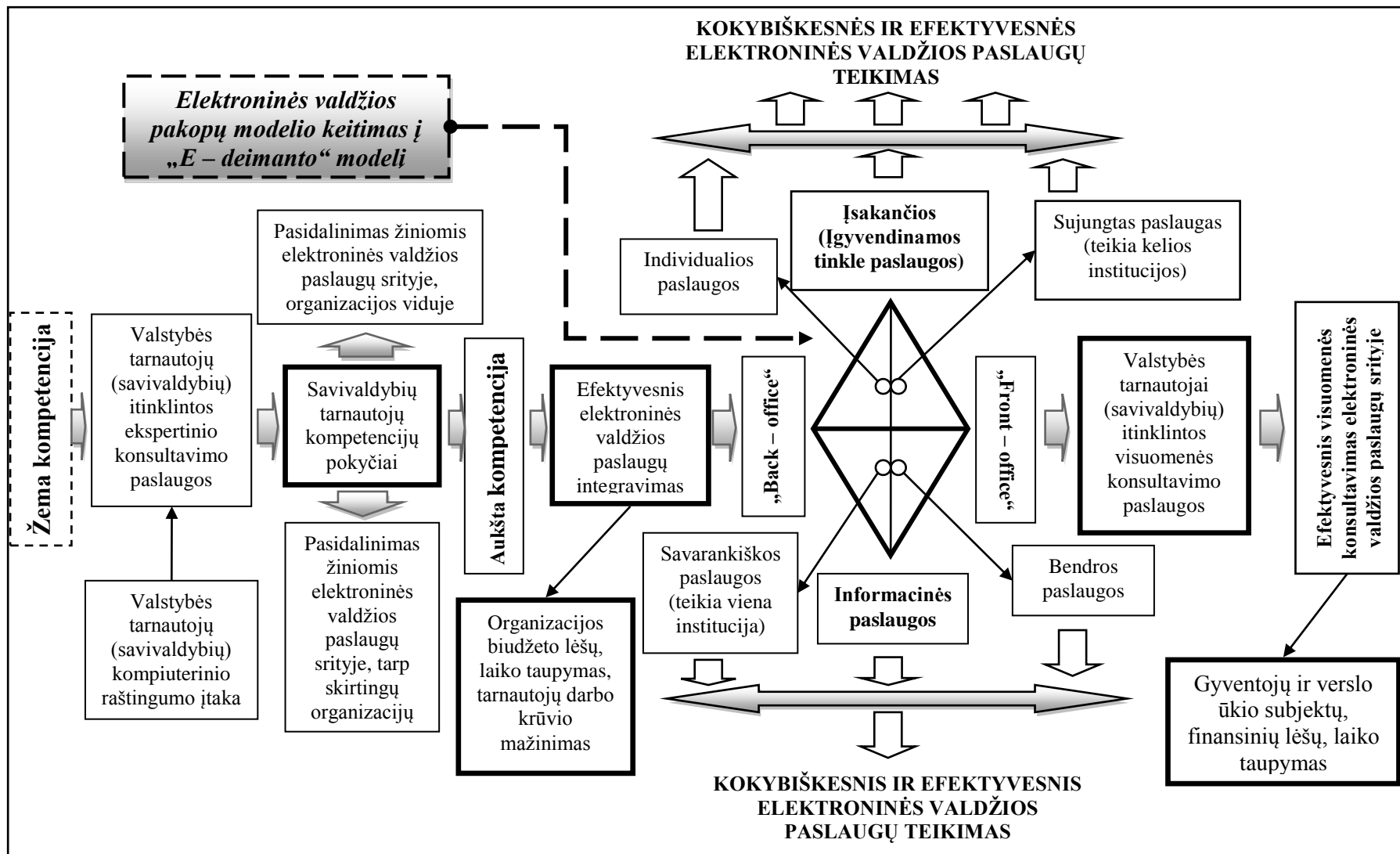
Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio alternatyvų (Limba, T., 2009) (žr.1 priedą.).

Šio modelio struktūroje pirmoji kryptis „Žema kompetencija“ imama kaip pradinis atskaitos taškas, pažymintis žemą savivaldybės organizacinę kompetenciją e. valdžios paslaugų srityje. Akivaizdu, kad kuo aukštesnis vietovaldos tarnautojų kompiuterinio raštingumo žinių lygis, tuo efektyviau galima integruoti įtinklinto konsultavimo paslaugas organizacijoje ir atvirkščiai. Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio savivaldybės organizacinės vidaus struktūros išeigos kryptis, pažyminti gautą rezultatą įgyvendinant patį įtinklinto konsultavimo principą – *aukšta organizacinė kompetencija e. valdžios paslaugų srityje*. Tačiau pagrindinis šios išeigos modelio struktūrinis elementas, padedantis atsisakyti neefektyvaus „Pakopų“ modelio ir pereiti prie „E-Deimanto“ modelio trijų priešpriešinių polių (šešių elementų) įgyvendinimo, – *efektyvesnis e. valdžios paslaugų integravimas, veiksmingiau užtikrinantis savivaldybės biudžeto lėšų ir laiko taupymą bei savivaldybės tarnautojų darbo krūvio mažinimą*.

Tikėtina, kad pritaikius ir įgyvendinus siūlomą *Holistinį elektroninės valdžios paslaugų integravimo* modelį (T.Limba, 2009) būtų sudarytos palankesnės abipusės sąlygos: savivaldybėms – efektyviau integruoti elektroninės valdžios paslaugas, o visuomenei – efektyviau ir kokybiškiau naudotis savivaldybių teikiamomis e. valdžios paslaugomis.

Pasirinkto modelio pagrindu buvo sukurtas tyrimo instrumentarijus (anketos gyventojams ir tarnautojams) ir atliktas empirinis tyrimas Šiaulių savivaldybėje. Šio tyrimo apibendrinti duomenys ir rezultatai yra pateikti trečiame darbo skyriuje.

Kitame skyriuje pateikiami Lietuvos viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų problematikos tiek teigiami, tiek ir neigiami aspektai viešojo administravimo reformos kontekste. Tai pragmatiška darbe nagrinėjamos problemos studija, kuri leidžia susidaryti realų vaizdą apie vykstančius procesus viešojo administravimo įstaigose, tuo pačiu ir savivaldybėse.



5 pav. Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis

Šaltinis: T.Limba. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai: jų taikymo galimybės Lietuvos savivaldybėse. Daktaro disertacija. 2009

2. LIETUVOS VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO ĮSTAIGŲ VEIKLOS TOBULINIMO SIEKIAMYBĖ TEIKTI PASLAUGAS INTERNETU MODERNĖJANČIOS VISUOMENĖS POKYČIŲ KONTEKSTE

Vyriausybė, viešoji administracija, teikianti viešąsias paslaugas, yra pagrindiniai veikėjai kuriant efektyvią informacinę visuomenę. Jos yra atsakingos už kritiškų masių kūrimą, vartotojų švietimą ir sąmoningumo kėlimą, už informacijos visuomenės išplėtimą į demokratinio sprendimų priėmimo, atskaitingumo, bendruomenės kūrimo, ekonominės raidos ir pilietinės visuomenės palaikymo sritis, už silpnųjų visuomenės narių apsaugą, kad būtų užkirstas kelias dviejų sluoksnių informacijos visuomenėje (mokančių ir nemokančių naudotis naujomis informacijos technologijomis) susidarymui. Šiame procese svarbų vaidmenį vaidina socialinės idėjos, atitinkančios visuomenės diferenciacijos ir individualizacijos tendencijas. Ypač socialinės idėjos svarbios viešųjų paslaugų teikimui ir valdymui, jų efektyvumo kėlimui ir kokybės gerinimui. Socialinės idėjos yra inicijuojamos piliečių ir atitinkamai priimamos bei pritaikomos vietos valdžios institucijų bendroje veikloje. Antra vertus, socialines idėjas privalo labai aktyviai generuoti, skleisti ir palaikyti valdžios institucijos. Tam jas turėtų skatinti ne tik politinė konkurencija, bet suinteresuotumas palaikyti įtaką bendruomenėje ir pasiekti geresnių viešojo administravimo bei viešųjų paslaugų teikimo rezultatų (Augustinaitis, 2001).

Nuolat augantis ir besiskverbiantis į visas sritis informacijos ir komunikacijos technologijų naudojimas daro vis didesnę įtaką viešajam sektoriui. Tokia viešojo sektoriaus raidos kryptis literatūroje įvardijama kaip „elektroninė vyriausybė“ arba „e. valdžia“, „elektroninė valdžia“ ir apima informacijos ir komunikacijos technologijų taikymą tiek administracijos viduje, tiek išorėje bei inovacijų kūrimą politinio valdymo ir administravimo srityje, siekiant užtikrinti sėkmingą valstybės strateginių tikslų įgyvendinimą ir demokratinių procesų stiprinimą (Pabedinskaitė ir Deržanauskienė, 2006).

T. Limba išskiria tokius e. valdžios kūrimo motyvus: 1) valdžios struktūrų darbo našumo gerinimas pasitelkiant informacines technologijas; 2) „Gero valdymo“ stiprinimas; 3) efektyvus viešosios informacijos teikimas gyventojams; 4) viešųjų paslaugų teikimo gyventojams tobulinimas; 5. Visapusiškas visuomenės skaitmeninis integravimas (Limba, 2007).

Pagrindinis informacinės visuomenės savivaldos požymis bei efektyvios elektroninės valdžios viena iš sukūrimo sąlygų yra tai, jog abi pusės – (vietos) valdžios institucijos ir piliečiai – pripažįstamos lygiaverčiais partneriais, kurių aktyvumas turi įtakos bendruomenės gyvenimui ir gerovei, o esant tokiai situacijai tradicinių formalių politinių sprendimų instrumentų, kurie yra labai griežtai reglamentuoti teisiniu požiūriu, jau pradeda nebeužtekti, darosi reikalingi informaciniai

metodai, kurie sukurtų individualizuotus ir labai specifinius komunikacinių ryšių kompleksus ir bendras arba kolektyvines žinių aplinkas, kuriose visi piliečiai ir jų organizacijos galėtų rasti nišas savitų vertybių ir interesų raiškoms.

Iki elektroninės valdžios sukūrimo laikotarpiu tradiciškai viešojo administravimo struktūros laikytos hierarchiškai aukštesniu elementu, dėl ko elektroninės valdžios kūrimas ir tobulinimas čia gali būti sutinkamas priešiška arba su tam tikru nepasitikėjimu, nors Lietuvoje parengtuose dokumentuose dėl elektroninės valdžios kūrimo, diegimo ir tobulinimo elektroninės vyriausybės modelis suprantamas ir kaip orientyras, ir kaip siekiamybė.

Svarbu yra išanalizuoti viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų problematikos aspektus viešojo administravimo reformos kontekste, atskleidžiant tiek teigiamus, tiek ir neigiamus šio reiškinio padarinius. Tai ir padaryta kitame poskyryje.

2.1. Viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų teigiami aspektai viešojo administravimo reformos kontekste

Kaip teigia J. E. Lane, viešųjų institucijų sistema yra šalies turtas (Lane, 2001). viešosios institucijos nacionalinei plėtotei yra tas pat, kas ir ekonomikos ištekliai. Tačiau egzistuoja problema, koku būdu reikia suformuoti viešųjų institucijų sistemas, kad administraciniu arba vadybiniu požiūriu jos veiktų „deramai“ (Lane, 2001). Deramas viešųjų institucijų veikimas yra susijęs su gerovės valstybės kūrimo procesais, tai yra viešojo administravimo tobulinimas laikytinas esmine prielaida plėtoti pilietinę visuomenę, ugdyti, skleisti ir įgyvendinti politinės ir socialinės atsakomybės dvasią. Viešojo administravimo priemonėmis turi būti aktyvinamos visų visuomenės sluoksnių, visų institucijų, įstaigų ir organizacijų, visų šalies piliečių pastangos kūrybiškai ir iniciatyviai tobulinti veiklą visose socialinio ir ekonominio gyvenimo srityse.

Šiame darbe kaip tik ir bus įvertinta ar Šiaulių savivaldybėje teikiamos viešosios interneto paslaugos yra veiksmingos, ar pakankamai prisideda prie Šiaulių regiono plėtros tiek ekonominiu, tiek pilietiniu ir socialiniu požiūriais.

Kalbant apie iš esmės visų sričių veiklos aktyvinimą, svarbus akcentas yra tai, kad minėtos sritys tarsi turi būti aktyvinamos vienu metu, kitaip tariant, omenyje turimas pakitęs viešojo valdymo pobūdis ir samprata, nulemti globalizacijos procesų, apimančių įvairias pasaulio ūkio, politikos ir visuomenės sferas ir didinančių jų tarpusavio integraciją, stiprinančių tarpusavio priklausomybę bei kuriančių bendro veikimo šablonus. Omenyje turima tai, kad ne tik šalies, bet ir pasaulio mastu vykstantys informacinių technologijų pokyčiai, įtakojantys visas gyvenimo sritis, negali nepaveikti atskiros šalies konkretaus regiono (šiuo atveju turimi omenyje Šiauliai), o kita

vertus toks regionas savo ruožtu taip pat turi daryti atitinkamus pokyčius viešajame ir kituose sektoriuose, norėdamas sėkmingai prisitaikyti prie kintančios situacijos pasaulyje.

Globalizacija, anot M. Bieliūno, savo prigimtimi yra pirmasis toks didelis pasaulio santvarkos pasikeitimas, sukeltas *būtent technologinių ir informacinių pokyčių*. Tie pokyčiai iš esmės keičia ekonomikos raidą, nes tokia sąvoka kaip "vietinis verslas" ateityje išnyks. Taip pat naudojama sąvoka *regionalizacija*. *Regionalizacija* apibrėžiama kaip procesas, kuris vietos valdžiai suteikia įgaliojimus elgtis savarankiškai. Savarankiškumas turėtų būti nukreiptas į tam tikros srities (žemesnės nei nacionalinio, bei aukštesnės negu vietinio valdymo lygio) plėtrą, mobilizuojant savo ekonominę ir socialinę struktūrą.

Didesni įgaliojimai vietos valdžiai elgtis savarankiškai yra viena iš sąlygų skatinančių sėkmingą ekonomikos plėtrą ir gerovės augimą visų pirma konkrečiame šalies regione (šiuo atveju Šiauliuose), o per tai ir valstybėje ar didesniame kelių valstybių junginyje.

Regionas XXI a. kai kuriomis prasmėmis gali tapti XX a. šalies atitikmeniu: regionu laikoma geografiškai, kultūriškai ar kaip nors kitaip apibrėžta vietovė, pakankamai vienalytiška verslo šakų požiūriu. Neegzistuojant tokiems barjerams kaip šalių sienos ar dideli transportavimo kaštai, kalbiniai ar kultūriniai barjerai, regionai (pvz., Europos Sąjungos kontekste) tampa esminiais ekonominiais vienetais (Bieliūnas, 2001). Kaip svarbiausi nauji pakitusio viešojo valdymo požymiai, įvardintini šiuolaikinio valdymo vis didesnis įsijungimas į rinkos santykius bei kintantys valdymo modeliai ir organizavimo formos.

Pagrindinė viešojo administravimo pokyčių slinktis, A. Augustinaičio teigimu, vyksta tarp dviejų spektro polių, kuriuos sąlygiškai galima įvardinti kaip formalųjį ir neformalųjį valdymą. Pastarasis faktiškai remiasi sąveikų visuma, apimdama ir procesinius komunikacijos tinklus bei potinklius, ir neformaliuosius vertybinius kompleksus. Faktiškai ši distinkcija rodo dviejų skirtingų valdymo paradigimų susikirtimą ir bendro vardiklio paieškas. Pirmoji iš jų vadintina klasikine, tradicine, teisine, biurokratine, kietąja (*“hard”*). Tuo tarpu antroji turi kitus sinonimiškus įvardijimus – naujoji viešoji vadyba (*New Public Management – NPM*), socialiai orientuotas valdymas, naujoji demokratija, minkštasis (*“soft”*) valdymas, naujosios valdymo technologijos, e. arba *on-line* valdymas ir pan. Kaip šių pokyčių priežastys nurodytinos komunikacinės struktūros pasikeitimai ir technologinės valdymo sąveikų realizavimo formos. Tai yra, galima kalbėti apie komunikacinę šiuolaikinio valdymo kriterijų, pagal kurį turi būti vertinamas viso valdymo komplekso integruotumas ir valdymo procesų efektyvumas. Komunikacijos procesų atžvilgiu visi valdymo procesai tampa lygiaverčiai, nepriklausomai nuo hierarchinio lygio ir administracinio pavaldumo. Sprendimų priėmimo procesas vyksta ne nuosekliai ir ne tradicine kryptimi, t.y. iš

apačios į viršų ir iš viršaus į apačią, o horizontaliai ir skirtingu mastu skirtingose valdymo pakopose (Augustinaitis, 2003).

Viešojo administravimo pokyčiai, pastarojo autoriaus teigimu, vyksta kaip atsakas į žinių visuomenės iššūkius: valdymas žinių visuomenės aplinkoje atspindi specifinę probleminę sritį, kurią galima apibrėžti *žinių visuomenės valdymo* sąvoka. Terminas “žinių visuomenės valdymas” iš esmės atspindi tą faktą, kad valdymas vis labiau integruojamas į daugialypius socialinius santykius ir veiklas, vis labiau “nusitrina” jo specializuotos formaliosios kompetencijos ribos, o valdymo objektu tampa ne atskiri visuomenės segmentai, o visa visuomenė kaip kompleksinis ir integruotas darinys. Be to, valdymas šiame kontekste praranda savo hierarchinį autonomiškumą – visa valdymo veikla stipriau ar silpniau yra veikiamą įvairaus lygio sąveikų, kurias sukuria globalusis žinių visuomenės kontekstas.

Minėtoms įvairaus lygio sąveikoms būdingas dinamiškumas, kuris remiantis M. Bieliūno svarstymais apie šiuolaikinę verslo aplinką, yra bene pagrindinis veiksnys, lemiantis žinių vadybos poreikį. Pastarojo autoriaus teigimu, ankstesnėse organizacijose stabilioje verslo aplinkoje darbuotojai įgaudavo bei perduodavo savo žinias natūraliai ir be ypatingų pastangų. Šiuolaikinėje verslo aplinkoje žinios pasensta labai greitai, mokymosi kreivės laikotarpis yra ypač sutrumpėjęs – kiekvieną savaitę šiuolaikinėje kompanijoje atsiranda kas nors naujo: technologija, nauja rinka ar nauja konkurencijos rūšis. Atsiranda netgi tokie terminai kaip nereikalingų įgūdžių ar žinių atmetimas. Dinamiškas aplinkos kitimas, trumpėjantys produkcijos gyvavimo ciklai, greitesnis mokslinių išradimų taikymas kuriant naujus produktus bei paslaugas ir didėjanti konkurencija skatina ne tik greitą organizacijos žinių kitimą, bet ir dažnus organizacijos struktūros pokyčius. Veiklos dinamika neigiamai paveikia organizacijas, kurios nėra pakankamai lanksčios ir greitos prisitaikyti prie aplinkos pokyčių: jas pradeda veikti globali konkurencija, kai prieinami tik vietiniai išteklių ir rinkos (Bieliūnas, 2001).

Remiantis Z. Bauman svarstymais, aptariamas sąveikas viešojo administravimo sektoriaus reformų poreikio kontekste, būtų galima įvertinti ir kaip moderniuųjų biurokratinių sistemų eroziją bei postmoderniuųjų sistemų, paremtų komunikaciniais santykiais įsigalėjimą (Bauman, 1992). Biurokratinių struktūrų racionalumas, A. Augustinaičio teigimu, darosi vis formalesnis ir tuštesnis, jos gyvena savo gyvenimą, tokį patį autonomizuotą kaip jų klientų, nors iš inercijos dar vadinamos “visuomeninėmis”. Tai dvarai su savomis taisyklėmis ir savomis prasmėmis. Moderniojo racionalumo kiautas sukelia biurokratinio marazmo sindromus, kur rutiniškumas yra pats sau norma ir vertybė (Augustinaitis, 2003).

Žinių (žiniomis grindžiama) visuomenė, anot B. Melniko, – tai tokia visuomenė, kurioje vyrauja kaip prioritetinės naujų žinių kūrimo, skleidimo ir panaudojimo vertybės ir kurioje naujų

žinių kūrimas, skleidimas ir panaudojimas yra vertinami kaip pagrindinis pačios visuomenės tolesnio modernizavimo, jos gerovės kilimo, kultūros, socialinės, ekonominės raidos, technologijų pažangos veiksnys (Melnikas, 2005). Žiniomis grindžiamos visuomenės ekonominis pagrindas – žinių ekonomika. Savo ruožtu esminė sąlyga sėkmingai kurti žinių ekonomiką Europos Sąjungoje yra *bendros ekonominės erdvės* plėtojimas. A. Augustinaitis teigia, kad žinių visuomenė yra visuomenė, *kurioje į ekonominius procesus tiesiogiai įtraukiama ne tik informacija, bet ir kultūra plačiąja prasme*, įskaitant vertybes, etiką, patirtį, tradicijas ir visą dinamišką globalios kultūros įvairovės kontekstą (Augustinaitis, 2003). Pastarasis autorius, kaip ir daugelis kitų, taip pat visiškai netapatina žinių ir informacijos visuomenės sampratos, nors neneigia ir jų artimumo. Esminis skirtumas, skiriantis šias dvi sampratas, tai informacijos technologijų vaidmens akcentavimas kalbant apie informacijos visuomenę. Pastebėtina, kad žodžių *žinios* ir *informacija* reikšmės yra labai artimos ir viena su kita susijusios. Dabartinės lietuvių kalbos žodyne pateikiamos tokios šių žodžių reikšmės:

Žinios – mokėjimo, išsilavinimo turinys, *informacija*.

Informacija – a) žinios, paaiškinimai; b) specialiai kaupiamos, laikomos ir perduodamos žinios (Kompiuterinis Dabartinio lietuvių kalbos žodyno variantas, 2004).

Palyginimui dar pateikiame žodžio *informacija* aiškinimą Tarptautinių žodžių žodyne:

Informācija (lot. *informatio* – *išaiškinimas, pranešimas*):

1. žinios, perduodamos vienu asmenų kitiems žodžiu arba per spaudą, radiją, televiziją, kiną;
2. kurių nors duomenų visuma;
3. kurios nors įstaigos informacijos blokas;
4. kompiuterinės:
 - a) iš anksto nežinomos gaunamos žinios ir jų tarpusavio ryšių visuma;
 - b) neapibrėžtumo skaitmeninis matas kaip mokslinio tyrimo rezultatas;
 - c) susitarimais duomenims skiriama reikšmė;
 - d) atmintyje laikomi, kompiuteriu apdorjami ir vartoti teikiami apdoroti duomenys

(Vaitkevičiūtė, 1999).

M. P. Šaulauskas, kalbėdamas apie informacinę visuomenę, pabrėžia, kad bendroji informacinės visuomenės samprata suponuoja ne tik ir netgi ne tiek technologinės, kiek socialinės bendrabūvio sanklodos pobūdį – visuomenė išvirsta informacine bei informacinę visuomenę apibrėžia kaip tokią bendrabūvio atmainą, kurią ir genetiniu, ir morfologiniu, ir funkcinio požiūriais lemia socialinis skaitmeninių technologijų įbūdinimo vyksmas, t. y. ne tokių technologijų buvimas

ir raida *per se*, bet jų konstitutyvinė integracija į ekonominę, kultūrinę, politinę ir stratifikacinę bendrabūvio audinį (Šaulauskas, 2010).

A. Pabedinskaitė ir G. Deržanauskienė *Lietuvos informacinės visuomenės plėtros rodiklių analizėje* pateikia F. Webster analitiškai, atsižvelgiant į tai, kokie aspektai labiausiai akcentuojami, sugrupuotas įvairių informacinės visuomenės koncepcijų sampratas:

1. Technologinė informacinės visuomenės samprata: šiuolaikinės informacinės technologijos leidžia veiksmingai apdoroti, saugoti ir perduoti informaciją, o tai užtikrina spartų jos plitimą į visas mokslo, gamybos ir privataus gyvenimo sritis.

2. Ekonominė informacinės visuomenės samprata: informacinėje visuomenėje pagrindinės ekonominės veiklos kryptys siejamos su informacinių paslaugų teikimu, ką įgyvendina valstybinės ir privačios institucijos.

3. Profesinė informacinės visuomenės samprata: manytina, kad informacinėje visuomenėje gyvensime tada, kai šalies piliečiai mokės ir galės visose veiklos srityse efektyviai naudotis informacinėmis technologijomis, pagrindinės profesijos turėtų būti glaudžiai su tuo susijusios. Profesijas, kur svarbu kaupti, apdoroti ir paskirstyti informaciją, galima skirstyti į dvi grupes: pirmajai priklausytų darbuotojai, kurie kuria, plėtoja, diegia ir valdo informacines technologijas bei telekomunikacijas, antrajai – darbuotojai, tiesiogiai susiję su duomenų kaupimu, apibendrinimu ir perdavimu.

4. Erdvinė informacinės visuomenės samprata: kompiuterių tinklai sujungia atskiras įvairių lygių ir tipų institucijas, regionus, valstybes, kas lemia visos veiklos organizavimą laiko ir erdvės požiūriais. Gali būti akcentuojami keturi perėjimo į informacinę visuomenę momentai:

- ✓ informacija yra pagrindiniai ištekliai, nuo kurių priklauso pasaulio ekonomikos plėtra;
- ✓ informacinės technologijos padeda sukurti veiksmingą informacijos apdorojimo ir skleidimo infrastruktūrą, kuri užtikrina prekybos ir ekonominio kilimo stabilumą, padeda spręsti visuomeninius ir politinius reikalus, valdyti realiu laiku ir globaliai;
- ✓ prekybos ir finansų sektorių plėtra ekonomikoje, dėl ko radikaliai pertvarkoma pasaulinė finansų sistema;
- ✓ ekonomikos informatizavimas skatina, unifikuoja ir palengvina nacionalinių bei regioninių ūkio šakų integraciją, ūkis tampa globaliai apžvelgiamas.

5. Kultūrinė informacinės visuomenės samprata: informacijos srautai vis labiau veikia atskirų tautų kultūras, spartėja atskirų nacionalinių kultūros elementų perėmimas, atmetimas ir suvienodėjimas (Pabedinskaitė ir Deržanauskienė, 2006).

Nuolat augantis ir besiskverbiantis į visas sritis informacijos ir komunikacijos technologijų naudojimas daro vis didesnę įtaką ne tik privačiam, bet ir viešajam sektoriui. Tokia viešojo sektoriaus raidos kryptis literatūroje įvardijama kaip „elektroninė vyriausybė“ arba „e. valdžia“, „elektroninė valdžia“ ir apima informacijos ir komunikacijos technologijų taikymą tiek administracijos viduje, tiek išorėje bei inovacijų kūrimą politinio valdymo ir administravimo srityje, siekiant užtikrinti sėkmingą valstybės strateginių tikslų įgyvendinimą ir demokratinių procesų stiprinimą.

T. Limba išskiria tokius e. valdžios kūrimo motyvus:

1. Valdžios struktūrų darbo našumo gerinimas pasitelkiant informacines technologijas: galima paspartinti tam tikrus valdymo procesus, greičiau pasikeisti informacija ir ją apdoroti;

2. „Gero valdymo“ stiprinimas: informacinės technologijos padeda piliečiams aktyviau įsitraukti į valstybės valdymo procesą – per valdžios institucijų interneto svetaines pateikti naudingų pasiūlymų sprendimų priėmimo klausimais, stebėti priimamus sprendimus. Tokiu atveju pats valdymas tampa skaidresnis;

3. Efektyvus viešosios informacijos teikimas gyventojams: viešojo administravimo institucijos savo interneto svetainėse pateikia viešąją informaciją, ją nuolat atnaujina, taip suteikdami gyventojams galimybių operatyviai ir efektyviai disponuoti šia informacija;

4. Viešųjų paslaugų teikimo gyventojams tobulinimas: valdžios įstaigų teikiamos paslaugos, teikiant jas internetu, galima sakyti, modernizuojamos į elektronines viešąsias paslaugas ir tokiu būdu gerinama valdžios institucijų teikiamų visuomenei viešųjų paslaugų kokybė;

5. Visapusiškas visuomenės skaitmeninis integravimas: elektroninė valdžia gali ir turi atlikti aktyvaus visuomenės visapusiško integravimo vaidmenį mažinant didžiųjų miestų ir nutolusių regionų gyventojų atskirtį informacinių technologijų naudojimo požiūriu (Limba, 2007).

Apibendrinant pabrėžtina, kad pagrindinis informacijos visuomenės savivaldos požymis bei efektyvios elektroninės valdžios viena iš sukūrimo sąlygų yra tai, jog abi pusės – (vietos) valdžios institucijos ir piliečiai – pripažįstamos lygiaverčiais partneriais, kurių aktyvumas turi įtakos bendruomenės gyvenimui ir gerovei, o esant tokiai situacijai tradicinių formalių politinių sprendimų instrumentų, kurie yra labai griežtai reglamentuoti teisiniu požiūriu, jau pradeda nebeužtekti, darosi reikalingi informaciniai metodai, kurie sukurtų individualizuotus ir labai specifinius komunikacinių ryšių kompleksus ir bendras arba kolektyvines žinių aplinkas, kuriose visi piliečiai ir jų organizacijos galėtų rasti nišas savitų vertybių ir interesų raiškoms. Lygiaverčių partnerių

visuomenėje pradeda dominuoti tokie dariniai kaip įvairios bendruomenės, interesų grupės, socialiniai tinklai ir jų atstovaujamos institucijos, kurioms būdingos nuolatinės tarpusavio sąveikos bei tų sąveikų nulemtas nuolatinis kismas, o tradiciniai formalūs administravimo būdai tiesiog nepajėgūs „aprepti“ tokios kintančios sąveikų įvairovės.

2.2. Viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų neigiami aspektai viešojo administravimo reformos kontekste

Lietuvai įstojus į Europos Sąjungą bei 2004 m. Lietuvos Respublikos Vyriausybei patvirtinus Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategiją (8/1), užsibrėžta pasiekti tikslą – sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą viešojo administravimo sistemą, pagrįstą informacinėmis technologijomis. Kaip yra nurodoma Vidaus reikalų ministerijos informaciniame leidinyje *Viešasis administravimas Lietuvoje. 2006–2007 metų apžvalga* šiam tikslui pasiekti ir bendrai viešojo administravimo plėtrai skatinti 2007–2013 metų laikotarpiu Lietuvai suteikta galimybė pasinaudoti ES struktūrine parama. Nuo to, kaip Lietuvos viešojo administravimo institucijos 2007–2013 metų laikotarpiu sugebės pasinaudoti joms teikiama finansine parama, priklausys šių institucijų veiklos rezultatai, piliečių aptarnavimo ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybė ir kt.

Kaip bene svarbiausi ES strateginiai dokumentai vertintini *Lisabonos strategija* ir *i2010 iniciatyva*, orientuoti į inovacijas ir ES konkurencingumą. *i2010 iniciatyva* „*Europos informacinės visuomenės augimui ir užimtumui skatinti*“, kuris kartu su komunikatu „*i2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui*“ padeda siekti ir įgyvendinti Lisabonos darbotvarkę ir kitas Europos bendrijos politikos kryptis (30/2). 2007–2013 m. laikotarpiu Lietuvos Respublikai finansinė parama teikiama pagal Lietuvos parengtus ir suderintus su Europos Komisija strateginius dokumentus. Atsižvelgiant į ES struktūrinės paramos panaudojimo prioritetus, parengta ir Europos Komisijos patvirtinta *2007–2013 m. Lietuvos ES struktūrinės paramos panaudojimo strategija*, kurioje apibrėžtos prioritetinės ES struktūrinės paramos investicijų kryptys, taip pat parengtos ir Europos Komisijos patvirtintos *Ekonomikos augimo, Žmogiškųjų išteklių plėtros, Sanglaudos skatinimo veiksmų programos*, skirtos minėtai strategijai įgyvendinti (52/2).

Vienas iš Lietuvos 2007–2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategijos tikslų yra „*Produktyvūs žmogiškieji ištekliai žinių visuomenei*“, o vienas iš pagrindinių uždavinių įgyvendinant šią prioritetinę kryptį yra „*Siekti efektyvesnio viešojo administravimo*“, stiprinant administracinius gebėjimus, didinant viešojo administravimo efektyvumą bei užtikrinant jo skaidrumą ir atvirumą (Petrauskas ir Malinauskienė, 2006). Rengiant *Žmogiškųjų išteklių plėtros*

veiksmų programą, buvo atlikta esamos būklės ir ateities tendencijų analizė, kurios pagrindu nustatytos viešojo administravimo sistemos sandaros silpnybės, kurias reikia šalinti siekiant efektyvesnio viešojo administravimo. Atsižvelgiant į nustatytus viešojo administravimo sistemos sandaros trūkumus, formuluojami tokie pagrindiniai įgyvendinti uždaviniai, kurie numatomi pasiekti iki 2013 metų:

1. tobulinti žmogiškųjų išteklių valdymą bei stiprinti administracinius gebėjimus valstybės tarnyboje;
2. gerinti veiklos valdymą, geriau įgyvendinti ES politiką, tobulinti viešojo administravimo struktūrą;
3. gerinti ekonominės veiklos reglamentavimą, paslaugų teikimą gyventojams ir verslui.

Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatyme viešasis administravimas (nuo 2009-01-01) apibrėžiamas kaip įstatymų ir kitų teisės aktų reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta įstatymams ir kitiems norminiams teisės aktams įgyvendinti priimant norminius administracinius aktus ir kitus administracinius sprendimus, atliekant įstatymų ir administracinių sprendimų įgyvendinimo kontrolę, teikiant įstatymų nustatytas administracines paslaugas, administruojant viešųjų paslaugų teikimą ir atliekant viešojo administravimo subjekto vidaus administravimą (1/1). Tokia viešojo administravimo samprata apimami du valstybinio valdymo aspektai: 1) įstatymų įgyvendinimo priežiūros aspektas, ir 2) viešųjų paslaugų teikimo aspektas.

Tradiciskai viešasis sektorius buvo suprantamas labiau kaip visuomenei tarnaujanti hierarchinių struktūrų sistema, atliepanti politikų nuostatas bei realizuojama efektyviai veikiančios biurokratijos (Lane, 2001). Tuo tarpu žmogiškųjų išteklių valdymo tobulinimo ir gyventojams bei verslui teikiamų viešųjų paslaugų kokybės gerinimo aspektai labiau sietini ne su viešuoju, bet su privačiu verslo sektoriumi, į viešojo administravimo sritį atėję kaip visuomenės ir valstybės modernėjimo pasekmė. Kitaip tariant, modernėjant valstybei ir visuomenei keliant vis didesnius reikalavimus valdymui, valstybė iš represijas vykdančio subjekto vis labiau tampa paslaugas teikiančiu subjektu. Šis virsmas reikalauja kitokios valdymo filosofijos, kuri remtųsi piliečių poreikių tenkinimu. Akcentas perkeliamas nuo viešojo administravimo, prie viešosios vadybos, kuria remiasi paslaugas teikiančios valstybės modelis. *Viešosios administracijos institucijų pertvarka* ir ekonominių reformų įgyvendinimas yra *pagrindinė sėkmingos ekonomikos plėtros ir gerovės augimo valstybėje sąlyga*.

Viešosios administracijos institucijų pertvarkos aspektas šio darbo kontekste sietinas su viešojo administravimo įstaigų Šiaulių mieste teikiamų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę problema. Tai yra, darytina prielaida, kad tokiu būdu teikiamos paslaugos yra lengviau prieinamos vartotojams (gyventojams bei smulkiojo ir vidutinio verslo įmonėms). Geresnis viešųjų paslaugų prieinamumas

yra viena iš sąlygų, skatinančių sėkmingą ekonomikos plėtrą ir gerovės augimą visų pirma konkrečiame šalies regione (šiuo atveju Šiauliuose), o per tai ir valstybėje.

Viešojo administravimo problemas analizuojančioje literatūroje vis dažniau akcentuojama mintis, kad pastaraisiais dešimtmečiais viešojo administravimo raida vyksta tradicinio (arba senojo) viešojo administravimo ir naujosios vadybos idėjų sandūroje bei prognozuojama, kad ateityje naujų, vadybinėmis nuostatomis grindžiamų, viešojo administravimo sistemų raida turėtų spartėti. Viešojo administravimo kaitą sąlygojantys veiksniai gali būti skirstomi į vidinius ir išorinius, prie pirmųjų priskiriant ekonominiu racionalizmu bei modernių informacinių technologijų taikymu pagrįstus naujuosius vadybos metodus ir naujuosius teisinius santykius, o išorinę įtaką viešajam administravimui siejant su įvairiomis globalizacijos formomis, kurių dauguma siejasi ir su naujų informacinių technologijų sparčia raida (Domarkas, 2004).

Naujojo viešojo administravimo ir naujosios viešosios vadybos pagrindine idėja – viešajame sektoriuje taikyti privataus sektoriaus verslo nuostatas, laikant, kad valdžios įstaigos turėtų perimti ne tik verslo techniką, bet ir verslo vertybes. N. Thom ir A. Ritz parengtoje knygoje *Viešoji vadyba* be kitų idėjų interpretuojama ir Max Weber mintis, kad skirtumas tarp valstybės ir privačios įmonės administravimo yra tik tariamas, kad abi jos iš esmės yra vienuomenė, tai yra moderni visuomenė yra įmonė (Thom, Ritz, 2004). Todėl teigiama, kad naujoji viešoji vadyba:

- ✓ tapo normatyviniu modeliu, rodančiu gilią požiūrio į viešųjų administratorių vaidmenį ir profesijos prigimties kaitą;
- ✓ daugybėje tų idėjų taikymo atvejų bendra tema yra rinkos mechanizmai ir terminologija, kuriuose viešųjų įstaigų ir jų klientų ryšiai suprantami taip pat kaip rinkoje vykstančios sąveikos;
- ✓ skatina vadybininkus ieškoti naujų inovatyvių kelių rezultatams pasiekti arba privatizuoti kai kurias funkcijas, kurias anksčiau vykdė valdžios įstaigos, t.y. jie skatinami „prižiūrėti, o ne irkluoti“ – tiesiogiai neužsikrauti paslaugų tiekimo naštos, o ten, kur galima, tų paslaugų vykdymą kontraktų ar kitokiu būdu perleisti kitoms organizacijoms;
- ✓ akcentuoja ekonominėmis prielaidomis ir požiūriais grindžiamų paslaugų teikimo alternatyvų paiešką kaip vieną iš labai svarbių šių paslaugų produktyvumo padidinimo galimybių;
- ✓ akcentuoja atsakomybę prieš klientus ir veiklos efektyvumą, biurokratinių įstaigų restruktūrizavimą, organizacijų paskirties peržiūrėjimą, įstaigų procesų sklandumą ir sprendimų priėmimo decentralizavimą, remiantis ekonominiu racionalizmo principais.

Viešojo administravimo (įskaitant ir naujojo viešojo administravimo) patirties sklaidą vyksta vykdant viešojo administravimo reformas (Domarkas, 2004). Ch. Pollitt bei G. Bouckaert

parengtoje knygoje *Viešojo valdymo reforma* pokyčiai šioje srityje vertinami kaip priemonės valstybės išlaidų taupymo, viešųjų paslaugų kokybės gerinimo, valdžios veiklos našumo didinimo ir panašioms tikslams pasiekti (Pollitt, Bouckaert, 2003). J. E. Lane, kalbėdamas apie viešojo sektoriaus reformos logiką, kaip pagrindinius šios reformos tikslus įvardija efektyvumą, lygybę ir taupymą (Lane, 2001). Pastarasis autorius viešojo sektoriaus reformas vadina politine veikla, nesiskiriančia nuo kitų politinės veiklos rūšių. Kova dėl viešojo sektoriaus, jo reformos ir būsimų kontūrų yra iš esmės kova dėl pergalės, kuri teikia daug erdvės įvairių veikėjų taktikos ir savanaudiškų interesų sąveikai. Viešojo sektoriaus reforma tapo klausimu, beveik nuolat išliekančiu darbotvarkėje (Lane, 2001). Kita vertus, tokio pobūdžio reformos gali būti laikomos ir labiau simbolinėmis nei efektyviomis, realiomis reformomis. Kitaip tariant, politikams tai proga parodyti, kad ką nors daro. Reformų skelbimas, biurokratijos kritika, naujų vadybos metodų aukštinimas, pažadai ateityje gerinti paslaugas, ministerijų ir agentūrų restruktūrizavimas ir panašūs veiksmai padeda atkreipti palankų dėmesį į šiuos dalykus skelbiančius politikus (Pollitt., Bouckaert, 2003). Kita vertus, diskusijose dėl naujojo viešojo administravimo modelio taikymo besivystančiose šalyse dažnai iškeliamas viešojo administravimo reformų nesėkmingumo klausimas, o viena iš tos nesėkmės priežasčių – aukščiausiųjų valdžios institucijų nepastovi politika apskritai ir nepalankus jų požiūris į pokyčius. Kita pagrįstų abejonių dėl viešojo administravimo reformų reikalingumo ir efektyvumo priežastis – gerai organizuoto nusikalstamumo, tapusio pelningu verslu, pereinamuosius laikotarpius išgyvenančiose, besivystančiose valstybėse aplinka, kurioje naujojo viešojo administravimo nuostatos kai kuriais atvejais gali paskatinti nesąžiningų ir negarbingų viešojo administravimo atstovų polinkį nukreipti savo veiklą į tas nusikalstamas sferas. Veiklos nukreipimas į nusikalstamas sferas šiame kontekste, remiantis A. Augustinaičio svarstymais, gali būti suprantamas kaip iškreipta socialinio sauto forma, arba pakaitinis “žmogiško” sugyvenimo imitavimas, kai teisiniai metodai viešojo valdymo srityje tampa nebepakankami. Kaip teisinių metodų nepakankamumo priežastys viešojo sektoriaus atstovų įvardijamas įstatymų trūkumas arba netobulumas. Tačiau iš esmės tai rodo du dalykus: 1) įstatymai chroniškai atsilieka nuo realybės; 2) įstatymai nepajėgia reguliuoti “sprogstančios” įvairovės. Tai yra viena iš priežasčių, kodėl vyksta nuolatinis valdžios ir piliečių santykių susvetimėjimas. Tradicinė valdžia tiesiog negali būti “sava”, nes turi kitokią prigimtį ir organizavimo būdą, nei to reikalauja šiandienė gyvensena (Augustinaitis, 2003).

Naujosios viešosios vadybos idėja, pasak P. Schoederio, yra „visa, kas netarnauja piliečiams, – švaistymas“. Kitais žodžiais tariant, viešasis administravimas, kuris iki šiol tarsi auklėjo piliečius, nebėra pats sau tikslas. Dabar jo užduotis yra teikti piliečiams tas paslaugas, kurių jiems reikia. Į patį pilietį imama žiūrėti ne kaip į pavaldinį, bet kaip į klientą, kuris, mokėdamas mokesčius

valstybei, iš jos reikalauja ir kokybiškų paslaugų suteikimo. Naujasis administravimas reikalauja būti kuo arčiau piliečių, lanksčiau ir kokybiškiau teikti jiems paslaugas (Vanagas, 2006). Tačiau, kita vertus, svarbu, kad ir patys piliečiai (t. y. valstybės klientai) išsilaisvintų iš dažnai nerealių lūkesčių valstybei. Su nerealių piliečių lūkesčių valstybei problema gali būti siejamas nepalankaus reformų viešajame sektoriuje vertinimo aspektas. K. Gabšys šią problemą interpretuoja taip: <...> *viešajame sektoriuje nėra nei akcininkų, nei pelno, o valdininkai ir tarnautojai leidžia ne savo, bet mūsų visų pinigus, kiekviena institucija prisigalvoja tokių ataskaitų, kurių prasmę tik jos rengėjai ir tesupranta. Dėl šios priežasties visuomenė ir jos rinkti politikai privalo atidžiai stebėti tokius, „naujosios viešosios vadybos“ perturbacijas. Priešingu atveju, atlikto darbo kontrolei bus išleidžiama daugiau pinigų, nei pačiam darbui atlikti. Deja mūsų politikams reformas atlikti valios atsiranda, tada, kai siaučia ekonominė krizė* (Gabšys, 2008).

Sunkumai viešajame sektoriuje kyla ne tik dėl socialinių ir kultūrinių vertybių pakitusios piliečių elgsenos, bet ir dėl pakitusių ekonominių sąlygų, kurias galima vertinti ne tik visos šalies mastu, bet ir konkretaus šalies regiono požiūriu (pvz., turint omenyje tik Šiaulių rajoną), kadangi atskirų šalies regionų vystymasis nebūtinai ir ne visada gali visiškai atitikti bendrą šalies lygį.

Pabrėžtina, kad svarbus šiuolaikinio viešojo administravimo vykdomos veiklos ir viešojo administravimo įstaigų tarpusavio santykio su piliečiais akcentas yra tai, kad piliečiai, kitaip negu anksčiau, nebėra nuolankūs prašytojai. Pilietis turi galimybę rinktis, kaip jam elgtis: išeiti, triukšmauti ar būti lojaliam, kitaip tariant, jis gali mėginti išvengti valdžios įtakos, gali išreikšti nepritarimą jos veiksams arba sutikti su tuo, kas vyksta. Vadinasi, sunkumai viešajame sektoriuje kyla ne tik dėl socialinių ir kultūrinių vertybių pakitusios piliečių elgsenos, bet ir dėl pakitusių ekonominių sąlygų.

Esant kritinei, ekonominiu požiūriu, situacijai, B. G. Peters teigimu, akivaizdu, kad pagrindiniu veiksniu, darančiu įtaką administravimo pokyčiams, yra ne pačių reformų kaip tokių poreikis, ne tikslas tobulėti ir teikti kuo efektyvesnes paslaugas piliečiams, bet realus arba suvokiamas viešojo sektoriaus turimų išteklių skurdumas. Faktiškai visose šalyse viena iš vyriausybės reakcijų į didėjančias išlaidas ir mažėjančias realiąsias pajamas buvo darbuotojų atleidinėjimas arba ištisų organizacijų naikinimas. Todėl vadybininkams iškyla sunkus uždavinys kaip vadovauti tiems apkarpytiems, kad kuo mažiau nukentėtų išliekančios organizacijos, darbuotojai ir klientai. Tai ypač svarbu, turint omenyje tai, kad vyriausybė naikina vykdomas funkcijas kur kas rečiau negu programas arba organizacijas. Tai reiškia, kad kai kurie darbuotojai gali būti atleisti, o organizacijos panaikintos, nors ankstesnės paslaugos bus ir toliau teikiamos, todėl būtina rasti mechanizmus, padedančius sutelkti arba reorganizuoti programų vykdymą visiškai nesugriaunant valdymo rutinos (Peters, 2002).

Apibendrinant galima teigti, kad viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų tobulinimo problematika viešojo administravimo (valdymo) reformos kontekste gali būti vertinama dvejopai. Viena vertus, minėtos paslaugos turi būti nuolat tobulinamos prisitaikant prie vykstančių modernėjančios visuomenės pokyčių, kad būtų kaip įmanoma tinkamiau patenkinami teisėti piliečių (mokesčių mokėtojų) poreikiai ir pateisinami su valdžios institucijomis siejami lūkesčiai. Kita vertus, ypač esant kritinėms situacijoms, šiuolaikinės valdžios masto problema, verčianti piliečius svarstyti, kad dėl valdžios augimo jų padėtis negerėja, o blogėja, dažnai sukuria konfliktinį, neigiamą šių paslaugų vertinimo kontekstą, tai yra, kai viešųjų paslaugų teikimo tobulinimo procesai prilyginami nusikalstamiems pinigų *išplovimo* ar nenusikalstamiems, bet vis dėl to neigiamai vertinamiems, biurokratinio aparato didėjimo procesams.

Vadinasi, galima daryti prielaidą, kad viešojo administravimo įstaigų teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę tam tikra prasme švelnina aukščiau aptartą nepalankią viešųjų paslaugų teikimo ir tobulinimo situaciją, kadangi tokiu būdu piliečiams tvarkant reikalus tenka mažiau tiesiogiai susidurti su viešųjų įstaigų darbuotojais, taip išvengiant nemalonių situacijų dėl laiko gaišimo nesibaigiančiose eilėse bei ne visada malonaus, intereso požiūriu, aptarnavimo šiose įstaigose. Kita vertus, gaudamas jam prieinamu būdu ir jam tinkamu laiku tik jo problemos sprendimą liečiantį atsakymą, prašymo įvykdymą ar pan., interesantui nesukuriamą progų nusivilti šiomis paslaugomis ir paslaugų teikėjais.

3. ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ VIEŠŲJŲ INTERNETO PASLAUGŲ ATLIKTO TYRIMO REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Savivaldybės, kurios efektyviau ir modernesniais būdais sugeba teikti viešąsias paslaugas gyventojams ir verslui, geriau ir tiksliau tenkina kitus visuomenės poreikius, tiesiogiai įgyvendina 1999 m. Lietuvoje ratifikuotos Europos vietos savivaldos ryšį su bendruomene (Valstybės žinios, Nr. 82-2418, 1999). Elektroninės valdžios įtaka sprendžiant dėl įvairių modelių tinkamumo šiam ir kitiems vietovaldos principams įgyvendinti yra pakankamai svarbi. Kai kuriose pasaulio valstybėse, taip pat ir Lietuvoje identifikuojami menkai suderintų su darbe aptariamais elektroninės valdžios paslaugų modeliais arba tik atskiri šių modelių taikymo vietos savivaldos lygiu fragmentai. Reikalingi sistemingi eksperimentiniai tyrimai savivaldybėse, pritaikant pasirinktus teorinius e. valdžios paslaugų modelius. Todėl kalbant apie šiuolaikiškų elektroninių paslaugų plėtros tendencijas yra labai svarbu nustatyti realią padėtį vietinės savivaldos institucijose (Šiaulių savivaldybėje) su tikslu pasirinkti tinkamą e. valdžios paslaugų modelį.

Pasirinktas pakankamai naujas e. valdžios paslaugų modelis Lietuvos savivaldybėms (T. Limba, 2009) turėtų sudaryti sąlygas ne tik optimizuoti teikiamų e. valdžios paslaugų administravimą Šiaulių savivaldybėje, efektyviau ir tiksliau tenkinti vartotojų poreikius, susijusius su e. valdžios paslaugomis, bet ir atlikti tyrimus, kurie padėtų įvertinti šio modelio įdiegimo galimybes vietos savivaldos institucijose, konkrečiai Šiaulių savivaldybėje. Nusprendus taikyti e. valdžios paslaugų modelį Šiaulių savivaldybei ir siekiant įvertinti jo praktines galimybes, tikslinga sukurti tyrimo instrumentariją (anketas), nustatyti jų kriterijus (anketų klausimus), o šiems pagrįsti – taikyti tinkamą įvardyto modelio vertinimo metodologiją. Pasirinkto darbo tikslo atskleidimui bei modelio praktinio taikymo tinkamumui nustatyti nepakanka naudoti vieną metodą – kiekybinį (anketavimą), tačiau pilnam tyrimo duomenų atskleidimui bei perspektyvų numatymui tikslinga apjungti skirtingų tyrimų metodikas, į bendrą tyrimų amplitudę įjungiant ir kokybinių tyrimų metodą. Kokybinis metodas leidžia respondentams, neapribojant jų pasisakymo uždaro tipo klausimais apimties, kūrybiškiau ir pragmatiškiau interpretuoti tyrimo problematiką.

3.1. Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio vertinimo metodologija

Siekiant pagrįsti e. valdžios paslaugų modelio tinkamumą, remiantis kiekybinių ir kokybinių tyrimų metodais, svarbu atlikti e. valdžios paslaugų integravimo Šiaulių savivaldybėje esamos padėties analizę dviem – gyventojų ir savivaldybių tarnautojų – požiūriais, ir tuo tikslu buvo sukurta

šių tyrimų metodika. Pirmiausia nuspręsta, jog kiekybinių tyrimų metodas (anketavimas) tinkamiausias tokios populiacijos kaip gyventojai tyrimams. Bendro tyrimo apimtyje taip pat taikomas kokybinių tyrimų metodas, t.y. buvo atliktas savivaldybės vadovų, atsakingų už tiriamos srities darbo rezultatus, interviavimas. Apibendrinus šių tyrimų rezultatus, pateikiama galutinė tyrimo medžiagos retrospektyva, kurioje atsispindi Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų viešųjų paslaugų aprėptis, plėtros tendencijos ir perspektyvos.

Atliekant tyrimą darbo tikslams pasiekti taikoma trianguliacijos metodika (kiekybinių ir kokybinių tyrimų derinimas), užtikrinanti įvartytų tyrimų įvairiapusiškumą ir padedantis išanalizuoti bei įvertinti nagrinėjamą problemą skirtingais požiūriais ir kryptimis.

3.1.1. Gyventojų tyrimo pagrindimas

Instrumentarijaus gyventojams sudarymas. Tyrimas atliktas, iš 20 klausimų parengus struktūrizuotą klausimyną gyventojams (žr. 2 priedą). Šiaulių miesto gyventojų – tiriamųjų buvo prašoma nurodyti savo lytį, amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą, užimtumą, pareigas, kompiuterinio raštingumo lygį, pateikti atsakymus į klausimus, susijusius su Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų paslaugų padėties vertinimu.

Klausimynas sudarytas laikantis klausimyno sudarymo principų. Prieš pateikiant anketas respondentams nurodytas tyrimo tikslas, apklausiamieji supažindinami su keliamos problemos aktualumu. Nurodyta, jog anketa yra anoniminė, o duomenys bus naudojami apibendrintai. Anketoje nurodyti svarbiausi paaiškinimai ir instrukcija, kaip reikia ją pildyti.

Anketoje pateikti klausimai, susiję su tyrimo tema, bei klausimai, susiję su respondentų socialine – demografinė padėtimi. Klausimyne pateikti uždaro tipo klausimai, siekiant sužinoti respondentų nuomonę rūpimais klausimais, ir pateikti klausimai, kurie yra vertinami pagal matavimo skalę nuo 1 iki 10 balų, t.y. ranginiai klausimai.

Tyrimo tikslas – ištirti gyventojų palankumą vertinant e. valdžios paslaugų integravimo padėtį ir adaptavimo galimybes Šiaulių savivaldybėje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti priežastis, dėl kurių tam tikra dalis Šiaulių visuomenės nesinaudoja e. valdžios paslaugomis;
2. Įvertinti, ar padidėtų naudojimosi viešosiomis paslaugomis aktyvumas, būtų taupomas laikas ir finansinės išlaidos, jei kuo daugiau paslaugų būtų perkelta į elektroninę erdvę.
3. Išsiaiškinti respondentų požiūrį į savivaldybių tarnautojų gebėjimo konsultuoti gyventojus e. valdžios paslaugų tematika;

4. Nustatyti kompetenciją, darančią įtaką visuomenės naudojimosi e. valdžios paslaugomis aktyvumui.

Tyrimo objektas – e. valdžios paslaugų diegimo ir plėtros Šiaulių savivaldybėje padėtis ir galimybės.

Tyrimo hipotezės:

1. Patogumo kriterijus suteikus visas viešąsias paslaugas internetu teigiamai įtakoja respondentų požiūrį į paslaugų kokybę.
2. Pozityvus valstybės tarnautojų kompetencijos vertinimas tiesiogiai priklauso nuo gyventojų gebėjimo naudotis kompiuteriu.

Respondentų atranka

Imties atrankos metodas – pateikiant anketas gyventojams, respondentai atrinkti pasinaudojant tikimybinių imčių lizdinės atrankos metodu. Anketų skaičius buvo proporcingas savivaldybės bendram gyventojų skaičiui (Rudzkienė, 2005).

Kai populiacijos dydis žinomas (Šiaulių miesto savivaldybės populiacijos dydis 2010 metų pradžioje – 125461)¹, imties dydžiui nustatyti taikytina ši formulė (Schwarze, 1993)

$$n = \frac{N * 1,96^2 * p * q}{\varepsilon^2 * (N - 1) + 1,96^2 * p * q}$$

Čia: N – populiacijos dydis;

Reikšmė 1,96 atitinka standartizuoto normaliojo skirstinio 95 proc. pasiklivimo lygmenį.

p yra numatoma įvykio baigmės tikimybė, kad nagrinėjamas požymis pasireikš tiriamoje (dažniausiai imama blogiausio varianto tikimybė – požymis būdingas pusei, t.y. 50 proc. populiacijos, ir pasirenkama $p = 0,5$);

q yra tikimybė, kad nagrinėjamas požymis nepasireikš tiriamoje populiacijoje ($q = 1 - p = 0,5$);

ε yra pageidautinas tikslumas, dažniausiai $\varepsilon = 0,05$.

$$n = \frac{125461 * 1,96^2 * 0,5 * 0,5}{0,05^2 * (125461 - 1) + 1,96^2 * 0,5 * 0,5} = 382,9903 \approx 383$$

Tyrimo metu apklausta 403 respondentai. Išdalintos 468 anketos. Išdalintų anketų grįžtamumas – 86,1 procentas.

¹ <http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=1567> (žiūrėta 2010-04-10).

3.1.2. Šiaulių savivaldybės tarnautojų tyrimo pagrindimas

Instrumentarijus savivaldybių tarnautojams sudarymas. Tyrimas atliktas, pateikus 17 klausimų struktūrizuotą klausimyną Šiaulių savivaldybės tarnautojams (žr. 3 priedą). Tiriamųjų buvo prašoma nurodyti savo lytį, amžių, gyvenamąją vietą, išsilavinimą, užimtumą, pareigas, kompiuterinio raštingumo lygį, pateikti atsakymus į klausimus, susijusius Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų paslaugų problematika.

Klausimynas sudarytas laikantis klausimyno sudarymo principų. Tyrimo pradžioje nurodytas tyrimo tikslas, respondentas supažindinamas su keliamos problemos svarba, nuoroda į anketos anonimiškumą, ir kad duomenys bus panaudojami apibendrintai. Anketoje nurodyti svarbiausi paaiškinimai kaip ją reikia pildyti.

Anketoje pateikti klausimai, susiję su tyrimo tema, bei klausimai, susiję su respondentų socialine – demografinė padėtimi. Dauguma klausimyne pateiktų klausimų yra uždaro tipo, kurie padeda atskleisti respondentų nuomonę apie internetu teikiamų paslaugų problematiką. Be to pateikti keli klausimai, kurie yra vertinami pagal matavimo skalę nuo 1 iki 10 balų.

Tyrimo tikslas – nustatyti kaip Šiaulių savivaldybės tarnautojai vertina jų institucijos teikiamų visuomenei e. valdžios paslaugų integravimo padėtį ir galimybes, t.y. internetu teikiamų paslaugų problematiką.

Tyrimo uždaviniai:

1. Įvertinti, ar visų respondentų nuomone, padidėtų naudojimosi viešosiomis paslaugomis aktyvumas, būtų taupomas savivaldybės darbuotojų laikas ir finansinės išlaidos, perkeltant kuo daugiau paslaugų į elektroninę erdvę.
2. Išsiaiškinti ar Šiaulių savivaldybės tarnautojai yra susipažinę su pagrindiniais e. valdžios paslaugų modeliais.
3. Nustatyti, kaip Šiaulių savivaldybės darbuotojai vertina savo gebėjimus konsultuoti interesantus dėl e. valdžios paslaugų.

Tyrimo objektas – e. valdžios paslaugų ir jų modelių diegimo Šiaulių savivaldybėje integravimo padėtis ir galimybės.

Respondentų atranka

Pateikiant anketas Šiaulių savivaldybės tarnautojams, respondentai atrinkti pasinaudojant tikimybinių imčių, laisvosios atrankos metodu.

Tyrimo metu apklaustas 61 respondentas. Išdalinta 90 anketų. Grįžtamumo kvota yra 78,8 procentai.

3.2. Gyventojų nuomonių apie teikiamas viešąsias paslaugas internetu tyrimo analizė

Siekiant įvertinti pasirinkto Holistinio e. valdžios paslaugų integravimo modelio diegimo galimybes ir pagrindinius šio modelio jungiamuosius elementus (Šiaulių savivaldybės tarnautojų, gyventojų apklausos metu atlikta esamos e. valdžios paslaugų integravimo vietos savivaldos institucijose (Šiaulių savivaldybėje) padėties analizė.

Analizuojant tyrimo duomenis siekta išsiaiškinti Šiaulių savivaldybės e. valdžios teikiamų paslaugų efektyvumo klausimus, šių paslaugų naudojimosi ir paplitimo visuomenėje dimensiją, pagrindines e. valdžios paslaugų diegimo ir gilesnio integravimo problemas.

1 lentelė

Gyventojų (respondentų) socialiniai – demografiniai duomenys

(N = 403)

Nr.	Požymis	Kategorija	Skaičius	Procentai
1.	Lytis	vyrų	212	52,6%
		moterys	191	47,4%
2.	Amžius	18 – 25 metų	27	6,7%
		26 – 35 metų	173	42,9%
		36 – 45 metų	131	32,5%
		46 – 55 metų	50	12,4%
		55 – 65 metų	21	5,2%
		65 ir daugiau metų	1	0,2%
3.	Išsilavinimas	aukštasis	213	52,9%
		aukštesnysis	110	27,3%
		profesinis	40	9,9%
		vidurinis	33	8,2%
		kita	7	1,7%
4.	Gyvenamoji vieta	mieste	307	76,2%
		rajone	96	23,8%
5.	Užimtumas	privačios įmonės vadovas	31	7,7%
		privačios įmonės darbuotojas	132	32,8%
		valstybės tarnautojas	156	38,7%
		studentas	6	1,5%
		pensininkas	5	1,2%
		bedarbis	15	3,7%
		kita	58	14,4%

Respondentų charakteristika. Atliekant tyrimą buvo apklausti 403 respondentai, iš jų – 52,6 proc. vyrų ir 47,4 proc. – moterų (žr. 1 lentelę).

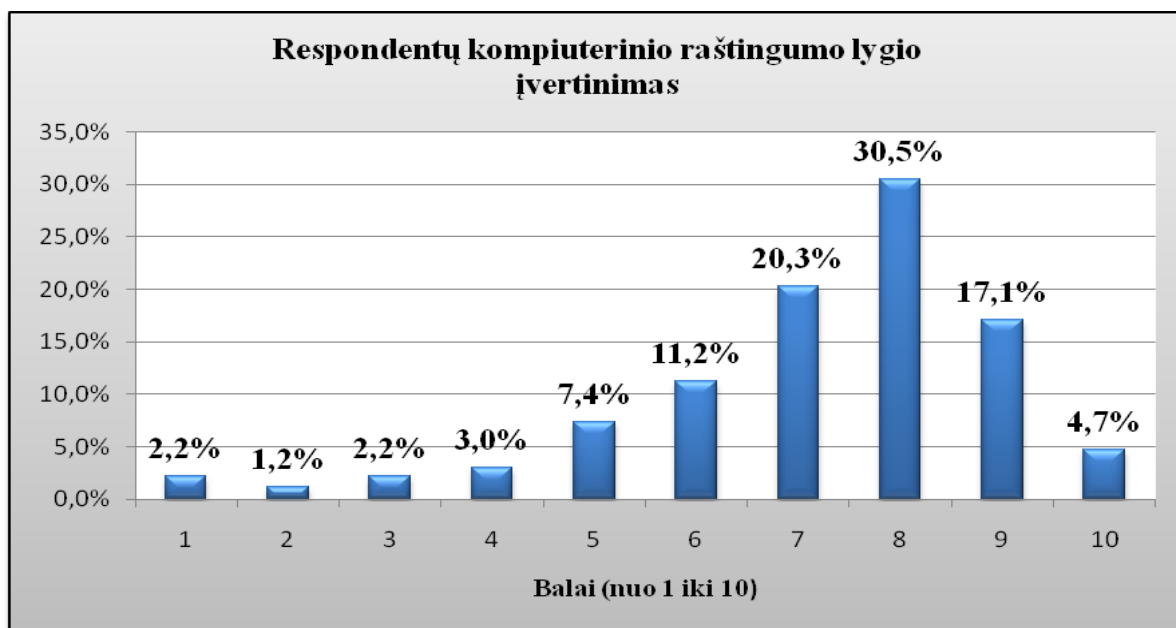
Respondentų pasiskirstyme pagal amžių išskirtos šešios pagrindinės amžiaus grupės. Tyrimo metu daugiausia apklausta respondentų, kurių amžius 26 – 35 metai (42,9 proc.), bei 36 – 45 metai (32,5 proc.). Mažiausią apklaustųjų dalį sudaro respondentų grupė, kurių amžius yra per 55 metus

Tyrimo metu daugiausia apklausta respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą kurie sudaro net 52,9 proc. visų tyrime dalyvavusių respondentų. Mažiausią jų dalį sudarė respondentai su viduriniu išsilavinimu (8,2 proc.).

Tyrimo respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą: 76,2 proc. – nurodė gyvenantys mieste, 23,8 proc. – gyvenantis rajone.

Respondentų pasiskirstyme pagal užimamas pareigas: didžiausią dalį sudarė valstybės tarnautojai – 38,7 proc. Ne ką mažesnę dalį sudaro privačių įmonių darbuotojai – 32,8 proc.. Privataus sektoriaus įmonių vadovų dalyvavo 7,7 proc. Studentai, pensininkai ir bedarbiai sudarė mažiausią dalį tyrimo respondentų, atitinkamai: 1,5 proc., 1,2 proc. ir 3,7 proc. Respondentai save priskirė prie turinčių kitą užimtumą sudarė 14,4 proc. tyrime dalyvavusių gyventojų. Mažiausią respondentų dalį sudaro asmenys, anketose nurodę, kad jie yra pensininkai, studentai ir bedarbiai.

Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų viešųjų paslaugų padėties vertinimas gyventojų pozicijoje. Daugiausia respondentų, t.y. 30,5 proc. kompiuterinio raštingumo žinias ir lygį įvertino 8 balais dešimtbalėje sistemoje (žr. 6 pav.).



6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kompiuterinio raštingumo lygį

Šiek tiek mažiau – 20.3 proc. respondentų raštingumo žinias vertina 7 balais. Gerokai mažiau respondentų (17,1 proc.) raštingumo lygį įvertino 9 balais. Mažesnioji dalis respondentų kompiuterinį raštingumą ir žinias įvertino balais, žemesniais už 5 balus.

Statistine programa SPSS apskaičiuota, kad tyrime dalivavusių respondentų (N=403) kompiuterinio raštingumo vidurkis yra 7,15 balo.

Galime daryti išvadą, jog dauguma respondentų savo raštingumo lygį ir žinias vertina pakankamai gerai.

Analizuojant gyventojų patirtį naudojantis e. valdžios paslaugomis, matome, kad šiek tiek mažiau negu pusė tiriamųjų (48.6 proc.) vis dėlto nesinaudojo e. valdžios paslaugomis (žr. 2 lentelę).

2 lentelė

Gyventojų (respondentų) patirtis ir dažnumas naudojantis elektroninės valdžios paslaugomis

(N = 403)

Nr.	Požymis	Kategorija	Skaičius	Procentai
1.	Respondentų patirtis naudojantis elektroninės valdžios paslaugomis	Taip, teko, tačiau be draugų pagalbos nesugebėjau savarankiškai atlikti	94	23,3%
		Taip, teko, visas paslaugas atlikau savarankiškai	113	28,0%
		Niekada neteko girdėti	94	23,3%
		Nesinaudoju, nes manęs nedomina paslaugų gavimas elektroniniu būdu	83	20,6%
		Kita	19	4,7%
2.	Respondentų susipažinimas su savivaldybių teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis	1 kartą per savaitę	11	2,7%
		1 kartą per mėnesį	23	5,7%
		1 kartą per ketvirtį	13	3,2%
		1 kartą per pusmetį	26	6,5%
		1 kartą per metus	81	20,1%
		teko, tik 1 kartą pabandyti	53	13,2%
		Nesinaudoja	196	48,6%

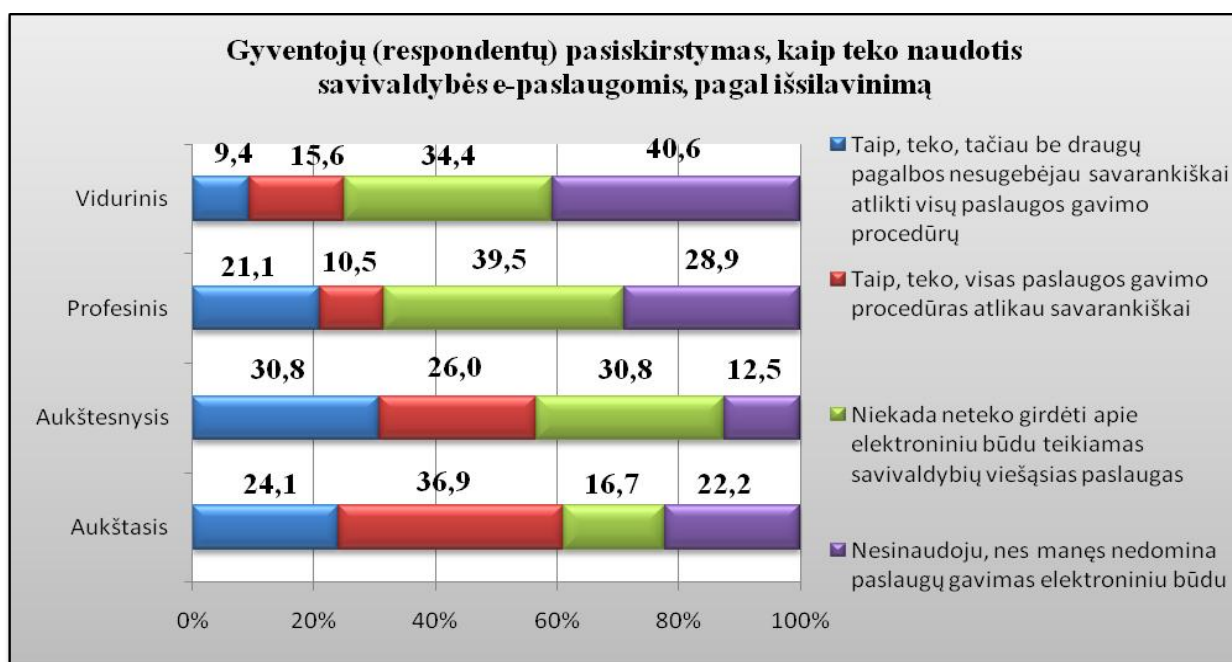
Pilnai savarankiškai paslaugas galėjo atlikti per ketvirtadalį respondentų (28,0 proc.). Sistemingai kartą per savaitę ir kartą per mėnesį naudojosi atitinkamai tik 2,7 proc. ir 5,7 proc. tiriamųjų.

Darytina išvada, kad yra dideli rezervai e. valdžios paslaugų sklaidoje. Su gyventojais reikia dirbti informacijos sklaidimo, bei komunikavimo srityje norint supažindinti juos su galimybėmis greitai ir patogiai naudotis teikiamomis Šiaulių savivaldybės e. paslaugomis.

Norint nustatyti, kaip pasiskirstė respondentų nuomonės atsižvelgiant į jų demografinius – socialinius kriterijus, tyrimo duomenys buvo analizuojami naudojantis SPSS programa (žr. 7 pav.). Buvo atliktas Chi – kvadrato testas. χ^2 suderinamumo kriterijus naudojamas hipotezėms apie kintamojo skirstinį populiacijoje tikrinti. Reikšmingumo lygmuo, kuriuo remiantis hipotezė atmetama, yra sutartinis. Daugelyje mokslo sričių naudojamas 5,0 proc. reikšmingumo lygmuo ir išvados naudojant šį dydį yra laikomos reikšmingomis. Duomenų patikimumo kriterijus (α^2 turi būti ne daugiau 0,05) rodo, kad ryšys tarp kintamųjų yra tamprus ir duomenys statistiškai patikimi.

Apdorojant tyrimo duomenis SPSS programa ir ieškant ryšio tarp respondentų pasirinktų atsakymų ir demografinių – socialinių rodiklių, buvo rastas pastovus ryšys tarp pasirinktų atsakymų ir respondentų išsilavinimo. *Visiems kitiems demografiniams – socialiniams rodikliams statistiškai reikšmingas ryšys su pasirinktais atsakymais nenustatytas ($p>0,05$).*

Iš tiesų, 36,9 proc. respondentų su aukštuoju išsilavinimu teigė, jog paslaugos internetu, procedūrą atliko savarankiškai (žr. 7 pav.).

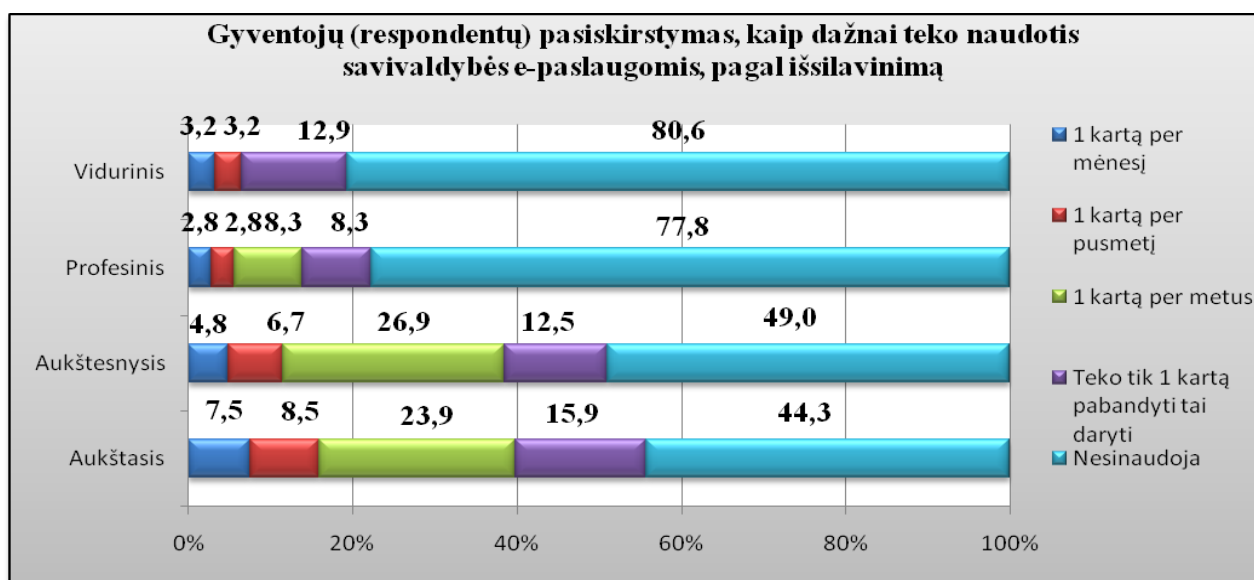


7 pav. Gyventojų (respondentų) patirtis naudojantis elektroninės valdžios paslaugomis pagal išsilavinimą

($\chi^2=37,6$, $df=9$, $p<0,001$), (žr. 4 priedą)

Nenuostabu, kad tokiu būdu atlikti paslaugą sugebėjo tarnautojai su aukštuoju išsilavinimu, nes tikėtina, besimokant jiems teko dirbti su internetu. Tyrimo rezultatai rodo, jog mažiausiai (75 proc.) paslaugų gavimas elektroniniu būdu domina respondentus, turinčius vidurinį ir profesinį išsilavinimą.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad dažniausiai paslaugomis internetu vieną kartą per metus naudojami respondentai su aukštuoju (23,9 proc.) ir aukštesnioju (26,9 proc.) išsilavinimu (žr. 8 pav.). Dažniausiai (daugiau nei vieną kartą per pusmetį) naudojančiųjų teikiamomis savivaldybės paslaugomis daugumą sudaro respondentai su aukštuoju ir aukštesnioju išsilavinimu, atitinkamai 16,0 proc. ir 11,5 proc.. Respondentų daugumą, kurie nesinaudoja Šiaulių savivaldybės teikiamomis paslaugomis sudaro gyventojai turintys žemesnį išsilavinimą, t.y. vidutinį ir profesinį. Šie atitinkamai nurodė 80,6 proc. ir 77,8 proc., o respondentų turinčių aukštesnį išsilavinimą (aukštąjį ar aukštesnįjį) nurodžiusių, kad nesinaudoja e. paslaugomis sudaro per pus mažiau. Darytina išvada, kad respondentai turintys aukštesnį išsilavinimą teikia pirmenybę naudotis e. paslaugomis, nei turintys žemesnį išsilavinimą.



8 pav. Gyventojų (respondentų) dažnumas naudojantis elektroninės valdžios paslaugomis pagal išsilavinimą

($\chi^2=28,4$, $df=12$, $p<0.003$), (žr. 5 priedą)

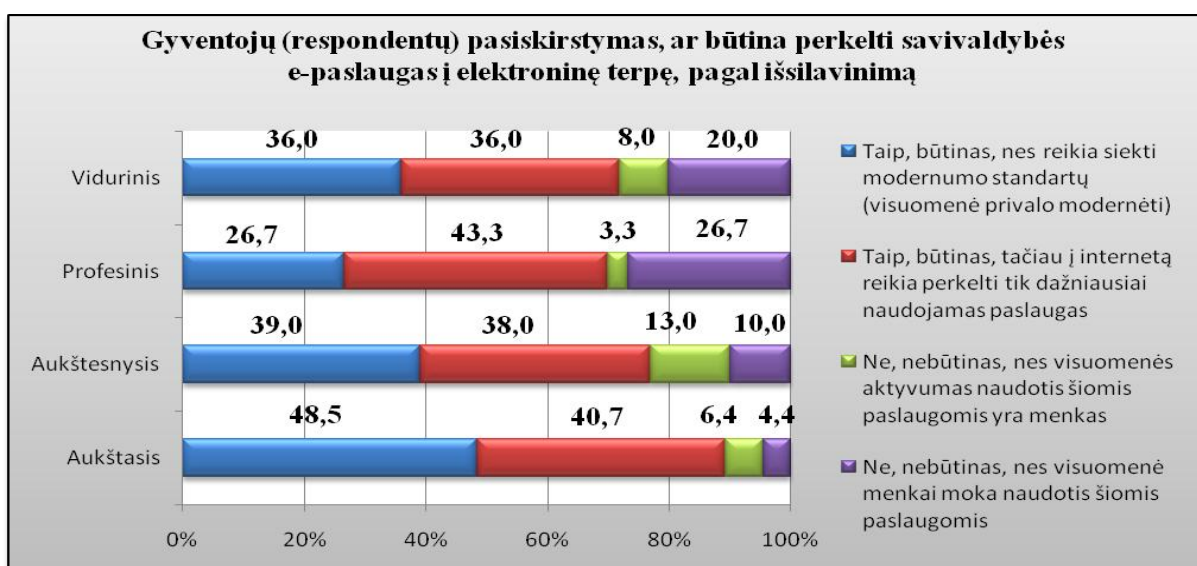
Analizuojant respondentų nuomonę apie savivaldybės viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę būtinumą, matome, jog daugiau negu trečdalis apklaustųjų gyventojų (39,5 proc.) mano, kad perkėlimas būtinas, nes reikia siekti modernumo standartų (žr. 9 pav.). Dar 35,7 proc. tiriamųjų teigia, jog perkėlimas būtinas, tačiau į internetą reikia perkelti tik tas paslaugas, kurios yra dažniausiai naudojamos. Nedidelė dalis respondentų (7,4 proc.) įsitikinę, kad visuomenės aktyvumas naudotis teikiamomis savivaldybės e. paslaugomis yra menkas. Tolygi dalis (7,9 proc.) mano, kad visuomenė dar menkai geba naudotis teikiamomis e. paslaugomis.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galime teigti, jog didžioji dauguma (75,2 proc.) apklaustų gyventojų įsitikinę, jog yra būtinybė Šiaulių savivaldybės viešąsias paslaugas perkelti į elektroninę erdvę.



9 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę būtinumą

Analizuojant duomenis, apdorotus SPSS programa, pagal respondentų išsimokslinimo kriterijų, susidaro įspūdis, jog gyventojai turintys aukštąjį išsilavinimą (48,5 proc.) mano, kad reikia siekti modernumo standartų perkeliant paslaugas į elektroninę erdvę (žr. 10 pav.).

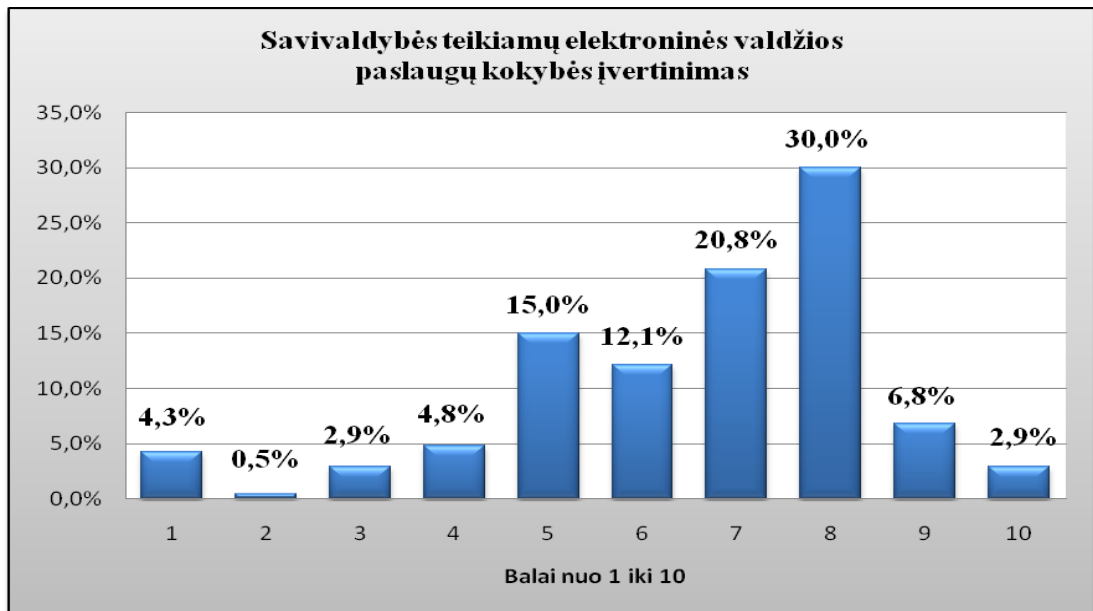


10 pav. Gyventojų pasiskirstymas vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę būtinumą
($\chi^2=45,4$, $df=9$, $p<0.001$), (žr. 6 priedą)

Taip pat mano 39,0 proc. apklaustųjų su aukštesniuoju išsilavinimu. 43,3 proc. turintys profesinį ir 36,0 proc. su viduriniu išsilavinimu teigia, kad į internetą reikia perkelti tik dažniausiai naudojamas paslaugas. Apskritai šiai pozicijai pritaria dauguma respondentų.

Apibendrinant duomenis pagal demografiją, pastebima tendencija, jog dauguma respondentų, nežiūrint konkretaus mokslo cenzo, teigia, jog į e. erdvę reikia perkelti tik dažniausiai naudojamas paslaugas.

Net trečdalis respondentų (30 proc.) e. valdžios teikiamų paslaugų kokybę įvertino 8 balais iš dešimties. Dar gerais balais (septyniais ir devyniais) įvertino atitinkamai 20,8 proc. ir 6,8 proc. tiriamųjų (žr. 11 pav.).

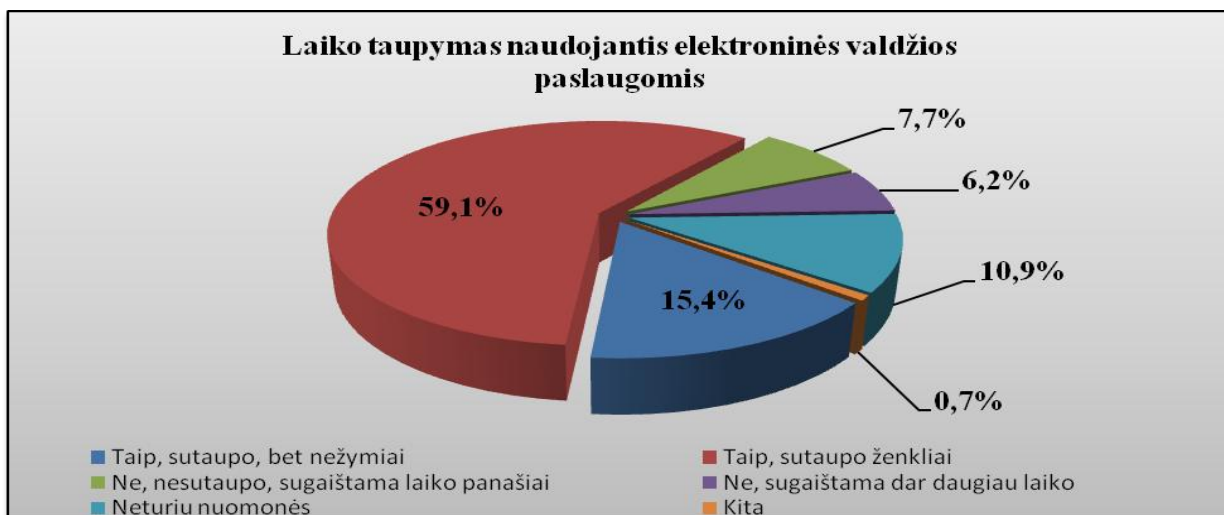


11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal savivaldybių teikiamų elektroninės valdžios paslaugų kokybės įvertinimą

Tik 8,5 proc. respondentų šių paslaugų kokybę įvertino mažiau negu 5 balais. Puikiai teikiamas paslaugas įvertino 2,9 proc. respondentų. Tyrimo rezultatai rodo, jog e. valdžios teikiamų paslaugų kokybei yra suteikiami pakankamai aukšti balai.

Galima teigti, kad nemaža dalis gyventojų, t.y. tiriamųjų (beje daugiau negu pusė) turi susidarę gerą nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę.

Analizuojant laiko taupymo kriterijų besinaudojant e. valdžios teikiamomis paslaugomis, daugiau negu pusė (59,1 proc.) apklaustųjų mano, kad galimybė naudotis savivaldybių teikiamomis e. valdžios paslaugomis sudaro sąlygas vartotojams ženkliai taupyti laiką lyginant su galimybe gauti viešąsias paslaugas tradiciniu būdu, t.y. tiesiogiai kreipiantis į instituciją (žr. 12 pav.)

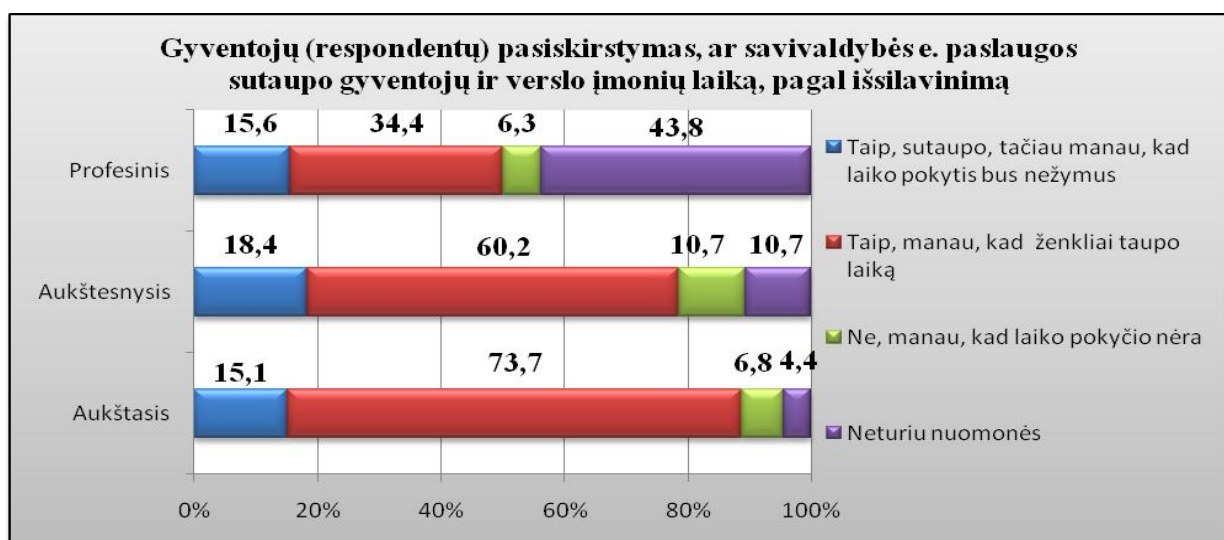


12 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant laiko taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju

15,4 proc. respondentų turi nuomonę, jog galimybė naudotis šiomis paslaugomis taupo vartotojų laiką, tačiau nežymiai. Ir tik nedaug (6,2 proc.) tiriamųjų mano, kad šio tipo paslaugos ne tik netaupo laiko, bet dar ir gaišina.

Darytina išvada, jog didžioji dauguma respondentų laiko taupymo kriterijų įvardina kaip labai svarbų, teikiant e. valdžios paslaugas.

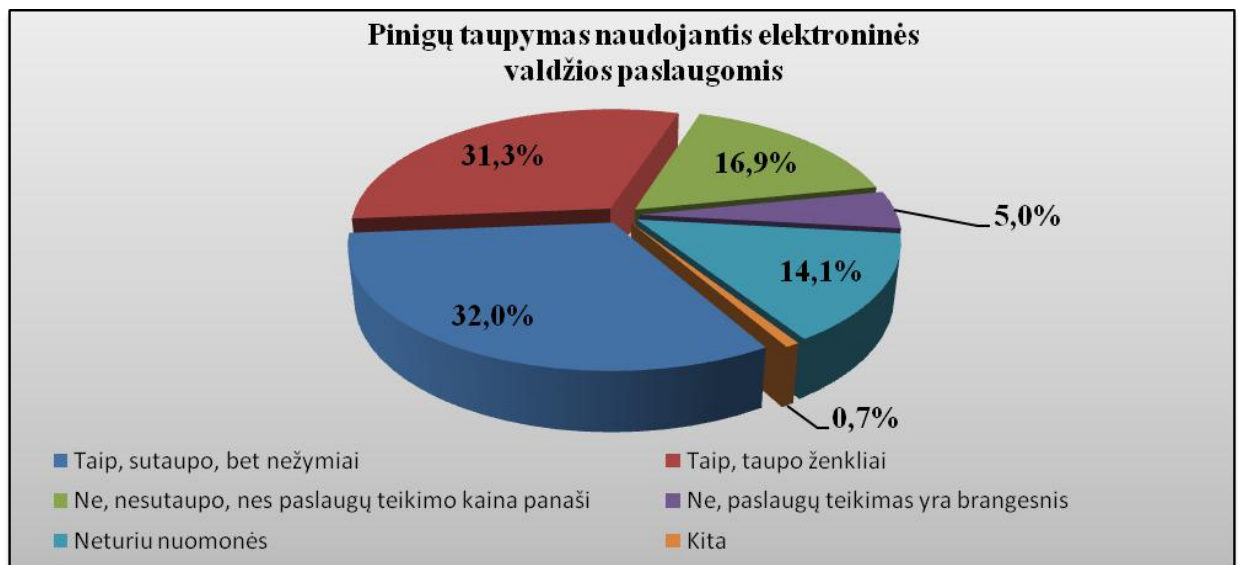
Apžvelgiant laiko taupymo kriterijų pagal respondentų išsilavinimą, atsiskleidžia, jog didžioji dalis (73,7 proc.) su aukštuoju ir (60,2 proc.) su aukštesniuoju išsilavinimu mano, kad aptariamoms paslaugoms ženkliai taupo laiką (žr. 13 pav.).



13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą vertinant laiko taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju ($\chi^2=52,0$, $df=6$, $p>0.001$), (žr. 7 priedą)

Respondentų turinčių profesinį išsilavinimą šiuo klausimu neturi nuomonės apie 43,8 proc., kai su aukštesniu ir aukštesniu išsilavinimu taip atsakė atitinkamai: 4,4 proc. ir 10,7 proc.. Pastebime, kad respondentai turintys žemesnį išsilavinimą, prasčiau vertina e. paslaugų teikiamą naudą.

Analizuojant e. valdžios teikiamų paslaugų *pinigų taupymo kriterijų*, matome, jog kiek kitaip negu laiko poziciją vertina respondentai (žr. 14 pav.).



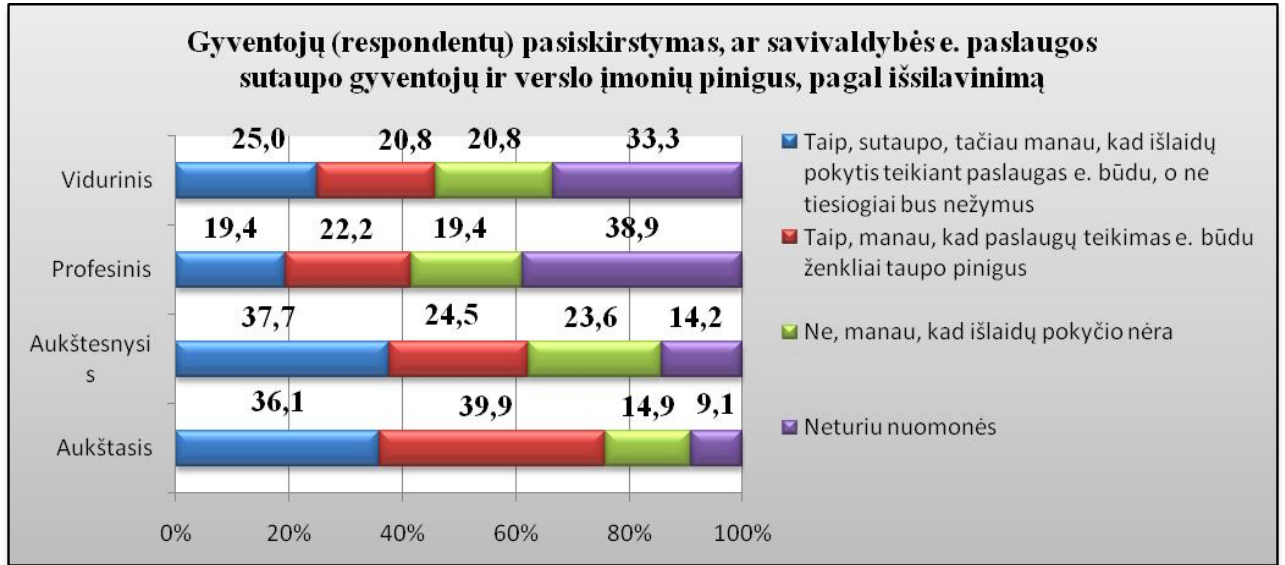
14 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant pinigų taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju

Kad ši paslauga ženkliai taupo pinigus lyginant su išlaidomis gaunant viešąsias paslaugas tradiciniu būdu, mano trečdalis, t.y. 31,3 proc. apklaustųjų. Net 32,0 proc. tiriamųjų įsitikinę, kad galimybė naudotis Šiaulių savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis sudaro sąlygas vartotojams taupyti pinigus, tačiau nežymiai. Beveik penktadalis respondentų (16,9 proc.) galvoja, jog paslaugų kaina abiem atvejais panaši ir jie pinigų nesutaupo.

Galime daryti išvadą, jog didžioji dalis respondentų (63,3 proc.) įsitikinę, kad e. valdžios teikiamos paslaugos jiems sutaupto pinigus ir išlaidas palyginus su paslaugomis, suteiktomis tradiciniu būdu.

Analizuodami duomenis 15 paveiksle pastebime, kad 39,9 proc. respondentų su aukštesniu išsilavinimu įsitikinę ženkliais pinigų taupymo galimybėmis paslaugų teikime elektroniniu būdu.

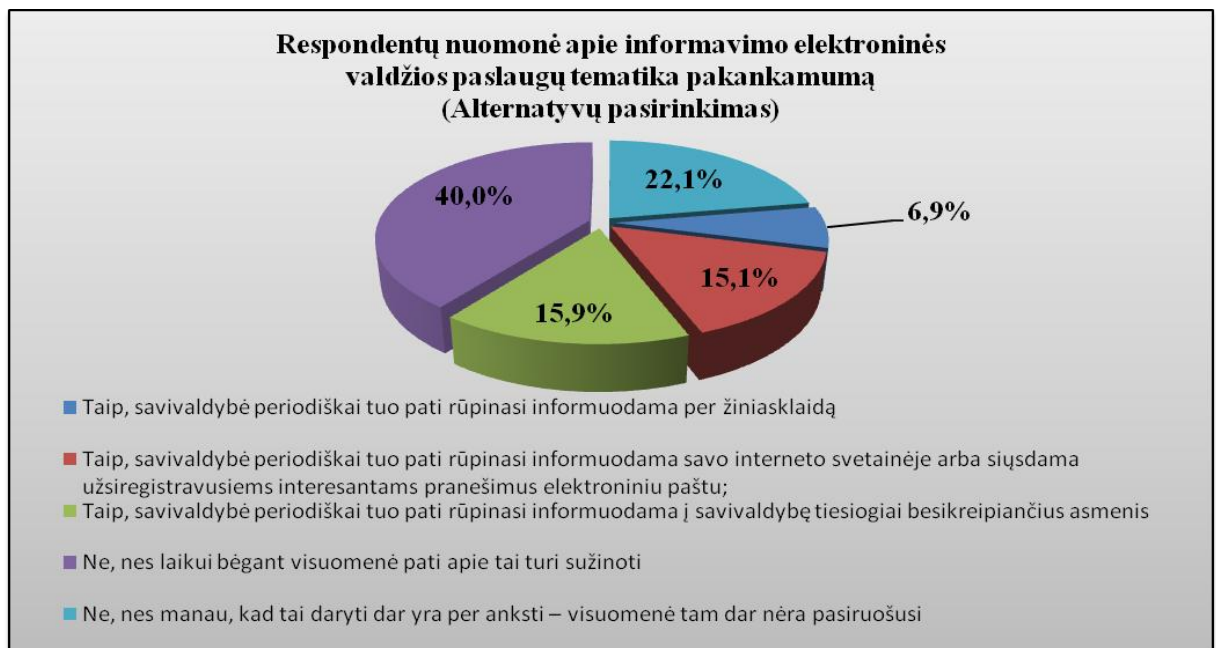
Kad šis pokytis bus nežymus, mano 36,1 proc. su aukštesniu ir 37,7 proc. su aukštesniu išsilavinimu. Didesnė dalis respondentų turinčių žemesnio lygio išsilavinimą: vidurinį ar profesinį mano, kad paslaugos norimo efekto ir gyventojai su imonėmis – nesutaupys pinigų, naudodamiesi e. paslaugomis. Taip mano atitinkamai: 54,1 proc. ir 58,3 proc.



15 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą, vertinant pinigų taupymo galimybes elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju ($\chi^2=38,2$, $df=9$, $p<0.001$), (žr. 8 priedą)

Apbendrinant galime pasakyti, jog kuo aukštesnio išsilavinimo respondentai, tuo labiau įsitikinę pinigų taupymo kriterijaus naudingumu.

Analizuojant respondentų nuomonę apie informavimo pakankamumą, matome, jog 40 proc. tiriamųjų pasisako, kad Šiaulių savivaldybė nepakankamai informuoja visuomenę apie e. valdžios paslaugas, manydamos, kad laikui bėgant gyventojai patys apie tai sužinos (žr. 16 pav.).

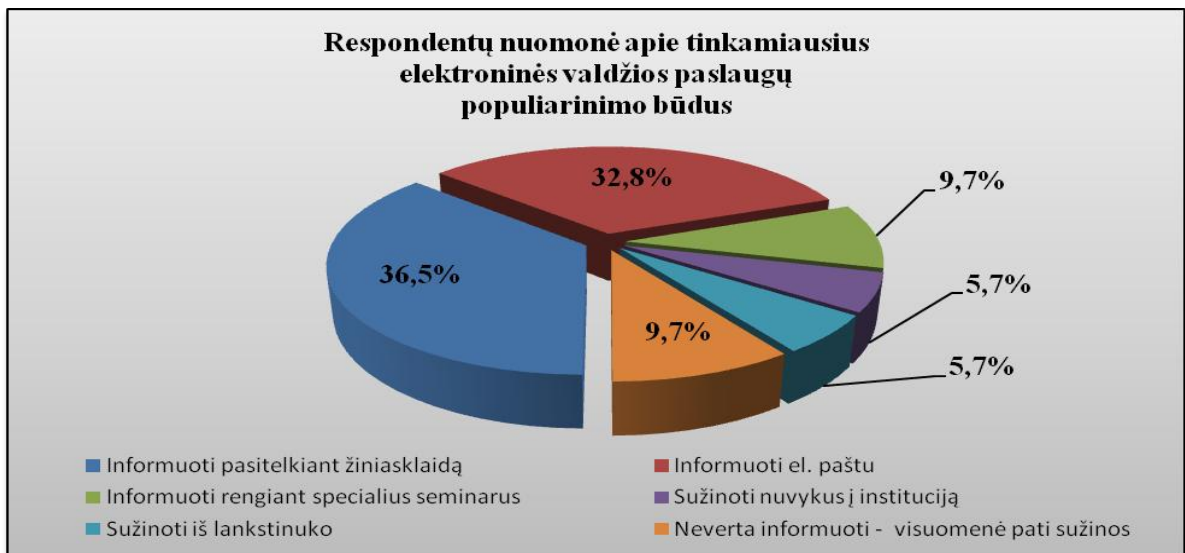


16 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant informavimo apie elektroninės valdžios paslaugas pakankamumą (alternatyvų proporcijos)

Tačiau beveik tiek pat mano, jog savivaldybė rūpinasi informuodama savo klientus apie e. paslaugų teikimą, t.y. 15,1 proc. tiriamųjų teigia, jog savivaldybė periodiškai siunčia pranešimus užsiregistravusiems interesantams ir 15,9 proc. respondentų galvoja, kad savivaldybė periodiškai tuo pati rūpinasi informuodama tiesiogiai besikreipiančius asmenis. Deja, net 22,1 proc. respondentų dar nesuvokdami e. valdžios teikiamų paslaugų privalumų teigia, jog informuoti visuomenę dar yra per anksti, nes tam dar nėra pasiruošusi.

Galime daryti išvadą, kad tik trečdalį tiriamųjų tenkina Šiaulių savivaldybės skleidžiama informacija apie e. valdžios teikiamas paslaugas. Taigi, šiam klausimui reikia skirti didesnę dėmesį ir visuomenę paruošti perspektyvios paslaugos teikimui.

36,0 proc. tyrimo dalyvių apie e. valdžios paslaugas norėtų būti informuoti per žiniasklaidos priemones (žr. 17 pav.). Net trečdalis (33,0 proc.) respondentų apie e. valdžios paslaugas norėtų būti informuoti elektroniniu būdu, t.y. elektroniniu paštu (su sąlyga, prieš tai užsiregistravus savivaldybės elektroniniame puslapyje). Dar 5,7 proc. respondentų informaciją norėtų gauti iš lankstinuko, 9,7 proc. – rengiant specialius seminarus. Priešingą nuomonę – jog neverta visuomenės informuoti, nes ji pati sužinos – demonstruoja 9,7 proc. tiriamųjų. Matyti, kad gyventojai yra suinteresuoti pagilinti žinias apie savivaldybės teikiamas e. paslaugas, nes tik 9,7 proc. mano, kad neverta informuoti.

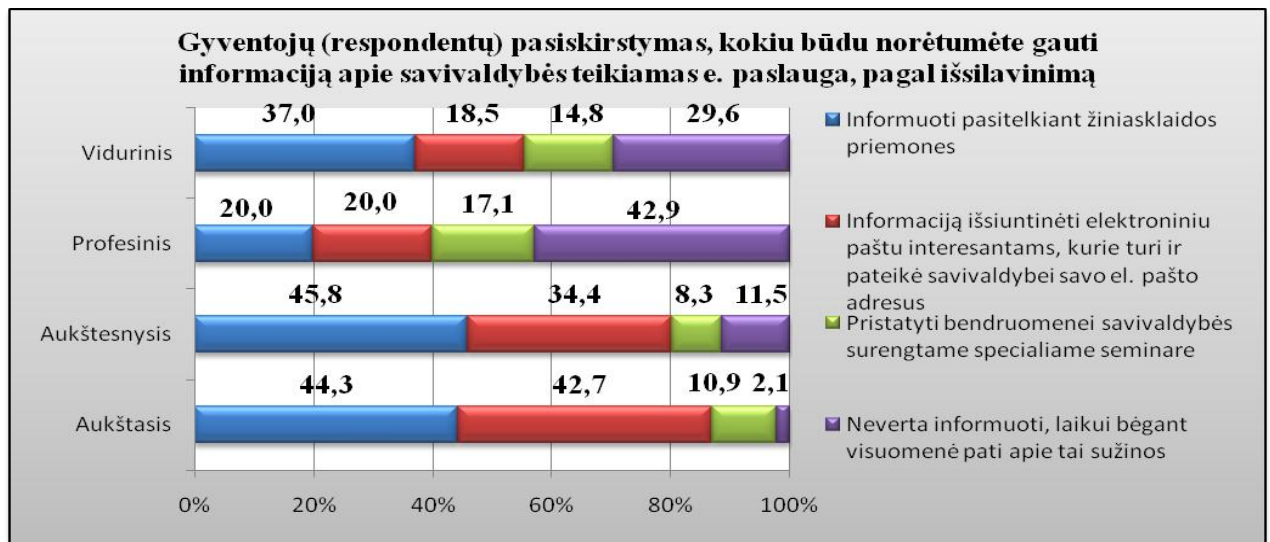


17 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant tinkamiausius elektroninės valdžios paslaugų populiarinimo būdus

Darytina išvada, kad tik maža dalis respondentų (9,7 proc.) nenorėtų būti informuoti apie e. valdžios paslaugas, tuo būdu Šiaulių savivaldybė visokiais informacijos sklaidos kanalais turėtų informuoti interesantus apie teikiamų paslaugų galimybes.

Išanalizavus tyrimo duomenis SPSS programa, gauname rezultatus, rodančius, kad 42,7 proc. respondentų su aukštuoju išsilavinimu išreiškė nuomonę, jog geriausia informaciją išsiuntinėti e. paštu interesantams, kurie pateikė savivaldybei savo el. pašto adresus (žr. 18 pav.).

44,3 proc. ir 45,8 proc. respondentų atitinkamai su aukštuoju ir aukštesnioju išsilavinimu įsitikinę, kad geriausias informavimo būdas yra žiniasklaidos priemonės. Vos ne pusė respondentų (42,9 proc.), turinčių profesinį išsilavinimą, tvirtina, kad neverta visuomenės informuoti, nes atėjus laikui – pati sužinos. 14,8 proc. ir 17,1 proc. apklaustųjų su viduriniu ir profesiniu išsilavinimu norėtų pasikonsultuoti seminare, parengtame savivaldybės. *Pastebime, kad respondantai turintys aukštesnį išsilavinimą labiau yra linkę priimti informacija elektroniniu būdu, nei – turintys žemesnį išsilavinimą.*



18 pav. Informacijos gavimo būdai apie teikiamas e. paslaugas pagal išsilavinimą

($\chi^2=69,5$, $df=9$, $p<0.001$), (žr. 9 priedą)

Analizuojant respondentų pasisakymus dėl e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą, matome kad ketvirtadalis tiriamųjų (25,1 proc.) pasigenda šio tipo paslaugų, nes paslaugos gavimas paprastu būdu sukelia nepatogumų (žr. 3 lentelę).

Daugiau negu pusė respondentų (53,0 proc.) nepasigenda e. valdžios teikiamų paslaugų, tik priežastys nėra vienalytės, pvz. 13,6 proc. tiriamųjų teigia, kad pakankamai paslaugų perkelta į elektroninę erdvę; 20,8 proc. įpratę paslaugas gauti tiesiogiai kreipiantis į instituciją; 4,7 proc. respondentų nepasigenda, nes būtų per daug sudėtinga perprasti, kaip gauti viešąją paslaugą elektroniniu būdu.

Respondentų pasiskirstymas vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą

(N = 403)

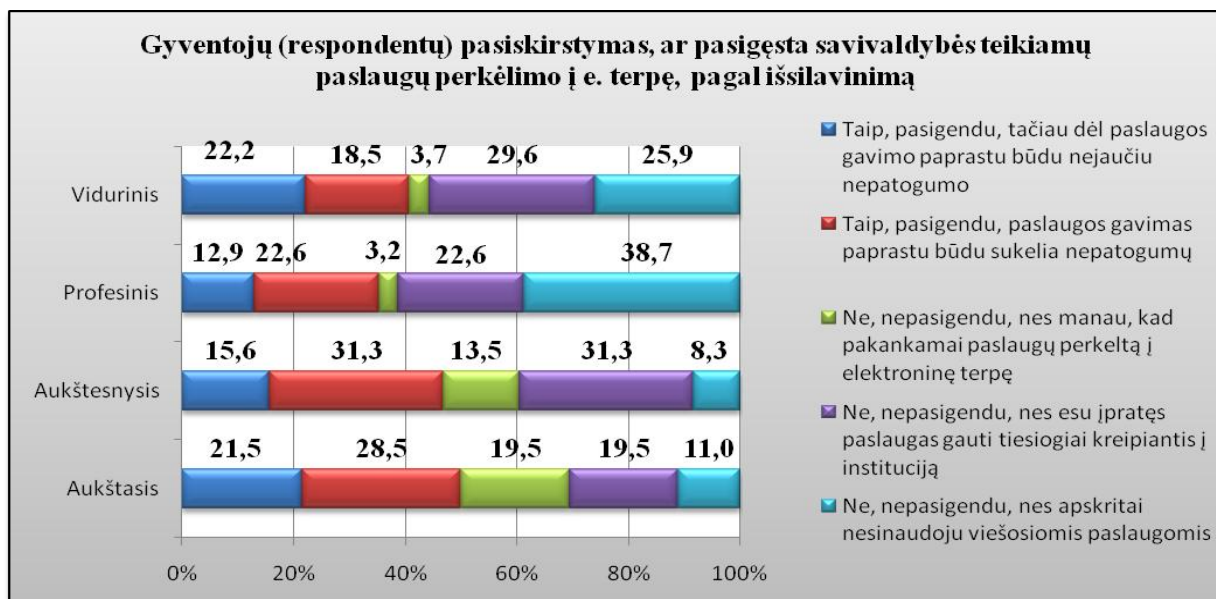
Nr.	Kategorija	Skaičius	Procentai
1	Taip, pasigendu, tačiau dėl paslaugos gavimo paprastu būdu nejaučiu nepatogumo;	69	17,1%
2	Taip, pasigendu, paslaugos gavimas paprastu būdu sukelia nepatogumų;	101	25,1%
3	Ne, nepasigendu, nes manau, kad pakankamai paslaugų perkeltą į elektroninę terpę;	55	13,6%
4	Ne, nepasigendu, nes esu įpratęs paslaugas gauti tiesiogiai kreipiantis į instituciją;	84	20,8%
5	Ne, nepasigendu, nes menkai moku naudotis kompiuteriais;	6	1,5%
6	Ne, nepasigendu, nes manau, kad man būtų per daug sudėtinga suprasti, kaip gauti viešąją paslaugą elektroniniu būdu;	19	4,7%
7	Ne, nepasigendu, nes apskritai nesinaudoju viešosiomis paslaugomis;	50	12,4%
8	Kita.	19	4,7%

Galime daryti išvadą, jog tik ketvirtadalis (25,1 proc.) respondentų pasigenda e. valdžios teikiamų paslaugų elektroniniu būdu, nes paprastas būdas sukelia nepatogumų, reiškia, kad Šiaulių savivaldybei reikia „pratinti“ savo interesantus naudotis paslaugomis elektroniniu būdu.

Vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą pagal demografinius duomenis (SPSS programoje) gauname, kad trečdalis respondentų (31,3 proc.) su aukštesniuoju išsilavinimu pasigenda paslaugų internetu, nes paprastu būdu gaunamos paslaugos suteikia nepatogumų (žr. 19 pav.).

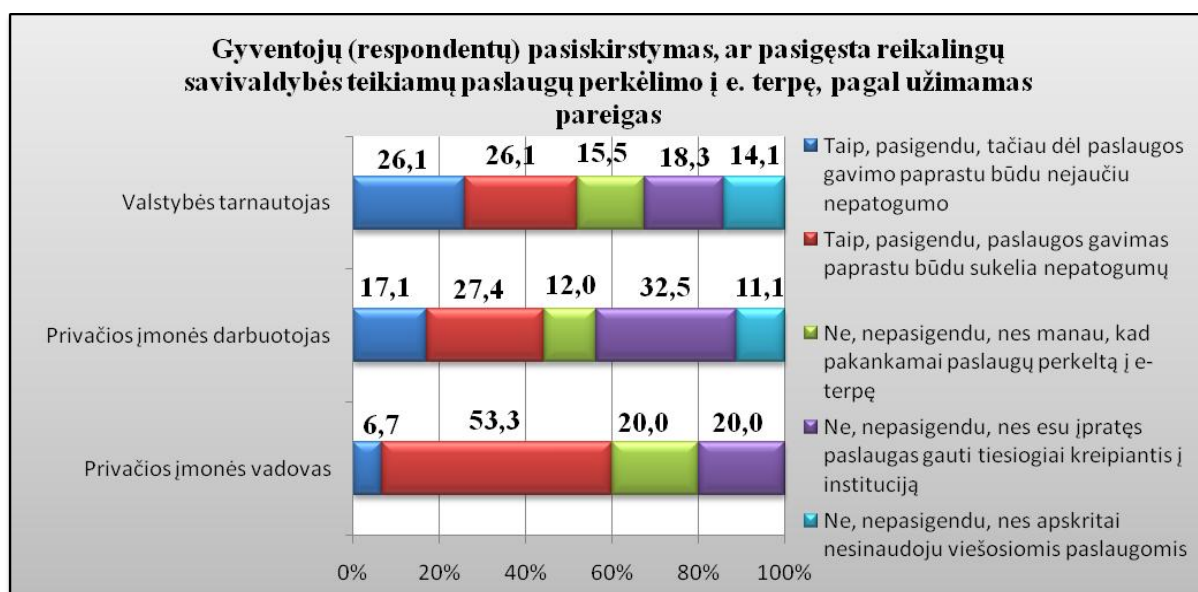
Deja, dar tiek pat tiriamųjų (31,3 proc.) teigia, jog šio tipo paslaugų nepasigenda, nes įpratę paslaugas gauti tiesiogiai kreipiantis į instituciją. Respondentai turintys vidurinį ar profesinį išsilavinimą nepasigenda Šiaulių savivaldybės teikiamų e. paslaugų atitinkamai: 55,5 proc. ir 61,3 proc., o su aukštuoju ir aukštesniuoju taip atsakė tik 20,5 proc. ir 39,6 proc.. Stipriai išsiskyrė respondentų nuomonė, kad Šiaulių savivaldybės teikiamos paslaugos pakankamai perkeltos į elektroninę terpę. Respondentai turintys aukštąjį išsilavinimą taip atsakė 19,5 proc., turintys vidurinį ar profesinį, atitinkamai: 3,7 proc. ir 3,2 proc.

Matome, kad žemesnį išsilavinimą turintys respondentai yra mažiau suinteresuoti naudotis savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis, nei gyventojai turintys aukštesnį išsilavinimą.



19 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą pagal išsilavinimą ($\chi^2=35,6$, $df=19$, $p<0.001$), (žr. 10 priedą)

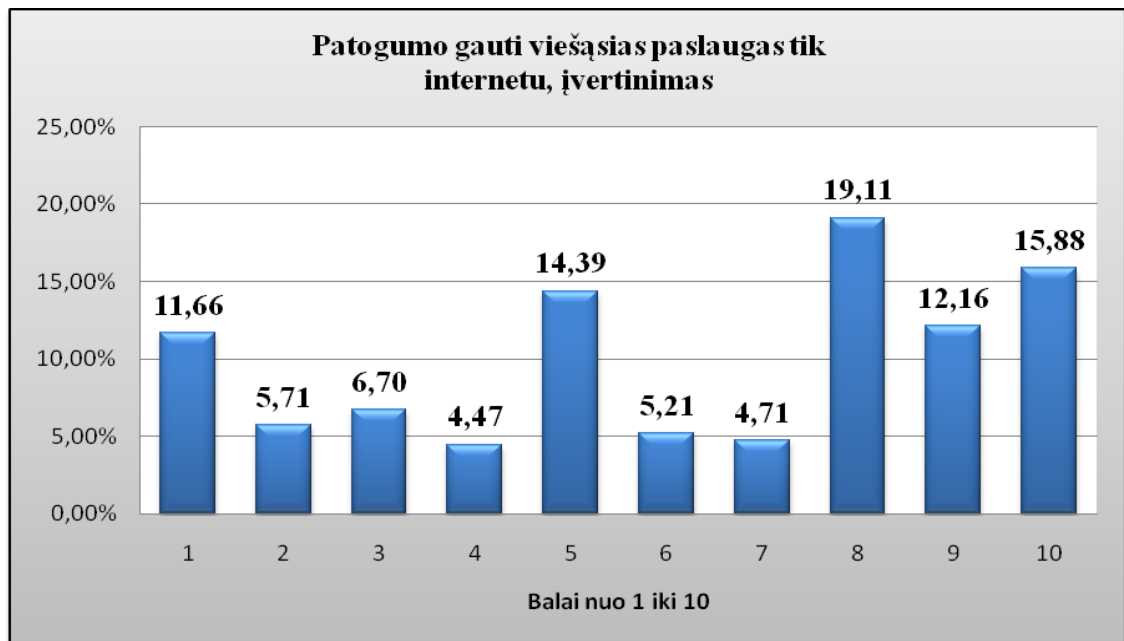
Apžvelgiant gautus rezultatus dėl e. paslaugų perkėlimo į internetą pagal užimamas pareigas (žr. 20 pav.), matome, jog labiausiai viešųjų paslaugų, teikiamų internetu, pasigėndama privačių įmonių vadovų tarpe – net 53,3 proc. apklaustųjų, o valstybės tarnautojų tik – 26,1 proc. Bet valstybės tarnautojų 26,1 proc. pasigėnda e. paslaugų, tačiau dėl paslaugos gavimo parastu būdu neįaučia nepatogumo, kai privačių įmonių vadovų taip atsakė – 6,7 proc..



20 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant elektroninės valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę trūkumą pagal užimamas pareigas ($\chi^2=23,3$, $df=8$, $p<0.003$), (žr. 11 priedą)

Tai suprantama, nes įmonių vadovai taupydami laiką renkasi e. paslaugas, o jų nesant įdiegtų elektroninėje terpėje – jų pasigenda. Tad nieko nuostabaus, kad įmonių vadovai nepasirinko atsakymo „ne, nepasigendu, nes apskritai nesinaudoju viešosiomis elektroninėmis paslaugomis“, kai valstybės tarnautojai ir privačių įmonių darbuotojai teigė atitinkamai 14,1 proc. ir 11,1 proc.. Įmonių vadovų grupę būtų galima išskirti, kai veiklių, naudojančių modernias komunikavimo technologijas asmeniniams ir verslo interesams užtikrinti Šiaulių savivaldybės teikiamų viešųjų internetinių paslaugų diapazone, ko nepasakytumėme apie kitas respondentų grupes.

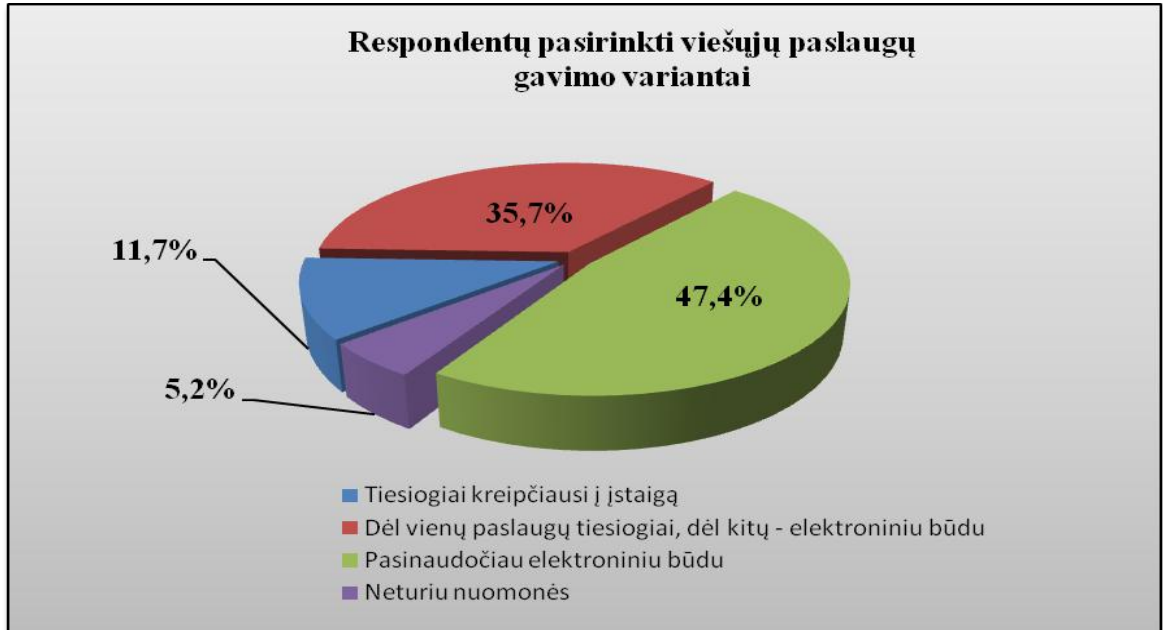
Gyventojų manančių, kad savivaldybės viešąsias paslaugas būtų praktiška gauti elektroninėje terpėje ir taip įvertino puikiai ar labai gerai atitinkamai 15,88 proc. ir 12,16 proc. (žr. 21 pav.). Gauti viešąsias paslaugas tik internetu 19,11 proc. respondentų įvertino aštuoniais balais patogumo dešimtainėje sistemoje. Kad visiškai nepatogu būtų gauti savivaldybės paslaugas internetu atsakė 11,66 proc. respondentų.



21 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal patogumo gauti viešąsias paslaugas tik internetu įvertinimą

Apklaustųjų 11,7 proc. respondentų mano, kad tiesiogiai kreiptis į Šiaulių savivaldybę jiems būtų geriausia (žr. 22 pav.). 35,7 proc. respondentų atsakė, kad dėl vienu Šiaulių savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų kreiptųsi tiesiogiai į instituciją, o dėl kitų – internetu. Ir didžiausias procentas respondentų – 47,4 proc., pasinaudotų paslaugomis, suteiktomis elektroniniu būdu.

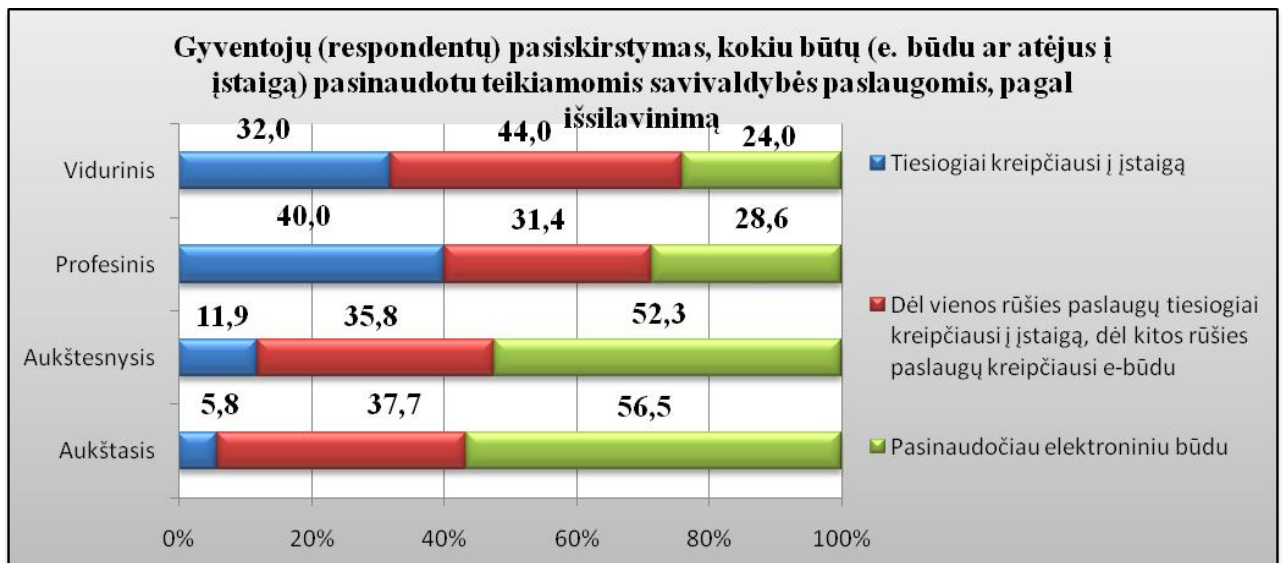
Pastebima tendencija naudotis internetinėmis viešosiomis paslaugomis, tikėtina, jog interesantai jau patyrė e. valdžios teikiamų paslaugų privalumus.



22 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal galimybes pasirinkti viešųjų paslaugų gavimo variantus

Šiaulių savivaldybės tarnautojai savo interesantams turi aiškinti apie paslaugas, teikiamas elektroniniu būdu, kad jie nevengtų naudotis moderniomis paslaugomis

Apdorojus duomenis SPSS programa, galime išvelgti tendencijas, jog daugiau negu pusė apklaustų gyventojų, turintys aukštąjį išsilavinimą (56,5 proc.) bei aukštesnįjį (52,3 proc.), pasinaudotų elektroniniu būdu teikiamomis paslaugomis (žr. 23 pav.).



23 pav. Respondentų pasiskirstymas apie galimybes pasirinkti viešųjų paslaugų gavimo variantus, pagal išsilavinimą ($\chi^2=45,3$, $df=6$, $p<0.001$), (žr. 12 priedą)

Tačiau respondentai su profesiniu (40,0 proc.) ir viduriniu (32,0 proc.) išsilavinimu, deja, tiesiogiai kreiptųsi į savivaldybę, t.y. naudotųsi tradicinėmis paslaugomis, kai gyventojai turintys aukštąjį ar aukštesnįjį išsilavinimą tradiciniu būdu naudotųsi atitinkamai 5,8 proc. ir 11,9 proc..

Aiškėja ryški tendencija, kuo didesnis respondentų išsilavinimo lygmuo, tuo naudojimasis Šiaulių savivaldybės teikiamomis elektroninėmis paslaugomis yra priimtinesnis ir patrauklesnis.

Didžiajai daliai apklaustųjų (53,1 proc.) neteko kreiptis į savivaldybės tarnautoją dėl konsultacijos elektroninės valdžios paslaugų tematika, nes jiems niekada tokio poreikio nebuvo (žr. 4 lentelę). Tokia pat situacija susidarė ir su 10,4 proc. respondentų, nes ši sritis jų nedomina. Kiek geresnė situacija su 21,3 proc. respondentų, kuriems teko pasitarti su darbuotoju kaip pasinaudoti teikiamomis paslaugomis ir ta konsultacija buvo veiksminga. Vis dėlto 10,9 proc. apklaustųjų teigia, kad darbuotojas neturėjo reikiamų žinių kaip teikti e. valdžios paslaugas.

4 lentelė

Respondentų kreipimosi į valstybės tarnautoją dėl konsultacijos apie elektroninės valdžios paslaugas patirtis ir konsultacijos teikimo pobūdis

(N = 403)

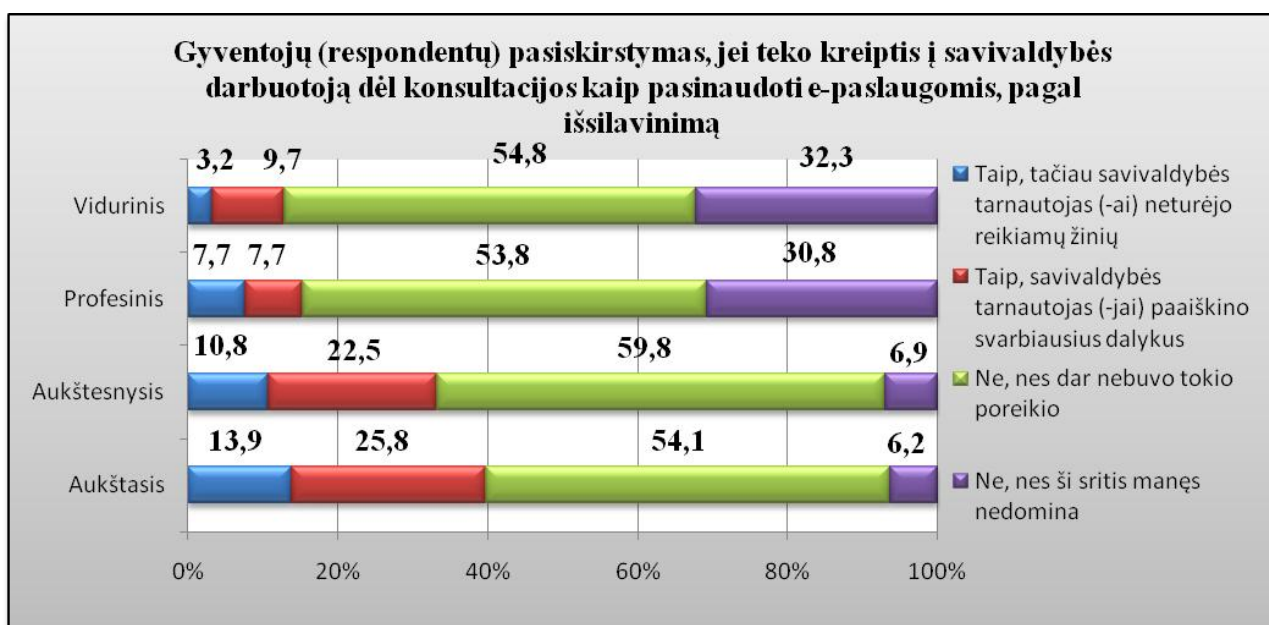
Nr.	Požymis	Kategorija	Skaičius	Procentai
1.	Jums teko kreiptis į savivaldybės darbuotoją dėl konsultacijos kaip pasinaudoti šios įstaigos teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis	Taip, bet darbuotojas neturėjo reikiamų žinių	44	10,9%
		Taip, darbuotojas paaiškino svarbiausius dalykus	86	21,3%
		Ne, nes dar nebuvo tokio poreikio	214	53,1%
		Ne, nes ši sritis manęs nedomina	42	10,4%
		Kita	17	4,2%
2.	Jums teko pasitarti su savivaldybės darbuotoju kaip pasinaudoti teikiamomis paslaugomis, tai darėte	Elektroniniu paštu	59	14,6%
		Paprastu paštu	6	1,5%
		Telefonu	79	19,6%
		Atvykęs (-usi) į įstaigą	73	18,1%
		Kita	186	46,2%

Darytina išvada, jog nors didžiajai daliai interesantų nereikėjo kreiptis dėl konsultacijų į darbuotoją, tačiau yra labai svarbu tinkamai paruošti Šiaulių savivaldybės darbuotojus produktyvių konsultacijų teikimui, nes apklaustųjų tarpe yra žmonių, kuriems konsultacijos būtinos.

Kalbant apie konsultavimo būdus, t.y. kokiomis priemonėmis buvo konsultuojamasi, 19,6 proc. respondentų tai atliko telefonu. 18,1 proc. konsultavosi atvykę į savivaldybę vietoje. Ir tik 14,6 proc. tiriamųjų pasitarti su savivaldybės darbuotoju kaip pasinaudoti e. paslaugomis teko elektroniniu paštu. Apskritai, respondentai dažniausiai rinkosi tradicinius konsultavimosi būdus.

Analizuojant 24 paveiksle pateiktus SPSS programoje gautus rezultatus, matome, jog daugiau negu pusei visų apklaustųjų gyventojų, nežiūrint išsilavinimo, nebuvo poreikio naudotis elektroninėmis paslaugomis. Atsižvelgiant į išsilavinimą išsiskiria nuomonės respondentų su viduriniu ir profesiniu išsilavinimu – atitinkamai 32,3 proc. ir 30,8 proc. gyventojų teigia, kad ši sritis jų nedomina. Respondentai su aukštesnio lygio išsilavinimu teigė priešingai, iš jų su aukštuoju ir aukštesniuoju išsilavinimu atitinkamai 39,7 proc. ir 33,3 proc. domino galimybė konsultuotis su savivaldybės tarnautojais, nepriklausomai ar tarnautojas turėjo reikiamų žinių ar ne.

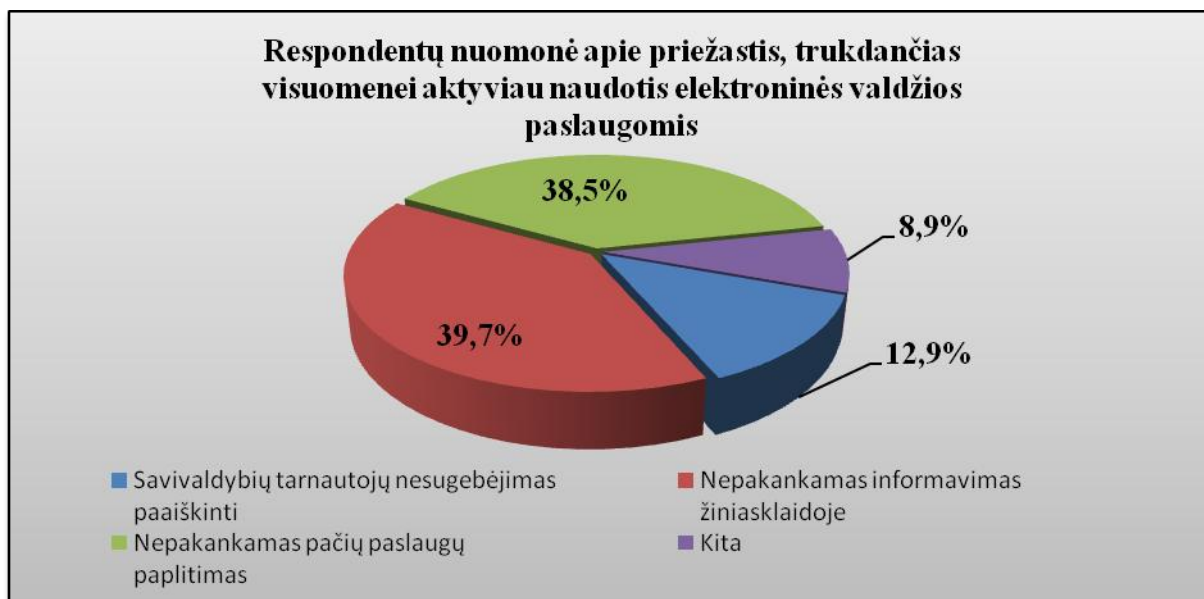
Išvada būtų tokia: kadangi pusė apklaustųjų dar nesidomi moderniomis e. paslaugomis, tai reikėtų visokiais tinkamais būdais paskatinti interesantus susidomėti šiomis paslaugomis. Kokiais būdais tai atlikti – yra kitas klausimas.



24 pav. Respondentų kreipimosi į valstybės tarnautoją dėl konsultacijos apie elektroninės valdžios paslaugas patirtis ir konsultacijos teikimo pobūdis

($\chi^2=43,5$, $df=9$, $p<0.001$) (žr. 13 priedą)

39,7 proc. respondentų atsakė, kad priežastys, trukdančios visuomenei aktyviau naudotis e. valdžios paslaugomis, sietinos su nepakankamu informavimu apie šias naujoves žiniasklaidoje (žr. 25 pav.). 38,5 proc. apklaustųjų nurodė, kad tai susiję su nepakankamu e. valdžios paslaugų paplitimu. 12,9 proc. dalyvavusiųjų tyrime mano, jog priežastys, trukdančios visuomenei aktyviau naudotis e. valdžios paslaugomis, – tai Šiaulių savivaldybės tarnautojų kompetencijos minėtu klausimu trūkumas.



25 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant priežastis, trukdančias visuomenei aktyviau naudotis savivaldybių teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis

Galime daryti išvadą, kad kelios rimtos priežastys įvardintos respondentų dėl kurių stringa e. valdžios teikiamos paslaugos. Šias priežastis reikia kuo skubiau pašalinti, t.y. suaktyvinanti informacijos pateikimą žiniasklaidos priemonėmis, bei padidinti darbuotojų kompetenciją, konsultuojant interesus.

Atlikus e. valdžios paslaugų įdiegimo Šiaulių savivaldybės sistemoje esamos būklės gyventojų apklausos rezultatų analizę, tikslinga patvirtinti arba paneigti šio skyriaus 3.1.1 „Gyventojų tyrimo pagrindimas“ dalyje iškeltas hipotezes.

Tyrimo hipotezių patvirtinimas arba paneigimas (rezultatų koreliacinė analizė)

Darbe buvo iškeltos hipotezės:

1. Patogumo kriterijus, suteikus visas Šiaulių savivaldybės viešąsias paslaugas internetu, teigiamai įtakoja respondentų požiūrį į paslaugų kokybę.
2. Pozityvus valstybės tarnautojų kompetencijos vertinimas tiesiogiai priklauso nuo gyventojų gebėjimo naudotis kompiuteriu.

Pirmos hipotezės patvirtinimui pasiremiant koreliacinės analizės metodu buvo apskaičiuotas koreliacijos koeficientas, kuris yra 0,289.

Koreliacinės analizės metodas

		Jei naudojotės savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis, kaip įvertintumėte teikiamų paslaugų kokybę?	Būtų patogu, jei visos savivaldybės paslaugos, kurias tik įmanoma, būtų teikiamos tik internetu (atėjus į įstaigą, jų gauti nebūtų galima).
Jei naudojotės savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis, kaip įvertintumėte teikiamų paslaugų kokybę?	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 207	,289** ,000 207
Būtų patogu, jei visos savivaldybės paslaugos, kurias tik įmanoma, būtų teikiamos tik internetu (atėjus į įstaigą, jų gauti nebūtų galima).	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,289** 207	1 403

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tarp kintamųjų yra tiesioginis (*didėjant vienam dydžiui, didėja kitas dydis, o netiesioginis: didėjant vienam dydžiui – mažėja kitas dydis*) silpnas ryšys, tai parodo: ($r=0,29$, $p<0,001$).

$0,2 < r < 0,4$ – silpnas ryšys:
$0,4 < r < 0,6$ – vidutinio stiprumo ryšys;
$0,6 < r < 0,8$ – stiprus ryšys;
$0,8 < r$ – labai stiprus ryšys.

Tarp paslaugų kokybės vertinimo ir nuomonių dėl visų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę yra statistiškai reikšmingas silpnas ryšys.

Interpretuotina situacija būtų: respondentai (gyventojai), kurie palankiau vertina Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų paslaugų kokybę, tuo pačiu palankiau vertina galimybę visas e. paslaugas perkelti į elektroninę terpę. Respondentai, kurie prasčiau vertina savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų kokybę, galimybę perkelti savivaldybės teikiamas paslaugas į elektroninę terpę vertina neigiamai.

Darytina išvada, jog pirmoji hipotezė pasitvirtino.

Antrosios hipotezės patvirtinimui yra pasirenkamas kitas metodas nei pirmosios hipotezės atveju, nes skiriasi analizuojamų klausimų skalių pateikimo būdas (šiuo atveju skalės yra pateiktos skirtingu būdu – vienas klausimas yra ranginis, kitas – uždaro tipo). Be to Kolmogorov – Smirno Z testu nustatyta, kad skirstiniai yra nenormalieji ir yra taikytini nparametriniai metodai. Dėl šių aplinkybių yra naudojamas Kruskal – Valiso analizės metodas. Kruska – Valiso kriterijus skirtas hipotezei tarp dviejų ar daugiau populiacijų skirstinių lygybę tikrinti. χ^2 parodo, ar empirinio ir teorinio skirstinių skirtumas yra reikšmingas, tai yra tikrinama, ar turimas empirinis skirstinys suderinamas su teoriniu modeliu. (χ^2 kriterijaus reikšmė; df – laisvės laipsniai; p – kriterijaus reikšmę atitinkantis reikšmingumo lygmuo).

Tarp kintamųjų yra silpnas tiesioginis ryšys, ($\chi^2 = 34,732$, df = 4, p<0,001).

Galima teigti, jog gyventojai, gebantys geriau naudotis kompiuteriu, dažniau naudojami elektroninėmis paslaugomis bei kritiškiau vertino teikiamas paslaugas (nepriklausomai nuo to, kaip įvertino savivaldybės tarnautojo gebėjimą konsultuoti), nei gyventojai gebantis prasčiau naudotis kompiuteriu.

6 lentelė

Kruskal – Valis testas

	Jums teko kreiptis į savivaldybės darbuotoją dėl konsultacijos kaip pasinaudoti šios įstaigos teikiamomis e. valdžios paslaugomis?	Skaičius	Rangų vidurkis
Kaip Jūs vertintumėte savo kompiuterinio raštingumo (gebėjimo naudotis kompiuteriu) žinias ir įgūdžius:	Taip, tačiau savivaldybės tarnautojas (-ai) neturėjo reikiamų žinių;	44	245,64
	Taip, savivaldybės tarnautojas (-jai) paaiškino svarbiausius dalykus;	86	242,06
	Ne, nes dar nebuvo tokio poreikio;	214	192,76
	Ne, nes ši sritis manęs nedomina;	42	134,11
	Kita.	17	170,44
	Viso:	403	

Statistiniai rodikliai antrosios hipotezės pilnai nepatvirtina, t.y. neišskiria dėmens apie Šiaulių savivaldybės tarnautojų kompetencijos pakankamumą, kalbant apie konsultavimą internetu.

Antroji hipotezė nepasitvirtino.

3.3. Šiaulių savivaldybės tarnautojų gebėjimo teikti viešąsias paslaugas internetu tyrimo analizė

Siekiant įvertinti pasiūlyto Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio diegimo galimybes ir pagrindinius šio modelio jungiamuosius elementus (Valstybės tarnautojų konsultavimo paslaugas), Šiaulių savivaldybės tarnautojų apklausos metu atlikta e. valdžios paslaugų integravimo vietos savivaldos institucijose esamos padėties analizė.

Respondentų charakteristika

Šiaulių savivaldybės tarnautojų anketinės apklausos metu dalyvavo 61 respondentas, iš jų 77,0 proc. moterų ir 23,0 proc. vyrų (žr. 7 lentelę).

7 lentelė

Savivaldybių tarnautojų socialiniai – demografiniai duomenys

(N = 61)

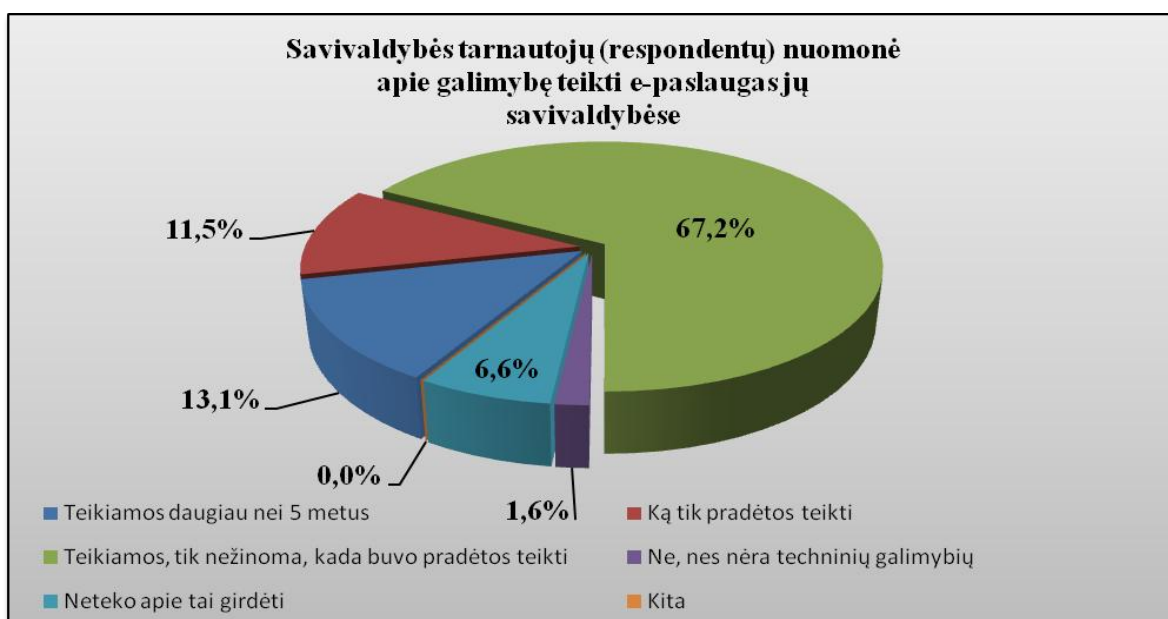
Nr.	Požymis	Kategorija	Skaičius	Procentai
1.	Lytis	vyrų	14	23,0%
		moterys	47	77,0%
2.	Amžius	18 – 25 metų	1	1,6%
		26 – 35 metų	15	24,6%
		36 – 45 metų	17	27,9%
		46 – 55 metų	20	32,8%
		55 – 65 metų	8	13,1%
		65 ir daugiau metų	0	0,0%
3.	Išsilavinimas	aukštasis	58	95,1%
		aukštesnysis	3	4,9%
		profesinis	0	0,0%
		vidurinis	0	0,0%
4.	Užimtumas	tarybos narys	0	0,0%
		administracijos struktūrinio padalinio vadovas	15	24,6%
		administracijos struktūrinio padalinio darbuotojas	44	72,1%
		kita	2	3,3%

Išskirtos šešios pagrindinės respondentų grupės. Tyrimo metu daugiausia apklausta respondentų, kurių amžius 46 – 55 metai (32,8 proc.) bei 36 – 45 metai (27,9 proc.). Šiek tiek mažesnę apklaustųjų dalį sudaro respondentai, kurių amžius 26 – 35 metai. Ženkliai mažesnę dalį

sudaro 55 – 65 metų amžiaus apklaustieji (13,1%) bei 18 – 25 metų respondentai tesudaro tik 1,6 proc. (žr. 7 lentelę).

Tyrimo metu daugiausiai apklausta respondentų, turinčių aukštąjį išsilavinimą (95,1 proc.). Su aukštesniu išsilavinimu tyrime dalyvavo tik 4,9 proc. tarnautojų. Kitokio mokslo cenzos atstovų nerasta. Pagal užimamas pareigas savivaldybėje, didžiausią respondentų dalį – 72,1 proc. sudarė administracijos struktūrinių padalinių darbuotojai. Remiantis apklausos duomenimis, nustatyta, jog 24,6 proc. apklaustųjų sudarė administracijos struktūrinių padalinių vadovai. Likusieji respondentai užima kitas pareigas savivaldybėje (žr. 7 lentelę).

Šiaulių savivaldybės teikiamų viešųjų internetinių paslaugų padėties vertinimas tarnautojų požiūriu. Tyrimo metu buvo bandyta išsiaiškinti tarnautojų nuomonę apie Šiaulių savivaldybės galimybes teikti e. valdžios paslaugas. Net 67,2 proc. respondentų teigia, kad paslaugos internetu yra teikiamos, tik negalėtų įvardyti nuo kada tiksliai pradėtos teikti (žr.26 pav.).



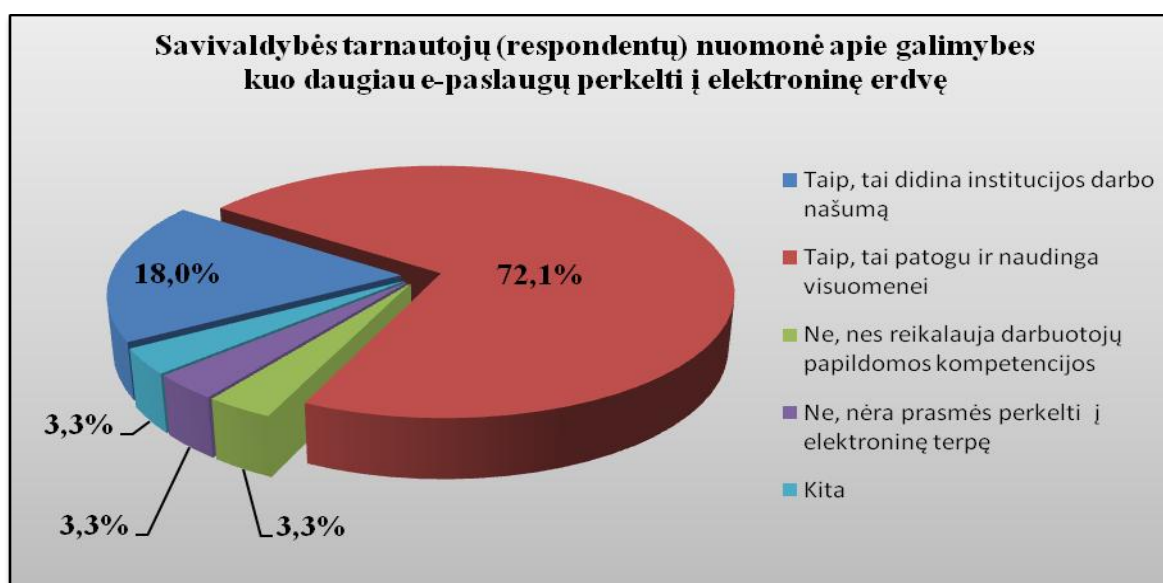
26 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jų nuomonę apie galimybes teikti elektroninės valdžios paslaugas jų savivaldybėse

13,1 proc. apklaustųjų tarnautojų žino, jog šios rūšies paslaugos yra teikiamos daugiau negu 5 metus. 11,5 proc. respondentų įsitikinę, jog e. valdžios paslaugos pradėtos teikti visiškai neseniai. Bet deja, yra darbuotojų, kurie apie e. valdžios teikiamas paslaugas visiškai negirdėjo (6,6 proc.) (žr. 26 pav.). Ir labai maža dalis respondentų (1,6 proc.) galvoja, jog Šiaulių savivaldybė neturi techninių galimybių teikti paslaugas internetu.

Darytina išvada, kad savivaldybės vadovai privalo tarnautojams suteikti daugiau informacijos apie jų institucijoje teikiamų paslaugų pobūdį, pravedant specialius mokymus bei seminarus

paslaugų diegimo internete klausimais. Kiekvienas darbuotojas turėtų žinoti ne tik nuo kada diegiamos šios rūšies paslaugos, bet ir kaip interesantams kompetentingai reikėtų paaiškinti teikiamos paslaugos internetu esmę.

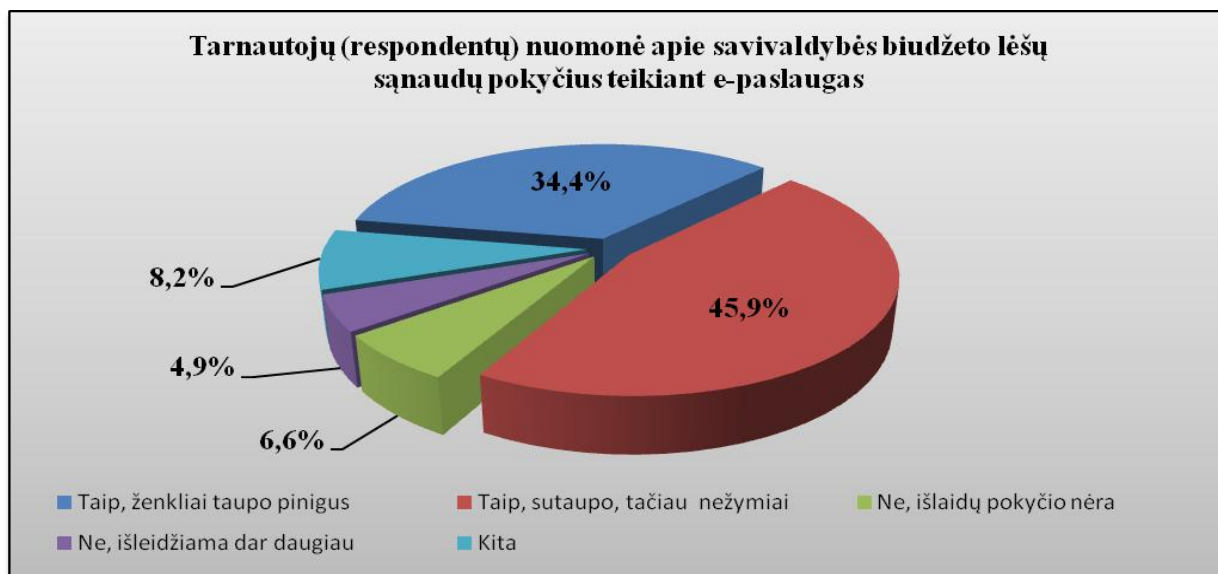
Analizuojant duomenis apie galimybę kuo daugiau e. valdžios paslaugų perkelti į elektroninę erdvę, matome, jog didžioji dalis respondentų, net 72,1 proc. teigia, kad tai patogu ir naudinga visuomenei (žr. 27 pav.). Tik maždaug penktadalis (18 proc.) pritaria, jog tai didina institucijos darbo našumą. Deja, tik maža dalis apklaustųjų tarnautojų įsitikinę (3,3 proc.), kad nėra prasmės perkelti į elektroninę terpę ir dar 3,3 proc. galvoja, jog šios paslaugos reikalauja papildomos darbuotojų kompetencijos.



27 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jų nuomonę apie galimybes kuo daugiau e. valdžios paslaugų perkelti į elektroninę terpę

Darytina išvada – didžioji dalis apklaustųjų tarnautojų supranta, kad e. valdžios paslaugos yra patogios ir naudingos visuomenei bei kelio atgal nebėra. Šias modernias šiuolaikiškas paslaugas reikia plėtoti ir toliau vystyti.

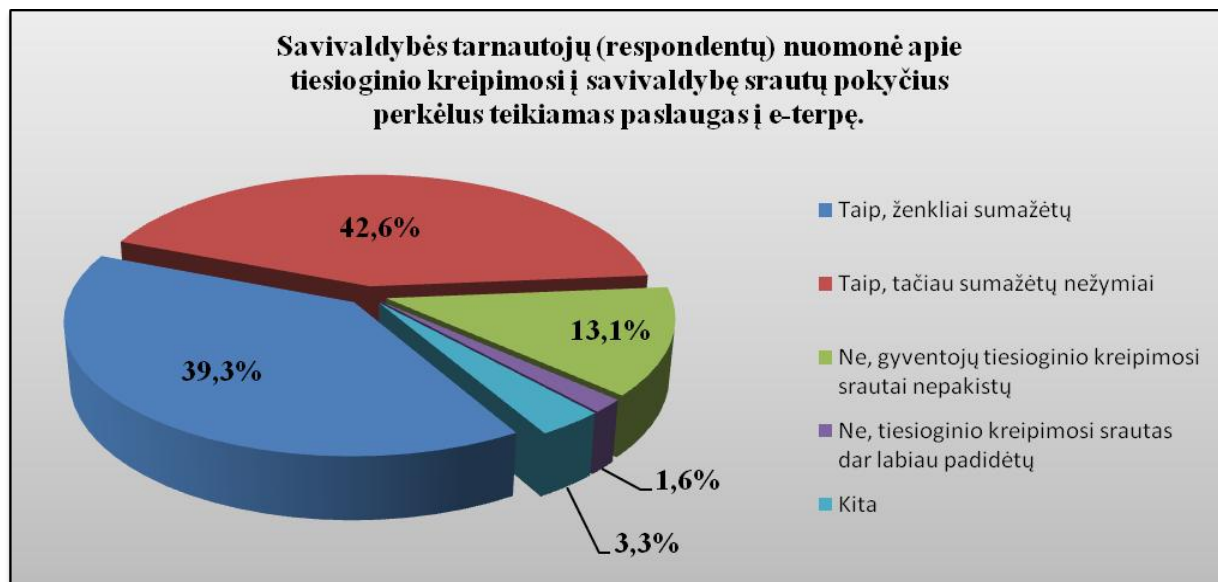
Kalbant apie biudžeto lėšų sąnaudų pokyčius teikiant e. valdžios paslaugas, didžioji dauguma respondentų (34,4 proc.) įsitikinę, kad jų institucija ženkliai taupo pinigus (žr.28 pav.). 45,9 proc. pritaria, kad sutaupo, tačiau nežymiai Tik 4,9 proc. mano, jog išleidžiama dar daugiau negu suteikiant paslaugas tradiciniu būdu.



28 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant savivaldybių biudžeto lėšų sąnaudų pokyčius elektroninės valdžios paslaugų teikimo atveju

Prieiname prie išvados, kad apklausti tarnautojai įžvelgia ne tik e. valdžios teikiamų paslaugų naudingumą interesantams, bet ir biudžeto taupymo kriterijaus svarbą.

Perkėlus viešąsias paslaugas į elektroninę terpę, 39,3 proc. respondentų įsitikinę, jog ženkliai sumažėtų tiesioginio kreipimosi į savivaldybę interesantų srautai (žr.29 pav.).

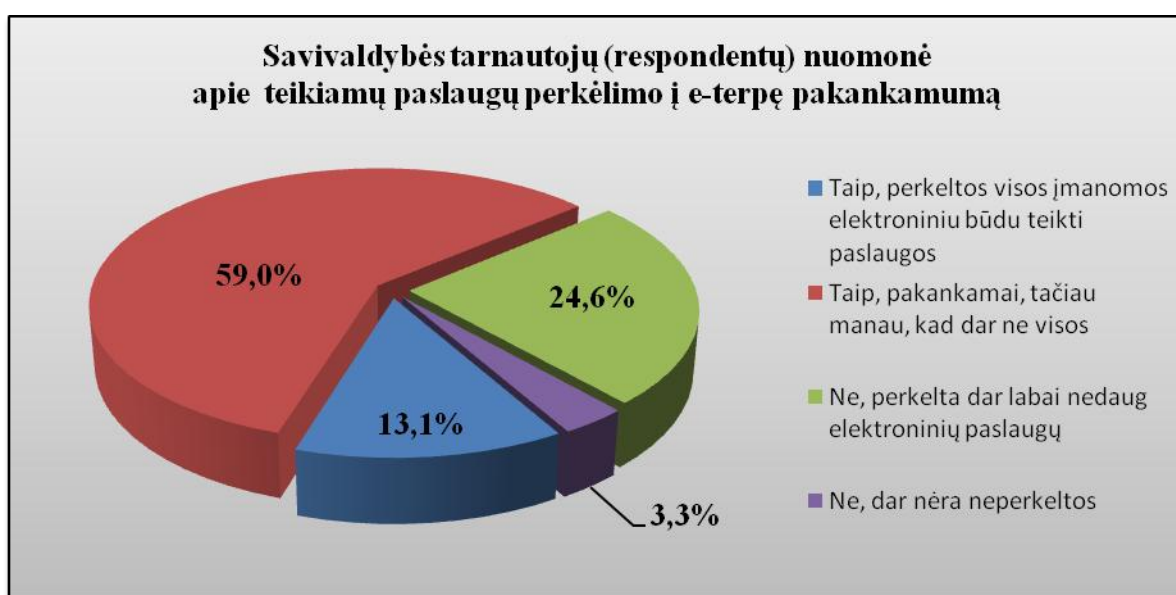


29 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant vartotojų tiesioginio kreipimosi srautų pokyčius perkėlus viešąsias paslaugas į elektroninę terpę

42,6 proc. apklaustųjų mano, kad šie srautai sumažėtų nežymiai. Kad nebūtų pokyčių besikreipiančiųjų srautuose galvoja 13,1 proc. respondentų.

Galime daryti išvadą, jog didžioji dauguma apklaustų tarnautojų (81,9 proc.) įsitikinę dėl interesantų srautų sumažėjimo perkėlus viešąsias paslaugas į elektroninę terpę. Ši išvada suponuoja prielaidą, kad Šiaulių savivaldybės tarnautojai tiki modernių šiuolaikiškų paslaugų plėtra visuomenėje.

59,0 proc. respondentų galvoja, kad viešųjų paslaugų elektroninėje erdvėje yra pakankamai, bet ne visos (žr. 30 pav.). Dar labai nedaug e. valdžios paslaugų perkelta į internetą – taip teigia ketvirtadalis (24,6 proc.) apklaustųjų. Nuomonę, kad perkeltos visos įmanomos elektroniniu būdu teikti viešosios paslaugos, demonstruoja 13,1 proc. respondentų.



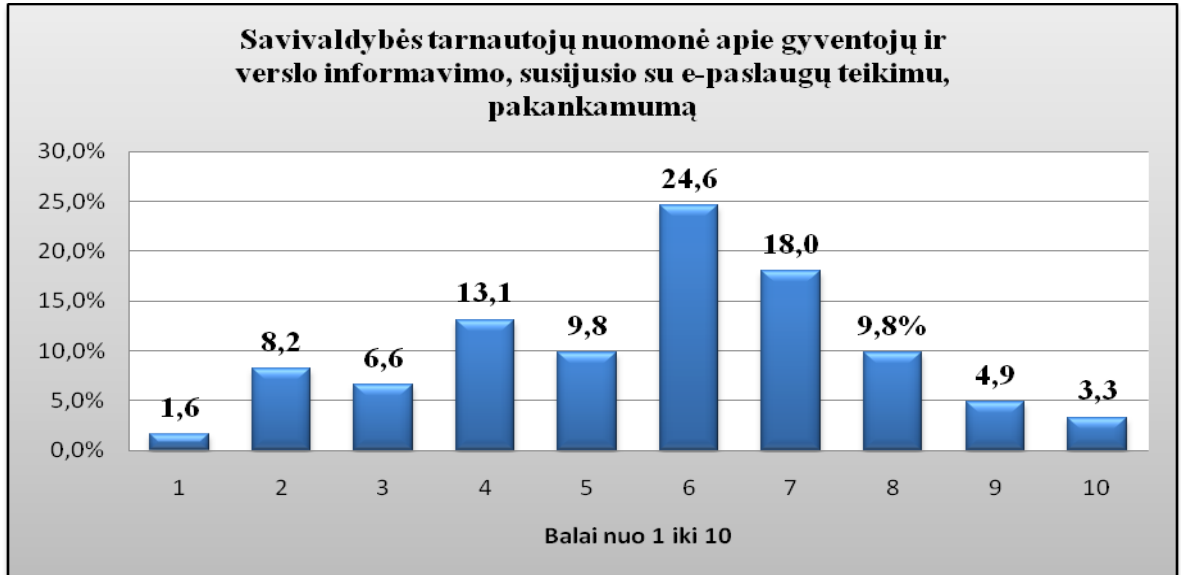
30 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę pakankamumą

Gauti tyrimo rezultatai šiuo klausimu rodo, kad savivaldybės vadovams pravartu būtų suteikti tarnautojams daugiau informacijos apie e. valdžios paslaugų sklaidą Šiaulių savivaldybėje, nes tokie dideli apklaustų tarnautojų nuomonių skirtumai demonstruoja jų nežinojimą apie viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę pakankamumą.

24,6 proc. respondentų, gyventojų ir verslo informavimo apie e. valdžios paslaugas lygį, vertina 6 balais (dešimbalėje sistemoje) (žr. 31 pav.). 18,0 proc. ir 9,8 proc. apklaustųjų informuotumo pakankamumą vertina atitinkamai septyniais ir aštuoniais balais. Žemiau penkių balų dėl informuotumo lygio paskyrė 29,5 proc. apklaustų tarnautojų, t.y. nepatenkintųjų nuomonė. Priešingą nuomonę, t.y. devyniais ir dešimt balų dėl informuotumo lygmens, kaip labai gero, pažymėjo 8,2 proc. respondentų.

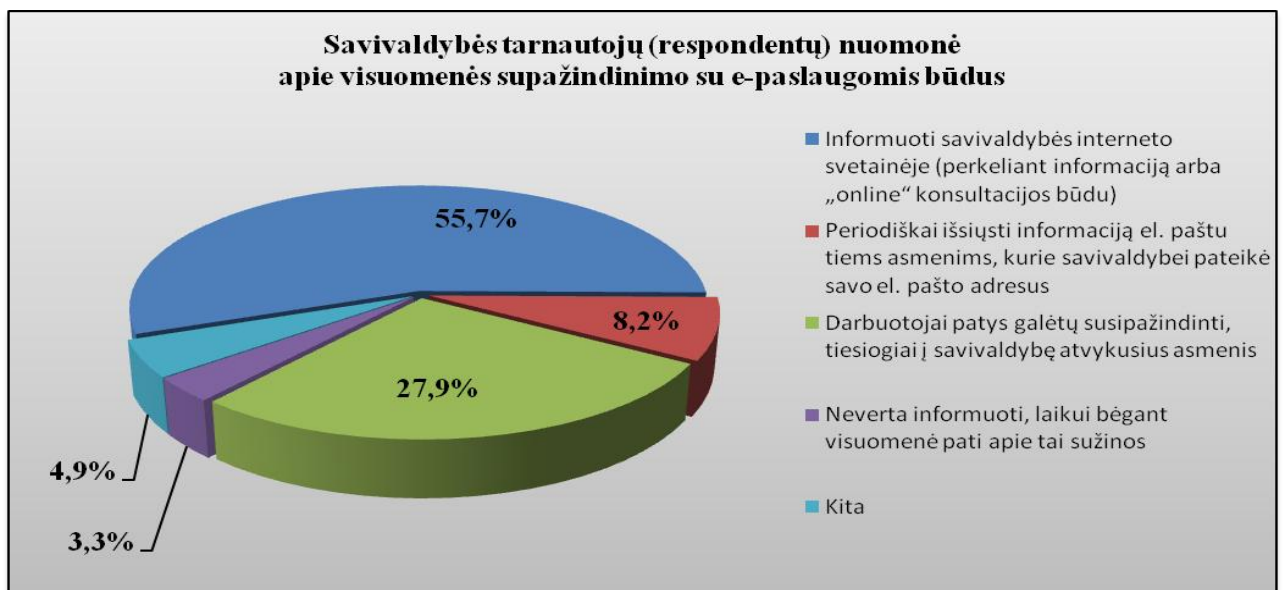
Darytina išvada, jog išsiskyrė Šiaulių savivaldybės tarnautojų nuomonės apie gyventojų ir verslo informavimo, susijusio su e. valdžios paslaugų teikimu, pakankamumu. Šiuo klausimu

savivaldybės vadovams reikia atlikti vidaus tyrimą organizacijoje, kad išsiaiškinti tokias priešingas nuostatas tarnautojų tarpe. O atsakingos tarnybos, atliekančios visuomenės informavimo funkciją, turėtų suaktyvinti savo veiklą šioje srityje.



31 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal savivaldybės tarnautojų nuomonės apie visuomenės informavimo, susijusio su elektroninės valdžios paslaugų teikimu pakankamumo įvertinimą

Šiek tiek daugiau negu pusė respondentų (55,7 proc.) įsitikinę, jog visuomenei informuoti geriausias būdas yra patalpinti informaciją savivaldybės interneto svetainėje (žr. 32 pav.).



32 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant visuomenės supažindinimo su savivaldybių teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis būdus

27,9 proc. dalyvavusiųjų tyrime pažymėjo, kad darbuotojai patys galėtų supažindinti tiesiogiai į savivaldybę atvykusius asmenis. Dar pakankamai nedidelė dalis respondentų (8,2 proc.) galvoja periodiškai išsiųsti informaciją el. paštu tiems asmenims, kurie pateikė savo adresus. Ir tik labai maža dalis apklaustųjų (3,3 proc.) įsitikinę, kad neverta informuoti, nes laikui bėgant visuomenė pati apie tai sužinos.

Darome išvadą, jog didžioji dauguma apklaustųjų tarnautojų įsitikinę, kad apskritai vienaip ar kitaip visuomenę reikia supažindinti su Šiaulių savivaldybės e. valdžios teikiamomis paslaugomis, nes tik labai maža dalis mano, kad visuomenė pati sužinos. Informavimo būdus galima pasirinkti pagal situaciją.

Analizuojant klausimą, ar teko tarnautojams susipažinti su viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais, matome, jog net 60,7 proc. respondentų atsakė neigiamai (žr. 6 lentelę).

8 lentelė

Savivaldybės tarnautojų (respondentų) pasiskirstymas pagal susipažinimą su pakopų modeliais: „ANAO”, „SAFAD”, „Lee & Layne“ ir „E-deimanto” modeliu ir viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais

(N = 61)

Nr.	Požymis	Kategorija	Skaičius	Procentai
1.	Teko Jums susipažinti su elektroninės valdžios paslaugų savivaldybėse pakopų modeliais: „ANAO”, „SAFAD”, „Lee & Layne“ ir „E-deimanto” modeliu	Taip, teko išklaudyti specialias konsultacines paskaitas – seminarus	0	0,0%
		Taip, teko pačiam asmeniškai domėtis	3	4,9%
		Taip, teko apie tai atsitiktinai sužinoti iš kitų informacijos šaltinių	14	23,0%
		Ne, nieko neteko apie tai girdėti	44	72,1%
2.	Teko Jums susipažinti su viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais (pagal Lietuvoje 2002 m. patvirtintą Elektroninės valdžios koncepciją (<i>informacija; dalinė transakcija; dalinis interaktyvumas; visiškas interaktyvumas</i>))	Taip, teko išklaudyti specialias konsultacines paskaitas – seminarus	1	1,6%
		Taip, teko pačiam asmeniškai domėtis	7	11,5%
		Taip, teko apie tai atsitiktinai sužinoti iš kitų informacijos šaltinių	16	26,2%
		Ne, nieko neteko apie tai girdėti	37	60,7%

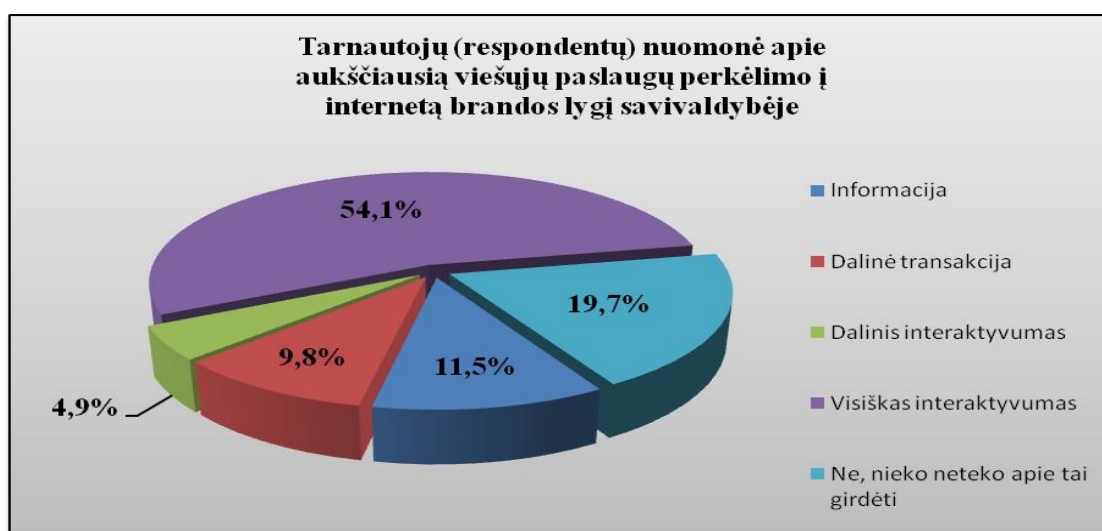
Atsitiktinai sužinojo iš kitų informacijos šaltinių 26,2 proc. Ir tik 11,5 proc. apklaustųjų patys domėjosi apie brandos lygius.

Nors Lietuvoje 2002 m. yra patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“, tačiau tyrimo rezultatai rodo blogą situaciją Šiaulių savivaldybėje dėl tarnautojų susipažinimo su e. paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais, t.y. daugiau negu pusė apklaustųjų (60,7 proc.) nežino, kas tai yra (žr. 8 lentelę). Kai kurie tuo klausimu domėjosi asmeniškai (11,5 proc.), o kai kurie sužinojo atsitiktinai iš kitų informacijos šaltinių (26,2 proc.). Ir tik labai maža dalis respondentų (vos 1,6 proc.) teigė, kad teko dalyvauti seminaruose. Atsakingiems savivaldybės vadovams reikia kuo greičiau organizuoti konsultacines paskaitas – seminarus kad supažindinti darbuotojus su „Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija“. Nors ši koncepcija veikia jau nuo 2004 m., tačiau tarnautojai dar nėra pilnai susipažinę. Dėl to kenčia tiesioginė darbuotojų kompetencija ir šį trūkumą reikia kuo greičiau šalinti.

Dar blogesnė situacija apie susipažinimą su e. valdžios paslaugų pakopų modeliais (žr. 8 lentelę). Net 72,1 proc. tiriamųjų apie šiuos pakopų modelius neteko girdėti. 23,0 proc. respondentų atsitiktinai sužinojo iš kitų informacijos šaltinių. O seminaruose nei vienas respondentas nebuvo supažindintas.

Darytina išvada: Šiaulių savivaldybės tarnautojams, atsakingiems už e. paslaugų diegimą viešojoje erdvėje, nedelsiant reikia organizuoti seminarus susipažinimui su e. valdžios savivaldybėje pakopų modeliais.

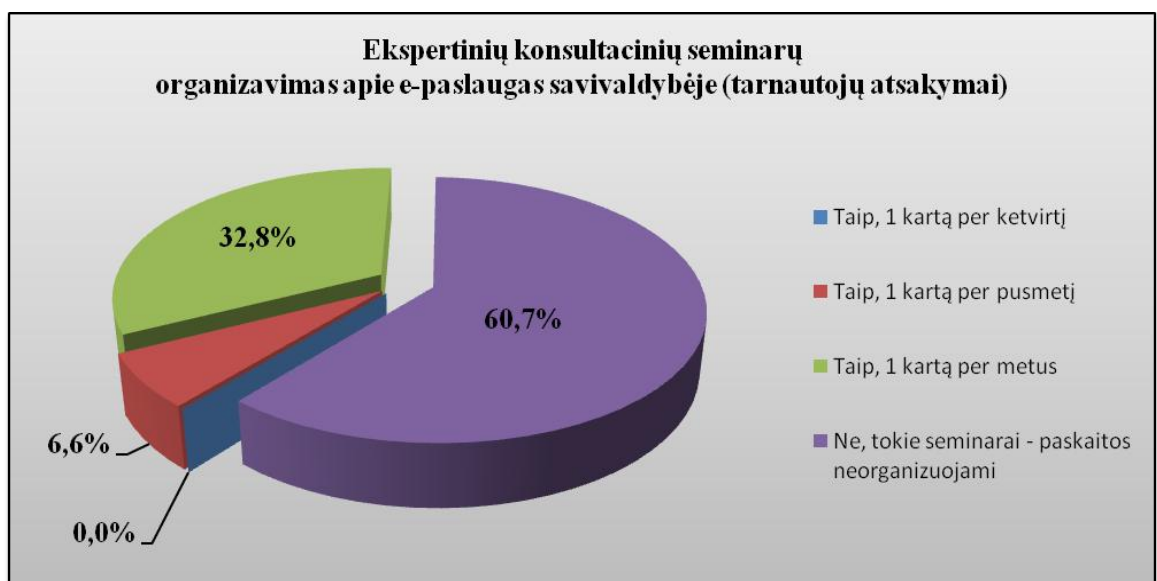
Daugiau, negu pusė respondentų (54,1 proc.) mano, kad aukščiausias viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis Šiaulių savivaldybėje – visiškas interaktyvumas (žr. 33 pav.).



33 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant aukščiausią viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygį jų savivaldybėse

19,7 proc. pažymėjo, kad jiems nieko neteko girdėti apie brandos lygius. 11,5 proc. apklaustųjų mano, jog aukščiausias perkėlimo brandos lygis – informacijos apie viešąsias paslaugas pateikimas interneto svetainėje. 9,8 proc. tiriamųjų tarnautojų atsakė, kad aukščiausias brandos lygis – dalinė transakcija (su asmens identifikavimu internete). *Apibendrinami galime pasakyti, kad tarnautojai (tiriamieji) daugumos nuomone pritaria, jog aukščiausias viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis bus pasiektas, kuomet bus vykdomas visiškas interaktyvumas.*

Net 60,7 proc. apklaustų tarnautojų teigė, jog ekspertiniai – konsultaciniai seminarai Šiaulių savivaldybėje neorganizuojami (žr. 34 pav.).



34 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal ekspertinių konsultacinių seminarų organizavimą apie elektroninės valdžios paslaugas jų savivaldybėse

Trečdalis respondentų (32,8 proc.) pažymėjo, kad konsultaciniai seminarai buvo organizuojami kartą per metus. 6,6 proc. atsakė, kad seminarai vyko vieną kartą per pusmetį. *Peršasi tokia išvada: Šiaulių savivaldybė turi rimtą problemą, kurią spręsti reikia nedelsiant – tai konsultacinių seminarų organizavimas savivaldybės tarnautojams ir vadovams. Paslaugų modelių bei paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę brandos lygių nežinojimas rodo, jog Savivaldybės tarnautojai nėra susipažinę su jau veikiančia Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija.*

Pažvelgus į tyrimo rezultatus apie patirtį konsultuojant gyventojus, galime pastebėti, jog didžiausias krūvis tenka konsultacijoms daugiau nei vieną kartą – taip atsakė net 57,4 proc. apklaustų tarnautojų (žr. 9 lentelę). 29,5 proc. tiriamųjų neteko konsultuoti interesantų, nes niekas nesikreipė. Mažai daliai, t.y. 6,6 proc. respondentų teko konsultuoti tik vieną kartą. Vienoda procentualia pasiskirstymo dalimi po 27,9 proc. respondentų nurodė konsultacijų pobūdį – duoti

patarimus telefonu ir gyventojui atvykus į savivaldybę. Per pus mažiau (14,8 proc.) konsultavo naudodamiesi elektroniniu paštu.

9 lentelė

Savivaldybės tarnautojų (respondentų) pasiskirstymas pagal patirtį konsultuojant gyventojus kaip pasinaudoti e. valdžios paslaugomis ir konsultacijų teikimo būdą

(N = 61)

Nr.	Požymis	Kategorija	Skaičius	Procentai
1.	Teko patarti (konsultuoti) gyventojui ar verslo įmonei kaip pasinaudoti elektroninės valdžios paslaugomis savivaldybėje	Taip, daugiau nei 1 kartą	35	57,4%
		Taip, tik 1 kartą	4	6,6%
		Ne, nes niekas nesikreipė	18	29,5%
		Ne, nes neišmanau šios srities	4	6,6%
2.	Jei teko patarti (konsultuoti) gyventojui kaip pasinaudoti elektroninės valdžios paslaugomis savivaldybėje, tai darėte	Online” sistemoje (tiesiogiai interneto svetainėje: klausimai – atsakymai gyvu laiku)	0	0,0%
		Elektroniniu paštu	9	14,8%
		Telefonu	17	27,9%
		Paprastu paštu	1	1,6%
		Gyventojui atvykus į savivaldybę	17	27,9%
		Kita	17	27,9%

Galime daryti išvadą, jog tai daliai tarnautojų, t.y. daugiau negu pusei, kuri suteikė interesantams konsultacijas, reikia suteikti prioritetą bei paskatinimą už gerą darbą su klientais. Visiems kitiems tarnautojams konsultacijas ir bendravimą su interesantais laikyti vienu iš pagrindinių tikslų įsisavinant e. valdžios koncepciją.

Vienoda procentualia pasiskirstymo dalimi po 27,9 proc. respondentų nurodė konsultacijų pobūdį – duoti patarimus telefonu ir gyventojui atvykus į savivaldybę. Per pus mažiau (14,8 proc.) konsultavo naudodamiesi elektroniniu paštu.

Galime daryti išvadą, jog tai daliai tarnautojų, t.y. daugiau negu pusei, kuri suteikė interesantams konsultacijas, reikia suteikti prioritetą bei paskatinimą už gerą darbą su klientais. Visiems kitiems tarnautojams konsultacijas ir bendravimą su interesantais laikyti vienu iš pagrindinių tikslų įsisavinant e. valdžios koncepciją.

3.4. Vadovų požiūrio į paslaugų diegimo internetu problematiką atskleidimas (interviavimo būdu gautų duomenų apibendrinimas)

Skyreliuose 2.2.1 ir 2.3.1 yra pateikti kiekybinių tyrimų rezultatai, kurie iliustruoja realią padėtį Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų paslaugų srityje.

Pasirinkto darbo tikslo atskleidimui bei modelio praktinio taikymo tinkamumui nustatyti nepakanka naudoti vieną metodą – kiekybinį (anketavimą), tačiau pilnam tyrimo duomenų atskleidimui bei perspektyvų numatymui tikslinga apjungti skirtingų tyrimų metodikas, į bendrą tyrimų amplitudę įjungiant ir kokybinių tyrimų metodą. Interviavimo metodas leidžia respondentams, neapribojant jų pasisakymo uždaro tipo klausimais apimties, kūrybiškiau ir pragmatiškiau atskleisti bei interpretuoti tyrimo problematiką.

Toliau šiame skyrelyje pateikiami apibendrinti interviavimo metu gauti tyrimo rezultatai. Kokybinio tyrimo klausimynas yra pateiktas 4 priede.

Pirmojo interviu medžiaga. Pokalbis buvo vedamas su Šiaulių savivaldybės tarnautoju, atsakingu už paslaugų diegimo internetu veiklą.

Interviuojamojo duomenys: Šiaulių miesto savivaldybės informatikos skyriaus vyr. specialistė *Violeta Valančienė*, tel. (8 41) 59 62 57, el. paštas violeta.valanciene@siauliai.lt, darbo patirtis užimamose pareigose 15 metų.

► Kalbant apie Šiaulių savivaldybės tarnautojų kompiuterinio raštingumo lygį ar jie turi išsilaukę ECDL (kompiuterinio raštingumo lygiai) standartą, ar jie yra privalomi, ar ne, tai savivaldybės darbuotojas, atsakingas už paslaugų internetu diegimą patvirtino, kad dalis tarnautojų turi pagrindinį (keturių lygmenų), o dalis – profesionalaus lygmens pasirengimą (7). Priimant į darbą konkurso būdu, reikalaujamas atitinkamas ECDL pagal tai, koks darbas bus atliekamas. Dauguma darbuotojų, dirbantys su kompiuteriu, turi „profesional“ lygį (7). Deja, šis klausimas nebuvo atsakytas pakankamai tiksliai, todėl pravartu jį užduoti Šiaulių savivaldybės personalo skyriaus darbuotojui, ši problema bus atskleista kitoje šio poskyrio pastraipoje.

► 2004 metais Šiaulių savivaldybėje pradėta įgyvendinti „Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija“, t.y. paslaugų perkėlimas į e. terpę, 2004-10-28 Šiaulių miesto savivaldybės tarybos sprendimu T-298, pritarus Šiaulių apskrities viršininko administracijos ir Šiaulių apskrities savivaldybių bendradarbiavimo sutarčiai „Dėl elektroninių paslaugų gyventojams sistemos kūrimo“.

Pradėjus analizuoti, kodėl ir kokios problemos iškyla, kad ne visi tarnautojai žino (išplaukia iš kiekybinio tyrimo duomenų), nuo kada savivaldybėje pradėtas paslaugų perkėlimas į e – terpę, aiškėja situacija, kad tie darbuotojai, kurie paskirti atsakingais už e. paslaugų teikimą, su visa

sistema buvo supažindinti. Tačiau praktiškai susidūrė ne visi tarnautojai – tiesiog tuo metu buvo kitokie gyventojų poreikiai ir pateiktos tokio pobūdžio užklauskos (ne viešosios paslaugos internetu). Kalbant apie kompiuterinį raštingumą – orientuojamasi į keturių lygmenų standartą (ECDL).

Diegiant „Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją“, iniciatyva išplaukė iš Šiaulių apskrities viršininko administracijos, ko pasekoje ir buvo koncepcija pradėta diegti Šiaulių apskrityje.

Reikia pasakyti, kad Šiaulių miesto savivaldybėje pradžia buvo tokia: apie 2005 m laimėjo konkursą įmonė, kurie diegė e. paslaugas Jurbarko savivaldybėje, taigi šios savivaldybės pagrindu buvo sukurta sistema ir Šiaulių savivaldybėje. Pas mus (Šiaulių savivaldybėje) ligi šiol dirba ta pati sistema (puslapis) nuo jo sukūrimo pradžios. Galima būtų konstatuoti, kad sistemą jau reiktų tobulinti. Geros patirties pavyzdžiu galėtų būti Panevėžio miesto savivaldybė, kuri jau 3 kartą atnaujino internetinį puslapį.

► Tyrime bandant išsiaiškinti su koku paslaugų teoriniu modeliu yra siejamos paslaugos internetu Šiaulių savivaldybėje, turėta omenyje „ANAO“, „SAFAD“, „E-DEIMANTO“ ir kt. e. paslaugų modeliai, pastebima pakankamai negatyvi situacija, kuomet tarnautojai dauguma nėra girdėję apie minėtus modelius. Tikėtina, kad situacija susiklostė dėl darbuotojų kaitos per 2004 ir 2005 metus. Tais metais dauguma tarnautojų buvo supažindinti su keturių pakopų modeliu, kuris buvo pasirinktas diegimui. Informacijos sklaidai šiuo klausimu buvo padaryti ir išdalinti lankstinukai. Tokią padėtį būtų galima paaikškinti mažu procentu dirbančiųjų skyriuose, kurie dirba su e. paslaugomis. Pavyzdžiui, skyriuje dirba nuo 7 iki 10 tarnautojų, tai su e. paslaugomis dirba tik vienas tarnautojas, tuo būdu kitiems – ta informacija nėra reikalinga, nes jie su tuo nesusiduria.

Diegiant buvo susidurta su darbuotojų nepasitenkinimu, nes jiems reikėjo papildomai (savo skyriaus) visus dokumentus perkelti į e. terpę (2004 – 2005 metais vis tiksliai skyriai buvo dar mažai kompiuterizuoti, todėl ši priežastis lėmė, kad tarnautojui buvo lengviau atšviesti nei perkelti į internetą).

Aiškinantis klausimą apie galimybę orientotis prie keturių lygių paslaugų perkėlimo į e. terpę (informacija; dalinė transakcija; dalinis interaktyvumas; visiškas interaktyvumas) buvo fiksuojamas visiško nežinojimo faktas.

► Bandant išsiaiškinti, koku būdu efektyviausia informuoti gyventojus apie e. paslaugas, siekiant kuo plačiau paskleisti informaciją su mažiausiomis savivaldybės resursų sąnaudomis, buvo pateikta savivaldybės darbuotojos nuomonė: „pastaruoju metu daug gyventojų apsilanko tinklalapyje, pigiausia būtų reklamuoti e. paslaugas jame. Ar tai efektyviausias variantas – sunku pasakyti. Mano nuomone, labai efektyvu būtų, pvz., klipukas Tilžės – Vytauto g. sankryžos monitoriuje“. Apibendrinant šią nuomonę būtų galima pasiūlyti savivaldybės viešųjų ryšių skyriui pasvarstyti galimybę tokio pobūdžio reklamai.

Paklausus, kas geriau – rengti seminarus ar paskaitas, buvo išreikšta nuomonė, kad iš susirinkusiųjų gal būt tik koks 5 proc. tarnautojų susidomėtų. Šiaip tikslingiausia būtų visą informaciją talpinti koncentruotai vienoje vietoje, t.y. savivaldybės puslapio informacijos skyriuje (reklama turėtų būti iššaukianti, kad pritrauktų gyventojų susidomėjimą. Kaip, tarkim, viename seminare kilo mintis tokio turinio reklamai: „Norite susituokti internetu – tai įmanoma Šiaulių savivaldybės internetu teikiamomis paslaugomis“.

Apskritai buvo jaučiamas didėjantis jaunų žmonių susidomėjimas, bet pakeitus prisijungimą per e-bankininkystę – tai susidomėjimas sumažėjo iki minimalaus lygio: pavyzdžiui per dieną trečio lygio paklausimų vykdoma tik du ar trys vnt. Tikėtina dėl to, kad žmonės bijo jungiantis per e-bankininkystę atskleisti savo asmeninius duomenis (kodus, asmeninius slaptažodžius). Atsirado mažas pasitikėjimas – teko girdėti, kad interesantams atrodo, kad geriau spręsti reikalus atvykus iki įstaigą negu jungtis per internetą.

► Svarbu išsiaiškinti, kokios problemos iškyla diegiant e. paslaugas Šiaulių savivaldybėje (ar tarnautojų kompetencijos stoka, finansinės problemos, gyventojų grįžtamojo ryšio nebuvimas, aukščiausios savivaldybės valdininkų „*nenoras*“ diegti šias paslaugas, t.t.). Susiponuoja tokia išvada: pradžioje – žmogiškasis tarnautojų faktorius, kad deja naujovės ne visiems buvo priimtinos. Pastaruoju metu tos problemos tikrai nebėra. Dabar, tikėtina, didžiausia kliūtis, jog norint gauti paslaugą aukštesniu lygiu galima prisijungti tik per el. bankininkystę, tai, matomai, kiek trikdo gyventojus. Šiuo metu el. paslaugų funkcionavimui kliūčių didelių nėra.

Į klausimą ar savivaldybės vadovai lengvai diegia e. paslaugas – atsakyta buvo rezervuotai, su potekste, būtent, jeigu bus nuleidžiama iš viršaus, jei bus laimėtas koks konkursas ir atsiras finansų, tada plėtra judėtų žymiai greičiau. Šiuo metu yra baigiamas kurti naujas puslapis, su naujomis galimybėmis ir atitikimais bendriems reikalavimams. Puslapio kūrimas yra nepastovus dalykas, nes po kokio pusmečio dažniausiai keičiasi blankai ar jų dalys, ir vėl reikia iš naujo diegti. O tam gaištamas brangus laikas, todėl ir atsiranda nepasitenkinimas.

► Kas liečia plėtrą, dabar savivaldybėje darbai sustoję, tačiau vyksta intensyvi plėtra Respublikos mastu, ir tai, ką buvo mėginama savo laiku pateikti Šiaulių savivaldybės e. paslaugų sistemoje, dabar paruošta globaliau.

► Norint sužinoti darbuotojo nuomonę apie tai, ar e. paslaugos padeda savivaldybei taupyti pinigus bei laiką ir kokios problemos iškyla tai įvertinant, buvo diskutuojama šiuo klausimu. Prieta prie nuomonės, kad e. paslaugos – palengvinimas ne savivaldybei (administracijai), o gyventojams. Jiems jos padeda taupyti ir laiką, ir pinigus, *savivaldybei tai tik papildomas darbas, sugaištamas laikas, o darbuotojai papildomai užkraunami dar šiais darbais*. Tarkime, pavyzdžiui jei gaunama užklausa elektroninė, tai ji vis tiek yra atspausdinama ir archyvuojama popieriniame variante.

Paskutinis interviu klausimas lietė personalo vadybos klausimus, todėl ši sritis bus atskleista kitame skyrelyje, kur bus pateiktas interviavimo metu gauta iliustruojanti medžiaga.

Antrojo interviu medžiaga. Pokalbis buvo vedamas su Šiaulių savivaldybės tarnautoju, atsakingu už personalo veiklą.

Interviuojamojo duomenys: Šiaulių miesto savivaldybės personalo skyriaus vedėja Edita Čičelienė, tel. (8 41) 59 62 21, el. paštas edita.ciceliene@siauliai.lt

1 Klausimas. *Ar Šiaulių savivaldybės tarnautojai turi išsilaikę ECDL (kompiuterinio raštingumo lygiai) standartą? Ar jie yra privalomi, ar ne? Jei turi – tai koks lygis reikalingas ir terminas kuriam patvirtinamas.*

Atsakymas. Šiaulių miesto savivaldybės tarnautojai yra išsilaikę ECDL – basic (160 karjeros valstybės tarnautojų iš 170).

2 Klausimas. *Kaip ir koku dažnumu tarnautojai supažindinami su savivaldybės teikiamomis e – paslaugų naujovėmis, ar visi tarnautojai supažindinami vienodai, ar tarnautojai dirbantys su e – paslaugomis yra supažindinami kitu lygiu?*

Atsakymas. Supažindinami priimant į darbą.

3 Klausimas. *Ar atestacijos metu vertinat tarnautojo kompetenciją yra analizuojama gyventojų nuomonė apie savivaldybės teikiamas paslaugas ir jų kokybę (ar savivaldybę domina gyventojų nuomonė apie teikiamų paslaugų kokybę, bei paslaugų gerinimo perspektyvas) ir tai turi įtakojančios reikšmės įvertinant tarnautoją. Gal įvertinimo kriterijai yra kiti svaresni nei gyventojų nuomonė apie savivaldybės teikiama paslaugas, tai kokie?*

Atsakymas. Valstybės tarnautojų tarnybinė veikla yra vertinama vadovaujantis Valstybės tarnautojų kvalifikacinių klasių suteikimo ir valstybės tarnautojų tarnybinės veiklos vertinimo taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. birželio 17 d. nutarimu Nr. 909. Šiose taisyklės yra vertinama pagal 3 kriterijus: produktyvumas, kompetencija, veiklos kokybė.

4 Klausimas. *Ar Jūsų savivaldybės tarnautojų kaita didelė, nuo 2004 – 2005 metų, jei taip kokios pagrindinės priežastys?*

Atsakymas. Nedidelė

Matome, kaip skirtingai į šį tyrimą įsijungė vadovai, atsakingi už paslaugų diegimą internetu Šiaulių savivaldybėje. Šie interviu būdu gauti rezultatai yra labai vertingi ir papildo tyrimų duomenis, gautus kiekybinių tyrimų metu. Ši medžiaga pasitarnauja nustatant internetu teikiamų paslaugų plėtrą ir perspektyvas.

3.5. Svarbiausi empirinio tyrimo rezultatai

Šiame skyrelyje pateikiami apibendrinti visų empirinių tyrimų rezultatai.

Gyventojų tyrimo rezultatai rodo, jog visuomenės interesas naudotis elektroninės valdžios paslaugomis yra pakankamai didelis, tačiau visuomenės kompiuterinio raštingumo lygis, darantis įtaką gebėjimui naudotis elektroninės valdžios paslaugomis, yra pakankamai žemas. Kita labai svarbi priežastis, daranti įtaką visuomenės įgūdžiams ir kompetencijai naudotis e. valdžios paslaugomis, – per menkas Šiaulių visuomenės informavimas ir supažindinimas su moderniomis galimybėmis taupant laiką ir pinigus gauti viešąsias paslaugas.

Tyrimo rezultatų duomenimis nustatyta, kad didžiosios dalies tyrimo respondentų nuomone, naudojimosi viešosiomis paslaugomis aktyvumas padidėtų, būtų taupomas laikas ir finansinės išlaidos, jeigu Šiaulių savivaldybė perkeltų į elektroninę erdvę kuo daugiau e. valdžios paslaugų. Tyrimo rezultatai leido pavirtinti hipotezę, kuri ir atspindi gyventojų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, jeigu visos savivaldybės teikiamos paslaugos būtų perkeltos į internetą.

Remiantis gautais tyrimo rezultatais, galima konstatuoti, kad nemaža dalis gyventojų, dalyvavusių tyrime, įsitikinę, jog savivaldybės tarnautojų kompetencijos e. valdžios paslaugų teikimo srityje trūkumas yra viena svarbesnių priežasčių, lemiančių nepakankamą e. valdžios paslaugų paplitimą ir naudojimąsi šiomis paslaugomis. Tai sritis, kurios tobulinimui turi būti kreipiamas didelės pastangos ir dėmesys.

Gyventojų apklausos metu gauti rezultatai atskleidė e. valdžios paslaugų integravimo Šiaulių savivaldybėje problemas, patvirtinančias Holistinio elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio diegimo reikalingumą. Tačiau vien tik gyventojų apklausos nepakanka pagrįsti anksčiau įvardinto modelio įgyvendinimo reikalingumą Šiaulių savivaldybėje. Svarbu atlikti savivaldybių tarnautojų tyrimą, kurio duomenų analizė padėtų įvertinti šio modelio reikalingumą.

Tyrimo duomenimis nustatyta, kad Šiaulių savivaldybės tarnautojai beveik nėra susipažinę su e. valdžios paslaugų modeliais tokiais, kaip „ANAO“, „SAFAD“, LEE&LAYNE, E-DEIMANTO“. Svarbu pažymėti, kad didžioji dalis tarnautojų nėra susipažinę ir su dabartiniu Lietuvoje identifikuotu e. valdžios paslaugų pakopų modeliu, susidedančiu iš keturių lygių (

Gautais tyrimo rezultatais galima konstatuoti, kad savivaldybės tarnautojų patirtis konsultuojant besikreipiančius internetu (ir elektroniniu paštu, ir „online“ sistemoje) apie galimybes naudotis Šiaulių savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis yra gana menka. Tai pažymi ir tyrimo metu gauti duomenys, jog nei vienam tarnautojui neteko konsultuoti gyventojų e. valdžios paslaugų naudojimosi tematika „online“ sistemoje (tiesiogiai internetu). Tuo remiantis galima teigti, kad Šiaulių savivaldybės tarnautojų konsultavimo internetu apie e. valdžios paslaugas kvalifikacija yra tobulintina ir kuo greičiau.

Kokybinio tyrimo (savivaldybės darbuotojų interviavimo) medžiaga atspindi realią padėtį ir problemas, kurios atsiranda diegiant modernias viešąsias paslaugas internetu Šiaulių savivaldybėje. Pastebimas tam tikras inertiškas prisirišimas prie įprastų tradicinių paslaugų diegimo būdų ir perėjimas prie viešųjų paslaugų diegimo internetu turėtų būti žymiai suaktyvintas.

Šiaulių savivaldybės tarnautojų ir vadovų apklausos metu gauti rezultatai ir gyventojų nuomonių apie viešąsias paslaugas internetu tyrimo rezultatai atskleidė e. valdžios paslaugų integravimo savivaldybėje problemas, patvirtinančias Holistinio e. valdžios paslaugų integravimo modelio diegimo reikalingumą.

IŠVADOS

1. Nagrinėjamos temos teorinių šaltinių analizė suponuoja išvadą, kad informacinių ir telekomunikacinių technologijų plėtra leidžia valdžiai geriau informuoti savo piliečius, būti skaidresnei ir lengviau prieinamai, sužinoti viešąją nuomonę. Atsiradus elektroninei valdžiai, pasikeitė bendravimo su valstybės institucijomis forma, kokybė ir dažnis.

2. Apžvelgus elektroninės valdžios koncepcijos svarbą valstybės valdyme, galima teigti, kad E. valdžios koncepcija turi būti įgyvendinama visais valdžios ir savivaldos lygiais. Šis perkėlimas yra suskirstytas į keturis lygius pagal interakcijos intensyvumą, tuo pačiu numatomi paslaugų teikimo principai.

3. Išanalizavus elektroninės valdžios paslaugų savivaldybėse raidos tendencijas, problemas bei efektyvumą, galima daryti išvadą, jog teorijoje išskiriant ir akcentuojant 10 sėkmingos e. valdžios savivaldos principų, nubrėžiamos gairės, kuriomis turėtų remtis Šiaulių savivaldybė, siekdama kokybiškiau bei efektyviau teikti viešąsias paslaugas internetu gyventojams ir kitiems ūkio subjektams.

4. Išnagrinėjus e. valdžios pakopų modelių ypatumus, darbe atskleisti šių modelių panašumai ir skirtumai. Švedų mokslininkai A.Persson ir G.Goldkuhl šių paslaugų pakopinę integravimo politiką laiko trūkumu ir sukūrė priešpriešą – „E-deimanto“ modelį, kuris tam tikra prasme, sudaro sąlygas „išlaisvinti“ šias pakopas ir leisti joms veikti individualiai, nepriklausomai vienai nuo kitos. „Pakopų“ modeliuose skiriasi asmens identifikavimo poreikis informacinėse sistemose.

5. Atlikus visų e. valdžios paslaugų modelių lyginamąją analizę, išskirti 6 pagrindiniai šių modelių požymiai – *galimi įgyvendinimo lygiai, skirtingų lygių savybės, orientacija į klientą, orientacija į vidinius procesus, grįžtamasis ryšys, paslaugų vertinimo galimybė, technologinis pagrindas*. Tačiau pagrindiniais požymiais iš šių šešių yra laikomi du – *orientacijos į savivaldos organizacinius vidinius procesus ir orientacijos į klientą požymiai*.

Aukščiau įvardytų abiejų požymių įgyvendinimas identifikuojamas „Pakopų“ ir „E-deimanto“ modeliuose. Abu jie gana proporcingai orientuoti į vidinių procesų pertvarkymą ir į organizacijos klientų poreikių patenkinimą. Šie modeliai gali būti taikomi tiek ekonomiškai besivystančiose, tiek ir gerai išsivysčiusiose šalyse, todėl gali būti laikomi universaliais.

Išanalizavus Lietuvos e. valdžios paslaugų integravimo ypatumus, galima daryti išvadą, jog Šiaulių savivaldybėje taikomas paslaugų modelis, panašiausias į „ANAO bei „SAFAD“ modelius. Kalbant apie E-deimanto“ modelį, galima pastebėti, kad šiuo atveju būtų galima įgyvendinti tik žemesniausias „briaunas“. Pagal „E-deimanto“ modelio principą, pasiūlytas naujas – *Holistinis e.*

valdžios paslaugų integravimo modelis, kurį nuspręsta imti už pagrindą rengiant tyrimo instrumentariją.

6. Išnagrinėjus viešojo administravimo įstaigų teikiamų paslaugų tobulinimą, viešojo administravimo (valdymo) reformos kontekste, fiksuojame, jog ji gali būti vertinama dvejopai. Viena vertus, minėtos paslaugos turi būti nuolat tobulinamos prisitaikant prie vykstančių modernėjančios visuomenės pokyčių, kad būtų kaip įmanoma tinkamiau patenkinami teisėti piliečių (mokesčių mokėtojų) poreikiai ir pateisinami su valdžios institucijomis siejami lūkesčiai. Kita vertus, ypač esant kritinėms situacijoms, šiuolaikinės valdžios masto problema, verčianti piliečius svarstyti, kad dėl valdžios augimo jų padėtis negerėja, o blogėja, dažnai sukuria konfliktinį, neigiamą šių paslaugų vertinimo kontekstą.

7. Išanalizavus viešosios administracijos institucijų pertvarkos ir ekonominių reformų įgyvendinimo pragmatinius klausimus, matome, jog visa tai yra pagrindinė sėkmingos ekonomikos plėtros ir gerovės augimo valstybėje sąlyga. Iki elektroninės valdžios sukūrimo laikotarpiu tradiciškai viešojo administravimo struktūros laikytos hierarchiškai aukštesniu elementu, dėl ko elektroninės valdžios kūrimas ir tobulinimas kartais sutinkamas priešiška, nors Lietuvoje parengtuose dokumentuose dėl e. valdžios kūrimo, diegimo ir tobulinimo elektroninės vyriausybės modelis suprantamas ir kaip orientyras, ir kaip siekiamybė.

8. Įvertinus Holistinio e. valdžios paslaugų integravimo modelio taikymo galimybes Šiaulių savivaldybėje, buvo sukonstruotos dvi atskiros apklausos anketos, skirtos gyventojų ir savivaldybės tarnautojų nuomonėms nagrinėjamu klausimu nustatyti. Gyventojų apklausoje buvo išskirti klausimai, susiję su gyventojų patirtimi kreipiantis į savivaldybės tarnautoją dėl konsultacijos e. valdžios paslaugų tematika. Kitas svarbus klausimas siejamas su kvalifikacijos kėlimo konsultacinių paskaitų reikalingumu tarnautojams siekiant, kad jie paskatintų gyventojus aktyviau naudotis e. valdžios paslaugomis. Svarbiausiais tarnautojų apklausoje pasirinkti klausimai susiję su pačių tarnautojų turima patirtimi įvairiais būdais konsultuoti gyventojus e. valdžios paslaugų tematika, dalyvavimo konsultaciniuose seminaruose patirtimi. Prie gana svarbių taip pat priskiriami klausimai apie susipažinimą su įvairiais e. valdžios paslaugų modeliais ir jų taikymo ypatumais.

9. Pagal Holistinį e. valdžios paslaugų integravimo modelį, vienas svarbiausių klausimų yra gyventojų kreipimasis į savivaldybės tarnautoją dėl konsultacijos. Anketinės apklausos rezultatai rodo, kad 21,3 proc. respondentų teko pasitarti su darbuotoju kaip pasinaudoti teikiamomis paslaugomis ir ta konsultacija buvo veiksminga. Vis dėlto 10,9 proc. apklaustųjų teigia, kad darbuotojas neturėjo reikiamų žinių kaip teikti e. valdžios paslaugas. Tik 14,6 proc. tiriamųjų pasitarti su savivaldybės darbuotoju kaip pasinaudoti e. paslaugomis teko elektroniniu paštu. Deja, didžiajai daliai apklaustųjų (53,1 proc.) nepriklausomai nuo išsilavinimo, neteko kreiptis į

savivaldybės tarnautoją dėl konsultacijos elektroninės valdžios paslaugų tematika, nes jiems niekada tokio poreikio nebuvo. Tyrimo duomenys, gauti SPSS programoje rodo, jog konsultacijos dėl paslaugų internetu domina respondentus su aukštesniu ir aukštesniu išsilavinimu. Remiantis šiais tyrimo duomenimis, galima daryti išvadą, kad Šiaulių savivaldybės valstybės tarnautojų kompetencija elektroninės valdžios paslaugų srityje šiuo metu gali būti nepakankama.

10. Analizuojant savivaldybės tarnautojų tyrimo duomenis, gauti rezultatai rodo, jog didžiausias krūvis tenka konsultacijoms daugiau nei vieną kartą – taip atsakė net 57,4 proc. apklaustų tarnautojų. 29,5 proc. tiriamųjų neteko konsultuoti interesantų, nes niekas nesikreipė. Mažai daliai, t.y. 6,6 proc. respondentų teko konsultuoti tik vieną kartą. Vienoda procentualia pasiskirstymo dalimi po 27,9 proc. respondentų nurodė konsultacijų pobūdį – duoti patarimus telefonu ir gyventojui atvykus į savivaldybę. Per pus mažiau (14,8 proc.) konsultavo naudodamiesi elektroniniu paštu.

Svarstant kitą ne mažiau svarbų klausimą apie ekspertinių – konsultacinių seminarų organizavimą, net 60,7 proc. apklaustų tarnautojų teigė, jog ekspertiniai – konsultaciniai seminarai Šiaulių savivaldybėje neorganizuojami. Trečdalis respondentų (32,8 proc.) pažymėjo, kad konsultaciniai seminarai buvo organizuojami kartą per metus. 6,6 proc. atsakė, kad seminarai vyko vieną kartą per pusmetį.

Tuo remiantis, galima daryti išvadą, kad savivaldybių tarnautojų kvalifikacija e. valdžios paslaugų srityje turėtų būti tobulinama.

11. Analizuojant klausimą, ar teko tarnautojams susipažinti su viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais, darome labai svarbų apibendrinimą: nors Lietuvoje 2002 m. yra patvirtinta „Elektroninės valdžios koncepcija“, tačiau tyrimo rezultatai rodo blogą situaciją Šiaulių savivaldybėje dėl tarnautojų susipažinimo su e. paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais, t.y. daugiau negu pusė apklaustųjų (60,7 proc.) nežino, kas tai yra. Kai kurie tuo klausimu domėjosi asmeniškai (11,5 proc.), o kai kurie sužinojo atsitiktinai iš kitų informacijos šaltinių (26,2 proc.). Ir tik labai maža dalis respondentų (vos 1,6 proc.) teigė, kad teko dalyvauti seminaruose. Atsakingiems savivaldybės vadovams reikia kuo greičiau organizuoti konsultacines paskaitas – seminarus kad supažindinti darbuotojus su „Lietuvos elektroninės valdžios koncepcija“. Nors ši koncepcija veikia jau nuo 2004 m., tačiau tarnautojai dar nėra pilnai susipažinę. Dėl to kenčia tiesioginė darbuotojų kompetencija ir ši trūkumą patartina kuo greičiau šalinti.

Dar blogesnė situacija apie susipažinimą su e. valdžios paslaugų pakopų modeliais. Net 72,1 proc. tiriamųjų apie šiuos pakopų modelius neteko girdėti. 23,0 proc. respondentų atsitiktinai sužinojo iš kitų informacijos šaltinių. O seminaruose nei vienas respondentas nebuvo supažindintas. Šios tyrimo dalies rezultatai patvirtina išvadą, suformuluotą gyventojų apklausos metu, kad Šiaulių

savivaldybės tarnautojų kompetencija e. valdžios paslaugų srityje gali būti per maža. Tai savo ruožtu komplikuoja tiek elektroninės valdžios paslaugų integravimą pačioje savivaldybėje, tiek šių paslaugų efektyvų teikimą ir vartotojų informavimą apie jas.

12. Tyrimo duomenys leidžia patvirtinti pirmąją hipotezę, jog *patogumo kriterijus, suteikus visas Šiaulių savivaldybės viešąsias paslaugas internetu, teigiamai įtakoja respondentų požiūrį į paslaugų kokybę.* Koreliacinė duomenų analizė atskleidė, jog respondentai (gyventojai), kurie palankiau vertina Šiaulių savivaldybės internetu teikiamų paslaugų kokybę, tuo pačiu palankiau vertina galimybę visas e. paslaugas perkelti į elektroninę terpę. Respondentai, kurie prasčiau vertina savivaldybės teikiamų elektroninių paslaugų kokybę, galimybę perkelti visas savivaldybės teikiamas paslaugas į elektroninę terpę vertina neigiamai.

13. Dėl antrosios hipotezės patvirtinimo iškilo tam tikrų neatitikimų. Hipotezė: *Pozityvus valstybės tarnautojų kompetencijos vertinimas tiesiogiai priklauso nuo gyventojų gebėjimo naudotis kompiuteriu.*

Remiantis Kruskal – Valis duomenų analize, galima teigti, jog gyventojai, gebantys geriau naudotis kompiuteriu, dažniau naudojami elektroninėmis paslaugomis bei kritiškiau vertina teikiamas paslaugas (nepriklausomai nuo to, kaip įvertino savivaldybės tarnautojų gebėjimą konsultuoti), nei gyventojai gebantis prasčiau naudotis kompiuteriu.

Statistiniai rodikliai antrosios hipotezės nepatvirtina, t.y. neišskiria dėmens apie Šiaulių savivaldybės tarnautojų kompetencijos pakankamumą, kalbant apie konsultavimą internetu.

14. Remiantis tyrimų rezultatais galima teigti, kad pasirinktas Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelis yra tinkamas Šiaulių savivaldybės elektroninių paslaugų teikimo procesams užtikrinti bei tobulinti. Šio modelio struktūroje pirmoji kryptis „Žema kompetencija“ imama kaip pradinis atskaitos taškas, pažymintis žemą savivaldybės organizacinę kompetenciją e. valdžios paslaugų srityje. Beje, šioje pozicijoje ir yra Šiaulių savivaldybė. Akivaizdu, kad kuo aukštesnis vietovaldos tarnautojų kompiuterinio raštingumo žinių lygis, tuo efektyviau galima integruoti įtinklinto konsultavimo paslaugas organizacijoje ir atvirkščiai. *Tyrimo rezultatai ir iliustruoja būtinybę Šiaulių savivaldybės tarnautojams organizuoti įtinklinto konsultavimo paslaugas.*

15. Nepaisant to, kad Europos Sąjungos senbuvėse valstybėse jau kurį laiką taikomi naujosios viešosios vadybos principai, palaipsniui pereinantys į e. valdžios administravimo principus, Lietuvos centrinėse ir vietovaldos institucijose vis dar plačiai taikomas Max Weber hierarchinės biurokratijos modelis, sudarantis nemažai kliūčių sėkmingam naujovių diegimui vietos savivaldos institucijose. Tai reiškia, kad pasirinkto Holistinis elektroninės valdžios paslaugų integravimo modelio įtvirtinimui užtikrinti Šiaulių savivaldybėje nepakanka išspręsti vien tik vadybines

organizacines problemas. *E. valdžios paslaugų modelių praktinis įgyvendinimas turėtų būti reglamentuotas teisės norminiais aktais.*

LITERATŪRA

1. Norminiai aktai

1. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas//Žin., 1999, Nr. 60-1945.
2. Viešojo administravimo įstatymas. Vilnius: 2005. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=257918).
3. Lietuvos Respublikos Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas//Žin., 2006, Nr. 65-2380
4. Lietuvos Respublikos Civilinis kodeksas//Žin., 2000, Nr. 74-2262.
5. Lietuvos Respublikos Elektroninių ryšių įstatymas//Žin., 2004, Nr.69-2382.
6. Lietuvos Respublikos Vartotojų teisių gynimo įstatymas//Žin., 1994, Nr. 94-1833; 2000, Nr. 85-2581.
7. Lietuvos Respublikos Visuomenės informavimo įstatymas (Žin., 1996, Nr. 71-1706; 2006, Nr. 82-3254).
8. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija//Žin., 2004, Nr. 69-2399. Aktuali redakcija nuo 2009-05-29.
9. Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimas. Lietuvos respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas 2006 m. gegužės 25 d. Nr. X-614 Vilnius.
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Viešo naudojimo kompiuterių tinkluose neskelbtinos informacijos kontrolės ir ribojamos viešosios informacijos platinimo tvarkos patvirtinimo//Žin., 2003, Nr.24-1002
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Informacinės visuomenės plėtros koordinavimo metodikos patvirtinimo//Žin., 2003, Nr.14-581.
12. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo//Žin., 2003 Nr.2-54.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Reikalavimų kvalifikuotus sertifikatus sudarantiems sertifikavimo paslaugų teikėjams, Reikalavimų elektroninio parašo įrangai, Kvalifikuotus sertifikatus sudarančių sertifikavimo paslaugų teikėjų registravimo tvarkos ir Elektroninio parašo priežiūros reglamento patvirtinimo//Žin., 2003 Nr. 2-47.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl valstybės registru integralios sistemos kūrimo strategijos patvirtinimo//Žin., 2002 Nr.83-3599.
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2002 metų detaliojo plano patvirtinimo//Žin., 2002 Nr. 46-1757.
16. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl elektroninio parašo priežiūros institucijos//Žin., 2002 Nr.43-1634.
17. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Informacijos technologijų saugos valstybinės strategijos ir jos įgyvendinimo plano patvirtinimo//Žin., 2001 Nr.110-4006.
18. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nuostatų patvirtinimo//Žin., 2001, Nr. 24-794.
19. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo//Žin., 2001 Nr.71-2534.
20. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo//Žin., 2001 Nr.20-652.
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Dėl lietuvių kalbos informacinėje visuomenėje 2000-2006 metų programos patvirtinimo//Žin., 2000 Nr.36-1002.
22. Lietuvos Respublikos Seimo Rezoliucija Dėl žinių visuomenės ir žinių ekonomikos plėtros Lietuvoje prioritetinių darbų//Žin., 2001 Nr.48-1662.
23. Lietuvos Respublikos Prezidento dekretas Dėl Lietuvos Žinių visuomenės tarybos prie Lietuvos Respublikos Prezidento sudarymo//Žin., 2001 Nr.22-724.

24. E. valdžios koncepcija, Lietuvos Respublikos Seimas [interaktyvus], [Vilnius] .Lietuvos Respublikos Seimas, 2006 m. Prieiga per internetą: www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0038183.pdf
25. 2000 m. birželio 8 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje. OL 2004 m. specialusis leidimas, 13 skyrius, 25 tomas.
26. 1998 m. liepos 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 98/48/EB iš dalies keičianti Direktyvą 98/34/EB, nustatančią informacijos apie techninius standartus ir reglamentus teikimo tvarką. OL 1998 m. L 217, 13 skyrius, 21 tomas.
27. 2004 m. spalio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (EB) Nr. 2006/2004 dėl nacionalinių institucijų, atsakingų už vartotojų apsaugos teisės aktų vykdymą, bendradarbiavimo. OL 2004 m. L 364.
28. 1997 m. gegužės 20 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 97/7/EB dėl vartotojų apsaugos, susijusios su nuotolinės prekybos sutartimis. OL 1997 m. L 144, 15 skyrius, 3 tomas.
29. 2005 m. gegužės 11 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2005/29/EB dėl nesąžiningos įmonių komercinės veiklos vartotojų atžvilgiu vidaus rinkoje ir iš dalies keičianti Tarybos direktyvą 84/450/EEB, Europos Parlamento ir Tarybos direktyvas 97/7/EB, 98/27/EB bei 2002/65/EB ir Europos Parlamento ir Tarybos reglamentą (EB) Nr. 2006/2004. OL 2005 m. L 149.
30. Tarptautinės telekomunikacijų sąjungos konvencija//Žin., 2000 Nr. 5.

2. Specialioji ir pagalbiniė literatūra

1. Abraitis V., Otas A., Žintelis G. Informacinė visuomenė: situacija ir perspektyvos. http://www.ktl.mii.lt/mt/1998_4/1998nr4.htm 1999 09 20 // Mokslas ir technika. 1998 (4).
2. Ancarini A. Towards quality e-service in the public sector: The evolution of websites in the local public service sector, *Managing Service Quality*, Vol.15, 2005. – P. 6-23.
3. Arthur W. B. Increasing returns and two worlds of business. *Harvard Business Review*, 1996.
4. Augustinaitis A. Šiandiena kaip transinformatiškumas. *Sociologija. Mintis ir veiksmas*, 1999, t. 6, p. 28–43.
5. Augustinaitis A. Informacijos visuomenės profesionalumo kriterijai. *Informacijos mokslai*, 2001, t. 16, p. 17–30.
6. Augustinaitis A. Valdymo komunikacija: žinių visuomenės įtaka viešajam administravimui. *Informacijos mokslai*, 2003, t. 27, p. 9–22.
7. Augustinaitis A. Valdymo kaitos kryptys žinių visuomenėje. *Informacijos mokslai*, 2005, t. 33, p. 9–17.
8. Becker J., Algermissen, L., Nichaves, B., „A procedure model for process oriented E-Government projects”. Accepted to the First International Pragmatic Web Conference, September, Germany. 2006. – P. 150-183.
9. Bieliūnas M. Žinių vadybos praktinis taikymas: pokyčiai, kuriuos lemia ekonomikos tendencijos.// <http://www.leidykla.vu.lt/inetleid/inf-mok/14/str4.html>
10. Dahlman C., World Bank Institute lectures on knowledge management, 1998.
11. Denning S. (ed.) What is knowledge management? Background paper for the World development Report. World Bank Knowledge management Board, 1998.
12. Drucker P., žurn. Forbes vedamasis straipsnis. 1998 m. spalio 5 d.
13. Ernst & Young Center for Business Innovation. <http://www.businessinnovation.ey.com>.

14. Domarkas V. Naujieji viešojo administravimo raidos akcentai.// Viešoji politika ir administravimas. 2004. Nr. 7. P. 7.
15. Elektroniniai valdžios vartai. Prieiga per internetą: www.evaldzia.lt, www.epaslaugos.lt (www.govonline.lt).
16. Gabšys K. Naujosios viešosios vadybos “nematomoji” pusė.// <http://www.atvirai.lt/straipsniai/valstybe/politika>.
17. Gittel R. Community organizing : building social capital as a development. London, 1998.
18. Goldkuhl, G., Persson, A., „From e-ladder to e-diamond – Re-Conceptualising models for public e-services”, proceedings of the 14th European Conference, September, Stuttgart, Germany, 2006. – P. 54-79.
19. Grabow, B., Druke, H., Siegfried, C., Factors for Success for Local Community e-Government //Abstract of a Booklet. German Institute of Urban Affairs. 2002. (prieiga per internetą: http://mediakomm.difu.de/en/document/factors_for_success_local_community_e_government.pdf).
20. Gronlund, A. A state of the art in e-gov research – a survey. First Scandinavian workshop on e-government. Sweden: Stockholm. 2004. – P. 92-110.
21. Henry N. Public administration and public affairs. New Jersey, 2001.
22. Hiller, J., Belanger, F. Privacy strategies for electronic government. Arlington, VA7 Pricewaterhouse Coopers Endowment for the Business of Government. 2001. – P. 54-81.
23. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos vyriausybės. Elektroninės paslaugos apibrėžimas. Vilnius: 2001. Prieiga per internetą: www.ivpk.lt/dokumentai/re_el_paslauga.doc.
24. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie susisiekimo ministerijos//Interneto vartojimo ir elektroninės valdžios rodiklių tyrimas. Publikuotas 2008-10-09. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main.php?cat=62&gr=1>
25. Jeannot J.-P. Managing with a global mindset. London, 2000.
26. Kelly, J. M. The dilemma of the unsatisfied customer in a market model of public administration. Public Administration Review, 2005. – P. 76-84.
27. Klischewski, R., Lenk, K. Understanding and Modelling Flexibility in Administrative Processes. In Traummuller, R., Lenk, K. (Eds.): Electronic Government. Proceedings EGOV 2002. Springer Lecture Notes. Berlin et al.: Springer, 2002. – P. 34-39.
28. Kriščiūnas K. Daugėlienė R. Žiniomis grįstos ekonomikos link: žinių raiška ir svarba. K., 2006.
29. Kriščiūnas K. Mokslas, technologija ir visuomenė: harmoningos raidos paieškos. K., 2002.
30. Europos Sąjungos plėtros ir Lisabonos procesų sugretinimas (*Juxtaposition of European Union Enlargement and Lisbon Processes*)/ sud. Kriščiūnas K. 2004.
31. European Commsision (2006). i2010 – A European Information Society for growth and employment, COM(2005) 229 final. Brussels. European Commission (2006). i2010 eGovernment Action Plan: Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All. COM 173. Brussels.
32. Išsiplėtusi Europos Sąjunga Europoje: naujos vidinės ir išorinės problemos (*Enlarged European Union in House of Europe: new internal and external problems*)/ sud. Kriščiūnas K. 2005.
33. Layne, K., Lee, J. Developing fully functional e-government: a four stage model. Government information Quaterly, 2001. – P. 122-136.
34. Limba T. Elektroninės valdžios diegimas ir perspektyvos Lietuvoje: visuomenės ir valdžios institucijų sąveika// Informacijos mokslai. 2007. P. 42–43.
35. Limba T. Elektroninės valdžios paslaugų modeliai: jų taikymo galimybės Lietuvos savivaldybėse. Daktaro disertacija. 2009.

36. Lowry P. B., Cherington J. O., Watson R. R. The e-Business Handbook. Boca Raton : St. Lucie Press, 2002., p. 54.
37. Malhotra Y. Knowledge management for the new world of Business; 3 Myths about knowledge management. 1998, <http://www.brint.com>.
38. Malhotra Y. Interview // žurn. Chief Information Officer. 1999 rugsėjo 15 d., <http://www.cio.com>.
39. Melnikas B. Žinių ekonomika: kūrimo perspektyvos Europos sąjungos plėtros sąlygomis// Ekonomika. 2005 Nr. 72(2)
40. Meyer Ch. The connected economy: beyond the information age. Ernst & Young, 1999.
41. Millard, J. The (r) e-balancing of Government//e-Government: Public Administration for a New Century.UPGRADE. Vol. IV.No.2. 2003. (Prieiga per internetą: <http://www.upgrade-cepis.org/issues/2003/2/up4-2Millard.pdf>).
42. Musso, J., Weare, C., Hale, M. Designing Web Technologies for Local Governance Reform: Good Management of Good Democracy?, Political Communication, 2000. P. 1-17.
43. Naktinis V. Žinių ekonomika Lietuvoje: problemos ir perspektyvos. 2003.
44. Nesavienė T. ir Vaišvila V.. “Žmogiškųjų išteklių plėtra”. Psl. 23-28).
45. Nonaka I., Hirotaka T. The knowledge creating company. OUP, New York, 1995.
46. Neef D. Making the case for the knowledge management - working paper. 1997.
47. Rugles R., Why knowledge? Why now? Ernst & Young Center for Business Inovation, 1998.
48. Omann C. Globalisation and regionalisation - challenge for developing countries. OECD, Paris, 1994.
49. Pabedinskaitė A., Deržanuskienė G. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros rodiklių analizė //
50. Paliulis N., Pabedinskaitė A., Šaulinskas L. Elektroninis verslas: raida ir modeliai. Vilnius: Technologija, 2007, p. 225).
51. Persson, A., Goldkuhl, G. Stage-models for public e-services – investigating conceptual foundations. 2nd Scandinavian Workshop on e-government, February Copenhagen, 2005. – P. 151-188.
52. Petrauskas R., Malinauskienė E., Elektroninės valdžios moksliniai tyrimai: Lietuva pasauliniame Kontekste/Tiltai. 2006 Nr. 1.
53. Peters B. G. Biurokratijos politika. – Vilnius. 2002. P. 466-468.
54. Platesnis teisės aktų, reglamentuojančių ES struktūrinės paramos panaudojimą, sąrašas pateikiamas internatiniame tinklalapyje adresu: <http://www.esparama.lt/lt/pasirengimas/pareiskejams/sistema>.
55. Polanyi M. Personal Knowledge: Towards a Post Critical Epistemology, 1958.
56. Pollitt Ch., Bouckaert G. Viešojo valdymo reforma. – Vilnius, 2003. P. 20.
57. Prusak L., Cohen D. Knowledge buyers, sellers and brokers: The political economy of knowledge // Thomas K. Davenport (ed.) Working Knowledge: How Organizations manage what they know. Boston, Mass.: Harward Business School Press, 1998.
58. Siefried, T. Ten factors for Successful Municipal e-Government // Second e-Government Conference, Prague, 2003. – P. 56-87.
59. Signore, O., Chesi, F., Pallotti, M. E-government: challenges and opportunities. CMG Italy – XIX Annual Conference, Florence, Italy. 2003. – P. 231-265.
60. Strumilaitė K. ir Dovainytė L. Lietuvos integracija į ES regioniniu aspektu, 9 psl.
61. Stowers, G. N. L. Becoming cyberactive: State and local governments on the world wide web, „Government Infirmation Quarterly, 2000, -P. 113-114.
62. Studija „Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“. Lietuvos laisvosios rinkos institutas. Vilnius, 2006. Prieiga per internetą: www.lrinka.lt/uploads/files/dir_19/17_0.php, p. 3).

63. Sveiby K. E. What is knowledge management? 1996 March (Updated 1998 and 1999), <http://www.sveiby.com.au>.
64. Šaulauskas, M. P. Homo informaticus apžavos: du prietariai, trys svajos [interaktyvus]. M. P. Šaulausko asmeninė svetainė . Prieiga internete: <<http://www.fsf.vu.lt/filk/mps/metod-revi.htm>>.
65. Teisinės, politinės ir ekonominės iniciatyvos Žinių Europai (*Legal, Political and Economical Initiatives towards Europe of Knowledge*) / sud. Kriščiūnas K. 2006 m.
66. Thom N. Public Management : Innovative Konzepte zur Führung im öffentlichen Sektor / Norbert Thom, Adrian Ritz. - Wiesbaden, 2000.
67. Thom N., Ritz A. Viešoji vadyba. – Vilnius, 2004. P. 16.
68. Thomas, J. C., Streib, G. The new face of government: Citizen-initiated contacts in the era of e-government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 2003 – p. 83-102.
69. Traunmuller, R., Lenk, K. Electronic government. *Proceedings of the 13th International Conference on Database and Expert Systems Applications (DEFA)*. September 2-6. Aix-en Provence, Springer. 2002 – p. 12-24.
70. Vaitkevičiūtė V. Kompiuterinis tarptautinių žodžių žodynas. 1999.
71. Vanagas R. Naujosios viešosios vadybos taikymo galimybės šalies vietos savivaldos perspektyvos. 2006. 2 (7), 160–169.
72. Van der Aalst, W. Formalization and Verification of Event-driven Process Chains. *Information and Software Technology*, Vol. 41, 1999. - P. 23-55.
73. Venzin M., Krogh G., Roos J., Future research into knowledge management // Krogh G., Roos J., Kleine D. (ed.) *Knowing in firms - understanding, managing and measuring knowledge*. Sage publications, 1998.
74. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija // *Žin.*, 2004, Nr. 69-2399. Aktualioji redakcija nuo 2009-05-29.
75. Viešasis administravimas Lietuvoje. 2006–2007 metų apžvalga. P. 15.
76. Wimmer, M. A. Integrated service modelling for online one-stop government. *Electronic Markets*, 2002. – P. 149-156.
77. Womack J. R. *The Machine that changed the World*. Macmillan, New York, 1990.

PRIEDAI

4. Ar manote, kad viešųjų paslaugų perkėlimas į internetą yra būtinas:

- Taip, būtinas, nes reikia siekti modernumo standartų (visuomenė privalo modernėti);
- Taip, būtinas, tačiau į internetą reikia perkelti tik dažniausiai naudojamas paslaugas;
- Ne, nebūtinas, nes visuomenės aktyvumas naudotis šiomis paslaugomis yra menkas;
- Ne, nebūtinas, nes visuomenė menkai moka naudotis šiomis paslaugomis;
- Neturiu nuomonės;
- Kita.....

5. Kaip manote, ar savivaldybės teikiamos elektroninės valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių laiką:

- Taip, sutaupo, tačiau manau, kad laiko pokytis kreipiantis elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai bus nežymus;
- Taip, manau, kad kreipimasis elektroniniu būdu ženkliai taupo laiką;
- Ne, manau, kad laiko pokyčio nėra, nes užtrunkama dar tiek laiko, kol išsiaiškinama, kaip reikia paslaugą gauti elektroniniu būdu;
- Ne, manau, kad laiko dar daugiau sugaištama, nes sudėtinga ir painu naudotis elektroninės valdžios paslaugomis;
- Neturiu nuomonės;
- Kita.....

6. Kaip manote, ar teikiamos elektroninės valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių pinigus:

- Taip, sutaupo, tačiau manau, kad išlaidų pokytis teikiant paslaugas elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai bus nežymus;
- Taip, manau, kad paslaugų teikimas elektroniniu būdu ženkliai taupo pinigus;
- Ne, manau, kad išlaidų pokyčio nėra, nes paslaugos gavimas elektroniniu būdu kainuoja panašiai, kaip ir gaunant paslaugą tiesiogiai besikreipiant į instituciją;
- Ne, manau, kad išleidžiama dar daugiau, nes papildomai reikia įskaičiuoti kompiuterio, programinės įrangos pirkimo ir paslaugos gavimo elektroniniu būdu išlaidas;
- Neturiu nuomonės;
- Kita.....

7. Kaip manote, ar gyventojai ir verslo įmonės pakankamai informuojami apie savivaldybėje teikiamas elektroninės valdžios paslaugas:

- Taip, savivaldybė periodiškai tuo pati rūpinasi informuodama per žiniasklaidą;
- Taip, savivaldybė periodiškai tuo pati rūpinasi informuodama savo interneto svetainėje arba siųsdama užsiregistravusiems interesantams pranešimus elektroniniu paštu;
- Taip, savivaldybė periodiškai tuo pati rūpinasi informuodama į savivaldybę tiesiogiai besikreipiančius asmenis;
- Ne, nes laikui bėgant visuomenė pati apie tai turi sužinoti;
- Ne, nes manau, kad tai daryti dar yra per anksti – visuomenė tam dar nėra pasiruošusi.

8. Koku būdu norėtumėte gauti daugiau informacijos apie savivaldybės teikiamas elektroninės valdžios paslaugas:

- Informuoti pasitelkiant žiniasklaidos priemones;
- Informaciją išsiuntinėti elektroniniu paštu interesantams, kurie turi ir pateikė savivaldybei savo el. pašto adresus;
- Pristatyti bendruomenei savivaldybės surengtame specialiame seminare;
- Sužinoti iš savivaldybės darbuotojų, nuvykus į vietą;
- Sužinoti iš savivaldybėje esančių lankstinukų;
- Neverta informuoti, laikui bėgant visuomenė pati apie tai sužinos.

9. Ar pasigendate Jums reikalingų savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę:

- Taip, pasigendu, tačiau dėl paslaugos gavimo paprastu būdu nejaučiu nepatogumo;
- Taip, pasigendu, paslaugos gavimas paprastu būdu sukelia nepatogumų;
- Ne, nepasigendu, nes manau, kad pakankamai paslaugų perkeltą į elektroninę terpę;
- Ne, nepasigendu, nes esu įpratęs paslaugas gauti tiesiogiai kreipiantis į instituciją;
- Ne, nepasigendu, nes menkai moku naudotis kompiuteriais;
- Ne, nepasigendu, nes manau, kad man būtų per daug sudėtinga suprasti, kaip gauti viešąją paslaugą elektroniniu būdu;
- Ne, nepasigendu, nes apskritai nesinaudoju viešosiomis paslaugomis;
- Kita.....

10. Kaip manote, ar būtų patogu, jei visos savivaldybės paslaugos, kurias tik įmanoma, būtų teikiamos tik internetu (atėjus į įstaigą, jų gauti nebūtų galima):

Visai nepatogu								Labai patogu	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

11. Jei ta pati paslauga būtų teikiama atėjus į įstaigą ir elektroniniu būdu, koku variantu Jūs pasinaudotumėte:

- Tiesiogiai kreipčiausi į įstaigą;
- Dėl vienos rūšies paslaugų tiesiogiai kreipčiausi į įstaigą, dėl kitos rūšies paslaugų kreipčiausi elektroniniu būdu;
- Pasinaudočiau elektroniniu būdu;
- Neturiu nuomonės.

12. Ar Jums teko kreiptis į savivaldybės darbuotoją dėl konsultacijos kaip pasinaudoti šios įstaigos teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis:

- Taip, tačiau savivaldybės tarnautojas (-ai) neturėjo reikiamų žinių;
- Taip, savivaldybės tarnautojas (-jai) paaiškino svarbiausius dalykus;
- Ne, nes dar nebuvo tokio poreikio;
- Ne, nes ši sritis manęs nedomina;
- Kita.....

13. Jeigu Jums teko pasitarti (konsultuotis) su savivaldybės darbuotoju kaip pasinaudoti savivaldybės teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis, tai darėte: Online sistemoje (tiesiogiai interneto svetainėje: klausimai – atsakymai tikru laiku);

- Elektroniniu paštu;
 - Paprastu paštu;
 - Telefonu;
 - Atvykęs (-usi) į savivaldybę;
 - Kita.....
-

14. Kaip manote, kokios priežastys trukdo gyventojams ir verslo įmonėms aktyviau naudotis savivaldybių teikiamomis elektroninės valdžios paslaugomis:

- Savivaldybių tarnautojų žinių ir sugebėjimo paaiškinti interesantams apie elektroninės valdžios paslaugas trūkumas;
 - Nepakankamas informavimas pasitelkiant žiniasklaidos priemones apie galimybes naudotis elektroninės valdžios paslaugomis;
 - Nepakankamas pačių elektroninės valdžios paslaugų paplitimas;
 - Kita.....
-

Keletas klausimų apie Jus, atsakykite nuoširdžiai

15. Jūsų lytis:

- Vyras;
 Moteris.

16. Jūsų amžius:

- 18-25 metai;
 26-35 metai;
 36-45 metai;
 46-55 metai;
 55-65 metai;
 65 ir daugiau metų.

17. Jūsų išsilavinimas:

- Aukštasis;
 Aukštesnysis;
 Profesinis;
 Vidurinis;
 Kita.

18. Jūs gyvenate:

- Mieste;
 Rajone.

19. Jūsų užsiėmimas:

- | | |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Privačios įmonės vadovas; | <input type="checkbox"/> Pensininkas; |
| <input type="checkbox"/> Privačios įmonės darbuotojas; | <input type="checkbox"/> Bedarbis; |
| <input type="checkbox"/> Valstybės tarnautojas; | <input type="checkbox"/> Kita. |
| <input type="checkbox"/> Studentas; | |

20. Kaip Jūs vertintumėte savo kompiuterinio raštingumo (gebėjimo naudotis kompiuteriu) žinias ir įgūdžius:

- Visiškai nemoku naudotis kompiuteriu

Labai blogai								Labai gerai, puikiai	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Dėkoju už Jūsų atsakymus

SAVIVALDYBĖS TARNAUTOJŲ TYRIMO ANKETA

Gerb. Respondente,

Elektroninė valdžia paprasčiausiai suvokiama kaip Valstybinės valdžios tąsa elektroninėje erdvėje, pasireiškianti kaip valstybės funkcijų realizavimas, organizacinių pokyčių tobulinimas pasitelkiant informacines technologijas (internetinę prieigą). Elektroninė valdžia yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, efektyviau vykdyti viešojo sektoriaus reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės kūrimo reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios tarpusavio ryšio kokybę ir efektyvumą. *Mano darbo tikslas – išanalizuoti elektroninės valdžios plėtrą ir perspektyvas Šiaulių miesto savivaldybėje.*

Paaškinimai: Elektroninės valdžios (viešosios) paslaugos – tai valdžios institucijų (tame tarpe ir savivaldybių) teikiamos viešosios paslaugos visuomenei (gyventojams ir verslui) per atstumą, viešaisiais kompiuterių ir telekomunikacijų tinklais (internetu, mobiliaisiais telefonais ir pan.)

Pasirinkite tik vieną atsakymo variantą (žymėti ✓)..

1. Šiaulių savivaldybėje (toliau – savivaldybėje) teikiamos elektroninės valdžios paslaugos gyventojams ir verslo įmonėms:

- Taip, teikiamos jau daugiau nei 5 metus (nuo 2003 metų, patvirtinus Lietuvos elektroninės valdžios koncepciją ir anksčiau);
- Taip, ką tik pradėtos teikti;
- Taip, tačiau negaliu pasakyti, kada tiksliai buvo pradėtos teikti;
- Ne, nes nėra techninių galimybių tai pradėti įgyvendinti (savivaldybėje per menkai išplėta kompiuterinė techninė įranga tokio pobūdžio paslaugoms teikti);
- Neteko apie tai girdėti;
- Kita (*prašome įrašyti savo nuomonę*)

2. Ar esate suinteresuoti, kad kuo daugiau viešųjų paslaugų būtų perkelta į elektroninę terpę savivaldybėje:

- Taip, nes tai didina savivaldybės darbo našumą;
- Taip, nes tai patogiu ir naudinga visuomenei;
- Ne, nes tai reikalauja savivaldybės darbuotojų papildomos kompetencijos bei kvalifikacijos;
- Ne, nes nėra prasmės perkelti viešąsias paslaugas į elektroninę terpę;
- Kita (*prašome įrašyti savo nuomonę*)

3. Savivaldybės teikiamos elektroninės valdžios paslaugos padeda taupyti savivaldybės biudžeto lėšas:

- Taip, manau, kad paslaugų teikimas elektroniniu būdu ženkliai taupo pinigus;
- Taip, sutaupo, tačiau manau, kad išlaidų pokytis teikiant paslaugas elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai bus nežymus;
- Ne, manau, kad išlaidų pokyčio nėra, nes paslaugos administravimas elektroniniu būdu kainuoja panašiai, kaip ir teikiant paslaugą tiesiogiai gavėjui;
- Ne, manau, kad išleidžiama dar daugiau, nes papildomai reikia įskaičiuoti kompiuterio, programinės įrangos pirkimo ir paslaugos administravimo elektroniniu būdu išlaidas;
- Kita (*prašome įrašyti savo nuomonę*)

4. Sumažėtų gyventojų ir verslo įmonių tiesioginio kreipimosi į savivaldybę srautas, perkėlus kuo daugiau savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų į elektroninę terpę:

- Taip, manau, kad ženkliai sumažėtų;
- Taip, manau, kad sumažėtų, tačiau nežymiai;
- Ne, manau, kad gyventojų tiesioginio kreipimosi srautai nepakistų;
- Ne, manau, kad tiesioginio kreipimosi srautas dar labiau padidėtų;
- Kita (*prašome įrašyti savo nuomonę*)

5. Ar pakankamai viešųjų paslaugų perkelta į elektroninę terpę savivaldybėje:

- Taip, pakankamai, perkeltos visos įmanomos elektroniniu būdu teikti viešosios paslaugos;
- Taip, pakankamai, tačiau manau, kad dar ne visos;
- Ne, nepakankamai, perkelta dar labai nedaug elektroninės valdžios paslaugų;
- Ne, elektroninės valdžios paslaugos į elektroninę terpę dar nėra neperkeltos.

6. Kaip manote, ar gyventojai ir verslo įmonės pakankamai informuojami apie Savivaldybėje teikiamas elektroninės valdžios paslaugas:

Nepakankamai								Pakankamai	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. Koku būdu geriausia supažindinti ir informuoti gyventojus bei verslo įmones apie savivaldybių teikiamas elektroninės valdžios paslaugas:

- Apie tai informuoti savivaldybės interneto svetainėje (perkeliant informaciją arba „online“ konsultacijos būdu);
- Periodiškai išsiųsti informaciją elektroniniu paštu tiems asmenims, kurie savivaldybei pateikė savo el. pašto adresus;
- Darbuotojai patys galėtų susipažindinti, tiesiogiai į savivaldybę atvykusius asmenis;
- Neverta informuoti, laikui bėgant visuomenė pati apie tai sužinos;
- Kita (*prašome įrašyti savo nuomonę*)

8. Teko Jums susipažinti su elektroninės valdžios paslaugų savivaldybėse pakopų modeliais: „ANAO”, „SAFAD”, „Lee & Layne“ ir „E-deimanto” modeliu:

- Taip, teko išklausyti specialias konsultacines paskaitas – seminarus;
- Taip, teko pačiam asmeniškai domėtis;
- Taip, teko apie tai atsitiktinai sužinoti iš kitų informacijos šaltinių;
- Ne, nieko neteko apie tai girdėti.

9. Teko Jums susipažinti su viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiais (pagal Lietuvoje 2002 m. patvirtintą Elektroninės valdžios koncepciją: *informacija; dalinė transakcija; dalinis interaktyvumas; visiškas interaktyvumas*):

- Taip, teko išklausyti specialias konsultacines paskaitas – seminarus;
- Taip, teko pačiam asmeniškai domėtis;
- Taip, teko apie tai atsitiktinai sužinoti iš kitų informacijos šaltinių;
- Ne, nieko neteko apie tai girdėti.

10. Įvardinkite koks viešosios paslaugos perkėlimo į internetą brandos lygis būtų pats aukščiausias (paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai įvardinti didėjančia brandos tvarka, 4 lygis – pats aukščiausias):

- informacija* (galimybė ieškoti savivaldybės interneto svetainėje informacijos apie viešąsias paslaugas);
- dalinė transakcija* (savivaldybės interneto svetainėje galima parsisiųsti formą, paraišką arba prašymą viešajai paslaugai gauti);
- dalinis interaktyvumas* (asmuo identifikuojamas savivaldybės interneto svetainėje ir tai atlikus tiesiogiai internetu galima užpildyti formą, paraišką arba prašymą viešajai paslaugai gauti);
- visiškas interaktyvumas* (savivaldybės interneto svetainėje galima ne tik užpildyti formą, paraišką arba prašymą viešajai paslaugai gauti, bet ir gauti galiojančią viešąją paslaugą internetu);
- Ne, nieko neteko apie tai girdėti.

11. Ar savivaldybėje organizuojami (esate siunčiamas, -a) kvalifikacijos kėlimo seminarai – paskaitos, kurių tikslas – supažindinti valstybės tarnautojus su elektroninės valdžios paslaugų plėtra, nauda gyventojams, verslo įmonėms ir viešajam sektoriui:

- Taip, 1 kartą per ketvirtį;
- Taip, 1 kartą per pusmetį;
- Taip, 1 kartą per metus;
- Ne, tokie seminarai – paskaitos neorganizuojami.

12. Teko patarti (konsultuoti) gyventojui ar verslo įmonei kaip pasinaudoti elektroninės valdžios paslaugomis savivaldybėje:

- Taip, daugiau nei 1 kartą;
- Taip, tik 1 kartą;
- Ne, nes niekas nesikreipė;
- Ne, nes neišmanau šios srities.

13. Jei teko patarti (konsultuoti) gyventojui kaip pasinaudoti elektroninės valdžios paslaugomis savivaldybėje, tai darėte:

“Online” sistemoje (tiesiogiai interneto svetainėje: klausimai – atsakymai gyvu laiku);

Elektroniniu paštu;

Telefonu;

Paprastu paštu;

Gyventojui atvykus į savivaldybę;

Kita.....

Keletas klausimų apie Jus

1. Jūsų lytis:

- Vyras;
- Moteris.

2. Jūsų amžius:

- 18-25 metai;
- 26-35 metai;
- 36-45 metai;
- 46-55 metai;
- 55-65 metai;
- 65 ir daugiau metų.

3. Jūsų išsilavinimas:

- Aukštasis;
- Aukštesnysis;
- Profesinis;
- Vidurinis

14. Jūsų užimamos pareigos savivaldybėje (jeigu atitinkate kelis atsakymų variantus – pasirinkite vieną):

Tarybos narys;

Administracijos struktūrinio padalinio vadovas;

Administracijos struktūrinio padalinio darbuotojas;

Kita.

Dėkoju už Jūsų atsakymus

Klausimai pateikti interviavimo būdu Šiaulių savivaldybės tarnautojui, atsakingam už savivaldybės teikiamų paslaugų perkėlimą į elektroninę terpę

1. *Ar Šiaulių savivaldybės tarnautojai turi išsilaikę ECDL (kompiuterinio raštingumo lygiai) standartą? Ar jie yra privalomi, ar ne? Jei turi – tai koks lygis reikalingas ir terminas kuriam patvirtinamas.*

2. *Kada Šiaulių sav. pradėta įgyvendinti „Lietuvos e. valdžios koncepcija“, t.y. paslaugų perkėlimas į e. terpę? Kodėl ir kokios problemos iškylą, kad tarnautojai nežino nuo kada savivaldybėje pradėtas paslaugų perkėlimas į e – terpę? Gal būt E–paslaugos Jūsų savivaldybėje yra siejamos su koku nors paslaugų modeliu, pvz. ANAO, SAFAD, E-DEIMANTO ir t.t. O gal būt orientuojamasi prie keturių lygių paslaugų perkėlimo į e–terpę, t.y. informacija; dalinė transakcija; dalinis interaktyvumas; visiškas interaktyvumas.*

3. *Kokiu būdu efektyviausia informuoti gyventojus apie e – paslaugas, sekant kuo plačiau paskleisti informaciją su mažiausiomis savivaldybės resursų sąnaudomis? Svarbi Jūsų nuomonė.*

4. *Kokios problemos iškyla diegiant e – paslaugas Šiaulių savivaldybėje (tarnautojų kompetencija, finansinės, gyventojų grįžtamojo ryšio nebuvimas, aukščiausio savivaldybės valdininkų „nenoras“ diegti šias paslaugas, t.t.).*

5. *Kokioje stadijoje e – paslaugų perkėlimas į e – terpę Šiaulių savivaldybėje (vykdoma plėtra, analizuojama esama situacija, darbai sustoję ir t.t.)?*

6. *Kaip Jūs manote ar e – paslaugos padeda savivaldybei taupyti pinigus ir laiką, ar nepadeda, ir kokios problemos iškyla tai įvertinant?*

7. *Kaip ir koku dažnumu tarnautojai supažindami su naujovėmis (seminarai, paskaitos, individualiai)? Ar darbuotojai privalo lankyti seminarus?*

4 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir ar teko jiems naudotis Šiaulių m. savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis

		Jūsų išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Ar Jums teko naudotis Šiaulių m. Savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis?	Taip, teko, tačiau be draugų pagalbos nesugebėjau savarankiškai atlikti visų paslaugos gavimo procedūrų	49 24,1%	32 30,8%	8 21,1%	3 9,4%	92 24,4%
	Taip, teko, visas paslaugos gavimo procedūras atlikau savarankiškai	75 36,9%	27 26,0%	4 10,5%	5 15,6%	111 29,4%
	Niekada neteko girdėti apie elektroniniu būdu teikiamas savivaldybių viešąsias paslaugas	34 16,7%	32 30,8%	15 39,5%	11 34,4%	92 24,4%
	Nesinaudoju, nes manęs nedomina paslaugų gavimas elektroniniu būdu	45 22,2%	13 12,5%	11 28,9%	13 40,6%	82 21,8%
Viso:		203 100,0%	104 100,0%	38 100,0%	32 100,0%	377 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	37,568 ^a	9	0,000

5 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir ar jei teko naudotis savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis, tai koks buvo jų naudojimosi periodiškumas

		Jūsų išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Jei Jūs naudojate savivaldybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis, tai koks būtų jų naudojimo periodiškumas?	1 kartą per mėnesį	15 7,5%	5 4,8%	1 2,8%	1 3,2%	22 5,9%
	1 kartą per pusmetį	17 8,5%	7 6,7%	1 2,8%	1 3,2%	26 7,0%
	1 kartą per metus	48 23,9%	28 26,9%	3 8,3%	0 0,0%	79 21,2%
	teko tik 1 kartą pabandyti tai daryti	32 15,9%	13 12,5%	3 8,3%	4 12,9%	52 14,0%
	nesinaudoja	89 44,3%	51 49,0%	28 77,8%	25 80,6%	193 51,9%
Viso:	201 100,0%	104 100,0%	36 100,0%	31 100,0%	372 100,0%	

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	29,380a	12	0,003

6 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir Jų nuomonės ar viešųjų paslaugų perkėlimas į internetą yra būtinas

		Jūsų išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Ar manote, kad viešųjų paslaugų perkėlimas į internetą yra būtinas?	Taip, būtinas, nes reikia siekti modernumo standartų (visuomenė privalo modernėti)	99 49,5%	39 40,2%	8 20,5%	9 29,0%	155 42,2%
	Taip, būtinas, tačiau į internetą reikia perkelti tik dažniausiai naudojamą paslaugas	83 41,5%	38 39,2%	13 33,3%	9 29,0%	143 39,0%
	Ne, nebūtinas, nes visuomenė menkai moka naudotis šiomis paslaugomis	9 4,5%	10 10,3%	8 20,5%	5 16,1%	32 8,7%
	Neturiu nuomonės	9 4,5%	10 10,3%	10 25,6%	8 25,8%	37 10,1%
Viso:		200 100,0%	97 100,0%	39 100,0%	31 100,0%	367 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	45,355a	9	0,000

7 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir Jų nuomonės ar teikiamos e. valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių laiką

		Jūsų išsilavinimas:			Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	
Teikiamos e. valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių laiką?	Taip, sutaupo, tačiau manau, kad laiko pokytis kreipiantis elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai bus nežymus	31 15,1%	19 18,4%	5 15,6%	55 16,2%
	Taip, manau, kad kreipimasis elektroniniu būdu ženkliai taupo laiką	151 73,7%	62 60,2%	11 34,4%	224 65,9%
	Ne, manau, kad laiko pokyčio nėra, nes užtrunkama dar tiek laiko, kol išsiaiškinama, kaip reikia paslaugą gauti elektroniniu būdu	14 6,8%	11 10,7%	2 6,3%	27 7,9%
	Neturiu nuomonės	9 4,4%	11 10,7%	14 43,8%	34 10,0%
Viso:		205 100,0%	103 100,0%	32 100,0%	340 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	52,040a	6	,000

8 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir Jų atsakymo ar teikiamos e. valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių pinigus

		Jūsų išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Teikiamos e. valdžios paslaugos sutaupo gyventojų ir verslo įmonių pinigus?	Taip, sutaupo, tačiau manau, kad išlaidų pokytis teikiant paslaugas elektroniniu būdu, o ne tiesiogiai bus nežymus	75 36,1%	40 37,7%	7 19,4%	6 25,0%	128 34,2%
	Taip, manau, kad paslaugų teikimas elektroniniu būdu ženkliai taupo pinigus	83 39,9%	26 24,5%	8 22,2%	5 20,8%	122 32,6%
	Ne, manau, kad išlaidų pokyčio nėra, nes paslaugos gavimas elektroniniu būdu kainuoja panašiai, kaip ir gaunant paslaugą tiesiogiai besikreipiant į instituciją	31 14,9%	25 23,6%	7 19,4%	5 20,8%	68 18,2%
	Neturiu nuomonės	19 9,1%	15 14,2%	14 38,9%	8 33,3%	56 15,0%
Viso:		208 100,0%	106 100,0%	36 100,0%	24 100,0%	374 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	38,200a	9	,000

9 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) išsilavinimo ir koku būdu Jie norėtu gauti daugiau informacijos apie savivaldybės teikiamas e. valdžios paslaugas

		Jūsų išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Koku būdu norėtumėte gauti daugiau informacijos apie savivaldybės teikiamas e. valdžios paslaugas?	Informuoti pasitelkiant žiniasklaidos priemones	85 44,3%	44 45,8%	7 20,0%	10 37,0%	146 41,7%
	Informaciją išsiuntinėti elektroniniu paštu interesantams, kurie turi ir pateikė savivaldybei savo el. pašto adresus	82 42,7%	33 34,4%	7 20,0%	5 18,5%	127 36,3%
	Pristatyti bendruomenei savivaldybės surengtame specialiame seminare	21 10,9%	8 8,3%	6 17,1%	4 14,8%	39 11,1%
	Neverta informuoti, laikui bėgant visuomenė pati apie tai sužinos	4 2,1%	11 11,5%	15 42,9%	8 29,6%	38 10,9%
Viso	192 100,0%	96 100,0%	35 100,0%	27 100,0%	350 100,0%	

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	69,540a	9	,000

10 PRIEDAS

Ryšys: tarp respondentų (gyventojų) užimamų pareigų ir ar respondentai pasigenda savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į e. terpę

		Jūsų užsiėmimas:			Viso
		Privačios įmonės vadovas	Privačios įmonės darbuotojas	Valstybės tarnautojas	
Pasigendate Jums reikalingų savivaldybės teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimo į e. terpę?	Taip, pasigendu, tačiau dėl paslaugos gavimo paprastu būdu neįmanoma	2 6,7%	20 17,1%	37 26,1%	59 20,4%
	Taip, pasigendu, paslaugos gavimas paprastu būdu sukelia nepatogumų	16 53,3%	32 27,4%	37 26,1%	85 29,4%
	Ne, nepasigendu, nes manau, kad pakankamai paslaugų perkeltą į elektroninę terpę	6 20,0%	14 12,0%	22 15,5%	42 14,5%
	Ne, nepasigendu, nes esu įpratęs paslaugas gauti tiesiogiai kreipiantis į instituciją	6 20,0%	38 32,5%	26 18,3%	70 24,2%
	Ne, nepasigendu, nes apskritai nesinaudoju viešosiomis paslaugomis	0 0,0%	13 11,1%	20 14,1%	33 11,4%
Viso:		30 100,0%	117 100,0%	142 100,0%	289 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	23,292a	8	,003

11 PRIEDAS

Ryšys: Jei ta pati paslauga būtų teikiama atėjus į įstaigą arba e. būdu, kokių variantų jūs pasinaudotumėte ir respondentų (gyventojų) išsilavinimo

		Jūsų Išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Jei ta pati paslauga būtų teikiama atėjus į įstaigą arba e. būdu, kokių variantų jūs pasinaudotumėte	Tiesiogiai kreipčiausi į įstaigą	12 5,8%	13 11,9%	14 40,0%	8 32,0%	47 12,5%
	Dėl vienos rūšies paslaugų tiesiogiai kreipčiausi į įstaigą, dėl kitos rūšies paslaugų kreipčiausi elektroniniu būdu	78 37,7%	39 35,8%	11 31,4%	11 44,0%	139 37,0%
	Pasinaudočiau elektroniniu būdu	117 56,5%	57 52,3%	10 28,6%	6 24,0%	190 50,5%
Viso		207 100,0%	109 100,0%	35 100,0%	25 100,0%	376 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	45,304a	6	,000

12 PRIEDAS

Ryšys: Ar Jums teko kreiptis į savivaldybės darbuotoją dėl konsultacijos kaip pasinaudoti šios įstaigos teikiamomis e. valdžios paslaugomis ir respondentų (gyventojų) išsilavinimo

		Jūsų išsilavinimas:				Viso
		Aukštasis	Aukštesnysis	Profesinis	Vidurinis	
Jums teko kreiptis į savivaldybės darbuotoją dėl konsultacijos kaip pasinaudoti šios įstaigos teikiamomis e. valdžios paslaugomis?	Taip, tačiau savivaldybės tarnautojas (-ai) neturėjo reikiamų žinių	29 13,9%	11 10,8%	3 7,7%	1 3,2%	44 11,5%
	Taip, savivaldybės tarnautojas (-jai) paaiškino svarbiausius dalykus	54 25,8%	23 22,5%	3 7,7%	3 9,7%	83 21,8%
	Ne, nes dar nebuvo tokio poreikio	113 54,1%	61 59,8%	21 53,8%	17 54,8%	212 55,6%
	Ne, nes ši sritis manęs nedomina	13 6,2%	7 6,9%	12 30,8%	10 32,3%	42 11,0%
Viso:		209 100,0%	102 100,0%	39 100,0%	31 100,0%	381 100,0%

Chi – kvadrato testas

	Reikšmė	df	p
Pearson Chi-kvadratas	43,525a	9	,000

