

ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA

Agnė Bašytė

Vadybos – viešojo administravimo studijų programos studentė

INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS POLITIKA IR ĮGYVENDINIMAS
VIEŠAJAME SEKTORIUJE: ŠIAULIŲ MIESTO ATVEJIS

Magistro darbas

Šiauliai, 2013

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

Agnė Bašytė

**INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS POLITIKA IR ĮGYVENDINIMAS
VIEŠAJAME SEKTORIUJE: ŠIAULIŲ MIESTO ATVEJIS**

Magistro darbas
Socialiniai mokslai, Vadyba (N200)

Darbo vadovė:

prof.dr. Diana Šaparnienė

Teigiu, kad magistro darbas, kurį teikiu studijų krypties magistro
kvalifaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas.

(Studento parašas)

TURINYS

TURINYS	2
SANTRAUKA	3
SUMMARY	3
ĮVADAS	4
1. INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTRA ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ĮGYVENDINIMO KONTEKSTE.....	10
1.1. Informacinės sistemos ir jų vieta viešojo sektoriaus tobulimo procesuose	10
1.2. Elektroninės valdžios koncepto samprata ir raiška.....	18
1.3. Elektroninės valdžios plėtros strategijos	25
1.4. Viešųjų paslaugų teikimo kaita informacinių sistemų plėtros kontekste	29
1.5. Informacinių sistemų plėtros politika ir įgyvendinimas Europos Sąjungoje.....	38
1.6. Lietuvos ir užsienio šalių informacinių sistemų plėtros perspektyvos paremtos pažangiausia užsienio ir Lietuvos praktika	45
2. INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS IR ĮGYVENDINIMO POLITIKA VIEŠOJO SEKTORIUJE KONTEKSTE.....	54
2.1. Tyrimo metodologinės strategijos ir metodai	54
2.2. Tyrimo instrumento pagrindimas	56
2.3. Tyrimo imties charakteristika	61
3. INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS POLITIKOS IR ĮGYVENDINIMO ŠIAULIŲ MIESTO VIEŠAJAME SEKTORIUJE TYRIMO REZULTATAI.....	64
3.1. Informacinių sistemų plėtros politika viešajame sektoriuje: SSGG analizė.....	65
3.2. IS plėtra Šiaulių miesto viešajame sektoriuje: ekspertų nuomonės raiška	68
3.4. Informacinių sistemų plėtros politikos ir įgyvendinimo Šiaulių miesto viešajame sektoriuje tobulinimo kryptys.....	76
3.5 Informacinių sistemų plėtros viešajame sektoriuje tobulinimo kryptys.....	78
IŠVADOS	80
REKOMENDACIJOS	83
ŠALTINIAI IR LITERATŪRA	84
PRIEDAI	92
1 PRIEDAS	93
2 PRIEDAS	96

SANTRAUKA

Agnė Bašytė

INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS POLITIKA IR ĮGYVENDINIMAS VIEŠAJAME SEKTORIUJE: ŠIAULIŲ MIESTO ATVEJIS

Magistro darbas

Magistro darbe nagrinėjama informacinių sistemų plėtra viešajame sektoriuje. Darbą sudaro keturios pagrindinės dalys, kuriose skiriamas dėmesys informacinių sistemų plėtros apžvalgai, identifikuojant sąvokas ir nustatant pagrindinius aspektus, kaip turi būti vykdoma IS plėtra viešajame sektoriuje. Praktinėje darbo dalyje nagrinėjama Šiaulių miesto IS situacija trijose įstaigose, kurios tiesiogiai susiduria su gyventojais, kurie naudojami teikiamoms elektroninėms paslaugomis. Išvadose įvardijami pagrindinės problemos, su kuriomis susiduriama taikant įvairius IS plėtros variantus. Tyrimas išryškino pagrindines informacinių sistemų plėtros įgyvendinimo problemas. Viena iš pagrindinių problemų – visos viešojo sektoriaus sistemos fragmentiškumas, neleidžiantis užtikrinti darnios ir sėkmingos IS plėtros. Magistro darbe pateikiamos informacinių sistemų plėtros viešajame sektoriuje tobulinimo kryptys.

SUMMARY

Agnė Bašytė

INFORMATION SYSTEMS DEVELOPMENT POLICY AND REALIZATION AT PUBLIC SECTOR: SITUATION OF SIAULIAI CITY

Master's work

Master's thesis analyzes the development of information systems in the public sector. The work consists of four main parts, which focus on IS development review, identification of concepts and identification of key aspects of how to be carried out of the development in the public sector. In the practical part of the thesis deals with Siauliai city from the situation in the three institutions that deal directly with the people who make use of the provision of electronic services. The conclusions identified the main problems encountered in the application of various IS development options. The most obvious one is the lack of computer literacy as well as all public sector schemes fragmentation, which do not ensure a sustainable and successful IS development.

ĮVADAS

Problema. Organizuojant modernios visuomenės valdymą, viešojo administravimo sistemų tobulinimas tampa ypač aktualus. Dauguma gyventojų turi tiesioginių santykių su viešosiomis institucijomis, jose dirbančiais tarnautojais ir viešojo sektoriaus teikiamomis paslaugomis. Todėl valstybinės įstaigos turi dirbti veiksmingai ir efektyviai. Informacinių sistemų (IS) naudojimas viešojo administravimo srityje sudaro prielaidas pagerinti visuomenei teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, pagreitinti klausimų sprendimą, didinti veiklos skaidrumą ir mažinti korupcijos apraiškas. Vienas svarbiausių IS ir viešojo administravimo plėtros uždavinių — užtikrinti žinių, informacijos prieinamumą visuomenei bei sudaryti galimybes naudoti informaciją kaip visų visuomenės veiklos sričių vystymo resursą.

Lietuvos ūkio plėtros strategijoje pabrėžiama, kad valstybės institucijų informacinių sistemų plėtra nepakankama, numatyta valstybės politika šioje srityje menkai įgyvendinama. Mokslo ir tyrimų sistema nėra orientuota į pramonės reikmes, neskatinamos įmonių investicijos į technologijų plėtrą, menka verslo paslaugų infrastruktūra (Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija).

Ir verslui, ir valstybei trūksta finansinių išteklių, kad būtų galima pakankamai sparčiai diegti naujas informacines technologijas, taikyti pažangias duomenų perdavimo ir apdorojimo priemones, aktyviai įsijungti į informacinės visuomenės plėtros programą. Lietuvos ilgalaikėje plėtroje numatytos sąlygos naudotis elektroninės valdžios (e. valdžios) paslaugomis, turi būti įvesta centralizuota elektroninė viešųjų pirkimų sistema, kuri užtikrintų visų valstybinių pirkimų skaidrumą, leistų sutaupyti viešiesiems pirkimams skirtas lėšas.

Šiuolaikinių informacinių sistemų plėtra turi atitikti visuomenės poreikius. Egzistuoja ne viena informacinių sistemų kūrimo metodika, nusakanti, kaip diegti kompiuterizuotas informacines sistemas, apimant technologijas ir naudotinus standartus. Tačiau metodikos nepateikia išsamių ir teoriškai pagrįstų IS integravimo viešajame administravime problemos sprendimų. Tam kuriami projektuotojų vadovai, kuriuos sudaro ES taisyklių rinkiniai ir standartai, pateikiamos koncepcijos, aprašančios informacinių sistemų principus. Siekiant išvengti viešojo sektoriaus ir informacinių sistemų atotrūkio, reikia vadovautis nurodytomis koncepcijomis ir diegti modernias informacines sistemas, kurios padės priimti strategiškai teisingiausius sprendimus. Tačiau taisyklių rinkiniai padeda spręsti struktūrines, kasdienines ir pasikartojančias problemas. Tuo tarpu nestruktūrinei problemai išspręsti nėra nustatytos procedūros. Todėl nestruktūrinės problemos sprendimas turi būti atliekamas remiantis sveiku protu, intuicija, mokslo žiniomis, skaičiavimais ir profesionalia patirtimi. Tinkamai veikianti informacinė sistema yra viena iš optimaliausių viešojo sektoriaus problemų sprendimo būdų, nes viešasis sektorius susiduria su dideliais informacijos kiekiais.

Šiandien viešojo sektoriaus aplinkos dinamiškumas nepaliaujamai auga, todėl IS plėtra turi atitikti visuomenės interesus, IS turi užtikrinti aukščiausią informacijos apsaugos lygį, informacija turi būti kontroliuojama ir išdėstyta taip, kad prieiga prie reikiamų duomenų būtų nesudėtinga. Užsienio šalyse į informacinių sistemų diegimo procesą įsitraukia vis daugiau įvairių sričių specialistų, todėl tikėtina, kad ir Lietuva sekama šiuo pavyzdžiu spartins IS plėtros procesą.

IS plėtra sudaro prielaidas nuolat tobulinti informacines technologijas, stimuliuoja pasaulinį bendradarbiavimą, tokiu būdu veikdama globalizaciją, o globalizacija savo ruožtu spartina pažangius visuomenės pokyčius. Informacinių sistemų kūrimas tampa visuomeniniu reiškiniu ir tiesiogiai paliečia visus šalies gyventojus, todėl būtina nuolat analizuoti ir spręsti IS valdymo problemas, kaip nepertraukiamą ir nesibaigiantį plėtros procesą.

Kadangi pastangos tinkamai valdyti viešojo sektoriaus informacines sistemas vis dar nėra pakankamos, šiame darbe siekiama atskleisti viešojo sektoriaus informacinių sistemų valdymo problemas, stabdančias IS plėtrą ir numatyti problemų sprendimo būdus. Pavyzdžiui, nepakankamai užtikrinamas informacijos apsaugos problemas dažniausiai tyčia ar netyčia sukelia asmenys, daugiau ar mažiau susiję su informacijos apdorojimu. Tyčinis elgesys gali sudaryti sąlygas gauti informaciją asmeninei naudai, o netyčinis veda prie netinkamai išnaudojamų informacinių išteklių, be reikalo išleistų lėšų sistemų plėtrai. Nederamas elgesys taip pat apima ir nesankcionuotą prieigą prie viešojo sektoriaus įstaigų sistemų ar tinklų, įrangos gadinimo, virusų ir kenksmingų programų platinimo.

Prie bazinių informacinių sistemų plėtros problemų priskiriamas ir atitinkamų viešojo administravimo teisės aktų rengimas. Pasaulyje vis populiarėja elektroninė prekyba, vis plačiau plinta nepopierinės technologijos. Visam tam įteisinti reikia naujų įstatymų bei atitinkamų juridinių aktų. Todėl šias problemas galima ir reikia nagrinėti. Kai valstybėje sukuriama tinkama, informacinės visuomenės poreikius atitinkanti teisinė bazė, teisinės normos užtikrina piliečiams teisėtas naudojimosi sąlygas, kurios ir skatina IS plėtrą.

Taip pat svarbu, kad būtų spręsdžiamos informacinių sistemų programinės ir techninės įrangos veikimo problemos. Specialistai turi mokėti analizuoti ir vertinti IS planavimą, projektavimą, diegimą ir aptarnavimą. Jie privalo turėti programavimo, duomenų bazių valdymo, teisės, programinės įrangos licencijavimo, autorių teisių, vadybos, rinkodaros, aplinkosaugos, darbo saugos žinių ir problemų sprendimo įgūdžių. Būtina prognozuoti, nustatyti ir įvertinti informacinės sistemos darbo problemas, atsakyti už informacinės sistemos veiksmingą veikimą ir duomenų saugumą.

IS plėtros uždavinys sudėtingas ir svarbus. Nagrinėjamų problemų aktualumas ateityje tik didės, todėl svarbu, kad informacinių sistemų diegimo klausimais valstybė turėtų aiškią strategiją ir politiką. Šiandien, nors dar nepakankamai, bet Lietuvos gyventojams įstatymais jau garantuojama

prieiga prie atviros informacijos šaltinių, valstybės duomenų bazių per viešųjų paslaugų elektroninius instrumentus. Todėl kiekviena ministerija ir kitokia valdžios institucija privalo rengti savo veiklos e. paslaugų teikimo srityje planus, kur būtų suskaičiuotos tiek išlaidos (kiek tų elektroninių paslaugų įdiegimas kainuos), tiek ir pajamos (kiek valstybė sutaupys, įdiegusi šias paslaugas). Viešojo administravimo sektorius turi būti reorganizuotas į lanksčias, e. viešąsias paslaugas teikiančias struktūras ir užimti optimalesnį lyginamąjį svorį visuomenėje bei valstybės sąnaudose (turi būti mažinami viešojo administravimo kaštai, gerinama viešųjų paslaugų aptarnavimas ir kokybė).

Igyvendinant IS plėtrą būtina iš esmės pagerinti modernių paslaugų teikimo skatinimą, apibrėžti universalių informacinių technologijų ir telekomunikacijų paslaugų (kompiuterių tinklų) minimumą ir užtikrinti jų prieinamumą visiems, teikti viešąsias paslaugas provincijoje, pertvarkyti viešųjų paslaugų teikimą taip, kad visa informacija, reikalinga verslui ir gyventojų ūkinei veiklai, būtų prieinama per kompiuterių tinklus (Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija).

Tyrimo aktualumas. IS plėtra viešajame administravime reikalauja naujų darbo ir valdymo metodų taikymo. Dauguma sunkumų, su kuriais susiduriama yra tai, kad vis sudėtingėja aplinkos sąlygos, auga informacijos srautai. Todėl informacinių sistemų plėtros dinamika, priklauso nuo priimamų sprendimų kokybės.

Informacinių technologijų plėtra atvėrė iš esmės naujas globalaus bendravimo ir sąveikos galimybes — sukūrė pasaulio komunikacinę erdvę be įprastų laiko ir atstumo suvaržymų. Vyksta naujas kokybinis žmonijos raidos šuolis, nes didėjantys skaitmeninės komunikacijos mastai ir greičiai toliau spartina visų žmogaus gyvenimo sričių permainas, globalizuoja visuomeninius procesus ir esmingai keičia tradicinius visuomenės santykius. Kinta gyvenimo būdas, darbo ir ūkinės veiklos sąlygos, plečiasi darbo, prekių ir paslaugų rinkos. Sparčiai auga nauji ekonomikos sektoriai, susiję su informacine plėtra, informacinėmis paslaugomis ir IS valdymo sugebėjimais.

IS dėka galima diegti naujus išradimus, galinčius konkuruoti pasaulinėje rinkoje. IS plėtra ateityje turi tapti svarbiausiu Lietuvos visuomenės kompetencijos augimo veiksniumi ir konkurencinių galimybių atsinaujinimo pagrindu. IS — tai šalies plėtros perspektyvas užtikrinantis veiksnys.

Organizuojant modernios visuomenės valdymą, IS plėtra tampa vis reikšmingesnė. IS veiksmų analizė yra ypač reikšminga visuomenės raidai kiekvienoje šalyje. Todėl šiandien ypač svarbi realaus IS panaudojimo galimybė, plėtojanti darbinę veiklą ir didinanti darbo efektyvumą, kuri yra pagrindinis pažangos ir demokratijos veiksnys, be kurios neįsivaizduojama Lietuvos ir kitų šalių ateitis.

Šiandieninė situacija suteikia pagrindą teigti, kad viešojo administravimo ilgalaikė sėkmė negali remtis atsitiktiniais veiksmais ir sprendimais. Veiksminga IS plėtra nėra atsitiktinis reiškinys

— ji yra formuojama ir valdoma. Todėl tinkamas IS plėtros formavimas garantuoja viešojo administravimo sugebėjimą prisitaikyti prie esamų aplinkybių bei vykstančių pokyčių.

IS plėtros paradigmos, paieškos kryptys yra pokyčių valdymas, nes ir pačios sąlygos, lemiančios tokį valdymą, taip pat nuolatos vis sparčiau ir radikaliau kinta. Dėl šių priežasčių IS plėtra turi būti suprantama, kaip fundamentalių pasikeitimų valdymas, orientuotas ne tik į viešojo administravimo vykstančius procesus, bet ir į kitimus, lemiančius patį viešąjį sektorių.

IS plėtra — tai mąstymas ir valdymas. Šie įgūdžiai padeda pasirinkti tinkamus sprendimus ir taikyti atskiras plėtros koncepcijas. IS plėtros parengimo ir įgyvendinimo efektyvumo suvokimas lemia būtinumą išryškinti esmines ir aktuales pažangių užsienio šalių (informacinių visuomenių), plėtros nuostatas. Užsienio šalys turi didesnius IS formavimo pagrindus, todėl jų patirtis yra aktuali, rengiant ir įgyvendinant IS Lietuvoje. IS plėtra turi tendencijas ateityje tapti ir bendra tarptautine informacine viešojo administravimo sistema. Tokia sistema turėtų akumuliuoti informaciją apie teisinius, organizacinius, administracinius, ekonominius viešojo administravimo aspektus bei apie viešojo administravimo sferoje sukonzentruotus ir koncentruotinus žmogiškuosius išteklius (Melnikas, 2001, p. 397)

Šiandien, visų viešųjų Lietuvos institucijų darbuotojams reikia žinių ir patirties kaip plėtoti IS. Kintančioje aplinkoje reikalingi nauji IS veiklos konceptai, kuriuos nelengva numatyti ir įgyvendinti. Todėl būtina nuolatos mokytis ir tobulinti IS valdymo žinias bei įgūdžius, žinoti pasiekimus užsienio šalyse. Viešasis administravimas numato teikti geresnes viešąsias paslaugas ir atsižvelgiant į asmenų poreikius, viešojo administravimo sistema turi perimti Europos Sąjungos (ES) institucinę, administravimo ir politinio proceso patirtį.

Reikia ypač gerai išmanyti veiklos procesus, skiriant vaidmenis viešojo administravimo institucijų dalyviams. Taigi, gerai žinoti IS formavimo pagrindus yra būtina sąlyga lyginamajai analizei, norint kryptingai plėtoti žmogaus, šeimos, kolektyvo veiklos didinimą Lietuvos ūkyje, jo šakose ir rinkoje.

IS plėtros lyginamoji analizė yra perspektyvus mokslinių tyrimų objektas, ji yra reikšmingas praktinis uždavinys, aktualus dabartinei globalizacijos procesų situacijai. Būtent dėl minėtų priežasčių IS plėtros problemas reikia plačiai ir detalai analizuoti. Būtent šios priežastys ir paskatino temos pasirinkimo motyvus.

Išvardintos aplinkybės parodo tyrimo aktualumą ir pagrindžia baigiamojo magistro darbo tematikos poreikį.

Tyrimo objektas. Informacinės sistemos viešajame sektoriuje.

Tyrimo dalykas. Šiaulių miesto viešojo sektoriaus organizacijų IS plėtros politikos ir įgyvendinimo galimybės.

Darbo tikslas. Ištirti informacinių sistemų plėtros politiką ir įgyvendinimą Šiaulių miesto viešajame sektoriuje bei numatyti galimas IS plėtros viešajame sektoriuje tobulinimo kryptis.

Tyrimo uždaviniai. Siekiant šio tikslo, suformuluoti tokie pagrindiniai tyrimo uždaviniai:

- išnagrinėti informacinių sistemų bei viešojo sektoriaus tobulinimo sąveikos ypatumus;
- apibrėžti elektroninės valdžios ir elektroninių viešųjų paslaugų konceptus;
- išanalizuoti teisinę bazę ir dokumentus, atspindinčius IS plėtros politikos ir įgyvendinimo strateginius sprendimus Lietuvoje;
- išnagrinėti IS plėtros politikos ir įgyvendinimo užsienio šalyse gerosios patirties praktikas;
- atlikti Šiaulių miesto viešojo sektoriaus IS plėtros politikos ir įgyvendinimo analizę;
- remiantis empirinio tyrimo duomenimis bei Lietuvos ir užsienio šalių gerosios praktikos analize, numatyti galimas IS plėtros viešajame sektoriuje tobulinimo kryptis;

Pagrindinis gynamasis teiginys. Efektyvi, veiksminga IS plėtra sudaro sąlygas modernizuoti viešąjį sektorių, o tuo pačiu ir šiuolaikinę visuomenę. Modernizavimas panaudojant informacinių sistemų galimybes garantuoja efektyvų viešųjų paslaugų teikimą piliečiams, tačiau egzistuojantis viešojo sektoriaus informacinių sistemų fragmentiškumas, kuris neleidžia naudotis visomis pagrindinėmis informacinių sistemų paslaugomis vienu metu, kol kas neleidžia užtikrinti darnios ir sėkmingos IS plėtros viešajame sektoriuje.

Tyrimų bazė. Metodinė analizė, Lietuvos informacinių sistemų lyginamoji analizė, atliktos analizės vertinimas, plėtros modelio mokslinis pagrindimas.

Tyrimo metodai. Tyrimas atliktas taikant mokslinės literatūros analizės, dokumentų analizės, statistinės analizės, gautų empirinio tyrimo duomenų grupavimo, apibendrinimo ir lyginimo metodus.

Tyrimo metodologinis pagrindas. Tyrimo teorinis-metodologinis pagrindas yra grindžiamas šiomis teorinėmis-metodologinėmis įžvalgomis:

Informacinės visuomenės teorija: Kling B. (2009), Webster F. (2006), Gudauskas R. (2011), Rosenbloom D. H. (2009), Garšva G. (2004) Wilson J. (1989), Parsons W. (2001), Matulis A. (2011), Melnikas B. (2001), Anthopoulos L. (2006), Kiškis M. (2004), Otas A. (2005), Pabedinskaitė A. (2004), Best M. L. (2006), Paliulis N. (2006), Sekliuckis V. (2004), Al-Zoubi M. (2011), Chen T. (2002), Trimi S. (2005), Jeong Ch. (2007), Lee S. (2005), ir kiti autoriai.

ES institucijų modelių teorija: Kumar R. (2006), Heeks R. (2011), Cordella A. (2007), Limba T. (2004), Butleris R. (2006), Chlivickas E. (2004), Asgarkhani M. (2005), Raman M. (2007), Kaliannan M. (2007), Ming Yu Ch. (2007), Roy J. (2006), Ndou V.D. (2011), Lip Sam T.

(2011), Hock Eam L. (2011), Kraujelytė A. (2006), Žilionienė I. (2004), Brown D. (2006), Tan X. (2005), Valenta A. (2002), ir kiti autoriai.

IS plėtros teorija: Morkūnaitė M. (2011), Jurkėnaitė N. (2006), Dapkus R. (2011), Kmieliauskaitė R. (2011), Gudas S. (2004), Jakaitis J. (2006),

Lietuvos ir užsienio šalių informacinių sistemų lyginamajai mokslinei analizei atlikti bus panaudoti naujausia Lietuvos ir užsienio šalių autorių mokslinių darbų bei tyrimų medžiaga, specialioji literatūra ir informacija pateikta internete.

Tyrimo teorinis ir praktinis reikšmingumas. Magistro darbe atlikta Lietuvos ir užsienio šalių informacinių sistemų lyginamoji analizė viešojo administravimo sektoriuje. Tokia analizė iki šiol nebuvo atlikta, o tai parodo tyrimo teorinį reikšmingumą. Tyrimo praktinį reikšmingumą atspindi empirinio tyrimo rezultatai, išvados ir rekomendacijos, kurios gali padėti užtikrinti efektyvesnį Šiaulių miesto viešojo sektoriaus valdymą.

1. INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTRA ELEKTRONINĖS VALDŽIOS ĮGYVENDINIMO KONTEKSTE

1. 1. Informacinės sistemos ir jų vieta viešojo sektoriaus tobulimo procesuose

Lietuvos informacinių sistemų plėtros modelis, paremtas pažangiausia užsienio šalių praktika. Lietuvos visuomenė susiduria su vystymosi sunkumais, didėja jos atsilikimas ir globali informacinė atskirtis, mažėja tarptautinis konkurencingumas keldamas egzistencinio pobūdžio pavojus. Todėl informacinių sistemų ir viešojo administravimo plėtroje būtina panaudoti tarptautinę, kitų šalių patirtį, leidžiančią formuluoti konkrečius IS politikos pagrindus, kurie visuomenėje būtų suvokiami ir pripažinti kaip kryptingas ir nekeičiamas perspektyvaus vystymosi kelias.

Šiandien, kai mūsų laikus drąsiai galima vadinti informacijos amžiumi, informacinės sistemų plėtra turi didžiausią reikšmę. Informacinės sistemos yra sukurtos siekiant įtvirtinti naują ūkinės veiklos reguliavimo modelį bei viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimą, į įstatyminį reguliavimą plačiau įtraukiant tokias netradicines reguliavimo sritis kaip intelektualios nuosavybės apsauga, asmens duomenų saugumas, privatumas, duomenų teisingumas, informacinių paslaugų kokybė, teisinis persekiojimas dėl duomenų falsifikavimo, tyčinio duomenų bazių gadinimo ir pan. IS modernizuoja darbo santykius, plėtoja viešojo sektoriaus konkurenciniu pagrindu sudaromus ekonominius aljansus su stambiausiomis pasaulio informacinių technologijų kompanijomis ir kt. (Lietuva..., internetas, žiūrėta 2011 04 16).

Jungtinių Valstijų mokslininkas Joe Becker, pasitelkęs kitus informacinės visuomenės tyrinėtojus — David L. Holzman, Stephen J. Lukasik, Richard O. Mason, pateikia vieningą nuomonę ir informacinę visuomenę įvardija kaip intelektinę nuosavybę, socialinę ir techninę ekonominį vystymosi stimuliatorių. Tyrinėtojai pažymi, kad tai yra naujos informacinės visuomenės formavimas ir šio amžiaus socialinių pokyčių ir informacijos politikos priemonė (Kling, 2009).

Frank Webster (2006) teigia, kad dauguma autorių apibrėždami informacinės visuomenės sąvoką tiksliai jos neapibrėžia. Todėl jis pateikia tokią informacinės visuomenės sampratos analizę. Autorius išskiria penkis pagrindinius informacinės visuomenės apibrėžimus:

- technologinis apibrėžimas. Kabelinė, kompiuterinė komunikacija, internetinės informacijos paslaugos ir kt.;
- ekonominis apibrėžimas. Šiuo požiūriu akcentuojama informacinės veiklos ekonominės vertės augimas, t.y. bendrojo vidaus produkto dalis, kurią sukuria informacijos verslas.
- profesinis apibrėžimas. Dominuoja su informacija susijusios profesijos. Visuomenė pasižymi tuo, kad mažėja užimtumas pramonėje, o auga užimtumas paslaugų sferoje;

- erdvinis apibrėžimas. Čia svarbiausia geografinės vietos ir nuotolio akcentavimas, informacijos tinklai, susiejantys vietas. Pagrindiniai požymiai — didesnis informacijos kiekis ir informacijos srauto greitis;
- kultūrinis apibrėžimas. Šiuolaikinę, lyginant su ankstesnėmis, kultūrą itin stipriai veikia informacija. Dabartinis pasaulis gyvena žiniasklaidos veikiamoje visuomenėje (Webster, 2006, p. 22).

Informacinių sistemų skatinami, pasaulinės informacinės visuomenės raida, pokyčiai ir globalizacija neišvengiamai veikia ir Lietuvos visuomenės vystymąsi, informacinės technologijos savaime skverbiasi į visas šalies gyvenimo sritis. Tačiau kai nėra kryptingos informacinių sistemų ir viešojo administravimo tarpusavio sąveikos bei valdymo Lietuvos visuomenė susiduria su plėtros sunkumais. IS sąvoka integraliai apima visuomenės suvokimo, informacinės kompetencijos, organizacinės ir techninės informacinės infrastruktūros plėtros elementus. Siekiant, kad ši strategija būtų sėkmingai įgyvendinta, ji turi būti tinkamai valdoma. Informacinių sistemų ir viešojo administravimo tarpusavio sąveika turi būti užtikrinta valstybės asignavimų ir kitų finansinių resursų valdymu bei racionalių jų koncentravimu IS srityje (Lietuva..., internetas, žiūrėta 2011 04 16).

Nacionalinė informacinės visuomenės plėtra — tai plėtrą apibrėžia Lietuvos Respublikos Seimo patvirtintas norminis dokumentas, garantuojantis harmoningą informacijos resursų, informacinio aptarnavimo ir informacinių sistemų diegimą bei vartojimą, informacijos vartotojų poreikių tenkinimą, įvairių informacijos sistemų veiklos koordinavimą, juridinių aktų suderinamumą. Ji turi sudaryti galimybes naudotis regioniniais ir tarptautiniais informacijos tinklais ir sistemomis (Gudauskas, internetas, žiūrėta 2011 05 28).

Viešasis administravimas nepriklausomai nuo jo specializacijos ir veiklos pobūdžio, reikalauja žinių apie informacines sistemas ir informacijos apdorojimą. Mažų mažiausiai reikia suvokti informacinių sistemų teorijas, analizės ir projektavimo pagrindus, įgyti svarbiausių praktinių įgūdžių. Tai būtina ne tik todėl, kad viešojo sektoriaus darbuotojai yra pagrindiniai informacijos vartotojai, jie turi aktyviai dalyvauti projektuojant, kuriant ir plėtojant informacines sistemas, jas tobulinant ir modernizuojant. Be informacijos vartotojų dalyvavimo net patys geriausi informatikos specialistai nesukurs tokios sistemos, kuri visiškai tenkintų vartotojų poreikius ir atitiktų visus konkretaus valdymo objekto taktinius ir operatyvinius tikslus, užtikrinančius sėkmingą IS plėtrą (Brazaitis ir kt., 1998, p. 11). Viešasis administravimas ir visos jo struktūros turi atitikti modernizavimą informacinėmis sistemomis.

Taip pat svarbų, kad visos viešojo administravimo struktūros bei jų funkcionavimo ir raidos trajektorijos atitiktų valstybės bei visuomenės vystymosi reikmių nuostatas. Tradicinis viešasis administravimas numato aiškų, paprastą ir tiesioginį demokratinės atskaitomybės būdą. Kadangi

administravimas gali būti atskirtas nuo politikos, ir kadangi biurokratinis valdžios aparatas ras ir priims efektyviausią bet kurios politikos įgyvendinimo būdą, visuomenė neturi nerimauti dėl administravimo. Tradicinis viešojo administravimo modelis yra labai nuoseklus, nes politikos ir administravimo atskyrimas leidžia sukurti paprastą, pritaikomą, tiesioginį politinės atskaitomybės modelį. Tradicinį viešąjį administravimą galima apibūdinti kaip įvairiapusę valdžios institucijų veiklą, jungiančią politiką, viešąsias programas ir IS plėtrą. Tai taip pat yra valstybės tarnyba, profesija, akademinės studijos, tam tikra atsakomybės rūšis, kuri yra taikoma įvairių lygių viešosiose institucijose. Viešųjų institucijų vykdomosios funkcijos yra politikos sprendimų įgyvendinimas, planavimas, vadovavimas, finansų resursų administravimas ir t.t. (Bagdonas, Rapalienė, 1996). Taigi tradicinė viešojo administravimo samprata pateikia principus, kuriuos pasitelkus suvokiamas viešasis sektorius, kuris pasitelkus IS gali imtis viešųjų institucijų reformų. Viešųjų institucijų reformos turėtų apimti administracinio personalo elgseną ir motyvacijas, organizacinius susitarimus, įgyvendinant svarbias, valstybinės reikšmės viešąsias programas, administracinę aplinką, kurią sujungti su visuomene padeda informacinės sistemos. LR VAĮ viešąjį administravimą apibrėžia kaip įstatymais ir kitais teisės aktais reglamentuojamą valstybės ir vietos savivaldos institucijų, kitų įstatymais įgaliotų subjektų vykdomąją veiklą, skirtą įstatymams, kitiems teisės aktams, vietos savivaldos institucijų sprendimams įgyvendinti, numatytoms viešosios paslaugoms administruoti (LR Viešojo administravimo įstatymas 2 str.). LR VAĮ 18 str. reglamentuoja informacinių technologijų naudojimą viešajam administravimui, o 36⁵ str. ūkio subjektų veiklos priežiūros informacinę sistemą.

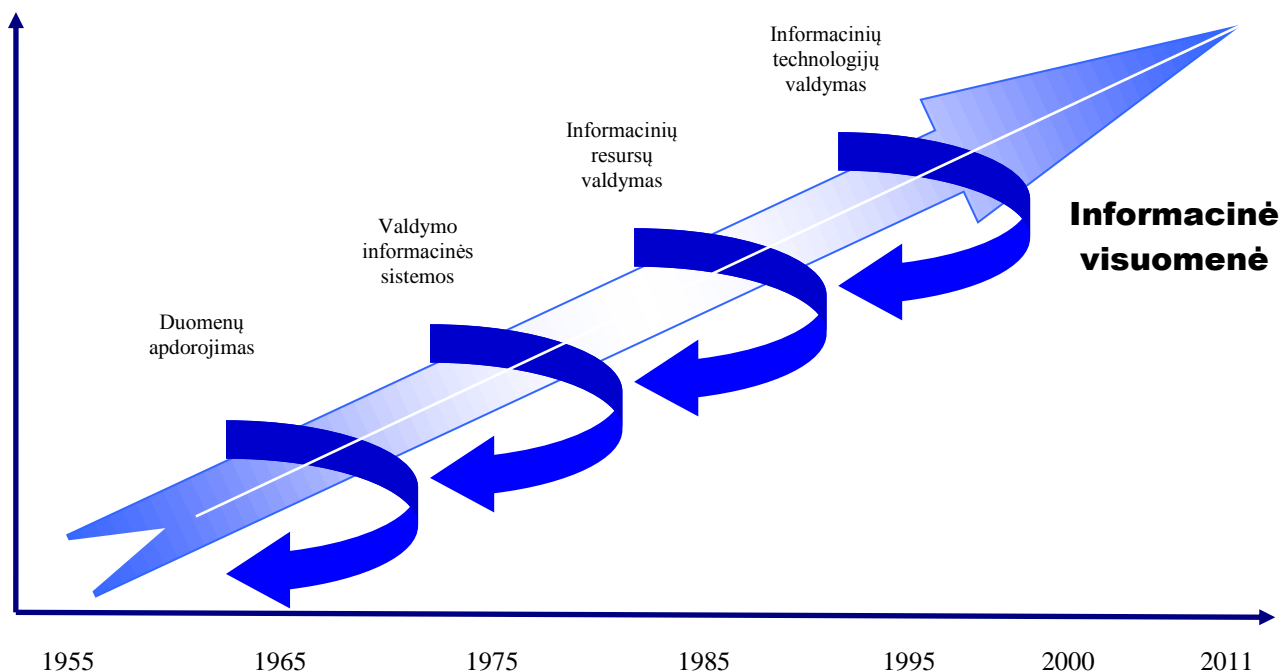
Amerikiečių mokslininkas David Harry Rosenbloom (2009) aptaria tris skirtingas viešojo administravimo teorijas. Anot jo, vieni viešąjį administravimą supranta kaip vadybą (valdymą), kiti pabrėžia jo politinę prigimtį, o tretis teigia, kad tai teisinis procesas, nes jis įgyvendinamas laikantis įstatymo raidės (Rosenbloom, 2009, p. 501). Viešąjį administravimą sunku vienareikšmiškai apibrėžti. Taip yra, todėl, kad jis apima platų veiklos ir subjektų spektrą. Dauguma mokslininkų tvirtina, kad viešojo administravimo veiklos sfera apima ne tik įvairias organizacijas, bet ir asmenis, kurie dirba fizinį darbą. Dalis viešojo administravimo subjektų yra aukštos kvalifikacijos specialistai, kurie formuoja nacionalinę politiką ir gali duoti naudos tautai. Kiti faktiškai neatsako už politikos ar tam tikros srities, kai, pavyzdžiui, IS kūrimą ir paprastai vykdo nesudėtingas vykdomosios valdžios funkcijas. Viešojo administravimo subjektais taip pat laikomi gydytojai, teisininkai, mokslininkai, buhalteriai, vadybininkai bei kiti tarnautojai ir asmenys, atliekantys daugybę kitų funkcijų, nesusijusių su vykdomąja valdžia. Tačiau pagrindinis bruožas skiriantis viešąjį administravimą nuo verslo, yra ryšys su valstybės valdymo procesais, politika. James Q. Wilson (1989) skirtumą tarp politikos ir administravimo apibrėžė taip: „Valdymas yra už politiko įtakos ribų. Valdymo problemos yra ne politinės problemos. Nors politika nustato pagrindines

valdymo užduotis, ji negali manipuliuoti vykdytojais“ (Wilson, 1989, p. 75). Politikos srityje kylančios problemos yra sprendžiamos debatų ir jų pasėkoje priimamų sprendimų pagalba; valdymo srityje — politika įgyvendinama neutralumo ir profesinės biurokratijos pagalba. Remiantis šiuo skirtumu J. Wilson teigimu, galima pasiekti reikiamos pusiausvyros tarp demokratinės atsakomybės ir valdymo kompetencijos. Taigi J. Wilson teigė, jog administravimas turi būti ir gali būti atskirtas nuo politikos. Po to, kai atsakingieji už politiką priima politinius sprendimus, šią politiką įgyvendinti turi tie, kas gerai supranta viešąjį administravimą.

Viešasis administravimo sektorius greta tradicinių resursų (kapitalo, žemės ir pastatų, žmonių, žaliavų ir medžiagų, finansų) naudoja informaciją, kuri tapo labai svarbiu veiklos ištekliu. Šiam ištekliui — informacijai tvarkyti sukuriama informacinė sistema. Informacinė sistema surenka, apdoroja, saugo, analizuoja ir paskirsto informaciją, turinčią konkrečią paskirtį organizacijos veikloje.

Informacinių sistemų paskirtis — užtikrinti vartotojui svarbios informacijos teikimą ir efektyvų jos naudojimą. Informacinės technologijos yra sudėtinė informacinių sistemų dalis. Kompiuteriai yra tik informacijos gavimo bei saugojimo priemonė.

Analizuojant informacinių sistemų plėtrą viešajame sektoriuje, matome, kad evoliucijos pradžia — šeštasis dešimtmetis, kilęs etapais į informacinę visuomenę, į informacijos amžių (1 pav.).



1 pav. Informacinių sistemų plėtra (Paliulis ir kt., 2004, p. 202).

Informacinių sistemų evoliucijos pradžia susijusi su duomenų apdorojimu, kur specialiuose centralizuotuose duomenų apdorojimo skyriuose buvo įrengiami ir pradėti naudoti dideli, labai galingi kompiuteriai įvairioms operacijoms atlikti. Vėliau spartus integruotų mikroschemų tobulėjimas lėmė mažesnių ir pigesnių, bet galingesnių mažų kompiuterių gamybą. Kompiuteriai buvo sujungti su nebyliais terminalais (nes jis tebuvo tik įvedimo priemonė) duomenimis ir įvairiomis išvedimo priemonėmis, tokiomis kaip spausdintuvai. Prasidėjo įvairaus lygio informacinių sistemų klestėjimo laikotarpis. Bet augantys visuomenės poreikiai kėlė naujus reikalavimus kompiuterinei technikai, informaciniam ištekliams ir informacinių sistemų plėtrai formuoti.

Kiekviena ES valstybė individualiai pasirenka priemones ir veiksmus, kuriais siekiama įgyvendinti informacinių sistemų plėtrą. Mokslininkai, analizuojantys informacinės visuomenės plėtros įgyvendinimą, pabrėžia šios politikos sudėtingumą, akcentuoja horizontalų ir vertikalų institucinį modelį. Nemažas dėmesys skiriamas motyvams, kurie turėtų skatinti atskiras valstybės institucijas dalyvauti įgyvendinant IS plėtros programas. Anot W. Parsons (2001), ši motyvacija gali būti dvejopa: grįsta galia ir priklausomybe, paremta organizacijų mainais. Galios ir priklausomybės koncepcija teigia, kad stipresnės organizacijos priverčia silpnesnes joms paklusti ir vykdyti jų tikslus. Organizacijų mainų koncepcija teigia, kad vyksta savanoriški mainai ir dalyviai įsitraukia siekdami savo tikslų.

Praktinė šių dviejų dalyvavimo priežasčių tipų išraiška pasireiškia plėtros įgyvendinimo vertikalumu ir horizontalumu. Pirmuoju atveju (grįsta galia ir priklausomybe) institucijų dalyvavimas įgyvendinant viešąsias programas yra griežtai hierarchinis — yra pagrindinė institucija, atsakinga už įgyvendinimą bei institucijos, griežtai vykdančios vadovo pavedimus. Antruoju atveju (paremta organizacijų mainais) yra aptinkamas horizontalusis lygiaverčių dalyvių bendradarbiavimas. Pastaruoju atveju programos dalyviai patys numato vykdomas priemones bei apie tai informuoja koordinatorių.

Kitas svarbus aspektas — priežastis, dėl ko pasirenkamas konkretus plėtros įgyvendinimo modelis. Tais atvejais, kai Vyriausybės prioritetams ir tikslams yra būdingas horizontalus pobūdis, jų įgyvendinimas priklauso nuo daugelio ministerijų bei kitų viešojo administravimo įstaigų centriniu lygiu ir kituose valdymo lygiuose (vietos savivaldoje) pastangų.

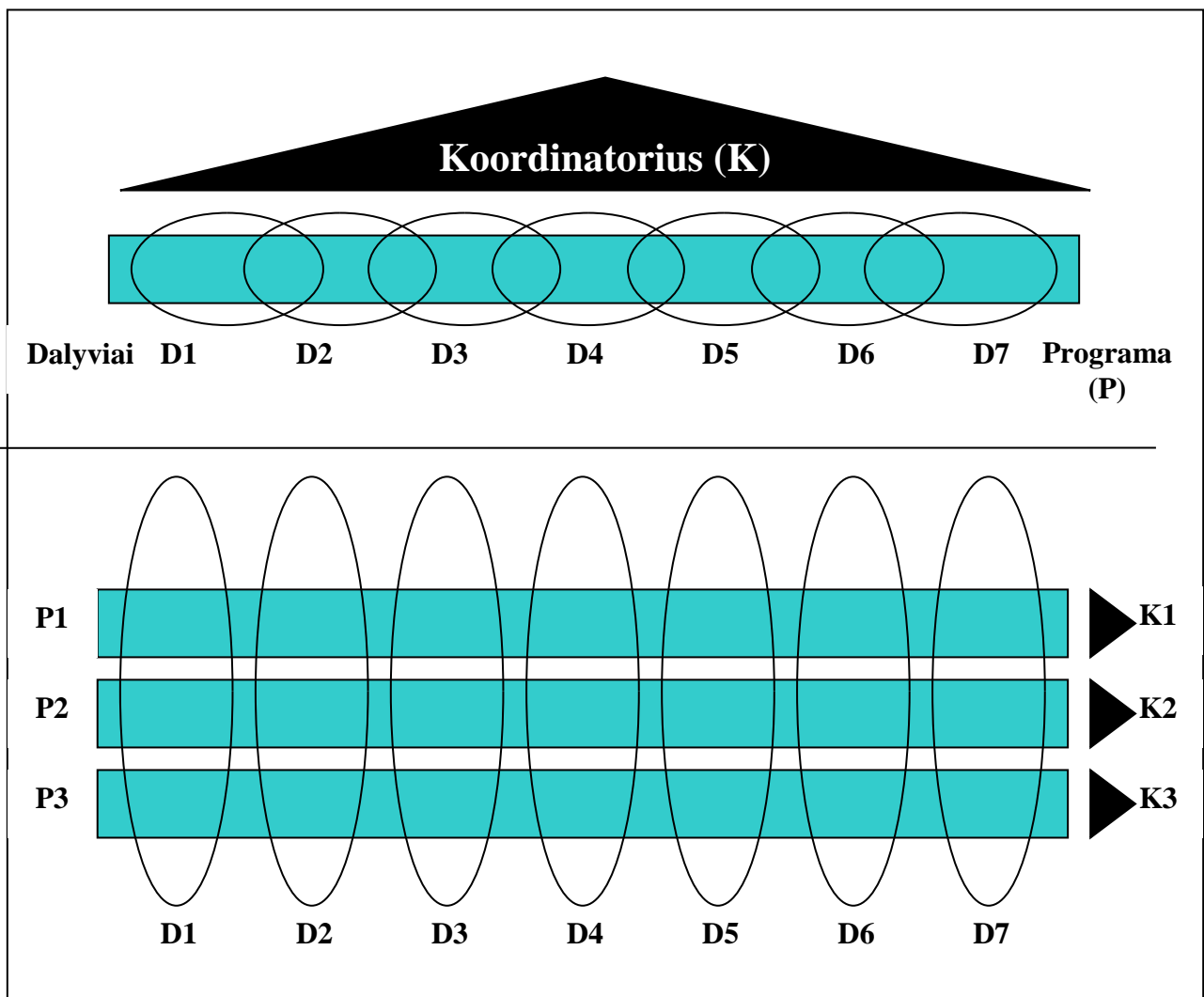
Mokslininkai tiriantys informacinės visuomenės plėtros įgyvendinimą Europos Sąjungoje (Wolfgang Polt ir Julia Schindler — Austrijos atvejis, Pim den Hertog ir Hilde den Groot — Nyderlandų atvejis ir pan.), pabrėžia, kad ES įgyvendinama taikant įvairius institucinius modelius — tiek horizontalųjį, tiek ir vertikalų (OECD, 2005).

Lietuvoje informacinės visuomenės plėtra yra įgyvendinama pagal horizontalųjį modelį. Jis geriausiai atitinka Vyriausybės horizontalių prioritetų prigimtį, nes planavimo ir įgyvendinimo

koordinavimas atliekamas koordinuojančiai institucijai neturint jokio prievartinio instrumento. Pavyzdžiui, biudžeto lėšos įgyvendinti šios politikos priemonėms skiriamos tiesiai programos dalyviams ir koordinuojanti institucija nėra įgaliota vykdyti priemonių atrankos.

Informacinės visuomenės plėtros horizontalumas sąlygoja šios srities valstybinio administravimo funkcijų pasiskirstymą tarp įvairių valstybės institucijų (dalyvauja iš esmės visos institucijos).

Horizontalus įgyvendinimas paremtas organizacijų mainais, čia aptinkamas horizontalusis lygiaverčių dalyvių bendradarbiavimas. Programos dalyviai patys numato vykdomas priemones bei apie tai informuoja koordinatorių. W. Parsons pateikia grafinį horizontalų ir vertikalų informacinės visuomenės įgyvendinimo modelį (žr. 2 pav.).



2 pav. Vertikalus ir horizontalus institucinis modelis (Parsons, 2001, p. 432).

Šiame modelyje matomas skirtumas tarp vertikalios ir horizontalios plėtros įgyvendinimo. Vertikalaus įgyvendinimo atveju institucija, atsakinga už programos įgyvendinimą dalyvaujančių institucijų priskirtas priemones, kurias pagal kompetenciją šios institucijos įgyvendina. Kadangi

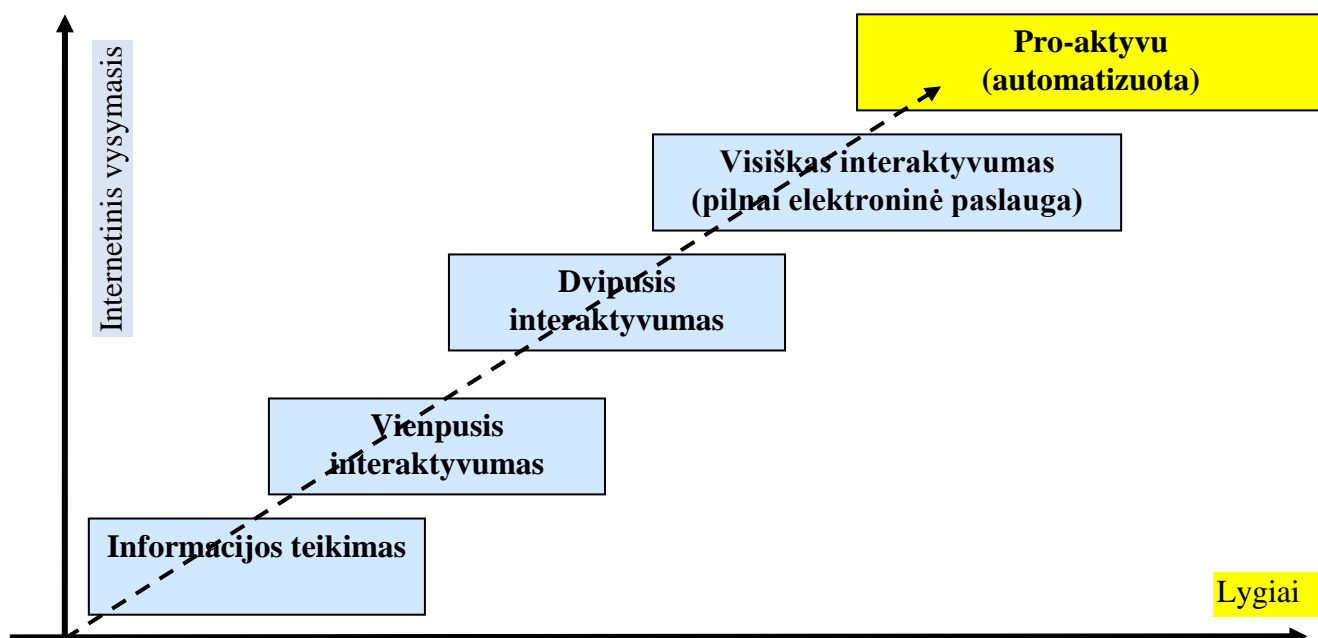
mechanizmas yra prievartinis, jo pagrindinis trūkumas yra tas, kad viešajai institucijai neturint pavaldžių organizacijų tam tikros specifinės kompetencijos ribose (pvz. D3), ji neturi imperatyvių galių priversti kompetentingą, bet nepavaldžią struktūrą dalyvauti įgyvendinant plėtros programą. Kiti šio mechanizmo trūkumai: programos dalyviai nėra suinteresuoti koordinatoriaus laukiamais rezultatais (nes programa nebūtinai siejasi su dalyvių tikslais); dalyvius domina ne rezultatas, bet veiklos užbaigimo faktas. Vertikalus įgyvendinimas turi ir stipriąją pusę — visa rezultatų našta tenka įgyvendinančiai ir koordinuojančiai institucijai, todėl ji atsakingai parenka dalyvius (pasikartojantys žaidimai) siekdama maksimaliai efektyvios bendros veiklos bei detalai planuoja priemones, siekdama ją įgyvendinti. Dalyviai (D1 — D7) visą savo dėmesį skiria įgyvendinti vien informacinės visuomenės plėtrą.

Horizontalios plėtros įgyvendinimo atveju dalyvių tikslai siejasi, todėl įgyvendinant šias priemones dalyviams nereikalingas spaudimas — jie savo noru įsitraukia į veiklą. Šis mechanizmas taip pat turi savo trūkumą: tikėtina, kad dalyvaujančių institucijų interesų spektras bus platus, todėl jos bus linkusios dalyvauti ne vien įgyvendinant konkrečią informacinės visuomenės politiką (P1), bet ir kitas juos dominančias politikas (P2 ar P3). Dėl šios priežasties dalyvaujančios institucijos indėlis įgyvendinant P1 nebus toks didelis kaip tai būtų vertikalios politikos įgyvendinimo atveju, kai dalyviai įgyvendintų tik vienos institucijos pavedimus. Kitas svarbus modelio trūkumas — koordinuojanti institucija neturi prievartinio įrankio užtikrinti testinei institucijų (D1 — D7) veiklai. Priemonės numato patys dalyviai, todėl koordinuojanti institucija gali tik atkreipti dalyvių dėmesį į tai, kad vienas ar kitas sektorius neaprepiamas vykdomų priemonių visumos, tačiau negali dalyvių priversti minimus sektorius įtraukti į vykdomų priemonių sąrašą. Šio modelio trūkumas pasireiškia dar ir tuo, kad koordinuojanti institucija nieko nelemia priemonių planavimo etape, bet vykdomas priemones planuoja pačios institucijos. Taigi nepaisant to, kad viešosios institucijos, planuodamos veiklą gali planuoti priemones, kurios geriau išnaudos jų informacinių sistemų išteklius, niekas nėra tikras dėl to, kad šios priemonės padės įgyvendinti informacinės visuomenės plėtrą.

Horizontalios politikos įgyvendinimo modelis turi ir stipriąją pusę — dalyvių ir koordinatoriaus sąveiką sąlygoja abipusiai naudingi mainai. Dalyviai turi daugiau motyvacijos atlikti darbus gerai, nes jų galutinis tikslas nėra tiesiog užbaigti nurodytus darbus — dalyvių trumpalaikiai, o kartais ir ilgalaikiai plėtros tikslai siejasi su įgyvendinimo tikslais. Nauji dalyviai gali į įgyvendinimo procesą įtraukti naujas, anksčiau nenumatytas priemones ir tokiu būdu išplėsti poveikio lauką. Net ir pasitraukus vienam ar kitam dalyviui iš įgyvendinimo proceso, yra tikimybė, kad jos vietą užims kita viešoji institucija, turinti panašių tikslų, kaip pasitraukusi institucija. Dalyviai gali geriau žinoti, kaip efektyviausiai naudoti informacinių sistemų ir viešojo administravimo resursus, taigi išauga tikimybė, kad suplanuotos priemonės tikrai bus įgyvendintos.

Analizuojant informacinių sistemų ir viešojo administravimo tarpusavio sąveiką, matome, kad Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 — 2015 metų strategijoje informacinės visuomenės plėtra apima horizontalius procesus, pasireiškiančius daugelyje ūkio sektorių ir valstybės valdymo sričių, o daugelis valdymo sričių turi parengtas atskiras valdymo srities plėtros strategijas. Taip pat matome, kad viešojo administravimo modernizavimas informacinėmis sistemomis apima informacinių technologijų panaudojimą, didinant valstybės institucijų priimamų sprendimų efektyvumą, įskaitant integruotą valstybės informacinių sistemų plėtrą, pažangių duomenų tvarkymo technologijų panaudojimą ir kt. Visa tai, įgalina šalies vystymosi kryptį optimalų pasirinkimą, visuomenės, valstybės institucijų ir IS sąveikos suaktyvinimą, siekiant didesnės visuomenės įtakos politiniams sprendimams, šių institucijų veiklos skaidrumo bei viešojo administravimo vadybinės kompetencijos.

Informacinių sistemų ir viešojo administravimo tarpusavio sąveikai didžiausias dėmesys skiriamas viešojo administravimo sektoriaus teikiamų paslaugų (viešųjų paslaugų) perkėlimui į skaitmeninę informacinę aplinką ir laisvą, ekonomiškai bei biurokatiškai nesuvaržytą prieigą prie jų (įskaitant galimybes naudotis valstybės informacijos resursais, gauti oficialius, teises pasekmes turinčius atsakymus, tiesioginiame režime e. aplinkoje atlikti įvairių mokesčių deklaravimo, mokėjimo ir kitas procedūras). Viešųjų paslaugų teikimo internetu brandos lygiai pateikiami 3 pav., kaip informacijos infrastruktūra informacinės visuomenės kontekste.



3 pav. Viešųjų paslaugų tiekimo IS brandos lygiai (Matulis, internetas, žiūrėta 2011 05 27).

Šiame modelyje pavaizduoti penki viešųjų paslaugų brandos tiekimo lygiai. Turi būti siekiamas penktasis lygis, garantuojantis automatinį paslaugos suteikimą. Viešojo administravimo institucija suteikia visas parodytas modelyje paslaugas visiems klientams, tačiau automatiškai suteikiamos specifinės paslaugos tiems paslaugos naudotojams, kurie patenka į penktą lygį. Tuomet paslaugos naudotojui nereikia pateikti prašymo.

Šioje dalyje apžvelgta informacinių sistemų ir viešojo administravimo tarpusavio sąveika. Tinkamas ir pilnavertis informacinių sistemų erdvės panaudojimas atvertų platesnes rinkas ir sudarytų sąlygas veiksmingesniam kooperavimuisi su labiau pažengusiomis ekonomikomis. Informacinių sistemų ir technologinių galimybių panaudojimas leistų didinti visų ūkio šakų prekių ir paslaugų konkurencingumą pasaulinėje rinkoje, plėtoti šiomis technologijomis paremtų prekių gamybą bei paslaugų teikimą visose ūkio šakose, taip pat ir jų eksportą, mažinti nedarbą ir išlaikyti aukštos kvalifikacijos specialistus. Priešingu atveju greitesnė informacinių sistemų panaudojimo plėtra užsienio šalyse gali palikti Lietuvą tarp atsilikusių valstybių. Technologiškai ir ekonomiškai išsivysčiusių šalių pažangi informacinė visuomenė į Lietuvos gyventojus gali žiūrėti tik kaip į vartotojus, o ne modernių produktų ir paslaugų kūrėjus ar partnerius. Programinės įrangos ir kompiuterių gamyba, sukoncentruota didžiosiose pasaulio kompanijose, gali nukonkuruoti bet kokią vietinę gamybą. Tokiu būdu galima prarasti galimybę pasinaudoti ir ES lėšomis, specialiai skiriamomis informacinėms technologijoms ir sistemos plėtoti bei šioms priemonėms integruoti į viešojo administravimo valdymą.

1.2. Elektroninės valdžios koncepto samprata ir raiška

Sunku būtų nustatyti vieną elektroninės valdžios (e. valdžios) apibrėžimą, kuris apimtų visas inovacijų sritis, suteikiančias informacinių sistemų plėtros galimybes, kuriant ir tobulinant viešojo sektoriaus institucijas. Šiam tikslui būtina nagrinėti Lietuvoje vyraujančią IS modelį, o taip pat pasitelkti e. valdžios plėtrai būdingus bruožus, suformuotus užsienio valstybių patirties kontekste.

Pasaulio Bankas e. valdžią traktuoja kaip informacinių sistemų ir ryšių technologijų taikymą valdžios institucijose, kuris padeda transformuoti jų ryšius su piliečiais, verslu ir kitomis valdžios institucijomis.

Jungtinių Tautų Ekonomikos ir socialinių reikalų departamentas (United Nations Department of Economic and Social Affairs) pažymi, kad e. valdžia, arba skaitmeninė Vyriausybė yra apibrėžta, kaip internetinė viso pasaulio paslaugų ir informacijos tiekėja piliečiams (United Nations..., 2010).

M. J. Moon (2002) teigia, kad e. valdžia viena įdomiausių viešojo administravimo koncepcijų, pristatytų XX a. pabaigoje, tačiau iki šiol ji dar nėra aiškiai apibrėžta tiek mokslo, tiek viešojo administravimo praktikos literatūroje (Moon, 2002, p. 425).

E. valdžia, arba e. vyriausybė iš esmės reiškia IS ir kitų interneto ryšio technologijų panaudojimą ir paslaugų teikimo efektyvumą bei veiksmingumą viešajame sektoriuje (Jeong, 2007).

R. Kumar, M. L. Best (2006) E. valdžią apibūdina, kaip informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimą viešajame sektoriuje, siekiant pagerinti jo veiklą ir paslaugų teikimą.

Pirmąjį mokslinį darbą apie elektroninę valdžią parašė William Howard Gammon 1954 metais. Šis Vašingtono (JAV) kompiuterių specialistas tapo e. valdžios mokslinių tyrimų krikštatėvis. Autorius pažymi, kad formuojant e. valdžią, svarbiausia suprasti, kaip sukurti arba išlaikyti informacines technologijas ir pertvarkyti verslo procesus, o ne tiesiog juos automatizuoti. Jis pažymi mišrių įgūdžių svarbą — informacines technologijas sujungti su Vyriausybės žiniomis, kurioms būtina aukščiausios vadovybės parama ir palaikymas. Šie veiksniai išlieka ir šiandieninėse šalių vyriausybėse, kurios priešinasi dėl įsitvirtinusių interesų politikos. Biurokratija dažnai siekia apsisaugoti nuo inovacijų baimės ir dėl to stabdo e. valdžios pozityvius pokyčius. Verta pasvarstyti, kodėl praėjus beveik 60 metų išlieka tos pačios e. valdžios plėtros problemos nepaisant to, kad visiškai pasikeitė informacinių technologijų aplinka, teigia šių minčių autorius Richard Heeks (2011) ir pažymi, kad 1954 m., visame JAV federalinės Vyriausybės aparate buvo įdiegta maždaug keturiasdešimt viešojo naudojimo kompiuterių, o 1990 m. jų skaičius siekė daugiau nei 1 mln. kompiuterių (Heeks, 2011).

Elektroninė valdžia — tai galimybė per internetą ar kitokiu nuotoliniu būdu balsuoti už norimą kandidatą, teigia Antonio Cordella (2007). Autorius apibūdinamas e. vyriausybę akcentuoja technologijų naudojimą, siekiant palengvinti vyriausybės bendravimą su visuomene. Ten, kur tiesiogiai nėra būtina susitikti su valdininku, žmogus turi galimybę sutvarkyti savo reikalus nuotoliniu būdu. Tokiu būdu piliečiai gali apmokėti už komunalines paslaugas, užsisakyti reikalingas pažymas, pateikti užklausimus ir gauti į juos atsakymus (Cordella, 2007).

Kiti autoriai, pavyzdžiui L. Anthopoulos, P. Siozos, A. Nanopoulos (2006) e. valdžią apibrėžia, kaip viešojo administravimo ir socialinės partnerystės įgyvendinimo priemonę (Anthopoulos et al., 2006, p. 4).

Žymi JAV konsultacinė kompanija „Gartner Group“ e. vyriausybę apibūdina, kaip nuolat optimizuojantį paslaugų teikimą visuomenei ir valdymą pertvarkant vidaus bei išorės santykius, technologijų, interneto ir naujų žiniasklaidos priemonių pagalbą (Chen, 2002, p. 95).

M. J. Moon (2002) taip pat akcentuoja valdymo funkciją, kuri informacinių ir komunikacinių technologijų pagalba tampa priemone moderniam valdymui (Moon, 2002, p. 425).

Lietuvos mokslininkas M. Kiškis pritaria šioms nuomonėms ir e. valdžią aiškina, kaip vieną iš būdų pagerinti visuomenės ir valdžios komunikavimo kokybę, modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų (Kiškis, Limba 2004, p. 34).

M. Asgarkhani (2005) pabrėžia informacinių — komunikacinių technologijų taikymą valdžios sistemose ir procesuose (Asgarkhani, 2005, p. 467).

JAV aukštojo mokslo lyderio, Masačusetso universiteto mokslininkas Edward T. Chen (2002) pažymi, kad įvairūs elektroninės valdžios metodai yra reikalingi tam, kad naudojant skaitmenines technologijas ir transformuojant paslaugų veiksmingumą, būtų efektyviai tenkinami visuomenės lūkesčiai ir greitėtų ateities plėtra (Chen, 2002, p. 94).

E. valdžios tyrinėtojai M. Raman, M. Kaliannan, Ch. Ming Yu (2007) teigia, jog sėkmingai realizuoti e. valdžios viziją, reiškia, iš esmės keisti jos atsakomybę valstybės tarnautojams, įmonėms ir piliečiams. Mokslininkai pažymi, kad elektroninė valdžia — tai valstybės institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, naudoti tam tikras informacinių technologijų teikiamas galimybes (Raman et al, 2007, p. 428).

Al — Zoubi M., Lip Sam T., Hock Eam L. (2011) įrodinėja, kad e. valdžios iniciatyvų įgyvendinimas mažina institucijų išlaidas, daro pigesnę, veiksmingesnę ir lankstesnę sudėtingą biurokratinę sistemą ir efektyviai tarnauja piliečiams. Kitas didelis e. valdžios privalumas tiesioginių užsienio investicijų (TUI) pritraukimas. Per skaidrumą, atskaitomybę ir efektyvias viešąsias paslaugas, e. valdžia gali tenkinti pagrindinius TUI poreikius (Al-Zoubi M. et al, 2011, p. 142).

J. Roy (2006) teigia, kad e. valdžia yra nuoseklus naujovių diegimas teikiant paslaugas, visuomenės įsitraukimas bei informacinėmis technologijomis, o ypač internetu, grindžiamas valdymas (Roy, 2006, p. 219).

Šiandien vis dažniau elektroninės valdžios sąvoka keičiama naujesne — elektroninio valdymo samprata. Tradiciškai e. valdžia siejama pirmiausia su paslaugų teikimu, o elektroninis valdymas labiau akcentuoja demokratinis pokyčių aspektus, t. y. pilietinės visuomenės veikėjų vaidmenų ir santykių pokyčius, kuriuos įgalina informacinės ir ryšių technologijos. E. valdžia, tai instrumentas, formuojantis ir organizuojantis pilietinę visuomenę, skatindamas jos brandą ir naujas demokratines formas. Valentina Dardha Ndou (2004) pilietinės visuomenės atžvilgiu pateikia šiuos e. valdžios apibrėžimus:

- e. valdžia — tai elektroninis bendravimas (transakcijos ir pasikeitimas informacija) tarp valdžios, visuomenės ir darbuotojų;
- e. valdžia — tai valdžia, kuri kuria ir naudoja informacines bei telekomunikacines sistemas. Pastarosios leidžia transformuoti santykius su piliečiais, privačiu sektoriumi ir kitomis valdžios institucijomis, kurie kelia piliečių pasitikėjimą valdžia, gerina paslaugų kokybę, stiptina atsakomybę, didina valdžios skaidrumą bei efektyvumą;

- e. valdžia — tai viešojo sektoriaus vidinių ir išorinių santykių transformavimas naudojant IS tam, kad galima būtų pagerinti valdžios teikiamų paslaugų kokybę, rinkėjų dalyvavimą valdyje;
- e. valdžia — tai internetu dirbanti valdžia, kuri naudoja naujas technologijas viduje ir išorėje tam, kad su visais ir su kiekvienu galėtų bendrauti elektroniniu būdu — su mokesčių mokėtojais, tiekėjais, verslo klientais, rinkėjais ir bet kuria kita institucija visuomenėje;
- e. valdžia — tai naujausių informacinių ir telekomunikacinių technologijų tokių, kaip internetas, naudojimas viešajame sektoriuje, kurios suteikia galimybę teikti piliečiams geresnės kokybės paslaugas, patikimą informaciją ir daugiau žinių, kurios palengvina valdymo procesų supratimą ir skatina piliečių dalyvavimą tuose procesuose (Ndou, 2004).

Remiantis šiais apibrėžimais matome, kad elektroninė valdžia dažniausiai suvokiama kaip valstybinės valdžios tąsa elektroninėje erdvėje, pasireiškianti kaip valstybės funkcijų realizavimas, organizacinių pokyčių tobulinimas pasitelkiant informacines technologijas. Šį apibendrinimą reikėtų papildyti autorės M. Sprecher (2000) nuostatomis, kuri e. valdžią apibrėžia kaip visumą priemonių skirtų viešosioms paslaugoms ir viešojo administravimo sistemos tobulinimui (Sprecher, 2000, p. 21). Informacinės visuomenės prieinamumo stiprinimą neįgaliesiems analizuoja A. Valenta (2002), pritardamas nuostatomis, kad viešosios elektroninės paslaugos jiems turi būti prieinamos visais nuotoliniais būdais (Valenta, 2002).

Tobulinti elektroniniu būdu teikiamas viešąsias ir administracines paslaugas, užtikrinant jų sąveiką visoms ES šalims siekiant glaudesnio bendradarbiavimo kuriant ir teikiant e. valdžios paslaugas siūlo Slovėnijos mokslininkai M. Vintar, M. Kunstelj, M. Dečman ir M. Berčič (2003).

(Vintar ir kt., 2003, p.134)

Elektroninė valdžia dažniausiai suvokiama kaip valstybinės valdžios tąsa elektroninėje erdvėje ir yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę. Dėl šių priežasčių e. valdžia gali ir turi tapti vienu iš valstybės strateginio valdymo įgyvendinimo efektyvių veiksnių ir prioritetų. Be to, e. valdžia yra žinių ir inovacijų reikalaujančios sritys, suteikiančios puikias galimybes išnaudoti įvairios intelektualinės nuosavybės teikiamas galimybes ir kurti žiniomis grįstą ekonomiką. Tačiau intelektualinė nuosavybė kaip veiksnys ir išteklius yra sudėtingas, kompleksiškas, reikalaujantis laiko bei finansinių ir techninių išteklių. Dažnai intelektualinės nuosavybės kūrimas, įsigijimas ir naudojimas įtraukia kelias visuomenės grupes, pavyzdžiui, mokslo ir verslo bendruomenes arba mokslo ir valstybės administravimo institucijas (Kraujelytė, 2006, p. 104).

Platesniame kontekste e. valdžia gali būti laikoma priemone valstybės valdymui modernizuoti, valstybės reformai sėkmingai vykdyti, pritaikant šiuolaikinį viešąjį administravimą ir valstybės valdymą prie nuolat kintančių žinių visuomenės reikalavimų. E. valdžia yra vienas iš būdų, kaip priartinti valdžią prie visuomenės, užtikrinti nuolatinę valdžios institucijų ir visuomenės narių konsultavimąsi bei formuoti bendrus socialinius tinklus, jungiančius tiek valdininkus, tiek įvairių interesų grupių atstovus, tiek atskirus gyventojus (Kraujelytė, 2006, p. 104).

Dar platesnis e. valdžios apibrėžimas apima ir e. demokratijos sąvoką, kuri apibūdina naujo tipo valstybės ir piliečių interakcijas. E. demokratijos priemonės yra orientuotos ne tik į piliečių atstovavimą (kaip tradicinė demokratijos forma), bet ir į jų įtraukimą į valstybės valdymą, sprendimų priėmimą ir jų įgyvendinimą. E. demokratijos priemonės, tokios kaip informacinių ir telekomunikacinių technologijų diegimas į rinkimų procesus, valdžios institucijų bendravimo su piliečiais procesus ir pan., yra itin svarbios valstybėms, kurioms būtina kurti pilietinę visuomenę. ES kontekste pripažįstama, jog e. demokratijos priemonės gali įveikti šiuo metu itin aktualią „demokratijos deficito“ problemą (Kraujelytė, 2006, p. 107).

E. valdžios samprata tradiciškai siejama su valdžios institucijų informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniais kanalais teigia Lietuvos tyrinėtoja I. Žilionienė (2004). Tačiau plačiaja prasme ji apima beveik visus informacinių ir telekomunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, nes paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybės tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje (Žilionienė, 2004a, p. 63), galiausiai nuo gyventojų galimybių pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis (Žilionienė, 2004b, p.64-65).

E. valdžios pagrindas, teigia David Braun (2006) — trys nuolat besivystančios jėgos: technologija, vadybos idėjos ir pati valdžia (Brown, 2006, p. 68). E. valdžios funkcijos — paslaugų ir informacijos pateikimas gyventojams nuosekliu, paprastu bei individualizuotu būdu, pažymi Alfredas Otas. Tai susiję su valstybinių institucijų struktūrine pertvarka. Šiandien iš esmės keičiasi valstybės santykiai su piliečiais, privačiomis kompanijomis bei savo tarnautojais (Otas, 2005). Pačiu bendriausiu atveju, e. valdžia apima keturias pagrindines išorinių ir vidinių aspektų dalis (Moon, 2002, p. 425):

- internetu grindžiamą paslaugų teikimą;
- e. komercijos taikymą sandoriams, tokiems kaip pirkimai ir kontraktai, sudaryti;
- skaitmeninės demokratijos taikymą, siekiant skaidresnės atskaitomybės;
- saugaus interneto ir centrinės duomenų bazės diegimą, siekiant efektyvesnės sąveikos tarp

viešojo sektoriaus institucijų.

E. valdžios diegimu siekiama padidinti sąveikos tarp gyventojų ir viešųjų struktūrų efektyvumą ir tokiu būdu pagerinti ryšius tarp vyriausybės ir visuomenės (Lee, Tan, Trimi, 2005, p. 100). Kaip pagrindinę e. valdžios idėją galima išskirti siekį padaryti valstybinių institucijų biurokratinę sistemą pigesnę, veiksmingesnę ir lankstesnę nei yra dabar (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p. 49).

Tačiau šiam tikslui pasiekti būtinas:

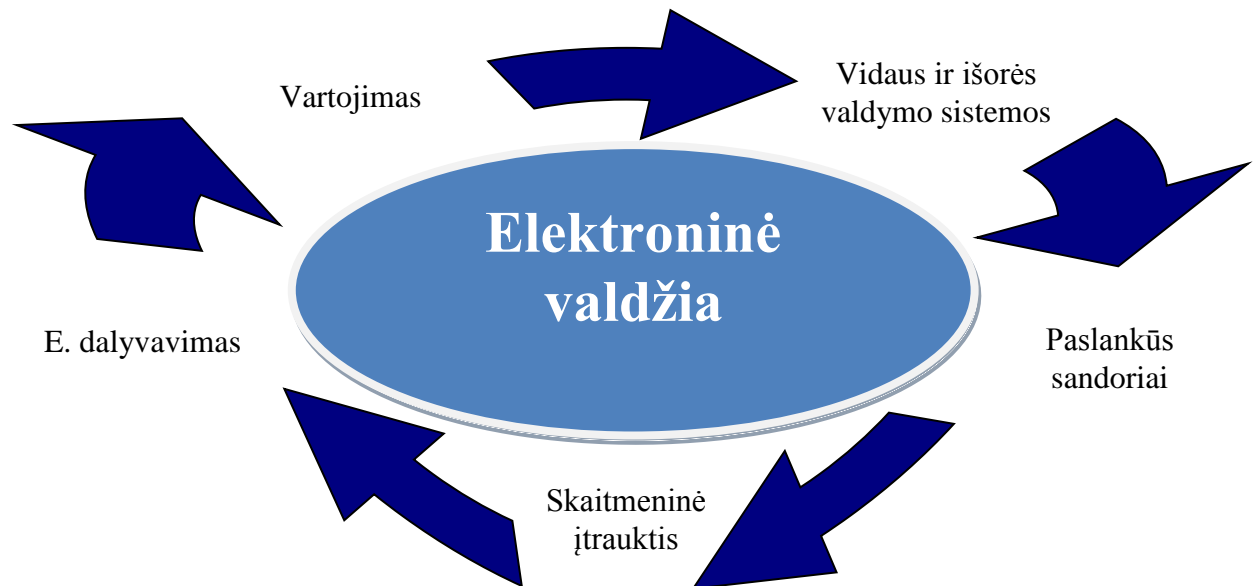
- kompiuterinis raštingumas (tai yra tarnautojų ir piliečių darbo su IS įgūdžiai);
- prieigos prie interneto galimybės;
- viešųjų e. paslaugų teikimo procedūros sudėtingumas;
- elektroninio parašo (e. parašo) naudojimas (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p. 50).

Taigi e. valdžios plėtra priklauso nuo turinio bei paslaugų prieinamumo, interneto infrastruktūros plėtros ir kompiuterinės kompetencijos kėlimo.

Šie komponentai (sudėtinės dalys) leidžia e. valdžiai atlikti visus reikalingus vaidmenis, kurie yra išreiškiami informacinių bei komunikacinių technologijų forma. Be visų bendrų panašumų D. Brown (2006) pateikia šias e. valdžios ir viešojo administravimo sudėtines dalis:

- šalies ekonomines ir socialines programas;
- informacinių sistemų plėtrą, įtraukiant visuomenę į viešojo sektoriaus sprendimų priėmimą jų įgyvendinimą ir valdymą;
- ryšius su piliečiais ir teisės normas (e. demokratija);
- saugų valdžios vidinį tinklą ir bendrą duomenų bazę efektyvesniam bendradarbiavimui tarp valdžios institucijų;
- vidinį valdymą;
- viešąsias paslaugas, kurių teikimas pagrįstas internetu ir elektroninėmis priemonėmis;
- elektroninę komerciją, tam tikrą valdžios veiklą padarančią efektyvesne;
- skaitmeninę demokratiją, sukuriančią didesnę valdžios skaidrumą ir atskaitomybę.
- ryšius su tarptautine aplinka (Brown, 2006, p.68):

Šių nuostatų pagrindu toliau konstruojama elektroninės valdžios sudėties ir tarpusavio ryšio diagrama.



4 pav. Elektroninės valdžios konceptas

(e-Government Indicators, internetas, žiūrėta 2011 08 02)

Kaip matome 4 pav., pritariant Jungtinių Tautų viešojo administravimo specialistams, išskiriamos šios svarbiausios e. valdžios sudėtinės dalys: integralios išorės ir vidaus valdymo sistemos, mobilios transakcijos (paslankūs sandoriai), skaitmeninė įtrauktis, e. dalyvavimas, naudojimasis e. valdžios teikiamomis galimybėmis (vartojimas). Ryšys tarp šių sudėtinių dalių vaizduojamas taip pat 4 pav.

Apibrėžiant e. valdžią politiniuose dokumentuose, akcentuojami panašūs elementai. Europos Komisija (EK) e. valdžią apibrėžia kaip visumą informacinių priemonių ir sistemų, skirtų viešosioms paslaugoms piliečiams ir verslui tobulinti bei valdžios institucijas daryti efektyvesnes (Europos Komisija, 2003). EK pabrėžia, jog orientacija turėtų būti ne į kuo platesnį IS pritaikymą, tačiau į viešojo administravimo sistemos tobulinimą ir efektyvumo didinimą.

Nagrinėjant e. valdžios sampratą ir jos sudėtį būtina pažymėti, kad ekonomine prasme e. valdžia yra vienas iš valdžios funkcijų atlikimo būdų. Viešojo administravimo paslaugos gali būti teikiamos fiziškai arba distanciniu būdu. Savo ruožtu distancinis būdas gali būti realizuojamas fiziškai (pavyzdžiui, paštas) arba informacinių ryšio technologijų pagalba. Pastarasis būdas nagrinėjamas atskirai, siekiant panaudoti jį didesnei pridėtinei vertei sukurti (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p. 3).

Iš esmės e. valdžia yra atsakymas į modernėjančios visuomenės poreikius — valstybės modernizavimo iššūkis. Tiek verslas, tiek ir piliečiai visame pasaulyje kelia vis didesnius kokybės reikalavimus savo aptarnavimui. Tai liečia ir viešąjį administravimą — žmonės nori analogiško aptarnavimo lygio iš valstybės, kaip ir iš verslo.

Apibendrinant e. valdžios definicijas matome, kad mokslinėje literatūroje e. valdžia apibrėžiama kaip priemonių visuma visapusiškai išnaudojanti informacines sistemas, palengvinant komunikaciją ir ryšius tarp valdžios institucijų piliečių ar verslo. E. valdžia yra vienas iš būdų modernizuoti valstybės valdymą, sėkmingai vykdyti valstybės reformą, prisitaikant prie žinių visuomenės reikalavimų, pagerinti visuomenės ir valdžios ryšio kokybę. E. valdžia, tai informacijos ir komunikacijos technologijų panaudojimas viešajame ir administravimo sektoriuose, siekiant pagerinti viešąsias paslaugas ir sustiprinti demokratinius procesus. E. valdžia užtikrina IS plėtrą, suteikia galimybę pateikti geresnes, efektyvesnes viešąsias paslaugas ir pagerinti ryšį tarp visuomenės ir valdžios. E. vyriausybė padeda supaprastinti šiuos procesus ir suteikia galimybę, kad valdžios informacija būtų lengviau prieinama viešajame sektoriuje.

1.3. Elektroninės valdžios plėtros strategijos

Informacinių sistemų plėtros įtaka elektroninės valdžios kūrimui šiuo metu yra viena svarbiausių problemų Lietuvoje. Kadangi atlikta labai mažai tyrimų, o jų vis daugiau reikalauja e. valdžios taikymo idėją, iškyla problema — kaip diegti technines naujoves, pritaikyti administravimą bei nuosekliai įgyvendinti projektus. Taip pat nėra viešai paskelbta e. valdžios diegimo savivaldos institucijose ataskaitų, kuriose būtų visapusiškai įvertinta šio viešojo administravimo segmento būklė. Informacinių technologijų srityje egzistuoja skaitmeninių teisių apsaugos, e. paslaugų saugumo ir kitos problemos (Lietuvos plačiajuosčio ryšio infrastruktūros 2005 — 2010 metų plėtros strategija, 2005, p. 55).

ES Baltoji knyga atspindi norą siekti Europos integracijos per partnerystę ir iškelia du pagrindinius strateginius tikslus: skatinti dalyvavimą Europos procese ir didinti Bendrijos veiklos efektyvumą. ES Regionų Komitetas rekomenduoja, kad kiekvieną Bendrijos strateginę reformą lydėtų Europos Komisijos ir Regionų komiteto suderintas teritorinis veiksmų planas, rekomenduoja vystyti ilgalaikių strategijų kūrimo mechanizmus. Taip pat rekomenduoja sudaryti teritorinius Europos paktus ir IS pagalba susieti įvairių lygių kompetentingas elektroninės valdžios institucijas, kurios turėtų informuoti Komitetą apie savo susidomėjimą dėl Baltosios knygos nuostatų įgyvendinimo.

ES elektroninės valdžios plėtros strateginis valdymas turi būti traktuojamas kaip valstybės realizuojama nenutrūkstama IS strateginė politika, IS strategijos kūrimo, koregavimo ir jos įgyvendinimo funkcija, leidžianti laiku prisitaikyti prie vidinės ir tarptautinės situacijos pokyčių ir maksimaliai didinti bei veiksmingai išnaudoti IS strategijų iniciatyvas, kuriomis siekiama spręsti ekonominius, socialinius, technologinius, infrastruktūros, teisinius ir švietimo klausimus (ES Baltoji knyga, 2009).

IS strategija apima įvairaus pobūdžio informacijos šaltinių suderinamumą su atitinkamai iškilusiais informacijos poreikiais visose pasaulio šalyse. Tarptautinė IS plėtra pirmiausia reikalinga dėl to, kad būtų sumažinti klaidingos ir nepagrįstos informacijos (dezinformacijos) apie Lietuvą rizikos veiksniai. Be to, tikslus, subalansuotas ir pozityvus pasaulio visuomenės informavimas apie įvairių e. valdžios veiklos sričių realią padėtį, Lietuvos vertybes ir interesus, užsienio politikos kryptis būtų naudingas ne tik Lietuvai, bet ir užsienio valstybėms bei tarptautinėms organizacijoms. Lietuvos IS užsienio šalyse turėtų būti prieinamos ir orientuotos į skirtingų socialinių grupių informacijos poreikių specifika (Gudauskas, internetas, žiūrėta 2011 05 28).

Blogiausia yra dvipusio interaktyvumo padėtis. Galima įvardyti pagrindinius dalykus, neatitinkančius ES normų. Pirmiausia tai yra neužtikrintas informacijos gavimas iš valstybinių registru ir gana žemas valstybės tarnautojų pasirengimas teikti elektronines viešąsias paslaugas, taip pat gana sunkiai ir vangiai sprendžiama e. parašo problema. Labai dažnai Lietuvos valdžios institucijos pagrindinį dėmesį sutelkia ir į kitus biurokratinius veiksmus, tokius, kaip teisės aktų kūrimą, kurie šiandien vis vien dar neužtikrina IS plėtos, ar į paslaugų pateikimo kiekį, o ne kokybę bei efektyviausių projektų vykdymą.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės programoje (2008 — 2012) numatyta IS plėtra bei parengta Lietuvos informacinės ir žinių visuomenės plėtos strategija 2009 — 2015 metams. Strategijos veiksmų planas nustatė priemones, kuriomis siekiama pagerinti e. valdžios paslaugas, didinti šiandienos visuomenės poreikius ir kelti piliečiams jų gyvenimo lygį. IS atvėrė galimybes modernizuoti viešąjį sektorių bei plėsti saugius, veiksmingus ir patikimus duomenų mainus tarp nacionalinių registru ir informacinių sistemų Lietuvoje ir visoje Europos Sąjungoje. Priimti teisės aktai numatė IS saugumo politiką, paspartino viešojo sektoriaus paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę ir užtikrino viešojo sektoriaus IS infrastruktūrą.

Pagrindiniai e. valdžios plėtos Lietuvoje strateginiai tikslai ir principai buvo nurodyti derybinėje pozicijoje dėl e. valdžios (Lietuvos Vyriausybės priimta 2002 m. gruodžio 31 d.) ir įgyvendinimo plano, (e. vyriausybės koncepcija), priimto 2003 m. lapkričio mėn. ir peržiūrėto 2006 m. kovo mėn. Siekiant užtikrinti e. valdžios ir viešojo sektoriaus plėtos strateginį derinimą, Lietuvos Viešojo administravimo plėtos strategijoje iki 2010 m. buvo pateiktas IS plėtos planas įgalinantis elektroninių paslaugų, e. valdžios tikslų ir uždavinių įgyvendinimą.

Šiandien įgyvendinant e. valdžios plėtos strategiją siekiama tobulinti elektroninių viešųjų paslaugų kokybę, prieinamumą ir informaciją bei naudoti saugius viešųjų institucijų IS sprendimų priėmimo procesus. Viešųjų e. valdžios paslaugų teikimas internetu grindžiamas keliais strateginiais tikslais. Pirmasis strateginis tikslas — teikti aukščiausias įmanomas viešąsias paslaugas, pagrindinį dėmesį skiriant toms viešosioms paslaugoms, kurios reikalingos ES piliečiams ir juridiniams asmenims. Svarbu užtikrinti šiuolaikines IS prieigas visiems, nepriklausomai nuo amžiaus, lyties,

negalios, kilmės, religijos ir t.t. Šis tikslas taip pat ragina spręsti elektroninės atpažinties ir infrastruktūros plėtros valdymo klausimus šalies viduje, o taip pat visoje ES.

Didelių pokyčių keičiant įstatyminę bazę laukiama transporto srityje. Diegiant e. valdžios koncepcija, EK išleistoje Europos kelių saugos veiksmų programoje nustatytos pagrindinės veiklos kryptys užtikrinančios didesnę transporto priemonių saugumą, remiant techninę pažangą ir gerinant kelių infrastruktūrą naudojantis informacijos bei ryšių technologijomis. Kaip skelbiama Europos Bendrijų Komisijos komunikate, transportas kelia rimtas problemas. ES transporto infrastruktūra yra geriau išvystyta, Lietuva atsilieka nuo ES vidurkio, todėl minimos problemos generuoja neigiamas pasekmes. Taikant informacines sistemas ir ryšių technologijas siekiama valdyti transporto priemones ir tokiu būdu spręsti minimas problemas (Ilgalaikės rekomendacijos (iki 2030 metų), internetas, žiūrėta 2011 08 11).

Antrasis strateginis tikslas — teikti teisės aktų reguliavimo procesus taip, kad šiuolaikinės IS padidintų viešųjų paslaugų kokybę, mažintų administracinę naštą, skatintų e. valdžios skaidrumą ir veiksmingumą. Šis tikslas numato vieno langelio principo visoms viešojo sektoriaus institucijoms įgyvendinimą, e. demokratijos paraišką per elektroninį balsavimą ir IS pagalba ragina tarpinstitucinių duomenų mainus (eGovernment Factsheet – Lithuania – Strategy, internetas, žiūrėta 2011 08 06).

Informacinė gerovė gali būti pasiekama įvairiais strateginiais IS teikiamais būdais. Europos integracijos kontekste Lietuvos IS strategija turi būti orientuota į tokias išorines grupes: Europos viršūnių tarybą; ES reprezentuojančias institucijas; ES narių užsienio reikalų ministerijas; tarptautinės verslo organizacijas; tarptautines masines informacijos priemones. Svarbiausi informacijos strategijos tikslai: apšviesti šalis ES nares apie svarbius Lietuvos išpareigojimus; parodyti ES valdžiai, kad Lietuva nuolat imasi reikšmingų žingsnių plėtojant IS; apšviesti tarptautinę visuomenę apie Lietuvos potencialą (Gudauskas, internetas, žiūrėta 2011 05 28).

Kadangi e. valdžia yra tik pagalba, įgyvendinant bendrus viešojo sektoriaus tikslus, nustatant e. valdžios strategiją Lietuvoje, būtina atsižvelgti į ES rekomendacijas, kurios išskiria svarbiausius IS strategijos plėtros tikslus ir uždavinius, pažyminčius, kaip e. valdžia gali padėti šiuos uždavinius įgyvendinti. Vienas iš pagrindinių tikslų adaptuojant ES rekomendacijas Lietuvoje — modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotas IS, sukuriant tinkamą teisinę aplinką, tobulinant e. valdžią, suteikiant gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų informaciją, sudarant sąlygas plėtoti Lietuvos informacinę visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimant sprendimus. Svarbiu uždaviniu šiandien dar išlieka parengti valstybės tarnautojus dirbti narystės ES sąlygomis, didinant IS valdymo gebėjimus. Būtina suformuoti profesionalią ir stabilią valstybės tarnybą, atitinkančią ES taikomus kriterijus. Rekomendacijose pažymimas ES tarpinstitucinis bendradarbiavimas, e. valdžios teikiamų

paslaugų prieinamumas, kokybė, skaidrumas, sąlygų sudarymas, kad kuo daugiau visuomenės narių galėtų pasinaudoti IS teikiamomis galimybėmis (Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija).

Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. lapkričio 25 d. nutarimu Nr. 1468, numatytos konkrečios priemonės padedančios pasiekti e. valdžios koncepcijos tikslą — didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, teikti geresnės kokybės viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam IS teikiamas galimybes ir išspręsti svarbiausią uždavinį — viešąsias paslaugas teikti pagal ES programinius dokumentus, panaudojant skaitmenines technologijas. Valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų IS sauga plėtojama įgyvendinant Informacijos technologijų saugos valstybinę strategiją ir jos įgyvendinimo planą, patvirtintą Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. gruodžio 22 d. nutarimu Nr. 1625. Viešojo sektoriaus strateginis tikslas — sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą viešojo administravimo sistemą, pagrįstą IT.

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija nurodo, kad naudojant IS, turi būti teikiama bent 20 viešųjų paslaugų, numatytų e. valdžios koncepcijoje atsižvelgiant į ES programinius dokumentus. Europos Komisija (2011) nurodo, kad orientacija į paslaugų pateikimo kiekį, o ne efektyviausių projektų vykdymą negali būti efektyvi, nes tuomet Lietuvoje e. valdžios įgyvendinimas būtų pagrįstas įvairių e. paslaugų kūrimu neorientuotų į kokybiškas ilgalaikes perspektyvas ir ignoruojančias galimas *back-office* inovacijas bei projektų efektyvumą vartotojui ir naudingumą mokesčių mokėtojui. Europos Komisija (2011) pateikia ir kitus pastebėjimus dėl e. valdžios Lietuvoje strategijos trūkumų ir nurodo, kad Lietuvoje per mažai dėmesio skiriama strateginių tikslų ir uždavinių įgyvendinimui, priežiūrai ir vertinimui.

ES strateginėmis programomis ir analizėmis galima pagerinti e. valdžios valdymą ir piliečių pasitenkinimo lygį. Tačiau siekiant išnaudoti visą šių programų potencialą, vyriausybės turi prisitaikyti prie tam tikrų unikalių sąlygų. Vyriausybės visame pasaulyje susiduria su pertvarkos iššūkiais, todėl reikia modernizuoti administracinę praktiką ir valdymo sistemas, būtina gebėti valdyti klausimus ir problemas susijusias su IS iššūkiais. Užtikrinant IS naudojimą ir taikymą, e. valdžia turi greičiau reaguoti į paslaugas, kurias jie suteikia savo piliečiams, tobulinti IS įrankius ir programas, remti gerą valdymą, stiprinti esamus santykius ir kurti naujas tarptautinės partnerystės visuomenės. E. valdžia gali paskatinti puikias technologines inovacijas ir kurti didžiulį impulsą gerinant ryšį tarp piliečių ir valdžios (Ndou, internetas, žiūrėta 2011 07 25).

Apibendrinant šį poskyrį galima daryti išvadą, kad Lietuva, įgyvendindama e. valdžios strategiją, turi galimybes pasinaudoti pažangia užsienio šalių patirtimi. Deja tenka konstatuoti, kad vis dar stokojama praktinių įgūdžių, kurie leistų pagreitinti viešojo sektoriaus valdymo darbų

modernizavimą, grindžiant jį IS priemonių platesniu naudojimu. Todėl e. valdžia turi sukurti IS naudojimo kompetencijos ugdymo sistemą, sudarančią sąlygas visiems norintiems gauti žinių, neatsižvelgiant į amžių, veiklos sritį, gyvenamąją vietą. Būtina sparčiau ugdyti IS kompetencijas mokyklose ir universitetuose, pertvarkyti mokslą ir studijas IS srityje, tobulinti viešojo sektoriaus tarnautojų kompiuterinio raštingumo bei informacinių technologijų ir IS kompetencijos panaudojimo sistemą.

E. valdžia turi pertvarkyti viešųjų paslaugų teikimą taip, kad IS būtų prieinamos visiems, o valstybės ir savivaldos institucijų darbas turėtų būti grindžiamas efektyviu IS naudojimu. Būtina akcentuoti elektroninių dokumentų naudojimą pereinant prie plačiajuosčių kompiuterių tinklų ir sukuriant vieningą valstybės kaupiamų duomenų sistemą.

1.4. Viešųjų paslaugų teikimo kaita informacinių sistemų plėtros kontekste

Šiuo metu visoje Europos Sąjungoje, tame tarpe ir Lietuvoje, viešojo sektoriaus institucijų paslaugos kinta į e. paslaugas. Elektroninės valdžios iniciatyvų pagalba vartotojai orientuojami į technologiškai pažangių elektroninių paslaugų vartojimą, e. valdžia siekia užtikrinti ryšių su gyventojais plėtrą. Europos Sąjungos e. valdžios pažanga vertinama CapGemini¹ sukurtu modeliu, kuris skaičiuoja, kokių sudėtingumo lygiu yra prieinamos pagrindinės viešosios paslaugos internetu kiekvienoje šalyje. Koncentracija ties šiais, pasiūla paremtais elektroninių paslaugų prieinamumo vertinimais sulaukė nemažai kritikos. Anot mokslininkų C. Candagnone ir T. A. Undheim (2008), šis vertinimas neatsižvelgia į tai, kokį efektą e. valdžios paslaugos turi vidinėms institucijų reorganizacijoms, taip pat vartotojo pasitenkinimui viešosiomis institucijomis. CapGemini tyrimuose nėra kreipiamas dėmesys ir į nacionalinį kontekstą bei prioritetus. Kritikuotina ir pati metodika, kad skirtingos viešosios paslaugos gali turėti kelis vystymosi lygius, kurie aritmetiškai sumuojasi tarpusavyje. Blogiausia, kad toks vertinimas skatina vyriausybes būti aukštai įvertintos įvairiose reitingavimo sistemose (kurios dėl skirtingų metodikų tuo pačiu metu tas pačias šalis sureitinguoja skirtingai), todėl galimas per didelis investavimas į paslaugas, kurioms paklausa neatsiranda ir jos viešuoju požiūriu ilgainiui neatsiperka.

R. Heeks (2010) taip pat pažymi, kad CapGemini modelis skaičiuoja nepakankamai tiksliai, todėl nemaža dalis e. valdžios paslaugų yra nesėkmingos ir 35 proc. e. valdžios projektų besivystančio, pereinamojo laikotarpio šalyse yra pasmerktos nesėkmei. Apytiksliai tik 15 proc. gali būti pripažinti sėkmingais projektais. Norint sumažinti nesėkmingų projektų skaičių, būtina nuosekli jų priežiūra ir teisingas skaičiavimas.

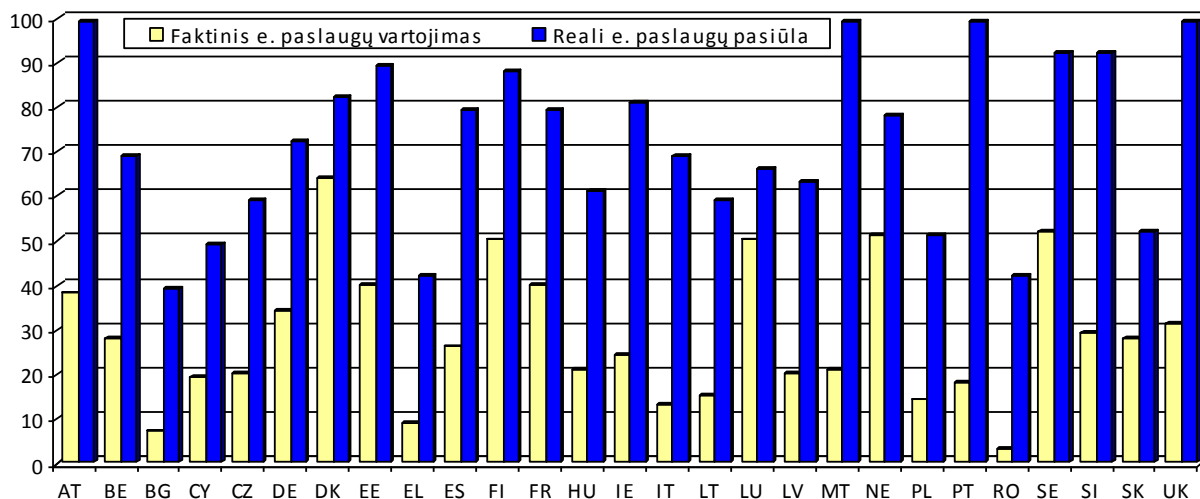
¹ CapGemini duomenų skaičiavimo ir apdorojimo įmonė, užsiima IS valdymo, konsultavimo, užsakomųjų ir profesionalių paslaugų teikimu. Centrinė būstinė įsikūrusi Paryžiuje, joje dirba daugiau nei 90.000 žmonių per atstovybes daugiau nei 30 šalių.

Kaip nėra universalus e. valdžios modelio, o teikiamos paslaugos priklauso nuo šalies poreikių bei tikslų, taip ir nėra vieno e. valdžios vertinimo modelio. Šiuo metu Lietuvoje ekonominė e. valdžios projektų analizė yra ribota ar, geriausiu atveju, ji remiasi taip pat CapGemini sukurtu modeliu.

Iš e. valdžios paslaugos naudą gauna vartotojas, mokesčių mokėtojas ir pilietis. Vartotojas tikisi paslaugų efektyvumo, mokesčių mokėtojas naudingumo, o pilietis geresnio valdymo (Millard, 2008). Šis trimatis vertinimas e. valdžios projektuose kelia daug klausimų, e. valdžios paslaugas sunku vertinti dar ir dėl to, kad pilna elektroninių paslaugų nauda gali būti matoma tik po tam tikro laiko, aktualios elektroninės paslaugos nuolatos keičiasi, o e. valdžios projektai viešajame sektoriuje taip pat neišvengiamai reikalauja tam tikrų pokyčių, kurie nėra lengvai pasiekiami.

Lietuvoje kol kas nėra viešai paskelbta e. valdžios diegimo ataskaitų, kuriose būtų visapusiškai įvertinta viešojo sektoriaus segmento būklė. Daugiausia informacijos randama įvairiose tarptautinėse ataskaitose, todėl kai kurie faktai būna ne visai tikslūs ir nepakankamai atitinka realybę.

Apjungę Pasaulio Banko tyrimų duomenis ir savo tyrimų rezultatus Italijos mokslininkai Enrico Ferro ir Francesco Molinari (2010), siūlo savo reitingų paskaičiavimus. 5 pav. pateikiama mokslininkų ES e. valdžios paslaugų prieinamumo ir realaus vartojimo 2009 m. lyginamoji analizė išreikšta procentais.



5 pav. E. valdžios paslaugų naudojimas ES šalyse (Ferro, Molinari, 2010).

Ši analizė rodo, kad e. paslaugų pasiūla visose 27 — se ES šalyse yra žymiai didesnė nei paklausa. Mažiausias skirtumas tarp pasiūlos ir paklausos sutinkamas Danijoje, kur vartojimas sudaro 64 proc., o pasiūla 82 proc. e. paslaugų. Mažiausi rodikliai nustatyti Rumunijoje. Šioje šalyje vartojimas sudaro 3 proc., o pasiūla 42 proc. Lietuva ES šalių kontekste iš siūlomų 59 proc. e. valdžios paslaugų, suvartoja 15 proc.

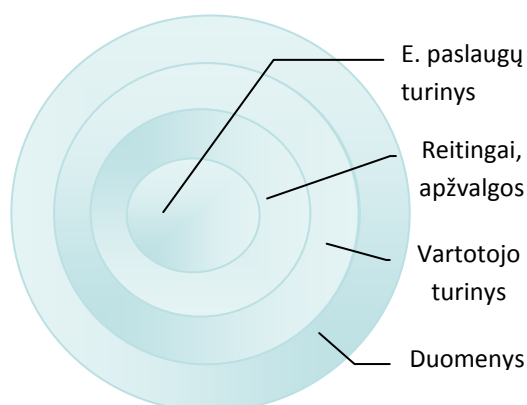
E. valdžios paslaugos nuolat plečiasi visame pasaulyje. E. valdžios paslaugų projektams įgyvendinti ES skiria lėšas. Pasaulio bankas kuria e. paslaugų matavimo sistemas, ir atlieka tyrimus, kurie padeda įvertinti e. valdžios projektų poveikį. Tyrimo rezultatai rodo, kad viešajame sektoriuje kol kas nepavyksta pasiekti didelių rezultatų. 5 pav. matome, kad nepaprastai mažas procentas ES piliečių, atlieka sandorius ir naudojami e. valdžios paslaugomis. Šioje besiformuojančioje IS plėtroje būtina atsisakyti senamadiškų viešojo sektoriaus paslaugų ir sutelkti dėmesį į pažangias e. valdžios teikiamas paslaugas. IS šiame kontekste užima didėjančią svarbą šiuolaikinėje visuomenėje, kuriant naują e. valdžios vaidmenį: ne tik prisijungti prie IS bet ir gerinti tarptautinį e. valdžios bendradarbiavimą, palaikomą IS įrankiais.

Viešųjų paslaugų eksperimentai visuomet vyko tiek ES, tiek kitose užsienio šalyse. Buvo naudojamos skirtingos technologijos ir įvairios metodikos. Nepaisant to, kad ir šiandien dar trūksta sisteminio e. paslaugų vertinimo, apsiujungiančios e. paslaugos didina piliečių dalyvavimą modernizuojant viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų kaitos ir plėtos procesą.

IS jau seniai pripažintos kaip pagrindinis valstybės modernizavimo veiksnys, kurių dėka e. paslaugos ES lygmeniu tapo politikos prioritetas nuo e. Europa 1999 m. Nuo 2003 m. pradėti nauji e. paslaugų projektai, kurie pareikalavo mažiau investicijų ir sėkmingai buvo vartotojų įsisavinami. Siekiant remti ES e. paslaugų plėtrą, mokslinių tyrimų dėmesys buvo nukreiptas į šiuos bendruosius klausimus:

- kaip e. paslaugų projektai veikia e. valdžios kontekste?
- kokių būdu pasenusios viešosios paslaugos keičiamos į modernias e. paslaugas?
- kokio dydžio e. paslaugų poveikis galėtų būti naudojantis IS?
- kaip įgyvendinami e. paslaugų plėtos projektai?

Norėdami atsakyti į šiuos klausimus, mokslininkai atliko e. paslaugų teikiančių IS pagalba poveikių apžvalgą. EK specialistas, e. valdžios regioninių, nacionalinių ir tarptautinių institucijų tyrinėtojas David Osimo (2008) nustatė kokia reali viešojo sektoriaus paslaugų teikimo kaita į e. paslaugas. Remdamiesi įvairiais skaičiavimais ir kolegų pastebėjimais jis e. paslaugų vartotojus suskirstė į įvairius lygmenis pateiktus 6 pav.



6 pav. E. paslaugų vartotojų kategorijos (Osimo, 2008).

Pirmąjį lygmenį (centrinį apskritimą), pavadintą e. paslaugų turiniu sudaro mažuma vartotojų. Jie aktyviai dalyvauja kuriant ir teikiant e. paslaugas, jiems svarbus yra e. paslaugų turinys. Tai dažniausiai yra jaunesnio amžiaus YouTube, Facebook, Twitter ir kitų e. erdvių vartotojai, sudarantys 3 proc. vartotojų ES šalių kontekste.

Antrasis, reitingų lygmuo, sudaro 10 proc. ES vartotojų, kurie palaiko e. paslaugą, teikia atsiliepimus, ir nuomones. Tai vartotojai, kurie linkę rašyti apžvalgas, komentarus, dalyvauti diskusijose. Šie žmonės atlieka pagrindinį vaidmenį užtikrinant e. paslaugos kokybę.

Trečiasis, vartotojo turinio lygmuo sudarytas iš e. paslaugų vartotojų, kurie turi prieigą, gali skaityti kitų vartotojų pastabas ir žiūrėti dviejų vidinių ratų turinį. Nors šio rato vartotojai nėra aktyvūs, tačiau naudodamiesi IS jie yra potencialūs ateities e. paslaugų vartotojai. Pavyzdžiui, jie dar prieš užsisakant viešbutį arba perkant knygą skaityto kitų atsiliepimus. Prognozuojama, kad į šį lygmenį telpa apie 40 proc. e. paslaugų vartotojų.

Ketvirtas lygmuo skirtas visiems interneto vartotojams, kurie nėra sąmoningi e. paslaugos vartotojai. Jie naudojami IS technologijomis, skaito laikraščius ir kitą informaciją, todėl turi galimybę tapti e. paslaugų vartotojais (Osimo, 2008).

Šis keturių lygmenų identifikavimas yra svarbus tuo, kad jis apibrėžia e. paslaugų vartotojų grupes ir nušviečia lygmenų dydžius. Šie keturi D. Osimo lygiai vos siekia 50 proc. ES paslaugų vartotojų. Remiantis mokslininkų patirtimi toliau siūlomas ASCU modelis iš keturių socialinių grupių, aprašytų lentelėje. Nors atskiri simboliai gali atrodyti apytikslūs, tačiau mokslininkai E. Ferro ir F. Molinari (2010), įsitikinę, kad ši tipologija yra išsamus e. vartotojų socialinio elgesio identifikavimas, siekiant e. projektų veiksmingumo.

3 lentelė

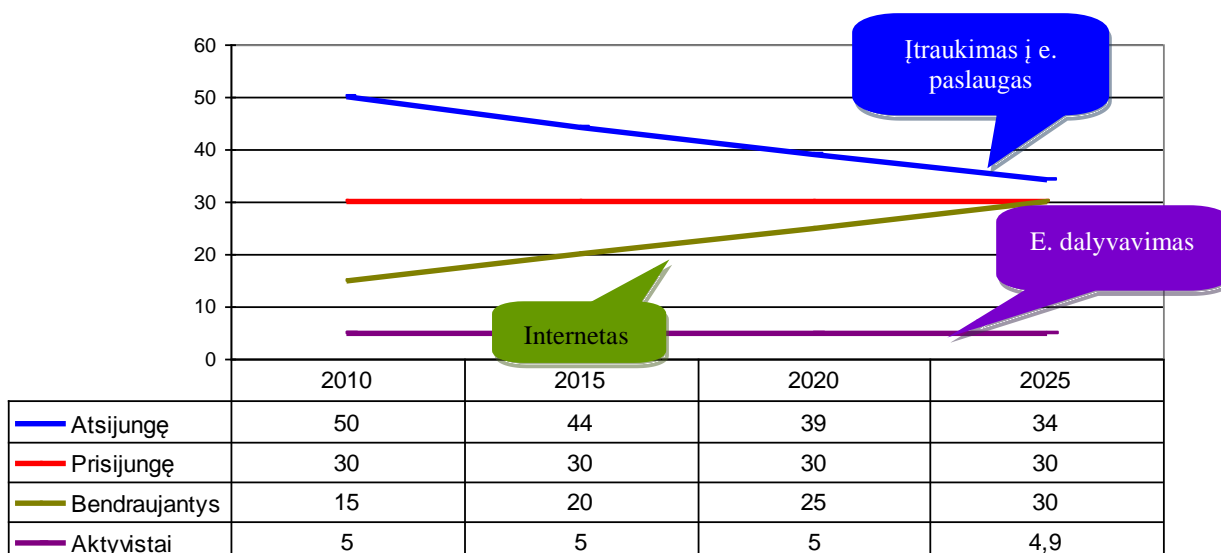
E. paslaugų formavimo modelis ASCU (Ferro, Molinari, 2010).

AKTYVISTAI	BENDRAUJANTYS
<p>Nedidelė dalis gyventojų, tačiau labai triukšmingi ir galingi (3 — 5 proc.); Labai išsilavinę politiškai ir kultūriškai, gali rodyti kritišką požiūrį į e. paslaugas; Praleidžia didelę laiko dalį internete ir gali būti linkę teikti bei grįsti prieštaravimus dėl e. paslaugų teikimo; Turi laiko reaguoti į e. dalyvavimo eksperimentus ir pakankamai naujoviškai išnaudoti e. paslaugų politiką; Turi laiko pasidalinti nuomone apie e. paslaugų gerinimą ir IS tinkamumą šiuolaikinėse technologijose; Vertina novatoriškus metodus ir priemones (pvz., virtualius susitikimus) gali labai remti e. paslaugų tikslus; Gali konfliktuoti dėl viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų;</p>	<p>Didesnė vyresnės kartos gyventojų dalis (10 — 15 proc.); Per daug nesidominti ir neinformuoti e. paslaugų vartotojai; Spontaniškai dalyvauja e. paslaugų vartojime; Gali reaguoti tuo atveju, jei turės galimybę reikštis; Turi neblogą multimedijos naudojimo koncepciją; Linkę kurti bendruomenės ir socialinius tinklus internete; Naujoviškomis IS valdymo viešajame sektoriuje priemonėmis, niekada nebuvo naudojami iki šiol; Diskretiški, bet sistemingai renkantys atsiliepimus iš „minios“; Gali padėti remti naujas iniciatyvas, ir dalyvauti tyrimuose</p> <p>Patologija: priklausomi.</p>

PRISIJUNGĘ	ATSIJUNGĘ
<p>Vartotojų skaičius (25 — 30 proc.); Labai panašūs į bendraujančius vartotojus, kaip visuma (pvz., pagyvenę asmenys, šeimos ir kt.); Praleidžia daug laiko internete, tačiau neturi e. dalyvavimo poreikio; E. paslaugų ir e. politikos formuotojai gali juos pasiekti tik su propagandiniais pranešimais; Vyresnioji karta turi išreikštą e. paslaugų vartojimo mažėjimo tendenciją, jos dydis laikui bėgant sparčiai mažėja; Ribotai naudoja e. valdžios paslaugas ir neturi noro reaguoti į IS technologijas; Gali turėti ribotus įgūdžius ar žinias apie IS priemones; Yra jautrūs privatumo ir saugumo klausimais; Suinteresuotos šalys turi įtraukti juos į e. dalyvavimo bandymus ir skatinti e. paslaugų vartojimą per teisės aktus ir kitas IS valdymo priemones.</p>	<p>Likusi ES gyventojų dalis (50 proc.) Trūksta prieinamumo ir motyvacijos vartoti e. paslaugas dėl įvairių žinomų veiksnių, tokių kaip: silpna ekonominė padėtis, prastas išsilavinimas, interneto įgūdžių stoka, izoliuota gyvenamoji vieta Tie patys veiksniai trukdo politinį / rinkėjų dalyvavimą; Nors jie nesinaudoja e. paslaugomis ir IS, jie turi mobilųjį telefoną ir galima su jais bendrauti per mobiliuosius išteklius; Jiems būtina rasti kitas multimedijos priemones ir padėti bendrauti, bendradarbiauti ir stabiliau įtraukti juos į viešųjų sprendimų priėmimo procesą; Bandyti ieškoti ir panaudoti naujus IS būdus, teikiant viešąsias paslaugas.</p>

ASCU — aktyvistai, bendraujantys, prisijungę, atsijungę (The Activists, The Socialisers, The Connected, The Unplugged). Šis e. vartotojų sugrupavimas leidžia tiksliau prognozuoti e. paslaugų raidą artimiausioje ateityje. Mokslininkai išsiaiškino „Atsijungusių“ grupės priežastis ir daro prielaidas, kad ši dalis ES gyventojų dar labiau mažės, kaip tai atsitiko per pastaruosius 5 iki 10 metų. Jie taip pat prognozuoja, kad „Prisijungusių“ asmenų dydis lieka stabilus. Tuomet „Bendraujančiųjų“ dalis taip pat didėja, „Atsijungusių“ grupės sąskaita ir migruoja link kitų trijų grupių. Tačiau atsižvelgiant į tyrimo rezultatus mokslininkai nurodo, kad „Aktyvistų“ grupės dydis išliks beveik toks pat — nepaisant e. valdžios pažangos teikiant e. paslaugas.

Toliau pateikiamoje lentelėje matome mokslininkų ASCU prognozuojamus evoliucijos etapų rezultatus iki 2025 metų.



7 pav. ASCU bendruomenės evoliucija (Ferro, Molinari, 2010).

7 pav., kuriame e. vartotojų dydžiai išreikšti procentais, matome, kad „atsijungusių“ vartotojų grupė linkusi mažėti ir 2025 metais sudarys 34 proc. e. paslaugų vartotojų. Tuo tarpu „prisijungę“ ir

„aktyvistai“ išlieka stabilūs, o bendraujantys didėja „atsijungusiųjų“ sąskaita ir 2025 metais gali sudaryti 30 proc. e. paslaugų vartotojų. Anot mokslininkų šis e. vartotojų socialinio elgesio identifikavimas, turėtų padėti spręsti dabartines e. valdžios problemas, siekiant teigiamų e. paslaugų pokyčių. Tuo siekiama išvengti e. valdžios veiksmų, kurie yra nesuderinami su e. paslaugų plėtra. Dėl šios priežasties svarbiausia nagrinėti ir didinti e. paslaugų prieigos tendencijas ir sutelkti dėmesį į jų plėtrą.

Lietuva, e. valdžios paslaugų plėtroje yra pasiekusi konkrečių rezultatų. Pirmiausia, sukurta elektroninio pajamų deklaravimo sistema, vykdoma e. parašo sistema, šiuo metu jau veikia atnaujinta informacinė „Valdžios elektroniniai vartai“ (www.evaldzia.lt, www.epaslaugos.lt) sistema, kurios paskirtis teikti viešojo sektoriaus institucijų paslaugas ir informaciją gyventojams, verslo subjektams ir kitoms suinteresuotoms tikslinėms grupėms vieno langelio principu (Rudzkienė, 2010). Nors šiandien, Lietuvos piliečių dar netenkina esamas viešųjų e. paslaugų lygis, tačiau e. paslaugų prieinamumo reitingas rodo, kad Lietuva nebedaug atsilieka nuo ES vidurkio. (LLRI, 2011). Gyventojams skirtų paslaugų perkėlimo į internetą lygis auga, o tyrimai rodo, kad Lietuvoje gerai išplėtotos elektroninės viešosios paslaugos, kurios susijusios su gyventojų pajamų deklaravimu, įsidarbinimu, viešųjų bibliotekų saugomos informacijos paieška, socialinėmis įmokomis, muitinės deklaracijomis, statistikos duomenų pateikimu ir viešaisiais pirkimais.

Lietuvai tapus pilnateise ES nare, prasidėjo naujas valstybės raidos etapas, kuriame viešojo sektoriaus institucijų paslaugos pradėtos keisti į e. paslaugas. Remiantis priimtais politiniais sprendimais buvo įsteigtos ir šiuo metu veikia tokios institucijos kaip Informacinės visuomenės plėtros komitetas; Žinių visuomenės taryba prie Prezidento; Seimo Informacinės visuomenės plėtros komisija; Informacinės visuomenės plėtros komisija. Svarbu paminėti, kad buvo priimta daugelis įstatymų, tokių kaip e. parašo, e. saugumo diegimas, asmens duomenų apsaugos bei valstybės registro, kurie dar labiau prisidėjo prie e. valdžios plėtros. Pagrindiniai dokumentai, reglamentuojantys e. valdžios plėtrą, tapo Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija bei Lietuvos Respublikos Elektroninės valdžios koncepcija (Ginevičius, 2006).

Tačiau tyrimai rodo, teigia T. Vyšniauskaite ir S. Tarasevič (2010), kad labiausiai pažengusios e. paslaugų diegimo srityje yra Skandinavijos šalys. Norvegijoje virš 50 proc. gyventojų bendrauja su valstybe interneto pagalba, nors virtualus bendravimas yra vienapusiškas: valstybė — pilietis, jis turi iš esmės informacinį pobūdį. Kita vertus, teigia autoriai, kai kurių valstybių vykdomi projektai leidžia manyti, kad artimiausiu metu prasidės aktyvus abipusio poveikio etapas ašyje valstybė — pilietis — valstybė. Tai rodo Šveicarijos pavyzdys, kur piliečių balsavimas įvairiais klausimais vyksta pagrįdė per internetą. Todėl IS turi dideles vystymosi galimybes ir perspektyvas, kurių dėka šalia įprastų, tradicinių formų paslaugų atsiranda vis platesnis e. paslaugų ratas. Pavyzdžiui, atsirado

bankai ir finansinės kompanijos, veikiančios tik virtualioje erdvėje, kurie padeda gyventojams formuoti įgūdžius naudotis e. paslaugomis sprendžiant savo kasdieninius finansinius klausimus.

Sprendžiant savo kasdieninius paslaugų poreikius IS vystymas veda link to, jog popieriniai dokumentai palaipsniui praranda savo reikšmę, įprastos viešojo sektoriaus institucijų paslaugos transformuojasi į e. paslaugas. Kaip matome, jau dabar IS priemonėmis galima be apribojimų valdyti savo sąskaitas e. banke, mokėti mokesčius už įvairias paslaugas, bendrauti su valstybės ir savivaldybės institucijomis ir e. firmomis, pirkti įvairius produktus e. parduotuvėse, bendrauti su darbo partneriais, draugais, giminėmis. Manome, kad ateityje šis paslaugų spektras dar labiau išsiplės ir pasieks tokį lygį, kad su IS pagalba gyventojai per atstumą galės dalyvauti ne tik valstybės valdyme, bet netgi ir teismo procesuose. Tokios galimybės jau egzistuoja ir buvo sėkmingai pritaikytos Lietuvos teismo praktikoje, kai vyko žydų naikinimo įtariamo lietuvio Lileikio procesas, kuriam sveikatos būklė neleido būti teismo salėje teismo procese metu (Vyšniauskaite, Tarasevič 2010).

Manoma, kad iki 2015 (Lietuvos informacinės visuomenės plėtros 2010 — 2015 metų strategija) didžioji dalis viešojo sektoriaus dokumentų tvarkymo ir dalykinių reikalų sprendimai vyks virtualioje erdvėje ir kaip parodė mokslininkų E. Ferro ir F. Molinari (2010) tyrimai, 2025 m. pasieks optimalų e. pasiūlos ir paklausos vartojimo balansą. E. paslaugų vartojimas būdas bus daug pigesnis ir leis greičiau spręsti piliečių klausimus. Europos Komisija remia šį veiksmų planą ir padeda kurti naujos kartos e. valdžios paslaugas, siekdama atviro ir lankstaus Europos piliečių bendradarbiavimo. Vadovaujantis 5 — ają e. vyriausybės ministrų konferencijos įvykusios Malmėje (Švedija 2009 m. lapkričio 18 d) deklaracija, EK sudarė veiksmų planą, kuris nustatė keturis politinius e. valdžios teikiamų paslaugų prioritetus:

- suteikti Europos piliečiams ir verslo įmonėms bendradarbiavimo teises;
- stiprinti teikiamų paslaugų judrumą;
- siekti paslaugų veiksmingumo ir efektyvumo;
- e. valdžios teikiamoms paslaugoms sukurti būtinas pagrindines priemones ir

išankstines sąlygas (Action Plan 2011 – 2015, internetas, žiūrėta 2011 10 21).

Šis veiksmų planas prisideda prie strategijos „Europa 2020“, kuriame žinių pagrindu kuriamas Europos Sąjungos tvarus ir integracinis IS procesas, jis remia ir papildo Europos skaitmeninę darbotvarkę. Šiuo veiksmų planu siekiama padidinti nacionalinės Europos politikos e. valdžios teikiamų paslaugų prioritetus ir remti e. valdžios perėjimą į naujos kartos, atvirą, lankstų bendradarbiavimą. Pagrindinė Komisijos užduotis yra optimizuoti tarpvalstybinių e. vyriausybių paslaugų sąlygas nepriklausomai nuo jų kilmės ir šalies vystymosi tendencijų bei efektyviau naudojant viešuosius išteklius ES lygiu keistis žiniomis, siekiant įveikti dabartinę ekonomikos krizę. Šis strateginis plėtros veiksmų planas skatina e. paslaugų prieinamumą visoje ES ir

stiprindamas bendrą skaitmeninę rinką papildo esamus teisės aktus, pavyzdžiui e. identifikacijos, e. pirkimo, e. teisingumo, e. sveikatos, mobilumo ir socialinės apsaugos srityse bei duoda apčiuopiamos naudos Europos piliečiams, įmonėms ir vyriausybėms. Komisija ir toliau pasiruošusi remti e. valdžios teikiamų paslaugų planą ir įgyvendinti šių pastangų derinį (Action Plan 2011 – 2015, internetas, žiūrėta 2011 10 21).

Europos Sąjungoje nuolat nuosekliai vystoma informacinė visuomenė, kurios vienas iš prioritetinių iššūkių yra padaryti viešąsias paslaugas geresnėmis, prieinamesnėmis ir ekonomiškesnėmis. Vienas iš šio plano strateginių tikslų — integruota informacinė visuomenė, gaunanti aukštos kokybės viešąsias paslaugas ir gerinanti gyvenimo kokybę. Pagal šį planą skirtingais būdais siekiama užtikrinti, kad IS būtų naudinga visiems piliečiams, darant viešąsias paslaugas geresnėmis, ekonomiškesnėmis ir labiau prieinamomis. Nors IS tampa plačiau naudojamos ir naudingesnės didesniai žmonių ratui, tačiau šiuo metu dar nemaža dalis ES gyventojų nepasinaudoja IS teikiama nauda arba yra visiškai atkirsta nuo jos. Kadangi viešosios paslaugos yra didžioji Europos ekonomikos dalis, todėl yra keliamas pagrindinis iššūkis padaryti šias paslaugas geresnėmis, prieinamesnėmis ir ekonomiškesnėmis (Comission of the European Communities i2010, research papers, 2011).

Siekiant geresnių, prieinamesnių ir ekonomiškesnių paslaugų pirmasis EGEP papildomas iššūkis — yra sutaupytas laikas vartotojams gaunant paslaugą. Sutaupytas laikas turi būti vertinamas, pasveriant kelionės ir laukimo sąnaudas, paslaugą gaunant fiziniu būdu, prieš laiko sąnaudas, jei paslauga gaunama elektroniniu būdu. Sutaupytas laikas sumažina laiko sąnaudas. Pavyzdžiui, jei gyventojas praleidžia vidutiniškai 30 minučių ilgiau laukdamas eilėje gauti vairuotojo pažymėjimą, šis laikas būtų panaudojamas produktyviai, jei paslauga būtų gaunama IS pagalba. Galima skaičiuoti, kad jeigu 10 000 vartotojų sutaupo po 30 minučių kiekvienais metais, ekonomika gauna papildomai apie 2,5 metų vieno vidutinio asmens produktyvaus darbo. Todėl anot D. Janssen (2003), reikalų tvarkymas IS pagalba yra greitesnis, o fizinis paslaugos priėmimas bus lėtesnis. Laiko sutaupymo nauda didėja su technologiniu vartotojo išprusimu. Ramboll Management (2004) skaičiuoja, kad šiuo metu gaudami elektronines viešąsias paslaugas Europos Sąjungoje laiką sutaupo 80 proc. IS besinaudojančių vartotojų.

Anot Pasaulio Banko (2011), e. valdžia turi taupyti savo ir vartotojo laiką, privalo siekti IS automatizavimo ir supratimo, kaip turi būti viešosios paslaugos keičiamos į kokybiškesnes e. paslaugas. Pasaulio bankas pateikia savo modelį, kuriame galima rasti atsakymus į nuostatas dėl kokybinės naudos iš e. valdžios paslaugų:

- pagerėjęs aptarnavimas dėl standartizuotos prieigos;
- nuosekliau ir patikimiau teikiamos, lengviau suprantamos paslaugos;
- dažniau atnaujinama IS informacija;

- galimybė vykdyti sudėtingesnes užklausas;
- greičiau gaunamas patvirtinimas ar atsakymas;
- mažesnis klaidų skaičius;
- galimybė vartotojams stebėti, prieiti ir keisti duomenis apie save, personalizuoti paslaugas;
- patogumas, kad paslaugos prieinamos dvidešimt keturias valandas per parą skirtingose vietose (World Bank, 2011).

Į objektyvius kokybės rodiklius Pasaulio bankas (2011) įtraukia sumažėjusį skundų skaičių, sutauptą laiką, lankstesnes e. paslaugas ir didesnę vartotojų paklausą. Šie rodikliai matuojami mokslinėmis metodikomis, įvertinant viešojo sektoriaus segmento būklę ir e. valdžios projektų poveikį. Pavyzdžiui, jeigu vartotojai kreipiasi ne darbo valandomis, vadinasi, per savo išreikštą pasirinkimą jie vertina paslaugų gavimo lankstumą laike. Į šią dalį būtina įtraukti padidėjusio paslaugų pasiekiamumo rodiklį, kur paslaugos suteikimo įvertinimas matuojamas viešojo sektoriaus darbuotojų greitesnės procedūros pasiūla. Subjektyvūs kokybės rodikliai rodo, kaip paslaugos atitinka vartotojų poreikius, kaip vertinamas informacijos tikslumas ir patikimumas, jų pasitenkinimas privatumu ir duomenų apsauga, bei bendras e. valdžios paslaugų vartotojų vertinimas.

Išoriškai e. paslaugų kokybę gali tikrinti ekspertų komandos, kurios gali įvertinti jau minėtus, o taip pat ir šiuos paklausos rodiklius: patogumą, betarpišką paslaugų teikimą, inovatyvumą, iniciatyvinę komunikaciją su vartotoju, įskaitant pagalbą jam. Iš kitos pusės, kokybiniai vertinimai neabejotinai remiasi klausimu, kaip vertinti gyvenimo kokybę, ir šis rodiklis apsunkina kokybinį paslaugos įvertinimą.

EB Komisija teigia, kad e. paslaugų kokybę taip pat rodo vartotojo sumažėjusios laiko, rinkliavos, transporto kitos sąnaudos. Tiesioginį sąnaudų mažėjimą lemia ir darbuotojų sumažinimas, kadangi viešosioms paslaugoms teikti jų reikės mažiau. Sąnaudų sumažinimas bus įgyvendintas ne iš karto, o palaipsniui, augant vartotojų skaičiui, jis taip pat priklausys, kaip paslauga yra standartizuojama tarp skirtingų vartotojų ir kiek galima padidinti esamų darbuotojų produktyvumą, kad gerėtų kitų atliekamų funkcijų kokybė. Galiausiai, sumažės papildomos kanceliarijos išlaidos, dokumentų saugojimo, pašto, telefono sąnaudos. (Comission of the European Communities, 2011).

Viešojo sektoriaus dydžio mažinimas ar jo institucijų atsisakymas nėra paprastas dalykas. Jis dažnai neįmanomas dėl biurokratinės inercijos. Todėl taupymai e. valdžios teikiamų paslaugų sąskaita reikalauja kruopštaus planavimo, realių vartotojų skaičiaus prognozių ir kartais skausmingo senų paslaugų teikimo kanalų uždarymo.

Apibendrinimas. Lietuvoje, Europoje ir visame pasaulyje valdžia siekia patenkinti vis didėjančius gyventojų bei verslo subjektų poreikius naudodamasi įvairiais IS paslaugų pristatymo kanalais. IS yra pagrindinis elektroninių viešųjų paslaugų pristatymo kanalas, tačiau vis plačiau pasaulyje išnaudojama ir mobiliojo ryšio teikiama paslaugų vertė, kaip papildymas siekiant IS padaryti labiau prieinamas čia ir dabar.

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, IS ar telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo sektoriaus subjektais.

ES viešojo sektoriaus organizacijų kaitos prioritetas yra efektyvios viešosios paslaugos. E. paslaugos yra įprastos informacijos, prekybos, sveikatos, bankininkystės ir kitos paslaugos, teikiamos internetu. Vienas ir pagrindinių e. paslaugų privalumų yra tai, jog jomis galima pasinaudoti neišvykstant iš gyvenamosios vietos (miesto ar kaimo), pakanka turėti kompiuterį ir internetą.

Naudotis e. paslauga paprasta, didžiausias IS viešųjų paslaugų efektyvumas pasireiškia paslaugų atsiperkamumu ir vartotojų pasitenkinimu. Tačiau jis gali būti pasiektas kai pilnai įvertinami visi veiksniai — prieigos skubumas, saugumas ir privatumas bei IS technologijų priimtinumas vartotojams, į kurį gali būti orientuota paslauga.

Lietuvoje e. paslaugų naudojimas kol kas nėra didelis, jis skiriasi priklausomai nuo paslaugų pasiūlos. Tačiau paklausa e. valdžios paslaugoms auga, kartu auga ir vartotojų reiklumas paslaugų kokybei. Remiantis tyrimo rezultatais nustatyta, kad priklausomai nuo paslaugų aktualumo ir kokybės, skirtingų e. paslaugų vartojimas augs ir toliau, tačiau jis didės netolygiai. Apibendrinant e. valdžios paslaugų būklės Lietuvoje esamus tyrimus galima teigti, kad vartotojai labiausiai vertina elektroninio pajamų mokesčio deklaravimo paslaugą bei Ūkio ministerijos svetainėje nurodytas paslaugas. Vartotojai vertina novatoriškus e. paslaugų metodus ir priemones, vertina paslaugų gavimo lankstumą laike ir sumažėjusias e. paslaugos sąnaudas. Tačiau pasigendama priemonių, kurios būtų skirtos įvertinti e. paslaugų vartotojų nuomonę, nenumatytos galimybės stebėti ir tirti vartotojų naudojimąsi ir pasitenkinimą e. paslaugomis.

1.5. Informacinių sistemų plėtros politika ir įgyvendinimas Europos Sąjungoje

Informacinių sistemų plėtra Europos Sąjungoje tampa neatsiejama kasdienybės dalimi. Informacinių sistemų plėtra viešajame sektoriuje iš esmės keičia įvairias visuomenės gyvenimo sritis (Keras ir kt. 2001). p. 6 Šiandieninėje visuomenėje pradeda vyrėti tokie dariniai kaip socialiniai judėjimai, bendruomenės, interesų grupės, turinčios skirtingas vertybes, lūkesčius,

požiūrius, interesus bei santykius. Tokioje visuomenėje kinta valdymo samprata — klasikinė valdymo struktūra ir principai tampa nebetinkami. Šiuolaikinis valdymas po truputį perkelia akcentus nuo ankstesnio prado link IS prioritetų, padedančių rasti konsensumą, nustatyti tolerancijos ribas ir taisykles, derinti interesus, vertybes ir lūkesčius, ieškoti originalių ir inovacinių sprendimų (Augustinaitis, 2003). p. 13..

ES viešojo sektoriaus valdymo srityje imami vartoti nauji terminai ir principai — valdymo lankstumas, kokybė, prisitaikymas prie pokyčių, elektroninės paslaugos, elektroninė valdžia, elektroninė demokratija. Šiame kontekste ypač svarbų vaidmenį užima IS, kurios viešajame sektoriuje įvardijamos kaip viešųjų institucijų paslaugų ir informacijos teikimas informacinių technologijų priemonėmis. Šis kontekstas yra neatsiejama esminių šiuolaikinėse visuomenėse vykstančių procesų dalis, jame reikšmingą vaidmenį įgauna IS, kurios leidžia ne tik pasiekti informaciją, bet ir ją perduoti. Tinkamai panaudotos IS gali tapti įrankiu, leidžiančiu piliečiams daugiau sužinoti apie valdžios sprendimus, bei dalyvauti juos rengiant, taip pat išsakyti, pasidalinti nuomonėmis, idėjomis, plėtoti diskusijas ir išreikšti argumentus ten, kur tradicinės sienų, atstumo ir laiko kliūtys tampa bereikšmės. Pasak amerikiečių ateities visuomenės tyrinėtojo W. J. Mitchello, šiandien sueigų vietas galima rasti ne tik fizinėje erdvėje, bet ir kibernetinėje, ir tai atveria naujus, didžiai efektyvius kelius politiniam organizavimuisi ir veiklai (Mitchell, 2002). Informacinėmis sistemomis teikiamos paslaugos ar nuomonių apklausos ir balsavimai gali būti reikšmingos tiek europiniu, tiek nacionaliniu lygmeniu, nes jų galimas panaudojimas gana platus ir įvairus.

Europos Komisijos Baltojoje knygoje yra numatytos iniciatyvos informacinių sistemų plėtrai įgyvendinti, kurių dėka siekiama nuoseklesnio ir skaidresnio dialogo su ES pilietine visuomene. IS pagalba siejamos įvairių lygių e. valdžios institucijos, kurios rūpinasi ES ateities klausimais. Siekiant įgyvendinti šias iniciatyvas interneto svetainėje „Tavo balsas Europoje“ (Your voice in Europe), konsultacijoms skirtoje Komisijos „vieno langelio“ prieigoje, Briuselio konferencijos „Dalyvaujamoji demokratija: esama situacija ir Europos Konstitucijos teikiamos galimybės“, teigiama, kad ES pradėjo praktiškai taikyti viešųjų konsultacijų standartus (ES Baltoji knyga, 2009).

Vienas įdomesnių ES mastu vykusių konsultacijų internetu pavyzdžių buvo susijęs su Konvento dėl Europos ateities organizavimo. Laekeno Europos Taryboje nuspręsta įkurti Konventą inicijuojant diskusijas dėl Europos Sąjungos ateities, kuriant žinių visuomenę ir IS pagalba užtikrinti informacijos prieinamumą. Konvento pagrindu parengta sutartis dėl Europos Konstitucijos reformos.

Panašias iniciatyvas įgyvendina įvairios Europos Sąjungos valstybės. Pavyzdžiui Jungtinėje Karalystėje įgyvendinama iniciatyva „Piliečių erdvė“ (Citizen Space) — atviro kodo informacinė sistema, sukurta JK piliečiams bendradarbiauti su e valdžia. Piliečių erdvė žymiai sutaupo išlaidas,

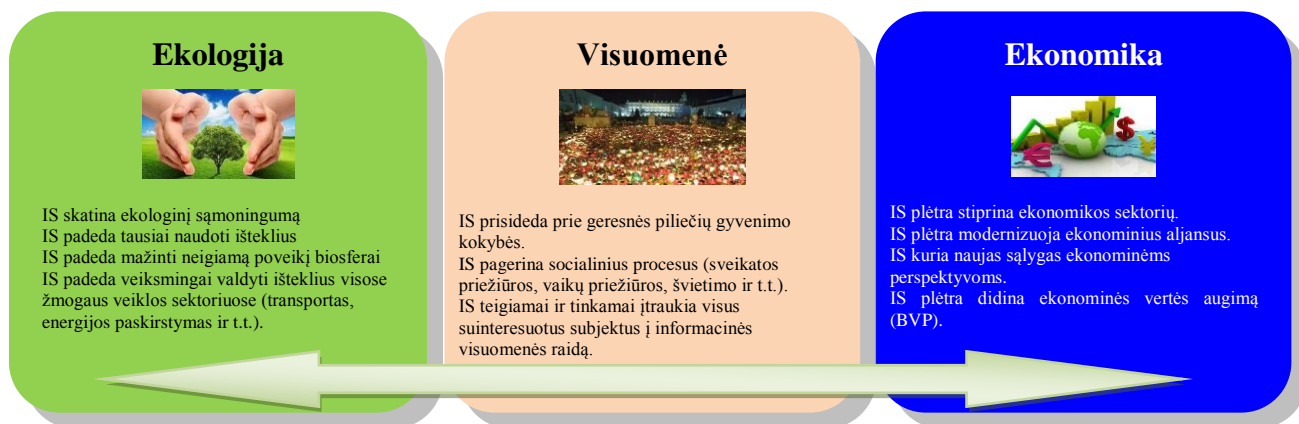
o esamos IS sėkmingai atlieka e. konsultacijas ir debatus (Citizen Space launches - an open source consultation and engagement platform, internetas, žiūrėta 2011 10 22).

Internetu naudojami ir įvairios visuomenės nuomonės apklausas vykdančios organizacijos. Apibendrintus duomenis jos pateikia atitinkamoms valdžios institucijoms. Lietuvoje specialiaame interneto portale visuomenei aptarti buvo pateiktas Lietuvos ūkio plėtros iki 2015 m. ilgalaikės strategijos projektas. Internetu gauta įvairių pasiūlymų, pastabų ir komentarų, į kuriuos buvo atsižvelgta tikslinant galutinį dokumento projektą. Šiuo metu interneto portalas toliau naudojamas kitiems dokumentams ir klausimams aptarti.

Kitas pavyzdys — Lietuvos Respublikos Seimo interneto svetainė, kurioje pateikiami naujausi numatomi svarstyti teisės aktų projektai, be to, išsami informacija apie vėliausius Seimo posėdžius: darbotvarkė, eiga (protokolai ir garso bei vaizdo įrašai), Seimo narių lankomumo informacija, priimti dokumentai (LR Seimas, internetas, žiūrėta 2011 10 15). Taigi IS šiuo metu siejamos ne tik su e. paslaugomis, bet ir su interaktyviomis konsultacijomis, apklausomis kurių metu sudaromos prielaidos piliečiams išsakyti savo nuomonę ir dalyvauti e. valdžios sprendimuose.

Taigi svarbiausias IS uždavinys orientuotas į viešojo sektoriaus plėtrą siejamas su valdžios institucijų paslaugų teikimu elektroniniais kanalais. Plačiąja prasme jis apima beveik visus informacinių ir telekomunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, nes paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybių tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai — nuo gyventojų galimybių pasinaudoti IS priemonėmis.

Remiantis Europos Sąjungos technologijų patariamiosios grupės (ISTAG) rekomendacijomis, IS plėtros gairės po 2013 metų yra apibrėžiamos ekonominiu, visuomeniniu ir ekologiniu požiūriu. ISTAG siūlo priemones ir rekomendacijas, remiantis kuriomis per EB projektus galima pritraukti investicijų taip prisijungiant prie ekonominės plėtros, visuomenės klestėjimo ir ekologinio sąmoningumo.



8 pav. IS poveikio sritys (Orientations for EU ICT beyond 2013).

8 pav. matome svarbiausias IS poveikio sritis, kurios daro teigiamą įtaką ekonominei ir ekologiškai šalies plėtrai per žiniomis grindžiamos visuomenės kūrimą. Šios poveikio sritys ypatingai svarbios integruojantis į ES ir į pasaulinę rinką, kaip darnios plėtros vystymosi įrankis. Taikant IS sintezę ir sisteminių požiūrį, ekonominės, ekologinės ir visuomenės problemos turi būti suvokiamos kompleksiskai. IS didina nurodytų sričių naudingą ir skatina tarptautinį dialogą su ES visuomene, stiprindamos ekonomikos ir ekologijos plėtrą. Būtina pažymėti, kad JAV tyrimų įstaigos taip pat intensyviai aptaria tuos pačius klausimus.

Toliau, prognozuodama IS plėtros gaires po 2013 metų, grupė ISTAG nagrinėja teigiamą ir neigiamą IS poveikį. EB finansuojami projektai ketina remti teigiamą poveikį, todėl būtina ieškoti priemonių, kaip paversti neigiamą poveikį teigiamu.

4 lentelė

Teigiamo ir neigiamo IS poveikio principai (Orientations for EU ICT beyond 2013).

<i>Teigiamas IS poveikis</i>	<i>Neigiamas IS poveikis</i>
<p>IS gerina visuomenės poreikius ir siūlo dalyvavimą informacinių technologijų projektuose. IS padeda valdyti sveikatos priežiūros priemones ir užtikrina geresnę piliečių sveikatą, stebėseną, prevenciją, ankstyvąją diagnostiką. IS skatina švietimo sistemos efektyvumą ir informacijos prieinamumą. IS sudaro e. paslaugų, piliečių dalyvavimo, e. vyriausybės, e. balsavimo plėtros sąlygas. IS pagalba e. paslaugos tampa greitesnėmis ir pigesnėmis.</p>	<p>Saugumo ir vartotojų apsaugos stoka. Galimi pavojai, grėsmės asmens sveikatai dėl nuolatinio IS technologijų naudojimo. Psichinės ligos dėl IS naudojimo priklausomybės. Socialinių įgūdžių praradimas (bendravimo, psichologinio atsparumo, savikontrolės ir t.t.). Etiniai klausimai. IS utilizacijos problemos (neigiamas poveikis per ekologiją). Elektroniniai ir kompiuteriniai nusikaltimai. Kibernetinis terorizmas ir kibernetinio karo pavojus per IS išpuolius.</p>

Teigiamo ir neigiamo IS poveikio principai padeda suvokti realią situaciją, įgalina susikoncentruoti ties pagrindiniais sprendimais, numatyti galimas klaidas, prieš joms atsirandant, ir suteikia galimybę prognozuoti IS plėtrą.

IS plėtros idėjų pagrindas — keisti neigiamą IS poveikį teigiamu ir modernizuoti ES valdžią, kurių ištakos piliečių nepasitenkinimas viešuoju sektoriumi. Įsigalint nuostatai, kad viešosios paslaugos yra nepakankamai veiksmingos ir prastos kokybės, didesnes pajamas turintys piliečiai gali pasirinkti perėjimą prie privačiai teikiamų paslaugų (švietimo, sveikatos apsaugos ir kitose srityse). Todėl gali nebelikti socialinio konsensuso dėl šių paslaugų teikimo. Šios priežastys paskutiniajame dešimtmetyje, paskatino daugelį pasaulio vyriausybių pradėti įgyvendinti

iniciatyvas, skirtas viešojo sektoriaus tobulinimo tikslams įgyvendinti. Panaudojant IS teikiamas galimybes viešasis sektorius vis labiau pradėjo tapti bendros ES paslaugų rinkos dalimi.

Lietuvoje šiandien taip pat vyksta diskusijos apie tai, koks turi būti viešasis sektorius. Dalyvaujant valstybiniais auditoriams, akademinės visuomenės, verslo ir viešojo sektoriaus atstovams, aptartos viešojo sektoriaus problemos ir jo tobulinimo galimybės. 2011 06 21 Valstybės kontrolė suorganizavo konferenciją, kurioje buvo diskutuota apie viešojo sektoriaus tobulinimą. Konferencijos tikslas — padėti valstybiniais auditoriams suformuoti aktualią 2012 metų valstybinio audito programą. Visuomenė iš viešojo sektoriaus tikisi vis kokybiškesnių e. paslaugų. Valstybinis auditas siekia labiau įsigilinti į viešojo sektoriaus problemas ir ieškant geriausių jų sprendimo būdų ataskaitose pateikti išsamias rekomendacijas, kurios padėtų viešajam sektoriui teikti efektyvias e. valdžios paslaugas (Pranešimas spaudai, internetas, žiūrėta 2011 09 25).

Dauguma ES valstybių įgyvendina e. valdžios plėtros iniciatyvas, kurios įtraukiamos į svarbiausius regiono bei atskirų valstybių informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus. 2002 m. gegužės mėn. Sevilijos Europos Tarybos patvirtintame „Elektroninės Europos 2005“ veiksmų plane, numatančiame Lisabonos strategijos nuostatų informacinės visuomenės srityje įgyvendinimą, elektroninė valdžia išskirta kaip vienas svarbiausių siekiamų tikslų. Šioje srityje „Elektroninė Europa 2005“ apibrėžia tokias veiksmų kryptis, kaip visų viešojo sektoriaus institucijų prijungimas prie plačiajuosčio interneto; suderinamumo užtikrinimas sudarant prielaidas teikti elektroninės valdžios paslaugas ES mastu; interaktyvių viešųjų paslaugų plėtra; viešųjų pirkimų vykdymas elektroniniu būdu; viešųjų interneto prieigos taškų steigimas; kultūros ir turizmo paslaugų teikimas ir t.t. Be to, Europos Komisijos e. vyriausybės veiksmų planas 2011 — 2015 numatė valstybėms narėms siūlymus, kaip geriau pristatyti viešąsias paslaugas ir pagerinti santykius tarp piliečių ir jų vyriausybių. Šie santykiai tiesiogiai susiję su e. valdžios plėtra, jie optimizuoja tarpvalstybinių e. vyriausybių paslaugų sąlygas, skatina bendrus veiksmus įveikiant dabartinę ekonomikos krizę. IS išteklių efektyvesnis naudojimas daro prieinamesnes paslaugas visoje ES ir stiprina bendrą skaitmeninę rinką. Teisės aktai, e. pirkimo, e. teisingumo, e. sveikatos, mobilumo ir socialinės apsaugos sritys tampa prieinamos ir duoda apčiuopiamos naudos piliečiams ir e. vyriausybėms Europos Sąjungoje. Šių pastangų derinys turėtų padėti padidinti e. vyriausybės paslaugų įsisavinimą ir iki 2015 m. sudaryti 50 proc. e. valdžios paslaugų vartotojų (EC Action Plan 2011 – 2015, internetas, žiūrėta 2011 09 02).

Lietuvos atveju, viešojo sektoriaus modernizavimas naudojant IS įtrauktas ir į svarbiausius informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus: Valstybės ilgalaikės raidos strategiją, Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginį planą, bei jo pagrindu rengiamus kasmetinius informacinės visuomenės plėtros išsamiuosius planus, kuriuose numatomos svarbiausios valstybės

institucijų priemonės plėtojant IS. Elektroninė valdžia išskirta kaip ypatingo dėmesio sritis patvirtintoje LR plėtros iki 2015 metų ilgalaikėje strategijoje.

Viešųjų paslaugų teikimas elektroniniu būdu sudaro sąlygas tvarkyti reikalus su viešojo sektoriaus institucijomis patogesnėse vietose bei gauti paslaugą greičiau nei tradiciniu būdu. Be to, tai suteikia pranašumų pačioms valdžios institucijoms: sudaro prielaidas paslaugas teikti greičiau, išvengti įvairių techninių klaidų ir sumažinti paslaugų teikimo išlaidas. Europos Komisijos e. vyriausybės veiksmų plane 2011 — 2015 teigiama, kad ES valstybės narės yra sutarusios visas pagrindines viešąsias paslaugas teikti internetu, tačiau šiandien pagrindinė problema yra dar vis ribotas e. paslaugų interaktyvumas (EC Action Plan 2011 – 2015, internetas, žiūrėta 2011 09 02).

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra Europos Sąjungoje vertinama pagal Europos Tarybos 2006 m. patvirtintą 20 elektroninių viešųjų paslaugų sąrašą, kuriuo remiantis atliekami reguliarūs tyrimai, leidžiantys įvertinti atskirų šalių pažangą bei atlikti lyginimus tarp ES valstybių. Piliečiams ir verslui skirtų elektroninių viešųjų paslaugų lygis vertinamas pagal tai, koks yra jų perkėlimo į internetą lygis, pradedant paprastu informavimu, t. y. informacijos apie teikiamas viešojo sektoriaus paslaugas pateikimu internete, ir baigiant transakcijomis, t. y. galimybe internetu gauti visą paslaugą, įskaitant ir apmokėjimą už ją.

Europos Komisijos užsakymu bendrovės „CapGemini Ernst & Young“ nuolat atlieka elektroninių viešųjų paslaugų tyrimus, kurių duomenimis matomas Europos Sąjungos valstybių pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę didėjimas. Tačiau pastaraisiais metais dėl ekonominės krizės jis šiek tiek sulėtėjo. 2010 m. tarp Europos Sąjungos šalių aukščiausiu paslaugų perkėlimo į internetą lygiu pasižymėjo Švedija, toliau sekė Danija, Airija, Austrija ir Suomija. Per pastaruosius porą metų viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis sparčiausiai didėjo Austrijoje, Belgijoje ir Liuksemburge (i2010 Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing?).

Pagrindiniai ES valstybių veiksmai sprendžiant žemą IS plėtros problemą nukreipti į skatinimą naudotis informacinėmis sistemomis. Skatinimas naudotis IS dažniausiai įgyvendinamas užtikrinant nemokamą interneto prieigą ir taikant mokesčių lengvatas. Daugelyje ES šalių steigiami vieši nemokamos interneto prieigos taškai (bibliotekose, mokyklose, bendruomenės centruose, muziejuose, pašto skyriuose, darbo biržos skyriuose ir pan.). Vieši interneto prieigos taškai plačiai steigiami Austrijoje, Liuksemburge (vieši prieigos terminalai), Danijoje, Suomijoje, Prancūzijoje, Švedijoje (bibliotekose, specializuotuose centruose), Olandijoje (knygynuose), Ispanijoje (regioninės ir vietinės valdžios įstaigose). Dalis Europos Sąjungos šalių taiko mokesčių lengvatas skirtingiems produktams, susijusiems su naujų informacinių sistemų paslaugų panaudojimu. Pavyzdžiui, Portugalijoje tam skirtos atskiros programos, kurių pagrindu mokesčių lengvatos yra taikomos individams, mokykloms, ne pelno organizacijoms, mokytojams, studentams ir pan.

Švedijoje informacinei infrastruktūrai kurti teikiama valstybės parama, remiant plačiajuosčių duomenų perdavimo tinklų kūrimą, mokesčių lengvatomis skatinant bendroves kompiuterine technika aprūpinti savo darbuotojų namų ūkius ir pan. Nuolaidos ir mokestinė parama dažnai taikoma skatinant plačiajuosčio interneto plėtrą Europoje.

Lietuvoje kuriant informacinės sistemas, taip pat taikoma ES parama. Ji paremta Europos Komisijos ir ES struktūrinės paramos įsisavinimo poreikiais ir reglamentuojančių teisės aktų reikalavimais. LR Finansų ministerija įdiegė ES struktūrinių fondų ir Sanglaudos fondo informacinę kompiuterizuotą valdymo ir priežiūros sistemą (SFMIS), skirtą kuriant 2007 — 2013 m. ES struktūrinės paramos informacinę sistemą. Vienu metu vidutiniškai 80 vartotojų aptarnaujanti informacinė sistema pirmiausia skirta efektyviam administravimui užtikrinti. ES paramos administratoriai galės paprastai ir patogiai formuoti ataskaitas pagal norimus pjūvius, importuoti duomenis iš kitų informacinių sistemų, standartizuotų paraiškų ar mokėjimo prašymų formų. Pareiškėjai ar projektų vykdytojai galės internetu užpildyti elektronines paraiškos ar mokėjimo prašymo formas ir sutaupyti laiko, kadangi trumpės ES struktūrinę paramą administruojančių institucijų sprendimų priėmimo trukmė (ES struktūrinė parama 2007 — 2013 metams, internetas, žiūrėta 2011 10 30).

Lietuvoje naudotis šiuolaikinėmis IS dažniausiai skatinama kuriant viešąjį interneto prieigą. Ilgą laiką pagrindinė viešos nemokamos interneto prieigos vieta buvo viešosios bibliotekos, tačiau dabar įsitraukė ir Vidaus reikalų ministerija, įsteigusi per 230 interneto prieigos centrų įvairiose Lietuvos vietovėse. Lietuvoje šiuo metu yra apie 420 viešų interneto prieigos taškų, kuriuose šalies gyventojai gali nemokamai naudotis internetu.

Apžvelgus ES informacinių sistemų plėtros iniciatyvas, plėtojant ryšius su gyventojais, teikiant paslaugas ir informaciją, išklausant jų pasiūlymus ir pageidavimus bei užtikrinant šių naujų galimybių pasiekiamumą visoms visuomenės grupėms, galima teigti, kad elektroninės valdžios plėtros projektai populiarūs įvairiose valstybėse, nors neretai skiriasi atskirų valstybių pasirinkti elektroninės valdžios diegimo mastai, įgyvendinimo būdai, darbų eiliškumas. Nepaisant galimų technologinių sprendimų panašumų skiriasi valstybių prioritetai, finansinės galimybės, taip pat bendrosios veiklos normos, prielaidos ir politinės paskatos. Kita vertus, tiek Lietuvoje, tiek kitose ES valstybėse vykstančius procesus vienija panašūs siekiami rezultatai. Viešojo sektoriaus modernizavimo iniciatyvos, apimančios technologinių sprendimų diegimą, teisinės bazės tobulinimą, naujus poreikius atitinkančios kvalifikacijos valstybės tarnautojų rengimą, lemia naujus valdžios institucijų ir piliečių sąveikos būdus. Kaip rodo Lietuvos ir kitų ES valstybių patirtis, e. valdžios iniciatyvos neretai susiduria su įvairiomis kliūtimis. Todėl neužtikrinus diegiamų sprendimų kompleksškumo, t. y. nediegiant technologinių inovacijų kartu su procedūrų ir veiklos modelių atitinkamais pokyčiais, plataus pobūdžio esminės reformos mažai tikėtinos. Elektroninė

valdžia nėra tik informacinių sistemų įdiegimas į senuosius valdymo modelius — tai naujų technologijų panaudojimas, transformuojant viešojo sektoriaus institucijas ir iš esmės keičiant jų veiklą.

1.6. Lietuvos ir užsienio šalių informacinių sistemų plėtros perspektyvos paremtos pažangiausia užsienio ir Lietuvos praktika

Lietuvoje elektroninės valdžios koncepciją patvirtina Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 ir kiti LR teisės aktai. Šioje koncepcijoje išdėstytas požiūris į elektroninės valdžios reiškinius ir plėtrą Lietuvoje. Pagal šią koncepciją panaudojant informacines technologijas siekiama gerinti viešojo administravimo institucijų ir įstaigų viešųjų paslaugų teikimą LR gyventojams ir verslo subjektams. Koncepcijoje atsižvelgta į specifines Lietuvos Respublikos sąlygas ir Europos politinę iniciatyvą dėl elektroninės valdžios. Panaudojant skaitmenines technologijas koncepcijoje siekiama:

- skatinti informacines paslaugas teikiančių įmonių konkurenciją, nepriklausyti nuo vienos įmonės, teikiančios informacinių technologijų paslaugas;
- užtikrinti informacinių technologijų saugumą, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos;
- skatinti elektroninio parašo vartojimą viešajame ir privačiame sektoriuose;
- ypač didelį dėmesį skirti neįgaliesiems;
- įgyvendinant e. valdžios projektus, reorganizuoti valdymo struktūrą;
- įdiegti e. valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis;
- skatinti IT lietuviškos terminijos plėtotę (LRV e. valdžios koncepcija, 2003, 1 str.).

Europos Sąjungos Viršūnių Taryba 2000 m. kovo 23 — 24 d. iškelė tikslą sukurti konkurencingiausią ir dinamiškiausią, žiniomis grindžiamą ekonomiką pasaulyje. Europos Komisijos 2002 m. birželio 21 — 22 d. parengtas veiksmų planas „E. Europa 2005: informacinė visuomenė visiems“, kuriuo siekiama įgyvendinti Europos Sąjungos Viršūnių Tarybos iškeltus tikslus, nustatė ES valstybėms narėms informacinės visuomenės plėtros uždavinius. Šis veiksmų planas numatė visiems asmenims prieinamą plačiajuosčio ryšio infrastruktūros ir teikiamų elektroninių paslaugų (elektroninės valdžios, elektroninio mokymo, elektroninės atskirties, elektroninės sveikatos, elektroninio verslo) plėtros gaires. ES valstybės narės turi užtikrinti, kad visos viešojo administravimo institucijos ir įstaigos būtų prisijungusios prie plačiajuosčio ryšio infrastruktūros (Lietuvos plačiajuosčio ryšio... internetas, žiūrėta 2011 07 06).

Europos Komisija aktyviai remia e. valdžią, tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu lygmeniu. E. valdžios plėtra įgyvendinama per įvairias plėtros strategijas ir programas. Dvi ryškiausios tokios iniciatyvos yra IDABC programa (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations) ir jos teisių perėmėja ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations) — Europos viešojo administravimo institucijų sąveikos sprendimų teisių perėmėja. IDABC skirta Europos e. valdžios valdymo institucijoms, verslo subjektams ir piliečiams. IDABC naudodamasi informacijos ir ryšių technologijų teikiama galimybėmis skatina ir remia tarpvalstybinį viešojo sektoriaus paslaugų teikimo piliečiams ir įmonėms Europoje didinimą, efektyvumą ir bendradarbiavimą tarp Europos viešojo administravimo institucijų ir prisideda, kad Europa taptų patraukli gyventi, dirbti ir investuoti. Pagal IDABC programą Europos Komisija apibrėžia e. valdžios politikos principus ir kryptis. E. vyriausybės veiksmų planą apibūdina Europos Komisijos dokumentas „Europa 2020“ pradedant nuo 2011 m. laikotarpio. Šiame dokumente pateikiama vizija, politiniai prioritetai ir tikslai 2010 — 2020 m. (eGovernment at the European Commission, internetas, žiūrėta 2011 07 28).

Lietuva per Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2008 — 2012 m. programos veiksmų planą padarė pažangą e. valdžios plėtros atžvilgiu, teigiama Europos Komisijos parengtoje ataskaitoje. Veiksmų planą sudaro viešojo administravimo modernizavimo tikslai, siekiant patenkinti šiandieninius Lietuvos visuomenės poreikius, teikti veiksmingas paslaugas piliečiams ir verslo įmonėms. Lietuva paslaugų pusiausvyros siekia miesto ir kaimo vietovėse (ypač atokiuose kaimuose) stengdamasi sudaryti tvirtą teisinę sistemą, kuri paremtų informacijos ir ryšių technologijų rinką ir saugų asmens elektroninio identifikavimo ir tapatybės išlaikymą. (eGovernment Factsheet..., internetas, žiūrėta 2011 08 06).

Nors šiandien e. valdžios problemų e. paslaugų srityje dar yra, jaučiamos teisinio reglamentavimo spragos, ne visi atitinkamų viešųjų paslaugų teikimą reglamentuojantys teisės aktai yra priimti, todėl net jei paslaugos teikimas elektroniniu būdu yra įdiegtos, jų teikimas nevykdomas, kol nesuderinti atitinkami teisės aktai, nepatvirtinama, jog paslauga gali būti teikiama virtualiai ir t.t., EK pažymi, kad Lietuva plėsdama e. valdžios pozityvius pokyčius per teisinę sistemą parodė neblogus rezultatus. Teisinis reglamentavimas ir dokumentuose apibrėžtas funkcijų pasiskirstymas atitinka realią e. valdžios koncepciją ir prisideda prie greitesnės ir kokybiškesnės e. plėtros (eGovernment at the European Commission level, internetas, žiūrėta 2011 07 28).

Pagrindinis elektroninės valdžios koncepciją Lietuvoje reglamentuojantis dokumentas šiandien išlieka „Elektroninės valdžios koncepcija“ (2003). Koncepcijoje išdėstytas požiūris į e. valdžią ir pagrindinis dėmesys akcentuojamas į tai, kad e. valdžia yra demokratijos stiprinimo priemonė, o pagrindinis jos tikslas — galimybė teikti visą viešą informaciją ir skatinti aktyvų piliečių dalyvavimą valstybės gyvenime. Koncepcijoje įvardytas siekis gerinti viešųjų paslaugų teikimą

valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, gyventojams, verslo subjektams. LRV programoje numatytas tikslas — siekti, kad visi visuomenės nariai įgytų reikiamą kompetenciją, atitinkančią informacinės visuomenės reikalavimus. Lietuvos ir kitų Europos Sąjungos bei daugelio pasaulio valstybių e. valdžios koncepcijos neturi didelių principinių skirtumų. Visos jos siekia išspręsti pagrindines veiksmingo valstybės valdymo, piliečių įtraukimo į valstybės valdymą ir viešųjų paslaugų efektyvaus teikimo problemas, tačiau priemonės šiems tikslams pasiekti skiriasi.

Remiantis Jungtinių Tautų Vyriausybės plėtros departamento rekomendacijomis ir Europos Sąjungos programiniais dokumentais (Phases of Web Measure Index, int., žiūrėta 2011 08 05) Lietuvos e. valdžios koncepcijoje išdėstyti šie viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiai.

I lygis — Naujusia informacija ir informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją interneto svetainėse ir teikia informaciją apie viešąją politiką, valdymą, įstatymus, susijusius dokumentus ir valdžios sektoriaus teikiamas paslaugas. Pateikiamos nuorodos



9 pav. Elektroninės valdžios plėtros ypatybės
(Phases of Web Measure Index, internetas,
žiūrėta 2011 08 05)

į ministerijų, departamentų ir kitų valdžios šakų prieigas. Piliečiai turi lengvai gauti informaciją apie nacionalinių vyriausybių ir ministerijų naujoves, turi būti nuorodos į archyvuose esančią informaciją.

II lygis — Glaudesnis e. ryšys (dalinė transakcija). Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis, tuomet interneto svetainių užduotis ieškoti būdų stiprinti e. ryšius tarp

valdžios ir piliečių. Pavyzdžiui, piliečiams turi būti suteiktos e. paslaugos ir sudarytos sąlygos atsisiųsti vyriausybės programas ir dokumentus ne tik elektroninėse formose, bet ir paštu į namus. Svetainėse turi būti instaliuotos vaizdo ir garso (keliomis kalbomis) prieigos.

III lygis — Sandorių sudarymas (dalinis interaktyvumas). Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti užklausas į kurias institucija privalo atsakyti. Tačiau viešoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma. Šiame etape informacijos gavimas reikalauja tam tikros formos, piliečio asmens tapatybę patvirtinančio elektroninio autentiškumo. Šis etapas apima finansinių sandorių tvarkymą, elektroninius mokesčius, paraiškų, pažymėjimų, licencijų, leidimų įsigijimą.

IV lygis — visiškasis interaktyvumas. Baigtas e. valdžios projektas. Vartotojas elektroniniais kanalais pateikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą (LRV e. valdžios koncepcija, 2003, 9 str.). Vyriausybės svetainėse keičiasi bendravimo būdas su savo piliečiais.

Siekama palaikyti jų iniciatyvą, prašoma pateikti informaciją ir nuomones naudojant IS interaktyvias priemones. E. paslaugos ir e. sprendimai, yra perkelti iš vyriausybinių agentūrų per integruotas taikomąsias IS programas.

Taigi, pirmasis viešųjų paslaugų IS brandos lygis numato tokį vartotojo ir valstybės institucijos ryšį: institucija internete pateikia vartotojui informaciją, o vartotojas turi galimybę ją gauti. Antrasis lygis suteikia vartotojui platesnių galimybių: vartotojas gali internetu parsisiųsti reikalingą elektroninę formą ir ją užpildyti, tačiau pateikti ją gali tik tradiciniais būdais (pvz., asmeniškai, arba paštu). Trečiasis lygis suteikia galimybę ne tik atsisiųsti elektroninę dokumento formą, bet ir užpildytą formą internetu pateikti institucijai. O ketvirtasis lygis sudaro galimybę ne tik elektroniniu būdu vykdyti procedūras, bet ir gauti paslaugą (pvz., sprendimą, pažymą, apmokėjimą). Turi būti siekiama galutinai realizuoti e. valdžios projektą ketvirtuoju lygiu, tačiau dėl finansinių, organizacinių, logistinių ir kitų sunkumų daugelis projektų iš pradžių paprastai yra žemesnio lygio.

Elektroninės valdžios koncepcijos tikslas — didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, tam panaudojant informacinių technologijų teikiamas galimybes. Elektroninės valdžios koncepcijos priemonės leidžia tobulinti viešojo administravimo sektorių, skatinti ir plėtoti organizacinių priemonių diegimą, kurti saugų valstybės institucijų tinklą, sukurti fizinių ir juridinių asmenų identifikavimo sistemą valstybės informacinėse sistemose ir panaudojant skaitmenines technologijas teikti viešąsias paslaugas.

Viešųjų paslaugų teikimui yra suformuoti tokie prioritetai: Vyriausybė — piliečiui, Vyriausybė — verslui ir Vyriausybė — vyriausybei. Paslaugos vyriausybė — piliečiui ir vyriausybė — verslui teikiamas nuotoliniais būdais. Šio tikslo įgyvendinimas leidžia šalies piliečiams bei verslo subjektams gauti paslaugas iš vienu rankų, t. y. vieno langelio principu, išvengiant laiko gaišimo įstaigose. Paslaugų vyriausybė — vyriausybei optimizavimas, naudojant IS priemones leidžia įgyvendinti informacijos keitimosi tarp institucijų procesus, tokiu būdu lengvinamas institucijų darbas bei padėdama įgyvendinti pirmą tikslą.

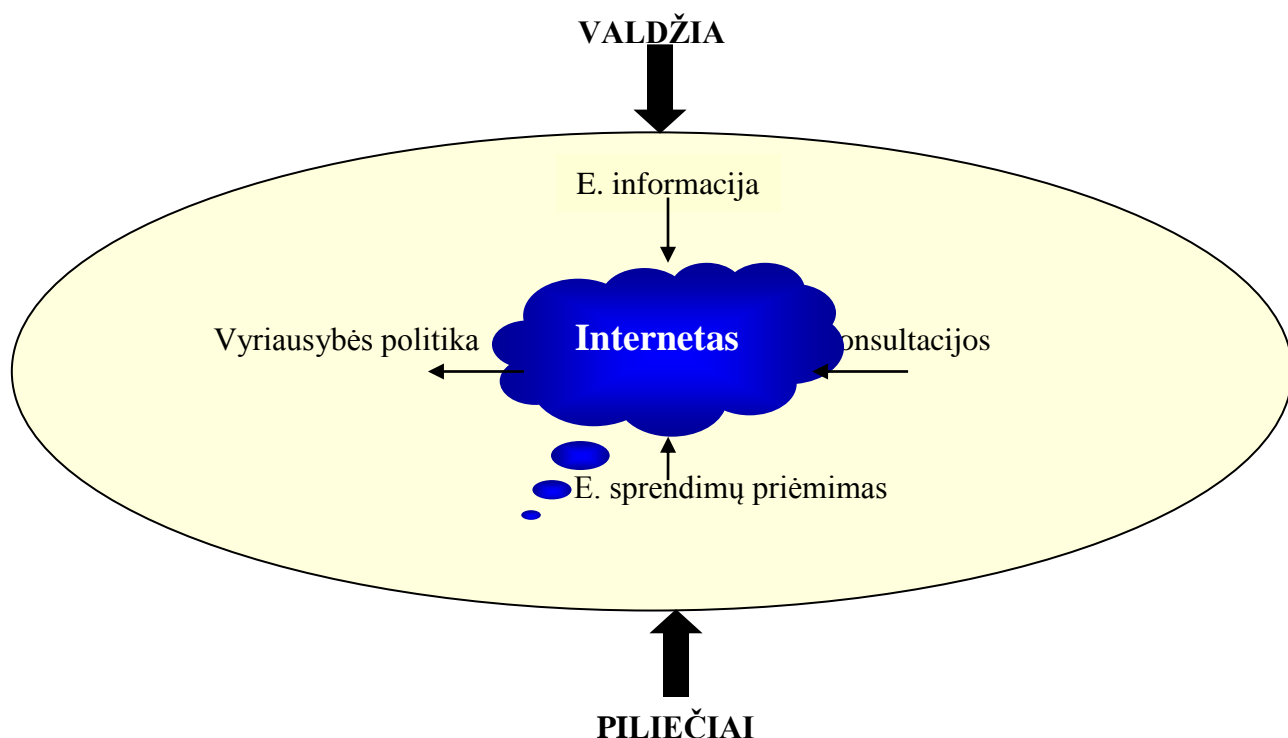
Informacinės ir žinių visuomenės plėtros 2009 — 2015 m. strategijoje šie prioritetai pateikiami išsamiau. Pirmas prioritetas apima Lietuvos gyventojų gebėjimų ugdymą naudoti informacines ir telekomunikacines technologijas (ITT). Šiuo prioritetu siekiama, kad iki 2015 m. ITT gebėtų naudoti 79 proc. gyventojų. Svarbu paminėti, kad didžiausias dėmesys skiriamas skaitmeninės atskirties socialinėms grupėms (vyresniems, gyvenantiems kaimo vietovėse, gaunantiems mažas pajamas ir neįgaliems asmenims). Antras strategijos prioritetas yra elektroninis turinys ir jį naudojant numatoma, kad pagrindinės viešosios ir administracinės paslaugos, perkeltos į elektroninę erdvę 2015 m. sudarys 90 proc. paslaugų. Pabrėžiama, kad paslaugos turėtų būti

teikiamos centralizuotai. Trečias prioritetas susijęs su IS infrastruktūros plėtros privalumais (Dapkus, Kmieliauskaitė, 2011).

IS ir žinių visuomenės plėtra yra vienas iš svarbiausių ES prioritetų. Suformuota politinė iniciatyva e. Europa nustatė siekius, kad ES pasinaudotų visais informacinės visuomenės plėtros privalumais. Šios iniciatyvos pagrindiniai tikslai yra įtraukti kiekvieną pilietį, šeimą ir mokyklą, kiekvieną įmonę į skaitmeninę epochą ir sukurti elektroniskai išsilavinusią Europą. Siekiama, kad informacija ir žinios taptų pagrindiniu ekonominiu ištekliumi.

Taigi, vienas svarbiausių uždavinių įgyvendinant e. valdžią — pagerinti paslaugų kokybę, siekti ekonomiško efektyvumo ir įrodyti realų vyriausybės produktyvumo padidėjimą galutiniams vartotojams. E. valdžios įgyvendinimas viešajame administravime yra ir visada liks priemonė vykdyti valstybės valdymo reformą.

Valstybės valdymo reforma pirmiausia turi būti užtikrinta tinkama piliečių informacijos bei komunikacijos infrastruktūra. Viešojo administravimo srityje e. valdžios ir piliečių informacijos bei komunikacijos infrastruktūra garantuoja skaidresnį valstybės valdymą, valstybės tarnautojų asmeninę atsakomybę, aiškią atskaitomybės sistemą, skaidrius sprendimų priėmimo mechanizmus. 10 pav. pateikiama Jungtinių Tautų viešojo administravimo departamento siūloma piliečių ir valdžios komunikacijos infrastruktūra.



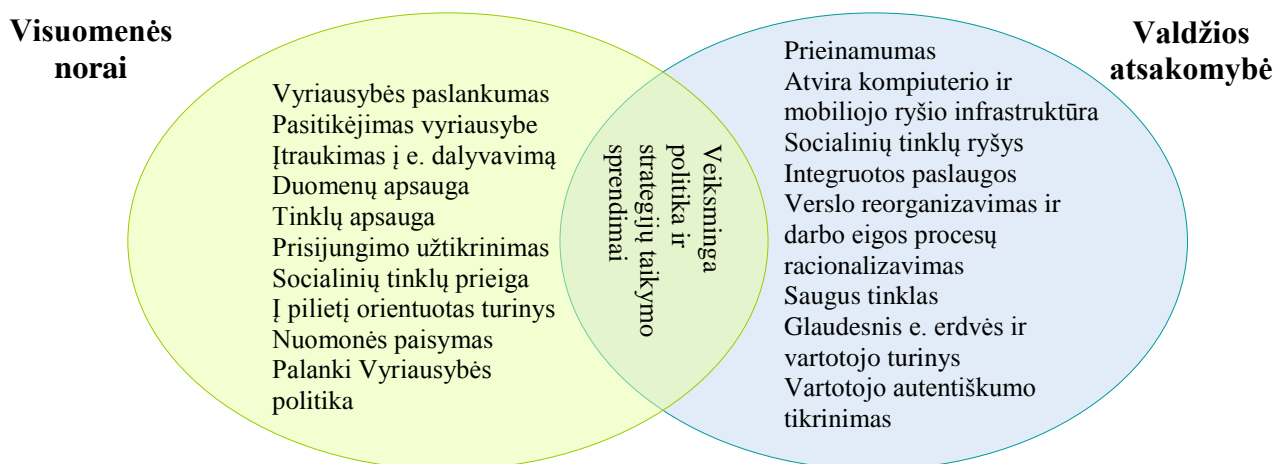
10 pav. Piliečių ir valdžios komunikacijos infrastruktūra

(E-participation between Citizens and Government, internetas, žiūrėta 2011 08 04).

Interneto pagalba diegdamos e. konsultacijos galutiniams vartotojams. Internete teikiamas Vyriausybės politikos projektų įgyvendinimas turi atnešti didelių struktūrinių permainų. Tai leidžia keisti ir tobulinti valdymo struktūrą, iš valstybės tarnautojų reikalauti geriau ir produktyviau dirbti. Internetinis e. sprendimų priėmimas reikalauja siekti naujų žinių ir įgūdžių — visų pirma gerai perprasti informacines technologijas, gebėti taikyti šias žinias praktiškai.

Skaidresnis valstybės valdymas, valstybės tarnautojų asmeninė atsakomybė, aiški atskaitomybės sistema, skaidrūs sprendimų priėmimo mechanizmai — tai tik keletas tiesiogiai su valdymu susiję naudos aspektai. Tačiau šie veiksniai yra labai svarbūs siekiant užtikrinti sėkmingą e. vyriausybės iniciatyvą informacinių sistemų plėtroje (Raman et al, 2007, p. 433).

Šiuolaikinių informacinių sistemų plėtra formuoja naujus visuomenės poreikius ir didina valdžios atsakomybę. Išsivysčiusiose pasaulio šalyse bendravimas pagal ašį — valdžia ir pilietis, jau seniai vyksta ne tik tradiciniu, bet ir elektroniniu būdu. Tikslingas ir greitas apsispyrimas informacija ir bendravimas virtualioje erdvėje artimiausiu metu šiuolaikiniuose piliečių ir valdžios santykiuose didina e. demokratiją, o platus IS pritaikymas prisideda prie darnios e. visuomenės plėtos. Siekiant įvertinti kaip Lietuvoje įgyvendinama e. valdžios ir visuomenės santykių plėtra, toliau pateikiama Jungtinių Tautų viešojo administravimo departamento siūlomas modelis.



11 pav. Elektroninės valdžios ir visuomenės sąryšio modelis

(Government — Citizen Relationship in e—Government, internetas, žiūrėta 2011 08 03)

11 pav. pateikta e. valdžios ir visuomenės santykių infrastruktūra sudaro realias prielaidas darniai e. valdžios informacinių sistemų plėtrai. Pateikti visuomeninių poreikių prioritetai turi formuoti valdžios atsakomybės vystymosi kryptis, jų pasiekimo būdus. Valdžios paslankumas ir teikiamos paslaugos turi ugdyti institucijų ir įstaigų kompetenciją, reikalingą kompleksinį ar dalinį visuomenės problemų nagrinėjimą, derinimą ir tikslinimą skirtą e. visuomenės poreikiams pasiekti.

Vertinant Lietuvos e. valdžios ir visuomenės sąryšį galima teigti, jog daugiausia orientuojamasi į nacionalinio lygmens paslaugų teikimą, o ne lokalinį ar regioninį. Lietuvos viešojo administravimo institucijų teikiamų e. valdžios paslaugų apimtys ir kokybė smarkiai skiriasi priklausomai nuo institucijos. Geriausiai išplėtotos yra verslui skirtos ir su jo atskaitomybe susijusios e. paslaugos. E. paslaugų apimtys laikui bėgant auga (tam didelį postūmį davė ES paramos lėšos, naudojamos e. valdžios paslaugų projektams įgyvendinti), todėl tikėtina, jog e. paslaugų pasiūla bendrąja prasme ateityje gerės.

Apibendrinant Lietuvos ir užsienio šalių informacinių sistemų plėtros perspektyvas paremtas pažangiausia užsienio ir Lietuvos praktika galima teigti, jog:

- e. paslaugų naudojimas Lietuvoje kol kas nėra didelis ir jis skiriasi priklausomai nuo paslaugų rūšies;
- aktyvesni vartotojai yra verslo subjektai;
- auga paklausa e. valdžios paslaugoms, kartu auga ir vartotojų reiklumas paslaugų kokybei;
- priklausomai nuo aktualumo bei paslaugų kokybės, skirtingų e. paslaugų vartojimas augs netolygiai (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p. 10).

Remiantis EGEP (eGovernment Economics Project) 2006 metų atliktais 25 ES šalių narių tyrimo duomenimis nustatyta, kad e. valdžios tikslai ir iniciatyvos tarp šalių stipriai skiriasi. Tyrimas šiuos tikslus suskirsto į kelias perspektyvų grupes: paslaugų, vartotojų, vyriausybės, ekonominius ir teisinius tikslus.

Tyrimas parodė, kad Lietuvoje e. paslaugų perkėlimas į virtualią erdvę yra viena iš prioritetinių sričių, tačiau tokios sritys kaip kokybė ar automatizavimas nėra įtrauktos kaip prioritetinės ar paskelbtos tarp tikslų paslaugų grupėje. Iš vartotojo perspektyvos Lietuva yra deklaravusi, socialinio prieinamumo, e. demokratijos, e. valdžios paslaugų vartojimo didinimo tikslus, tačiau pasigendama administracinio supaprastinimo ar pasitikėjimo, saugumo ir skaidrumo. Iš vyriausybės perspektyvos yra koncentruojamasi ties „back — office“ optimizavimu (kuris yra vienas pagrindinių prioritetų), tuo tarpu nėra atsižvelgiama į jungtinę įvairių vyriausybės lygmenų kooperaciją bei žmogiškųjų išteklių vystymą. Lietuvoje taip pat nėra diskutuojama apie ekonominę e. valdžios efektyvumą, kai tuo tarpu dauguma kitų ES šalių tai jau yra paskelbusios tarp savo tikslų (eGEP, 2006).

Vėlesnis Europos Komisijos atliktas tyrimas (2008) pateikia kitus pastebėjimus. E. valdžios strategija Lietuvoje yra suprantama kaip dalis platesnės informacinės visuomenės politikos, kurios tikslas yra efektyviai teikti aukštos kokybės paslaugas, o taip pat teikti visuomenei informaciją naudojantis informacinėmis technologijomis. Paslaugų perkėlimas į internetą Lietuvoje yra













numatytas ir darbe jau išnagrinėtais keturiais lygiais (žr. 5 pav.). E. valdžios tikslas yra pasiekti ketvirtąjį lygį, visišką interaktyvumą, kuomet vartotojas gali laisvai komunikuoti su institucijomis ir sulaukti atsakymų į jam rūpimus klausimus. Europos Komisija (2008) taip pat pabrėžia telefoninio ryšio svarbą, nes dar vis yra vartotojų, kurie neturi sąlygų naudotis internetu. Tai reiškia, kad visiško lankstumo paslaugas teikiant tik internetu pasiekti gali nepavykti. Vystant naujus viešųjų paslaugų teikimo metodus, egzistuojantys ir plačiai naudojami tradiciniai metodai vis dar bus naudojami, tačiau taip pat turės būti užtikrinta, kad augant vartotojų, besinaudojančių paslaugomis internetu skaičiui, tradicinių paslaugų teikimo priemonių skaičius palaipsniui bus mažinamas (eGEP, 2008).

Europos Komisija tikisi, kad e. valdžios koncepcija bus įgyvendinta visuose valdžios ir savivaldybės lygmenyse ir tam bus įgyvendintos viešojo administravimo reformos. Galiausiai pabrėžiama, kad kiekvienas e. valdžios projektas numato ilgalaikius ir trumpalaikius tikslus, ir kad didelis dėmesys Lietuvoje turi būti skiriamas projektų vystymo valdymui ir kontrolei.

Šiandien E. valdžia yra svarbus viešojo sektoriaus įrankis užtikrinantis visuomenės vystymąsi tiek nacionaliniu, tiek tarptautiniu mastu. Daugelis šalių susiduria su E. valdžios transformacijomis, kurios siekia atgaivinti viešąjį administravimą ir atnaujinti viešojo valdymo tarnybą. Jungtinių Tautų viešojo administravimo specialistai atliko e. valdžios brandos tyrimą įvairiose pasaulio šalyse ir pateikė e. vyriausybės pasirengimo reitingo rodiklius. 1 lentelėje parodyti reikšmingiausių šalių tyrimo analizės rezultatai. Detalus, 50 — ties pasaulio šalių e. valdžios lyginamasis reitingas pateiktas 2 priede.

5 lentelė

E. valdžios pasirengimo 2010 m. lyginamoji analizė
(UN e-Government Readiness Index, internetas, žiūrėta 2011 07 30).

Rangas	Šalis	Rodiklis	Rangas	Šalis	Rodiklis
1	 Pietų Korėja	0,8785	20	 Estija	0,6965
2	 JAV	0,8510	28	 Lietuva	0,6295
3	 Kanada	0,8448	37	 Latvija	0,5826
4	 Anglija	0,8147	46	 Kazachstanas	0,5578
5	 Nyderlandai	0,8097	47	 Rumunija	0,5479
6	 Norvegija	0,8020	50	 Kuveitas	0,5290

* Rangas — užimama vieta tarp šalių

* Šalis — valstybė, kurioje buvo atliktas tyrimas

* Rodiklis — skaitinis šalies indeksas

Lentelėje pateikti duomenys rodo, kad aukščiausi e. valdžios rodikliai elektroninėje erdvėje yra Pietų Korėjoje, JAV, Kanadoje ir kt. Lietuva tarp tyrimo dalyvavusių šalių užima 28 poziciją ir surenka apie 50 proc. pasaulio šalių plėtros indekso, formuojant ir pertvarkant elektroninę valdžią. Tyrimo rezultatai leidžia daryti išvadą, kad Lietuvos investicijoms į e. valdžios projektus šiandien jaučiama lėšų stoka, atskaitomybės stoka, nepakankamai diegiamos techninės naujovės ir daugiausia orientuojasi į nacionalinę plėtrą. Lietuvai diegiant e. valdžios procedūras trūksta įgūdžių, pastebimi e. valdžios programų stebėsenos ir vertinimo sunkumai. Todėl dar būtina mokytis, e. vyriausybės komandos turi dirbti nuolat, būtina siekti plėsti ir gerinti visuomenei teikiamas paslaugas ir vykstančius procesus.

Apibendrinant pateiktus tyrimus paremtus pažangiausia užsienio ir Lietuvos praktika galima teigti, kad pokyčiai Lietuvoje susiję su e. valdžios projektų įgyvendinimu ir valstybės valdymo modernizavimu numatomi labai ryškūs. Informacinių technologijų taikymas ir visų jų galimybių panaudojimas turėtų gerokai pakeisti visuomenės sampratą apie tai, koks turi būti valdymas, kokia ir kaip turi būti atliekama kontrolė, kaip turi būti atsiskaitoma už darbo rezultatus, kaip turi būti vertinamas valstybės tarnautojų veiklos efektyvumas. Tai turės įtakos tiek gyventojams, tiek institucijoms. Didelių pokyčių laukiama ir gyventojų aptarnavimo, informacijos valdymo, sprendimų priėmimo srityse. Numatomi pokyčiai gali būti apibūdinami kaip vis prieinamesnis internetas, kompiuterinė technika ir IS.

Kuriamos naujos viešosios paslaugos kurių dėka tinkamai pritaikius informacines technologijas, galima sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir viešųjų paslaugų, ginti gyventojų interesus visame IS tinkle, padėti neįgaliesiems lengviau integruotis į visuomenę, ir teikti viešąsias paslaugas įvairiais nuotoliniais būdais. Todėl siekiant didesnio e. valdžios ir visuomenės ryšio būtina diferencijuoti viešąsias paslaugas pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti gyventojų grupių tikslines reikmes, jautriau reaguoti į gyventojų pranešimus apie viešųjų paslaugų kokybę ir turinį, būtina įtraukti gyventojus į viešųjų paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą. Informacinių technologijų pritaikymas ir atsirandančios galimybės teikti viešąsias paslaugas elektroniniais kanalais suteikia galimybę geriau aptarnauti gyventojus.

Kadangi internetas užtikrina viešųjų paslaugų teikimo galimybes 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, e. valdžios paslaugas gyventojai galės gauti patogiu laiku ir jiems patogioje vietoje. Viešajam administravimui e. valdžia yra priemonė įgyvendinti valstybės valdymo reformą ir ateityje ji turi tapti priemonė valstybės funkcijoms atlikti. Padedant informacinėms technologijoms, gali būti efektyviai įdiegti jos ideologiniai pamatai — orientuotis į vartotoją ir pritaikyti e. valdžios valdymo modelius institucijų darbe.

2. INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS IR ĮGYVENDINIMO POLITIKA VIEŠOJO SEKTORIUJE KONTEKSTE

Šiame skyriuje empirinio tyrimo pagrindu analizuojamas kintantis požiūris į viešojo sektoriaus institucijų vaidmenį ir veiklą informacinių sistemų plėtros kontekste. Visų pirma nustatomas ir įvardinamas tyrimų metodas, kuriuo bus siekiama įvardinti pokyčius, kurie vyksta viešojo administravimo įstaigų informacinėse sistemose. Analizuojant Lietuvos viešojo sektoriaus institucijų vykdomus projektus, kurie susiję su IS plėtra, pastebima, kad dėmesys paslaugų skaičiaus didinimui yra didelis ir nuolatiniai sistemų tobulinimai leidžia vis paprasčiau jomis naudotis. Tiriant įgyvendinimo procesus, buvo atliekamos apklausos ir gauti ekspertų atsakymai leido išsamiau susipažinti su ir įvertinti sistemos veiklą, jos tobulinimo galimybes.

2.1. Tyrimo metodologinės strategijos ir metodai

Interviu yra vienas svarbiausias duomenų rinkimo metodas, naudojamas tyrimui reikalingai informacijai gauti betarpišku, kryptingu apklausėjo (tyrėjo, interviu gavėjo) pokalbiu su respondentu. Šio pokalbio iniciatorius yra apklausėjas, jis vadovauja pokalbiui, o respondentas yra informacijos šaltinis. Apklausėjas, užduodamas klausimus, nukreipia pokalbį jo tyrinėjama tema. Interviu yra svarbiausias kokybinio tyrimo duomenų rinkimo būdas (Valackienė, Mikėnė, 2008, p. 131).

Kaip teigia A. Cropley (2002), 90 proc. kokybinių tyrimų duomenų yra surenkama, naudojant interviu, kaip duomenų rinkimo metodą. Tam pritaria ir S. Girdzijauskienė (2006), nurodydama, kad interviu galima naudoti, kaip pagrindinį duomenų rinkimo metodą. Dėl šios priežasties pasirinktas duomenų rinkimo metodas — interviu.

Interviu apima informantų klausinėjimą ir įdėmų klausymąsi. Interviu, kaip kokybinių duomenų rinkimo metodo taikymas grindžiamas prielaida, kad prasminga sužinoti informantų požiūrius, vertinimus ir įsitikinimus (Frechtling, Sharp, 1997). Interviu siekiama suvokti informantų patirtį, sužinoti nuomones tiriamu klausimu, kurias jie išsako savais žodžiais. Vertinant interviu tipologiją formalios sandaros požiūriu, pasirinktas struktūrizuotas interviu, kai tyrėjas užduoda klausimus, kuriuos yra numatęs iš anksto. R. Berry (2012) struktūrizuotą interviu vadina giluminiu, nes nepaisant tyrėjo klausimų ir struktūravimo, pažymi, kad juo siekiama kruopščiai ištirti nuomones, požiūrius ir patirtis. Individualųjį, giluminį, struktūrizuotą interviu šis mokslininkas apibrėžia kaip kokybišką pokalbį, kurį tyrėjas organizuoja siekdamas gauti informacijos, padėsiančios jam visapusiškai suprasti informanto požiūrį arba situaciją ir atskleisti naujų įdomių tyrimo rezultatų.

Struktūrizuoto kokybinio interviu metu tyrėjas laikosi taisyklių, nekeičia klausimų ir siekia atvirų atsakymų. Šis interviu būdas yra pats veiksmingiausias leidžiantis sumažinti tiriamųjų šališkumą ir palyginti informantų atsakymus. Pagrindinis privalumas — skirtingų nuomonių apibendrinimas.

S. Girdzijauskienė (2006) teigia, kad ruošiantis interviu pirmiausia būtina suformuluoti interviu tikslą ir numatyti klausimus. Ji nurodo, kad interviu kokybė priklauso nuo tinkamai sudaryto klausimyno ir laiku užduodamų klausimų. Būtų klaidinga manyti, kad reikia stengtis dirbtinai sudaryti kuo didesnę klausimyną. Metodologiniu požiūriu, geriau mažiau klausimų, negu daug, bet pagrįstų. Metodologinėje literatūroje J. Frechtling, L. Sharp (1997) nurodo, kad iš anksto numatyti interviu klausimai jį labiau susistemina, interviu būna išsamesnis.

Individualiojo giluminio interviu metu gauti duomenys bus įrašyti, jei informantas neprieštaraus. Nors interviu garsas bus įrašomas, tyrėjas žymės pastabas apie pokalbio eigą, informanto pasisakymus, informanto savybes, kalbos ypatumus, savo pastebėjimus dėl interviu detalių. Šie užrašai bus naudojami atkuriant pokalbį ir analizuojant interviu rezultatus. B. Bitinas (2008) pažymi, kad šis fiksavimo būdas tinka tada, kai tyrėjas turi pakankamai laiko tyrimui atlikti ir gauna detalią respondentų pasisakymų informaciją. Pagrindinis privalumas — gaunamų duomenų išsamumas. Vėliau išanalizuotas tekstas bus tyrėjo ir informanto suderintas, nes tai yra jų bendras darbas. Šis būdas leis padidinti tyrimo išvadų vidinį validumą.

Metodologinėje literatūroje pateikiama pasiūlymų, kaip formuluoti klausimus, kad jie būtų teisingai suprasti. Pavyzdžiui S. Kvale (1996) siūlo trumpus, aiškiai suformuluotus klausimus, vengiant žargono. Čia svarbu ne tik minties, bet ir artikuliacijos aiškumas. Ypač svarbus yra išklausinėjimas, kuris padeda gauti iš informanto išsamesnius atsakymus ir taip labiau įsigilinti į tiriamo objekto detales. Metodologai A. Cropley (2002), ir R. Berry, (2012) pataria išklausinėti taip:

- pakartoti paskutinį teiginį klausiamąja forma;
- paprieštarauti informantui ir taip paskatinti jį pagrįsti savo nuomone;
- paskatinti informantą paaiškinti atsakymą;
- paprašyti pateikti pavyzdžių;
- paprašyti įrodyti išsakytus teiginius;
- atsiliepti į informanto atsakymą neverbaliniais ženklais (pavyzdžiui, galvos linktelėjimu);
- pagirti informantą, siekiant paskatinti jo detalių pasisakymą;
- rodyti supratimą.

B. Bitinas rekomenduoja pradėti interviu nuo pasisveikinimo, prisistatymo, padėkos, kad informantas sutiko duoti interviu. Būtina pasakyti, kad įsipareigojama laikytis tyrimo etikos taisyklių, reikia suderinti planuojamą interviu trukmę, paaiškinti ko tikisi iš informanto. S.

Girdzijauskienė (2006) nurodo, kad tipiškas giluminis interviu turėtų trukti nuo 40 minučių iki valandos. Bet kuriuo atveju tyrėjui, reikia prisitaikyti prie informanto siūlomo interviu laiko. Galimi atvejai, kai interviu laikas pailgėja: jeigu tyrėjas ir informantas taip susidomėję aptariama tema, kad nenori interviu baigti, tokia trukmė pateisinama; nepateisinama tada, kai tyrėjas naudoja spaudimą ir dirbtinai tęsia interviu laiką. Individualiojo giluminio interviu pabaigoje tyrėjas informanto turi paklausti, ar šis nenorėtų papildyti savo pasisakymo tiriamos problemos klausimu. Išklauses atsakymą turi padėkoti už interviu ir atsisveikinti.

2.2. Tyrimo instrumento pagrindimas

Tyrimo instrumentas – interviu protokolas buvo konstruojamas remiantis F. Webster, J. Becker, D.L. Holzman bei kt. autorių teorinėmis išvalgomis elektroninės valdžios ir jos instrumento – informacinių sistemų plėtros klausimais bei egzistuojančia praktika. Tyrimo instrumentą sudaro trys dalys. Pirmojoje dalyje siekiama išsiaiškinti teorinį tyrimo pagrindą pagal įvairių autorių tyrimo metodus. Antroje dalyje aptiekamas tyrimas, kurio metu apklausiami trijų organizacijų specialistai. Trečioje dalyje pateikiama rezultatų analizė ir pasiūlymai

6 lentelė. Tyrimo instrumento teorinis pagrindas

<i>Tyrimo koncepcijai</i>	<i>Kriterijai</i>	<i>Autoriai</i>
IS plėtra viešajame sektoriuje	Visuma institucijų, kurios yra išlaikomos iš suformuotų biudžetų ir IS sukurta infrastruktūra. Kokie sprendimai yra priimti siekiant užtikrinti skladų IS veikimą. Naudojami tinkami sprendimai ir atskiros plėtros koncepcijos.	R.Gudauskas, 2011.
IS plėtra — dėl visame pasaulyje plintančių informacinių sistemų ir ryšių technologijų, informacinės visuomenės samprata prasiplečia iki žinių visuomenės. Tai mąstymas ir valdymas.	Žinių visuomenės koncepcija apima informacines technologijas, kaip socialines, kultūrinės, ekonomines ir politines plėtros perspektyvas ir geriau užfiksuoja informacinių sistemų plėtros sudėtingumą ir vykstančių pokyčių dinamiškumą visuose visuomenės sektoriuose. Tinkami sprendimai ir atskiros plėtros koncepcijos. Rengiant ir įgyvendinant IS Lietuvoje būtina remtis pažangių užsienio šalių	B. Melnikas, 2001. P. F. Drucker, 2011. D. Bell, 2011.

	patirtimi, kurios turi didesnius IS formavimo pagrindus.	
Dėl visame pasaulyje plintančių informacinių sistemų ir ryšių technologijų, informacinės visuomenės samprata prasiplečia iki žinių visuomenės.	Žinių visuomenės koncepcija apima informacines technologijas, kaip socialines, kultūrinės, ekonominės ir politinės plėtros perspektyvas ir geriau užfiksuoja informacinių sistemų plėtros sudėtingumą ir vykstančių pokyčių dinamiškumą visuose visuomenės sektoriuose.	P. F. Drucker, 2011. D. Bell, 2011.
Informacinė visuomenė — tai intelektinė nuosavybė, socialinis ir techninis ekonominio vystymosi stimulatorius.	Naujos informacinės visuomenės formavimas ir šio amžiaus socialinių pokyčių ir informacijos politika. Krypčių ir politikos sisteminis vientisumas, jų koreliacija	J. Becker, 2006. D. L. Holzman, (2009). S. J. Lukasik, 2008. R. O. Mason 2009. B. Kling, 2009.
Informacinių sistemų plėtros sritys skatina pasaulinės informacinės visuomenės raidą.	Technologiniai (kabelinė, kompiuterinė komunikacija, internetinės informacijos paslaugos). Ekonominės vertės augimas — BVP dalis, kurią sukuria informacijos verslas. Geografinė vieta ir nuotolis, informacijos tinklai, susiejantys vietas. Pagrindiniai požymiai — didesnis informacijos kiekis ir informacijos srauto greitis. Technologiniai sprendimai leidžia priimti sprendimus daug greičiau, adekvačiai gyventojams reaguoti į teikiamas el. paslaugas viešajame sektoriuje.	F. Webster, 2006.
IS plėtros programos skatinamos ir motyvuojamos taikant įvairius ES institucinius modelius.	Kiekviena ES valstybė individualiai pasirenka priemones ir veiksmus, kuriais siekiama įgyvendinti informacinių sistemų plėtrą.	W. Polt, 2004. J. Schindler, 2003. P. den Hertog, 2005. H. den Groot,

		2005.
Informacinių sistemų paskirtis, jų vartotojai.	Užtikrinti vartotojui svarbios informacijos teikimą ir efektyvų jos naudojimą. Visos informacinės technologijos. Kompiuteriai ir internetas yra tik informacijos gavimo bei saugojimo priemonės. Viešasis administravimas ir visos jo struktūros turi atitikti modernizavimą informacinėmis sistemomis.	N. Paliulis, 2004. E. Chlivickas, 2004 A. Pabedinskaitė, 2004. D. H. Rosenbloom, 2009. Z. Brazaitis, 1998. T. Brazaitienė, 1998.
Viešojo sektoriaus institucijų paslaugų kaita į e. paslaugas.	Naudojantis ES sukurtas e. paslaugų modeliais, taikomos sisteminės priemonės perkeltant paslaugas į e. erdvę.	C. Candagnone. 2008. T. A. Undheim, 2008.
IS viešajame sektoriuje tobulinimas, modernizavimas, plėtimas ir sisteminimas su įvairiomis institucijomis	Pasitelkiant įgytą patirtį, naudojantis ES inovacijų programomis, tobulinamos sistemos, plečiamos galimybės, didinamas prieinamumas naudotis el. paslaugomis.	V.D Ndou 2011.

Apibendrinimas.

Šio interviu tikslas — nustatyti, išanalizuoti ir įvertinti praktines informacinių sistemų plėtros galimybes viešajame sektoriuje. Kadangi apklausai buvo pasirinktos trys Šiaulių miesto viešojo sektoriaus organizacijos – Šiaulių darbo birža, VMI Šiaulių skyrius bei teritorinė Šiaulių darbo birža, klausimai buvo formuluojami taip, kad atspindėtų IS kūrimą, diegimą ir tobulinimą. Visiems šiems kriterijams atskleisti gauti šių institucijų specialistų atsakymai.

Vienas svarbiausių dalykų – tikslų formulavimas ir kaip siekiama juos įgyvendinti. Todėl tikslinga išsiaiškinti kaip kiekvienoje organizacijoje vyksta IS veiklos ir plėtros organizavimas. Kaip organizuojamas informacinių sistemų plėtros procesas Jūsų organizacijoje (viešajame sektoriuje)?

Organizuojant įvairių projektų įgyvendinimą, būtina identifikuoti teigiamus dalykus, kurie, visų pirma, yra siekis prieš įgyvendinimą ir tikslas pradėjus projekto vykdymą. Kokius teigiamus aspektus galima pažymėti organizuojant informacinių sistemų plėtros procesą?

Ne visi projektai ir idėjos būna sėkmingai įgyvendinami ir pasiekiamas suplanuotas tikslas. Atsitinka taip, kad tam tikros sisteminės problemos veikia, arba atsiranda nenumatyti atvejai. Natūraliai kyla klausimas kaip tokiu sunkumus atpažinti. Su kokiais sunkumais susiduriama organizuojant informacinių sistemų plėtros procesą?

Lietuvoje siūlomos idėjos ir projektai turi būti adekvatūs realioms dalykams. IS aplinka Lietuvoje yra itin gerai išvystyta, todėl būtina greita ir adekvati reakcija į technologinius iššūkius. Ar informacinių sistemų plėtros proceso organizavimo metodai yra adekvatūs šiandieninės visuomenės iššūkiams ir reikalavimams?

Naujos idėjos ir siūlymai atsiranda esant kryptingai veiklai. Numatant ateities tikslus ir įgyvendimo planus, galima pasiekti, kad visi užsibrėžti tikslai būtų pasiekti. Kokie esminiai žingsniai turėtų būti žengti informacinių sistemų plėtros atžvilgiu?

Lietuvoje labai didelis dėmesys skiriamas spartaus interneto teikiamų galimybių išnaudojimui.

Gyventojų kompiuterinės žinios yra pakankamai aukšto lygio, kad jie galėtų naudotis teikiamomis viešojo sektoriaus organizacijų paslaugomis. Kokios informacinių sistemų plėtros sritys labiausiai skatina informacinės visuomenės raidą?

Kiekvienas projekto įgyvendinimui reikalingi finansiniai resursai, kurie užtikrintų projektavimą, įgyvendinimą, tobulinimą ir plėtrą. Skirtingos organizacijos turi biudžetus, kurių formavimas pagrįstas prioritetų nustatymu. Kuriais resursais užtikrinamas informacinio aptarnavimo ir informacinių sistemų diegimas bei vartojimas.

Pagrindinės kryptys, kurios užtikrina projektų kūrimą, jų įgyvendinimą, turi savo privalumus ir stipriąsias puses. Kokias pagrindines informacinių sistemų plėtros stipriąsias puses įvardytumėte?

Neišvengiamai turi būti numatyta tam tikra biudžeto dalis, kuri bus skirta IS diegimui ir palaikymui, todėl iš anksto turi būti numatytas biudžetas tai sričiai. Kokia Jūsų organizacijos biudžeto dalis skiriama informacinių sistemų plėtrai ir jų tobulinimui?

Lietuva, būdama visaverte ES nare, semiasi patyrimą iš kitų šalių, taikydama jų valdymo ir administravimo modelius. Galima naudotis ne tik žmoniškųjų resursų valdymo modeliais, bet ir pasinaudoti IS taikymo patirtimi. Ar IS plėtros programos pakankamai skatinamos ir motyvuojamos taikant įvairius ES institucinius modelius.

Neužtikrinant pakankamo dėmesio sričiai, kuri neatsiejama nuo organizacijos darbo veiklos, kai kurie projektai ir idėjos gali būti slopinami. Todėl argumentuotai kyla klausimas apie IS skiriamą dėmesį. Ar Lietuvos viešojo administravimo institucijos ir įstaigos e. valdžios plėtrai skiria pakankamai dėmesio?

Laisvojoje rinkoje veikianti konkurencija skatina tobulėti ir kurti vis geresnius produktus. Viešajame sektoriuje toks konkurencijos propagavimas gali būti ydingas. Ar teisės aktai rengiami, pagal Europos Sąjungos reguliavimo sistemą skatina konkurenciją, elektroninių ryšių tinklų plėtrai?

Vienas iš pagrindinių IS krypčių, kurios turėtų būti įgyvendinamos – bendros sistemos sukūrimas, kuomet vartotojas galėtų pasinaudoti daugeliu viešojo sektoriaus institucijų paslaugomis naudodamasis vienos sistemos galimybėmis. Ar IS infrastruktūros jungia apskričių ir savivaldybių centrus, ir ar paslaugų vartotojai gali pasinaudoti šių tinklų teikiamomis galimybėmis?

Įdiegti sistemą galima greitai ir nesunkiai, tačiau prieš tai turi būti sudarytos galimybės ja pasinaudoti. Ne visada ir visur tokios galimybės pilnai suteikiamo ar išnaudojamos. Ko trūksta, kad būtų Lietuvos miestuose būtų sudaryta pakankama galimybė naudotis elektroninių ryšių tinklu?

Informacija, kuri patenka į sistemą ir ja naudojamas, turi būti prižiūrima ir, svarbiausia, saugi. Ar užtikrintas valstybinio duomenų perdavimo tinklo saugumas?

Atsižvelgiant į įvairius statistinius duomenis, galima priimti atitinkamus sprendimus. IS srityje tai itin aktualu. Ar šiandieniniai kompiuterinės įrangos naudojimo rodikliai užtikrina informacinių sistemų plėtrą? Ar Jus patenkina interneto naudojimo namų ūkiuose rodikliai?

Pasiūlos ir paklausos balansas turi būti išlaikytas net ir viešajame sektoriuje, kuris, daugumos atveju, nekuria tiesioginės materialios naudos, kuomet siūlomi tokie produktai, kurių reikalauja rinka. Šiuo atveju veikia paklausa, kurią inspiruoja technologinės tendencijos. Ar pakankama e. paslaugų pasiūla visuomenei?

Pasiūlymai turi būti formuojami ne tik iš aukščiausios valdymo grandies, bet ir sulaukiama iš tų, kurie tiesiogiai naudojami sistema, mato jos trūkumus ir privalumus. Jūsų pasiūlymai IS naudojimo viešojo administravimo institucijose ir įstaigose poreikiams patenkinti ir informacinių sistemų plėtros procesui gerinti.

KITI DUOMENYS

Tema: informacinių sistemų plėtra viešajame sektoriuje Lietuvos ir užsienio šalių lyginamoji analizė.

Ižanga. Interviu pasirinktas kaip vienas iš svarbiausių kokybinio tyrimo duomenų rinkimo metodų. Ekspertai savo žodžiais atsakys į pateiktus klausimus ir apibūdins svarbiausius informacinių sistemų plėtros galimybių viešajame sektoriuje aspektus. Tai padės suvokti ekspertų požiūrius, nuomones ir įsitikinimus IS plėtros atžvilgiu.

Kokybiniai tyrimai pasirinkti ieškant gilesnio ryšio, kurį sunku paaiškinti statistiškai. Interviu bus įrašytas, o vėliau perrašytas į tekstinį variantą. Tekstas su visų tyrime dalyvavusių pokalbiais bus skaitomas ieškant raktinių — vienodų žodžių, apibūdinančių problemą. Raktiniai

žodžiai bus suskirstomi į temas ir potemes. Tuomet naudojant įvairias mokslininkų pateiktas teorijas bus ieškoma atsakymų kodėl tai vyksta, kaip vyksta ir kokios pasekmės gali būti, jeigu šios problemos nebus pradėtos spręsti.

Tikslas. Šio interviu tikslas — nustatyti, išanalizuoti ir įvertinti praktines informacinių sistemų plėtros galimybes viešajame sektoriuje.

2.3. Tyrimo imties charakteristika

Bendri duomenys.

Šiaulių apskrities valstybinė mokesčių inspekcija IS priemonėmis teikia mokesčių mokėtojams informaciją, reikalingą tinkamam mokestinių prievolių vykdymui apie teisės aktų nuostatų taikymą, teisės aktų pasikeitimus, mokestinių procedūrų atlikimo tvarką. Valstybinė mokesčių inspekcija teikia visokeriopą pagalbą mokesčių mokėtojams, tuo tikslu yra įkūrusi konsultacinės medžiagos duomenų bazę KMDB, kurioje skelbiami mokesčių paaiškinimai ir komentarai, mokesčių apskaičiavimui ir sumokėjimui reikalinga informacija, populiariausi klausimai ir atsakymai į juos. Naudodamiesi KMDB, visi mokesčių mokėtojai gali savarankiškai ieškoti atsakymų su nuorodomis į juos reglamentuojančius teisės aktus ir į kitus jiems rūpimus klausimus.

Šiaulių teritorinė darbo birža įgyvendindama valstybines užimtumo garantijas darbo rinkoje, padeda ieškantiems darbo žmonėms įsidarbinti, aprūpina darbdavius reikiama kvalifikuota darbo jėga, įtraukia registruotus darbo biržoje asmenis į gyventojų užimtumo programas, moka bedarbiams nedarbo draudimo išmokas. Siekiant darbo biržos teikiamų paslaugų kokybę priartinti prie ES užimtumo lygio, būtina plėsti ir modernizuoti teikiamas paslaugas bedarbiams IS technologijomis, IS pagalba vykdyti aktyvią veiklą ES užimtumo tarnybų tinkle, plėsti informavimo, konsultavimo bei profesinio orientavimo paslaugų spektrą naudojant naujausias informacines technologijas. Šiaulių teritorinė darbo birža siekia vis didesnio IS diegimo ir panaudojimo, plečia informavimo, konsultavimo bei profesinio orientavimo paslaugų spektrą naudojant pažangias informacines technologijas.

Šiaulių rajono savivaldybė tvarko savivaldybės IS duomenų bazes ir programas, atlieka sistemine ir tinklinę kompiuterinių programų priežiūrą. Savivaldybės informatikos skyrius sprendžia šiuos uždavinius:

- taiko pažangias informacines technologijas savivaldybės valdymo kokybei gerinti;
- užtikrina informacinių sistemų plėtrą savivaldybėje;
- skatina žinių visuomenės vystymąsi;
- remia elektroninio valdymo plėtrą savivaldybėje;

- vykdo viešuosius pirkimus skyriaus kompetencijai priklausančiais klausimais.

Savivaldybės informatikos skyrius, įgyvendindamas jam pavestus uždavinius, atlieka šias funkcijas:

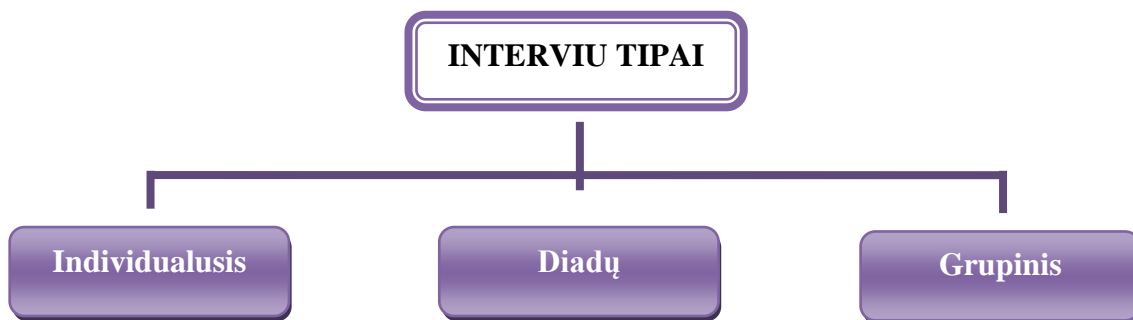
- organizuoja informacinių technologijų plėtrą savivaldybėje;
- rengia kompiuterinės ir programinės įrangos darbą reglamentuojančius dokumentus, organizuoja jų vykdymą;
- koordinuoja savivaldybės administracijos skyrių ir tarnybų veiklą, įsigyjant ir diegiant kompiuterinę techniką bei programinę įrangą, kontroliuoja jų vykdymą;
- įsigyja kompiuterinės technikos eksploatacines medžiagas ir įrenginius, vykdo savivaldybės kompiuterizavimo programas;
- pagal savo įgaliojimus rengia administracijos direktoriaus įsakymų, mero potvarkių ir Tarybos sprendimų projektus savivaldybės kompiuterizavimo klausimais;
- padeda savivaldybės administracijos darbuotojams išmokti ir panaudoti kompiuterines programas, prižiūri ir tobulina naudojamąs programas;
- kontroliuoja kompiuterinių duomenų bazių naudojimą, užtikrina jų saugumą;

Savivaldybės informatikos skyrius, įgyvendindamas šiuos uždavinius organizuoja ir prižiūri savivaldybės interneto svetainės bei elektroninio pašto sistemų darbą, organizuoja ir koordinuoja gyvenamosios vietos deklaravimo duomenų ir gyvenamosios vietos neturinčių asmenų apskaitos tvarkymą ir vykdo kitas teisės aktų numatytas funkcijas skyriaus kompetencijos klausimais.

Visus interviu galima suskirstyti į tipus, remiantis interviu dalyvaujančių informantų skaičiumi (1 pav.).

Kai informantas yra vienas, interviu yra individualusis. Jei informantai du — diadų interviu. Kai trys ir daugiau informantų — grupinis interviu.

Informantų imtis, atliekant kokybinius tyrimus, labiausiai priklauso nuo tyrimo tikslo ir duomenų rinkimo metodo. Individualusis giluminis interviu šiuo požiūriu turi tam tikrų privalumų. Pavyzdžiui P. Hague, N. Hague ir C. A. Morgan (2004) nurodo, kad dažniausiai pakanka 3 individualių interviu. Jeigu interviu dalyvauja daugiau informantų, tai tiesiog greičiau atsakoma į visus klausimus ir sugaištama mažiau laiko.



1 pav. Interviu tipologija tyrimo imčiai nustatyti

(Bitinas ir kt. 2008, p. 155)

Buvo atlikti trys interviu su trijų institucijų atstovais: Šiaulių mokesčių inspekcija, Šiaulių darbo birža ir Šiaulių rajono savivaldybė. Duomenys rinkti interviu metodu, kurių sudaryti klausimynai apėmė specifinius klausimus, parengtus atsižvelgiant į nagrinėjamos temos pobūdį. Tyrimu siekiama apibūdinti informacinių sistemų plėtros situaciją ir plėtros galimybes viešajame sektoriuje ir detalai išanalizavus šį procesą aktualiai pateikti tyrimo rezultatus.

Taikant individualųjį giluminį interviu, mokslininkai siūlo imties dydį nustatyti nuo trijų iki dešimties respondentų. Pavyzdžiui J. Nielsen (2003) kokybės tikslais rekomenduoja apklausti 3 respondentus, nes jo manymu, jei renkamų duomenų informatyvumas nepakankamas į tyrimą galima įtraukti naujus, papildomus imties vienetus tol, kol pradeda mažėti gaunamų duomenų informatyvumas. Pavyzdžiui, jeigu tyrėjas atlikęs 10 individualiųjų giluminių interviu iš vienuoliktojo informanto esmėje nieko naujo nesužino, toliau tokiu būdu duomenų rinkti neverta. Atsižvelgiant į tokį kokybinio tyrimo imties dydžio savitumą, grindžiant tyrimo metodologiją numatytas tyrimo imties dydis 3 respondentai.

Taikant interviu, kaip duomenų rinkimo būdą, tiriamaoji imtis nustatyta atrenkant viešojo administravimo atstovus. Ji apribota iki 3 respondentų todėl, kad informantai bus pakankamai kvalifikuoti ir tiksliai galės atsakyti į klausimus, tyrimo rezultatų interpretavimui, išvadų formulavimui ir mokslinės ataskaitos teksto rengimui. Optimali interviu trukmė 1 val., maksimali — 2 val.

Tyrimo dalyvavo kiekvienos organizacijos viešųjų ryšių atstovai, kurie pagal savo kompetenciją ir surinktą informaciją iš specialistų, pateikė atsakymus į paruoštus klausimus. Klausimai buvo pateikti iš anksto, kad būtų galima paruošti tikslius atsakymus.

3. INFORMACINIŲ SISTEMŲ PLĖTROS POLITIKOS IR ĮGYVENDINIMO ŠIAULIŲ MIESTO VIEŠAJAME SEKTORIUJE TYRIMO REZULTATAI

Siekiant identifikuoti kuo aiškesnius kriterijus, pagal kuriuos kuriamos ir diegiamos informacinės sistemos viešajame sektoriuje, buvo pasirinktas interviu metodas. Informacija buvo renkama iš įstaigų, kurios tiesiogiai susiduria su IS naudojimu viešajame sektoriuje. Tiek organizacijos viduje, taikant ir priiminėjant sprendimus, tiek už organizacijos ribų yra naudojami duomenų bazėmis, kuriuose esanti informacija yra reikalinga paslaugų vartotojams.

Objektai, ties kuriais buvo fokusuojamas visas dėmesys – Lietuvos darbo birža, Valstybinė mokesčių inspekcija, bei Šiaulių miesto savivaldybė.

Lietuvos makroekonominė situacija rodo, kad nedarbo lygis yra aukštas (2012 lapkričio mėn. - 9,7 proc.), todėl bedarbių, registruotų teritorinėse darbo biržose yra daug. Jiems reikalinga patogi, laisvai prieinama laisvų darbo vietų paieška, todėl bedarbiai tiesiogiai susiduria su IS sprendimais, priimtais siekiant kuo greičiau aptarnauti žmones, taip pat suteikiant jiems galimybę greičiau susirasti darbą. Kuo didesnė imtis vartotojų, tuo aktualesnė tampa visos IS analizė. Vadovaujantis šiuo kriterijumi buvo pasirinkta analizuoti darbo biržos situacija, paslaugų prieinamumas ir kokybė.

Dar viena įstaiga, kurioje per paskutiniuosius 5 metus labai išaugo IS bazė – mokesčių inspekcija. Labai daug paslaugų yra teikiama elektroniniu būdu. Valstybinės mokesčių inspekcijos puslapis susistemintas, paslaugų vartotojai gali lengvai orientuotis jame. Siekiant sumažinti administravimą, padidinti darbo kokybę ir efektyvumą, daugelis reikalingiausių deklaracijų, formų, yra pateikiamos internetiniame puslapyje.

Su mokesčių mokėjimu, pajamų, turto deklaravimo, kitomis mokestinėmis prievolėmis susiduria daugelis Lietuvos gyventojų, todėl vartotojų imtis, besinaudojančių šiuo puslapiu – didelė, taip jie naudojami informacinėmis sistemomis viešajame sektoriuje.

Kiekviena miesto savivaldybė, siekdama geresnio darbo administravimo, paslaugų optimizavimo ir geresnės darbo kokybės, dalį savo teikiamų paslaugų perkėlė į internetą. Savivaldybė – miestą ir rajoną administruojanti įstaiga, todėl gyventojams yra ypač aktualus greitas ir patogus paslaugų teikimas, galimybė pasinaudoti reikalingais administravimo resursais. Todėl vertinant viešojo sektoriaus IS situaciją, buvo pasirinktas interviu su šios įstaigos atstovu.

Tyrimas buvo organizuojamas dviem etapais: visų pirma buvo siekiama susisteminti visus klausimus, kurie būtų užduodami skirtingų institucijų specialistams. Nefragmentuojant tam tiktų IS skirsnių, klausimai buvo sudarinėjami apžvelgiant planavimo, veikimo, tobulinimo aspektus, t. y. kaip planuojami IS pakeitimai, tobulinimai, kokia dabartinė situacija yra IS viešajame sektoriuje,

bei kaip vyksta visas IS planavimas. Antrasis etapas – interviu planavimas. Pasirinktos organizacijos turi savo atstovus spaudai, tai planavimas ir interviu vyko su ryšių su visuomene skyriaus specialistais. Kadangi jie nėra tiesiogiai susiję su IS, reikalinga informaciją specialistai gavo pasikonsultavę su kolegomis.

Klausimai visiems buvo pateikiami analogiški, o analizuojant atsakymus siekta identifikuoti tam tikras tendencijas, pagal kurias būtų galima daryti išvadas.

Kiekvienoje viešojo sektoriaus organizacijoje yra skirtingas darbų organizavimas, paskirstymas, jie atlieka skirtingas funkcijas, todėl ne visur yra vienodas IS paslaugų pasiūlymas. Analizuojant mokesčių inspekcijos, darbo biržos bei savivaldybės teikiamas paslaugas, galima daryti išvadą, kad jų paslaugomis gali naudotis didelė dalis gyventojų, todėl tokią apklausą daro reprezentatyvią ir pakankamą, kad būtų galima padaryti apibendrinančias išvadas.

3.1. Informacinių sistemų plėtros politika viešajame sektoriuje: SSGG analizė

SSGG analizė įgalina susikonsultuoti ties pagrindiniais strateginiais sprendimais, numatyti galimas klaidas, prieš joms atsirandant, ir suteikia galimybę nustatyti e. valdžios privalumus.

Lietuva, būdama nedidelė valstybė, turi galimybę prisitaikyti prie kintančių IS plėtros procesų ir spręsti elektroninės valdžios kūrimo problemas. Šiam tikslui pasiekti būtina panaudoti SSGG (SWOT) analizę.

1 lentelė

SSGG terminus apibrėžiantys kriterijai (sudaryta autorės)

TERMINAS	SKIRIAMIEJI KRITERIJAI
Stiprybės	Vidinės, esamos, statiškos, teigiamos
Silpnybės	Vidinės, esamos, statiškos, neigiamos
Galimybės	Išorinės, ateities, tendencijos, teigiamos
Grėsmės	Išorinės, ateities, tendencijos, neigiamos

*Sudaryta remiantis R. Jucevičiaus (1998), G. T. Palubinsko (1997) V. Obrazcovo 2006 ir A. Vasiliausko (2004) rekomendacijomis.

Analizės pavadinimo santrumpa sudaryta iš lietuvių ir anglų kalbos žodžių: *strengths* — privalumai, *weaknesses* — trūkumai, *opportunities* — galimybės, *threats* — grėsmės) (SWOT

Analysis Essays, internetas žiūrėta 2011 08 12). Remiantis 1 lentelėje pateiktais kriterijais toliau atliekama įvairių IS rodiklių analizė įtakančių e. valdžios plėtrą.

2 lentelė

Pagrindinių SSGG tendencijų analizė

(sudaryta autorės remiantis Lietuvos plačiajuosčio ryšio plėtros iki 2015 metų strategija)

<p style="text-align: center;">E. VALDŽIOS PRIVALUMAI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. EK įvertino LRV 2008 — 2012 m. pažangą e. valdžios plėtros atžvilgiu, gerai diegiamą IS infrastruktūra ir pažangą diegiant e. valdžios modelius savivaldybėse 2. Didžiuosiuose miestuose neblogai išvystyti operatorių elektroninių ryšių tinklai, kuriais gali būti teikiama prieiga prie plačiajuosčio ryšio tinklo. 3. Lietuvos viešojo administravimo institucijos ir įstaigos e. valdžios plėtrai skiria pakankamai dėmesio. 4. Teisės aktai rengiami, pagal Europos Sąjungos reguliavimo sistemą, jais siekiama skatinti konkurenciją, įtvirtinti palankią sistemą investicijoms ir elektroninių ryšių tinklų plėtrai. 5. Elektroninių ryšių infrastruktūros jungia apskričių ir savivaldybių centrus, segmente egzistuoja konkurencija, todėl kiti elektroninių ryšių tinklų ir paslaugų teikėjai gali pasinaudoti šių tinklų teikiamomis galimybėmis. 6. Lietuvos miestuose jau sudaryta galimybė naudotis elektroninių ryšių tinklu. 7. Stiprinamas valstybinio duomenų perdavimo tinklo saugumas, kuris yra sujungtas su Europos Sąjungos institucijų ir valstybių narių, valstybinių institucijų bei įstaigų nacionaliniais duomenų perdavimo tinklais. 	<p style="text-align: center;">E. VALDŽIOS TRŪKUMAI</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Žemi kompiuterinės įrangos naudojimo rodikliai. 2. Žemi interneto naudojimo namų ūkiuose rodikliai. 3. Maža pagyvenusių vartotojų geba naudotis IS. 4. Bloga dvipusio interaktyvumo padėtis. 5. Atsižvelgiant į vidutinį pajamų dydį, Lietuvoje pernelyg brangūs įrangos, reikalingos prisijungti prie duomenų perdavimo tinklų, komponentai. 6. Kai kuriose šalies gyvenamosiose vietovėse apskritai nėra galimybės gauti prieigą prie IS ryšio tinklų. 7. Per maža e. paslaugų pasiūla. 8. Nėra konkurencijos teritorijose, kur plačiajuosčio ryšio infrastruktūros prieigos prie šios infrastruktūros paslaugos neteikia ir neplėtoja nė vienas operatorius ar paslaugų teikėjas, arba teikia ir plėtoja tik vienas viešųjų elektroninių ryšių tinklų operatorius. 9. Nepakankamai detalizuotos teisės normos, nustatančios IS įrenginių ir tinklų įrengimą. 10. Nėra vienos institucijos, reguliuojančios elektroninių ryšių sritį ir e. paslaugas. 11. IS srityje egzistuoja skaitmeninių teisių apsaugos ir e. paslaugų saugumo problema. 12. Neatlikta IS naudojimo viešojo administravimo institucijose ir įstaigose poreikio analizė.
<p>IŠ IŠORĖS</p>	<p>IŠ VIDAUS</p>
<p style="text-align: center;">GALIMYBĖS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Naudojantis IS sudaromos didesnės galimybės plėtoti visų ūkio šakų prekių bei paslaugų gamybą ir eksportą, didinti visų ūkio šakų prekių ir paslaugų konkurencingumą. 2. Plėtojant IS sudaroma galimybė teikti e. paslaugas, mažinti nedarbą, išlaikyti aukštos kvalifikacijos specialistus, plėtoti nuotolinį mokymą ir darbą. 3. Siekiama sudaryti kuo tinkamesnes sąlygas panaudoti Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšas plačiajuosčio ryšio infrastruktūros plėtrai periferinėje / nekonkurencingoje šalies teritorijoje. 4. Sudaroma galimybė skatinti konkurenciją, teikiant prieigas prie interneto ir kitas elektroninių ryšių paslaugas. 5. Siekiama sudaryti galimybę sujungti plačiajuosčio ryšio tinklus, užtikrinant didelio pralaidumo saugaus duomenų perdavimo paslaugas, teikiant jas viešojo sektoriaus institucijoms bei įstaigoms. 	<p style="text-align: center;">GRĖSMĖS</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Spartesnė IS plėtra kitose ES valstybėse narėse gali mažinti Lietuvos konkurencingumą ES. 2. Dėl esamos institucinės sąrangos, koordinuojančios IS sektorių, ilgėja sprendimų derinimo ir priėmimo laikas. 3. Išsivysčiusios šalys gali traktuoti Lietuvos gyventojus tik kaip vartotojus, o ne kaip modernių produktų kūrėjus ar gamintojus, todėl daug išsilavinusių žmonių (ypač jaunimo) gali išvykti į labiau išsivysčiusias ES valstybes nares ir kitas pasaulio šalis. 4. Viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir paslaugų teikėjai investuoja į elektroninių ryšių infrastruktūros plėtrą periferinėse/nekonkurencingose šalies teritorijose tik tada, kai investicijos greit atsiperka, todėl kyla grėsmė, kad didės skaitmeninė atskirtis. 5. Neskatinant plačiajuosčio ryšio plėtros, šalyje didės skaitmeninė atskirtis tarp miesto ir nekonkurencingų šalies teritorijų, todėl prognozuojama, kad Lietuvos rodikliai vis labiau skisis nuo ES rodiklių vidurkio.

SSGG analizė padeda identifikuoti pagrindinius viešojo sektoriaus IS privalumus ir trūkumus.

Visų pirma, didžiausias privalumas, kaip stiprybė – paslaugų prieinamumas ir procesų skaidrumas.

Neišvengiamas korupcijos elementas yra maksimaliai sumažintas, todėl IS plėtros procesai užtikrina skaidrumą. Tolimesni veiksniai, kuriuos galima įvardinti kaip stiprybes – patogumas ir procesų greitis. Sistemos veikia automatizuotai. Saugumas. Kompetentingi paaškinimai gyventojams kaip naudotis sistema.

Pagrindinės silpnybės, su kuriomis susiduriama diegiant ir plečiant IS tinklą yra kelios. Reikalinga tiksliai veikianti teisinė bazė, kuri padėtų sukurti efektyviai veikiančią IS tinklą, užkertant kelią bet kokiam sistemos manipuliavimui. Todėl galima teigti, kad dabar veikianti teisinė bazė užtikrina IS veikimą, tačiau trūksta aiškesnio ir tikslesnio plėtros modelio, kurio būtų laikomasi. Kitas aspektas – žmonių kompetencija ir galimybė naudotis teikiamomis paslaugomis. Ne visi gyventojai yra kompetentingi pasinaudoti paslaugomis. Namų ūkių kompiuterizavimo lygis. Didžiuosiuose miestuose jis yra pakankamai aukštas, tačiau rajonuose, kaimuose jis nėra užtikrintas, tuo pačiu ir interneto prieigos taškai. Kaip silpnybę galima būtų įvardinti viso viešojo sektoriaus fragmentavimą, kada nėra nuoseklios ir vieningos sistemos.

Galimybės galima sieti su silpnybėmis, t. y. silpnybės paverčiant galimybėmis. Visų pirma yra galimybė plėsti IS taikymą ir siūlyti vis naujų paslaugų vartotojams. Teikiamu paslaugų lygius kelti ir visiškai automatizuoti daugelį procesų. Naudojantis ES lėšomis, aktyviau įgyvendinti IS plėtrą samdant daugiau kompetentingų darbuotojų. Didinti ir plėsti interneto prieigos taškus rajono gyvenvietėse. Dar viena galimybė – suteikti paslaugas didesniai gyventojų skaičiui dėl augančio kompiuterinio raštingumo lygio.

Grėsmės yra tiesiogiai susijusios su su IS diegimu ir pasiteisinimu. Per lėta reakcija į informacinių technologijų tobulėjimą gali lėtinti IS procesus viešajame sektoriuje. Nededėjantis gyventojų kompiuterinis raštingumas neleis pasinaudoti visomis sukurtomis galimybėmis. Specialistų trūkumas nepatenkins rinkos poreikių. Nepakankama interneto plėtra neleis paslaugoms skverbtis į mažiau gyvenamas vietas.

Remiantis 2 lentelėje pateiktų kriterijų analize akivaizdu, jog Lietuvos sąlygomis būtina skatinti interneto naudojimą namų ūkiuose (ypač kaimo vietovėse), piginti įrangą, reikalingą prisijungti prie duomenų perdavimo tinklų, didinti viešųjų e. paslaugų pasiūlą, spręsti skaitmeninių teisių apsaugos, e. paslaugų saugumo problemas ir t.t. Siekiant užtikrinti sėkmingą žinių ekonomikos plėtrą ir kuo sparčiau įgyvendinti tiek ES, tiek Lietuvos e. valdžios plėtros planus būtina naudoti SSGG analizę, padedančią apibendrinti svarbiausius e. valdžios stiprybių, silpnųjų, grėsmių ir galimybių elementus.

3.2. IS plėtra Šiaulių miesto viešajame sektoriuje: ekspertų nuomonės raiška

Duomenys rodo, kad Lietuvos piliečių netenkina esamas viešųjų elektroninių paslaugų lygis. Daugelis viešųjų paslaugų yra užregistruotos e. valdžios svetainėje, bet dauguma jų perkelta tik iki pirmo arba antro brandos lygio. O mokesčių mokėtojams dažniausiai reikia dokumentais įteisintos paslaugos. 2010 m. duomenimis statistika rodo, kad Lietuvoje vartotojams internetu buvo prieinamos 721 elektroninės paslaugos ir tik 12 proc. tradicinių paslaugų perkelta į internetą iki koncepcijoje numatyto trečio ir ketvirto brandos lygio, o apie 18 proc. galimų elektroninių viešųjų paslaugų, tame tarpe ir informacija nebuvo teikiama. Dauguma viešųjų paslaugų (net 87 proc.) buvo pirmo (428 paslaugos) ir antro (178 paslaugos) brandos lygio. Teigiamu poslinkiu laikytina tai, kad lyginant 2010 m. II ketvirtį su 2010 m. I ketvirčiu, 33,5 proc. išaugo investicijos į elektroninių ryšių tinklo infrastruktūrą — jos sudarė 57,66 mln. Lt. 2010 m. I pusmetį palyginus su 2009 m. I pusmečiu, investicijos į elektroninių ryšių tinklo infrastruktūrą sumažėjo 37,7 proc. (Interneto ir duomenų perdavimo paslaugos, internetas, žiūrėta 2011 08 08).

Analizuojant Šiaulių miesto viešojo sektoriaus organizacijose organizuojamus IS plėtros procesus, kaip yra pritaikomi nauji sprendimai, buvo identifikuota, kad dauguma plėtros proceso veiksmų vyksta centralizuotai.

Visos paslaugos, kurios yra teikiamos naudojantis kompiuteriais, yra organizuojamos ir kuriamos centralizuotai. Darbo biržos darbuotojai yra mokomi, supažindinami su naujovėmis, kurios perduodamos mūsų paslaugų vartotojams (Šiaulių darbo birža). Kadangi daugelis viešojo sektoriaus organizacijų neturi nepriklausomo, atskiro veikimo savo areale, todėl visi sprendimai, kurie susiję su IS taikymu, diegimu, atnaujinimu, yra pateikiami iš aukščiausių valdymo grandžių. Didžiausias dėmesys yra skiriamas mokymas, kurių metu personalui yra suteikiama visa informacija apie sistemų atnaujinimus, kaip reikia viską pateikti vartotojams, t. y. tų organizacijų tikslinėms grupėms – bedarbiams, mokesčių inspekcijos paslaugomis besinaudojantiems gyventojams, taip pat savivaldybės kompetencijoje esančius interesantus. Tokia taikoma metodika viešajame sektoriuje yra naudinga, nes informacija nėra paskira, galima sistemingai naudotis paslaugomis, nepriklausomai nuo esamos asmens vietos.

Plėtros, kaip IS tobulinimo nauda – akivaizdi. Neišskiriant teritorinių šalies susiskirstymų, visos paslaugos tapo pasiekiamos iš bet kurios vietos. Didėjantis skaičius elektroninių paslaugų, kurios siūlomos viešai, jų integracija į kita sistemas, leidžia pagreitinti procesus, juos automatizuoti. Analizuojant gautus viešojo sektoriaus organizacijų atsakymus apie teigiamus IS plėtros proceso aspektus akivaizdūs keli momentai: procesų optimizavimas, funkcijų delokalizacija, sistemų optimizavimas ir sujungimas. *Teigiami aspektai yra akivaizdūs: galimybė tobulinti sistemos veiklą,*

ją integruojant į kitas viešojo sektoriaus sistemas. Negaliu kalbėti už visas sistemas, tačiau nedideli organizaciniai trukdžiai mūsų sistemoje netrukdo patikimai ja naudotis (Šiaulių okeščių inspekcija).

Tobulinant įvairiausias dalykus, sistemas, sudėtinga išvengti kliūčių, klaidų, kurios apsunkina diegimą. Organizuojant IS plėtros procesą pastebimos keli pagrindiniai sunkumai, kurie neleidžia tiksliai identifikuoti prioritetų, teiktinų paslaugų kokybės. Visų pirma tai tikslus paslaugų ir sprendimų priėmimas, kokius pakeitimus, patobulinimus ir atnaujinimus reikia padaryti, kad sistema veiktų efektyviau, kokią naują paslaugą įvesti į rinką, kad viešojo sektoriaus organizacijose darbas būtų geriau organizuotas, sprendimai automatizuoti ir greičiau pasiekiamas tikslas. Kita problema – specialistų trūkumas. Valstybės sektorius nėra toks lankstus ir negali pasiūlyti darbo rinkoje nusistovėjusių atlyginimų specialistams, kurie yra labiausiai reikalingi tobulinant IS. *Sunkiausia yra rasti gerus specialistus, kurie galėtų tęsti pradėtą darbą, įsisavintų gyventojų lūkesčius ir juos patenkintų (Šiaulių miesto savivaldybė).* Apskritai, IS plėtros sunkumai dažniausiai išryškėja bandant gyventojams naudotis paslaugomis, ypač jei jų kompiuterinis raštingumas nėra aukšto lygio.

Sparčiai modernėjančios technologijos reikalauja analogiško atsako iš organizacijų, kurios teikia paslaugas gyventojams. Šiandieninės visuomenės iššūkiai ir reikalavimai yra labai aukšto lygio. Akivaizdu, kad valstybė negali užtikrinti moderniausių sprendimų priėmimo visose įstaigose per labai trumpą laiką, nes tai reikalauja labai didelių finansinių resursų. Šiaulių viešojo sektoriaus įstaigų specialistai pripažįsta, kad jų teikiamos IS paslaugos turi eiti lygiagrečiai su moderniomis technologijomis, tačiau finansinės galimybės neleidžia to padaryti. Tačiau žiūrint retrospektyviai, labai daug pakeitimų ir atnaujinimų pasiekta per pastaruosius kelerius metus. Paslaugos perkeltos į internetą, taip taupomas gyventojų ir darbuotojų laikas. Dabar galima pasakyti, kad taikomos priemonės yra adekvačios šiandienos visuomenės iššūkiams, tačiau būtina greičiau ir efektyviau reaguoti į naujoves ir pasiūlymus. *Žinoma, kad taip. Mes galime pasižiūrėti į situaciją, kuri buvo prieš kelis metus ir kuri yra dabar. Dar visai neseniai žmonės pildė popierines deklaracijas, o dabar viską galima padaryti elektroniniu būdu ir tą jau daro tikrai labai daug žmonių. Be jokios abejonės, visuomet bus kur tobulėti. Visuomenės reikalavimai visuomet bu aukščiau nei galimybės, nes tam tikrų sprendimų įgyvendinimas užima šiek tiek laiko. Reikia paruošti sprendimus, kurie padėtų įgyvendinti reikalingus pakeitimus, jie taip pat turi būti suderinami su kitomis sistemomis, nes neretai viena sistema turi bendradarbiauti su kita, todėl sprendimai, kurie reikalingi dabar, negali būti įgyvendinami staiga (Šiaulių mokesčių inspekcija).*

Nagrinėjant IS situaciją, kuri šiuo metu yra viešajame sektoriuje, būtina ne tik atpažinti ir įvardinti dabartinę situaciją, tačiau ir identifikuoti žingsnius, kurie turi būti žengti, siekiant efektyvios plėtros. Svarbiausias, kuris susifokusavo ši gautų atsakymų – drąsus naujų sprendimų priėmimas ir sistemų tobulinimas. Neišvengiamai tolimesniu laikotarpiu visos technologijos tik

tobulės ir bus taikomi vis naujesni ir pažangūs sprendimai IS aplinkoje, ne tik viešajame sektoriuje, todėl būtini sprendimai, kurie padėtų gyventojams atlikti kuo daugiau jiems reikalingų funkcijų neišeinant iš namų. Procesų minimalizavimas turi pasiekti tokį lygį, kuomet įvairios biurokratinės procedūros nebūtų dubliuojamos. *Esminiai žingsniai gali būti keli, tik skirtingomis kryptimis: visu pirma, reikia kuo daugiau modernizuoti kiekvienos organizacijos vidinius resursus, t. y. kuo daugiau vidinių funkcijų bus automatizuota, įdiegtos technologijos, kurios leis išvengti funkcijų dubliavimo, taip pat darbo, kuris būtų daug paprasčiau ir lengviau atliekamas informacinių technologijų pagalba.*

Kitas etapas – informacinės technologijos turi drąsiai skintis kelią į kiekvieno gyventoją namus. Kuo daugiau funkcijų bus galima atlikti neišeinant iš namų, tuo bus visiems geriau. Neretai dabar būna taip, kad norint atlikti vieną funkciją, reikia keliauti per kelias įstaigas. Informacinių technologijų, jų plėtros pagalba, šito būtų galima išvengti, arba visiškai minimalizuoti tokius procesus. Todėl manau, kad esminiai žingsniai, kurie dabar yra reikalingi – tolimesnis ir drąsesnis esamų sistemų tobulinimas (Šiaulių miesto savivaldybė).

Kuomet reikia tiksliai atpažinti kas skatina ir kokios konkrečiai sritys verčia plėtoti IS infrastruktūrą, tuomet sunku rasti kertinius dalykus. Bet kuriuo atveju, turi būti abipusis ryšys tarp paslaugų teikėjų ir tų, kurie jomis naudojami, nes kurti paslaugas, kuriomis niekas nesinaudos yra neefektyvu, kaip ir esant poreikiui ir pakankamai žinių lygiui, kurio pakanka, kad gyventojai galėtų pasinaudoti teikiamomis paslaugomis. Todėl kompiuterinis raštingumas reikalingas tiek viešajame sektoriuje, kurio personalas būtų kompetentingas naudotis sukurtomis technologijomis, tiek gyventojai, kuriems būtų taikomos įvairios paslaugos. Taip pat būtina stebėti procesus, kurie vyksta ne tik Lietuvoje, bet ir visame pasaulyje.

Viešajame sektoriuje yra itin aktualūs finansiniai resursai, kuriais turi būti užtikrinamas projektų finansavimas ir jų įgyvendinimas bei veiklos vykdymas. Visi šie procesai vyksta be specialių dotacijų, t. y. finansiniai ištekliai yra paskirstomi iš bendro organizacijos biudžeto, įvairioms sritims numatant atitinkamą, iš anksto suplanuotą finansavimą. Galima dvejopai vertinti tokį finansavimo modelį. Visų pirma, tai yra gerai, kad yra numatomo lėšos IS plėtrai, esamų sistemų palaikymui, kaip ir kiti veiklą užtikrinantys procesai, IS gauna atitinkamą finansavimą. *Mūsų organizacijoje visų informacinių sistemų diegimas ir aptarnavimas užtikrinamas žmogiškaisiais resursais. Jei kalbėtume apie finansinius resursus, tuomet jie užtikrinami iš numatyto biudžeto. Kiek yra skiriama kiekvienai funkcijai atlikti, toks finansavimas ir dotuojamas. Todėl pagrindiniai yra du – žmogiškieji, darbo jėgos ištekliai ir finansiniai (Šiaulių darbo birža). Kita vertus, ribojant finansavimą, kuomet biudžeto lėšos yra ribotos ir nepakankamos, tai neužtikrina geriausių sprendimų įgyvendinimą, nes jų kaina būtų per didelė. Geriausių specialistų samdymas dažnai būna per brangus.*

Įvardinant pagrindines ir stipriausias IS puses, galima išskirti pagrindinius rodiklius, kurie rodo, jog sistemos reikalingos ir efektingos. Visų pirma, tai aptarnavimo kokybė ir efektyvesnis darbo jėgos panaudojimas. Po to – patogumas, prieinamumas ir greitis, taip pat išlaidos. Visi šie rodikliai tarpusavyje dera, nes taupomos lėšos, gyventojai gauna kokybiškas paslaugas, o darbo jėgos laikas, kuris galėjo būti panaudotas paslaugoms, kurios dabar teikiamos naudojantis IS, yra panaudojamas kitaip ir efektyviau, nereikalaujant papildomų išteklių. *Vienintelė ir pati stipriausia pusė – patogumas ir greitis. Daugelis funkcijų tapo automatizuotos, informaciją apdoroja įdiegtos informacinės technologijos, kurios taupo žmoniškuosius resursus. Todėl modernizuojant sistemą, visų pirma, yra siekiama, kad darbas būtų patogesnis ir greitesnis. Taip pat prieinamumas. Net jei informaciją turi pateikti asmuo, kuris neturi reikiamų kompetencijų darbui su kompiuteriu, jis gali kreiptis į konsultantą, kuris padės* (Šiaulių mokesčių inspekcija).

Analizuojant tikslines dotacijas IS plėtrai, palaikymui, tai organizacijų biudžetuose numatytos lėšos skiriasi. Viskas priklauso nuo to, kiek kiekvienai organizacijai yra svarbu palaikyti kokybiškas IS paslaugas. VMI, kur labai daug paslaugų teikiama elektroniniais kanalais, internetu, užtikrinti šių paslaugų kokybę, nepertraukiamą sistemos darbą yra labai svarbu, todėl atitinkamai ir suplanuoto biudžeto dalis yra didesnė nei kitų tyrime dalyvavusių organizacijų, siekia apie 15%. Tiksliai skiriamo biudžeto procentines išraiškas pamatuoti sunku, nes jos priklauso nuo turimų projektų, kurie jau veikia bei nuo ruošiamų įgyvendinti. Bet kuriuo atveju, ateityje, modernėjant visuomenei ir didėjant poreikiams, biudžetai turės būti didinami.

ES patirtis Lietuvai labai svarbi. Tačiau ES nėra vieninga ir daugelis šalių taiko skirtingus IS modelius. Lietuva, būdama dar labai jauna valstybe, turėdama dar nepakankamai išvystytą IS bazę, gali naudotis kitų ES šalių patirtimis norėdama kuo greičiau pasiekti pageidaujamų rezultatų. *Negalima teigti, kad visi modeliai mums tinka, tačiau tam tikrų funkcijų įgyvendinimas labai naudingas ir efektyvus. Todėl atsakant į šį klausimą galiu teigti, kad skatinimas ir motyvacija yra, jie tikrai nėra paviršutiniški. Tačiau įgyvendinimas kai kada gerokai užtrunka* (Šiaulių miesto savivaldybė). Tačiau metodų kopijavimas nepasiteisina, nes kiekviena šalis skirtinga. Lietuva gali pasinaudoti tam tikrais kitų šalių metodais, tam tikrais principais ir juos pritaikyti Lietuvoje, tačiau viską perimti būtų neefektyvu, nes skiriasi gyventojų kompiuterinės žinios, požiūris į modernias technologijas ir pan. Siekiant užtikrinti sėkmingą IS plėtrą ir diegiant e. vyriausybės projektus, ateityje gali iškilti sunkumų dėl sprendimų priėmimo pakitusių modelių ir įgūdžių stokos. Minėtos problemos ir grėsmės gali tapti išbandymu institucijoms. Suprantama, kad šiems darbams reikia didelių investicijų, tačiau ES fondai finansuoja e. projektus, nors Lietuva ne visuomet sugeba įsisavinti gaunamas lėšas. Pavyzdžiui, jeigu iki 2015 m. pabaigos Lietuva nepanaudos visų pagal 2007 — 2013 m. strategijoje numatytų ES fondo skirtų lėšų, kitu programavimo periodu lėšų bus skirta mažiau (Morkūnaitė, internetas, žiūrėta 2011 08 10). Institucijoms prireiks daug pastangų,

kad prisitaikytų prie šių pokyčių, tačiau numatomi rezultatai gali atpirkti investuotas pastangas ir lėšas. Diegiant e. valdžios koncepcijos projektus ir su jais susijusias problemas spręsti EK prognozuoja būtinybę koreguoti teisinę aplinką, kurioje sukurti įstatymų lydimieji teisės aktai turės labiau atitikti Europos Sąjungos direktyvų taikymą.

Analizuojant organizacijų skiriamo dėmesio pakankamumą, būtina įvertinti kelis dalykus: visų pirma, ar IS yra neišvengiama organizacijos veiklos sritis, kiek savo teikiamų paslaugų yra teikiama naudojantis IS. Todėl čia aiškiai išsiskiria pozicijos, kuriose matoma, jog VMI privalo daugiau dėmesio skirti savo IS, nes labai daug paslaugų teikiama internete ir žmonės pateikia duomenis naudodamiesi internetu, kita vertus, Šiaulių miesto savivaldybės teikiamos paslaugos internete nėra taip stipriai integruotos į jų darbą, todėl skiriama dėmesys yra atitinkamai paskirstytas tarp kitų veiklų. Neišvengiamai kiekvienai atliekamai funkcijai turi būti skiriamas didelis dėmesys, tačiau tai reikalauja papildomų lėšų ir darbo jėgos. Statistiniai duomenys rodo, kad Lietuvoje jau 70% gyventojų vienaip ar kitaip naudojami internetu, todėl dėmesys IS turi būti skiriamas atitinkamas ir jis nuolat turi augti siekiant išvengti teikiamų paslaugų sutrikimams. *Jeigu mes bandome kelti tai kaip problemą, tada atsakymas būtų vienintelis ir jis galėtų būti pritaikomas ne tik mums, bet ir visiems – žinoma, kad nepakankamai. Tačiau atsižvelgus į finansinę situaciją, tai skiriamos lėšos ir dėmesys yra pakankamai dideli. Visuomet poreikiai turi būti didesni už tai, ką gauname. Gerai, jei jie yra lygūs. Blogiausia, jei nesugebėtume įsisavinti visų mums skiriamų pinigų (Šiaulių darbo birža).*

Viešojo administravimo sektoriuje tiesioginės konkurencijos atvejų nepasitaiko, nes valstybinės įstaigos turi dirbti tam, kad patenkintų gyventojų poreikius ir suteiktų reikalingas paslaugas. Apskritai visa IS aplinka, teisės aktai, kurie reglamentuoja tvarką administruojant IS, skatina konkurenciją, nes yra draudžiama tik nelegali veikla, visi kiti poreikiai gali būti tenkinami neribotai. Valstybinėse įstaigose daug svarbesnis paslaugų kokybės kriterijus nei konkurencija.

Labai svarbu, kad sistemos, kurios yra naudojamos viešajame sektoriuje, nebūtų paskirti vienetai, kurie tarpusavyje nesusiję. Fragmentacija veiklose yra, nes kiekviena institucija, visų pirma, turi užtikrinti savo paslaugų teikimą ir atlikti pavestas funkcijas tačiau nesant tiesioginio elektroninio ryšio tarp skirtingų institucijų, kai kurios paslaugos gali būti neefektyvios. VMI teikiamos paslaugos, apskritai visa IS nėra suskirstyta į regionus ar kitaip padalinta, kiekvienas vartotojas gali naudotis sistemos teikiamomis paslaugomis, nepriklausomai kur jis yra. Darbo biržos teikiamos paslaugos taip pat nėra suskirstytos. Kiekvienas vartotojas, naudodamasis sistemos teikiamomis paslaugomis, gali rinktis savo prioritetus. Apskritai, Lietuvoje veikiančios IS sistemos nėra vieningos, ne visos organizacijos gali matyti kitų organizacijų IS ir gauti reikalingą informaciją, kurią galėtų pateikti respondentui, ar pats žmogus pateikti informaciją iš kitų organizacijų, kad gautų reikiamą paslaugą. Todėl tobulintinų dalykų labai daug siekiant sistemų

efektyvumo ir vientisumo. *Taip. Gyventojai yra skatinami naudotis šiomis sistemomis, nes tai yra prarasciau, pigiau ir jiems, ir mums. Tarpusavio bendravimas taip pat supaprastėjo ir sutaupė lėšų, pradėjus naudoti IS (Šiaulių miesto savivaldybė).*

IS, kurios yra įdiegtos ir veikiančios, užtikrina tam tikrų paslaugų prieinamumą ir įgyvendinimą, tačiau dar nėra 100 procentų užtikrinta, kad kiekvienas norintis galėtų pasinaudoti tokia galimybe, nes trūksta gyventojams žinių, kai kada trūksta informacijos apie galimybę pasinaudoti paslaugomis. Todėl galima įvardinti kelis pagrindinius dalykus, kurie susiję su IS ir pasinaudojimo jomis. Tai švietimas ir mokymai. Gyventojai turi gebėti pasinaudoti teikiamomis paslaugomis. Turi turėti priėjimą prie jų. Kitas dalykas – švietimas ir paslaugų populiarinimas. *Galima įvardinti kelias priežastis: švietimas ir prieinamumas. Jei žmonės nežino, kad yra tokia galimybė pasinaudoti, tai jie ir nesinaudos. Kita vertus, mažesnių miestelių, kaimų gyventojai ne visuomet turi galimybę naudotis kompiuteriais, internetu, todėl renkasi tradicinius būdus – keliauja ir visus darbus atlieka nesinaudodami elektroninėmis galimybėmis. Švietimas yra būtinas, kad žmonės nuolatos būtų supažindinami su teikiamomis paslaugomis elektroniniu būdu. Tai labai svarbu. Nes kuo daugiau naudosis žmonės, tuo visiems bus patogiau ir bus taupomas laikas (Šiaulių miesto savivaldybė).* Verslo sektorius naudojasi IS, nes taip taupo savo išteklius, gyventojams turi būti aiškinama, kad tai yra neišvengiama ir patogiausias būdas pasiekti paslaugą – naudotis IS. Interneto skvarba miestuose jau yra pakankamai gerai užtikrinama, rajonuose, kaimuose tai padaryti sunkiau, todėl ten turėtų būti didinamas IS švietimo dėmesys.

Paslaugų saugumas turi būti svarbiausia IS dalis, nes žmonių asmeniniai duomenys turi būti neprieinami ir nepasiekiami iš išorės. Lietuvoje taikomos priemonės yra geros ir informacija apie pasikėsinimus į informaciją ir jos pagrobimą kol kas neužfiksuota. Vyriausybės nutarimu yra unifikuotos daugelio valstybės institucijų interneto svetainės. Bet, šiandien dar ne visos svetainės atitinka suformuluotus reikalavimus, nors nustatytas laikas, iki kada visos svetainės turėjo atitikti minimalius reikalavimus jau seniai praėjo. Siekiama sudaryti vienkartinio kreipimosi į visas valstybinių ir savivaldos institucijų svetaines galimybę, siekiant gauti viešąsias paslaugas ir informaciją. Pilietis turi kreiptis į valdžią, o ne į atskirą instituciją arba tarnautoją. Todėl valstybinių įstaigų ir savivaldybių lygiu būtina unifikuoti informacijos rinkimo ir pateikimo procedūras, informacinių technologijų įsigijimą ir panaudojimą bei sukurti ir įgyvendinti unifikuotą ir veiksmingą informacinių procesų valdymo infrastruktūrą, kuri sudaro e. valdžios Lietuvoje koncepciją. Aktyviau turi būti įgyvendinamas valdžios elektroninių vartų projektas, kuris šiuo metu galutinai suderintas su analogišku ES viešųjų paslaugų portalu. Elektroninių vartų pagrindinis tikslas — įgyvendinti „vieno langelio“ principą ne atskirų valstybės institucijų ribose, o pritaikyti jį bendrai visoms viešojo administravimo struktūroms. Gyventojams tai suteiks galimybę lengvai, nenaršant po internetą ir neieškant reikalingos institucijos, pateikti prašymą ar gauti informaciją iš

vienos svetainės. Taip sudaromos greito ir efektyvaus gyventojų ir valdžios bendradarbiavimo ir bendravimo prielaidos. Kartu skatinama e. valdžios plėtra, stiprinama demokratija, didinamas veiklos skaidrumas ir mažinamos korupcijos apraiškos. E. valdžios vartų principo diegimas turi didelę reikšmę plėtojant elektronines viešąsias paslaugas. Ekspertų vertinimu, informaciją, pateiktą vienoje svetainėje, vartotojas gali rasti 3 kartus greičiau nei pateiktą skirtingų institucijų svetainėse, o tai suteiktų didesnių galimybių Lietuvos piliečiams, mokesčių mokėtojams.

Lietuva yra labai kompiuterizuota, lyginant su kitomis šalimis, kad ir labai išsivysčiusiomis, mes turime aukštą kompiuterizacijos lygį, kompiuterinis raštingumas atitinkamose amžiaus grupėse yra labai aukštas, todėl naudojamos kompiuterinės įrangos tikrai pakanka, kad būtų galima užtikrinti gerą ir greitą IS plėtrą. Juo labiau, kad didelių pajėgumų nereikalauja sistemos, kurias teikia įvairios institucijos. „Žinių visuomenės“ programos, didėjantis dėmesys visuomenės kompiuteriniam raštingumui, žinioms gali užtikrinti ateityje labai gerus rezultatus, kurie bus pasiekti naudojantis IS. Analizuojant Lietuvos laisvosios rinkos instituto ir kitus tyrimus galima daryti išvadą, kad pagrindinė teisinė bazė e. valdžiai šiandien yra neblogo, nors taisytinų dalykų dar yra. Pavyzdžiui, taisyti dar reikėtų viešojo administravimo teisinę reglamentaciją, nepakankamai detalizuotos teisės normos, nustatančios IS įrenginių ir tinklų įrengimą. Tačiau yra gera pati IS infrastruktūra, dauguma viešojo administravimo institucijų teikia e. paslaugas ir jas tobulina, jų prieinamumas ir vartojimas didėja, žmonių gebėjimai naudotis auga, nacionalinės viešojo administravimo institucijos yra pakankamai kompiuterizuotos, finansinių išteklių trūkumo nėra, nors procedūros sudėtingos. Tačiau Informacinės visuomenės plėtros komitetas, kuris atsakingas už informacinės ir žinių visuomenės plėtrą bei tarptautinių teisės aktų ir praktikos analizę (Informacinės visuomenės plėtros komitetas, internetas, žiūrėta 2011 08 09) nepakankamai kvalifikuotai rūpinasi vidinės e. valdžios valdymo sistemos sutvarkymu, trūksta sąveikumo tarp skirtingų valstybės informacinių sistemų, ryškios valdžios politikos koordinavimo problemos. Šiandien dar jaučiami kompiuterinio raštingumo trūkumai tarp žmonių, kurie kuriems šios sritys vis dar yra menkai žinomos, todėl didelę reikšmę elektroninės valdžios plėtrai turi švietimas. Taip pat e. valdžios plėtrai grėsmę kelia piliečių privatumo apsauga. Skaitmeninio parašo technologijos yra tik kuriamos ir tobulinamos, todėl kol kas dar nėra patikimos. Didėjant valdžios ir piliečių sąveikai elektroninėje erdvėje, valdžia kaupia vis daugiau asmeninės piliečių informacijos, o tai gali tapti didžiausiu e. valdžios trūkumu, skatinančiu totalitarinės valstybės įrankius. Paslėptos valdžios grupių darbotvarkės trukdo daryti įtaką ir poveikį vyriausybės bei jos piliečių ekonominiams, socialiniams ir politiniams sprendimams. *Galima teigti, kad užtikrina. Vis daugiau žmonių naudojami kompiuteriais, jų teikiama galimybėmis. Interneto skvarba jau siekia net atokiausius miestelius ir kaimus, todėl žmonių kompetencijų ribos gerokai praplečiamos. O ta skvarba užtikrina atitinkamą informacinių sistemų plėtrą (Šiaulių darbo birža).*

Kiekviena institucija, kuri teikia IS paslaugas, nori, kad pajėgumai būtų išnaudojami maksimaliai, todėl vienaip ar kitaip yra suinteresuota kuo didesniu internetu naudojimu namų ūkiuose. Šis rodiklis jau yra aukštas, tačiau galimybių ribos dar nepasiektos ir negalima teigti, kad visi namų ūkiai turi kompiuterius ir gali naudotis internetu.

E. paslaugų visuomenei niekada nebus per daug. Svarbiausia – identifikuoto ko tiksliai reikia ir ką tomis paslaugomis galima pasiekti. Nereikalingos funkcijos ir paslaugos, kuriomis naudotusi tik labai mažai žmonių, jų perkėlimas į internetą būtų neefektyvus, išleisti pinigai nepasiteisintų. Tačiau sektoriuose, kuriuose elektroniniai procesai yra neišvengiami, jų plėtra labai reikalinga. Todėl VMI turėtų dar labiau plėsti savo paslaugų spektrą, perkeliant kuo daugiau paslaugų į internetą, taip pat ir darbo biržų skyriai, automatizavus procesus galima užtikrinti kokybiškų paslaugų teikimą. Galima daryti išvadą, kad šiuo metu paslaugų, kurios teikiamos internete, pasiūla yra pakankama, tačiau plėtrai erdvės dar daug. *Mūsų teikiamos paslaugos yra prieinamos ir jų yra užtektingai. Žinoma, automatizuoti viso proceso negalima, kuomet žmogus kompiuteriu galėtų registruoti savo nedarbo atvejį, gauti išmoką ir pan. Tačiau darbo paieškos mechanizmas yra kompiuterizuotas, informavimo sistema apie atsirandančias darbo vietas, kvietimus į darbo biržą taip pat yra automatizuoti (Šiaulių darbo birža).*

2006 m. liepą buvo atliktas kitas, palyginamasis elektroninių paslaugų vartojimo tyrimas „IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai“, apimantis penkių bangų 2003 — 2006 m. laikotarpio duomenis. Remiantis šiuo tyrimu, e. paslaugomis plačiaja prasme buvo naudojęsi 14 proc. 15 — 74 m. amžiaus Lietuvos gyventojų (2003 m. — 6 proc.). Siaurąja elektroninių paslaugų sąvokos prasme (užpildyti formas ar atlikti procedūras internetu) tai darė 5 proc. respondentų. 18 proc. respondentų yra lankęsi viešojo administravimo institucijų svetainėse tam, kad gautų reikalingą informaciją, įskaitant reikiamo pareigūno e. pašto adresą. Tikslų prasme daugiau nei trečdalis interneto svetainėse nori susipažinti su rengiamais teisės aktais ir pateikti pasiūlymus, 22 proc. kreipėsi į valstybės (savivaldybės) tarnautojus, atsakingus už dominantį klausimą. Pagal elektroninių paslaugų aktualumą pirmąja sveikatos apsaugos paslaugos (40 proc.), darbo paieška (38 proc.), pajamų mokesčio deklaravimas (28 proc.). Virš 70 proc. respondentų sutiko, kad elektroninės paslaugos leidžia patogiau tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis, tačiau 34 proc. sutiko su teiginiu, kad šias paslaugas sunku naudoti. 12 proc. respondentų nežinojo, kad tokios paslaugos egzistuoja, taip pat nežinojo, kad joms yra sukurtos interneto svetainės (Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos, 2006, p.8 —9).

Tyrimas parodė, kad kuo daugiau paslaugų perkelti į internetą, kad žmonės galėtų jomis naudotis jiems patogiu laiku ir patogioje vietoje. Siekiant prisitaikyti prie sparčiai populiarėjančių internetinių paslaugų, viešasis sektorius taip pat turi siūlyti kuo daugiau paslaugų internete, norint pasiekti didesnę efektyvumą. Todėl reikia vis daugiau paslaugų perkelti į internetą. Taip pat reikia

šviesti gyventojus, kad jie turi galimybę naudotis elektroninėmis priemonėmis ir taip greičiau padaryti reikalingus darbus. Taip pat turėtų visas informacinių sistemų tinklas plėstis ir dar daugiau paslaugų keltis į elektroninę erdvę. Dabar esančios galimybės yra pakankamos, kai kurios net neišnaudojamos visiškai dėl švietimo trūkumo, tačiau kuo daugiau paslaugų bus teikiama elektroniniu būdu, tuo supaprastės jų aptarnavimas, nes daugelis funkcijų bus automatizuotos. *Siekiant prisitaikyti prie sparčiai populiarėjančių internetinių paslaugų, viešasis sektorius taip pat turi siūlyti kuo daugiau paslaugų internete, norint pasiekti didesnę efektyvumą. Todėl reikia vis daugiau paslaugų perkelti į internetą* (Šiaulių mokesčių inspekcija).

3.4. Informacinių sistemų plėtros politikos ir įgyvendinimo Šiaulių miesto viešajame sektoriuje tobulinimo kryptys

Analizuojant gautus atsakymus, išryškėja kelios akivaizdžios tendencijos: gyventojai, paslaugų vartotojai mieliau renkasi elektroninėje erdvėje teikiamas paslaugas, nei tete-a-tete susitikimai, kuriuose sugaištama daugiau laiko. Taip pat pastebimas švietimo trūkumas, nes ne visi gyventojai, nors ir turėdami galimybę naudotis internetu namuose, žino apie e. paslaugas ir kokias galimybes jos teikia. Kompiuterinio raštingumo lygis nėra toks aukštas, kad visi, kuriems reikalingos e. paslaugos, mokėtų teisingai jomis pasinaudoti.

Kadangi viešojo sektoriaus organizacijos savo IS naudoja centralizuotai, nėra fragmentuotos, kiekvienas rajonas ar apskritis neturi atskiro IS valdymo, tai plėtros procesai nėra organizuojami. Organizacijos turi įsisavinti pateiktus sistemų atnaujinimus ir juos perduoti tiems, kas naudojasi jų paslaugomis, supažindinant su veikimo principais. Labiausiai pastebimas ir akivaizdžiausias aspektas, kuris susijęs su IS plėtra – pagerėjęs darbas ir greitesnis procesų vykdymas. Automatizavus tam tikras sritis, valdymo segmentus, žmogiškuosius darbo išteklius galima perkelti į kitas pozicijas, taip užtikrinant geresnę darbo kokybę. Tačiau IS atnaujinimas ir tobulinimas neužtikrina nepriekaištingo jų naudojimosi, nes ne visi vartotojai geba pasinaudoti teikiamomis paslaugomis. Kompiuterinis švietimas vis dar stringa ir nėra toks sklandus rajonuose, kur didesnė koncentracija vyresnių gyventojų, kurie namų ūkiuose nesusiduria su kompiuteriais, arba susiduria labai retai.

Siekiant siūlyti adekvačius IS metodus, kurie būtų lygiagretūs gyventojų keliamiems poreikiams, būtinas greitesnis sprendimų priėmimas. Organizacijos pabrėžė, kad suspėti su gyventojų poreikiais ir jų reikalavimais – sunku, tačiau priimami sprendimai leidžia atsižvelgti į daugelį reikalavimų. Valdymo principai, kuomet sprendimai turi būti priimami centralizuotai, apsunkina ir pailgina norimų pasiekti rezultatų laiką, tačiau progresas vyksta. Šį progresą gerokai paspartintų kompiuterinis švietimas ir paslaugų, kurias teikia viešojo sektoriaus organizacijos,

populiarinimas, reklamavimas. Tačiau riboti resursai dažnai neleidžia pasiekti, kad sklaida būtų nuolatinė ir sisteminė. Todėl biudžeto lėšos, kurios numatytos užtikrinti informacinio aptarnavimo ir sistemų diegimo bei vartojimo paslaugas, ribotumas kai kada apsunkina tas galimybes.

Nagrinėjant pateiktus atsakymus, pastebėta, kad užtikrinant IS veikimą, aptarnavimą, skiriama nuo 5 iki 15% organizacijos biudžeto lėšų. Procentinis dydis priklauso nuo organizacijos specifikos.

Tarptautinis kontekstas, įvairių ES institucinių modelių taikymas Lietuvoje nėra itin propaguojamas, nes skiriasi valdymo modeliai, taip pat gyventojų kompiuterinis raštingumas, bei požiūris į tokių sistemų taikymo reikalingumą. Tačiau negalima teigti, kad dėmesys, kuris viešojo administravimo institucijose yra skiriamas e. valdžios plėtrai, yra mažas. Vis daugiau paslaugų yra perkeliama į internetą, kur žmonės laisvai gali jomis naudotis. Atvirkštinis procesas nevyksta. Akivaizdu ir tai, kad daugelis procesų nėra fragmentuoti. Esant bet kurioje vietoje, gali naudotis visos sistemos teikiamais privalumais, nereikia nepasiekiamų elementų, kurie būtų uždrausti būnant skirtingose apskrityse ar rajonuose, nei reikia užsakovui.

Duomenų apsauga yra užtikrinama diegiant tam tikras priemones, kurios nuo organizacijų nepriklauso. Jos už tai nėra atsakingos. Dabartinė situacija Lietuvoje ir kompiuterinės įrangos naudojimo lygis yra pakankamai aukštas, daugelis žmonių naudojami internetu, todėl taikomos saugumo priemonės yra adekvačios ir pranešimų apie informacijos vagystes nėra pateikiama. Siekiant pateikti kuo daugiau paslaugų ir užtikrinti jų saugumą, būtina didinti skaičių namų ūkių, kuriuose naudojama kompiuterinė įranga, taip pat diegti interneto prieigas ir skatinti gyventojų švietimą, nes vis didėjantis elektroninių paslaugų skaičius greit išstums biurokratinės paslaugas, kurios teikiamos tik atvykus į organizaciją.

Galima sufokusuoti dėmesį ties keliais pagrindiniais aspektais, kurie susiję su IS procesais ir jų gerinimu: reikalingų ir kvalifikuotų specialistų paruošimas, kurie galėtų ruošti ir diegti reikalingas programas viešajame sektoriuje, taip pat užtikrinti, kad jų prieinamumas būtų laisvas ir suprantamas, tam reikalingas gyventojų švietimas ir konsultavimas. Taip pat labai svarbu užtikrinti, kad pateikiami duomenys yra saugūs ir apsaugoti nuo pašalinių pavojų siekiant juos pasisavinti.

Analizuojant kitų viešojo sektoriaus organizacijų teikiamas paslaugas ir jas lyginant, akivaizdžių skirtumų nepastebėta. Pagrindinė priežastis – vis dar neilgas laikotarpis, kuomet buvo pradėta sparčiau diegti IS viešajame sektoriuje. Sistema, kaip atskiras elementas, funkcionuoja, tačiau bendrų sprendimų trūkumas paverčia kai kuriuos sprendimus sunkiai įgyvendinamus arba apskritai atmetamus.

3.5 Informacinių sistemų plėtros viešajame sektoriuje tobulinimo kryptys

Kuriant IS tobulinimo kryptis, visų pirma reikia nustatyti jo tikslus. Verifikavimo galimybė lieka nuošalyje, žinoma, butaforinė koncepcija ir jos kūrimas neturėtų būti modelio pagrindas. Visų pirma, IS ženkliai sumažina korupcijos galimybes, todėl modelio tikslas – priimtų sprendimų ir teikiamų paslaugų skaidrumas, kokybiškumas, bei efektyvumas išnaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes.

Modelio kūrimo pradžia reiktų įvardinti ne bandymą sukurti atitinkamas programas, kuriomis galėtų naudotis suinteresuoti asmenys savo poreikiams patenkinti, o galimybę turėti interneto prieigą vietoje, kur yra tam tikros gyventojų bendruomenės, savivaldos institucijos, bibliotekos. Visų pirma užtikrinant kompiuterinio švietimo pasiūlą, žinių perteikimą, galima sukurti socialinę terpę, kuri bus linkusi naudotis IS viešajame sektoriuje.

Esant atitinkamai paklausai gauti paslaugas naudojantis IS, atsirastų poreikis jas kurti ir diegti. Savivaldybėse „Vieno langelio“ principo atsiradimo priežastis ir paskirtis – palengvinti žmonių rūpesčių našta tvarkant reikalus institucijose, sumažinti vaikščiojimų skaičių renkant sprendimui priimti ir paslaugai suteikti reikalingą informaciją ir dokumentus, suteikti asmeniui galimybę pačiam prižiūrėti prašymo ar skundo nagrinėjimą. Tokį patį principą galima būtų sukurti IS terpėje, kuomet naudojantis viena sistema būtų galima pasiekti visas reikalingas įstaigas ir ten veikiančias sistemas (panašiai kaip dabar veikiančios deklaravimo modeliai, kuomet naudojantis banko paslaugomis galima prisijungti prie elektroninės deklaravimo sistemos). Sistemos, kurios padėtų atpažinti, jog gyventojas pateikė prašymą, pageidavimą, galbūt sulaukė atsakymo, vykdytų kitus veiksmus, o ne reikalautų kreiptis į kitas įstaigas. Įdiegta svarbiausių veiklos sričių registru sistema užtikrintų duomenų saugumą bei atsakomybę už daromus sprendimus.

Siekiant užtikrinti veikiančio modelio efektyvumą, reiktų paskirti atsakingus asmenis, kurie bet kuriuo paros metu galėtų konsultuoti gyventojus rūpimais klausimais. Tai būtų daroma elektroninėmis priemonėmis, nes visos terpės veikimas būtų pagrįstas IS.

Teorinėje magistro darbo dalyje buvo nagrinėjami lygiai, pagal kuriuos grupuojamos internete teikiamos paslaugos. Hipotetinio modelio tikslas – sukurti sistemą, kurioje būtų trečiojo ir ketvirtojo lygio paslaugos, t. y. nuo galimybės gauti reikalingas dokumentų formas, jas užpildyti ir pateikti internetu, iki visiško internetinio aptarnavimo, nenaudojant jokių popierinių dokumentų formų. Tai būtų patogiu ne tik verslui, kuriam ypač svarbus laiko ir sąnaudų taupymas, bet ir fiziniams asmenims, kurie galėtų gauti paslaugas bet kuriuo paros metu.

IS modelio esmė – vienodas elektroninių paslaugų kokybė ir apimtis ir tai neturi priklausyti nuo institucijos veiklos, vadovaujančios grandies požiūrio į IS tobulinimą ir vystymą.

Šio modelio esmė – visų pirma sukurti rinką, kuri galėtų naudotis teikiamomis paslaugomis, o po to, atsiliepiant į augantį poreikį, kurti efektyvias IS paslaugas ir teikti jas žmonėms, kuriems jos neišvengiamai reikalingos.

IŠVADOS

Teorinės tyrimo išvados:

1. Elektroninės valdžios diegimas ir įvairių modelių taikymai siekiant užtikrinti sėkmingą informacinių sistemų plėtros politiką ir įgyvendinimą Lietuvoje yra nepakankamai išnagrinėtas objektas. Viešojo administravimo sistema vis dar negali užtikrinti vartotojams efektyvaus elektroninių viešųjų paslaugų teikimo, neužtikrina tikslingos IS vystymo politikos ir praktikos.

Lietuvoje veikianči viešojo administravimo sistema, kurioje institucinis dalyvavimas priimant sprendimus yra neretai nepakankamas, parodo e. valdžios diegimo ir viešųjų paslaugų tiekimo įgyvendinimo ribotumus. Nepaisant to, tyrimai rodo, kad ateities perspektyvos yra pozityvios ir e. valdžios plėtra vyks sparčiai ir sėkmingai.

2. Teisinės bazės kūrimas ir dokumentai, kurie užtikrina IS kūrimą ir plėtrą, buvo numatyti Vyriausybės parengtose Lietuvos Viešojo administravimo plėtros strategijose, taip pat elektroninės valdžios koncepcijoje, kuri buvo patvirtinta 2003 metų pabaigoje. Lietuva, priklausydama ES, naudojami įvairiomis direktyvomis, kurios reglamentuoja tam tikras nuostatas, kurios yra tiesiogiai susijusios su e. valdžios plėtra. Todėl Lietuva, turėdama labai mažą patirtį kuriant e. valdžios modelius, strategijas, turi galimybę pasinaudoti kitų ES šalių patirtimi ir pritaikyti įvairius sprendimus, kurie padėtų užtikrinti efektyvią diegiamų sistemų veiklą. Tačiau trūkstant praktinių įgūdžių, kurie padėtų pagreitinti visus procesus, viešojo sektoriaus elektroninis modernizavimas yra ganėtinai lėtas ir itin fragmentuotas. Silpnas teisinės bazės pagrindas neužtikrina savalaikių ir tikslių sprendimų.

Empirinio tyrimo išvados:

3. Šiaulių miesto viešojo sektoriaus IS plėtros politikos ir įgyvendinimo analizė buvo atliekama trijose didžiausiose viešojo sektoriaus institucijose mieste: Šiaulių teritorinėje darbo biržoje, Šiaulių teritorinėje mokesčių inspekcijoje bei Šiaulių miesto savivaldybėje. Institucijų pasirinkimą lėmė: 1) *Darbo birža*. Ekonominė situacija. Lietuvoje nedarbas ekonominio nuosmukio laikotarpiu buvo itin išaugęs, todėl reikia rasti būdų kaip padėti bedarbiams kuo greičiau gauti informaciją apie laisvas darbo vietas. Darbo biržose veikianči sistema užtikrina informacijos prieinamumą iš bet kurios vietos, kur tik yra internetas, todėl paruošti klausimai buvo pateikti šios įstaigos atstovams ir jie išreiškė poziciją dėl IS naudojimo jų darbe. Veikiančios sistemos efektyvumą parodo faktas, kad jau daugelis paslaugų yra perkelta į internetą. Bedarbiai gali registruotis sistemoje, naudotis visomis teikiamomis paslaugomis nepatirdami sunkumų. Tačiau gyventojų kompiuterinio raštingumo problemos šios sistemos

nepadaro nepriekaištingos. Tačiau tai yra gyventojų kompetencijos klausimas, o ne prasta e. paslaugų kokybė. 2) *Mokesčių inspekcija*. Platus vartotojų ratas. Didžioji dalis teikiamų paslaugų jau yra perkelta į internetą ir reikalingų dokumentų pateikimas yra supaprastintas ir automatizuotas. Įvairių deklaracijų pateikimas, reikalingos informacijos užsakymas vykdomas internete. Veikiantys teisės aktai reikalauja, kad pajamas, turtą ir pan. deklaruotų didžioji dauguma Lietuvos gyventojų, todėl tokios sistemos sukūrimas ir pateikimas visuomenei buvo labai reikalingas. Kasmetiniai atnaujinimai leidžia lengvinti naudojimąsi ir paprastinti supratimą. 3) **Savivaldybė**. Arčiausiai gyventojų poreikių ir lūkesčių esanti institucija. Savivaldybės pozicija buvo reikalinga, nes tai yra miesto, kaip administracinio vieneto, valdytojas ir gyventojai, kuriems reikalinga konsultacija, kreipiasi į savivaldybės darbuotojus. Nemažai e. sprendimų yra padaryta ir Šiaulių savivaldybės kuruojamose srityse. Gyventojai gali naudotis pateiktai prašymų pavyzdžiais, informacija, kokie dokumentai reikalingi atliekant tam tikrus veiksmus ir pan.

Galima daryti išvadą, kad įstaigose, kurios aptarnauja labai didelius interesantų srautus, sukurtos IS leidžia palengvinti užduočių atlikimą. Taip yra sutaupomas ne tik laikas, tačiau efektyviau panaudojama darbo jėga, kuri tuo metu gali būti panaudojama kitų užduočių atlikimui. Tačiau neaukštas kompiuterinio raštingumo lygis, ypač tarp rajonuose gyvenančių žmonių, taip pat vyresnio amžiaus gyventojų, trukdo sėkmingam IS panaudojimui, nes reikia skirti darbo jėgos išteklius darbui su gyventojais, kurie nemoka naudotis teikiamomis e. paslaugomis.

Konceptualiai vertinant empirinį tyrimą galima daryti išvadą, kad pasirinkus skirtingų kategorijų viešojo sektoriaus organizacijas, VMI Šiaulių skyrių, Darbo biržos Šiaulių skyrių bei Šiaulių savivaldybę, buvo identifikuoti skirtingi prioritetai, kurių kiekvieno protegavimas leido pasiekti reikalingus tikslus. VMI yra suinteresuota kuo daugiau paslaugų siūlyti naudojantis IS, nes tai pagerina ir pagreitina veiklos metodus, daugelis sistemų automatizuoja įvairiausių reikalingus procesus, VMI paslaugomis naudojasi didžioji dalis Lietuvos gyventojų. Darbo biržos veiklos kryptis – tam tikra gyventojų grupė, todėl siūlomų paslaugų spektras koncentruotas ir inovatyvių sprendimų aibė nėra plati. Daugiau orientuojamasi į paslaugų patogumą ir efektyvumą. Teisinės bazės kitimas nėra dinamiškas, todėl IS sprendimai, kurie priimti ir veikia, nekinta ir neatnaujinami labai dažnai, lyginant su kitomis organizacijomis. Šiaulių miesto savivaldybės siūlomos paslaugos, nors ir orientuotos į didelę žmonių grupę, neišskiriant socialinių grupių kriterijų, tačiau taikomi IS metodai nėra pažangūs ir inovatyvūs. Tai gali lemti pačios organizacijos, kaip administracinio vieneto, situacija. Savivaldybė teikia ribotą paslaugų kiekį, vyrauja biurokratinė sistema, kurios tam tikri procesai kompiuterizuoti, tačiau daugelį sprendimų tenka atlikti nesinaudojant IS.

4. Vartotojų praktinių įgūdžių stoka neužtikrina sėkmingos IS plėtros, kad būtų galima visiškai automatizuoti tam tikras paslaugas ir atsisakyti neefektyviai panaudojamų darbo jėgos išteklių. Turi būti sudarytos sąlygos, kai žmonės galėtų įgyti reikalingų žinių ir sėkmingai naudotis teikiamomis e. valdžios paslaugomis. Interneto prieigos taškų didėjimas ir laisvumas jau sudaro galimybes žmonėms naudotis internetu, tačiau kompetencijų trūkumas ir finansinių išteklių ribojimas stabdo tuo procesus, nes ne visi gyventojai išgali nusipirkti kompiuterį, skirti laiko mokslams ir pan. Kompiuterinio raštingumo problemos yra ne tik tarp gyventojų, viešojo sektoriaus įstaigose ne visi darbuotojai turi reikiamos kompetencijos, kad galėtų laisvai naudotis įdiegtomis IS, todėl būtina kuo sparčiau ugdyti IS kompetencijas.

5. IS plėtros modelis turi būti kuriamas pasinaudojant jau dabar veikiančiomis sistemomis, identifikuojant jų didžiausius privalumus bei taikymo metodus. Net ir geriausiai parengtos metodikos ir sistemos efektyvumas bus ribotas, jei gyventojai nesugebės pasinaudoti. Todėl bet kokios sistemos kūrimas turi būti gretinimas su kompetencijomis, kurios yra suteikiamos mokyklose, universitetuose, viešose vietose ir juose mokoma kompiuterinio raštingumo. Tiesiogiai pasinaudoti užsienio šalių praktika negalima, nes veikia skirtingos sistemos ir skirtingi viešojo administravimo modeliai, kurie Lietuvai visiškai gali netikti.

Pagrindinis ginamasis teiginys, atlikus tyrimą, pasitvirtino. Pagrindinės priežastys, dėl ko buvo tai padaryta – modernėjantys procesai, kurie vyksta globaliame pasaulyje, inovatyvūs sprendimai, kurie priimami ne tik namų ūkiuose, tačiau ir viešajame sektoriuje, kaip atsakas į vartotojų poreikius, kuriuos būtina patenkinti norint pasiekti tikslus. IS plėtros efektyvumą parodo didėjantys sistemų vartotojų skaičiai, besikeičiantys vadybos ir valdymo modeliai viešajame sektoriuje, kuomet stengiamasi kuo daugiau sprendimų perkelti į internetą, procesų automatizavimas ir pan. Tačiau IS veikimas gali būti ribojamas neturint galimybės vienu metu pasinaudoti kelių sistemų paslaugomis. Mokslinės literatūros analizė parodė, kad IS plėtra yra skatinama ir inicijuojama visose viešojo sektoriaus valdymo grandyse, taip siekiama sistemingai ir nuosekliai pateikti reikalingus sprendimus besinaudojantiems organizacijų paslaugomis.

Siekiant dar labiau išnaudoti IS teikiamas galimybes, daugiau dėmesio turi būti skiriama koordinuoti sprendimus, kurie susiję su tarptautiniais informacijos tinklais ir sistemomis. Per daug lokalus sistemos vystymas gali būti neefektyvus dėl nesudarytos galimybės integruoti sistemas į tarptautinius tinklus. Taip pat didesnis dėmesys turi būti skiriamas IS tarpusavio integravimui. Neišvengiamai teks sistemas jungti, kad veiktų kompiuterinis “vieno langelio” modelis, kuomet vartotojas galės pasinaudoti jam reikalingomis paslaugomis, iš skirtingų institucijų, vienu metu

REKOMENDACIJOS

LR Vyriausybei ir Seimui

Rekomendacijas galima formuluoti atsižvelgiant į pagrindinius IS kūrimo, įgyvendinimo, vystymo aspektus. Visų pirma reikalinga sukurti ilgalaikę ir realiai įgyvendinamais sprendimais pagrįstą IS tobulinimo ir įgyvendinimo strategiją, kurioje būtų numatytos priemonės ir finansiniai ištekliai siekiant sukurti sistemas, kuriomis besinaudojant gyventojai galėtų pasiekti reikalingus tikslus su kuo mažesniais laiko ir finansiniais kaštais. Išvengiant sistemų fragmentavimo, būtina įgyvendinti bendros, vieningos sistemos, kuri apjungtų daugelį svarbiausių įstaigų, modelį. Reikalingų sprendimų priėmimas yra ribojamas dėl galimybių nebuvo patikrinti įvairią informaciją, kuri susijusi su finansiniais dalykais, nutarimais ir pan. Vieningos sistemos sukūrimas, galimybė ja pasinaudoti atitinkamoms institucijoms suteiktą galimybę greitesniam ir efektyvesniam IS panaudojimui.

Sukūrus teisinę bazę, galima priimti sprendimus, kurie leistų diegti, tobulinti IS daugelyje viešojo sektoriaus organizacijų. Esantys valdymo modeliai, kuomet daugelis nutarimų yra priimami aukščiausiam valdymo lygyje, nesukurtų priežasčių neįgyvendinti IS procesų. Taikant kompiuterinio švietimo programas, būtina šviesti organizacijų darbuotojus, valstybės įstaigų tarnautojus, kad IS įgyvendinimas būtų nepertraukiamo proceso dalis. Proceso, kuris užtikrintų tikslingą darbo jėgos panaudojimą, greitą ir automatizuotą sprendimų įgyvendinimą.

Lietuva, turėdama vieną greičiausių interneto ryšio greitį pasaulyje, gali sėkmingai taikyti metodus, pagal kuriuos besinaudojantys internetu galėtų pasiekti norimų rezultatų, t. y. pasinaudodami viešai prieinamomis IS. Kompiuterizacijos lygis yra pakankamai aukštas miestuose, tačiau rajonuose reikia didinti galimybes žmonėms pasinaudoti viešomis interneto prieigomis, aktyvinti mokymus ir švietimą. Žinios garantuoja teisingus pasirinkimus ir esamų sistemų išnaudojimą.

ŠALTINIAI IR LITERATŪRA

NORMINIAI AKTAI

1. Europos Komisija, „The role of eGovernment for Europe„s future“ Brussels, 23.9.2003, COM(2003) 567 final.
2. Europos Sąjungos regionų komiteto Baltoji knyga dėl daugiapakopio valdymo. Regionų komitetas, 80-oji plenarinė sesija 2009 m. birželio 17-18 d.
3. Lietuvos 2007-2013 metų Europos Sąjungos struktūrinės paramos panaudojimo strategija konvergencijos tikslui įgyvendinti. 2007 m. kovo 30 d.
4. Lietuvos plačiajuosčio ryšio infrastruktūros 2005 — 2010 metų plėtros strategija. Patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. lapkričio 16 d. nutarimu Nr. 1231.
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 dėl „Elektroninės valdžios koncepcijos“. Koncepcija įsigaliojo nuo 2003-01-09. Valstybės žinios, 2003-01-08, Nr. 2-54.
6. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymas. Vilnius, 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234 // Įstatymas skelbtas: Valstybės žinios, 1999, Nr. 60-1945. Nauja įstatymo redakcija nuo 2007 m. sausio 1 d.: Nr. X-736, 2006-06-27, Žin., 2006, Nr. 77-2975 (2006-07-14).
7. Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488. skelbta: Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2399.

SPECIALIOJI LITERATŪRA LIETUVIŲ KALBA

8. Augustinaitis A. Valdymo komunikacija: žinių visuomenės įtaka viešajam administravimui. Informacijos mokslai. 2003. Nr. 27.
9. Bagdonas E., Rapalienė L. Administravimo principai. Kaunas, Kauno technologijos universitetas, 1996.
10. Brazaitis Z., Brazaitienė T. Verslo vadybos informacinės sistemos. Vilnius, Pradai, 1998.
11. Brown D. Viešasis administravimas. Vilnius, Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija Nr. 11 (24), 2006.

12. Butleris R. Funkcinių reikalavimų specifikuojamas abstrahuoto ir detalizuoto reikalavimų modelių pagrindu / *Informacijos mokslai* Nr. 36, 2006.
13. Dapkus R., Kmieliauskaitė R. E—demokratijos plėtros perspektyvos kaimiškuosiuose regionuose // ISSN 1822-6760. *Management theory and studies for rural business and infrastructure development* Nr. 2 (26). Research papers, 2011.
14. Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos. Vilnius, Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2006.
15. Ginevičius R., Paliulis N. K., Chlivickas E., Merkevičius J. XXI amžiaus iššūkiai: organizacijų ir visuomenės pokyčiai. Vilnius, 2006.
16. Jucevičius R. Strateginis organizacijų vystymas. Antrasis pataisytas ir papildytas leidimas. Kaunas, Technologija, 1998.
17. Keras A., Kurapka E., Petrauskas R. Informacinės visuomenės kūrimo, informacinių technologijų taikymo ir informacinių technologijų teisės plėtros tendencijos Europos Sąjungoje. Vilnius, 2001.
18. Kiškis M., Limba T. Elektroninės valdžios teisinio reglamentavimo prielaidos: esamų iniciatyvų Lietuvoje analizė. *Jurisprudencija* Nr. 57 — 49, 2004.
19. Kraujelytė A. Intelektinė nuosavybė kaip e. verslo ir e. valdžios plėtros veiksnys // *Viešoji politika ir administravimas* Nr. 17, 2006.
20. Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija. LR Ūkio ministerija, Lietuvos mokslų akademija, Vilnius, 2002.
21. Melnikas B. Aktualios viešojo administravimo teorijos problemos ir perspektyvios jų tyrimų kryptys // *Viešasis administravimas*, Kaunas, Technologija, 2001.
22. Obrazcovas V. Valdymo ir administravimo metodai. Teorija ir praktika. Vilnius, Eugrimas, 2006.
23. Otas A. Informacinis raštingumas ir žinių visuomenė. Europos socialinio fondo agentūra. Kompiuterinė prezentacija, 2005.
24. Paliulis N., Jurkėnaitė N., Jakaitis J. Elektroninė valdžia Lietuvoje: plėtra ir problemos // *Viešasis administravimas*. Vilnius, Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija Nr.1 (9), 2006.
25. Paliulis N., Chlivickas E., Pabedinskaitė A. Valdymas ir informacija. Vilnius, Technika, 2004.
26. Palubinskas G. T. Strateginio planavimo procesas / vertė J. Čiburienė, R. Keršienė. Kaunas, Technologija, 1997.
27. Parsons W. Viešoji politika: politikos analizės teorijos ir praktikos įvadas. Vilnius, Eugrimas, 2001.

28. Sekliuckis V., Gudas S., Garšva G. Informacijos sistemos ir duomenų bazės. Kaunas, Technologija, 2004.
29. Valenta A. Informacinė visuomenė ir neįgalieji // Mūsų žodis. 2002, Nr. 3.
30. Vasiliauskas A. Strateginis valdymas. Kaunas, Technologija, 2004.
31. Vyšniauskaite T., Tarasevič S. E-demokratija - Lietuvos vizija 2010-2020 metai. Atviros Lietuvos Fondo ir Lietuvos tūkstantmečio minėjimo direkcijos Lietuvos modernizavimo scenarijų konkursas, 2010.
32. Wilson James Q. Biurokratija. Ką valdžios institucijos veikia ir kodėl? Basic Books, 1989.
33. Žilionienė I. Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime // Viešoji politika ir administravimas Nr.9. 2004b.
34. Žilionienė I. Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga // Viešoji politika ir administravimas Nr 10, 2004a.

SPECIALIOJI LITERATŪRA UŽSIENIO KALBA

35. Al-Zoubi M., Lip Sam T., Hock Eam L. E-government adoption among businesses in Jordan // Academic Research International Journal. ISSN: 2223-9553. Volume 1, Issue 1, July 2011.
36. Anthopoulos Leo, Siozos Panagiotis, Nanopoulos, Alexandros. The Bottom-up Design of e-Government: A Development Methodology based on a Collaboration Environment. eService Journal. 2006, Vol. 4, Issue 3.
37. Asgarkhani M. Digital Government and It's Effectiveness in Public Management Reform. Public Management Review. 2005, Vol. 7, Issue 3.
38. Candagnone C., Undheim T. A. Benchmarking eGovernment: tools, theory, and practice, European Journal of Epractice 4, 2008.
39. Chen T. What is e-government?// E-government issues and practices iacis 2002.
40. Comission of the European Communities. i2010 - A European information society for growth and employment. Communication from the Commision to the Council, the European Parliament, the European economic and social comittee and the Comittee of the regions. 1 June 2011, COM 229 final Research papers, 2011.
41. Cordella A. E-government: towards the e-bureaucratic form? // Journal of Information Technology, 22, 265–274, 2007.
42. Cordella A. E-government: towards the e-bureaucratic form? // Journal of Information Technology, 22, 265–274, 2007.

43. eGEP, Compendium to the Measurement Framework, eGovernment Economics Project, European Commission, Brussels, 2006.
44. eGEP, Measurement Framework Final Version, eGovernment Economics Project, European Commission, Brussels epractice. eGovernment Factsheets: Lithuania. EU, 2008.
45. Heeks R. Benchmarking eGovernment: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of eGovernment, 2010.
46. Heeks R. The First e-Government Research Paper // IT Industry Journal ranking m-Finance m4d. 30 April 2011.
47. i2010 Online Availability of Public Services: How Is Europe Progressing? Web Based Survey on Electronic Public Services. Report of the 6th Measurement June 2006.
48. Janssen D. Mine's bigger than yours: assessing international e-government benchmarking, in: 3rd European Conference on eGovernment, F. Bannister & D. Remenyi (eds.), MCIL, Reading, UK, 2003.
49. Jeong Ch. Fundamental of Development Administration // Selangor: Scholar Press, 2007.
50. Kling B. The Founding of The Information Society // History of The Information Society Journal. Last updated: May 26, 2009.
51. Kumar R., Best M. L. Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India. The Information Society. 2006, Vol. 22, Issue 1.
52. Lee S., Tan X., Trimi S.. Current Practices of Leading E-Government Countries // Communications of the ACM Vol. 48, Issue 10, 2005.
53. Millard J. E-government measurement for policy makers, European Journal of Epractice 4, 2008.
54. Mitchell W. J. E-topija. Vilnius, Pasviręs pasaulis, 2002.
55. Moon J. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? Public Administration Review. 2002, Vol. 62, No. 4.
56. OECD, „Governance of Innovation systems: Case studies in cross sectoral policy“. Paris: ECCD Publications, 2005.
57. Orientations for EU ICT R&D & Innovation beyond 2013. 10 Key Recommendations Vision and Needs, Impacts and Instruments. Report from the Information Society. Technologies Advisory Group (ISTAG). European Commission Information Society and Media, July 2011.

58. Osimo D. Web 2.0 in Government: Why and How? JRC Scientific and Technical Reports. European Commission, Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies. Luxembourg, Office for Official Publications of the European Communities, 2008.
59. Raman M., Kaliannan M., Ming Yu Ch. E-business and E-government: Issues and Challenges in Malaysia // Information Technology Journal 6 (3): 428-434, 2007. ISSN 1812-5638. Asian Network for Scientific Information.
60. Ramboll Management. Top of the Web: User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment Services, 2004.
61. Roy J. E-Government and Local Governance in Canada: an Examination of Front Line Challenges and Federal Tensions. Public Administration Quarterly. 2006, Vol. 30, Issue 1.
62. Rosenbloom D. H. Public administration: understanding management, politics, and law in the public sector. 7th ed. McGraw-Hill, Boston [etc.]: 2009.
63. Sprecher M. Racing to E-govemment: Using the Internet for Citizen Service Delivery. Government Finance Review. 2000, Vol. 16, Issue 5.
64. United Nations Department of Economic and Social Affairs // Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis. United Nations E-Government Survey, New York, 2010.
65. Vintar M., Kunstelj M., Dečman M., Berčič B. Development of e-government in Slovenia. Information Polity. 2003, No. 8.
66. Webster F. Theories of the information society. Third Edition, published by Routledge, Milton Park, Abingdom, Oxon, 2006.
67. World Bank. E-Strategies Monitoring and Evaluation Toolkit. WB, 2011.

INTERNETO SVETAINIŲ ADRESAI

68. Concept from Information to Knowledge Societies. Prieiga per internetą: <http://www.eulaks.eu/concept.html> [žiūrėta 2011 06 21].
69. eGovernment at the European Commission level // eGovernment in Europe. Prieiga per internetą: http://en.wikipedia.org/wiki/EGovernment_in_Europe [žiūrėta 2011 07 28].
70. eGovernment Factsheet – Lithuania – Strategy. Last Edited Date 11 April 2011. Prieiga per internetą: <http://www.epractice.eu/en/document/5298130> [žiūrėta 2011 08 06].
71. e-Government Indicators // UN Public Administration Programme. United Nations E-Government Development Database, spotlights, 2010. Prieiga per internetą:

http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_resources/Spotlights_2010.html#13 [žiūrėta 2011 08 02].

72. E-participation between Citizens and Government // UN Public Administration Programme. United Nations E-Government Development Database, spotlights, 2010.

Prieiga per internetą:

http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_resources/Spotlights_2010.html#13 [žiūrėta 2011 08 04].

73. Government - Citizen Relationship in e-Government // UN Public Administration Programme. United Nations E-Government Development Database, spotlights, 2010.

Prieiga per internetą:

http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_resources/Spotlights_2010.html#13 [žiūrėta 2011 08 03].

74. Gudauskas R. Valstybės informacijos strategijos Lietuvos įvaizdžio kūrimo srityje metmenys. Prieiga per internetą:

http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Renaldas_Gudauskas_Valstybes_matmenys.pdf [žiūrėta 2011 05 28].

75. Ilgalaikės rekomendacijos (iki 2030 metų) Lietuvos susisiekiimo sistemos plėtros strategijos gairėms parengti. Prieiga per internetą:

<http://www.transp.lt/files/uploads/client/Rekomendacijos.pdf> [žiūrėta 2011 08 11].

76. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. Prieiga per internetą:

http://www3.lrs.lt/pls/inter/w5_show?p_r=6141&p_k=1 [žiūrėta 2011 08 09].

77. Interneto ir duomenų perdavimo paslaugos. Prieiga per internetą:

<http://www.erdves.info/?news;id.2004> [žiūrėta 2011 08 08].

78. Lietuva — globalių galimybių šalis. Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros strategija. Prieiga per internetą:

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:9oKzmpUQas4J:www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0054152.doc+INFORMACINI%C5%B2+SISTEM%C5%B2+PLETROS+STRATEGIJOS&hl=lt&gl=lt&pid=bl&srcid=ADGEESiehpluvHx4VKqdW8KTSnr aUe_I-p6IHNICsXl6ieVjMqg--7cPaHl3_cUM1hfbQTbgpzoIDWpbKqTIB5e9wAfPpazDWYk31Ugedxsmey6Fb9DXkTvFgTKDME7Dr_n_7zjU2Hm&sig=AHIEtbQeobM8GAqSdH-mP9CfvI_mNEbC-w [žiūrėta 2011 04 16].

79. Lietuvos plačiajuosčio ryšio infrastruktūros 2005 — 2010 metų plėtros strategija.

Prieiga per internetą:

http://www.sumin.lt/lt/veikla/planavimo_dokumentai/sektorius_strateginiai_dokumentai/lie

tuvos_placiajuoscio_rysio_infrastrukturos_2005_2010_metu_pletros_strategija?print=true [žiūrėta 2011 07 06].

80. Matulis A. Informacinės visuomenės plėtra: dabartis ir ateities perspektyvos.

Prieiga per internetą:

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:RsL6KcRIg4AJ:www.alytus.aps.lt/stotisFiles/uploadedAttachments/konferencijai%2520Seime_el20071120102521.vald%25C5%25BEia_Matulis.ppt+Lietuvos+e.paslaug%C5%B3+pagrindini%C5%B3+rodikli%C5%B3+palygini+mas+su+ES+vidurkiu&hl=lt&gl=lt&pid=bl&srcid=ADGEESjstF7HdmxhLKK_s8DvLwhXsqc2qpfLSJKrmMVq62H1HBLfmE7k2bSBAuoZ_fPgubjQPFIWinnN3J2EcFL-AOeOr8TmZxgB7aHbJHD2wS1DQsewibfsUNNZWwNW2BF18TISht2&sig=AHIEtbSvJWsfodlRkkZTIAfXpp2pRC8WUA [žiūrėta 2011 05 27].

81. Morkūnaitė M. ES struktūrinė parama ir jos paskirstymo kokybė Lietuvoje. Prieiga per internetą: <http://www.kvalitetas.lt/lt/gyvenimo-kokybe-viesojo-sektoriaus-pjuvis/70> [žiūrėta 2011 08 10].

82. Ndou V.D. Definitions of eGovernment // The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries EJISDC (2004) 18, 1, 1-24. Prieiga per internetą: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/UNTC/UNPAN018634.pdf> [žiūrėta 2011 07 25].

83. Phases of Web Measure Index // UN Public Administration Programme. United Nations E-Government Development Database, spotlights, 2010. Prieiga per internetą: http://www2.unpan.org/egovkb/egovernment_resources/Spotlights_2010.html#13 [žiūrėta 2011 08 05].

84. SWOT Analysis Essays. Prieiga per internetą: http://www.essaysnow.com/show_cat.php?catid=124 [žiūrėta 2011 08 12].

85. UN e-Government Readiness Index // e-Government. Prieiga per internetą: <http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government> [žiūrėta 2011 07 30].

86. Action Plan 2011 – 2015. ICT for Government and Public Services. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/index_en.htm [žiūrėta 2011 10 21].

87. ES struktūrinė parama 2007 — 2013 metams. Prieiga per internetą: http://www.esparama.lt/2007-2013/lt/aktualijos/aktualija?lbtitem_id=090bdd538006b8ba [žiūrėta 2011 10 30].

88. Citizen Space launches- an open source consultation and engagement platform. Prieiga per internetą: <http://www.delib.co.uk/dblog/uk-government-launch-citizen-space-an-open-source-consultation-and-engagement-platform/> [žiūrėta 2011 10 22].
89. Lietuvos Respublikos Seimas. Prieiga per internetą: <http://www.lrs.lt/> [žiūrėta 2011 10 15].
90. Pranešimas spaudai 2011 06 21. LR Valstybės kontrolė. Prieiga per internetą: [žiūrėta 2011 09 25].
91. European Commission Information society. eGovernment: Action Plan 2011 – 2015. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/index_en.htm [žiūrėta 2011 09 02].

PRIEDAI

1 PRIEDAS

PAGRINDINĖS SĄVOKOS, SUTRUMPINIMAI IR APIBRĖŽIMAI

EK — Europos Komisija

ES — Europos Sąjunga

IS — Informacinės sistemos

IT — Informacinės technologijos

ITT — informacinės ir telekomunikacinės technologijos

IVP — Informacinės visuomenės plėtra

JAV — Jungtinės Amerikos valstijos

LR — Lietuvos Respublika

LRV — Lietuvos Respublikos Vyriausybė

TUI — tiesioginių užsienio investicijų (TUI)

EGEP (eGovernment Economics Project) — e. vyriausybės ekonomikos projektas

IDABC (Interoperable Delivery of European eGovernment Services to public Administrations) — tarpusavyje suderintos Europos e. vyriausybės paslaugos su viešosioms administracijomis

ISA (Interoperability Solutions for European Public Administrations) — Europos viešojo administravimo institucijų sąveikos sprendimų teisių perėmėja.

SSGG (SWOT) — stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės

E. valdžia — elektroninė valdžia

E. valdžia — valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą ir apykaitą bei teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu.

Atviros technologijos, atviri formatai — tokie keitimosi duomenimis formatai ir protokolai,

E. teisė — norminių aktų visuma, reglamentuojanti informacinių technologijų taikymą ir vartojimą įvairiose visuomenės gyvenimo srityse.

E. valdžios projektas — projektas, kuris apima vienos institucijos ar bendrus kelis

E. verslas — komercinė ir ūkinė veikla, grindžiama telekomunikacinių technologijų taikymu.

Informacinė visuomenė arba žinių, žinojimo visuomenė (information society, knowledge society, knowledge based society) — atvira, išsilavinusi, nuolat besimokanti ir savo veiklą grindžianti žinojimu visuomenė, kurioje tiek paprasti gyventojai, tiek ir visų lygių vadovai turi galimybę ir efektyviai naudoja šiuolaikines informacines technologijas ir nacionalinius bei globalinius skaitmeninius informacijos išteklius, o jos sudarytos valstybės bei savivaldos institucijos priima sprendimus ir užtikrina gyventojams viešosios informacijos prieinamumą ir patikimumą, pasitelkdamos šias technologijas ir išteklius.

Informacinės technologijos — skaitmeninės informacijos (duomenų) valdymo ir apdorojimo technologijos, apimančios telekomunikacijas, kompiuterinę techniką, programinę įrangą bei kitas aukštąsias gamybos ir valdymo technologijas.

Institucijos vidaus ištekliai — institucijos valdomos biudžeto lėšos ir pajamos, gautos už institucijų telekomunikacijų, informacinių technologijų, teisės aktų rengimo, vadybos ir kitus

Institucijų viešosios paslaugos — terminas „viešosios paslaugos“ vartojamas plačiąja prasme ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą (pvz., paklausimą ir atsakymą į paklausimą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymus ir kita).

Internetas — viešas, tarptautinis ir globalinis skaitmeninių telekomunikacijų tinklas, skirtas informacijos apykaitai.

Kompiuterinė sąsaja (Interface) — programinės ir techninės įrangos derinys, įgalintis vartotojo ir kompiuterio sąveiką.

Kompiuteris arba kompiuterio programa, valdanti kitus kompiuterius arba programas — klientus pagal jų paraiškas (užklausas), kurie yra išsamiai aprašyti ir kuriais galima laisvai nemokamai naudotis.

Kompiuterinis raštingumas — tai yra tarnautojų ir piliečių darbo su IS įgūdžiai

Mokamos programos/programinė įranga — programinė įranga, platinama tik už mokestį.

Nuotoliniai viešųjų paslaugų teikimo būdai — šis terminas apima visus projektus ir kurio tikslas — perkelti viešųjų paslaugų teikimą į skaitmenines technologijas.

Skaitmeninės technologijos — technologijos, pagrįstos digitalizacijos procesais (digitalizacija, arba įskaitmeninimas, vertimas skaitmeniu, yra tokia procedūra, kuri bet kokius informacijos pavidalus paverčia vienalyčiais elementais, bitais, kurie gali būti perduodami, gaunami ir apdorojami specialia technine įranga).

teikiamas paslaugas.

Telekomunikacijų technologijos — analoginės ir/ar skaitmeninės ryšių technologijos, įgalinančios informacijos paskleidimą ir/ar nuotolinį informacijos valdymą ir apykaitą.

tiesioginio ryšio tarp viešosios paslaugos teikėjo ir gavėjo.

Viešojo kodo kompiuterinės programos (open source, open code software) — nemokamai platinamos ir nedraudžiamos modifikuoti kompiuterinės programos.

2 PRIEDAS

E. VALDŽIOS PASIRENGIMO IR BRANDOS 2010 M. LYGINAMOSIOS ANALIZĖS
DUOMENYS

UN e-Government Readiness Index // e-Government. Prieiga per internetą:
<http://en.wikipedia.org/wiki/E-Government> [žiūrėta 2011 07 30].

Rangas	Šalis	Rodyklis
1	 Pietų Korėja	0,8785
2	 Jungtinės Amerikos Valstijos	0,8510
3	 Kanada	0,8448
4	 Jungtinė Karalystė	0,8147
5	 Nyderlandai	0,8097
6	 Norvegija	0,8020
7	 Danija	0,7872
8	 Australija	0,7863
9	 Ispanija	0,7516
10	 Prancūzija	0,7510
11	 Singapūras	0,7476
12	 Švedija	0,7474
13	 Bahreinas	0,7363
14	 Naujoji Zelandija	0,7311
15	 Vokietija	0,7309
16	 Belgija	0,7225
17	 Japonija	0,7152
18	 Šveicarija	0,7136
19	 Suomija	0,6967
20	 Estija	0,6965
21	 Airija	0,6866
22	 Islandija	0,6697
23	 Lichtenšteinas	0,6694
24	 Austrija	0,6679
25	 Liuksemburgas	0,6672
26	 Izraelis	0,6552
27	 Vengrija	0,6315
28	 Lietuva	0,6295
29	 Slovėnija	0,6243
30	 Malta	0,6129
31	 Kolumbija	0,6125

32	 Malaizija	0,6101
33	 Čekija	0,6060
34	 Čilė	0,6014
35	 Kroatija	0,5858
36	 Urugvajaus	0,5842
37	 Latvija	0,5826
38	 Italija	0,5800
39	 Portugalija	0,5787
40	 Barbadosas	0,5714
41	 Graikija	0,5708
42	 Kipras	0,5705
43	 Slovakija	0,5639
44	 Bulgarija	0,5590
45	 Lenkija	0,5582
46	 Kazachstanas	0,5578
47	 Rumunija	0,5479
48	 Argentina	0,5467
49	 Jungtiniai Arabų Emyratai	0,5349
50	 Kuveitas	0,5290