

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

Alina PETROKIENĖ

**ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS
IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE**

Magistro darbas

Šiauliai, 2007

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VADYBOS KATEDRA**

**ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS
IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE**

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

Magistro darbo autorius Alina Petrokienė

Vadovas doc. dr. Diana Šaparnienė

Recenzentas doc. dr. Teodoras Tamošiūnas

SANTRAUKA

Alina Petrokienė

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės ikimokyklinio ugdymo įstaigose

Magistro darbas.

Magistro darbe yra atlikta teorinių šaltinių apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą analizė, išanalizuoti pagrindiniai dokumentai, reglamentuojantys elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybes, išsamiai atlikta Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetinių svetainių analizė, kuria siekiama įvertinti elektroninių viešųjų paslaugų raiškos situaciją, bei atliktas Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų elektroninių paslaugų vartojimo ir jų poreikio tyrimas. Lietuvoje yra nagrinėjami informacinės visuomenės iššūkiai mokyklai bei universitetui, kompiuterinio raštingumo problemos, informacinių ir komunikacinių technologijų integravimas Lietuvos švietimo sistemoje. Pasirinktos temos naujumą rodo tai, kad akivaizdžiai trūksta tyrimų, nagrinėjančių elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą švietimo sistemoje, o ypač ikimokyklinio ugdymo įstaigose. Tyrimo metu gauti rezultatai padėjo išsiaiškinti teikiamų elektroninių paslaugų plėtros galimybes ikimokyklinio ugdymo įstaigose, bei prisidėjo tobulinant elektroninių viešųjų paslaugų teikimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose, tuo pačiu modernizuojant visą švietimo sistemą. Patvirtinama autoriaus suformuluota mokslinio tyrimo hipotezė, kad elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ikimokyklinio ugdymo įstaigose – sąlyginai naujas, lėtai besivystantis procesas.

SUMMARY

Alina Petrokienė

The development of the possibilities of public electronic services for preschool institutions

Master's work.

This is an analysis of theoretical resources about electronic public services development in this Master's work; also analysis of the main documents regulating the development of the possibilities of public electronic services. Made an exhaustive internet website's analysis of Siauliai town preschool institutions. It was done for estimation of the situation of the public electronic services. Also was made a research of preschool education institutions with the public electronic usage and requirement. In Lithuania there are under consideration the society of information challenge to the school and university, literacy by computer problems and the technologies of communication integration in Lithuanian education system. The chosen subject's freshness shows that all the investigations about the development of the electronic public services in the education system that are already made is still not enough, especially in preschool institutions. The results made by investigation helped to make clarify the development of the public electronic services possibilities in preschool institutions also contributed by developing electronic public services purvey to preschool systems and modernize the education system. This confirmation is made by author of this research establishment, that the public electronic services in the preschool institutions are conditionally new and slowly developing process.

TURINYS

ĮVADAS.....	4
PAGRINDINĖS DARBE VARTOJAMOS SĄVOKOS.....	7
1. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTRA: TEORINIS PAGRINDAS.....	9
1.1. Elektroninės paslaugos: sąvokos traktuotė ir turinys.....	9
1.2. Elektroninių paslaugų rūšys.....	12
1.3. Elektroninės paslaugos kaip šiuolaikinės organizacijos efektyvios veiklos komponentė.....	17
1.4. Internetas – pagrindinė priemonė, kuriant virtualią informavimo sistemą.....	19
1.5. Elektroninių paslaugų plėtros situacija bei padėtis Lietuvoje.....	20
1.6. Elektroninių paslaugų plėtros galimybės švietimo sistemoje.....	24
1.7. Elektroninių paslaugų diegimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose sąlygojantys veiksniai.....	27
2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TYRIMO METODOLOGIJA.....	30
2.1. Imtis ir jos charakteristika.....	30
2.2. Tyrimo metodai.....	33
2.3. Tyrimo instrumentarius.....	33
3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBIŲ IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TYRIMO REZULTATAI.....	35
3.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų elektroninių paslaugų situacija: internetinių svetainių analizė.....	35
3.2. Tyrimo objekto – elektroninės viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose – operacionalizacija.....	37
3.3. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigose: anketinės apklausos rezultatai.....	39
3.3.1. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros ikimokyklinio ugdymo įstaigose situacijos analizė.....	43
3.3.2. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros ikimokyklinio ugdymo įstaigose poreikio analizė.....	45
IŠVADOS.....	52
REKOMENDACIJOS.....	54
LITERATŪRA.....	55

ĮVADAS

Dabartiniame pasaulyje kaita – įprastas ir nuolatinis reiškinys. Pasaulinėje švietimo praktikoje technologijų panaudojimas pripažįstamas kaip viena efektyviausių švietimo kaitos prielaidų. Švietimo rinkoje išryškėja trys pagrindinės tendencijos, kurios daro įtaką visai švietimo sistemos kaitai. Pirma, *vyksta dramatiški demografiniai pokyčiai*, kurių apimtys turi didelę reikšmę visai pasaulinei populiacijai. Antra, *pasaulį veikia globalizacijos procesai*, besiskverbiantys tiek į technologinę, tiek į ekonominę, tiek į politinę sritis. Galiausiai kaupiamos *naujos žinios*, kurios greičiau nei bet kada pritaikomos ir kurios prisideda prie naujos visuotinės gerovės kūrimo [32].

Šalies gebėjimas kurti ir skleisti žinias yra lemiamas jos plėtros veiksnys. Globalizacija jau daro įtaką švietimui: jo planavimui, teikiamoms paslaugoms, apmokestinimui. Tačiau ir švietimas daro įtaką globalizacijos procesams: atsiranda daugiau galimybių naudotis švietimo paslaugomis, keičiasi paslaugų turinys ir teikimo formos.

Temos aktualumas. Jau keliolika metų vykstanti Lietuvos švietimo sistemos reforma dar ir dabar susilaukia skirtingų vertinimų. Lietuvai reikalingas kokybiškai naujas, XXI amžiui pritaikytas švietimo modelis. Akivaizdu, kad Lietuvos Švietimo sistemos reformos vyksme kyla daugybė prieštaravimų, kurių vienas aktualiausių – tai švietimo modernizacija.

Šiuolaikinė visuomenė išgyvena laikotarpį pasižymintį intensyviu globalizavimu, žinių ir informacinės visuomenės kokybės siekiu bei lydimą įvairių technologijų, politinių, socialinių bei kultūrinių pasikeitimų [11]. Lietuvoje, atsivėrę galimybės daryti įtaką švietimo kaitai panaudojant technologijas.

Įvairios švietimo ir ugdymo institucijos siūlo ir teikia įvairias elektronines paslaugas. Ne išimtis ir ikimokyklinio ugdymo įstaigos. Kadangi elektroninių paslaugų vartotojų vis daugėja, o ikimokyklinių įstaigų pagrindiniai vartotojai yra ugdytinių tėvai, tai akivaizdu, kad jiems tenka vis dažniau naudotis internetu ir elektroninėmis paslaugomis.

Dažnai yra nagrinėjama, kokias elektronines paslaugas teikia įvairios organizacijos ir kaip Lietuvos gyventojai naudoja elektronines paslaugas, tačiau nėra koncentruojamasi į ikimokyklinių įstaigų teikiamas paslaugas ir šių paslaugų vartotojus – tėvus. Natūraliai kyla poreikis ištirti, kokias elektronines paslaugas teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kokiomis paslaugomis naudojasi pagrindiniai šių įstaigų vartotojai – tėvai.

Akivaizdu, jog yra aktualu nustatyti, kokias elektronines paslaugas teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos? Kokiomis paslaugomis naudojasi ir kokių paslaugų pageidauja ikimokyklinio ugdymo įstaigų pagrindiniai vartotojai – tėvai? Atsakius į šiuos klausimus galima būtų tobulinti elektroninių viešųjų paslaugų teikimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose sistemą kuriant ir tobulinant naujas atitinkančias pagrindines vartotojų pageidaujamas paslaugas.

Tyrimo problema.

Analizuojant įvairius literatūros šaltinius pasirinkta tema išryškėja, kad Lietuvoje elektroninė veikla pamažu plėtojasi ir rinkoje egzistuoja elektroninių paslaugų poreikis. Ypač vertingi organizacijų teorijų, elektroninio verslo, rinkodaros požiūriu užsienio autorių bei Lietuvos mokslininkų V. Bartusevičienės (1991), E. Chlivicko (2004), P. Jucevičienės (1997), A. Pabedinskaitės (2005), N. Palulio (2004), S. Martišiaus (2002), L. Sodžiutės (2003), V. Sūdžiaus (2003), L. Simanausko (2002) ir kt. atlikti elektroninių viešųjų paslaugų tyrimai. Šie tyrimai rodo, kad perėjimas prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis (daugiausia – internetu), yra pageidaujama piliečių, o kaip žinoma, pagrindiniai elektroninių paslaugų vartotojai ir yra šalies gyventojai.

Dažnai nagrinėjama, kokias elektronines paslaugas internetu teikia bankai, parduotuvės ar kitos viešos institucijos, kaip elektronines paslaugas naudoja įvairios vartotojų grupės, tačiau reikia pažymėti, kad *mažai nagrinėjama elektroninių viešųjų paslaugų plėtra švietimo sistemoje. Ypač pasigendama elektroninių paslaugų plėtros tyrimų ikimokyklinio ugdymo įstaigose.* Magistro darbe bus siekiama atsakyti į tokius klausimus: kokias elektronines paslaugas teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kaip plačiai paplitęs elektroninių paslaugų teikimas ikimokyklinio ugdymo įstaigose, koks egzistuoja elektroninių paslaugų poreikis ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Tyrimo objektas. Elektroninės viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Tyrimo dalykas. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ikimokyklinio ugdymo įstaigų interneto svetainėse.

Tyrimo tikslas. Ištirti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybes Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Tyrimo uždaviniai.

1. Atlikti teorinių šaltinių apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą analizę.
2. Išanalizuoti pagrindinius dokumentus, reglamentuojančius elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybes.
3. Išnagrinėti tyrimo objekto – elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigų - operacionalizaciją.
4. Atlikti Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetinių svetainių analizę, siekiant įvertinti elektroninių viešųjų paslaugų raiškos situaciją.
5. Atlikti Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų elektroninių paslaugų vartojimo ir jų poreikio tyrimą.
6. Remiantis tyrimų duomenimis, ataskaitomis, dokumentų analize apibendrinti elektroninių paslaugų plėtros galimybes ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Hipotezė:

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra ikimokyklinio ugdymo įstaigose – sąlyginai naujas, lėtai besivystantis procesas.

Tyrimo empirinė bazė.

Tiriamieji - Šiaulių miesto dvidešimt devynių ikimokyklinių įstaigų direktoriai, pavaduotojai ugdymui, pedagogai (N=262) ir ugdytinių tėvai (N=82).

Be to, siekiant tyrimo uždavinių realizavimo atlikta 68 ikimokyklinio ugdymo įstaigų interneto svetainių analizė.

Metodai.

1. Mokslinės literatūros analizė.
2. Dokumentų, atliktų tyrimų, statistinių duomenų, ikimokyklinių įstaigų internetinių svetainių analizė.
3. Anketinės apklausos metodas.

Metodologija.

Tyrimo metodologinį pagrindą sudarė socialiniuose moksluose susiformavusi kiekybinio ir kokybinio tyrimo samprata ir socialiniams mokslams būdingos statistinių duomenų apdorojimo strategijos.

Tyrimas buvo vykdomas **tokiais etapais:**

1. Atlikta Šiaulių miesto ikimokyklinių ugdymo įstaigų interneto svetainių analizė.
2. Anketinė respondentų apklausa.

Instrumentarijus.

Pateiktos 2 rūšių anketos – ikimokyklinių įstaigų vadovams ir pedagogams bei kita anketa, skirta ugdytinių tėvams.

Pirmoje anketoje – vadovams ir pedagogams - pateikti 32 klausimai. Antroje anketoje (ugdytinių tėvams) pateikta 20 klausimų.

Anketoje dominuoja uždaro tipo klausimai. Respondentų teiginius pasiūlyta įvertinti penkiabalėje skalėje: nuo „visiškai nereikalinga“ (1 balas) iki „labai reikalinga“ (5 balai).

Tyrimo duomenys apdoroti *SPSS* programa.

Rezultatų naujumas, teorinis ir praktinis reikšmingumas.

Lietuvoje nagrinėti informacinės visuomenės iššūkiai mokyklai bei universitetui (Otas, 2001), kompiuterinio raštingumo problemos (Šaparnienė, Šaparnis, 2007), informacinių ir komunikacinių technologijų integravimas Lietuvos švietimo sistemoje (Šaparnienė, Šaparnis, 2007; Simanauskas, 2002). Yra atlikta nemažai pedagogų ir moksleivių informacinės kompetencijos, elektroninių paslaugų viešėjame administravime tyrimų, pasiūlyta daug konceptualių sprendimų diegiant įvairias technologijas.

Pasirinktos temos naujumą rodo tai, kad akivaizdžiai trūksta tyrimų nagrinėjančių elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą švietimo sistemoje, o ypač ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Gauti rezultatai padės išsiaiškinti teikiamų elektroninių paslaugų plėtros galimybes ikimokyklinio ugdymo įstaigose, bei prisidės tobulinant elektroninių viešųjų paslaugų teikimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose, tuo pačiu modernizuojant visą švietimo sistemą.

PAGRINDINĖS DARBE VARTOJAMOS SĄVOKOS

1. **Elektroninė paslauga** (e-paslauga) – tai paslauga, suteikianti galimybę asmeniui, naudotis viešu internetu tinklu: gauti informaciją, atlikti jo poreikius tenkinančius įvairius veiksmus bei procedūras, dalyvauti ekonominėje veikloje.

2. **Elektroninė valdžia** – tai visuomenės ir valdžios, ypač vietojo administravimo institucijų, sąveikavimas internetu ar telekomunikacijų tinklais, siekiant gauti arba teikti viešąją informaciją ir viešąsias paslaugas [19].

3. **Elektroninė valdžia** (*e. valdžia*) – valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą ir apykaitą, teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagalba bei apimantis keletą veikimo sričių: valdžia – valdžiai, valdžia – piliečiams ir valdžia – verslui. [17].

4. **Elektroninės viešosios paslaugos** (*e. paslaugos*) – teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu pr internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais; vienas iš e. valdžios aspektų [17].

5. **Elektroninės valdžios projektas** – projektas, kuris apima vienos institucijos ar bendrus kelių institucijų telekomunikacijų, informacinių technologijų, teisės aktų rengimo, vadybos ir kitus projektus ir kurio tikslas – perkelti viešųjų paslaugų teikimą į skaitmenines technologijas [17].

6. **Elektroninis paštas** - elektroniniai pranešimai, kurie gaunami ir siunčiami tinklais, sujungiančiais atskirus kompiuterius [28].

7. **Internetas** – visą pasaulį apimanti kompiuterinių tinklų sistema, skirta informacijos apykaitai ir kurioje kaip ryšių kanalai naudojami telefonų tinklai, koaksialiniai ir optiniai kabeliai, radijo ir palydovinio ryšio sistemos. [18].

8. **Internetinė svetainė** (*ome pake*) – keletas ar keliolika tinklalapių, susietų tarpusavyje ir turinčių apibendrinantį pradžios puslapį.

9. **Informacinės technologijos** – priemonių ir būdų visuma informacijai apdoroti. Apima įvairius metodus ir priemones (techninę ir programinę įrangą), skirtas duomenims apdoroti: rinkti, rikiuoti, laikyti, perduoti ar kitaip tvarkyti kompiuteriu [16].

10. **Informacinė visuomenė** – atvira, išsilavinusi nuolat besimokanti ir savo veiklą grindžianti žinojimu visuomenė, kurioje tiek paprasti gyventojai, tiek 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 [16].

11. *Žinių visuomenė* – tai atvira, išsilavinusi ir besimokanti visuomenė, kurios nariai gali bei sugeba visose savo veiklos srityse efektyviai naudotis tiek šalies, tiek pasaulio informacijos ištekliais, o valdžios institucijos užtikrina informacijos prieinamumą ir patikimumą, plėtoja šalies informacinę infrastruktūrą ir jos tarptautinę integraciją, vysto šalies švietimo sistemą, skatina mokslinius tyrimus ir jų rezultatų panaudojimą, rūpinasi šalies įvaizdžio formavimu ir pristatymu pasaulio visuomenei [19].

1. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PLĖTRA: TEORINIS PAGRINDIMAS

1.1. Elektroninės paslaugos: sąvokos traktuotė ir turinys

Informacinė visuomenė dažnai apibūdinama kaip nuolat besimokanti visuomenė, nes informacinės visuomenės pagrindas – žinios ir technologijos, kurios tobulėja taip sparčiai, kad šį procesą būtina išmanyti ir mokėti pasinaudoti visomis teikiamomis *elektroninėmis paslaugomis ir galimybėmis*. Informacinių kvalifikacijų augimas didina šiuolaikinės veiklos humanitarizavimo mastą: veiklos pobūdis vis labiau subjektyvinamas ir priklauso nuo paties žmogaus santykio su informacijos technologijomis [42].

Pastaruoju metu dažnai kalbama apie *žinių ekonomiką, informacinę visuomenę, e – vyriausybę, e – verslą, e – paslaugas*. Minėti koncertai tapo neatsiejama, technologijomis pagrįstos visuomenės, dalis.

Didėjant kompiuterizacijai ir plečiantis interneto tinklui, sukuriantiems naujas bendravimo ir sąveikos galimybes, atsiranda nauja **elektroninių paslaugų** rinka, neribojama tradicinių, teisinių, kultūrinių geografinių ir laiko barjerų. Elektroninės paslaugos ir veikla apima ir naujus verslo modelius, ir viešojo administravimo metodus, naujas žiniasklaidos rūšis bei naujus ekonominius ir politinius santykius [42]. Elektroninių paslaugų teikimas virtualioje erdvėje suteikia galimybę priimti efektyvesnius ir spartesnius sprendimus.

Sąvoka „*elektroninės paslaugos*“ yra vartojama plačiąja prasme ir apima visą gyventojų ar verslo subjektų bendravimą. Šios paslaugos, teikiamos nuotoliniu būdu, leidžia bendrauti, paklausti ir gauti paslaugą be tiesioginio ryšio tarp paslaugos teikėjo ir vartotojo. Tokiomis priemonėmis yra laikomos skaitmeninės technologijos, kaip internetas [35].

Įvairių autorių elektroninės paslaugos yra traktuojamos įvairiai, atsižvelgiant į paslaugų pobūdį ir vartotojų ratą.

Talandis T. savo straipsnyje „Elektroninės paslaugos Lietuvoje. Kas naudingo?“ (2004m.) vadovaujasi tokiu **elektroninės paslaugos** apibrėžimu – *tai paslaugos, suteikiančios galimybę asmeniui, naudojantis viešu interneto tinklu:*

- gauti informaciją,
- atlikti jo poreikius tenkinančius veiksmus bei procedūras,
- dalyvauti ekonominėje veikloje.

Sūdžius V. (2002) elektronines paslaugas nagrinėja verslo įmonių teikiamų paslaugų atžvilgiu ir pateikia bent kelis **elektroninių paslaugų** apibrėžimus:

- *elektroninės paslaugos* – tai naujos formos verslas, vykdomas internetu, bendraujant su pirkėju ar klientu ir pardavėju ar paslaugų teikėju kompiuteriais;
- *elektroninės paslaugos* – tai verslo aktyvumo vaisius, kai procesas vyksta naudojant skaitmeninius ryšių tinklus;
- *elektroninė paslauga:*

a) kaip ryšys (*angl.* communication) – prekių, paslaugų, informacijos ir mokėjimų per interneto tinklą galimybė;

b) kaip sąveika (*angl.* interface) – tai įmonių ir vartotojų skirtingų formų sąveika;

c) kaip verslo procesas (*angl.* bussines process) – tai veikla, susijusi su komercija, elektroninių įrenginių ir tinklų palaikymu. Procesų (gamybos, logistikos, pardavimų, ryšių su vartotojais) palaikymas ir valdymas, naudojant tuos pačius įmonių ir vartotojų procesų palaikymo ir reguliavimo tinklus;

d) kaip tiesioginis darbo režimas (*angl.* online) – tai elektroninė aplinka, leidžianti įsigyti ir parduoti prekes bei paslaugas;

e) tai būdas surasti dominančią informaciją apie prekes ir paslaugas, jų savybes, klientų ir specialistų atsiliepimus, naujoves;

f) kaip struktūra (*angl.* structure) – tai pačių įvairiausių informacijos nešiotojų naudojimas: duomenų, teksto, tinklalapių, interneto – telefonijos bei interneto namų vaizdo;

g) kaip globalinio tinklo siūloma rinka (*angl.* market);

- **elektroninė paslauga** – tai prekybinės veiklos būdas, kai sudaromos sutartys, o prireikus vykdomos naudojant informacines technologijas bei priemones, kompiuterių tinklais keičiantis elektroniniais duomenų pranešimais;

- **elektroninė paslauga** – santykių, susijusių su ūkiniu, nacionaliniu ir tarptautiniu sandorių sudarymu elektroniniu būdu, rūšis: apimanti pirkimą, pardavimą, konsultavimą, užsakymus, tiekimą, reklamą, įvairius susitarimus bei dalykinio bendradarbiavimo formas.

Anot Sūdžiaus V. (2002) *elektroninė paslauga* pakeitė pačios paslaugos sampratą:

- elektroninė paslauga gerina įmonių organizacinę ir valdymo struktūrą;
- plečia vartotojų rinkas suteikiant joms didesnę pasirinkimo galimybę;
- lengvina transakcijų sudarymą, mažina tiekėjams ir vartotojams jų vykdymo išlaidas;
- teikia išsamią informaciją vartotojams, gerina paslaugų kokybę, didina jų teikiamą naudą.

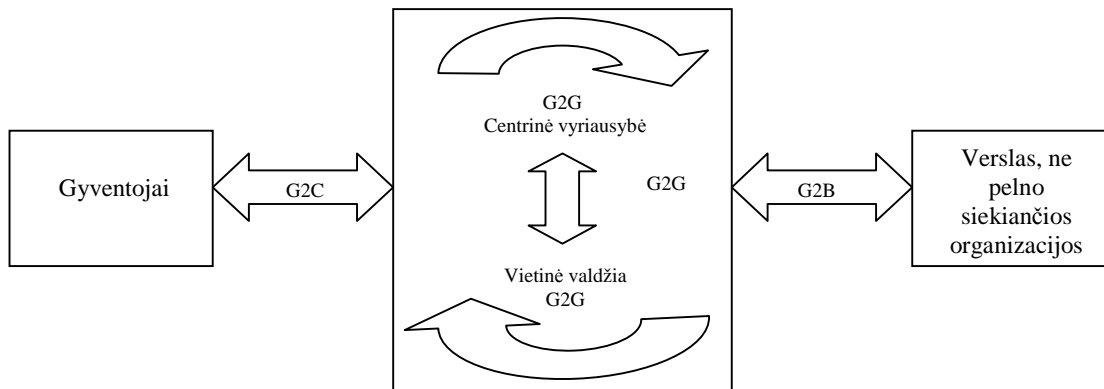
Plačiąją prasme, **elektroninė paslauga** – tai paslauga, kuri gaunama per tinklą ir kuri vykdo užduotis, sprendžia problemas arba atlieka duomenų perdavimus. Elektronines paslaugas gali vartoti žmonės, verslas ir jos gali būti pasiekiamos įvairiais informacijos įtaisais [32].

Analizuojant elektronines paslaugas nustatyta, kad vyrauja du skirtingi elektroninių paslaugų tipai: **elektroninės viešosios paslaugos** ir **elektroninės paslaugos**. Abi šios paslaugos įvardija savo esmę ir prigimtimi skirtingus reiškinius.

Elektroninių viešųjų paslaugų tikslas – teikti viešuosius gėrius ir gerinti viešąjį administravimą. Nors ši paslauga ir gali būti teikiama už atlygį, jos tikslas būtų tik dalies paslaugos teikimo kaštų padengimas, bet ne komercinės naudos gavimas.

Elektroninės paslaugos teikimo tikslas – *komercinis*. Šios paslaugos suprantamos kaip verslo subjektų ir vartotojų santykiai, o atlyginimas už šias paslaugas yra vienas iš svarbiausių informacinės visuomenės paslaugos elementų (<http://www.Irs.lt>). [10]

Autoriai (Markevičienė, 2002; Paliulis, Chlivickas, Pabedinskaitė, 2004) kitas **elektronines paslaugas** apibrėžia, kad tai *paslauga arba šaltiniai internete, pagerinantys piliečių, verslo, valstybės institucijų tarpusavio bendravimą ir poreikių tenkinimą*. Kitaip tariant pagrindinis *elektroninių paslaugų teikimo tikslas* – tai siekis pagerinti trijų pagrindinių šalių – gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės – poreikių tenkinimą bei supaprastinti jų tarpusavio bendravimą ir komunikavimą. 1 paveiksle yra pavaizduota daugelio analitikų naudojama bendra elektroninės vyriausybės schema.



1 pav. Elektroninės vyriausybės schema

Šaltinis: Elektroninės paslaugos: būklė ir perspektyvos. Lietuvos Respublikos Seimas, IVPK pranešimas [8]

Europos Komisijos Informacinės visuomenės generalinis sekretoriatas yra pateikęs elektroninių paslaugų klasifikaciją, atsižvelgiant į šių paslaugų perkėlimo į kompiuterinį tinklą lygį, kuria yra remiamasi Europos sąjungos šalyse, taip pat ir Lietuvoje:

§ Pirmas lygmuo – **informacija**. Tai informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.

§ Antrasis lygmuo – **vienpusis interaktyvumas**. Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs, gali jomis naudotis (pvz., išspausdinti mokesčių deklaraciją, ją užpildyti, o vėliau nunešti į atitinkamą įstaigą).

§ Trečias lygmuo – **dvipusis interaktyvumas**. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti klausimus, į kuriuos institucija atsako internetu. Tačiau viešoji paslauga (pvz. pažyma) pristatoma neelektronine forma.

§ Ketvirtasis lygmuo – **transakcija**. Šio lygio paslaugos jau yra nuotolinės, t.y. paslaugos inicijavimas, visas bendravimas, bei pats paslaugos gavimas vyksta per internetą. Vartotojas internetu paklausia ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą. Jokia formali procedūra nereikalauja fizinio apsilankymo institucijoje, visiškai nenaudojami „popieriniai“ dokumentai.

Lietuvos e. valdžios koncepcijoje [44] taip pat yra remiamasi Europos Komisijos pateiktais lygmenimis, kurie koncepcijos 9 punkte yra įvardijami kaip viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą branda:

Pirmasis lygmuo – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos;

Antrasis lygmuo – dalinė transakcija;

Trečiasis lygmuo – dalinis interaktyvumas;

Ketvirtasis lygmuo – visiškas interaktyvumas.

Atsižvelgiant į Europos Sąjungos programinius dokumentus (tame tarpe ir eEurope+), bei į Elektroninės valdžios koncepciją Informacinės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės nustatė, o UAB Siemens parengė dokumentaciją, kuri apima tokias gyventojams ir verslo subjektams teikiamų pagrindinių *elektroninių paslaugų grupes* (žr. 1 priedą): elektroninės paslaugos gyventojams (pajamų deklaravimas, laisvų darbo vietų paieška, socialinės išmokos ir kompensacijos, asmens dokumentai, transporto priemonių registravimas, leidimai statyti pastatus, pranešimai policijai, leidinių, publikacijų paieška viešosiose, gimimo ir mirties liudijimai, gyvenamosios vietos deklaravimas, interaktyvios gydytojų konsultacijos, registracija poliklinikose, paraiška mokytis) bei elektroninės paslaugos verslo subjektams (įmonių mokesčiai, pridėtinės vertės mokestis, naujų įmonių registravimas, duomenų teikimas statistikos departamentui, viešieji pirkimai, socialinės išmokos darbuotojams, muitinės deklaracijos, leidimai, kuriuos reikia derinti su aplinkos apsaugos tarnyba, darbo vietų registravimas darbo biržoje).

Taigi egzistuoja nemažai elektroninių paslaugų apibrėžimų, tačiau juos jungia vienas bendras dalykas – paslauga teikiama virtualioje erdvėje.

1. 2. Elektroninių paslaugų rūšys

Elektroninė verslo veikla apima visas santykių, susijusių su tarptautinių ir nacionalinių sandorių sudarymu elektroniniu būdu, rūšis: pirkimą, pardavimą, elektronines varžytines (aukcionus), elektroninį tarpininkavimą, tiekimą, užsakymus, elektroninę bankininkystę, draudimą, finansinę nuomą, pardavimo rėmimą, apskaitą ir atsiskaitymą, konsultavimą bei kt. paslaugas, įvairius susitarimus bei dalykinio bendradarbiavimo formas (L. Sodžiutė, V. Sūdžius, 2006).

Sąlyginai galima teigti, kad egzistuoja trijų rūšių elektroninės paslaugos:

1. *Informacinės paslaugos*, suteikiančios piliečiams, žiniasklaidai, verslui, vyriausybėms ir kitiems sprendimus priimančioms asmenims galimybę paprastai ir greitai gauti informacijos.

2. *Sąveikiojo ryšio paslaugos*, leidžiančios palaikyti geresnius ryšius su piliečiais, verslu, pilietine visuomene ir visuomenės veikėjais – paprasčiau gauti konsultacijas politikos, švietimo ir kt. klausimais, bei užtikrinti grįžtamąjį ryšį formuojant politikas, veiklą ir paslaugas.

3. *Su sutartimis susijusios paslaugos*, suteikiančios galimybę sudaryti visų pagrindinių formų sutartis, pvz., viešųjų pirkimų, finansinių operacijų, įdarbinimo bei registravimosi renginiuose, dokumentų įsigijimo ar pirkimo ir kt..

Lietuvoje gyventojai gali naudotis šiomis e – paslaugomis:

- Naujienos ir aktualijos (žinių portalai, kino, teatro, koncertų, varžybų repertuarai, radijo ir TV programos ir kt.);

- E – bankininkystė;

- E – parduotuvės;

- Nuotolinis mokymas mokyklose, universitetuose, įvairūs nuotolinio mokymo kursai;

- Viešosios elektroninės paslaugos (elektroninis deklaravimas, prašymai išduoti pažymas, elektroninių paklausimų teikimas, viešųjų pirkimų skelbimai, elektroninių dokumentų sistema, e-sveikata, e-demokratija (gyventojų nuomonė apie ketinimus priimti savivaldybės sprendimus, vartotojų skundai, sociologinės apklausos ir kt.));

- Darbo paieška;

- Skelbimų talpinimas;

- Draudimo paslaugos internete;

- Bibliotekų elektroninės duomenų bazės (leidinių paieška, peržiūra, užsakymai);

- Virtualūs malonumai (pažinčių portalai, pokalbių svetainės, žaidimai, muzika, filmai, horoskopai ir kt.);

- Elektroninis paštas;

- Spaudos prenumerata.

Siekiant detalesnės elektroninių paslaugų analizės, tikslinga pagrindines iš jų aptarti plačiau. Viena iš plačiai vartojamų piliečių e-paslaugų yra elektroninė bankininkystė.

Elektroninė bankininkystė – tai banko klientams (fiziniam ir juridiniam asmeniui) skirta paslauga, leidžianti disponuoti savo sąskaita banke elektroniniu duomenų perdavimo tinklu [20; 34].

Elektroninės bankų paslaugos, iš pradžių vertintinos atsargiai, pamažu populiarėja. Elektroninės paslaugos taupo klientų laiką, suteikia jiems didesnę patogumą ir neretai žemesnes kainas. Bankams elektroninių paslaugų diegimas naudingas, nes mažėja klientų aptarnavimo išlaidos, elektroninės paslaugos pritraukia naujų klientų.

T. Mayer, J. S. Duseenbery ir R. Z. Aliber (1995) akcentuoja bankų rinkų plėtrą pasitelkiant elektroninės bankininkystės galimybes. Bankams einant į naujas rinkas, jau nebereikia statyti naujų pastatų. Tai reiškia, kad galima užimti naujas rinkas su labai nedidelėmis sąnaudomis.

Elektroninės banko paslaugos leidžia bankui efektyviau bendrauti su klientais. Atvira elektroninė bankininkystės sistema individualiems vartotojams, įmonėms ir bankui leidžia lengviau ir greičiau susieti

naują ir esamą informaciją, trumpėja naujų produktų kūrimo, gamybos ir įvedimo į rinką laikas, mažėja klaidų tikimybė. Įdiegus elektronines paslaugas, didinamos banko paslaugų vartojimo galimybės.

Tokia elektroninės bankininkystės paslaugų sistema turi *privalumų – veikia operatyviai ir patogiu naudotis.*

Nors elektroninės bankininkystės paslaugų sistema turi nemažai privalumų, tačiau neišvengiamai susiduriama su įvairiomis problemomis. Dabartiniu metu aktualiausios dvi problemos, kurios susijusios su internetinės bankininkystės sistema: kartkartėmis sutrinkantis bankų internetinių paslaugų teikimas bei saugumo užtikrinimas (K. Levišauskaitė, 2003).

Finansinės institucijos yra įsipareigojusios užtikrinti klientų informacijos konfidencialumą, apsaugoti ją nuo nenumatytų grėsmių, tokių kaip informacijos nutekėjimas ir neteisėtas panaudojimas, galintis padaryti žalą klientui. Šiems įsipareigojimams įgyvendinti vykdomos saugumo programos.

Elektroninę parduotuvę tradicinės prekybos perkėlimas į interneto tinklą daro ją lankstesnę, nes elektroninė prekyba palengvina žmonių bendradarbiavimą. Galima būtų pateikti keletą elektroninių parduotuvių apibūdinimų:

§ Elektroninė (virtualioji, internetinė) parduotuvė (*angl.* Electronics Shop) – realios parduotuvės atitikmuo virtualioje erdvėje, kurioje galima siūlyti prekes bei gauti išsamų jų aprašymą.

§ Elektroninė parduotuvė – išplėstas prekių ir paslaugų pateikimas internete, sukuriant Web-tarnybinę stotį, skirtą prekėms ir paslaugoms parduoti kitiems interneto vartotojams (Talandis, 2004).

Nors realiai internetu neatsiskaitoma, visgi vartotojas gali ieškoti prekių ar paslaugų būdamas bet kurioje pasaulio šalyje, susipažinti su įmonės siūlomų prekių asortimentu ir prekių kainomis. Jei pirkėja tenkina įmonės sąlygos, jis gali apsipirkti konkrečioje parduotuvėje ir išsigyti reikiamą prekę bet kuriuo paros metu, neišeidamas iš namų, t.y. be eilės.

Elektroninė prekyba virtualioje parduotuvėje pagrįsta ta pačia struktūra, kaip ir tradicinė prekyba. Tradicinės ir elektroninės prekybos palyginimai pateikti 1 lentelėje.

1 lentelė

Tradicinės ir elektroninės prekybos palyginimai

Tradicinė parduotuvė	Virtuali parduotuvė
Prekybos salė	Virtuali parduotuvė
Pirkėjo vaikščiojimas po prekybos salę ir prekių apžiūrėjimas	Tinklalapių peržiūrėjimas
Individualus pirkėjo konsultavimas	Pardavėjas konsultuojamas per kompiuterių tinklą arba telefonu
Prekės išrinkimas	Prekės išrinkimas
Prekės užsakymas	Prekės užsakymas
Sąskaitos išrašymas	Sąskaitos persiuntimas per kompiuterinius tinklus
Apmokėjimas parduotuvės kasoje arba	Sąskaitos apmokėjimas per kokią nors

Šaltinis: autorės sudarytas, remiantis Sodžiūte, Sūdžiumi (2003)

Pastebėta, kad interneto tinklalapiai ar elektroninės parduotuvės padeda pritraukti papildomų klientų į įprasto tipo parduotuves.

Prekės pirkėjas apsilankydamas virtualioje parduotuvėje turi įeiti į prekės pardavėjo serverį ir tinklalapį. Pirkėjas peržiūri savo kompiuteryje tinklalapius, norėdamas gauti informaciją apie prekę. Galutinai išsirinkęs prekę, pirkėjas gali konsultuotis su pardavėju internetu arba telefonu. Vėliau pirkėjas pereina į kitą serverio tinklalapį ir užsisako prekę. Užsakymas vyksta elektroniniu paštu ar kitomis priemonėmis, išsiunčiant virtualios parduotuvės pardavėjui skaitmeninį užsakymą – jam patvirtinti ir įforminti. Patvirtinęs užsakymą, pardavėjas gali nukreipti jį elektroniniu paštu ar kitu būdu į realizavimo skyrių. Pardavėjas įtraukia užsakymą į duomenų bazę, tikrina užsakovo mokumą. Pirkėjas, gavęs sąskaitą, apmoka ją bet kuria elektroninių atsiskaitymų forma. Po to, prekė pristatoma pirkėjui į namus (L. Sodžiutė, V. Sūdžius, 2006; p. 79)

Galima teigti, kad didžiausia elektroninės parduotuvės nauda pirkėjui – galimybė pirkti neišėjus iš namų bei galimybė palyginti daugelio parduotuvių kainas.

Darbo paieška.

Egzistuoja įvairūs interneto puslapiai, kuriuose pateikiama informacija apie laisvas darbo vietas. Ieškant darbo yra galimybė skelbimus rūšiuoti pagal vietovę, įmonę, darbo laiką ar pareigų sritį. Ieškantis darbo asmuo svetainėse gali rasti patarimus kaip elgtis pokalbio su darbdaviu metu, kokie dokumentai reikalingi einant į pokalbį, gyvenimo aprašymo ir motyvacinio laiško pavyzdžius. Besidomintys gali atsakyti į skelbimus ar patys skelbtis kaip ieškantys darbo ir siūsti gyvenimo aprašymus. Tai yra naudinga, nes ieškančių darbo duomenų baze naudojasi ir kitos personalo paieškos ir atrankos kompanijos. Įrašius savo gyvenimo aprašymą, yra tikimybė sulaukti įvairių darbo pasiūlymų (www.cvonline.lt) [4].

Draudimo paslaugos.

Šiuolaikinės draudimo šakos plėtros tendencijos: draudimo kompanijų išėjimas į naujus finansinės rinkos segmentus, draudimo verslo globalizavimas, naujų draudimo produktų ir klientų aptarnavimo per internetą galimybių atsiradimas.

Visų finansinių instrumentų, ne tik draudimo paslaugų, pardavimo didinimas galimas apjungiant į bendrą rinką visas įvykdomas draudimo, investicinių kompanijų ir bankų operacijas. Pavyzdžiui, UAB VB Gyvybės draudimas (tinklalapis <http://www.seb.lt/lt/wcp/>) [46]. gali sudaryti investicinio gyvybės ir kritinių ligų draudimo sutaris elektroniniu būdu, o po to nuolat sekti draudimo draudimo sutarčių vertę, keisti investavimo kryptis. Šiuo metu finansinių paslaugų pardavimuose dalyvauja tik ketvirtadalis draudimo įmonių (L. Sodžiutė, V. Sūdžius, 2003, p. 39).

Skelbimų talpinimas.

Skelbimų tinklalapiuose skelbimus galima patalpinti nemokamai, nes daugumoje svetainių nereikalaujama registruotis iš anksto. Kai kurios svetainės suteikia galimybę atsakyti į skelbimą elektroniniu laišku neturint elektroninio pašto dėžutės.

Skelbimų svetainių meniu pateikiamos pagrindinės skelbimų kategorijos: darbas, būstas, automobiliai, baldai, kompiuteriai, mobilieji telefonai ir kita informacija. Vartotojas gali ieškoti informacijos rūšiuodamas skelbimus pagal miestą, pagal tai, ką jis nori parduoti ar pirkti, ar tiesiog įvesdamas raktinį žodį į paieškos langelį.

Talpinant naują skelbimą reikia į tam tikrą formą įrašyti skelbimo turinį ir nurodyti skelbimo autoriaus elektroninio pašto adresą ar telefono numerį. Tuomet, kai įvykdoma pagalba „skelbti“, skelbimas patalpinamas svetainėje.

Spaudos prenumerata.

Kataloge pasirenkami spaudos leidiniai ir, paspaudus tam skirtą mygtuką, jie įrašomi į užsakymo kortelę. Kortelėje nurodoma prenumeratos pradžia, keliems mėnesiams leidinys užsakomas ir kiek leidinio egzempliorių užsakoma. Kai užsakymas įforminamas ir išsiunčiamas, vartotojas gali išsispausdinti sąskaitą. Kai sąskaita apmokama, leidinio užsakymas patvirtinamas elektroniniu laišku [40; 43].

Elektroninis paštas.

Elektroninis paštas – viena plačiausiai naudojamų interneto paslaugų. Tai globalinė sistema, įgalinanti nusiųsti laišką į bet kurio pasaulinio kompiuterio tinklo tašką per keliasdešimt sekundžių. Pagrindiniai jo privalumai yra operatyvumas ir patogumas.

Elektroninis paštas labai svarbus ir organizacijoje. Jos nariams labai svarbu gauti greitus atsakymus iš tos pačios organizacijos arba kitų organizacijos narių. Naudojantis šia paslauga galima siųsti ir gauti kompiuterinius laiškus, dalyvauti diskusijose. Taip pat galima naudotis kitomis interneto paslaugomis ir atsisiųsti dokumentus, programas iš viešų saugyklų ar parsisiųsti medžiagą iš pasaulinio tinklo.

Susirašinėjant elektroniniu paštu sutaupoma daug laiko, nes daug ką galima aptarti tiesiog sėdint darbo vietoje. Be to, išlieka rašytinė informacija, kurią organizacijoje galima saugoti ilgą laiką (Markevičienė, 2002).

Elektroninio pašto privalumai:

- informacijos perdavimo greitis ir paprastumas;
- pranešimų patikimumas ir saugumas;
- pranešimų išsiuntimo ir gavimo patikrinimo galimybė;
- pranešimų formų: tekstų, vaizdų, grafikų ir kt. apimties įvairovė;
- elektroninio pašto ir kitų nuotolinio ryšio priemonių (faksų, teleksų ir kt.) derinimo ir kombinavimo kokybė;

- pranešimų perdavimo santykinis pigumas (gali būti ir visai nemokamas) (Sodžiutė, Sūdžius, 2003).

Rašant elektroninį laišką nenaudojamas popierius ir nesunku persiųsti kopijas daugeliui adresatų.

Tačiau elektroninis paštas turi ir **trūkumų**: jis nėra labai patikimas. Vartotojas, norėdamas pasinaudoti elektroninio pašto paslaugomis, turi turėti kompiuterį ir galimybę prisijungti prie interneto.

Aptarus pagrindines elektroninių paslaugų rūšis, kurios yra teikiamas Lietuvoje, galima suprasti, kad elektroninių paslaugų rinka sparčiai plečiasi.

*Apibendrinant galima daryti išvadą, kad išibėgėję dinamiški informacinės visuomenės plėtros procesai ateityje atvers vis naujas galimybes šalies gyventojams, nepriklausomai nuo jų gyvenamosios vietos, amžiaus ir pajamų, greitai, patogiai, pageidaujamu laiku gauti viešąsias ir privačias paslaugas, keistis informacija ir bendrauti; verslo įmonėms – optimizuoti veiklos procesus, didinti produktyvumą ir konkurencingumą; viešojo sektoriaus institucijoms – **teikti klientų lūkesčius ir pageidavimus atitinkančias paslaugas.***

Elektroninių paslaugų mastai internetu nuolat ir sparčiai didėja, nes internetas ir elektroninės paslaugos yra neatsiejamos. Elektroninės paslaugos mažina išlaidas, užtikrina saugumą ir turi privalumų – tai greita, efektyvu, patogiu, paprasta, naudinga, mažesnė techninių klaidų tikimybė.

1. 3. Elektroninės paslaugos kaip šiuolaikinės organizacijos efektyvios veiklos komponentė

Nuolatiniai pokyčiai aplinkoje, vidaus ir tarptautinėse rinkose reikalauja iš organizacijų tam tikro lankstumo bei greito reagavimo. Lankstumą gali garantuoti daugelio sričių specialistų bendradarbiavimas bei jų turimos savybės, žinios ir gebėjimai.

Reta organizacija galėtų tvirtinti, kad, technologijos daugiau ar mažiau nepaveikė jos valdymo ir veiklos organizavimo. Lietuvai integruojantis į tarptautines rinkas, organizacijoms labai svarbu yra sekti sparčią informacinių technologijų plėtrą bei jų panaudojimą (Markevičienė, 2002). Investicijos į naujas technologijas, naujų elektroninių paslaugų diegimas efektyvina tokios organizacijos veiklą, kelia darbo kokybę.

Pagal Rutkauskienę D. ir kt. (2006) šiuolaikinės organizacijos, kurioje kuriama virtuali sistema, bruožai yra šie:

- teikti specifines paslaugas;
- plėtoti ryšius ir veiksmus, remiantis integruotomis ir lokalinėmis informacinėmis bei telekomunikacinėmis sistemomis ir tinklais;
- pasitelkti modernias telekomunikacijų ir elektronines bei finansines priemones palaikant ryšius ir bendraujant su grupės nariais, partneriais ir klientais;
- nėra realių organizacijos veiklos ribų teritoriniu ir geografiniu atžvilgiu.

Organizacija, kuriai galima pritaikyti šiuos bruožus, be abejo yra *šiuolaikinė, efektyviai dirbanti organizacija, turinti pranašumą* prieš įprastas klasikines organizacijas.

Organizacijai pradėjus teikti *elektronines paslaugas* savo veikloje, neišvengiamai susiduriama su visų jos veiklos grandžių pokyčiais:

1. Reorganizuojama organizacijos struktūra;
2. Darbuotojų pareigybių ir įgaliojimų kaita;
3. Galimi įmonės geografinio išsidėstymo pokyčiai;
4. Naujos galimybės priimti sprendimus nuotoliniu būdu;
5. Naujas veiksmingesnis klientų ir partnerių tarpusavio bendravimo ryšių valdymas;
6. Spartėja pridėtinės vertės kūrimo procesas;
7. Naujos rinkotyros proceso tobulinimo galimybės;
8. Gerėja partnerių ir klientų aptarnavimo kokybė;
9. Atsiranda naujos klientų, partnerių ir organizacijos narių švietimo (mokymo) formos, nauji

organizacijos vidaus ryšių kanalai (Sodžiutė, Sūdžius, 2003).

Organizacijos, kuriose diegiamos ir teikiamos elektroninės paslaugos, tuo pačiu sukuria ir virtualią erdvę, artimą idealiai aplinkai, kurioje pasiūla ir paklausa gali gana tiksliai atitikti viena kitą. Tačiau, norint sukurti tokią aplinką, verslo dalyviai (verslo įmonės, namų ūkis, atskiri gyventojai, valstybinės institucijos ir biudžetinės įstaigos) **turėtų kelti ypatingus reikalavimus elektroninėms priemonėms** (Paliulis, 2004). Paminėtina pagrindiniai reikalavimai:

- nuolat atnaujinti ir papildyti informaciją;
- užtikrinti vartotojui kuo didesnes pasirinkimo alternatyvas;
- leisti vartotojui pareikšti savo nuomonę, siūlyti priemones, kuriomis būtų galima geriau tvarkyti tinklalapį ir teikti informaciją;
- ugdyti vartotojų ir partnerių pasitikėjimą teikiamos informacijos patikimumu, objektyvumu, pateikimu laiku ir naujumu;
- droviems vartotojams sudaryti geras sąlygas netiesiogiai bendrauti, domėtis, svarstyti ir rinktis paslaugą;
- užtikrinti informacijos saugumą, konfidencialumą, patikimumą ir kt.

Taigi, reta organizacija nenorėtų gyvuoti tokioje idealioje aplinkoje, juolab, kad technologijos daugiau ar mažiau paveikė visų organizacijų valdymą ir veiklos organizavimą. Jų diegimas organizacijų vadovus verčia būti novatoriais, o sparti *elektroninių paslaugų plėtra* tokioje organizacijoje „...pagimdo naują organizacijos kultūros lygį“ (Paliulis, Chlivickas, Pabedinskaitė, 2004).

Apibendrinant galima teigti, kad elektroninių paslaugų diegimas ir plėtra organizacijose keičia organizacijoje vykstančius procesus, gerina atliekamų darbų ir paslaugų kokybę, o pačios organizacijos tampa judrios, lankstesnės sandaros ir dirba efektyviai.

1.4. Internetas – pagrindinė priemonė, kuriant virtualią informavimo sistemą

Internetas – pakankamai nauja, labai lanksti ir greitai besiplečianti interaktyvi terpė, suteikianti naujų galimybių ir būdų bendrauti. Seniai pripažinta, kad elektroninė komunikacija drastiškai pakeitė tradicinę komunikavimo priemonę.

Internetas (*angl.* inter – tarp, net – tinklas) - tai pasaulinis kompiuterių tinklas, kuris apjungia kompiuterių tinklus per palydovinę anteną, telefono, televizijos kabelinę ar mobiliojo ryšio linijas ir pateikia tokias paslaugas kaip elektroninis paštas, WWW, FTP ir naujienos (O. Barčkutė, A. Mikalauskienė, R. Skyrius, 1999).

Pradžioje internetas buvo vertinamas pirmiausia kaip didžiulė biblioteka, o svarbiausia jo nauda buvo laikoma pagalba ieškant reikalingos informacijos bei priėjimo prie tos informacijos organizavimas. Dabar internetas – populiariausia kompiuterinė aplinka, atliekanti dvejopą vaidmenį:

Ø Tai - nauja komunikacijos priemonė, nepanaši į tradicines visuomenės informavimo priemones, nes yra iš prigimties interaktyvi, lanksti ir beribė;

Ø Tai – globali virtuali elektroninė rinka, neturinti jokių teritorinių ar laikinų apribojimų, ji leidžia interaktyviai pirkti ir parduoti prekes ir keičia paskirstymo galimybes. (Markevičienė, 2002 m.).

Svarbi interneto savybė, kuri turinti didelę įtaką tradicinės veiklos transformacijai, yra interaktyvumas, t.y. galimybė valdyti pranešimo siuntėjo ir gavėjo sąveiką.

Internetas ir jo priemonės piliečiams leidžia veiksmingiau:

- Ø atlikti jo poreikius tenkinančias paslaugas;
- Ø pateikti užklausą ir gauti atsakymą;
- Ø teikti siūlymus ir pageidavimus;
- Ø užsisakyti paslaugą;
- Ø pasirinkti sau tinkamą paslaugos gavimo ar paslaugos suteikimo būdą ir kt.;
- Ø atsiskaityti už prekes ir paslaugas (Sodžiūtė, Sūdžius, 2006);

Perkeliant paslaugas į internetą yra įvertinami šie aspektai (www.uvb.lt)[43].

Ø Procesų integracija – įvertinama, kurios procedūros iš tradicinių gali būti paverstos elektroninėmis, kad būtų dirbama sparčiau, išvengiama dubliavimo, taupomi finansai;

Ø Teigiami paslaugų teikimo pokyčiai – naujų paslaugų prieigos būdų įvedimas, pvz., internetu, per skaitmeninę televiziją, mobiliuosius terminalus, viešos prieigos taškus, telefonų tarnybas.

Ø Suderinamumas – įgalina institucijas ir sistemas dirbti kartu vartotojo labui:

- leidžia vartotojui rasti tai, ko jis domisi daugelyje įstaigų, net jei jis tiksliai nežino, kur tai saugoma;

- virtualiai sujungia įvairaus lygio institucijas, atskirus skyrius ir departamentus atverdamas vartotojui kaskart „dar vieną langelį“.

Interneto vartotojų kompetencija auga ne dienomis, o valandomis. Pagal 2005 m. bendrovės „SIC Gallup Media“ rinkos tyrimus pagrindinę vartotojų grupę Lietuvoje sudarė gyventojai iki 32 metų amžiaus.

Dar neseniai gebėjimas naudotis elektroniniu paštu atrodė nemažas pasiekimas, o dabar žmogus pats gali susikurti interneto svetainę. Šiandien interneto svetainės yra įsteigusios beveik kiekviena įstaiga.

Interneto svetaines galima skirstyti pagal jų paskirtį arba funkcijas. Bendrovė „Business LA Internet Solutions“ siūlo WWW svetaines skirstyti į penkias rūšis:

- Ø Bendrosios informacijos apie organizaciją;
- Ø Svetainės turinio siūlymas ir reklamos vietos pardavimas;
- Ø Narystės, straipsnių ar paslaugų pardavimas.

Bendrosios informacijos apie bendrovę pateikimas yra bet kokios interaktyvios veiklos dalis. Šios svetainės skirtos palaikyti bendrovės įvaizdį, informacija pateikiama esamiems ir potencialiems klientams.

Prekės palaikymo svetainių paskirtis – teikti detalią informaciją apie prekes.

Kartais interneto svetainės atlieka kelias funkcijas, pavyzdžiui, teikia informaciją apie įmonę ir vykdo tiesioginius pardavimus. Kokį svetainės tipą pasirinkti priklauso ir nuo turinio, kurį įmonė gali pateikti, ir nuo veiklos pobūdžio, ir nuo tikslų, ir nuo pinigų, kuriuos įmonė gali investuoti.

Apibendrinant galima teigti, kad internetas puiki ir pagrindinė priemonė kuriant virtualią informavimo sistemą. Tiek vartotojas, tiek paslaugų teikėjas gali visą parą lengvai ir greitai gauti arba pats perduoti, atnaujinti informaciją ir interaktyviai komunikuoti.

1. 5. Elektroninių paslaugų plėtros situacija bei padėtis Lietuvoje

Kaip jau buvo minėtina ankstesniame skyriuje, ***elektroninės paslaugos – tai paslaugos, suteikiančios galimybę asmeniui, naudotis viešu interneto tinklu:***

- *gauti informaciją;*
- *atlikti jo poreikius tenkinančius įvairius veiksmus bei procedūras;*
- *dalyvauti ekonominėje veikloje* (Talandis, 2004).

Elektroninių paslaugų diegimas labai priklauso nuo prieigos prie paslaugos greitaveikos užtikrinimo. Gyventojams ateityje turi būti sudarytos sąlygos lengvai ir patogiai naudotis šiomis paslaugomis. Numatoma, kad lengvą prieinamumą prie valdžios teikiamos informacijos ir paslaugų, užtikrins ir tai, kad sąsajai su vartotoju bus naudojamos paplitusios atviros technologijos.

Ateityje dar daugiau paslaugų turėtų tapti elektroninėmis paslaugomis. Aišku, kiekvienu atveju pagal vartotojo, paslaugos gavėjo poreikio. Akcentuotina tai, kad diegiant elektronines paslaugas nuolat reikia atsižvelgti į Europos Sąjungos rekomendacijas, pritaikant viešojo administravimo paslaugų teikimą neįgaliesiems (Levišauskaitė, 2003; Jucevičienė, 1997).

Siekiant suderinti šalies veiksmus su Europos sąjungos valstybių patvirtintomis iniciatyvomis plėtojant žinių visuomenę ir konkurencingą ekonomiką, Lietuva 2005 m. birželio mėn. parengė Lietuvos informacinės plėtros strategiją šešeriems metams [16]. Ši strategija orientuota į keletą prioritetų:

Ø gyventojų kompetencija ir socialinė sanglauda – siekiama sudaryti sąlygas gyventojams įgyti žinias ir įgūdžius, reikalingus sėkmingam informacijos ir ryšių technologijų taikymui kasdienėje veikloje, bei užtikrinti galimybes jomis naudotis;

Ø viešojo administravimo modernizavimas panaudojant informacijos ir ryšio technologijomis grindžiamomis ekonomikos plėtra;

Ø Lietuvos kultūra ir lietuvių kalba – puoselėjama ir skleidžiama Lietuvos kultūra, skatinamas visuomenės kūrybiškumas ir kultūros įvairovė, bei siekiama užtikrinti Lietuvos kultūros paveldo ir lietuvių kalbos išsaugojimą globalios visuomenės aplinkoje.

Kitaip tariant, nutarime nurodyta, kaip pritaikant naujas informacines ir telekomunikacines technologijas bus gerinamas viešojo administravimo paslaugų teikimas verslui ir gyventojams.

Parengtas Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstatymo pakeitimo įstatymas. Įstatymu sudaromos sąlygos Lietuvos ir Europos Sąjungos fiziniams ir juridiniams asmenims informacinių technologijų, interneto pagalba surasti ir gauti įstaigose viešojo administravimo procese sukauptą jiems reikalingą informaciją ir panaudoti ją saviems teisėtiems tikslams („Spartūs žingsniai“ 2005-aisiais, 2005).

Tobulinant vieningą centrinės ir savivaldybių valdžios paslaugų teikimo kompiuteriniuose tinkluose piliečiams ir įmonėms sistemą, išplėtotas „Elektroninės valdžios portalo“ funkcionalumas. Portale įdiegtos asmenų elektroninio identifikavimo, teikiant elektronines paslaugas, priemonės. „Elektroninės valdžios portale“ įdiegtos pažymų užsakymo ir apmokėjimo internetu apie deklaruotą gyvenamą vietą ir šeimyninę padėtį, informacijos pateikimo apie suteiktas medicininės paslaugas ir darbdavio sumokėtas įmokas Socialinio draudimo fondo valdybai viešosios paslaugos.

H. Zhou nurodo keturias e. valdžios vystimosi fazes:

1. Atsiradimas;
2. Vienakryptė;
3. Abipusė sąveika;
4. „Subbrandinta“ transakcija.

Pirmoji *atsiradimo* fazė apima nekintamą publikuojamą tinklalapyje valdžios informaciją, tokią kaip įstatymai, taisyklės, direktyvos, struktūra, žinynai. Tai elektroninės valdžios pakopa, kai valdžią ir jos klientus sieja abipusiai pasyvūs ryšiai ir jie nekomunikuoja tinkle.

Antroji *vienakryptė (vienpusė) sąveika* arba kitaip dar aktyvi/pasyvi komunikacija (valdžia aktyvi, vartotojai pasyvūs), prieiga prie kai kurių valdžios paslaugų (pajamų mokestis), galimybė parašyti

elektroninį laišką valdžiai (valdžia nebūtinai turi elektroniniu būdu atsakyti) – galimi antrosios e. valdžios vystimosi fazės veiksmi.

Abipusė sąveika suteikia galimybę valdžiai ir vartotojams aktyviai ir abipusiškai bendrauti internetu, pvz., vartotojas randa reikiamą formą, užpildo ją ir išsiunčia atgal valstybinių mokesčių departamentui. Visa tai vyksta internete.

Paskutinėje fazėje valdžia yra visiškai brandi: *pilnutinė transakcija* verslo atžvilgiu (mokesčiai), būtinybė valdžios ir jos funkcionavimo būdų pertvarkymas, e. valdžia ne tik kompiuterizuoja egzistuojančią valdžią, bet ir neatpažįstamai ją pakeičia.

Paminėtina, kad patvirtinus elektroninės valdžios koncepciją vienas artimiausių šio laikotarpio prioritetų, palaiapsniui į elektroninę erdvę kuo aukštesniu brandos lygiu bus siekiama perkelti svarbias gyventojams ir verslo subjektams paslaugas, tuo pačiu deklaruojamas siekis, kad nuo 2005 m. būtų gyventojams prieinamos šios paslaugos, teikiamos naudojant skaitmenines technologijas:

- socialinės išmokos ir kompensacijos
- asmens dokumentai;
- pajamų deklaravimas;
- laisvų darbo vietų paieška;
- transporto priemonių registravimas;
- leidimai statyti pastatus;
- pranešimai policijai;
- leidinių publikacijų paieška viešosiose bibliotekose;
- gyvenamosios vietos deklaracijos;
- interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose;
- paraiškos mokytis, kelti kvalifikaciją.

Didėjant elektroninių paslaugų plėtros galimybėms, jau dabar gyventojai gali naudotis kai kuriomis aukščiau išvardintomis elektroninėmis paslaugomis.

Elektroninei paslaugai, teikiamai elektroninėje erdvėje pagal brandumo (matavimo) lygį, galima būtų priskirti tam tikrus kriterijus (žr. 2 lent.).

2 lentelė

Kriterijai pagal brandumo (matavimo) lygius

Brandumo (matavimo) lygiai	Kriterijai	Paaškinimas
0	Informacija neteikiama	
1	Informacija publikuojama on – line	Internete pateikiama informacija būtina pradėti paslaugos gavimo procedūrą

2	Sąveika (formų atsiuntimas)	Sąveika: parsisiųsti ar atsispausdinti pritaikytos formos, reikalingos pradėti paslaugos gavimo procedūrą
3	Dvipusis interaktyvumas (formų apdorojimas, įskaitant autentifikavimą)	Dvipusė sąveika: internete pateikiamos elektroninės formos, kurias pildant pradeda paslaugos gavimo procedūrą
4	Transakcijos vyksta internetu, įskaitant pristatymą ir apmokėjimą	Transakcija: galimybė elektroniniu būdu pilnai įvykdyti procedūras ir gauti paslaugą (pvz. sprendimą, pažymą, apmokėjimą)

Šaltinis: autorės sudarytas, remiantis [37] šaltiniu

Šiandien beveik visos valstybinės institucijos teikia informacinio pobūdžio elektronines paslaugas. Kaip antro lygio paslaugos pavyzdį galima nurodyti VĮ Registrų centro tinklavietėje (<http://www.kada.lt>) teikiamą įvairių pažymų ir išrašų, susijusių su nekilnojamu turtu, užsakymo paslaugą [45]. Tačiau pačias pažymas atsiimti bei susimokėti už jas tenka įprastu būdu.

2003 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu buvo atliktas elektroninių viešųjų paslaugų tyrimas, kurio tikslas buvo išsiaiškinti, kokia šiuo metu yra elektroninių paslaugų teikimo situacija Lietuvoje ir kokios viešosios paslaugos yra aktualiausios ir reikalingiausios Lietuvos vartotojams. Tyrimo duomenimis, Lietuvoje internetinių paslaugų teikimo lygis kol kas yra nepakankamas: internete daugiausia teikiama informacija apie paslaugą su galima paieška duomenų bazėje (39 proc. atvejų). Taip pat ištirta, kad didelę dalį tarp jau teikiamų paslaugų užima tik informacijos apie paslaugą teikimas internete (36 proc.). Galimybė užpildyti paslaugos teikimo formas internete sudarė tik 13 proc., o visos paslaugos teikimo procedūra internete – tik 7 proc.

Geriausiai Lietuvoje išvystytos elektroninės viešosios paslaugos, susijusios su *gyventojų pajamų ir turto deklaravimu, įsidarbinimo paslaugomis, viešųjų bibliotekų saugomos informacijos paieška, socialinėmis įmokomis, muitinės deklaracijomis, statistikos duomenų pateikimu*. Tačiau vienos aktualiausių elektroninių paslaugų Lietuvos gyventojams – elektroninės sveikatos bei švietimo paslaugos vangiai perkeliama į elektroninę erdvę.

Galima teigti, kad Lietuvoje elektroninės viešos paslaugos yra nustatytos kaip elektroninės paslaugos, teikiamos internetu ir suteikiančios asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją. Didėjant elektroninių paslaugų plėtrai šios paslaugos yra perkeliama į elektroninę erdvę pagal keturis brandos (matavimo) lygius.

1. 6. Elektroninių paslaugų plėtros galimybės švietimo sistemoje

Remiantis IKT diegimo švietimo organizacijose dokumentais pastebėtina, kad šių dokumentų atsiradimas turėjo įtakos ir elektroninių paslaugų plėtrai švietimo sistemoje:

- Valstybės ilgalaikės raidos strategija (LRS 2002-11-12 nr. IX – 1187)

Deklaruojamas žinių visuomenės kūrimas, numatomos pagrindinės IKT diegimo švietime kryptys: nuotolinis mokymas, edukacinių bei informacinių technologijų taikymas mokymo procese, technologinis švietimas, mokytojų kompetencijos tobulinimas, viešieji interneto prieigos taškai, tarptautinis bendradarbiavimas, lyginamieji tyrimai, neįgaliųjų integracija, IKT diegimas į valdymą, saugumo užtikrinimas, lietuvių kalbos ir krašto kultūros puoselėjimas.

- Valstybės švietimo strategijos 2003-2012 m. nuostatos (LRS 2003-07-04 Nr. IX-1700)

Akcentuojama informacinės kultūros svarba švietimo plėtotės kokybei užtikrinti, keliami nauji uždaviniai visuose švietimo lygiuose: stiprinti informacinės kultūros ugdymą, diegti pragmatiškas kompiuterinio raštingumo programas, ypatingą dėmesį skirti originalioms mokomosioms programoms kurti ir pritaikyti, garso ir vaizdo priemonėms kurti, naudoti internetą mokymui ir mokymuisi.

- Lisabonos strategijos (Europos Taryba, 2000 m. kovas)

Tikslas – per dešimtmetį Europos Sąjungą paversti „konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių pagrindu augančia ekonomika pasaulyje, kurioje darni ekonominė plėtra būtų suderinta su didesniu ir geresnės kokybės užimtumu ir tvirtesne socialine sanglauda“.

Sudėtinė Lisabonos strategijos dalis yra „e-Europe veiksmų planas, apimantis dvi veiksmų grupes: *el. viešąsias paslaugas* ir *el. verslą* ir infrastruktūrą bei duomenų apsaugą. Iki 2003 m. vidurio buvo planuojama užtikrinti, kad:

1. Visų mokyklų mokytojai ir mokiniai galėtų naudotis terpės ištekliais;
2. Būtų sudarytos sąlygos visiems švietimo institucijų teikėjams ir vartotojams naudotis pagalbos tinklo paslaugomis ir švietimo internete ištekliais;
3. Būtų sudarytos sąlygos visiems pedagogams naudotis naujomis technologijomis ir taikyti juos ugdymui;
4. Būtų į bendrąsias programas integruotos IKT ir kiti metodai.

Europos Sąjungos nuostatos:

1. Įtraukti IKT taikymo sritis ir strategijas į ilgalaikius švietimo tikslus.
2. Nuo mokyklų aprūpinimo technika pereiti prie kokybiškam švietimui būtinų paslaugų plėtojimo.

3. Skatinti kompiuterių tinklų plėtrą – kaip priemonę naujai mokymosi paradigmai įgyvendinti bei galimybę visiems mokiniams naudotis informaciniais šaltiniais.

4. Periodiškai vykdyti IKT proceso stebėseną, gerosios patirties aptarimą ir sklaidą.

Didelį poveikį elektroninių paslaugų plėtrai švietime turėjo 2004 m. gruodžio mėnesį Švietimo informacinių technologijų centro užsakytas tyrimas, kurį atliko Kauno technologijos universiteto mokslininkai (www.emokykla.lt) [7]. Darydami prielaidą, kad švietimo sistemos integruotis į žinių visuomenę yra švietimo veiklos procesų perkėlimas į virtualią skaitmeninę erdvę, mokslininkai ištyrė ir aprašė elektroninių paslaugų švietime poreikius.

Susumavę visų tipų ekspertų (pedagogų, valdžios institucijų darbuotojų, IT specialistų, kitų ekspertų) nuomonę apie tai, kokios elektroninės paslaugos turi būti įdiegtos švietimo portale, virš 50 proc. surinko 6 paslaugas:

- 1. Informacijos paieška – 80 proc.**
- 2. Naujienos – 77 proc.**
- 3. Virtualios bibliotekos paslaugos – 64 proc.**
- 4. Konsultavimasis internetu – 54 proc.**
- 5. Pareiškimų priimti mokytis apdorojimas – 50 proc.**

Pačiomis nepopuliariausiomis elektroninėmis paslaugomis norėjo naudotis tik penktadalis apklaustųjų (daugiau nei 18 proc.), tai:

- priminimas apie portalo informacijos atnaujinimą elektroniniu paštu;
- elektroninės projektų valdymo sistemos paslaugos;
- reklamos įkėlimas;
- specialiosios taikomosios programos;
- virtualios bendrijos.

Galima daryti išvadą, kad įvairūs dokumentai, moksliniai tyrimai įrodo, kad švietimas yra svarbiausioji žinių visuomenės grandis. Naujas požiūris, mąstysena, nauji metodai reikalauja tam tikrus instrumentus ir priemones perkelti į virtualią skaitmeninę erdvę, o tai didina elektroninių paslaugų plėtros galimybes.

Informacijos ir komunikacijos technologijos taikymas yra nauja švietimo pertvarkos sritis, kuriai plėtoti reikia ir technologinio išmanymo. Pokyčiai vienoje srityje sukelia pokyčius kitoje ir atvirkščiai – nepakeitus vienos srities, neįmanomi spartūs pokyčiai kitoje.

Elektroninių paslaugų plėtros švietime, kuriant informacinę visuomenę, esminiai požymiai: *informacija ir žinios*. Informacinės visuomenės kūrimo pastangos turi būti nukreiptos į visos visuomenės įtraukimą į šį procesą bei tinkamą naujų technologijų panaudojimą [6; 26].

Būtinybę diegti elektronines paslaugas švietime sąlygoja:

Ø Ekonominiai pokyčiai, susiję su informacijos technologijos išsigalėjimu įvairiose ūkio srityse. Šalies ekonominė gerovė, jos galimybės konkuruoti globalioje Europos ir pasaulio rinkoje priklauso nuo šalies piliečių kompiuterinio raštingumo ir kompetencijos.

Ø Socialiniai pokyčiai, susiję su informacijos gausa, komunikacijos tinklo plėtra, atveriančia naujas galimybes gauti bei skleisti informaciją, bendrauti, išsakyti savo nuomonę ir aktyviai dalyvauti visuomeniniame bei politiniame gyvenime. Mokėjimas pasinaudoti kompiuterinėmis priemonėmis tampa visaverčio socialinio gyvenimo prielaida: nuo to priklauso piliečio galimybės gauti informaciją, pasinaudoti savo teisėmis ir teikiamomis socialinėmis garantijomis.

Ø Pedagogikos pokyčiai, susiję su galimybe naudojant informacijos technologiją geriau ir greičiau įgyti įvairių dalykų bei aukštesnio lygio gebėjimus. Kompiuteriai padeda sukurti naują informacijos šaltinių ir bendravimo priemonių įvairovę. Švietimo kaitos specialistai informacijos ir komunikacijos technologiją vertina kaip katalizatorių, galintį paspartinti modernių švietimo reformų plėtotę.

Virtualiosios mokymosi aplinkos diegiamos ugdymo ir mokslo institucijose drauge kuriant interneto turinį, teikiant viešąsias elektronines paslaugas, organizuojant pedagogų, ugdymo ir mokymo institucijų vadovų, bibliotekininkų mokymus, atliekant viso proceso stebėseną. Internetas ir komunikacinės technologijos tampa visokeriopa parama mokyklos valdyme bei savivaldoje.

Kiekviena švietimo ugdymo ir mokslo institucija gauna neįtikėtinai didelius informacijos kiekius, todėl šių institucijų vadybininkams svarbu pasirūpinti tinkama informacine aplinka.

Informacijos komponentai:

- *Informaciniai resursai;*
- *Techninės galimybės;*
- *Personalas, gebantis dirbti ne tik su pačiais resursais, bet ir pasinaudoti techninėmis galimybėmis.*
- *Informacijos vartotojai.*

Kuriant informacinę aplinką, būtina atsižvelgti, pateikti nuorodas į kitas švietimo informacines programas, pvz.: į plėtojamą (-as) Lietuvos švietimo informacinę sistemą (-as) („IS Mokykla“ projektas, 2001) [31]. Tai vartotojams atvira nekomercinė visų lygmenų švietimo duomenų bazė, kurioje esanti informacija pasiekama internetinių technologijų pagrindu veikiančiame tinklalapyje. Lietuvos švietimo informacinė sistema teikia tokias **elektronines paslaugas**, kuriomis vartotojai gali pasinaudoti:

1. Besimokantiejiems – informacija apie mokomąją medžiagą ir konkrečiomis kompiuterizuotomis dalykų programomis.
2. Norintiesiems pasirinkti profesiją – informacija apie mokymosi galimybes.
3. Pedagogams – informacija apie mokymo priemones, metodinius darbus, kvalifikacijos tobulinimo renginius.
4. Darbdaviams – informacija apie valstybės pripažintas švietimo įstaigas ir studijų institucijas bei jose įgyjamą išsilavinimą.

5. Švietimo politikams – informacija apie bendrąją švietimo padėtį, mokyklas lankančius asmenis, konkrečių profesijų besimokančiųjų ir laisvų darbo vietų santykį.

Jau dabar daugumoje mokyklų įdiegus internetines pažymių knygeles, mokinių tėvai turi puikią galimybę sužinoti apie vaiko mokymosi rezultatus, pažangumą, lankomumą.

Vis daugiau populiarėjanti visuomenės informavimo priemonė – interneto svetainė, kurios pagalba galima elektroninių paslaugų plėtra turėtų užimti nemažą dalį.

Iš viso to galima daryti išvadą, jog elektroninių paslaugų diegimą galima apibrėžti kaip dalyvavimą sisteminėje švietimo reformoje, orientuotoje į mokyklų kultūrą, mokymosi schemų, valdymo ir technologijų kaitą. Elektroninių paslaugų plėtra keičia švietimo institucijų išorinę ir vidinę aplinką, nes šiuolaikinėse švietimo organizacijose vis didesnę reikšmę turi informaciniai procesai ir technologijos. Keičiantis ugdymo ir mokslo institucijai organizacinis ir administracinis darbas joje turi būti grindžiamas šiuolaikiškomis elektroninėmis priemonėmis ir metodais. Esminiai pokyčiai turi vykti visose švietimo srityse: mokymasis visą gyvenimą, švietimo paslaugų įvairovė ir prieinamumas, distancinis švietimas, naujos technologijos švietimo vadyboje bei visuomenės informavime, technikos šiuolaikiškumas, informacinės infrastruktūros sukūrimas ir kt. Informacija, žinios, informacinės technologijos elektroninių paslaugų plėtra tampa svarbiais organizacijų ištekliais.

1.7. Elektroninių paslaugų diegimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose sąlygojantys veiksniai

Informacijos ir komunikacijos technologijos taikymas yra nauja švietimo pertvarkos sritis, kuriai plėtoti reikia ir technologinio išmanymo. Pokyčiai vienoje srityje sukelia pokyčius kitoje ir atvirkščiai – nepakeitus vienos srities, neįmanomi spartūs pokyčiai kitoje (Rutkauskienė, 2006).

Internetas – pakankamai nauja, labai lanksti ir greitai besiplečianti interaktyvi terpė, suteikianti naujų galimybių ir būdų bendrauti. Svarbi interneto savybė – interaktyvumas. To pasekoje imta kurti interneto svetaines. Interneto svetainės pagrindinis tikslas – teikti pristatomąją informaciją.

Kiekviena institucija, įkūrusi interneto svetainę, stengiasi pateikti kuo daugiau ir išsamesnės informacijos apie savo instituciją. Bet koks bendrosios informacijos pateikimas jau yra interaktyvios veiklos dalis ir gali atspindėti informacinio pobūdžio teikiamą elektroninę paslaugą.

Interneto svetainių įkūrimas – vienas iš veiksmų, sąlygojančių elektroninių paslaugų diegimą ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

Išsamiau galima būtų panagrinėti mokyklų interneto svetainių reglamentuojančius dokumentus. Šių svetainių paskirtis *reprezentacinė* ir *informacinė*.

Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2001 m. vasario 27 d. įsakymu Nr. ISAK – 251 patvirtino „Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms“ [16].

Igyvendinant vieną iš Mokyklų tobulinimo programos (LR Vyriausybės 2002 m. gegužės 28 d. nutarimas Nr. 759) tikslų – paskatinti mokyklos kultūros kaitą ir besimokančios bendruomenės kūrimąsi, Mokyklų tobulinimo programos A komponento „Mokymo ir mokymosi sąlygų gerinimas” 2 dalinio komponento „Virtuali mokymosi aplinka” ekspertų darbo grupė, skatindama Lietuvos pagrindinių mokyklų mokytojus ir moksleivius kurti savo mokyklų interneto svetaines, parengė Rekomendacijas. Rekomendacijos parengtos, remiantis Bendraisiais reikalavimais valstybės institucijų interneto svetainėms.

Rekomendacijose apibrėžiami reikalavimai mokyklų svetainėms, rekomenduojama struktūra, interneto svetainių administravimas. Taip pat pateikiama informacija mokyklų vadovams ir mokytojams apie interneto svetaines, jų adresus, paaiškinama mokyklos svetainių paskirtis.

Interneto svetainė negali būti naudojama komercinių paslaugų ar įmonių reklamai. Interneto svetainėje neturi būti statišku ar dinaminė komercinių reklaminių pobūdžio užsklandų, ypač rodomų iš reklaminių tinklų; joje gali būti naudojamos statiškos ar dinaminės užsklandos, kurios yra institucijos savireklama arba nuorodos į kitų valstybės institucijų tinklalapius, taip pat viešųjų įstaigų, ne pelno siekiančių organizacijų, užsienio institucijų ar kartu su jomis organizuojamų renginių ir kitos veiklos reklama.

Rekomendacijų reikalavimuose nurodoma, kad svetainės paskirtis yra reprezentacinė ir informacinė. Svetainėje mokykla turi būti pristatoma visuomenei ir skleidžiama informacija. Mokyklos pagrindiniame tinklalapyje rekomenduojama nurodyti pagrindinę informaciją apie mokyklą:

1. Mokyklos pavadinimas;
2. Adresas;
3. Steigėjas;
4. Telefonai;
5. Elektroninio pašto adresas;
6. Informacija apie tinklalapio sukūrimą bei atnaujinimą;

Toliau yra pateikiami reikalavimai informacijos apipavidalinimui, administravimui, rekomenduojami svetainių adresai.

Remiantis šiuo dokumentu 2004 m. Šiaulių miesto švietimo skyriaus sudaryta darbo grupė parengė „Informacijos apie švietimą skelbimo interneto svetainėse” aprašą. Apraše nurodoma, kokia turi būti švietimo įstaigos interneto svetainėje skelbiama informacija (žr. 2 priedą).

„Mokyklų tobulinimo programos” dėka sukurtas Švietimo valdymo informacinės sistemos interneto tinklalapis. Tai viena pirmųjų Lietuvos ministerijų įdiegtų valdymo informacijos svetainių. Šioje svetainėje skelbti valstybės švietimo raidos duomenys buvo fragmentiškai renkami, naudojant kelias duomenų bazines. Dabar svetainėje galima rasti daug informacinio pobūdžio paslaugų. Visiems vartotojams skirtose informacijos suvestinėse galima matyti apibendrintus visos šalies, atskirų savivaldybių ir mokyklų statistinius duomenis:

- *klasių, mokinių skaičių;*
- *klasių komplektus;*
- *spec. poreikių mokinių mokymą;*
- *užsienio kalbų mokymą ir dorinį ugdymą;*
- *prailgintos dienos ir prieš pamokinio ugdymo grupes;*
- *pateikiama informacija dviejų paskutinių mokslo metų informacija.*

Tokios svetainės įkūrimas tik dar kartą įrodo, kad švietimas valdo didelius informacijos srautus, kuriuos būtina sisteminti, patikimai perduoti ir pasidalinti šia informacija su vartotojais. Teigtina, kad elektroninių paslaugų plėtros galimybės sparčiai auga.

2. ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBĖS IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TYRIMO METODOLOGIJA

2.1. *Imtis ir jos charakteristika*

Beveik visuose empiriniuose tyrimuose daroma išankstinė atranka iš generalinės aibės elementų dalies. Atrinktoji dalis ir vadinama – *imtimi*. Atsitiktinės imties apibrėžimą, sudarymo principus bei matematinį statistinį pagrindumą plačiai nusako autoriai: Bitinas (1998), Merkys (1995), Kardelis (2005) ir kt. Taip pat atsitiktinei imčiai alternatyvūs imčių metodai ir jų taikymo moksliniuose tyrimuose aplinkybės yra gana plačiai aprašyti Merkio (1995), Kardelio (1997) specialioje metodologinėje literatūroje. Šiame darbe norėtina apsiriboti tik tais klausimo aspektais, kurie aktualūs magistro darbe apibendrinamam tyrimui.

Vienas iš svarbiausių tyrimo imties sudarymo reikalavimų – imtis turi būti *reprezentatyvi*. Imtis reprezentatyvi, jei ji teisingai atspindi tiriamo požymio galimų reikšmių proporcijas populiacijoje. Akivaizdu, kad imties reprezentatyvumas glaudžiai susijęs su *imties didumu*. Kuri populiacijos dalis pateko į imtį, parodo imties koeficientas **K** (Čekanavičius, Murauskas, 2000).

$$K = (n / N) * 100\% , \text{čia } n - \text{imties didumas, } N - \text{populiacijos didumas.}$$

Anot Bitino (1998) tyrimų patirtis rodo, kad jau 600 - 700 vienetų imtis yra pakankamai patikima. Daugelio Lietuvos mokslininkų atliekamuose tyrimuose imties dydis vidutiniškai svyruoja apie 500 (Šaparnienė, 2007).

Šio tyrimo imtis nėra reprezentatyvi visų Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų, pedagogų ir šias įstaigas lankančių vaikų tėvų atžvilgiu, kadangi tyrimas atliktas tik Šiaulių miesto ikimokyklinėse ugdymo įstaigose, tačiau galima teigti, jog tyrimas reprezentuoja visų respondentų nuomones. Taip pat, tyrimas gali būti tęsiamas ir kituose Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigose, kas užtikrintų apklausos rezultatų reprezentatyvumą.

Siekiant tyrimo uždavinių realizavimo, elektroninių viešųjų paslaugų tyrimas apėmė du etapus:

1. Atlikta 53 Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų interneto svetainių analizė (plačiau apie tyrimą skyriuje 3.1.).
2. Atliktas Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų elektroninių paslaugų vartojimo ir poreikio tyrimas.

Šio tyrimo atveju buvo tiriami 344 Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai, pedagogai ir ugdymo įstaigą lankančių vaikų tėvai.

Vienas iš veiksnių, griaunančių atsitiktinės imties idealą, yra socialinio tyrimo dalyvių *savanoriškumo* principas, kurio negalima ignoruoti tyrimo etikos sumetimais. Atliekant tyrimą, teko

susidurti su reiškiniu, kada keletas tėvų atsisakė dalyvauti apklausoje bei užpildyti anketas su išankstine nuostata, kad jie nesinaudoja elektroninėmis paslaugomis, nežino apie įstaigos interneto svetainę ir neturi laiko. Visgi daugelio atvejų įstaigų vadovai, pedagogai ir tėvai noriai dalyvavo tyrime.

Kitas veiksnys – anketų *grįžtamumo kvota*. Šiame tyrime ji siekė 86 proc..

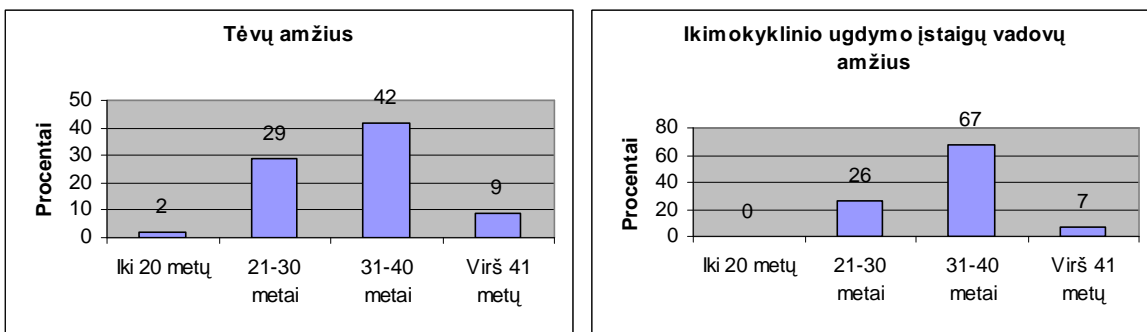
Tyrimo *anonimiškumas* taip pat esmingai veikia anketų grįžtamumo kvotą ir kartu netiesiogiai pažeidžia imties atsitiktinumo principą. Anonimiškumu siekiama gauti autentiškus, nuoširdžius tiriamųjų atsakymus. Sutikusiam dalyvauti tyrime respondentui buvo pabrėžiama anonimiškumo sąlyga, t.y. akcentuota, jog nei vardo, nei pavardės tyrimo instrumentuose užrašyti nereikia. Iš asmens, dalyvaujančio tyrime nebuvo prašoma jokių asmeninių duomenų išskyrus lytį, amžių, išsimokslinimą bei socialinę padėtį. Be to, buvo įsipareigota niekur neskelbti konkretaus tiriamojo duomenų.

Šiame tyrime dalyvavo 400 Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai (direktoriai ir pavaduotojai ugdymui), pedagogai ir tėvai, kurių vaikai lanko ikimokyklinio ugdymo įstaigą. Iš viso, tyrimo metu buvo parengta ir panaudota 400 vienetų tyrimo instrumentų. Grįžo ir buvo apdoroti 344 vienetai tyrimo instrumentų (anketų), t.y. 262 (87,3 proc.) anketos skirtos ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams ir pedagogams bei 82 (82 proc.) tėvams, kurių vaikai lanko ikimokyklinio ugdymo įstaigas, skirtos nustatyti, kokias elektronines paslaugas teikia Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigos.

Tyrimo imtis buvo sudaryta iš 400 ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų, pedagogų ir šias įstaigas lankančių vaikų tėvų. Jie buvo parinkti iš Šiaulių miesto 29 ikimokyklinio ugdymo įstaigų. Tyrime dalyvavo šios ikimokyklinio ugdymo įstaigos: „Auksinis raktelis“, „Ažuoliukas“, „Bangalė“, „Berželis“, „Coliukė“, „Dainelė“, „Eglutė“, „Ežerėlis“, „Gintarėlis“, „Gluosnis“, „Klevelis“, „Kregždutė“, „Kulverstukas“, logopedinis darželis, „Pasaka“, „Pupų pėdas“, „Pušėlė“, „Rugiagėlė“, „Salduvė“, „Saulutė“, „Sigutė“, „Trys nykštukai“, „Varpelis“, „Voveraitė“, „Žiburėlis“, „Žibutė“, „Žilvitis“, „Žiogelis“, „Žirniukas“.

Iš viso buvo apklausta 262 ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai. 100 proc. jų sudarė moterys. Tai reiškia, kad dažniausiai ikimokyklinio ugdymo vadovai yra moterys, nes jos galbūt jautresnės, labiau domisi vaikų rūpesčiais ir pan.. Vyrų mieliau renkasi kitokias specialybes. Apklausus tėvus (82 respondentai) nustatyta, kad 60 proc. (arba 49 respondentus) sudarė moterys, o likusią dalį (40 proc. arba 33 respondentų) sudarė vyrai.

Atliekant anketinę apklausą respondentų buvo prašoma nurodyti amžių. Analizuojant tyrimo rezultatus sudarytos kelios amžiaus grupės (žr. 2 pav.).

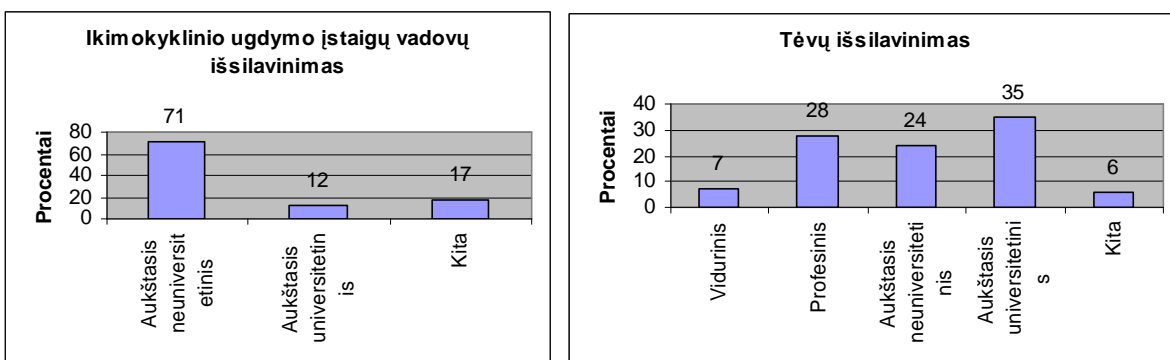


2 pav. Tėvų bei ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų, pedagogų amžius, proc.

Tiriamųjų amžius svyruoja nuo 20 iki 55 metų. Daugiausia apklausoje dalyvavusių yra 35 metų amžiaus ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojai. Į 31-40 metų amžiaus grupę pateko net 67 proc. vadovų. Tėvų tarpe daugiausia apklaustųjų buvo nuo 31 - 40 m. amžiaus (42 proc.).

Taip pat nustatyta, kokias pareigas užima ikimokyklinio ugdymo įstaigų darbuotojai ir kokią socialinę padėtį užima tėvai. Manoma, kad šie faktoriai gali įtakoti kai kurių elektroninių paslaugų vartojimą, priklausomai nuo darbo pobūdžio, ar užimamų pareigų. Jei užimamos aukštesnės pareigos, labiau naudojamosi elektroninėmis paslaugomis. Tačiau nežiūrint į tai, tėvai, nesvarbu, ar bus elektroninis dienynas mokykloje, ar paprastas, visada domėsis vaikų rezultatais. O pedagogas, tiesiogiai dirbantis su ikimokyklinio amžiaus vaikais, bus priverstas naudotis elektroninėmis paslaugomis.

3 pav. parodytas tiriamųjų išsilavinimas.



3 pav. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų, pedagogų bei tėvų išsilavinimas, proc.

Didžioji dauguma ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovų ir pedagogų turi pakankamai aukštą edukacinį statusą. Štai 71 proc. turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą, aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą turi 12 proc. Respondentai anketoje nurodę *kitą* išsilavinimą įrašė, kad yra baigę pedagoginę ar medicinos mokyklą (17 proc.).

Daugiausia tėvų (35 proc.) nurodė, jog taip pat turi aukštąjį universitetinį išsilavinimą ir tik 13 proc. tėvų nurodė, jog baigė vidurinį arba kitą išsilavinimą.

2. 2. Tyrimo metodai

Tyrimo statistiniai duomenys buvo apdorojami SPSS ir EXEL programa.

Greta įprastų aprašomųjų statistinių metodų buvo taikytas daugiamatis statistinis metodas: koreliacinė analizė.

Tyrimo kintamųjų struktūrai tirti panaudotas **faktorinės analizės** metodas. Faktorinė analizė tyrime naudota norint sutankinti tyrimo pirminius kintamuosius ir sudaryti skales bei indeksus. Faktorinė analizė buvo atliekama koreliacinės matricos pagrindu. Panaudotas pagrindinių komponentų metodas ir VARIMAX rotacija, t.y. kintamųjų ašių pasukimas ieškant maksimalios dispersijos. Faktorinė analizė ne tik parodo statistinio ryšio tarp kelių požymių stiprumą (koreliacijos koeficientų reikšmės), bet ir leidžia išryškinti latentinius požymius, jų priežastis, tarpusavio priklausomybės dėsningumus, pateikia nagrinėjamo reiškinių struktūrą (Merkys, 1996).

Tiesiniam statistiniam ryšiui tarp požymių įvertinti naudota **koreliacinė analizė**. Ryšių tarp dviejų požymių, matuotų intervalinėmis skalėmis, stiprumas vertintas *Pearson'o* koreliacijos koeficientu.

2. 3. Tyrimo instrumentarijus

Apklausa – vienas populiariausių socialinių ir elgsenos mokslų metodų (Merkys, 1995), plačiai taikoma ir šiandienos vykdomose tyrimuose. Apklauskos būdu tiriamos nuostatos, nuomonės, žinios.

Apklausa gali būti vykdoma žodžiu arba raštu. Apklausa raštu dar vadinama anketavimu.

Anketa – tai formalizuotas klausimų rinkinys informacijai iš respondentų gauti.

Tačiau, kad anketa būtų tinkama ji turi atitikti tam tikrus anketai keliamus reikalavimus:

1. Aiški.
2. Nedviprasmiška.
3. Patikima.
4. Vienareikšmiškai suprantama.
5. Skatinanti respondento norą bendradarbiauti.

Įvadinėje dalyje dažniausiai apibrėžiama respondentų kategorija, tiesiogiai ir netiesiogiai įvardijami apklausos tikslai, jei reikia, pateikiama pildymo instrukcija, įpinama motyvuojančios informacijos.

Magistro tyrimo metu buvo panaudota anketa su uždaro tipo klausimais. Vertinant anketas būtina atsižvelgti į tokius svarbius kokybinius rodiklius, kaip anketų grįžtamumo kvota ir anketų užpildymo laipsnis.

Tiriant elektroninių viešųjų paslaugų vartojimo poreikį ikimokyklinio ugdymo įstaigose, kaip pagrindinis tyrimo metodas naudota anketinė apklausa. Pateiktos 2 rūšių anketos – ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams, pedagogams bei kita anketa, skirta ugdytinių tėvams.

Pirmoje anketoje – vadovams ir pedagogams pateikta **131** klausimas (žr. 3 priedą):

- 1) 8 klausimai skirti nustatyti respondentų charakteristikas;

- 2) 23 klausimai galimybėms ir gebėjimams naudotis IKT;
- 3) 12 klausimų skirta žinioms apie įstaigą išsiaiškinti;
- 4) 38 klausimai skirti sužinoti, kokias elektronines paslaugas teikia ikimokyklinio ugdymo įstaiga ir prašoma jas įvertinti (vertinimo išraiška balais apėmė intervalą nuo 1 – „visiškai nereikalinga“ iki 5 – „labai reikalinga“;

5) 50 klausimų elektroninių paslaugų poreikiui išaiškinti ir prašoma įvertinti pagal reikalingumą (vertinimo išraiška balais apėmė intervalą nuo 1 – „visiškai nereikalinga“ iki 5 – „labai reikalinga“.

Antroje anketoje – ikimokyklinio ugdymo įstaigas lankančių vaikų tėvams pateikta **110** klausimų (žr. 4 priedą):

- 1) 8 klausimai skirti nustatyti respondentų charakteristikas;
- 2) 15 klausimų skirtų nustatyti respondentų naudojimąsi IKT;
- 3) 9 klausimai skirti nustatyti elektroninių paslaugų vartojimą;
- 4) 28 klausimais bus norima išsiaiškinti kokiomis ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikiamomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis naudojasi tėvai;
- 5) 50 klausimų elektroninių viešųjų paslaugų poreikiui išaiškinti ir prašoma įvertinti pagal reikalingumą (vertinimo išraiška balais apėmė intervalą nuo 1 – „visiškai nereikalinga“ iki 5 – „labai reikalinga“.

Anketa anoniminė, respondentų neprašoma jokių asmeninių duomenų, išskyrus nurodyti lytį, užimamas pareigas, socialinę padėtį.

3. ELEKTRONINIŲ VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ PLĖTROS GALIMYBIŲ IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TYRIMO REZULTATAI

3.1. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamų elektroninių paslaugų situacija: internetinių svetainių analizė

Kaip jau minėtina ankstesniame skyriuje – internetas tampa svarbia ryšio priemone bendraujant įvairioms organizacijoms su visuomene. Diegdamos elektroninės valdžios elementus, ne tik viešosios institucijos, bet ir mažos organizacijos teikia vis daugiau įvairių elektroninių viešųjų paslaugų.

Ikimokyklinio ugdymo įstaigos žengia pirmuosius žingsnius diegdamos elektronines viešąsias paslaugas. Analizuojant Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetines svetaines norėta išsiaiškinti, kokias elektronines viešąsias paslaugas teikia šios įstaigos savo vartotojams. Interneto svetainių kokybė sudaro (arba ne) prielaidas elektroniniam viešųjų paslaugų teikimui. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų pagrindiniai klientai – tėvai, gali gauti informacijos, dalyvauti šių įstaigų veikloje ir netgi valdyme.

Atsitiktinės imties dydis siekia 68 Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų interneto svetaines. Atrenkant interneto svetainių adresus prieiga prie svetainių rasta miestų savivaldybių tinklalapiuose.

Svetainių analizė atlikta pagal sudarytus kriterijus, kur: 1 – elektroninė viešoji paslauga teikiama, o 0 – elektroninė viešoji paslauga neteikiama. Išskirtos trys elektroninės viešųjų paslaugų rūšys: *informacinė paslauga* – reprezentuojanti savo įstaigą, *dokumentų gavimo ir pildymo paslauga* ir trečioji - *komunikacinė (virtuali)* paslauga. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos, turinčios interneto svetainę, su nuoroda „informacija ruošiama“ nebuvo įtraukta kaip įstaiga, teikianti elektronines paslaugas.

Kokios paslaugos teikiamos Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetinės svetainėse, parodomos 3 lentelėje.

3 lentelė

Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetinių svetainių analizė

Miestas	Ikimokyklinio ugdymo įstaigų, teikiančių elektronines paslaugas, skaičius	Informacinė paslauga	Dokumentų gavimo ir pildymo paslauga	Komunikacinė paslauga
Vilnius	21	17	8	2
Kaunas	15	11	3	0
Klaipėda	12	8	0	0
Birštonas	1	1	0	0
Druskininkai	3	2	0	0
Akmenė	1	1	1	0
Panevėžys	6	2	0	0
Marijampolė	5	2	0	0
Alytus	3	3	0	0
Tauragė	1	1	0	0

Kaip matyti 3 lentelėje, iš viso buvo atsitiktinai atrinktos 68 interneto svetainės iš dešimties miestų. Iš jų 48-uonios ikimokyklinio ugdymo įstaigos teikia **informacinio pobūdžio paslaugas**. Šiai paslaugai priskirti tokie kriterijai:

- visa bendra informacija apie įstaigą (įstaigos adresas, įstaigos pavadinimas, elektroninio pašto adresas, telefonai, direktoriaus vardas ir pavardė);
- informuojama apie vykdomas programas,
- priėmimo į įstaigą sąlygas;
- teikiama pagalba (logopedo, psichologo, pedagogo konsultanto ir kt);
- įvykę renginiai.

Dokumentų gavimo ir pildymo paslaugą teikia 12 ikimokyklinio ugdymo įstaigų. Šiai paslaugai priskiriami kriterijai:

- įvairių prašymų formos, kurias galima parsisiųsti, bet reikia pristatyti asmeniškai (prašymų formos dėl priėmimo į darželį, išbraukimo iš sąrašų, atleidimo forma nuo užmokesčio už darželį ir kt.)
- tėvų ir pedagogų sutartys, kurias privaloma pasirašyti vaikui pradėjus lankyti ikimokyklinio ugdymo grupę.

Komunikavimo arba virtualaus bendravimo paslaugą teikia 2 ikimokyklinio ugdymo įstaigos. Išskiriami tokie paslaugos kriterijai:

- tai įvairių specialistų interaktyvus bendravimas (konsultacijos įstaigoje dirbančių specialistų, kuomet tėvai davę užklausą internetu, gauna konsultaciją);
- tam tikras prašymų formas galima parsisiųsti ir užpildžius galima atsiųsti internetu;
- skundų ir pasiūlymų nagrinėjimas (vartotojas pateikęs pasiūlymus, pageidavimus ar skundą įstaigos interneto svetainėje, gauna atsakymą).

Pastebima, kad ši komunikavimo (virtualaus bendravimo) paslauga teikiama didmiestyje dvejuose ikimokyklinio ugdymo įstaigose (lopšelis – darželis „Gandriukas“ ir lopšelis – darželis „SOS“).

Analizuojant Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigas nustatyta, kad *Šiaulių mieste yra 29 ikimokyklinio ugdymo įstaigos* (lopšeliai – darželiai) (žr. 5 priedą). Iš jų 15 ikimokyklinių įstaigų turi interneto svetaines, kurių užsklandos yra tokios pat struktūros, tik 2 ikimokyklinio ugdymo įstaigos „Žiogelis“, „Kūlverstukas“, skiriasi savo dizainu ir nuorodomis.

Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigos daugiausia teikia **informacinio pobūdžio paslaugą**, nors dalis paslaugų atitinka **dokumentų pildymo ir gavimo**, bei **komunikavimo paslaugą**.

Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigose teikiamos šios **informacinio pobūdžio paslaugas**:

- *bendra informacija apie įstaigą (adresas, telefonai);*
- *vykdomos programos (ankstyvojo amžiaus, ikimokyklinio ugdymo, priešmokyklinio), grupių skaičius pagal vaikų amžių;*
- *paslaugų kainoraštis;*

- *teikiama pagalba (nurodoma, kokia pagalba teikiama vaikui);*
- *darbo laikas ir darbuotojai;*
- *bendradarbiavimas (remėjai ir kt.);*
- *įvykę reiginiai;*
- *pasiekimai.*

Dokumentų pildymo ir gavimo elektroninė paslauga:

Šiaulių mieste galima parsisiųsti prašymus dėl:

- *perkėlimo į kitą grupę,*
- *atleidimo nuo užmokesčio,*
- *priėmimo į įstaigą.*

Tačiau šiuos prašymus būtina pristatyti asmeniškai.

Komunikavimo paslauga:

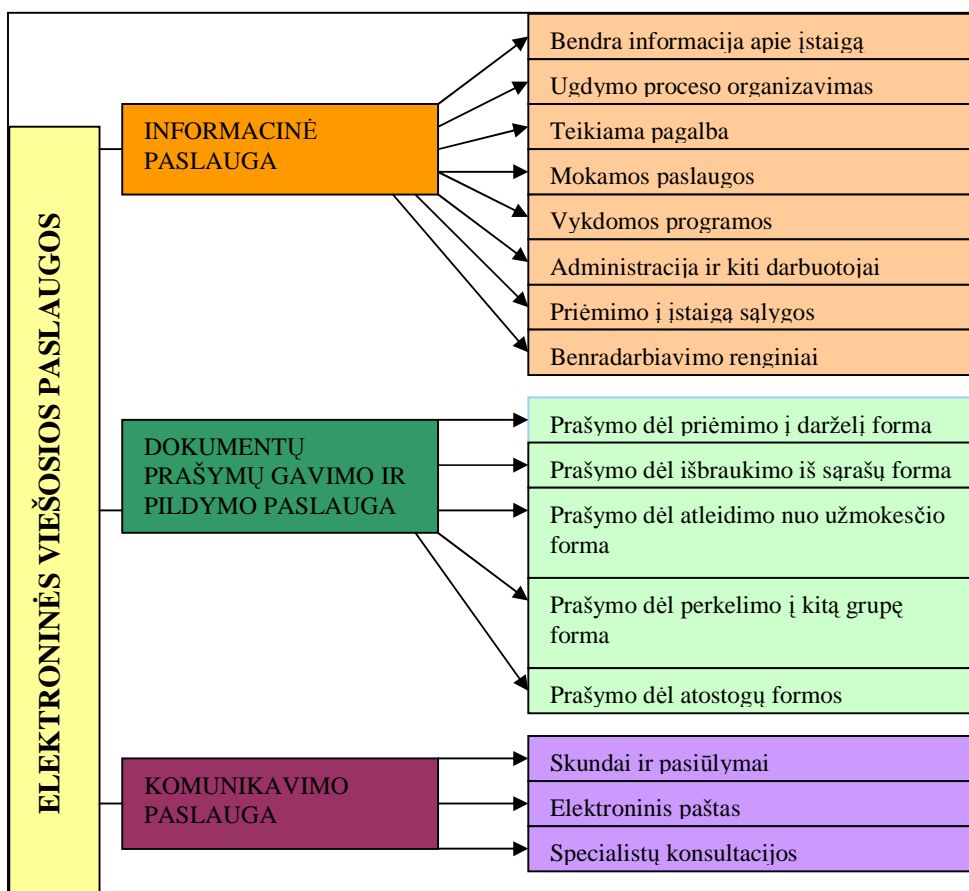
- *Atsakoma į siūlymą elektroniniu paštu;*
- *Skundai išnagrinėjami 10 dienų laikotarpyje ir atsakoma elektronine forma, jei klientas palieka savo elektroninį adresą.*

Atlikus tyrimą paaiškėjo, kad Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigos daugiausia teikia informacinio pobūdžio paslaugas, tačiau kai kurie kriterijai rodo, kad palaipsniui diegiamos elektroninės viešosios paslaugos (prašymai, kuriuos galima parsisiųsti, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimai), nauji reikalavimai interneto svetainėms gali turėti įtakos tolimesnei elektroninių paslaugų plėtrai ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

3.2 Tyrimo objekto – elektroninės viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose – operacionalizacija

Atliekant elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigose operacionalizaciją, buvo išanalizuota ne tik užsienio autorių, bet taip pat ir įvairių Lietuvos autorių (Sodžiutės L., Sūdžiaus V., 2006; Simanausko L., 2002; Oto A., 2001; Šaparnienės D.; Šaparnio G., 2007 ir kt.) moksliniai darbai. Buvo atlikta Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų interneto svetainių analizė, išnagrinėti dokumentai, reglamentuojantys elektronines viešąsias paslaugas ir turėję įtakos jų plėtrai.

Išanalizavus valstybės ilgalaikės raidos strategiją, valstybės švietimo strategijos 2003 – 2012 m. nuostatas, Lisabonos strategijos ir įvairių autorių mokslinius tyrimus („Informacinių technologijų diegimo Lietuvos švietime politikos analizė: galutinė analizė“; „Lietuvos švietimas – 2004: kasmetinis pranešimas apie šalies švietimo būklę“) buvo apibėžta, kokios elektroninės viešosios paslaugos teikiamos Lietuvos gyventojams, taip pat atlikus Lietuvos ikimokyklinio ugdymo įstaigų interneto svetainių analizę galima buvo atlikti ir elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigose operacionalizaciją (žr. 4 pav.).



4 pav. Elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigose operacionalizacija

Kaip pastebima iš 4 paveikslo, elektroninės viešosios paslaugos gali būti skirstomos į tris rūšis: **informacinę paslaugą**, kurią sudaro informacija apie įstaigą, jos darbuotojus, vykdomus projektus ir pan.; **dokumentų prašymų gavimo ir pildymo paslauga**, kurią sudaro įvairios prašymų formos (dėl priėmimo, išbraukimo, perkėlimo į kitą grupę ir pan.), bei **komunikavimo paslauga**, kurią sudaro pateikiami skundai ir pasiūlymai, elektroninis paštas, specialistų konsultacijos.

Analizuojant interneto svetaines ir kt. dokumentus bei literatūrą išskirtos trys elektroninės viešosios paslaugos, kurioms kiekvienai iš jų priskirti tam tikri kriterijai (žr. 4 lentelę):

4 lentelė

Elektroninių viešųjų paslaugų kriterijai

<i>Elektroninė paslauga</i>	<i>Kriterijai</i>	<i>Paaiškinimai</i>
Informacinė paslauga	Ø <i>Bendra informacija apie įstaigą</i> Ø <i>Darbuotojai</i> Ø <i>Priėmimo į įstaigą sąlygos</i> Ø <i>Vykdomos programos</i> Ø <i>Ugdymo proceso organizavimas</i> Ø <i>Teikiama pagalba</i>	Įstaigą reprezentuojanti medžiaga. Visa informacija apie įstaigos darbuotojus, kvalifikacines kategorijas ir kt.

		Specialistų teikiančių pagalbą ir kt.
Dokumentų prašymų gavimo ir pildymo paslauga	Ø Prašymų formos Ø Sutarčių formos	1. Prašymų dėl priėmimo į įstaigą forma. Prašymo dėl išbraukimo iš sąrašų forma 2. Prašymo dėl atleidimo nuo užmokesčio forma. 3. Prašymo dėl perkėlimo į kitą grupę forma. 4. Prašymo dėl atostogų formos.
Komunikavimo paslauga	Ø Skundų ir pasiūlymų nagrinėjimas Ø Elektroninis paštas Ø Specialistų konsultacijos Ø Metodinės medžiagos pateikimas Ø Forumas	1. Į skundus ir pasiūlymus atsakoma elektronine forma. 2. Specialistų ineraktyvios konsultacijos. 3. Metodinės literatūros pateikimas vaikų ugdymo ir auklėjimo klausimais.

Atlikus elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigose operacionalizaciją, parengta anketa ikimokyklinio ugdymo įstaigos vadovams, pedagogams bei tėvams, kurios pagalba norėta išsiaiškinti, kokias elektronines viešąsias paslaugas teikia ikimokyklinio ugdymo įstaigos, kaip jas vartoja tėvai ir koks elektroninių viešųjų paslaugų poreikis ikimokyklinio ugdymo įstaigose.

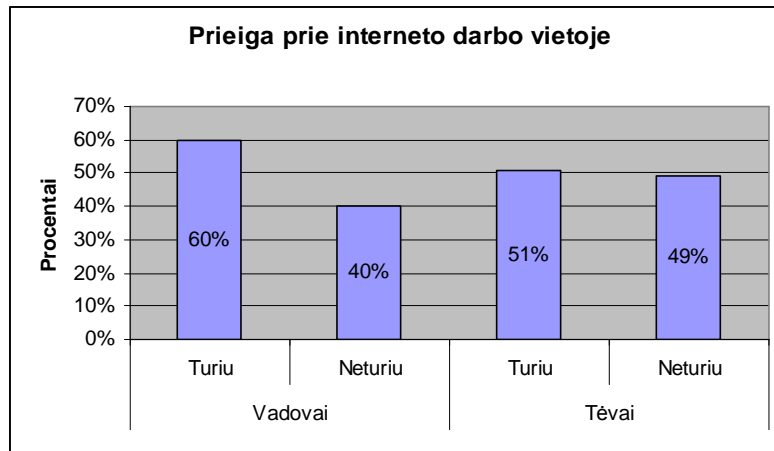
3.3. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros galimybės Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigose: anketinės apklausos rezultatai

Siekiant nustatyti, kokias elektronines paslaugas teikia Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigos ir kokiomis elektroninėmis viešosiomis paslaugomis naudojasi ugdytinių tėvai buvo atlikta anketinė apklausa. Apklausoje dalyvavo 262 ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovai, pedagogai, iš jų anketas užpildė 24 – direktoriai, 28 – pavaduotojai ugdymui, 210 – pedagogų bei 82 ugdytinių tėvai.

Atliekant tyrimo rezultatų analizę, pastebėta, kad moterys sudaro 100 proc. visų tyrime dalyvavusių vadovų ir pedagogų.

Elektroninių paslaugų vartojimui turi įtakos kompiuterio turėjimas ir prieiga prie interneto. Atlikus analizę, buvo pastebima, kad net 76 proc. vadovų ir pedagogų turi galimybę naudotis kompiuteriu namuose, kai tuo tarpu darbe kompiuteriu gali naudotis tik 54 proc. apklaustųjų. Didelė dalis tėvų (net 87 proc.) taip pat turi kompiuterį namuose ir tik 13 proc. jo neturi. Prieigą prie interneto namuose turi 65 proc. vadovų ir pedagogų. Beveik toks pat procentas tėvų (68 proc.) irgi turi galimybę naudotis internetu namuose.

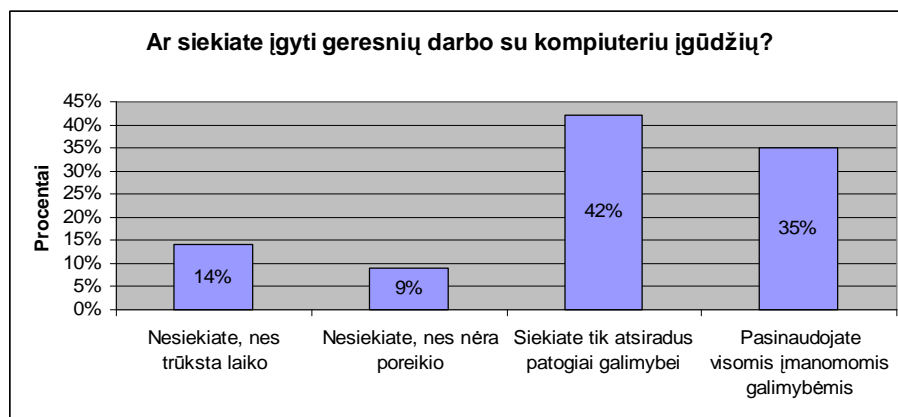
Ne visi gyventojai, besinaudojantys kompiuteriu, turi interneto prieigą. Kalbant apie prieigą prie interneto darbo vietoje, galima pateikti tokį respondentų pasiskirstymą (žr. 5 pav.).



5 pav. Prieiga prie interneto darbo vietoje, proc.

Darbo vietoje internetu naudotis gali 60 proc. vadovų, pedagogų ir 51 proc. tėvų turi prieigą prie interneto darbo vietoje. Toks aukštas kompiuterio ir prieigos prie interneto procentas rodo, kad vadovai, pedagogai ir tėvai turi galimybę namuose arba darbo vietoje pasinaudoti elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Vadovų ir pedagogų buvo klausama, ar jie siekia įgyti geresnių darbo kompiuteriu įgūdžių. Respondentų atsakymai pateikti 6 paveiksle.



6 pav. Geresnių darbo su kompiuteriu įgūdžių siekimas, proc.

Apklausus ikimokyklinių įstaigų vadovus ir pedagogus, pastebima, kad 77 proc. tvirtina, kad siekia pagerinti darbo kompiuteriu įgūdžius. 42 proc. iš jų tvirtina, kad to siekia tik atsiradus patogiai galimybei, o 35 proc. pasinaudoja visomis įmanomomis priemonėmis. Likusi (9 proc.) dalis respondentų yra paprasčiausiai pasyviai nusiteikę. Jie teigia, kad nėra poreikio tobulėti ar gilinti į sunkiai suprantamus dalykus. Gali būti, kad tai susiję su amžiumi, kai vyresnio amžiaus žmonės yra mažiau motyvuoti vartoti IKT, jų nebedomina įvairūs kompiuterinio raštingumo kursai ir pan. Tačiau nežiūrint į tai, reikia skatinti

tokius žmones aktyviau dalyvauti kvalifikacijos kėlimo kursuose, nes taip keliamas ir pačios ugdymo įstaigos įvaizdis.

Vertinant, kaip susijęs kompiuterinis raštingumas ir kai kurie kiti aspektai, buvo nustatyti statistiškai reikšmingi ryšiai. 5 lentelėje parodyta Pearson'o koreliacija. Jos pagalba siekta atskleisti, kokie vadovų bei pedagogų gebėjimai parengti ne tik dokumentus, vaizdinę medžiagą, bet ir taikyti pagrindinius informacijos kūrimo ir sklaidos būdus.

5 lentelė

Vadovų ir pedagogų darbo su kompiuteriu gebėjimų statistiniai ryšiai (N=262)

	Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai parengti dokumentus	Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai parengti vaizdinę medžiagą	Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai naudojantis el. pašto paslaugomis	Kokie gebėjimai taikant pagrindinius informacijos kūrimo ir sklaidos būdus
Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai parengti dokumentus	Pearson'o koreliacija 1.000	0.346	0.442	0.394
Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai parengti vaizdinę medžiagą	Pearson'o koreliacija 0.346	1.000	0.737	0.669
Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai naudojantis el. pašto paslaugomis	Pearson'o koreliacija 0.442	0.737	1.000	0.753
Kokie gebėjimai taikant pagrindinius informacijos kūrimo ir sklaidos būdus	Pearson'o koreliacija 0.394	0.660	0.753	1.000

Nustatytas stiprus statistiškai reikšmingas ryšys ($r=0,74$, $p<0,01$) tarp gebėjimo parengti vaizdo medžiagą ir gebėjimo naudotis elektroninio pašto paslaugomis. Ganėtinai aukštas koreliacijos koeficientas leidžia manyti, kad minėti elementai yra pakankamai susiję, nes norint parengti gerą ir tinkamą vaizdinę priemonę, galima pasinaudoti ne vien internetu, bet ir elektroninio pašto paslaugomis.

Kitas statistinis sąryšis atsiskleidė tarp pagrindinių informacijos būdų kūrimo ir sklaidos būdų taikymo gebėjimus bei tarp gebėjimo parengti dokumentus ($r=0,394$, $p<0,01$). Statistinis ryšys yra vidutinis, statistiškai reikšmingas. Akivaizdu, kad respondentai, rengdami dokumentus, nedaug naudoja įgytas žinias taikant įvairius informacijos kūrimo ir sklaidos būdus.

6 lentelėje parodyta, kaip dažnai respondentai naudoja įvairias programas: teksto redaktorių, skaičiuokles, duomenų bazines, grafinius redaktorius, interneto naršyklės ir pan., siekiant patobulinti savo darbą. Pearson'o koreliacijos koeficientas rodo ryšius tarp minėtų indikatorių.

6 lentelė

Statistiniai ryšiai tarp respondentų vartojamų programų		Kaip dažnai naudojate tekstų redaktorius	Kaip dažnai naudojate skaičiuokles	Kaip dažnai naudojate duomenų bazines (Ms Access, Foxs Pro ar kt.)	Kaip dažnai naudojate grafinius redaktorius	Ar dažnai naudojate interneto naršyklėmis
Kaip dažnai naudojate tekstų redaktorius	Pearson'o koreliacija	1.000	0.254	0.456	0.423	0.198
Kaip dažnai naudojate skaičiuokles	Pearson'o koreliacija	0.245	1.000	0.409	0.537	0.584
Kaip dažnai naudojate duomenų bazines (Ms Access, Foxs Pro ar kt.)	Pearson'o koreliacija	0.456	0.409	1.000	0.505	0.294
Kaip dažnai naudojate grafinius redaktorius	Pearson'o koreliacija	0.423	0.537	0.505	1.000	0.493
Ar dažnai naudojate interneto naršyklėmis	Pearson'o koreliacija	0.198	0.584	0.294	0.493	1.000
Kaip dažnai naudojate pateikčių rengimo programas	Pearson'o koreliacija	-0.49	0.517	0.034	0.093	0.528
Ar naudojate kitomis programomis	Pearson'o koreliacija	0.235	0.242	0.090	0.352	0.026

Vertinant įvairių programų, naudojamų dirbant kompiuteriu, statistinius sąryšius, pastebima, kad esminis statistiškai reikšmingas ryšys yra tarp naudojimosi skaičiuoklėmis bei naudojimosi interneto naršyklėmis ($r=0,584$, $p<0,01$). Paminėti šie elementai susiję. Skaičiuoklės gali būti ne tik pačiame kompiuteryje įdiegtos (kaip programos), bet ir pačiame internete yra galima paskaičiuoti vieną ar kitą dominantį aspektą.

Atskleistas dar vienas statistinis ryšys tarp dažno naudojimosi grafinais redaktorais ir naudojimosi skaičiuoklėmis ($r=0,537$, $p<0,01$). Pasirodo, kad ištis šie dalykai yra suderinami, kadangi šios programos naudojamos kartu.

3.3.1. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros ikimokyklinio ugdymo įstaigose situacijos analizė

Norint nustatyti elektroninių viešųjų paslaugų plėtros ikimokyklinio ugdymo įstaigose situaciją, tiesiniam statistiniam ryšiui tarp požymių įvertinti naudota **koreliacinė analizė**. Tam taip pat panaudojamas Pearson'o koreliacijos koeficientas.

Kadangi labiausiai įstaigų vadovai bei pedagogai žino, ar reikia elektroninių paslaugų, ar ne, buvo paanalizuoti pagrindiniai aspektai iš respondentų atsakymų (žr. 6 priedą). 7 lentelėje kaip tik trumpai išdėstyti elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigoje tarpusavio ryšiai.

7 lentelė

Teikiamų elektroninių viešųjų paslaugų ikimokyklinio ugdymo įstaigoje situacija

		Ar galima rasti apie darželyje vykdomas programas	Ar galima rasti informaciją apie organizuojamus ir įvykusius renginius	Ar galima rasti paslaugų kainoraštį	Ar galima rasti informaciją apie ugdytinių pasiekimus
Ar galima rasti informaciją apie darbo laiką	Pearson koreliacija	0.965	0.764	0.894	0.749
Ar internetinėje svetainėje galima rasti įstaigos adresą	Pearson koreliacija	0.740	0.926	0.682	0.522
Ar galima rasti informaciją apie vadovų ir pedagogų išsilavinimą ir kvalifikacinę kategoriją	Pearson koreliacija	0.696	0.563	0.739	0.591
Ar yra informacija apie specialistų teikiamas paslaugas	Pearson koreliacija	0.583	0.340	0.565	0.721

Kaip parodyta lentelėje, nustatytas stiprus statistiškai reikšmingas ryšys tarp informacijos apie darbo laiką bei apie darželyje vykdomas programas ($r=0,965$, $p<0,01$). Akivaizdu, kad įvairios vykdomos programos turi būti suderinamos su darbo laiku. Iš vienos pusės, reikia suderinti su pačios įstaigos administracija, iš kitos pusės,- su tėvais, ir jų laisvu nuo darbo laiku. Sprendimai negali būti optimaliai priimti, jei nebus diskusijų, pokalbių su pačiais tėveliais.

Vidutiniškai stiprus statistiškai ryšys ($r=0,340$, $p<0,01$) pastebimas tarp informacijos apie specialistų teikiamas paslaugas bei darželyje organizuojamus ir įvykusius renginius. Žinoma, renginių metu gali kalbėti patys specialistai (jei renginys turi specifinių elementų), gali tiesiog tas renginys būti tam tikra aktualia tematika.

Interpretacijos požiūriu, daugumos teiginių statistinis sąryšis su faktoriais ir grupavimasis jų viduje yra teoriškai prasmingas. Pažymėtina tai, jog buvo gautos gana aukštos kai kurių teiginių įverčių koreliacijos. Apie tai liudija koreliacijos koeficiento reikšmių svyravimo ribos 0,513 iki 0,965.

8 lentelėje parodyti pagrindiniai diagnostinių kintamųjų tarpusavio sąryšiai. Plačiau apie šiuos sąryšius yra pavaizduota 7 priede.

8 lentelė

Pagrindinių diagnostinių kintamųjų tarpusavio ryšys

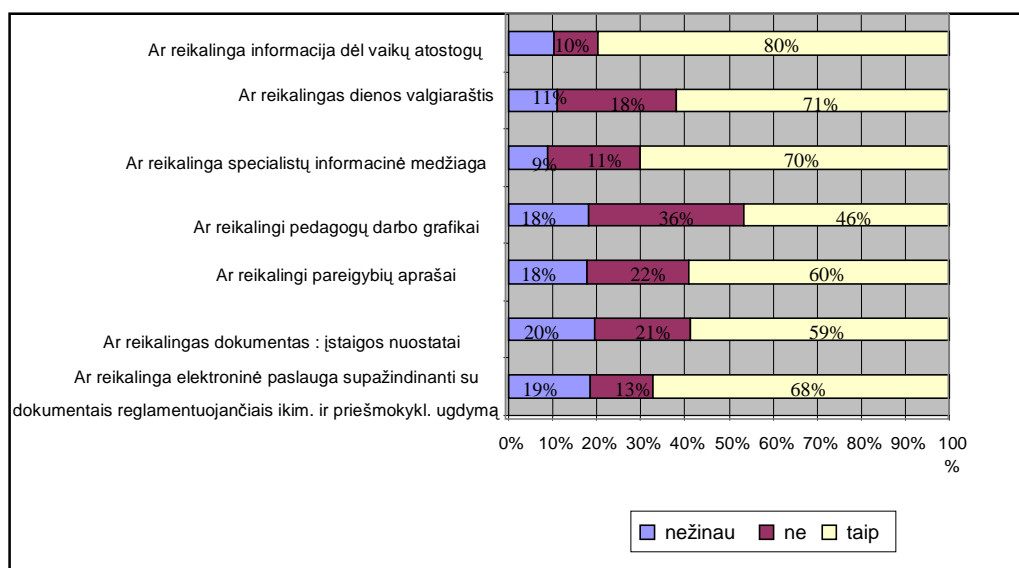
		Ar galima rasti info apie organizuojamus ir įvykusius renginius	Ar galima rasti informaciją apie darželyje vykdomas programas	Ar galima rasti informaciją apie priėmimo sąlygas į įstaigą
Ar internetinėje svetainėje galima rasti informaciją apie įstaigos adresą	Pearson koreliacija	0.926	0.740	0.606
Ar galima rasti informaciją apie darbo laiką	Pearson koreliacija	0.764	0.965	0.498
Ar yra informacija apie įstaigos veiklos rezultatus	Pearson koreliacija	-0.026	0.095	-0.142

Atlikus pagrindinių diagnostinių kintamųjų tarpusavio sąryšio analizę, galima teigti, kad ypač stiprus statistiškai reikšmingas ryšys ($r=0,965$, $p<0,01$) atsiskleidė tarp informacijos apie darbo laiką bei apie darželyje vykdomas programas. Įvairių programų metu, mokymo įstaigos vadovai bei pedagogai, nori bendrauti su kitų vaikų tėveliais, mokytojais, diskutuoti apie vaikų auklėjimą. Darželis – tai ta vieta, kurioje vaikas žengia pirmuosius žingsnius į mokslą. Jei bus tokie renginiai darbo metu, kai tėvai dirba, niekas nedalyvaus ir vaikams nebus suteiktos galimybės saviraiškai ir ugdymui.

Labai silpnas ryšys pastebimas tarp įstaigos veiklos rezultatų skelbimo bei organizuojamų ir įvykusių renginių. Ikimokyklinio ugdymo įstaigos nenori skelbti savo veiklos rezultatus. Įstaigos labiau akcentuoja įvairias mokymosi programas, pedagogų kompetencijos ugdymą, tobulinant vaikų ugdymo ir bendravimo klausimus. Renginių metu gali paprasčiausiai būti skelbiama įvairi veikla, kurios metu pagerės bendravimas ar ugdymo procesas. Tačiau, tėvams pageidavus, galima ir aptarti tam tikro projekto padarytus padarinius. Čia jau būtų individualus pokalbis su vadovais ar pedagogais.

3.3.2. Elektroninių viešųjų paslaugų plėtros ikimokyklinio ugdymo įstaigose poreikio analizė

Analizuojant vadovų ir pedagogų nuomonę apie elektroninių viešųjų paslaugų plėtrą ikimokyklinio ugdymo įstaigoje, atsakymai suskirstyti pagal elektroninių viešųjų paslaugų rūšis: **informacinio pobūdžio, dokumentų prašymų gavimo ir pildymo bei komunikavimo**. Vadovų ir pedagogų pasiskirstymas pavaizduotas 7; 8; 9 paveiksluose procentais.



7 pav. Elektroninė viešoji informacinio pobūdžio paslauga (N=262)

Net 80 proc. respondentų pritarė paslaugai, dėl vaikų atostogų informavimo internetu. Akivaizdu, kad toks aukštas procentas vadovų, pedagogų prioritetą teikia informacijos teikimui apie vaikų atostogas nes per mokslo metus vaikai atostogauja bent kelis kartus. Nuo to ar vaikas atostogaus priklausys užmokestis už lankytas ar nelankytas dienas, todėl labai svarbu nurodyti tikslias atostogų datas.

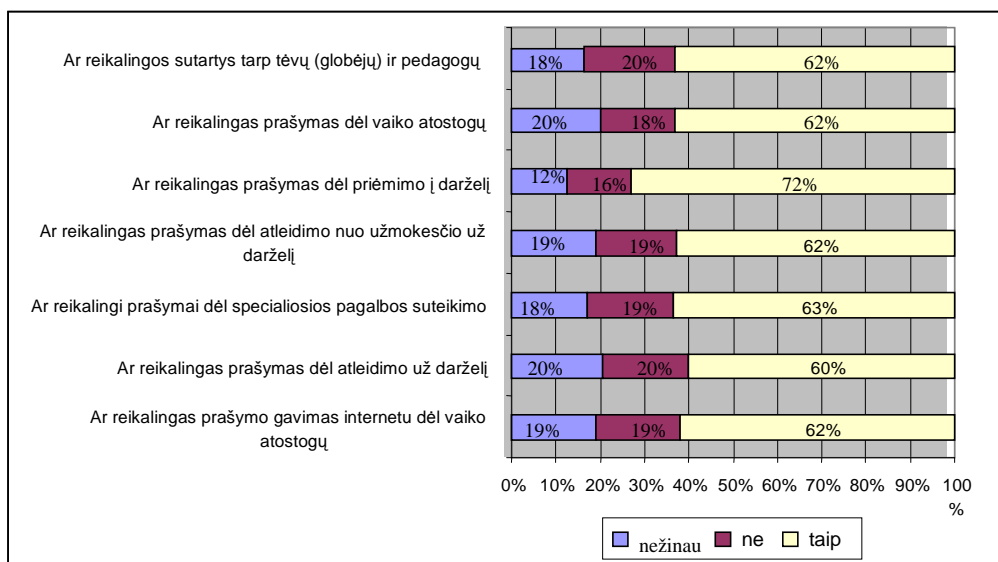
Ne mažiau reikalingos paslaugos – specialistų informacinė medžiaga (70 proc.). Ikimokyklinio ugdymo įstaigoje dirbantiems specialistams sunku greitai ir išsamiai pateikti informaciją apie jų teikiamų paslaugų pobūdį, todėl šios paslaugos teikimas leistų perduoti išsamesnę informaciją klientams – tėvams.

Už tai, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigos interneto svetainėje būtų teikiama informacinė paslauga apie ikimokyklinį ir priešmokyklinį ugdymą reglamentuojančius dokumentus pasisakė 68 proc. vadovų ir pedagogų. Tai visiškai suprantama, kad tokia paslauga reikalinga, nes joje ugdomi ikimokyklinio (nuo 1 iki 5 m.) ir priešmokyklinio (nuo 6-7 m.) amžiaus vaikai.

Taip pat 60 proc. vadovų ir pedagogų išskiria dar dvi informacinio pobūdžio paslaugas: pedagogų pareigybių aprašai ir įstaigos nuostatai. Šių dokumentų perkėlimas į internetą, padėtų interneto svetainių

lankytojams susipažinti su ikimokyklinio ugdymo įstaigos veikla ir pedagogų pareigomis, kas labai svarbu tėvams pradedantiems vesti vaikus į darželį.

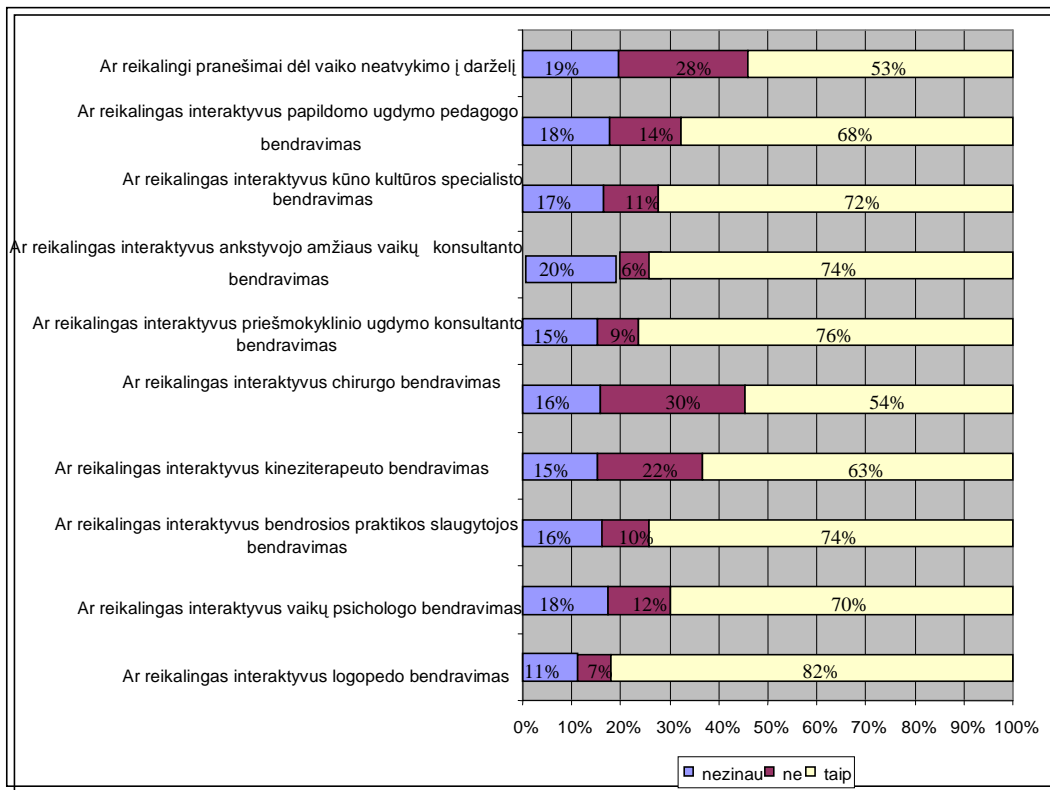
Analizuojant 8 paveikslą, kuriame respondentai pasisakė už **dokumentų prašymų gavimo ir pildymo** paslaugą, nustatyta, net 72 proc. vadovų ir pedagogų pritaria prašymui dėl priėmimo į darželį. Šiuo metu ikimokyklinio ugdymo įstaigos interneto svetainėje galima rasti ir parsisiųsti prašymą dėl priėmimo į darželį, tačiau tėvai prašymą turi pristatyti asmeniškai. Prašymo atsiuntimas elektronine forma leistų sutaupyti laiko tėvams užrašant vaiką į darželį. Kitoms dokumentų prašymų gavimo ir pildymo paslaugoms procentas pasiskirstė beveik vienodai po 60 – 63 proc..



8 pav. Elektroninė viešoji dokumentų prašymų gavimo ir pildymo paslauga (N=262)

Daugumoje ikimokyklinio ugdymo įstaigų dirba specialistai teikiantys tam tikrą pagalbą. Jų interaktyvus bendravimas su tėvais būtų naudingas ir patiems specialistams, nes dėl laiko stokos ar darbo grafiko nėra galimybės suteikti pedagoginės, psichologinės ar kt. informacinės, metodinės pagalbos, kuri praverstų tėvams ugdant vaikus namuose. (žr. 9 pav.).

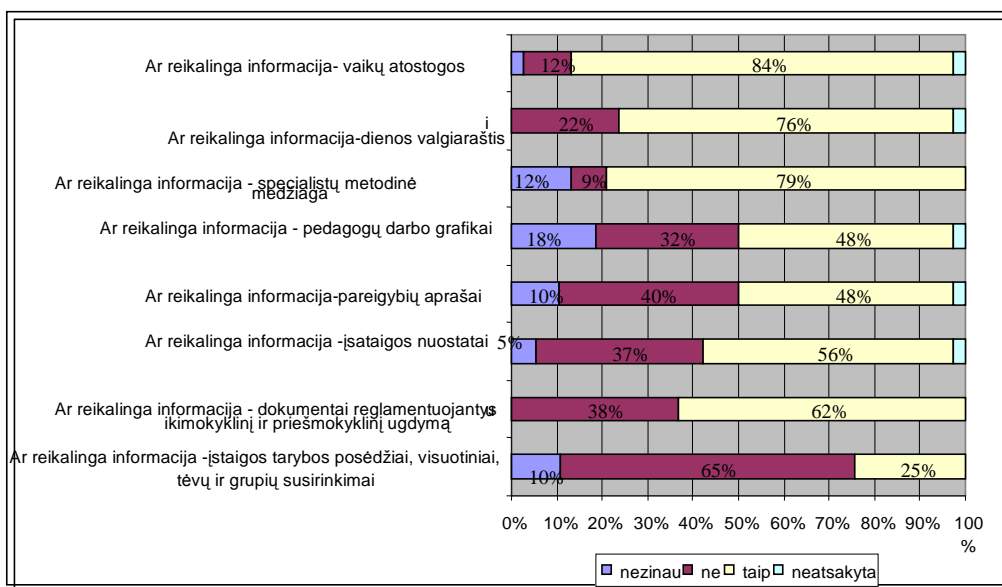
Net 82 proc. vadovų ir pedagogų mano, kad logopedo interaktyvus bendravimas labai praverstų tėvams, kurių vaikai turi kalbos ir kalbėjimo sutrikimų. Šios paslaugos teikimas padėtų tėvams, kurių vaikai turi kalbos sutrikimų. Nustatyta, kad tik keliais procentais skiriasi priešmokyklinio ugdymo konsultanto (76 proc.) ir bendrosios praktikos slaugytojos interaktyvus bendravimas (74 proc.). Tai sietina su tuo, kad pedagogai taip pat yra atsakingi už vaikus paruošiant juos mokyklai, todėl atsakymai į paklausimus, metodinės medžiagos pateikimas tėvams padėtų geriau paruošti vaikus mokyklai. Kita svarbi paslauga orientuota į sveikatą. Bet kokios interaktyvios bendrosios praktikos slaugytojos konsultacijos, sveikatą atspindinti medžiaga padėtų išvengti kai kurių ligų susirgimų.



9 pav. Elektroninė viešoji komunikavimo paslauga (N=262)

Išanalizavus elektroninių viešųjų paslaugų poreikį vadovų, pedagogų atžvilgiu, pasakytina, kad elektronines viešąsias paslaugas būtina papildyti naujais kriterijais.

Tėvų elektroninių viešųjų paslaugų poreikio analizė pavaizduota 10; 11; 12 paveiksluose.

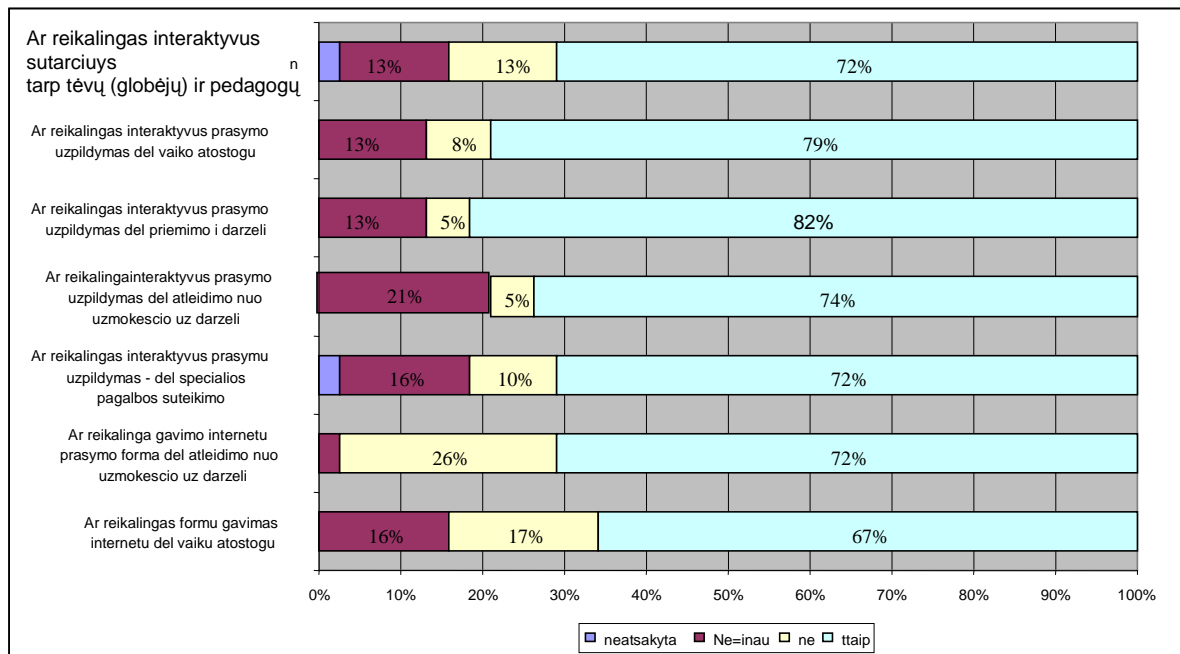


10 pav. Elektroninė viešoji informacinio pobūdžio paslauga (N = 82)

Išanalizavus vadovų, pedagogų elektroninių viešųjų informacinio pobūdžio paslaugų poreikį (žr. 10 pav.), pasakytina, kad tėvams taip pat reikalingos paslaugos informuojančios dėl vaikų atostogų (84

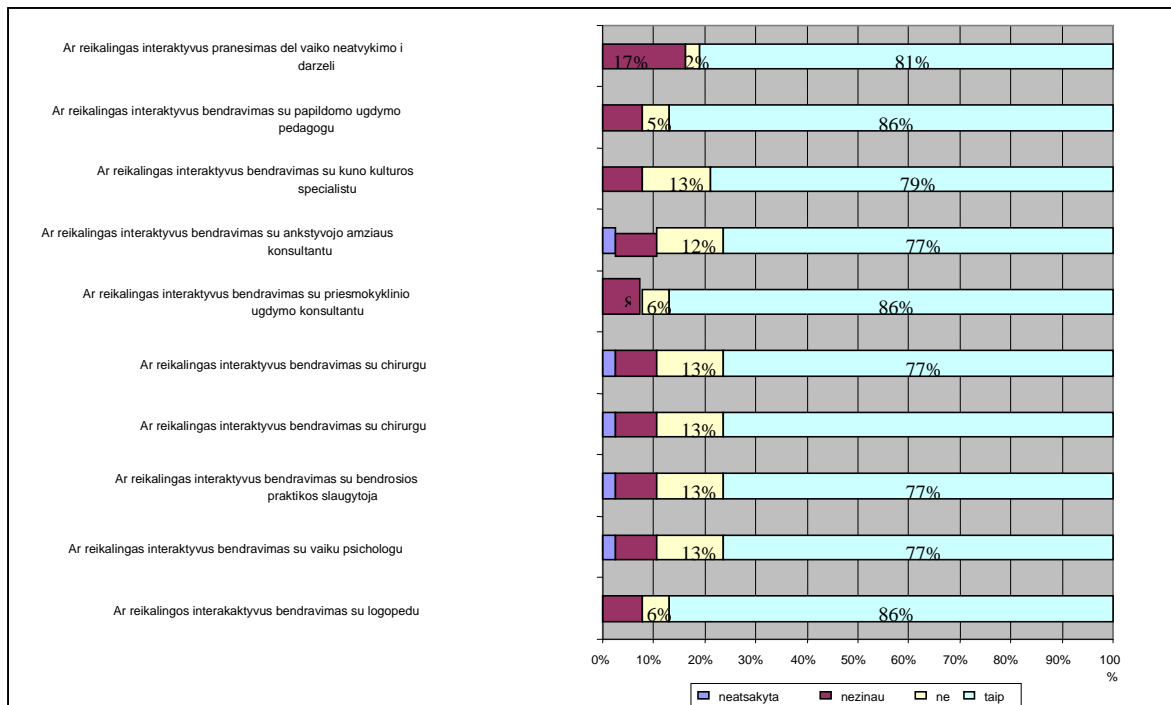
proc.) bei specialistų informacinė metodinė medžiaga (79 proc.). Tėvams svarbūs dokumentai reglamentuojantys ikimokyklinį ir priešmokyklinį ugdymą (62 proc.).

Įvairios dokumentų prašymų gavimo ir pildymo formos leistų tėvams neatsitraukus nuo darbo užpildyti ir atsiųsti prašymus susijusius su vaikų atostogomis, priėmimu į darželį, perkėlimu į kitą grupę ir kt. (žr. 11 pav.). Naudojantis šia paslauga laiką skirtą dokumentų pildymui, pristatant juos asmeniškai į įstaigą, galima skirti šeimai ar darbui. Tėvams labai patogu būtų gauti prašymo formą dėl priėmimo į darželį (82 proc.). Tuomet tėvai auginantys vaikus namuose galės parašyti prašymą dėl priėmimo į darželį neišeidami iš namų, nes šeimoms auginančioms mažamečius vaikus kartais sudėtinga išeiti iš namų. Gauti ir užpildyti prašymo formą dėl vaikų atostogų siekia 79 proc..



11 pav. Elektroninė viešoji dokumentų prašymų pildymo ir gavimo paslauga (N=82)

Palyginus vadovų, pedagogų elektroninių viešųjų komunikavimo paslaugų poreikį, pastebėtina, kad tiek vadovai, pedagogai tiek ir tėvai pirmenybę teikia tokioms pat paslaugoms - logopedo (86 proc.) ir priešmokyklinio ugdymo konsultanto (86 proc.) (žr. 12 pav.). Kadangi ikimokyklinio ugdymo įstaigose vyksta papildomo ugdymo užsiėmimai, tai natūralu, kad toks pat procentas (86 proc.) tėvų norėtų interaktyviai komunikuoti su papildomo ugdymo pedagogu.



12 pav. Elektroninė viešoji komunikavimo paslauga.

Tiesiniam statistiniam ryšiui tarp požymių įvertinti naudota koreliacinė analizė. Ryšių tarp dviejų požymių, matuotų intervalinėmis skalėmis, stiprumas vertintas *Pearson'o* koreliacijos koeficientu.

Ikimokyklinių įstaigų vadovai ir pedagogai pateikė savo nuomonę, kokių elektroninių paslaugų ugdymo įstaigoms reikėtų. 9 lentelėje parodytas koreliacinis ryšys tarp pagrindinių paslaugų, kurių labiausiai reikėtų ugdymo įstaigai. Kaip pasiskirstė kitos nuomonės, glaudžiau išdėstyta 8 priede.

9 lentelė

Vadovų ir pedagogų nuomonė, kokių paslaugų reikėtų mokymo įstaigai

		Ar reikalinga elektroninė supažindinanti dokumentais, reglamentuojančiais ikimok. ir priešmokykl. ugdymą	Ar reikalinga paslauga, su s dienos valgiaraščių s	Ar reikalingi pareigybių aprašai	Ar reikalinga informacija dėl vaikų atostogų
Ar reikalingi skelbimai, informuojantys apie posėdžius ir susirinkimus	Pearson'o koreliacija	0.454	0.455	0.199	0.349
Ar reikalingi dokumentai, reglamentuojantys ikimok. ir	Pearson'o koreliacija	1.000	0.758	0.114	0.303

priešmokykl. ugdymą Ar reikalingi įstaigos nuostatai	Pearso n'o korelia cija	0.250	0.155	0.832	0.293
Ar reikalingos sutartys tarp tėvų (globėjų) ir pedagogų	Pearso n'o korelia cija	0.623	0.585	0.101	0.283
Ar reikalingas bendr. interaktyvus prakt. slaugytojos bendravimas	Pearso n'o korelia cija	0.178	0.397	0.219	0.689

Atlikus vadovų ir pedagogų apklausą, buvo išsiaiškinta, kokių paslaugų labiausiai reikėtų ikimokyklinio mokslo įstaigai. Parodyta koreliacinė analizė atskleidė, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigai ypatingai svarbūs dalykai yra pačios įstaigos nuostatai bei pareigybių aprašų reikalingumas. Šie dalykai tarpusavyje labai glaudžiai siejasi ($r=0,832$, $p<0,01$). Kadangi dabartiniu metu nėra paplitę rodyti mokymo įstaigos nuostatus elektroniniu būdu (internete), tačiau, kaip atskleidė tyrimas, visiems būtų paprasčiau naudotis elektronine versija negu vaikščioti prašydami popierinio varianto. Tuo labiau, kad labai didelė dalis respondentų naudojami kompiuteriu ir turi internetinį ryšį.

Paanalizavus mokymo įstaigų vadovų ir pedagogų nuomonę apie paslaugų reikalingumą, būtų įdomu pažiūrėti, kaip atsakė ugdytinių tėvai. Atlikta koreliacinė analizė, nustatant, glaudumo ryšius tarp paslaugų. Pagrindiniai aspektai parodyti 10 lentelėje, išsamiau žiūrėti 9 priede. I

10 lentelė

Tėvų nuomonė, kokių paslaugų reikėtų mokymo įstaigai

		Ar reikalingi dokumentai, reglamentuojantys ikimok. ir priešmokykl. ugdymą	Ar reikalinga informacija apie vaikų atostogas
Ar reikalingas interaktyvus prašymo užpildymas dėl vaiko atostogų	Pearso n korelia cija	0.520	0.330
Ar reikalingas interaktyvus sutarčių tarp tėvų (globėjų) ir pedagogų užpildymas	Pearso n korelia cija	0.396	0.215
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su logopedu	Pearso n korelia cija	0.513	-0.008
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su priešmokyklinio ugdymo konsultantu	Pearso n korelia cija	0.513	-0.008
Ar reikalingas interaktyvus pranešimas dėl vaiko	Pearso n	0.554	-0.095

neatvykimo į darželį koreliacija

Paanalizavus, kokia yra tėvų nuomonė apie paslaugų asortimentą, matyti, kad stipriausias ryšys ($r=0,554$, $p<0,01$) nurodytas tarp interaktyvaus pranešimo dėl vaiko neatvykimo į darželį bei tarp dokumentų, reglamentuojančių ikimokyklinį ir priešmokyklinį ugdymą, reikalingumą. Ir iš tiesų būtų galima sutikti su tokia nuomone, nes pačiuose dokumentuose turi būti iš anksto numatytos sąlygos, jei vaikas neatvyko į darželį. Gali būti tokia situacija, kad tėvai išsiskyrė, vienas iš tėvų augina vaiką. Vadinasi, kitas tėvas turi žinoti, ar jo (-os) vaikas nuėjo į darželį, ar nenuėjo. Tai būtų priežastis labiau domėtis vaiko reikalais.

Atlikus Šiaulių miesto ikimokyklinio ugdymo įstaigų internetinių svetainių bei elektroninių paslaugų vartojimo ir jų poreikio tyrimą, galima teigti, kad hipotezė pasitvirtino. Elektroninės viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra sąlyginai naujas dalykas, lėtai besiplečiantis procesas, internetu, teikiantis daugiausia tik informacinio pobūdžio paslaugas. Yra būtina diegti naujas elektronines viešąsias paslaugas, taip tobulinant ir modernizuojant ikimokyklinio ugdymo įstaigų veiklą.

Tokį tyrimą yra būtina gana dažnai atlikti, nes tuomet lengva nustatyti kaip plečiasi elektroninės viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose ir vystosi šių paslaugų spektras.

IŠVADOS

1. Elektroninė paslauga – tai paslauga, kuri gaunama per tinklą ir kuri vykdo užduotis, sprendžia problemas arba atlieka duomenų perdavimus. Elektronines paslaugas gali vartoti žmonės, verslas ir jos gali būti pasiekiamos įvairiais informacijos įtaisais.
2. Vyrauja du skirtingi elektroninių paslaugų tipai: elektroninės viešosios paslaugos ir elektroninės paslaugos. Abi šios paslaugos įvardija savo esmę ir prigimtimi skirtingus reiškinius. Elektroninių viešųjų paslaugų tikslas – teikti viešuosius gėrius ir gerinti viešąjį administravimą. Elektroninės paslaugos teikimo tikslas – komercinis. Šios paslaugos suprantamos kaip verslo subjektų ir vartotojų santykiai, o atlyginimas už šias paslaugas yra vienas iš svarbiausių informacinės visuomenės paslaugos elementų.
3. Elektroninės viešosios paslaugos leidžia gyventojams pageidaujama laiku gauti viešąsias ir privačias paslaugas, keistis informacija ir bendrauti; verslo įmonėms – optimizuoti veiklos procesus, didinti produktyvumą ir konkurencingumą; viešojo sektoriaus institucijoms – teikti klientų lūkesčius ir pageidavimus atitinkančias paslaugas.
4. Elektroninių viešųjų paslaugų diegimas keičia švietimo institucijų išorinę ir vidinę aplinką todėl, informacija, žinios, informacinės technologijos, elektroninių paslaugų plėtra tampa svarbiais organizacijų ištekliais.
5. Nauji dokumentai reglamentuojantys interneto svetainių įkūrimą švietimo mokslo ir ugdymo institucijose tik dar kartą įrodo, kad elektroninių paslaugų plėtros galimybės švietime sparčiai auga.
6. Ikimokyklinio ugdymo įstaigų teikiamas elektronines viešąsias paslaugas galima skirstyti į informacinio, dokumentų gavimo ir pildymo bei interaktyvaus komunikavimo paslaugas.
7. Atlikus Lietuvos ir Šiaulių miesto interneto svetainių tyrimą paaiškėjo, ikimokyklinio ugdymo įstaigos daugiausia teikia informacinio pobūdžio paslaugas, tačiau kai kurie kriterijai rodo, kad palaipsniui diegiamos elektroninės viešosios paslaugos (prašymai, kuriuos galima parsisiųsti, skundų ir pasiūlymų nagrinėjimai), gali turėti įtakos tolimesnei elektroninių paslaugų plėtrai ikimokyklinio ugdymo įstaigose.
8. Diegiant naujas elektronines viešąsias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose vadovai ir pedagogai pirmenybę teikia dokumentams susijusiems su įstaigos veikla. Nustatyta, kad ikimokyklinio ugdymo įstaigai ypatingai svarbūs dalykai

yra pačios įstaigos nuostatai bei pareigybių aprašų reikalingumas, nes naudotis elektronine versija yra žymiai greičiau ir patogiau Tuo labiau, kad labai didelė dalis respondentų naudojami kompiuteriu ir turi internetinį ryšį.

9. Tėvai elektroninių viešųjų paslaugų poreikį sieja su visomis trimomis elektroninių viešųjų paslaugomis: informacinio pobūdžio, dokumentų prašymų gavimo ir interaktyvaus komunikavimo paslaugomis.
10. Elektroninės viešosios paslaugos ikimokyklinio ugdymo įstaigose yra sąlyginai naujas dalykas, lėtai besiplečiantis procesas, internetu teikiantis daugiausia tik informacinio pobūdžio paslaugas.

REKOMENDACIJOS

1. Kadangi elektroninės viešosios paslaugos dar tik pradedamos diegti ikimokyklinio ugdymo įstaigose, tai tyrimai susiję su elektroninių viešųjų paslaugų plėtra turėtų būti atliekami periodiškai.
2. Tikslinga nuolat informuoti visuomenę apie svarbiausius šių tyrimų rezultatus. Tyrimų medžiaga gali turėti svarbią praktinę reikšmę Švietimo ir mokslo ministerijos darbuotojams, ikimokyklinio ugdymo įstaigų vadovams bei šias įstaigas lankančių vaikų tėvams, diegiant naujas elektroninių viešųjų paslaugų rūšis ikimokyklinio ugdymo įstaigose.
3. Rengiant įstatymus ir kitus dokumentus reglamentuojančius elektronines viešąsias paslaugas ikimokyklinio ugdymo įstaigose, tikslinga išklausti suinteresuotų pusių nuomones (įstaigų vadovus, pedagogus ir tėvus), nes tai gali turėti įtakos elektroninių viešųjų paslaugų plėtrai ne tik ikimokyklinio ugdymo įstaigose, bet ir modernizuojant švietimo sistemos kaitą.
4. Ikimokyklinio ugdymo įstaigoms daugiau teikti elektronines viešąsias paslaugas informacinio pobūdžio, susijusias su įstaigos dokumentų reglamentavimu, o tėvams kaip pagrindiniams elektroninių viešųjų paslaugų vartotojams daugiau teikti interaktyvaus bendravimo paslaugas su įstaigoje dirbančiais specialistais.

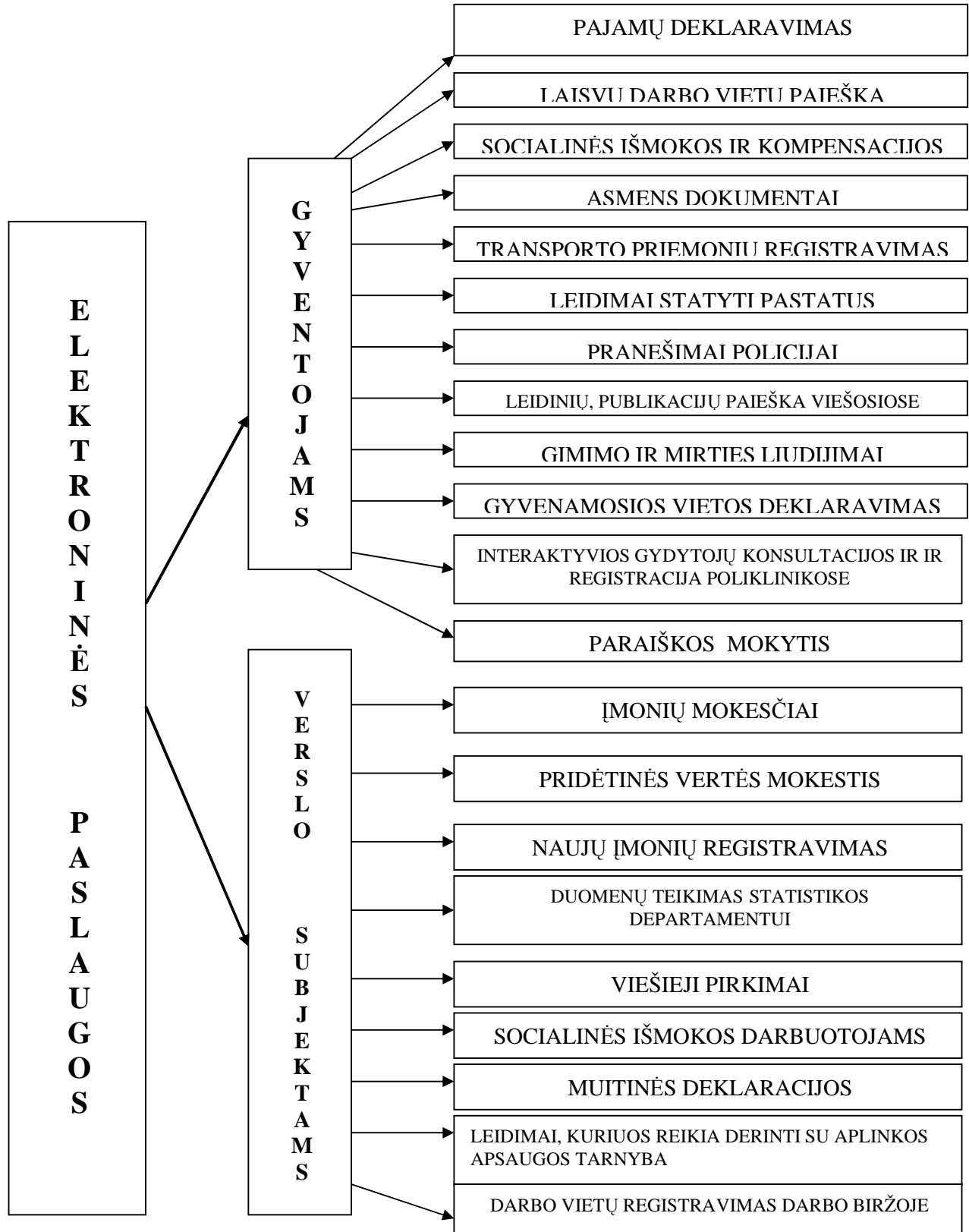
LITERATŪRA

1. Ališauskas R., Brazdenkis V., Bražiūnas G., Dagienė V., Garkauskaitė L., Otas A., Sederavičiūtė E., Verseckas A. (2000). Informacijos ir komunikacijos technologijos diegimo Lietuvos švietime strategija
2. Balabanovas I. T. (2001). Elektroninė komercija. Sankt – Peterburgas. Piteris.
3. Barčkutė O., Mikalauskienė A., Skyrius R. (1999). Ekonominė informatika : [vadovėlis aukštųjų m-klų studentams]. Vilnius: Aldorija
4. Bartusevičienė V. (1991). Ankstyvojo amžiaus vaikų žaidimai : (mokomasis leidinys). Vilnius
5. Bitinas B. (1998) Ugdymo tyrimų metodologija : [vadovėlis]. Vilnius: Jošara
6. CV-online. Darbo pasiūlymai. [žiūrėta 2007-02-25]. Prieiga per internetą: <<http://www.cvonline.lt/>>.
7. Čekanavičius V., Murauskas G. (2000) Statistika ir jos taikymai : [vadovėlis aukštųjų mokyklų studentams]. Vilnius: TEV.
8. Dagienė V. (2002). Valdymo pagrindai. Šiaurės Lietuva
9. Dėl informacinių ir komunikacinių technologijų diegimo į Lietuvos švietimą 2005-2007 metų strategijos ir informacinių ir IKT diegimo į Lietuvos švietimą 2005-2007 programa.
10. Elektroninė mokykla. [žiūrėta 2007-03-10]. Prieiga per internetą: <<http://www.emokykla.lt/lt.php>>.
11. Elektroninės paslaugos: būklė ir perspektyvos. Lietuvos Respublikos Seimas, IVPK pranešimas, 2004-04-23 [žiūrėta 2005-10-07]. Prieiga per internetą: <http://www3.Irs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc.view?key=209882>.
12. *Elektroninio parašo įstatymas*. Aktuali redakcija Nr.VIII-1822, 2000-07-11, [žiūrėta 2006-01-06]. Prieiga per internetą: http://www3.Irs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=169880
13. IRS konsultantai. [žiūrėta 2006-05-24]. Prieiga per internetą: <<http://www.Irs.lt>>.
14. Janiūnaitė B. (2004). Edukacinės novacijos ir jų diegimas : monografija. Kaunas: Technologija
15. Jucevičienė P. (1997) Ugdymo mokslo raida : nuo pedagogikos iki šiuolaikinės edukologijos. Kaunas: Technologija
16. Kardelis K. (1997) Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Kaunas: Technologija
17. Kardelis K. (2005). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. Šiauliai
18. Levišauskaitė K. (2003). Valstybės finansai. Kaunas: VDU leidykla
19. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. vasario 24 d. įsakymas Nr. ISAK – 251 “Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms”.

20. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. vasario 27 d. nutarimas Nr. 225 „Dėl informacinės visuomenės plėtros komisijos sudarymo, jos nuostatų patvirtinimo ir darbo organizavimo“. Valstybės žinios, 2001, Nr. 19-609.
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr.2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Valstybės žinios, 2003, Nr. 2-54.
22. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms patvirtinimo“ [žiūrėta 2006-04-30]. Prieiga per internetą: <<http://www3.Irs.lt/cgi-bin/getfmt?C1=e&C2=244810>>.
23. Limba T. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui. *Viešoji politika ir administravimas*, 2004, Nr.10, p. 46-49.
24. Mayer T., Dusseenbery J. S. ir Aliber R. Z. (1995) Pinigai, bankai ir ekonomika. Vilnius: Alma littera
25. Markevičienė A. (2002). Verslas ir e – verslas. Integravimas, galimybės, metodai: mokomoji medžiaga. Kaunas: Technologija.
26. Martišius S. (2002) Koreliacinės - regresinės analizės pradmenys. Vilnius: Vilniaus universitetas
27. Merkys G. (1995). Pedagoginio tyrimo metodologijos pradmenys: (paskaitų konspektas). Šiauliai: Šiaulių pedagoginis institutas.
28. Merkys G. (1996). Gimnazijų ir jaunimo mokyklų poreikio prognostinis vertinimas. Šiauliai : Šiaulių pedagoginis institutas
29. Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms. [žiūrėta 2007-01-16]. Prieiga per internetą: <<http://www.mtp.smm.lt/dokumentai/InformacijaSvietimui/MethodinesRekomendacijos/200402InternetoSvetaines.doc>>.
30. Otas A., Denisovas V., Maciulevičius S. (2001). Skaičiuoklės : ECDL atstovybės Lietuvoje sertifikuota mokomoji medžiaga, skirta siekiantiems įgyti Europos kompiuterio vartotojo pažymėjimą (ECDL) ir atitinkanti ECDL programos 3.0 versiją. Vilnius: Žara.
31. Pabedinskaitė A. (2005) Kiekybiniai sprendimų metodai: mokomoji knyga. Vilnius: Technika
32. Pagalba „žodynėlis“. Skaitmeninio sertifikavimo centras, [žiūrėta 2006-01-06]. Prieiga per internetą: <<http://www.ssc.lt/?name=menu&act=show&do=17,48&L=lt>>.
33. Paliulis N. (2004). Valdymas ir informacija : [monografija]. Vilnius : Technika
34. Paliulis N., Chlivickas E. , Pabedinskaitė A. (2004). Valdymas ir informacija. Vilnius: Technika.
35. Projektai ikimokyklinėse įstaigose ir pradinėse mokyklose. “IS Mokykla” projektas. [žiūrėta 2006-08-26]. Prieiga per internetą: <http://www.mokykla.smm.lt:8080/pedreng/pkkr/progr_programa.jsp;jsessionid=0E0A3173167BAC2D28FE30AAC300DD95?prgid=2158>.

36. Rutkauskienė D., Pociūtė E., Targamadžė A., Strička M. (2006). Lietuvos virtualus universitetas. Monografija. [žiūrėta 2005-11-14]. Prieiga per internetą: <<http://distance.ktu.lt/livun/>>.
37. Simanauskas L. (2002). Kompiuterinis sprendimų modeliavimas : vadovėlis. Vilnius: Vilniaus universiteto leidykla.
38. Sodžiūtė L., Sūdžius V. (2003) Elektroninė komercija: prielaidos, struktūra ir procesai. Vilnius: Petro ofsetas.
39. Sodžiūtė L., Sūdžius V. (2006) Elektroninis verslas: pardavimas ir finansinės priemonės. Vilnius: VGTU.
40. Spartūs žingsniai 2005-aisiais. [žiūrėta 2006-12-09]. Prieiga per internetą: <<http://66.102.9.104/search?q=cache:FJ4XZB9Pj8J:www.lrv.lt/Knyga/Svietimas.pdf+Spart%C5%ABs+%C5%BEingsniai%E2%80%9C+2005-aisiais&hl=lt&ct=clnk&cd=1&gl=lt>>.
41. Stoner J., Freeman R., Gilbert D. (2001). Vadyba. Kaunas.
42. Sūdžius V. (2002). Pardavimų valdymas: principai ir praktika. Vilnius: Pačiolis.
43. Šaparnienė D., Šaparnis G., Macaitis G. (2007). Skaičiuoklės taikymas ekonomikoje, vadyboje ir administravime : mokomoji knyga. Šiauliai: Šiaulių universiteto leidykla
44. Švietimo valdymo Informacinė Sistema. [žiūrėta 2007-03-19]. Prieiga per internetą: <<http://www.svis.smm.lt>>.
45. Tayloro F. W. (2005). Moksliniai valdymo principai. Vilnius: Eugrimas
46. Talandis T. (2004). Elektroninės paslaugos Lietuvoje. Kas naudinga? Vilnius.
47. Tamošiūnas T. (2003). Socialinių tyrimų kvalifikacinis darbas: įvado struktūra: VŠĮ Šiaulių universiteto leidykla.
48. Utenos ir M. Miškinių viešoji biblioteka [žiūrėta 2007-02-18]. Prieiga per internetą: <<http://www.uvb.lt/>>.
49. Valstybės administracinis valdymas. [žiūrėta 2006-01-16]. Prieiga per internetą: <<http://66.102.9.104/search?q=cache:d8gKIs9pjd8J:www.livadis.lt/livadis/lt/upfiles/valstybsadministracinisvaldymas.doc+E%E2%80%93Vyriausybc4%97:+vie%C5%A1osios+elektronin%C4%97s+paslaugos,+vyriausybc4%97s+registrai,+valstybinio+sektoriaus+kompiuterizavimas&hl=lt&ct=clnk&cd=3&gl=lt>>.
50. Valstybės įmonė Registrų centras. [žiūrėta 2006-07-16]. Prieiga per internetą: <<http://www.kada.lt>>.
51. Vilniaus bankas. UAB VB Gyvybės draudimas. [žiūrėta 2006-12-06]. Prieiga per internetą: <<http://www.seb.lt/lt/wcp/>>.
52. Želvyš R. (2003). Švietimo Organizacijų vadyba. Mokomoji priemonė: Vilniaus universiteto leidykla

ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ GRUPĖS



2 PRIEDAS

**„INFORMACIJA APIE ŠVIETIMĄ SKELBIMO INTERNETO SVETAINĖSE”
APRAŠAS**

Nuoroda į žiniatinklį	Elektroninė paslauga	Paiškinimai
Bendroji informacija apie įstaigą	Ø Vizitinė kortelė	Įstaigos pavadinimas, adresas (ir el. p., telef., įstaigos tipas, mokomoji kalba, įstaigos vadovo vardas ir pavardė, kvalifikacinė kategorija, mokyklos tarybos pirmininko ir jos narių vardai ir pavardės.
	Ø Vietovės žemėlapis	Autobusų maršrutai, kuriais galima į mokyklą atvykti ir išvykti.
	Ø Istorija, misija, tikslai, tradicijos, ir pan.	
	Ø Įstaigos darbo organizavimo tvarka	Darbo ir įstaigos administracijos darbo laikas.
Vykdomos programos	Ø Švietimo programos	Vykdomos ir įstaigos nuostatose įteisintos programos.
Ugdymo proceso organizavimas	Ø Vykdomos individualios programos, projektai	Trumpi aprašymai
	Ø Papildomo ugdymo užsiėmimai	Tvarkaraštis, programų turinys ir vadovas
	Ø Pasirinkimo galimybės pagal amžiaus grupes	Grupių ar klasių skaičius
	Ø Specialiųjų poreikių vaikų ugdymosi galimybės	Specialistai dirbantys su specialiu poreikių vaikais
Administracija, mokytojai ir kiti darbuotojai	Ø Pareigos ir kvalifikacija	Įstaigos darbuotojų: vadovų, pedagogų ir kt. darbuotojų turimos vadybinės, pedagoginės ar kitos kvalifikacinės kategorijos
	Mokinių pasiekimai	Ø Konkursai, parodos, varžybos ir kiti pasiekimai
Teikiama pagalba	Ø Pedagoginė, specialioji ir kt..	Nurodyti kokią pagalbą teikia įstaiga (pvz.: logopedo, kineziterapeuto, psichologo ir kt.)
Informacija tėvams	Ø Įstaigoje taikomi ugdytinių pažangos ir pasiekimų vertinimo principai, tėvų informavimo apie pasiekimus tvarka.	Kokia forma pateikiama informacija apie ugdytinių pasiekimus, kaip vertinami vaikų gebėjimai
	Ø Siūlymų, pageidavimų, nusiskundimų pateikimo tvarka	Kokia forma nagrinėjami nusiskundimai, pageidavimai ir siūlymai
	Ø Lankymosi mokykloje tvarka pateikiant prašymus dėl priėmimo į įstaigą	Nurodama darbo laikas, dienos kuomet tėvai gali pristatyti prašymus

Priėmimo į įstaigą sąlygos	Ø Vaikų priėmimo į įstaigą sąlygos	Akcentuojamas specialių poreikių vaikų priėmimas į įstaigą
	Ø Priėmimo tvarka	Pakomentuojamos sutartys
	Ø Informacija apie laisvas vietas	Nurodoma informacijos atnaujinimo data ir atnaujinimo periodiškumas
Informacija apie mokyklos audito procesus	Ø Informacija apie mokyklos audito procesus	Pagrindinės stiprybės
Informacija apie mokamas paslaugas	Ø Mokesčių už vaiko išlaikymą ikimokyklinėje įstaigoje dydžiai ir atleidimo nuo jų tvarka	Pakomentuojami dokumentai
Bendradarbiavimas, draugai, rėmėjai ir pan.	Ø Ryšiai su kitomis įstaigomis, organizacijomis, bendradarbiavimo sutartys	Nurodomi pagrindiniai rėmėjai, informuojama su kokiomis įstaigomis bendradarbiaujama

Šaltinis: Šiaulių m. švietimo skyrius, 2004 m. birželio mėn.

ANKETA, SKIRTA IKIMOKYKLINIŲ ĮSTAIGŲ VADOVAMS

**IKIMOKYKLINIŲ ĮSTAIGŲ VEIKLOS EFEKTYVINIMAS:
Į ELEKTRONINES PASLAUGAS ORIENTUOTAS
VEIKLOS MODELIAVIMAS**

ANKETA

DIDĖJANT KOMPIUTERIZACIJAI IR PLEČIANTIS INTERNETO TINKLUI, ATSIKANDA NAUJA PASLAUGŲ RINKA – ELEKTRONINĖS PASLAUGOS. ŠIOS PASLAUGOS NE TIK TEIKIA IŠSAMIĄ INFORMACIJĄ, BET IR GERINA PASLAUGŲ KOKYBĘ, ĮMONIŲ ORGANIZACINĘ IR VALDYMO STRUKTŪRĄ.

Kviečiame jus dalyvauti apklausoje, kurios tikslas – išsiaiškinti, kokios elektroninės paslaugos efektyvina ikimokyklinių įstaigų veiklą.

ANKETA ANONIMINĖ.

Anketoje nėra teisingų ar neteisingų atsakymų, tiesiog siekiama sužinoti jūsų nuomonę.



Prašome atidžiai perskaitykite anketą.

Svarbu, kad atsakytumėte į VISUS klausimus.

Turintys klausimų rašykite el. paštu petralina@com.lt

ŽYMĖJIMO PAVYZDYS. Pasirinktus atsakymus įrašykite arba pažymėkite taip: ⊗

Atsakykite į keletą klausimų apie save

1. Jūs esate <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> direktorius<input type="radio"/> direktoriaus pavaduotojas<input type="radio"/> pedagogas	2. Jūsų lytis <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> vyras<input type="radio"/> moteris	3. Jūsų amžius man _____ metai (ų)
---	--	--

4. Pedagoginis darbo stažas _____ metai <input type="radio"/> neturiu	5. Vadybinio darbo stažas _____ metai <input type="radio"/> neturiu
6. Jūsų išsilavinimas	<input type="radio"/> aukštasis neuniversitetinis <input type="radio"/> aukštasis universitetinis <input type="radio"/> kita _____
7. Jūsų dabartinė kvalifikacinė kategorija? <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> neturiu<input type="radio"/> vyr. auklėtojas<input type="radio"/> auklėtojas metodininkas<input type="radio"/> auklėtojas ekspertas<input type="radio"/> kita _____	8. Jūsų dabartinė vadybinė kategorija? <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> neturiu<input type="radio"/> III vadybinė kategorija<input type="radio"/> II vadybinė kategorija<input type="radio"/> I vadybinė kategorija

Jūsų galimybės ir gebėjimai naudotis informacinėmis komunikacinėmis technologijomis (IKT)

9. Ar turite kompiuterį ? <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> taip<input type="radio"/> ne (jei atsakėte NE, tai pereikite prie 15 kl.)	10. Kur turite kompiuterį? <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> darbo vietoje<input type="radio"/> namuose
---	---

10. Ar turite prieigą prie interneto? <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> darbo vietoje<input type="radio"/> namuose	12. Kiek metų dirbate kompiuteriu? (įrašykite apytiksliai) _____ metų (-ai) <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne (jei „ne“, tai pereikite prie 15 kl.)
13. Ar turite pažymėjimą, patvirtinantį kompiuterinį raštingumą?	

14. Kokį turite kompiuterinio raštingumo pažymėjimą? <ul style="list-style-type: none"><input type="radio"/> ECDL pilną (7 moduliai)<input type="radio"/> ECDL pradmenų (4 moduliai)<input type="radio"/> vadovo kompiuterinio raštingumo išklausty kursų pažymėjimą<input type="radio"/> pedagogų kompiuterinio raštingumo išklausty kursų pažymėjimą<input type="radio"/> kita
--

<p>15. Ar dažnai jums tenka naudotis kompiuteriu?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> beveik kasdien <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per savaitę <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per mėnesį <input type="radio"/> yra tekę vieną ar kelis kartus <input type="radio"/> niekada neteko 	<p>16. Ar siekiate įgyti geresnių darbo su kompiuteriu įgūdžių?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> pasinaudojate visomis įmanomomis galimybėmis pagerinti savo darbo kompiuteriu įgūdžius <input type="radio"/> siekiate tik atsiradus patogiai galimybei <input type="radio"/> nesiekiate, nes nėra poreikio <input type="radio"/> nesiekiate, nes trūksta laiko, brangu ir pan. <input type="radio"/> kita _____
<p>17. Kaip dažnai naudojate elektroniniu paštu?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> kasdien <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per savaitę <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per mėnesį <input type="radio"/> yra tekę vieną ar kelis kartus <input type="radio"/> niekada 	<p>18. Kaip dažnai naudojate interneto paslaugomis?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> kasdien <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per savaitę <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per mėnesį <input type="radio"/> yra tekę vieną ar kelis kartus <input type="radio"/> niekada

19. Kokie asmeniniai Jūsų darbo su kompiuteriu gebėjimai	Puikūs gebėjimai	Gerai gebėjimai	Silpni gebėjimai	Jokių gebėjimų
Parengti dokumentus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parengti vaizdinę medžiagą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naudotis elektroninio pašto paslaugomis.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Taikyti pagrindinius elektroninės informacijos kūrimo ir sklaidos būdus.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Kurias programas dažniausiai naudojate?	Visada	Dažnai	Kartais	Niekada
Tekstų redaktorius (Ms Word, Word Pad ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skaičiuokles (Ms Exel, Lotus ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duomenų bazes (Ms Access, Fox Pro ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grafinius redaktorius (Ms Paint, Corell, Macromedia flash ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interneto naršykles (Opera, Mozilla, Explorer, Netscape Navigator ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Elektroninį paštą (Outlook, Outlook Express, Eudora ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pateikčių rengimo programos (Ms Power Point, Impress ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statistinius paketus (SPSS, Statistica ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Bendros žinios apie Jūsų įstaigą

<p>21. Jūsų įstaiga yra:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> lopšelis-darželis <input type="radio"/> darželis - mokykla <input type="radio"/> spec. lopšelis - darželis 	<p>22. Vaikų skaičius darželyje:</p> <p>_____ (įrašykite apytiksliai)</p> <p>_____ grupių skaičius</p>
--	---

<p>23. Ar įstaigoje yra kompiuterių?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne (Jei atsakėte NE pereikite prie 34 kl.) <p>_____</p> <p>25. Kiek kompiuterių yra įstaigoje?</p> <p>_____</p>	<p>24. Ar kompiuteriai prijungti prie interneto?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau
--	---

<p>26. Jei TAIP, tai kieno darbo vietoje kompiuteriai prijungti prie interneto?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> direktoriaus <input type="radio"/> direktoriaus pavaduotojo <input type="radio"/> buhalterio <input type="radio"/> raštinės vedėjo kabinete <input type="radio"/> grupėse <input type="radio"/> kita _____ 	<p>27. Kompiuteriais naudojasi: (galimi keli atsakymo variantai)</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> administracijos darbuotojai <input type="radio"/> pedagogai <input type="radio"/> ugdytiniai <input type="radio"/> kita _____
<p>28. Ar įstaiga turi elektroninį paštą?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau 	<p>29. Ar įstaiga turi internetinę svetainę?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau

<p>30. Jei TAIP, tai kiek laiko turi?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> iki 1 metų <input type="radio"/> nuo 1 iki 2 metų <input type="radio"/> nuo 2 iki 4 metų <input type="radio"/> virš 4 metų
--

<p>31. Ar įstaigoje kuriama virtuali informavimo sistema?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau 	<p>32. Ar įstaiga teikia elektronines paslaugas?</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne (jei NE, pereikite prie 32 kl. ir įvertinkite) <input type="radio"/> nežinau
--	--

Atsakykite į keletą klausimų apie Jūsų ikimokyklinėje įstaigoje teikiamas elektronines paslaugas ir jas įvertinkite

Elektronines paslaugas vertinkite 5 balų sistema nubraukdami pasirinktą atsakymą, kur 5 – „labai reikalinga“, o 1 - „visiškai nereikalinga“.
Kituose blokuose tinkamus atsakymus žymėkite taip, kaip įprasta šioje anketoje – nubraukdami pasirinktą variantą.

33. Kokios elektroninės paslaugos teikiamos įstaigoje ?	Taip	Ne	Nežinau	Įvertinkite
33.1 <i>Ar Jūsų ikimokyklinės įstaigos internetinėje svetainėje galima rasti informaciją:</i>				
- įstaigos adresas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- elektroninio pašto adresas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- darbo laikas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- paslaugų kainoraštis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- darželyje vykdomos programos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- priėmimo sąlygos į įstaigą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- ugdytinių pasiekimai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- organizuojami ir įvykę renginiai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5

- vadovų ir pedagogų išsilavinimas, kvalifikacinės bei vadybinės kategorijos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
-informacija apie specialistų teikiamas paslaugas įstaigoje (<i>logopedo, bendrosios praktikos slaugytojos, psichologo, kūno kultūros specialisto, kineziterapeuto, pedagogo, priešmokyklinio ugdymo konsultanto, meninio ugdymo pedagoga</i>).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- priėmimo į įstaigą sąlygos ir tvarka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- įstaigos veiklos rezultatai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
33.2. Ar internetinės svetainės lankytojai gali gauti prašymų formas internetu:				
- dėl priėmimo į lopšėlį - darželį	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl išbraukimo iš sąrašų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl ugdytinių atostogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl atleidimo nuo užmokesčio už darželį	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
33.3. Ar vyksta dviejų krypčių interaktyvumas:				
- gautas ir užpildytas prašymų formas galima nusiųsti elektroniniu būdu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- būtina pristatyti asmeniškai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- nagrinėjami skundai, priimami pasiūlymai, atsakoma į paklausimą.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5

Jūsų nuomone, kokios dar elektroninės paslaugos turėtų būti teikiamos, kad ikimokyklinių įstaigų veikla taptų efektyvesnė

(Pažymėkite pagal svarbumą penkiabalėje sistemoje 5-labai reikalinga; 4-reikalinga; 3- galbūt reikalinga; 2- nelabai reikalinga; 1- nereikalinga)

34. Elektroninių paslaugų teikimo lygmenys:				
I. Informacinio pobūdžio:	Taip	Ne	Nežinau	Įvertinkite
1.1. Skelbimai:				
- įstaigos tarybos posėdžius, visuotinius tėvų ir grupių susirinkimus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
1.2. Dokumentai:				
-įstatymų pakeitimai, teisės aktai, savivaldybės sprendimai reglamentuojantys ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo veiklą ir tvarką	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- įstaigos nuostatai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- pareigybių aprašai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- pedagogų darbo grafikai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
1.3. Kita:				
-specialistų metodinė informacinė medžiaga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dienos valgiaraštis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- vaikų atostogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
II. Dokumentų gavimas internetu:				
2.1. Prašymai dėl vaiko atostogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
2.2. Dėl atleidimo nuo užmokesčio už darželį.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
III. Interaktyvus dokumentų užpildymas:				
3.1. Prašymai:				
- dėl specialios pagalbos suteikimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5

- dėl atleidimo nuo užmokesčio už darželį	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl priėmimo į darželį	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl vaiko atostogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
3.2. <i>Sutartys:</i>				
- tarp tėvų (globėjų) ir pedagogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
IV. Interaktyvus bendravimas tarp paslaugos gavėjo ir paslaugos teikėjo (informacijos apsikeitimas):				
4.1. <i>Specialistų konsultacijos:</i>				
- Logopedo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Vaikų psichologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Bendrosios praktikos slaugytojos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Kineziterapeuto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Chirurgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Priešmokyklinio ugdymo konsultanto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Ankstyvojo amž. vaikų konsultanto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Kūno kultūros specialisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Papildomo ugdymo pedagogo (šokių, dailės ir kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
4.2. <i>Pranešimai dėl vaiko neatvykimo į darželį.</i>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5

PASITIKRINKITE,
AR ATSAKĖTE Į VISUS KLAUSIMUS.

DĖKOJAME
UŽ ATSAKYMUS, MUMS JŪSŲ NUOMONĖ LABAI SVARBI,
LINKIME SĖKMĖS

ANKETA, SKIRTA TĖVŲ APKLAUSAI ATLIKTI

IKIMOKYKLINIŲ ĮSTAIGŲ VEIKLOS EFEKTYVINIMAS: Į ELEKTRONINES PASLAUGAS ORIENTUOTAS VEIKLOS MODELIAVIMAS

ANKETA

DIDĖJANT KOMPIUTERIZACIJAI IR PLEČIANTIS INTERNETO TINKLUI, ATsiranda nauja paslaugų rinka – elektroninės paslaugos. Šios paslaugos ne tik teikia išsamią informaciją, bet ir gerina paslaugų kokybę, įmonių organizacinę ir valdymo struktūrą.

Kviečiame jus dalyvauti apklausoje, kurios tikslas – išsiaiškinti, kokios elektroninės paslaugos efektyvina ikimokyklinių įstaigų veiklą.

ANKETA ANONIMINĖ.

Anketoje nėra teisingų ar neteisingų atsakymų, tiesiog siekiama sužinoti jūsų nuomonę.



Prašome atidžiai perskaitykite anketą.

Svarbu, kad atsakytumėte į VISUS klausimus.

Turintys klausimų rašykite el. paštu petralina@com.lt

ŽYMĖJIMO PAVYZDYS. Pasirinktus atsakymus įrašykite arba pažymėkite taip: ⊗

Atsakykite į keletą klausimų apie save

1. Jūsų lytis <input type="radio"/> vyras <input type="radio"/> moteris	2. Jūsų amžius <input type="radio"/> 20 metų <input type="radio"/> nuo 21 iki 30 <input type="radio"/> nuo 31 iki 40 <input type="radio"/> nuo 41 ir daugiau
3. Jūsų išsilavinimas <input type="radio"/> vidurinis <input type="radio"/> profesinis techninis	<input type="radio"/> aukštasis neuniversitetinis <input type="radio"/> aukštasis universitetinis <input type="radio"/> kita _____
4. Jūsų socialinė padėtis <input type="radio"/> nedirbu <input type="radio"/> studijuoju <input type="radio"/> darbininkas <input type="radio"/> tarnautojas kita _____	5. Vaikų skaičius šeimoje Įrašykite _____

6. Ar turite kompiuterį ?	<input type="radio"/> darbo vietoje <input type="radio"/> namuose <input type="radio"/> neturiu
----------------------------------	---

7. Kiek metų dirbate kompiuteriu? (įrašykite apytiksliai) _____ metų (-ai)	8. Kur turite prieigą prie interneto? (pažymėkite apskritimus) <input type="radio"/> darbo vietoje <input type="radio"/> namuose
---	--

9. Ar dažnai jums tenka naudotis kompiuteriu? <input type="radio"/> beveik kasdien <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per savaitę <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per mėnesį <input type="radio"/> yra tekę vieną ar kelis kartus <input type="radio"/> niekada neteko	10. Ar siekiate įgyti geresnių darbo su kompiuteriu įgūdžių? <input type="radio"/> pasinaudoju visomis įmanomomis galimybėmis pagerinti savo darbo kompiuteriu įgūdžius <input type="radio"/> siekiu tik atsiradus patogiai galimybei <input type="radio"/> nesiekiu, nes nėra poreikio <input type="radio"/> nesiekiu, nes trūksta laiko, brangu ir pan. <input type="radio"/> kita _____
---	--

11. Kurias programas naudojate?	Niekada	Kartais	Dažnai	Visada
Tekstų redaktorius (Ms Word, Word Pad ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Skaičiuokles (Ms Exel, Lotus ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Duomenų bazes (Ms Access, Fox Pro ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Grafinius redaktorius (Ms Paint, Corell, Macromedia flash ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Interneto naršykles	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

(Opera, Mozilla, Explorer, Netscape Navigator ar kt.)				
Elektroninį paštą (Outlook, Outlook Express, Eudora ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pateikčių rengimo programos (Ms Power Point, Impress ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statistinius paketus (SPSS, Statistica ar kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kita _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Kaip dažnai naudojate elektroniniu paštu? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> kasdien <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per savaitę <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per mėnesį <input type="radio"/> yra tekę vieną ar kelis kartus <input type="radio"/> nesinaudoju 	13. Kaip dažnai naudojate interneto paslaugomis? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> kasdien <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per savaitę <input type="radio"/> kartą, kelis kartus per mėnesį <input type="radio"/> yra tekę vieną ar kelis kartus <input type="radio"/> nesinaudoju (jei pasirinkote neigiamą atsakymą, pereikite prie 15 kl.)			

Atsakykite į keletą klausimų apie elektronines paslaugas

14. Kokiomis elektroninėmis paslaugomis naudojate?	Dažnai	Retai	Niekada
Moku mokesčius internetu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pildau deklaraciją internetu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Užsisakau spaudinius internetu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naudojuosi bibliotekų elektroninėmis paslaugomis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Talpinu skelbimus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Užsisakau kelionės bilietus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Užsisakau bilietus į renginius	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ieškote informacijos internete	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Naudojuosi elektroniniu paštu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Atsakykite į keletą klausimų apie šioje ikimokyklinėje įstaigoje teikiamas elektronines paslaugas

15. Ar įstaiga turi internetinę svetainę? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau 	16. Ar įstaiga turi elektroninį paštą? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau
17. Ar įstaigoje kuriama virtuali informavimo sistema? <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne <input type="radio"/> nežinau 	18. Ar įstaiga teikia elektronines paslaugas? (pažymėkite apskritimus) <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> taip <input type="radio"/> ne, jei atsakėte NE, tai pereikite prie 20 kl. <input type="radio"/> nežinote

19. Kokiomis elektroninėmis paslaugomis teko naudotis ?	Labai dažnai	Dažnai	Retai
19.1. Ar Jūsų ikimokyklinės įstaigos internetinėje svetainėje galima rasti informaciją:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- įstaigos adresas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- elektroninio pašto adresas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- darbo laikas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- paslaugų kainoraštis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- darželyje vykdomos programos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- priėmimo sąlygos į įstaigą	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- ugdytinių pasiekimai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

- organizuojami ir įvykę renginiai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- vadovų ir pedagogų išsilavinimas, kvalifikacinės bei vadybinės kategorijos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
-Informacija apie specialistų teikiamas paslaugas:			
• logopedo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• bendrosios praktikos slaugytojos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• psichologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• kūno kultūros specialisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• kineziterapeuto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• pedagogo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
• priešmokyklinio ugdymo konsultanto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- priėmimo į įstaigą sąlygos ir tvarka	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- įstaigos veiklos rezultatai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.2. Ar internetinės svetainės lankytojai gali gauti prašymų formas internetu:			
- dėl priėmimo į lopšelių - darželių	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- dėl išbraukimo iš sąrašų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- dėl ugdytinių atostogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- dėl atleidimo nuo užmokesčio už darželių	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19.3. Ar vyksta dviejų krypčių interaktyvumas:	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- gautas ir užpildytas prašymų formas galima nusiųsti elektroniniu būdu	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
- būtina pristatyti asmeniškai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kokios elektroninės paslaugos Jums būtų reikalingos

Elektroninių paslaugų reikalingumą vertinkite 5 balų sistema nubraukdami pasirinktą atsakymą, kur 5 – „labai reikalinga“, o 1 - „visiškai nereikalinga“.
Kituose blokuose tinkamus atsakymus žymėkite taip, kaip įprasta šioje anketoje – nubraukdami pasirinktą variantą.

20. Elektroninių paslaugų teikimo lygmenys:				
I. Informacinio pobūdžio:	Taip	Ne	Nežinau	Įvertinkite
1.1. Skelbimai:				
- įstaigos tarybos posėdžius, visuotinius tėvų ir grupių susirinkimus	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
1.2. Dokumentai:				
-įstatymų pakeitimai, teisės aktai, savivaldybės sprendimai reglamentuojantys ikimokyklinio ir priešmokyklinio ugdymo veiklą ir tvarką	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- įstaigos nuostatai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- pareigybių aprašai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- pedagogų darbo grafikai	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
1.3. Kita:				
-specialistų metodinė informacinė medžiaga	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dienos valgiaraštis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- vaikų atostogas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
II. Dokumentų gavimas internetu:				
2.1. Prašymai dėl vaiko atostogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
2.2. Dėl atleidimo nuo užmokesčio už darželių.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
III. Interaktyvus dokumentų				

užpildymas:				
3.1. Prašymai:				
- dėl specialios pagalbos suteikimo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl atleidimo nuo užmokesčio už darželį	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl priėmimo į darželį	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- dėl vaiko atostogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
3.2. Sutartys:				
- tarp tėvų (globėjų) ir pedagogų	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
IV. Interaktyvus bendravimas tarp paslaugos gavėjo ir paslaugos teikėjo (informacijos apsikeitimas):				
4.1. Specialistų konsultacijos:				
- Logopedo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Vaikų psichologo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Bendrosios praktikos slaugytojos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Kineziterapeuto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Chirurgo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Priešmokyklinio ugdymo konsultanto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Ankstyvojo amž. vaikų konsultanto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Kūno kultūros specialisto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
- Papildomo ugdymo pedagogo (šokių, dailės ir kt.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5
4.2. Pranešimai dėl vaiko neatvykimo į darželį.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	1 2 3 4 5

PASITIKRINKITE
AR ATSAKĖTE Į VISUS KLAUSIMUS.

DĖKOJAME
UŽ ATSAKYMUS, MUMS JŪSŲ NUOMONĖ LABAI SVARBI,
LINKIME SĖKMĖS.

5 PRIEDAS

**ŠIAULIŲ MIESTO IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOSE TEIKIAMA
PAGALBA**

L/d pavadinimas	Internet. svetainė	El. paštas	Info apie 1 /d	Vykdomos programos	Teikiama pagalba	Priėmimas į l/d	Siūlymai / skundai	Įvykę renginiai	Iš viso kriterijų
„Žirniukas“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Žiogelis“	1	1	1	0	0	0	0	1	4
„Žilvitis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Žibutė“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Žiburelis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Voveraitė“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Varpelis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Trys nykštukai“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Sigutė“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Saulutė“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Salduvė“	1	1	0	0	0	1	1	0	7
„Rugiagėlė“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Pušėlė“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Pupų pėdas“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Pasaka“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Logopedinis	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Kūlverstukas“	1	1	0	1	0	0	0	1	5
„Kregždutė“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Klevelis“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Gluosnis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Gintarėlis“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Ežerėlis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Eglutė“	1	1	1	1	1	1	1	1	7
„Dainelė“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Coliukė“	1	1	1	1	1	1	1	0	7
„Berželis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
„Ąžuoliukas“	1	1	1	1	1	1	1	0	7
„Auksinis raktelis“	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Darželis- mokykla „Bangelė“	1	1	1	1	1	1	1	0	7

Šiaulių mieste lopšelių darželių -29;
Iš jų internetines svetaines turi – 15;
Elektroninį paštą – 29.

6 PRIEDAS

ELEKTRONINIŲ VIEŠŪJŲ PASLAUGŲ IKIMOKYKLINIO UGDYMO ĮSTAIGOJE SITUACIJA (KORELIACINĖ ANALIZĖ)

		Ar galima rasti informacija: darbo laikas	Ar galima rasti informacija: paslaugu kainorastis	Ar galima rasti informacija: elektroninio pasto adresas	Ar internetineje svetaineje galima rasti informacija: istaigos adresas	Ar galima rasti informacija: darzelyje vukdomos programos	Ar galima rasti informacija: priemimo salygos i istaiga	Ar galima rasti informacija: ugdytiniu pasiekimai	Ar galima rasti informacija: organizuojami ir ivyke renginiai
Ar galima rasti informacija: darbo laikas	Pearson Correlation	1.000	.894	.402	.713	.965	.498	.749	.764
Ar galima rasti informacija: paslaugu kainorastis	Pearson Correlation	.894	1.000	.443	.682	.926	.532	.687	.732
Ar galima rasti informacija: elektroninio pasto adresas	Pearson Correlation	.402	.443	1.000	.490	.418	.340	.286	.522
Ar internetineje svetaineje galima rasti informacija: istaigos adresas	Pearson Correlation	.713	.682	.490	1.000	.740	.606	.522	.926
Ar galima rasti informacija: darzelyje vukdomos programos	Pearson Correlation	.965	.926	.418	.740	1.000	.519	.722	.792
Ar galima rasti informacija: priemimo salygos i istaiga	Pearson Correlation	.498	.532	.340	.606	.519	1.000	.337	.655
Ar galima rasti informacija: ugdytiniu pasiekimai	Pearson Correlation	.749	.687	.286	.522	.722	.337	1.000	.584
Ar galima rasti informacija: organizuojami ir ivyke renginiai	Pearson Correlation	.764	.732	.522	.926	.792	.655	.584	1.000
Ar galima rasti informacija apie vadovu ir pedagogu issilavinima ir kvalifikacine kategorija	Pearson Correlation	.722	.739	.276	.502	.696	.373	.591	.563
Ar yra informacija apie	Pearson	.559	.565	.502	.204	.583	.172	.721	.340

specialistu teikiamas paslaugas	Correlation								
Ar yra informacija: priemimo i istaiga salygos ir tvarka	Pearson Correlation	.699	.745	.477	.278	.725	.321	.512	.412
Ar yra informacija: istaigos veiklos rezultatai	Pearson Correlation	.075	.130	.092	-.075	.095	-.142	.130	-.026
Ar galima gauti priemimo i lopseli-darzeli formas	Pearson Correlation	.410	.407	.154	.269	.395	.104	.358	.296
Ar galima gauti internetu isbraukimo is sarasu forma	Pearson Correlation	.292	.282	.075	.176	.279	.331	.326	.206
Ar galima internetu gauti prasyma del ugdytiniu atostogu	Pearson Correlation	.226	.195	-.043	.112	.214	.257	.209	.139
Ar galima gauti internetu forma del atleidimo nuo uzmokescio uz darzeli	Pearson Correlation	.300	.291	.080	.182	.287	.341	.329	.200
Ar gautas ir uzpildytas formas prasymu formas galima nusiusti elektroniniu budu	Pearson Correlation	.299	.311	.016	.171	.281	.091	.315	.187
Ar prasymu formas reikia pristatyti asmeniskai	Pearson Correlation	.310	.288	.213	.401	.328	.238	.325	.453
Ar nagrinejami skundai, priimami pasiulymai, atsakoma i paklausima	Pearson Correlation	.207	.265	.160	.293	.224	.535	.254	.339

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

7 PRIEDAS

DIAGNOSTINIŲ KINTAMŲJŲ TARPUSAVIO RYŠYS

		Ar internetineje svetainėje galima rasti informacija: istaigos adresas	Ar galima rasti informacija: elektroninio pasto adresas	Ar galima rasti informacija: darbo laikas	Ar galima rasti informacija: paslaugu kainorastis	Ar galima rasti informacija: darzelyje vykdomos programos	Ar galima rasti informacija: priemimo salygos i istaiga	Ar galima rasti informacija: ugdytiniu pasiekimai	Ar galima rasti informacija: organizuojami ir ivyke renginiai
Ar internetineje svetainėje galima rasti informacija: istaigos adresas	Pearson Correlation	1.000	.490	.713	.682	.740	.606	.522	.926
Ar galima rasti informacija: elektroninio pasto adresas	Pearson Correlation	.490	1.000	.402	.443	.418	.340	.286	.522
Ar galima rasti informacija: darbo laikas	Pearson Correlation	.713	.402	1.000	.894	.965	.498	.749	.764
Ar galima rasti informacija: paslaugu kainorastis	Pearson Correlation	.682	.443	.894	1.000	.926	.532	.687	.732
Ar galima rasti informacija: darzelyje vykdomos programos	Pearson Correlation	.740	.418	.965	.926	1.000	.519	.722	.792
Ar galima rasti informacija: priemimo salygos i istaiga	Pearson Correlation	.606	.340	.498	.532	.519	1.000	.337	.655
Ar galima rasti informacija: ugdytiniu pasiekimai	Pearson Correlation	.522	.286	.749	.687	.722	.337	1.000	.584
Ar galima rasti informacija: organizuojami ir ivyke renginiai	Pearson Correlation	.926	.522	.764	.732	.792	.655	.584	1.000
Ar galima rasti informacija apie vadovu ir pedagogu issilavinima ir kvalifikacine kategorija	Pearson Correlation	.502	.276	.722	.739	.696	.373	.591	.563

Ar yra informacija apie specialistu teikiamas paslaugas	Pearson Correlation	.204	.502	.559	.565	.583	.172	.721	.340
Ar yra informacija: priemimo i istaiga salygos ir tvarka	Pearson Correlation	.278	.477	.699	.745	.725	.321	.512	.412
Ar yra informacija: istaigos veiklos rezultatai	Pearson Correlation	-.075	.092	.075	.130	.095	-.142	.130	-.026
Ar galima gauti priemimo i lopseli-darzeli formas	Pearson Correlation	.269	.154	.410	.407	.395	.104	.358	.296
Ar galima gauti internetu isbraukimo is sarasu forma	Pearson Correlation	.176	.075	.292	.282	.279	.331	.326	.206
Ar galima internetu gauti prasyma del ugdytiniu atostogu	Pearson Correlation	.112	-.043	.226	.195	.214	.257	.209	.139
Ar nagrinejami skundai, priimami pasiulymai, atsakoma i paklausima	Pearson Correlation	.293	.160	.207	.265	.224	.535	.254	.339
Ar prasymu formas reikia pristatyti asmeniskai	Pearson Correlation	.401	.213	.310	.288	.328	.238	.325	.453
Ar gautas ir uzpildytas formas prasymu formas galima nusiusti elektroniniu budu	Pearson Correlation	.171	.016	.299	.311	.281	.091	.315	.187
Ar galima gauti internetu forma del atleidimo nuo uzmokescio uz darzeli	Pearson Correlation	.182	.080	.300	.291	.287	.341	.329	.200

** Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

* Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

8 PRIEDAS

VADOVŲ IR PEDAGOGŲ NUOMONĖ, KOKIŲ PASLAUGŲ REIKĖTŲ MOKYMO ĮSTAIGAI (KORELIACINĖ ANALIZĖ)

		Ar reikalinga informacinio pobudžio paslauga: skelbimai informuojantys apie posedžius ir susirinkimus	Ar reikalinga paslauga supazindinanti su dokumentais reglamentuojančiais ikim. ir priešmokykl. ugdyma	Ar reikalingas dokumentas : istaigos nuostatai	Ar reikalingi pareigybiu aprasai	Ar reikalingi pedagogu darbo grafikai	Ar reikalinga specialistu informacine medžiaga	Ar reikalingas dienos valgiarastis	Ar reikalinga informacija del vaiku atostog
Ar reikalinga informacinio pobudžio paslauga: skelbimai informuojantys apie posedžius ir susirinkimus	Pearson Correlation	1.000	.454	.250	.199	.197	.218	.455	.349
Ar reikalinga elektronine paslauga supazindinanti su dokumentais reglamentuojančiais ikim. ir priešmokykl. ugdyma	Pearson Correlation	.454	1.000	.104	.114	.293	.527	.758	.303
Ar reikalingas dokumentas : istaigos nuostatai	Pearson Correlation	.250	.104	1.000	.832	.602	.274	.155	.293
Ar reikalingi pareigybiu aprasai	Pearson Correlation	.199	.114	.832	1.000	.661	.284	.166	.407
Ar reikalingi pedagogu darbo grafikai	Pearson Correlation	.197	.293	.602	.661	1.000	.452	.236	.346
Ar reikalinga specialistu informacine medžiaga	Pearson Correlation	.218	.527	.274	.284	.452	1.000	.637	.470
Ar reikalingas dienos valgiarastis	Pearson Correlation	.455	.758	.155	.166	.236	.637	1.000	.540
Ar reikalinga informacija del vaiku atostog	Pearson Correlation	.349	.303	.293	.407	.346	.470	.540	1.000
Ar reikalingas prasymo gavimas internetu del vaiko atostogu	Pearson Correlation	.434	.640	.056	.148	.340	.529	.752	.540
Ar reikalingas prasymas del atleidimo uz darzeli	Pearson Correlation	.370	.612	.238	.297	.368	.390	.652	.304

Ar reikalingi prasymai del specialiosios pagalbos suteikimo	Pearson Correlation	.422	.751	.017	.045	.279	.501	.762	.300
Ar reikalingas prasymas del atleidimo nuo uzmokescio uz darzeli	Pearson Correlation	.257	.397	.062	.090	.222	.264	.426	.227
Ar reikalingas prasymas del priemimo i darzeli	Pearson Correlation	.445	.587	.126	.174	.113	.401	.727	.417
Ar reikalingas prasymas del vaiko atostogu	Pearson Correlation	.414	.665	.031	.139	.359	.423	.677	.479
Ar reikalingos sutartys tarp tevų (globeju) ir pedagogu	Pearson Correlation	.285	.623	.078	.101	.308	.503	.585	.283
Ar reikalingas interaktyvus logopedo bendravimas	Pearson Correlation	.146	.270	.204	.185	.131	.451	.407	.503
Ar reikalingas interaktyvus vaiku psichologo bendravimas	Pearson Correlation	.218	.404	.066	.066	-.022	.309	.602	.399
Ar reikalingas interaktyvus bendrosios praktikos slaugytojos bendravimas	Pearson Correlation	.152	.178	.152	.219	.117	.387	.397	.689
Ar reikalingas interaktyvus kineziterapeuto bendravimas	Pearson Correlation	.183	.338	.189	.242	.103	.442	.563	.502
Ar reikalingas interaktyvus chirurgo bendravimas	Pearson Correlation	.260	.354	.092	.186	.066	.373	.450	.520
Ar reikalingas interaktyvus priesmokyklinio ugdymo konsultanto bendravimas	Pearson Correlation	.283	.469	.117	.109	.002	.303	.567	.375
Ar reikalingas interaktyvus ankstyvojo amziaus vaiku konsultanto bendravimas	Pearson Correlation	.311	.393	.068	.048	-.072	.253	.574	.413
Ar reikalingas interaktyvus kuno kulturos specialisto bendravimas	Pearson Correlation	.350	.382	.063	.069	-.033	.279	.585	.396
Ar reikalingas interaktyvus papildomo ugdymo pedagogo bendravimas	Pearson Correlation	.118	.149	.223	.267	.167	.366	.368	.649
Ar reikalingi pranesimai del vaiko neatvykimo i darzeli	Pearson Correlation	.336	.272	.300	.346	.092	.196	.328	.456

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

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

9 PRIEDAS

TĖVŲ NUOMONĖ, KOKIŲ PASLAUGŲ REIKĖTŲ MOKYMO ĮSTAIGAI

		Ar reikalinga informacija - istaigos tarybos posedziai, visuotiniai, tevu ir grupiu susirinkimai	Ar reikalinga informacija - dokumentai reglamentuojantys ikimokyklini ir priesmokyklini ugdyma	Ar reikalinga informacija - istaigos nuostatai	Ar reikalinga informacija- pareigybiu aprasai	Ar reikalinga informacija - pedagogu darbo grafikai	Ar reikalinga informacija - specialistu metodine informacine medziaga	Ar reikalinga informacija- dienos valgiarastis	Ar reekalinga informacija- vaiku atostogos
Ar reikalinga informacija -istaigos tarybos posedziai, visuotiniai, tevu ir grupiu susirinkimai	Pearson Correlation	1.000	-.075	.015	.047	.140	.262	-.024	-.273
Ar reikalinga informacija - dokumentai reglamentuojantys ikimokyklini ir priesmokyklini ugdyma	Pearson Correlation	-.075	1.000	.150	.230	-.039	-.132	.146	.184
Ar reikalinga informacija -istaigos nuostatai	Pearson Correlation	.015	.150	1.000	.263	.234	.324	-.151	.080
Ar reikalinga informacija- pareigybiu aprasai	Pearson Correlation	.047	.230	.263	1.000	.277	-.071	.044	.122
Ar reikalinga informacija - pedagogu darbo grafikai	Pearson Correlation	.140	-.039	.234	.277	1.000	.269	.047	-.142
Ar reikalinga informacija - specialistu metodine informacine medziaga	Pearson Correlation	.262	-.132	.324	-.071	.269	1.000	.028	-.022
Ar reikalinga informacija- dienos valgiarastis	Pearson Correlation	-.024	.146	-.151	.044	.047	.028	1.000	.390
Ar reekalinga informacija- vaiku atostogos	Pearson Correlation	-.273	.184	.080	.122	-.142	-.022	.390	1.000

Ar reikalingas formu gavimas internetu del vaiku atostogu	Pearson Correlation	-.051	.052	.069	.103	.064	.161	-.069	-.040
Ar reikalinga gavimo internetu prasymo forma del atleidimo nuo uzmokescio uz darzeli	Pearson Correlation	-.104	.248	.175	.088	.139	.256	.131	.125
Ar reikalingas interaktyvus prasymu uzpildymas - del specialios pagalbos suteikimo	Pearson Correlation	-.178	.122	-.190	-.058	-.226	-.171	.079	.153
Ar reikalingainteraktyvus prasymo uzpildymas del atleidimo nuo uzmokescio uz darzeli	Pearson Correlation	-.261	.260	-.059	-.124	.029	.244	.066	.165
Ar reikalingas interaktyvus prasymo uzpildymas del priemimo i darzeli	Pearson Correlation	-.354	.472	-.184	-.238	-.318	-.163	.204	.289
Ar reikalingas interaktyvus prasymo uzpildymas del vaiko atostogu	Pearson Correlation	-.343	.520	-.163	-.221	-.303	-.135	.238	.330
Ar reikalingas interaktyvus sutarciau tarp tevu (globeju) ir pedagogu uzpildymas	Pearson Correlation	-.035	.396	-.146	-.169	-.246	-.125	.211	.215
Ar reikalingos interaktyvus bendravimas su logopedu	Pearson Correlation	.074	.513	-.191	-.108	-.220	-.093	.351	-.008
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su vaiku psichologu	Pearson Correlation	.100	.240	-.184	-.145	-.101	.079	.152	.074
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su bendrosios praktikos	Pearson Correlation	.100	.240	-.184	-.145	-.101	.079	.152	.074

slaugytoja									
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su chirurgu	Pearson Correlation	.100	.240	-.184	-.145	-.101	.079	.152	.074
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su chirurgu	Pearson Correlation	.100	.240	-.184	-.145	-.101	.079	.152	.074
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su priesmokyklinio ugdymo konsultantu	Pearson Correlation	.074	.513	-.191	-.108	-.220	-.093	.351	-.008
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su ankstyvojo amziaus konsultantu	Pearson Correlation	.100	.240	-.184	-.145	-.101	.079	.152	.074
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su kuno kulturos specialistu	Pearson Correlation	.096	.390	-.115	-.049	-.006	.171	.259	-.061
Ar reikalingas interaktyvus bendravimas su papildomo ugdymo pedagogu	Pearson Correlation	.074	.513	-.191	-.108	-.220	-.093	.351	-.008
Ar reikalingas interaktyvus pranesimas del vaiko neatvykimo i darzeli	Pearson Correlation	.108	.554	-.041	.097	-.082	-.200	.093	-.095

* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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