

**VILNIAUS UNIVERSITETAS
KAUNO HUMANITARINIS FAKULTETAS**

VERSLO EKONOMIKOS IR VADYBOS KATEDRA

Tarptautinio verslo studijų programa
Kodas 62403S113

GINTARĖ RATKEVIČIENĖ

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS

**SODROS ELEKTRONINĖS DRAUDĖJŲ APTARNAVIMO SISTEMOS
TOBULINIMAS**

Kaunas 2010

**VILNIAUS UNIVERSITETAS
KAUNO HUMANITARINIS FAKULTETAS**

VERSLO EKONOMIKOS IR VADYBOS KATEDRA

GINTARĖ RATKEVIČIENĖ

MAGISTRO BAIGIAMASIS DARBAS

**SODROS ELEKTRONINĖS DRAUDĖJŲ APTARNAVIMO SISTEMOS
TOBULINIMAS**

Darbo vadovas _____
(parašas)

(darbo vadovo mokslo laipsnis, mokslo
pedagoginis vardas, vardas ir pavardė)

Magistrantas _____
(parašas)

Darbo įtekimo data _____

Registracijos Nr. _____

TURINYS

LENTELIŲ IR PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS	4
ĮVADAS.....	6
1. VIEŠOJO SEKTORIAUS PASLAUGŲ TEIKIMAS ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE ..	8
1.1. E-valdžios samprata	8
1.2 E-valdžios tipologija	13
1.3 E-valdžios išsivystymo lygiai organizacijose	16
2. E-VALDŽIOS TARPTAUTINĖ PATIRTIS IR VERTINIMO MODELIAI.....	Error!
Bookmark not defined.	18
2.1 Sodros institucijos veikla ir strateginiai tikslai	19
2.2 Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos veikimo modelis	21
2.3 Tarptautinė e-valdžios patirtis ir sistemų palyginimas.....	22
2.4 E-valdžios tyrimo metodika	26
2.5 E-valdžios privalumų ir trūkumų analizė	27
2.6 E-valdžios vertinimo modeliai	29
3. SODROS ELEKTRONINĖS DRAUDĖJŲ APTARNAVIMO SISTEMOS TYRIMAS	
Error! Bookmark not defined.	34
3.1 Tyrimo metodika ir organizavimas	35
3.2 Tyrimo rezultatų įvertinimas	36
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	48
LITERATŪRA.....	51
SANTRAUKA (anglų kalba).....	56
PRIEDAS	57

LENTELIŲ IR PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 lentelė. E-valdžios samprata.....	8
1 pav. Įprasto ir skaitmeninio pasaulio sąsaja.....	11
2 lentelė. Tradicinės ir E-valdžios palyginimas.....	11
3 lentelė. E-valdžios tikslai.....	12
2 pav. E-valdžios paslaugų tipai.....	15
4 lentelė. E-valdžios išsivystymo lygiai.....	16
5 lentelė. E-valdžios lygiai.....	16
6 lentelė. E-valdžios išsivystymo etapai.....	17
3 pav. Valstybinio socialinio draudimo valdymo sistema.....	20
4 pav. ACSI modelis.....	29
5 pav. Kearns e-valdžios vertinimo sritys.....	31
6 pav. EGep analitinis modelis.....	33
7 lentelė. EGep pagrindiniai rodikliai.....	33
7 pav. Draudėjų pasiskirstymas pagal lytį.....	37
8 pav. Draudėjų pareigybinis pasiskirstymas.....	37
9 pav. Draudėjų amžiaus pasiskirstymas.....	38
10 pav. Draudėjų įmonių dydis.....	38
11 pav. 2010 metų Lietuvos įmonių duomenys.....	39
12 pav. EDAS sistemos naudojimo atsakymai.....	39
13 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „EDAS sistemoje visada gaunu to, ko ir tikiuosi“	40
14 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „EDAS sistemoje teikiama informacija visiškai tenkina įmonės poreikius“.....	40
15 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „EDAS sistema supaprastina darbą su Sodra“..	41
16 pav. Respondentų viešųjų paslaugų naudojimas.....	41
17 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Įmonės, naudodamosios EDAS paslaugomis vietoje įprastų aptarnavimo kanalų, mažina popierizmo, spausdinimo, pašto, darbuotojų, darbo aplinkos, mokymų kaštus“.....	42
18 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar Jums svarbus įmonės kaštų sutaupymas naudojantis EDAS sistema?“.....	42

19 pav. Atsakymų pasiskirstymas į klausimą „EDAS sistema sutaupo įmonės darbuotojų laiką“	43
20 pav. Trukdžiai įtakojantys naujų naudotojų darbą	43
21 pav. EDAS sistemos sukeltų baimių analizė	44
22 pav. Atvirumo ir skaidrumo vertinimas – „Sodra suteikdama verslui galimybę elektroniniu būdu gauti ir pateikti informaciją skatina valstybės atvirumą ir skaidrumą“	45
23 pav. Neįgaliems pritaikymo svarbumo tyrimas.....	45
24 pav. Bendravimo kanalų pasirinkimas	45
25 pav. Sistemos pasiekiamumo tyrimas – „Ar svarbi galimybė dirbti su EDAS bet kuriuo paros laiku?“	46
26 pav. Betarpiško bendravimo tyrimas – klausimas „Ar pildant dokumentus Jums svarbi „Sodros“ specialistės/o konsultacija?“	46
27 pav. Skundų tyrimas	47
28 pav. EDAS sistemos kokybės tyrimas.....	47

ĮVADAS

Spartėjant informacinių ir komunikacinių technologijų raidai, didėjant globalios informacinės visuomenės plėtros mastui iš kilo ir valdžios reagavimo į šiuolaikinį, naują pasaulio iššūkį, kuris dažnai eina keliais žingsniais sparčiau, nei vystosi mūsų visuomenė, būtinybė. Šių tendencijų veikiamos daugelis valstybių iš kėlė sau tikslą bent dalį administracijos paslaugų teikti per internetą. Staigi interneto plėtra, interneto svetainių atsiradimas neišvengiamai turėjo įtakos ir Lietuvos viešajam sektoriui.

Elektroninė erdvė apima tokias sritis kaip e-demokratija, e-valdžia, e-verslas, e-sveikata, e-mokymasis ir kitas. Itin svarbios valstybės modernizavimui yra e-valdžios ir e-verslo sritys. „Pokyčiai šiuolaikinėje informacinėje visuomenėje, susiję su valstybės valdymo modernizavimu, o tiksliau – su elektroninės valdžios projektų įgyvendinimu, yra labai ryškūs“ (Garuckas R., 2008, p. 22). Vieni iš šių pokyčių dalyvių yra Lietuvos verslas besinaudojantis Valstybinio Socialinio Draudimo Fondo Valdybos paslaugomis. 2008 metų pradžioje buvo pristatyta elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema (toliau – EDAS), kuri įgyvendina modernų e-verslo modelį bendravimui su Lietuvos verslu.

Elektroninės valdžios revoliucija pateikia Lietuvos ekonomikai ne tik reikšmingą iššūkį, bet taip pat ir naujas galimybes. Svarbiausias iššūkis vadybai, su kuriuo Lietuvos įmonės susiduria šiandien, yra poreikis sukurti, išplėtoti ir įgyvendinti efektyvias interneto marketingo, elektroninės valdžios strategijas. Efektyvus e-valdžios naudojimas gali suteikti konkurencinį pranašumą tiek verslui tiek ir valstybei.

Problema. E-valdžia įtakoja verslo sąlygas Lietuvoje ir tarptautinį valstybės konkurencingumą. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ (2002 m. gruodžio 31 d. Nr. 2115) pažymima, kad „Lietuviškam verslui šis išbandymas gali būti labai sunkus, tačiau teigiami šio persiorientavimo rezultatai leis paprasčiau ir efektyviau dalyvauti pasaulinėse prekių ir paslaugų rinkose“. Vienas svarbiausių Lietuvos verslo sąlyčio taškų su valdžia yra Sodros veikla. Viena iš Sodros funkcijų yra duomenų apie draudėjus ir apdraustuosius apskaita vykdoma pagal Lietuvos verslo įmonių teikiamas ataskaitas. Kokybiškos elektroninės paslaugos leistų pagerinti Lietuvos verslo klimatą. Kyla klausimas kaip įvertinti EDAS sistemos atitikimą Lietuvos verslo lūkesčiams ir tuo pačiu kokios turėtų būti tolimesnės tobulinimo gairės.

Tyrimo objektas. Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos funkcionavimas Sodroje.

Darbo tikslas – pateikti Sodros elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos funkcionavimo vertinimą ir pasiūlyti tobulinimo gaires.

Darbo uždaviniai:

1. Išnagrinėti e-valdžios sampratą ir modelius, jų taikymo galimybes, sritis ir vertinimo būdus bei kriterijus, kurių pagalba galima būtų atlikti vertinimą.
2. Išanalizuoti mokslinius darbus ir atliktus tyrimus, bei tarptautinę praktiką e-valdžios taikymo srityje.
3. Aprašyti vertinimo kriterijus ir parengti metodiką, kuri padėtų įvertinti Sodros EDAS sistemą e-valdžios modelio požiūriu.
4. Atlikti tyrimą apie EDAS sistemą Sodros Vilniaus skyriuje ir numatyti tobulinimo gaires.

Hipotezė.

Sodros Elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema atitinka Lietuvos verslo poreikius, tačiau taikant mokslinius metodus galima pasiūlyti tobulinimo strategiją.

Tyrimo metodai. Tyrimui atlikti, bei uždaviniams įgyvendinti buvo pasirinktas apklausos metodas. Buvo atliekamas empirinis tyrimas. Respondentai apklausti naudojant pagal pasiūlytą metodiką sukurtą anketą, t.y. struktūrizuotą apklausą.

Darbo apribojimai ir sunkumai - dėl finansinių išteklių ir laiko stokos buvo atliktas empirinis tyrimas.

Darbo struktūra ir paaiškinimai.

Magistro darbą sudaro trys dalys:

1. **Teorinė darbo dalis.** Šioje dalyje teoriniu aspektu analizuojamos e-valdžia, verslo ir e-valdžios santykiai. Taip pat aprašomi teoriniai e-valdžios modeliai.
2. **Analitinė dalis.** Analizuojama tarptautinė e-valdžios vystymo patirtis, nagrinėjami e-valdžios tyrimo metodai - jų privalumai bei trūkumai pagrįsti moksline literatūra. Analizuojama Sodros institucija ir EDAS sistema.
3. **Gautų rezultatų apibendrinimas ir išvados.** Šioje dalyje pagrindžiamas tyrimo būdas, anketos klausimai, vertinami gauti rezultatai. Pateikiamos išvados ir siūlymai.

1 VIEŠOJO SEKTORIAUS PASLAUGŲ TEIKIMAS ELEKTRONINĖJE ERDVĖJE

Šioje dalyje apžvelgiamas elektroninės valdžios apibrėžimas mokslinėje literatūroje, jos tipai, taikymai, specifika. E-valdžia dažnai pavadinama valstybės elektroniniu verslu. Tai labai logiškas palyginimas, kadangi ir e-valdžia ir e-verslas naudoja tą pačią infrastruktūrą, aparatinę ir net kartais programinę įrangą (Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas, 2006, p. 48).

1.1. E-valdžios samprata

E-valdžia yra viena įdomiausių viešojo administravimo koncepcijų, kuri pristatyta XX a. pabaigoje, tačiau iki šiol ji dar nėra aiškiai apibrėžta nei mokslinėje, nei viešojo administravimo praktikos literatūroje (Moon, 2002, p.425). Tai parodo 1 lentelėje pateikti e-valdžios termino apibrėžimai.

1 lentelė

E-valdžios samprata

AUTORIUS / ŠALTINIS	APIBRĖŽIMAS
A. Valenta (2002)	Tai viešojo administravimo paslaugų teikimas visais nuotoliniais būdais.
M. J. Moon (2002, p. 425)	Tai informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas, siekiant palengvinti valdymo funkciją.
Gartner Group (2000)	Tai nuolatinis viešųjų paslaugų teikimo, piliečių įtraukimo į politinį gyvenimą ir valstybės valdymo procesų optimizavimas, technologijų, Interneto ir kitų komunikacijos priemonių pagalba transformuojant vidinius ir išorinius valdžios, verslo ir piliečių tarpusavio ryšius.
World Bank	Tai IRT (Informacinės ir ryšių technologijos) taikymas valdžios institucijose, kuris leidžia transformuoti santykius tarp piliečių, verslo ir kitų valdžios institucijų.
Europos Komisija	Tai IRT taikymas viešojo sektoriaus veikloje tam, kad pasiekti norimų organizacinių pokyčių, suteikti vartotojams naujų įgūdžių, kurie leistų pagerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, sustiprintų valstybėje vykstančius demokratinius procesus ir padidintų piliečių palaikymą

	valstybės vykdomai politikai.
V. Domarkas, V. Lukoševičienė (2006)	Tai valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu.

Šaltinis: sudaryta autorės.

E-valdžios samprata dažniausiai tapatinama su valdžios institucijų informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniu būdu; tačiau plačiąja prasme ji apima beveik visus informacinių ir telekomunikacijų technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, nes paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių ir valdžios institucijų priemonių, valstybės ir savivaldybės tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai – nuo gyventojų galimybių pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis (Žilionienė, 2004b, p.64-65).

„Iki šiol diskutuojama, kuris e-valdžios bruožas yra svarbiausias, ir pateikta daugybė e-valdžios sąvokos aiškinimų bei jos vertinimų. Daugumoje tų diskusijų pripažįstama, kad esminis e-valdžios bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines informacines ir ryšių technologijas, atveriamos naujos galimybės valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir teikti paslaugas kitoms organizacijoms ir piliečiams. Siauresne prasme, e-valdžia – tai valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu. (Domarkas ir Lukoševičienė, 2006).

Kaip atskleidžia 2 lentelėje pateikti e-valdžios sąvokos aiškinimai, tai sąvoka, apimanti:

- valstybines valdžios ir savivaldos institucijas, ir įskaitant ir jų kontroliuojamas viešąsias įstaigas;
- pilietinės visuomenės struktūras.

E-valdžios pagrindas – trys nuolat besivystančios jėgos: technologija, valdžia ir vadybos idėjos. (Brown, 2006, p.68). E-valdžios funkcijos – paslaugų ir informacijos pateikimas gyventojams nuosekliu, paprastu bei individualizuotu būdu. Tai susiję su valstybinių institucijų struktūrine pertvarka. Iš esmės keičiasi valstybės santykiai su piliečiais, privačiomis kompanijomis bei savo tarnautojais (Otas, 2005). Pačiu bendriausiu atveju, e-valdžia apima keturis pagrindinius išorinius ir vidinius aspektus (Moon, 2002, p.425):

1) saugaus intraneto ir centrinės duomenų bazės sukūrimą, siekiant efektyvesnės sąveikos tarp viešojo sektoriaus institucijų;

2) internetu grindžiamą paslaugų teikimą;

- 3) e-komercijos taikymą sandoriams, tokiems kaip pirkimai ir kontraktai, sudaryti;
- 4) skaitmeninės demokratijos taikymą, siekiant skaidresnės atskaitomybės.

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

Sėkmingą e-valdžios įgyvendinimą lemia daugelis veiksnių (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.52):

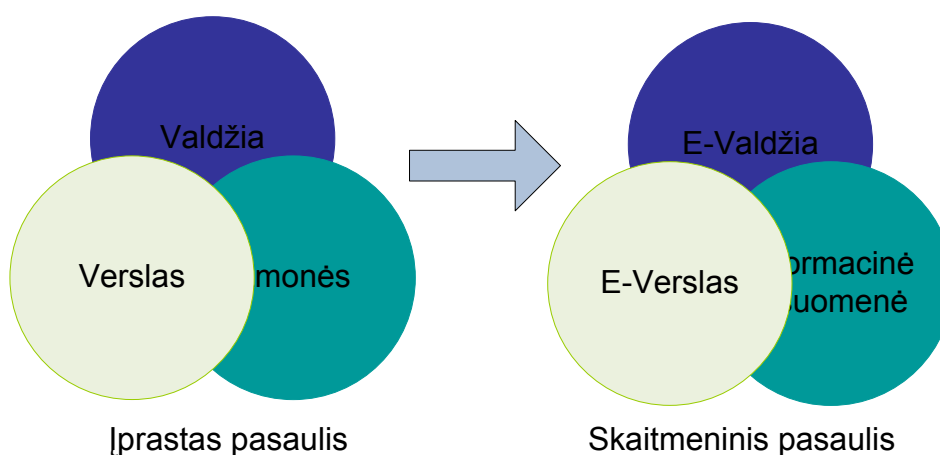
- kompiuterinio raštingumo lygis (tai yra tarnautojų ir piliečių darbo su ITT įgūdžiai),
- prieigos prie interneto galimybės,
- viešųjų e-paslaugų teikimo procedūros sudėtingumas,
- elektroninio parašo (toliau – e-parašas) naudojimas.

E-valdžios plėtra priklauso nuo turinio bei paslaugų prieinamumo, interneto infrastruktūros plėtros ir kompiuterinės kompetencijos kėlimo (Paliulis, Jurkėnaitė, Jakaitis, 2006, p.50).

E-valdžia atlieka visus valdžios vaidmenis ir veiklą ir yra išreiškiama informacinių bei komunikacinių technologijų forma. Be visų bendrų panašumų su elektronine prekyba (toliau – e-prekyba), e-valdžia apima šias keturias valdžios ir viešojo administravimo sritis (Brown, 2006, p.68):

- šalies ekonomines ir socialines programas;
- ryšius su piliečiais ir teisės normas (e-demokratija);
- vidinį valdymą;
- ryšius su tarptautine aplinka.

E-valdžios kūrimasis yra tik viena iš visuomenės transformavimosi dalių veikiant informacinių technologijų priemonėms. Reikia suprasti, kad e-valdžios modelių vystymas yra stipriai susijęs su visuomenės subrendimo lygiu. (Kim, 2003). Pirmame paveiksle pavaizduota kaip įprastas pasaulis veikiamas naujausių informacinių technologijų virsta skaitmeniniu.



Šaltinis: Sukurta autorės pagal Dr. Hongren Zhou (2001) Global perspectives on E-Government

1 pav. Įprasto ir skaitmeninio pasaulio sąsaja

2 lentelė

Tradicinės ir E-valdžios palyginimas

Tradicinė valdžia	E-valdžia
Biurokratinis valdymas, aiški vertikali struktūra	Kliento servisų akcentavimas, vertikalių susiliejimas
Orientuota į procesą	Orientuota į klientą
Atskirtos administracinės funkcijos	Integruotas resursų ir žinių akcentavimas
Orientacija į geografinę vietovę	Geografinių barjerų laužymas
Ilgai užtrunkantis procesas	Greiti atsakymai

Šaltinis: sudaryta autorės.

Palyginus tradicinę ir elektroninę valdžias matyti, jog e-valdžia turi daugiau privalumų, nes ji labiau orientuota į klientą, jai nesvarbi geografinė vietovė, greitai gaunamas norimas atsakymas įvykdoma paslauga neišėjus iš namų ar biuro (žr. 2 lent.).

Latif Al-Hakim pateikia tokią pagrindinį e-valdžios tikslą - realizuoti demokratiją ir užtikrinti žmogaus būtį (Latif Al-Hakim, 2007). Ši abstrakti formuluotė neprieštaruoja dažniausiai sutinkamiems e-valdžios įgyvendinimo tikslams.

E-valdžios tikslai

E-valdžios tikslai	Kaip e-valdžia tai pasiekia
Skaidrumas	Sprendimų viešas informavimas; Funkcijų ir procedūrų viešas pateikimas;
Korupcijos mažinimas	Viešas procedūrų ir veiksmų monitoringas; Automatizuotos procedūros mažina klerkų įtaką sprendimams;
Teikiamų paslaugų gerinimas	Mažiau laiko paslaugų vykdymams; Mažesni gyventojų ir verslo kaštai susiję su kelionėmis bendrauti su valdžia;
Viešojo administravimo gerinimas	Suteikiama galimybė vadovams stebėti pavaldinių darbo kokybę; Didinamas darbo efektyvumas automatizuojant varginančius ir lėtus procesus; Reikia mažiau darbuotojų; Sumažinama tarpininkų ir konsultantų reikšmė; Sumažinamas valdymo aparatas;
Valdžios finansinės stovio gerinimas	Mažinama valdžios funkcijų vykdymo kaina.

Šaltinis: sudaryta autorės pagal T. Limba, 2005.

E-valdžios raidos tendencijos, jos svarba valdžios įstaigų veiklos efektyvumui didinti bei demokratijai plėtoti ir kiti bruožai mokslinėje literatūroje nagrinėjami įvairiais požiūriais, paprastai, išryškinant vieną ar kitą aspektą. Iki šiol diskutuojama, kuris e-valdžios bruožas yra svarbiausias, ir pateikta daugybė e-valdžios sąvokos aiškinimų bei jos esmės vertinimų. Daugumoje tų diskusijų pripažįstama, jog esminis e-valdžios bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas (toliau – IKT), atveriamos naujų galimybių valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir šių įstaigų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams. Siauresne prasme, e-valdžia - tai valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu. (Limba T., 2005 p.46).

Bene labiausiai apibendrintai e-valdžios (kartu ir jos teikiamų paslaugų) esmę nusako požiūris, kad e-valdžia – bendradarbiaujantis valdymas (angl. collaborative governance), pripažįstant, kad tas valdymas yra sudėtingas ir prieštaringas, kadangi viešasis valdymas daugiausia remiasi administravimu bei kontrole, ir tai daro įtaką valstybės tarnautojų elgsenai, o visuomenės

dalyvavimo tame valdyme įtakai didinti reikalinga abipusė sąveika. To bendradarbiavimo prieštarumą didina ir politinė valdžios prigimtis bei horizontalaus esančių valdžios įstaigų veiklos koordinavimo sunkumai. Todėl šiuolaikinė e-valdžia turi būti kuriama kaip adaptyvi bendradarbiaujančio valdymo sistema, derinant vidinę integraciją su kuo jautresniu reagavimu į aplinkos pokyčius.

Svarbi e-valdžios apibrėžime atvirumo sąvoka – „Atvira vyriausybė suteikia valdžios skaidrumą ir atskaitomybę, o taip pat lemia visuomenei prieinamus procesus“ (Adam Smith, 2006). Atvirumas nusako galimybę suteikti paslaugas.

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

1.2 E-valdžios tipologija

Latif Al-Hakim (2007) pateikiamos tokios e-valdžios rūšys klasifikuojamos pagal veiklą:

- 1) valdžia – valdžiai (G2G) – duomenų apsikeitimo tarp skirtingų valstybės institucijų sistemos sukūrimas ir palaikymas. Vystantis e-valdžiai tampa svarbu užtikrinti koordinavimą ir bendradarbiavimą vietoj priešpriešos tarp ministerijų. Šie ryšiai mažina veiklos kaštus ir didina administravimo procesų efektyvumą (Latif Al-Hakim, 2007). ;
- 2) valdžia – verslui (G2B) - priėjimo prie viešosios informacijos užtikrinimas ir viešųjų paslaugų teikimas verslui, viešųjų pirkimų internete organizavimas. „Įprastinė valdžios kišasi ir reguliuoja rinkų ir verslo pasaulius. Dažniausiai akcentuojant valdymą vietoj paslaugų suteikimą verslo įmonėms. Dabar valdžios tikslas suteikti geresnes paslaugas, kurių pagalba verslo įmonės galės atlikti užsakymus harmoningai ir komfortiškai “ (Latif Al-Hakim, 2007);
- 3) valdžia – piliečiams (G2C) - priėjimo prie viešosios informacijos užtikrinimas ir viešųjų paslaugų teikimas piliečiams. Paslaugų pavyzdžiai: licencijų atnaujinimas, gimimo liudijimų užsakymas. „Valdžia turi pateikti į žmogų orientuotas viešąsias paslaugas su pritaikymo asmeninėms reikmėms galimybėmis “ (Latif Al-Hakim, 2007);

- 4) verslas – valdžiai (B2G) – naudojimas internete pateikiama viešąja informacija ir elektroninėmis viešosiomis paslaugomis; dalyvavimas viešuosiuose pirkimuose naudojantis specialia elektronine sistema;
- 5) valdžia – pelno nesiekiančioms organizacijoms (G2N) - informacijos ir paslaugų suteikimas pelno nesiekiančioms organizacijoms, politinėms partijoms, bendruomenėms ir pan. ;
- 6) valdžia – tarnautojui (G2E) – valstybės tarnautojų priėmimo į darbą sistemos sukūrimas ir palaikymas; informacijos tarp valstybės tarnautojų apsikeitimo sistemos sukūrimas ir palaikymas kiekvienos institucijos viduje.

Kaip teigia H. Zhou (2001) e-valdžios tikslai gali būti siejami tik su trimis e-valdžios paslaugų teikimo modeliais:

- 1) valdžia – valdžiai;
- 2) valdžia – verslui;
- 3) valdžia – piliečiams.

Kai kurių autorių (Bonham, Seifert, Thorson, 2001) nuomone, modelis valdžia – valdžiai (G2G) daugeliu atžvilgių yra e-valdžios pagrindas, ir valdžia, norėdama sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia turi tobulinti ir modernizuoti savo vidaus sistemą bei procedūras.

M.J. Moon (2002, p.426-427) išskiria penkis e-valdžios diegimo etapus, kurie skiriasi technologijų pritaikymo ir bendravimo su vartotojais aspektais:

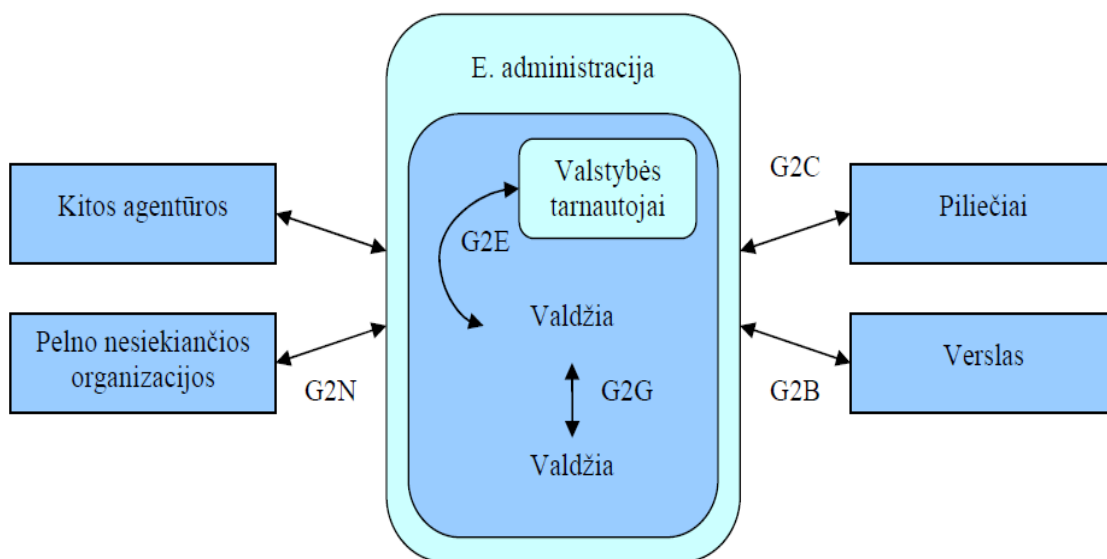
1) paprastas informacijos platinimas (vienos krypties komunikacija), kuris yra vienas paprasčiausių, ir jo įgyvendinimas apima įprastą informacijos publikavimą, naudojantis informacinėmis technologijomis, pavyzdžiui – naujausios informacijos pateikimas interneto svetainėje.

2) abipusė komunikacija (užklauskas ir atsakymas) tarp valdžios ir visuomenės. Šio etapo metu valdžios institucija į interneto portalą inkorporuoja elektroninio pašto sistemas bei informacijos ir duomenų perdavimo technologijas.

3) susitarimai dėl paslaugų ir finansinės operacijos. Šiame etape valdžios struktūros teikia elektronines paslaugas ir atlieka finansines operacijas.

4) horizontali ir vertikali integracija, kai valdžios struktūros siekia vertikalios ir horizontalios paslaugų integracijos, kas padidina naudingumą, naudojimosi patogumą bei efektyvumą. Šio etapo įgyvendinimas – svarbus iššūkis, kadangi tam reikia daug laiko ir išteklių.

5) politinis dalyvavimas – tai elektroninis balsavimas, interaktyvūs viešieji forumai, interaktyvūs nuomonių tyrimai ir kt.



Šaltinis: Sukurta autorės pagal R. Gataučio (2008) Elektroninės valdžios suderinamumo Lietuvoje strategines gaires.

2 pav. E-valdžios paslaugų tipai

Pateiktame paveiksle pavaizduotas bendras elektroninės valdžios paslaugų tipų modelis. Iš visos viešųjų paslaugų įvairovės, tam tikros paslaugos yra naudojamos dažniau, kitos rečiau, vienu paslaugų suteikimui reikalingos didesnės pastangos, kitų – mažesnės.

„E-valdžia nėra paprastas perkėlimas egzistuojančių valdžios funkcijų į elektroninę erdvę. Ji verčia permastyti dabartines valdžios funkcijas, patobulinti išplėsti procesus“ (SIBIS 2003) .

A. Ilkevičius (2005) straipsnyje „E-valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti“ išskiria ne tris, o keturis e-valdžios paslaugų teikimo modelius:

- e-valdžia – visuomenei;
- e-valdžia – verslui;
- e-valdžia – tarnautojui;
- e-valdžia – valdžiai.

Jo minimas modelis e-valdžia – tarnautojui apima e-valdžios priemones tarnautojų darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms bei žinioms ir kompetencijai valdyti.

1.3 E-valdžios išsivystymo lygiai organizacijose

„United Nations“ organizacija 2001 m. tirdama šalių elektroninių paslaugų išsivystymą pateikė e-valdžios išsivystymo modelį (žr. 4 lent.).

4 lentelė

E-valdžios išsivystymo lygiai

E-Valdžios lygis	Aprašymas
Kylantis (emerging)	<ul style="list-style-type: none">• Valdžia yra pristatoma elektroninėje erdvėje.
Patobulintas (enchanced)	<ul style="list-style-type: none">• Valdžios puslapis didėja, plečiasi pateikiama informacija
Interaktyvus (interactive)	<ul style="list-style-type: none">• Galima atsisiųsti ir užpildyti formas, siųsti el. laiškus, dirbti su svetaine
Transakcijų	<ul style="list-style-type: none">• Naudotojai gali apmokėti už paslaugas
Pilnas (Seamless)	<ul style="list-style-type: none">• Pilna integracija organizacijoje

Šaltinis: sudarytas autorės pagal „United Nations“, 2001

Tai ankstyvas modelis, kuriuo remiantis vėlesniais metais buvo atlikti papildymai. R. S. Almazan ir J. R. Gil-García (2006) straipsnyje „E-valdžios portalai Meksikoje“ išskiria 5 lentelėje aprašytus E-valdžios išsivystymo etapus praplečiant Jungtinių Tautų modelį.

5 lentelė

E-valdžios lygiai

E-Valdžios lygis	Aprašymas
Pateikimo	<ul style="list-style-type: none">• Ribota informacija• Keletas web puslapių• Statinė informacija apie organizacijas ir paslaugas
Informacijos	<ul style="list-style-type: none">• Informacija dažniau atnaujinama• Daugiau puslapių• Pagrindinis portalas su nuorodomis į kitus
Sąveikavimo	<ul style="list-style-type: none">• Atsisiunčiamos formos

	<ul style="list-style-type: none"> • Bendravimas elektroniniu paštu • Paieškos sistemos • Naudojimasis forumais ir kitomis bendravimo formomis apie teikiamus servigus • Minimalus pritaikymas asmeniui (pvz. slaptažodžiai)
Transakcijų	<ul style="list-style-type: none"> • Internetinės saugios paslaugos • Daugiau pritaikymo asmeniui • Portalai organizuoti pagal gyventojų poreikius, o ne pagal organizacinę struktūrą
Integracijos	<ul style="list-style-type: none"> • Bendras portalas apjungiantis skirtingas organizacines struktūras • Skirtingos paslaugos vienoje vietoje
Politinio dalyvavimo	<ul style="list-style-type: none"> • Galimybė dalyvauti politiniame gyvenime • Balsavimas

Šaltinis: sudarytas autorės

Europos Sąjungoje tame tarpe ir Lietuvoje išskiriami žemiau aprašyti e-valdžios sudėtingumo lygiai.

6 lentelė

E-valdžios išsivystymo etapai

E-Valdžios lygis	Komentarai
1 lygis	Paprasta svetainė. Skelbiama informacija apie administracines procedūras.
2 lygis	E-valdžios lygis. Paprasti elektroniniai apsikeitimo modeliai realizuoti, tokie kaip el. paštas.
3 lygis	Integruota e-valdžia. Dalis administravimo paslaugų pilnai iškeltos į elektroninę erdvę, tačiau vis dar naudojami

	popieriniai veiksmai.
4 lygis	Transformuota e-valdžia. Nenaudojamos popierinės formos, paslaugos pilnai automatizuotos ir orientuotos į galutinį naudotoją.

Šaltinis: sudarytas autorės

2 E-VALDŽIOS TARPTAUTINĖ PATIRTIS IR VERTINIMO MODELIAI

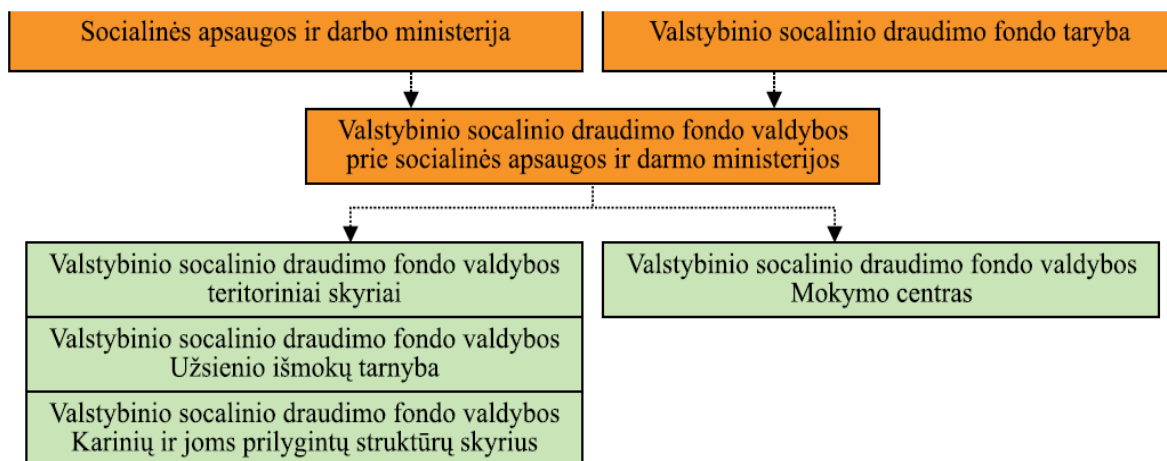
Šioje dalyje bus daroma e-valdžios modelio įvertinimo analizė, apžvelgiami tarptautiniai e-valdžios taikymo pavyzdžiai, formuojama hipotezė ir tyrimo uždaviniai.

2.1 Sodros institucijos veikla ir strateginiai tikslai

Sodra - Valstybinio socialinio draudimo sistema, kurią sudaro Socialinės apsaugos ir darbo ministerija (SADM), Valstybinio socialinio draudimo fondo taryba, Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, teritoriniai skyriai ir kitos įstaigos. Lietuvos Respublikos socialinės apsaugos ir darbo ministerija formuoja socialinės apsaugos politiką. Ji kartu su pavaldžiomis institucijomis, socialiniais partneriais bei kitomis suinteresuotomis organizacijomis įgyvendina kiekvieno žmogaus darbo ir socialinę apsaugą, rūpinasi jo socialine gerove (adaptuota pagal: <http://www.sodra.lt/index.php?cid=2302>).

Pagrindinė Sodros funkcija – valstybinį socialinį draudimą reglamentuojančių teisės aktų įgyvendinimo užtikrinimas. Valdyba:

- organizuoja privalomąjį ir savanorišką valstybinį socialinį draudimą,
- rengia ir vykdo valstybinio socialinio draudimo fondo biudžetą,
- administruoja socialinio draudimo įmokas,
- užtikrina valstybinio socialinio draudimo pensijų, pašalpų ir kitų išmokų teisingą apskaičiavimą, skyrimą bei mokėjimą,
- organizuoja teisingą apdraustųjų įskaitos tvarkymą,
- administruoja pensijų kaupimo dalyvių ir pensijų kaupimo sutarčių registrą,
- organizuoja kaupiamųjų pensijų įmokų pervedimą į pensijų kaupimo bendrovių valdomus pensijų fondus (adaptuota pagal: <http://www.sodra.lt/index.php?cid=2302>).



Šaltinis: www.sodra.lt.

3 pav. Valstybinio socialinio draudimo valdymo sistema

Misija. Organizuoti socialinį draudimą, vykdyti operatyvų fondo lėšų tvarkymą ir apskaitą užtikrinant valstybinio socialinio draudimo įmokų surinkimą ir išieškojimą, teisingą duomenų apie draudėjus ir apdraustuosius tvarkymą bei socialinio draudimo išmokų skyrimą ir mokėjimą gavėjams.

Vizija. Savo darbu siekti užtikrinti Lietuvos Respublikos įstatymuose garantuojamą Lietuvos gyventojų socialinį draudimą, efektyviai valdant piniginius išteklius ir kokybiškai aptarnaujant klientus.

Strateginiai tikslai:

- gerinti valstybinio socialinio draudimo principų įgyvendinimą;
- tobulinti veiklos valdymą ir gerinti valstybinio socialinio draudimo įmokų surinkimą bei išmokų skyrimą ir mokėjimą gavėjams;
- tobulinti finansų valdymą;
- plėtoti ir tobulinti informacijos valdymą;
- gerinti klientų aptarnavimą ir ryšius su visuomene (adaptuota pagal: <http://www.sodra.lt/index.php?cid=2304>).

Lietuvos valstybinio socialinio draudimo sistema remiasi solidarumo ir einamojo finansavimo (angl.– pay-as-you-go) principais. Tai reiškia, kad dirbantys žmonės, mokėdami socialinio draudimo įmokas į Fondo biudžetą, garantuoja pajamas tiems, kurie dėl įstatymais numatytų socialinių rizikų negali patys užsidirbti pragyvenimui reikalingų lėšų. Surinktos socialinio draudimo įmokos nėra kaupiamos ir investuojamos, o iš karto paskirstomos tam tikrų socialinio draudimo išmokų (pensijų ir kt. išmokų) gavėjams.

2.2 Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos veikimo modelis ir teikiamos paslaugos

Elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema - EDAS - tai nauja bendradarbiavimo galimybė, kurią Valstybinio socialinio draudimo fondo valdyba prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (Sodra) siūlo draudėjams (asmenims, kurie privalo mokėti valstybinio socialinio draudimo įmokas) nuo 2008 metų pradžios. EDAS leidžia draudėjams elektroniniu būdu teikti socialinio draudimo pranešimus ir prašymus bei gauti informaciją iš Sodros duomenų bazės. Ši sistema leidžia draudėjams taupyti laiką ir mažinti materialias sąnaudas, susijusias su informacijos Sodrai rengimu ir teikimu, jiems nereikės nuolat vežioti popierinių pranešimų ar prašymų į Sodros teritorinius skyrius – tai bus galima padaryti elektroniniu būdu, neatsitraukiant nuo savo darbo vietos. Pasinaudodami naująja sistema, draudėjai gali formuoti ir pateikti elektroninius pranešimus apie asmenų socialinį draudimą bei prašymus kaip juridinę galią turinčius dokumentus. Elektroniniu būdu galima gauti informaciją iš Sodros duomenų bazės. Ši sistema padeda taupyti laiką ir lėšas, kurios anksčiau buvo skiriamos socialinio draudimo pranešimų rengimui ir pristatymui į „Sodros“ teritorinius skyrius. Tai pagerina ir Sodros darbo efektyvumą, nes elektroniniu būdu pateikti duomenys automatiškai patenka į Sodros informacinę sistemą. Automatizavus informacijos priėmimo ir prijungimo prie duomenų bazės procesus ir procedūras, pagerės socialinio draudimo įmokų mokėjimo kontrolė, išskolinimo įvertinimas. Operatyvus duomenų įvedimas į informacinę sistemą taip pat užtikrina, kad pensijų įmokų pervedimas į pensijų kaupimo bendrovių valdomus pensijų fondus, visų rūšių valstybinio socialinio draudimo išmokų mokėjimas vyktų teisingai ir laiku (adaptuota pagal: http://www.sodra.lt/draudeju_portalas/el_paslaugos/edas/apie_EDAS).

EDAS teikia 3 pagrindines elektronines paslaugas draudėjams:

1. Pateikti elektroninius SD pranešimus;
2. Pateikti elektroninius prašymus;
3. Gauti informaciją iš Sodros duomenų bazės.

Draudėjo srityje asmeniui yra šios galimybės:

1. Vartotojo identifikacija vienu iš šių būdų:
 - Naudojant Lietuvoje veikiančias el. bankininkystės sistemas;
 - Naudojant mobiliosiomis technologijomis paremtas elektronines asmens identifikavimo sistemas;
 - Identifikuojant asmenį panaudojus el. parašą.
2. Elektroninių SD pranešimų ir prašymų rengimas bei teikimas;
3. Elektroninių SD pranešimų pasirašymas;
4. Žinučių, skirtų draudėjui, skaitymas;
5. Informacijos iš Sodros duomenų bazių gavimas suvestinių pavidalu;
6. Naudotojų administravimas;

7. Naudotojo nustatymai;
8. Informacijos teikimo kitiems draudėjams administravimas;
9. Įgaliojimų pasirašyti peržiūra.

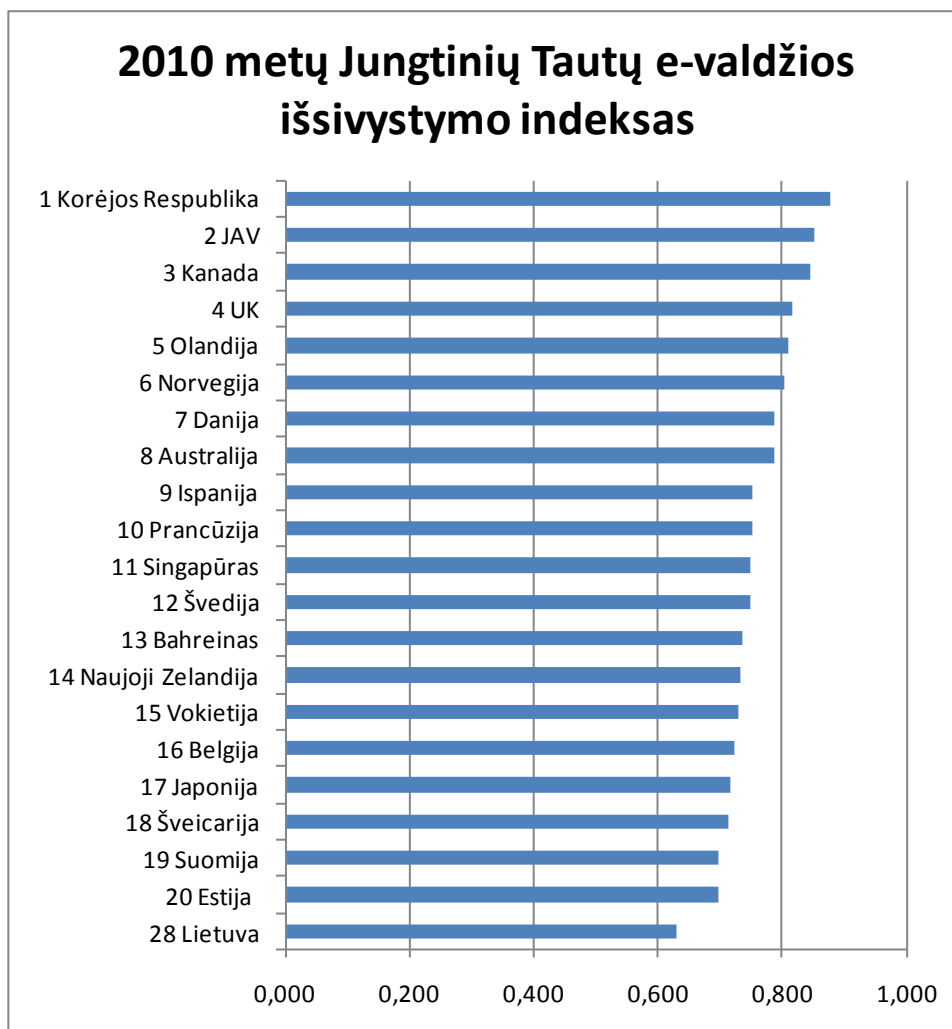
EDAS siūlomas funkcionalumas deri su „Sodros“ apsibrėžtais strateginiais tikslais – „Gerinti klientų aptarnavimą ir ryšius su visuomene“, „Plėtoti ir tobulinti informacijos valdymą“.

Žemiau bus apžvelgta tarptautinė e-verslo sistemų išvystymo patirtis pasaulyje ir verslui skirtų sistemų palyginimas su EDAS sistema.

2.3 Tarptautinė e-valdžios patirtis ir sistemų palyginimas

Elektroninė valdžia įgyvendinama pasauliniu mastu ir visuose valdymo lygmenyse. Ypač svarbus e-valdžios vaidmuo tenka vietos valdžios institucijoms, kadangi jos geriausiai gali identifikuoti besikeičiančius vartotojų poreikius (Ancarini, A., 2005). Nors skirtingose pasaulio valstybėse šių institucijų valdymo funkcijos šiek tiek skiriasi, tačiau bendras jų tikslas išlieka toks pats – ne tik padaryti valdymą efektyvesnį, bet ir labiau prieinamą visuomenei (Gronlund, A., 2002; Gugliotta, A, Cabral, L., 2005).

Svarbus tarptautinio e-valdžios vystymosi apžvalgos šaltinis yra Jungtinių Tautų ataskaitos. 2010 metų ataskaitoje pažymima, kad pirmose pozicijose pagal e-valdžios išvystymą pasaulyje yra Pietų Korėja, Jungtinės Amerikos Valstijos, Kanada:



Šaltinis: Sukurta autorės pagal JTO 2010 m. duomenis.

Lietuva šioje ataskaitoje yra 28 vietoje pasaulyje.

JAV

Jungtinės Amerikos Valstijos jau daug metų neužleidžia lyderio pozicijų taikant informacines technologijas versle, valdyme bei privačiame sektoriuje. Šioje šalyje taip pat pritaikoma daugiausia IKT inovacijų, kuriamos naujos informacinės technologijos.

2002 metas JAV priimtoje e-valdžios strategijoje išskiriama tokie e-valdžios nauda:

- Supaprastintas paslaugų teikimas gyventojams;
- Valdžios valdymo lygių mažinimas;
- Galimybė gyventojams, verslui ir valdžios atstovams surasti reikiamą informaciją;
- Valdžios agentūrų darbo procesų supaprastinimas ir perteklinių sistemų naikinimas;
- Greitas valdžios prisitaikymas prie gyventojų poreikių.

Europos sąjunga

Kaip teigia R. Petrauskas, informacinės visuomenės kūrimas ES tapo vienu iš pagrindinių prioritetų. Svarbūs darbai kuriant informacinę visuomenę čia prasidėjo dar praėjusiame dešimtmetyje. Informacinė visuomenė yra priemonė ir būdas pasiekti daugelį Sąjungos tikslų (R. Petrauskas, 2000, p.25). Europos Sąjungoje e-valdžiai ir e-demokratijai įgyvendinti sudarytas specialus veiksmų planas, o pagrindiniai tikslai ir nuostatos išdėstyti 2003 m. parengtame dokumente – Komunikate. Dabartinės Europos lyderės e-valdžios ir e-demokratijos srityse yra Švedija, Danija, Jungtinė Karalystė ir Šveicarija (ne ES narė).

Italijos MEPA sistema

2009 metų Europos e-valdžios apdovanojimuose verslui skirtoje kategorijoje buvo nominuotas Italijos MEPA projektas. Ši sistema panaši su EDAS sistema tuo, kad skirta verslui. MEPA sistema skirta Italijos viešajam administravimui viešiesiems pirkimams vykdyti. Procesui užtikrinti yra naudojamas elektroninis parašas. Valdžios atstovai gali ieškoti, palyginti siūlomas verslo paslaugas. 2008 metais buvo užregistruota daugiau negu 4000 viešojo administravimo pirkėjų ir 3000 paslaugų teikėjų. EPractice.eu portalo apžvalgoje pažymimos svarbiausios inovacijos:

- Viešasis sektorius gali naudoti paprastas elektronines procedūras;
- Atverta rinka lokalioms ir užsienio kompanijoms;
- Kaštų sumažinimas – pirkimo proceso, komunikavimo, paslaugų analizės ir t.t.;
- Verslo įmonėms nereikia leisti pinigų marketingui – paslaugų ir produktų charakteristikos yra išdėstytos MEPA sistemoje;
- Skaidrumas – pirkimai yra matomi tiek stebėtojams tiek ir verslo kompanijoms, todėl mažėja korupcijos tikimybė. Taip pat registruoti vartotojai gali įspėti kontroliuojančias institucijas apie neskaidrius pirkimus.

EPracle.eu ataskaitoje pabrėžiama, kad vienas svarbiausių pasiektų tikslų yra verslui suteiktas stimulas naudoti skaitmenines technologijas ir taip skatinant rinką ir suteikiant verslui tarptautinį pranašumą. Šios sistemos naudojimas turėjo didelį atgarsį Italijos žiniasklaidos priemonėse – taip dar labiau didinant sąmoningumą tarp suinteresuotų šalių – valdymo įstaigų, verslo įmonių, gyventojų, žiniasklaidos. Akcentuojami žemiau išvardinti:

- Valdžia turi palaikyti idėją ir imtis reikiamų priemonių jai palaikyti;
- Reikalingos intensyvios marketingo priemonės mokymams ir supažindinimui;
- E-valdžios paslauga turi veikti be trukdžių ir sustojimų;
- Reikalinga aiški strategija tikslams pasiekti.

Nors MEPA veikla yra skirtinga lyginant su EDAS, nes yra skirta paslaugoms pirkti iš privataus sektoriaus, o ne apskaitos teikimas, tačiau galima pastebėti nemažai sąlyčio taškų – EDAS

sistemai aktualus kaštų mažinimas, marketingo išlaidų sutaupymas, nes EDAS sistemoje galima pateikti aktualią su įmokų apskaita susijusią informaciją. Korupciją mažinantis privalumas yra bendras su EDAS – nes eliminavus žmogišką bendravimą tampa neįmanoma įtakoti sprendimų.

Danijos Ligų Kompensavimo Sistema (DLKS). Žemiau bus apžvelgiamas EPractice.eu portale paskelbta Danijos Ligų Kompensavimo sistemos apžvalga.

Viena iš e-valdžios lyderių Europoje – Danija – 2006 metais sukūrė G2B sistemą, kuri leidžia elektroniniu būdu informuoti apie darbuotojų nedarbingumo arba vaiko priežiūros laikotarpį. Kiekvienais metais Danijoje pristatomos apie 1,5 milijono paraiškų gauti pašalpai. Popierinių paraiškų administravimo laiko kaštai dideli tiek valdžios įstaigoms tiek verslui.

Danijos valdžia užsibrėžusi tikslą supaprastinti viešas taisykles ir sumažinti administravimo kaštus tokiu būdu suteikiant geresnės kokybės servisus tiek piliečiams tiek verslui. Tikslas sumažinti administravimo kaštus 25 % iki 2010 metų. Jau šiuo metu yra išvystytas gera e-valdžios infrastruktūra, o pagal 2004 metų vertinimus Danijos valstybė pirmauja pagal paslaugų sudėtingumą.

DLKS sistemoje yra jautri asmeniška informacija, kuri, pagal Danijos įstatymus gali būti pristatyta arba įprastu laišku arba e-forma su elektroniniu parašu.

Nors Danijoje yra ypač didelis e-valdžios populiarumas, tačiau yra kompanijų, kurios naudojami popierine formų pristatymo galimybe, todėl šiuo metu teikiamos paslaugos lygiagrečiai. Tačiau 2012 metais Danijos vyriausybė užsibrėžusi tikslą pilnai pakeisti visas viešas paslaugas tik elektroninėmis. Šiems tikslams pasiekti yra sukurtas pagalbos centras, o taip pat vykdoma intensyvi reklamos kompanija.

E-formų užpildymas sparčiai auga – 2007 metų gruodžio mėnesį buvo tikimasi pasiekti 50000 prašymų per mėnesį kiekį. Pagrindinės sėkmės priežastys:

- Pilnas duomenų integravimas. Sistema leidžia iškart patikrinti duomenis ir tokiu būdu užtikrinti 100 % teisingų formų pristatymą taupant laiką tiek verslui tiek ir valstybinės institucijos darbuotojams. Įprastu būdu pristatomos formos turi tik 50 % teisingumo rodiklį. Kompanijos sutaupo 30 – 40 % laiko palyginus su įprastiniu formų pristatymo būdu.
- Verslui nereikia informuoti darbuotojo apie prašymą – seniau buvo reikalingas darbuotojo parašas. Taisyklės buvo pakeistos taip, kad žmogus yra informuojamas automatiškai elektroninėmis priemonėmis.
- Sistema pakeičia 9 popierines formas, kurių suvedimas supaprastintas iki žingsnis-po-žingsnio sprendimo.
- Verslas gali pats administruoti elektroninius parašus – t.y. darbuotojus, kurie pasirašinės e-formas siunčiamas į DLKS.

Pažymima, kad sistemos sėkmė yra pripažįstama verslo ir tampa įkvėpimo šaltiniu kitiems e-valdžios projektams.

Tikimasi, kad 2012 metais vien tik valdžios sektoriuje leis sutaupyti 59 milijonus eurų.

DLKS sistema savo veiklos pobūdžiu yra adekvati Sodros draudėjų sistemai. Net ir tokioje išsivysčiusioje ir ekonomikos ir e-verslo prasme šalyje kaip Danija yra paliekama popierinių formų pristatymo galimybė. Kaštų sutaupymo rodiklis Lietuvoje turėtų būti panašus į DLKS, nes kaip buvo minėta, kad veikla yra labai panaši. EDAS nuo pat sistemos startavimo leidžia pasirašyti elektronines formas e-parašu, o taip pat suteikia įmonėms darbuotojams valdyti savo atsakingus žmones – tai sutampantis funkcionalumas leidžiantis teigti, kad šiuo požiūriu EDAS sistema yra moderni ir atitinka tarptautinę praktikoje taikomą modelį.

2.4 E-valdžios tyrimo metodika

E-valdžia yra e-verslo dalis, dar kitaip vadinama valstybės elektroniniu verslu, todėl kaip kertinis EDAS tyrimo metodikos pamatas bus pritaikomas e-verslo modelio privalumų – trūkumų analizės tyrimas aprašytas žemiau.

„Nepaisant pasaulinio interneto vartotojų kiekio didėjimo yra elektroninio verslo fenomenas palyginus su įprastu verslu – nors daug žmonių ieško informacijos nedaugelis ryžtasi naudoti internetą pirkimui“ (Citrin, Stern, Spangenberg, & Clark, 2003; Dall’Olmo-Riley & Scarpi, 2005). Neseni tyrimai rodo, kad per metus JAV 138 milijardai dolerių buvo išleisti perkant produktus įprastose parduotuvėse, iš anksto apžiūrėjus prekes internetu. Elektroninėse parduotuvėse buvo išleisti 95 milijardai JAV dolerių. Daugiau negu dvigubas skirtumas leidžia suprasti, kad tinkama e-verslo strategija galima smarkiai padidinti vartotojų skaičių.

Dažniausiai yra išskiriami dviejų rūšių pagrindiniai faktoriai įtakoiantys vartotojų elgseną: vartotojo elgsenos įtaka ir siūlomų produktų ir paslaugų ypatumai.

Žemiau pateikiami vartotojo elgsenos skirstymo aprašymai.

Vartotojo nuostatos

Elektroninės paslaugos yra madingos pastaruoju metu. Pirkimo proceso lengvumas ir paprastumas identifikuojamas kaip stiprus faktorius. Taip pat pastebėta, kad dažnesni e-verslo klientai yra pirkėjai, kurie žiūri į pirkimą kaip į malonumą, o ne kaip į būtinybę.

Literatūroje sutinkama, kad žmonių demografinis pasiskirstymas ne tiek įtakoja Interneto ir elektroninių paslaugų vartojimą kiek polinkis į technologijas. Kitaip sakant naujovių baimė įtakoja elektroninio verslo naudojimąsi.

Rizikos ir baimės

Dažniausiai išskiriamos keturios tokios vartotojų jaučiamos rizikos:

- Finansinė baimė – prarasti pinigus, kreditinės kortelės duomenų vagystės baime ir pan.;
- Produkto galimybių – negalėjimas fiziškai paliesti, apžiūrėti produktą, gražinti jeigu nepatiks;
- Privatumo baimė.

Ankstesnė patirtis. „Tyrejai sutinka, kad patirtis internete įtakoja elektroninius pirkimus, nesvarbu kokie būtų produktai“ (D. Scarpi, F. D.O Riley, 2006).

Jeigu jau vartotojai anksčiau naudojosi e-verslu jiems tai bus svarbus faktorius pakartotinai naudotis e-verslo paslaugomis.

Kainos. Atvirkščiai, negu priimta manyti, kaina labai mažai įtakoja vartotojų apsisprendimą pirkti e-produktus. (D. Scarpi, F. D.O Riley, 2006).

Produktų tinkamumas dažniausiai aprašomas tokiais faktoriais – kaina, pirkimo dažnumo poreikiu, pasiūlymo išskirtinumu, būtinybe paliesti prieš perkant, skirtingų versijų lygiu.

Kadangi servisams nereikalingas tiesioginis „apčiuopiamumo“ požymis jie gali turėti pranašumą prieš produktus.

„Internetinė rinka suteikia daug privalumų vartotojams, įskaitant 24/7 pasiekiamumą, produktų įvairovę, žemesnes kainas, internetinį klientų aptarnavimą, galimybes suasmeninti sistemą, neįjuntamas pardavėjų spaudimas, paieškos ir produktų palyginimo paprastumas“ (Goldsmith, 1999; Hofacker, 2001; Xue, Harker, & Heim, 2000). Išskiriami ir minusai, visų pirma kaip privatumo praradimas, lėtas pristatymas, galimos užsakymo klaidos, neturėjimas galimybės išbandyti produkto prieš įsigyjant.

2.5 E-valdžios privalumų ir trūkumų analizė

E-valdžios teikiama nauda. „Iš tiesų, e-valdžia yra tampriai susijusi su naujų technologijų panaudojimu keičiant viešą administravimą ir radikaliai keičiant darbą su klientais – ar tai būtų piliečiai, įmonės ar kitos valdžios įstaigos. E-valdžia šiuo metu yra pagrindinis „variklis“ pasiekiant ir įgyvendinant „aukštesnius tikslus“ (Chochliouros & Spiliopoulou-Chochliourou, 2004). Autoriai taip pat pažymi, kad e-valdžia leidžia keisdama viešąjį administravimą suteikia daug naudos šiuose srityse:

- Demokratijos;
- Socialinės;
- Ekonomikos;
- Aplinkos;
- Valdymo.

E-valdžios galima nauda yra pakankamai įvairiapusė ir išsiskiria „aukštesniais tiksliais“ lyginant su e-komercija. Akivaizdu, kad tai įtakoja valstybinių institucijų tikslai, kurie yra platesni už komercinių įmonių.

Larry Freed vykdantysis direktorius ir prezidentas konsultacinės kompanijos „ForeSee Results“ pažymi, kad „šiandieninė e-valdžios sėkmė yra rezultatas valstybės požiūrio į ilgalaikį paslaugų svarbumą ir siekimas turėti didelį vartotojų pasitenkinimo lygį“. Autorius, vertindamas 2008 metų JAV e-valdžios vartotojų pasitenkinimo lygį pateikia vertinimus, kurie parodo, kad komercinis verslas lenkia valdžios sektorių pasitenkinimo lygiu.

Taip pat išskiriami tokie pagrindiniai e-valdžios privalumai verslui:

- Pinigų ir laiko sutaupymas valdžios institucijose. Žmonės naudodamiesi online paslaugomis vietoje įprastų aptarnavimo kanalų mažina popierizmo, spausdinimo, pašto, darbuotojų, darbo aplinkos, mokymų kaštus.
- Geresnės paslaugos gyventojams ir verslui – valstybinės informacijos buvimas ir paslaugų teikimas suteikia galimybę greičiau, lengviau, pigiau, patogiau tvarkyti reikalus su valstybinėmis institucijomis.
- Atvirumas, suteikiantis realizuojantis demokratijos vertybes – kaip niekada daug žmonių gali gauti informaciją kurią anksčiau būdavo daug sunkiau pasiekti. Taip pat atviros informacijos srautai mažina korupcijos galimybę.
- Biurokratijos ir pasikartojančios informacijos mažinimas – teikiant valdžios informaciją ir paslaugas elektroniniu būdu informacija konsoliduojama.

Larry Freed išsako mintį, kad „E-valdžios vystymasis turi būti sutelktas informacijos ir servisų pritaikymas taip, kaip vartotojai mąsto ir nori naudotis sistema, o ne taip kaip valstybinė organizacija dirba“.

Heeks išskiria tokius e-valdžios privalumus:

- pigumą – sukuriamos valdžios paslaugos pigiau;
- kiekį – suteikiama daugiau paslaugų;
- greitį – suteikiama aktuali informacija;
- kokybę – suteikiama kokybiškesnės paslaugos negu įprastai;
- naujumą – galima suteikti naujas paslaugų rūšis.

Šalia jau išvardintų e-valdžios privalumų reikia paminėti ir korupcijos mažinimo privalumą. Valdžios paslaugų skaidrumas naikina korupcijos galimybę. Mezgár, István (Mezgár, István 2006) pažymi, kad e-valdžios privalumai yra su korupcijos mažinimu visuomenės pasitikėjimo didinimas valdžia.

E-valdžios trūkumai. Neigiami aspektai yra sunkiai sutinkami mokslinėje literatūroje – dažniausiai yra išskiriami privalumai. Reta išimtimi galima pavadinti Wayne Huang straipsnyje „E-

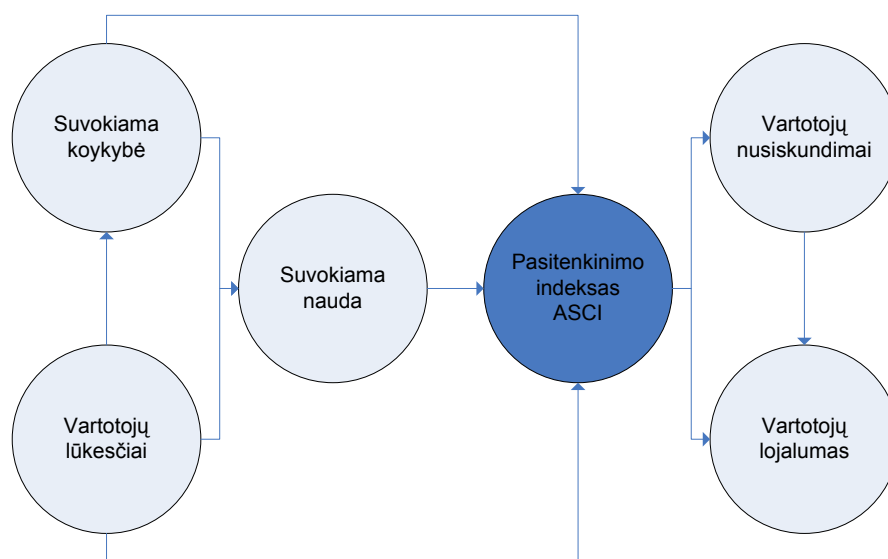
valdžios vystymas ir įgyvendinimas“ išsakytas mintis ir apibrėžtus pagrindinius e-valdžios trūkumus:

- Galimybė dirbti žmonėms su ribotomis galimybėmis arba invalidumu. Pvz. “JAV yra 54 milijonai žmonių su ribotomis darbo galimybėmis” (Jaeger, 2004).
- E-valdžios bendradarbiavimas - galimybė turėti paslaugas skirtingais pjūviais, neapsiribojant tam tikros struktūros duomenimis;
- Saugumas – poreikis informaciją saugiai laikyti pastoviai auga.

Šiuo metu vis mažėjantis neigiamas faktorius yra prieiga prie interneto. Remiantis Statistikos departamento duomenimis “Internetu namuose 2008 m. pirmąjį ketvirtį naudojami 47 procentai visų namų ūkių“ ir šis rodiklis sparčiai auga.

2.6 E-valdžios vertinimo modeliai

Vartotojų e-valdžios pasitenkinimo lygio ACSI metodas. „Jau nuo 1990 metų Amerikos valstybinės agentūros analizuodavo savo veiklos vartotojų pasitenkinimo lygį – kritiniu našumo rodikliu e-valdžiai. Šiuo metu vertinimai yra išplėsti pritaikant vartotojų pasitenkinimo metodiką vertinti agentūrų portalus“ (Genie N. L. Stowers, 2004). Amerikos vartotojų pasitenkinimo indeksas (ACSI) yra JAV rinkoje pagamintų ar teikiamų produktų ir paslaugų kokybės vertinimo ekonominis indikatorius. Siekiant įvertinti JAV valstybinių institucijų paslaugas Mičigano universitetas kartu su suinteresuotomis organizacijomis adaptavo ACSI modelį tirti e-valdžios kokybei. Šis modelis naudoja vartotojų apklausas kaip pagrindinį informacijos šaltinį.



Šaltinis – adaptuota pagal www.theacsi.org

4 pav. ACSI modelis

Žemiau bus aptartos diagramoje pavaizduotos ACSI modelio dalys.

Vartotojų lūkesčiai – tai yra vartotojų tikėjimas gauti tam tikros kokybės paslaugas Revell J. B. pažymi, kad „vartotojų lūkesčiai atspindi klientų numatomą veiklą prieš pasinaudojant paslaugomis. Dažniausiai naudojami skirtingi lūkesčių tipai – idealus, numatytas, minimalus toleruojamas, pageidautinas. Daug veiksnių gali įtakoti pirkėjų lūkesčius – rėmimas, informacija, asmeniniai poreikiai, konkurencingi pasiūlymai“.

Suvokiama nauda – tai rodiklis naudos, gautos priklausomai nuo sumokėtų pinigų už paslaugą. Rodiklis yra daugiau susijęs su įsivaizduojama kaina, negu tikra. Kaip naudotojai suvokia kainą yra daug mokslinių teorijų, kaip pavyzdį galima paminėti Maxwell teoriją, kad vartotojas suvokia kainą kaip gaunamos naudos įvertinimą arba kiek už tokią pačią paslaugą turi mokėti kiti klientai.

Suvokiama kokybė - vartotojo individualiai gaunama paslaugų kokybė, galimų sutrikimų kiekis. „Svarbiausias produkto kokybės rodiklis yra kliento įsivaizduojamas kokybės lygis. Kuo daugiau produktas atitinka pradinį kokybės lūkesčius, tuo labiau klientai bus patenkinti. Sukuriant kokybišką produktą turi būti išlaikytas tinkamas balansas tarp sukuriamų kliento lūkesčių ir jų viršijimo.“ (Yujie Qi, 2005).

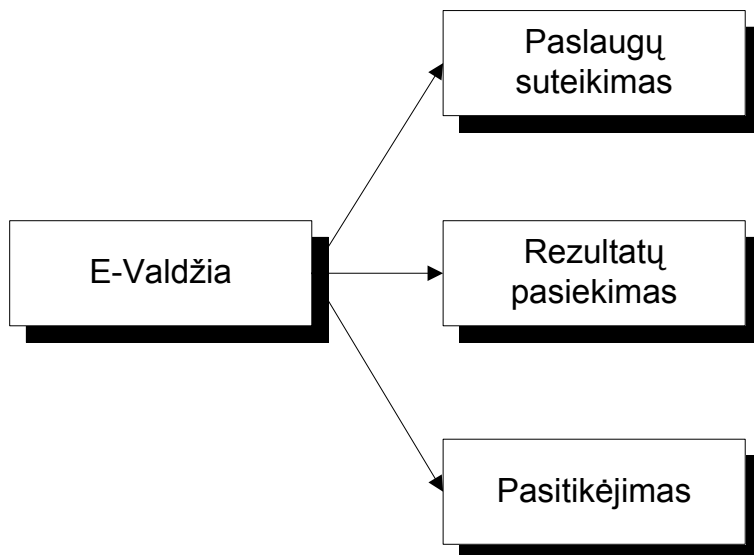
Vartotojų nusiskundimai. Vartotojų skundų kiekis, kuriais buvo kreipiamasi tiesiogiai į organizaciją. „Rėmimo tyrėjai randa sąryšį tarp skundų ir kliento lūkesčių ir produkto realizuota kokybe. Skundų kiekis ir jų analizė suteikia įmonėms naudingą būdą sužinoti tikrą produktų ir paslaugų kokybę, o taip pat klientų nepasitenkinimas gali būti pirminis išpėjimo signalas“ (Pinghan LIANG, 2009).

Vartotojų lojalumas - tai yra noras pakartotinai naudotis tomis pačiomis paslaugomis. „Pastebėta, kad kuo didesnės vartotojo pasitenkinimas įmone ir jos produktais, tuo dažniau klientai sugrįžta ir didina įmonės pelningumą“ (Yujie Qi, 2005).

ASCI tai klasikiniai įmonės vertinimai, kuriuos JAV taiko palyginti seniai, bet dėka jų fundamentalumo juos galima sėkmingai taikyti ir elektroninės valdžios tyrimams.

Nauda visuomenei. Kearns metodas

Tiriant EDAS sistemą reikia įvertinti viešąją naudą, kurią sukuria ši sistema. R. Heeks pastebi, kad yra keletas būdų tai įvertinti – vienas iš jų yra Kearns metodas, kurio principinė schema parodyta 5 paveikslėlyje.



Šaltinis: Pagal R. Heeks 2006.

5 pav. Kearns e-valdžios vertinimo sritys

Paslaugų suteikimo vertinimo srityje Kearns išskiria tokius rodiklius:

- Pateikiamos informacijos kiekį – „Valdžia naudoja daug portalų suteikti tokia informaciją kaip darbo vietos, mokyklų ir universitetų pasiekimų pristatymas, mokslo įstaigų priėmimo informavimas „ (I. Kearns, 2006).
- Paplitimą – kokių mastelių sistema yra naudojama, kiek ji turi naudotojų. „Tačiau, nors ir vis daugiau yra informacijos šia linkme, vis dar neaišku kokį kiekį naudotojų besinaudojančių e-paslaugomis galima būtų laikyti sėkme“ (I. Kearns, 2006).
- Pasirinkimą – alternatyvių paslaugų teikimo kanalų panaudojimą. Tai gali būti internetas, el. paštas, interaktyvi skaitmeninė televizija, tiesioginis bendravimas, mobiliosios technologijos.
- Visuomenės pasitenkinimą paslaugomis - kaip paslaugų vartotojai atsiliepia apie paslaugas ir kaip jas vertina.
- Teikiamų paslaugų sąžiningumą – Kearns siūlo vertinti e-valdžią pagal veiklos atitikimą vartotojų poreikiams neaplenkiant socialiai pažeidžiamų grupių – invalidų, senelių, nepasiturinčių.
- Kaštų mažinimą. „Yra gerų argumentų tikėtis, kad nauda visuomenei didės kaštų sumažinimo dėka vystantis e-valdžiai. Tai ir dėl popieriaus ir spausdinimo poreikio mažėjimo, o taip pat dėl mažesnio poreikio bendrauti su valdžios atstovais ar dėl klaidingai užpildytų formų. Apibendrintai taupymas atsiranda dėl veiklos pertvarkymo, biurokratijos sumažinimo ir darbuotojų kiekio karpymo“ (I. Kearns, 2006).

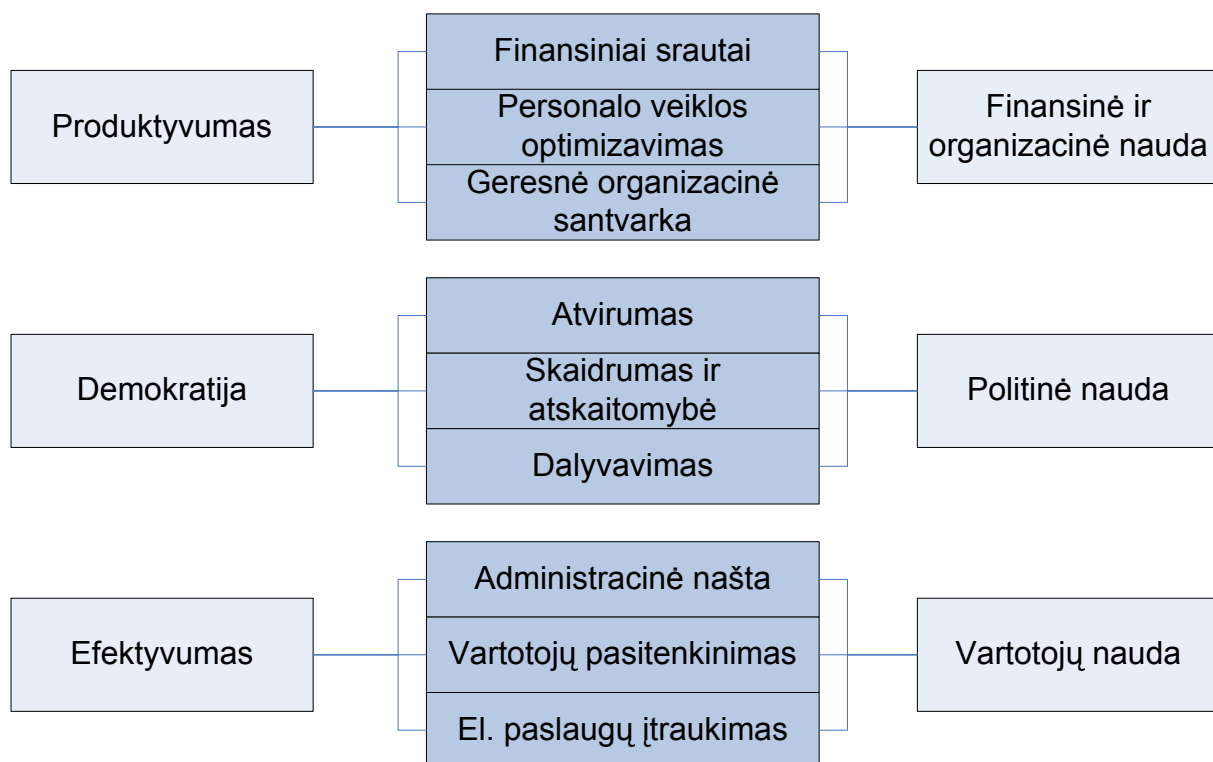
Rezultatų pasiekimo srityje vertinamas e-valdžios sugebėjimas sukurti apčiuopiamą rezultatą visuomenei. Išskiriami žemiau išvardinti rodikliai:

- Mokymas – sukuriant galimybes visiems kelti savo žinių lygį, keliant kalbinius, matematinius, kompiuterinio išprusimo standartus, o taip pat plečiant bendrines suaugusių žinias.
- Sveikata – „sunku pateikti įtikinamus tiesioginius informacinių technologijų sveikatos pagerėjimo argumentus“ (I. Kearns, 2006). Tačiau nauda gali būti netiesioginė – kaip pavyzdį galima paminėti sveikatos apsaugos paslaugas, leidžiančias elektroniniu būdu registruotis specialistų konsultacijai ir tokiu būdu paprastinant medicininių paslaugų suteikimą. EDAS atveju šis rodiklis tiesioginių sąsajų su sveikatos apsauga neturi, todėl šis rodiklis nebus vertinamas.
- Transportas – taršos, eismo mažinimo paslaugos gali būti teikiamos gyventojams ir verslui taip įtakojant transportą. EDAS sistemai šis rodiklis siejasi tik netiesiogiai – mažinant kelionių kaštus.

Kearns pasitikėjimo srityje siūlo vertinti e-valdžios įtaką visuomenės pasitikėjimu valdžios institucijomis. Kaip tiesioginis rodiklis yra pasitikėjimas saugumu, kuris yra aktualus EDAS ir pagal kurį galima tirti Elektroninę Draudėjų Aptarnavimo Sistemą.

EGep e-valdžios įvertinimo metodas

IANIS organizacija geros regioninės e-valdžios gide pažymi, kad „šiai dienai vis dar nėra reikalingos metodologijos ir įrankių siekiant įvertinti e-valdžios projektų sėkmę ir tikrą nešamą naudą“. „Pastarąjį dešimtmetį didžiulės investicijos sudėtos į Europos viešą sektorių, e-valdžios skaitmeninį perkėlimą, tačiau vyriausybės negali objektyviai įvertinti ir pamatyti rezultatus, o taip pat investicijų grąžą“ – pažymima eGep modelio įvade. Taip pat reikia įvertinti, kad e-valdžios privalumai nėra tiksliai matuojami piniginiiais įverčiais – nauda visuomenei yra platesnė. Todėl Europos Sąjungos pristatytas EGep modelis stengiasi įvertinti šiuos faktorius remiantis ankstesnėmis Danijos, Vokietijos, Prancūzijos, Didžiosios Britanijos turimais metodais.



Šaltinis: Europos komisijos sudarytas EGep e-valdžios ekonominis modelis.

6 pav. EGep analitinis modelis

7 lentelė

EGep pagrindiniai rodikliai

Vertė	Rodikliai
Produktyvumas	1. Pridėtinių išlaidų sumažėjimas
	2. Kiek laiko sutaupo darbuotojas atlikdamas konkrečią užduotį?
	3. Tarnautojų, turinčių aukšto lygio IT žinias, procentas
	4. Personalo pasitenkinimas savo darbu
	5. Pakoreguotų veiklos procesų skaičius
	6. Elektroninių dokumentų mainų mastas
Demokratija	7. Kiek svarstomų įstatymų projektų yra pateikiama internete?
	8. Kiek atliekamų veiklos procesų galima stebėti internetu?
	9. Kiek valstybinių institucijų pateikia savo finansines veiklos ataskaitas internete?
	10. Kiek piliečių dalyvauja interneto forumuose, kur svarstomi įvairūs valdžios sprendimai?
Efektyvumas	11. Kiek laiko sutaupo žmogus, naudodamasis e. paslauga?
	12. Pridėtinių išlaidų sumažėjimas verslo įmonėms

Vertė	Rodikliai
	13. Kiek vartotojų pasinaudojo e. paslaugomis ne darbo valandomis?
	14. Kiek e. paslaugomis naudojasi silpnosios visuomenės grupės?
	15. Smulkaus ir vidutinio verslo įmonių skaičius, dalyvaujantis e. viešuosiuose pirkimuose

Šaltinis: Sudaryta autorės pagal Europos komisiją.

R. Heeks pastebi, kad eGEP metodas yra bendresnis ir platesnis negu Kearns modelis ir galėtų apimti teoriškai visus e-valdžios komponentus (Heeks, 2006). Tačiau šis metodas sulaukia kritikos dėl sudėtingumo ir sunkiaus palyginimo tarp skirtingų šalių. Kadangi dalis vertinimo kriterijų yra skirti vertinti iš organizacinės pusės, tai EDAS tyrime bus panaudotos dalys susijusios su Lietuvos verslo poreikiais - elektroninių dokumentų mainų mastas, demokratijos priemonių buvimas, darbo efektyvumas.

3 SODROS ELEKTRONINĖS DRAUDĖJŲ APTARNAVIMO SISTEMOS TYRIMAS

Šioje darbo dalyje bus apžvelgta Sodros ir EDAS situacija, pateikti ir įvertinti tyrimo rezultatai, įvertinama darbo pradžioje iškelta hipotezė.

3.1 Tyrimo metodika ir organizavimas

Probleminė sritis. EDAS sistemos paplitimas tarp draudėjų didėja. Pastaruoju metu „Sodros“ valdyba ėmėsi priemonių sistemos populiarinimu didinti – pradedant duomenų teikimo draudėjams apribojimus iki darbuotojų skatinimo už naujų vartotojų pritraukimą. Visgi svarbu suvokti kokios strategijos galima būtų laikytis siekiant pagerinti populiarumo rodiklius. Tarptautinio elektroninio verslo patirtį siekiama panaudoti šiame darbe, kuri leistų pažvelgti ar galioja tie patys verslo dėsniai elektroninės valdžios atveju.

Tyrimo tikslai. E-valdžios įtaka verslui yra didelė. Šiais laikais e-valdžios paslaugos gali tapti vienu iš faktorių apibrėžiantis valstybės patrauklumą tarptautiniam verslui. Europos Sąjungos valstybės sparčiai plėtoja viešas paslaugas. Analitinėje dalyje apžvelgtos e-verslo ir e-valdžios vertinimo kriterijai leidžia suprasti e-verslo sistemų patrauklumo požymius. Danijos Ligu kompensavimo sistemos specifiška suteikia galimybę pažvelgti kaip viena iš valstybių - lyderių skatina savo verslus, kokie sistemos privalumai.

Informacija apie respondentų nuomones dažniausiai yra gaunama apklausos būdu. Ji susijusi su vartotojų turimomis žiniomis apie tam tikrą paslaugą ar produktą, jo privalumus, galimybes ir trūkumus (Dikčius, V., 2003, p.77). Šiuo atveju paslauga, apie kurią bus renkama informacija – EDAS sistema, o respondentai – Vilniaus skyriaus draudėjai. Apklausos metu taip pat gaunama informacija, susijusi su respondentų demografiniais rodikliais, tokiais kaip lytis, amžius, užimamos pareigos ir pan. Anketoje buvo pasirinkti daugiausiai uždaro tipo klausimai, kurie pasiūlo atsakymus bei atsakymo formą. Buvo naudojami plataus pasirinkimo uždari klausimai (kai respondentui pateikiamas klausimas ir keletas alternatyvių atsakymų, o po to respondento prašoma pasirinkti vieną ar daugiau iš jų) bei „arba-arba“ tipo klausimai (dažniausiai „taip“ arba „ne“ atsakymų variantų klausimai) (Dikčius, V., 2003, p. 98-100).

Apklausos būdu bus patikrinta hipotezė - Sodros Elektroninė draudėjų aptarnavimo sistema atitinka Lietuvos verslo poreikius, tačiau taikant mokslinius metodus galima pasiūlyti tobulinimo strategiją. Tai svarbu siekiant suprasti tiek verslo poreikius, tiek ir „Sodros“ teikiamų paslaugų tolesnio vystymo perspektyvas.

Klausimyno sudarymas. Buvo remiamasi šiais pagrindiniais šaltiniais:

- E-verslo privalumų – trūkumų analize;
- E-valdžios privalumų – trūkumų analize;
- Kearns modelio pagrindiniais kriterijais;
- EGap modelio pagrindiniais rodikliais, kurie apibrėžia vartotojo efektyvumą ir demokratijos privalumus. „Sodros“ kaštų efektyvumas nebus analizuojamas verslo įmonių apklausoje.
- ACSI vartotojų pasitenkinimo modelio pagrindiniais kriterijais.

Tyrimo uždaviniai. Apklausiant „Sodros“ Vilniaus skyriaus draudėjus (draudėjai – juridiniai asmenys bei jų filialai ar atstovybės, taip pat fiziniai asmenys, kurie įstatymų nustatyta tvarka privalo mokėti valstybinio socialinio draudimo įmokas ir teikti visas būtinas socialinio draudimo pranešimų formas) norima pasiekti tokius tyrimo uždavinius:

- išsiaiškinti, ar naudojasi Elektronine draudėjų aptarnavimo sistema (toliau – EDAS);
- išsiaiškinti, ar draudėjas EDAS sistemoje gauna to, ko tikisi;
- nustatyti, ar EDAS sistema visiškai tenkina įmonės poreikius;
- įvertinti, ar EDAS sistema supaprastina darbą su „Sodra“;
- nustatyti, 5-balėje sistemoje EDAS sistemos kokybę;
- išsiaiškinti, ar įmonei svarbus kriterijus yra kaštų sutaupymas;
- nustatyti, svarbiausius kriterijus, kurie trukdo pradėti naudotis EDAS sistema;
- išsiaiškinti, ar naudojasi kitomis e-valdžios ir e-verslo teikiamomis paslaugomis;
- nustatyti, dėl kokių priežasčių nesinaudoja EDAS sistema;
- išsiaiškinti kriterijus, kurie svarbūs įmonėms naudojantis EDAS sistema.

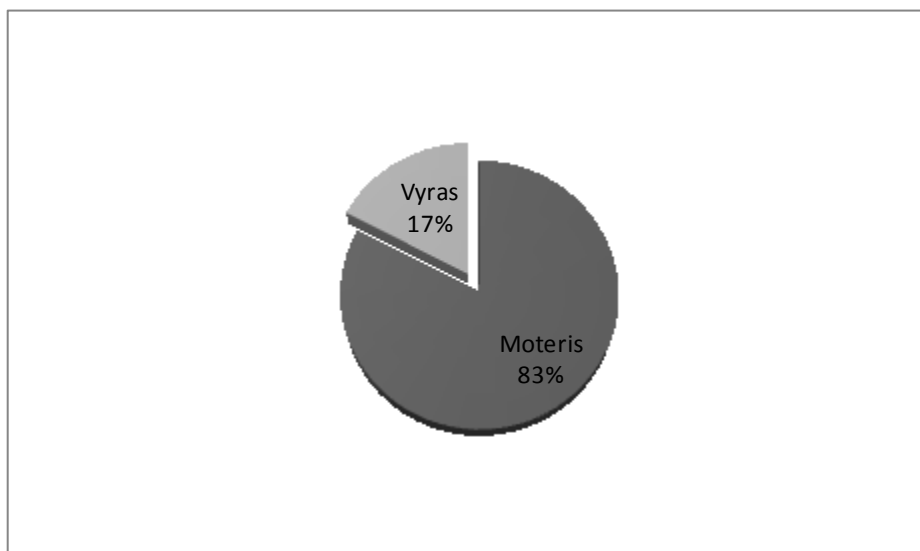
Tyrimo struktūra, metodas, vieta ir eiga. Norint išsiaiškinti valdžia-verslui modelio svarbą, buvo sudaryta anketa ir įmonių elektroniniu paštu bei per internetinį puslapį www.apklausa.lt pateikta „Sodros“ Vilniaus skyriaus draudėjams (1 priede pateikiama anketos forma).

Respondentai. Apklausiami respondentai dalinami į dvi pagrindines grupes – verslo įmonės, kurios naudojasi EDAS sistema ir tos, kurios nesinaudoja. Svarbus nesinaudojančių EDAS sistema rodiklis yra bendrinis elektroninio išprusimo lygis, kuris gali smarkiai įtakoti elektroninių paslaugų naudojimąsi.

3.2 Tyrimo rezultatų įvertinimas

Tyrimo metu buvo apklausti 143 respondentai - VSDFV Vilniaus skyriaus draudėjai. Draudėjai nebuvo skirstomi pagal iš anksto apibrėžtus kriterijus – atsakyti anketą galėjo visi norintys.

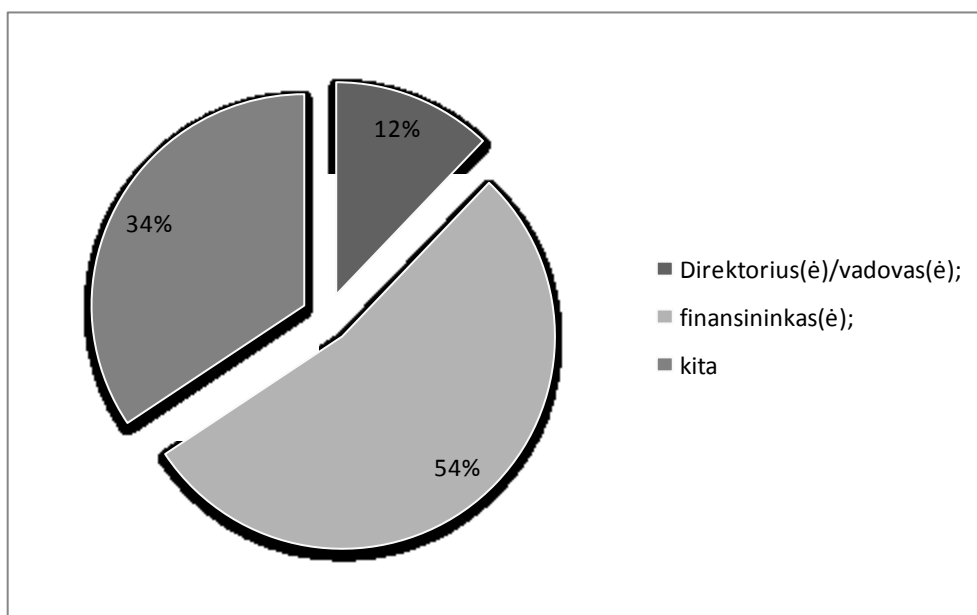
Demografinis respondentų pasiskirstymas



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

7 pav. Draudėjų pasiskirstymas pagal lytį.

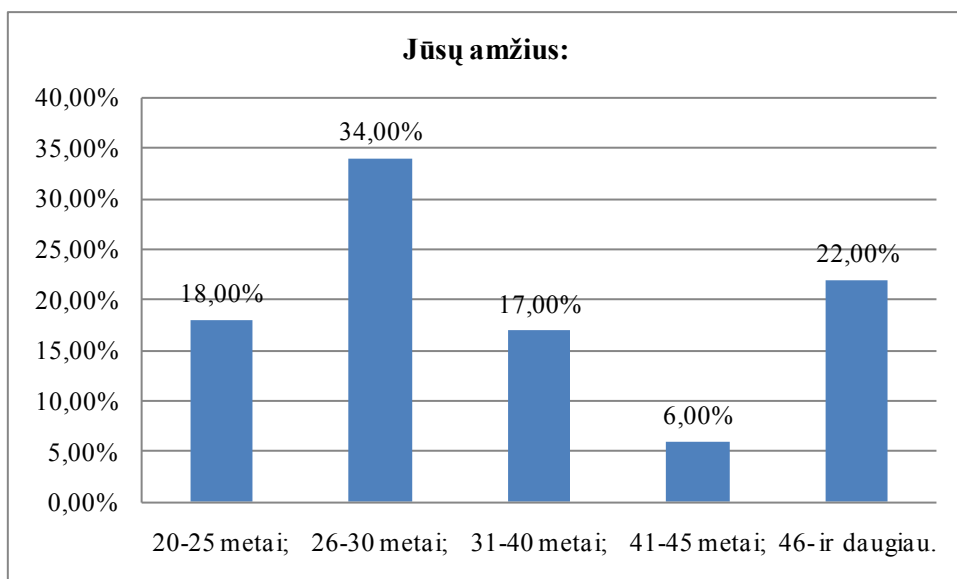
Didžioji respondentų dalis yra moteriškos lyties (79%). Lietuvos Statistikos departamento duomenis 2008 metais moterų yra didesnis skaičius gyventojų - 53,5 %. Didesnį negu statistinis pasiskirstymą pagrindžia 7 pav. pateikta informacija, kad didžioji dalis Sodros draudėjų, kurie naudojami EDAS sistema ir tvarko įmonių apskaitą, yra finansininko pareigas užimantys žmonės.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

8 pav. Draudėjų pareigybinis pasiskirstymas

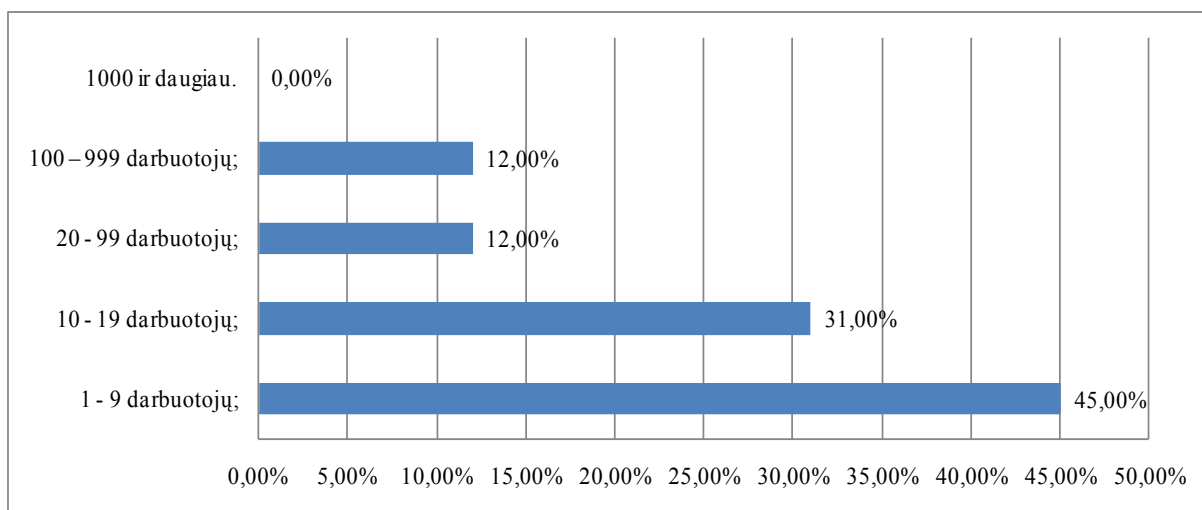
Vadovai sudaro nedidelę dalį – vieną penktąją visų pareigybių, besinaudojančių Sodros sistemos paslaugomis. Kitos pareigybės anketoje nebuvo detalizuotos, tačiau pagal draudėjų darbo pobūdį su Sodra galima numanyti, kad tai gali būti administratoriai, įgalioti asmenys. Kadangi 66 procentinius punktus sudaro atsakingos pareigybės asmenų išsilavinimas ir kompetencija, tai kompiuterinis raštingumas negali būti esminis EDAS sistemos pasirinkimo faktorius.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

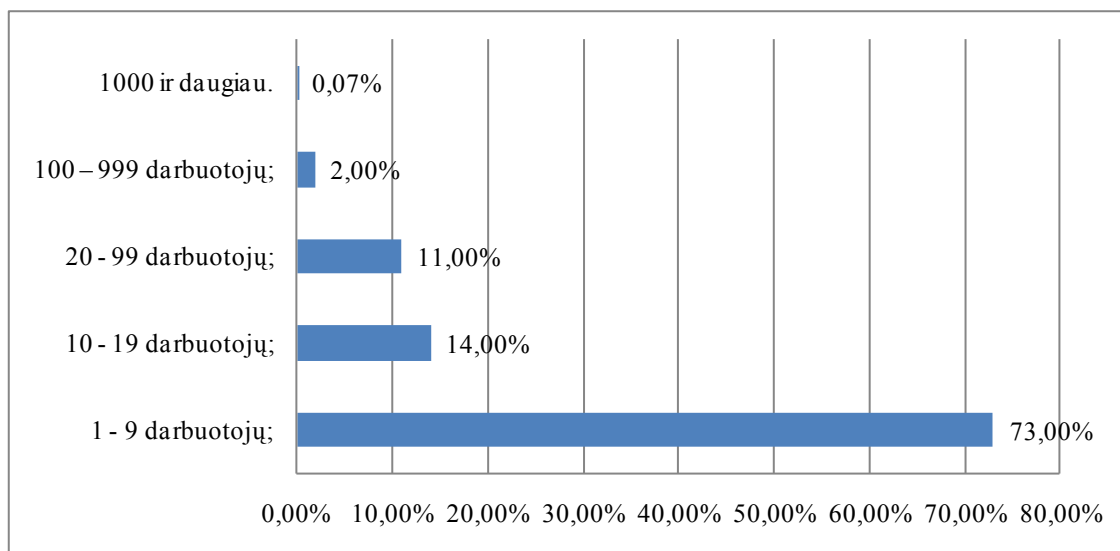
9 pav. Draudėjų amžiaus pasiskirstymas

Dominuojantis jaunesnio amžiaus draudėjų pasiskirstymas. Tai atspindi visos Lietuvos situaciją – Lietuvos Darbo biržos duomenimis „Laiku neįgiję reikiamos kvalifikacijos vyresnio amžiaus žmonės Lietuvoje vis dažniau atleidžiami iš darbo kaip nesugebantys dirbti naujoje aplinkoje ...“.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

10 pav. Draudėjų įmonių dydis

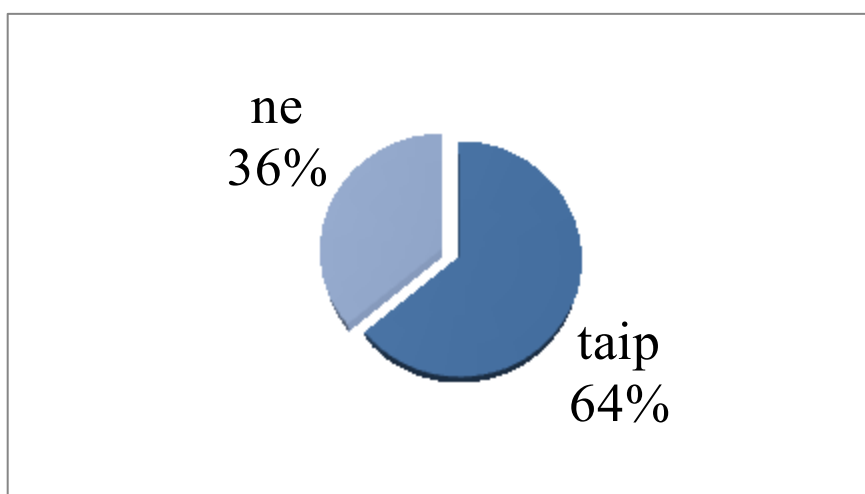


Šaltinis: Lietuvos Statistikos departamentas.

11 pav. 2010 metų Lietuvos įmonių duomenys

Apklausoje rezultatai rodo, kad didelė dalis – 76 procentų įmonių atsakiusių į anketą yra smulkios. Remiantis Lietuvos Statistikos duomenimis šis skaičius visoje respublikoje dar didesnis – 87 %. Galima daryti loginę išvadą, kad kuo įmonė yra didesnė, tuo yra sudėtingesnė darbuotojų priėmimų – atleidimų apskaita ir EDAS sistemos naudojamas žymiai palengvina duomenų apskaitą. Tai galima būtų paaiškinti, kodėl anketoje buvo stambesnės kompanijos negu Lietuvos oficialioji statistika.

E-valdžios modelio tyrimas

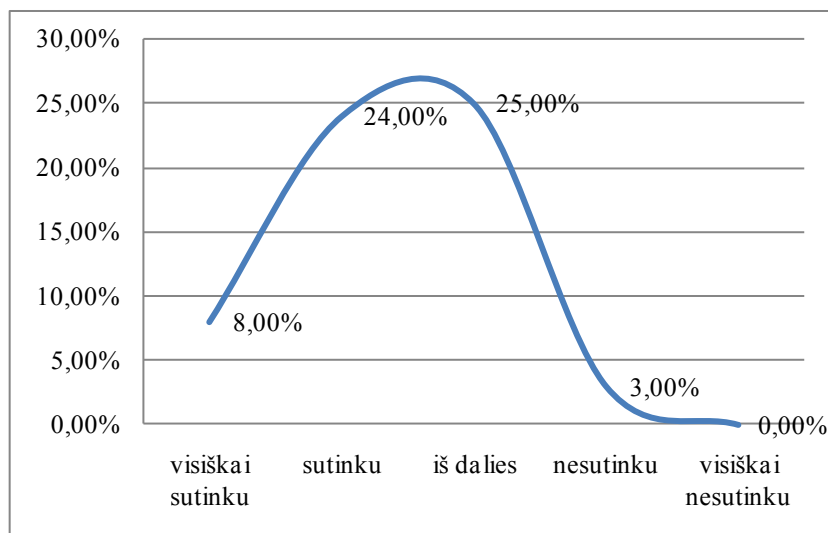


Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

12 pav. EDAS sistemos naudojimo atsakymai

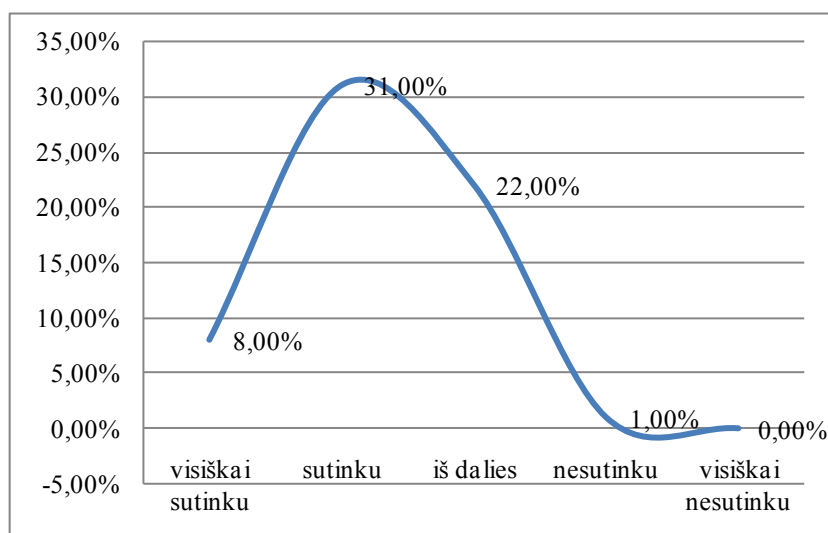
Tyrimas sąmoningai dalina respondentus į dvi grupes – besinaudojančius EDAS ir sistema ir nesinaudojančius. Tuos apklausoje dalyvius, kurie dirba su Elektronine draudėjų sistema buvo paprašyta praleisti klausimus į kuriuos atsakyti galima tik turint darbo patirties.

Naudotojų kiekis yra Kearns modelio vienas iš vertinimo rodiklių. Rezultatai leidžia daryti išvadą, kad EDAS populiarumas pastaruoju metu yra pakankamai išaugęs nuo sistemos startavimo 2008 metų sausio mėnesio.



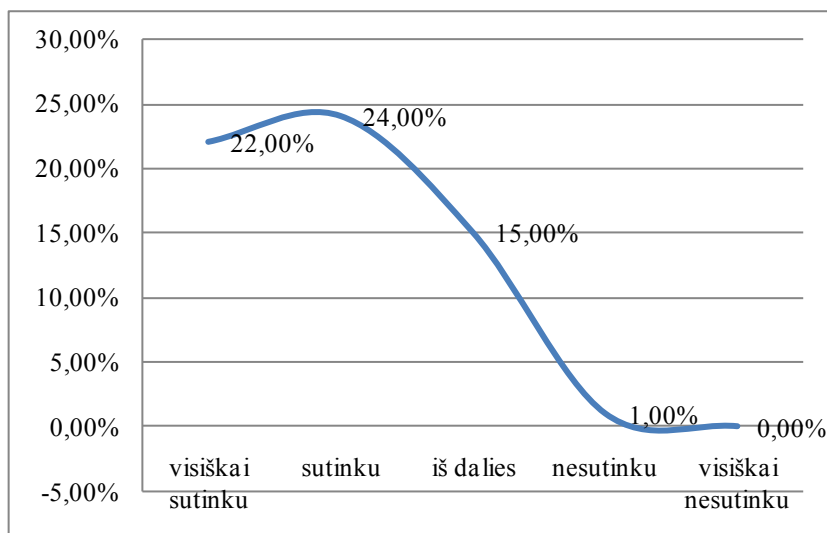
Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

13 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „EDAS sistemoje visada gaunu to, ko ir tikiusi“



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

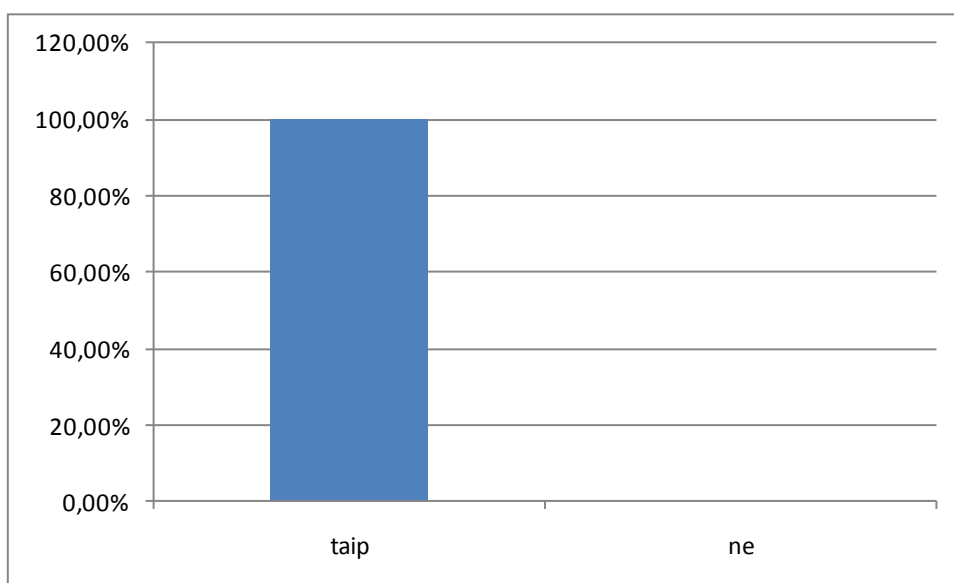
14 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „EDAS sistemoje teikiama informacija visiškai tenkina įmonės poreikius“



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

15 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „EDAS sistema supaprastina darbą su Sodra“

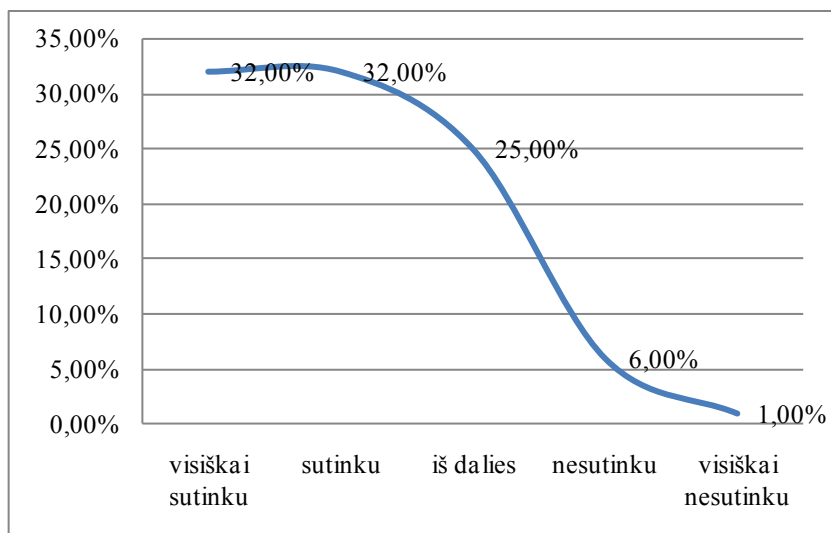
Klausimai „EDAS sistemoje visada gaunu to, ko tikiuosi“, „EDAS sistemoje teikiama informacija visiškai tenkina įmonės poreikius“ ir „EDAS sistema supaprastina darbą su Sodra“ yra sudaryti remiantis Amerikos naudotojų pasitenkinimo indekso ACSI vertimo skale, kurios vienas iš rodiklių teigia, kad suvokiama kokybė – tai yra individualiai gaunama paslaugų kokybė, galimų sutrikimų kiekis. Naudotojų pasitenkinimo EDAS sistema apklausos duomenys atskleidžia nedaug geresnį negu vidutinį poreikių tenkinimo lygį. Draudėjai tikisi daugiau iš sistemos – tai gali būti požymis, kad dalis poreikių yra netenkinami arba nepakankamai. Šie rezultatai verčia manyti, kad reikėtų atlikti detalesnį poreikių tyrimą.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

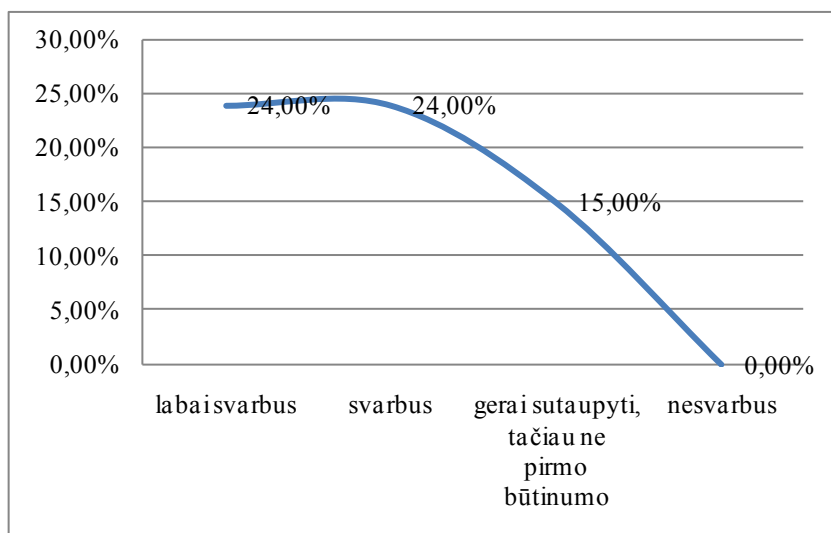
16 pav. Respondentų viešųjų paslaugų naudojimas

Viešųjų paslaugų naudojimosi patirtis tik dar labiau pagrindžia išvadą, kad EDAS sistema orientuota į išprususį elektroninių vartotojų kontingentą.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

17 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Įmonės, naudodamosios EDAS paslaugomis vietoje įprastų aptarnavimo kanalų, mažina popierizmo, spausdinimo, pašto, darbuotojų, darbo aplinkos, mokymų kaštus“

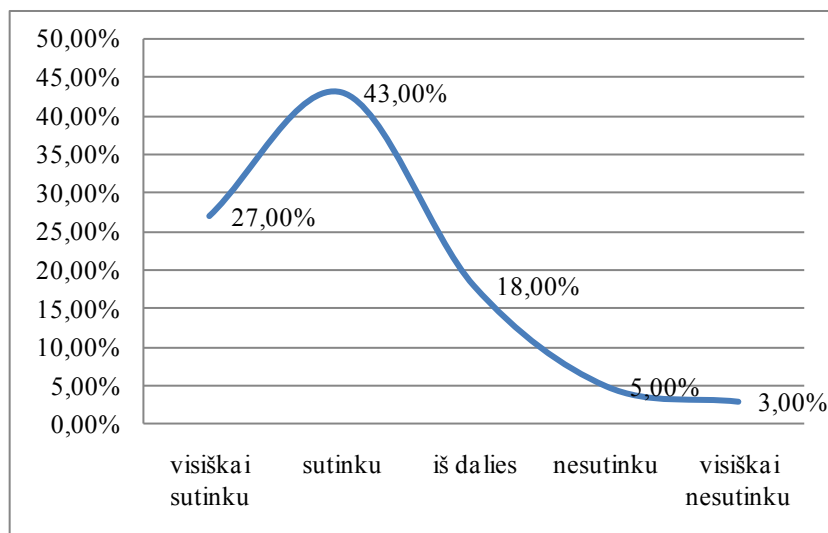


Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

18 pav. Respondentų atsakymai į klausimą „Ar Jums svarbus įmonės kaštų sutaupymas naudojantis EDAS sistema?“

Larry Freed ir kitų autorių dažnai išskiriamas svarbus kaštų taupymo e-valdžios privalumas yra aktualus EDAS vartotojams. 16 ir 17 paveikslėlyje respondentų apklausos rezultatai labai panašūs ir matomas ryškus postūmis į kairę pusę. Galima daryti išvadą, kad šiuo klausimu EDAS sistema atitinka e-valdžios klasikinį modelį. Atsakymai tarpinius atsakymus „iš dalies“ ir „gerai

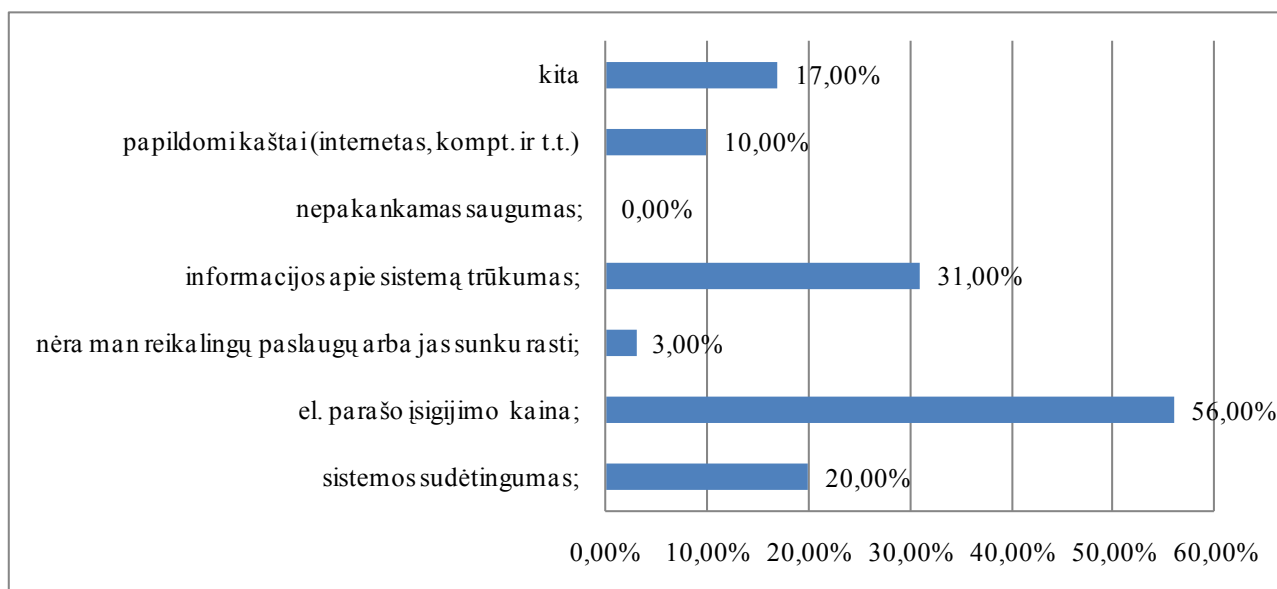
sutaupyti, tačiau ne pirmo būtinumo“ galima paaiškinti tuo, kad pagrindinės išlaidos susijusios su kelione į „Sodros“ skyrių, kas nesudaro ypatingai didelę dalį įmonės finansų administravimo kaštų.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

19 pav. Atsakymų pasiskirstymas į klausimą „EDAS sistema sutaupo įmonės darbuotojų laiką“

Rodiklis pakankamai aukštas leidžiantis daryti išvadą, kad tiek kaštų, tiek ir laiko sutaupymas yra aktualus draudėjams ir pagrindžia klasikinius e-verslo privalumus.

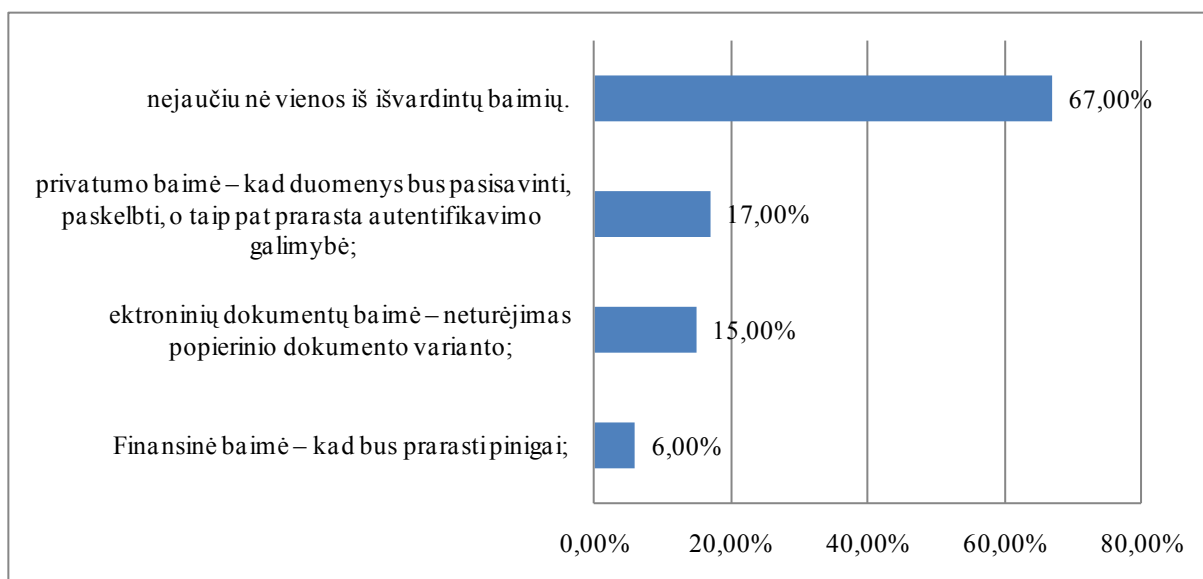


Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

20 pav. Trukdžiai įtakojantys naujų naudotojų darbą

Svarbus kriterijus, apibrėžiantis stabdančius veiksnius, kurie trukdo pradėti naudotis sistema. Svarbiausia priežastis yra įvardijama el. parašo kaina. Remiantis Fondo valdybos Informacinės sistemos plėtros skyriaus vedėjo Valdas Žekonio interviu pateikta medžiaga šiais

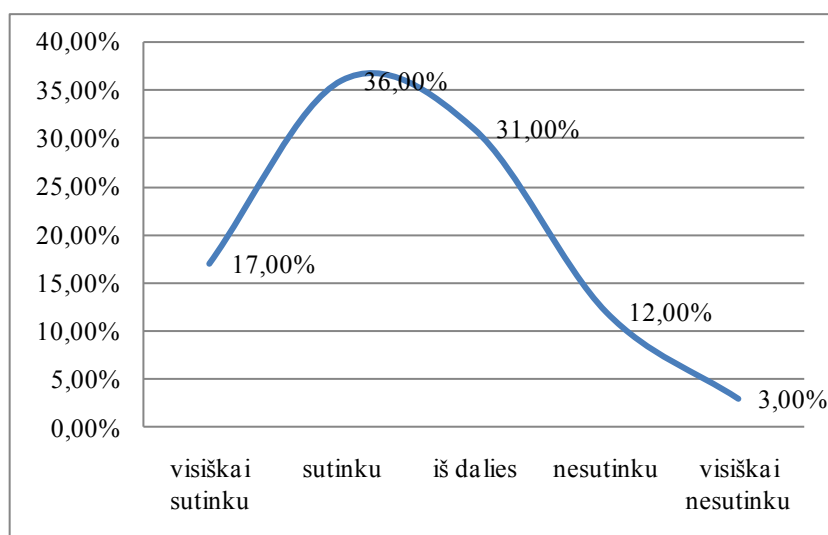
metais įsigijimo kaštai smarkiai atpigo. „Informacijos trūkumą“ ir „sistemos sudėtingumą“ galima suprasti bendrai kaip teikiamos informacijos trūkumą. Puikus yra saugumo įvertinimas – naudotojai neturi baimės patikėti savo duomenis sistemai.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

21 pav. EDAS sistemos sukeltų baimių analizė

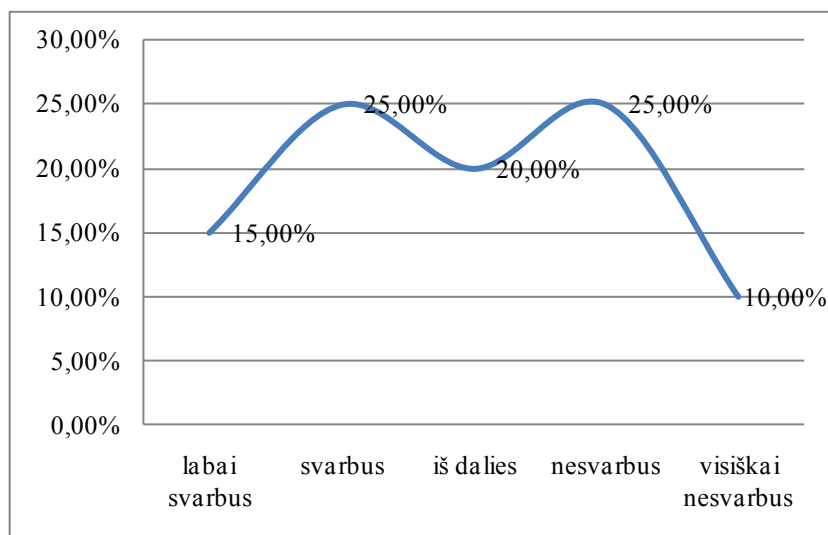
Tarptautiniuose e-verslo ir e-valdžios tyrimuose vartotojų elgsenoje pastebimos baimės nėra ypač svarbios draudėjams, nes beveik 67 procentai respondentų pasirinko atsakymą, kad jokių išvardintų baimių nejaučia. Dalis naudotojų jaučia baimę keisdami įprastus popierinius dokumentus į elektroninius. Galima numanyti, kad šių rezultatai taip pat yra įtakoti aukšto informacinio išprusimo.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

22 pav. Atvirumo ir skaidrumo vertinimas – „Sodra suteikdama verslui galimybę elektroniniu būdu gauti ir pateikti informaciją skatina valstybės atvirumą ir skaidrumą“

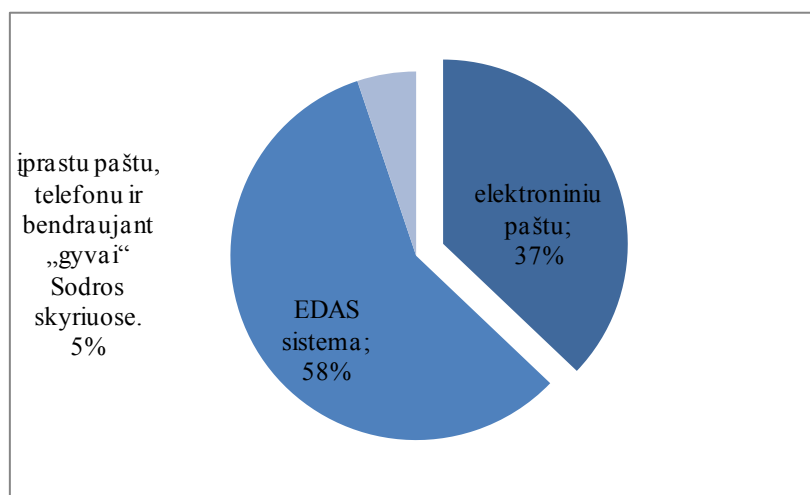
eGep e-valdžios vertinimo modelis aiškiai apibrėžia demokratijos ir politinės naudos svarbą, kurią turėtų suteikti valstybinės sistemos. Didesne dalimi respondentai sutinka ir suvokia šią EDAS teikiamą naudą.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

23 pav. Neįgaliems pritaikymo svarbumo tyrimas

Kriterijus, minimas e-verslo modelyje, o ypač akcentuojamas e-valdžios vertinimo kriterijuose. Stebina rezultatai, kad 40 proc. respondentų yra svarbus pritaikymas.

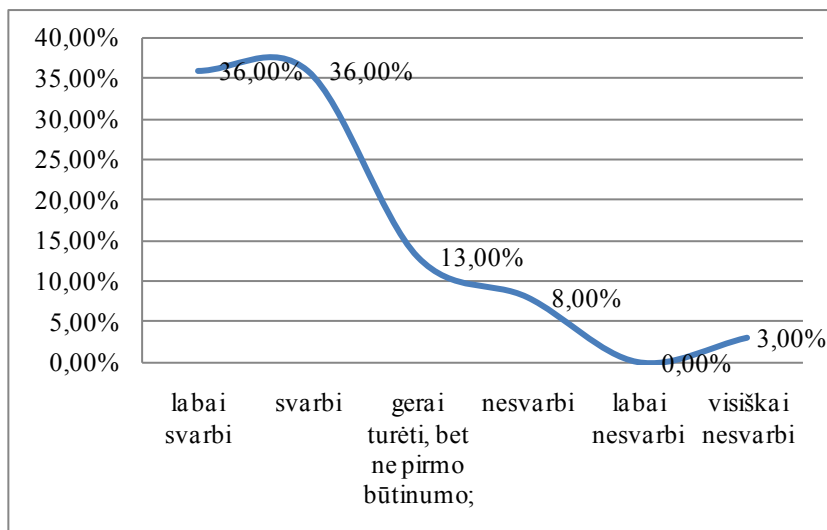


Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

24 pav. Bendravimo kanalų pasirinkimas

Šiuo metu „Sodra“ suteikia dvi elektroninio bendravimo priemones – „EDAS“ ir elektroninį paštą. Pastarąjį planuojama pilnai uždaryti artimiausiu metu, skatinant naudotis būtent elektronine draudėjų aptarnavimo sistema, tačiau reikėtų atsižvelgti į pakankamai didelį respondentų

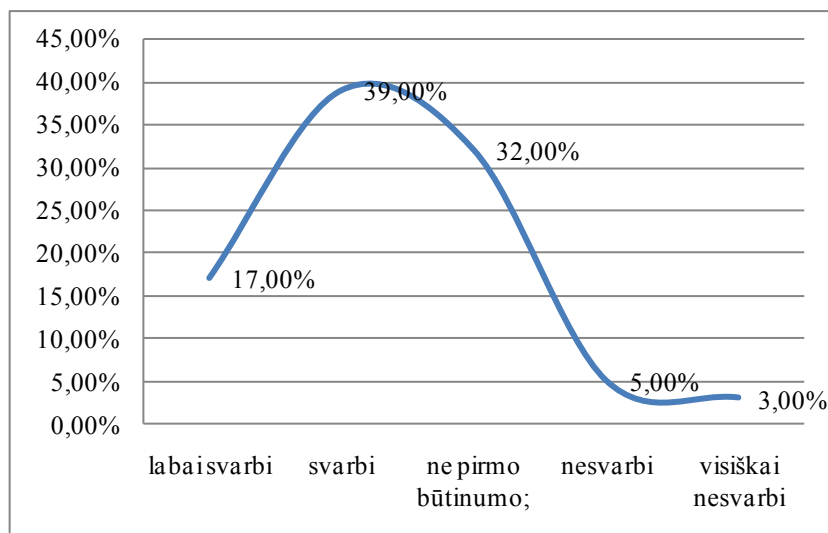
palankumą šiam bendravimo būdai. Kaip pagrindinę priežastį galima numanyti bendravimo paprastumą – kuriame nėra taisyklių. EDAS pasirinkimą galima įvardinti kaip lojalumo požymį - svarbus kriterijus nusakantis vartotojo pasitenkinimo lygį.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

25 pav. Sistemos pasiekiamumo tyrimas – „Ar svarbi galimybė dirbti su EDAS bet kuriuo paros laiku?“

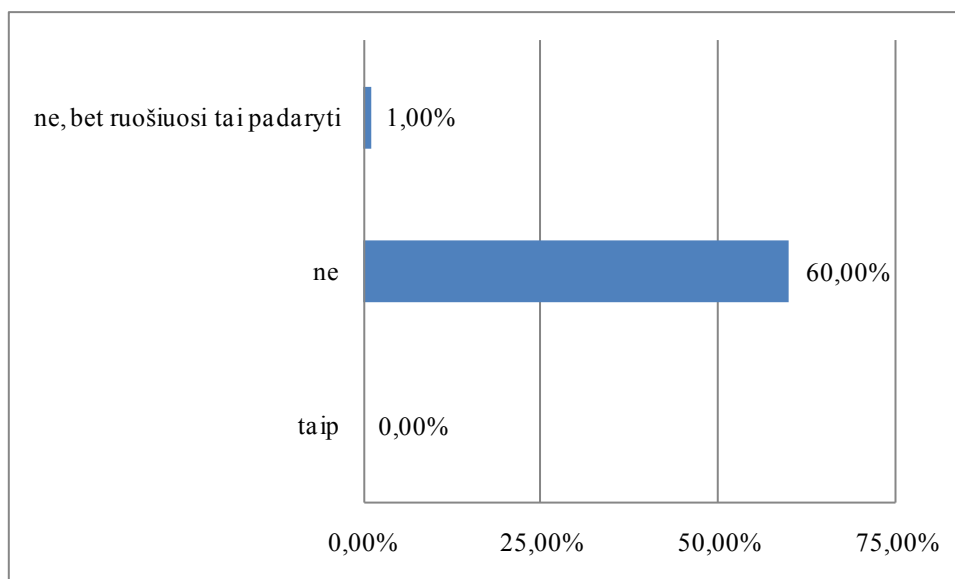
Darbo laiko neribojimas įvardijamas daugumos autorių kaip svarbus e-verslo privalumas. Draudėjai sutinka su šiuo teiginiu ir ši e-verslo ypatybė puikiai atspindi mokslinėje literatūroje sutinkamus vertinimus. Dalis respondentų atsakė kaip nesvarbią – tai gali sieti su griežtai apibrėžtomis darbo laiko valandomis įmonėje.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

26 pav. Betarpiško bendravimo tyrimas – klausimas „Ar pildant dokumentus Jums svarbi „Sodros“ specialistės/o konsultacija?“

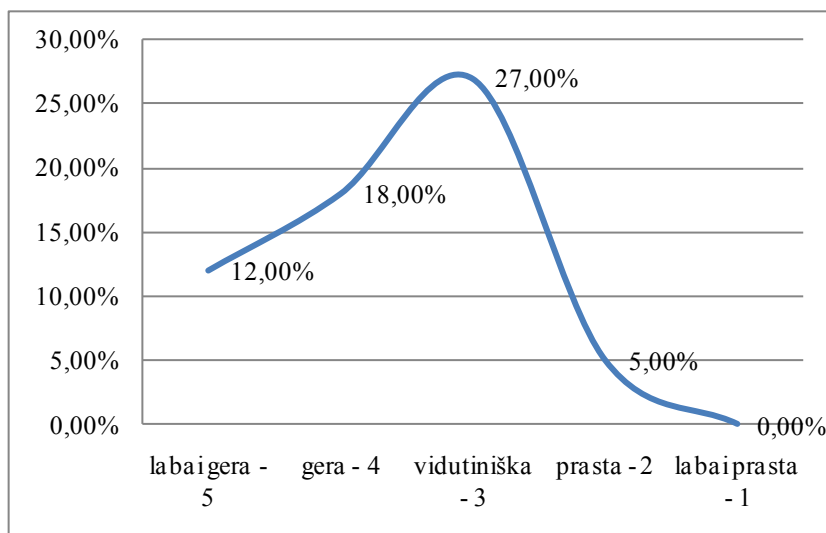
Kaip vienas pagrindinių e-verslo, o ypač e-komercijos minusų yra įvardijamas negalėjimas fiziškai bendrauti su pardavėju ar konsultantu. Šis klausimas įvertina šio kriterijaus svarbumą EDAS naudotojams. 56 procentai respondentų tai yra svarbi betarpiška konsultacija.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

27 pav. Skundų tyrimas

Šis vertinimas yra naudojamas pagal ACSI metodiką, kurioje vartotojų nepasitenkinimas yra vienas iš vartotojų indekso rodiklių. Skundų nebuvimą galima vertinti labai teigiamai.



Šaltinis: sudaryta autorės pagal anketinio tyrimo rezultatus.

28 pav. EDAS sistemos kokybės tyrimas

Sistemos kokybės tyrimas verčia daryti išvadą, kad ji ne visiškai tenkina draudėjus. Kokybė yra dažniausiai minima kaip e-valdžios privalumas, todėl šį kriterijų reiktų įtraukti kaip prioritetinį ir gerinti.

IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

Akivaizdu, kad didėjant interneto skvarbai ir visuomenės kompiuteriniam raštingumui, vis daugiau įmonių ir žmonių naudojami elektroninėmis valdžios paslaugomis ir šių paslaugų teikimas tapo neatsiejama bet kurios valstybinės institucijos veiklos dalimi. EDAS sistemos įtaka Lietuvos verslui yra ypač svarbi, nes teikiamos socialinio draudimo paslaugos yra aktualios visoms įmonėms.

Atlikta tarptautinė e-valdžios modelių analizė atskleidė, kad e-valdžia yra sudėtinė platesnio e-verslo modelio dalis. Nors e-valdžios užuomazgos buvo sutinkamos nuo 1995 metų, tačiau ir šiandien vieno bendro apibrėžimo ir modelio nėra – tai kompleksinė sąvoka, dažniausiai nusakanti viešojo administravimo paslaugų teikimą elektroniniais būdais gyventojams bei verslui. Atlikus e-valdžios tipų klasifikaciją galima daryti išvadą, kad EDAS sistemą reikia klasifikuoti kaip G2B e-valdžios taikymo tipą, nes ji yra skirta verslo segmentui.

Europos Sąjungos e-valdžios išsivystymo lygio vertinimas atitinka tarptautinius elektroninės valdžios išsivystymo vertinimo modelius. Pagal šios metodikos išskiriamą e-valdžios išsivystymo lygių klasifikaciją Sodros tiriamą sistemą galima priskirti 4 lygiui – t.y. aukščiausio išsivystymo lygio transformuotas paslaugas, nes EDAS darbas pilnai automatizuotas ir nereikalauja papildomų dokumentų pristatymo - elektroniniai dokumentai pasirašomi elektroniniu parašu.

Tarptautinės praktikos tyrime buvo išanalizuotos ir palygintos su EDAS sistema Italijos MEPA ir Danijos Ligų Kompensavimo Sistema DLKS. Tarptautinėje plotmėje Sodros ir tiriamų sistemų panašumų yra daug ir šių sistemų rekomendacijos tinka Sodros paslaugoms – pilnas duomenų integravimas t.y. aukščiausias e-valdžios išsivystymo lygis yra naudingas vartotojams kaštų sutaupymo prasme, didinant skaidrumą. Remiantis tarptautine praktika reikia taip pat pažymėti, kad reikalingos intensyvios marketingo priemonės mokymams ir supažindinimui, tačiau jos atsiperka dėka organizacijos sutaupomų kaštų personalo, popieriaus išlaidų.

Įvykdytas mokslinių darbų, straipsnių ir teisės aktų tyrimas leidžia teigti, kad vieningos vertinimo metodikos nėra. Skirtingos šalys skirtingai traktuoja elektroninio verslo kriterijus, bei jų svarbą. Darbe buvo suformuoti vertinimo kriterijai remiantis keturiais pagrindiniais šaltiniais:

- E-verslo ir e-valdžios privalumų – trūkumų analize. Svarbiausi išskirti privalumai – skaidrumas, paprastesnis bendravimas, kaštų mažinimas, darbo laiko neribojimas;
- Kearns e-valdžios vertinimo modeliu, išskiriančiu vertinimo sritis, tokias kaip paslaugų suteikimą, rezultatų pasiekimą, pasitikėjimą;
- Europos Sąjungos eGep vertinimo modeliu, kurio vertinimo rodikliai grindžiami trimis pagrindiniais pjūviais – produktyvumu, demokratija, efektyvumu;

- JAV vartotojų pasitenkinimo e-valdžia indeksu ACSI, kuris vertina vartotojų lūkesčius, suvokiama kokybę, suvokiama nauda, vartotojų nusiskundimus.

Pagal apsibrėžtus vertinimo kriterijus buvo sudaryta anketa ir atliktas tyrimas, kurio rezultatų vertinimas leidžia pasiūlyti žemiau išvardintas EDAS sistemos tobulinimo rekomendacijas:

- EDAS sistemos naudotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis yra vidutinis. Reiktų išsiaiškinti draudėjų lūkesčius ir į juos atsižvelgti. Galima daryti prielaidą, kad gali būti papildomų Sodros paslaugų, kurių iškelimas į elektroninę erdvę pateisintų lūkesčius. Tarptautinėje praktikoje akcentuojamas vidinių veiklos procesų adaptavimo svarba e-verslo paslaugose, todėl tai gali būti raktas į didesnę draudėjų pasitenkinimą.
- Kaštų taupymo nauda yra akivaizdi ir pripažįstama Lietuvos įmonių. Įmonės supranta ir vertina šį privalumą, tačiau reiktų ieškoti būdų atpiginti el. parašo kaštus – tai daugelio draudėjų išskirtas poreikis.
- Anketos rezultatų vertinimo metu įvardintas informacijos trūkumas apie EDAS sistemą leidžia teigti, kad reikalingos papildomos informavimo priemonės. Tam tiktų rėmimo strategija išsakyta Bahreino valstybės 2009 metų programoje:
 - Turi būti informuojama apie e-valdžios programas ir sistemas;
 - Mažinamas pasikeitimų pasipriešinimas;
 - Didinamas naudotojų ratas panaudojant naujus e-valdžios servigus.

Šiems tikslams pasiekti galima naudoti masines informavimo priemones, tiesioginį kontaktą su draudėjais pozicionuojant pagal kitų Lietuvos e-valdžios sistemų patirtį ar kompiuterinį išprusimą.

- Reiktų įvertinti alternatyvius bendravimo su Sodros organizacija būdus – tokius kaip el. pašta, mobiliąsias technologijas, interaktyvią televiziją. Svarbu palikti ir popierinio pristatymo galimybę, nes net tokia išsivysčiusi šalis kaip Danija palieka šią alternatyvą.
- Reiktų didinti elektroninės demokratijos lygį EDAS sistemoje, kuris yra kartinė EGep modelio dalis. Priemonės galėtų būti forumai, diskusijos, interaktyvūs draudėjų konsultavimo priemonės, veiklos vertinimo apklausos.
- Vertėtų pagerinti EDAS sistemos kokybę – tai svarbus vartotojų pasitenkimo e-valdžia kriterijus. Xenia Papadomichelaki yra išskyrusi tris e-valdžios kokybės vertinimo grupes į kuriuos galima atsižvelgti EDAS sistemoje:
 - Vartotojų pasitenkinimas paslaugų kokybe, kurį labiausiai įtakoja lūkesčiai – kaip pagrindas gali būti ACSI vertinimo kriterijai;

- Portalo svetainės veikimo charakteristikos – patikimumas, galimybė adaptacijai, pateikiamos informacijos informatyvumas, naudojimosi sistema lengvumas ir paprastumas, saugumas, galimybė greitai rasti reikiamą informaciją;

LITERATŪRA

1. Apie EDAS (2009). [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 m. vasario 7 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.sodra.lt/draudeju_portalas/el_paslaugos/edas/apie_EDAS>
2. BAKANAUSKAS, Arvydas; LIESIONIS, Vytautas (2008) *Elektroninis marketingas : studijų knyga*. Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla, 184 p. ISBN 978-9955-12-332-3.
3. *Bahrain eGovernment Programme 2009* [interaktyvus] [žiūrėta 2010 m. balandžio 14 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ega.gov.bh/downloads/resources/LookingBeyondTheObvious.pdf>>
4. BEISE, Marian; Gemünden H. G. (2006) *Die Lead-Markt-Strategie: Das Geheimnis weltweit erfolgreicher Innovationen*. Springer, 1 edition, ISBN-13: 978-3540241775.
5. BROWN, David (2006). *Electronic Government and Public Administration. Viešasis administravimas*. Vilnius: Lietuvos viešojo administravimo lavinimo institucijų asociacija, Nr.11 (24)
6. CLARKE, Roger (1999) *Electronic Commerce Definitions* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. balandžio 20 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.rogerclarke.com/EC/ECDefns.html>>
7. DOMARKAS, Vladislavas; LUKOŠEVIČIENĖ, Vitalija. (2006) *Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu*. Viešoji politika ir administravimas Public policy and administration / Kauno technologijos universitetas, Mykolo Romerio universitetas, Nr. 16, 73-86 p. ISSN 1648-2603.
8. DIKČIUS, Vytautas (2003) *Marketingo tyrimai: teorija ir praktika*. Vilnius: Vilniaus vadybos kolegija, 2003. 187 p. ISBN 9986-528-04-4.
9. *Elektroninio verslo koncepcija patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės* (2001) [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gegužės 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www3.lrs.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0052772.doc>>
10. *Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamo modelio aprašymas* (2006) [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. lapkričio 20 d.]. Prieiga per internetą: <http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf>
11. FORMAN, Mark (2002) *USA E-Government Strategy* [interaktyvus] [žiūrėta 2009 m. gruodžio 19 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.usa.gov/Topics/Includes/Reference/egov_strategy.pdf>
12. FREED, Larry (2003) *E-government satisfaction index* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gruodžio 11 d.]. Prieiga per internetą: <http://fcg.nbc.gov/pdf/e-gov_comm_092003.pdf>

13. GARUCKAS, Rimantas (2008) *E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 12] prieiga per internetą: <http://www.ktu.edu/lt/mokslas/zurnalai/vpa/vpa23/VPA_Nr.23_R.Garuckas_p.59-67.pdf>
14. GATAUTIS, Rimantas. (2008) *Elektroninės valdžios suderinamumo Lietuvoje strateginės gairės (eValdžia)* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. balandžio 5 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/uploads/media/eValdzia_baigiamoji_ataskaita.pdf>
15. GENIE N. L. Stowers (2004) *Measuring the Performance of E-Government* [interaktyvus] [žiūrėta 2010 m. balandžio 5 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.businessofgovernment.org/pdfs/8493_stowers_report.pdf>
16. IANIS (2007) *Guide to Regional Good Practice eGovernment* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.epma.cz/Docs/IANISplus_GGP_eGovernment.pdf>
17. JELASSI, Tawfik; ENDERS, Albrecht. (2005) *Strategies for E-business: Creating Value through Electronic and Mobile Commerce (Concept and Cases)*. 345 p. ISBN-10: 0273688405.
18. JENKINS, Courtney. (2009) *Customer Satisfaction Improves; Critical to Economic Recovery According to ACSI* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.theacsi.org/images/stories/images/news/0804q_Press_Release.pdf>
19. JOKISALO, Elina. (2006) *EU: eGEP – Measurement Framework Final version* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.epractice.eu/files/media/media1299.pdf>>
20. J. EARL, Michael (2000) *Evolving the e-business*. Business Strategy review. [interaktyvus] [žiūrėta 2010 m. balandžio 4 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.city.academic.gr/material/academic_staff/business_administration/morgan/rmn/SHARED/Articles/earl%20e-business%20stages.pdf>
21. KIM, Seang-Tae. (2006) *Converging E-Democracy and E-Government Model toward an Evolutionary Model of E-Governance: The Case of South Korea* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. balandžio 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.apdip.net/projects/e-government/capblg/casestudies/Korea-Kim.pdf>>
22. LATIF, Al-Hakim. (2007) *Information quality factors affecting innovation process*. *IJIQ* 1(2): 162-176 p.
23. LAUDON, Kenneth C. (2003) *E-commerce: business, technology, society*. 945 p. ISBN 0-321-20056-X.

24. Lietuvos ekonominės plėtros agentūra. (2007) *Elektroninė komercija – galimybės ir perspektyvos bei praktinis taikymas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. birželio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.verslovertai.lt/files/File/vadovas/8-ElektronineKomercija.pdf>>
25. LEE, Sang, TAN, Xin, TRIMI, Silvana. (2005) Current Practices of Leading E-Government Countries. *Communications of the ACM*, Vol. 48, Issue 10
26. MARKEVIČIENĖ, Auksė; KRIAUCIONIENĖ Monika; DAPKUS Gediminas; GATAUTIS Rimantas; SLIVINSKAS Marius; VALIUKONYTĖ Daiva. (2002) *Verslas ir e-verslas. Integravimas, galimybės, metodai : mokomoji medžiaga*. Kaunas : Technologija, 225 p. ISBN 9955-09-148-7.
27. MILLARD Jeremy, SHAHIN Jamal, PEDERSEN Kristian. (2009) *2009 Progress Report on the i2010 eGovernment Action Plan* [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 balandžio 4 d.] Prieiga per internetą: <http://www.dti.dk/_root/media/37436_i2010%20eGovernment%20Action%20Plan%20-%20Progress%20Study.pdf>
28. MITCHELL E. Daniels. (2002) *E-Government Strategy* [interaktyvus] [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.usa.gov/Topics/Includes/Reference/egov_strategy.pdf>
29. MOON, Jae. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality? *Public Administration Review*. 2002, Vol. 62, No. 4.
30. NORGRÉN L., HAUKNES J. (1999) *Economic rationales of government involvement in innovation and the supply of innovation-related services*. STEP Report series. The STEP Group, Studies in technology, innovation and economic policy.
31. OTAS, Alfredas. (2005) *Informacinis raštingumas ir žinių visuomenė*. Europos socialinio fondo agentūra. Kompiuterinė prezentacija.
32. PALIULIS, Narimantas Kazimieras; ELSKYTĖ, Vida; PETRAUSKAS, Rimantas; KIŠKIS, Mindaugas; GATAUTIS, Rimantas. (2007) *Verslo perspektyvos ir iššūkiai elektroninėje erdvėje : vadovėlis*. Vilnius : Švietimo ir mokslo ministerija, 195 p.
33. PAPADOMICHELAKI, Xenia. (2007) *A Review of Quality Dimensions in e-Government Services* [interaktyvus] [žiūrėta 2010 m. balandžio 22 d.]. Prieiga per internetą: <<http://dsslab.cs.unipi.gr/Publications/c29.pdf>>
34. PEDERSEN, Anne. (2007) „*Compensation for Sickness in Denmark*“ [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. gruodžio 22 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.epractice.eu/cases/csd>>
35. PETRAUSKAS, Antanas. (2009) *Darbui - per seni, pensijai – per jauni* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. balandžio 5 d.] Prieiga per internetą:

- http://www.ldb.lt/Informacija/DarboRinka/Publikacijos/Attachments/2543/darbui_per_seni.doc
36. PETRAUSKAS R., LIMBA T. (2004) Visuomenės ir valdžios bendravimo kokybės internetu aspektai Lietuvoje. *Viešojo politika ir administravimas*, Nr.7, 89-93.
37. Prepared for the eGovernment Unit , DG Information Society European Commission. (2004) „*User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services*“ [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. sausio 12 d.]. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/docs/pdf/top_of_the_web_report_2004.pdf
38. PRIEGER, James E. (2009). *The Microeconomic Impacts of E-Business on the Economy* [interaktyvus] [žiūrėta 2010 vasario 24 d.]. Prieiga per internetą: <http://poseidon01.ssrn.com/delivery.php?ID=294114121126072112025030103126081070063055032019074004085072105009029004070023110007042057100123047057125071090106121018028001126016017086082015075089091090022097002033082004002083020104064092000093000&EXT=pdf>
39. RAYNOLDS, J., MOFAZALI, R. (2002) *The Complete E-Commerce Book: Design, Build & Maintain a Successful Web-based Business*. USA, New York. 307 p. ISBN 1-57820-061-X.
40. *Research on Customer Satisfaction Strategy in China's Real Estate Industry* (2005) [interaktyvus] [žiūrėta 2010 kovo 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.china-review.org/news/manage/image/4-Research%20on%20Customer%20Satisfaction%20Model.pdf>
41. SCHELLONG, Alexander. (2008) *Crossing the boundary -Why putting the e in Government is the easy part* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]. Prieiga per internetą: http://www.hks.harvard.edu/netgov/files/png_workingpaper_series/PNG07-002_WorkingPaper_crossing_the_boundary_schellong.pdf
42. SIEMS, Florian, KRAUS, Sascha (2008) *Customer satisfaction models and the integration of price perceptions a new managerial approach and an empirical demonstration* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 7 d.]. Prieiga per internetą: http://findarticles.com/p/articles/mi_6773/is_1_8/ai_n28552155/pg_7/?tag=content:coll
43. SPEKTOR, Robert. (2001) *Amazon.com: svaiginančios sėkmės istorija*. Vilnius: „Sirokas“. 304 p. ISBN: 998683337X.
44. TAMAYO, Yvonne (2006) *Who? What? When? Where? Personal Jurisdiction and the Worl Wide Web*. The Richmond Journal of Law and Technology, vol. IV, Issue 3.

45. United Nations E-Government Survey 2010 [interaktyvus] [žiūrėta 2010 balandžio 4 d.]
Prieiga per internetą:
<http://www2.unpan.org/egovkb/documents/2010/E_Gov_2010_Complete.pdf>
46. VAITKEVIČIŪTĖ, Valerija. (2003) *Tarptautinių žodžių žodynas*. Fotonija, 2003.
ISBN: 9986-465-63-X.
47. VALENTA, Alvydas. (2002) Informacinė visuomenė ir neįgalieji. *Mūsų žodis*, Nr. 3.
48. VERMAAS, Karianne; BATENBURG, Ronald; BONGERS, Frank. (2006) *Expectations that run high Dutch citizens on e-government* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]
Prieiga per internetą:
<http://www.iseing.org/egov/eGOV06/Accepted%20Papers/618/CRC/E-gov_2001%20%202004-1.pdf>
49. VAN GOMPEL, Roland; KERSCHOT Hugo. (2008) *Study of the measurement of e-Government user satisfaction and impact* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. kovo 3 d.]
Prieiga per internetą:
<http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/studies/docs/user_satisfaction_final_report.pdf>
50. VSDFV oficialus puslapis (2009) [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 sausio 15 d.] Prieiga per internetą: <<http://www.sodra.lt/index.php?cid=2302>>
51. WAUTERS, Patrick. (2009) *EU: Study on the Measurement of User Satisfaction and Impact in the EU 27 – Draft* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 vasario 20 d.] Prieiga per internetą:
<<http://www.epractice.eu/files/media/media2599.pdf>>
52. ZHOU, Hongren (2001) Global perspectives on E-Government. United Nations Division for Public Economics and Public Administration, December 10, 2001 [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 sausio 25 d.] Prieiga per internetą:
<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CARICAD/UNPAN002485.pdf>>
53. ŽILIONIENĖ, Ieva. (2004) Elektroninės demokratijos ir valdžios iniciatyvos Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime. *Viešoji politika ir administravimas*.

RATKEVIČIENĖ, Gintarė (2010). *Improvement of E-service System for Insurance in SODRA*. MBA Graduation Paper. Kaunas: Kaunas Faculty of Humanities, Vilnius University. 59 p.

SUMMARY

Governments worldwide face with the challenge of transformation and the need to reinvent government systems in order to deliver efficient and cost effective services, information and knowledge through information and communication technologies. One of the most important aspects of e-government is how it moves businesses closer to the government.

State Social Insurance Fund Board of the Republic of Lithuania presented the electronic services for Lithuanian business named EDAS.

The object of this master thesis is e-government model application in the EDAS system. The aim of the work is to analyze theoretical e-government models and aspects, benchmark EDAS system according to evaluation criteria and to propose the guidance for improvement. The main tasks of this paper are to analyze the e-government models, application domains, aspects and criteria for benchmarking; to analyze scientific studies and international practice; to propose the benchmarking method which could evaluate EDAS system from a theoretical perspective; to measure Lithuanian business satisfaction with EDAS system using the survey and, according to its results, to propose the primary trends for improvements.

The methodology for benchmarking was selected using logical e-government strengths and weaknesses analysis, American Customer Satisfaction Index criteria, Kearns e-government evaluation model, and European Commission e-Government Economics Project (eGEP). The aspects of these models were used for the creation of the survey.

Using the methods of theoretical problem analysis, scientific literature analysis, logical comparative analysis and synthesis, concept modeling and descriptive statistics there were made such conclusions that Lithuanian business satisfaction is only moderate; cost - saving advantages are important and need to be increased even more, especially minimizing the electronic signature price; additional promotion is needed for EDAS system; further communication channels should be proposed; the quality of the system should be improved.

ANKETA

Vilniaus Universiteto Kauno Humanitarinio fakulteto magistrantė Gintarė Ratkevičienė atlieka SODROS Elektroninės draudėjų aptarnavimo sistemos (toliau – EDAS) sistemos kokybės tyrimą, Vilniaus skyriaus aptarnaujamose įmonėse. Gerbiamas mūsų aptarnaujamos įmonės atstove, prašau skirti kelias minutes ir atsakyti į anketos klausimus. Jūsų nuoširdūs atsakymai padės suprasti sistemos privalumus ir trūkumus ir padės pasiūlyti ką galima gerinti ar keisti.

Atsakymus į klausimus prašome apžymėti ☒

1. Ar Jūsų įmonė naudoja Elektronine draudėjų aptarnavimo sistema (toliau – EDAS)?

- taip;
 ne (pereikite prie 8 klausimo).

2. Įvertinkite teiginius:

Teiginys	Visiškai sutinku	Sutinku	Iš dalies sutinku	Nesutinku	Visiškai nesutinku
EDAS sistemoje visada gaunu tai, ko ir tikiuosi					
EDAS sistemoje teikiama informacija visiškai tenkina įmonės poreikius					
EDAS sistema supaprastina darbą su Sodra					
Įmonės, naudodamosios EDAS paslaugomis vietoje įprastų aptarnavimo kanalų, mažina popierizmo, spausdinimo, pašto, darbuotojų, darbo aplinkos, mokymų kaštus					
EDAS sistema sutaupo įmonės darbuotojų laiką					
Sodra suteikdama verslui					

galimybę elektroniniu būdu gauti ir pateikti informaciją skatina valstybės atvirumą ir skaidrumą					
--	--	--	--	--	--

3. Įvertinkite penkiabalėje sistemoje (5 – labai gera, .., 1 – labai bloga) EDAS

sistemos kokybę:

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

4. Ar teko pildyti skundus dėl EDAS sistemos darbo?

- taip;
- ne;
- ne, bet ruošiuosi tai padaryti.

5. Ar Jums svarbus įmonės kaštų sutaupymas naudojantis EDAS sistema?

- labai svarbus;
- svarbus;
- gerai sutaupyti, bet ne pirmo būtinumo;
- nesvarbus;

6. Pažymėkite, Jūsų nuomone, svarbius kriterijus, kurie trukdo pradėti naudotis

EDAS sistema:

- sistemos sudėtingumas;
- el. parašo įsigijimo kaina;
- nėra man reikalingų paslaugų arba jas sunku rasti;
- informacijos apie sistemą trūkumas;
- nepakankamas saugumas;
- papildomi kaštai siekiant pradėti naudotis sistema (internetas, kompiuteris ir t.t.);
- kita

7. Ar Jums svarbus EDAS sistemos pritaikymas neįgaliesiems?

- labai svarbu;
- svarbu;
- iš dalies;
- nesvarbu;

visiškai nesvarbu.

8. Kokią bendravimo formą su „Sodra“ dažniausiai renkatės?

elektroniniu paštu;

EDAS sistema;

įprastu paštu, telefonu ir bendraujant „gyvai“ „Sodros“ skyriuose.

9. Ar naudojate kitomis e-valdžios arba e-verslo paslaugomis (VMI, internetinės bankininkystės paslaugomis)?

taip;

ne.

10. Ar EDAS sistema sukelia žemiau išvardintas baimes?

Finansinė baimė – kad bus prarasti pinigai;

elektroninių dokumentų baimė – neturėjimas popierinio dokumento varianto;

privatumo baimė – kad duomenys bus pasisavinti, paskelbti, o taip pat prarasta autentifikavimo galimybė;

nejaučiu nė vienos iš išvardintų baimių.

11. Ar Jums svarbi galimybė dirbti su EDAS bet kuriuo paros laiku?

labai svarbi;

svarbi;

gerai turėti, bet ne pirmo būtinumo;

nesvarbi;

labai nesvarbi.

visiškai nesvarbi.

12. Ar pildant dokumentus Jums svarbi „Sodros“ specialistės/o konsultacija?

labai svarbi;

svarbi;

ne pirmo būtinumo;

nesvarbi;

visiškai nesvarbi.

Bendra informacija

13. Jūsų lytis:

moteris;

vyras.

14. Jūsų amžius:

20-25 metai;

- 26-30 metai;
- 31-40 metai;
- 41-45 metai;
- 46- ir daugiau.

15. Kiek darbuotojų dirba Jūsų įmonėje?

- 1 - 9 darbuotojų;
- 10 - 19 darbuotojų;
- 20 - 99 darbuotojų;
- 100 – 999 darbuotojų;
- 1000 ir daugiau.

16. Jūsų pareigos įmonėje?

- Direktorius(ė)/vadovas(ė);
- finansininkas(ė);
- kita

Dėkoju!