

Vilniaus universitetas
Komunikacijos fakulteto
Informacijos ir komunikacijos katedra

Jūratė Pilvelytė
Tarptautinės komunikacijos magistro studijų programos studentė

E. VALDŽIOS SKLAIDA IR PRIĖMIMAS: PALYGINAMASIS ASPEKTAS

Magistro mokslo tiriamasis darbas

Vadovas dr. L. Nevinskaitė

Vilnius, 2010

Pildo bakalauro / magistro baigiamojo darbo autorius

—

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo pavadinimas anglų kalba)

Patvirtinu, kad bakalauro / magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis bakalauro / magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudoti kitose aukštosiose mokyklose.

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)

Sutinku, kad bakalauro / magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 metus Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto studijų procese.

(bakalauro / magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)

Pildo bakalauro / magistro baigiamojo darbo vadovas

Bakalauro / magistro baigiamąjį darbą ginti _____
(įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)

(data) (bakalauro / magistro baigiamojo darbo vadovo parašas)

Pildo instituto / katedros, kuriojančios studijų programą, reikalų tvarkytoja

Bakalauro / magistro baigiamasis darbas įregistruotas

(instituto / katedros, kuriojančios studijų programą, pavadinimas)

(data) _____
(instituto / katedros reikalų tvarkytojos parašas)

Pildo instituto / katedros, kuriojančios studijų programą, vadovas

Recenzentu skiriu _____
(recenzento vardas, pavardė)

(data) _____
(instituto / katedros vadovo parašas)

Pildo recenzentas

Darbą recenzuoti gavau. _____
(data) _____
(recenzento parašas)

Pilvelytė, Jūratė

Pi-58 E. valdžios sklaida ir priėmimas: palyginamasis aspektas: magistro mokslo tiriamasis darbas / Jūratė Pilvelytė; mokslinis vadovas dr. L. Nevinskaitė; Vilniaus universitetas. Komunikacijos fakultetas. Informacijos ir komunikacijos katedra. – Vilnius, 2010. – 75, [5] lap.: lent. – Mašinr. – Santr. angl. – Bibliogr.: lap. 56 – 60 (68 pavad.).

UDK 316.77

Reikšminiai žodžiai: *e. valdžia, inovacijos, inovacijų sklaidos ir priėmimo teorija, e. valdžios sklaida, e. valdžios priėmimas, tyrimai, palyginamasis aspektas.*

Tiriamąjį darbo objektą – e. valdžios sklaidą ir priėmimą. Darbo tikslas - išanalizuoti ir įvertinti e. valdžios sklaidą ir priėmimą. Darbo uždaviniai: Pateikti e. valdžios sampratą, įgyvendinimo priemonių apžvalgą bei e. valdžios svarbą; pristatyti inovacijų sklaidos ir priėmimo teoriją; pateikti e. valdžios sklaidos ir priėmimo teorinę apžvalgą, išanalizuoti vykdomus tyrimus ir nustatyti veiksnius įtakojančius e. valdžios sklaidą ir priėmimą; apžvelgti e. valdžios sklaidos mastą tarptautiniu aspektu ir išanalizuoti e. valdžios plėtrą Lietuvoje sklaidos ir priėmimo aspektu.

Analizuojant e. valdžios sklaidą ir priėmimą, lyginant Lietuvą su kitomis valstybėmis, šia tema susiję aspektai nagrinėjami teorinėje ir empirinėje plotmėje. Ngrinėjant e. valdžios sklaidos tyrimus buvo pasinaudota kokybinės dokumentų analizės metodu. E. valdžios strategijų, projektų ir mokslinių tyrimų Lietuvoje bei užsienyje apžvalgai atlikti pasirinktas literatūros šaltinių analizės metodas. Daroma išvada, kad e. valdžios tyrimai sklaidos ir priėmimo tema yra pakankamai naujas ir mažai nagrinėtas reiškinys. Kaip parodė egzistuojančių e. valdžios plėtros vertinimų, atliekamų Lietuvoje bei užsienyje, analizė, dauguma šiuo metu siūlomų e. valdžios sprendimų yra analizuojami tik iš kiekybinės pusės, neatliekami išsamūs kokybinių gyventojų poreikio e. paslaugoms tyrimai. Pastebėta, kad e. valdžia mažai nagrinėta kaip inovacija sklaidos ir priėmimo aspektu.

E. valdžia, - tai puikus įrankis komunikacijai pagerinti tarp valdžios ir piliečių, viešojo ir privataus sektoriaus, t.y. padaryti šiuos santykius paprastesnius, labiau interaktyvius ir atitinkančius piliečių poreikius.

Tiriant e. valdžios būklę Lietuvoje buvo pasinaudota kokybinės dokumentų analizės, ekspertinio interviu, anketinės apklausos metodais.

Atliktas tyrimas patvirtino, kad e. valdžios problemos sklaidos ir priėmimo aspektu yra globalios, t.y. visos valstybės susiduria su panašiais socialiniais, ekonominiais, asmeniniais, komunikaciniais, kultūriniais ir kitais barjerai. E. valdžios paslaugų sklaidos procesui tiek

Lietuvoje, tiek kitose valstybėse yra įtakos turi patogumas, sutaupytas laikas ir lėšos, galėjimas bendrauti ar dirbti tiesioginiu (on-line) režimu. Toks naudojimosi būdas yra aiškesnis, nereikalaujantis biurokratinių procedūrų bei skaidresnis. E. valdžios slopintuvai - e. valdžios paslaugų sistemos neišbaigtumas, galimybių neturėjimas, poreikio nebuvimas, per didelis atstumas tarp visuomenės ir valdžios.

Tyrimas parodė, kad Lietuvoje e. valdžios paslaugų sklaidai nėra sudaromos tinkamos sąlygos ir vis dar jaučiama skaitmeninės atskirties problema, ypač kaimiškose vietovėse ir tarp brandaus amžiaus bei mažas pajamas turinčių žmonių. Paaiškėjo, kad e. valdžios priėmimui visų pirma yra svarbu pasiruošimas, todėl svarbu atkreipti dėmesį į barjerus, kurie gali sutrikdyti šį procesą, o tam reikalinga ypatinga e. valdžios skatinimo politika. Todėl būtina imtis iniciatyvos viešinant e. valdžios paslaugas, į šį procesą įtraukiant seniūnijas, savivaldybes, visuomenės informavimo priemones bei pačius piliečius, rengiant jiems mokymus, visokeriopai informuojant bei skatinant dalyvauti įvairiose pažinimo akcijose bei renginiuose. Svarbu įtikinti visuomenę, kad e. valdžia gali supaprastinti darbą, yra patogi ir sukelia pasitenkinimą.

TURINYS

| | |
|---|----|
| ĮVADAS | 6 |
| 1. E. VALDŽIA: SAMPRATA, BŪKLĖ IR STRATEGINIS VAIDMUO | 9 |
| 1.1. E. valdžios sąvoka ir samprata | 9 |
| 1.2. E. valdžia Lietuvoje: požiūris ir ateities vizija | 11 |
| 1.3. E. valdžios vaidmuo globalizacijos procese | 13 |
| 2. E. VALDŽIOS TYRIMAI INOVACIJŲ SKLAIDOS TEORIJOS ASPEKTU | 16 |
| 2.1. E. valdžios mokslinių tyrimų analizė | 16 |
| 2.1.1. E. valdžios mokslinių tyrimų klasifikacija | 16 |
| 2.1.2. E. valdžios mokslinių tyrimų apimtis ir publikacijų įvairovė | 19 |
| 2.1.3. E. valdžios tyrimų metodai | 23 |
| 2.2. Inovacijų sklaidos ir priėmimo teorija | 25 |
| 2.2.1. Inovacijų sklaidos teorija ir jos elementai | 26 |
| 2.2.2. Inovacijų sklaidos priėmėjai ir veiksniai įtakoiantys jų apsisprendimą | 30 |
| 2.3. Veiksniai įtakoiantys e. valdžios plėtrą ir priėmimą: teorijų apžvalga | 33 |
| 3. E. VALDŽIOS SKLAIDA IR PRIĖMIMAS LIETUVOJE..... | 37 |
| 3.1. E. valdžios plėtra užsienio valstybėse | 37 |
| 3.2. E. valdžios tyrimų problematika Lietuvoje | 40 |
| 3.3. E. valdžios Lietuvoje tyrimas sklaidos ir priėmimo aspektu | 43 |
| 3.3.1. Tyrimo metodologija | 43 |
| 3.3.2. Tyrimų rezultatai ir jų aptarimas | 45 |
| 3.3.3. Tyrimo išvados | 52 |
| IŠVADOS | 55 |
| Bibliografinių nuorodų sąrašas | 57 |
| E. Govenment diffusion and adoption: Comparison aspect (summary) | 62 |
| Priedai | 64 |
| 1 priedas. Ekspertinis interviu | 64 |
| 2 priedas. E. valdžios vertinimas..... | 72 |

ĮVADAS

Temos aktualumas. Didėjant skaitmeninės komunikacijos mastams, kurie spartina visų gyvenimo sričių permainas ir keičia tradicinius visuomenės santykius, viešasis valdymas tampa vienu svarbiausių šalies globaliojo konkurencingumo veiksmų.

Elektroninė valdžia (toliau tekste - e. valdžia), - tai puikus įrankis komunikacijai tarp valdžios ir piliečių, viešojo ir privataus sektoriaus pagerinti, t.y. padaryti šiuos santykius paprastesnius, labiau interaktyvius ir atitinkančius piliečių poreikius. Kaip rodo kitų šalių patirtis, e. valdžios priemonės praplečia galimybes dalyvauti politiniuose, visuomeniniuose ir kituose procesuose, užtikrina lengvą paslaugų prieinamumą, patogumą, efektyvų naudojimąsi. Paslaugos, kurias gali suteikti e. valdžia, apima nuo paprastos informacijos tinklapiuose iki visiškos sąveikos patirties, kur vartotojai ir valdžia įjungiami į dialogą tarpininkaujant technologijoms.

Be to, verta atkreipti dėmesį, kad e. valdžia, tai – inovacija, kurianti palankias tobulinimo sąlygas technologinei, ekonominei ar socialinei terpei. Tačiau e. valdžia, ir jos, kaip inovacijos sklaidos ir priėmimo reiškinys, yra pakankamai naujas ir mažai nagrinėtas. Todėl būtina atkreipti dėmesį į e. valdžią kaip inovacinį reiškinį sklaidos ir priėmimo aspektu ir sudaryti sąlygas šiems tyrimams vykdyti ir plėtoti.

Šiame darbe palyginsime Lietuvą su kitomis valstybėmis e. valdžios sklaidos ir priėmimo aspektu. Pateiksime e. valdžios sklaidos ir priėmimo Lietuvoje galimybes, aiškinsimės kaip e. valdžia veikia mūsų visuomenėje. Bandysime nustatyti esmines priežastis trukdančias pilnavertiškai įsitraukti į žinių visuomenės gyvenimą, nurodydami būdus, kurie padės įveikti e. valdžios barjerą informacijos teikimo visuomenei aspektu.

Darbo tikslas: Išanalizuoti ir įvertinti e. valdžios sklaidą ir priėmimą.

Norint pasiekti užsibrėžtą tikslą buvo iškelti tokie **uždaviniai**:

1. Pateikti e. valdžios sampratą, įgyvendinimo priemonių apžvalgą bei e. valdžios svarbą.
2. Pristatyti inovacijų sklaidos priėmimo teoriją.
3. Pateikti e. valdžios sklaidos ir priėmimo teorinę apžvalgą, išanalizuoti vykdomus tyrimus ir nustatyti veiksmius įtakančius e. valdžios sklaidą ir priėmimą.
4. Apžvelgti e. valdžios sklaidos mastą tarptautiniu aspektu ir išanalizuoti e. valdžios plėtrą Lietuvoje sklaidos ir priėmimo aspektu.

Darbo problema: E. valdžia ir jos plėtros galimybės yra orientuotos į technologines šios srities problemas, pamirštant šios inovacijos sklaidos ir priėmimo svarbą.

Tyrimo metodika: Analizuojant e. valdžios sklaidą ir priėmimą, lyginant Lietuvą su kitomis valstybėmis, siekiama išnagrinėti su šia tema susijusius aspektus teorinėje ir empirinėje plotmėje. Tiriant e. valdžios būklę buvo pasinaudota kokybinės dokumentų analizės, ekspertinio interviu, anketinės apklausos metodais.

Pasirinkti tyrimo metodai šiame darbe nagrinėjamą problemą leis atskleisti per inovacijos sklaidos teorijos prizmę ir pristatyti e. valdžios sklaidos ir priėmimo būklę Lietuvoje, lyginant ją su kitomis šalimis. Todėl šiame tyrime pateiksime respondentų nuomonę apie e. valdžios sklaidą ir priėmimą, t.y. aiškinsimės ar visuomenė naudojami viešosiomis paslaugomis teikiamomis informacinėmis technologijomis, kaip vertina šias paslaugas ir kokie veiksniai lemia šį pasirinkimą ar paslaugų atstūmimą. Be to, e. paslaugų teikimas ir galimybių sudarymas dar neužtikrina sėkmingo elektroninių paslaugų naudojimo, todėl svarbu ištirti koks yra pasirengimas ir poreikis naudotis teikiamomis e. valdžios paslaugomis ir kokie veiksniai daro įtaką tų paslaugų sklaidai.

Darbo struktūra. Darbą sudaro įvadas, trys skyriai ir išvados.

Pirmoje darbo dalyje „E. valdžia: samprata, būklė ir strateginis vaidmuo“ pateikiama e. valdžios samprata, pateikiamas e. valdžios požiūris Lietuvoje ir ateities vizija bei vaidmuo globalizacijos procese.

Antroji dalis „E. valdžios tyrimai inovacijų sklaidos teorijos aspektu“ skirta pristatyti inovacijų sklaidos teoriją, jos elementus, priėmėjus bei veiksnius įtakojančius jų apsisprendimą. Pateikiama atliktų tyrimų e. valdžios tema apžvalga, tyrimų problematika bei apibendrinami tyrimuose pateikti veiksniai įtakoiantys e. valdžios plėtrą ir priėmimą, atsakant į klausimą kaip ir kada inovacijų priėmėjai priima jiems siūlomą produktą ir kas turi įtakos šio sprendimo priėmimui, kokie jos pranašumai ir taikymo apribojimai.

Trečioji dalis „E. valdžios sklaida ir priėmimas Lietuvoje“ yra skirta pristatyti e. valdžios paslaugų plėtrą užsienio valstybėse lyginant su Lietuva, pateikti e. valdžios tyrimų problematiką Lietuvoje bei gautiems rezultatams tyrimo metu aprašyti, apibendrinti ir pristatyti. Šioje dalyje pagrindžiama tyrimo eiga, vykdytų tyrimų fazės, jų tarpusavio priklausomybė, taikomų metodų paskirtis, mastas ir pobūdis. Pateikiami duomenys e. valdžios sklaidos ir priėmimo aspektu tarptautiniame kontekste, stengiantis palyginti atliktų tyrimų duomenis su darbo autorės pateiktais atliktų tyrimų duomenimis.

Praktinis rezultatų reikšmingumas. Vertinant e. valdžios sklaidą iki šiol buvo tiriamas tik e. paslaugų skaičius bei jų perkėlimo į e. erdvę lygis. E. valdžios paslaugų efektyvumo, sklaidos lygio ir, apskritai, tyrimų priėmimo tema praktiškai nėra. Darbe stengtasi pateikti apibendrintą teorinę medžiagą e. valdžios sklaidos ir priėmimo tema, pateikti tyrimo objekto analizę ir atlikti tyrimą šiuo aspektu, nubrėžiant e. valdžios sklaidos ir priėmimo būklę ir perspektyvas, atsižvelgiant į globalizacijos iššūkius. Todėl gauti tyrimo rezultatai gali pasitarnauti atskleidžiant pagrindines e. valdžios sklaidos ir priėmimo problemas, padedant šias problemas išspręsti bei padėti sukurti efektyvesnę gyventojų įtraukimo strategiją, kadangi tyrimo metu atskleidžiamos sritys įtakojančios piliečių įsitraukimą į e. valdžios procesus. Darbas bus naudingas institucijoms ir specialistams, kurie įgyvendina e. valdžios projektus, vykdo tyrimus, domisi pilietine visuomene, naujomis valdymo ir administravimo formomis bei domisi inovacijų sklaida.

Numatomi rezultatai. Atliktas tyrimas tyrėjo nuomone turėtų parodyti, kad e. valdžios paslaugų poreikis tarp paslaugų naudotojų yra skirtingas; e. valdžios sklaidai, kaip ir kiekvienai inovacijai, įtakos turi socialiniai, ekonominiai ir politiniai veiksniai. E. paslaugų efektyvumui nėra sudaromos tinkamos sąlygos dėl netolygaus informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimosi, nepakankamai išvystytos infrastruktūros bei per mažo visuomenės informavimo bei jos pasyvumo priimančios naujoves.

1. E. VALDŽIA: SAMPRATA, BŪKLĖ IR STRATEGINIS VAIDMUO

Vykstant naujam kokybiniam žmonijos raidos šuoliui spartėja visų žmogaus gyvenimo sričių permainos, globalizacijos procesas iš esmės keičia tradicinius visuomenės santykius. Naujo tipo vadybos, administravimo, kultūros atsiradimo ir plėtotės požymis yra e. valdžios sampratos susiformavimas, e. valdžios ideologijų raida ir sklaida bei itin spartus e. valdžios technologijų ir organizacinių formų kūrimas, skleidimas, įgyvendinimas ir nepertraukiamas modernizavimas.

E. valdžios iššūkis nėra technologinis. Greičiau tai iššūkis panaudojant technologijas, kurios pagerintų valstybinių įstaigų galias, gyventojų gyvenimo kokybę, apibrėžiant santykį tarp gyventojų ir valstybės. E. valdžia gali atrodyti dar vienas iš komunikacijai su gyventojais būdų, bet susiduriant su augančiais demografiniais, ekonominiais, socialiniais ir globaliniais reikalavimais atrodo, kad e. valdžia nebėra pasirinkimo klausimas, bet būtinybė bet kokiai šaliai, norinčiai įsiliesti į XXI amžiaus konkurencingą pasaulinę areną. Todėl bandysime susipažinti su e. valdžios reiškiniu, pristatysime jos sąvoką, požiūrį į e. valdžią bei vaidmenį Lietuvoje.

1.1. E. valdžios sąvoka ir samprata

E. valdžia palyginti yra naujas objektas, kurio atsiradimas tiesiogiai susijęs su informacijos amžiaus realijomis ir globalizacijos įtaka. Todėl iki šiol e. valdžios samprata ir suvokimas nuolat kinta, o terminija nėra nusistovėjusi ir vis dar diskutuotina.

E. valdžios koncepcija bei galimybėmis pradėta domėtis maždaug 1995 metais plečiantis informacinėms technologijoms. Šiandien egzistuoja gana daug organizacijų bei mokslininkų, kurie domisi šia sritimi. E. valdžios raidos tendencijos, jų svarba valdžios įstaigų veiklos efektyvumui didinti bei demokratijai plėtoti ir kiti bruožai mokslinėje literatūroje nagrinėjami įvairiais požiūriais, išryškinant vieną ar kitą aspektą. Taigi egzistuoja daug e. valdžios termino apibrėžimų, siūlančių siauresnį ar platesnį jo suvokimą. Tačiau daugumoje apibrėžimų svarbiausia prasminė skirtis minimos informacinės ir komunikacinės technologijos (toliau tekste – IKT), nurodant jų taikymo ribas, kryptis, aspektus, metodus ir poveikius.

The World Bank organizacija e. valdžią apibūdina taip: „E. valdžia – tai IKT taikymas valdžios institucijose, kuris leidžia formuoti santykius tarp piliečių, verslo ir kitų valdžios institucijų“ [15].

Europos Komisija (toliau tekste – EK) pateikia daug platesnę e. valdžios sąvoką, teigdama kad „e. valdžia – tai IKT taikymo viešajame sektoriuje priemonių visuma, siekiant organizacinių

pokyčių bei naujų valstybės tarnautojų įgūdžių tam, kad būtų pagerintos viešosios paslaugos ir demokratiniai procesai bei išaugtų visuomenės pritarimas viešajai politikai“ [15].

Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija OECD teigia, jog „E. valdžia – tai IKT, o ypač interneto panaudojimas siekiant sukurti geresnį valstybės valdymo modelį“ [9].

Siauresne prasme, e. valdžia - tai valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu [11, p. 46-49].

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 pateikiama daugybė e. valdžios sąvokos aiškinimų bei jos esmės vertinimų. Daugelyje diskusijų pripažįstama, jog esminis e. valdžios bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines IKT, atveriamos naujos galimybės valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir paslaugoms, organizacijoms ir piliečiams, teikti [12, P.4]. Tačiau tai svarbu ir siekiant didesnio valstybės ekonominio augimo [14].

E. valdžios kūrimo idėjos neatsiejamos nuo daugelyje šalių įgyvendinamų pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. Kitais žodžiais tariant, e. valdžia – tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes [11, p. 46-49].

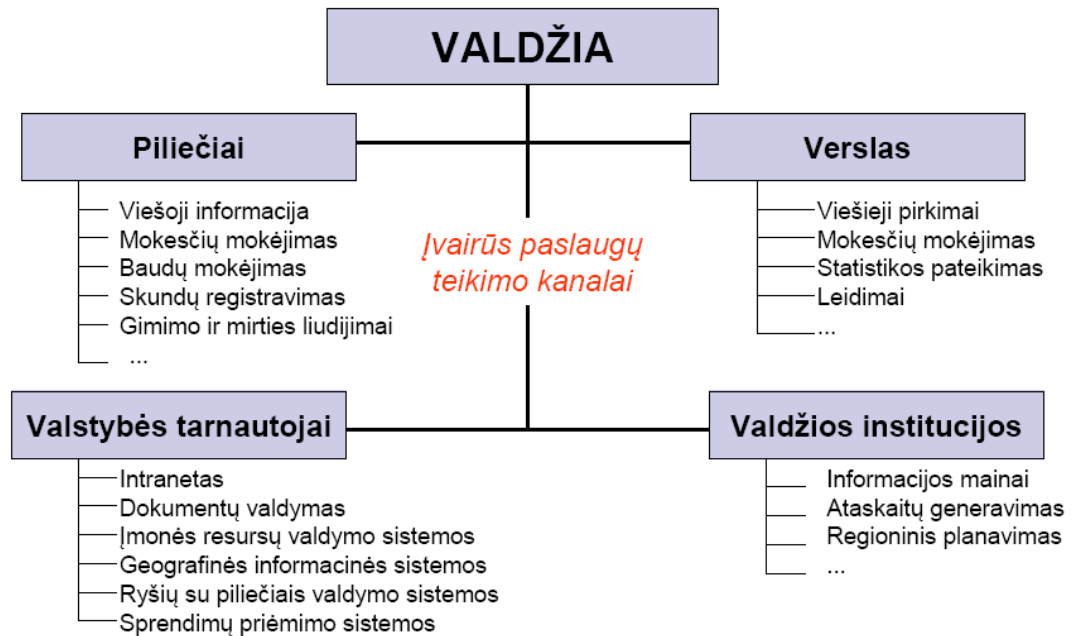
A. Ilkevičius išskiria keturis e. valdžios paslaugų teikimo modelius: e. valdžia – visuomenei; e. valdžia – verslui; e. valdžia – tarnautojui; e. valdžia – valdžiai. [29].

Pasak H. Zhou, e. valdžios tikslai gali būti siejami su trimis e. valdžios paslaugų teikimo modeliais: valdžia – valdžiai; valdžia – verslui; valdžia – piliečiams. Kai kurių autorių nuomone, modelis valdžia – valdžiai daugeliu atžvilgių yra e. valdžios pagrindas ir valdžia, norėdama sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia turi tobulinti ir modernizuoti savo vidaus sistemą bei procedūras [64, p. 92 - 106].

Kiti tyrėjai teigia, 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 [2, p. 5].

Tam, kad būtų galima geriau suprasti e. valdžios veikimo principą pateikiamas e. valdžios įgyvendinimo modelis (žr. 1 paveikslą).

1 paveikslas. E. valdžios paslaugų įgyvendinimo modelis [36]



Taigi svarbu pabrėžti, kad e. valdžia apima ne tik technologinį, politinį, ekonominį, bet ir socialinį aspektą. Socialinis e. valdžios aspektas susijęs su žinių visuomenės tendencijomis ir „atsiskleidžia per jos poveikį gyvenimo stiliaus pasiekiamumui“ – t.y., e. valdžia įtvirtina ir toliau plėtoja įtinkinto gyvenimo pokyčius, susijusius su tokiais veiksniais kaip interneto poveikis, skaitmeninės atskirties problemos, valdžios požiūris į globalius veiksnius ir kita“ [65, p. 39]. Todėl nesuklysimė teigdami, kad e. valdžios samprata aprėpia politinius, teisinius, administracinius aspektus, o svarbiausia viešosios erdvės, kultūros, gyvenimo ir vartojimo būdo, interesų grupių ir vertybių atstovavimo bei derinimo funkcijas.

1.2. E. valdžia Lietuvoje: požiūris ir ateities vizija

E. valdžia Lietuvoje vis dar suvokiama kaip naujovė, kurios įgyvendinimą stengiamasi nukelti ateities kartoms. Tai susiję su politinio valdymo ypatumais, profesinio, kultūrinio ir mentalinio atsilikimo požymiais.

Informacinių technologijų taikymas valstybiniam valdymui, nepriklausomai nuo e. valdžios suvokimo, susiduria su teisiniais – politiniais barjerais. Įstatymų leidėjai privalo užtikrinti, kad esama valstybės teisinė – politinė sistema būtų pritaikyta žinių visuomenės realijoms. Šiam tikslui reikalingi proaktyvūs žingsniai, skirti teisinio reguliavimo ir politinių iniciatyvų pritaikymui tam,

kad jie skatintų e. valdžios kūrimą ir veiklą, jai nekliudytų ir nekenktų, tuo pat metu atsiribotų nuo instrumentinių, t.y. techninių e. valdžios aspektų. Kaip rodo iki šiol atlikti tyrimai, tam, kad būtų galima užtikrinti elektroninių valdymo iniciatyvų sėkmę, turi būti įgyvendintos teisinės reformos ir naujos politikos direktyvos, pagrįstos vieningais ir koherentiškais principais [24].

Užsienio patirtis taip pat patvirtina, kad būtinas holistinis požiūris į e. valdžios problemas, pagrįstas ne vien technologiniais sprendimais, bet ir socialiniais - teisiniais mechanizmais. Pamatiniai holistinio požiūrio principai yra tokie:

- Pagrindinių teisių ir laisvių pripažinimas. Visuotinai pripažintos teisės ir laisvės turi būti vienareikšmiškai praplėstos į elektroninę erdvę kartu su naujais praplėtimais, kurie yra galimi dėl elektroninės erdvės ir e. valdžios atsiradimo (pvz., maksimali prieiga prie interneto, laisva prieiga prie elektroninės informacijos ir žinių).

- Koordinuotas požiūris. Žinių visuomenės teisiniai ir politiniai reiškiniai yra platesnio, holistinio požiūrio į žinių visuomenę ir jos valdymą sudedamosios dalys, kurios turi būti nagrinėjamos kartu su naujais informacinių technologijų teikiamais instrumentais, o ne atskirai.

- Minimalistinis reguliavimas. Vienas iš pagrindinių e. valdžios principų turi būti savitikslio reguliavimo ir išorinio įsikišimo į e. valdžios procesus minimizavimas.

- Vyriausybės iniciatyvų ir instrumentinių procesų technologinis neutralumas. Negali būti toleruojama jokia informacinių technologijų diskriminacija ar preferencija. Visos naudotojų grupės yra svarbios – piliečiai, verslas, valstybinės įstaigos, taip pat mažumos (neįgalieji, pensijinio amžiaus asmenys, t.t.).

- Viešosios informacijos prieinamumas. Viešoji informacija turi būti lengvai pasiekiamą. Informacija yra gerai funkcionuojančio ir skaidraus sprendimų priėmimo proceso pagrindas ir būtina sąlyga bet kokiai demokratijai. Laisvai prieinamos žinios yra pagrindinis veiksnys, keičiantis tiek globalią visuomeninę, tiek vietines bendruomenes.

- Privatumo ir duomenų apsauga. E. valdžia yra negalima be pagarbos piliečių privatumui ir saugiai informacijos infrastruktūrai. Jei šis principas nebus užtikrintas, pasitikėjimas e. valdžia niekada nebus pasiektas.

- Vyriausybės ir visuomenės bendradarbiavimas. E. valdžia suteikia galimybes visuomenei įsijungti į vyriausybinį procesą. Toks visuomenės dalyvavimas valdyme turi būti teisiškai pripažįstamas.

- Universalus priėjimo prieinama kaina skatinimas. Visuomenės prieigos centrai ir viešosios paslaugos (tokios kaip paštas, bibliotekos, mokyklos) privalo suteikti efektyvias

priemonės universalaus priėjimo skatinimui ypač nutolusiose vietovėse ir tapti svarbių šių vietovių vystymosi faktoriumi [30, p. 575-581].

Reikia pripažinti, kad e. valdžia Lietuvoje suprantama kaip labiau ideologinė, o ne praktinės demokratijos ar globalaus konkurencingumo programa. E. valdžia mūsų šalyje siejama su tiesioginiu IKT perkėlimu į tradicinį hierarchinį valdymo modelį, jo iš esmės nereformuojant. Priešingai nei, pavyzdžiui, Estijoje, mūsų šalyje nepaplitusi mintis, kad e. valdžia yra naujų politinio valdymo ir demokratijos formų kūrimo priemonė bei ekonominio modernizavimo globalioje aplinkoje paskata. Todėl valstybės valdymo reformos strateginėje perspektyvoje e. valdžios plėtros specifika nėra nei ryški, nei vyraujanti. Lietuva e. valdžios požiūriu yra besivejanti šalis, siekianti panaikinti istorinį atsilikimą nuo kitų Europos Sąjungos šalių ir Vakarų pasaulio šalių, tokių kaip JAV [32, p.36].

Tačiau nepaisant visko, vis dėl to, valstybėje pastebimas vis didėjantis geresnio e. valdžios funkcionavimo poreikis. Siekiant didinti Lietuvos Respublikos vykdomos valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškumą ir efektyvų viešųjų paslaugų ir informacijos teikimą visuomenei, verslo subjektams bei institucijoms, naudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes, 2002 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos vyriausybės nutarimu Nr. 2115 patvirtinta Elektroninės valdžios koncepcija [33], kuria vadovaujama iki šiol.

Kiti Lietuvos e. valdžios vizijos elementai yra pateikti dar keliuose strateginiuose dokumentuose: Informacinės visuomenės plėtros strategijoje (patvirtintoje LR Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimu Nr. 625), kurioje regima pažangi informacinė visuomenė, t.y. išsilavinusi ir nuolat besimokanti, savo veiklą grindžianti informacija, žinojimu ir naujausiomis technologijų teikiamomis galimybėmis visuomenė bei Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategijoje (patvirtintoje LR Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 488), kurioje matoma viešojo administravimo sistema, teikianti geresnes viešąsias paslaugas atsižvelgiant į asmenų poreikius, perimant Europos Sąjungos institucinę, administravimo ir politinio proceso patirtį.

1.3. E. valdžia globalizacijos procese

E. valdžios reiškinys susiformavo dešimtame dešimtmetyje, kuris ženklina interneto pradžią ir didžiulius pokyčius visuomenėje, sukeltus sparčios naujų informacinių technologijų plėtros bei skvarbos į visas žmogaus veiklos sritis, transformuojant pramoninę visuomenę į informacijos pasaulį, kuriame dominuoja globalizacija, žinojimas ir kūrybinis išskirtinumas [52, p.8].

E. valdžia, be abejonės, yra informacinės visuomenės produktas, rezultatas ir svarbiausia – valdymo įrankis, įsiskverbęs į socialinius santykius, ekonomiką, politiką, kultūrą ir tapęs darbinės ir buitinės kasdienybės organizavimo priemone, taip pat socialinių ryšių forma. Taip e. valdžia tampa

tiesioginių globalizacijos procesų skatintoja ir kartu reguliuotoja. Keičiasi santykiai ne tik socialinėje ar ekonominėje srityje, bet pirmiausia informacinėje veikloje, o išplėstos bendravimo galimybės sukuria kitokią verslo, darbo, valdymo modelį pagrįstą naujovių skvarba. Be to, globalios elektroninės komunikavimo erdvės, įskaitmenintų technologijų panaudojimas leidžia ženkliai sumažinti darbo ir laiko sąnaudas ir didinti pelną bei konkurencingumą [54, p.385].

Matome, kad šiuolaikinės visuomenės raidos bei pažangos perspektyvas žymiu mastu sąlygoja būtent tos aplinkybės, kuriomis yra išreiškiama globalizacijos ir internacionalizavimo procesų įtaka ir nulemia žiniomis grindžiamos visuomenės ir žinių ekonomikos formavimosi galimybės, tarp jų – nusakančios e. valdžios ideologijų ir technologijų kokybinį lygį bei pasklidimo ir įgyvendinimo mastą.

Svarbu paminėti, kad e. valdžia tiesiogiai susijusi su socialinių santykių raida globalioje visuomenėje. E. valdžia yra priemonė, kuri leidžia užtikrinti efektyvų viešąjį valdymą pasikeitusioje socialinėje aplinkoje. Antra vertus, e. valdžia yra socialinių procesų skatintoja ir formuotoja, nes IKT kanalai įgalina daug intensyvesnį valdžios ir piliečių dialogą.

Tačiau čia mes susiduriame su viena iš problemų – skaitmenine atskirtimi, kuri išreiškia esminių socialinių procesų raidos ypatumus šiuolaikinėje visuomenėje. Skaitmeninė atskirtis yra ne tik skurdo ar ribotų finansinių galimybių problema, bet reiškia visą kompleksą socioekonominių, demografinių, geografinių, kultūrinių veiksnių kaip antai: išsilavinimas, amžius, rasė, lytis, gyvenamoji vieta, ekonominė aplinka ir pan. Šiuo požiūriu skaitmeninė ir socialinė atskirtys dažnai sutampa ir yra viena kitos sąlyga.

Todėl socialinė atskirtis kaip reiškinys negali būti neutrali šiuolaikinės valstybės ar valdžios požiūriu, nes ji išreiškia dėl globalios žinių visuomenės įtakos didėjančią socialinę įvairovę, socialinių ryšių prieštarumą, visuomenės interesų skaidymąsi bei suinteresuotų subjektų (ar grupių) įsivyravimą. Šiuo požiūriu skaitmeninės atskirties mažinimas kartu yra ir e. valdžios galimybių didinimas, valdant politinius, socialinius ir ekonominius procesus, siekiant socialinės sanglaudos ir visuomenės susitelkimo bendrų tikslų ir vertybių pagrindu. Taigi e. valdžia tampa atsaku į globalizacijos sukeltas socialines problemas, nes siūlo naujas socialines technologijas ir sprendimo būdus [32, p. 49].

Be to e. valdžia ir pati kuria socialinių inovacijų lauką ir skatina inovacines aplinkas, gebėjimą kurti naujas paslaugas ir pasinaudoti jau turima sėkminga inovacijų patirtimi (nuolat tobulinant valdymo procesus, paslaugas, organizavimo formas). Taigi siekimas padaryti valdymą skaidresnį, veiksmingesnį ir labiau suprantamą bei artimesnį paprastam piliečiui, o demokratinius procesus padaryti veiksmingesnius, kuo labiau įtraukiant piliečius į sprendimo priėmimo procesus yra būdingas globaliai žinių visuomenei procesas [27, p. 327].

Globalizacijos, internacionalizavimo, taip pat žiniomis grindžiamos visuomenės bei žinių ekonomikos formavimosi procesų, tarp jų ir e. valdžios raidos procesų reikšmingumas, svarba ir vaidmuo nulemia būtinumą nuodugniai ir kompleksiškai tirti šiuos procesus, nuolat stebėti ir prognozuoti jiems būdingas trajektorijas, juos kryptingai veikti, valdyti ir administruoti, kartu sudarant prielaidas realiai įgyvendinti drąsiausius ir ambicingiausius visuomenės siekius. Šios aplinkybės supratimas leidžia pagrįsti poreikius sugebėti laiku numatyti ir pagrįstai vertinti įvairaus pobūdžio pavojus ir grėsmes, kurie galėtų sukelti neigiamas ar kitaip suvokiamas nepageidautinas globalizacijos, internacionalizavimo, žiniomis grindžiamos visuomenės bei žinių ekonomikos formavimosi, taip pat ir e. valdžios raidos pasekmes.

Šie veiksniai ir nulemia būtinumą plėtoti naujos tematikos mokslinius tyrimus, ir naujomis kryptimis atlikti daug praktinių darbų įvairiose vadybos ar administravimo, taip pat viešojo administravimo srityse, kurie yra skirti socialinei ekonominei raidai, mokslo ir technologijų pažangai bei žiniomis grindžiamai visuomenei kurti, taip pat e. valdžiai plėtoti tiek nacionaliniu, tiek ir tarptautiniu mastu.

2. E. VALDŽIOS TYRIMAI INOVACIJŲ SKLAIDOS TEORIJOS ASPEKTU

2.1. E. valdžios mokslinių tyrimų analizė

Moksliniu požiūriu e. valdžios tyrimų tradicijos, teorinis ir metodologinis pagrindas dar tik kuriami. Pasauliniu mastu e. valdžios praktika yra pažengusi gerokai toliau, tačiau teorinis lygmuo dar tik pradedamas tirti, kadangi e. valdžios raidos procesų reikšmingumas, svarba ir vaidmuo nulemia būtinumą nuodugniai ir kompleksiskai tirti šiuos procesus, nuolat stebėti ir prognozuoti jiems būdingas trajektorijas, juos kryptingai veikti, valdyti ir administruoti, kartu sudarant prielaidas realiai įgyvendinti drąsiausius ir ambicingiausius visuomenės siekius. Šios aplinkybės supratimas leidžia pagrįsti poreikius, sugebėti laiku numatyti ir pagrįstai vertinti įvairaus pobūdžio pavojus ir grėsmes, kurie galėtų sukelti neigiamas ar kitaip suvokiamas nepageidautinas e. valdžios raidos, jos sklaidos ir priėmimo pasekmes. Šie veiksniai ir nulemia būtinumą plėtoti naujos tematikos mokslinius tyrimus.

Taigi šiame poskyryje prisatysime e. valdžios mokslinių tyrimų klasifikaciją, tyrimų kryptis ir metodus.

2.1.1. E. valdžios mokslinių tyrimų klasifikacija

E. valdžiai tampant vienai iš pagrindinių priemonių valstybės strateginiams tikslams, nukreiptiems į geresnį valdymą įgyvendinti, auga ir mokslinių tyrimų šioje srityje svarba. E. valdžios tarpdiscipliniškumas iškelia naujus reikalavimus tokio pobūdžio tyrimų planavimui, įgyvendinimui ir sėkmingam jų rezultatų pritaikymui.

Iš čia atsiranda e. valdžios mokslinės problemos formulavimas, kadangi yra būtina nustatyti kokie valdymo mechanizmai yra reikalingi integruoti e. valdžios sprendimus, kuomet jų atliekamos funkcijos yra paskirstytos tarp viešojo ir privataus sektoriaus. Svarbu apibrėžti kaip teisiškai turi būti reglamentuojama autentifikacija, asmens duomenų apsauga tarptautiniu mastu bei nustatyti teisės aktus reglamentuojančius e. valdžią plėtros, sklaidos bei priėmimo klausimais ar kitais aspektais.

E. valdžios mokslinių tyrimų klasifikacija:

- Lyginamoji analizė (angl. comparative studies).
- Plėtros įvertinimas/matavimas (angl. benchmarking).
- Regioniniai, tarptautiniai ir globaliniai tyrimai (angl. regional, transnational and global issues).

- Gerosios praktikos studijos (angl. best practice studies) [26, p. 9-10].

Lyginamoji analizė užima didžiąją straipsnių dalį ir apima e. valdžios politiką, vadybą, demokratiją bei pateikia pasiūlos ir paklausos įvertinimus, informaciją apie paslaugų integraciją. Tirdama skaitmeninės vyriausybės integracijos struktūras, pateikia duomenų apie e. komerciją, e. demokratiją, e. dalyvavimą bei prieigą prie informacijos. Lyginamosios analizės tikslai yra e. valdžios plėtros praktikos ir modelių apžvalga įvairiose šalyse, egzistuojančių e. valdžios plėtros modelių tobulinimas, atsižvelgiant į šalies kultūrinius, valdymo struktūros ir socialinius kriterijus.

Plėtros įvertinimo studija apskritai naudoja plačią interneto naudojimo apžvalgą visuose sektoriuose ir apima skaitmeninį vyriausybinių skyrių. Platesnės informacijos visuomenės temos apima tokius aspektus kaip skvarbą, prieigą ir interneto naudojimą visuomenėje apskritai. Temos susitelkia ties paslaugomis (apimdamos prieigą ir vartojimą), kokybe (apimdamos įskaitomumą, saugumą, ir pritaikymą neįgaliesiems), branda (kreditinės kortelės naudojimas ar skaitmeniniai parašai) ir skvarba (kiek paraiškų yra pasiekama) ir t.t.

Plėtros įvertinimo studija atlieka kelias paskirtis, tai yra, pateikia analizių tendencijas, praktinius pasiūlymus, identifikuoja geriausias praktikas ir tinkamus naudoti duomenis. Tikslinė auditorija - paprastai aukšti pareigūnai ir žmonės priimančys nutarimus, kurie turi suprasti globalines tendencijas, įvykstančias dėl daugelio skirtingų svarstomų problemų. Naudojami svetainės įvertinimo, šalutinio duomenų vertinimo bei interviu metodai. Šios studijos tikslas yra įvertinti e. valdžios plėtrą pasirinktose šalyse / regionuose pagal tam tikrus kriterijus. Šie tyrimai kartojami periodiškai, taikant tą pačią arba šiek tiek pakeistą matavimo metodologiją. Tyrimai atliekami didelių tarptautinių vyriausybinių organizacijų, privačių konsultacinių firmų.

Globaliniai tyrimai orientuoti į bendro pobūdžio e. valdžios plėtros problemas, t.y. e. valdžios projektų vadyba, e. valdžios mokslinių tyrimų raida ir metodai. Taigi šie tyrimai susitelkia ties valdymo problemomis, internetinėmis paslaugomis, tyrinėjimo apžvalgomis. 2001 m. Heeks nagrinėjo e. vyriausybės projektų pasisekimą ir nesėkmių faktorius, analizuodamas tarptautinių socialinių tyrimų medžiagą.

Gerosios praktikos tyrimai yra labai svarbūs e. valdžios srityje, tačiau kol kas jų nėra daug. Tyrimų tematika apima organizacinius ir technologinius klausimus, e. dalyvavimą, e. demokratiją.

Susisteminta mokslinių tyrimų klasifikacija ir jos palyginimas pateikiamas 1 lentelėje.

E. valdžios moksliniais tyrimais užsiima didelės tarptautinės valstybinės organizacijos ir privačios konsultacinės kompanijos, akademinės institucijos ir atskiri mokslininkai.

Lentelė Nr. 1 Mokslinių tyrimų palyginimas

| | Lyginamoji analizė | Plėtos įvertinimas | Regioniniai tyrimai | Tarptautiniai tyrimai | Globaliniai tyrimai | Gerosios praktikos studijos |
|----------------------|---|--|--|---|--|--|
| Tematika | E. valdžios srityje vykdoma politika; E. valdžios plėtos įgyvendinimas ir sistemų kūrimas; E. valdžios poveikis; E. demokratija. | Informacinės visuomenės plėtra; IRT skverbtis; Skaitmeninė atskirtis; E. valdžia; E. viešosios paslaugos: kiekybė, kokybė ir branda; Piliečių poreikiai, preferencijos ir suvokimas; Komunikacijos su valdžios institucijomis kanalai. | Europoje atliekami regioniniai tyrimai orientuoti 2 kryptimis: (1) e. paslaugų integracija ir (2) teisinė bei politinė e. valdžios plėtos bazė. | Aprašo, kaip keletas šalių dirba kartu, sprendamos konkrečią e. valdžios plėtos problemą; Aprašo, kaip e. valdžios plėtos procesai vienoje valstybėje gali paveikti kitas. | E. valdžios projektų vadyba; E. valdžios mokslinių tyrimų raida ir metodai. | Organizaciniai ir technologiniai klausimai; E. dalyvavimas; E. demokratija. |
| Tikslai | E. valdžios plėtos praktikos ir modelių apžvalga, tobulinimas, atsižvelgiant į kultūrinius, valdymo struktūros ir socialinius kriterijus. | Įvertinti e. valdžios plėtrą pasirinktose šalyse/regionuose pagal tam tikrus kriterijus. | Skirti palyginti e. valdžios plėtrą skirtinguose regionuose ir aprašyti atskirus atvejus. | Palyginti e. valdžios plėtos, priėmimo procesus tarp valstybių. | Įvertinti bendro pobūdžio e. valdžios plėtos problemas. | Aprašyti konkrečius e. valdžios gerosios praktikos atvejus. |
| Publikacijų įvairovė | Atliekama nacionaliniu arba savivaldos lygmenyse. Daugiausia straipsnių yra iš išsivysčiusių šalių. | Atliekami didelių tarptautinių vyriausybinių organizacijų, privačių konsultacinių firmų | Daugiausiai atliekami Europoje, Afrikoje bei Pietų Amerikoje. | Daugiausiai straipsnių apie e. viešųjų paslaugų integraciją Europos mastu | E. valdžios projektų vadyba, e. valdžios mokslinių tyrimų raida ir metodai | Kol kas jų nėra daug. Aprašomas vienas konkretus atvejis, tačiau nėra kelių atvejų analizės. |

1 lentelės tęsinys kitame puslapyje

| | Lyginamoji analizė | Plėtros įvertinimas | Regioniniai tyrimai | Tarptautiniai tyrimai | Globaliniai tyrimai | Gerosios praktikos studijos |
|------------|--|---|---|--|---|--|
| Pavyzdžiai | Chen et al (2006) e-government Implementation framework for developing countries - Kinijos ir JAV atvejų analizė, kurios pagrindu siūlomas e. valdžios plėtros modelis, įvertinantis nacionalinius infrastruktūros, kultūros ir socialinius faktorius. Wong and Welch (2004) – accountability in e-government tikrino, kaip IRT plėtra viešajame sektoriuje didina valdžios veiklos skaidrumą ir atskaitomybę prieš savo rinkėjus. | Capgemini ataskaitos, UN ataskaitos, Research Group - nuo 1996 m. vertina Interneto taikymą valdžios institucijose, siekiant atvirumo ir veiklos efektyvumo; The E-Governance Institute at Rutgers ir Global E-Policy E-Government Institute - 2003-2005 m. vertino e. valdžios plėtrą savivaldybėse pagal tinklapių saugumo, panaudojimo, turinio ir prieinamų e. paslaugų Kriterijus. | ES projektas eGOVERNNET tikslas yra nacionalinių e. valdžios plėtros iniciatyvų koordinavimas ir esamų e. valdžios programų integravimas. | eGovRTD2020 tikslas yra e. valdžios scenarijų išskyrimas ir mokslinių tyrimų pritaikymas galimiems iššūkiams ateityje. | Davison, Wagner ir Ma (2005) sukūrė perėjimo nuo valdžios prie e. valdžios modelį, remdamiesi įvairių šalių gerąją praktika ir e. valdžios brandos modeliais. | Geresnės viešosios paslaugos augimui ir užimtumui; Administravimo efektyvumas ir naudingumas; Sanglauda ir socialinis poveikis; Dalyvavimas ir skaidrumas. |

2.1.2. E. valdžios mokslinių tyrimų apimtis ir publikacijų įvairovė

Rimti užsienio tyrimai e. valdžios aspektu pradėti 2000 metais. Europos strategijos e. valdžios plėtrai kūrimas prasidėjo 2000 metų kovą, kai „e-Europe 2002“ iniciatyva buvo pristatyta Lisabonos Europos Taryboje ir patvirtinta Feiros Taryboje (2000 m. birželį). Šis mechanizmas taip pat numatė kokybinius bei kiekybinius rodiklius elektroninės valdžios monitoringui. Kuriant pagrindinius elektroninės vyriausybės veiklos rodiklius, pagrindinis dėmesys buvo skiriamas paklausai, t.y. nukreiptas į faktinius, realius piliečių ir verslo organizacijų poreikius, kontaktuojant su vyriausybėmis organizacijomis.

Pastebėta, kad nebuvo gilios analizės, knygų, studijų, mokslinės literatūros šiuo klausimu, tik padiriki straipsniai e. valdžios tema. Tyrimai nebuvo labai tikslūs, reprezentatyvūs ir objektyvūs. Daugelis e. valdžios teikiamų paslaugų vertinimo metodikų remiasi potencialo tyrimais. Tai yra to, ką galėtų gauti piliečiai, verslo organizacijos ir pačios valdžios struktūros panaudojant IKT teikiant ir vartojant paslaugas. Pavyzdžiui, JTO atliktame tyrime [57], įvestas taip vadinamas „e. valdžios išsivystymo indeksas“ (angl. *e-Government index*) ir pateikta šio indekso reikšmė 169 - ioms JTO narėms. Šis indeksas atspindi šalies potencialą, naudojant elektronines viešąsias vyriausybės paslaugas, bet ne realų šių paslaugų naudojimą.

Kompanijos Accenture atliktame tyrime (angl. *eGovernment Leadership – Realizing the Vision*) [66], e. valdžios išsivystymo lygio nustatymas buvo atliekamas pagal paslaugų išsivystymo lygio (angl. *Service Maturity*) ir ryšių su klientais valdymo (angl. *Customer Relationship Management*) kokybės, santykį. Šiuo atveju taip pat buvo atliekamas potencialo įvertinimas, t.y. ką gali gauti vartotojai, bet ne tai, kokioje apimtyje jie tai gauna realiai.

Praktinį elektroninių viešųjų paslaugų naudojimą pradėjo tirti rinkos tyrimų kompanija Taylor Nelson Sofres [20]. Jie ištyrė vyresnių nei 31 metų gyventojų naudojamą viešosiomis paslaugomis, teikiamomis informacinėmis technologijomis. Šiuo atveju buvo tiriamas ne e. valdžios potencialas, bet kiek žmonių realiai naudojosi e. valdžios paslaugomis.

Plačiau e. valdžios sklaidą ir priėmimą piliečių tarpe ir versle imta nagrinėti visai neseniai, tačiau taip pat pateikiant atskirus aspektus, tokius kaip: e. valdžios priėmimas (Choudrie et al. 2005; Gilbert et al. 2004; Pilling and Boeltzig 2007), [53, p. 568-585; 22, p. 286-301; 53, p. 35-46.] e. valdžios poreikis (Carter, Belanber 2005; Horst et al. 2007; Schaupp ir Carter 2005; Warkentin et al. 2002), [30, p. 5-25; 62, p. 157-162.] e. valdžios plėtra (Lau, E. 2003; Prattipati, S. 2003) [31; 45].

E. valdžios sklaidos ir priėmimo tyrimai atliekami ir atskirose šalyse, kurioms aktualus e. valdžios klausimas, pavyzdžiui Danijoje (Hansen, Reinau 2006) [25, p. 358] ; Didžiojoje Britanijoje (Macintosh, Whyte 2006) [26, p. 3]; Brazilijoje (Oliveira, Vaz, Carty) [35], Baltijos kaimyninėse šalyse ir kitose šalyse, kurios neabejingos e. valdžios sklaidai ir stengiasi nagrinėti ir pateikti duomenis apie e. valdžios priėmimą ir jos plėtrą, neužmiršta, kad vis tiksliai e. valdžia skirta ir visuomenei, ir be jos šis projektas nebus tinkamai įgyvendintas.

Taip pat reikėtų paminėti ir e. valdžios gerosios praktikos studijas. Tokie tyrimai yra labai svarbūs e. valdžios srityje, tačiau kol kas jų nėra daug. Tokio pobūdžio straipsniuose aprašomas vienas konkretus atvejis, kuomet aprašomas sėkmingai įgyvendintas projektas, tačiau nėra kelių atvejų analizės.

Taigi kiekvienas autorius savo tyrimo modelyje pateikia tvirtą teorinį supratimą apie e. valdžios svarbą, jos veikimo principą, e. valdžios paslaugų modelius, sąveikumą ir plėtrą, tačiau vis tiksliai stinga informacijos apie e. valdžios sklaidą ir priėmimą piliečių tarpe ir versle.

Europos Sąjungoje, turinčioje ambicijų į strateginių socialinių ir ekonominių tikslų įgyvendinimą e. valdžios pagalba 2007 m. buvo pradėtas tyrimas su kokiais barjeriais susiduria e. valdžios įgyvendinimas, kas trukdo jos sklaidai ir priėmimui („Breaking Barriers to eGovernment“ [41]). Barjerai buvo suprantami kaip kliuviniai tiek iš pasiūlos (valdžios) pusės, tiek iš paklausos (gyventojų) pusės.

Taigi pagrindinės kliūtys įgyvendinti e. valdžią ir plėtoti jos naudojimąsi yra:

- Finansavimas;
- Skaitmeninė atskirtis ir alternatyvos;
- Menkas koordinavimas;
- Darbo vietos bei organizacinis nelankstumas;
- Pasitikėjimo stoka;
- Blogas techninis dizainas.

2008 m. Center technology in government (Albanijos universitetas State university of New York) atliko mokslinių e. valdžios tyrimų žurnaluose analizę ir iš viso surado 205 straipsnius 29 žurnaluose, iš devynių konferencijų ir dešimt tyrinėjimų organizacijų interneto svetainėse. Lyginamoji analizė bei plėtros įvertinimas / matavimas apima beveik du trečdalius surastų straipsnių, tuo metu, kai regioniniai ir globaliniai tyrimai sudaro kitą penktadalį. Gerosios praktikos ir tarptautinės studijos sudarė daug mažesnę dalį (devyni procentai ir septyni procentai atitinkamai).

Europos Sąjungoje ir JAV vykdomi kelių mokslo šakų problematiką apimantys e. valdžios moksliniai tyrimai. Apžvelgus tyrimų kryptis matyti, kad Europos Sąjunga daugiausia akcentuoja technologines šios srities problemas, nors pastaruoju metu kai kurios šalys narės, pavyzdžiui tokios kaip Vokietija, Italija, Švedija, Didžioji Britanija jau atlieka ir tarpdisciplininius, o ne vien tik į IKT orientuotus e. valdžios tyrimus [6].

Remiantis eGovRTD2020 projekto metu atliktais tyrimais, buvo išskirtos labiausiai Europos Sąjungoje ir JAV išplėtotos e. valdžios mokslinių tyrimų kryptys, kurių pasiskirstymas pagal skirtingas mokslų sritis pateikiamas 2 lentelėje.

Taigi iš pateiktos lentelės matyti, kad e. valdžios sklaida ir priėmimas mokslinių tyrimų srityje nėra pamirštas. Ne mažas dėmesys skiriamas viešųjų paslaugų prieinamumui, žinių vadybai, vartotojų poreikių analizei, organizaciniams viešojo sektoriaus pokyčiams, sąveikos būdai tarp valstybinių institucijų, verslo bei piliečių ir į klientą orientuotų sistemų kūrimui bei naujiems valdymo modeliams.

Lentelė Nr. 2 E. valdžios mokslinių tyrimų kryptys [38].

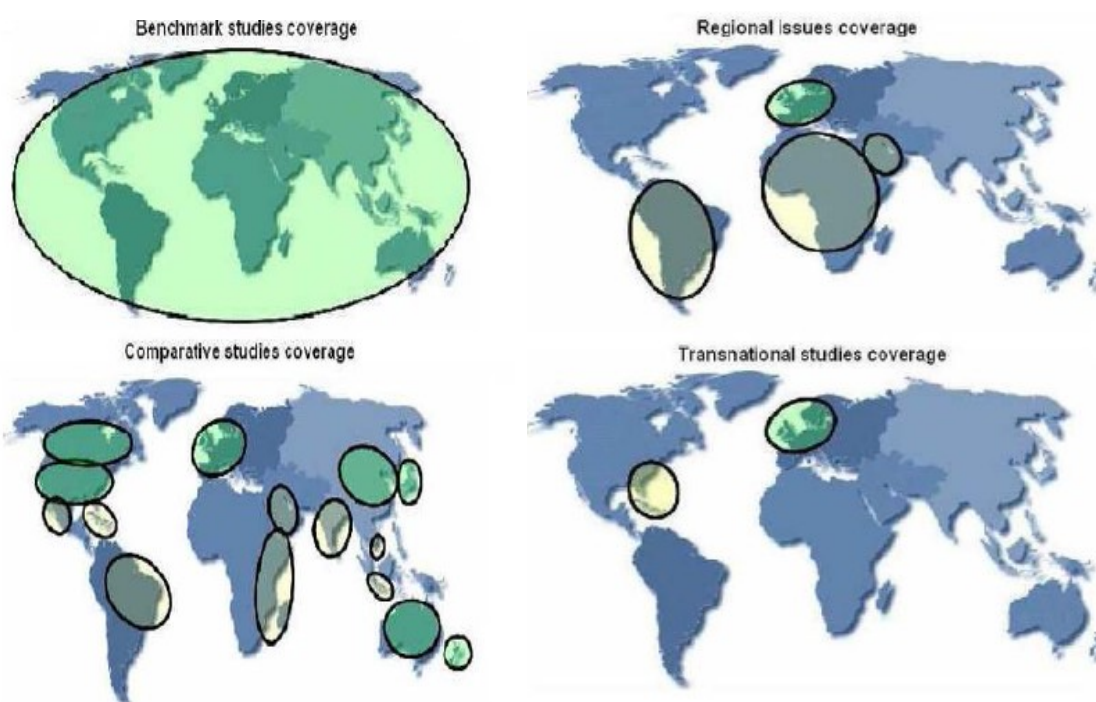
| Mokslų šaka | Tyrinėjamos e. valdžios problemos | |
|--------------------------|--|--|
| | Europos Sąjunga | Jungtinės Amerikos Valstijos |
| IKT | <ul style="list-style-type: none"> • Asmens identifikavimas ir autentifikavimas, biometrija; • Valstybinių sistemų tarpusavio suderinamumas ir integracija; • Semantinis tinklas; • Paslaugų tiekimas daugeliu alternatyvių kanalų. | <ul style="list-style-type: none"> • Valstybinių kompiuterinių sistemų apsauga. • Asmens identifikavimas. • Priėjimo prie skaitmeninės informacijos būdai. • Valstybinių statistinių duomenų grafinis apdorojimas. |
| Viešasis administravimas | <ul style="list-style-type: none"> • Sąveikos tarp valstybinių institucijų ir verslo bei piliečių būdai, į klientą orientuotų sistemų kūrimas; • Valstybinių institucijų vidaus procesų modernizavimas: administracinių procedūrų supaprastinimas, skaidrumas, tarpinstitucinio bendradarbiavimo būdai; • Žinių vadyba; • Elektroniniai viešieji pirkimai. | <ul style="list-style-type: none"> • E. sveikata ir kitos socialinės paslaugos; • Žinių vadyba. |
| Socialiniai mokslai | <ul style="list-style-type: none"> • E. mokymasis; • Skaitmeninė atskirtis; • E. dalyvavimas; • E. balsavimas. | Interneto ir kitų IKT įtaka JAV visuomenei (technologijų plėtra, piliečių sugebėjimas įsisavinti naujas technologijas, socialiniai tinklai ir kt.) |

Paveiksle Nr. 3 pateikiamas geografinis įvairių tyrimų nušvietimas žiniasklaidoje. Kaip pastebėta, plėtros įvertinimo studija (angl. benchmarking) apima plačiausią geografinį nušvietimą žiniasklaidoje, nes tyrinėjimai atliekami globaliai, o duomenys renkami beveik iš 200 šalių. Plėtros įvertinimo studijos tikslas - palygti valstybių praktikas aplink Žemės rutulį, tam tikros srities viduje ar šalių grupės viduje, turinčių panašias savybes. Šis tyrinėjimas yra ilgas ir brangus, reikalaujantis didelės tyrinėjimo duomenų bazės.

Lyginamoji analizė (angl. comparative studies) yra sukoncentruota Europos Sąjungoje ir yra labiau linkusi lyginti labai išsivysčiusias šalis Europoje, Jungtinėse Valstijose, Kanadoje, Australijoje ir Japonijoje. Maža studijų dalis (įvairiose srityse) lygina Indiją, Singapūrą, Pietų Korėją, Filipinus, Jamaiką, Rytų Afriką, ir įlankos valstybes.

Regioninių (angl. regional studies) problemų tyrimai yra sukoncentruoti ties Europa, bet buvo rasta straipsnių, kurie atkreipė dėmesį į Afriką ir Pietų Ameriką.

Tarptautiniai tyrimai (angl. transnational studies) susitelkia ties pan - Europine dalimi, tačiau pastebimas ir daugiašalis darbas, susitelkiant ties Karibų, Lotynų Amerika, Jungtinėmis Valstijomis ir Kanada.



Dauguma studijų buvo atlikta privačių firmų, nekomercinių tyrėjų grupių ar atskirų mokslininkų.

Šiame skyriuje reikėtų paminėti ir e. valdžios mokslinių tyrimų spragas, t.y. šiuo metu nepakankami e. valdžios tyrimai šiose srityse:

- pasitikėjimas e. valdžia;
- e. dalyvavimas, piliečių įtraukimas ir demokratiniai procesai;
- viešojo, privataus sektoriaus bei visuomenės partnerystė;
- e. valdžios vaidmuo valdant socio - demografinius pokyčius.

2.1.3. E. valdžios tyrimų metodai

Siekiant pagreitinti e. valdžios kūrimo procesą svarbios tampa modernizacija ir inovacijos, nes iš valdžios institucijų piliečiai reikalauja geresnių elektroninių viešųjų paslaugų, daugiau saugumo ir demokratijos, o verslo atstovai – mažiau biurokratijos ir daugiau veiksmingumo. Elektroninių viešųjų paslaugų poreikio ir esamos būklės tyrimai yra vienas iš svarbiausių viešosios politikos tobulinimo diegiant e. valdžią instrumentų. E. valdžiai tampant vienu iš pagrindinių įrankių įgyvendinant valstybės strateginius tikslus nukreiptus į geresnį valdymą auga ir mokslinių tyrimų šioje srityje svarba. E. valdžios tarpdiscipliniškumas iškelia naujus reikalavimus tokio pobūdžio tyrimų planavimui, įgyvendinimui ir sėkmingam jų rezultatų pritaikymui.

Nors ilgą laiką IKT diegimo viešajame sektoriuje įtaka nebuvo nagrinėjama mokslinių pozicijų aspektu, e. valdžia vis labiau pripažįstama naująja politinio valdymo ir viešojo administravimo paradigma, kuri pamažu keičia naujosios viešosios vadybos reikšmę. Ji leidžia sukcentruoti e. valdžios mokslinius tyrimus ties opiausiomis problemomis, ir pakreipti juos tokia linkme, kad būtų įgyvendintos siektinos e. valdžios plėtros ir priėmimo vizijos ir išvengta neigiamų padarinių.

E. valdžios tyrimų metodai yra šie:

- *Oficialiosios statistikos (angl. Official statistics) analizė*. Šis metodas naudojamas gana retai, todėl, kad pateikiami bendro pobūdžio statistiniai duomenys, kurie tiesiogiai nėra susiję su e. valdžia arba kurių santykį su e. valdžia nustatyti yra sudėtinga. Dažniausiai oficialioji statistika yra naudojama vertinant pasirengimą e. valdžios plėtrai.

- *Savianalizė (angl. internal selfassessment)*. Šis metodas ypač tinka siekiant pasidalinti e. valdžios plėtros gerąja praktika ir įvertinti G2G (*angl. Government-to-Government*; apsikeitimo duomenimis tarp skirtingų valstybės institucijų sistemos sukūrimas ir palaikymas) iniciatyvų brandos lygį. Svarbu, kad būtų galima aiškiai įvertinti savianalizės metu pateiktos informacijos teisingumą, nes atliekant savianalizę itin didelė subjektyvaus požiūrio tikimybė.

- *Vidiniai institucijų dokumentai (angl. internal administrative records)*. Jie yra retai prieinami išoriniams vertintojams, todėl nuo to itin kenčia savianalizės kokybė.

- *Išorinis interneto tinklapių vertinimas (angl. third-party web assesment)*. Grupavimo (*angl. categorisation*) metu tiesiog identifikuojamas nustatomas tam tikros vertinamo objekto savybės buvimas (pvz., ar valstybinė institucija turi savo interneto svetainę). Kokybės įvertinimas skirtas nustatyti vertinamo objekto turinio, funkcionalumo ir dizaino kokybę.

- *Nežinomo vartotojo (angl. mystery user) metodas* skirtas ištestuoti tam tikrą vertinamo objekto savybę, kuomet vertinimo ekspertas imituoja potencialaus vartotojo veiksmus ir aprašo savo patirtį. Šis metodas duoda gana subjektyvius rezultatus, tačiau puikiai tinka įvertinti e. valdžios sistemas iš vartotojo pozicijų.

- *Interneto tinklapių metrikos ir „web robotai“ (angl. Web metrics and crawlers)*. Labai lengvai įsisavinamas metodas, šiuo metu daugiausiai naudojami vertinant elektroninę viešųjų paslaugų kokybę (pvz., jų pritaikymą neįgaliesiems). Taip pat šis metodas galėtų būti naudojamas vertinant interneto svetainės „matomumą“ internete, pvz., kiek joje pateikiama išorinių nuorodų į kitus interneto puslapius ir kiek nuorodų yra pateikiama į pačią svetainę iš kitų svetainių. Taip pat šio metodo pagalba būtų galima išmatuoti, kiek į valstybinės institucijos svetainę yra pateikiama nuorodų iš verslo ar nevyriausybinų organizacijų. Šis metodas gali būti naudojamas siekiant įvertinti: (1) su kiek pelės paspaudimų vartotojas rado jam reikiamą informaciją arba

pasinaudojo norima paslauga, (2) kiek vartotojų naudojosi e. valdžios paslaugomis ne darbo valandomis, (3) kiek svetainėje buvo pirminių ir pakartotinių apsilankymų.

- *Trumposios apklauros (ang. pop-up surveys)*. Šis metodas dažniausiai naudojamas pačios interneto svetainės savininkų, siekiant sužinoti svetainės lankytojų nuomonę apie tam tikrą klausimą. Vis dėlto, trumpąją apklausą gali užsakyti ir trečioji šalis, susitarusi su svetainės savininkais. Pagrindiniai šio metodo trūkumai yra tie, kad tokiose apklausose apklausiamas ribotas vartotojų skaičius (lyginant su vartotojų apklausomis), be to, neatsižvelgiama į IKT nesinaudojančius gyventojus bei užsiėmusius, mažiau savimi pasitikinčius ar tiesiog savo nuomonės neturinčius lankytojus.

- *Fokus grupė (angl. focus group)*. Šis metodas leidžia atlikti giluminį naudojimosi e. valdžios sistemomis tyrimą. Vis dėlto, jo metu surenkami tik kokybiniai duomenys, todėl tokio tyrimo rezultatais remiantis sunku atlikti institucijų ar valstybių tarpusavio palyginimą.

- *Vartotojų apklauros (angl. mass user surveys)*. Šis metodas yra itin efektyvus, siekiant objektyviai įvertinti e. valdžios sistemų paplitimą, įsisavinimą, naudojimąsi ir sukuriama vertę gyventojams. Jo pagalba galima apklausti net ir tuos žmones, kurie nesinaudoja IKT. Pagrindinis šio metodo trūkumas yra tokių apklausų kaina, todėl labai dažnai su e. valdžia susiję klausimai yra įkomponuojami į kitas, bendro pobūdžio statistikai surinkti reikalingas apklausas [16].

Užsienio valstybėse pirmosios tyrimų užuomazgos e. valdžios tema atsirado nuo 1996 m., išsivysčiusiose, pažengusiose šalyse. Cyberspace Policy Research Group nuo 1996 m. ėmė vertinti interneto taikymą valdžios institucijose, siekiant atvirumo ir veiklos efektyvumo. 2001 m. Capgemini pradėjo tyrinėti e. valdžios prieinamumo ir priėmimo klausimus. The E-Governance Institute at Rutgers ir Global E-Policy E-Government Institute 2003-2005 m. vertino e. valdžios plėtrą savivaldybėse pagal tinklapių saugumo, panaudojimo, turinio ir prieinamų e. valdžios paslaugų kriterijus. Taigi tyrimai e. valdžios sklaidos ir priėmimo aspektu vis dar fragmentiški ir skurdūs.

2.2. Inovacijų sklaidos ir priėmimo teorija

Pastaruoju metu susidomėjimas informacijos technologijomis ir įvairaus pobūdžio inovacijomis nepalyginamai išaugo. Šiuos pokyčius iššaukė nuolat besikeičianti aplinka dėka atsiradusių naujų informacijos visuomenės kūrimosi prielaidų. Naujas visuomenės lygmuo pagreitino informacijos naudojimo, apdorojimo bei perdavimo sąlygas informacijos technologijų pagalba. Todėl ne kas kita, o inovacijos vis labiau tampa vienu iš pagrindinių konkurencinio pranašumo atributų gamybos, verslo, mokslo, kultūros ir kitose veiklos bei gyvenimo sferose. Dėl šios priežasties ypač aktualu tampa inovacijų sklaidos tyrimai ir teorijos, pateikiami inovacijų

priėmimo proceso stadijų modeliai bei veiksniai įtakojantys apsisprendimą priimti inovacijas. Todėl šiame poskyryje ir panagrinėsime šiuos aspektus.

2.2.1. Inovacijų sklaidos teorija ir jos elementai

Inovacijų sklaida – tai socialinės kaitos rūšis, kai naujos idėjos ir edukacinės strategijos skleidžiamos arba atmetamos, sukeldamos neabejotinų padarinių – socialinius pokyčius.

Štai E. M. Rogersas (2003) inovacijų sklaidą apibrėžia kaip procesą, kurio metu naujovė yra perduodama per tam tikrus kanalus tarp socialinės sistemos narių. Tai specialus pranešimo perdavimo būdas, kuomet pranešimas yra sutelktas į naują idėją [35, p. 5-6].

J. Šumpėteris teigia, kad visus ciklus generuoja inovacijos arba technologiniai šokai, keičiantys ūkio struktūrą. Inovacijos pagyvina ekonomiką, t. y. gamybos plėtrą, užimtumo didėjimą, pajamų ir vartojimo augimą, taigi inovacijos skatina ekonomikos plėtrą [18, p. 79].

Anot E. M. Rogerso, pagrindiniai inovacijų sklaidos elementai yra naujumas, komunikacijos kanalai, laikas ir socialinė sistema, kuri įrėmina naujovės sprendimo procesą [35, p.10-30]. Šiuos elementus panagrinėsime plačiau, kiekvieną atskirai.

Naujumas. Naujovė, tai - idėja, technologija ar objektas, kuris suvokiamas kaip naujas individualus priėmimo elementas. Naujovei būdingi šie bruožai:

1. *Pranašumas ir nauda.* Inovacija yra suprantama kaip idėja, kuri pakeičiama vietoj nusistovėjusios ir visiems įprastos normos. Nauda gali būti matuojama ekonominiu naudingumu, tačiau čia svarbūs ir visuomeninio prestižo, patogumo bei pasitenkinimo veiksniai. Kuo nauda bus didesnė, tuo greičiau inovacija bus priimta.

2. *Suderinamumas.* Tai nuosekli suvokiamos vertės, gerosios patirties ir potencialių inovacijos priėmėjų visuma. Taigi idėja, kuri yra nesuderinama su verte ir tam tikrais socialinės sistemos standartais nebus taip greit priimta.

3. *Kompleksiškumas.* Naujovė yra suvokiama kaip sudėtingas reiškinys, kurį sunku suprasti ir panaudoti. Kaip yra žinoma, kai kurios naujovės socialinės sistemos narių yra greit ir noriai priimamos, tačiau kitos, kurios yra labiau sudėtingos ir reikalauja naujų žinių bei suvokimo, bus priimamos daug lėčiau.

4. *Išmėginimas, išbandymas.* Naujove gali būti eksperimentuojama neribotą kiekį. Anot E. M. Rogerso, naujos idėjos, kurios pateikiamos ir yra bandomos etapais prigyja greičiau nei tos, kurios pateikiamos kaip vientisas darinys. Naujovė, kurią galima išmėginti sukelia mažiau nežinomybės, abejonių asmeniui, kuris ruošiasi šią naujovę priimti, nes eksperimentavimas suteikia galimybę išmokti ir suprasti.

5. *Įsimintinumas, pastebimumas.* Naujovė yra lengviau priimama stebint kitus. Tai skatina diskusijas ir norą išbandyti naujovę tarp tos pačios amžiaus grupės ar socialinės padėties žmonių.

Taigi pasitelkus šiuos penkis elementus naujovės bus priimamos daug greičiau [35, p.15-16].

Komunikacijos kanalai. Kaip yra žinoma, komunikacija yra procesas, kurio metu dalyviai kuria ir dalinasi informacija vienas su kitu norėdami pasiekti abipusį supratimą. Naujovė taip pat yra tam tikra komunikacijos rūšis, tačiau čia pakeičiamas pranešimo turinys, kuris yra sukonzentruotas į naują idėją, kuria dalinamasi su kitais asmenimis. Naujovė gali būti platinama įvairiais komunikacijos kanalais, t.y. asmeniniais (tiesioginiais) ir netiesioginiais.

Asmeniniai komunikacijos kanalai jungia du ar daugiau asmenų, bendraujančių tiesiogiai, akis į akį, elektroniniu paštu, kalbančių prieš auditoriją ar telefonu. Asmeniniais komunikacijos kanalais pranešimus perduoda propaguotojai, ekspertai ir visuomenės nariai (kaimynai, draugai, šeimos nariai). Ne vienas tyrimas parodė, kad apsisprendimą ir elgesį labiausiai lemia būtent pastaroji grupė ir jos atstovų skleidžiama vadinamoji reklama iš lūpų į lūpas. Todėl galima teigti, kad sklaida yra labai susijusi su socialiniais procesais [35, p.17-18]. Taigi informacijos apie naujovę plitimas priklausys ir nuo daugelio apie ją žinančių veikėjų. Be to, siekdami savo interesų jie gali turėti tiek teigiamos, tiek neigiamos įtakos.

Siekiant asmeninius komunikacijos kanalus panaudoti savo naudai galima imtis tokių veiksmų:

- identifikuoti įtakingus asmenis bei kompanijas ir skirti jiems didesnę dėmesį;
- sukurti nuomonės lyderių grupę, tiekiant atskiriems asmenims savo paslaugas ar produktus išskirtinėmis patraukliomis sąlygomis;
- veikti per bendruomenių įtakingus asmenis, pvz., jaunimo lyderius ar nevyriausybinę organizacijų vadovus;
- kviesti įtakingus ar patikimus žmones rekomendacinio pobūdžio reklamai;
- sukurti reklamą, kuri taptų pokalbio tema, tam tikru šiuolaikiniu folkloru;
- stengtis kad asmenys rekomenduotų produktą ar paslaugas savo bendravimo aplinkoje [58].

Netiesioginiai komunikacijos kanalai – tai visuomenės informavimo priemonės, aplinka / atmosfera ir renginiai. Visuomenės informavimo priemonės sudaro: spauda, transliuojama žiniasklaida (radijas ir televizija); elektroninės visuomenės informavimo priemonės (garso ir vaizdo įrašai juostose ar kompaktinėse plokštelėse, CD-ROM, interneto svetainės); išorinė reklama/eksponuojamos informavimo priemonės (afišos, ženklai, plakatai).

Komunikacijos kanalų panaudojimas priklauso nuo sprendimo priėmimo grupės (apie kurią pakalbėsime vėliau), t.y. tarpasmeninė komunikacija, komunikacija su nuomonės lyderiais yra efektyvesnis komunikacijos kanalas, duodantis daugiau rezultatų vėlyvajai priėmėjų daugumai (angl. late majority). Tačiau žiniasklaida, kaip komunikacijos kanalas yra svarbesnė už komunikaciją akis į akį ankstyviesiems priėmėjams (angl. earlier adopters) [35, p.17-18].

Laikas. Tai trečiasis sklaidos elementas, užimantis svarbią vietą apsisprendimo procese, kurio metu asmuo susipažįsta su naujove, ją priima arba yra pasirengęs ją atmesti, produktą lygina su giminingais, panašiais produktais bei remiasi jau išbandžiusių patirtimi [35, p. 20].

Naujovės priėmimo procesą E. M. Rogersas suskirsto į penkis pagrindinius žingsnius:

1. Žinios (žinojimas apie egzistavimą);
2. Susidomėjimas;
3. Įvertinimas;
4. Išbandymas;
5. Priėmimas (patvirtinimas).

Pažinimas įvyksta kuomet asmuo (ar sprendimo priėmėjas) sužino apie esamą naujovę ir įgyja tam tikrą supratimą kaip tai funkcionuoja. Taigi šioje stadijoje asmeniui kyla dauguma klausimų, tokių kaip: kas tai per naujovė, kaip ji dirba ir ar ji iš vis naudinga. Kaip teigia E. M. Rogersas, šiam procesui svarbų vaidmenį turi ir atskiros žmogaus priimančio informaciją asmeninės savybės, socialiniai ir ekonominiai veiksniai, todėl pažinimo procese svarbų vaidmenį galėtų atlikti ir visuomenės informavimo priemonės.

Susidomėjimo stadijoje asmuo (ar sprendimo priėmėjas) formuoja palankų ar nepalankų požiūrį, nuomonę apie jam pateikiamą naujovę. Požymiai kurie gali įtikinti visuomenę priimti naujovę yra pranašumas, suderinamumas, vertingumas ir daugiafunkciškumas. Jei naujovė sugeba pritraukti ir privilioti ekonomine nauda, prestižu, patogumu ir sukelti pasitenkinimą yra tikėtina, kad visuomenė e. valdžios paslaugas priims daug greičiau [35, p. 20-21].

Čia taip pat įtakos turi ir asmens požiūris į tam tikrus dalykus, jo moralinės vertybės, praeities patyrimai ir aplinkinių poveikis bei įtaka [53, p. 1-42]. Pranašumai gali apimti kokybę, lankstumą, efektyvią naudą, didesnę pasitenkinimą, tam tikrų teisių suteikimą visuomenei bei patogumą ir gyvenimo palengvinimą [21, p. 365-87].

Įvertinimo stadijoje asmuo (ar sprendimo priėmėjas) susidomi naujove arba ją atmeta. Atmetimas susijęs su naudojimosi barjeriais, naujovės ribotumu, neužtikrintu saugumu, nepasitikėjimu, nežinomybe, nepasitenkinimu ir pan. [20, p. 1-21].

Tiek susidomėjimo, tiek įvertinimo stadijoje asmuo turi tam tikrų abejonių dėl rezultato kurio tikisi. Šiose stadijose yra norima sužinoti naujovės trūkumus ir privalumus, jos rezultata.

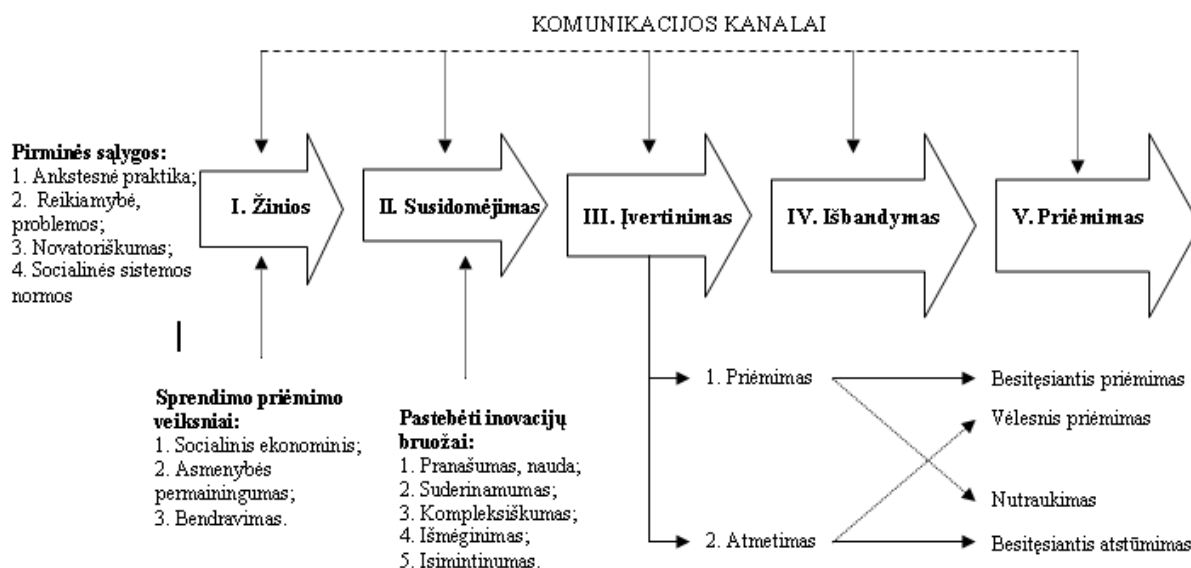
Apsisprendimo, kaip ir sustiprinimo stadijoje, yra svarbi subjektyvi pašalinio, tačiau žinomo žmogaus (pvz., nuomonės lyderio) nuomonė.

Išbandymo stadija vyksta kuomet asmuo (ar sprendimo priėmėjas) ima naudotis naujove; ši stadija tampriai susijusi su apsisprendimo stadija. Jos metu intensyviai naudojamos naujovės ir tuo pat metu įgyjama papildomos informacijos.

Priėmimas įvyksta kuomet siekiama gauti norimo tikslo ir stengiamasi atrasti kuo daugiau privalumų. Šios stadijos metu taip pat stengiamasi pasidalinti patirtimi su kitais [35, p. 190].

Taigi visi šie procesai yra įtakojami laiko, kurio kartais, priklausomai nuo asmens ar aplinkybių, gali prireikti nemažai ir kuris yra pagrindinis raktas naujovės priėmimo procese. Bendras inovacijų priėmimo proceso stadijų modelis pateikiamas 4 paveiksle.

4 paveikslas. Inovacijų priėmimo proceso stadijų modelis [35, p. 163]



Socialinė sistema. Socialinės sistemos vienetais gali būti asmenys, grupė narių ar organizacijos, kurios užima svarbų vaidmenį komunikacijos procese, įtakoja vienas kito veiksmus, nuomones ir požiūrius. Taigi naujovė gali būti priimta arba atmesta pavienio asmens dalies ar visos socialinės sistemos narių, tai atliekant kolektyviniu ar autoritetingu sprendimu. Laisvai pasirenkamas sprendimo priėmimas, - tai individualus sprendimas priimti ar atmesti naujovę, kolektyvinis sprendimo priėmimas, - tai sprendimas, kurį priima keli asmenys sistemoje, kurie turi valdžią, autoritetą, statusą ar tam tikrą patirtį tam tikroje srityje [35, p. 28-29].

Mus supančioje socialinėje aplinkoje yra taip vadinami nuomonių lyderiai ar pokyčių agentai, kurie sugeba paveikti aplinkinius ir tai svarbus veiksnys inovacijų priėmimo procese.

E. M. Rogersas teigia, kad kai kurie iš pagrindinių faktorių, veikiančių naujovių sklaidą yra socialiniai, ekonominiai, politiniai ir kalbiniai faktoriai, apie kuriuos pakalbėsime sekančiame poskyryje.

2.2.2. Inovacijų sklaidos priėmėjai ir veiksniai įtakoiantys jų apsisprendimą

Kaip buvo minėta inovacijų sklaidos priėmimo teorija teigia, kad naujovės priėmimas priklauso ir nuo pačio sprendimo priėmėjų, kuriuos dar 1940 m. į penkias kategorijas suskirstė sociologistai B. Ryanas ir N. Grossas, skirstydami vartotojus atsižvelgiant į tai, kiek laiko prireikia naujovei įsisavinti ir priimti [10]. Šiam skirstymui pritaria ir jį papildo E. M. Rogersas, tai:

1. *Novatoriai* (angl. innovators). Tai azartiški, aktyvūs informacijos rinkėjai apie naują idėją, jie remiasi žiniasklaidos duomenimis ir asmenine patirtimi. Tai asmenys nebijantys rizikuoti ir viską išbandyti savo kailiu.

2. *Ankstyvieji priėmėjai* (angl. early adopters). Ši sprendimo priėmėjų grupė, gali būti vadinama nuomonių lyderių grupe, kadangi potencialūs sprendimo priėmėjai nuomonės ir informacijos apie naujovę semiasi būtent iš šios grupės narių. Tai asmenys kurie prieš imantis naudotis produktu, pirmiau yra linkę jį patikrinti. Ši grupė verta pagarbos savo protingu, praktiškai ir teoriškai paremtu sprendimų priėmimu ir motyvavimu.

3. *Ankstyvoji priėmėjų dauguma* (angl. early majority), arba sąmoningoji sprendimų priėmimo grupė, kuri šimtą kartų pamatuos ir tik tada priims naują idėją. Tai asmenys bendraujantys su tos pačios amžiaus grupės ar socialinės padėties žmonėmis, bet labiau įsiklausantys į nuomonių lyderius. Tai grupė, kuriai naują idėją priimti reikia daugiau laiko nei pirmosioms dviem grupėms.

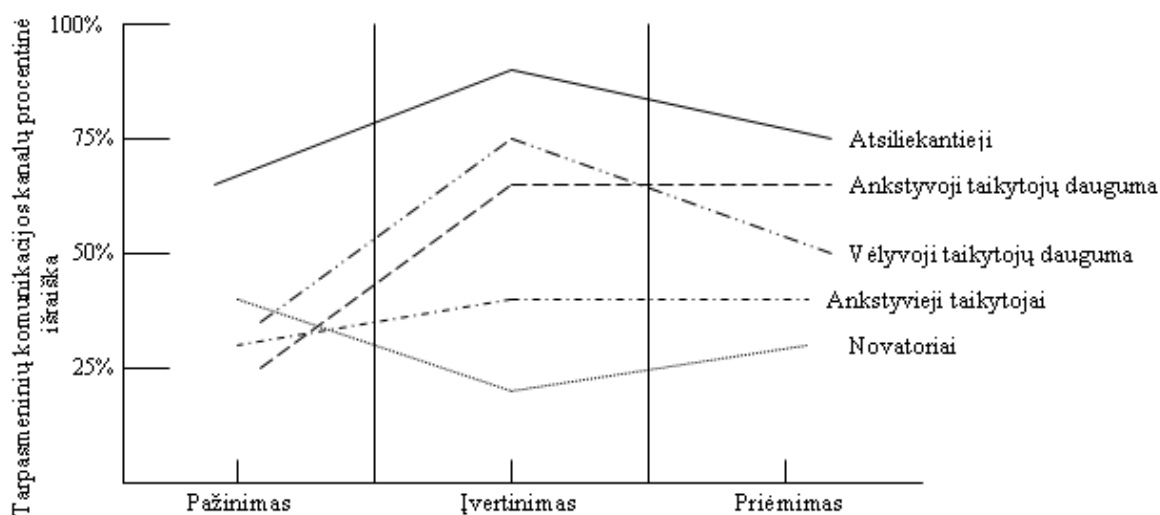
4. *Vėlyvoji priėmėjų dauguma* (angl. late majority) arba skeptikai, kurie idėjos nepriims tol, kol to nepadarė didžioji dauguma, o naujovė nedavė reikiamų rezultatų. Taigi naujovė nebus priimta, kol ši grupė neįsitikins jos naudingumu ir reikalingumu.

5. *Atsiliekantieji* (angl. laggards) Šiems priėmėjams svarbiau patirtis ir senos tradicijos, jiems naujovės kelia abejones ir įtarimus. Ši grupė sprendimą priimti inovacijas priima ilgiausiai, kadangi svarbu įsitikinti, jog tai racionali idėja, nereikalaujanti didelių resursų ir ji nesugrius [35, p. 263-266].

Naujovės priėmimo sprendimo procese inovacijų sklaidos priėmėjams įtakos turi visuomenės informavimo priemonės, tarpasmeniniai komunikacijos kanalai, tačiau įvairias grupes šie kanalai veikia skirtingai. Visuomenės informavimo priemonės, tarptautiniai (kosmopolitiniai) kanalai yra labai svarbūs pažinimo stadijoje, tarpasmeniniai komunikacijos ir vietiniai kanalai

labiau svarbūs įtikinimo stadijoje. Visuomenės informavimo priemonės yra labiau svarbios nei tarpasmeniniai komunikacijos kanalai ankstyviesiems priėmėjams nei vėlyvajai priėmėjų daugumai. Kaip pavaizduota paveiksle Nr. 3, tuo metu, kuomet novatoriai priima naują idėją niekas sistemoje neturi patirties su inovacija. Vėlyvajai priėmėjų daugumai nereikia tiek pastangų norint priimti sprendimą ir nereikalauja didelio pasitikėjimo visuomenės informavimo priemonėmis, kadangi čia padeda tarpasmeninis bendravimas ir jau išbandžiusių patirtis. Tarpasmeninė įtaka, motyvacija nėra tokia būtina ankstyviesiems priėmėjams priimant inovacijas. Jie labiau linkę rizikuoti, todėl visuomenės informavimo priemonių žinutės paskatina juos peržengti naujovės priėmimo slenkstį [35, p. 195-197].

3 paveikslas. Sprendimo priėmimo procesas [4, p. 19]



Daugelyje mokslinės literatūros straipsnių yra kalbama apie kintamuosius susijusius su naujovėmis. Apibendrinus analizuotą medžiagą galima išskirti tris kategorijas, kurios įtakoja inovacijos sklaidos priėmėjų elgesį:

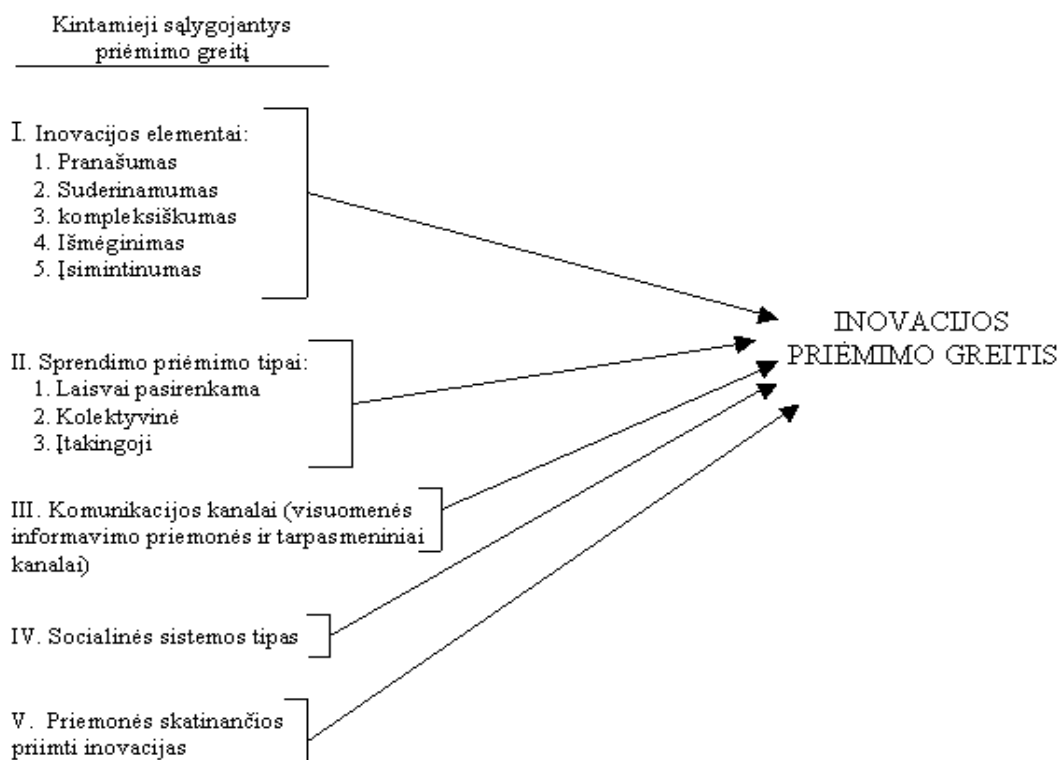
1. *Socialinė - ekonominė padėtis.* Tyrimais buvo nustatyta, kad asmenys lengviau priimantys inovacijas nesiskiria savo amžiumi nuo žmonių, kurie naujoves priima sunkiau. Tačiau greičiau priimantys naujoves asmenys yra labiau išsilavinę, raštingesni ir yra aukštesnio socialinio statuso (geresnis pragyvenimo lygis, yra pasiturintys, labiau savimi pasitikintys ir kažko pasiekę gyvenime) nei tie, kurie inovacijas priima sunkiai ar iš vis stengiasi jų vengti.

2. *Asmeniniai bruožai ir vertybės.* Asmenys lengviau priimantys inovacijas yra dogmatiškesni, labiau jautresni, racionalesni, gabetesni, sumanesni, yra labiau linkę rizikuoti, fatališkesni nei tie, kurie inovacijas priima sunkiai ar iš vis stengiasi jų vengti.

3. *Komunikacinė elgsena.* Asmenys lengviau priimantys inovacijas yra labiau socialiai aktyvūs, linkę labiau bendrauti, yra labiau kosmopolitiški, labiau priima visuomenės informavimo priemonių kanalus bei tarpasmeninį bendravimą, labiau domisi inovacijomis ir turi daugiau žinių apie jas, yra nuomonių lyderių tarpe nei tie, kurie inovacijas priima sunkiai ar iš vis stengiasi jų vengti [35, p. 268-274].

Verta paminėti, kad inovacijos priėmimo greitis priklauso nuo jau minėtų penkių elementų (pranašumo, suderinamumo, kompleksškumo, išmėginimo ir įsimintinumo) ir kitų kintamųjų, tokių kaip sprendimo priėmimo tipas; komunikacijos kanalų rūšys; socialinė sistema, kurioje priimamos naujovės; įvairios priemonės skatinančios priimti inovacijas ir paveikti priėmimo greitį (žr. 4 paveikslą).

4 paveikslas. Kintamieji sąlygojantys inovacijos priėmimo greitį [35, p. 207]



Išanalizavus teorinę medžiagą paaiškėjo, kad inovacijos, kurios reikalauja individualaus, savarankiško priėmimo sprendimo yra priimamos daug greičiau nei inovacijos, kurias priima kolektyviai. Kuo daugiau asmenų yra įtraukta priimant sprendimus, tuo lėčiau vyksta adaptacijos, priėmimo procesas.

Komunikacijos kanalai naudojami skleidžiant naujienas, kaip pavaizduota paveiksle, taip pat turi įtakos priėmimo greičiui. Pavyzdžiui, jei tarpasmeniniai kanalai (geriau nei visuomenės

informavimo priemonės) pateikia supratimą, tam tikras žinias, kas dažnai reikalinga atsiliekančiesiems, kadangi jie naujoves priima gana sunkiai.

Svarbų vaidmenį įtakos priėmimo greičiui turi ir socialinė sistema, kaip tam tikros priimtos normos ir komunikacijos kanalų struktūra, kuri taip pat turi didelės įtakos, kaip ir įvairios priemonės skatinant priimti inovacijas ir paveikti priėmimo greitį, kurios labiausiai reikalingos atsiliekančiųjų grupei [35, p. 206-208].

Todėl itin svarbu pažinti socialinės sistemos, pritaikančios naujovę, savybes, kurios laiko požiūriu gali būti įtakotos istorinės patirties veiksnių, sociodemografinių bei komunikacinių bruožų. Taip pat kaip egzistuoja koreliacija tarp naujovės priėmimo fakto ir priėmėjo amžiaus, lyties, rasės, pajamų, užsiėmimo, gyvenamosios vietos ir pan.

2.3. Veiksniai įtakojantys e. valdžios plėtrą ir priėmimą: teorijų apžvalga

Atlikta moklinių šaltinių analizė parodė, kad informacinių technologijų inovacijos, tame tarpe ir e. valdžia iš dalies formuoja elitinį, išskirtinį visuomenės sluoksnį, kurio veikla grindžiama išskirtiniu informaciniu aprūpinimu, o galimybės realizuoti savo tikslus yra gerokai didesnės negu likusios visuomenės dalies. Daugelis inovacinių projektų taip ir lieka idėjų pavidale, nes susiduriama su nenumatytais kliūtimis ir barjerai, kuriuos dažniausiai lydi psichologinis nepasitenkinimas ir atmetimo reakcija, todėl kai kurių visuomenės sluoksnių nepasitenkinimas gali trukdyti informacijos visuomenės kūrimosi procesui vystytis ir plėtotis. Inovacijų teoretikai atkreipia dėmesį į psichologinį inovacinio proceso aspektą. Visuomenė yra sudaryta iš įvairaus pobūdžio ir veiklos organizacijų, kurios vienas iš pagrindinių elementų – žmogus. Būtent visuomenės nariai, besistengdami per savo emocinių, psichologinių, saugumo, socialinių, pagarbos, įvertinimo bei savęs realizavimo poreikius pasireikšti grupėse, gali sukurti nenumatytas situacijas e. valdžios paplitimui ir jų diegimui visuomenėje, taip trukdydami informacijos visuomenės idėjos įgyvendinimui. Todėl diegiant e. valdžios paslaugas kreiptinas ypatingas dėmesys į šalies piliečių poreikių, nuostatų, profesinio ir psichologinio pasirengimo klausimus, nes kiekvienas asmuo turi tik jam būdingą ir savitą supratimą bei požiūrį į inovacinius procesus. Individuali adaptacija prie nuolat besikeičiančios aplinkos ir atsirandančių naujovių yra ypatinga socializacijos forma bei galėtų būti pristatoma kaip puiki galimybė asmeniškai tobulėti, rodyti iniciatyvą ir kūrybiškumą.

E. valdžios priėmimo aspektu M. Warkentinis ir jo šalininkai (2000) siūlo konceptualų e. valdžios priėmimo modelį. Jis teigia, kad pagrindiniai e. valdžios priėmimo varikliai yra pasitikėjimas, suprasti pavojai, elgesio kontrolė, nauda ir paprastumas. Kitas aspektas, - per didelis barjeras tarp visuomenės ir valdžios bei abejonės ir baimė prarasti asmens duomenis bei kontrolės

interneto erdvėje nesuvaldymas. Taigi šie pavojai yra neigiamai susiję su priėmimu, ir šiuos veiksnius, norint pagerinti e. valdžios priėmimą reikia kuo skubiau šalinti.

Studijos autoriai teigia, kad jei asmuo suvoks, kad jis gali kontroliuoti situaciją, tiek duomenų apsaugos, tiek pačios informacijos atžvilgiu, tai gali paskatinti e. valdžios priėmimą. Suprasta nauda yra apibrėžiama išreiškiant e. valdžios naudą vartotojui, jos naudojimosi lengvumą net ir tokiems asmenims, kurie neturi didelės patirties ar įgūdžių [60, p. 157-162]. Tačiau, vis dėl to, pagrindiniu faktoriumi priimti e. valdžios paslaugas lieka pasitikėjimas.

D. Gilbertas ir P. Balestrinis (2004) teigia, kad e. valdžios priėmimui visų pirma yra svarbu pasirošimas. Nepriklausomi kintamieji yra barjerai ir nauda. Barjerai susideda iš naudojimo, saugumo, patikimumo, vizualinio aspekto, suteikto malonumo, konfidencialumo bei lengvumo. Suprasti naudą reikia laiko, tam reikia skirti lėšų, atsižvelgti į asmeninius įsitikinimus ir pan.

Kitas veiksnys, kuris įtakoja e. valdžios priėmimą, anot autorių, yra amžius. Tikėtina, kad jaunesnio amžiaus visuomenės dalis greičiau ir su noru priims e. valdžią nei vyresnio amžiaus žmonės [22, p. 286-301].

R. L. Oliveris (1999) e. valdžios priėmimą sieja su pasitenkinimu, t.y. kai asmuo visiškai patenkintas įvykdyta paslauga [26, p. 33-44]. Asmens pasitenkinimas gali būti skirstomas į darbinį pasitenkinimą ir visaapimančią pasitenkinimą. Darbinis pasitenkinimas siejamas su pasitenkinimu gautu iš specifinių atskirų sandorių, atliekamų operacijų darbe, o sėkmė ir jų kokybė bei ankstesnė naudojimosi e. valdžios paslaugomis patirtis gali paskatinti ir išvystyti visaapimančią pasitenkinimą, kuris ir sukels e. valdžios priėmimą [6, p. 311-29].

Taip pat yra teigiama, kad paslaugų kokybė yra vienas veiksnių, vedančių prie pasitenkinimo ir įtakančių priėmimo procesą. Todėl yra svarbu suprasti visuomenės poreikį ir prirėkus net jam papataikauti. Todėl dar vienas svarbus faktorius yra interneto svetainės suprojektavimas, apipavidalinimas, jos estetiškas vaizdas, turinio pritaikymas neįgaliesiems, kalbų pasirinkimas ir pan. Visi šie elementai tiesiogiai darys įtaką asmens patirčiai ir galiausiai pajutus pasitenkinimą įvyks priėmimas [47, p. 173-179].

Šiai nuomonei pritaria ir R. Glazeris (1991), kuris teigia, kad interneto svetainės turinys vaidina svarbų vaidmenį lankytojo pasitenkinimui. Jei lankytojai nepajėgia surasti tai, ko ieško, jie galbūt daugiau svetainės ir neaplankys [23, p. 1-19].

M. Warkentinis su kolegomis (2002) primena, kad patirtis turi įtakos e. valdžios pasitikėjimui. Asmenys su patirtimi, ypač jei ji buvo maloni ir kėlė pasitenkinimą, labiau naudosis e. valdžios paslaugomis nei tie, kurie nebandė. E. valdžios priėmimui įtakos turi ir naudojimosi e. valdžios paslaugomis dažnumas [60, p. 157-162; 38, p. 27-44; 37, p. 295-304].

Anot E. M. Rogerso, svarbu, kaip priėmėjas vertina naujovę, kokios jo vertybės ir požiūris į naują reiškinį. Niekas neprieštaraus, kad nesudėtingų naujovių sklaida vyksta greičiau ir

sėkmingiau. Tačiau verta pabrėžti, kad yra tokių naujovių, kurios reikalauja didesnių kompetencijų. Ką daryti tuomet? Naujovę galima įvesti į komunikacinius procesus, ją supaprastinti, pertvarkyti retoriką, galbūt išmesti antraeilius, naujovę apsunkinančius dalykus, tačiau išsaugoti jos esmę. Jei yra tokia galimybė, naujovę geriau pateikti atskiriomis dalimis, parinkus tam tinkamą motyvacinį formatą, kuris bus pateiktas socialinio tarpininko dėka.

Mokslininkas M. J. Moonas (2002) teigia, kad dideli miestai išsivysčiusiose šalyse su plačiai išvystyta infrastruktūra, stipria ekonomine būkle bei politine įtaka labiau sugeba priimti naujoves (šiuo atveju e. valdžią) negu rajonai [13, p.424-433.]. Šiai nuomonei pritaria ir C. Weare (1999) su bendraminčiais, kurie teigia, kad žmonės gyvenantys mieste, turintys prieigą prie didesnių technologinių, finansinių, ir administracinių išteklių yra labiau linkę priimti e. valdžios sklaidą. [45, p. 3].

Miestai išsivysčiusiose šalyse yra dažnai įrengiami pažangiais telekomunikacijų tinklais ir išvystyta infrastruktūra, tokiu būdu, miesto gyventojai labiau tikėtina priims vyriausybinis informacinių sistemų įrankius, kadangi jie yra labiau linkę būti naujovių sukuryje [53, p. 1-21].

Kaip jau buvo minėta, E. M. Rogerso teigimu, sklaidos procesas žmogų veikia per penkias stadijas, pradedant nuo pradinių žinių apie naujovę, susipažinimo su ja, požiūrio, nuomonės susidarymą, jos atmetimą ir priėmimą, sprendimo realizavimą ir jo sustiprinimą [35, p. 270]. Šiuos procesus, pasitelkdami išnagrinėta mokslinė literatūra, aptarsime smulkiau.

Pažinimo stadijoje, asmuo susipažįsta su naujove ir gauna tam tikros informacijos apie tai. Šiam procesui svarbų vaidmenį turi ir atskiros žmogaus priimančio informaciją asmeninės savybės, socialiniai ir ekonominiai veiksniai. Didelės įtakos turi ir suvokimas, kad naujovė yra daug pranašesnė už nusistovėjusius standartus.

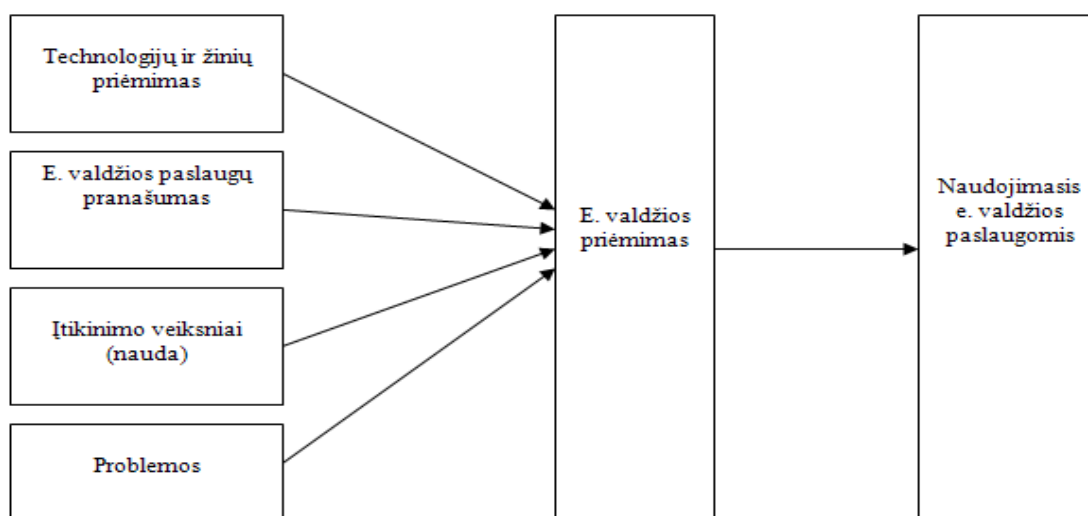
Įtikinimo stadijoje asmuo priima palankų / nepalankų požiūrį į e. valdžios paslaugas. Požymiai kurie gali įtikinti visuomenę dalyvauti e. valdžios procese yra pranašumas, suderinamumas, vertingumas ir daugiafunkciškumas. Jei naujovė sugeba pritraukti ir privilioti ekonomine nauda, prestižu, patogumu ir sukelia pasitenkinimą yra tikėtina, kad visuomenė e. valdžios paslaugas priims daug greičiau. Čia taip pat įtakos turi ir asmens požiūris į tam tikrus dalykus, jo moralinės vertybės, praeities patyrimus ir aplinkinių poveikį bei įtaką [62, p. 1-42]. E. valdžios paslaugų kontekste pranašumai gali apimti viešųjų paslaugų kokybę, lankstumą, efektyvią naudą, didesnę pasitenkinimą, tam tikrų teisių suteikimą visuomenei bei paslaugų patogumą ir palengvinimą [21, p. 365-87].

Vartotojas naudodamasis naujovėmis susiduria ir su tam tikromis problemomis arba kitaip pasakius, rizikomis, kurias išskyrė R. A. Bauer, teigdamas, kad pasirinkdamas technologines paslaugas vartotojas negali įvertinti kai kurių nenumatytų pasekmių, t.y. potencialios rizikos, kuri susideda nuostolių, galinčių atsirasti dėl nenumatytų pasekmių [18, p. 89].

Priėmimo stadijoje asmuo arba priima, arba atmeta naujovę. Atmetimas susijęs su e. valdžios paslaugų naudojimo barjeriais, tokiais kaip neišbaigta ar chaotiška interneto svetainė, apribotas paslaugų teikimas, veiksmai atliekami tik viena kalba, neužtikrintas duomenų saugumas, nepasitikėjimas ir pan. [20, p. 1-21].

Žemiau pateiktame paveiksle (žr. 5 paveikslą) yra pateiktas jau panagrinėtas e. valdžios sklaidos modelis.

5 paveikslas. E. valdžios sklaidos modelis [49]



3. E. VALDŽIOS SKLAIDA IR PRIĖMIMAS LIETUVOJE

Išnagrinėjus teorinę medžiagą e. valdžios sklaidos ir priėmimo aspektu, panagrinėsime e. valdžios paslaugų teikimo ypatybės kai kuriose toje srityje pirmaujančiose šalyse. Paliesime ypač opų e. valdžios tyrimų Lietuvoje klausimą bei pateiksime atlikto empirinio tyrimo duomenis.

Išnagrinėta ir darbe pateikta medžiaga lyginsime su atlikto tyrimu ir pateiksime e. valdžios sklaidos ir priėmimo būklę Lietuvoje tarptautiniu aspektu. Duomenis apibendrinsime ir pateiksime išvadas.

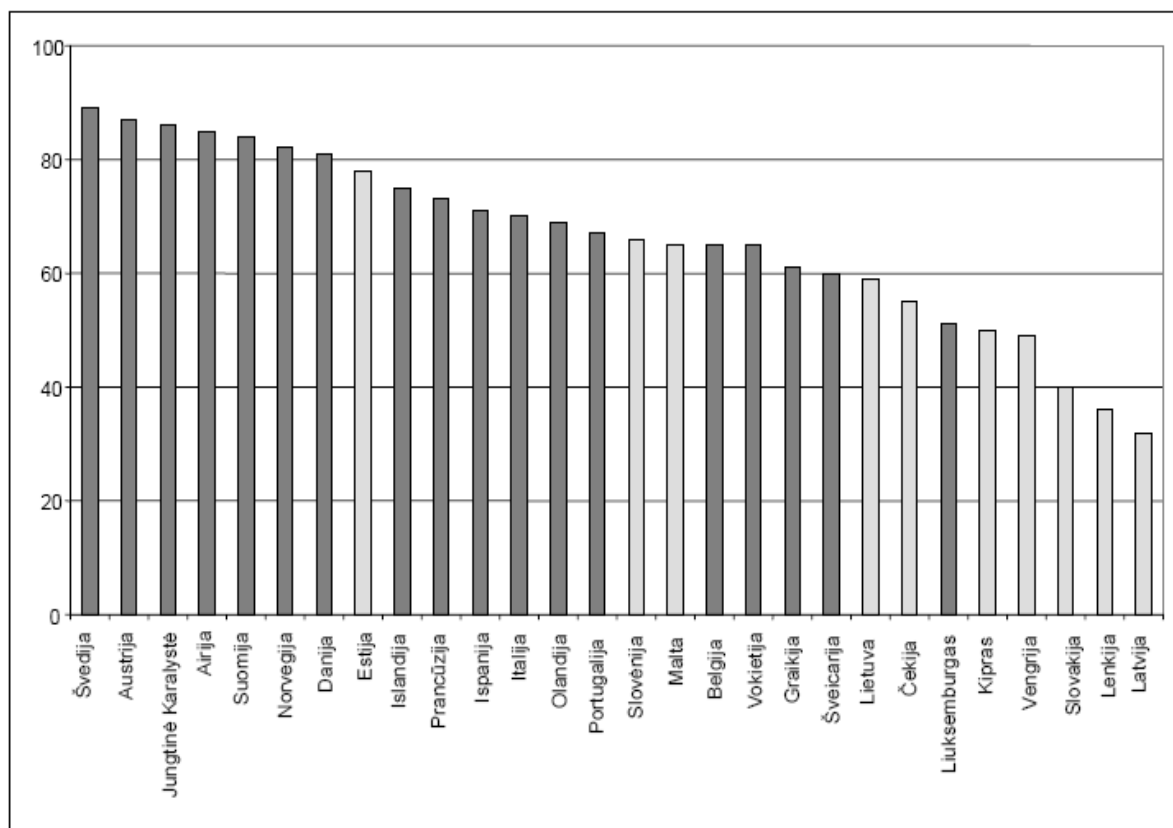
3.1. E. valdžios plėtra užsienio valstybėse

Australija yra viena iš šalių, kur vyriausybė aktyviai sprendžia e. valdžios klausimus, siekdama užtikrinti efektyvų bendradarbiavimą su gyventojais, verslo įmonėmis ir kitomis valstybės institucijomis. Anot šalies valdžios e. valdžia turi sukurti priemones, kurios leistų iškelti piliečių poreikius į pirmą vietą, leidžiant jiems formuoti paslaugų teikimą taip, kaip jiems to reikia [63]. Australijos technologijos universiteto (angl. Royal Melbourne Institute of Technology) atlikta e. valdžios sklaidos tarp Australijos gyventojų analizė parodė, kad naudotis e. valdžios paslaugomis respondentams yra patogiau, sutaupomas laikas ir lėšos, taip pat toks naudojimosi būdas jiems yra aiškesnis, nereikalaujantis tiek biurokratinių procedūrų bei skaidresnis. Respondentams taip pat pasirodė svarbu galėjimas bendrauti ar dirbti tiesioginiu (on-line) režimu, kas taip pat sutaupo ir laiko, ir lėšų [50].

Jungtinės Amerikos Valstijos jau daug metų neužleidžia lyderio pozicijų taikant informacines technologijas versle, valdyme bei privačiame sektoriuje. E. valdžia nėra suprantama vien tik kaip elektroninių dokumentų formų sudėjimas internete. Tai – visų technologijų teikiamų priemonių panaudojimas paslaugoms ir informacijai teikti visoms visuomenės grupėms [24]. Išlaidų e. valdžios projektams kasmet daugėja 6,9 %, štai 2009 m. biudžetas e. valdžios projektams finansuoti pasiekė 5.8 milijardų dolerių. Vis dėlto, nepaisant didėjančių vyriausybių investicijų piliečiai vis dar labiau linkę naudoti tradicinius metodus, pavyzdžiui, telefono skambučius arba bendravimą akis į akį. Daugelis piliečių, gali būti nelinkę priimti e. valdžios paslaugų, nes vyrauja pasitikėjimo trūkumas e. valdžios paslaugų saugumu ir susirūpinimas dėl informacijos pateikiamos elektroniniu būdu naudojimo. Nors e. valdžios paslaugomis galima pagerinti valdžios sektoriaus skaidrumą, reagavimą ir atskaitomybę, e. paslaugas piliečiai priims įgavę pasitikėjimą šia inovacija. [5, p. 165-176].

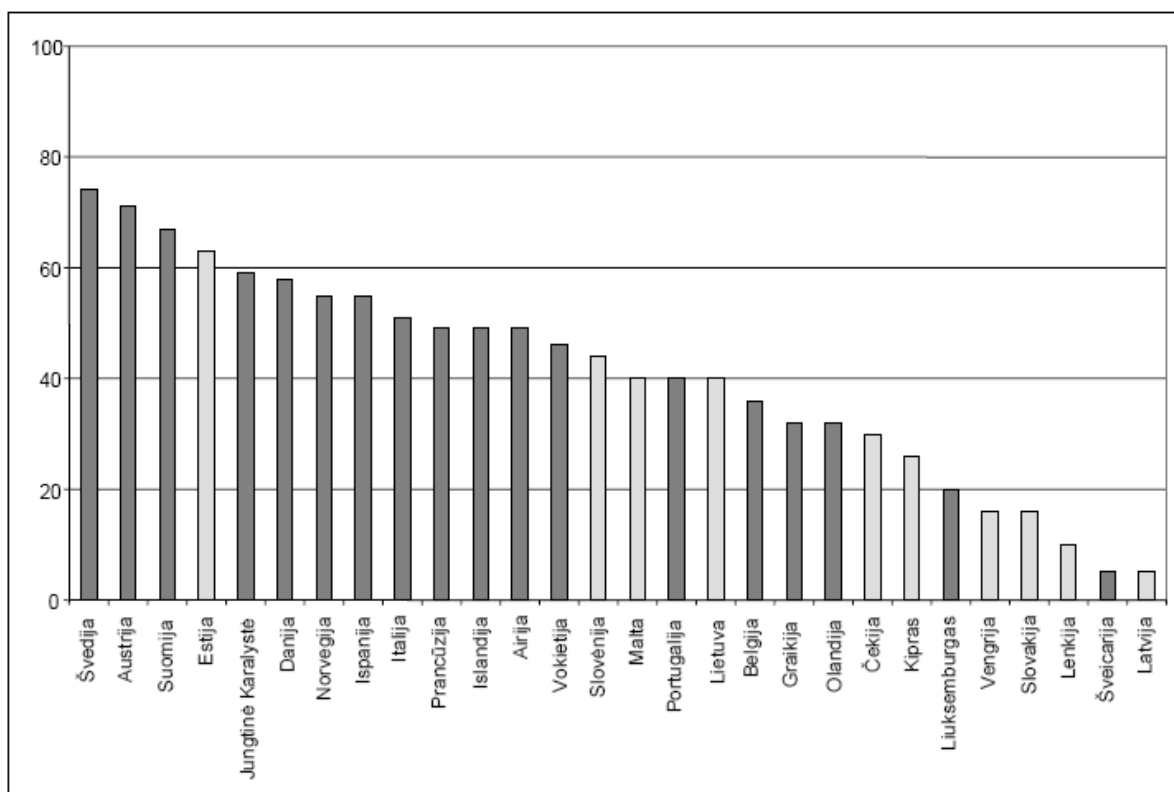
Europos Sąjungos šalyse Europos Komisijos kasmetinio e. valdžios paslaugų 2008 m. tyrimo Europoje duomenimis, per 90 % viešajam sektoriui atstovaujančių institucijų turi nuolatinę prieigą internete ir 60 % pagrindinių viešojo sektoriaus paslaugų teikiamos elektroniniu būdu [68]. Tyrimas parodė, kad aukščiausias pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis yra Švedijoje (89 %). Septyniose šalyse – Švedijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Airijoje, Suomijoje, Norvegijoje ir Danijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis viršijo 80 %. Tik keturiose šalyse šis rodiklis nepasiekė 50 %. Lietuvoje pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą rodiklis siekia 58 %. Šiuo rodikliu Lietuva gerokai lenkia artimiausias kaimynes Latviją ir Lenkiją bei Vidurio Europos šalis – Čekiją, Vengriją, Slovakiją [15] (žr. 6 paveikslą).

6 paveikslas. Viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis (*proc.*) [68]



Europos Sąjungos šalyse visiškai interaktyvių viešųjų paslaugų lygis, kuris apima visą paslaugos gavimo ciklą - nuo užsakymo iki įvykdymo - dabartiniu metu vidutiniškai siekia 64 %. Geriausiai išvystytos pilną paslaugos gavimo ciklą apimančios paslaugos yra Švedijoje (74 %), Austrijoje (72 %) ir Suomijoje (67 %). Pagal šį rodiklį Lietuva užima septynioliktą vietą iš 28 tyrime dalyvavusių šalių ir kartu su Malta ir Portugalija yra priartėjusi prie Europos Sąjungos vidurkio – 40 % (žr. 7 paveikslą).

7 paveikslas. Elektroniniais kanalais teikiamų visiškai interaktyvių paslaugų apimtys (*proc.*) [68]



Čekijos Statistikos tarnybos duomenimis, Čekijoje e. valdžios paslaugomis naudojasi 45 % gyventojų, kurie e. būdu bendrauja norėdami gauti asmens dokumentus, užregistruoti automobilį, deklaruoti gyvenamąją vietą, pateikti pajamų deklaracijas, užsiregistruoti į sveikatos priežiūros įstaigą ir pan. Priežastys kurios atstumia vartotoją nuo e. valdžios paslaugų yra nesuinteresuotumas, asmeninio kontakto trūkumas, žinių trūkumas bei nepasitikėjimas šia naujove. Visos šios išvardintos baimės ir rizikos labai būdingos Lenkijos vartotojams, nes tik 20 % gyventojų naudojami e. valdžios paslaugomis [17].

Rumunija, kaip ir kitos Europos Sąjungos valstybės, diegdama e. valdžios paslaugas taip pat tikisi didesnio skaidrumo, geresnių paslaugų piliečiams, aktyvesnio bendradarbiavimo tarp verslo ir pramonės, patogesnės prieigos prie informacijos, pajamų augimo, išlaidų sumažėjimo bei veiksmingesnio vyriausybės valdymo. Jungtinių tautų duomenimis e. valdžios paslaugomis Rumunijoje 2008 m. naudojosi 37 % gyventojų. Tai rodo, kad nemaža dalis gyventojų (vyresnio amžiaus, mažiau išsilavinę ir nepasiturintys) lieka už skaitmeninės vyriausybės ribų, todėl vyriausybė turėtų labiau skatinti potencialius vartotojus naudotis e. valdžios paslaugomis [57].

S. E. Colesca atliktas tyrimas Rumunijos aspektu parodė, kad iš demografinių kintamųjų, išsilavinimas yra svarbiausias. Labiau išsilavinę žmonės lengviau priima inovacijas ir greičiau

priima naują informaciją. Svarbus ir amžius, t.y. jaunesni respondentai buvo labiau linkę priimti e. valdžios paslaugas nei vyresni. Jaunesni respondentai dažniau būna atviri naujoms e. valdžios idėjoms nei vyresnio amžiaus respondentai, taigi amžius turi statistiškai reikšmingą poveikį sprendimams priimti. Tyrimų duomenimis, Rumunijos piliečiai e. valdžios paslaugomis naudojasi nes tai nesudėtinga, paprasta naudotis, užima mažiau laiko ir kelia pasitenkinimą bei pasitikėjimą [7].

Bulgarijoje į e. valdžios procesus aktyviai įtraukti ne tik miestai, bet ir kaimo gyvenvietės, todėl e. valdžios paslaugomis naudojasi net 60 % vartotojų. Toks aukštas rodiklis pateiktas nebereikalo, kadangi Bulgarijoje nuolat vykdomos vartotojų poreikių apklausos, atliekami tyrimai, kurie atskleidžia kliūtis plėtrai ir inovacijų priėmimui, rengiamos gairės, metodikos, plėtros modeliai, kurie padės aktyvinti pilietinę visuomenę, siekiant sustiprinti paslaugų teikimo procesą bei abipusį ryšį [17].

Taigi panagrinėjus kai kurias e. valdžios paslaugomis besinaudojančias šalis galima teigti, kad inovacijų sklaidai ir priėmimui svarbūs socialiniai, ekonominiai faktoriai, o kintamieji yra prieinamumas, pagalba, naudojimosi lengvumas, duomenų tikslumas, suderinamumas, paplitimas bei, žinoma, pasitenkinimas.

3.2. E. valdžios tyrimų problematika Lietuvoje

Lietuvoje, kaip ir daugelyje Europos Sąjungos valstybės narių ir kitose valstybėse, kol kas daugiausia vykdomi e. valdžios įgyvendinimo projektai, kurių tikslas yra viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę arba tam tikrų vidinių valdžios institucijų funkcijų automatizavimas.

Europos Sąjungos mastu egzistuoja ne viena e. valdžios vertinimo metodika. Informacinių technologijų ekspertai siūlo įvairius e. paslaugos įvertinimo rodiklius, pavyzdžiui, saugumas (autentifikacija ir abipusiai pripažįstamas e. identifikavimas), patogumas (užpildytų duomenų laukų skaičius / transakcijai), skaidrumas ir atskaitingumas (galimybė sekti proceso eigą), daugiakalbiškumas, integralumas (paslauga prieinama iš nacionalinio portalo), prieinamumas (svetainės atitikimas tarptautiniams prieinamumo standartams), pagalbos funkcija (CapGemini, 2007) [59].

E. valdžios paslaugas galima analizuoti ir klasifikuoti pagal jų išvystymo lygį. Tačiau e. paslaugos išvystymo (brandos) lygis nėra indikatorius, ar e. paslauga naudinga vartotojui, taip pat brandos lygis neatspindi paslaugos efektyvumo. Todėl svarbu, kad paslaugos būtų vertinamos pačių vartotojų. Turi būti atliekamas naudojimosi e. paslaugomis nuolatinis monitoringas, periodinės vartotojų apklausos, tyrimai. Turi būti bandoma sužinoti vartotojų nuomonę, pastabas,

nusiskundimus, siūlymus dėl esamų e. valdžios paslaugų, teiraujantis, kodėl vartotojas nesinaudoja e. paslauga, identifikuoti, kokių e. paslaugų vartotojui trūksta.

Taigi pirmieji tyrimai Lietuvoje yra labai bendro pobūdžio, vienpusiški ir fragmentiški. Nagrinėjami tik atskiri e. valdžios aspektai (e. paslaugos, e. balsavimas), bandoma nagrinėti tik patį vartojimo aspektą, bandoma išskirti problemines grupes, o apie e. valdžios plėtrą ir priėmimą užsimenama gana miglotai.

E. valdžios projektus Lietuvoje vykdo valstybinės institucijos, į pagalbą pasitelkdamos privačias informacinių technologijų kompanijas. Deja, Lietuvoje nėra pateikiama vieninga e. valdžios projektų rezultatus pristatanti ataskaita, todėl informacijos apie juos tenka ieškoti institucijų interneto svetainėse arba spaudos pranešimuose. Iki šiol Lietuvoje buvo vykdomi daugiau esamos situacijos vertinimo, o ne perspektyviniai tyrimai e. valdžios srityje. Perspektyvinio tyrimo pavyzdžiu Lietuvos e. valdžios plėtros kryptių nustatymo srityje galėtų būti studija „E. valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos“, atlikta Lietuvos laisvosios rinkos instituto kartu su Vilniaus Universiteto UNESCO Tarptautiniu žinių ir ekonomikos valdymo centru. Studijoje pateikiamos rekomendacijos, kaip derėtų pakeisti e. valdžios sampratą, kurti vartotojų poreikius atitinkančias e. paslaugas ir didinti viešojo administravimo efektyvumą, tačiau nėra itin akcentuojama mokslinių tyrimų įtaka e. valdžios principų įgyvendinimui [13].

Lietuvoje e. valdžios sklaidos tyrimų pradžia galima laikyti 2001 m., kuomet buvo išleistas pirmasis kompleksinis Lietuvos informacinės visuomenės sociologinis tyrimas. Rezultatų analizė buvo pateikta Mariaus P. Šaulausko studijoje „Skaitmeninė Lietuva 2001“. Šis kompleksinis tyrimas svarbus tuo, kad atskleidė realią informacinių technologijų naudojimo padėtį visoje Lietuvoje (2001 m. kompiuterį namuose turėjo vos 12,9 proc. Lietuvos gyventojų, o internetą – tik 5,8 proc.), leido nustatyti skaitmeninės atskirties mastus, pagrindines problemines grupes ir t.t. Gauti analizės rezultatai žymiai prisidėjo prie informacinės visuomenės kūrimo ir leido suplanuoti artimiausius prioritetus užtikrinant informacinių technologijų plėtrą [52].

Tais pačiais metais informacines technologijas bandyta nagrinėti konkretesniame kontekste - rajonų savivaldybių lygmenyje. Atliekant šį tyrimą buvo nagrinėjama pažanga plėtojant informacinių technologijų plėtros kryptis ir prioritetus bei pabandyta trumpai apžvelgti siekį plėtoti elektroninę demokratiją, gyventojams teikti elektronines paslaugas kuriant savivaldybių tinklapius ir informacines sistemas [1].

Nuo 2002 m. imta nagrinėti visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybę. Šis tyrimas buvo atliekamas per du etapus, t.y. 2002 ir 2003 m. Tyrime buvo išskirta 14 bendrų pagrindinių kriterijų, atitinkančių svarbiausias ministerijų interneto svetainių informacijos sritis, kurios yra aktualios teikiant būtinausią informaciją gyventojams ir atspindi grįžtamąjį ryšį tarp institucijos ir

visuomenės. Tuo tarpu Europos Sąjungoje nuo 1999 m. atliekami išsamūs atskirų valdžios institucijų interneto svetainių ir grįžtamojo ryšio internete su piliečiais tyrimai. [43, 44].

Taigi pirmosios studijos siekė įvertinti pasirengimą plėtoti e. valdžios paslaugas (infrastruktūra ir t. t.), vėliau buvo koncentruojamasi į prieinamumą (e. paslaugų skaičius, e. paslaugų lygis). Maždaug nuo 2003 m. daugiau dėmesio skiriama panaudojimui (paklausa, naudojimo dažnumas). Naujausios e. valdžios vertinimo studijos (ypač nuo 2005 m.) orientuotos į e. valdžios plėtros pasekmes (efektyvumas, nauda ir t. t.). Tačiau jų nėra tiek daug.

2006 m. vykdant internetinę apklausą per viešosios interneto prieigos taškus, esančius kaimiškuosiuose regionuose buvo atliktas tyrimas kurio metu buvo mėginama iširti, kokiomis e. paslaugomis naudojasi kaimiškuosiuose regionuose veikiančios smulkiojo ir vidutinio verslo įmonės, atskleisti įmonių naudojimosi šiomis paslaugomis motyvus ir nesinaudojimo priežastis bei išsiaiškinti, koks yra informacijos apie e. paslaugas poreikis bei šaltiniai [3, p. 68].

2006 m. sausio 1 d. buvo pradėtas Europos Sąjungos projektas „eGOVERNMENT“. Šis projektas skatino nacionalinius e. valdžios plėtros tyrimus ir skatina esamų nacionalinių e. valdžios programų integraciją. Projekte dalyvavo atstovai iš Airijos, Čekijos Respublikos, Italijos, Lenkijos, Lietuvos, Norvegijos, Slovėnijos ir Švedijos. Taigi 2006 metais Lietuvoje buvo atliktas e. valdžios padėties tyrimas, kuris įvertino viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų prieinamumą elektroninėje erdvėje, jų kokybę bei plėtros perspektyvas [13].

Nuo 2007 m. imtasi plačiau, valstybiniame lygmenyje nagrinėti viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamą būklę, viešųjų paslaugų sklaidą ir priėmimą. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau tekste - VRM) užsakymu bendrovė „BGI Consulting“ 2007 m. pabaigoje atliko viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės stebėseną. Stebėsenos rezultatai publikuoti informaciniame leidinyje „Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė 2007“ [59]. Toks pat tyrimas VRM užsakymu buvo atliktas ir 2008 m. bei 2009 m. Lietuvos gyventojų ir verslo subjektų apklausa buvo organizuojama taip, kad jo rezultatai reprezentatyviai atspindėtų Lietuvos gyventojų ir verslo subjektų nuomonę. Apklausos metu išsiaiškinta, kurios viešosios paslaugos, nurodytos plane, yra populiariausios ir reikalingiausios vartotojams, kokių naujų viešųjų paslaugų labiausiai reikia, kaip pagerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, su kokiomis problemomis gyventojai dažniausiai susiduria ir kt. [60].

Prie e. valdžios mokslinių tyrimų finansavimo prisideda ir Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas, kuris 2007 m. pagal prioritetines Lietuvos mokslinių tyrimų ir eksperimentinės plėtros kryptis skyrė finansavimą ne tik šiam projektui, bet taip pat ir Vilniaus universiteto vykdomam projektui „Demokratija žinių visuomenėje: iššūkių ir galimybių analizė“, kuris daugiausiai nagrinėja e. balsavimo Lietuvoje problematiką [67].

Kaip parodė egzistuojančių e. valdžios plėtros vertinimų, atliekamų Lietuvoje, analizė, dauguma šiuo metu siūlomų e. valdžios sprendimų yra analizuojami tik iš kiekybinės pusės. Matuojama, kiek e. paslaugų siūlo viešosios institucijos, kiek institucijų turi savo interneto puslapius, kiek piliečių naudojasi e. paslaugomis ir pan. Deja, viešosios institucijos neatlieka išsamių kokybinių gyventojų poreikio e. paslaugoms tyrimų, nebando visapusiškai įvertinti, ką e. paslaugomis (įskaitant ir informacijos interneto puslapyje paiešką) besinaudojantys vartotojai galvoja apie siūlomų sprendimų tobulinimą ir kt.

Atlikus tyrimų apžvalgą galima teigti, kad šiuo metu kuriama e. valdžia yra labiau orientuota į valdančius nei į vartotojus. Vartotojai yra skirtingi socialine padėtimi, amžiumi, geografinė padėtimi, negalia, verslo dydžiu ir begale kitų faktorių. Neteisingai suformuotos bei įgyvendintos e. valdžios paslaugos, kurios neatitinka šių labai skirtingų grupių supratimo, žinojimo, kompetencijos bei poreikių lygio, gali lemti labai skirtingą jų požiūrį į e. valdžios paslaugų panaudojimą nuo visiško ignoravimo ir nenaudojimo iki pilno e. valdžios paslaugų integravimo į kasdienio gyvenimo situacijas [41]. Todėl turi būti skiriamos didesnės pastangos šių labai skirtingų grupių poreikių bei pasirinkimų supratimui, kitaip e. valdžios paslaugų naudojimas ir jos potencialo išnaudojimas liks labai ribotas.

3.3. E. valdžios Lietuvoje tyrimas sklaidos ir priėmimo aspektu

Šiame poskyryje pateikiamas e. valdžios sklaidos ir priėmimo Lietuvoje tyrimas remiantis pateikta Inovacijų sklaidos teorija, parodantis e. valdžios sklaidos ir priėmimo Lietuvoje galimybes, nustatantis esmines priežastis, neleidžiančias pilnavertiškai įsitraukti į žinių visuomenės gyvenimą ir nurodantis būdus, kaip būtų galima įveikti e. valdžios barjerą informacijos teikimo visuomenei aspektu.

3.3.1. Tyrimo metodologija

Analizuojant e. valdžios sklaidą ir priėmimą Lietuvoje siekiama išnagrinėti su šia tema susijusius aspektus teorinėje ir empirinėje plotmėje remiantis darbe pateikta Inovacijų sklaidos teorija.

Tyrimo tikslas – įvertinti e. valdžios sklaidą ir priėmimą Lietuvoje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Ištirti viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygį bei veiksmingumą Lietuvoje.
2. Pateikti veiksnius bei priemones turinčias įtakos e. valdžios sklaidai ir priėmimui.

3. Nustatyti priežastis trukdančias ar skatinančias naudotis viešosiomis paslaugomis.
4. Iširti kokios sklaidos formos yra reikalingos norint paskatinti e. valdžios sklaidą ir priėmimą.

Visa tai bus analizuojama per Inovacijų sklaidos teorijos prizmę, t.y. E. M. Rogerso pateiktus tam tikrus Inovacijos sklaidos aspektus.

Tyrimo metodai: Tiriant e. valdžios sklaidą ir priėmimą buvo pasinaudota kokybinės dokumentų analizės, ekspertinio interviu, anketinės apklausos metodais.

- Dokumentų analizei buvo pasirinkta 2009 m. UAB „BGI Consulting“ su VRM parengta Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizės, stebėsenos ir vertinimo ataskaita [46], kuri padės nustatyti kiek Lietuvos gyventojų naudojami e. valdžios paslaugomis. Be to, demografinių duomenų dėka panagrinėsime ar geografiniai, amžiaus, lyties, išsimokslinimo ir kiti kriterijai turi įtakos e. valdžios priėmimui. Leidinys buvo platinamas VRM iniciatyva valstybės institucijoms.

Atliekant viešųjų paslaugų teikiamų IKT stebėseną ir vertinimą buvo atlikta reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa. Gyventojų apklausa buvo vykdoma tiesioginiu interviu metodu, apklausiant 1013 respondentų, atrinktų proporcingai pagal geografinius, amžiaus, lyties, išsimokslinimo ir kitus kriterijus. Atrankai buvo naudojami Statistikos departamento prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės demografiniai duomenys. Gyventojų nuomonės apklausa atlikta 2009 m. spalio 8 d. – 19 d.

- Ekspertinis interviu metodas pasirinktas siekiant kuo giliau ir visapusiškiau išnagrinėti problemą, atskleisti kaip valstybės institucijos atstovas (ekspertas) vertina elektroninės sąveikos plėtrą ir priėmimą Lietuvoje, kokias mato priežastis, susijusias su šia atskirtimi ir kokius nurodo sprendimo būdus.

Prieš atliekant interviu buvo pasirengta, t.y., sudarytas klausimynas. Kitas pasirengimo etapas buvo skirtas respondentui paieškai ir interviu vietai ir laikui nustatyti. Respondentas buvo įspėtas, kad interviu bus įrašomas į diktofoną. Interviu dalyvavo VRM atstovė, ekspertė e. valdžios klausimais. Respondentas parinktas tikslinės atrankos būdu. Interviu atliktas 2009 m. gruodį. Interviu įrašytas į diktofoną ir iššifruotas (priedas Nr. 1).

Tyrimo šaltiniu pasirinktas VRM atstovas, atsakingas už e. valdžios plėtrą Lietuvoje. Atstovas pasirinktas norint atlikti išsamią e. valdžios sklaidos, jos priėmimo ir formuojamų vizijų analizę. Tyrime dalyvavęs ekspertas tiesiogiai susijęs su e. valdžios plėtra, jos kūrimu ir įgyvendinimu. Šis metodas buvo panaudotas gilinant surinktų duomenų interpretaciją, ypač analizuojant e. valdžios sklaidos ir priėmimo Lietuvoje galimybes, nustatant esmines priežastis bei e. valdžios barjero įveikimo būdus, kurie leis palyginti esamą situaciją su kitomis darbe nagrinėjamomis šalimis.

- Tyrimo atlikimui taip pat pasirinktas kiekybinio tyrimo instrumentas - anketinės apklausos metodas, padės išsiaiškinti respondentų nuomonę apie e. valdžios sklaidą ir priėmimą, t.y. nustatyti ar visuomenė naudojami viešosiomis paslaugomis teikiamomis informacinėmis technologijomis, kaip vertina šias paslaugas ir kokie veiksniai lemia šį pasirinkimą ar paslaugų atstūmimą.

Anketą sudaro 21 klausimas, kurių 4 atspindi respondentų socialines charakteristikas ir 17 klausimų, padedančių atskleisti tyrime iškeltus uždavinius (priedas Nr. 2). Apklausoje dalyvavo 70 respondentų. Respondentai buvo atrinkti pasinaudojus atsitiktine atranka. Visi duomenys buvo susumuoti ir išreikšti procentine išraiška. Vertinant atsakymus jų suma buvo prilyginta 100 procentų.

Žvalgomojo tyrimo metu, kuris skirtas ištirti šiandieninę e. valdžios sklaidos ir priėmimo būklę tarp vartotojų, iškilusias kliūtis ir nesklandumus, buvo fiksuotas respondentų amžius, lytis, išsilavinimas. Atliekamo tyrimo metu buvo apklausta 54% moterų ir 46 % vyrų. Didžioji respondentų dauguma, t.y. 64 % yra 26 - 35 metų amžiaus. Likusieji 20 % - 36 - 45 metų amžiaus ir 16% - 46-55 metų amžiaus. Visi respondentai (100 %) turi aukštąjį išsilavinimą. Apklausa buvo atlikta 2009 m. gruodį.

3.3.2. Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

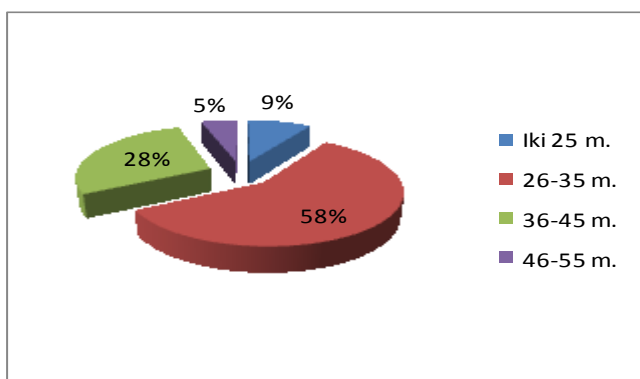
UAB „BGI Consulting“ duomenimis (2009 m.) e. valdžios paslaugomis naudojasi 33 % Lietuvos gyventojų (didžiausia galima paklaida 3 %). Tačiau beveik per pus daugiau e. valdžios paslaugomis naudojasi verslo subjektai nei paprasti gyventojai. Kaip paaiškino ekspertė, didesnę verslo subjektų iniciatyvą atskleidžia didesnis poreikis naudotis e. valdžios paslaugomis: „<...> verslo poreikis yra turbūt daugiau didesnis ir aštresnis institucijoms, kad jos tas paslaugas perkėlinėja, nes verslui laikas yra pinigai, ir aš manyčiau, kad iš tos pusės, kai yra didelis poreikis tai ir atsiranda ta pasiūla, ir... ir be to institucijos, <...> vis tiek viską matuoja pinigais, ir jie labiau suinteresuoti naudotis e. paslaugom, nes žino, kad tai sutaupo jiems laiko ir lėšų <...>“.

UAB „BGI Consulting“ tyrimo metu 58 % respondentų nurodė, kad jie yra naudojęsi viešosiomis paslaugomis teikiamomis internetu [46].

Išanalizavus Lietuvos gyventojų naudojamą e. valdžios paslaugomis galima identifikuoti keletą reikšmingų aspektų. Pirmiausia, pastebėtina, kad aktyviausiai e. valdžios paslaugomis naudojasi 25 - 35 metų amžiaus grupės asmenys (58 %), aktyvūs ir 36 – 45 metų amžiaus respondentai, kurie taip pat pasisakė naudojęsi viešosiomis paslaugomis teikiamomis internetu

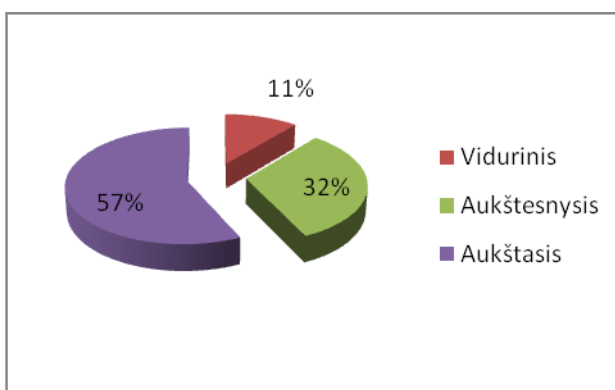
(28 %). Gaila, tačiau solidaus amžiaus asmenų grupė tarp e. valdžios paslaugų vartotojų pasižymi mažiausiu intensyvumu (5 %) (žr. 8 paveikslą).

8 paveikslas. Gyventojų naudojimas e. valdžios paslaugomis pagal amžių



Taip pat svarbu paminėti kitas gyventojų grupes, kurios santykinai mažiau naudojami e. valdžios paslaugomis, - tai vidurinių išsilavinimą turintys asmenys (11%). Atliktas tyrimas dar kartą patvirtino, kad interneto naudojimas yra labiau paplitęs tarp asmenų įgijusių aukštąjį (57 %) bei aukštesnįjį (32 %) išsilavinimą (žr. 9 paveikslą). Taigi galima pastebėti, kad labiau išsilavinę asmenys yra žingeidūs, nebijantys rizikuoti ir besidomintys naujovėmis.

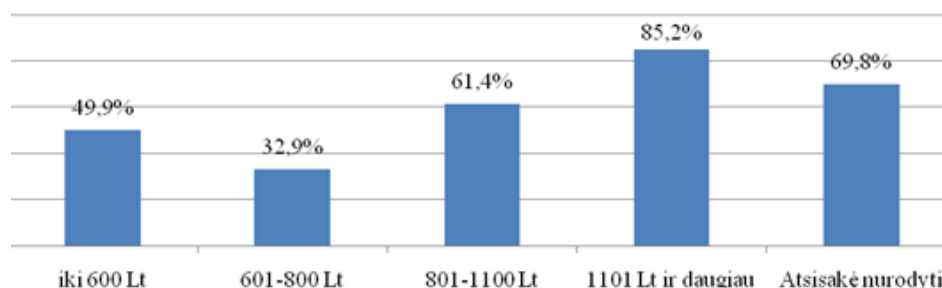
9 paveikslas. Gyventojų naudojimas e. valdžios paslaugomis pagal išsilavinimą



Kaip parodė tyrimas ir darbe pateikta Inovacijų sklaidos teorija, didelę įtaką e. valdžios sklaidai turi ir pajamų dydis, kadangi pajamų vienam šeimos nariui ir interneto naudojimo sąsaja yra taip pat tampri. Taigi pastebime vyraujančią skaitmeninės atskirties atsiradimo sąlygą, kadangi be interneto nėra ir e. valdžios. Be to, skaitmeninė atskirtis labiausiai išreiškia socialinės atskirties ar sanglaudos būklę, taip pat esminių socialinių procesų raidos ypatumus šiuolaikinėje visuomenėje.

Didžiausias interneto naudojimo lygis identifikuotas tarp tų asmenų, kurių vienam šeimos nariui per mėnesį tenka daugiau nei 1100 Lt. Santykinai aukštesnis mažiausias pajamas uždirbančių asmenų interneto naudojimo lygis (601 – 800 Lt per mėnesį vienam šeimos nariui) paaiškinamas tuo, kad didelę dalį šios grupės respondentų sudaro moksleiviai ir studentai, kurie pasižymi itin aukštu interneto naudojimo lygiu (žr. 10 paveikslą). Todėl itin svarbus e. valdžios socialinis komponentas yra kompiuterinio raštingumo mokymas, leidžiantis Lietuvos piliečiams vartoti viešąsias e. paslaugas. Tą patį galima konstatuoti ir apie interneto bei e. valdžios paslaugų vartotojus mažose gyvenvietėse (iki 2000 gyventojų), kuris yra labai nežymus. Taigi didmiesčių gyventojų (virš 180 000 gyventojų) interneto, o tuo pačiu ir e. valdžios paslaugų naudojimo lygis yra didesnis nei mažesniuose miestuose ir miesteliuose gyvenančių asmenų, nes anot ekspertės, vis dar vyrauja skaitmeninė atskirtis „<...> nemokėjimas naudotis kompiuteriu ir internetu ar kompiuterio ir interneto ryšio neturėjimas“.

10 paveikslas. Gyventojų naudojimas internetu pagal pajamas vienam šeimos nariui per mėnesį [46]

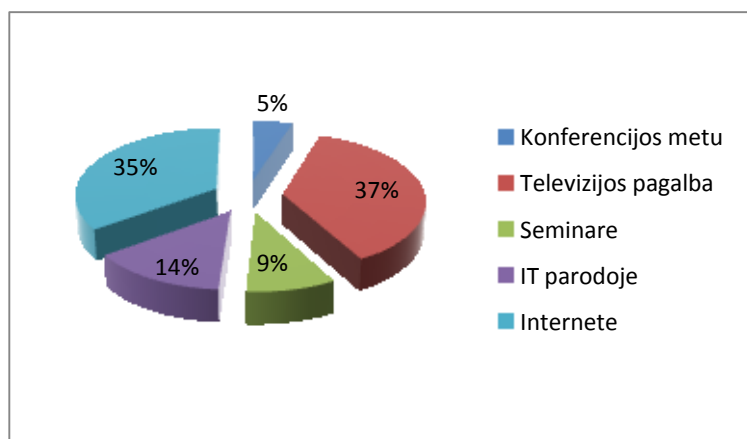


Atlikto tyrimo analizė parodė, kad aukštesnis gyventojų išsilavinimas ir didesnės pajamos, kuo jaunesni jie yra, kuo daugiau jų gyvena miestuose, tuo didesnis jų kompiuterinis raštingumas ir didesnis noras jį lavinti, o tuo pačiu ir noras priimti naujoves ir jomis naudotis. Taigi Inovacijų sklaidos teorijoje tvirtinti teiginiai, kad greičiau priimantys naujoves asmenys yra labiau išsilavinę, raštingesni ir yra aukštesnio socialinio statuso (geresnis pragyvenimo lygis, yra pasiturintys, labiau savimi pasitikintys ir kažko pasiekę gyvenime) dar kartą pasitvirtino.

Kaip buvo minėta, inovacijų sklaidos procesas asmenį veikia per penkias stadijas, nuo pradinių žinių apie naujovę, susipažinimo su ja, požiūrio, nuomonės susidarymo iki jos atmetimo ar priėmimo bei sprendimo realizavimo ir jo sustiprinimo, ką ir bandysime pagrįsti arba paneigti pateikdami atlikto tyrimo duomenis.

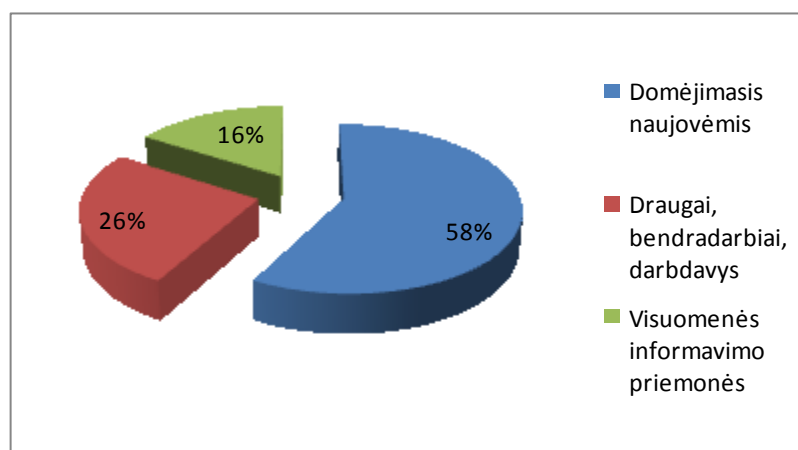
Anketinės apklausos metu, respondentų buvo teirautasi, kur teko susipažinti su e. valdžios galimybėmis. Kaip matome iš pateikto paveikslo (žr. 11 paveikslą) dauguma apklaustųjų apie e. valdžios paslaugas sužinojo televizijos (37 %) ir interneto pagalba (35 %).

11 paveikslas. Vieta kur respondentai susipažino su e. valdžios paslaugomis



Pasiteiravus kas paskatino respondentus pasidomėti e. valdžios paslaugomis (žr. 12 paveikslą), paaiškėjo, kad dauguma apklaustųjų (58 %) domisi naujovėmis ir yra pasirengę jas išbandyti. Kita respondentų dalis (26 %) buvo įtakoti ar paskatinti draugų, bendradarbių ar net darbdavio, ir tik nedidelė dalis visuomenės informavimo priemonių (16 %). Taigi galima pastebėti, kad asmenys ar grupė narių, kurie užima svarbų vaidmenį komunikacijos procese, įtakoja vienas kito veiksmus, nuomones ir požiūrius, t.y. supančioje socialinėje aplinkoje yra nuomonių lyderiai ar pokyčių agentai, kurie sugeba paveikti aplinkinius ir tai svarbus veiksnys inovacijų priėmimo procese.

12 paveikslas. Aplinkybės, paskatinančios pasidomėti e. valdžios paslaugomis

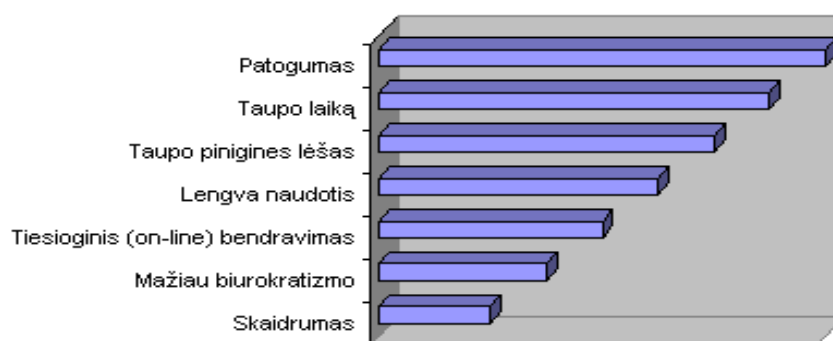


Tam, kad susidaryti tam tikrą nuomonę apie e. valdžią ir jos paslaugas būtina susipažinti su šia nauja paslauga ir ją priimti arba atmesti. Tyrimas parodė, kad priežastys dėl kurių respondentai naudojami e. valdžios paslaugomis teikiamomis internetu yra patogumas, be to taip sutaupomas laikas ir lėšos, taip pat toks naudojimosi būdas jiems yra aiškesnis, nereikalaujantis tiek biurokratinių procedūrų bei skaidresnis (žr. 13 paveikslą).

Apklaustiesiems taip pat pasirodė svarbu galėjimas bendrauti ar dirbti tiesioginiu (on-line) režimu, kas taip pat sutaupo ir laiko, ir lėšų.

Anot ekspertės, priežastys, kodėl visuomenė naudojami e. valdžios paslaugomis yra „<...> greičiau, patogiau, pigiau...<...>“, tai pagrindė ir pačios ekspertės atsakymas: „Nemėgstu vaikščioti, stovėti eilėse ar nešti popierių. Jeigu yra įmanoma tikrai būtų smagu, kad visom institucijom nereikėtų tų popierių nešti, kurie ir taip yra sistemoje ir nieko nereiškia tą informaciją gauti“.

13 paveikslas. Priežastys dėl kurių respondentai naudojami e. valdžios paslaugomis (prioriteto tvarka)



Taigi kaip galima pastebėti, respondentai išvardijo gana nemažai e. valdžios privalumų, kurie paskatino pasinaudoti e. valdžios paslaugomis, kurie suprantami kaip nauda bei pasitenkinimo veiksnys, o tai reiškia, kad kuo nauda bus didesnė, tuo greičiau inovacija bus priimta.

Apklaustųjų paprašius pateikti priežastis kurios slopina naudojamasi e. valdžios paslaugomis (žr. 14 paveikslą) paaiškėjo, kad didžioji dalis respondentų su valstybės institucijų atstovais dažniausiai bendrauja tiesiogiai nuvykę į instituciją, nes gyvas „akis į akį“ bendravimas jiems yra priimtinesnis. Buvo pastebėta ir viena svarbiausių problemų, tai – e. valdžios paslaugų sistemos neišbaigtumas, kuris sukelia atstūmimo, nepasitenkinimo jausmą.

Kita, ir taip pat labai svarbi priežastis, dėl kurios apklaustieji nesinaudoja e. valdžios paslaugomis yra galimybių neturėjimas, t.y. respondentai nemoka naudotis kompiuteriu, internetu, neturi prieigos prie interneto namuose ar darbe, nėra galimybės tam skirti lėšų ir pan. Kita, nedidelė

apklaustųjų dalis, naudotis e. valdžios paslaugomis nemato didelio poreikio ar viena iš priežasčių yra neišvaizdus, nekonkretus ar neišbaigtas institucijos internetinis puslapis.

14 paveikslas. Priežastys dėl kurių respondentai nesinaudoja e. valdžios paslaugomis (prioriteto tvarka)



Taigi atlikus tyrimų apžvalgą paaiškėjo, kad pagrindiniai veiksniai, kurie įtakoja e. valdžios sklaidą ir priėmimą visų pirma priklauso nuo atskirų asmenų savybių, kultūros, socialinių ir ekonominių faktorių.

Taip pat svarbus „technikos šoko“ efektas. Ne visi žmonės sugeba greitai prisitaikyti ir perprasti itin sparčiai tobulėjančias ir modernėjančias informacines technologijas ir kompiuterinę programinę įrangą. Todėl galima teigti, kad tam tikra visuomenės dalis patiria „technologinį diskomfortą“, o tai gali turėti ir atmetimo naujovėms pasekmių.

Viešųjų paslaugų teikiamų IKT naudojimąsi, anot ekspertės, slopina paslaugų teikimas nepakankamu lygiu, poreikio nebuvimas ar nepakankamas naudos pajutimas ir, žinoma, informacijos trūkumas: „Na tai jie visų pirma turi pamatyti naudą, kodėl jiems yra tai reikalinga, nes jie sako, kad jie neturi poreikio naudotis e. paslaugomis, ta prasme, kai nėra informacijos, tai nėra ir reikiamybės, žmonės nežino tam tikrų niuansų, pavyzdžiui, jie galvoja, kad vistiek reikia eiti į instituciją ar nešti tam tikrus dokumentus ir tai yra kliūtis...na taip, vis dėl to informavimo trūkumas yra pagrindinė problema“.

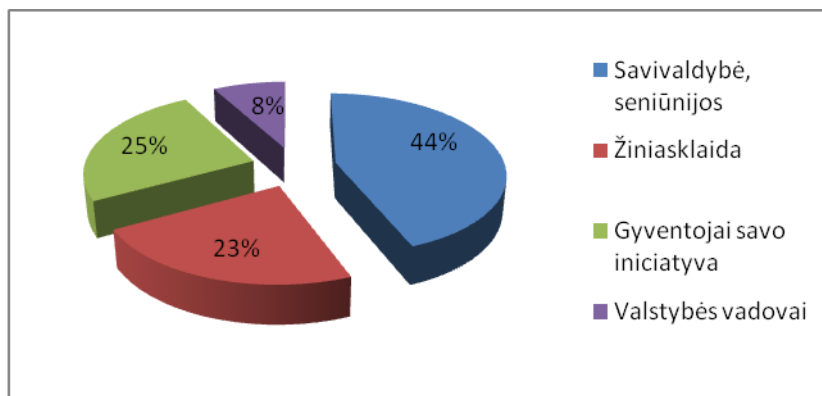
Tyrime buvo siekiama išsiaiškinti, kokios pagrindinės priežastys valstybiniu aspektu trukdo viešąsias paslaugas teikti maksimaliu lygiu ir taip pritraukti kuo daugiau vartotojų. Akivaizdu, kad šios priežastys išlieka tos pačios ir keliauja kaip šleifas jau kelis dešimtmečius. Kaip teigia ekspertė, tai yra: „nepakankamas e. paslaugų, e. valdžios projektų finansavimas, valstybės registru ir informacinių sistemų duomenų kokybės bei tarpusavio sąveikos trūkumai, na ir nepakankamos sąlygos saugiam ir valstybės lygiu kontroliuojamam asmenų identifikavimui elektroninėje terpėje <...>“. Taigi būtinas aktyvesnis bendradarbiavimas ir greitesnis konsensuso suradimas,

dalyvavimas Europos Sąjungos e. valdžios plėtros projektuose, gerosios praktikos patirties pavyzdžių sekimas ir įsiklausimas į Lietuvos vartotojiškos visuomenės poreikius.

Darbe pateikta Inovacijos sklaidos teorija patvirtino, ir paaiškėjo, kad e. valdžios priėmimui visų pirma yra svarbu pasiruošimas, o jos priėmimui gali trukdyti barjerai, kurie apima naudojimą, saugumą, patikimumą, vizualinį aspektą, naudojimosi malonumą, konfidencialumą, lengvumą ir t.t. Todėl vyriausybės įstaigos turi vykdyti deramą e. valdžios skatinimo politiką, nes jei ši sritis bus pristatyta kaip naujovė, kuri sugeba supaprastinti darbą, yra patogi, sukelia pasitenkinimą, labai tikėtina, kad visuomenė šią naujieną priims ir ji bus vis plačiau naudojama.

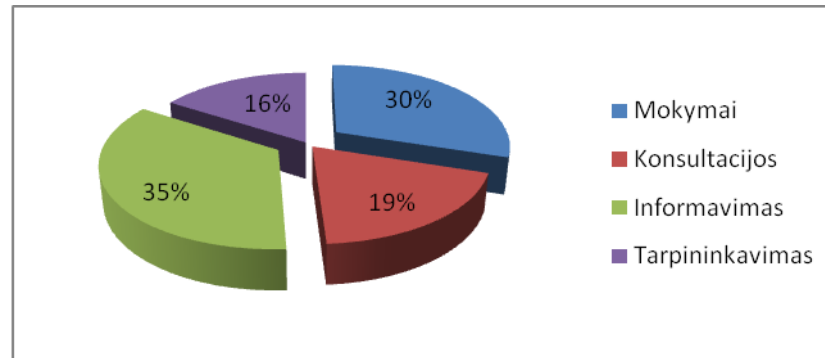
Tyrime taip pat buvo siekiama išsiaiškinti, kas galėtų padėti spręsti viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu sklaidos problemas (žr. 15 paveikslą). Apibendrinus informaciją paaiškėjo, kad dalis respondentų, t.y. 44% pagalbos tikisi iš savivaldybių ir seniūnijų, 23 % - e. valdžios sklaidos viešinimą patikėtų žiniasklaidai, 25 % mano, kad šia problema turi rūpintis patys piliečiai, savo iniciatyva ir tik 8 %, kad viešųjų paslaugų, teikiamų internetu sklaida turėtų rūpintis valstybės vadovai. Todėl valstybės vadovai turi atkreipti dėmesį į šią problemą ir imtis iniciatyvos viešinant e. valdžios paslaugas bei įtraikiant į šį procesą seniūnijas, savivaldybes, visuomenės informavimo priemones bei pačius piliečius, rengiant jiems mokymus, visokeriopai informuojant bei skatinant dalyvauti įvairiose pažinimo akcijose bei renginiuose.

15 paveikslas. E. valdžios sklaidos viešinimo iniciatyva



Respondentų pasiteiravus, kokios socialinės veiklos formos būtų reikalingos norint pagerinti e. valdžios priėmimą, paaiškėjo, kad 49 % apklaustųjų pageidautų mokymų ir konsultacijų šia tema, 35 % - trūksta informacijos apie viešąsias paslaugas, teikiamas internetu, 16 % pasisako už visuomenės tarpininkavimą su valstybinėmis institucijomis, kurios galėtų rengti socialines viešinimo programas, t.y. mokomuosius filmukus, darbo instrukcijas, skleisti reklamą žiniasklaidoje ir t.t. (žr. 16 paveikslą).

16 paveikslas. Socialinės veiklos formos reikalingos gerinti e. valdžios priėmimą



Tyrimas taip pat parodė, kad plėtojant viešųjų paslaugų, teikiamų internetu sklaidą, respondentams labiausiai trūksta žinių (54 %), motyvacijos (20 %), visuomenės ir valstybinių institucijų bendradarbiavimo, palaikymo (6 %) bei lėšų (20 %).

Atkreipti dėmesį reikėtų į jau minėtą problemą, tai yra informacijos teikimo trūkumą visuomenei apie e. valdžios galimybes ir privalumus. Anot ekspertės informacijos apie e. valdžią, kaip naudingą ir efektyvią priemonę yra „per mažai...“, bet tai irgi priklauso ir nuo finansinių resursų, kiek yra skirta viešinimui, nes, pavyzdžiui, bibliotekos pažangą jau visi žino, kad tokios yra, ir žino, kad internetas nepadės išsikepsi bandelių. Tam buvo skirta pakankamai lėšų, kabėjo daug plakatų, sukosi rolikai per TV, tai jei mes skirtumėm tiek pat dėmesio e. valdžios sklaidai manau vartojimas pagerėtų ir apie paslaugas būtų daugiau žinoma“. Taigi akivaizdu, kad e. valdžios viešinimas medijų pagalba paskatintų viešųjų paslaugų teikiamų IKT naudojimąsi.

3.3.3. Tyrimo išvados

Atliktas tyrimas parodė, kad pirmiausia e. valdžios paslaugų efektyvumui nėra sudaromos tinkamos sąlygos dėl netolygaus informacinių ir komunikacinių technologijų naudojimosi, nepakankamai išvystytos infrastruktūros; vis dar jaučiama skaitmeninės atskirties problema, ypač kaimiškose vietovėse ir tarp brandaus amžiaus žmonių.

Kaip buvo minėta teorinėje darbo dalyje, inovacijų sklaidai reikšmės turi socialinė - ekonominė padėtis. Tyrimas patvirtino, kad asmenys greičiau priimantys ir įsisavinantys naujoves yra labiau išsilavinę, raštingi, aukšto pragyvenimo lygio bei jauno amžiaus.

Tyrimas patvirtino, kad e. valdžios sklaidai ir priėmimui didelės įtakos turi socialiniai tinklai, kurie veikia paslaugų naudotojų veiksmus, nuomones ir požiūrius. Nors dauguma apklaustųjų domisi naujovėmis ir yra pasirengę jas išbandyti, nemaža respondentų dalis yra įtakoti

ar paskatinti draugų, bendradarbių, darbdavio ar visuomenės informavimo priemonių. Taigi matome, kad socialinėje aplinkoje yra taip vadinami nuomonių lyderiai ar pokyčių agentai, kurie sugeba paveikti aplinkinius ir tai yra svarbus veiksnys inovacijų priėmimo procese.

E. valdžios sklaidai ir priėmimui svarbu laikas, kuris užima ypač svarbią vietą susipažinimo apie naujovę, susidomėjimo, įvertinimo, išbandymo procesuose. Visi šie procesai yra įtakojami laiko, kurio kartais, priklausomai nuo asmens ar aplinkybių, gali prireikti nemažai. Todėl rengiant e. valdžios sklaidos mechanizmą ir norint pagreitinti šios inovacijos sklaidą ir priėmimą būtina atkreipti dėmesį į asmenų amžių, kultūros ypatumus, jų poreikius, socialinį ir ekonominį statusą, nuostatas, profesinio ir psichologinio pasirėngimo klausimus. Kaip parodė atliktas tyrimas ir nagrinėta mokslinė literatūra, neatsižvelgus į šiuos faktorius daugelis inovacinių projektų taip ir lieka idėjų pavidale, nes susiduriama su nenumatytomis kliūtėmis ir barjeriais, kuriuos dažniausiai lydi psichologinis nepasitenkinimas ir atmetimo reakcija.

Tyrimas patvirtino ir E. M. Rogerso teiginį, kad inovacijų sklaidos procese svarbų vaidmenį užima komunikacijos kanalai. Pateiktas e. valdžios priėmimo ir sklaidos tyrimas parodė, kad e. valdžios sklaidai ir priėmimui visų pirma yra svarbu pasiruošimas, vyriausybinių įstaigų deramas skatinimo politikos vykdymas, mokymų ir konsultacijų organizavimas bei žiniasklaidos tarpininkavimas. Svarbu sudominti visuomenę ir ją informuoti, e. valdžią pristatant kaip naujovę, kuri sugeba supaprastinti darbą, yra patogi, sukelia pasitenkinimą. Tačiau kaip parodė tyrimas netiesioginiai komunikacijos kanalai veikia neveiksmingai, pasigendama informacijos e. valdžios tema, o tai sukelia pasyvumą priimant naujoves.

Tyrimo metu paaiškėjo, kad sprendimo priėmimui, kaip minėjo E. M. Rogersas svarbu pasiruošimas ir, žinoma, išbandymas, kurio pasekoje vyksta naujovės atmetimas arba priėmimas, taip vadinamų barjerų, kurie susideda iš naudojimosi e. valdžios paslaugomis, saugumo, patikimumo, vizualinio aspekto, suteikto malonumo, konfidencialumo bei lengvumo ir galutinio rezultato pasitenkinimo. Tyrimas parodė, kad priežastys dėl kurių respondentai naudojami e. valdžios paslaugomis yra patogumas, sutaupomas laikas ir lėšos, galėjimas bendrauti ar dirbti tiesioginiu (on-line) režimu, toks naudojimosi būdas yra aiškesnis, nereikalaujantis biurokratinių procedūrų bei skaidresnis.

Priežastys slopinančios naudojimąsi e. valdžios paslaugomis – labiau priimtinas tiesioginis „akis į akį“ bendravimas, e. valdžios paslaugų sistemos neišbaigtumas, galimybių neturėjimas (nemoka naudotis kompiuteriu, internetu, neturi prieigos prie interneto namuose ar darbe, nėra galimybės tam skirti lėšų ir pan), poreikio nebuvimas ar neišvaizdus, nekonkretus ar neišbaigtas institucijos internetinis puslapis.

Taigi palyginus tyrimo duomenis su pateiktais užsienio valstybių duomenimis, galima drąsiai teigti, kad e. valdžios problemos sklaidos ir priėmimo aspektu yra globalios, t.y. visos

valstybės susiduria su panašiais socialiniais, ekonominiais, asmeniniais, komunikaciniais, kultūriniais ir kitais barjerais, tačiau pasinaudojus Inovacijų sklaidos teorija bei atliktais tyrimo duomenimis, atsižvelgus į e. valdžios naudotojų poreikius, esamą situaciją, valstybės vadovų, medijos ir pačių piliečių iniciatyva, galima pakeisti.

IŠVADOS

E. valdžios sąvoka apima daugybę aspektų, t.y. informacinių ryšių technologijų taikymą, interneto naudojimą, valstybės valdymą, demokratinius procesus, viešąsias paslaugas, tačiau svarbiausia - bendradarbiavimą tarp valdžios, visuomenės ir verslo subjektų. Lietuvoje e. valdžia vis dar suvokiama kaip naujovė, kurios įgyvendinimą stengiamasi nukelti ateities kartoms. Tai susiję su politinio valdymo ypatumais, profesinio, kultūrinio ir mentalinio atsilikimo požymiais. Tačiau nepaisant visko, valstybėje pastebimas vis didėjantis geresnio e. valdžios funkcionavimo poreikis, siekiant didinti Lietuvos vykdomos valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškumą ir efektyvų viešųjų paslaugų ir informacijos teikimą visuomenei, verslo subjektams bei institucijoms. E. valdžia, be abejonės, yra informacinės visuomenės produktas, rezultatas ir valdymo įrankis, įsiskverbęs į socialinius santykius, ekonomiką, politiką, kultūrą bei tapęs darbinės ir buitinės kasdienybės organizavimo priemone, taip pat socialinių ryšių forma.

Tyrimų e. valdžios tema yra gana daug, tačiau jie bendro pobūdžio, vienpusiški ir fragmentiški. Nagrinėjami tik atskiri e. valdžios aspektai (e. paslaugos, e. balsavimas), bandoma nagrinėti tik patį vartojimo aspektą, išskirti problemines grupes, o apie e. valdžios plėtrą ir priėmimą užsimenama gana miglotai. Pasigendama tyrimų naudojimosi e. paslaugomis monitoringo, periodinių vartotojų apklausų, sociologinių tyrimų. Tos pačios problemos paliečia ir užsienio tyrinėtojus, t.y. pasigendama gilios analizės, knygų, studijų, mokslinės literatūros šiuo klausimu; galima rasti pavienius straipsnius e. valdžios sklaidos ir priėmimo tema. Nuo 2006 metų tyrimai pamažu atliekami gilinantis ir detaliau nagrinėjant e. turinio, e. paslaugų, plėtros ir priėmimo klausimus. Taigi e. valdžios tyrimai sklaidos ir priėmimo tema yra pakankamai naujas ir mažai nagrinėtas reiškinys.

Inovacijų sklaida, tai - procesas, kurio metu naujovė yra perduodama per tam tikrus kanalus tarp socialinės sistemos narių. Pagrindiniai inovacijų sklaidos elementai yra naujumas, komunikacijos kanalai, laikas ir socialinė sistema, kuri įrėmina naujovės sprendimo procesą. Inovacijos priėmimo procesą E. M. Rogerso suskirsto į penkis pagrindinius žingsnius: žinias (žinojimas apie egzistavimą), susidomėjimą, įvertinimą, išbandymą, bei priėmimą (patvirtinimą). Visi šie procesai yra įtakojami laiko. Naujovės priėmimas priklauso ir nuo pačio sprendimo priėmėjo, kurį E. M. Rogerso skirsto į penkias kategorijas, tai novatoriai, ankstyvieji taikytojai, ankstyvoji taikytojų dauguma, vėlyvoji taikytojų dauguma ir atsiliekantieji. Pagrindiniai faktoriai, veikiantys inovacijų sklaidos priėmimą yra socialiniai, ekonominiai, politiniai ir komunikaciniai.

Atliktas tyrimas patvirtino, kad e. valdžios problemos sklaidos ir priėmimo aspektu yra globalios, t.y. visos valstybės susiduria su panašiais socialiniais, ekonominiais, asmeniniais, komunikaciniais, kultūriniais ir kitais barjerais.

Priežastys dėl kurių respondentai naudojami e. valdžios paslaugomis tiek Lietuvoje, tiek kitose valstybėse yra patogumas, sutaupomas laikas ir lėšos, galėjimas bendrauti ar dirbti tiesioginiu (on-line) režimu. Toks naudojimosi būdas yra aiškesnis, nereikalaujantis biurokratinių procedūrų bei skaidresnis. E. valdžios slopintuvai taip pat niekuo nesiskiria nuo kitų šalių vartotojų, t.y., e. valdžios paslaugų sistemos neišbaigtumas, galimybių neturėjimas (nemoka naudotis kompiuteriu, internetu, neturi prieigos prie interneto namuose ar darbe, nėra galimybės tam skirti lėšų ir pan), poreikio nebuvimas ar neišvaizdus, nekonkretus, neišbaigtas institucijos internetinis puslapis.

Tyrimas parodė, kad Lietuvoje e. valdžios paslaugų sklaidai nėra sudaromos tinkamos sąlygos ir vis dar jaučiama skaitmeninės atskirties problema, ypač kaimiškose vietovėse ir tarp brandaus amžiaus bei mažas pajamas turinčių žmonių. Paaiškėjo, kad e. valdžios priėmimui visų pirma yra svarbu pasiruošimas, todėl svarbu atkreipti dėmesį į barjerus, kurie gali sutrikdyti šį procesą, o tam reikalinga ypatinga e. valdžios skatinimo politika.

Viešųjų paslaugų teikiamų IKT naudojamą slopina paslaugų teikimas nepakankamu lygiu, poreikio nebuvimas ar nepakankamas naudos pajutimas ir, žinoma, informacijos trūkumas, kadangi kaip atskleidė tyrimas, neveiksmingai veikia netiesioginiai komunikacijos kanalai, pasigendama informacijos e. valdžios tema, o tai sukelia pasyvumą priimančioms e. valdžios paslaugas.

Apibendrinus informaciją paaiškėjo, kad visuomenė pagalbos tikisi iš savivaldybių ir seniūnijų, žiniasklaidos, dar kiti mano, kad e. valdžios sklaidai turi rūpintis patys piliečiai, savo iniciatyva. Todėl valstybės vadovai turi atkreipti dėmesį į šią problemą ir imtis iniciatyvos viešinant e. valdžios paslaugas, į šį procesą įtraukiant seniūnijas, savivaldybes, visuomenės informavimo priemones bei pačius piliečius, rengiant jiems mokymus, visokeriopai informuojant bei skatinant dalyvauti įvairiose pažinimo akcijose bei renginiuose. Svarbu įtikinti visuomenę, kad e. valdžia gali supaprastinti darbą, yra patogi ir sukelia pasitenkinimą.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. Adamonis, J. Informacinės technologijos Lietuvos rajonų savivaldybėse. Atviros Lietuvos fondas. 2001.
2. Allen, B. A., Juilett, L., Paquet, G., and Roy, J. E-government as Collaborative Governance: Structural, Accountability and Cultural Reform. In Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A. Practicing E-government: a global perspective. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing. 2005.
3. Butkevičienė, E. Rutkauskienė, D. Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose. Viešoji politika ir administravimas. Nr. 23, 2008. ISSN 1648-2603.
4. Beal, G. M., Rogers E. M. The adoption of Two Farm Practices in a Central Iowa Community, Ames, Iowa Agricultural and Home Economics Experiment Station, Special report 26. 1960.
5. Bélanger, F., Carter, L. Trust and risk in e-government adoption. The Journal of Strategic Information Systems Volume 17, Issue 2, June 2008, eGovernment Strategies: ICT innovation in international public sector contexts. 2008.
6. Codagnone, C., Wimmer, M. A. Roadmapping eGovernment Research: Visions and Measures. 2007.
7. Colesca, S. E., Dobrica, L. Adoption and use of e-government services: the case of Romania. Journal of Applied Research and Technology. Vol. 6, No. 3. Bucharest, Romania. 2008.
8. D. Britanijos e. valdžios įgyvendinimo strategija [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 12 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc_view?key=163150>.
9. Definition of E-Government. OECD. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. spalio 5 d.]. Prieiga per internetą: <<http://stats.oecd.org/glossary/detail.asp?ID=4752>>.
10. Diffusion of innovations theory by Marianne S. Hornor [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 m. kovo 5 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ciadvertising.org/studies/student/98_fall/theory/honor/paper1.html>.
11. Elektroninės valdžios koncepcija, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 (Žin., 2003, Nr. 2-54).
12. Elektroninės valdžios suderinamumo Lietuvoje gairės. Kaunas. 2008.
13. Elektroninės valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos. Lietuvos Laisvosios Rinkos Institutas, VU UNESCO. 2006.
14. Europos Bendrijų Komisijos komunikatas „e.Europa i2010 – Europos informacinė visuomenė augimui ir užimtumui skatinti“ KOM (2005) 229. 2005.
15. European Commission. The role of eGovernment for Europe's future. COM (2008). Brussels. 2008.

16. E. valdžia piliečiams: plėtros gairių Lietuvai nustatymas naudojant ateities išvalgų metodologiją. Lietuvos valstybinis mokslo ir studijų fondas. Vilnius. 2008. [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. balandžio 8 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.egov.lt/uploads/file/EVPGL_Ataskaita_2008_santrauka_psl.doc>.
17. E. Government [interaktyvus]. [žiūrėta 2010 m. balandžio 12 d.]. Prieiga per internetą: <<http://countryprofiles.wikispaces.com/EU%2BInclusive%2Be-Government>>.
18. Girdzijauskas, S., Štreimikienė, D., Mackevičius, R. Ekonominių svyravimų logistinė analizė. Vadyba. Nr. 2(14). Mokslo tiriamieji darbai. Vilniaus universitetas. 2009. ISSN 1648-7974.
19. Gautrin, H. F. Rapport sur le gou-vernement en ligne. Vers un Québec branché pour ses citoyens. Quebec: Gouvernement du Québec. 2004.
20. Gupta, M. P., Sahu, G. P., User's acceptance of e-government: A study of Indian central excise, International journal of electronic government research, Nr. 3(3). 2007.
21. Gupta, M. P. Jana, D. E-government evaluation: A framework and case study. Government Information Quarterly, Nr. 20 (4). 2003.
22. Gilbert, D., Balestrini, P. „Barriers and benefits in the adoption of e-Government“. The International Journal of Public Sector Management, Nr.17(4). 2004.
23. Glazer, R. „Marketing in an information-intensive environment: strategic implications of knowledge as an asset“. Journal of Marketing, Nr.55. 1991.
24. Global Networks and Local Values: A Comparative Look at Germany and the United States. Washington D.C.: National Academy Press, 2001.
25. Hansen, H. S., Reinau, K. H. The Citizens in E. Participation. Lecture Notes in Computer Science. Springer Berlin: Heidelberg. 2006.
26. Helbig, N. at ect. International Digital Government Research: A Reconnaissance Study. Center for Technology in Government. 2008.
27. Hemmati, M. Multi Stakeholder Processes for Government and Sustainability. London: Earthscan Publications Ltd. 2002. ISBN 1853838705.
28. Holland, Ch., Bongers, F., Vanderberg, R., Keller, W., and te Velde Measuring and Evaluating E-Government: Building Blocks and Recommendations for a Standardized Measuring Tool. In Mehdi Khosrow - Pour, D.B.A. Practicing E-government: a global perspective. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing. 2005.
29. Ilkevičius A. E. valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti. Konferencija E. miestas visiems: šiuolaikiško Vilniaus vizija virtualiame pasaulyje [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 12 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.news.lt/Upload/200503/erp.pdf>>.
30. Kiškis, M., Petrauskas, R. E - Governance: two views on legal environment. Electronic Government, Proceedings of Second International Conference, EGOV 2003, DEXA, Springer, 2003.

31. Lau, E. Challenges for E-Government Development. In proceedings of the 5th global forum on reinventing government conference, Mexico City, 5 November. 2003.
32. Lietuvos e. valdžios gairės: ateities išvalgų tyrimas. Monografija. 2009.
33. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ (2002-12-31) (Žin., 2003-01-08, Nr. 2).
34. Macintosh, A., Whyte A. Evaluating how e-participation changes local democracy. eGovernment Workshop '06. Brunel University: West London. 2006.
35. Martinez de Oliveira, F., Vaz, J.C., Carty, W. Internet use and citizen participation in local government: Ipatinga's interactive participatory budgeting [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 18 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ashinstitute.harvard.edu/Ash/Ipatinga_ITG_Case.pdf>.
36. Malinauskienė, E. E. valdžia ir e. paslaugos. 2008. [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 26 d.]. Prieiga per internetą: <http://eglemal.home.mruni.lt/wp-content/uploads/2008/09/ev_ep_paskaita3_2008.pdf>.
37. Miyazaki, A. D. and Fernandez, A. "Consumer Perceptions of Privacy and Security Risks for Online Shopping", Journal of Consumer Affairs, Nr. 35(1). 2001.
38. Millard, R. Warren, C. Leitner, J. Shahin. EU: Towards the eGovernment Vision for the EU in 2010. Report for the European Commission, Draft Final Report (v3), 2006.
39. Mykolo Riomerio universiteto informacija [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. lapkričio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.mruni.lt/lt/wap/naujienos/detail.php?el=20585>>.
40. Moon, M. J. The Evolution of E-Government among Municipalities: Rhetoric or Reality Public Administration Review, Nr. 62 (4). 2002.
41. Modinis study: Breaking Barriers to eGovernment [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. lapkričio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.egovbarriers.org/?view=project_outputs>.
42. Petrauskas, R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. Vilnius, 2001.
43. Petrauskas R., Limba T. Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė. 1-as etapas. Vilnius. 2002.
44. Petrauskas R., Limba T. Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė. 2-as etapas. Vilnius. 2003.
45. Prattipati, S. Adoption of e-Governance: Differences between countries in the use of online government services, Journal of American academy of Business. 3:1. 2003.
46. Pagrindinių viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis, esamos būklės analizė 2009. UAB „BGI Consulting“. Vilnius. 2009.
47. Reichheld, F. F., and Markey Jr. R. G. "E-customer loyalty--applying the traditional rules of business for online success", European Business Journal, 12(4). 2000.

48. Rogers, E. Diffusion of Innovation, Free press, Simon and Schuster, New York. 2003.
49. Sahu, G. P., Gupta, M. P. User's acceptance of e-government: A study of Indian central excise, International journal of electronic government research, Nr. 3(3). 2007.
50. Singh, M., Sarkar, P., Dissanayake, D. Pittayachawan, S., Diffusion of E-Government Services in Australia: Citizens Perspectives. ECIS. Galway, Ireland, June. 2008.
51. Statistical Indicators Benchmarking the Information Society. 2004 country report. 2004.
52. Šalkauskas, M. P. Skaitmeninė Lietuva. 2001. Vilnius: Vilniaus universitetas. 2001.
53. Tan, M. and Teo, T. Factors Influencing the Adoption of Internet Banking. Journal of the Association for Information Systems, Nr. 1(5). 2000.
54. Thom, N., Ritz, A. Public Management: Innovative Konzepte zur Führung im öffentlichen Sektor. Wiesbaden: Gabler, 2000.
55. The Development of eServices in an Enlarged EU: eGovernment and eHealth in Lithuania [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.jrc.es/publications/pub.cfm?id=1553>>.
56. The World Bank. Definition of E-Government [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugsėjo 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/TOPICS/EXTINFORMATIONANDCOMMUNICATIONANDTECHNOLOGIES/EXTEGOVERNMENT/0,,contentMDK:20507153~menuPK:702592~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:702586,00.html>>.
57. United Nation, United Nations e-Government Survey 2008 - From e-Government to Connected Governance, New York, 2008.
58. Užpelkis M. Kultūros produkto populiarinimas ir ryšiai su visuomene [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. Lapkričio 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://ww.lkdte.lt/mokomedz/files/03_Uzpelkis.pdf>.
59. Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė. VRM, BGI. 2007.
60. Viešųjų paslaugų, teikiamų informacinėmis technologijomis esamos būklės analizė VRM, SEPC. 2008.
61. Weare, C., Myusso, J., and Hale, M. Electronic Democracy and the Diffusion of Municipal Web Pages in California, Administration and Society, Nr.31 (1). 1999.
62. Warkentin, M., Gefen, D., Pavlou, P. A., Rose, Gregory M. „Encouraging Citizen Adoption of e-Government by Building Trust“. Electronic Markets, Nr.12(3). 2002.
63. What is E-Government? Australian Government – Information Management Office [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 12 d.]. Prieiga per internetą: <http://dlmforum.typepad.com/Paper_StephenEllis_Australianview.pdf>.

64. Zhou, H. Global Perspectives on E-government. *Electronic Government, an International Journal*. Volume 1. 2004.
65. Žilionienė, I. „Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga“. *Viešoji politika ir administravimas*. 2004. Nr. 10. ISSN 1648-2603.
66. 2002 eGovernment Report: Realizing the Vision. 2003, [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. liepos 8 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.accenture.com/Global/Research_and_Insights/By_Industry/Government_and_Public_Service/EGovVision.htm>.
67. E. balsavimo studijos pristatymas [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. rugpjūčio 18 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.tspmi.vu.lt/lt/info/naujienos?id=153>>.
68. Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo duomenų ataskaita. Europos Komisijos informacinės visuomenės portalas [interaktyvus]. [žiūrėta 2008 m. liepos 8 d.]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2009.pdf>.

Pilvelyte, J. E. E-Government diffusion and adoption: Comparison aspect / International communications Master's thesis. Head Assoc. Dr. L. Nevinskaite. - Vilnius: Faculty of Communication, Vilnius University, 2010. - 75 p.

SUMMARY

Key words: e government, innovation, innovation diffusion and adoption theory, E. Government diffusion, e. Government adoption, studies, comparative aspect.

The object of this work – e. Government diffusion and adoption. The aim of this work - to analyze and evaluate e. Government diffusion and adoption. To support this aim four tasks were set: 1) to provide e. Government conception, implementation and review of e. Government tools and show the importance of e. Government; 2) to present the innovation diffusion and adoption theory; 3) to deliver the diffusion and adoption of e. Government theoretical review, 4) identify the factors influencing e. Government diffusion and adoption; 5) an overview e. Government dissemination of the extent of cross-border dimension and analyze e. Government diffusion and adoption in Lithuania making aspect.

The analysis of e. Government diffusion of Lithuania as compared with other countries on this subject dealt with aspects related to the theoretical and empirical context. It follows that E. Government diffusion and adoption studies are a relatively new topic and little studied phenomenon. As evidenced by the existence of e Governance development assessments carried out in Lithuania and abroad, the analysis, the majority of currently proposed e. Government decisions are analyzed only from the quantitative side, dispensed with the need for comprehensive quality of the population of e. services research.

E. Government - is an excellent tool to improve communication between government and citizens, public and private sector, and make these relations simpler, more interactive and meet citizens' needs.

The main findings of the work is that e. Government diffusion and adoption problems are global, that is to say, all the states face similar social, financial, personal, communication, cultural and other barriers. E. Government services in diffusion process in Lithuania and other countries is influenced by the convenience, savings in time, money and the ability to communicate and work

directly (on – line) mode. Such an exercise is a clearer way, does not require bureaucratic procedures and transparent. E. Government suppressors - e. Government rough public services system, lack of opportunities, lack of demand, a large distance between the public and the government.

The study showed that the e. Government diffusion of government services are not the conditions are right and still suffer from the problem of digital divide, especially in rural areas and between mature and low-income people in Lithuania. It appears that in e. Government acceptance, very importance of preparation, so it is important to draw attention to the barriers that may interfere with this process, which requires a special e. Government incentive policies. Therefore, it is necessary to take the lead in promoting the e. Government services, the involvement of neighborhoods, local governments, the media and most citizens, preparing them training with the full awareness and promoting understanding of the various campaigns and events. It is important to convince the public that the e. Government can simplify the work is easy and rewarding cause.

Priedas Nr.1

Ekspertinis interviu

I: Taigi Aušra, kas vis dėl to yra ta e. valdžia?

R: [Nusišypso]... na tai sąvoką tai tu žinai, o tai paprastai pasakius... [susimąsto] ... aš tai pasakyčiau paprastai, tai yra tų visų informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. Tai ne tik paslaugose, bet ir visuose sprendimuose, kuriuos priima viešojo administravimo institucijos, taip vadinamas back ofisas, ir šios paslaugos yra IKT naudojamos ir front ofise, ir back ofise.

I: Tavo nuomone, ar e. valdžia neskatina susvetimėjimo?

R: [Susimąsto] gali būti, nes pavyzdžiui, vienas iš tokių įdomių mūsų atlikto tyrimo 2009 m. aspektų, kai buvo klausinėjama gyventojų, kodėl pavyzdžiui, Jūs nesinaudojate elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, man atrodo ten iš tų apklaustųjų iš tikrųjų, net 17 proc. atsakė ne, todėl, kad jiems smagiau bendrauti tiesiogiai su žmonėmis, niu tai va toks vienas iš psichologinių aspektų, kuris, na kaip matom kai kuriems žmonėms maloniau bendrauti akis į akį ir tai rodo, kad technologijos gali būti ir susvetimėjimo tarp žmonių priežastis, nors e. valdžia skirta ne tik tiesiogiai bendravimui tarp draugų užtikrinti, o tarp valdžios ir gyventojų.... nes.... valdžia su gyventojais aš nežinau ar labai artimai tiesiogiai kada bendravo, nes tai sutrukdytų tam nuasmeninimui. Nežinau, man atrodo, šiuo atveju, tas bendravimas tarp gyventojų ir viešojo administravimo subjektų manau nebūtų kliūtis, nes vis tiek žmonės asmeniškai juk labai ir nebendruoja su valdžia.

I: Kokius išskirtum e. valdžios privalumus?

R: Visų pirma tokie lengviausiai apčiuopiami dalykai ir greičiausiai pastebimi, tai paslaugos, tiek gyventojams, tiek verslo subjektams, kurias žmonės gali gauti neidami į kažkokią instituciją, o grynai naudodamiesi kompiuteriu, nereikia jiems pateikti kažkokių dokumentų, viskas yra valstybės registruose ir informacinėse sistemose ir jiems nereikia nešti tų dokumentų ir pavyzdžiui, tas paslaugas jie gali gauti neišeidami iš namų. Čia manau didžiausia nauda valdžios institucijoms, be abejo sutaupytos lėšos, nes irgi tyrimas įrodė, kad kai paslauga yra perkeliama į elektroninę erdvę ji tampa pigesne pačiam tam sektoriui, palyginus su popieriniu dokumentu. Taigi vienas iš svarbiausių privalumų – padidėjęs pasiekiamumas. Žmonės iš savo namų gali atlikti visus veiksmus, susijusius su valdžios institucijomis. Institucijų atžvilgiu, didėja ir efektyvumas. Jos gali sumažinti darbuotojų skaičių. Vadinasi, norint atlikti tas pačias operacijas, galima išleisti mažiau mokesčių mokėtojų pinigų. Kitas dalykas – galima padidinti teikiamų paslaugų kokybę, nes elektroninės priemonės užtikrina galimybę diegti kokybės sistemas.

I: O trūkumų ar turi?

R: Žinoma, yra ir trūkumų. Vienas iš jų – tampame priklausomi nuo technologijų. Norėdami pateikti prašymą ar apmokėti mokesčius, turime turėti internetą. Taigi, žmonės tampa priklausomi nuo technologijų: dingus interneto ryšiui, nieko nebegalima padaryti. Trūkumai.... gal daugiau.... kol kas sakyčiau, kaip ten sakoma, reikia daugiau metų pagyventi su ta e. valdžia, normalia e. valdžia, kad e. valdžia veiktų ir gyvuotų, kad mes tuos trūkumus sužinotumėm...., kaip ir su bet kokiais skiepais nuo tam tikros ligos, kuomet vėliau išaiškėja, na kaip...., kai pradedamas koks nors gydymas ir atliekama eilė tyrimų, va tada ima aiškėti eilė trūkumų, o dabar sunku pasakyti tuos e. valdžios neigiamus aspektus... nebent grėsmes galima paminėti.

I: O grėsmės?

R: O grėsmės, tai pirmiausia saugumo grėsmės, asmens duomenų nutekėjimas.

I: Tavo manymu, ar e. valdžios vystymasis aktyvina internetinę sklaidą bei pačią informacinę visuomenę?

R: hhhmmm...

I: Ar tai neturi jokios reikšmės?

R: na e. valdžia tai yra informacinės visuomenės sudedamoji dalis, tai, be abejo, aktyvina ir sklaidą ir informacijos pateikimą, nes pavyzdžiui, tarkim, dar dabar kai kurios paslaugos yra teikiamos elektroniniu būdu, ...netgi galima sakyti nepilnai teikiamos, kalbant apie informacinį lygį, kokioj nors savivaldybės svetainėj ir tu tikrai nerasi informacijos apie tai, kokius dokumentus atsinešti norint gauti, niu nežinau, sakykim leidimą gauti statyti, ar ten santuokai sudaryti. Būna nurodyta kreipkitės į kabinetą tokį ir tokį, ar išvis būna tikrai struktūra tos savivaldybės pateikta be jokios informacijos kokius dokumentus reikia atnešti, kada dirba ir toliau. Netgi nėra tokios informacijos, o e. valdžia ir skirta tam, kad būtų ne tik pilna informacija internete, bet ir, kad žmogus ir... ir... gautų tą paslaugą internetu. Tai e. valdžia be abejonės aktyvina turinį.

I: Ar Lietuvoje intensyviai teikiamos elektroninės paslaugos?

R: visi tyrimai rodo, bent jau kalbant apie Lietuvą, bet tai būdinga ir kitose šalyse, kad daugiausia paslaugų išvystyta bent jau elektroniniam verslui, su gyventojų paslaugomis tikrai atsilieka, Lietuvoj ypatingai to aukščiausio lygio, ketvirto, penkto lygio paslaugom Lietuvoje yra tikrai sudėtinga situacija ir kalbant apie Europos Sąjungos vidurkius esame labai žemai, labai žemai, taip kad, nes tarkim, jeigu taip kalbėt apie ketvirto ir penkto lygio paslaugas, tai jie tikrai yra menkai išvystytos, ir teikiamos, ir naudojamos, o va kalbant nuo pirmo iki penkto lygio, tai tas rodiklis nuosekliai auga kiekvienais metais ir Lietuva tikrai daro pažangą.

I: Kaip dažnai naudojama e. paslaugomis? Ar mes turime tokių duomenų?

R: Tai taip turime, tai vat tam BGI atliktame tyrime buvo klausama, man atrodo buvo klausama ar naudojasi internetu, ir buvo atsakyta berods, kad 86 proc. naudojasi, ir tų kurie

naudojasi buvo klausama, ar Jūs naudojatės elektroninėmis paslaugomis, atrodo 58 proc. pasakė, kad naudojasi. Ir tai nėra mažai ir kasmet vis judam į priekį savo rodikliais.

I: Kokios paslaugos yra aktualiausios šiandieninėje visuomenėje?

R: Na tai vėlgi tame BGI consulting atliktame šiais metais tyrime yra išskirtos trys pačios aktualiausios paslaugos – tai darbo, darbo skelbimų paieška internetu Darbo biržos tinklalapyje, mokesčių ir turto deklaravimas internetu bei konsultacijos su Valstybine mokesčių inspekcija na ir, žinoma, taip greitai išpopuliarėjusi registracija į priėmimą pas sveikatos priežiūros specialistą ☺.

I: O ką gali pasakyti apie e. paslaugų būklę Lietuvoje?

R: Kaip ir minėjau, penkto ir ketvirto lygio yra tikrai prasta situacija ir prasčiausiai išvystytos tai yra leidimai ten santuokos, mirties, po to aplinkosaugos leidimai, pranešimai policijai, transporto priemonių registravimas, jos vis dar yra, daugiausiai pirmo lygio tikrai, aišku, paslaugos verslui, jeigu kalbėti apie tas dvidešimt paslaugų, tai jos yra išvystytos ketvirto penkto lygio yra daugiau negu gyventojams ir naudojimas yra daug aktyvesnis.

I: Tavo nuomone, ar noriai valstybinių įstaigų darbuotojai bendrauja e. formomis ar priima pasikeitimus susijusius su e. valdžia? Ar vis tiek yra tas pasipriešinimas?

R: sudėtingas klausimas iš tikrųjų, nes, na kaip ir bet kokiai naujovei reikia laiko ir šiuo atveju nors ir yra sudarytos galimybės, pavyzdžiui valstybės tarnautojų pažymėjimai dabar bus su kvalifikuotu parašu arba ID kortelės, bet nėra skaitytuvų kartu su jomis dalijama nemokamai, reikia juos įsigyti, reikia ten instaliuoti programinę įrangą tam kad pasirašinėti elektroninius dokumentus, tai dar sakyčiau kol kas su tais visais popierinių dokumentų atitikmenimis perėjimas į e. erdvę, na ta prasme, kad būtų prilyginta ir naudotusi taip pat kaip popieriniais dokumentais tikrai dar menkai kas naudojasi kiek aš žinau valstybinėse institucijose, o susirašinėjimas elektroniniu paštu, pavyzdžiui, tai netgi derinimas dokumentų dažnai galimas ir susitarimo pagrindu, pavyzdžiui, vienas departamentas su kitu nebūtinai rašo raštus, jie iš pradžių gali vat iš mano praktikos, mes susirašinėjame elektroniniu paštu, atsiunčia derinimui, paderinam, nusiunčiam elektroniniu būdu, jie pasižiūri ir atsiunčia man, mes paderinam ir jie ateina tikrai vizos kai mes būnam suderinę. Tai yra na toksai tarpusavio susitarimas ir elektroniniu paštu siunčiama, tai pakankamai dažnai taip darom, bet jau mano praktikoj taip mes bendradarbiaujam.

I: Kokios pagrindinės kliūtys įgyvendinant e. valdžios politiką?

R: Tai vėlgi tas tyrimas atskleidė keletą priežasčių, tai yra nepakankamas e. paslaugų, e. valdžios projektų finansavimas, valstybės registru ir informacinių sistemų duomenų kokybės bei tarpusavio sąveikos trūkumai, nepakankamos sąlygos saugiam ir valstybės lygiu kontroliuojamam asmenų identifikavimui elektroninėje terpėje, bet pagrindinė kliūtis yra visgi finansavimo trūkumas ką pasakė visos institucijos.

I: Ar yra tiriamas viešųjų paslaugų poreikis kaimiškuose regionuose ir kokie jo rodikliai?

R: Iš tikrųjų mes neatsikirinėjom taip kažkaip ypatingai, eee... neklausinėjom kurie gyventojai ten naudojami, aišku galima buvo atlikti tą pjūvį, bet mes šito pjūvio nedarėm, darėm...kaip internetu naudojosi, kur, ir aišku, vat interneto naudojimosi dydis priklauso nuo gyvenamosios vietovės, ir aišku tenai gyvenvietėje iki 2000 gyventojų naudojasi mažiau negu didmiesčiuose, kur nors Panevėžy pavyzdžiui, ir aišku tas pats su paslaugomis.

I: Dabar apie verslo subjektus truputį pakalbėkim, kodėl verslo subjektai naudojami viešosiomis paslaugomis teikiamomis internetu efektyviau nei gyventojai?

R: Ta prasme gal daugiau, o ne efektyviau?..

I: taip, tu teisi, daugiau ☺

R: hmmm.... mažo...

I: Ar turi daugiau įtakos tai, kad jų paslaugos yra labiau išvystytos, ar yra ir kitų priežasčių?

R: na čia aišku prielaida, nelabai turėčiau medžiagos kuo remtis, bet galvočiau, kad verslo poreikis yra turbūt daugiau didesnis ir aštresnis institucijoms, kad jos tas paslaugas perkėlinėja, nes verslui laikas yra pinigai, ir aš manyčiau, kad iš tos pusės,... kai yra didelis poreikis tai ir atsiranda ta pasiūla, ir... ir be to institucijos, niu tos verslo subjektai, jie vis tiek viską matuoja pinigais ir jie labiau suinteresuoti naudotis e. paslaugom, nes žino, kad tai sutaupo jiems laiko ir lėšų, ir... ir manyčiau, kad dėl to, ir pas juos irgi nėra gal tokio psichologinio dalyko kaip eiti į instituciją ir bendrauti akis į akį, nes jie žino, kad tai užtrunka, ir tas psichologinis aspektas, ta kliūtis ne tokia jiems svarbi, dėl to jie daugiau renkasi e. paslaugas.

I: Dėl kokių priežasčių gyventojai mažiau naudojami paslaugomis teikiamomis internetu?

R: Na... išskirtinos dvi pagrindinės priežastys tai.. visų pirma nemokėjimas naudotis kompiuteriu ir internetu, ir kompiuterio ar interneto ryšio neturėjimas. Bei negatyvus veiksnys yra tai, kad dauguma neturi poreikio naudotis internetu.

I: Kas yra daroma, kad pagerinti esamą situaciją ir pritraukti kuo daugiau vartotojų?

R: [mažto] ... dabar stengiamasi, jeigu kalbant apie terminus, tai va 2010 m. stengiamasi padaryti sąrašą tų paslaugų, kad 2010 m. visos tos 20 paslaugų jau bus vienu ir kitu būdu perkeltos į internetą. Kiekviena institucija, pavyzdžiui savo kompetencijos riboj, tarkim VRM'as jau daro sąrašą paslaugų, kuriuos galėtų pateikti gyventojams ir verslo subjektams iki 2010 m. liepos mėnesio. Dabar čia yra toksai, buvo sudaryta ministro pirmininko potvarkiu darbo grupė ir tos darbo grupės užduotis ir yra pateikti sąrašą paslaugų, kurios bus teikiamos 2010 m. tai pavyzdžiui VRM, kaip tik šiandien buvome susitikę su įstaigomis prie VRM, kurios žinom, kad vykdys

projektus iš struktūrinių fondų ir jų klausinėjome, ką jie gali padaryti jau 2010 m. ką jie... kokius projektus planuoja užbaigti 2011 ar galima paspartinti, ta prasme dabar yra toks užsidegimas paspartinti tą paslaugų pateikimą.

I: O su kuo susijęs tas spartinimas, čia valstybės iniciatyva ar čia mūsų VRM strategija?

R: Ne, čia valstybiniai, nes potvarkiu buvo sudaryta darbo grupė į kurią įeina VRM viceministras, Ūkio viceministras ir Susisiekimo viceministras, niu pagrindinės institucijos, kurios atsakingos už informacinės visuomenės plėtrą. Tai šios institucijos ir suinteresuotos yra parodyti darbo rezultatus ir paspartinti kiek įmanoma ir bendrauti su institucijomis aiškinantis, kodėl vieną ar kitą projektą reikia įgyvendinti 30, o ne, pavyzdžiui, 24 mėnesius.

I: Tai dabar mes norime čia pasirodyti pasauliui, kad mes geresni ir kad vejamės pažangiuosius ar tai darome Lietuvos labui?

R: Hmm... [susimąsto]... [nusišypso]... aišku visų pirma deklaruojama, kad tai Lietuvos labui, bet yra ir kitas aspektas, kad gražiai atrodytumėme ir Europos Sąjungoje, nes tas Capgemini tyrimas ir parodo visus dalykus kokioje vietoje mes esame ir tai parodo mūsų kontekstą ir tai irgi turi įtakos, kad kažką daryti ir susirūpinti, kad nebūtumėm uodegoj.

I: Dabar klausimas dėl iniciatyvos, tai vis dėl to kas turi imtis iniciatyvos, kad viešosios paslaugos teikiamos internetu gerėtų?

R: kiekviena valstybė, kiekviena institucija turi turėti savo SIO (State Information Office, - aut. pastaba), tai vat tas SIO ir turėtų turėti visą informaciją kas čia yra daroma su visom paslaugom ir kitais back ofise projektais ir teikti siūlymus, taip pat teikti, pavyzdžiui, vyriausybei arba kokiems nors kurie atsakingi už struktūrinius fondus ir kontroliuoti ar tas ar anas projektas yra tinkamai vykdomas. Aš sakyčiau turi būti viena tokia institucija, kuri turi būti ant visos Lietuvos, niu šiuo atveju pas mus gaunasi trys atsakingos institucijos, tai yra gaunasi vienas trijuose, ir vyriausybė įeina į tą darbo grupę, o kiekviena institucija turi daryti tai, kas pagal jos kompetenciją priklauso, o vadovauti, ką jai daryti turi tas organas kuris yra ant visos Lietuvos, kuris koordinuotų, kad nebūtų dubliuojami projektai ir vyktų bendradarbiavimas ir tarpusavio pagalba. Taigi kažkuri institucija turi matyti ir kontroliuoti vykdomus projektus bendrame kontekste.

I: Ar sutiktum su nuomone, kad e. valdžios įgyvendinimui trūksta politinės valios?

R: Kartais tai...iš tikrųjų iš praktikos tai kartais tos valios yra per daug ir...ir per daug tenai užsigriebiama, greitai greitai daryti, nesvarbu kiek, bet jūs per galvas verskitės, o kartais tu nori kažką padaryti, bet kiti nemato, kad čia to reikia arba nukreipia prioritetus visai ne dėl e. paslaugų ir, niu taip kažkaip sakyčiau nėra tokio kompleksiško ir nuoseklaus požiūrio į tuos e. dalykus. O kai sugalvoja, arba, pavyzdžiui ateina koks tyrimas, ir mes imam panikuoti, kad esam uodegoj tada visus ten stato ant blakstienų, greitai greitai, čia ką nors darykit.

I: Pasakyk tu man, ar naudojiesi pati e. valdžios paslaugomis?

R: Taip, bet ne visom.

I: Tai kokiomis naudojiesi?

R: Elektroninis turto deklaravimas, komunaliniai visi mokesčiai, pirmo lygio visom paslaugom.

I: O naudojiesi kodėl, dėl kokių priežasčių?

R: Todėl, kad man yra, tikrai yra paprasčiau, aš nemėgstu, man, pavyzdžiui, bendrauti su (nusijuokia) su kažkoku valstybės tarnautoju tam, kad pabendrauti yra neaktualu, ir man yra daug daugiau patogiau internetu tvarkyti reikalus. Nemėgstu vaikščioti, stovėti eilėse ar nešti popierius. Jeigu yra įmanoma tikrai būtų smagu, kad visom institucijom nereikėtų tų popierių nešti, kurie ir taip yra sistemoje ir nieko nereikia tą informaciją gauti. Pavyzdžiui, norit pasą gauti juk reikia atnešti santuokos liudijimą, jie gi gali pasižiūrėti, niu tai va, iš tikrųjų, jeigu būtų kuo daugiau paslaugų, tai naudojimas jomis būtų aktyvesnis sakyčiau jei jos būtų pilnai išvystytos.

I: Toksai klausimas, gal ir globalus, bet ar būtina skirti tiek dėmesio e. valdžiai apskritai? Gal šis projektas neprigis ir nepritaps mūsų visuomenėje?

R: Na čia aš sakyčiau vienareikšmiškai, kadangi aš jau tiek laiko dirbu, tai man aišku atrodo, kad e. valdžia vienas svarbiausių dalykų ☺ kad jį pritaps, tai tikrai pritaps... ir yra reikalingas, tai čia net nėra kalbos, juk vistiek informacinės technologijos vystosi labai sparčiai ir jų reikšmė mūsų gyvenime vis didėja, todėl vis daugiau ir daugiau žmonių naudojami informacinėmis technologijomis ir e. paslaugomis ir vis daugiau žmonių išmoksta naudotis šiomis paslaugomis, taigi aš sakyčiau čia yra šiuolaikinio gyvenimo atributas, ta e. valdžia. Manysčiau greit pasidarys įprasta visiem žmonėm naudotis e. paslaugomis taip pat kaip ir turėti mobilų telefoną.

I: Koku būdu Europos Sąjunga skatina e. valdžios plėtrą?

R: Tai jį iš tikrųjų labai intensyviai skatina, įvairūs komunikatai, nu daugiausia, kiek tenka susipažinti, tai įvairūs komunikatai, jie žinoma nėra privalomi, bet valstybės narės stengiasi jais vadovautis, po to yra, leidžia įvairias direktyvas kaip, pavyzdžiui, šiuo metu esančią paslaugų direktyvą kiekviena valstybė narė turi įgyvendinti iki šių metų pabaigos. Yra organizuojamos darbo grupės, vykdomi projektai tarp Europos Sąjungos šalių narių, įvairūs tyrimai, kuriuos atlieka ES šalėse narėse, kurie vykdomi tam, kad sužinotumėme esamą situaciją, iš tikrųjų manysčiau pakankamai daro daug, tik reikia domėtis ir aktyviai dalyvauti, jie pakankamai info turi, kaip sakant reikia kepti šioje virtuvėje, važinėti į darbo grupes ir pan.

I: Ar Lietuvos būdai skatinant e. valdžią yra panašūs, kaip mes tai įgyvendiname?

R: Na mes pavyzdžiui, tokių kaip komunikatų ir neturim, pas mus yra praktiniai vadovai, metodikos, tai.. darom kažką, bet iš tikrųjų nėra pakankamai daug, pavyzdžiui galėtų būti daugiau metodikų skirtų savivaldybėms kaip..., kurios apibrėžtų kaip vieną ar kitą paslaugą perkelti į

elektroninę terpę arba ten kokį sutvarkyti vidinį administravimo dalykėlių naudojantis technologinėm priemonėm, jiems trūksta tokio metodinio vadovavimo. Teisės aktų yra pakankamai daug, tačiau juos reikėtų pakoreguoti norint teikti e. paslaugas tad reikėtų suderinamumo ir daugiau iniciatyvos. O dėl darbo grupių, tai sakyčiau galėtų būti ir daugiau, kai institucija daro e. projektą, ji nekviečia atstovų iš kitų institucijų pasidalinti savo patirtimi, taigi galėtų būti didesnė iniciatyva tarp institucijų dalinantis gerosios praktikos patirtimi, kad būtų žinoma kas darosi visoje Lietuvoje, galėtų patarti ir pan., žodžiu, reikėtų didesnio bendradarbiavimo tarpusavyje.

I: Kokias e. valdžios plėtros perspektyvas matai?

R: Perspektyvas.... [galvoja]... na sakyčiau iš tikrųjų, pirmiausia pagrindinis iššūkis yra kaip pagerinti to 4-5 lygio paslaugų teikimą. Kaip perkelti paslaugas į tą lygį, kad žmonėm netreikėtų eiti į institucijas ir paslaugas gauti ir viską atlikti tik e. būdu ir, žinoma, antra, - skatinti e. parašo vystymo galimybes, jo naudojimą, identifikavimą.

I: Ir šias problemas bandoma spręsti, ar kaip? Ir kas jas sprendžia?

R: na...kas liečia e. identifikavimą, pavyzdžiui dėl tų skaitytuvų, tai žmonėm juos patiem reikia įsigyti, jų nemokamai niek neduoda, kol kas nėra planų juos nupirkti visiems centralizuotai, net nežinau kaip tai vertinti, ar čia nėra daroma, nes dėl sunkmečio net nediskutuojama, kad tai bus daroma siekiant skatinti elektroninį identifikavimą ar e. parašą, o paslaugoms skatinti ir perkelti į aukštesnį lygį yra daroma, ir tai daroma ES struktūrinių fondų pagalba. Rašomas projektas kreipiamasi į IVPK, ir tas projektas turi būti labai aukšto lygio ir yra vertinamas, sakyčiau juda po biški.

I: Ar pakankamai informacijos yra teikiama visuomenei apie e. valdžios sklaidą ir jos galimybes?

R: Sakyčiau per mažai..., bet tai irgi priklauso ir nuo finansinių resursų, kiek yra skirta viešinimui, nes, pavyzdžiui, bibliotekos pažangą jau visi žino, kad tokios yra, ir žino, kad internetas nepadės išsikepsi bandelių, tam buvo skirta pakankamai lėšų, kabėjo daug plakatų, sukosi rolikai per TV, tai jei mes skirtumėm tiek pat dėmesio e. valdžios sklaidai... eee... manau vartojimas pagerėtų ir apie paslaugas būtų daugiau žinoma.

I: Tai ir medija turėtų prisidėti?

R: Taip, tik jie nėra suinteresuoti prisidėti, jie imsis pastangų tik jei jiems sumokėsi ir užsakysi šias paslaugas.

I: Kokie motyvai sąlygoja naudojimąsi e. paslaugomis?

R: Iš tikrųjų šiais metais mes jau nebeklausinėjome žmonių kas skatina, mmm... kokie motyvai yra naudotis e. valdžios paslaugomis, nes iš principo jie yra tie patys, tai yra greičiau, patogiau, pigiau.

I: Kaip gyventojai gali būti skatinami naudotis e. valdžios paslaugomis?

R: Na tai jie visų pirma turi pamatyti naudą, kodėl jiems yra tai reikalinga, nes jie sako, kad jie neturi poreikio naudotis e. paslaugomis, ta prasme kai nėra info, tai nėra ir reikiamybės, žmonės nežino tam tikrų niuansų, pavyzdžiui, jie galvoja, kad vistiek reikia eiti į instituciją ar nešti tam tikrus dokumentus ir tai yra kliūtis...na taip vis dėl to informavimo trūkumas yra pagrindinė problema.

I: Na ir paskutinis klausimas pabaigai, iš kokios šalies galėtume imti pavyzdį vykdant e. valdžią? Ir kodėl taip manai?

R: Na...jei kabėsime apie kaimynes, tai...žinoma Estija. Tai va, tie mūsų taip vadinami lėtapėdžiai kaimynai Estai ☺, kai kuriais elektroninės valdžios privalumais naudojasi jau ne vienerius metus. Reikia pripažinti, kad Estija tikra e. valstybė, net pristato save kaip e-Estonia. Tai šalis turinti e. vyriausybę su vienu geriausiai technologijomis aprūpintu ministrų kabinetu pasaulyje, niu jie gali pasigirti tuo, kad savo darbe visiškai nenaudoja popierinių dokumentų. Taip vadinamas Estijos e-Cabinet naudojasi dokumentų sistema internete, o sprendimus interesantai gali matyti realiu laiku. Ir...ir.. aišku taip dirbant taupomas laikas na ir... užtikrinamas veiklos skaidrumas. Vien tai, kad Estija tapo pirmąja pasaulyje valstybe, kurioje balsavimas parlamento rinkimuose vyko internetu, kas pas mus tik svarstoma kaip galimybė ☺ iškėlė Estiją į pirmaujančių, technologiškai pažangiausių pasaulio valstybių tarpą, na bent jau įvaizdžio prasme. Taigi Estijos pavyzdys išties užkrečiantis, tokio aktyvumo norėčiau palinkėti ir Lietuvai ☺.

Priedas Nr.2

E. VALDŽIOS VERTINIMAS

Gerb. Respondente,

Atlikdami tyrimą norime išsiaiškinti Jūsų nuomonę apie elektroninės valdžios (toliau – e.valdžios) sklaidą ir priėmimą, t.y. nustatyti ar visuomenė naudojami viešosiomis paslaugomis teikiamomis informacinėmis technologijomis (internetu), kaip vertina šias paslaugas ir kokie veiksniai lemia šį pasirinkimą ar paslaugų atstūmimą.

Tyrimo tikslas – ištirti šiandieninę e. valdžios sklaidos ir vertinimo būklę, kliūtis ir nesklandumus.

Anketa anoniminė, todėl tikimės, kad Jūsų nuoširdūs atsakymai padės gauti objektyvius tyrimo rezultatus.

Jums tinkamiausią atsakymą pažymėkite varnele.

K1. Ar kada nors teko susipažinti su e. valdžios galimybėmis?

1. Taip
2. Ne

K2. Jei prieš tai pateiktas atsakymas buvo taip, kur tai vyko?

1. Konferencijos metu
2. Televizijos pagalba
3. Seminare
4. Parodoje
5. Kita (įrašyti).....

K3. Koku būdu Jūs dažniausiai bendraujate su valstybinėmis institucijomis (ministerijomis, jų departamentais, savivaldybe, poliklinikomis ir kt.)?

1. Vykstu į instituciją
2. Telefonu
3. Paprastu paštu
4. Internetu
5. Nebendrauju
6. Kita (įrašyti).....

K4. Ar Jūs naudojātės viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu?

1. Taip
2. Ne (jei atsakymas ne, pereikite į K7 klausimą)

K5. Kokiose vietose Jūs naudojātės viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu?

1. Viešuosiuose interneto prieigos taškuose (VIPT)
2. Pas draugus/kaimynus/gimines, kurie turi interneto prieigą
3. Interneto kavinėse
4. Darbe
5. Namuose
6. Kita (įrašykite).....

K6. Dėl kokių priežasčių Jūs naudojātės viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu?

1. Naudotis viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu man yra aiškiau
2. Viešosios paslaugos, teikiamos internetu man yra skaidresnės
3. Naudotis viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu man yra patogiau nei bendrauti tiesiogiai su viešojo administravimo institucijomis
4. Taip aš sutaupau savo laiką ir lėšas
5. Kita (įrašykite).....

K7. Dėl kokių priežasčių Jūs nesinaudojate viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu?

1. Neturiu prieigos prie interneto
2. Neturiu galimybių (nemoku naudotis kompiuteriu, internetu ir pan.)
3. Nepasitikiu internetu teikiamomis paslaugomis (asmeninių duomenų nutekėjimas, neteisėtas jų panaudojimas ir kt.)
4. Sudėtinga naudotis viešosiomis paslaugomis teikiamomis internetu.
5. Teikiu pirmenybę reikalus tvarkyti tiesiogiai bendraudamas su žmonėmis
6. Kita (įrašykite).....

K8. Įvertinkite galimą viešųjų paslaugų, teikiamų internetu įtaką šiems veiksams:

| | neįtakoja | nežymiai įtakoja | įtakoja | labai įtakoja | neturiu nuomonės |
|--|-----------|---------------------|---------|------------------|---------------------|
| Lengvesnis sprendimų priėmimas | | | | | |
| Skaidresnė veikla | | | | | |
| Efektyvesnis darbas | | | | | |
| Lėšų taupymas | | | | | |
| Didesnis paslaugų prieinamumas | | | | | |
| Geresnis gyventojų poreikių tenkinimas | | | | | |
| Tarnautojų galios praradimas | | | | | |
| Didesnis gyventojų įsitraukimas į demokratinius procesus | | | | | |

K9. Jūsų nuomone, ar piliečiai ir juridiniai asmenys noriai naudojami viešosiomis paslaugomis, teikiamomis internetu?

1. Taip, labai aktyviai
2. Taip, greičiausiai
3. Gal būt, abejoju
4. Ne, nemanau
5. Nežinau

K10. Jūsų nuomone, ar noriai valstybinės įstaigos darbuotojai bendrauja elektroninėmis formomis, ar priima pasikeitimus susijusius su viešųjų paslaugų, teikiamų internetu įgyvendinimu ir pan.

1. Taip, labai aktyviai
2. Taip, greičiausiai
3. Gal būt, abejoju
4. Ne, nemanau
5. Nežinau

K11. Jūsų nuomone, su kokiomis problemomis susiduriama įgyvendinant e. valdžią

| | nesusiduriama | retai susiduriama | gan dažnai susiduriama | visada susiduriama | neturiu nuomonės |
|---|---------------|-------------------|------------------------|--------------------|------------------|
| Trūksta lėšų | | | | | |
| Valstybės tarnautojų nenoras sumažinti savo galias ir dalį jų perleisti gyventojams | | | | | |
| Politinės valios įgyvendinti e. valdžios sistemas nebuvimas | | | | | |
| E. valdžios sistemos yra sudėtingos naudoti | | | | | |
| Gyventojams trūksta motyvacijos naudoti e. valdžios teikiamais privalumais | | | | | |
| Mažas interneto ir kitų informacinių komunikacinių technologijų vartojimas tarp gyventojų | | | | | |
| Teisinės problemos | | | | | |

K12. Jūsų nuomone, kas galėtų padėti spręsti viešųjų paslaugų, teikiamų internetu sklaidą?

1. Patys gyventojai savo iniciatyva
2. Savivaldybė, seniūnijos
3. Valstybės vadovai
4. Žiniasklaida

5. Kita (įrašykite)

K13. Veiksniai kurie paskatintų Jus naudotis e. valdžios paslaugomis (pateikite prioriteto tvarka, 1 – svarbiausia priežastis, 2 – mažiau svarbi ir t.t.) :

| | |
|-----------------------------------|--|
| Patogumas | |
| Laiko taupymas | |
| Piniginių lėšų taupymas | |
| Nesudėtinga ir paprasta naudotis | |
| Tiesioginis (on-line) bendravimas | |
| Mažiau biurokratizmo | |
| Skaidrumas | |

K14. Kas paskatino Jus pasinaudoti e. valdžios paslaugomis:

1. Domėjimasis naujovėmis
2. Draugai, bendradarbiai, darbdavys
3. Visuomenės informavimo priemonės
4. Kita (įrašykite)

K15. Jūsų nuomone, kokios socialinės veiklos formos būtų reikalingos norint pagerinti viešųjų paslaugų, teikiamų internetu priėmimą:

1. Informavimas
2. Tarpininkavimas
3. Mokymai
4. Konsultavimas

K16. Kaip manote, ko labiausiai trūksta plėtojant viešųjų paslaugų, teikiamų internetu sklaidą ?

1. Žinių
2. Motyvacijos
3. Visuomenės bendradarbiavimo ir palaikymo
4. Lėšų
5. Kita (įrašyti).....

K17. Jūsų nuomone, ar Lietuvai ir jos gyventojams reikalingos viešosios paslaugos, teikiamos internetu?

1. Taip
2. Ne
3. Galbūt
4. Neturiu nuomonės

5. Nežinau

K18. Jūsų lytis:

1. Vyras
2. Moteris

K19. Jūsų amžius:

1. iki 25 m.
2. 26-35 m.
3. 36-45 m.
4. 46-55 m.

K20. Jūsų išsilavinimas:

1. Aukštesnysis
2. Aukštasis
3. Kita (įrašyti).....

K21. Jūs esate:

1. Valstybės tarnautojas
2. Verslininkas
3. Įmonės darbuotojas
4. Laisvai samdomas darbuotojas
5. Kita (įrašyti).....

Ačiū už nuoširdžius atsakymus!