

Vilniaus universitetas
Tarptautinis žinių ekonomikos ir žinių vadybos centras

Laura Vaišnorė,
Informacijos sistemų vadybos studijų programos studentė

E.VALDŽIOS PASLAUGŲ PILIEČIAMS PLĖTROS LIETUVOJE

DIDINIMO BŪDAI

MAGISTRO DARBAS

Vadovas doc. A. Otas

Vilnius, 2006

Lauros Vaišnorės

magistro darbas

(magistranto (-ės) vardas, pavardė)

tema

„E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvoje didinimo būdai”

parengtas gynimui.

(data) (vadovo parašas)

Darbas įregistruotas _____ centre

(data) (administratorės parašas)

Magistro darbą ginti leidžiu

_____ (centro direktoriaus parašas) _____

(data)

Recenzentu skiriu

(data) (Direktoriaus parašas)

Darbą recenzavimui gavau

(data) (recenzento parašas)

Vaišnorė, Laura

Va 112

E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvoje didinimo būdai: magistro darbas / Laura Vaišnorė; mokslinis vadovas doc. A. Otas ; Vilniaus universitetas. Tarptautinis žinių ekonomikos ir žinių vadybos centras. – Vilnius, 2006. – 86 lap. : lent. – Maš. inr. – Santr. angl. – Bibliogr.: p. 72- 74 (39 pavad.).

UDK 316.42 (474.5)

Elektroninė valdžia, elektroninės viešosios paslaugos, apribojimų teorija, informacinė visuomenė, informacinės technologijos, „vieno langelio“ principas, sistemos apribojimas, sistemos pralaidumas.

Magistro darbo objektas – e. valdžios paslaugos Lietuvos piliečiams. Darbo tikslas – taikant apribojimų teoriją, nustatyti e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros (pralaidumo) didinimo būdus Lietuvoje. Pagrindiniai darbo uždaviniai: atlikti teorinę e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams problemų analizę; pristatyti ir įvertinti įvykdyto „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimo rezultatus; taikant apribojimų teoriją, sudaryti e. valdžios paslaugų plėtros problemų medį; įvardinti e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo būdus Lietuvoje.

Lietuvoje per palyginti trumpą laiką informacinės visuomenės plėtros, e. valdžios diegimo ir informacinių technologijų taikymo srityje įvyko ženklių pokyčių, tačiau pagal šiuos rodiklius Lietuva vis dar atsilieka nuo ES šalių vidurkio. Darbe teigiama, kad e. valdžios diegimo procesai šiandien gali vykti operatyviau ir efektyviau, todėl būtina ieškoti e. valdžios paslaugų plėtros didinimo būdų. Šio tikslo siekiama atliekant teorinę e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros problemų analizę bei vertinant įvykdyto „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimo rezultatus. Nustatyta, kad e. valdžios paslaugų plėtra yra ribojama tam tikrų problemų. Analizės metu identifikuotos 26 problemos, kurios buvo nuosekliai patalpintos loginėje – grafinėje schemoje ir sudarytas realios dabarties e. valdžios paslaugų problemų medį. Darbe taikomi apribojimų teorijos principai. Remiantis apribojimų teorija, nustatytas efektyviausias e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo būdas, kuris nurodo, kad pirmiausia, visas pastangas reikia sutelkti sprendžiant e. valdžios paslaugų problemų medžio nustatytas šaknines problemas. Analizės metu nustatytos šios šakninės problemos: neišnaudotos socialinio marketingo galimybės ir augantis viešojo administravimo sistemos modernizavimo poreikis.

TURINYS

ĮVADAS.....	5
1. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ PLĖTROS APŽVALGA.....	8
1.1. E. valdžios nauda Lietuvos piliečiams.....	8
1.2. E. valdžios paslaugų modeliai ir lygiai.....	9
1.3. Investicijos į e. valdžios projektus.....	10
1.4. Lietuvos e. valdžios diegimo pasiekimai tarptautiniame kontekste.....	10
2. APRIBOJIMŲ TEORIJOS TAIKYMO PRINCIPAI.....	13
3. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SISTEMA.....	16
4. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ TIKSLAS IR MATUOTINI RODIKLIAI.....	19
5. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ SISTEMOS PROBLEMŲ ANALIZĖ.....	22
5.1. Nepakankamas gyventojų naudojimas internetu ir kompiuteriais.....	22
5.1.1. Namų ūkių apsirūpinimas asmeniniais kompiuteriais ir naudojimas internetu.....	22
5.1.2. Bendrieji kompiuterių ir interneto vartotojų rodikliai.....	23
5.2. Nepakankamas plačiajuosčio ryšio infrastruktūros išvystymas kaimiškose vietovėse.....	25
5.3. Aukštos kompiuterinės ir programinės įrangos, interneto kainos.....	26
5.4. Gyventojų kompetencijos trūkumas naudotis IT.....	27
5.5. Mokyklų kompiuterizavimo lygis ženkliai skiriasi nuo ES šalių.....	29
5.6. Gyventojų motyvacijos trūkumas naudotis IT.....	30
5.7. E. valdžios paslaugų paklausos trūkumas.....	31
5.8. Nepakankamas e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis.....	32
5.9. Elektroninių paslaugų kokybė netenkina dalies gyventojų poreikių.....	33
5.10. Nepakankamas informuotumas apie e. valdžios paslaugas.....	35
5.11. Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo stoka.....	36
5.12. Nepakankamas valstybės tarnautojų ir piliečių apsirūpinimas e. parašo formavimo priemonėmis.....	39
5.13. IT tinklų saugos problema.....	40
5.14. Nepakankamas informacinės aplinkos pritaikymas žmonėms su negalia.....	41
5.15. Aukštos IT kvalifikacijos specialistų stoka viešajame sektoriuje.....	42
5.16. Per mažas dėmesys e. valdžios projektų vykdymo analizei ir monitoringui.....	42
5.17. Augantis viešojo administravimo sistemos modernizavimo poreikis.....	44
6. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ SISTEMOS PROBLEMŲ ANALIZĖS REZULTATAI.....	46
7. E. VALDŽIOS PASLAUGŲ PILIEČIAMS PLĖTROS LIETUVOS REGIONUOSE TYRIMAS....	49
7.1. Tyrimo metodika.....	49
7.2. E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose anketinės apklausos rezultatai.....	51
7.2.1. Sociodemografinės respondentų charakteristikos.....	51
7.2.2. Respondentų aktyvumas naudotis internetu.....	54
7.2.3. Respondentų aktyvumas naudotis įvairiomis elektroninėmis paslaugomis.....	54
7.2.4. E. valdžios paslaugų pasiekiamumo ir respondentų pasitenkinimo paslaugomis lygis.....	60
7.2.5. Respondentų informuotumas apie e. valdžios paslaugas.....	61
7.2.6. Respondentų pasiūlymai dėl e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams.....	63
7.2.7. Tyrimo rezultatai.....	63
8. E. VALDŽIOS PASLAUGŲ PLĖTROS PROBLEMŲ MEDŽIO ĮVERTINIMAS.....	65
IŠVADOS.....	68
BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS.....	72
PRIEDAI.....	75
S u m m a r y.....	86

IVADAS

Šiandienos valstybė savo dabartį ir ateitį sieja su pažangia informacine visuomene – tai yra išsilavinusia ir nuolatos besimokančia visuomene, kurios nariai savo veiklą grindžia informacija ir žinojimu, o kasdieninėje veikloje efektyviai naudojami naujausių technologijų teikiamomis galimybėmis. Viso pasaulio valdžios atstovai suvokia, kad tinklo investicijos visiškai pakeis teikiamų paslaugų modelį. Ateities valdžios lyderiai bus tie, kurie sugebės pajungti visus technologinius privalumus optimizuoti kiekvieną viešųjų paslaugų teikimo aspektą.

Lietuva aktyviai siekia sukurti informacinę visuomenę bei konkurencingą ir pajėgią valstybę, kurios ekonomika būtų grįsta žiniomis, kompetencija ir gebėjimais. Šiuolaikinių informacinių technologijų platus naudojimas viešajame administravime leidžia sukurti tinkamas sąlygas, užtikrinančias sėkmingą elektroninės valdžios projektų įgyvendinimą, elektroninės demokratijos užtikrinimą, glaudesnę piliečių ir valdžios institucijų bendravimą, pažangesnę viešųjų paslaugų teikimą.

Šis Lietuvos siekis įteisintas Lietuvos Vyriausybės priimtuose norminiuose dokumentuose. Vienas iš Lietuvos ūkio plėtros iki 2015 metų ilgalaikės strategijos tikslų numato pasiekti, kad iki 2010 metų visa verslo ir gyventojų reikmėms reikalinga informacija būtų pasiekama per kompiuterių tinklus kaip viešosios paslaugos.[10] Elektroninės valdžios koncepcijoje numatyta, kad nuo 2005 metų viešosios paslaugos Lietuvos Respublikos gyventojams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas ir atsižvelgiant į viešąsias paslaugas, numatytas pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus.[6] Valstybės valdyme būtų įteisintos nepopierinės technologijos, paremtos elektroninio dokumento ir elektroninio parašo taikymu.

Šių tikslų realizavimui yra numatytos tam tikros finansinės priemonės. Parama projektams, kuriais siekiama plėtoti e. valdžią Lietuvoje teikiama naudojant Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšas bei valstybės investicijas, kurios nuolat auga.

Galima pažymėti, kad Lietuvoje per palyginti trumpą laiką šioje srityje įvyko ženklių pokyčių, buvo gerokai pasistūmėta į priekį, tačiau pagal pagrindinius informacinės visuomenės plėtros rodiklius Lietuva vis dar atsilieka nuo ES šalių vidurkio. Vertinant pažangą, galima teigti, kad pastarojo laikotarpio šuolis įrodo, kad pasirinktas teisingas kelias ir kad šiandienos laimėjimai yra tvirtas tolimesnės raidos pagrindas. Tai galima vadinti sėkmingai įveiktu pradiniu etapu. Tačiau svarbiausia – užtikrinti ilgalaikę ir nuolatinę plėtrą. Paskutinių metų vertinimo duomenimis informacinių technologijų ir telekomunikacijų (ITT) plėtrą Lietuvoje palyginus su kitomis pasaulio valstybėmis sulėtėjo, o e. valdžios paslaugų Europoje vertinimo duomenimis, Lietuvos pasiekimų rodikliai yra vertinimo skalės antroje pusėje.

Siekis, kad Lietuvos įvaizdis pasaulyje būtų formuojamas, pasitelkiant visų pirma žinių ekonomikos pasiekimus, įtakojančius ir efektyvią e. valdžios plėtrą yra ambicingas iššūkis Lietuvai, su kuriuo gali nepavykti susitvarkyti, jei nebus pasiektas plačių visuomenės sluoksnių sutarimas ir stipri

politinė valia. Efektyvus ir konstruktyvus valstybės institucijų, verslo ir visuomeninių organizacijų bendradarbiavimas gali tapti ypač vertingu sudarant sąlygas visuomenei naudotis informacinės visuomenės privalumais ir mažinant informacinę atskirtį bei diegiant e. valdžios projektus.

Žvelgiant iš ilgalaikės perspektyvos pozicijų šioje srityje, galima teigti, jog e. valdžios diegimo procesai šiandien gali vykti operatyviau ir efektyviau, todėl būtina ieškoti e. valdžios paslaugų plėtros didinimo būdų.

Šis magistro baigiamasis darbas – tai tiriamojo pobūdžio studija, kurioje buvo taikytos magistro studijų metu įgytos ir apibendrintos žinios, pristatomi įvykdyto „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimo rezultatai, remiamasi kitų Lietuvoje ir užsienyje atliktų empirinių tyrimų medžiaga, analizuojama e. valdžios diegimo Lietuvoje praktinė patirtis, pateikiamos išvados ir pasiūlymai, pagrįsti apribojimų teorijos metodų taikymo metu gautais rezultatais.

Šio mokslo tiriamojo darbo tikslas - taikant apribojimų teoriją, nustatyti e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros (pralaidumo) didinimo būdus Lietuvoje.

Uždaviniai:

1. Apibrėžti pagrindinį e. valdžios paslaugų piliečiams teikimo tikslą ir tikslo pasiekimo matavimo rodiklius.
2. Atlikti teorinę e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams problemų analizę.
3. Atlikti „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimą ir įvertinti šio tyrimo rezultatus.
4. Taikant apribojimų teoriją, sudaryti e. valdžios paslaugų plėtros problemų medį.
5. Įvardinti e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo būdus Lietuvoje.

Analizės objektas – e. valdžios paslaugos Lietuvos piliečiams

Tyrimo etapai:

Pirmoje darbo dalyje atliekama Lietuvos informacinės visuomenės ir e. valdžios esamos situacijos analizė, jos nauda piliečiams, viešųjų elektroninių paslaugų modeliai ir lygiai, investicijos į e. valdžios projektus ir pažangos vertinimas tarptautiniame kontekste.

Antroje dalyje pristatomas tyrimo metodas – Apribojimų teorija ir jos taikymo darbe principai.

Trečioje dalyje pristatoma e. valdžios paslaugų sistema ir jai būdingi požymiai.

Ketvirtoje dalyje formuluojamas e. valdžios paslaugų piliečiams pagrindinis tikslas ir matotini rodikliai.

Plačiausia yra penktoji dalis, kurioje iškeliamos ir nagrinėjamos pagrindinės problemos, kurios neleidžia pasiekti numatyto tikslo. Kiekviena problema yra atskleidžiama, pateikiant esamos situacijos analizę, pagrindžiama tyrimų duomenimis ir numatytais siekiniais ateityje.

Šeštojoje dalyje apibendrinami teorinės analizės rezultatai.

Septintojoje dalyje pristatomas atliktas „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimas ir nagrinėjami jo metu gauti rezultatai.

Paskutinė dalis skirta gautų rezultatų analizei ir gautų duomenų interpretacijai. Pristatomas e. valdžios paslaugų plėtros problemų medis bei jo pagrindu formuluojamos išvados ir rekomendacijos.

Darbe taikomi analizės ir modeliavimo metodai.

Literatūros apžvalga - didžioji dalis literatūros e. valdžios tematika yra pateikiama mokslinėje periodinėje spaudoje ir internetinėje erdvėje. Tai yra tiriamojo pobūdžio straipsniai, studijos, statistinės analizės, atliktų empirinių tyrimų ataskaitos. Šiame darbe iškelioms problemoms pagrįsti buvo atrinkti naujausi pastarųjų metų tyrimų, atliktų Lietuvoje, Europoje ir pasauliniu mastu, rezultatai. Daug vertingos informacijos panaudota iš 2005m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės parengtos „Lietuvos žinių visuomenės plėtros pažangos apžvalgos“. Apribojimų teorijos metodo pristatymui ir taikymui buvo pasirinkti UAB „TOC sprendimai“ konsultantų straipsniai ir Thomas Corbett knyga "Pajamų apskaita. TOC valdymo apskaitos sistema". E. valdžios paslaugų plėtros analizei ir numatytiems siekiniams pagrįsti buvo naudojama Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtinti norminiai dokumentai: nutarimai, koncepcijos, įstatymai, įgyvendinimo planai, programos ir t.t.

1. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ PLĖTROS APŽVALGA

1.1. E. valdžios nauda Lietuvos piliečiams

Elektroninė valdžia – tai toks šiuolaikinės informacinės visuomenės procesas, kai valdžios įstaigos, pristatydamos informaciją bei paslaugas, naudoja informacines technologijas. Naudotis e. valdžios paslaugomis skatina naujų informacinės technologijų pažanga, bei tokių paslaugų naudingumo ir privalumų įvertinimas lyginant su įprastiniais viešosios paslaugos suteikimo būdais.

Elektroninių paslaugų nauda gyventojams:

1. Paslaugos suteikimo operatyvumas ir mažesnės laiko sąnaudos. Gyventojai gali gauti institucijų viešąsias paslaugas jiems patogiu laiku ir jiems patogioje vietoje, nebereikia atvykti į instituciją, ir gaišti laiko eilėse.
2. E. valdžios viešosios paslaugos yra teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę.
3. Elektroninis paslaugų teikimas padeda taupyti ne tik laiką, bet ir pinigus (pvz. kelionės išlaidas).
4. Tai reikšminga pagalba neįgaliesiems, padedant jiems lengviau integruotis į visuomenę ir motinoms auginančioms vaikus.
5. Veiksmingesnis ir skaidresnis bendravimas su valdžios institucijomis.
6. "Vieno langelio" principo diegimas užtikrina tai, kad nebereikia rūpintis atliekamų viešojo administravimo procedūrų eiga, nes tai atlieka valstybės institucijos, mums tiesiogiai nedalyvaujant.

E. valdžios viešųjų paslaugų teikimas yra naudingas ir pačioms valstybės institucijoms: dažniausiai tai siejama su paslaugos teikimo operatyvumo padidėjimu, galimybe vykdyti tarpinstitucinius informacijos apsikeitimo procesus, klientų pasitenkinimo augimu ir sumažėjusiu personalo apkrovimu.

Vienas iš įdomesnių skaičiavimų, vertinant e. paslaugų teikiamą naudą, buvo atliktas dar 2001m. pabaigoje Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR Vyriausybės ("Lietuvos valstybės institucijų bei įmonių ir kitų įstaigų elektroninių viešųjų paslaugų, teikiamų viešaisiais kompiuterių tinklais svarbiausių paslaugų procedūrų tyrimas ir paslaugų teikimo galimybių analizė"). Vienas iš visuomeninės naudos matavimo rodiklių buvo paslaugos teikimo ir gavimo kaštų pokytis ją elektronizavus.

Tyrimo metu buvo atlikti įdomūs teoriniai skaičiavimai, paremti tuo, kiek žmogus sugaišta laiko tvarkydamas reikalus įvairiose institucijose ir kokios vertės produktą jis per tą laiką galėtų sukurti. Šių skaičiavimų pagrindu galima teigti, kad dėl įvairių darbų, kurie nesusiję su pagrindine gyventojų veikla, šalies bendrasis vidaus produktas (BVP) yra 1,7 mlrd. litų mažesnis. Pavyzdžiui, apskaičiuota, jog užpildyti pajamų deklaraciją ir surinkti visas pažymas reikia 8 valandų; vidutiniškai per valandą žmogus

galėtų sukurti 17,88 lito vertės produktą. Jeigu pajamų deklaracijas reikėtų pildyti visiems gyventojams - jų būtų apie 2,7 mln., - teoriškai prarandamo produkto vertė siektų 386,2 mln. litų. Ne mažiau laiko gyventojai sugaišta įsiregistruodami kitoje gyvenamojoje vietoje. Per metus vidutiniškai 87 tūkst. žmonių pakeičia gyvenamąją vietą - jų sugaištas laikas vertinamas 18,67 mln. litų. Tuo tarpu įteisinus gyvenamosios vietos registraciją internetu, laiko sąnaudos nuo kelių valandų sumažėtų iki kelių minučių.[17]

1.2. E. valdžios paslaugų modeliai ir lygiai

Grupuoiant viešąsias elektronines paslaugas pagal tikslią klientų grupę, išskiriami šie modeliai:

- **G2C** (valdžia->piliečiai) – e. paslaugų teikimas piliečiams
- **G2B** (valdžia->verslas) – e. paslaugų teikimas verslui.
- **G2G** (valdžia->valdžiai) – e. paslaugos tarp įvairių valdymo bei administravimo grandžių.

Šiame darbe bus nagrinėjamas pirmasis modelis - e. paslaugų teikimas piliečiams.

Svarbus e. valdžios teikiamų paslaugų vertinimo kriterijus – perkėlimo į internetą branda pagal tam tikrus lygius. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimu Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ elektroninės viešosios paslaugos pagal jų brandą skirstomos į 4 lygius:

- Pirmasis lygis - informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu.
- Antrasis lygis - dalinė transakcija. Institucija pateikia vartotojui savo tinklapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis).
- Trečiasis lygis - dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybė nustatoma sistemoje. Jis gali pateikti paklausimus, ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į šį paklausimą. Tačiau viešoji paslauga (pvz., pažyma) pristatoma neelektronine forma.
- Ketvirtasis lygis - visiškas interaktyvumas. Vartotojas elektroniniais kanalais paduoda užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą. [6]

Pagal Europos programinius dokumentus yra numatytos šios e. valdžios paslaugos gyventojams:

1. Pajamų deklaravimas
2. Laisvų darbo vietų (iš jų ir valstybės tarnyboje) paieška.

3. Socialinės išmokos ir kompensacijos (bedarbio pašalpos, kompensacijos už vaistus, stipendijos, pašalpos daugiavaikėms šeimoms).
4. Asmens dokumentai (pasai, asmens tapatybės kortelės, vairuotojų pažymėjimai, autorių teisių apsauga).
5. Transporto priemonių registravimas.
6. Leidimai statyti pastatus.
7. Pranešimai policijai.
8. Leidinių, publikacijų paieška viešosiose bibliotekose.
9. Gimimo ir mirties liudijimai.
10. Gyvenamosios vietos deklaracijos.
11. Interaktyvios gydytojų konsultacijos ir registracija poliklinikose;
12. Paraiškos (mokyti universitete, kelti kvalifikaciją).

1.3. Investicijos į e. valdžios projektus

Per pastaruosius penkerius metus Lietuvoje buvo priimta daugiau nei dešimt pagrindinių e. valdžios plėtrą sąlygojančių teisės aktų. Numatytos tam reikalingos finansinės priemonės. Parama projektams, kuriais siekiama plėtoti e. valdžią Lietuvoje teikiama naudojant Europos Sąjungos struktūrinių fondų lėšas bei valstybės investicijas, kurios nuolat auga. (1 priedas, 1 pav.) [39]

2004- 2006m. finansavimo periodu investicijos informacinės visuomenės plėtrai nukreiptos į dvi sritis: elektroninės infrastruktūros plėtrą ir elektroninių paslaugų ir elektroninės valdžios plėtrą.

Šių metų sausio mėnesį Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės baigė skirstyti visas Lietuvos 2004-2006 bendrojo programavimo dokumento 3.3 priemonei „Informacinių technologijų paslaugų ir infrastruktūros plėtra“ skirtas Europos regioninės plėtros fondo lėšas. 41 informacinės visuomenės plėtros projektui skirta daugiau negu 214 mln. Lt. struktūrinių fondų ir bendrojo finansavimo lėšų. Projektai, įgyvendinantys 3.3 priemonei uždavinius, truks iki 2008 m. pabaigos. [19]

1.4. Lietuvos e. valdžios diegimo pasiekimai tarptautiniame kontekste

Šiandien efektyvus valstybės valdymas neįsivaizduojamas be aktyvaus naujausių informacinių technologijų ir elektroninių ryšių naudojimo. Technologijų taikymas viešojo administravimo srityje vyriausybės ir savivaldybės lygiu sudaro prielaidas pagerinti gyventojams teikiamų viešųjų paslaugų kokybę bei sumažinti korupcijos apraiškas.

Lietuvos ūkio plėtros iki 2015 metų ilgalaikėje strategijoje informacinių technologijų ir telekomunikacijų plėtrai teikiama išskirtinė reikšmė, nes tai turi įtakos šalies ekonomikos vystymui, todėl informacinės technologijos ir telekomunikacijos turi tapti efektyviai veikiančios fizinės ir ekonominės infrastruktūros dalimi, užtikrinančios stabilią ir subalansuotą ūkio plėtrą ir efektyvų ūkio funkcionavimą.

Lietuvai tapus Europos Sąjungos nare, informacinių technologijų plėtra tapo dar svarbesniu veiksniu, lemsiančiu šalies konkurencingumą, taigi ir jos ateities perspektyvas. Dėl šių priežasčių informacinės visuomenės ir e. valdžios diegimo srityse įvykusių pokyčius būtina vertinti platesniame europiniame ir pasauliniame kontekste. Tai padės objektyviau ir reikliau įvertinti kokia pažanga padaryta šalyje.

Pasaulio ekonomikos forumo tyrimo duomenys rodo, kad pagal informacinių technologijų ir telekomunikacijų plėtrą Lietuva per 2004 metus nukrito iš 42 į 43 vietą tarp 104 pasaulio valstybių [33], o per 2005 metus nukrito iš 43 į 44 vietą tarp 115 pasaulio valstybių [20]. Kaimynė Estija 2004 metais išliko 25-oje vietoje, 2005m. – pakilo į 23 vietą, Latvijos indeksas 2004 metais nukrito nuo 35 iki 56-osios vietos, o 2005 metais – pakilo į 51 vietą. Estija yra lyderė tarp Centrinės ir Rytų Europos valstybių [20]. Pasaulio informacinių technologijų ataskaita nustato ITT įtaką šalių plėtrai ir konkurencingumui, o reitingas rodo, kiek šalys linkusios naudotis ITT galimybėmis. Informacinių technologijų ir telekomunikacijų srityje didžiausią pažangą rodo Šiaurės šalys – Danija, Islandija, Suomija, ir Švedija, užimančios atitinkamai trečią, ketvirtą, penktą ir aštuntą vietas. Šių šalių gyventojai ir institucijos noriai naudojami informacinėmis technologijomis, šalys taip pat sukuria daug technologinių inovacijų. Tyrime geriausi reitingai pagal ITT sektoriaus plėtrą yra JAV ir Singapūro, užimančių pirmąją ir antrąją vietas [20].

Šie duomenys parodo, kad ITT plėtra Lietuvoje palyginus su kitomis pasaulio valstybėmis sulėtėjo arba vystėsi ne taip intensyviai.

Palyginus Lietuvos e. valdžios pasiekimus su kitų Europos valstybių, Lietuvos pasiekimų rodikliai yra vertinimo skalės antroje pusėje.

Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo e. valdžios paslaugų Europoje metu buvo išnagrinėta 14,000 interneto svetainių 28 šalyse (25 ES šalys narės bei Norvegija, Islandija ir Šveicarija). Naudojamas metodas apibrėžė paslaugų vertinimo kriterijus, išdėstant juos nuo paprastos pristatomosios informacijos interneto svetainėje iki pilnai interaktyvių paslaugų. Tinkamumo ir prieinamumo kriterijai rodo, jog ES naujosios Šalys Narės yra tokia lygyje, kuriame senosios 15 ES Šalių Narių buvo prieš dvejus metus.[12]

Atlikto tyrimo duomenimis, Lietuvoje pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą rodiklis siekia 59 proc. Šiuo rodikliu Lietuva yra 21 vietoje iš 28, Estija yra 8 vietoje. 2 priedo 2 pav. pateikti šio tyrimo rodikliai pagal e. valdžios įgyvendinimą Europoje. [12]

Šioje ataskaitoje pateikti duomenys parodo šalių vertinimą Europoje ir pagal pilnai teikiamas ketvirto lygio elektronines paslaugas. Šiuo rodikliu Lietuva yra 17 vietoje iš 28, Estija yra 3 vietoje. (2 priedas, 3 pav.) [12]

Šie duomenys rodo, kad pagal pagrindinius informacinės visuomenės plėtros ir e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę rodiklius, matomas nemažas Lietuvos atotrūkis nuo kitų ES šalių, kai kur yra atsiliekiama ir nuo bendro ES šalių vidurkio. Dabar svarbu užtikrinti, kad e. valdžios paslaugos Lietuvoje būtų naudojamos plačiau ir ekstensyviau, siekiant maksimalaus efektyvumo verslui bei piliečiams. Vertinga būtų pasinaudoti puikia e. valdžios paslaugų diegimo patirtimi Europoje, ypač naudinga būtų kaimynės Estijos patirtis.

Pagal Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategiją, įsigaliojusią 2005m. birželio 12 d., siekiama, kad iki 2010 metų viešosiomis elektroninėmis paslaugomis naudotųsi 40 procentų Lietuvos gyventojų, 95 procentų pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų būtų pasiekiami internetu, o 70 procentų visų viešųjų elektroninių paslaugų būtų teikiama „vieno langelio“ principu. [6]

Asociacijos „Infobalt“ išskėlė tokius ambicingus žinių visuomenės tarptautinius uždavinius: pasiekti, kad iki 2006 metų, pagrindinės institucijos (EITO, EUROSTAT, Gartner Group, IDC, Pasaulio Ekonomikos Forumas, Pasaulio Bankas ir pan.), vertinančios pasaulio ir ES šalių pažangą plėtojant informacinę visuomenę, palankiau įvertintų Lietuvos pasiekimus, ir Lietuvos ITT industrijos bei informacinės visuomenės reitingas pakiltų iš 40- 45 vietos (pasaulio mastu) bei atsiliekančiųjų grupės (ES mastu) į 20-25 vietą pasaulio mastu bei „pažengusiųjų“ grupę ES mastu.

Tai per daug ambicingas tikslas, kurio per nurodytą laiką pasiekti nepavyko. Šio darbo tikslas yra pateikti pasiūlymus kaip būtų galima paspartinti e. valdžios plėtrą Lietuvoje, sprendžiant pirmiausia sistemos šaknines problemas.

2. APRIBOJIMŲ TEORIJOS TAIKYMO PRINCIPAI

Šiame darbe atliekama e. valdžios paslaugų piliečiams teikimo sistemos analizė, taikant Apribojimų teoriją (The Theory of Constraints – TOC). Šios teorijos pradininkas - fizikas Eliyahu M. Goldratt. Apribojimų teorija naudojama siekiant pagerinti ar patobulinti bet kokią sistemą. Sistema paprastai yra laikoma tarpusavyje susijusių komponentų visuma, siekianti nustatyto tikslo ar uždavinių. Sistema savo veikimo metu naudoja medžiagas (*input*) ir atiduoda rezultatą (*output*). [37] Sistema transformuodama medžiagas į rezultatus sukuria pridėtinę vertę.

Norint pagerinti bet kokios sistemos rezultatus būtina pasiekti vis daugiau sistemos tikslo vienetų. Jau pačiame Apribojimų Teorijos pavadinime esantis „apribojimo“ terminas leidžia suprasti, kodėl ši prieiga taip vadinama. Kas neleidžia sistemai pasiekti daugiau jos tikslo vienetų? Pasak Dr. Eliyahu M. Goldratt, bet kokioje sistemoje nepriklausomai nuo to, ar ji veikia operacinėje ar projektinėje aplinkoje, yra kryptingas procesų srautas, turintis vieną (ar kelis) apribojimus, kaip ir grandinė, kuri gali nutrūkti tik vienoje vietoje.[11]

Sistemos apribojimas yra visa tai, kas trukdo sistemai pasiekti didesnę veiklos efektyvumą palyginti su užsibrėžtu tikslu. [14]

Todėl jei norime padidinti sistemos pajėgumą, turime valdyti jos apribojimą. „Šiuo atžvilgiu pasirinkimo praktiškai nėra. Arba Jūs valdote apribojimus, arba jie valdo jus. Apribojimai nulems sistemos pajėgumą nepriklausomai nuo to, kaip elgsimės, pripažinsime ir valdysime juos, ar to nedarysime.“[14]

Pasinaudokime grandinės pavyzdžiu kai kuriems TOC principams pailiustruoti. Grandinėje visada yra silpniausia grandis. Jei temsime grandinę, tai ji nutruks ties silpniausia grandimi. Jei grandinei keliamas uždavinys atlaikyti tempimą, reikėtų stiprinti jos silpniausią grandį – sistemos apribojimą. Bet kurios kitos grandies stiprinimas - būtų tuščias laiko ir išteklių švaistymas, nes kaip tik silpniausia grandis nulemia visos grandinės stiprumą. Štai, todėl nuolatinio tobulinimo proceso pirmasis žingsnis turi būti toks: identifikuoti sistemos apribojimą (apribojimus - silpniausią grandį). Bendras sistemos pajėgumas priklauso nuo apribojimų. Todėl, siekiant tobulinti sistemą, būtina sutelkti dėmesį į sistemos apribojimą, nes tai siauriausia vieta, nusakanti visos sistemos pralaidumą.

Pralaidumas (ang. Throughput) yra apribojimų teorijos terminas. Jis apibrėžiamas kaip greitis, kuriuo sistema generuoja tikslo vienetus. Šis terminas yra bendras pelno ir nepelno organizacijoms.[14] Tai sistemos sukurtas vertės rodiklis. Bet kokios sistemos tikslo vienetų pralaidumas gali būti prilyginamas grandinės stiprumui.

Kertinė apribojimų Teorijos (TOC) idėja yra ta, kad kiekviena sistema yra orientuota į tikslo pasiekimą, todėl reikia koncentruotis į sistemos apribojimo valdymą, nes būtent sistemos apribojimas ir apsprendžia, kiek tikslo vienetų bus pagaminta. Pasak Goldratto, „kad galėtum tobulinti kurią nors

sistemos dalį, pirma turime apibrėžti sistemos globalinį tikslą ir rodiklius, kurie leis mums spręsti apie bet kurios posistemės ir bet kurio vietinio sprendimo poveikį šiam globaliam tikslui“.[14]

TOC nuolatinio tobulinimo proceso esmė - visą laiką visas pastangas nukreipti į sistemos tikslą. Šis procesas sudaro TOC metodikos pagrindą. Šis procesas turi penkis žingsnius:

1. Identifikuoti sistemos apribojimą (apribojimus).
2. Nuspręsti, kaip išnaudoti sistemos apribojimą (apribojimus).
3. Viską pajungti aukščiau minėtam sprendimui.
4. Praplėsti sistemos apribojimą (apribojimus).
5. Jei ankstesniuose žingsniuose apribojimas buvo panaikintas, grįžti prie pirmojo žingsnio.[14]

Dr. Eliyahu M. Goldratt sukūrė tokį sistemos tobulinimo modelį, kuris gali būti iškart diegiamas verslo srityje, pvz. gamybinės logistikos srityje. Toliau plėtodamas šią metodiką, jis pasiūlė naudoti loginio Mąstymo metodus problemoms spręsti. TOC Mąstymo procesai jau išėjo už verslo valdymo ribų ir naudojami daugelyje kitų sričių. Jie puikiai gali būti taikomi ir sprendžiant viešojo sektoriaus problemas.

Svarbiausia prielaida, kuria remiasi šie Mąstymo procesai, yra ta, kad bet kurioje sistemoje yra kelios priežastys, paaiškinančios daugelį pasekmių. Mąstymo procesai remiasi priežasties ir pasekmės dėsniais; tai loginės diagramos, padedančios mums paaiškinti mūsų intuiciją. Jie susideda iš penkių priemonių: Realiosios dabarties medžio (Current Reality Tree), Išsisklaidančio debesies (Evaporating Cloud), Realiosios ateities medžio (Future Reality Tree), Prielaidų medžio (Pre- Requisite Tree) ir Perėjimo medžio (Transition tree). Šias penkias priemones galima naudoti visas kartu ar po vieną, priklausomai nuo to, ko siekiame. [14]

Kiekvienos sistemos aplinka susiduria su tam tikromis problemomis, dar kitaip vadinamomis nepageidaujamomis pasekmėmis. Pasak apribojimų teorijos, visas nepageidaujamas pasekmes sukelia viena ar kelios esminės problemos. Organizacijos dažniausiai imasi ieškoti sprendimų išoriškai matomoms problemoms, kur kas gilesnių problemų sukeliams pasekmėms spręsti, o ne stengiasi identifikuoti esminę priežastį, sukeliančią visas geresnių rezultatų siekiančios organizacijos nepageidaujamas pasekmes. [11]

Pirmasis žingsnis būtų ne bandyti ir ištaisyti kiekvieną iš nepageidaujamų pasekmių (problemų) , bet formuoti priežasties – pasekmės ryšių diagramą, dabartinės realybės medį tol, kol bus surastas vienas visas nepageidaujamas pasekmes sukeliantis elementas. Tik suformavę pakankamai išsamų realybės vaizdą galima imtis spręsti priežastį, priešingu atveju bandytumėme spręsti nepageidaujamas pasekmes.

TOC remiasi principu, kad daugelis pasekmių turi bendrą priežastį, kad pasekmės, kurias matome ir jaučiame, yra gilesnių priežasčių padariniai. Šis principas veda mus prie sisteminio požiūrio į nagrinėjamą procesą.

Šiame darbe bus remiamasi pagrindiniais TOC sistemos principais, kur rezultate būtų sudarytas Realiosios dabarties e. valdžios paslaugų plėtros problemų medis.

Sprendžiant viešojo sektoriaus problemas apribojimų teorija buvo taikyta šiose srityse:

- Sveikatos apsaugos sistemos efektyvumo didinimas (D.Britanija);
- Pradinio mokymo organizavimas (Malaizija);
- Moksleivių edukacinės pažangos didinimas (Izraelis);
- Aukštojo mokslo sistemos problemų tyrimas (Lietuva).[27]

E. valdžios paslaugų teikimo piliečiams sistemos problemoms spręsti pasirinkta apribojimų teorija kaip viena iš galimų problemų sprendimo variantų bei geresnės paradigmos kūrimo elementų. Ji nurodo kaip sisteminis ir loginis apribojimų teorijos mąstymo procesų metodas gali suteikti sėkmingas priemones siekiant iškeltų tikslų.

Problemų medžio metodas yra pateikimas kaip galimas viešųjų programų vertinimo būdas. Problemų medžiai yra problemų analizės, poreikių įvertinimo ir tikslų nustatymo, naudojamų projektų bei programų kūrimo bei įvertinimo procese, rezultatai.

Problemų analizė yra skirta nustatyti esamos situacijos aspektus ir priežastis – rezultatų santykius tarp egzistuojančių problemų. Čia nurodomi tokie problemų medžio sudarymo etapai:

- identifikuojama pagrindinė problema;
- nustatomos problemos, kurios yra pagrindinės problemos priežastys;
- jeigu atsiranda problemų, kurios yra pagrindinės problemos pasekmė, tai pagrindinė problema tampa priežastimi, ir greičiausiai ne pagrindine;
- atitinkamai ieškoma kas sukėlė kitas problemas – priežastis;
- problemos sujungiamos priežasties – pasekmės rodyklėmis ir gauname problemų medį.[15]

Apribojimų teorija e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros problemų analizėje taikyta:

- sistemos tikslo nustatymui;
- tikslo pasiekimo matavimų parinkimui;
- problemų (neigiamų pasekmių) įvertinimui;
- priežasties - pasekmės ryšių nustatymui;
- kertinės (šakninės) priežasties/ problemos nustatymui.

3. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ TEIKIMO SISTEMA

Iššūkiai su kuriais dabar susiduria viešasis sektorius neišvengiamai reikalauja skaitmeninių veiklos būdų diegimo. Pasinaudojant naujausiais informacinių technologijų produktais galima sukurti efektyvią ir nuosekliai veikiančią sistemą, kuri teiktų aukštos kokybės paslaugas ir būtų nukreipta į piliečių poreikių tenkinimą.

Prieš keletą metų (2004 metų viduryje) UAB "Siemens" Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR Vyriausybės užsakymu parengė studiją "El. viešųjų paslaugų modelis". Vienoje iš studijos dalių pateikiamas „Konceptinis paslaugų funkcionavimo modelis“.

Norint apibrėžti pageidaujamus parametrus atitinkančią sistemą pirmiausiai reikia išsiaiškinti visą procesą, kuris turi būti valdomas, t.y. planuojama vieninga sistema. UAB "Siemens" parengtoje studijoje išdėstyti keturi įprastiniai valdžios paslaugos teikimo proceso skaidymo etapai:

1. Klientas suvokia poreikį ir pradeda ieškoti reikiamos paslaugos.

Paslaugos teikimo procesas prasideda nuo tikslinio vartotojo, kuris šiuo atveju gali būti privatus asmuo, verslo subjektas ar valstybinės institucijos atstovas. Siekdamas patenkinti savo poreikį klientas norėtų gauti valstybinio sektoriaus teikiamą paslaugą. Pasinaudodamas žinomais (galimais) komunikacijos kanalais klientas pradeda ieškoti teikiamos paslaugos.

2. Klientas randa norimą paslaugą ir išsiaiškina jos teikimo sąlygas

Pasinaudodamas galimomis priemonėmis (telefonu, vizitais į įstaigas, informacinių katalogų peržiūra, internetu ar kt.) klientas susiranda jam reikalingą instituciją ir išsiaiškina sąlygas reikalingas jo norimai paslaugai gauti.

3. Atliekamos visos paslaugos gavimui reikalingos procedūros

Klientas kreipiasi į reikiamas institucijas ir gauna / pateikia reikalingą informaciją / dokumentus. Kai kuriais atvejais institucijos bendrauja tiesiogiai, be kliento įsikišimo.

4. Paslauga parengiama ir pateikiama klientui

Atlikus visas reikalingas procedūras sukuriama ir klientui pateikiama paslaugos rezultatas.[18]

Apibendrinus šiuos etapus, matyti kliento ir sistemos sąlyčio taškai bei jų bendravimo pobūdis. Pirmiausia klientas suvokia problemą ir susisiekiama su institucija kuri jam tą paslaugą suteiks. Taip yra

suformuojama užduotis darbui. Toliau klientas vykdo institucijų nurodymus ir pateikia proceso eigoje reikalingą informaciją. Galutiniame rezultate yra suteikiama paslauga. [18]

Tokia sistema gali būti tobulinama teikiant e. valdžios paslaugas „vieno langelio principu“, kuris remiasi visų viešojo administravimo paslaugų integracija. Tiesioginis „vieno langelio“ principas reikalauja, kad visos viešojo administravimo įstaigos būtų tarpusavyje susietos ir klientas (piliėtis) galėtų pasiekti bei pasinaudoti viešomis paslaugomis iš vienos vietos, net jei šios paslaugos yra teikiamos skirtingu valstybinių institucijų. Remiantis vieno langelio koncepcija kliento problema turi būti išspręsta per vieną kontaktą. Vieno langelio koncepcijoje klientai nevaikština po įvairias institucijas, neturi organizuoti daugkartinių susitikimų ar pakartotinai aiškinti savo situaciją. Taip pat sistema turi pateikti klientui reikalingas paslaugas jam pritaikyta, patogia forma, atitinkančia jo požiūrius ir poreikius.

Svarbiausios šios sistemos dalys yra:

- *Prieigos kanalai*, per kuriuos klientas bendrauja su sistema;
- *Portalas*, kuris yra sąsaja per kurią klientas realiai atlieka ji dominančius veiksmus;
- *Institucijos*, kurios realiai sukuria reikalingas paslaugas.

Tokia e. valdžios paslaugų teikimo sistema leidžia pasiekti šiuos svarbius tikslus:

- Realizuoti viešųjų paslaugų tiekimą vieno langelio principu.

Tai patogumą sąlygojantis veiksnys. Norėdamas gauti reikiamą paslaugą klientas neturi turėti specifinių žinių apie paslaugas teikiančių institucijų tarpusavio ryšius – jis vienoje prieigos vietoje (portale) gauna visas priemones reikalingas gauti dominančiai informacijai ar suformuoti užduočiai.

- Palengvinti tarpinstitucinę informacijos apsikeitimą.

Tai reiškia, sukurti vieningą viešąsias paslaugas teikiančių institucijų informacijos apsikeitimo sistemą. Turėdamos aiškiai apibrėžtus tarpusavio sąryšius, institucijos gali sklandžiai ir saugiai keistis reikalinga informacija, neįtraukiant i ši procesą kliento.

- Įvesti bendrą teikiamų paslaugų kokybės nustatymo priemonę.

Tai reiškia, sukurti infrastruktūrą, leidžiančią stebėti ir vertinti visą konkrečią paslaugą teikiančių institucijų grandinę, sprendžiant institucijų tarpusavio bendravimo klausimus, kurių nepaliečia autonomiškų institucijų veiklos valdymas.

- Pakelti viešųjų paslaugų teikimo efektyvumą.

Dėka specializacijos ties geriausiai atliekamomis veiklomis ir glaudžios integracijos su kitais sistemos dalyviais galima pasiekti didelio veiklos pagerėjimo: sumažinti paslaugos teikimo laiką, pasiekti rezultatą atliekant mažiau veiklos žingsniu (sutaupyti dalį kaštų), pakelti veiklos ir galutinių rezultatų kokybę. Tokią sistemą yra lengviau stebėti bei valdyti.[18]

E. valdžios paslaugų teikimas piliečiams yra tarpusavyje susijusių elementų sistemos visuma. Kiekvienas elementas koku nors būdu priklauso nuo kitų, o sistemos bendras veiklos efektyvumas priklauso nuo visų sistemos elementų bendrųjų pastangų. Sistemų analizei yra naudojami sisteminio vertinimo metodai, todėl e. valdžios paslaugų piliečiams sistemos analizei pasirinktas apribojimų teorijos metodas.

4. E. VALDŽIOS PASLAUGŲ TIKSLAS IR MATUOTINI RODIKLIAI

Pagal apribojimų teoriją, pirmasis žingsnis yra pripažinimas, kad kiekviena sistema buvo sukurta kažkokiam tikslui – mes juk nekuriame organizacijų tik tam, kad jos egzistuotų. Todėl kiekvieną veiksmą, kurį atlieka koks nors organas – bet kuri organizacijos dalis – reikia vertinti pagal jo poveikį bendram tikslui. Iš to išplaukia išvada, kad prieš imdamiesi gerinti, tobulinti bet kurią sistemos dalį iš pradžių turime apibrėžti sistemos bendrąjį tikslą bei rodiklius, kurie leistų mums vertinti bet kurios posistemės ir bet kurio vietinio sprendimo poveikį tam bendram tikslui.[14]

E. valdžios paslaugų teikimo piliečiams sistemoje tiesiogiai suinteresuotosios grupės yra pilietinė visuomenė (Lietuvos gyventojai) ir valdžios institucijos (elektroninių viešųjų paslaugų teikėjai). Netiesiogiai šioje sistemoje dalyvauja verslo ir viešosios įmonės, asociacijos ir kt., turintys įtaką, atskiriems sistemos procesams.

Norint, kad e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams sistema efektyviai vystytųsi dabar ir ateityje, reikalingas šių grupių susitarimas dėl bendro tikslo.

Šiame darbe bus suformuluotas bendras e. valdžios paslaugų teikimo tikslas, remiantis apklausų, tyrimų bei norminių dokumentų duomenimis, kuriuose yra išreiškiama šių grupių nuomonė ir preferencijos šiuo klausimu. Šie apibrėžimai ir teiginiai pateikiami žemiau.

Vienas svarbiausių uždavinių šiuolaikinei valstybei – sukurti vyriausybę, kuri dirbtų geriau ir kainuotų mažiau, o jos veikla būtų orientuota ir nukreipta šalies gyventojams, tarnautų jų reikmėms ir gerovei. Šiuo metu vienas geriausių situacijos sprendimo būdų paslaugų teikimas elektroniniais kanalais vieno langelio principu. Elektroninė valdžia reiškia valstybinių institucijų paslaugų suteikimą gyventojams, pasitelkiant informacines technologijas.[22]

Informacinės visuomenės plėtros komiteto 2005m. pateiktoje „Lietuvos žinių visuomenės plėtros procesų apžvalga 2004-2005“ kompaktinėje plokštelėje teigiama, kad daugumos šalies gyventojų nuomone viešojo administravimo paslaugų teikimas elektroniniu būdu sudaro sąlygas tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis patogesnėse vietose (namuose ar darbo vietoje), sau patogiu metu ir gauti paslaugą greičiau nei tradiciniu būdu.[22]

LR Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. patvirtintoje Elektroninės valdžios koncepcijoje teigiama, kad pagrindinis e. valdžios diegimo tikslas – didinti Lietuvos Respublikos valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų galimybes.[5]

LR Vyriausybės 2005m. birželio 8 d. priimtoje Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijoje 14.2 punkte išskirtas toks prioritetas „Viešojo administravimo modernizavimas panaudojant IT. Būtina diegti IT viešojo administravimo srityje: kurti elektroninę valdžią, didinti viešojo administravimo institucijų veiklos efektyvumą, plėtoti elektroniniu būdu teikiamas paslaugas, užtikrinti elektroninės demokratijos kūrimąsi. Svarbiausios į gyventoją, kaip vartotoją, orientuotų naujos kartos viešųjų paslaugų (t.y. elektroninės valdžios paslaugų) savybės – paslaugų kokybė, lengvas ir greitas pasinaudojimas jomis, visuotinis prieinamumas.“[6]

Siekiant gerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimu ir šios strategijos įgyvendinimo 2005–2006 metų priemonių plane, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. vasario 21 d., numatyta skatinti viešojo sektoriaus institucijas pasinaudoti kitų institucijų patirtimi, kaip gerinti savo veiklą ir diegti naujoves. Tuo tikslu Vidaus reikalų ministerija 2005 m. birželio mėnesį inicijavo gerosios patirties pavyzdžių atranką. Komisijai įvertinti buvo pateikti 33 projektai iš 27 institucijų. Komisija, įvertinusi valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų pateiktus projektus, gerosios patirties pavyzdžiais pripažino 21 projektą. Be pagrindinių laimėtojų, komisija atrinko ir keletą, kurie buvo pristatomi Kokybės konferencijoje Lietuvoje. Vienas iš jų „Elektroninių viešųjų paslaugų teikimas mokesčių mokėtojams: „Elektroninio deklaravimo sistemos (EDS) projektas“. Tokių paslaugų teikimą Lietuvos piliečiai nurodė kaip vieną iš prioritetinių e. valdžios paslaugų. [28] Projekto sėkmę rodo kasmet vis labiau augantis šios paslaugos vartotojų skaičius.

Šiam konkursui pateiktoje anketoje buvo nurodyta, kad „Elektroninio deklaravimo sistemos projektui“ buvo išskelti tokie tikslai :

- sukurti elektroninio deklaravimo sistemą, kuri sudarys sąlygas juridiniams ir fiziniams asmenims atlikti mokesčių deklaravimo procedūras panaudojant skaitmenines technologijas;
- supaprastinti mokesčių procedūras;
- patogumas mokesčių mokėtojams, laiko, darbo ir finansinių išteklių taupymas;
- siekiant abipusio mokesčių administravimo sąnaudų mažinimo ir savanoriško mokesčių sumokėjimo, palaikyti efektyvų grįžtamąjį ryšį su mokesčių mokėtojais.

Projektas orientuotas į geresnį asmenų poreikių tenkinimą, teikiant viešąsias paslaugas panaudojant informacinių technologijų galimybes, susijęs su efektyvesne žmogiškųjų išteklių vadyba ir teikiamų paslaugų kokybės gerinimu. Šis projektas buvo pateiktas visuomenės įvertinimui - buvo atlikta daugiau kaip 1,5 tūkst. mokesčių mokėtojų apklausa Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje. Iš visų balsavusiųjų EDS puikiai įvertino - 41%, gerai – 27%, patenkinamai – 15%, nepatenkinamai – 14%, be to

64% apklaustųjų nurodė, kad deklaracijų teikimas elektroniniu būdu yra priimtinausias/patogiausias.[28] Kadangi LR Valstybinės mokesčių inspekcijos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos parengtą ir įgyvendintą Elektroninio deklaravimo sistemos projektas yra vienas iš Gerosios patirties pavyzdžių, kurio sėkmę įvertino dauguma Lietuvos mokesčių mokėtojų, galime daryti išvadą, kad jo įgyvendinimui buvo išskirti teisingi tikslai bei pasirinktos reikiamos priemonės. Todėl jie gali būti taikomi formuluojant bendrąjį e. valdžios paslaugų tikslą.

Įvertinant šiuos pagrindinių e. valdžios paslaugų teikimo sistemos suinteresuotųjų grupių pateiktus teiginius ir norminius dokumentus, formuluojamas bendras tikslas.

E. valdžios paslaugų piliečiams sistemos tikslas - efektyviau teikti visuomenei kokybiškas, visuotinai prieinamas, tenkinančias visuomenės poreikius naujos kartos viešąsias paslaugas.

Norėdami stebėti kaip sistema siekia numatyto tikslo, turime nustatyti bendruosius tikslo siekimo matavimus.

Matuotini rodikliai:

Kokybės: e. valdžios paslaugų piliečiams naudojimo paprastumo, suprantamumo, paslaugos įvykdymo efektyvumo rodikliai. Kokybė atspindi tam tikrų numatytų savybių elementams siekimą.

Visuotinio prieinamumo: potencialių ir esamų e. valdžios paslaugų vartotojų santykis. Prieinamumas nurodo sistemos elementų vartojimo mastą.

Poreikių tenkinimo: visuomenės pasitenkinimo e. valdžios paslaugomis laipsnis.

5 . E.VALDŽIOS PASLAUGŲ SISTEMOS PROBLEMŲ ANALIZĖ

Viena iš svarbiausių apribojimų teorijos sąvokų yra pripažinimas, kad svarbų vaidmenį vaidina sistemos apribojimas, kuris trukdo sistemai pasiekti didesnę veiklos efektyvumą palyginti su užsibrėžtu tikslu. E. valdžios paslaugų piliečiams plėtra taip pat yra ribojama tam tikrų problemų. Ieškodami e. valdžios paslaugų plėtros didinimo galimybių, mes remdamiesi apribojimų teorija, turime nustatyti sistemos problemas. Iš pradžių identifikuosime pagrindines šios sistemos problemas, vertinsime jas, vėliau, remiantis gautais rezultatais sudarysime realios dabarties problemų medį.

Galime išskirti šias pagrindines e. valdžios paslaugų sistemos problemas:

5.1. Nepakankamas gyventojų naudojimas internetu ir kompiuteriais

Gyventojai vis plačiau naudoja informacines technologijas (IT), kurios vis labiau tampa prieinamos. Tačiau šiandien daugiau negu pusė Lietuvos gyventojų negali pasinaudoti visomis IT teikiamomis galimybėmis arba neturi galimybės jomis naudotis. Tuo pačiu tai stabdo e. valdžios paslaugų plėtrą šalyje. Pastaruoju metu kompiuterių ir interneto naudojimo apimtys Lietuvoje auga palyginti sparčiai, nors kaip ir daugeliui naujųjų Europos Sąjungos narių, interneto prieigos klausimas kol kas išlieka labai aktualus.

Ryškus informacinių technologijų skirtumai pastebimi tarp miestų ir kaimų interneto ir kompiuterių naudotojų.

5.1.1. Namų ūkių apsirūpinimas asmeniniais kompiuteriais ir naudojimas internetu

Pažangių valstybių patirtis informacinės visuomenės plėtros srityje – aukšti naudojimosi internetu rodikliai, susiję su jo naudojimu namų ūkiuose, tuo tarpu Lietuvoje interneto naudojimo namų ūkiuose rodikliai išlieka žemi.

Statistikos departamento atlikto tyrimo duomenimis, 2005 m. pirmąjį ketvirtį asmeninius kompiuterius namuose turėjo 29 procentai namų ūkių: mieste – 36 procentai, kaime - 14 procentų. Penkiuose didžiausiuose miestuose kompiuterius namuose turėjo 42 procentai namų ūkių.[30]

Mieste internetą namuose turėjo kas penktas namų ūkis, kaime – keturi iš šimto. [30] Namų ūkių apsirūpinimas asmeniniais kompiuteriais ir naudojimas internetu laikotarpyje 2000- 2005m. augo, per pastaruosius du metus vidutiniškai po 4 procentus (3 priedas, 4 pav.).

Apsirūpinimas kompiuteriais, interneto naudojimas tiesiogiai priklauso nuo namų ūkio pajamų. Tarp namų ūkių, kurių mėnesio pajamos viršijo 1.500litų, asmeninį kompiuterį turėjo 76 procentai, internetą – 51 procentas namų ūkių. [30]

56 procentai namų ūkių, nesinaudojančių internetu namuose, nurodė, kad jiems internetas nereikalingas. Kitos svarbius priežastys, dėl kurių nesinaudojama internetu namuose – brangi įranga ir dideli paslaugų tarifai, galimybė naudotis internetu kitur, reikiamų žinių neturėjimas. [30]

5.1.2. Bendrieji kompiuterių ir interneto vartotojų rodikliai

2005m. pirmąjį ketvirtį kompiuteriu naudojosi 42 procentai 16 – 74 amžiaus asmenų. 57 procentai visų respondentų, kurie 2005m. pirmąjį ketvirtį naudojosi kompiuteriu, naudojosi juo kasdien, o 33 procentai – bent kartą į savaitę. Kasdien kompiuteriu naudojasi mokiniai ir studentai.[30]

Internetu 2005m. pirmąjį ketvirtį naudojosi 34 procentai visų 16 – 74 metų amžiaus asmenų, 5 procentai daugiau nei pernai per tą patį laikotarpį.[30] 2004 – 2005 metų kompiuterių ir interneto vartotojų rodiklių dinamika pateikta 3 priedo 5 pav.

Naudojimosi kompiuteriu ir internetu apimtys ženkliai priklauso nuo gyventojų amžiaus. Daugiausiai interneto naudotojų yra tarp jaunų žmonių: net 74 procentai 16 – 24 metų amžiaus žmonių naudojo internetą, tarp 25 - 34m. amžiaus žmonių grupėje interneto naudotojų buvo 45 procentai. Pažymėtina, kad šioje amžiaus grupėje interneto naudojimo augimas ypač ryškus, per metus interneto vartojimas išaugo virš 10 procentų. Ne taip žymiai auga 35 - 44m. ir 45 – 54m. amžiaus grupių interneto naudojimo procentas, per pastaruosius metus šis rodiklis išaugo atitinkamai 6,5 ir 7,6 procento. Tačiau vyresni nei 55metų amžiaus žmonės informacinėmis technologijomis naudojasi mažai, 2005m. I ketvirtį jų buvo tik 8,8procento [36] . Interneto vartotojų rodikliai pagal amžiaus grupes pateikti 3 priedo 6 pav.

Galimybė pasinaudoti e. valdžios paslaugomis turi tie, kurie turi galimybę naudotis kompiuteriu ir internetu. Pagal 2005m. I ketvirčio duomenis, potencialiais e. valdžios paslaugų vartotojais gali būti maksimaliai tik apie 14 procentų namų ūkių (kaime – keturi iš šimto namų ūkių) ir 34 procentai visų 16 – 74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų. Gana ryški tendencija, kad kompiuteriais ir internetu naudojasi dažniausiai jauni, gaunantys palyginti daug pajamų, gyvenantys didmiesčiuose žmonės.

Siekiant padėti visiems gyventojams integruotis į pasaulio informacinę visuomenę, pasinaudoti jos teikiamomis galimybėmis, ieškoma būdų, kad tiek miesto, tiek kaimo gyventojai, nepriklausomai nuo jų amžiaus, turėtų vienodas galimybes naudoti informacines technologijas socialinėms ir visuomeninėms reikmėms, mažinti socialinę atskirtį dėl nevienodos kompetencijos bei galimybių naudotis IT.

Pagal Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategiją, Lietuvos veiksmus, skatinant naudotis kompiuteriais ir internetu, galima suskirstyti į dvi kryptis: interneto prieigos užtikrinimą ir mokymo organizavimą. [6]

Gana sparčiai plėtojamas viešųjų prieigos prie interneto taškų tinklas.

2002 metais aljansas "Langas į ateitį" pradėjo vykdyti unikalų Lietuvoje verslo paramos informacinės visuomenės plėtrai projektą. Bendradarbiaujant su šalies savivaldybėmis 2002 m. Lietuvoje įkurti 75 "Langas į ateitį" interneto centrai. 2002 m. pabaigoje į projektą ištraukė ir šalies Vyriausybė - pasirašyta aljanso "Langas į ateitį" ir LR Vidaus reikalų ministerijos bendradarbiavimo sutartis. Pagal šią sutartį 2003 m. buvo įsteigti dar 100 viešųjų interneto centrų. Aljanso veiklą interneto centrų steigimo srityje pratęsė LR Vidaus reikalų ministerijos įgyvendinamas ES remiamas „Phare“ socialinės-ekonominės sanglaudos programos finansuojamas projektas „Viešųjų interneto prieigos taškų steigimas kaimiškose vietovėse“. Pagal šį projektą Lietuvoje įsteigta dar 300 interneto centrų. [2] Viešojo interneto prieigos taškai įsteigti labiausiai lankomose vietose: bibliotekose, kultūros namuose, seniūnijose, bendruomenių centruose. Kiekviename naujai įrengtame interneto prieigos taške įrengta iki penkių kompiuterizuotų darbo vietų su prieiga prie interneto.

Įgyvendinama bibliotekų renovacijos ir modernizavimo 2003–2013 metų programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugsėjo 17 d. nutarimu Nr. 1454, tęsiami interneto ryši turinčių vartotojų darbo vietų viešosiose bibliotekose steigimo darbai. 2003 metų pabaigoje interneto ryši turėjo visos 5 apskričių viešosios bibliotekos, 60 savivaldybių viešųjų bibliotekų ir 197 savivaldybių viešųjų bibliotekų filialai. Viešosios bibliotekos kol kas yra pagrindinė viešosios prieigos prie interneto vieta.

Kaip rodo ES valstybių narių patirtis, IT skvarbą namų ūkiuose labai paskatino mokestinės lengvatos, taikomos įvairiems produktams, susijusiems su naujų ryšio ir informacinių paslaugų panaudojimu. Reikšmingiausias žingsnis, skatinantis gyventojų apsirūpinimą informacinėmis technologijomis bei prieiga prie interneto Lietuvoje, tapo 2004m. birželio 15d. Lietuvos Respublikos Seimo priimtas Lietuvos Respublikos gyventojų pajamų mokesčio įstatymo papildymo įstatymas, kuris numato, kad iš gyventojų pajamų gali būti atimamos per mokestinį laikotarpį patirtos gyventojų išlaidos už vieną kompiuterinės įrangos vienetą su programine įranga ir (arba) interneto prieigos įrengimą per trejus metus. [6]

Lietuvos informacinės visuomenės plėtros ataskaitoje, kuri buvo pateikiama Europos Komisijai, siekiant informuoti apie Lietuvos žinių visuomenės plėtros pasiekimus, numatoma, kad 2010 m. Lietuvos gyventojai, neatsižvelgiant į socialinę, turtinę ar geografinę padėtį, galės išmokti naudotis informacinėmis technologijomis ir jomis naudosis, gebės lanksčiai taikytis prie kintančios aplinkos, įgis reikiamą žinių, įgūdžių ir kvalifikaciją. Planuojama, kad 2010 m. internetu Lietuvoje naudosis apie 65 procentų gyventojų, 56 proc. namų ūkių bus prisijungę prie interneto.[29]

5.2. Nepakankamas plačiajuosčio ryšio infrastruktūros išvystymas kaimiškose vietovėse

Žinių ekonomikai ypač reikšminga tampa elektroninės infrastruktūros plėtra. Plačiajuosčio ryšio plėtra – svarbi elektroninės infrastruktūros dalis, kuri turėtų užtikrinti visų gyventojų galimybes naudotis elektroninių tinklų teikiamomis galimybėmis. Plačiajuostis ryšys užtikrina naujas veiklos galimybes kurti ir tobulinti e. paslaugas ir skatina socialinį ekonominį augimą įvairiuose Lietuvos ūkio sektoriuose. Plačiajuosčio ryšio privalumas – galimybė teikti naujas e. paslaugas, didinti viešojo administravimo institucijų ir įstaigų, verslo sektoriaus darbo produktyvumą. Plačiajuosčio ryšio plėtra daro įtaką ūkio šakų plėtrai bei prekių ir e. paslaugų konkurencingumui, jų gamybai ir eksportui. Plačiajuosčiu ryšiu teikiamos elektroninių ryšių paslaugos skatina įgūdžių, susijusių su informacinėmis technologijomis, lavinimą, sudaro galimybes Lietuvos gyventojams nuolat mokytis ir tobulėti. Plačiajuosčio ryšio nauda priklauso nuo e. paslaugų ir jų taikymo galimybių.

Plačiajuosčio interneto ryšio svarba buvo akcentuojama „e.Europe 2005“ veiksmų plane: teigiama, kad plačiajuostis ryšys labai paspartina duomenų perdavimą, pagerina interneto prieigos kokybę, padaro ją geriau pritaikytą ir patogesnę vartotojams, sudaro sąlygas kurti naujas paslaugas ir turinį. Tačiau šis ryšys bus efektyvus tik tada, kai bus sudarytos sąlygos juo naudotis visiems gyventojams įvairiose srityse.

Visos ES šalys narės, įgyvendindamos Lisabonos tikslus, turėtų pasiekti 50 procentų plačiajuosčio skverbtį per artimiausius penkerius metus. Europos Sąjungos šalių kontekste, plačiajuosčio ryšio skverbtis Lietuvoje yra maža – Lietuvoje skverbtis mažesnė už ES 15 šalių vidurkį apie 50 proc. ir už ES 25 šalių vidurkį – apie 42 proc. Tačiau naujųjų ES šalių kontekste Lietuvoje skverbtis yra pakankamai aukšta – didesnę skverbtį 2004 metų viduryje turėjo Estija, Slovėnija, Malta, o Lietuvos plačiajuosčio ryšio skverbties rodiklis šiuo metu yra aukštesnis už ES 10 šalių vidurkį 52 proc. Lietuva pasižymi technologine plačiajuosčio ryšio pasiskirstymo struktūra, palankia konkurencijai ir tolesnei rinkos plėtrai. Lietuvoje yra mažiausia visoje Europos Sąjungoje priklausomybė nuo istorinio tinklo, renkantis plačiajuosčio ryšio technologiją. [23]

Dauguma Lietuvos gyventojų turi technines galimybes namuose naudotis plačiajuosčiu interneto ryšiu. Didžiausiuose šalies miestuose (kuriuose per 100 tūkst. gyventojų) išplėtotas kabelinės televizijos tinklas, kuriuo gali būti teikiama plačiajuosčio ryšio prieiga. Tačiau dar labai dideli skirtumai tarp miesto ir kaimo gyventojų galimybių: didžiuosiuose miestuose naudotis plačiajuosčiu interneto ryšiu turi galimybę 99 procentai gyventojų, o kaimo gyvenamosiose vietovėse tokią galimybę turi tik 15 procentų gyventojų. Plačiajuosčio interneto ryšio plėtrą stabdo ir didelės spartaus duomenų perdavimo paslaugos kainos, palyginti su gyventojų pajamų vidurkiu. Plačiajuosčio ryšio prieigos pateikimo išlaidos didžiausios

periferinių regionų vartotojams, o šių regionų gyventojų pajamos yra mažesnės negu didžiųjų miestų gyventojų.

Neskatinant plačiajuosčio ryšio plėtros, šalyje didės skaitmeninė atskirtis tarp miesto ir periferinių/nekonkurencingų šalies teritorijų. Lietuvos rodikliai vis labiau skirsis nuo Europos Sąjungos rodiklių vidurkio.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatytos šios priemonės:

Priemonės pavadinimas	Siekiamas rezultatas	Įgyvendinimo terminas
Sukurti plačiajuosčių duomenų perdavimo tinklą kaimiškose vietovėse	Plačiajuosčio tinklas tolygiai išvystytas visoje Lietuvos teritorijoje	2008m.
Sudaryti galimybes prisijungti prie plačiajuosčių tinklų	80 procentų šalies teritorijos sudaryti galimybę prie esamų plačiajuosčio ryšio tinklų prisijungti visoms norinčioms smulkiojo ir vidutinio verslo įmonėms bei gyventojams ir mažiausiai 60 procentų viešojo administravimo institucijų ir įstaigų prijungti prie plačiajuosčio ryšio tinklų	2008m.

Planuojama, kad iki 2010 metų Lietuva pasieks 52 procentų naudojimosi plačiajuosčiu ryšiu rodiklį. [29]

5.3 Aukštos kompiuterinės ir programinės įrangos, interneto kainos

Kaip ir daugelyje kitų ES valstybių naujokių, Lietuvoje žemą namų ūkių kompiuterizavimo lygį lemia didelės kompiuterinės ir programinės įrangos kainos, palyginti su vidutinėmis namų ūkių pajamomis, Lietuvoje nepigus ir interneto ryšys. Nemažą dalį asmeninio kompiuterio įsigijimo išlaidų sudaro programinės įrangos kaina, todėl svarbūs valstybės institucijų darbai atvirojo kodo programinės įrangos kūrimo srityje – sukurti lituanizuoti produktai sudaro sąlygas potencialiems vartotojams apsirūpinti nemokama programine įranga, be to, kompiuterių vartotojais gali tapti ir nemokantys užsienio kalbos asmenys.

Lietuvoje atvirojo kodo programinės įrangos projektai aktyviai įgyvendinami nuo 2002 m. Pagrindiniai 2002 - 2005 metais atvirojo kodo srityje Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės vykdyti darbai, susiję su lokalizuotos atviro kodo programinės įrangos

kūrimu ir tolimesniu vystymu: parengtas atvirojo kodo standartinis biuro programinės įrangos paketas „OpenOffice.org“ ir naršymui internete bei darbui su elektroniniu paštu skirtas programų paketas „Mozilla“. Šie paketai lituanizuoti, paruošta atvirojo kodo biuro lituanizuotos programinės įrangos standartinio rinkinio dokumentacija. Visi atliktų darbų rezultatai ir Lietuvos vartotojams pritaikyta atvirojo kodo programinė įranga pateikiami svetainėje "atviraskodas.ivpk.lt". Šie darbai buvo finansuojami iš valstybės biudžeto. Per šį laikotarpį lokalizuotos atvirojo kodo programinės įrangos kūrimui bei tobulinimui buvo panaudota 1,062 mln. litų biudžeto lėšų. Šių metų pavasarį Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės pateikė Finansų ministerijai paraišką investiciniam projektui, skirtam atvirosios programinės įrangos plėtojimui lietuviškoje aplinkoje 230 tūkstančių litų sumai.[35]

Siekiant sukurti palankesnes sąlygas naudotis internetu ir įsigyti kompiuterius Lietuvoje buvo vykdomos įvairios priemonės. Šiame kontekste svarbiu žingsniu tapo stambiausių telekomunikacijų operatorių 2005m. vykdomos reklaminės akcijos bei taikytos mokestinės lengvatos. Telekomunikacijų operatoriai išnaudodami visus išperkamosios nuomos teikiamus privalumus, gyventojams siūlė įsigyti interneto prieigą bei asmeninį kompiuterį už ypač žemą kainą. Telekomunikacijų operatorių teigimu, tokia marketingo strategija susilaukė labai palankaus gyventojų vertinimo ir susidomėjimo bei sudarė prielaidas sparčiam interneto abonentų augimui.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatytos šios priemonės:

Priemonės pavadinimas	Siekiamas rezultatas	Įgyvendinimo terminas
Skatinti mokslinius ir praktinius darbus, atvirų šaltinių programinės įrangos pritaikymui	Siekiami aprūpinti kompiuterių vartotojus atvirojo kodo lokalizuota programine įranga	2008m.

5.4. Gyventojų kompetencijos trūkumas naudotis ITT

Informacinėje visuomenėje išskirtinę reikšmę įgyja žmonių žinios ir kompetencija. Svarbus įrankis šiai kompetencijai didinti yra informacinės technologijos, kurios leidžia greitai ir patogiai pasiekti įvairius informacijos šaltinius, atlikti tiek su darbinėmis, tiek su asmeninėmis reikmėmis susijusią veiklą. E. valdžios paslaugos bus prasmingos tik tada, jei šalies gyventojai norės ir mokės naudotis informacinėmis technologijomis.

Šalia interneto prieigos kūrimo, labai svarbu mokyti gyventojus naudotis informacinėmis technologijomis. Nemokėjimas ir neturėjimas galimybių naudotis informacinėmis technologijomis mažina piliečių galimybes dalyvauti darbo rinkoje, trukdo naudotis skaitmeninės rinkos paslaugomis (informaciniai tinklai, banko operacijos, elektroninis atsiskaitymas, elektroninės prekės, e. valdžios paslaugos, daugiafunkcinių kortelių naudojimas ir panašiai). Kad galėtų sėkmingai naudotis naujo tipo paslaugomis, gyventojams reikia kompiuterinio raštingumo gūdžių ir žinių.

Kad visi Lietuvos gyventojai įgytų reikiamų žinių ir įgūdžių, kaip naudotis informacinėmis technologijomis, įgyvendinama Visuotinio kompiuterinio raštingumo programa, patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. rugsėjo 15 d. Programa siekiama ugdyti ir plėtoti gyventojų kompiuterinį raštingumą ir iš dalies finansuoti gyventojų kompiuterinio raštingumo mokymus. Siekiant nustatyti vienodus gyventojų kompiuterinio raštingumo kvalifikacijos reikalavimus ir rekomendacijas bei kompiuterinio raštingumo patvirtinimo principus, įteisintas Visuotinio kompiuterinio raštingumo standartas, patvirtintas švietimo ir mokslo ministro 2004 m. gruodžio 14 d.

2003 metais sukurta ir internete pateikta nemokama priemonė „Nuotolinio mokymosi kursai: kompiuterių pradžiamokslis“, skirta šalies gyventojams mokytis ir savarankiškai mokytis naudotis informacinėmis technologijomis. Gyventojų mokymą vykdo aljansas „Langas į ateitį“ kartu su Švietimo ir mokslo ministerija. Lietuvoje plėtojama ir nuotolinių studijų sistema: rengiamos naujos studijos, mokymo klasės ir nuotolinio švietimo specialistai, vykdomas mokymas nuotolinio švietimo kursuose.

Plėtojant e. valdžią ir didėjant tokios valdžios įtakai valstybės gyvenime, turi būti ugdomas ir e. pilietis.

Įvertinti Lietuvos piliečių raštingumą, galime nagrinėdami Kauno technologijos universiteto Kompiuterinio raštingumo centro atlikto kompiuterinio raštingumo situacijos Lietuvoje tyrimo rezultatus. Tyrimas atliktas Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos užsakymu 2005 rugsėjo - lapkričio mėnesiais, tyrimo metu buvo apklausti 1497 įvairių Lietuvos rajonų gyventojai. Šio tyrimo duomenys rodo, kad kompiuteriniam raštingumui turi įtakos lytis (moterys dažniau vertina savo kompiuterinį raštingumą kaip silpną), gyvenamoji vieta (prasčiau savo kompiuterinį raštingumą vertina kaimo gyventojai), amžiaus grupė (kuo vyresni gyventojai, tuo rečiau jie savo kompiuterinį raštingumą vertina kaip gerą), išsimokslinimas (geriausiai savo kompiuterinį raštingumą vertina turintys aukštąjį universitetinį arba nebaigtą aukštąjį išsimokslinimą gyventojai), socialinė padėtis (gerai vertinančių savo kompiuterinį raštingumą yra dauguma tarp privačios įmonės darbuotojų, valstybės tarnautojų, moksleivių bei studentų). Beveik pusė procento respondentų turi patvirtinę savo kompiuterines žinias ECDL pažymėjimu, 48,56% respondentų savo kompiuterinę kompetenciją vertina kaip gerą, nors tai nėra patvirtinta oficialiai, 22% respondentų turi minimalų kompiuterinį raštingumą, silpną kompiuterinį raštingumą, kurio lygis gerokai nesiekia minimalaus raštingumo žinių turi 13,94% respondentų; 15,03% respondentų pripažįsta nemokantys dirbti kompiuteriu.

Vertinant darbo kompiuteriu intensyvumą, galima konstatuoti, kad vyrų ir moterų darbo kompiuteriu intensyvumas gana panašus; ryškiai žemesnis kaimo gyventojų darbo kompiuteriu intensyvumas; pakankamai intensyviai dirbama kompiuteriu visose amžiaus grupėse, bet ryškus intensyvumo sumažėjimas amžiaus grupėje virš 65 metų; intensyviausiai kompiuteriu dirba aukštąjį universitetinį išsilavinimą turintys respondentai, o mažiausias intensyvumas aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą turinčių respondentų tarpe. Net 81,38% geras savo kompiuterinio raštingumo žinias deklaruojantys respondentai kompiuteriu dirba kasdien. Silpnas savo kompiuterinio raštingumo žinias deklaruojantys respondentai kompiuteriu dirba kur kas rečiau – maždaug tik trečdalis kasdien, dar trečdalis kartą ar kelis per savaitę ir dar trečdalis dar rečiau.

Šiuo tyrimu taip pat buvo siekiama išsiaiškinti, kas skatina respondentus įgyti arba kelti savo kompiuterinio raštingumo lygį. Beveik pusė (46,29%) respondentų tvirtina, kad pagrindinis stimulus – asmeninis pasiryžimas. Apie 17% respondentų nurodė, jog paskatino darbdavys, tiek pat – jog mokyklos reikalavimai. Apie 10% respondentų nurodė, jog paskatino šeimos nariai, tiek pat, jog reikalavimai keliami valstybes tarnautojams.[31].

Įgyvendinant priemones gyventojų kompetencijos ir socialinės sanglaudos srityje numatoma, kad 2010m. Lietuvos gyventojai, neatsižvelgiant į socialinę turtinę ar geografinę padėtį, galės išmokti naudotis informacinėmis technologijomis ir jomis naudosis, gebės lanksčiai taikytis prie kintančios aplinkos, įgys reikiamų žinių, įgūdžių ir kvalifikaciją.[6]

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatytos šios priemonės:

Priemonės pavadinimas	Siekiamas rezultatas	Įgyvendinimo terminas
Įgyvendinti kompiuterinio raštingumo programą	Šios programos įgyvendinimas numatomas iki 2012m. Siekiama, kad iki 2007 metų ne mažiau kaip 50 procentų gyventojų turės kompiuterinio raštingumo standarto žinių.	2012m.

5.5. Mokyklų kompiuterizavimo lygis ženkliai skiriasi nuo ES šalių

Siekiant didinti šalies gyventojų kompetenciją naudotis ITT, tuo pačiu ugdyti e. piliečius nuo mažens, ypač aktuali mokyklos kompiuterizavimo problema.

Lietuvoje 2001–2004 metais vis daugiau dėmesio buvo skiriama šalies mokyklų kompiuterizavimui (moksleivių ir kompiuterių santykis 9–12 klasėse tapo 6:1; 89 procentai šių klasių mokytojų įgijo pradinį technologinį raštingumą; apie 90 procentų mokyklų gali naudotis internetu ryšiu; nupirkta daugiau negu 30 pavadinimų kompiuterinių mokymo priemonių visoms mokykloms ir t.t.). Tačiau vis dar atsilieka nuo kitų Europos valstybių, kuriose moksleivių ir kompiuterių santykis siekia 5:1 (Lietuvoje – 15:1), visos mokyklos tose šalyse turi garantuotą interneto prieigą (Lietuvoje greitu internetu naudojasi beveik 50 procentų mokyklų), ten internetu teikiamos moksleiviams ir tėvams įvairios paslaugos, mokytojai savo darbe aktyviai naudojami IT.[6]

Valstybinės švietimo strategijos 2003–2012 metų nuostatose, patvirtintose Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. liepos 4 d., numatyta iki 2012 metų sukurti efektyvumo, prieinamumo ir kokybės reikalavimus atitinkantį mokyklų tinklą, kuriame kiekvienoje seniūnijoje turi veikti mokykla arba biblioteka – nuotolinio mokymo centras, šalies mastu įgyvendinti informacijos ir komunikacijos technologijų diegimo mokyklose programą, mokyklas įjungti į interneto tinklą, pagal mokyklų kompiuterizavimo rodiklius pasiekti ES valstybių vidurkį.[4]

5.6. Gyventojų motyvacijos trūkumas naudotis ITT

Gyventojų kompetencijos trūkumas yra susijęs su motyvacija naudoti informacines technologijas, o tai turi didelę įtaką e. valdžios paslaugų plėtrai. Dalis gyventojų nenaudoja e. valdžios paslaugų, nes nemato sau naudos, nemoka naudotis ITT arba netenkina e. valdžios teikiamų paslaugų kokybę. Vyresnio amžiaus žmonėms šie pokyčiai yra pakankamai dideli, todėl įsisavinti naujas technologijas reikia ir laiko ir asmeninių pastangų. Esant motyvacijai, kompiuterinius įgūdžius galima tobulinti naudojant nemokamas nuotolines mokymosi priemones, naudojantis internetu viešosios prieigos taškuose bei mokantis savarankiškai.

Būtina siekti, kad kiekvienas šalies gyventojas galėtų tinkamai pasirengti ir išmokti naudotis e. valdžios teikiamomis galimybėmis gerinti savo asmeninį gyvenimą. Taip pat būtina siekti, kad kuo daugiau Lietuvos gyventojų taptų aktyviais e. Piliečiais, sugebančiais daryti įtaką politiniam, kultūriniam ir ekonominiam šalies gyvenimui.

Motyvacija naudoti informacines technologijas yra susijusi su tiesiogine nauda, kurią gali gauti kiekvienas iš mūsų. Geru pavyzdžiu gali būti elektroninės bankininkystės plėtra.

2004 metais internetinės bankininkystės vartotojų skaičius viršijo 900 tūkstančių. 2004 metų II pusmečio duomenimis, elektroninės bankininkystės paslaugomis naudojosi 26 procentai internetą naudojančių šalies gyventojų.[23]

Tai, jog pildyti mokesčių deklaracijas internetu yra patogiu ir naudinga įrodo didėjantis šios paslaugos naudotojų skaičius. 2005 metais gyventojai elektroniniu būdu pateikė 97,8 tūkst. (2004 metais -

24,5 tūkst.) arba 19% visų gyventojų pajamų mokesčio deklaracijų, 15,2 tūkst. arba 32% visų metinės gyventojų (šeimos) turto deklaracijų. Valstybinės mokesčių inspekcijos interneto svetainėje buvo atlikta daugiau kaip 1,5 tūkst. mokesčių mokėtojų apklausa, 64% apklaustųjų nurodė, kad deklaracijų teikimas elektroniniu būdu yra priimtinausias/patogiausias.[28]

Prie motyvacijos didinimo naudotis e. važios paslaugomis gali prisidėti ir asociacijos „Infobalt“ išdėstytos tokių paslaugų naudojimo paskatos:

- Įtvirtinti nuostatą, jog elektroniniais kanalais teikiamos arba užsakomos e. valdžios paslaugos būtų teikiamos pigiau nei tradiciniais kanalais.
- Įtvirtinti nuostatą, jog elektroniniais kanalais užsakytos e. valdžios paslaugos piliečiams būtų suteikiamos prioritetine eile (elektroniškai užsakyta pažyma išduodama be eilės, prioritetinga eilė elektroniškai užsiregistruoti priėmimui pas valstybės tarnautoją, pirmiau gražinami mokesčiai elektroniškai pateiktoms deklaracijoms ir t.t.). Šios nuostatos turi nediskriminuoti “neelektroninių” piliečių, o stengiantis padėti jiems lengvai pradėti naudotis elektroninėmis paslaugomis ir tuo suteikti jiems maksimalią naudą.[21]

Gyventojų motyvacija naudotis e. valdžios paslaugomis pirmiausia yra siejama su ekonominiu suinteresuotumu ir nauda.

5.7. E. valdžios paslaugų paklausos trūkumas

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004m. birželio „IT saugumo ir elektroninės valdžios rodiklių tyrimo ataskaitoje” nurodoma, kad reikalingiausia valdžios institucijų interneto svetainių informacija yra informacija apie mokslo, studijų galimybes (67 proc.), toliau informacija apie asmens teises, galiojančius įstatymus (63 proc.), turistinė, laisvalaikio informacija (62 proc.), informacija apie institucijos teikiamas paslaugas (46%).[26]

Lietuvos gyventojams, kurie naudojami internetu, aktualiausios elektroniniu būdu teikiamos paslaugos, yra šios: susijusios su darbo paieška (68 proc.), sveikatos apsauga (51proc.), pajamų mokesčio deklaravimu (41proc.).[23]

Viešojo administravimo institucijų interneto svetainėse didžioji dalis žmonių lankosi tam, kad susipažintų su rengiamais teisės aktų projektais ir pateiktų pasiūlymus jų tobulinimui (28 proc.), diskutuotų su kitais žmonėmis aktualiais viešosios politikos klausimais (24proc.), kreiptųsi į viešojo administravimo institucijų valstybės tarnautojus, atsakingus už juos dominantį klausimą (8proc.).[23]

Auga gyventojų, kurie viešojo administravimo institucijų interneto svetainėse pildė formas arba atliko procedūras, t.y. naudojami elektroniniu būdu viešojo administravimo institucijų teikiamomis paslaugomis, skaičius. 2005 metais elektroniniu būdu viešojo administravimo institucijų teikiamomis

paslaugomis naudojosi 6,3 proc. Lietuvos gyventojų, palyginimui 2004m. metais – 4 procentai, 2003m. – 2,6 procentai. Į viešojo administravimo institucijas besikreipiančių Lietuvos gyventojų dalies dinamika pateikta 4 priedo 7 pav.

Lietuvoje tiek gyventojai, tiek verslo įmonės dažniau, tačiau vis dar vangiai bendrauja internetu su viešojo administravimo institucijomis (2005 metais į viešojo administravimo institucijas internetu kreipėsi tik 15 procentų visų šalies gyventojų). Nors daugumos šalies gyventojų nuomone, viešojo administravimo paslaugų teikimas elektroniniu būdu sudaro sąlygas tvarkyti reikalus su viešojo administravimo institucijomis patogesnėse vietose (pvz. namuose arba darbo vietoje), sau patogiu metu ir gauti paslaugą greičiau negu tradiciniu būdu, tačiau šių paslaugų paklausa kol kas nėra didelė, tik 6,3 procentai gyventojų 2005m. naudojami viešosiomis e. paslaugomis. [29].

E. valdžios skvarba tiesiogiai susijusi su bendru interneto vartotojų skaičiumi šalyje: kadangi Lietuvoje šis skaičius vis dar sąlyginai nedidelis, tai ir potencialių elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų nėra daug. Įtakos tam turi ir nepakankamas informuotumas apie internetu teikiamas paslaugas, bei nepilnas e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis.

Informaciją kur ir kokios paslaugos šiandien teikiamos elektroniniu būdu, Lietuvos piliečiai gali rasti interneto portale „Valdžios elektroniniai vartai“.

5.8. Nepakankamas e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis

Pastaraisiais metais tiek ES, tiek Lietuvos viešojo sektoriaus modernizavimo iniciatyvose svarbią dalį užima paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę planai. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LRV užsakyto tyrimo duomenimis 2005m. pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis Lietuvoje siekė 64 procentus, (palyginimui 2004 - 50proc.). Verslui skirtos paslaugos į elektroninę erdvę perkeliamos sparčiau, negu skirtos gyventojams – verslui skirtų paslaugų perkėlimo į internetą lygis 2005m. siekė 76 procentus, (palyginimui, 2004m. – 60proc.). Geriausiai išvystytos elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje – susijusios su gyventojų pajamų deklaravimu, įsidarbinimo paslaugomis, viešųjų bibliotekų saugomos informacijos paieška, socialinėmis įmokomis, muitinės deklaracijomis, statistikos duomenų pateikimu.[23]

Elektroninių viešųjų paslaugų plėtra Europos Sąjungoje paprastai vertinama pagal Europos Tarybos 2004 metais patvirtintą 20 elektroninių viešųjų paslaugų (12 jų skirtos piliečiams, 8 – verslui).

Pagal Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimą e. valdžios paslaugos Europoje, 2004m. spalio mėnesio situacija, Lietuvoje pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą rodiklis siekė 59 proc. Šiuo rodikliu Lietuva yra 21 vietoje iš 28 šalių. (2 priedas, 2pav.). Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis aukščiausias yra Švedijoje (89proc.). Septyniose Europos

šalyse – Švedijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Airijoje, Suomijoje. Norvegijoje ir Danijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis viršijo 80proc. Tik keturiose šalyse šis rodiklis nepasiekė 50 proc. Dešimt naujųjų ES Šalių Narių yra vertinimo skalės antroje pusėje. Šiuo metu naujųjų ES Šalių narių vystymasis e. valdžios paslaugų srityje yra tokia lygyje, kuriame senosios 15 ES šalių buvo prieš dvejus metus. [12]

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatytos šios priemonės, kurios turi užtikrinti siekiamų rezultatų įgyvendinimą.

Priemonės pavadinimas	Siekiamas rezultatas	Įgyvendinimo terminas
Vykdyti viešųjų paslaugų teikimo naudojant IRT viešojo administravimo institucijose priežiūrą: sukurti viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas priežiūros metodiką: atlikti viešųjų paslaugų teikimo naudojant skaitmenines technologijas stebėseną	Šia priemone į elektroninę terpę perkelti visas pagrindines ES numatytas viešąsias paslaugas ir teikti aukščiausiu galimu brandos lygiu	2010m.

5.9. Elektroninių paslaugų kokybė netenkina dalies gyventojų poreikių

Neretai, naudojimąsi valstybes institucijų teikiamomis viešojo administravimo paslaugomis komplikuoja tokie aspektai kaip teikiamos informacijos fragmentiškumas, komplikuotas ir sudėtingas informacijos išdėstymas. Apklausos rodo, kad į 44% gyventojų visiškai sutinka arba sutinka su tuo, kad viešojo administravimo elektroninės paslaugos internete yra sudėtingos naudoti. [25]

Siekiant, gyventojams sudaryti sąlygas laisvai prieiti prie valstybės informacijos išteklių, užtikrinti valstybės institucijų veiklos skaidrumą, ir svarbiausia, standartizuoti valstybės institucijų interneto svetaines, buvo priimtas 2003 m. metu balandžio 18 d., Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainių patvirtinimo“, kuris tapo pagrindiniu Lietuvos Respublikos valstybės institucijų interneto svetainių kūrimą, priežiūrą bei atnaujinimą reglamentuojančiu teises aktu. Svarbiausias Bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms tikslas - užtikrinti galimybę visuomenei gauti visą viešą su valstybes institucijomis ir jų vykdomomis funkcijomis susijusią informaciją internetu, apibrėžti valstybės institucijų interneto svetainėms keliamus bendruosius reikalavimus, standartizuoti valstybės institucijų interneto svetaines, užtikrinti jų funkcionalumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, taip pat paieškos

galimybes bei svetainių sukūrimą ir atnaujinimo darbų periodiškumą. Bendruosiuose reikalavimuose įtvirtintos nuostatos valstybės institucijas įpareigojo peržiūrėti savo interneto svetaines ir prireikus jas patobulinti. Šie patobulinimai sudarė prielaidas gerinti interneto svetainėse teikiamos informacijos kokybę.

2005 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės užsakymu Mykolo Riomerio universiteto Ekonomikos ir finansų valdymo fakulteto informatikos ir statistikos katedra atliko „Valstybės institucijų interneto svetainių atitikimo bendriesiems valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimams“ tyrimą.

Tyrimo rezultatai rodo, kad geriausiai bendrųjų nuostatų ir struktūros reikalavimų kriterijus atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės kanceliarijos interneto svetainė (100 proc. ir 83,3 proc. atitinkamai). Gerai bendrąsias nuostatas sekasi įgyvendinti įstaigoms prie ministerijų (74,1 proc.). Tuo tarpu apskričių administracijos nepajėgia sukurti reikalavimus atitinkančios interneto svetainių struktūros bei informacijos skilčių, pagal šiuos kriterijus tik 45 proc. ir 37,9 proc. atitinkamai, interneto svetainių atitinka reikalavimus. Tačiau pastebėta, kad dauguma apskričių administracijų vis dėlto sutvarkė savo interneto svetainės įvadinį puslapį (74,5 proc.). Pastebima, kad neretai tiriama valstybės institucijos interneto svetainė formaliai atitinka struktūros reikalavimus, tačiau jos struktūriniuose skyriuose pateikiama informacija yra pasenusi arba dar rengiama. Nemažoje dalyje tirtų interneto svetainių bendrųjų reikalavimų nuostatų laikomasi gana formaliai. Privalomi struktūriniai skyriai pateikiami nepaisant nuostatos, kad interneto svetainės struktūra turi būti aiški, paprasta ir patogi, suformuoto meniu antraštės turi būti tikslios ir neviršyti trijų reikšminių žodžių. [25]

Tyrimo rezultatai rodo, kad valstybės institucijų interneto svetainių atitikimas ***bendrųjų nuostatų reikalavimams*** pasiskirsto šia seka: institucijos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, atitikimas bendrųjų nuostatų reikalavimams atitinka- 81,8 proc.;

- ministerijos – 84,6 proc.;
- įstaigos prie ministerijų – 74,1 proc.;
- apskričių administracijos – 74,5 proc.;
- Vyriausybės kanceliarija – 100 proc..

Valstybės institucijų atitikimas ***internetu svetainės struktūros reikalavimams*** gali būti išskirstytas tokiu eiliškumu:

- institucijos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, atitikimas struktūros reikalavimams atitinka – 65,5 proc.;
- ministerijos – 74,4 proc.;
- Vyriausybės kanceliarija – 83,3 proc.;
- įstaigos prie ministerijų – 64,4 proc.;
- apskričių administracijos – 45 proc.

Valstybės institucijų atitikimas *informacijos reikalavimams* pasiskirsto šia seka:

- Vyriausybės kanceliarija – 79 proc.;
- ministerijos, atitikimas informacijos reikalavimams atitinka- 86,9 proc.;
- institucijos prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės- 45,4 proc.;
- įstaigos prie ministerijų - 52,1 proc.;
- apskričių administracijos – 37,9 proc. [25]

Pagrindiniai bendrųjų nuostatų reikalavimų ministerijų interneto svetainėse trūkumai būtų šie: viešąsias elektronines paslaugas teikia tik 30,8 proc. ministerijų, taip pat tik nedidelė dalis ministerijų svetainių pritaikytos neįgaliesiems (30,8 proc.), struktūrų trūkumai: labai mažai ministerijų teikia planavimo dokumentus (15,4 proc.). Dažniausiai pateikiami tik strateginiai veiklos planai ar oficialūs nuostatai. [25]

Tyrimas parodė, kad visų apskričių administracijų interneto svetainės yra veikiančios. Jų atitikimas bendrosioms nuostatoms yra pakankamai geras (74,5 proc.), tačiau nei viena jų nėra pritaikyta neįgaliesiems. Tik Panevėžio ir Šiaulių apskritys teikia „viešąsias el. paslaugas“. Kitų apskričių interneto svetainių yra gana prastai struktūrizuota, todėl informacija sunkiai surandama. Dauguma apskričių administracijų neteikia teisinės informacijos arba teikia nestruktūrizuotai, pasigendama teisės aktų bei jų projektų veiklos skilčių. Apskričių administracijų interneto svetainių atitikimas informacijos reikalavimams yra silpnas. [25]

Pagrindinės įstaigų prie LR ministerijų bendrųjų nuostatų kriterijų atitikimo problemų grupės: „viešosios paslaugos“ ir „internetu svetainės pritaikymas neįgaliesiems“. [25]

Prognozuojama, kad jau 2010m. pasaulyje išreikštos informacijos kiekiai dvigubės kas 11 valandų. [13]. Šiuo požiūriu Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtinti Bendrieji reikalavimai valstybės institucijų interneto svetainėms galėtų ir turėtų išspręsti valstybės sektoriaus pateikiamos informacijos internete optimizavimo, kokybės, kiekybės ir patikimumo problemą.

5.10 Nepakankamas informuotumas apie e. valdžios paslaugas

Informacinės visuomenės plėtros strategijoje išdėstyta, kad Lietuvoje tiek gyventojai, tiek verslo įmonės vis dar vangiai bendrauja internetu su viešojo administravimo institucijomis. Tai lemia apskritai žemi interneto vartojimo rodikliai ir nepakankamas informuotumas apie internetu teikiamas paslaugas.[6]

Dideliu pasiekimu galime vadinti Lietuvoje nuo 2003 metų įgyvendinamą projektą „Valdžios elektroniniai vartai“. Portalo vartotojas turi galimybę greitai ir patogiai susirasti ir pasinaudoti pageidaujamos viešosiomis paslaugomis, gauti dominančią viešąją informaciją. Šiuo metu e. valdžios portale saugomas ir kaupiamas nuorodų sąrašas į viešojo administravimo institucijų svetaines, kuriose yra patalpintos elektroninės viešosios paslaugos ar tam tikra vartotojams aktuali informacija. Visos portale

esančios nuorodos yra grupuojamos į grupes, pagal tai kam viešoji paslauga yra skirta – verslo subjektams ar gyventojams.

Viso portale pateiktos nuorodos į 726 e. valdžios paslaugas. Čia galima rasti :

- 526 pirmojo brandos (perkėlimo į internetą) lygio informacinio pobūdžio viešąsias paslaugas;
- 154 antrojo brandos lygio (dalinė transakcija) paslaugas;
- 41 trečiojo brandos lygio (dalinis interaktyvumas) paslaugas;
- 5 ketvirtasis lygio (visiškas interaktyvumas) paslaugas; [24]

Tačiau šiame portale dar nėra iki galo realizuotas „vieno langelio principas“, nerealizuota asmens identifikavimo ir autorizavimo, apmokėjimo už paslaugas sistema.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas inicijavo „Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo - sistemų sąveikos gebos sukūrimo“ projektą, kurio vienas iš siekių yra užtikrinti sėkmingą ir efektyvą elektroninių viešųjų paslaugų plėtojimą, naudojant standartizuotus sprendimus, sudaryti sąlygas viešųjų paslaugų teikimui „vieno langelio“ principu.

Užregistruoti šie oficialūs „Valdžios elektroninių vartų“ vardai internete www.govonline.lt, www.evaldzia.lt. www.epaslaugos.lt.

Tai kas jau yra įgyvendinta šiame portale, tikrai gali būti labai naudinga Lietuvos piliečiams, tačiau dėl informacijos trūkumo, apie tokią galimybę jie tiesiog gali nežinoti. Todėl reikalingos lėšos ne tik diegiant ir tobulinant elektronines paslaugas, bet ir jas reklamuojant visuomenei, kadangi neretai esamų paslaugų klientų ratas gerokai siauresnis, nei galėtų būti, dėl nepakankamo informuotumo apie naujai atsiradusias galimybes.

Populiarinant e. valdžios paslaugas didelis vaidmuo šiandien tenka valstybei, labai svarbi šiuo atžvilgiu būtų socialinio marketingo įtaka. Turi būti inicijuojama ne tik „Valdžios elektroninių vartų“ vardo ir adreso internete reklama, bet ir svarbiausia, nauda, kurią piliečiai gali gauti iš e. valdžios. Didesnis informuotumas apie e. valdžios paslaugas gali padėti formuoti teigiamą Lietuvos gyventojų požiūrį į viešąsias elektronines paslaugas bei padidinti gyventojų motyvaciją naudotis informacinėmis technologijomis, tuo pačiu ir e. valdžios paslaugomis.

5.11. Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo stoka

E. valdžios paslaugų plėtrą ir šių paslaugų efektyvų teikimą „vieno langelio principu“ stabdo viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo (sistemų sąveikos gebos sukūrimo) stoka.

Plėtojant infrastruktūrą, turi būti sudarytos palankios sąlygos viešųjų paslaugų teikimui suderinus valstybės informacijos šaltinius (registus, informacines sistemas). Valstybės registrų integralios sistemos sukūrimas yra vienas svarbiausių darbų siekiant teikti viešąsias elektronines paslaugas gyventojams ir verslui. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 1332 patvirtinta Valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategija, kurios tikslas – sukurti integralią valstybės registrų sistemą, tapsiančią pagrindiniu informacijos šaltiniu viešojo administravimo institucijų, teismų informacinėms sistemoms, verslo ir visuomenės informavimo sistemoms. Valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijai įgyvendinti parengtas ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. birželio 30 d. nutarimu Nr. 852 patvirtintas Valstybės registrų integralios sistemos kūrimo strategijos įgyvendinimo priemonių planas, kuriame numatytos teisinės, infrastruktūrinės priemonės valstybės registrų integralios sistemos kūrimui ir funkcionavimui užtikrinti. 2004 m. rugpjūčio 7 d. įsigaliojo naujos redakcijos Lietuvos Respublikos valstybės registrų įstatymas, sudarantis teisinį pagrindą registrų integraliai sistemai. [6]

Valstybės informaciniu pagrindu turėtų tapti registrai, kurie ir privalo atlikti pagrindinio oficialių duomenų šaltinio funkcijas, orientuotas tiek į valstybės, tiek į jos gyventojų poreikius. Todėl yra labai svarbus registrų ir duomenų bazių tarpusavio suderinimas, bendrųjų reikalavimų nustatymas. 2005 metais planuojama, kad ne mažiau kaip 40 proc. valstybės registrų ir duomenų bazių veiks kaip viena valstybės renkamų duomenų sistema.

Siekiant įgyvendinti modernizuoti valstybės valdymą, tam panaudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius bei įgyvendinti Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos tikslus, būtina sukurti ir įdiegti vieningą duomenų mainų sąsają, leidžiančią sąveikauti valstybės registrams ir informacinėms sistemoms, sprendžiant valstybės valdymo klausimus, teikiant e. viešąsias paslaugas gyventojams bei verslo subjektams „vieno langelio“ principu.

Tuo tikslu Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės inicijavo projektą „Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo - sistemų sąveikos gebos sukūrimas“, kurio rezultatai sudarys sąlygas sėkmingam, sparčiam, kokybiškam ir taupančiam lėšas viešųjų elektroninių paslaugų diegimui šalyje. Šiam projektui skirta suma 6 424 620 litų. Įgyvendinant projektą bus panaudoti geriausi informacijos technologijų pasiekimai elektroninės valdžios portalų kūrimo srityje. Įgyvendinant šį projektą siekiama:

1. standartizuoti valstybės informacinių sistemų ir registrų duomenų mainus, sukurti efektyvią informacinių sistemų sąveikos gebą;
2. sudaryti sąlygas Lietuvos elektroninių viešųjų paslaugų integravimui į tarp-Europinę (pan.-Europa) erdvę;

3. užtikrinti sėkmingą ir efektyvų elektroninių viešųjų paslaugų plėtojimą naudojant standartizuotus sprendimus, sudaryti sąlygas viešųjų paslaugų teikimui „vieno langelio“ principu:

3.1. sukurti portalą su centrinio identifikavimo ir autorizavimo, apmokėjimo už paslaugas, bendravimo su klientu aplinka, t.y. su front-office funkcijomis.

3.2. padidinti viešųjų paslaugų diegimo ir teikimo efektyvumą.

4. optimizuoti viešųjų paslaugų teikimą taip, kad būtų išvengta nekoordinuotų ir besidubliuojančių darbų.

5. sudaryti sąlygas valstybės institucijoms, verslo subjektams ir privatiems asmenims gauti duomenų mainų integracinėje terpėje susietų valstybės informacinių sistemų ir registrų teikiamą informaciją.[38]

Šio projekto pasėkoje, planuojama gauti tokius rezultatus:

- sukurtos ir įdiegtos priemonės (integracinė terpė), įgalinančios organizuoti ir valdyti duomenų mainus tarp įvairiose technologinėse terpėse funkcionuojančių informacinių sistemų subjektų, dalyvaujančių valstybės valdyme ir viešųjų elektroninių paslaugų teikime, t.y. bus įgyvendintas interoperabilumas;
- sukurta portalo infrastruktūra, palaikanti atvirus standartus: portale įdiegta techninė ir programinė įranga centralizuotam identifikavimui ir autorizavimui, paslaugos teikimo proceso stebėsenai vykdyti, apmokėjimui, klientų aptarnavimo aplinkai tvarkyti, elektroninių paslaugų konstravimui, standartizuotų priemonių elektroninėms formoms parengti, elektroninio parašo integravimui ir naudojimui, informavimo paslaugoms atlikti.
- portalas susietas (integruotas) su veikiančia vieninga integracine terpe duomenų mainams su subjektais, atsakingais už e. viešosios paslaugos teikimą.

Šį projektą numatoma įgyvendinti per 30 mėnesių.[38]

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatytos šios priemonės:

Priemonės pavadinimas	Siekiamas rezultatas	Įgyvendinimo terminas
Sukurti ir palaikyti e. valdžios portalą, kuris teiktų viešojo administravimo paslaugas verslui ir gyventojams	Siekiami ne tik plėtoti e. valdžios portalą, bet ir užtikrinti jo back office funkcijas. Bus sudaromos sąlygos institucijų informacinių sistemų ir registrų interoperabilumui pasiekti, valstybės institucijoms, verslo subjektams ir privatiems asmenims gauti duomenų mainų integracinėje terpėje susietų valstybės informacinių sistemų ir registrų teikiamą	2008m.

	informaciją, realizuoti viešųjų paslaugų teikimą „vieno langelio“ principu.	
--	-----------------------------------------------------------------------------	--

5. 12. Nepakankamas valstybės tarnautojų ir piliečių apsirūpinimas e. parašo formavimo priemonėmis

Informacinių technologijų pritaikymas atveria naujas asmenų bendravimo su valdžios institucijomis galimybes, asmenims sudarytos galimybės bendrauti su viešojo administravimo institucijomis jiems patogiu laiku, bet kurioje vietoje ir įvairiais būdais.

Svarbi viešojo administravimo modernizavimo priemonė – elektroninio parašo infrastruktūros plėtra. Pripažįstama, kad elektroninis identifikavimas ir autentikavimas (tapatybės ir autorystės nustatymas) yra viena būtinų sąlygų sėkmingai plėtojant informacinę visuomenę. Abi šias funkcijas atlieka elektroninis parašas, kurio tinkamas ir efektyvus panaudojimas viešojo administravimo sektoriuje, leidžia paspartinti oficialių dokumentų mainus.

Lietuvos Respublikos Seimas priėmė Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio pakeitimo ir papildymo įstatymą, kad asmenų prašymai, pateikti elektroniniu būdu, turi būti pasirašyti elektroniniu parašu. Atsakymai į šiuos prašymus asmeniui bus pateikti elektroniniu paštu, o jam pageidaujant – ir paštu prašyme nurodytu adresu arba įteikiant asmeniškai. Atsakymas elektroniniu paštu turi būti pasirašytas institucijos vadovo arba jo įgalioto asmens saugiu elektroniniu parašu.[3]

Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės vykdydamas e. dokumentų mainų investicinį pilotinį projektą „Elektroninio parašo įdiegimo valstybės institucijose“, kurio tikslas – pakeisti tarp valstybės institucijų keliaujančius trumpalaikio saugojimo (iki 5m.) dokumentus į elektrinius, patvirtintus saugiu e. parašu, 2004m. paskelbė atvirus konkursus saugiai e. parašo įrangai įsigyti bei e. dokumentų mainų tarp valstybės institucijų moduliui plėtoti. Iš viso per 2 metus įsigytų mikroprocesorinių kortelių, e. parašo formavimo ir tikrinimo įrangos kiekis – 500 vnt., buvo įdiegtas 21 – oje valstybės institucijoje. Šis Komitetas nuo 2005m. pradėjo vykdyti „Elektroninio parašo infrastruktūros plėtros“, projektą, kurio uždaviniai: visose centrinio valstybės valdymo institucijose įdiegti e. parašo formavimo ir tikrinimo įrangą, sudaryti sąlygas visiems valstybės tarnautojams, atsakingiems už dokumentų rengimą bei pasirašymą (įskaitant vizitavimą) pasirašinėti e. dokumentus e. parašu, aprūpinti visas centrinio valdymo institucijas taikomąja programine įranga e. dokumentų mainams tarp valstybės institucijų.

Pasak projektą vykdančio Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus Aurimo Matulio „šis projektas iš esmės pakeis sprendimus priimančių valstybės

institucijų veiklą – išnyks popierių krūvos, dalis pašto išlaidų, laiko sąnaudos, dėl kurių bet koks sprendimo priėmimas užtrunka nuo kelių dienų iki savaitės”. [17]

E. parašo diegimas yra susijęs ir su tam tikrais sunkumais. Institucijoms neužtenka vien techninio projekto sprendimo, tačiau reikia iš esmės pakeisti darbo procedūras bei nusistovėjusias vidines tvarkas. Dėl šios priežasties atsiranda dalyvaujančių institucijų darbuotojų nepasitikėjimas naujovėmis. Dėl galimų valdymo administravimo pokyčių naujovės gali likti nenaudojamomis, todėl būtina užtikrinti, kad naujasis sprendimas būtų patogus ir efektyvus, leidžiantis teisėtai ir sparčiau pasiekti darbo tikslą.

Planuojama, kad elektroninio parašo formavimo įranga 2007 metais bus aprūpinta 80 procentų valstybės tarnautojų darbo vietų, o tarp piliečių elektroninių parašas plis lėčiau. [34]

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatyta, kad valstybės institucijų aprūpinimas elektroninio parašo įranga ir sertifikatais, ne tik leis viešojo administravimo institucijoms saugiai ir greitai keisti informaciją, tačiau ir užtikrins viešųjų elektroninių paslaugų teikimą verslui ir gyventojams.

5.13. IT tinklų saugos problema

IT efektyviai gali būti naudojamos tik tuomet, jeigu jomis pasitikima. Kad sparčiai informacinės infrastruktūros plėtrai būtų sudarytos reikiamos sąlygos, būtina saugi, tarptautinius reikalavimus atitinkanti elektroninė aplinka. Paslaugų sistemoms tampant atviroms būtina užtikrinti jų saugumą.

2004 metų duomenimis, kas dešimtas suaugęs Lietuvos gyventojas (arba 59 procentai interneto vartotojų), naudodamasis internetu, yra susidūręs su įvairiomis saugumo problemomis: dažniausiai tai būna kompiuterių virusai ir nepageidaujami elektroniniai laiškai. Interneto tarnybinių stočių saugai valstybės institucijose ir įstaigose užtikrinti parengtos ir vidaus reikalų ministro 2004 m. gegužės 21 d. patvirtintos Interneto tarnybinių stočių apsaugos rekomendacijos, kurios apibrėžia bendro pobūdžio priemonės tarnybinėms stotims valstybės institucijose ir įstaigose apsaugoti nuo išorės ir vidaus grėsmių. Šiuo metu pagrindiniai darbai IT saugumo užtikrinimo srityje yra susiję su viešojo administravimo sektoriumi: siekiant įgyvendinti Informacijos technologijų saugos valstybinę strategiją ir Informacijos technologijų saugos valstybinės strategijos įgyvendinimo planą, parengtos atitinkamos mokymo programos viešojo administravimo institucijoms, Tipiniai duomenų saugos nuostatai, Informacijos klasifikavimo pagal duomenų grupes rekomendacijos. [6]

Tačiau turėtų būti daugiau dėmesio skiriama saugumo užtikrinimui ne tik viešojo administravimo sektoriuje, bet ir platesniu lygmeniu (ypač asmens duomenų apsaugai) bei vartotojų švietimui.

5.14. Nepakankamas informacinės aplinkos pritaikymas žmonėms su negalia

Elektroninės valdžios sprendimas iš esmės keičia valstybės ir savivaldos institucijų veiklą. Kaip rodo Europos Sąjungos šalių patirtis, informacinės technologijos į aktyvią darbinę ir visuomeninę veiklą padeda įtraukti visą visuomenę ir atskiras socialines grupes, neįgaliuosius, kaimo gyventojus, moteris, auginančias mažus vaikus ir kt.

Anksčiau minėto „Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo“ ataskaitoje kaip valstybės institucijų interneto svetainės atitinka bendruosius valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimus, nurodoma, kad vienas iš mažiausiai įgyvendintų bendrųjų nuostatų kriterijų yra „internetu svetainės pritaikymas neįgaliesiems“ (institucijos prie LRV – 28,57 %, ministerijos – 30,8 %, įstaigos prie ministerijų – 13,79%, apskričių administracijos – 0%). [25]

Šiai problemai yra skiriama vis daugiau dėmesio. Įgyvendinant Nacionalinę žmonių su negalia socialinės integracijos 2003- 2012 metų programą, patvirtintą Lietuvos Vyriausybės, parengtos ir patvirtintos Informacinės aplinkos pritaikymo žmonių su negalia ugdymui, metodikos ir neįgaliesiems skirtų elektroninio mokymo priemonių pritaikymo ir saugojimo formatų metodiniai reikalavimai.

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 – 2008 metų programos įgyvendinimo priemonių plane numatytos šios priemonės:

Priemonės pavadinimas	Siekiamas rezultatas	Įgyvendinimo terminas
Remti tikslines informacinės aplinkos pritaikymo žmonėms su negalia programas	Siekama pritaikyti informacinę aplinką žmonėms su negalia ir sukūrus inovatyvius įrankius didinti socialinę sanglaudą	2005 – 2008m.

5.15. Aukštos IT kvalifikacijos specialistų stoka viešajame sektoriuje

Žinių ekonomikoje ypač svarbu užtikrinti, kad būtų rengiami specialistai, atitinkantys rinkos poreikius ir tarptautinio konkurencingumo tendencijas. Lietuvoje kasmet didinamas su IT susijusių specialybių studentų skaičius, tvirtinamos informatikų ir IT specialistų rengimo programos, tačiau nemažai parengtų Lietuvoje specialistų darbo ieškotis išvyksta į užsienio įmones, galinčias pasiūlyti geresnes įgytų žinių realizavimo galimybes, geresnį atlygį. Kad būtų išvengta „protų nutekėjimo“, svarbu skatinti bendradarbiavimą tarp mokslo ir studijų institucijų bei verslo įmonių, plėtoti tyrimų ir inovacijų sritį, tobulinti specialistų rengimą. E. valdžios projektų sėkmė priklauso ir nuo specialistų, kurie realizuoja techninius sprendimus bei koordinuoja šių projektų sėkmingą įgyvendinimą. Viešasis sektorius susiduria su aukštos kvalifikacijos IT specialistų stoka.

Valstybinės mokesčių inspekcijos pateiktoje paraiškoje „Gerosios patirties“ konkursui nurodoma, kad viena iš pagrindinių kliūčių, su kuria susidūrė Elektroninio deklaravimo sistemos projekto įgyvendinime buvo aukštos kvalifikacijos specialistų stoka. [28] Šiuo atveju būtų svarbu stiprinti valstybės tarnautojo pozityvų įvaizdį bei viešojo administravimo institucijų patrauklumą aukštos kvalifikacijos specialistų tarpe.

5.16. Per mažas dėmesys e. valdžios projektų vykdymo analizei ir monitoringui

Atsižvelgiant į labai sparčius informacinių technologijų plėtros temas ir vis naujas galimybes, sunku tinkamai formuluoti perspektyvinius sprendimus, nustatyti tolesnes strategines veiklos kryptis. Svarbu ne tik laiku priimti ir vykdyti strateginius ir programinius sprendimus, bet ir nuolat stebėti priimtų sprendimų vykdymo eigą, nustatyti ir įvertinti pasekmes, periodiškai analizuoti situaciją. Pagal vertinimo ir prognozavimo rezultatus gali ir turi būti koreguojami planai, programos ir projektai. Tik tokiu būdu galima tikėtis gerų projektų vykdymo rezultatų, sprendimų sistemiškumo ir atitikimo šiuolaikinę situaciją.[32]

Lietuvoje yra priimti informacinės visuomenės situacijos vertinimo ir stebėsenos dokumentai. “Informacinės visuomenės plėtros koordinavimo metodikoje”, kurią Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino 2003 metu vasario 3 d. nutarimu Nr. 182, konstatuojamas informacinės visuomenės plėtros koordinavimo metodikos tikslas – nustatyti informacinės visuomenės plėtros planavimo, stebėsenos ir valdymo (monitoringo) tvarką. Informacinės visuomenės plėtros koordinavimo pagrindinės procedūros nustatomos atsižvelgiant į ministerijų, Vyriausybės įstaigų, įstaigų prie ministerijų ir apskričių viršinių administracijų strateginių veiklos planų rengimą, programų vykdymo kontrolę, vertinimą ir informacinių sistemų, registrų kūrimą reglamentuojančius teises aktus, taip pat į institucijų nuostatuose apibrėžtą kompetenciją įgyvendinti informacinės visuomenės plėtrą šalyje. Informacinės visuomenės plėtros

komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės stebi, analizuoja ir vertina, kaip įgyvendinami informacinės visuomenės plėtros tikslai. [32]

2003 metu vasario 26 dienos Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu Nr.276 buvo pritarta „Sprendimų projektų poveikio vertinimo metodikai“. Nustatyta, kad sprendimų projektų poveikio vertinimas nuo 2003 m. rugpjūčio 1 d. tampa privalomu visiems Vyriausybei teikiama projektams. Sprendimų poveikio vertinimo metodikos tikslas – reglamentuoti sprendimų poveikio vertinimą, kad priimant sprendimus būtų atsižvelgta į galimas jų įgyvendinimo pasekmes, kad gerėtų valstybės institucijų ir įstaigų priimamų sprendimų kokybė. Sprendimų projektų poveikio vertinimas – priemonė, padedanti tobulinti viešosios politikos formavimą, valstybės institucijų ir įstaigų sprendimų priėmimą. Poveikiui vertinti surinkta medžiaga leidžia sprendimus priimančioms valstybės institucijoms ir įstaigoms gauti informaciją apie galimas sprendimų alternatyvas ir jų įgyvendinimo pasekmes. Taip sudaromos sąlygos pasirinkti tinkamiausią problemos sprendimo būdą.[31]

Įvardyti tokie pagrindiniai poveikio vertinimo principai:

1. Proporcingumas – sprendimų poveikio analizės detalumas turi atitikti prognozuojamų pasekmių mastą.
2. Profesionalumas – parengto sprendimo poveikį turi įvertinti labai kvalifikuoti atitinkamos srities specialistai, turintys specialių mokslo, technikos ir kitokių žinių.
3. Bendradarbiavimas – siekdami kvalifikuotai, išsamiai ir tiksliai įvertinti sprendimo projekto poveikį, jo rengėjai turi atsižvelgti į suinteresuotų institucijų, visuomeninių organizacijų ir suinteresuotų socialinių grupių nuomonę.[8]

Siekiant sistemingos ir efektyvios e. valdžios plėtros būtina atlikti sprendimų projektų poveikio vertinimą, dinamiškiau vykdyti e. valdžios projektų stebėjimą (monitoringą) ir kontrolę.

Kiekvienas projektas turi būti siejamas su pradiniu situacijos tyrimu ir tolimesne stebėsena nustatant, kaip keičiasi situacija ir prioritetai projekto vykdymo metu – gal nelaukiant vykdymo pabaigos reikia projektą koreguoti. [32] Monitoringas ir atsiskaitymas už rezultatus turi būti vykdomas kiekvienoje e. valdžios projektų vykdymo grandyje.

Nuolatinis projektų monitoringas padeda įvertinti vykdomų projektų efektyvumą, priimti savalaikius koreguojančius sprendimus bei gali užtikrinti spartesnę sistemos ar procesų plėtrą.

Kaip pavyzdį galime nagrinėti sėkmingai įgyvendintą e. valdžios paslaugų Valstybinės mokesčių inspekcijos „Elektroninio deklaratavimo sistemos“ projektą. Šio projekto įgyvendinimo metu buvo taikomi šie metodai: darbas komandoje, griežta kontrolė, ataskaitos, darbų planas-grafikas. Kadangi projektas buvo didelės apimties, buvo vykdoma griežta kontrolė, pastovus atsiskaitymas apie atliktus darbus, darbo grupės ir projekto vykdytojai turėjo išsamiai išnagrinėti ir įvertinti IT ir veiklos sprendimus projekto tikslams pasiekti. Siekiant geriau prisitaikyti prie išorės veiksnių, bei pagerinti paslaugų kokybę, buvo įdiegta ir plėtojama darbuotojų skatinimo sistema, apimanti karjeros planavimą, darbo kokybės vertinimą ir atsakomybę pagrįstą apmokėjimą už darbą, siekiant išlaikyti aukštos kvalifikacijos specialistus.

Vykdamas e. valdžios projektų monitoringą galima susidurti su kitomis viešojo sektoriaus problemomis:

- Viešojo sektoriaus darbuotojų motyvacijos trūkumu e. valdžios projektų įgyvendinimo procese;
- Atsakomybės už projekto rezultatus trūkumu;
- IT projektų valdymo žinių stygiu;
- Konkurencijos, kuri skatintų didesnę progresą trūkumu viešajame sektoriuje (e. valdžios paslaugas teikia tik valstybės institucijos).

5.17. Augantis viešojo administravimo sistemos modernizavimo poreikis

Bendra Europoje ir pasaulyje susiformavusi nuomonė, kad e. valdžios sėkmingas realizavimas priklauso toli gražu ne nuo sėkmingo informacinių technologijų panaudojimo, bet visų pirma nuo visaapimančių pasikeitimų vyriausybiname sektoriuje, pasitelkiant paskutines IT inovacijas. Nebraskos valstijos e. valdžios vystymo strateginis planas prasideda žodžiais: „Viešojo to, kad mąstyti apie IT projektus, valstybinis sektorius privalo galvoti apie vyriausybės darbo būdo keitimą projektų plotmėje, kur IT užima svarbią dalį“. [18]

Augantys piliečių reikalavimai centrinės ir vietos valdžios institucijoms, pakitęs visuomenės požiūris į viešąjį administravimą, poreikis didinti valstybės valdymo efektyvumą, gerinti viešųjų paslaugų kokybę nulėmė viešojo administravimo plėtros tikslų ir uždavinių suformulavimą. Vienas iš strateginių Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2004 - 2006m. strateginiame plane išdėstytų tikslų yra tobulinti viešojo administravimo sistemą. Šiuo tikslu siekiama sukurti skaidrų, efektyvų, į rezultatus ir kokybišką piliečių ir kitų asmenų aptarnavimą orientuotą viešąjį administravimą, pagrįstą informacinėmis technologijomis.[10]

Siekiant sudaryti sąlygas modernizuoti viešojo administravimo sistemas, buvo parengta ir patvirtinta Lietuvos Respublikos Vyriausybės Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategija. Joje numatyta modernizuoti valdymo institucijų sistemos sandarą ir viešojo administravimo institucijų vidines struktūras, spręsti tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemas įtvirtinant optimalų institucinės sandaros modelį centriniu lygiu. Tai pat numatyta tobulinti į rezultatus orientuotą valdymą plėtojant strateginio planavimo sistemą: gerinant institucijų strateginių veiklos planų kokybę, mokant valstybės tarnautojus juos rengti, vertinant strateginių veiklos planų įgyvendinimo rezultatus bei tinkamai nustatant vertinimo kriterijus. Siekiant padidinti asmenų pasitikėjimą viešuoju administravimu, numatyta supaprastinti sprendimų priėmimo procedūras ir patobulinti teisinį verslo reglamentavimą. Be to, Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje numatyta integruoti kokybės vadybą į administravimo veiklą, bei dalytis gerąja patirtimi su Europos Sąjungos valstybėmis narėmis.[7]

Tikimasi, kad Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimas padės

modernizuoti ir racionalizuoti viešojo administravimo institucijų struktūrą, planavimo, organizavimo ir koordinavimo ryšius, įtvirtinti patikimą veiklos kontrolės ir vidaus audito sistemą, užtikrinti kompetencijos ir atsakomybės paskirstymą centriniu, teritoriniu ir vietos savivaldos lygiais.

6. E.VALDŽIOS PASLAUGŲ SISTEMOS PROBLEMŲ ANALIZĖS REZULTATAI

Modernėjančios informacinės technologijos leidžia kurti naujus sprendimus, skatina intensyvesnį, paremtą informacinėmis technologijomis, bendradarbiavimą tarp valstybės institucijų bei privačių asmenų. IT suteikia galimybę optimizuoti veiklos atlikimo procesus, sumažinti kainas ir pateikti klientui kokybiškai geresnes paslaugas. Šis technologijų kompleksas skirtas tam, kad pertvarkyti organizacinius modelius siekiant racionalizuoti veiklą ir didinti sukuriama vertę. Viešasis sektorius informaciniame amžiuje siekdamas teikti konkurencingas paslaugas visuose lygiuose turi sugebėti greitai reaguoti į išskylančius iššūkius, nuolat diegdamas inovacijas, kad išlaikytų atitinkamą lygį, tenkinant visuomenės prioritetus ir lūkesčius. Norint tai pasiekti, valstybinėms organizacijoms tampa privaloma kurti bei vystyti ne tik pakankamai lanksčią techninę infrastruktūrą, bet ir vykdyti pokyčius visame viešojo administravimo sektoriuje.

Spartus IT sektoriaus ir e. valdžios plėtojimas, e. valdžios projektų valdymas, koordinavimas ir stebėjimas sąlygoja gyventojų ir valstybės tarnautojų žinių ir įgūdžių IT srityje lavinimą, naujų viešųjų paslaugų kūrimą, valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų elektroninio keitimosi duomenimis sistemos įdiegimą valstybiniame sektoriuje. Orientuodamasi į pilietį, kaip į klientą, valstybė turi diegti naujos kartos viešąsias paslaugas, kurių pagrindinės savybės – paslaugų kokybė, lengvas ir greitas pasinaudojimas, visuotinis prieinamumas. Vienas svarbiausių į ateitį orientuotų valstybės tikslų – modernizuoti savo institucijų veiklą, vystant elektroninės vyriausybės paslaugas, t.y. sudarant galimybę šalies gyventojams ir verslo įmonėms lengviau, patogiau, greičiau gauti informaciją ir paslaugas iš valstybės institucijų.

Ieškodami e. valdžios paslaugų plėtros didinimo būdų, pirmiausia atlikome realios dabarties e. valdžios paslaugų diegimo analizę bei pristatėme numatytus siekiamus rezultatus ateityje.

Atlikus e. valdžios paslaugų sistemos problemų teorinę analizę galima daryti šias išvadas:

- E. valdžios paslaugų plėtra yra ribojama tam tikrų problemų. Šioje analizėje identifikuotos 24 problemos.
- E. valdžios paslaugų sistemą įtakoja šie sistemos komponentai: ir paslaugų gavėjai (piliečiai) ir paslaugų teikėjai (valdžios institucijos).
- E. valdžios paslaugų piliečiams sistemos diegime per pastaruosius metus įvyko ženklių teigiamų pokyčių, tačiau jie yra nepakankami kaip konkurencingai, į žinių ir informacinės visuomenės kūrimą orientuotai moderniai valstybei bei lyginant juos tarptautiniame kontekste.

- Galime išskirti šias teigiamas paskatas plėtoti e. valdžios paslaugas Lietuvoje: didėjantis IT panaudojimas valstybės ir savivaldybių institucijose; augančios kompiuterių ir interneto naudojimo apimtys; gaunama ES parama ir valstybės investicijos e. valdžios projektams diegti; augantis piliečių suinteresuotumas gauti e. valdžios paslaugas; sukurta tinkama teisinė aplinka e. valdžios plėtrai; parengti teisiniai dokumentai, sudarantys palankias sąlygas e. valdžios paslaugų diegimui.
- Šiuo metu yra inicijuoti ir jau vykdomi svarbūs e. valdžios diegimo projektai, tačiau pagal planavimo dokumentus galutinius rezultatus numatoma pasiekti 2008 - 2012m.. todėl e. valdžios sistemos būsimą rezultatyvumą šiuo metu sunku įvertinti, nes nėra aišku ar bus pasiekti numatyti tikslai ir kokia nauda pasieks galutinį vartotoją – paslaugų gavėją.

Analizės metu buvo išnagrinėtos šios e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams sistemos problemos, kurias pagal problemos šaltinį suskirstykime į dvi grupes : paslaugų gavėjai – visuomenė (problemų medyje bus nuspalvinta geltonai), ir paslaugų teikėjai – valdžios institucijos (problemų medyje bus nuspalvinta raudonai).

Problemų šaltinis – visuomenė	Problemų šaltinis – valdžios institucijos
Nepakankamas gyventojų naudojimas internetu ir kompiuteriais	Nepakankamas plačiajuosčio ryšio infrastruktūros išvystymas kaimiškose vietovėse
Gyventojų kompetencijos trūkumas naudotis ITT	Nepakankamas kompiuterių vartotojų aprūpinimas atvirojo kodo lokalizuota programine įranga
Nepakankama pagyvenusių vartotojų geba naudotis ITT	Mokyklų kompiuterizavimo lygis ženkliai skiriasi nuo ES šalių
Gyventojų motyvacijos trūkumas naudotis ITT	Nepakankamas e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis
E. valdžios paslaugų paklausos trūkumas	Nepakankamas informuotumas apie e. valdžios paslaugas
Aukštos kompiuterinės ir programinės įrangos, interneto kainos	Neišnaudotos socialinio marketingo galimybės
Elektroninių paslaugų kokybė netenkina dalies gyventojų poreikių	Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo stoka
	IT tinklų saugos problema
	Nepakankamas valstybės tarnautojų ir piliečių apsirūpinimas e. parašo formavimo priemonėmis
	Nepakankamas informacinės aplinkos pritaikymas žmonėms su negalia

	Aukštos IT kvalifikacijos specialistų stoka viešajame sektoriuje
	Per mažas dėmesys e. valdžios projektų vykdymo analizei ir monitoringui
	Viešojo sektoriaus darbuotojų motyvacijos trūkumas e. valdžios projektų įgyvendinimo procese
	Atsakomybės už e. valdžios projektų diegimo rezultatus trūkumas
	IT projektų valdymo žinių stygius
	Konkurencijos, kuri skatintų didesnę progresą nebūvimas viešajame sektoriuje
	Augantis viešojo administravimo modernizavimo poreikis

7. E. VALDŽIOS PASLAUGŲ PILIEČIAMS PLĖTROS LIETUVOS REGIONUOSE TYRIMAS

7.1. Tyrimo metodika

Šio magistro darbo tikslas yra ne tik įvertinti teorinį e. valdžios paslaugų teikimo aspektą, bet ir atlikti praktinį tyrimą, kurio rezultatai koreliuodami su šio darbo teorine dalimi padėtų ieškoti e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams plėtros didinimo būdų. Pasiūlymas bendradarbiauti atliekant šį tyrimą buvo pateiktas aljansui „Langas į ateitį“. Aljanso vadovybė palankiai įvertino šią iniciatyvą ir aktyviai įsijungė į šio tyrimo įgyvendinimą.

Nuo 2002 metų aljanso iniciatyva buvo įsteigti 475 viešieji interneto prieigos centrai. Skatindamas Lietuvos gyventojų švietimą kompiuterinio raštingumo ir interneto naudojimo srityje aljansas surengė gyventojų ir interneto centrų administratorių mokymus naudotis interneto galimybėmis. Aljanso „Langas į ateitį“ pradėti steigti viešieji interneto centrai pastaruosiu metu įgauna naują misiją. Viešųjų interneto centrų darbuotojai, suteikūs jiems atitinkamų žinių, tampa ir e. informacijos bei e. paslaugų propaguotojai. Šiuo metu „Langas į ateitį“ inicijuoja projektą, kuris skatina elektroninių paslaugų kūrimą, jų naudojimą, taikymus kasdieniams žmonių poreikiams. Pagal projektą „Lietuvos e-piliečio kompiuterinio raštingumo pradmenys“ aljansas per dvejus metus apmokys 50 000 šalies gyventojų interneto pradmenų. ES struktūrinių fondų finansuojamą projektą numatoma įgyvendinti 2006-2008 metais visoje Lietuvos teritorijoje, siekiant apmokyti kuo daugiau kaimiškųjų vietovių gyventojų.

Atlikto tyrimo rezultatai bus naudojami šio projekto eigoje, atliekant esamos situacijos analizę viešųjų interneto centrų lankytojų tarpe: įvertinant gyventojų poreikius, jų aktyvumą naudotis e. valdžios paslaugomis, jų informuotumą apie tokias paslaugas bei formuojant metodinę mokymų dalį.

2005 metais centruose apsilankė apie 400 000 žmonių, t.y. vidutiniškai nuo 50 iki 800 žmonių kiekvienam viešame interneto centre per mėnesį. Per metus „Langas į ateitį“ centruose lankytojai praleido 336000 valandų, t.y. apie 38 metus. „Langas į ateitį“ nemokama pašto dėžute naudojasi 44 000 Lietuvos gyventojų. [1]

Pristatomo tyrimo objektas – gyventojų naudojimas e. valdžios paslaugomis.

Tyrimo tikslas - išanalizuoti esamą e. valdžios paslaugų naudojimo lygį viešųjų interneto centrų lankytojų tarpe ir nustatyti lankytojų informuotumą apie tokias paslaugas.

Pagrindinė imtis - viešųjų interneto centrų, įsteigtų aljanso „Langas į ateitį“, lankytojai nuo 18 metų.

Pradedant tyrimą buvo įvertinti tokie aspektai:

1) ribotas tyrimo laikas ir ribotos finansinės tyrimo įgyvendinimo galimybės. Siekiant, kad tyrimas atskleistų realią šiandienos situaciją, kuri nuolat keičiasi, nuspręsta tyrimą atlikti vėliausiu galimu laikotarpiu. Dėl ribotų finansinių išteklių nebuvo galimybės atlikti didelės apimties visos šalies reprezentatyvų tyrimą.

Atsižvelgiant į šias aplinkybes, buvo nuspręsta:

- 1) tyrimą atlikti 2006 metų balandžio 25 – gegužės 16 dienomis;
- 2) tyrimo objektu pasirinkti viešųjų interneto centrų lankytojus nuo 18 metų, apsilankiusius šiuose centruose nurodytu laikotarpiu;
- 3) stengtis maksimaliai apimti didmiesčius, miestus bei kaimą, įvertinant respondentų išsimokslinimą, amžių, socialinę padėtį;
- 4) apklausos būdas – anketavimas. Anketos buvo platinamos dviem būdais:
 - siunčiant anketas paštu viešųjų interneto centrų administratoriams,
 - suteikiant viešųjų interneto centrų administratoriams nuorodą į internete patalpintą anketą;
- 5) už anketavimo įvykdymą paskirti atsakingus viešųjų interneto centrų administratorius.

Tyrimo imtis nėra pakankama, kad atskleistų bendrą Lietuvos piliečių naudojimosi e. valdžios paslaugomis lygį, tačiau pakankama, kad įvertinti pagrindines tokių paslaugų naudojimo tendencijas viešųjų interneto centrų lankytojų tarpe.

Tyrimas buvo atliekamas Alytaus, Kauno, Klaipėdos, Marijampolės, Panevėžio, Šiaulių, Tauragės, Utenos, Vilniaus miestų ir rajonų viešuosiuose interneto centruose. Su respondentais aktyviai dirbo šių centrų administratoriai.

Anketomis buvo renkama ir toliau apdorojama nuasmeninta informacija, tai buvo akcentuojama anketų pildymo metu, todėl galima tikėti, kad į anketų klausimus buvo atsakoma nuoširdžiai bei teisingai.

Anketos forma yra pateikiama 5 priede.

Suvesti anketų duomenys pateikiami elektronine ataskaitos forma 6 priede.

Užpildytų anketų, atsiųstų paštu, originalai saugomi aljanso „Langas į ateitį“ centrinėje atstovybėje.

Anketų platinimui ir apdorojimui buvo naudojama Smart Web sistema, turinti duomenų surinkimo ir analizės funkcijas. Jos pagalba apibendrinti tyrimo duomenys buvo gauti lentelių ir diagramų pavidalu.

Sudarant anketų klausimus, buvo siekiama tokiu tikslų:

- 1) išsiaiškinti kokio amžiaus, lyties, išsimokslinimo, socialinės padėties žmonės naudojami viešųjų interneto centrų paslaugomis;
- 2) kaip aktyviai jie naudojami bendrosiomis bei e. valdžios elektroninėmis paslaugomis;
- 3) sužinoti jų nuomonę apie šias paslaugas;
- 4) įvertinti portalo „valdžios elektroniniai vartai“ žinomumą ir teikiamą naudą piliečiams.

„E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose tyrimo anketos“ klausimai nusako:

- asmens demografinius duomenis (1-5 klausimai);
- respondento aktyvumą naudotis internetu (6 klausimas);
- respondento aktyvumą naudotis bendromis elektroninėmis ir e. valdžios paslaugomis (7-10 klausimai);
- e. valdžios paslaugų pasiekiamumo ir respondentų pasitenkinimo lygį naudojantis e. valdžios paslaugas (11-13 klausimai);
- respondentų informuotumą apie e. valdžios paslaugas (14 -17 klausimai);
- respondentų pasiūlymus dėl e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams (18 klausimas)

7.2. E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose anketinės apklausos rezultatai

Anketiniu būdu, platinant 5 priede pateiktą „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose tyrimo anketą“ buvo apklausti 287 piliečiai.

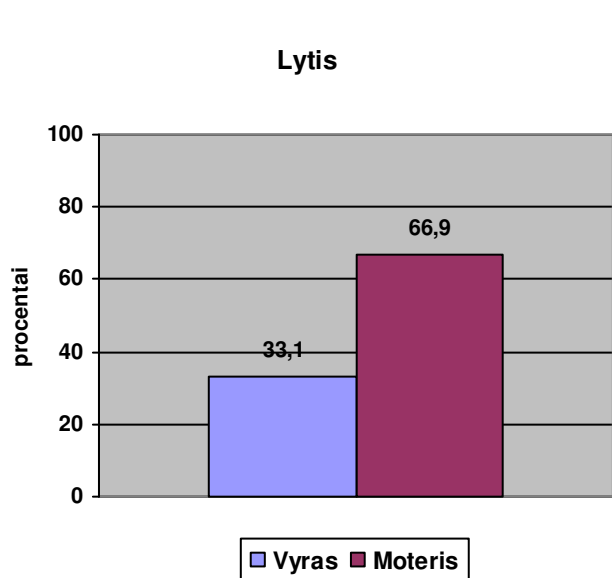
7.2.1. Sociodemografinės respondentų charakteristikos

Pirmi penki apklausos anketos klausimai apibūdina respondento sociodemografines charakteristikas:

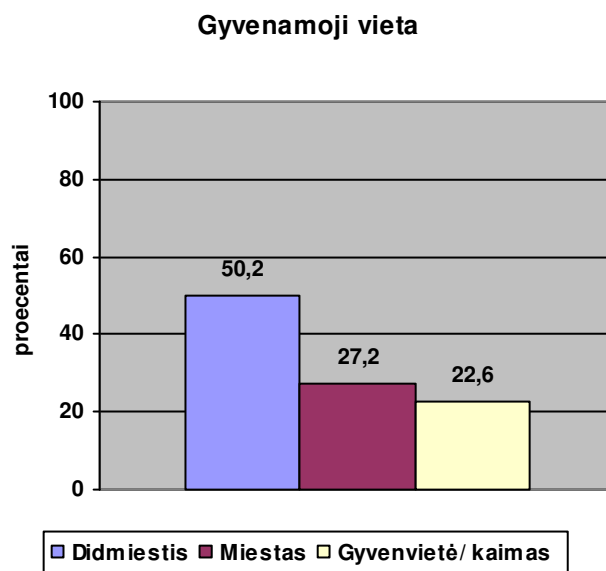
1. Lytis.
2. Gyvenamoji vieta.
3. Amžius.
4. Išsimokslinimas.
5. Socialinė padėtis.

Pirmiausia šios charakteristikos nusako kokio amžiaus, lyties, išsimokslinimo, socialinės padėties žmonės naudojami viešųjų interneto centrų paslaugomis. Šios charakteristikos yra taip pat svarbios, siekiant nustatyti naudojimosi e. valdžios paslaugomis pasiskirstymą skirtingais požiūriais.

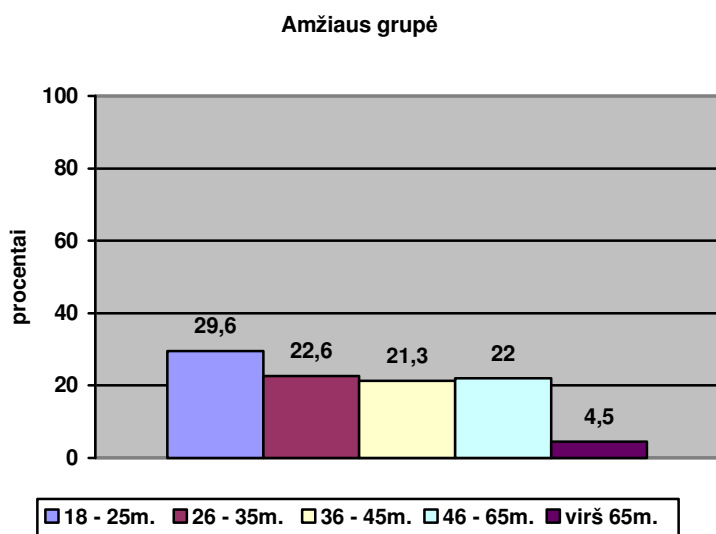
Respondentų pasiskirstymas pagal sociodemografines charakteristikas pateikiamas 8 – 12 paveiksluose.



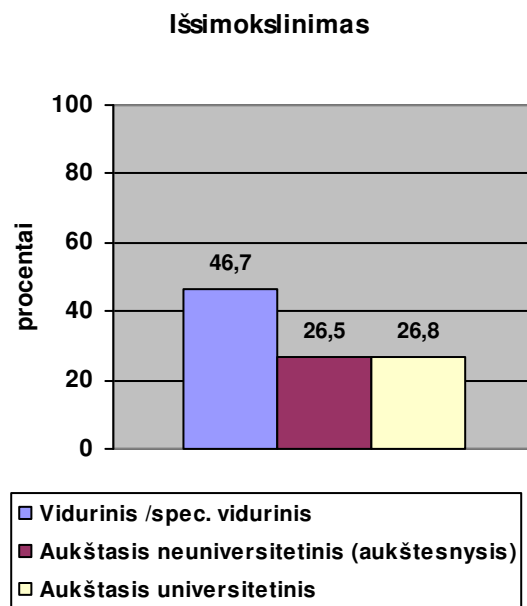
8 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



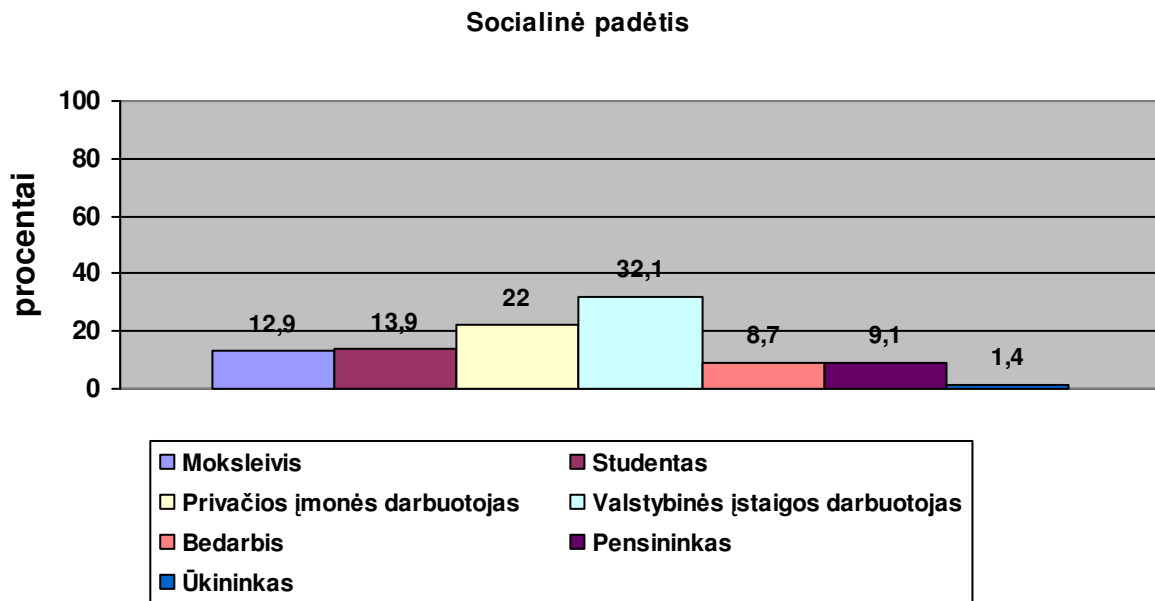
9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamą vietą



10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių



11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal išsilavinimą



12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal socialinę – darbinę padėtį

8 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal lytį. Tiriamuoju laikotarpiu viešojo interneto centruose apsilankė bei tyrime dalyvavo per pus daugiau moterų, nei vyrų.

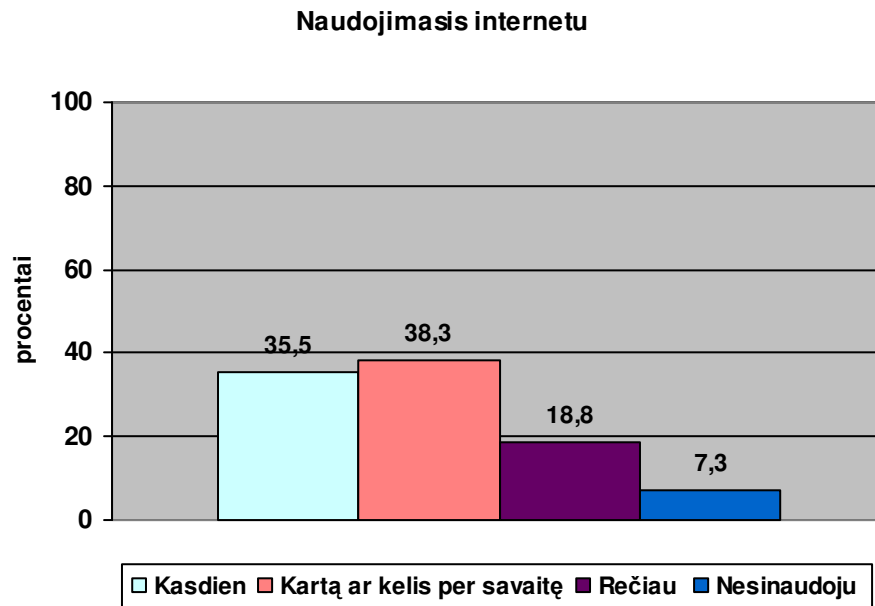
9 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietą. Tiriamuoju laikotarpiu viešojo interneto centruose 50% apsilankiusių bei tyrime dalyvavusiųjų sudarė didmiesčio gyventojai, likusią dalį beveik lygiomis dalimis sudarė miesto ir gyvenvietės/ kaimo gyventojai.

10 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupes. Daugiausia respondentų buvo 18 – 25 metų amžiaus grupėje. Kitose grupėse pasiskirstymas išsidalino beveik lygiomis dalimis, tarp 21,3% ir 22,6%, mažiausiąją respondentų dalį sudarė – vyresni nei 65 metų respondentai (4,5%). Šie duomenys rodo, kad viešųjų interneto centrų teikiamos paslaugos yra reikalingos įvairaus amžiaus gyventojams nuo 18 iki 65 metų. Aktyviausi viešųjų interneto centrų lankytojai yra 18 – 25 metų grupėje.

11 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal išsimokslinimą. Tiriamuoju laikotarpiu viešojo interneto centruose beveik pusę apsilankiusių bei tyrime dalyvavusiųjų sudarė turintieji vidurinį / spec. vidurinį išsilavinimą, likusią dalį beveik lygiomis dalimis sudarė gyventojai, turintys aukštąjį universitetinį ir aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą.

12 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal socialinę – darbinę padėtį. Tiriamuoju laikotarpiu viešojo interneto centruose beveik trečdalį apsilankiusių bei tyrime dalyvavusiųjų sudarė valstybinių įstaigų darbuotojai, 22 % - privačių įstaigų darbuotojai, panašią dalį sudarė moksleiviai ir studentai (po 12,9 ir 13,9%), likusią – pensininkai, bedarbiai ir ūkininkai.

7.2.2. Respondentų aktyvumas naudotis internetu

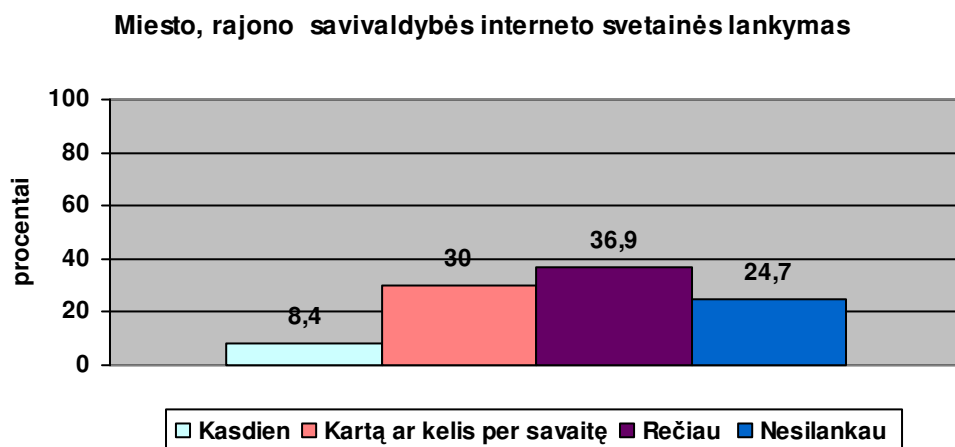


13 pav. Respondentų aktyvumas naudotis internetu

13 paveiksle pateiktas respondentų pasiskirstymas pagal tai, kaip dažnai jie naudojami internetu. Didžioji dalis viešųjų interneto centrų lankytojų naudojami internetu kartą ar kelis per savaitę, šiek tiek mažiau respondentų – kasdien.

7.2.3. Respondentų aktyvumas naudotis įvairiomis elektroninėmis paslaugomis

Septintuoju anketos klausimu buvo siekiama įvertinti kaip dažnai respondentai lankosi savo miesto, rajono savivaldybės interneto svetainėje. Šis rodiklis atskleidžia kiek aktualios ir pasiekiamos respondentams šiuo metu yra miesto / rajono savivaldybės interneto svetainėje talpinamos lokaliai e. valdžios paslaugos.

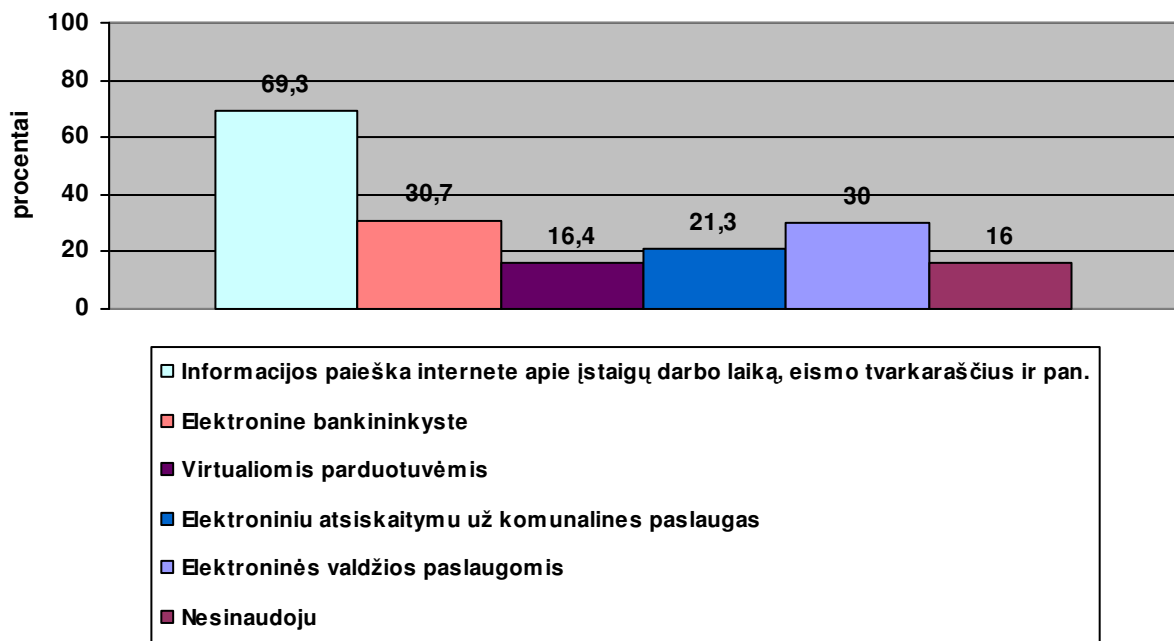


14. pav. Miesto/ rajono savivaldybės interneto svetainės lankymas

14 paveiksle matyti, kad apie 75 procentus respondentų yra lankęsi savo miesto/ rajono interneto svetainėje, didžioji jų dalis lankosi rečiau nei kartą per savaitę.

Aštuntuoju anketos klausimu buvo siekiama sužinoti koks yra respondentų aktyvumas bei sugebėjimas naudotis įvairiomis elektroninėmis paslaugomis. 15 paveiksle pateiktas bendras procentinis įvertinimas, o 16 – 19 paveiksluose pateikiami grafikai, iliustruojantys naudojimosi elektroninėmis paslaugomis priklausomybes nuo sociodemografinių charakteristikų.

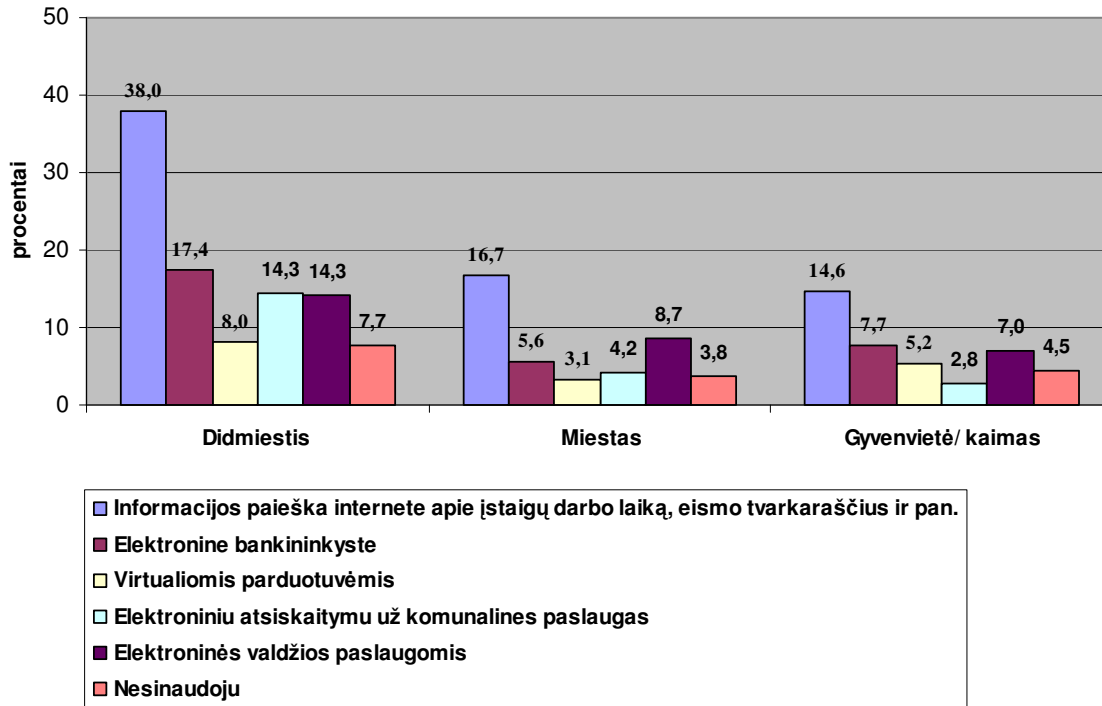
Naudojimas elektroninėmis paslaugomis



15 pav. Respondentų naudojimas elektroninėmis paslaugomis

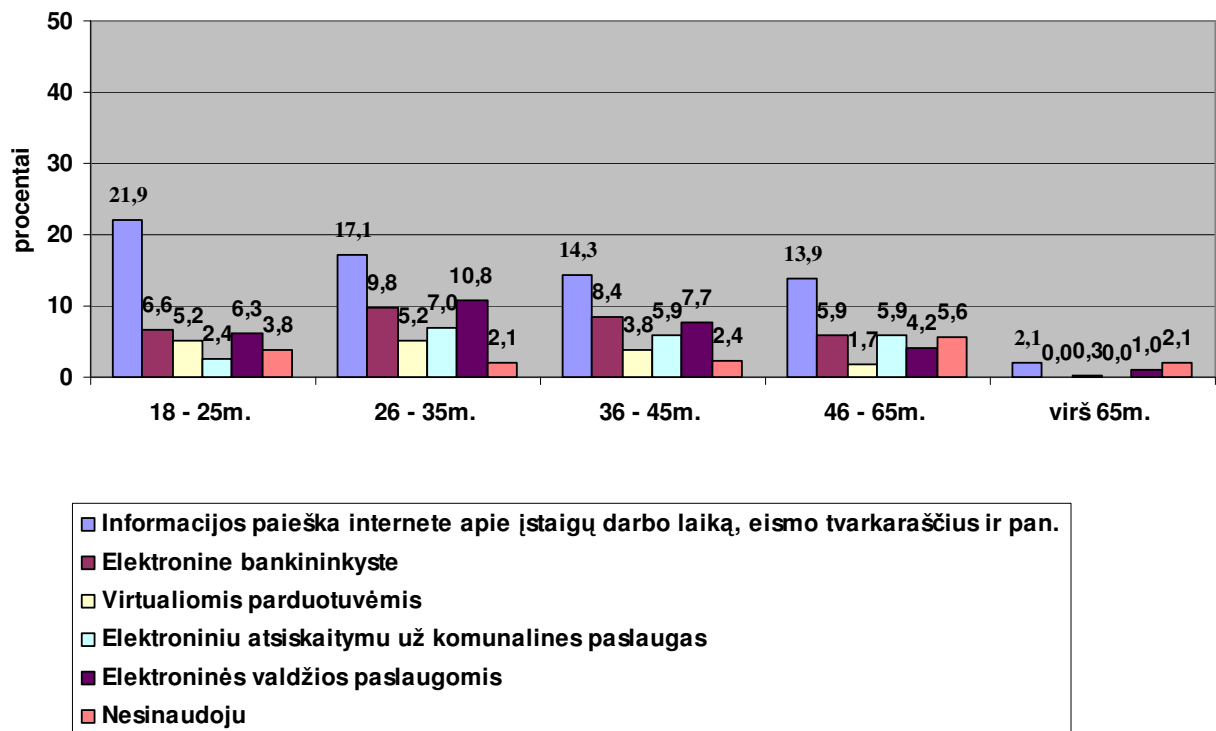
Didžioji dalis viešųjų interneto centrų lankytojų (69,3%) pažymėjo, kad internetu naudojasi ieškant tam tikros informacijos apie įstaigų darbo laiką, eismo tvarkaraščius ir t.t. , trečdalis naudojasi elektronine bankininkyste ir elektroninės valdžios paslaugomis, mažesnė dalis – elektroniniu būdu atsiskaito už komunalines paslaugas ir naudojasi virtualiomis parduotuvėmis. Elektroninėmis paslaugomis visai nesinaudoja 16% respondentų.

Naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal gyvenamą vietą)



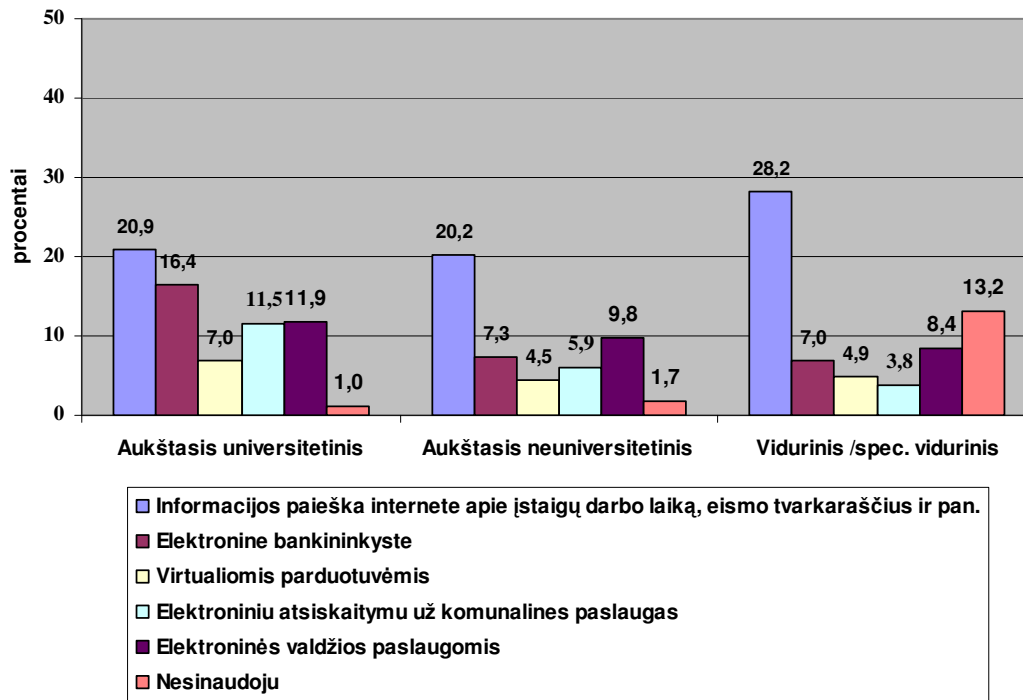
16 pav. Respondentų naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal gyvenamą vietą)

Naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal amžų)



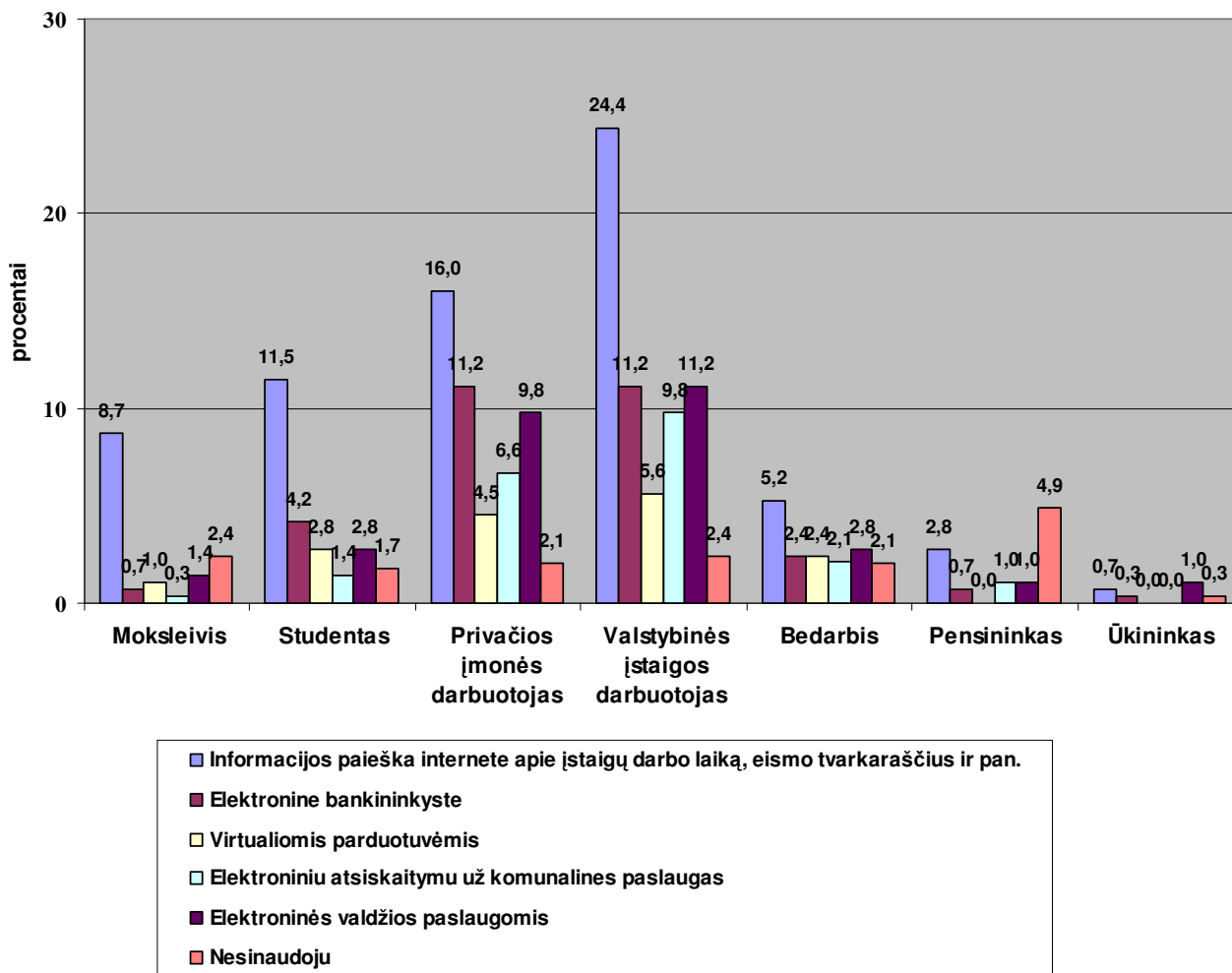
17 pav. Respondentų naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal amžių)

Naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal išsilavinimą)



18 pav. Respondentų naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal išsilavinimą)

Naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal socialinę padėtį)



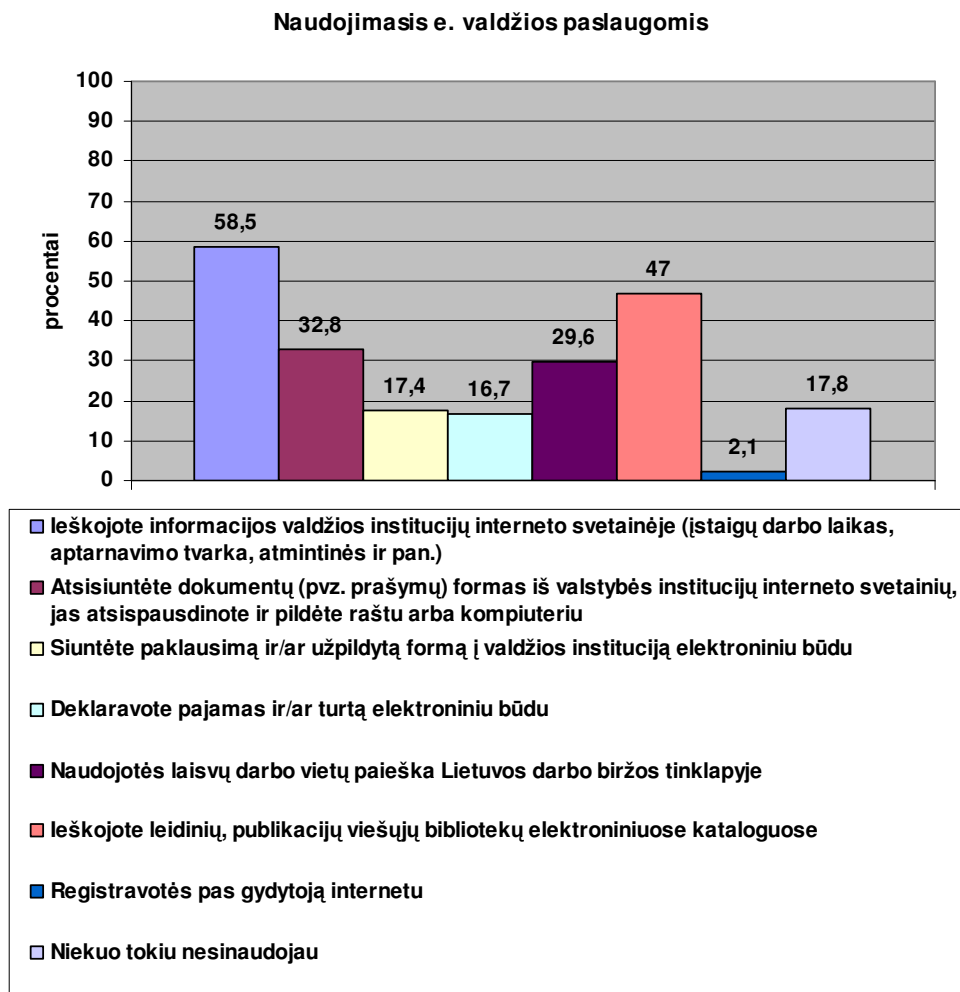
19 pav. Respondentų naudojimas elektroninėmis paslaugomis (pagal socialinę padėtį)

Vertinant naudojimąsi elektroninėmis paslaugomis pagal amžių (17 pav.) galima pažymėti, kad aktyviausi e. valdžios paslaugų naudotojai yra 26-35 metų amžiaus grupėje. Matoma tendencija visose amžiaus grupėse: elektroninės bankininkystės ir e. valdžios paslaugų vartotojų skaičius yra labai panašus, t.y. tie kurie naudojami elektronine bankininkyste, tie naudojami ir e. valdžios paslaugomis.

Gyventojai, turintys aukštąjį universitetinį išsilavinimą, yra aktyviausi beveik visų anketoje nurodytų elektroninių paslaugų, tame tarpe ir e. valdžios paslaugų vartotojai, mažiau aktyvūs – yra turintys aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, o didžiąją dalį nesinaudojančių tokiomis paslaugomis sudaro turintys vidurinį išsilavinimą respondentai (13,2%) (18 pav.)

Vertinant skirtingos socialinės padėties respondentų atsakymus, pažymėtina, kad aktyviausi yra dirbantys respondentai, didelio skirtumo tarp dirbančių valstybinėse ir privačiose įmonėse nepastebima, rezultatai labai panašūs. Mažiausiai elektroninėmis paslaugomis naudojami bedarbiai, pensininkai, moksleiviai ir ūkininkai. (19 pav.) Aktyviausi e. valdžios paslaugų vartotojai yra didmiesčio gyventojai, mažiau aktyvūs miesto, o pasyviausi gyvenviečių ir kaimų gyventojai (16 pav.)

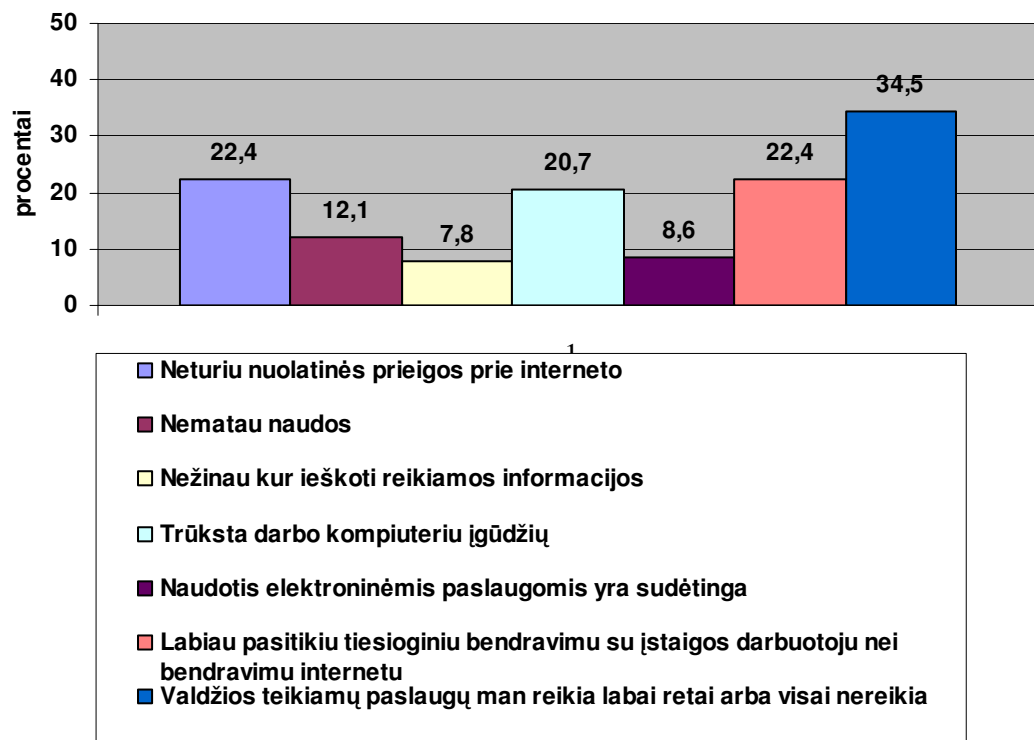
Devintasis klausimas buvo skirtas įvertinti kokiomis konkrečiomis e. valdžios paslaugomis naudojami respondentai.



Daugiau nei pusė (58,5%) viešųjų interneto centrų lankytojų ieškojo informacijos, tokios kaip institucijų darbo laikas, aptarnavimo tvarka valdžios institucijų interneto svetainėse, beveik pusė (48%) ieškojo leidinių, publikacijų viešųjų bibliotekų elektroniniuose kataloguose. Aktualios e. valdžios paslaugos buvo – galimybė atsisiųsti dokumentų formas iš valstybės institucijų interneto svetainių ir laisvų darbo vietų paieška Lietuvos darbo biržos puslapyje. Respondentai yra mažiau linkę bendrauti elektroniniu paštu su valdžios institucijomis (16,7%) bei naudotis ketvirtojo brandos lygio visiško interaktyvumo e. valdžios paslaugomis, tokiais kaip elektroniniu pajamų ar turto deklaravimu. 17,8% respondentų nurodė, kad visai nesinaudoja e. valdžios paslaugomis. (20 pav.)

Dešimtas klausimas buvo skirtas įvertinti priežastis, kodėl dalis respondentų nesinaudoja e. valdžios teikiamomis paslaugomis. Daugiausia respondentų nurodė, kad jiems e. valdžios paslaugų reikia labai retai arba visai nereikia. Galimybes naudotis tokiomis paslaugomis labiausiai riboja nuolatinės prieigos prie interneto neturėjimas, nepasitikėjimas naujovėmis (22,4 % respondentų labiau pasitiki tiesioginiu, nei elektroniniu bendravimu su valdžios institucijomis) bei darbo kompiuteriu įgūdžių stoka (21 pav.)

Kodėl nesinaudojate elektroninės valdžios paslaugomis?

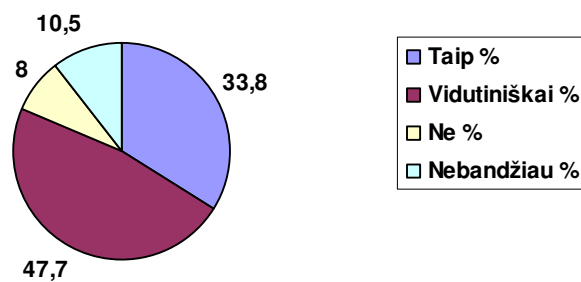


21 pav. Priežastys, kodėl nesinaudojama e. valdžios paslaugomis

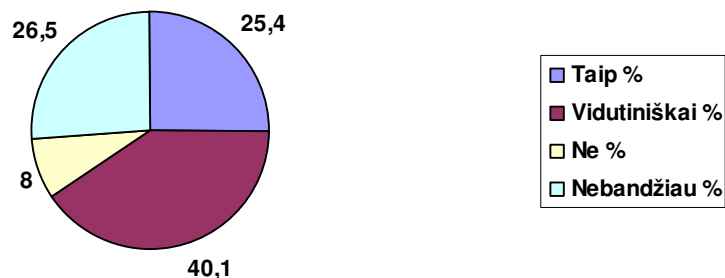
7.2.4. E. valdžios paslaugų pasiekiamumo ir respondentų pasitenkinimo paslaugomis lygis

11 – 13 anketos klausimai buvo pateikti siekiant išsiaiškinti e. valdžios paslaugų pasiekiamumo ir respondentų pasitenkinimo lygį naudojantis e. valdžios paslaugomis

Ar lengva internete surasti Jus dominančią elektroninę paslaugą ?



Ar lengva naudotis valdžios elektroninėmis paslaugomis?



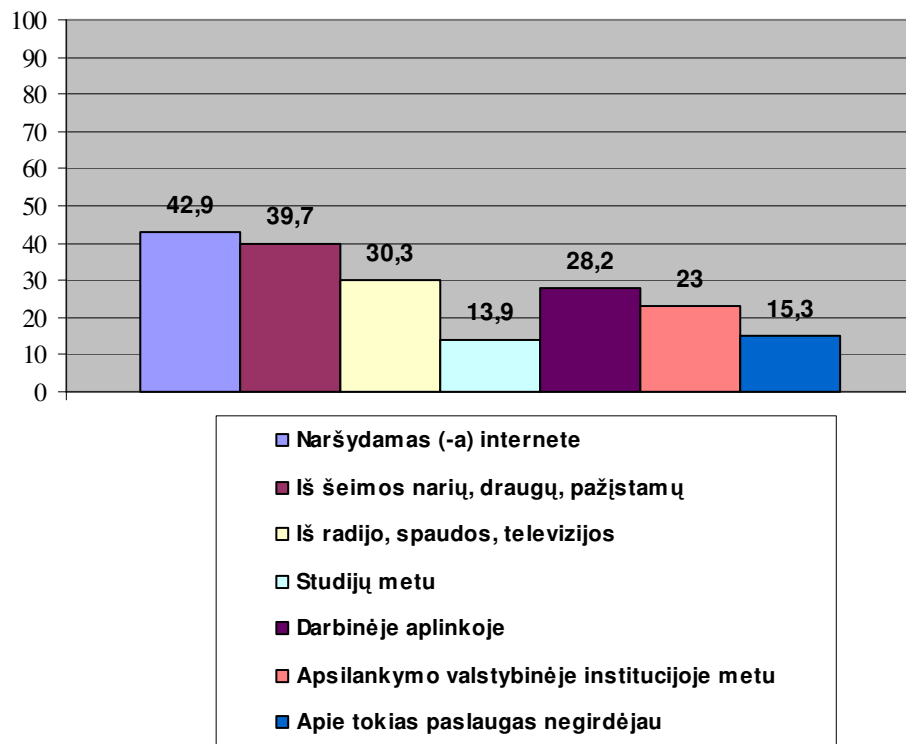
22 pav. E. valdžios paslaugų pasiekiamumo ir respondentų pasitenkinimo lygis

Didžioji dalis visų respondentų įvardino galimybę „lengvai surasti ir naudotis elektronine paslauga“ kaip „vidutinišką“, lengvai surasti ir naudotis e. valdžios paslaugomis gali apie trečdalis respondentų, tokias paslaugas surasti ir jomis naudotis yra sudėtinga 8 % respondentų. 40,1% suradusių ir pasinaudojusių reikalinga e. valdžios paslauga liko patenkinti, 27,1 % - vidutiniškai ir tik 1,7 liko nepatenkinti (22 pav.).

7.2.5. Respondentų informuotumas apie e. valdžios paslaugas

Informacija apie e. valdžios paslaugas pasiekia viešųjų interneto centrų lankytojus iš įvairių šaltinių. Didžioji dalis tokią informaciją surado naršydami internete ir iš šeimos narių, draugų bei pažįstamų. Apie trečdalis respondentų apie tokiomis paslaugas sužinojo iš žiniasklaidos, šiek tiek mažiau - darbinėje aplinkoje. Apie tokias paslaugas visai nieko negirdėjo 15,3% respondentų (23 pav.).

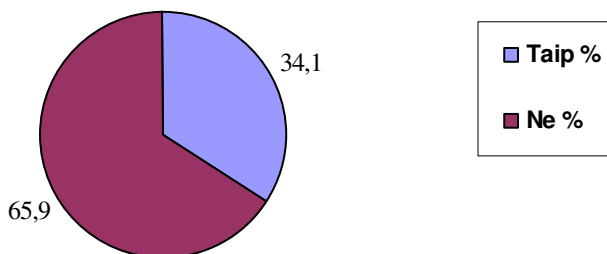
Iš kur sužinojote apie valdžios institucijų elektroniniu būdu teikiamas paslaugas piliečiams?



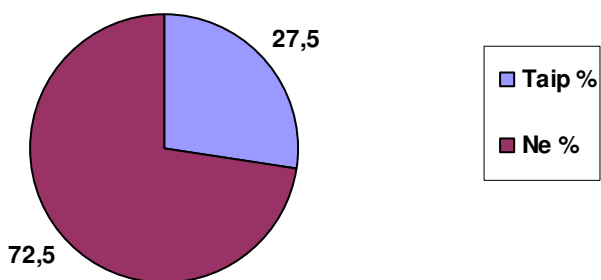
23 pav. Informacijos apie e. valdžios paslaugas įgijimo šaltiniai

15 – 17 klausimai buvo skirti valdžios elektroninių vartų portalo, kur yra surinktos nuorodos į visas Lietuvoje siūlomas e. valdžios paslaugas, žinomumo ir naudojamumo analizei. Pateikiant šiuos klausimus, tai pat buvo siekiama populiarinti šio portalo žinomumą respondentų tarpe.

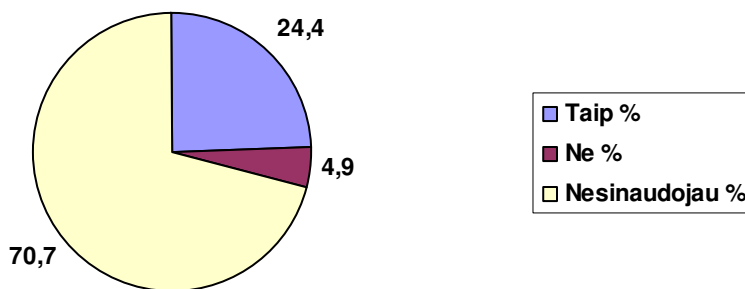
Ar žinote, kad portale "valdžios elektroniniai vartai"
(adresai internete: www.govonline.lt; www.evaldzia.lt;
www.epaslaugos.lt) galima rasti visas elektroninės valdžios
paslaugas ?



Ar teko lankytis šiame portale?



Ar šis portalas padėjo Jums greičiau ir patogiau susirasti
ieškomos informacijos?



24 pav. „Valdžios elektroninių vartų“ portalo žinomumas ir naudojamumas

Vertinant tai, kad šis portalas yra patogi priemonė lengvai ir greitai surasti reikiamą e. valdžios paslaugą, jo žinomumas yra pakankamai mažas. 65,9% respondentų apie tokį portalą nėra girdėję, jame yra lankėsi tik 27,5% visų respondentų. Beveik visi kurie lankėsi šiame portale, jį įvertino teigiamai, šio portalo dėka jie galėjo greičiau ir patogiau surasti reikiamą paslaugą. (24 pav.)

7.2.6. Respondentų pasiūlymai dėl e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams

Paskutinis anketos klausimas buvo skirtas respondentų pasiūlymams ir komentarams. Įprastai į tokius klausimus atsakinėjama nenoriai. Savo komentarus bei pasiūlymus dėl e. valdžios paslaugų parašė 26 respondentai.

Didžioji dalis siūlė daugiau reklamuoti e. valdžios paslaugas : („plačiau informuoti apie tai“, „kad būtų daugiau informacijos“, „plačiau apie tai kalbėti per televiziją“, „žmonėms paaiškinti, kad galima naudotis tokia paslauga“, „populiarinti daugiau elektroninės valdžios paslaugas piliečių tarpe“, „kuo plačiau propaguoti interneto vartotojų tarpe“, „skelbti informaciją apie tokias teikiamas paslaugas visais įmanomais būdais (spauda, internetas, įstaigos ir pan.), kad kiekvieną asmenį tokia informacija pasiektų“, „galėtų būti daugiau informacijos kur ieškoti reikiamos medžiagos, informacijos“, „tegu labiau reklamuoja savo svetaines, pvz. troleibusų stotelėse“).

Keletas respondentų pareiškė norintys nemokamų kompiuterinių kursų („kad būtų organizuojami nemokami kursai vyresniems, pradedantiems žmonėms“, „norėčiau daugiau apmokymų“), siūlė „supaprastinti šias paslaugas“, „daugiau įsteigti regionuose interneto viešosios prieigos taškų“. Buvo nuomonių teigiamai vertinančių e. valdžios paslaugas („kas nauja - viskas yra gerai ir patogu žmogui“, „esu patenkinta el.paslaugomis“, „labai geras dalykas ir naudingas“, „tai patogu“) bei išreiškiančių nepasitikėjimą naujovėmis („gal ir gerai, bet patikimiau pagal seną mokėjimo formą“).

Svarbus veiksnys, kad pats tyrimas apie e. valdžios paslaugas prisidėjo prie e. valdžios paslaugų populiarinimo respondentų tarpe („pildydama anketą sužinojau apie elektronines valdžios paslaugas“, „ketinu pasidomėti šia sritimi“).

7.2.7. Tyrimo rezultatai

Apibendrinant „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimo rezultatus galima teigti, kad:

- 1) buvo pasiekti tyrimo užduotyje suformuluoti tikslai: nustatyta kokio amžiaus, lyties, išsimokslinimo, socialinės padėties žmonės naudojami viešųjų interneto centrų paslaugomis; kaip aktyviai jie naudojami bendrosiomis bei e. valdžios elektroninėmis paslaugomis; surinkta jų

nuomonę apie šias paslaugas; įvertintas portalo „valdžios elektroniniai vartai“ žinomumas bei naudojamumas.

2) tyrimo rezultatai pilnai koreliuoja su teorinės analizės metu gautais rezultatais bei juos papildo.

Siūloma papildyti e. valdžios paslaugų problemų lentelę šiais punktais:

Problemos šaltinis – visuomenė	Problemos šaltinis – valdžios institucijos
<p>Nepasitikėjimas naujovėmis</p> <p><u>Komentaras:</u> <i>kai kurie respondentai nurodė, kad labiau pasitiki tiesioginiu bendravimu su įstaigos darbuotoju nei bendravimu internetu.</i></p> <p><i>Nepasitikėjimą mažinti galima teikiant daugiau informacijos apie e. valdžios paslaugas, akcentuojant realią naudą, kurią gaus vartotojas ir gerinant e. valdžios paslaugų kokybę.</i></p>	<p>E. valdžios paslaugų pasiūlos trūkumas</p> <p><u>Komentaras:</u> <i>kai kurie respondentai nurodė, kad valdžios teikiamų paslaugų jiems reikia labai retai.</i></p> <p><i>Kokios elektroninės viešosios paslaugos būtų reikalingiausios ir turėtų būti diegiamos pirmoje eilėje, pirmiausia reikia įvertinti visuomenės poreikį bei galimą tos paslaugos vartojimo masiškumą, atkreipiant dėmesį į lokalias e. valdžios paslaugas, kurios galėtų būti aktualios konkrečiau miesto ar rajono gyventojams.</i></p>

8. E. VALDŽIOS PASLAUGŲ PLĖTROS PROBLEMŲ MEDŽIO ĮVERTINIMAS

Naudodami Apribojimų teorijos principus, nustatėme e. valdžios paslaugų piliečiams sistemos tikslą, tikslo pasiekimo matavimo rodiklius, pagrindines sistemos pralaidumą ribojančias problemas, priežasties ir pasekmės ryšius ir sudarėme realios dabarties e. valdžios paslaugų plėtros problemų medį, kuris pateikiamas 7 priede. Analizės metu buvo identifikuotos 26 problemos.

E. valdžios paslaugų plėtros problemų medžio formavimo principai :

1. Į kiekvieną identifikuotą problemą pažvelgta priežasties – pasekmės aspektu. Kiekvienai analizės metu nustatytai problemai surastos ją kildinančios priežastys bei iš jos išplaukiančios pasekmės, įtakančios sekančių problemų atsiradimą.
2. Jos nuosekliai patalpintos loginėje – grafinėje schemeje, kurioje priežasties sukeltos pasekmės talpinamos iš apačios į viršų.
3. Gautoji grafinė schema primena *medį*.
4. Medį sudaro 2 šakninės problemos bei 2 pagrindinės pasekmės

Pagrindinės pasekmės problemos :

1. E. valdžios paslaugų paklausos trūkumas
2. Viešojo sektoriaus darbuotojų motyvacijos trūkumas e. valdžios projektų įgyvendinimo procese

Jei viešojo sektoriaus darbuotojai, dalyvaujantys e. valdžios diegimo projektuose nebus motyvuoti siekti numatytų tikslų, e. valdžios diegimas vyks vangiai, nerezultatyviai, nebus orientuotas į pagrindinio tikslo siekimą. Maža e. valdžios paslaugų pasiūla, sąlygos mažą e. valdžios paslaugų paklausą. Jei nebus paklausos e. valdžios paslaugoms, tokios paslaugos praras savo aktualumą ir e. valdžios diegimo projektai taps beprasmingi. Didėjanti paklausa, sąlygojanti gausesnį e. valdžios paslaugų naudotojų skaičių bei visuomenės pasitenkinimo e. valdžios paslaugomis laipsnis parodys sistemos efektyvumą ir tikslo pasiekimo lygį.

Pagrindinės šakninės problemos:

1. Konkurencijos, kuri skatintų didesnę progresą nebūvimas viešajame sektoriuje
2. Neišnaudotos socialinio marketingo galimybės

Pirmoji problema nėra iš principo sprendžiama, nes viešųjų gėrybių gamyba ir viešųjų paslaugų teikimas yra išskirtinai priskiriami viešojo sektoriaus veiklos sferai, todėl šiuo atveju išskirsime – augantį viešojo administravimo sistemos modernizavimo poreikį.

E. valdžios paslaugų piliečiams diegimo sistemoje veikia daug faktorių, labai svarbu užtikrinti visų sistemos elementų veiklos tęstinumą. Todėl jau pradėti įgyvendinti ir inicijuojami e. valdžios projektai turi būti įgyvendinami toliau pagal numatytus programinius dokumentus, o ieškodami e. valdžios paslaugų didinimo būdų, pirmiausia turime koncentruoti pastangas sprendžiant šaknines problemas:

1. Viešojo administravimo sistemos modernizavimas: kokybiniai veiklos pokyčiai yra pamatiniai veiksniai, kurie įtakos e. valdžios paslaugų teikimo sistemos rezultatyvumą ir padės išvengti nustatytų nepageidaujamų pasekmių. Siekis modernizuoti ir tobulinti viešojo administravimo sistemą įteisintas Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos 2004-2006m. Strateginiame plane, Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijoje, Lietuvos Respublikos Vyriausybės patvirtintoje Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje, Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos įgyvendinimo 2005 -2006 metų priemonių plane. Siekiant efektyvios e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros, šiuose dokumentuose įteisinti tikslai ir uždaviniai turi būti sparčiau diegiami už e. valdžios plėtros politiką, įgyvendinimą ir kontrolę atsakingose valdymo institucijose: Informacinės Visuomenės plėtros komitete prie LR Vyriausybės, Vidaus reikalų ministerijoje, Susisiekimo ministerijoje, Švietimo ministerijoje, savivaldybių administracijose, kitose įstaigoje dalyvaujančiose šiuose procesuose ar atskiruose jų skyriuose. Tikslas – sukurti greičiau į pokyčius reaguojančią, profesionalią administraciją.

Vykdamas viešojo administravimo modernizavimą įstaigose, susijusiose su e. valdžios projektais, būtina įgyvendinti šias priemones, atsižvelgiant į pasekmių šakas, atvaizduotas medyje:

- diegti šiuolaikinius valdymo metodus;
- didinti valstybės tarnautojų atsakomybę ir atskaitomybę;
- tobulinti valstybės tarnautojų mokymo sistemą. Ugdyti valstybės tarnautojų administracinius, IT ir e. valdžios projektų valdymo gebėjimus;
- modernizuoti žmogiškųjų išteklių valdymą, įdiegti personalo valdymo ir karjeros planavimo sistemą;
- tobulinti motyvacijos ir darbo užmokesčiui skirtų asignavimų sistemą, leidžiančią pritraukti į valstybės tarnybą aukštos kvalifikacijos specialistų ir juos išlaikyti;
- tobulinti į rezultatus orientuotą valdymą. Veiksmingas viešasis administravimas remiasi pasiektais rezultatais, nes administravimo procesas ir įvairios procedūros nėra savitikslis

dalykas. Tam reikalinga įdiegti veiklos vertinimo sistemą, stiprinti veiklos vidaus audito ir kontrolės sistemas, susieti valstybės tarnautojo veiklos vertinimą su valstybės tarnautojo indėliu įgyvendinant institucijos tikslus ir uždavinius;

- integruoti kokybės vadybą į administravimo veiklą, nustatyti kokybės standartus ir juos vertinti;
- skirti didesnę dėmesį e. valdžios projektų vykdymo analizei ir monitoringui. Nuolatinė e. valdžios projektų vykdymo eigos stebėseną, analizę ir griežtą kontrolę padės greičiau ir efektyviau pasiekti pagrindinį e. valdžios paslaugų sistemos tikslą;
- atlikti nuolatinę e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo pažangos analizę, pagal numatytus tikslo siekimo matavimo rodiklius.

2. Neišnaudotos socialinio marketingo galimybės. Įgyvendinant e. valdžios projektus būtina numatyti lėšas ne tik šių projektų įgyvendinimui, bet ir informacijos apie naujas e. valdžios siūlomas galimybes gyventojams sklaidai, nes esamų paslaugų klientų ratas yra gerokai siauresnis, nei galėtų būti, dėl nepakankamo informuotumo apie naujai atsiradusias galimybes. Turi būti reklamuojama ne tik pati paslauga, bet ir nauda, kurią piliečiai gali gauti iš e. valdžios. Didesnis informuotumas apie e. valdžios paslaugas gali padėti formuoti teigiamą Lietuvos gyventojų požiūrį į viešąsias elektronines paslaugas bei padidinti gyventojų motyvaciją naudoti IT, tuo pačiu ir e. valdžios paslaugomis.

IŠVADOS

1. E. valdžios paslaugų piliečiams sistemos diegime Lietuvoje per pastaruosius metus įvyko ženklų teigiamų pokyčių, tačiau jie yra nepakankami kaip konkurencingai, į žinių ir informacinės visuomenės kūrimą orientuotai moderniai valstybei bei lyginant juos tarptautiniame kontekste.
2. E. valdžios diegimo procesai šiandien gali vykti operatyviau ir efektyviau, todėl būtina ieškoti e. valdžios paslaugų plėtros didinimo galimybių. Vienas iš būdų – atlikti e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo galimybių analizę, taikant Apribojimų Teoriją. Ši teorija teigia, kad bet kurioje sistemoje yra kelios priežastys, paaiškinančios daugelį pasekmių. Analizės metu Apribojimų Teorijos principai taikyti: sistemos tikslo nustatymui, tikslo pasiekimo matavimų parinkimui, problemų (neigiamų pasekmių) įvertinimui, priežasties - pasekmės ryšių nustatymui, realios dabarties medžio sudarymui, kertinės (šakninės) priežasties/ problemos nustatymui.
3. Kertinė Apribojimų Teorijos idėja yra ta, kad kiekviena sistema yra orientuota į tikslo pasiekimą. Įvertinant pagrindinių e. valdžios paslaugų teikimo sistemos suinteresuotųjų grupių pateiktus teiginius, analizės metu suformuluotas e. valdžios paslaugų piliečiams sistemos pagrindinis tikslas - efektyviau teikti visuomenei kokybiškas, visuotinai prieinamas, tenkinančias visuomenės poreikius naujos kartos viešąsias paslaugas.
4. Analizės metu nustatyti šie tikslo siekimo matavimo rodikliai: kokybės (e. valdžios paslaugų piliečiams naudojimo paprastumo, suprantamumo, paslaugos įvykdymo efektyvumo rodikliai), visuotinio prieinamumo (potencialių ir esamų e. valdžios paslaugų vartotojų santykis), poreikių tenkinimo (visuomenės pasitenkinimo e. valdžios paslaugomis laipsnis).
5. E. valdžios paslaugų plėtra yra ribojama tam tikrų problemų. Šiame darbe buvo atlikta teorinė e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros problemų analizė bei nagrinėjami įvykdyto „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimo rezultatai.
6. Teorinės e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros problemų analizės metu buvo nustatytos viso 24 problemos, kurios trukdo sistemai siekti numatyto tikslo. Kiekviena problema buvo nagrinėjama pateikiant esamos situacijos analizę, pagrindžiama Lietuvoje ir užsienyje atliktų empirinių tyrimų duomenimis ir numatytais siekiniais ateityje.
7. Magistro darbo metu buvo atliktas praktinis „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose tyrimas“ bendradarbiaujant su aljansu „Langas į ateitį“. Tyrimui buvo keliami tokie uždaviniai: išanalizuoti esamą e. valdžios paslaugų naudojimo lygį viešųjų interneto centrų lankytojų tarpe ir nustatyti lankytojų informuotumą apie tokias paslaugas. Tyrimo metu anketiniu būdu buvo apklausti 287 viešųjų interneto prieigos centrų lankytojai.

8. Apibendrinant „E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose“ tyrimo rezultatus galima teigti, kad buvo pasiekti tyrimo užduotyje suformuluoti tikslai: nustatyta kokio amžiaus, lyties, išsimokslinimo, socialinės padėties žmonės naudojami viešųjų interneto centrų paslaugomis; kaip aktyviai jie naudojami bendrosiomis bei e. valdžios elektroninėmis paslaugomis; surinkta jų nuomonė apie šias paslaugas; įvertintas portalo „valdžios elektroniniai vartai“ žinomumas bei naudojamumas.

9. Atlikto tyrimo rezultatai pilnai koreliuoja su teorinės analizės metu gautais rezultatais bei juos papildo.

10. Teorinės dalies ir praktinio tyrimo rezultatų analizės metu buvo identifikuotos pagrindinės e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams sistemos problemos, kurios pagal problemas šaltinį buvo suskirstytos į dvi grupes: paslaugų gavėjai – visuomenė, ir paslaugų teikėjai – valdžios institucijos.

11. E. valdžios plėtrą sąlygojančios problemos, kurių šaltinis paslaugų gavėjai: nepakankamas gyventojų naudojimas internetu ir kompiuteriais; gyventojų kompetencijos trūkumas naudotis ITT; nepakankama pagyvenusių vartotojų geba naudotis ITT; gyventojų motyvacijos trūkumas naudotis ITT; e. valdžios paslaugų paklausos trūkumas; aukštos kompiuterinės ir programinės įrangos, interneto kainos; elektroninių paslaugų kokybė netenkina dalies gyventojų poreikių, nepasitikėjimas naujovėmis.

12. E. valdžios plėtrą sąlygojančios problemos, kurių šaltinis paslaugų teikėjai: nepakankamas plačiajuosčio ryšio infrastruktūros išvystymas kaimiškose vietovėse; nepakankamas kompiuterių vartotojų aprūpinimas atvirojo kodo lokalizuota programine įranga; mokyklų kompiuterizavimo lygis ženkliai skiriasi nuo ES šalių; nepakankamas e. valdžios paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis; nepakankamas informuotumas apie e. valdžios paslaugas; neišnaudotos socialinio marketingo galimybės; viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo stoka; IT tinklų saugos problema; nepakankamas valstybės tarnautojų ir piliečių apsirūpinimas e. parašo formavimo priemonėmis; nepakankamas informacinės aplinkos pritaikymas žmonėms su negalia; aukštos IT kvalifikacijos specialistų stoka viešajame sektoriuje; per mažas dėmesys e. valdžios projektų vykdymo analizei ir monitoringui; viešojo sektoriaus darbuotojų motyvacijos trūkumas e. valdžios projektų įgyvendinimo procese; atsakomybės už e. valdžios projektų diegimo rezultatus trūkumas; IT projektų valdymo žinių stygius; konkurencijos, kuri skatintų didesnę progresą nebūvimas viešajame sektoriuje; didėjantis viešojo administravimo modernizavimo poreikis, e. valdžios paslaugų pasiūlos trūkumas.

13. Sudarius e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams problemų medį, identifikuotos šios pagrindinės pasekmės problemos: e. valdžios paslaugų paklausos trūkumas ir viešojo sektoriaus darbuotojų motyvacijos trūkumas e. valdžios projektų įgyvendinimo procese.

14. Sudarius e. valdžios paslaugų teikimo piliečiams problemų medį, identifikuotos šios pagrindinės šakninės problemos: konkurencijos, kuri skatintų didesnę progresą nebūvimas viešajame sektoriuje; neišnaudotos socialinio marketingo galimybės. Pirmoji problema nėra iš principo sprendžiama, nes viešųjų gėrybių gamyba ir viešųjų paslaugų teikimas yra išskirtinai priskiriami viešojo sektoriaus veiklos sferai, todėl šaknine problema laikysime – didėjantį poreikį modernizuoti viešojo administravimo sistemą.
15. Remiantis apribojimų teorija, efektyviausias e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo būdas - visų pastangų sutelkimas sprendžiant e. valdžios paslaugų problemų medžio nustatytas šaknines problemas.

PASIŪLYMAI

1. E. valdžios paslaugų piliečiams diegimo sistemoje veikia daug faktorių, labai svarbu užtikrinti visų sistemos elementų veiklos tęstinumą. Todėl jau pradėti įgyvendinti ir inicijuojami e. valdžios projektai turi būti įgyvendinami toliau pagal numatytus programinius dokumentus, o ieškodami e. valdžios paslaugų didinimo būdų, pirmiausia turime koncentruoti pastangas sprendžiant šias šaknines problemas: augantis viešojo administravimo modernizavimo poreikis ir neišnaudotos socialinio marketingo galimybės.

2. Vykdamas viešojo administravimo modernizavimą įstaigose, susijusiose su e. valdžios projektais, būtina įgyvendinti šias priemones, atsižvelgiant į pasekmių šakas, atvaizduotas medyje:

- diegti šiuolaikinius valdymo metodus;
- didinti valstybės tarnautojų atsakomybę ir atskaitomybę;
- tobulinti valstybės tarnautojų mokymo sistemą. Ugdyti valstybės tarnautojų administracinius, IT ir e. valdžios projektų valdymo gebėjimus;
- modernizuoti žmogiškųjų išteklių valdymą, įdiegti personalo valdymo ir karjeros planavimo sistemą;
- tobulinti motyvacijos ir darbo užmokesčiui skirtą asignavimų sistemą, leidžiančią pritraukti į valstybės tarnybą aukštos kvalifikacijos specialistų ir juos išlaikyti;
- tobulinti į rezultatus orientuotą valdymą. Veiksmingas viešasis administravimas remiasi pasiektais rezultatais, nes administravimo procesas ir įvairios procedūros nėra savitiksliis dalykas. Tam reikalinga įdiegti veiklos vertinimo sistemą, stiprinti veiklos vidaus audito ir kontrolės sistemas, susieti valstybės tarnautojo veiklos vertinimą su valstybės tarnautojo indėliu įgyvendinant institucijos tikslus ir uždavinius;
- integruoti kokybės vadybą į administravimo veiklą, nustatyti kokybės standartus ir juos vertinti;
- Skirti didesnę dėmesį e. valdžios projektų vykdymo analizei ir monitoringui. Nuolatinė e. valdžios projektų vykdymo eigos stebėseną, analizę ir griežtą kontrolę padės greičiau ir efektyviau pasiekti pagrindinį e. valdžios paslaugų sistemos tikslą.
- atlikti nuolatinę e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros didinimo pažangos analizę, pagal numatytus tikslo siekimo matavimo rodiklius.

3. Įgyvendinant e. valdžios projektus būtina numatyti lėšas ne tik šių projektų įgyvendinimui, bet ir informacijos apie naujas e. valdžios siūlomas galimybes gyventojams sklaidai, nes esamų paslaugų klientų ratas yra gerokai siauresnis, nei galėtų būti, dėl nepakankamo informuotumo apie naujai atsiradusias galimybes. Turi būti reklamuojama ne tik pati paslauga, bet ir nauda, kurią piliečiai gali gauti iš e. valdžios. Socialinio marketingo taikymas, didesnis informuotumas apie e. valdžios paslaugas gali padėti formuoti teigiamą Lietuvos gyventojų požiūrį į viešąsias elektronines paslaugas bei padidinti gyventojų motyvaciją naudoti IT, tuo pačiu ir e. valdžios paslaugomis.

BIBLIOGRAFINIŲ NUORODŲ SĄRAŠAS

1. Aljanso „Langas į ateitį“ atstovo pateikti statistiniai duomenys, 2006.
2. Apie aljansą [interaktyvus]. [Žiūrėta 2006m. balandžio 10d.]. Prieiga per internetą: <http://www.langasiateiti.lt/vid.php4?mid=1>
3. Lietuvos Respublikos Viešojo administravimo įstatymo 19 straipsnio pakeitimo ir papildymo įstatymas, *Valstybės žinios*, 2005, nr. 76-2746.
4. Lietuvos Respublikos Seimo 2003 m. liepos 4 d. nutarimas Nr.IX-700 “Dėl Valstybės švietimo strategijos 2003 – 2012 metų nuostatų ” [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. vasario 4d.]. Prieiga per internetą: <http://www.smm.lt/kiti/strategija2003-12.doc>.
5. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 “Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo”, *Valstybės žinios*, 2003, nr. 2-54.
6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2005 m. birželio 8 d. nutarimas Nr. 625 “Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2005, nr. 73-2649.
7. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas Nr. 488 “Dėl Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“, *Valstybės žinios*, 2004, nr. 69-2399.
8. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. vasario 26 d. nutarimas Nr.276 “Dėl Sprendimų projektų poveikio vertinimo metodikos patvirtinimo ir įgyvendinimo“ [interaktyvus]. Vilnius, 2003 [žiūrėta 2005m. gruodžio 15d.]. Prieiga per internetą: http://www.lrv.lt/strateginis/Pov_metod.pdf.
9. Lietuvos ūkio (ekonomikos) plėtros iki 2015 metų ilgalaikė strategija [interaktyvus]. Vilnius, 2002 [žiūrėta 2005m. spalio 8d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ukmin.lt/files/Docs/Ilgalaike/galutine040121.doc>
10. Vidaus reikalų ministerijos 2004–2006 metų strateginis veiklos planas [interaktyvus]. Vilnius, 2004 [žiūrėta 2005m. rugsėjo 18d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/index.php?id=360>.
11. BROGA, Š. Kodėl Apribojimų Teorija? [interaktyvus]. [Žiūrėta 2006m. sausio 19d.]. Prieiga per internetą: http://www.toc.lt/lit/Kodel_Apribojimu_Teorija/217.
12. CAPGEMINI. Online Availability of public services: how is Europe processing? Web based Survey on electronic public services. Report of the fifth measurement October 2004 [interaktyvus]. 2005 metų kovo 3d. [žiūrėta 2005m. spalio 22d.]. Prieiga per internetą: http://www.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf.
13. CHOO, C.W.; BONTIS, N. The Strategic Mngement of Intellectual Capital and Organizational Knowledge. New York, NY:Oxford University Press.
14. CORBET, T. Pajamų apskaita. TOC valdymo apskaitos sistema. Vilnius: D. Radkevičiaus PĮ „Rgrupė“, 2005.
15. DOBRAVOLSKAS, A.; PANOVAS I. Viešojo sektoriaus ekonomika. [interaktyvus]. Vilnius, 2004. [žiūrėta 2005m. spalio 10.]. Prieiga per internetą:

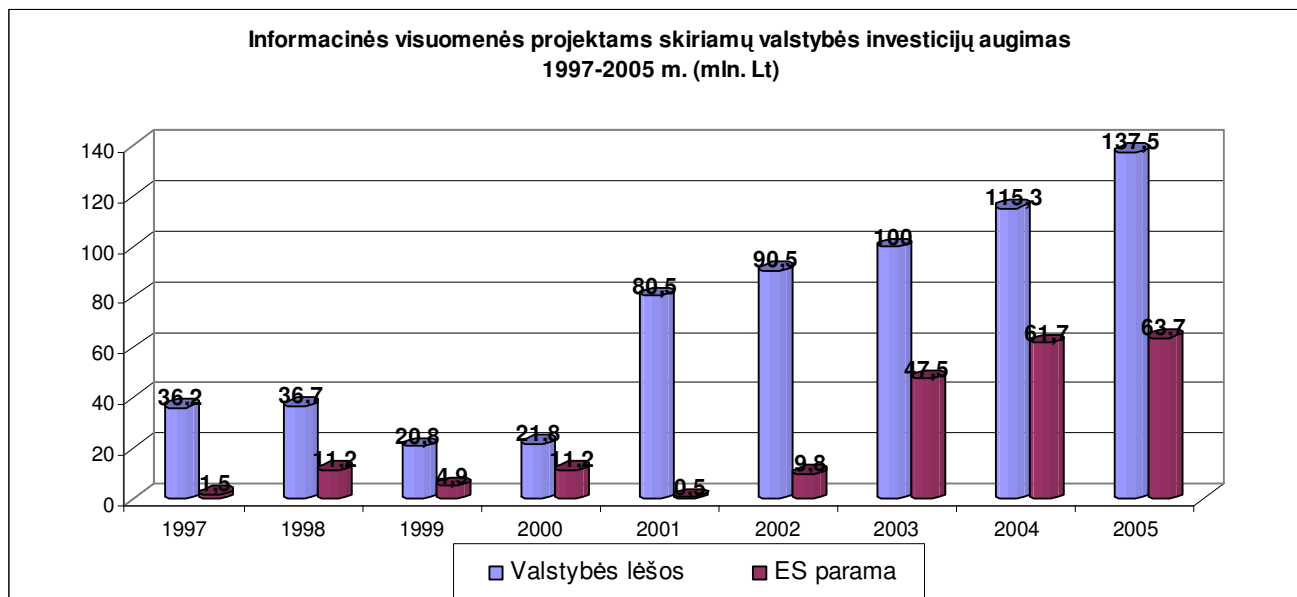
http://www.mruni.lt/padaliniai/FAKULTETAI/vvf/ekk/dokumentai/Magistranturos%20studijos/magistrai/VSE/VSE_KONSPEKTAS2004.pdf.

16. Elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje [interaktyvus]. [žiūrėta 2005m. spalio 10.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-aktual.php?cat=61&n=11>.
17. Elektroninio parašo projektas leis perkelti į internetą daugelį viešųjų valstybės paslaugų [interaktyvus]. [žiūrėta 2005m. spalio 9d.]. Prieiga per internetą: <http://www.nkm.lt/index.phtml?lst=news&id=1559&p=240>.
18. El. viešųjų paslaugų modelis [interaktyvus]. [žiūrėta 2005m. spalio 11d.]. Prieiga per internetą: <http://epp.ivpk.lt/naujienos/?idi=10>.
19. ES struktūriniai fondai [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. gegužės 10d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main.php?cat=65>.
20. Global Information Technology Report [interaktyvus]. 2006 [žiūrėta 2006m. gegužės 8d.]. Prieiga per internetą: <http://www.weforum.org/site/homepublic.nsf/Content/Global+Competitiveness+Programme%5CGlobal+Information+Technology+Report>.
21. "Infobalt" žinių visuomenės prioritetai [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. kovo 15d.]. Prieiga per internetą: <http://www.infobalt.lt/main.php?s=62&i=5950>.
22. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Lietuvos žinių visuomenės plėtros procesų apžvalga 2004-2005. Kompaktinė plokštelė.
23. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Lietuvos žinių visuomenės plėtros pažangos apžvalga. Vilnius, 2005.
24. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. On Lithuania e-Government strategies and activities. Vilnius, 2005.
25. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Tyrimo „Valstybės institucijų interneto svetainių atitikimo bendriesiems valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimams“ ataskaita. [interaktyvus]. Vilnius, 2006 [žiūrėta 2006m. gegužės 5d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=643>.
26. IT saugumo ir elektroninės valdžios rodikliai. Palyginamoji ataskaita [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. kovo 15d.]. Vilnius, 2004. Prieiga per internetą: http://www.infobalt.lt/docs/E_vyriausybe_Interneto_saugumas_tns_tyrimas.doc.
27. Konferencijos „Aukštojo mokslo sistemos reforma: kryptys ir sprendimai“ vaizdo įrašas [interaktyvus]. [žiūrėta 2005m. lapkričio 12d.]. Prieiga per internetą: <http://www.lss.lt/reforma/>.
28. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. Gerosios patirties pavyzdžiai [interaktyvus]. [žiūrėta 2005m. lapkričio 14d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vrm.lt/index.php?id=570>.
29. Lietuvos žinių visuomenės plėtros pažanga. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. sausio 20 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=60&gr=1&sub=2&n=77>.

30. LUKAITYTĖ, R. Kompiuteris tampa vis artimesnis. *Verslo žinios*, 2005, rugpjūčio 16.
31. Mokslinio tyrimo daro „Visuotinis kompiuterinis raštingumas“ ataskaita. [interaktyvus]. Kaunas, 2005 [žiūrėta 2006m. vasario 10d.]. Prieiga per internetą: [http://www.emokykla.lt/lt.php/tyrimai/visuotinis kompiuterinis rastingumas/1131](http://www.emokykla.lt/lt.php/tyrimai/visuotinis_kompiuterinis_rastingumas/1131).
32. OTAS, A. Matavimai ir monitoringas informacinėje visuomenėje. *Informacijos mokslai*. 2005, nr. 34.
33. Pasaulio ekonomikos forumas: Lietuvos informacinių technologijų plėtra lėtėja [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. balandžio 16d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=495>.
34. Seimas įteisino gyventojų susirašinėjimą su valdžia elektroniniu paštu. [interaktyvus]. [žiūrėta 2005m. rugsėjo 4d.]. Prieiga per internetą: <http://www.tm.lt/print.aspx?item=spauda&id=9504&act=print>.
35. Siūloma užtikrinti teisinį atvirosios programinės įrangos kūrimo ir plėtojimo darbų Lietuvoje pagrindą. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. balandžio 18d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=0&n=603>.
36. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Asmenų, kurie naudojami kompiuteriu ir internetu, dalis. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. vasario 4d.]. Prieiga per internetą: [http://www.std.lt/uploads/docs/2 IT namuk.doc](http://www.std.lt/uploads/docs/2_IT_namuk.doc).
37. VASILIAUSKAS, A. Dėmesio! Apribojimas! [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. vasario 6d.]. Prieiga per internetą: [http://www.toc.lt/lit/Demesio Apribojimas/218](http://www.toc.lt/lit/Demesio_Apribojimas/218).
38. Viešojo administravimo modernizavimas: e. valdžios paslaugos verslui ir gyventojams bus teikiamos „vieno langelio“ principu. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. vasario 4d.]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-zinios.php?cat=30&gr=2&n=54>.
39. ŽVIRBLIS, E. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros perspektyvos 2007 - 2013m. [interaktyvus]. [žiūrėta 2006m. vasario 6d.]. Prieiga per internetą: [http://www.ivpk.lt/fondai/renginiai/seminaras7/Pranesimas \(I,II,III dalys\).ppt](http://www.ivpk.lt/fondai/renginiai/seminaras7/Pranesimas_(I,II,III_dalys).ppt).

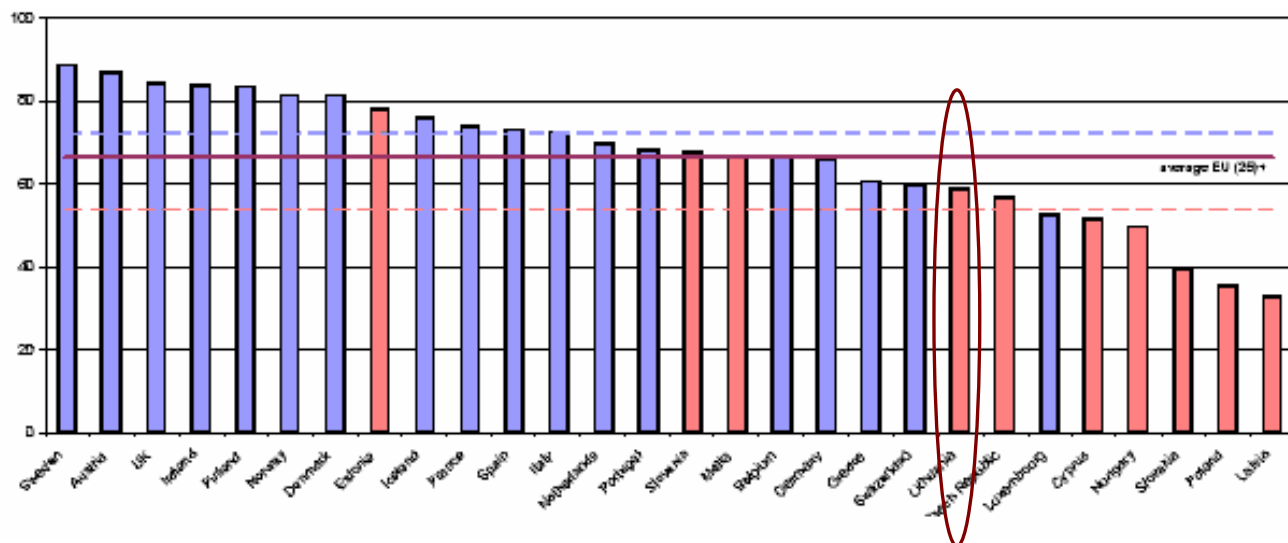
PRIEDAI

1 priedas

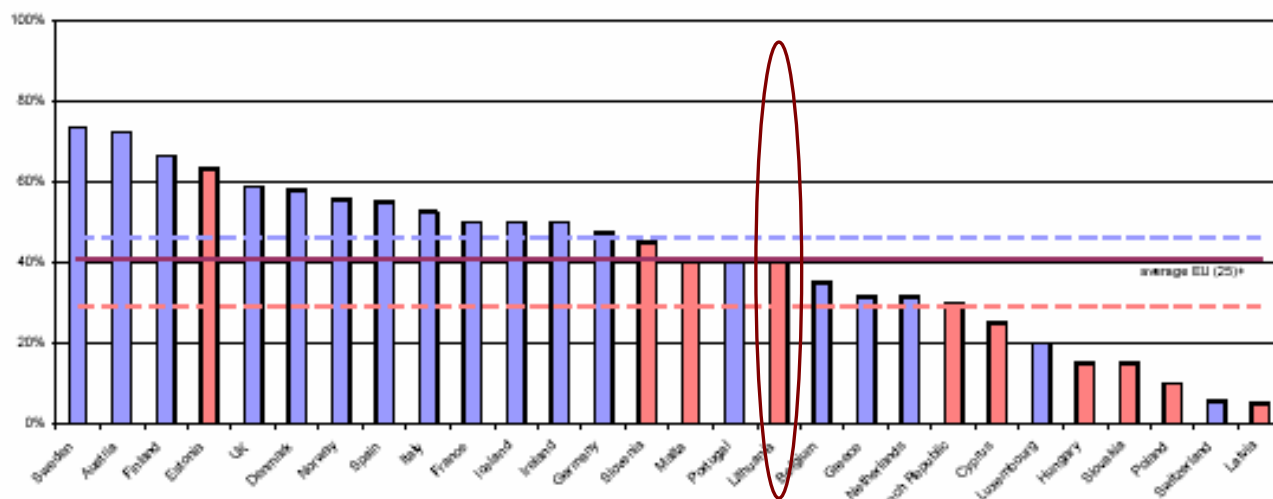


1 pav. Informacinės visuomenės projektams skiriamų valstybės investicijų augimas

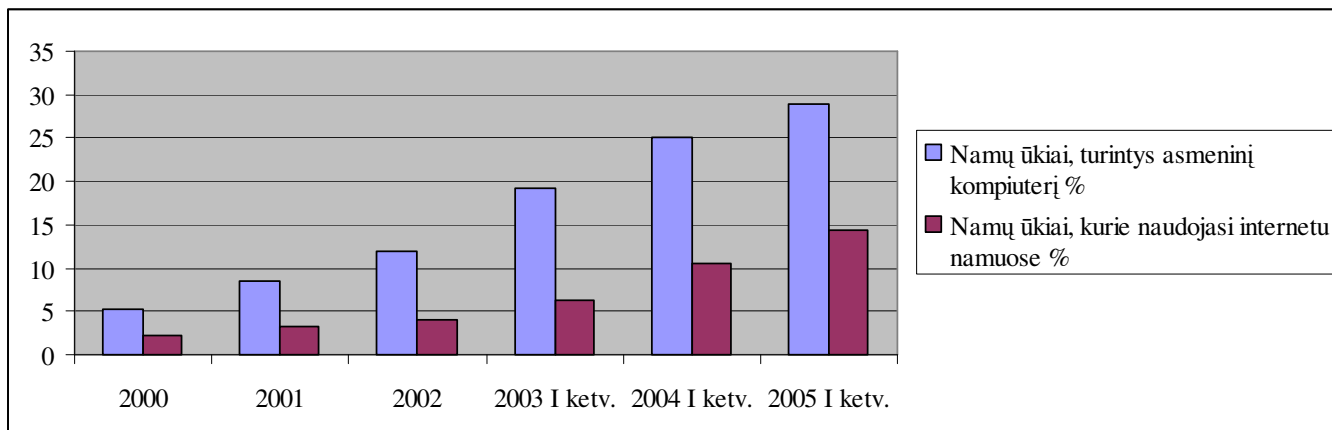
2 priedas



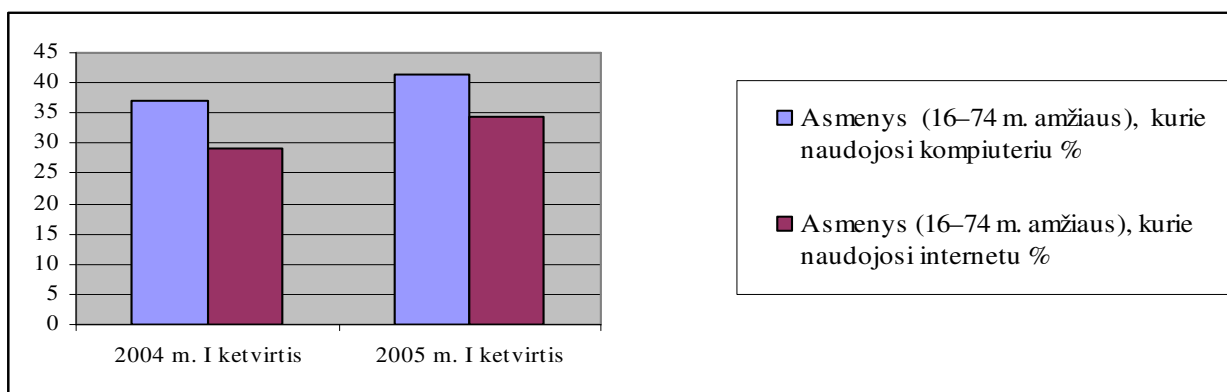
2 pav. Europos šalių reitingai pagal pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą lygį



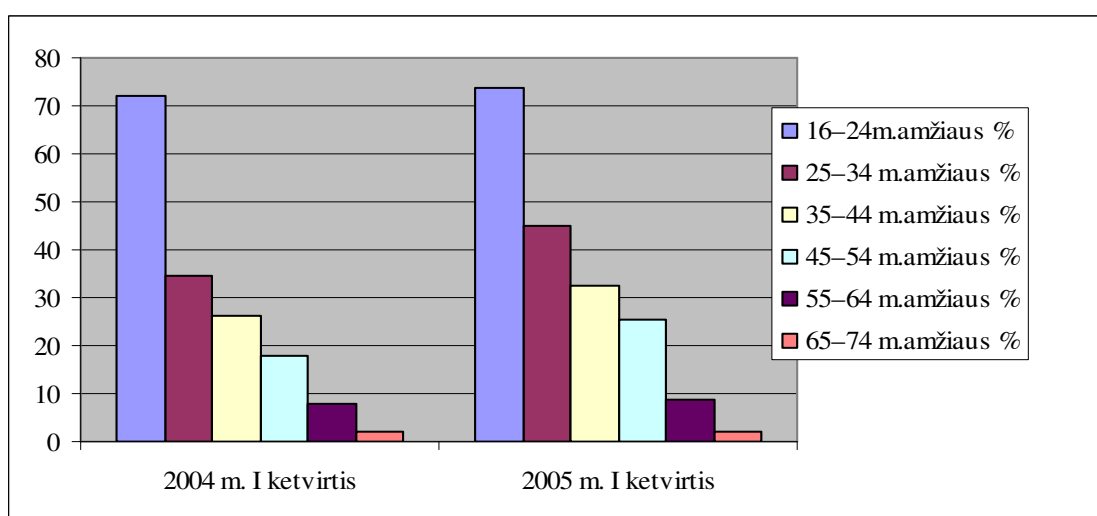
3 pav. Ketvirto lygio elektroninių paslaugų teikimo reitingai pagal šalis

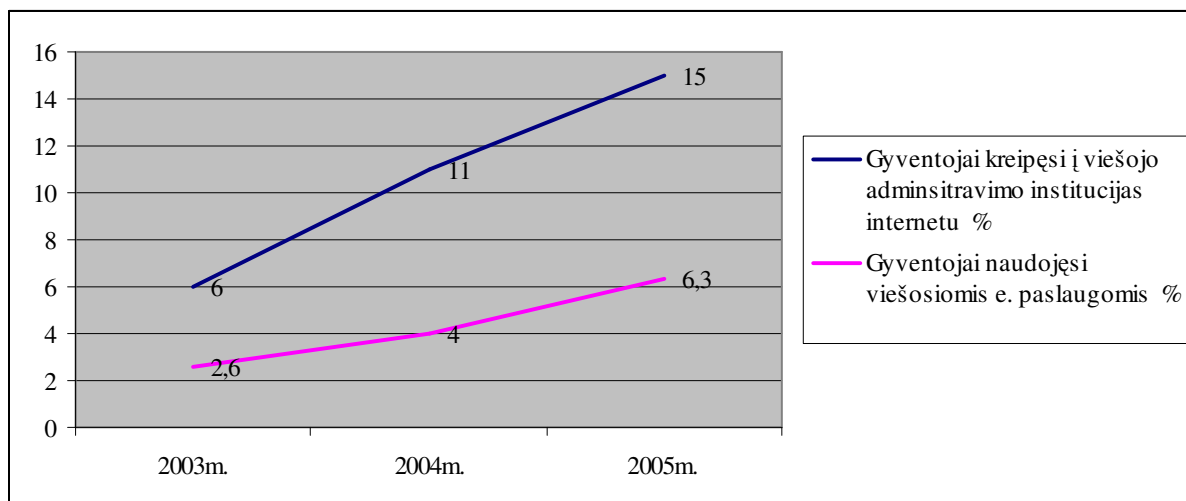


4 pav. Namų ūkių apsirūpinimas asmeniniais kompiuteriais ir naudojimas internetu



5 pav. Asmenys, kurie naudojami kompiuteriu ir internetu

6 pav. Interneto vartotojų rodikliai pagal amžiaus grupes
(Visi asmenys atitinkamoje amžiaus grupėje sudaro 100 procentų)



7pav. Į viešojo administravimo institucijas besikreipiančių Lietuvos gyventojų dalis, procentais

E. VALDŽIOS PASLAUGŲ PILIEČIAMS PLĖTROS LIETUVOS REGIONUOSE TYRIMO ANKETA

Gerbiamas respondente, VU Tarptautinio žinių ekonomikos ir žinių vadybos centro magistrantė Laura Vaišnorė kartu su Aljansu „Langas į ateitį“ atlieka e. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose tyrimą. Tyrimo tikslas – išanalizuoti esamą e. valdžios paslaugų naudojimo lygį viešųjų interneto centrų lankytojų tarpe, nustatyti e. valdžios paslaugų poreikius bei lankytojų informuotumą apie tokias paslaugas.

Šio tyrimo rezultatai bus naudojami ieškant būdų, kaip padidinti e. valdžios paslaugų piliečiams plėtrą Lietuvoje.

Prašome Jūsų užpildyti šią anketą pažymint tinkamus atsakymų variantus. Jei nenurodyta kitaip, pasirinkite **tik vieną** atsakymų variantą. Ten, kur yra , teisingą atsakymą žymėkite x.

1. Jūsų lytis:

Vyras
Moteris

2. Jūsų gyvenamoji vieta:

Didmiestis (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys)
Miestas
Gyvenvietė/ kaimas

3. Amžius:

18-25 m
26-35 m
36-45 m
46-65 m.
virš 65 m.

4. Išsimokslinimas:

Vidurinis/ spec. vidurinis
Aukštasis neuniversitetinis (aukštesnysis)
Aukštasis universitetinis

5. Socialinė padėtis:

Moksleivis
Studentas
Valstybinės įstaigos darbuotojas
Privačios įmonės darbuotojas
Bedarbis
Pensininkas
Ūkininkas

6. Kaip dažnai naudojate internetu?

Kasdien
Kartą ar kelis per savaitę
Rečiau
Nesinaudoju

8. Kokiomis elektroninėmis paslaugomis Jums teko naudotis?

(pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)

- 8.1. Informacijos paieška internete apie įstaigų darbo laiką, eismo tvarkaraščius ir pan.
8.2. Elektronine bankininkyste
8.3. Virtualiomis parduotuvėmis
8.4. Elektroniniu atsiskaitymu už komunalines paslaugas
8.5. Elektroninės valdžios paslaugomis
8.6. Nesinaudoju

7. Kaip dažnai lankotės savo miesto/rajonų savivaldybės interneto svetainėje?

Kasdien
Kartą ar kelis per savaitę
Rečiau
Nesilankau

9. Nurodykite kokiomis elektroninės valdžios paslaugomis Jums teko naudotis: (pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)

- 9.1. Ieškojote informacijos valdžios institucijų interneto svetainėje (įstaigų darbo laikas, aptarnavimo tvarka, atmintinės ir pan.)
9.2. Atsisiuntėte dokumentų (pvz. prašymų) formas iš valstybės institucijų interneto svetainių, jas atsispausdinote ir pildėte raštu arba kompiuteriu
9.3. Siuntėte paklausimą ir/ar užpildytą formą į valdžios instituciją elektroniniu būdu
9.4. Deklaravote pajamas ir/ar turtą elektroniniu būdu
9.5. Naudojotės laisvų darbo vietų paieška Lietuvos darbo biržos tinklapyje
9.6. Ieškojote leidinių, publikacijų viešųjų bibliotekų elektroniniuose kataloguose
9.7. Registravotės pas gydytoją internetu
9.8. Niekuo tokiu nesinaudojau

10. Kodėl nesinaudojate elektroninės valdžios paslaugomis ?
(jei naudojate, į klausimą neatsakinėkite)

- 10.1. Neturiu nuolatinės prieigos prie interneto
- 10.2. Nematau naudos
- 10.3. Nežinau kur ieškoti reikiamos informacijos
- 10.4. Trūksta darbo kompiuteriu įgūdžių
- 10.5. Naudotis elektroninėmis valdžios paslaugomis yra sudėtinga
- 10.6. Labiau pasitikiu tiesioginiu bendravimu su įstaigos darbuotoju nei bendravimu internetu
- 10.7. Valdžios teikiamų paslaugų man reikia labai retai/ arba visai nereikia

11. Ar lengva internete surasti Jus dominančią elektroninę paslaugą ?

- Taip
- Vidutiniškai
- Ne
- Nebandžiau

12. Ar lengva naudotis valdžios elektroninėmis paslaugomis?

- Taip
- Vidutiniškai
- Ne
- Nebandžiau

13. Ar likote patenkintas (-a) Jums suteikta valdžios elektronine paslauga?

- Taip
- Vidutiniškai
- Ne
- Tokiomis paslaugomis nesinaudoju

14. Iš kur sužinojote apie valdžios institucijų elektroniniu būdu teikiamas paslaugas piliečiams?
(pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)

- Naršydamas (-a) internete
- Iš šeimos narių, draugų, pažįstamų
- Iš radijo, spaudos, televizijos
- Studijų metu
- Darbinėje aplinkoje
- Apsilankymo valstybinėje institucijoje metu
- Apie tokias paslaugas negirdėjau

15. Ar žinote, kad portale "valdžios elektroniniai vartai" (adresai internete: www.govonline.lt; www.evaldzia.lt; www.epaslaugos.lt) galima rasti visas elektroninės valdžios paslaugas ?

- Taip
- Ne

Kita _____

17. Ar šis portalas padėjo Jums greičiau ir patogiau susirasti ieškomos informacijos?

- Taip
- Ne
- Nesinaudojau

16. Ar teko lankytis šiame portale?

- Taip
- Ne

18. Jūsų komentarai, pasiūlymai dėl elektroninės valdžios paslaugų teikimo piliečiams:

Dėkojame, kad užpildėte anketą
Jei bus klausimų ar pasiūlymų, skambinkite telefonu (8 5) 2780502, 868511129

6 priedas

E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose tyrimo anketos rezultatai (Smart Web sistema)	
1. Jūsų lytis:	
Atsakė: 287	
Moteris (192)	66.9 %
Vyras (95)	33.1 %
2. Jūsų gyvenamoji vieta:	
Atsakė: 287	
Gyvenvietė/ kaimas (65)	22.6 %
Miestas (78)	27.2 %
Didmiestis (Vilnius, Kaunas, Klaipėda, Šiauliai, Panevėžys) (144)	50.2 %
3. Jūsų amžius:	
Atsakė: 287	
virš 65m. (13)	4.5 %
46 - 65m. (63)	22 %
36 - 45m. (61)	21.3 %
26 - 35m. (65)	22.6 %
18 - 25m. (85)	29.6 %
4. Jūsų išsimokslinimas:	
Atsakė: 287	
Aukštasis universitetinis (77)	26.8 %
Aukštasis neuniversitetinis (aukštesnysis) (76)	26.5 %
Vidurinis /spec. vidurinis (134)	46.7 %
5. Jūsų socialinė padėtis:	
Atsakė: 287	
Pensininkas (26)	9.1 %
Bedarbis (25)	8.7 %
Privačios įmonės darbuotojas (63)	22 %
Studentas (40)	13.9 %
Moksleivis (37)	12.9 %
Valstybinės įstaigos darbuotojas (92)	32.1 %
Ūkininkas (4)	1.4 %
6. Kaip dažnai naudojate internetu?	
Atsakė: 287	
Kasdien (102)	35.5 %
Kartą ar kelis per savaitę (110)	38.3 %
Rečiau (54)	18.8 %
Nesinaudoju (21)	7.3 %
7. Kaip dažnai lankotės savo miesto, rajono savivaldybės interneto svetainėje?	
Atsakė: 287	
Kasdien (24)	8.4 %
Kartą ar kelis per savaitę (86)	30 %
Rečiau (106)	36.9 %
Nesilankau (71)	24.7 %
8. Kokiomis elektroninėmis paslaugomis Jums teko naudotis: (pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)?	
Atsakė: 287	
Informacijos paieška internete apie įstaigų darbo laiką, eismo tvarkaraščius ir pan. (199)	69.3 %
Elektronine bankininkyste (88)	30.7 %
Virtualiomis parduotuvėmis (47)	16.4 %

Elektroniniu atsiskaitymu už komunalines paslaugas (61)	21.3 %
Elektroninės valdžios paslaugomis (86)	30 %
Nesinaudoju (46)	16 %
9. Nurodykite kokiomis elektroninės valdžios paslaugomis Jums teko naudotis: (pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)	
Atsakė: 287	
Atsisiuntėte dokumentų (pvz. prašymų) formas iš valstybės institucijų interneto svetainių, jas atspausdinote ir pildėte raštu arba kompiuteriu (94)	32.8 %
Ieškojote informacijos valdžios institucijų interneto svetainėje (įstaigų darbo laikas, aptarnavimo tvarka, atmintinės ir pan.) (168)	58.5 %
Siuntėte paklausimą ir/ar užpildytą formą į valdžios instituciją elektroniniu būdu (50)	17.4 %
Deklaravote pajamas ir/ar turtą elektroniniu būdu (48)	16.7 %
Naudojotės laisvų darbo vietų paieška Lietuvos darbo biržos tinklapyje (85)	29.6 %
Ieškojote leidinių, publikacijų viešųjų bibliotekų elektroniniuose kataloguose (135)	47 %
Registravotės pas gydytoją internetu (6)	2.1 %
Niekuo tokiu nesinaudojau (51)	17.8 %
10. Kodėl nesinaudojate elektroninės valdžios paslaugomis ? (jei naudojotės, į klausimą neatsakinėkite)	
Atsakė: 116	
Neturiu nuolatinės prieigos prie interneto (26)	22.4 %
Nematau naudos (14)	12.1 %
Nežinau kur ieškoti reikiamos informacijos (9)	7.8 %
Trūksta darbo kompiuteriu įgūdžių (24)	20.7 %
Naudotis elektroninėmis paslaugomis yra sudėtinga (10)	8.6 %
Labiau pasitikiu tiesioginiu bendravimu su įstaigos darbuotoju nei bendravimu internetu (26)	22.4 %
Valdžios teikiamų paslaugų man reikia labai retai arba visai nereikia (40)	34.5 %
Kita (2)	1.7 %
11. Ar lengva internete surasti Jus dominančią elektroninę paslaugą ?	
Atsakė: 287	
Taip (97)	33.8 %
Vidutiniškai (137)	47.7 %
Ne (23)	8 %
Nebandžiau (30)	10.5 %
12. Ar lengva naudotis valdžios elektroninėmis paslaugomis?	
Atsakė: 287	
Taip (73)	25.4 %
Vidutiniškai (115)	40.1 %
Ne (23)	8 %
Nebandžiau (76)	26.5 %
13. Ar likote patenkintas (-a) Jums suteikta valdžios elektronine paslauga?	
Atsakė: 287	
Taip (115)	40.1 %
Vidutiniškai (78)	27.2 %
Ne (5)	1.7 %
Tokiomis paslaugomis nesinaudoju (89)	31 %
14. Iš kur sužinojote apie valdžios institucijų elektroniniu būdu teikiamas paslaugas piliečiams? (pažymėkite visus Jums tinkančius variantus)	
Atsakė: 287	
Naršydamas (-a) internete (123)	42.9 %
Iš šeimos narių, draugų, pažįstamų (114)	39.7 %
Iš radijo, spaudos, televizijos (87)	30.3 %

Studijų metu (40)	13.9 %
Darbinėje aplinkoje (81)	28.2 %
Apsilankymo valstybinėje institucijoje metu (66)	23 %
Apie tokias paslaugas negirdėjau (44)	15.3 %
Kita (5)	1.7 %
15. Ar žinote, kad portale "valdžios elektroniniai vartai" (adresai internete: www.govonline.lt; www.evvaldzia.lt; www.epaslaugos.lt) galima rasti visas elektroninės valdžios paslaugas ?	
Atsakė: 287	
Taip (98)	34.1 %
Ne (189)	65.9 %
16. Ar teko lankytis šiame portale?	
Atsakė: 287	
Taip (79)	27.5 %
Ne (208)	72.5 %
17. Ar šis portalas padėjo Jums greičiau ir patogiau susirasti ieškomos informacijos?	
Atsakė: 287	
Taip (70)	24.4 %
Ne (14)	4.9 %
Nesinaudojau (203)	70.7 %

Tekstiniai klausimų atsakymai: Jūsų komentarai, pasiūlymai dėl elektroninės valdžios paslaugų teikimo piliečiams (E. valdžios paslaugų piliečiams plėtros Lietuvos regionuose tyrimo anketa)

2344. neturiu interneto esu bedarbė mažai lankausi valstybinėje istaigoje.

2348. Placiau informuoti apie tai.

2349. Norečiau, kad "Langas į ateitį" VIC kompiuteriai nebūtų taip užblokuoti, pvz: Adobe Acrobat programos nėra.

2350. Kad būtų organizuojami nemokami kursai vyresniems, pradedantiems žmonėms

2353. neturiu

2355. kadangi nesinaudojau, tai negaliu pasakyti

2357. būtų galima supaprastinti

2378. KAD BUTU DAUGIAU INFORMACIJOS

2392. gal ir gerai, bet patikimiau pagal seną mokėjimų formą

2413. daugiau informacijos

2434. Nesinaudojau, todėl negaliu komentuoti plačiau.

2453. Plačiau apie tai kalbėti per televiziją. Žmonėms paaiškinti, kad galima naudotis tokia paslauga.

2456. neturiu komentarų.

2460. pildydama anketa, sužinojau apie elektronines valdžios paslaugas

2466. Populiarinti daugiau elektroninės valdžios paslaugas piliečių tarpe

2467. Kuo plačiau propaguoti interneto vartotojų tarpe.

2485. Teigiami.

2491. Teigu labiau pareklamuoja savo svetaines, pvz. troleibusų stotelėse

2496. Skelbti informaciją apie tokias teikiamas paslaugas visias įmanomais būdais (spauda, internetas, įstaigos ir pan.), kad kiekvieną asmenį tokia informacija pasiektų

2502. Priekaištų neturiu!

2505. Pasiūlymus pateiksiu telefonu

2550. esu patenkinta el. paslaugomis.

2591. labai geras dalykas ir naudingas

2593. ketinu pasidomėti šia sritimi

2606. Galėtų būti daugiau informacijos kur ieškoti reikiamos medžiagos, informacijos

2607. Kas nauja - viskas yra gerai ir patogų žmogui

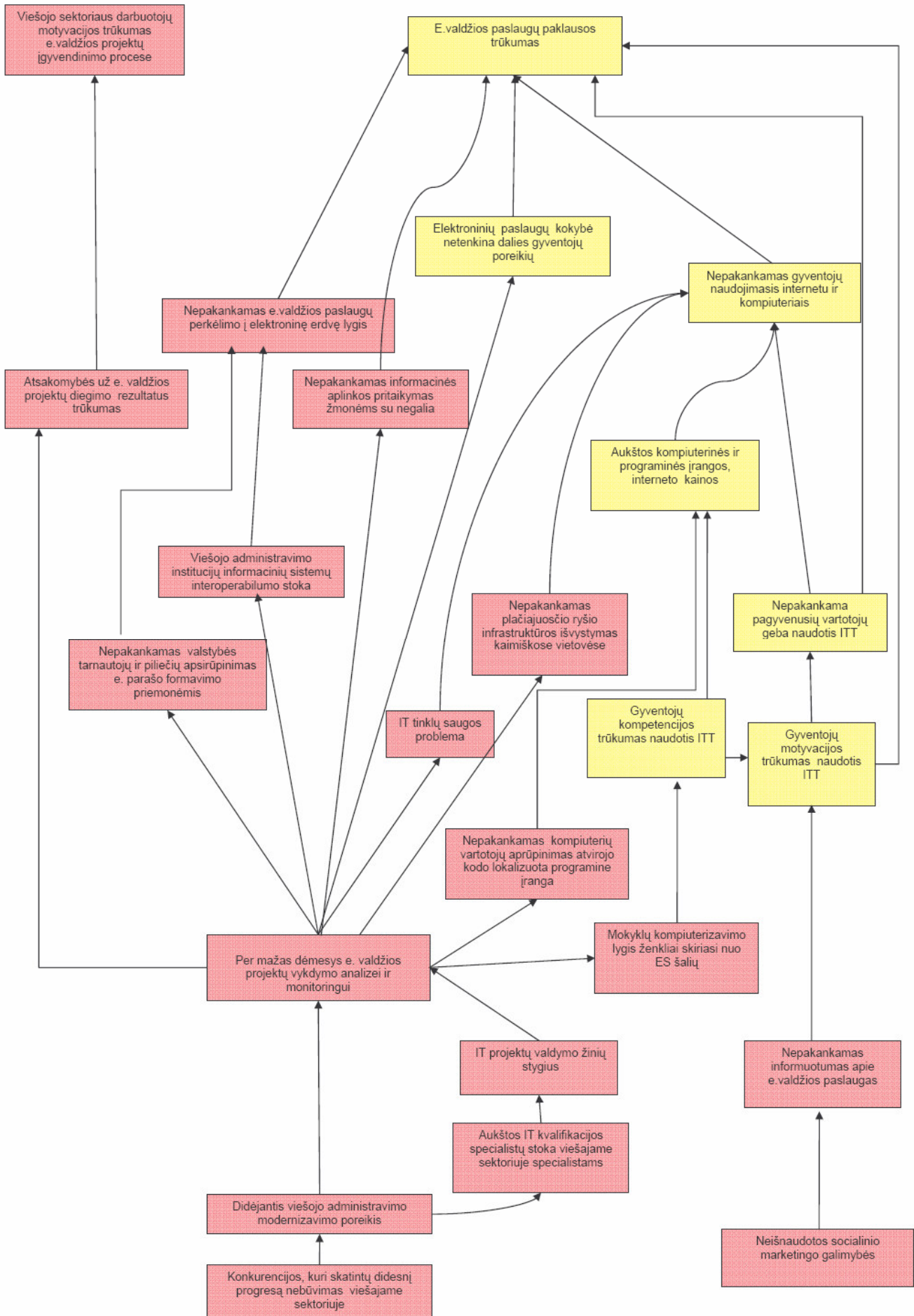
2619. Vidutiniški

2630. Siūlyčiau daugiau įsteigti regionuose interneto viešosios prieigos taškų

2650. Tai patogų

2659. Ačiū, norėčiau daugiau apmokymų

E.VALDŽIOS PASLAUGŲ PLĖTROS PROBLEMŲ MEDIS



METHODS TO INCREASE THE DEVELOPMENT IN LITHUANIA OF THE E-GOVERNMENT SERVICES FOR CITIZENS

Laura Vaišnorė

S u m m a r y

The Keywords: e-Government, the public electronic services, the Theory of Constraints, Information Society, Information Technology, the „one-stop-shop“ principle, Current Reality Problem Tree; System's Constraint; System's Throughput.

The implementation of e-Government services system for citizens in Lithuania during past years has achieved solid positive changes, although they are not sufficient for a competitive, knowledge and information based society oriented modern state. Today e-Government implementation processes may proceed more effectively, therefore it is necessary to search for methods to increase the development of e-Government services. This final work is a research study based on the Theory of Constraints, and it analyses the increase of development in Lithuania of e-Government services for citizens.

During the proceeding of analysis there were determined the following features: the purpose of the system of e-Government services, its achievement measurement indicators, as well as main problems of system's throughput constraints, cause and result relationships. The Current Reality Problem Tree of e-Government services development was formed. With its help these core problems were identified: insufficient modernization of public segment and unexploited possibilities of social marketing. Referring to the Theory of Constraints, in order to increase the system throughput of e-Government services we need to focus all efforts on solving the core problems stated in the problem tree of e-Government services' system.