

Vilniaus Universitetas
Filosofijos fakultetas
Informacijos visuomenės studijų centras

Gintarės Slavinskaitės
Informacijos visuomenės studijų
magistro darbas

VIEŠŪJŲ E. PASLAUGŲ LIETUVOJE PLĖTRA IR
PERSPEKTYVOS

Mokslinis vadovas: prof. Rimvydas Skyrius

VILNIUS, 2008

TURINYS

SANTRAUKA.....	3
SUMMARY.....	4
ĮVADAS.....	5
1. TEORINIAI VIEŠŪJŲ E.PASLAUGŲ ASPEKTAI.....	7
1.1. Viešųjų e.paslaugų samprata.....	7
1.2. Viešųjų e.paslaugų modeliai ir jų ypatumai.....	11
1.3. Viešųjų e.paslaugų privalumai ir trūkumai.....	15
1.4. Elektroninė demokratija viešosiose e.paslaugose.....	18
2. VIEŠOSIOS E.PASLAUGOS LIETUVOJE.....	20
2.1. Lietuvos informacinė infrastruktūra.....	20
2.1.1. Pagrindiniai informacijos visuomenės rodikliai Lietuvoje.....	22
2.2. Viešųjų e.paslaugų vystymasis Lietuvoje.....	26
2.2.1. Viešųjų e.paslaugų interaktyvumo lygiai.....	31
3. VIEŠŪJŲ E.PASLAUGŲ LIETUVOJE PERSPEKTYVOS.....	33
3.1. Viešųjų elektroninių paslaugų Lietuvoje SSGG įvertinimas.....	33
3.2. Informacijos visuomenės ugdymas – kaip vienas iš svarbiausių elektroninių viešųjų paslaugų perspektyvą skatinančių veiksnių.....	35
3.2.1. Poreikio ugdyti informacijos visuomenę pagrindimas.....	35
3.2.2. Informacijos visuomenės ugdymo sistemos ypatumai.....	38
IŠVADOS.....	42
LITERATŪRA IR INFORMACIJOS	
ŠALTINIAI.....	43

VIEŠŪJŲ E. PASLAUGŲ LIETUVOJE PLĖTRA IR PERSPEKTYVOS

SANTRAUKA

Šiame darbe yra nagrinėjama viešųjų e. paslaugų Lietuvoje plėtra ir galimos perspektyvos. Aptariant teorinius viešųjų e.paslaugų aspektus, pateikiama tiriamojo objekto samprata, išskiriami ir plačiau apibūdinami galimi viešųjų e. paslaugų modeliai bei identifikuojami privalumai ir trūkumai. Atliekant viešųjų elektroninių paslaugų Lietuvoje analizę, pagrindinis dėmesys skiriamas viešųjų e. paslaugų „Vyriausybė – verslas“ bei „Vyriausybė – pilietis“ modelių vertinimui. Vertinant viešųjų e. paslaugų plėtros galimybes Lietuvoje yra išskiriami veiksniai, kurie gali turėti svarią įtaką viešųjų e. paslaugų plėtrai.

PAGRINDINIAI TERMINAI

Viešoji e. paslauga, e. vyriausybė, vyriausybė - verslas, vyriausybė - pilietis, informacijos visuomenės ugdymas.

PUBLIC E-SERVICES IN LITHUANIA: DEVELOPMENT AND PROSPECTS

SUMMARY

This masters thesis work researches the development and possible prospects of e-government services in Lithuania.

The study discusses the theoretical aspects of e-government services and provides a definition of the object of study. As well, possible models of e-government are pointed out and discussed in more detail, identifying their qualities and shortcomings. While analysing e-government services in Lithuania, the main consideration is given to evaluation of models Government - Business and Government - Citizen. The development prospects of e-government services in Lithuania are evaluated, and the main factors influencing the development of e-government services are discussed.

KEYTERMS

E - government services, e - government, government - business, government - citizen, education of information society.

IVADAS

Temos aktualumas:

Vienas iš dinamiškiausių ir sparčiai besiplėtojančių ekonomikos sektorių yra elektroniniai ryšiai. Šis sektorius itin greitai tobulėja tiek inovacijų, technologijų naujovių, tiek ekonominiu atžvilgiu.

Internetas pradėjo sparčiai transformuoti mūsų gyvenimo būdą, mąstymą ir mokymosi galimybes. Iki šiol net neįmanomi produktai ir paslaugos tapo realybe naujų technologijų dėka. Vyriausybė taip pat pasinaudojo privalumais, kurias siūlo internetas ir ėmė formuoti elektroninę valdžią, atsirado viešosios e. paslaugos.

Elektroninių paslaugų sistemos kūrimas yra valstybinės reikšmės uždavinys, kadangi informacinių technologijų platus naudojimas viešojo administravimo sektoriuje leidžia sukurti tinkamas sąlygas, užtikrinančias sėkmingą elektroninių paslaugų teikimą. Teikti viešąsias paslaugas elektronine forma pageidaujama potencialių vartotojų, tačiau Lietuvoje e.paslaugų daugėja ne taip greitai, kaip to reikalauja gyvenimo tempai. Tai susiję su įvairiomis kliūtimis, kurias lemia technologinės, teisinės, procedūrinės, išteklių problemos. Be to, neužtikrinus diegiamų sprendimų kompleksškumo, t. y. nediegiant technologinių inovacijų kartu su procedūrų ir veiklos modelių atitinkamais pokyčiais, plataus pobūdžio esminės reformos mažai tikėtinos. E. paslaugos nėra tik informacinių technologijų įdiegimas į „senuosius“ valdymo modelius – tai naujų technologijų panaudojimas, transformuojant viešojo administravimo institucijas ir iš esmės keičiant jų veiklą.

Taip pat pažymėtina, jog e. paslaugų diegimas yra susijęs ir su galimu pasipriešinimu iš valdžios institucijų subjektų pusės, kadangi įdiegus e.paslaugas jie praranda žymią savo įtakos dalį, nes informacija atiduodama viešai prieigai.

Darbo objektas – viešosios e. paslaugos Lietuvoje.

Darbo tikslas - išnagrinėti viešųjų e. paslaugų plėtrą ir aptarti kokios priemonės gali įtakoti e. paslaugų perspektyvas.

Darbo uždaviniai:

- 1) pateikti viešųjų e. paslaugų pagrindinius teorinius aspektus;
- 2) atlikti viešųjų e. paslaugų vystymosi analizę Lietuvoje;

- 3) identifikuoti pagrindinius faktorius, stabdančius ir skatinančius viešųjų e. paslaugų plėtrą Lietuvoje;
- 4) įvertinti informacinės visuomenės ugdymo, kaip vieno iš svarbiausių elektroninių viešųjų paslaugų perspektyvą skatinančių veiksnių.

Pasirinkto darbo tikslo bei tiriamo objekto specifika lemia, jog darbe naudojami įvairūs mokslinio **tyrimo metodai**. *Lyginamosios analizės metodas* naudojamas aprašant ir analizuojant viešąsias e. paslaugas Lietuvoje. Remiantis *socialinių pokyčių tyrimo metodologija* nustatoma viešųjų e. paslaugų Lietuvoje kaita. Taikant *loginį-analitinį* metodą pateikiami apibendrinimai bei išvados.

Šių metodinių instrumentų kompleksinis taikymas turi didelę reikšmę tyrimo metu gautų apibendrinimų ir išvadų teisingumui bei patikimumui.

Darbo tezės:

Išskiriamos šios darbo tezės:

- 1) viešųjų e. paslaugų Lietuvoje daugėja, tačiau jų interaktyvumo (brandos) lygis yra žemas;
- 2) vienas iš svarbiausių ir esminių viešųjų e. paslaugų plėtros veiksnių yra informacijos visuomenės ugdymas.

1. TEORINIAI VIEŠŪJŲ E. PASLAUGŲ ASPEKTAI

1.1. Viešųjų e. paslaugų samprata

Elektroninės paslaugos sąvoka yra palyginti nauja, tesiekia keliolika metų. Elektroninės paslaugos klestėjimas siejamas su informacinių technologijų (IT) suklestėjimu. Atsiradus kompiuteriams ir internetui, nereikėjo ilgai laukti, kai dauguma įprastų darbų jau buvo galima atlikti naudojantis IT: skaityti laikraščius, pirkti, parduoti, tvarkyti savo banko sąskaitas ir pinigus, sekti akcijų biržas, užsisakyti keliones, rezervuoti teatro bilietus ir t.t.

Elektroninės paslaugos apibūdinamos, kaip santykių forma, kurioje tarpusavyje susijusios šalys sąveikauja elektroniniu būdu naudodamos informacines technologijas.

Elektroninėje paslaugoje praktiškai sutapo naujieji poreikiai ir naujausios technologijos, todėl šių veiksmų derinys sukėlė tikrą perversmą žmonių gyvenime. Pasikeitė ne tik prekyba, bet ir valstybės institucijų vaidmuo, medicinos paslaugų prieinamumas, palengvėjo informacijos paieška, bei kasdieninių problemų sprendimo būdų paieška. Jau šiandien internetas akivaizdžiai veikia daugelį gyvenimo sričių. Komercinių ir nekomercinių paslaugų mastai per internetą vis auga dėl to, kad vis labiau skverbiasi į seniai veikiančių ir naujų įmonių veiklą, o ateityje elektroninė paslauga taps kasdienio gyvenimo dalimi.

Šiandien dar nebūtų galima tvirtai teigti, kad visi žmonės naudosis internetu. Bet artimiausiu metu tai turėtų tapti pagrindinių žmonių ar įmonių reikalų tvarkymo būdu. Nors elektroninės paslaugos atsiradimas buvo siejamas su didelių finansinių įmonių ar korporacijų darbų palengvinimu (elektroninė bankininkystė), bet ilgainiui šių paslaugų ratas bei priėjimo prie interneto galimybės didėjo ir tapo prieinamos masiniam vartotojui.

Viešoji paslauga bendrąja prasme apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą (pvz., paklausimą ir atsakymą į paklausimą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymus ir kita) su viešojo administravimo institucija. Anot P. Markellou, viešoji e. paslauga – tai paslauga, suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių bei telekomunikacijų tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti viešąją informaciją (Markellou: 2007, 1167).

Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas pastaruoju metu yra viena iš svarbiausių, o neretai ir pati svarbiausia daugelio pasaulio valstybių vyriausybės strategijos dalis. Daugelio šalių vyriausybės išvelgia didelę naudą pereinant nuo viešųjų paslaugų teikimo įprastais būdais (daugeliu atvejų grįstų tiesioginiu bendravimu bei popierinių formų pildymu) prie viešųjų paslaugų teikimo elektroninėmis formomis. Jeigu 1996 metais pasaulyje buvo tikrai trijų vyriausybės iniciatyvos, susijusios su viešųjų elektroninių paslaugų teikimu, tai dabar jų priskaičiuojama daugiau nei 500 (Augustinaitis, Petrauskas: 2002, 3).

Elektroninių viešųjų paslaugų teikimu yra siekiama patenkinti viešąjį interesą, padedant teisės subjektams įgyvendinti jų teises, bei pareigas, priimant iš jų ir jiems teikiant duomenis, informaciją ir dokumentus. Elektroninių viešųjų paslaugų gavėjais yra laikytini visi teisės subjektai. Teisės subjektas — tai asmuo turintis teisnumą, t.y. teisės normų suteiktą asmeniui leidimą turėti, įgyti subjektinės teises ir pareigas. Pažymėtina, kad tokias teises ir pareigas įgyvendinantis asmuo jau tampa teisinių santykių subjektu. Teisinių santykių subjektai yra dviejų rūšių: individai (fiziniai asmenys) ir kolektyviniai subjektai (juridiniai asmenys) (Vaišvila: 2000, 325-336).

Kaip ir viešųjų paslaugų, viešųjų e. paslaugų teikimo procesas yra reglamentuojamas teisės aktais. Elektroninės viešosios paslaugos yra teikiamos nuotoliniu būdu. Tai reiškia, kad paslaugos teikimo metu paslaugos gavėjas ir teikėjas fiziškai nėra vienoje vietoje. Paslaugos yra teikiamos naudojantis IT. Paslaugų teikėjais yra laikytini viešojo administravimo subjektai. Viešojo administravimo subjektai — tai institucijos, įstaigos, tarnybos, valstybės tarnautojai (pareigūnai), turintys įstatymu suteiktas viešojo administravimo teises ir praktiškai įgyvendinantys įstatymu suteiktas viešojo administravimo teises ir praktiškai įgyvendinantys vykdomąją valdžią ar atskiras vykdomosios valdžios funkcijas (Valstybės žinios: 1999, Nr. VIII-1234). Elektroninės viešosios paslaugos gali būti teikiamos už užmokestį arba nemokamai. Tačiau visais atvejais tai neturi būti veikla kuria siekiama pelno. Remiantis aukščiau pateiktais bruožais, galima suformuluoti elektroninių viešųjų paslaugų apibrėžimą:

Elektroninė viešoji paslauga — tai teises aktais reglamentuojama viešojo administravimo subjektų veikla, skirta teisės subjektams už užmokestį arba nemokamai, padėti įgyvendinti jų teises bei įvykdyti pareigas, nuotoliniu būdu, naudojant informacines ir telekomunikacines technologijas, jiems teikiant ir iš jų priimant duomenis, informaciją bei dokumentus.

Viešosios e. paslaugos teikimo procesą sudaro keturi koncepciškai skirtingi 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 ar kt.) klientas susiranda jam reikalingą instituciją ir išsiaiškina sąlygas reikalingas jo norimai paslaugai gauti.

3. Atliekamos visos paslaugos reikalingos procedūros gavimui.

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.

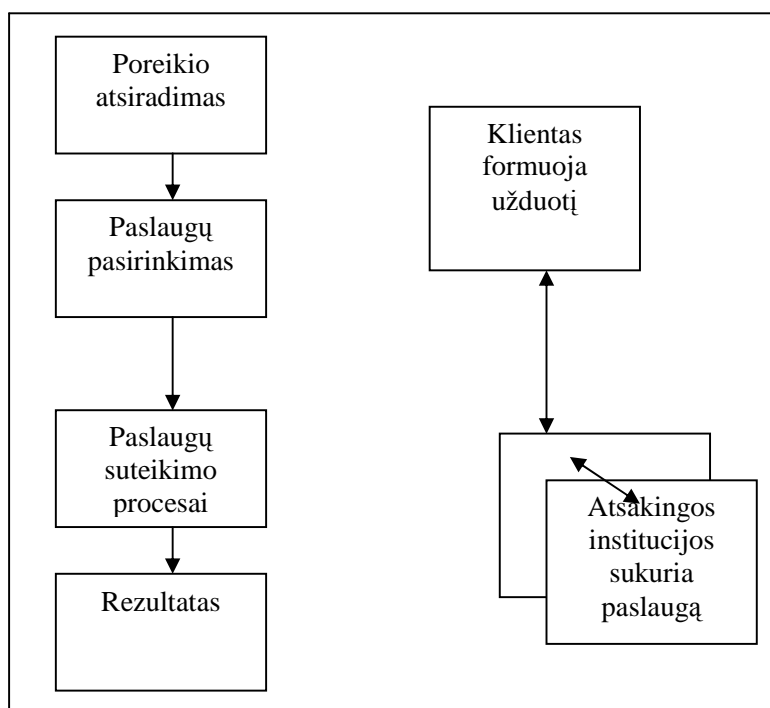
Atlikus visas reikalingas procedūras sukuriama ir klientui pateikiama paslaugos rezultatas (Hudson: 1995, 55-57).

Apibendrinus šiuos etapus, aiškiai matosi 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. Taip yra suteikiama paslauga.

Grafinis proceso atvaizdavimas pateikiamas 1 paveiksle.

1 paveiksle. E. paslaugos realizavimo žingsniai ir dalyvaujantys agentai



Šaltinis: Hudson H. E. Global information infrastructure: Eliminating the distance barrier, 1995

Apžvelgus paslaugos teikimo procesą nuo poreikio atsiradimo iki rezultato pateikimo, aiškiai matosi tokios sistemos trūkumai:

- Heterogeniškas procesas. Norėdamas gauti skirtingas paslaugas klientas turi atlikti skirtingas procedūras, nėra centrinės (vientisos) informacijos sistemos aprašančios paslaugų teikimo procesus;
- Atsietos institucijos. Klientas turi tapti infrastruktūros dalimi, užtikrinančia informacijos apsikeitimą tarp institucijų;
- Sudėtingas valdymas. Kadangi sistemos dalyviai yra autonomiškos institucijos, pasikeitimas informacija tarp institucijų nėra vienareikšmiškai apibrėžtas, vieningas sistemos valdymas yra sudėtingas. (Hudson: 1995, 17-19).

Siekiami padėtis - „vieno langelio“ sistema. Iš paslaugos teikimo aptarnavimo sistemos pusės galima išskirti dvi pagrindines terpes – bendravimo su klientu terpę, kurioje yra

apsikeičiama informacija ir suformuojama užduotis, ir veiksmų atlikimo terpę, kurioje tos paslaugos yra teikiamos.

Realizavus „vieno langelio“ koncepcijos nuostatas, galima pasiekti būseną, kurioje šios dvi terpės būtų konceptualiai išgrynintos, ko pasekoje galima būtų spręsti aukščiau paminėtas problemas.

Tiesioginės vieno langelio e. valdžios principas reikalauja, kad visos viešojo administravimo įstaigos būtų tarpusavyje susietos ir klientas (pilietytis, kompanija ar valstybinė institucija) galėtų pasiekti bei pasinaudoti viešomis paslaugomis iš vienos vietos, net jei šios paslaugos yra teikiamos skirtingų valstybinių ar privačių institucijų. Taip pat sistema turi pateikti klientui reikalingas paslaugas jam pritaikyta, patogia forma, atitinkančia jo požiūrius ir poreikius.

1.2. Viešųjų e. paslaugų modeliai ir jų ypatumai

Analizuodami elektroninę viešąją paslaugą, kaip vieną iš sparčiausiai kintančių paslaugų formų, didelis dėmesys skiriamas elektroninės viešosios paslaugos modelio kūrimui ir analizei. Šie modeliai, kaip ir tradiciniai paslaugų modeliai, sudaro sąlygas efektyviau analizuoti viešojo administravimo procesus bei jų transformacijas ir numatyti viešojo administravimo objektų ir subjektų tarpusavio sąsajas, leidžiančias sukurti e. vyriausybės sistemas.

Viešųjų elektroninių paslaugų modelis gali būti suprantamas kaip sistema, padedanti palaikyti vertingus kontaktus tarp paslaugų gavėjo (piliečio, ūkio subjekto) ir paslaugų davėjo (vyriausybės).

P. Markellou pabrėžia, jog elektroninės paslaugos modeliai yra pagrįsti praktinėmis žiniomis – jie kuriami remiantis ne teorine baze, bet praktine įvairių subjektų patirtimi, todėl šie modeliai neturi tvirto teorinio pagrindo, bet yra priimtini elektroninę paslaugą naudojantiems vartotojams (Markellou: 2007, 187-199). Mokslinėje literatūroje dažniausiai aptinkami 9 baziniai elektroninės paslaugos modeliai (žr. 1 lentelę), kurių pagrindą sudaro trijų verslo subjektų tipų – vyriausybės, verslo (įmonių) ir vartotojų (piliečių) – deriniai.

Elektroninės paslaugos modeliai apima ne tik komercinius sandorius, pirkimą – pardavimą, bet ir nekomercinio pobūdžio informacijos perdavimą (vyriausybės ir piliečių komunikaciją), kuris elektroninių informacijos perdavimo kanalų panaudojimo dėka tampa greitesnis ir mažiau imlus kaštams. Tokią elektroninės paslaugos modelių klasifikaciją pateikia J. D. Menasce`as ir V. Almeida`as.

1 lentelė. Elektroninės paslaugos subjektų ekonominiai ryšiai, elektroninėje formoje

	Vyriausybės sektorius	Verslo įmonių e-verslas	Namų ūkiai, vartotojai
Vyriausybės sektorius	Vyriausybė – vyriausybei Pvz., koordinavimas	Vyriausybė – verslui Pvz., informacija	Vyriausybė – vartotojui Pvz., informacija
Verslo įmonių e-verslas	Verslas- vyriausybei Pvz., mokesčių mokėjimas	Verslas – verslui Pvz., elektroniniai sandoriai	Verslas -vartotojui Pvz., elektroniniai sandoriai
Namų ūkiai, vartotojai	Vartotojas –vyriausybei Pvz., mokesčių mokėjimas	Vartotojas – verslui Pvz., kainų palyginimas	Vartotojas- vartotojui Pvz., aukcionai

Šaltinis: Manasse D. A., Alemida V. A. Resource Management Policies for E-commerce Servers, 2000

Elektroninių transakcijų dėka sukuriama ryšiai tarp minėtų verslo subjektų tipų, kurie D. Manasse`as ir V. Almeida`as teigimu, skiriasi pagal komunikavimo metu perduodamos informacijos bei kitų vertybių pobūdį.

Elektroninių transakcijų modeliai, kuomet vienas iš komunikacijos objektų yra vyriausybė, labiau atspindi elektroninės paslaugos modelį. Elektroninių kanalų naudojimą komunikavimui valstybiniame sektoriuje įvairūs autoriai apibūdina naudodami sąvoką *elektroninė vyriausybė*.

Mokslinėje literatūroje e. vyriausybė apibrėžiama kaip „viešojo administravimo vidaus ir išorės ryšių transformavimo procesas per tinklu besireminčią veiklą, informacijos ir komunikacijų technologijas tam, kad:

- optimizuoti paslaugų pristatymą;
- padidinti piliečių ir verslo dalyvavimą;
- padidinti vyriausybės pajėgumą“ (Markellou: 2007, 1167).

Šis apibrėžimas yra išsamiausias iš visų skirtingų iki šiol pateiktų formuluočių, kuriomis siekiama apibrėžti šio proceso kontūrus, apibūdinant dvi makro sritis - padidėjusį

viešojo administravimo vidaus efektyvumą ir išorinių ryšių su visomis visuomenės dalimis - greta nuo vidutinių iki ilgalaikių tikslų iškėlimo. Šių strategijų įdiegimas yra platesnio administratoriaus - piliečio santykio apibrėžimo peržiūrėjimo proceso dalis, siekiant patenkinti dalyvavimo demokratiame nacijos gyvenime mechanizmų pokyčių poreikį ir taip pat padidinti viešųjų paslaugų efektyvumą, turint omenyje jų kokybę ir kainą. Kalbama apie viešąsias paslaugas, skirtas bendruomenei ir verslui, leidžiančias kiek galint daugiau privačių asmenų ir verslo subjektų pasinaudoti informacijos visuomenės pranašumais (Evans, Yen Schmutzer: 2007, 49).

Daugelis tarptautiniame lygyje pateikiamų apibrėžimų yra panašūs. Europos Komisija (2003) apibrėžia e. vyriausybę kaip „informacijos ir komunikacijų technologijų naudojimą viešajame administravime drauge su organizaciniais pokyčiais ir naujais įgūdžiais siekiant pagerinti viešąsias paslaugas ir demokratinis procesus ir sustiprinti paramą viešajai politikai“. M. Zuccarini pateikia septynis tarpusavyje susijusios naudos tipus:

- išaugusią informacijos ir informacijos pateikimo kokybę;
- proceso laiko sumažėjimą;
- administracinių kliūčių sumažėjimą;
- kainos sumažėjimą;
- išaugusį paslaugų lygį;
- padidėjusį efektyvumą;
- padidėjusį vartotojo patenkinimo lygį (Zuccarini: 2007, 523).

Visi apibrėžimai pateikia gana plačią e. vyriausybės viziją.

Taigi, elektroninės vyriausybės formavimasis yra naujas procesas daugelyje valstybių. Elektroninės vyriausybės sąvoka paplito vėliau nei elektroninės paslaugos ar elektroninio verslo, tačiau vis dažniau nagrinėjamos elektroninės vyriausybės vystymosi galimybės.

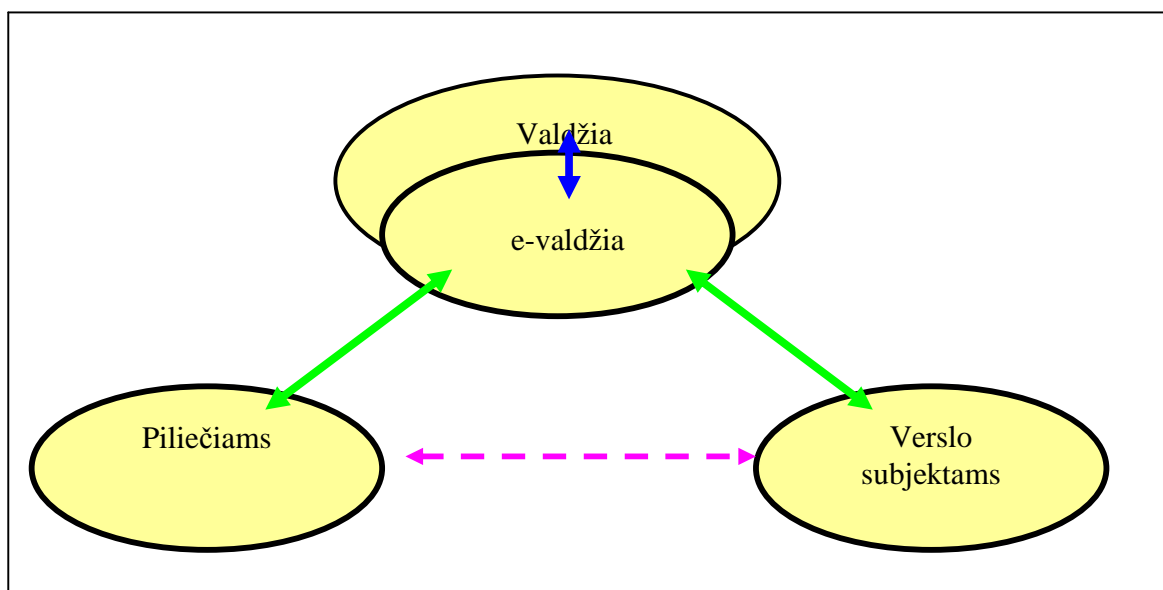
Elektroninės vyriausybės tikslas yra išplėsti elektroninių paslaugų naudojimą komunikacijai ir sąveikai tarp piliečių ar verslo ir vyriausybės. Pasak Europos Komisijos „sandorių paslaugos, tokios kaip elektroninės formos, suprantamos kaip elektroninės vyriausybės ateitis“ (Europos Komisija, 2000).

Elektroninės sandorių paslaugos paprastai egzistuoja greta įprastinių, įdiegiant verslo proceso logiką, tame tarpe turinčių būtinus duomenis formų užpildymą ir pateikimą, šių

duomenų apdorojimą pagal taisykles ir atsakymo pateikimą vartotojui (Lepouras, Vassilakis: 2007, 1413).

E. valdžios koncepcijos skaidymas iliustruojamas 2 paveiksle.

2 paveikslas. Viešųjų e. paslaugų modeliai



Šaltinis: Šimašius R. *E-paslaugos –naudai, o ne puošmenai*, 2007

Galimi šie viešųjų e. paslaugų modeliai:

- verslas - vyriausybei modelis;
- vyriausybė - verslui modelis;
- vyriausybė - piliečiams modelis;
- vyriausybė - vyriausybei modelis;
- pilietis - vyriausybei modelis.

Aptarkime juos plačiau.

Verslas - vyriausybei modelis. Pagrindiniai šio modelio objektai - mokesčių mokėjimas ir statistinės informacijos perdavimas. Elektroninių kanalų panaudojimas žymiai palengvina statistinės informacijos apie šalies verslo būklę kaupimą - atsiranda galimybė greičiau ir mažesniais sąnaudomis perduoti reikiamą informaciją bei ją apdoroti.

Vyriausybė - verslui modelis. Ši kategorija apima visus sandorius tarp vyriausybinių organizacijų ir įmonių. Tai ne tik prekių ar paslaugų pirkimas, bet ir vyriausybės įvairios informacijos suteikimas.

Vyriausybė - piliečiams modelis. Tai įvairi virtualioji sąveika tarp vyriausybinių organizacijų ir jos piliečių. Ji apima panašius punktus, kaip ir vyriausybė - verslui kategorija, tik, be abejo, skiriasi pati informacija, kuria domisi įmonės bei privatūs asmenys, ir mokami mokesčiai.

Vyriausybė - vyriausybei modelis. Ši elektroninių transakcijų kategorija apima įvairių vyriausybės institucijų tarpusavio bendradarbiavimą. Ši elektroninė paslauga leidžia vyriausybės institucijoms sumažinti išlaidas komunikuojant su kitomis institucijomis. Iš esmės tai kanceliarinių išlaidų ekonomija - reikiama informacija perduodama greičiau ir pigiau (nenaudojant popierinių dokumentų versijų). Be to, galima pastebėti ir ekonomiją dėl sumažėjusio dokumentų saugojimo talpyklų poreikio, kadangi didelė dalis įvairios informacijos gali būti saugoma tik skaitmeniniame pavidale.

Pilietis - vyriausybei modelis. Šis modelis yra analogiškas verslas vyriausybei modeliui - tai mokesčių mokėjimas, statistinės informacijos rinkimas. Elektroninių komunikavimo priemonių panaudojimas leidžia efektyviau rinkti informaciją, susijusią su valstybės gyventojais. Dažnai tokia informacija yra renkama savanoriškumo principu, gyventojai laisvai pasirenka ar teikti informaciją ar ne. Tokiu atveju informacijos rinkimas interneto svetainės pagalba ar kitais elektroniniais kanalais turi nemažą teigiamą poveikį, kadangi gyventojai gali suteikti reikiamą informaciją įdėdami mažiau pastangų, o tai mažina jų neigiamą požiūrį į tokios informacijos teikimo procesą.

Taigi, kaip matyti, e. paslaugų vartotojai yra gyventojai, verslo subjektai, o taip pat ir patys tarnautojai. Tačiau šių trijų grupių interesai ir reikalavimai e. paslaugai nesutampa.

1.3. Viešųjų e. paslaugų privalumai ir trūkumai

Atlikta išsami elektroninės viešosios paslaugos sampratos, jos modelių situacijų analizė, leidžia konkretizuoti elektroninės viešosios paslaugos privalumus bei trūkumus.

Pagrindinis šios paslaugos privalumas - realiu bet kuriuo paros metu ir bet kurioje vietoje suteikti tas paslaugas, kurių šiuo metu jiems reikia. Vartotojas gali ieškoti informacijos, gauti paslaugas bet kuriame pasaulio kampelyje. Reikalingos informacijos ar paslaugų jis gali ieškoti bet kuriuo paros metu, bet kuria jam suprantama kalba ir t. t.

Elektroninės viešosios paslaugos privalumai pateikiami 2 lentelėje.

2 lentelė. Elektroninės viešosios paslaugos privalumai

Privalumas	Pasireiškimo galimybės
Išlaidų mažinimas	Pasitelkiant tokius viešojo naudojimo ir praktiškai nemokamus tinklus kaip internetas, skaitmeniniu būdu perduodant neribotą informaciją galima žymiai sutaupyti, atsisakant pašto, telefono, spausdinimo ir net tam tikros dalies personalo paslaugų.
Informacija nustatytu laiku	Dėl savo ypatingos spartos elektroninės viešųjų paslaugų sistemos padeda nepalyginamai geriau taupyti laiką perduodant ir keičiantis informacija.
Informacijos pastovumas	Duomenys išlieka pastovūs ir tikslūs, nesvarbu, kaip dažnai jie perduodami ir koku atstumu.
Geresnis klientų aptarnavimas	Galimybė atsakyti į rūpimus vartotojų klausimus ar iškilusius keblumus pasitelkiant 24 valandas per parą ir 365 per metus automatiškai veikiančias sistemas.
Vartotojų privalumai	Taupomi kaštai, susiję su kelionės išlaidomis. Viešosios paslaugos gaunamos priimtinu būdu.
Institucijų privalumai	Diegiant elektronines viešąsias paslaugas, institucijoms sudaromos palankios sąlygos: - taupyti kaštus, susijusius su personalo administravimu; - sumažinti personalo darbo apkrovimą; - teikti viešąsias paslaugas operatyviai.
Geresni ryšiai su vartotojais	Elektroninės sistemos leidžia fiksuoti kiekvieną vartotojo veiksmą, taip kaupiant informaciją, kurią vėliau galima panaudoti analizuojant vartotojų poreikius ir tobulinti aptarnavimą.
Elektroninių viešųjų paslaugų teikimas padeda	Pavyzdžiui, neįgaliesiems sudaromos palankios sąlygos naudotis viešosiomis paslaugomis. Nebėra būtinybės tiesiogiai

spřesti ir svarbias socialines problemas	kreiptis į valdžios institucijas. Tai padeda lengviau spřesti neįgalių integravimo į visuomenę sunkumus.
--	--

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Elektroninės viešosios paslaugos diegimas ir plėtra pasižymi:

- santykinai maža pirminio suderinimo su visa infrastruktūra kaina;
- mažomis operacijų vykdymo išlaidomis;
- mažomis informacijos papildymo ir atnaujinimo išlaidomis;
- ypač maža pranešimų pristatymo kaina;
- maža informacijos srautų kaina;
- maža teikiamos informacijos kiekio padidinimo kaina.

3 lentelėje pateikiami elektroninės viešosios paslaugos trūkumai, kurie stabdo jos plitimą.

3 lentelė. Elektroninės viešosios paslaugos trūkumai

Trūkumas	Apibūdinimas ir paaiškinimas
Nemažai žmonių vis dar nepasitiki elektroninėmis paslaugomis ir elektronine sąsaja	Dauguma vartotojų nesinaudoja elektroninėmis viešosiomis paslaugomis, baimindamiesi dėl savo duomenų netinkamo panaudojimo ir kt.
Nedidelis kompiuterizacijos lygis. Šalyje, vis dar per didelis prisijungimo prie interneto mokestis	Kompiuterizacijos lygis dar nėra pakankamas dėl nors ir mažėjančių, bet vis dar ne visiems gyventojams prieinamų kompiuterių kainų ir brangaus prisijungimo prie interneto mokesčio.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Kaip matome, elektroninė viešoji paslauga turi ir trūkumų: vieni iš pagrindinių – tai vartotojų nepasitikėjimas naujausiomis technologijomis, konservatyvus požiūris. Šiai problemai išspręsti reikia laiko, kad žmonės pamatytų ir suprastų elektroninių viešųjų paslaugų naudą. Taip pat viena iš aktualių problemų – tai elektroninės viešosios paslaugos savybės ir iš jų susidarantys nepatogumai. Paslaugų savybės kelia tam tikrų problemų ir vartotojams, ir tų paslaugų tiekėjams (vyriausybei), bet prie viso to prisideda ir virtualios erdvės privalumai ir trūkumai. Privalumai – greitis, beveik neribotos galimybės. Problemos – neapibrėžtumas, laiko ir vietos nepastovumas.

1.4. Elektroninė demokratija viešosiose e. paslaugose

E. vyriausybė ir jos teikiamos viešosios e. paslaugos suprantamos ne tik kaip su viešuoju sektoriumi susijusios veiklos evoliucija, bet ir kaip bendresnio valstybės transformavimo dalis, giliai peržiūrint demokratinę praktiką ir procesus.

Kaip e. vyriausybės dalies, e. demokratijos tikslas yra priartinti vietinę valdžią prie žmonių. Kitaip sakant, e. demokratija kilo iš bendresnio e. vyriausybės reiškinių, kuris, savo ruožtu, simbolizuoja viešosios tarnybos, kaip augančios informacinių ir komunikacijos technologijų skleidimo transformacijos esmę (Smith: 2007, 449).

E. vyriausybė leidžia išplėsti tiesioginės demokratijos galimybes ir siekti įgyvendinti dalyvaujamosios demokratijos („*participating democracy*“) principus. Dalyvaujamoji piliečių demokratija apibūdinama šešiais principais:

- Visi ar bent dauguma piliečių turi dalyvauti priimant sprendimus;
- Sistemoje svarbi tarpusavio sąveika ir abipusė pagalba;
- Visa reikalinga informacija turėtų būti prieinama visuomenei;
- Visa gauta nauda turi būti lygiai padalyta piliečiams;
- Sprendimo reikėtų siekti sutarimo ir įtikinimo būdu;
- Priėmus sprendimą, iš visų piliečių yra tikimasi bendradarbiavimo įgyvendinant sprendimą (Žilionienė: 2004, 63).

Visi piliečiai, tiesiogiai ar netiesiogiai suinteresuoti pateiktu klausimu, turi turėti teisę dalyvauti priimant valdžios sprendimus, nepriklausomai nuo rasės, religijos, amžiaus, lyties ar profesijos.

Kad valdymas būtų sklandus ir efektyvus, visų dalyvaujančių piliečių požiūris turi būti paremtas abipuse pagalba. Tai reiškia, kad kiekvienas žmogus sprendžia bendras problemas iš savo pozicijų, bet yra pasirengęs savanoriškai paaukoti dalį interesų vardan bendro gėrio.

Kai problemą turi spręsti visi piliečiai, jie turi gauti visą informaciją reikiamais klausimais. Svarbu, jog visuomenė būtų informuota ne tik apie pačius faktus, bet ir apie

numatomą ar galimą vieno ar kito sprendimo socialinę, ekonominę ir kitokią įtaką žmonių gyvenimui.

Bet koks sprendimas turėtų būti priimamas pritarus visiems ar daugumai, kuriuos liečia rūpimas klausimas. Norint pasiekti sutarimą, reikia kantrybės ir pastangų. Sprendimai privalo būti visų piliečių sutarimu įtikinimo metodu.

Ši pareiga yra tiesioginio dalyvavimo priimant sprendimus išvada.

E. vyriausybė atstovauja atsisakymą nuo tradicinės biurokratinės paradigmos su jai būdingu hierarchijos, formalumo, komandinių ir kontrolės struktūrų vyravimu, orientacija į vidų. E. vyriausybės paradigma yra žinoma savo lanksčiu valdymu, horizontaliomis struktūromis ir procesais, ir orientacija į išorę (Smith: 2007, 451). Todėl sakoma, kad ji gerai tinka tinklų ir valdymo, kai į pirmą vietą iškeliami vartotojai ir piliečiai, kaip įgalioti valdymo partneriai, erai (Anttiroiko, 2004, 99-101).

E. vyriausybė remiasi dviem vyriausybės legitimumo aspektais. Iš vienos pusės, e. vyriausybė gali pagerinti vyriausybės veikimą ir paslaugų teikimą. Iš kitos pusės, ji gali teikti papildomas priemones, kurių pagalba piliečiai gali būti įtraukti į valdymo procesą, t.y. e. demokratiją.

Savo ruožtu, šie du legitimumo aspektai glaudžiai susiję su e. vyriausybės esme, kur tiesiniai aspektai kulminuoja tvirtesniame politiniame dalyvavime. Elementariausias iš šių tiesinių fazės modelių turi tris stadijas (statinės informacijos, sandorių paslaugų ir tiesioginių bendrijų (Anttiroiko, 2004, 99-101)). Statinės informacijos nuostata yra stadija, kai miestai, pavyzdžiui, suteikia žinias apie miestą. Antroji stadija, sandorių paslaugos, yra interaktyvi tarp vyriausybės ir vartotojų, bei leidžia paslaugas ir finansinius sandorius. Trečioji stadija, e. demokratija, yra tokia, kurioje kulminuoja aktyvus piliečių dalyvavimas, tiesioginės bendrijos, kurioms gali priklausyti piliečio ir pareigūno mainai arba horizontalus piliečio dialogas su piliečiu.

Taigi elektroninė demokratija šiuo metu dažniausiai siejama su interaktyviomis konsultacijomis bei balsavimais, kurių metu sudaromos prielaidos piliečiams išsakyti savo nuomonę įvairiais jiems aktuliais klausimais. Kitas aspektas – kiek patys piliečiai pasirengę pasinaudoti šiomis galimybėmis, ką lemia visuomenės politinės kultūros branda. Pažangiausi technologiniai sprendimai negali užtikrinti jų efektyvaus panaudojimo, jei nesidomima ar nepasitikima valdžios veikla, stinga informuotumo apie politinius įvykius. Čia reikšmingą vaidmenį gali atlikti pilietinės visuomenės institucijos, nevyriausybinių organizacijos, taip pat visuomenės informavimo priemonės.

2. VIEŠOSIOS E. PASLAUGOS LIETUVOJE

2.1. Lietuvos informacinė infrastruktūra

Informacinės plėtros procesai iš esmės įtakoja šiuolaikinės valstybės gyvenimą. Ypatingai spartus informacijos apimčių gausėjimas, ekonominės – technologinės infrastruktūros, pagrįstos informacinėmis ir telekomunikacijų technologijomis, vystymasis susijęs su esminiais socialinio, kultūrinio, ekonominio, politinio visuomenės gyvenimo pokyčiais. Keisdami įprastus veikimo būdus ir priemones, šie procesai paliečia įvairių ekonomikos sektorių vystymąsi ir lemia šalies ūkio konkurencingumą tarptautinėse rinkose, o taip pat keičia gyventojų, verslo įmonių, viešojo administravimo institucijų nevyriausybinių organizacijų kasdienes veiklas.

Informacinėse programose, kurios išdėstytos Baltojoje knygoje, tam tikra sritis skirta globalios informacijos visuomenei populiarinimui visoje Europos Sąjungoje. Informacijos platinimo programa prasidėjo, kai 1996 metais buvo paskleistas pranešimas „Europa ir globalioji informacinė visuomenė – rekomendacijos Europos Tarybai“. Šio pranešimo kopijos buvo išplatintos Europos Sąjungos institucijose, nacionalinėse administracijose, žiniasklaidoje ar susidomėjusiems individualiems interesantams. Informacija buvo skirta visų piliečių, taip pat ir specialistų, auditorijai (verslo kompanijoms, spaudai, vartotojų grupėms, profsąjungų asociacijoms, visuomeniniams partneriams, nevyriausybiniams ir valstybinėms organizacijoms), o jos tikslas – sužadinti bendrąjį domėjimąsi informacijos visuomenės kūrimusi. Informacijoje buvo išryškinta informacinių paslaugų nauda ir poveikis. Rėmimo kompanija vyko visose Europos Sąjungos institucijose, buvo platinama jos narių – šalių. Taip buvo užtikrinama, kad visi Europos Sąjungos regionai yra informuoti. Buvo naudojami visi modernaus elektroninės leidybos ir informacijos platinimo metodai, kad būtų skatinama suvokti technologinį informacijos visuomenės potencialą.

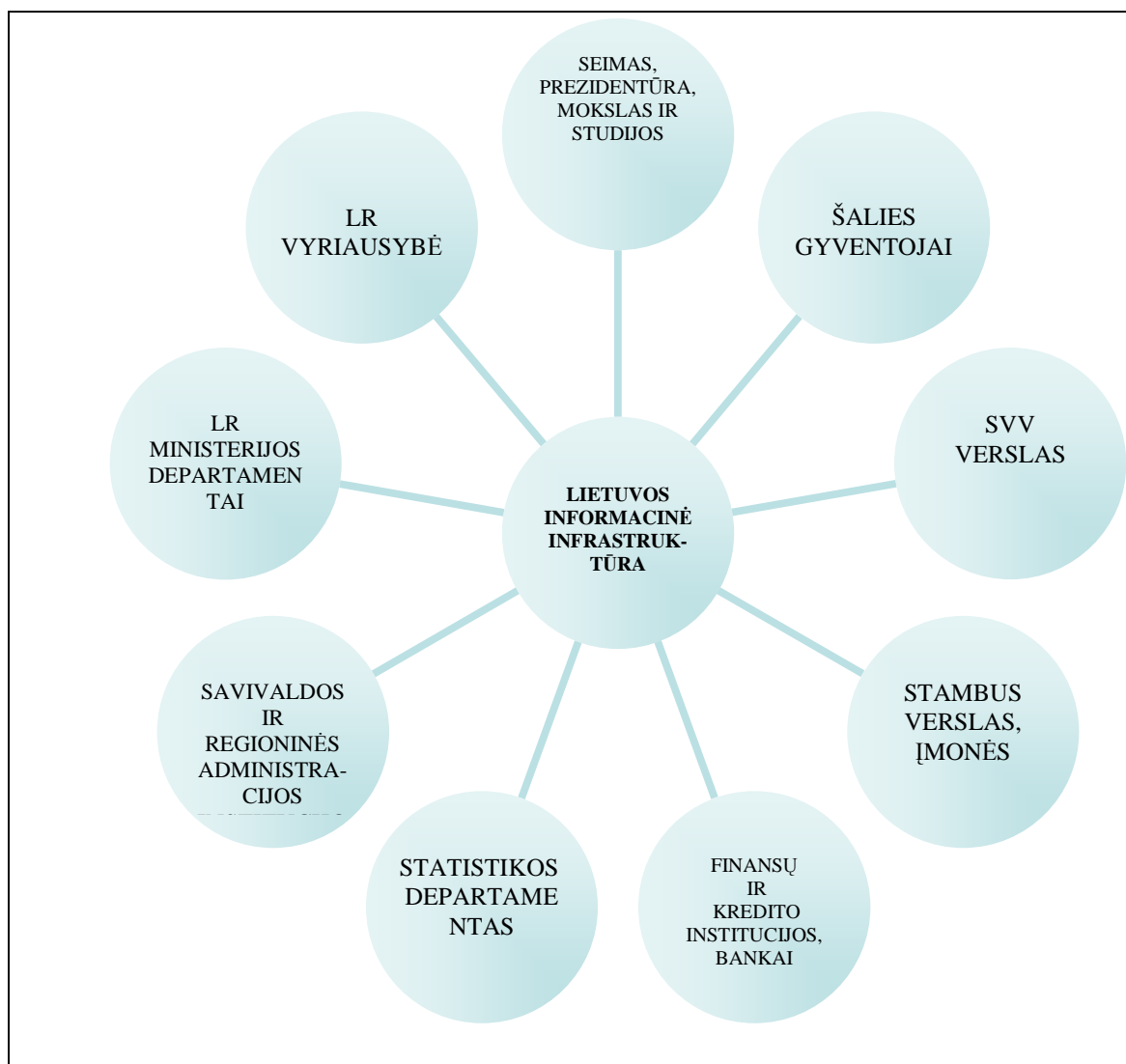
Informaciniam ūkiui būdingi du pagrindiniai bruožai:

- didėja informacinio sektoriaus, kaip darbo šaltinio ir ekonominio augimo generatoriaus, svarba;

- informacinė infrastruktūra svarbi likusiai ūkio daliai, kaip priemonė bankininkystės, gamybos bei kitų sričių produktyvumui didinti.

H. E. Hudsonas savo darbe „Globalinė informacinė struktūra: atstumo ribos eliminavimas“ kaip pagrindinį naujų technologijų įtakos ūkiui aspektų nurodo „distancijos (atstumo) išnykimą“, globalizaciją, kuri paveikė tiek individus, tiek organizacijas. Galimybė dirbti „bet kada ir bet kur“ leidžia „kelių kariams“ (*road warriors*) dirbti be kontorų – lėktuvuose, viešbučiuose ir t. t., ir įgalina informacijos darbuotojus verčiau telekomunikuoti iš savo namų, nei keliauti į darbą. Toks lankstumas yra dviprasmiškas, nes individai gali dirbti ten, kur jie nori, bet niekada neišnykdami iš „virtualios darbo vietos“. Organizacijos gali sumažinti jų valdymo išlaidas ir tobulinti produktyvumą, tačiau jie taip pat turi išmokti, kaip vadovauti jų decentralizuotai darbo jėgai (Hudson: 1995, 77).

3 paveikslas. Lietuvos informacinė infrastruktūra



Šaltinis: Informacinės visuomenės plėtros komitetas, 2007

Lietuvos informacinė infrastruktūra iliustruojama 3 paveiksle. Kaip matyti, šalies informacinėje infrastruktūroje sąveikauja ūkio subjektai, piliečiai ir valstybė. Prie ūkio subjektų priskiriama SVV įmonės, stambaus verslo įmonės. Valstybę, kaip informacijos visuomenės infrastruktūros vieneta, sudaro seimas, prezidentūra, savivaldos ir regioninės administracijos, statistikos departamentas ir kt.

Šiuo metu informacinės visuomenės plėtros vizijų netrūksta tiek visoje Europoje, tiek ir Lietuvoje. Europos Bendrija yra užsibrėžusi tikslą, įtvirtintą 2000 m. priimtoje Lisabonos strategijoje iki 2010 metų sukurti Europoje konkurencingą žinių ekonomiką. Valstybės plėtros ilgalaikės perspektyvos tikslus apibrėžiančiame dokumente Valstybės ilgalaikės raidos strategijoje, patvirtintoje 2002 m. lapkričio 12 d. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimu, Žinių visuomenė yra

įvardinta kaip pirmasis iš trijų ilgalaikių valstybės prioritetų, šalia Saugios visuomenės ir Konkurencingos ekonomikos. Lietuvos Respublikos Vyriausybė savo veikloje taip pat akcentuoja šios srities svarbą (Valstybės žinios: 2002, Nr. 113-5029).

Lietuva savo veiksmus informacinės visuomenės plėtros srityje planuoja remdamasi Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginiu planu, kurio nuostatos buvo suderintos su Europa + iniciatyva. Strateginio plano įgyvendinimui kasmet yra rengiami Lietuvos informacinės visuomenės plėtros detalieji planai, numatantys svarbiausias priemones, reikalingas lėšas, atsakingas institucijas (Valstybės žinios: 2001, Nr. 71-2534).

Minėtas strateginis planas numatė svarbiausius informacijos visuomenės plėtros darbus. 2006 metais buvo parengtas naujas dokumentas – Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategija. Ši strategija numatė informacijos visuomenės plėtros kryptis ilgalaikėje perspektyvoje, o jos pagrindu rengiamos programos leidžia planuoti konkrečius darbus šioje srityje. Naujoji strategija padeda išlaikyti pradėtų veiklų tęstinumą, nes joje atsispindi tie patys pagrindiniai valstybės prioritetai informacijos visuomenės plėtros srityje – gyventojų kompetencija ir socialinė sanglauda, viešojo administravimo modernizavimas panaudojant informacines technologijas, žinių ekonomika ir Lietuvos kultūra bei lietuvių kalba.

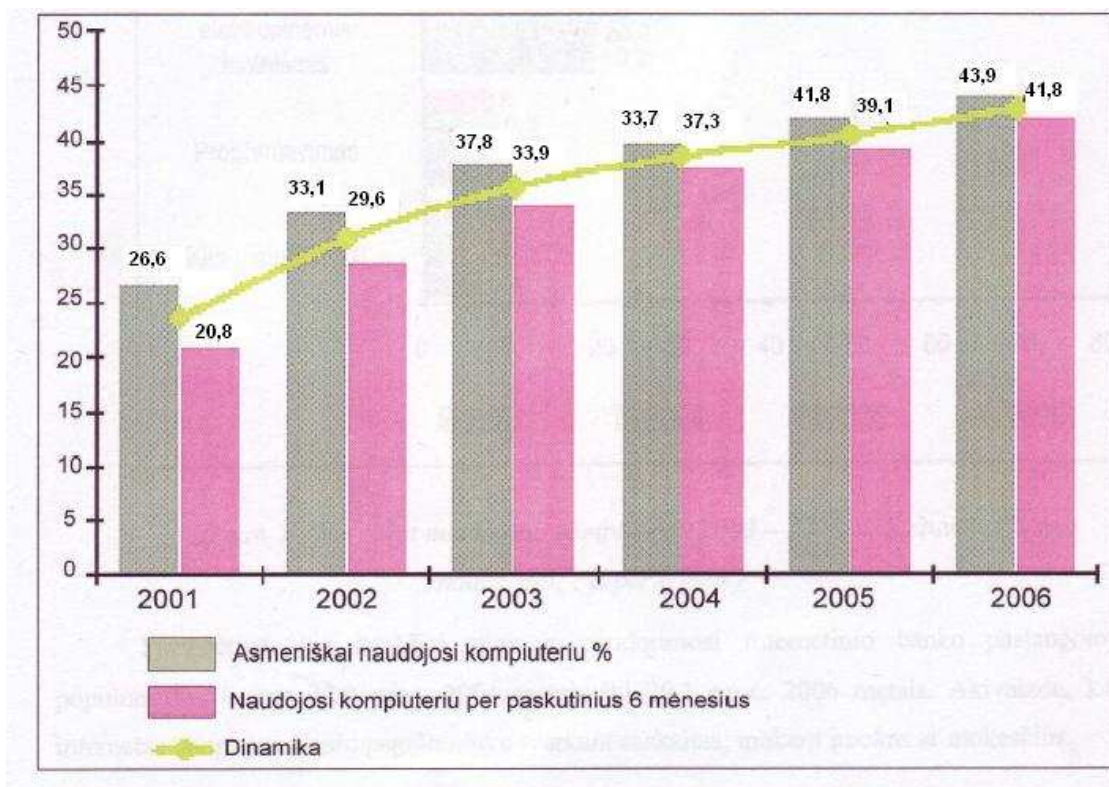
2.1.1. Pagrindiniai informacijos visuomenės rodikliai Lietuvoje

Internetas vis dažniau kasdieniniame gyvenime pakeičia buvusias įprastines bendravimo formas - paštą ar faksą, informacijos paieškos formas - enciklopedijas ar žinynus. Tą rodo populiariausiomis veiklomis išliekantys - naudojimasis interneto portalais, elektroniniu paštu, naudojimasis paieškos sistemomis, konkrečios informacijos paieška įvairiose interneto duomenų bazėse.

Interneto skvarba Lietuvoje nuolatos didėja. 2007 metais pasauliniu tinklu naudojosi 3 procentais daugiau Lietuvos 15-74 metų gyventojų nei 2006-aisiais. Remiantis TNS-Gallup atliktais tyrimais, vidutiniškai net 36 proc. Lietuvos gyventojų naudojasi internetu. Didžiausia interneto vartotojų dalimi išlieka jaunimas. Beveik 40 proc. interneto vartotojų Lietuvoje yra 15-24 metų amžiaus. Taip pat internetu naudojasi net 23 proc. 25-34 metų sulaukę žmonės, o tai yra vos 2 proc. daugiau nei dešimčia metų vyresnių. 2007-ais metais 19 proc. visų interneto vartotojų sudarė 45-74 metus turintys piliečiai, tačiau vos 6 proc. jų buvo 55-74 metų amžiaus. Trijuose didžiausiuose Lietuvos miestuose gyvena 45 proc. interneto vartotojų, beveik pusė jų – 22 proc. yra vilniečiai. Kauno gyventojai sudaro 15 proc., o Klaipėdos - 8 proc. visų

Lietuvos interneto lankytojų. Šiaurinėje Lietuvos dalyje internetu naudojosi tik 1 proc. daugiau gyventojų nei Kauno mieste. Centriniam ir Pietiniam Lietuvos regione gyvena 14 proc. interneto naršytojų. Tuo tarpu Rytinės ir Vakarinės Lietuvos gyventojai 2007-aisiais metais internetu naudojosi vienodai. Kartu jie sudarė vos daugiau nei ketvirtadalį visų interneto vartotojų Lietuvoje (TNS Gallup Metinė žiniasklaidos tyrimo apžvalga, 2007). Lietuvoje žmonių besinaudojančių kompiuteriais, skaičius sparčiai auga, tai ir viena iš svarbiausių priežasčių, kuri smarkiai įtakoja elektroninių paslaugų skverbimąsi į visas gyvenimo sritis. Nuo 2001 iki 2006 metų žmonių, kurie asmeniškai kada nors naudojosi kompiuteriu, išaugo daugiau nei pusantro karto (arba 17 procentinių punktų, o žmonių, kurie naudojasi kompiuteriu per paskutiniuosius 6 mėnesius, skaičius išaugo beveik dvigubai - 41,8 proc). Kompiuterio naudojimosi augimas pavaizduotas 4 pav.

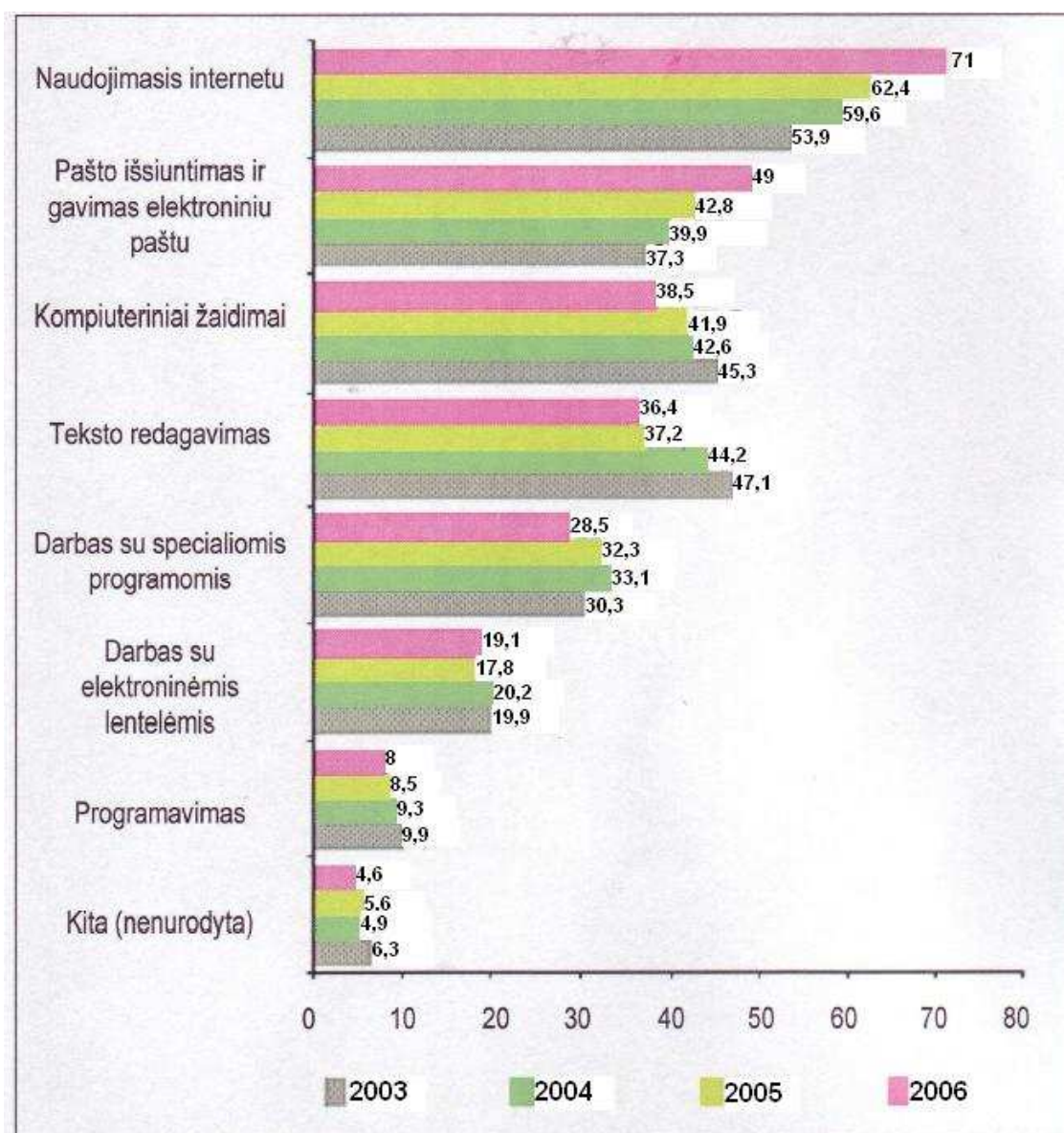
4 paveikslas. Lietuvos gyventojų kompiuterių naudojimas (%) nuo 15 iki 74 m. amžiaus



Šaltinis: TNS Gallup Metinė žiniasklaidos tyrimo apžvalga, 2007

Lyginant 2004, 2005 ir 2006 metų duomenis matyti, jog pastaraisiais metais auga naudojimas internetiniais portalais, elektroniniu paštu bei paieškos sistemomis. 2004 metais pastarosiomis paslaugomis dažniausiai naudoję internetą per šešis mėnesius nurodė 61 proc. respondentų, tuo tarpu tokių 2006 metais buvo jau 70,6 proc. Veikla naudojant kompiuterius pateikiama 5 pav. (TNS Gallup Metinė žiniasklaidos tyrimo apžvalga, 2007).

5 paveikslas. Veiklos rūšys naudojant kompiuterius 2003-2006 m. Lietuvoje (% nuo naudojusių PC per 6 mėn.)

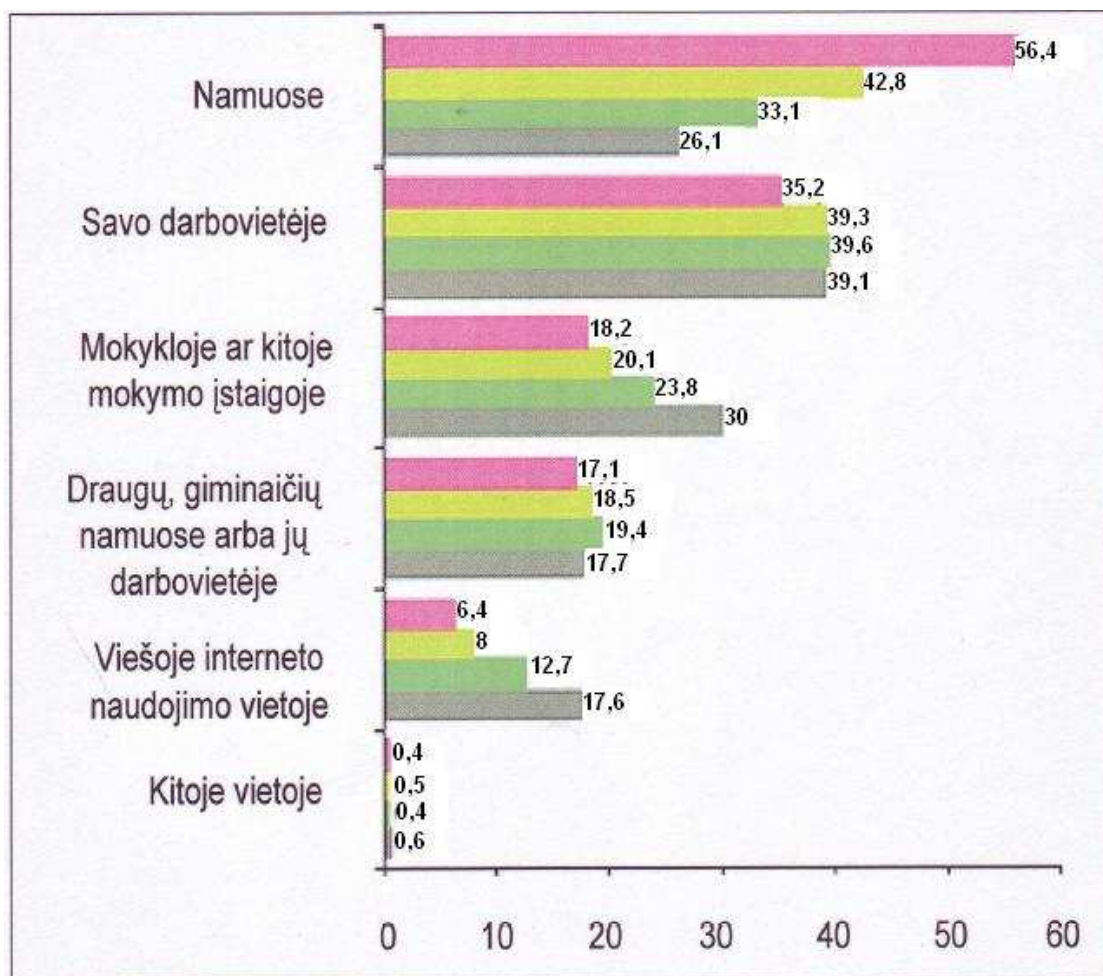


Šaltinis: TNS Gallup Metinė žiniasklaidos tyrimo apžvalga, 2007

Pastebėtina, jog ženkliai auga ir naudojimosi internetinio banko paslaugomis populiarumas - nuo 22,3 proc. 2004 metais iki 29,7 proc. 2006 metais. Akivaizdu, kad internetas tampa kasdieniu pagalbininku tvarkant sąskaitas, mokant įmokas ar mokesčius.

Labai stipriai pasikeitė vieta, kur dažniausiai žmonės naudojami internetu 2006 metais. Stebime stulbinantį interneto naudojimosi namuose augimą. Jei 2005 metais 42,8 proc. nurodė dažniausiai internetu besinaudojantys namuose, tai 2006 metais tokių jau 56,4 proc. Nuo 2003 metų naudojimosi internetu augimas siekia net 116 procentų (arba 30 procentinių punktų).

6 paveikslas. 2003 – 2006 m. Lietuvoje internetu naudojimo vietos (% nuo naudojusiu internetą per 6 mėn.)



Šaltinis: TNS Gallup Metinė žiniasklaidos tyrimo apžvalga, 2007

Atitinkamai vis mažiau žmonių internetu naudojasi ir darbovietėse, mokymo įstaigose ar viešose interneto naudojimosi vietose. Nuo 2003 metų, kai viešuose interneto vietose naudojosi 17,6 proc. vartotojų, tai 2006 metais - tik 6,4 proc. Dažniausios interneto naudojimosi vietos parodytos 6 pav. Labai svarbu, kad žmonės kuo daugiau internetu naudotųsi namie, kur jie jaučiasi saugesni ir gali naudotis svarbesnėmis elektroninėmis paslaugomis, kurioms reikalingas konfidencialumas ir slaptumas (elektroninė bankininkystė ir t. t.). 2006 metais stebime ir didžiulį pokalbių telefonu internetu pagalbą, kaip dažniausios veiklos, rodiklio augimą. 2004 m. tik 5,4 proc. nurodė tai kaip dažniausią veiklą internetu, o 2006 metais tokių jau 19 proc. Akivaizdu, jog prie šio rodiklio augimo prisidėjo Skype, Spykas ir panašių sistemų naudojimo populiarėjimas Lietuvoje.

Šiandien Lietuvoje pastebimi akivaizdūs veiksniai, kurie ir toliau stabdo elektroninės viešosios paslaugos plėtrą. Tai mažas pragyvenimo lygis, informacijos stoka, technologinių žinių stoka bei viso to padariniai - nepasitikėjimas, baimė būti apgautiems. Dar viena iš priežasčių, tai santykinai aukšta kaina prisijungimo prie interneto ir šio ryšio nepatikimumas.

2.2. Viešųjų e. paslaugų vystymasis Lietuvoje

2002 m. gruodžio 31 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ ir ES teisės aktuose išskiriamos elektroninės viešosios paslaugos – 12 e. paslaugų piliečiams ir 8 e. paslaugos verslui (žr. 1 lentelę).

4 lentelė. **Elektroninės viešosios paslaugos verslui ir piliečiams**

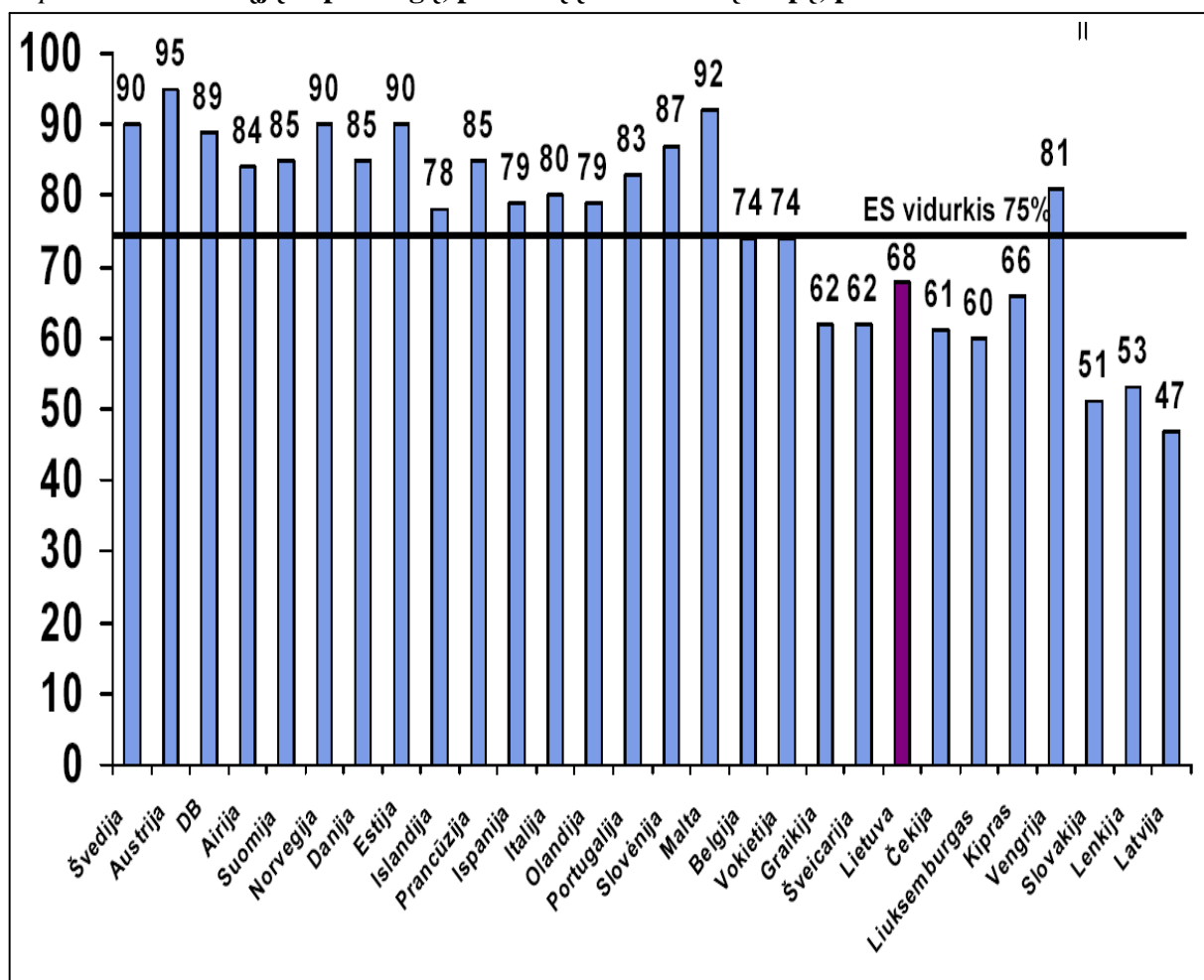
PASLAUGOS GYVENTOJAMS	PASLAUGOS VERSLUI
• Pajamų mokesčio deklaravimas	• Socialinės įmokos
• Darbo paieška	• Pelno mokesčio deklaravimas
• Socialinės išmokos	• PVM mokesčio deklaravimas
• Asmens dokumentai	• Naujos įmonės registravimas
• Automobilių registracija	• Muitinės deklaracijos
• Prašymai statybų leidimams gauti	• Leidimai, susiję su aplinkos apsauga
• Deklaracijos policijai	• Viešieji pirkimai
• Paieška viešosiose bibliotekose	• Statistinių duomenų teikimas
• Pažymėjimų prašymas ir išdavimas	
• Registracija aukštosiose mokyklose	
• Pranešimas apie gyv. vietos keitimą	
• Sveikatos priežiūros paslaugos	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės

7 paveikslė yra iliustruojami duomenys apie 25 ES šalių pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis.

Kaip matyti, 2006 metų duomenimis aukščiausias pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis yra Švedijoje (90 proc.). Septyniose Europos valstybėse – Švedijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Airijoje, Suomijoje, Norvegijoje ir Danijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis viršijo 80 proc. Tik Latvijoje šis rodiklis nepasiekė 50 proc. Lietuvoje pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą rodiklis siekia 68 proc. Šiuo rodikliu Lietuva gana ženkliai lenkia artimiausias kaimynes (Latviją, Lenkiją) ir Vidurio Europos šalis (Čekiją, Slovakiją).

7 paveikslas. Viešųjų e. paslaugų, perkeltų į elektroninę terpę, procentas



Šaltinis: Kačinskienė A. Informacinės ir žinių visuomenės plėtra: iššūkiai ir galimybės, 2007

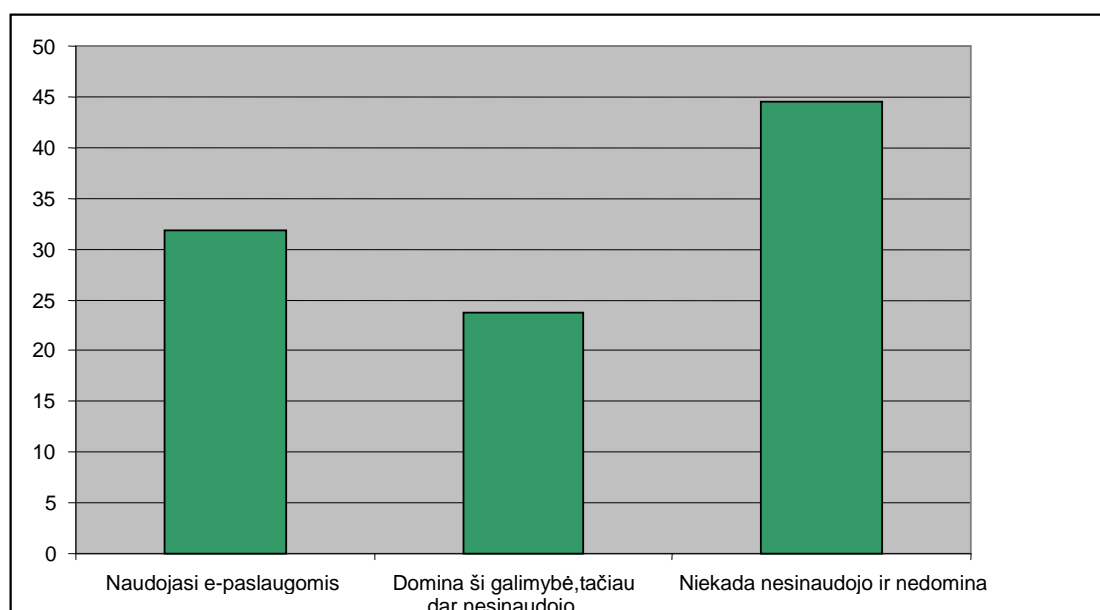
Labiausiai pažengusios savivaldybės perkeltant viešąsias paslaugas į internetą yra šios:

- Klaipėdos miesto savivaldybė (į internetą čia perkelta 111 paslaugų, t.y. 75 proc. visų paslaugų);
- Vilniaus miesto savivaldybė (perkeltos 109 paslaugos, t.y. 74 proc. paslaugų);
- Panevėžio miesto savivaldybė (perkeltos 77 paslaugos, t.y. 52 proc. paslaugų);
- Alytaus miesto savivaldybė (perkeltos 75 paslaugos, t.y. 51 proc. paslaugų);
- Kauno miesto savivaldybė (perkeltos 66 paslaugos, t.y. 45 proc. paslaugų).

Lietuva siekia, kad į elektroninę erdvę 2008 metais būtų perkelta 90 proc. valstybės institucijų teikiamų pagrindinių viešųjų paslaugų. Tai numatyta Vidaus reikalų ministerijos naujai parengtame ir Vyriausybei tvirtinti pateiktame Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane 2006-2008 metams.

Plane yra pateiktas viešųjų paslaugų, kurias siekiama perkelti į elektroninę terpę, sąrašas, sudarytas atsižvelgiant į Europos Sąjungos programinius dokumentus, jame taip pat nurodytos ir kitos Lietuvos institucijų administruojamos ir į elektroninę terpę planuojamos perkelti viešosios paslaugos. Taip pat nurodytos už šių paslaugų administravimą atsakingos Lietuvos institucijos, viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę brandos lygiai, terminai bei laukiami rezultatai. Minėtam planui įgyvendinti bus pasitelkiamos nacionalinės bei struktūrinių fondų lėšos.

8 paveikslas. Valstybės institucijų teikiamų e-paslaugų naudojimas

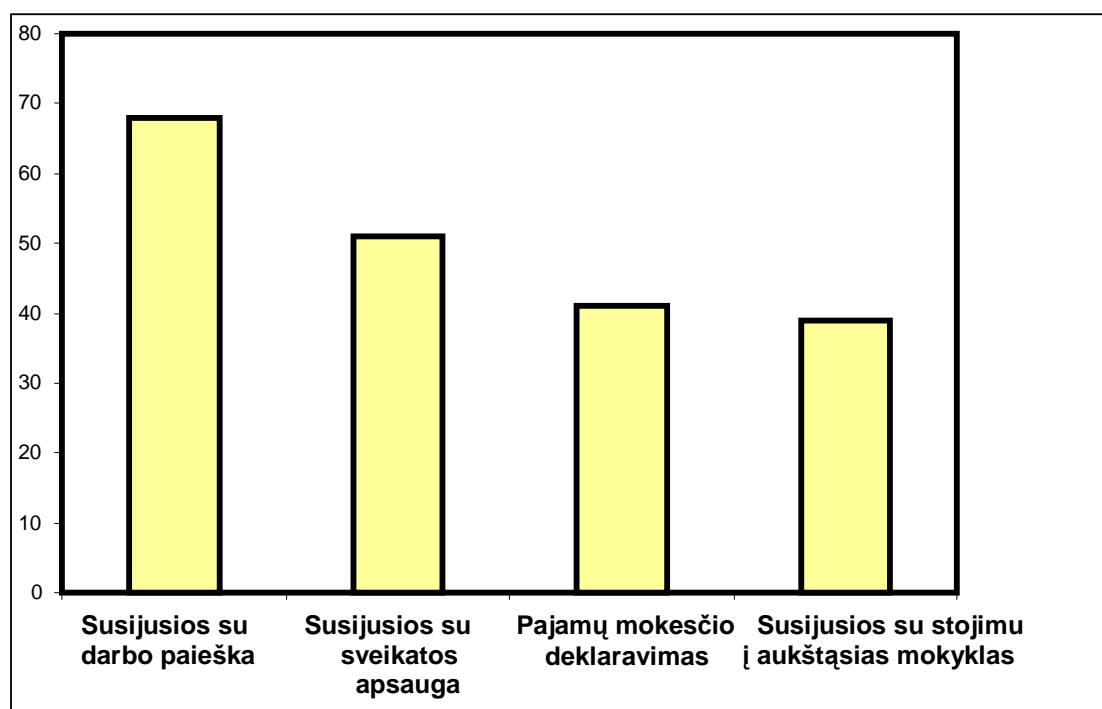


Šaltinis: Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2006

Gyventojų naudojimas elektroninėmis viešosiomis paslaugomis kol kas nėra didelis: 2006 m. jomis buvo naudojęsi 31,8 proc. Lietuvos gyventojų (žr. 8 pav.). Įmonių naudojimas šiomis paslaugomis nuosekliai didėja: 2006 m. 66 proc. įmonių internetu gavo informaciją iš valstybės institucijų (2005 m. – 62,2 proc.), 68,4 proc. internetu iš valstybės institucijų siuntė įvairius blankus ar formas, 50,9 proc. internetu pildė formas ir jas grąžino valstybės institucijai (Statistikos departamentas prie LRV, 2006).

Statistikos departamento duomenimis, aktualiausias viešosios e. paslaugos 2006 metų laikotarpiu buvo susijusios su darbo paieška (68 proc.), susijusios su sveikatos apsauga (50 proc.), pajamų mokesčio deklaravimas (42 proc.) bei paslaugos, susijusios su stojimu į aukštąsias mokyklas (40 proc.) (žr. 9 pav.).

9 paveikslas. Aktualiausias e. paslaugos



Šaltinis: Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2007

Vidaus reikalų ministerija 2006 m. parengtame naujame Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plane pateiktas viešųjų paslaugų, kurias siekiama perkelti į elektroninę terpę, sąrašas, taip pat jame nurodytos valstybės institucijų administruojamos viešosios paslaugos (už jų administravimą atsakingos valstybės ir savivaldybių įstaigos) ir nustatyti aiškūs

valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įsipareigojimai perkelti jų administruojamas viešąsias paslaugas į elektroninę terpę.

Šiuo metu Lietuvoje geriausiai išplėtos elektroninės viešosios paslaugos yra susijusios su gyventojų ir juridinių asmenų mokesčių deklaravimu, valstybinio socialinio draudimo įmokomis, muitinės deklaracijų ir statistinių duomenų pateikimu, įdarbinimu, viešųjų bibliotekų teikiamomis paslaugomis. Tačiau e. valdžios sprendimai susiję su jais besinaudojančių valstybės institucijų pozicija – kaip realizuoti elektroninės valdžios koncepciją ar ką dar jos turi padaryti gerindamos informacinių technologijų infrastruktūrą. Tačiau mažai dėmesio skiriama paprasto vartotojo pozicijai.

Elektroninės valdžios sprendimai skirstomi pagal tai, kiek kiekvienas jų gali sumažinti būtinybę vaikščioti po valstybės įstaigas ir nešioti popierinius dokumentus. Įstaigos tikrai pateikia reikiamą bendro pobūdžio informaciją. Ministerijos ar tarnybos svetainėje nurodoma, tarkime, kokius dokumentus turi pateikti interesantas. Tokiomis galimybėmis gali pasinaudoti kiekvienas žmogus, turintis asmeninį kompiuterį ir prieigą prie interneto. Kas tokios galimybės neturi, gali pasinaudoti viešojo interneto centro paslaugomis. Nors, kaip skelbia įvairios statistinės apklausos, pastaruosiu metu kompiuterių ir interneto naudojimo apimtis Lietuvoje sparčiai didėja, interneto prieigos klausimas vis dar aktualus.

Panaudojant privataus verslo, centrinės ir vietinės valdžios, užsienio fondų lėšas, siekiama, kad interneto plėtra visoje Lietuvos teritorijoje pasiektų Europos Sąjungos interneto skverbties vidurkį. Šiam tikslui kuriamas integruotas viešųjų interneto prieigos centrų tinklas, ypač daug dėmesio skiriant kaimo vietovėms, kuriose interneto skverbties vidurkis labai skiriasi nuo miestų.

2002 m. buvo įsteigti 75 viešieji interneto centrai (VIC), naudojant asociacijos „Langas į ateitį“ lėšas. 2003 m. Vidaus reikalų ministerija kartu su šia asociacija įsteigė dar 100 viešųjų interneto centrų. Iki 2006 m. Lietuvoje veikė 475 viešieji interneto prieigos taškai. O įgyvendinant projektą „Viešųjų interneto prieigos taškų tinklo plėtra“, bus įsteigta dar 400 naujų viešųjų interneto prieigos taškų ir modernizuoti 83 veikiančios. Įsteigus šiuos taškus Lietuva taps viena iš pirmaujančių Europos šalių pagal viešųjų interneto prieigos taškų skaičių – mūsų šalyje jų bus 875. Tai interneto prieigos užtikrinimo kryptis (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV: 2007).

Specialistų teigimu, Lietuvoje įgyvendinamos e. valdžios vizija suvokiama teisingai. Tačiau, nors jai pinigų skiriama nemažai, jos įgyvendinimas dar stringa. Nėra susikalbėjimo tarp

institucijų, žmonėms trūksta žinių, per mažai yra informacinių technologijų specialistų, o tai smarkiai stabdo e. valdžios diegimą.

2.2.1. Viešųjų e. paslaugų interaktyvumo lygiai

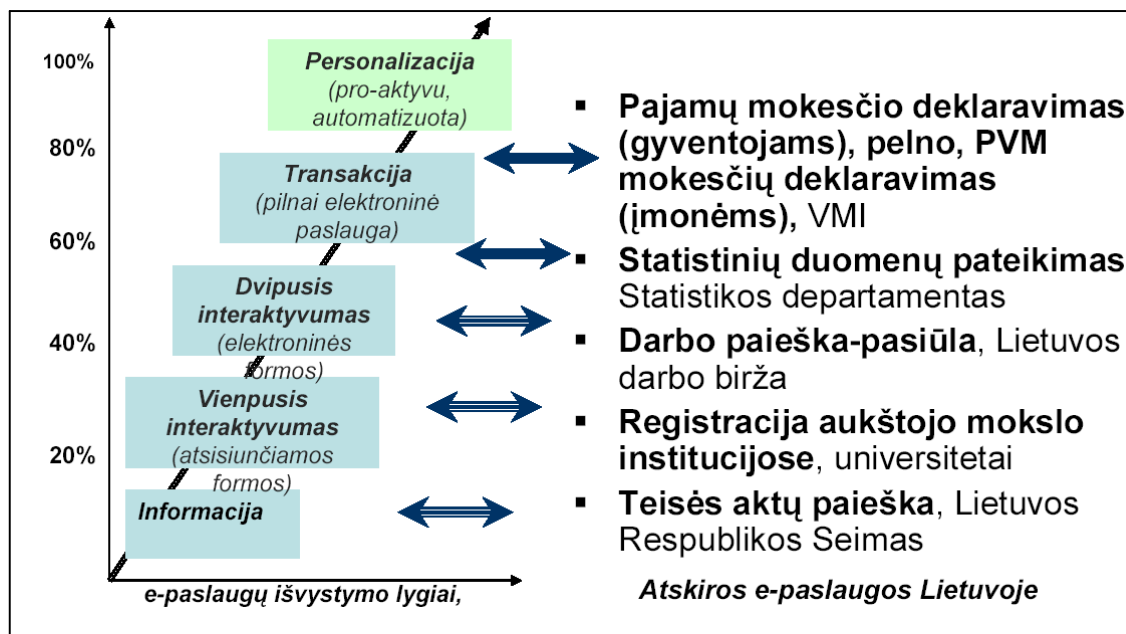
Analizuojant e. paslaugų rinką ir būklę, teikiamų paslaugų būseną vertinama, priskiriant joms tam tikrą interaktyvumo (brandumo) lygį:

- *Pirmasis lygis* – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu;
- *Antrasis lygis* – dalinė transakcija. Institucija pateikia vartotojui savo tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis);
- *Trečiasis lygis* – dalinis interaktyvumas. Vartotojo tapatybę 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* – pasiektas visiškas interaktyvumas. Vartotojas internetu pateikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą (Limba: 2004, 8).

Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės užsakymu 2006 m. atliktame tyrime buvo nustatytos pagrindinės galimos viešosios ir administracinės savivaldybių elektroninės paslaugos ir jų perkėlimo į elektroninę terpę lygis.

Atlikto tyrimo duomenimis, Lietuvos savivaldybėse šiuo metu dominuoja neaukšto, tik pirmojo bei antrojo brandos lygių viešosios e. paslaugos – t.y. šių institucijų interneto svetainėse teikiama informacija apie paslaugas bei sudaryta galimybė iš svetainės parsisiųsti popierinę paraiškos formą, kuri vėliau pateikiama tradiciniu, popieriniu būdu. Trečiojo brandos lygio viešųjų e. paslaugų, kurios leistų savivaldybės interneto svetainėje užpildyti ir pateikti paraiškos formą, bei ketvirtojo brandos lygio paslaugų, kurių atveju visos paslaugos gavimo procedūros yra sutvarkomos per interneto svetainę, vis dar yra labai nedaug.

10 paveikslas. Kai kurių e. paslaugų išsivystymo lygiai



Šaltinis: Šimašius R. E-paslaugos –naudai, o ne puošmenai, 2007

Kaip matyti iš 10 paveiklso, šiuo metu Lietuvoje aukščiausio interaktyvumo yra viešosios e. paslaugos, susijusios su pajamų mokesčio deklaravimu (gyventojams), pelno, PVM mokesčių deklaravimu (įmonėms). Tuo tarpu žemiausias interaktyvumo lygis šiuo metu Lietuvoje būdingas viešosioms e. paslaugoms, susijusioms su teisės aktų paieška.

Taip pat svarbu pažymėti, jog visgi verslui skirtos paslaugos Lietuvoje į internetą perkeliama sparčiau, negu paslaugos, skirtos gyventojams.

2006 metais ES valstybėse narėse visiškai interaktyvių viešųjų paslaugų (apimančių pilną paslaugos gavimo ciklą nuo užsakymo iki įvykdymo, pavyzdžiui, užsakyto dokumento pristatymo) lygis yra kiek žemesnis ir vidutiniškai siekia 40 proc. Visą paslaugos gavimo ciklą apimančios paslaugos geriausiai išvystytos yra Švedijoje (74 proc.), Austrijoje (72 proc.) ir Suomijoje (67 proc.). Pagal šį rodiklį Lietuva užima septynioliktą vietą iš 28 šalių ir kartu su Malta bei Portugalija priartėjo prie ES valstybių narių vidurkio – 40 proc. Ateityje tolesnė plėtra pareikalaus nustatyti aiškias ir veiksmingas sąsajas tarp paslaugų prieigos ir procedūrų, kuriomis vadovaujantis teikiamos paslaugos (Kačinskienė: 2007, 26).

Apibendrinus šią darbo dalį galima teigti, jog atlikta viešųjų e. paslaugų analizė Lietuvoje patvirtina vieną iš darbo tezių, jog **viešųjų e. paslaugų Lietuvoje daugėja, tačiau jų interaktyvumo (brandos) lygis yra žemas**. Norint perkelti viešąsias paslaugas į aukštesnį, trečiąjį

ar ketvirtąjį viešųjų paslaugų atlikimo per internetą brandos lygmenį, reikia išspręsti fizinių ir juridinių asmenų identifikavimo ir tapatybės nustatymo valstybės informacinėse sistemose problemą, pertvarkyti viešojo administravimo ryšius.

3. VIEŠŪJŲ E. PASLAUGŲ LIETUVOJE PERSPEKTYVOS

Norint įvertinti viešųjų elektroninių paslaugų perspektyvas Lietuvoje, būtina atlikti Lietuvos viešųjų elektroninių paslaugų sektoriaus strateginę analizę. Šios strateginės analizės objektas bus svarbiausi vidiniai ir išoriniai veiksniai, lemiantys Lietuvos viešųjų elektroninių paslaugų funkcionavimo ir plėtros sąlygas bei galimas perspektyvas. Strateginę analizę, turėtų apimti ne tik dabartinį laikotarpį, bet taip pat praeities ir ateities periodus bei prognozavimą.

3.1. Viešųjų elektroninių paslaugų Lietuvoje SSGG įvertinimas

Strateginės analizės rezultatų apibendrinimas yra vadinamas SSGG analize. Santrumpa SSGG iššifruojama taip: stiprybės, silpnybės, galimybės, grėsmės. Tokiu būdu, remiantis antroje darbo dalyje atlikta viešųjų e. paslaugų Lietuvoje analize, yra išryškintos pagrindinės Lietuvos viešųjų elektroninių paslaugų potencialo stipriosios ir silpnosios pusės bei atskleidžiamos svarbiausios galimybės ir grėsmės viešųjų elektroninių paslaugų perspektyvai.

Silpnybės ir grėsmės

Išskiriamos šios pagrindinės elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje vystymo problemos:

- žemas informatyvumo lygis. Daugelis Lietuvos gyventojų ne tik nežino apie elektroninės viešosios paslaugos galimybes (tiesiog nėra susipažinę su jomis), bet prastai žino, kas yra internetas ir, kam jis reikalingas;
- žemas vartotojų pasitikėjimas šalies įstatymų veikimo efektyvumu ir stabilumu. Nėra sukurta elektroninių viešųjų paslaugų reglamentuojančios teisinės aplinkos;
- nepakankama elektroninės sistemos dalyvių kompetencija, kiekvienas sistemos dalyvis į bendrą sistemą žiūri iš savo srities ir todėl labai sunku surasti sistemoje bendrų sąlyčio taškų;

- paskutiniu metu labai aktuali problema, tai jaunų specialistų emigracija, o tai sunkina naujų elektroninei viešajai paslaugai reikalingų technologijų diegimą šalyje, nes trūksta kvalifikuotos darbo jėgos;
- išrinktų valdininkų paramos stoka. Viešųjų e. paslaugų diegimas yra susijęs ir su galimu pasipriešinimu iš valdžios institucijų subjektų pusės, kadangi įdiegus e. paslaugas jie praranda žymią savo įtakos dalį, nes informacija atiduodama viešai prieigai. Taigi iškyla elektroninės demokratijos problema, susijusi su pastangomis į valdymo procesą įtraukti piliečius, siekiant didinti valdymo efektyvumą ir priartinti jį prie žmonių;
- spartesnė IT plėtra kitose ES valstybėse narėse gali mažinti Lietuvos konkurencingumą Europos Sąjungoje;
- nėra vienos institucijos, reguliuojančios elektroninių ryšių sritį ir e. paslaugas.

Stiprybės ir galimybės

Veiksniai, nulemiantys Lietuvos elektroninės viešosios paslaugos rinkos vystymąsi artimiausiais metais:

- interneto vartotojų populiacijos augimas. Nuo 2001 metais internetu naudojosi maždaug 26,6 proc. piliečių, o tuo tarpu 2006 m. – apie 44 proc.;
- interneto paslaugų kainų kritimas, prieinamumo galimybės išaugimas. Konkurencijos tarp ūkio subjektų, teikiančių interneto paslaugas vartotojams, didėjimas skatina šių paslaugų kainų mažėjimą;
- makroekonominės jėgos (politiniai ir ekonominiai veiksniai, stimuliuojantys vystymąsi, vyriausybės prioritetai programoms, susijusiomis su informacinės visuomenės kėlimu);
- ES struktūrinės paramos 2007-2013 m. perspektyva. Didėjantys finansiniai pajėgumai (investicijos į informacinę techniką ir interneto ryšio spartą savaime lems interneto panaudojimą valstybės administravimui). Ekonomikos augimo veiksmų programos prioritetui „Informacinė visuomenė visiems“ įgyvendinti 2007-2013 m. skiriama 829 mln. litų iš Europos regioninės plėtros fondo (su bendruoju finansavimu tai sudarys 975 mln. litų). Pagrindinis lėšų srautas bus nukreiptas e. paslaugų ir e. turinio kūrimui – 70 proc. lėšų (Informacinės visuomenės plėtros komitetas: 2007);

- efektyvumo siekis. Vyriausybinis sektorius siekia tokio paties efektyvumo, koks pasiekiamas verslo sektoriuje;
- paklausa iš piliečių pusės, pageidaujančių kuo didesnio vyriausybinių sektoriaus efektyvumo, perduodant dalį valstybės vykdomų funkcijų privačiam sektoriui, priartinant viešųjų paslaugų teikimą prie konkurencinių sąlygų. E. valdžia, e. paslaugos – tai konkurencingos visuomenės pagrindas. Viešoji e. paslauga turi kurti pridėtinę vertę vartotojui.

Makrolygyje besiformuojantis siekis skatinti viešųjų e. paslaugų plėtrą yra susijęs su naudos valstybei gavimu – valdžios institucijos įgyja pranašumą, susijusių su paslaugų techninių klaidų išvengimu, paslaugų teikimo išlaidų sumažinimu.

Mikrolygyje viešųjų e. paslaugų plėtra yra susijusi su ūkio subjektams bei piliečiams teikiamų paslaugų kokybės pagerinimu, tiesioginiu priėjimu prie informacijos, klausimų sprendimo pagreitinimu, veiklos skaidrumo padidinimu.

Šios strateginės nuostatos integruotai gali būti įgyvendintos tik pasitelkus valstybės institucijų veiklos efektyviu organizavimu ir koordinavimu, nes viešųjų e. paslaugų tiekimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendravimo tarp piliečių, ūkio subjektų ir valdžios institucijų priemonių, viešojo administravimo institucijų darbuotojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai – nuo gyventojų galimybių bei mokėjimo pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis.

Būtent **informacijos visuomenės ugdymą** darbo autorius laikytų viena iš esminių, **svarbiausių informacijos visuomenės vystymosi sąlygų** – antroji darbo tezė.

3.2. Informacijos visuomenės ugdymas – kaip vienas iš svarbiausių elektroninių viešųjų paslaugų perspektyvą skatinimo veiksnių

3.2.1. Poreikio ugdyti informacijos visuomenę pagrindimas

Pasaulyje vyksta permainos: sparčiai keičiasi tiek rinkos, tiek darbo vietų, namų ūkio ir laisvalaikio aplinka. Žmonių veiklą vis mažiau riboja nuotoliai ir laikas, veikla darosi globališkesnė, stiprėja specializacija. Labai aktualu bendradarbiauti konkuruojant atvirosios rinkos ekonomikos sąlygomis. Atsiranda naujo tipo – virtualiųjų įmonių, elektroninio viešojo administravimo, darbo, mokymosi ir kultūros plėtros – galimybių. Ypač didelę reikšmę įgyja informuotumas, kompetencija, gebėjimas naudotis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis.

Šios ypatybės skatina permainas, nes jos yra gyvenimo kokybės ir socialinės gerovės kūrimo, kultūros vertybių ir kalbos išsaugojimo laidas, ūkinės veiklos katalizatoriai, demokratijos plėtros, bendradarbiavimo regionų ir valstybių lygiu, valstybės valdymo pagalbininkai (Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros strategija „Lietuva-globalių galimybių šalis“, 2001).

Tačiau informacijos, mokėjimo (žinių), informacinių technologijų galia visiškai atsiskleidžia tik informacinėje visuomenėje, kai (idealiu atveju) visi jos nariai – gamintojai, paslaugų teikėjai, paprasti žmonės, visų lygių vadovai – gali, moka ir nori naudotis jų pranašumais.

Informacijos visuomenės plėtrai pasaulyje šiuo metu investuojama daugiau nei į energetiką ir transportą drauge. Informacijos visuomenės plėtros lygis yra tapęs pagrindiniu valstybės išsivystymą charakterizuojančiu rodikliu.

XX amžiaus antroje pusėje ugdymo reikšmė ypač išaugo. Tai liečia visus žmonių gyvenimo lygius: žmonių, visuomenę, individus. Žmonijos kontekste ugdymas siejamas su civilizacija: kaip tiksliai pastebėjo R. B. Perry, ugdymas įgalina žmones perimti praeities civilizaciją, dalyvauti dabarties civilizacijoje ir kurti ateities civilizaciją. Ugdymas taip pat siejamas su konkrečia visuomene, tauta, socialine grupe, t. y. konkrečiomis socialinėmis struktūromis, suinteresuotomis savo narių ugdymu (Jucevičiūtė: 1997,12).

Sąvoką „ugdymas“ Lietuvos Respublikos Terminų Banke apibrėžiama kaip – tikslinga ugdytojo ir ugdytinio sąveika, brandinanti žmogaus biofizinę sandarą, psichiką, santykius, kultūrą ir dvasią (Lietuvos Respublikos Terminų Bankas).

Kaip teigia P. Jucevičiūtė, dabartinėje visuomenėje žinios įgyja ypatingą reikšmę, jos tampa pagrindiniu kapitalu (Jucevičiūtė: 1997, 12). Sparčiai keičiantis ekonominėms, socialinėms, technologinėms ir teisinėms sąlygoms, žmonių žinios, įgūdžiai ir sugebėjimai tampa ypatingai vertinami. Todėl valstybės turi vis daugiau investuoti į visuomenės ugdymą. Šiuo metu įsigali nuomonė, kad žmogiškųjų išteklių vertė laikui bėgant gali ir turi didėti. Pasaulinė praktika rodo, kad investicijos į žmogiškuosius išteklius yra vienos efektyviausių ir turi didelį grįžtamąjį ryšį. Todėl informacijos visuomenės ugdymas tampa viena prioritetinių kryptių.

Nemaža Lietuvos gyventojų negali ir nemoka naudotis informacinių technologijų teikiamomis galimybėmis. Informacijos visuomenės plėtojimo sąlygos ypač nepalankios kaime. Iki 2008 m. balandžio mėn ketinama apmokyti 50 tūkst. gyventojų (jau apmokyta daugiau nei 36 tūkst.). Prieš pradėdami šį projektą asociacijos atstovai lankėsi visose apskrityse, daugelyje savivaldybių ir seniūnijų. Tačiau, kaip rodo turimi asociacijos duomenys, tikriausiai ne visų

savivaldybių ar seniūnijų atstovai suprato, kokios naudos iš šio projekto gali turėti jų teritorijų gyventojai. Juolab kad asociacijos „Langas į ateitį“ kursai nemokami. Iš savivaldos atstovų norėta, kad jie kaip galima plačiau paskleistų informaciją apie mokymus. Tačiau skaičiai nedžiuginantys: tik 5,7 proc. atėjusių į kursus žmonių apie juos sužinojo viešojo interneto centre arba savivaldybėje. Didesnė dalis kursų lankytojų (daugiau nei 50 proc.) apie tokius mokymus sužinojo iš artimųjų ir pažįstamų. Todėl susidaro įspūdis, kad mokėjimas internetu pasinaudoti valstybės ir savivaldybės įstaigų teikiamomis viešosiomis paslaugomis – pačių šių paslaugų vartotojų reikalas (Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2007);

Svarbiausios Lietuvos atsilikimo priežastys yra šios:

- daugelis gyventojų nemoka ir neturi galimybių išmokti naudotis moderniomis informacijos apdorojimo priemonėmis;
- kaimo gyventojai beveik neturi galimybių naudotis informacinėmis technologijomis ir kompiuterių tinklais dėl gebėjimų ir ryšių kanalų stokos, didelių ryšių priemonių kainų;
- moksleiviams trūksta mokomosios medžiagos, kvalifikuotų mokytojų, kompiuterių, kontaktų su pasaulio kompiuterių tinklais. Prie kompiuterių tinklų išskirtinėmis ryšio linijomis prijungta tik 23 procentai mokyklų, 40 moksleivių tenka vos vienas kompiuteris;
- ministerijos ir kitos valstybinės institucijos, informatikos srityje naudodamos informatikos plėtrai skirtas lėšas, turėjo visišką veikimo ar neveikimo laisvę ir galėjo kaip tinkamos naudoti tam skirtas lėšas. Darbai buvo tik simboliškai koordinuojami, Lietuvos Respublikos valstybės biudžeto ir užsienio fondų lėšos buvo leidžiamos neracionaliai, todėl negauta pastebimų rezultatų;
- nesutvarkytas valstybei svarbus informacijos registrų ūkis paralyžiuoja veiksmingą valstybės įstaigų ir savivaldybių darbą. Iš 160 teisės aktais įteisintų registrų tik 2 registrai nustatyta tvarka priimti naudoti. Tarp registrų nėra tarpusavio sąveikos, jų informacija nepatikima;
- vykdomosios valdžios institucijų darbuotojai menkai moka naudotis informacijos apdorojimo galimybėmis;
- verslininkai neskatinami prisidėti prie Lietuvos informacijos visuomenės plėtros.

Todėl, kaip teigiama elektroninės Europos politinėje iniciatyvoje, Lietuvoje turi būti:

- įtrauktas kiekvienas pilietis, šeima ir mokykla, kiekviena įmonė ir valstybės institucija į skaitmenų erą;
- sukurta elektroniškai išprususi Europa, remiama kultūringo, pasirengusio finansuoti ir plėtoti naujas idėjas, verslo;
- užtikrinta, kad procesas būtų socialiai patrauklus, skatintų vartotojų pasitikėjimą ir stiprintų socialinę sanglaudą (Europos Parlamentas).

Valstybės ir savivaldybių misija – sudaryti sąlygas informacijos visuomenės plėtrai ir skatinti šį procesą, padėti gyventojams integruotis į pasaulio informacinę visuomenę, panaudoti jos teikiamas galimybes, todėl būtina:

- užtikrinti gyventojams galimybę įgyti žinių ir kvalifikaciją. Pasitelkę ryšių ir informacijos technologijų teikiamas galimybes, jie galės lanksčiau prisitaikyti prie sparčiai kintančių gyvenimo ir darbo sąlygų, sėkmingai konkuruoti pasaulio rinkose;
- modernizuoti valstybės valdymą. Tam reikės panaudoti kompiuterizuotus informacijos šaltinius, sukurti tinkamą teisinę aplinką, plėtoti e. valdžią ir e. demokratiją, suteikti gyventojams realias galimybes nevaržomai gauti iš visų valstybinės valdžios ir valdymo institucijų informaciją, sudaryti sąlygas plėtoti Lietuvos informacijos visuomenę, teikti pasiūlymus, kritikuoti, dalyvauti priimant sprendimus;
- plėtoti mokėjimu (žiniomis), informacija, ryšių ir informacinėmis technologijomis grindžiamą verslą;
- išlyginti miesto ir kaimo ryšių informacinės infrastruktūros netolygumus, suteikti visiems gyventojams vienodas galimybes naudoti informacines technologijas socialinėms ir visuomeninėms reikmėms;
- puoselėti Lietuvos kultūrą ir išsaugoti lietuvių kalbą pasaulio informacinėje visuomenėje;
- skatinti dalyvauti Europos Sąjungos programose ir projektuose, sudarančiuose palankias sąlygas plėtoti Lietuvos informacijos visuomenę (Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros strategija „Lietuva-globalių galimybių šalis“, 2001).

Konkretinant informacijos visuomenės tikslus, atsižvelgta į tai, kad informacijos visuomenė – tai atvira, išsilavinusi, nuolat besimokanti ir mokėjimu (žiniomis) savo veiklą grindžianti visuomenė, kurios nariai – tiek paprasti gyventojai, tiek visų lygių vadovai – turi galimybę ir geba visose savo veiklos srityse efektyviai naudotis šiuolaikinių informacinių technologijų priemonėmis, šalies ir pasaulio kompiuterizuotais informacijos ištekliais, o valstybės ir savivaldybių institucijos, pasitelkdamos šias priemones ir išteklius, – priimti sprendimus, garantuoti gyventojams prieinamą ir patikimą viešąją informaciją (Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros strategija „Lietuva -globalių galimybių šalis“, 2001).

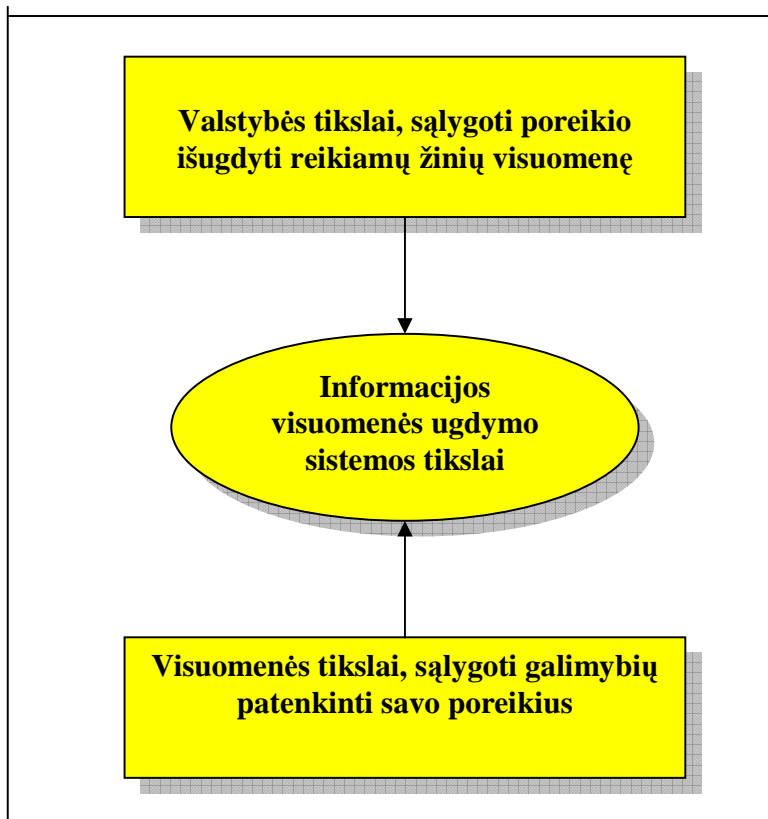
3.2.2. Informacijos visuomenės ugdymo sistemos ypatumai

Šiuolaikinės informacijos valstybės pagrindinis tikslas - išugdyti pilnaverčius informacijos visuomenės narius, sugebančius naudotis pasauliniu tinklu, kurti, programuoti, tobulėti informacinių technologijų srityse, nebijoti naujovių, gebančius greitai prisitaikyti prie kintančios aplinkos.

Ugdymas yra ypač sudėtingas, įvairiapusiškas, daugiapakopis procesas. Ugdymo dalyvių sąveikos situacijos, poveikiai yra beribiai, todėl neįmanoma suformuluoti patarimų visais ugdymo klausimais, negalima kiekvienam pedagoginio proceso atvejui rasti ir pritaikyti gatavų receptų (Stulpinas: 2004, 4).

Pagal Šekšnia ugdymas – tai įgyjamos naujos kompetencijos, žinios, įgūdžiai, kuriuos žmonės naudoja arba naudosis ateityje savo veikloje (Шекшня: 2000, 211).

11 paveikslas. Informacijos visuomenės ugdymo sistemos tikslų formavimas



Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Reikia pažymėti, jog ugdymas yra platesnė sąvoka už naujų žinių įgijimą. Jis apima žinių ir įgūdžių atnaujinimą, patirties kaupimą, klaidų analizę, adaptacijos prie kintančių sąlygų gerinimą. Taigi ugdymo sistema yra orientuota į ateitį, ji įgalina greitai reaguoti į besikeičiančią situaciją.

Informacijos visuomenės ugdymo sistemos tikslai turi aiškiai parodyti valstybės ar individualaus asmens perspektyvas, kai ji bus įgyvendinta. Taigi, formuluojant tikslus, reikia atsakyti į kelias grupes klausimų:

1. Valstybiniai tikslai:

- Kokie informacijos visuomenės ugdymo principai ir koncepcijos turi būti įsisavinti ugdymo metu?
- Ko turi būti ugdoma?
- Kada ir kur turi būti ugdoma?

2. Individualūs gyventojų tikslai:

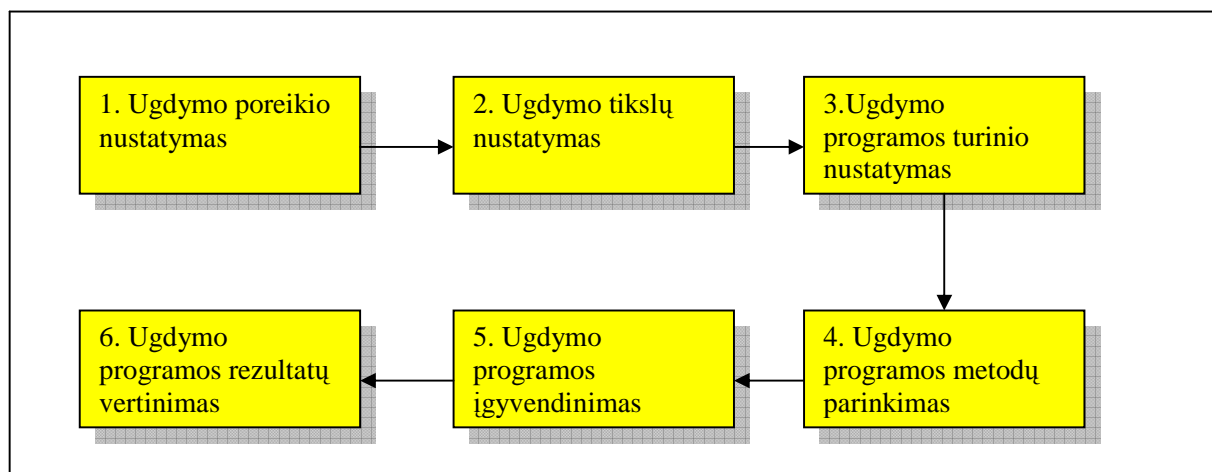
- Kaip informacijos visuomenės ugdymo programa paveiks visuomenės gyvenimo kokybę?

Kai tikslai apibrėžti aiškiai, nesunku įvertinti informacijos visuomenės ugdymo sistemos efektyvumą. Priešingu atveju bus nelengva nustatyti ir pagrįsti reikalingų resursų, ugdymo metodų ir formų pasirinkimą.

12 paveiksle yra pavaizduota galima informacinės visuomenės ugdymo proceso eiga.

Informacinės visuomenės ugdymo proceso eiga turėtų prasidėti ugdymo poreikio nustatymu, o užbaigiama ugdymo programos rezultatų vertinimu.

12 paveikslas. Informacijos visuomenės ugdymo proceso eiga



Šaltinis: sudaryta darbo autorės

Pabrėžtina, jog vienas iš pagrindinių principų, kuri būtina užtikrinti modernioje, šiuolaikinėje visuomenėje, yra reikalavimas informacijos visuomenę ugdyti lygiagrečiai su pokyčių reikalavimais ar net juos aplenkiant. Informacijos visuomenės ugdymo vaidmuo valstybėje ir planavimas turi sudaryti tvirtą pagrindą informacijos visuomenės ugdymo strategijai. Formuojama tokia strategija, kurioje skatinama visuomenės narių iniciatyva, savarankiškas mokymasis, noras tobulėti. Taip pat svarbu paminėti, jog informacijos visuomenės ugdymo augimą galime pasiekti tik siūlydami įvairias naudingas elektronines viešąsias paslaugas. Kuo jų bus daugiau ir kuo jos bus paprastesnės, tuo daugiau žmonės jomis naudosis, kadangi pajus realią naudą.

IŠVADOS

1. Viešoji e. paslauga yra procesas, ji egzistuoja tol, kol yra teikiama ir vartojama. Tai neišvengiamai sąlygoja vartotojo (piliečio, ūkio subjekto) dalyvavimą paslaugos teikimo procese, o ši aplinkybė yra viena svarbiausių e. paslaugos heterogeniškumo priežasčių.
2. Viešųjų e-paslaugų vystymasis siejamas su informacinių technologijų suklestėjimu, kadangi viešosios e. paslaugos tai santykių forma, kurioje tarpusavyje susijusios šalys (vyriausybė, pilietis, ūkio subjektas) elektroniniu būdu naudodamos informacines technologijas disponuoja pageidaujama informacija.
3. Lietuvoje viešosios e. paslaugos vystosi natūraliu evoliuciniu būdu. E. paslaugų išsivystymą galima vertinti pagal jų interaktyvumo lygį. Geriausiai išvystytos elektroninės viešosios paslaugos yra susijusios su gyventojų ir juridinių asmenų mokesčių deklaravimu, statistinių duomenų pateikimu bei darbo paieška – pasiūla.
4. Pagrindiniai faktoriai stabdantys viešųjų e. paslaugų plėtrą Lietuvoje yra žemas informatyvumo lygis, nepakankama valdininkų parama, kvalifikuotų specialistų emigracija.
5. Pagrindiniai faktoriai skatinantys viešųjų e. paslaugų plėtrą Lietuvoje yra interneto vartotojų populiacijos augimas, vykdomos vyriausybės programos, susijusios su informacijas visuomenės kėlimu, viešųjų elektroninių paslaugų poreikio Lietuvoje augimas.
6. Informacijos visuomenės ugdymas yra vienas iš strateginių valstybės uždavinių, siekiant sukurti sistemą, kuri ugdytų visuomenės sugebėjimus, atsižvelgus tiek į pačios valstybės, tiek ir į piliečių tikslus. Visuomenė turi būti ugdoma kasdieninio gyvenimo rėmuose, didinant jos sugebėjimą prisitaikyti prie pokyčių, suteikiant žinių, lavinant įgūdžius, patirtį, numatant ir taisant galimas klaidas.
7. Norint didinti viešųjų e. paslaugų ratą bei vartotojų skaičių būtina nuolat vykdyti monitoringą bei periodines vartotojų apklausas, kurios atskleistų labiausiai vartojamas viešąsias e. paslaugas Lietuvoje.

LITERATŪRA IR INFORMACIJOS ŠALTINIAI:

1. Anttiroiko A. *Introduction to democratic e-governance* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
2. Amoretti F. *E-Government Regimes* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
3. Augustinaitis A., Petrauskas R. *The First steps of e-government in Lithuania: from theory to practice. Lecture Notes in Computer Science*. 2002.
4. Baltoji knyga. Prieiga per internetą: http://ec.europa.eu/communication_white_paper;
5. Benjamin L. P., Owen Ch. J., Ronald W. *The E-Business Handbook* // St. Lucie Press, 2004.
6. Blume P. The Citizen's Data Protection// The Journal of Information Law and Technology. http://elj.warwick.ac.uk/jilt/infosoc/98_1blum. 2007-12-04.
7. Corsi M. Information in Electronic Government // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
8. Designing E-Government. *On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*. – Hague: Kluwer Law International, 2002.
9. Dylamo F. T. Ending the Digital Divide.
http://searchio.techtarget.com/originalContent/0,289142,sid19_gci751604,00.html; 2007-12-19.
10. Elektroninių viešųjų paslaugų siekiamumo modelis.
http://epp.ivpk.lt/epp/Dokumentai/IVPK_elmodelis_siekiamasV1.pdf; 2007-12-18.
11. Evans D., Yen D. C. *American E-Government Service Sectors and Applications* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
12. Europos Parlamentas. Prieiga per internetą:
<http://www.europarl.europa.eu/sides/getDoc.do?pubRef=-//EP//TEXT+MOTION+P6-RC-2007-0149+0+DOC+XML+V0//LT>; žiūrėta: 2007-12-22.
13. Gudauskas R. *E-Government Development Strategies in Lithuania* // Informacijos mokslai, 2003, Nr. 25.
14. Heeks R. *Reinventing Government in the Information Age. International practice in IT-enabled public sector reform*. – London: Routledge, 2001.

15. Hudson H. E. *Global information infrastructure: Eliminating the distance barrier*. 1995.
16. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Informacinės visuomenės plėtros procesų apžvalga. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/dokumentai/prezentacijos/savivaldybes/2006/A.Matulis.ppt#281>; žiūrėta: 2008-01-09.
17. Jansen B. J ir kt. *How People Search for Governmental Information on the Web* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
18. Jucevičiūtė P. Ugdymo mokslo raida: nuo pedagogikos iki šiuolaikinės edukologijos. – K., 1997.
19. Keras A. ir kt. *Informacinės visuomenės kūrimo, informacinių technologijų taikymo ir informacinių technologijų teisės plėtros tendencijos Europos Sąjungoje*. –V., 2001.
20. Kirvaitienė S. Europos Sąjungos struktūrinės paramos skirstymo 2007-2013 m. etapas: samprata, terminai, koordinavimas.- K., 2005.
21. Lietuvos nacionalinė informacinės visuomenės plėtros strategija „Lietuva-globalių galimybių šalis“. <http://www3.seimas.lt/owa-bin/owarepl/inter/owa/U0054152.doc>; 2007-12-11.
22. Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerija. E-valdžia – įrankis, tarnaujantis žmogui. <http://www.vrm.lt/index.php?id=633>, 2007-12-12.
23. Lietuvos Respublikos Terminų Bankas. Prieiga per internetą: <http://terminai.vlkk.lt:10001/pls/tb/tb.result>; žiūrėta: 2008-01-08.
24. Lietuvos Respublikos Seimo 2002 m. nutarimas Nr. IX-1187 „Dėl Valstybės ilgalaikės raidos strategijos“ // Valstybės žinios, 2002, Nr. 113-5029.
25. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. nutarimas Nr. 984 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2001, Nr. 71-2534.
26. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. nutarimas Nr. 229 „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos“ // Valstybės žinios, 2001, Nr. 20-652.
27. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 488 „ Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2005, Nr. 26-830.
28. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2003, Nr.2-54.

29. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. nutarimas Nr. 1276 „Dėl nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios, 2004, Nr. 151-5497.
30. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios, 1999, Nr. VIII-1234
31. Lietuvos Respublikos statistikos departamentas. <http://www.stat.gov.lt/lt>. 2007-12-15.
32. Limba T. *Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui* // Viešojo politika ir administravimas, 2004, Nr. 10.
33. Limba T. *Elektroninės viešosios paslaugos*. 2004.
34. Menasce D. A., Alemida V. A. *Resource Management Policies for E-commerce Servers*. Atlanta, GA., 2000.
35. Merkellou P ir kt. *Level – Based Development of E-Government Services* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
36. Moore N. Rights and Responsibilities in an Information Society// The Journal of Information Law and Technology. No1. 1998.
http://elj.warwick.ac.uk/jilt/infosoc/1998_1moor/; 2007-12-11.
37. Müllner T., Grimm D. Application for Comprehensive E-Government // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
38. Pagrindinės Europos Tarybos sutartys. – V., 2000.
39. Salminen A. ir kt. *Content Production Strategies for E-Government* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
40. Smith P. J. *E-Democracy and Local Government – Dashed Expectations* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
41. Stulpinas T. Bendrojo ir specialiojo ugdymo principai. – Š., 2004.
42. Šaulauskas M. P. *Informacijos visuomenės samprata: senųjų vynmaišių gniaužtai*. - V., 2003.
43. Šimašius R. *E-paslaugos –naudai, o ne puošmenai*. 2007.
44. TNS gallup Metinė žiniasklaidos tyrimo apžvalga, 2006. – V., 2007.
45. Vaišvila A. Teisės teorija. Vilnius: Justitia, 2000.
46. Vassilakis C., Lepouras G. The Lifecycle of Transactional Services // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
47. Vassilakis C., Lepouras G. *Reusability in Governmental Electronic Services* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.

48. Webster F. *Theories of the information society*. – London, 1995.
49. Zuccarini M. *E-Government Development Trends* // Encyclopedia of Digital Government. 2007.
50. Žilionienė I. *Elektroninės demokratijos ir valdžios Europos Sąjungos ir Lietuvos viešajame administravime* // Viešoji politika ir administravimas, 2004, Nr. 9.
51. Шекшня В. В. *Управления персоналом современной организации*. – М., 2000.