MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS
Viešojo administravimo institutas

ARNAS KUDARIS

KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ E. PASLAUGŲ TOBULINIMO GALIMYBĖS E. VALDŽIOS DIEGIMO EUROPOS SĄJUNGOJE PERSPEKTYVOJE

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
doc. dr. Aleksandras Patapas

VILNIUS
2015

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

POLITIKOS IR VADYBOS FAKULTETAS

Viešojo administravimo institutas

KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS TEIKIAMŲ E. PASLAUGŲ TOBULINIMO GALIMYBĖS E. VALDŽIOS DIEGIMO EUROPOS SĄJUNGOJE PERSPEKTYVOJE

Viešojo administravimo magistro baigiamasis darbas

Studijų programa *621N71001*

Vadovas

_____doc. dr. Aleksandras Patapas

2015-

Recenzentas

_____

2015-

Atliko

_____stud. Arnas Kudaris

2015-

VILNIUS

2015

Turinys

LENTELIŲ SĄRAŠAS 4
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS 5
PRIEDŲ SĄRAŠAS 6
SANTRUMPOS 7
ŽODYNAS 8
ĮVADAS 9
1. E. VALDŽIOS DIEGIMO SITUACIJOS ANALIZĖ EUROPOS SĄJUNGOJE 12
1.1. Informacinių technologijų viešajame sektoriuje diegimo problemų analizė 12
1.2. E. valdžios įgyvendinimo problemų analizė Europos Sąjungoje 16
1.3. E. valdžios brandos analizė Europos Sąjungoje 20
1.4. Europos sąjungos e. valdžios lyginamoji analizė globalioje perspektyvoje 24
2. EUROPOS SĄJUNGOS E. PASLAUGŲ TEIKIMO IR PROBLEMŲ IDENTIFIKAVIMO ANALIZĖ 31
2.1. E. paslaugų sampratos įvairovė 31
2.2. E. paslaugų teikimo problemų analizė Europos Sąjungoje 34
2.3. E. paslaugų tobulinimo strategijos Europos Sąjungoje 36
3. KLAIPĖDOS MIESTO SAVIVALDYBĖS E. PASLAUGŲ TOBULINIMO GALIMYBIŲ TYRIMAS 40
3.1. Tyrimo metodika 40
3.2 E. valdžios situacijos analizė Klaipėdos miesto savivaldybėje 47
3.3. Klaipėdos miesto savivaldybės e. paslaugų teikimo problemų identifikavimas 51
3.4. Klaipėdos miesto savivaldybės e. paslaugų teikimo tobulinimo krypčių nustatymas 55
IŠVADOS 59
REKOMENDACIJOS 61
BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS 62
SANTRAUKA 66
SUMMARY 67
PRIEDAI 68

LENTELIŲ SĄRAŠAS

1 *lentelė.* 1950-ųjų ir šių dienų kompiuterių skirtumai.

2 *lentelė.* E. valdžios teikiama nauda valstybei ir vartotojams.

3 *lentelė*. E. valdžios indekso ir dalyvavimo lyderiai.

4 *lentelė*. E. valdžios lyderiai 2010, 2012 ir 2014 metais.

5 *lentelė*. ES ir Indijos e. valdžios sistemų palyginimas.

6 *lentelė*. Pirmaujančių šalių e. valdžios komponentų rodikliai.

7 *lentelė*. Pasaulio regionų e. valdžios komponentų rodikliai.

8 *lentelė*. E. paslaugos skirtingi apibrėžimai.

9 *lentelė.* E. valdžios teikiamų paslaugų pavyzdys.

10 *lentelė*. 12 gero administravimo principų.

11 *lentelė*. Kiekybinio tyrimo klausimų kategorijos.

12 *lentelė*. Kokybinio tyrimo klausimų kategorijos.

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1 *paveikslas*. E. valdžios indekso sudedamosios dalys.

2 *paveikslas*. Pasaulio regionų e. valdžios rodikliai.

3 *paveikslas*. E. paslaugos sudedamosios dalys.

4 *paveikslas*. ES šalių gyventojų interneto ir e. valdžios paslaugų naudojimas.

5 *paveikslas*. Dabartinis ir siekiamas interneto vartojimas.

6 *paveikslas*. Tyrimo eiga.

7 *paveikslas*. E. valdžios sistemos vertinimo teorinis modelis.

8 *paveikslas*. IT ir interneto naudojimas Klaipėdos mieste.

9 *paveikslas*. Klaipėdos miesto gyventojų požiūris į IT.

10 *paveikslas*. E. paslaugų informacijos sklaida Klaipėdos miesto savivaldybėje.

11 *paveikslas*. E. valdžios sistemos naudojimas ir vertinimas.

PRIEDŲ SĄRAŠAS

1 priedas. Kiekybinio tyrimo (anketos) pavyzdys

2 priedas. Kokybinio tyrimo (interviu) pavyzdys

3 priedas. Teorinės dalies ir tyrimo instrumento koreliacinė lentelė

SANTRUMPOS

ES – Europos Sąjunga

KMS – Klaipėdos miesto savivaldybė

EVP – E. valdžios projektas

IRT – Informacinės ir ryšių technologijos

IT – Informacinės technologijos

LR – Lietuvos respublika

PS – Privatusis sektorius

VS – Viešasis sektorius

ŽODYNAS

E. valdžia: viešojo administravimo veikloje diegiamų informacinių ryšių technologijų, organizacinių šios veiklos pokyčių ir naujų įgūdžių, skirtų viešosioms ir administracinėms paslaugoms, demokratiniams procesams ir viešajai politikai tobulinti visuma.

E. valdžios vartai: portalas, kuriame galima rasti informaciją ir nuorodas į visas svarbiausias teikiamas viešąsias ir administracines e. paslaugas.

E. paslauga: paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu informacinės visuomenės paslaugos gavėjo prašymu teikiama paslauga.

Elektroninė erdvė: materialios išraiškos neturinti virtuali erdvė, prieinama interneto ar kitų informacinių ryšių technologijų pagalba.

Informacinės technologijos: įvairių formų technologijos, skirtos informacijos kūrimui, apdorojimui, saugojimui ir keitimuisi.

Mobiliosios technologijos: technologijos, leidžiančios naudotis informacinių technologijų galimybėmis nepriklausomai nuo esamos vietos ir turimos įrangos.

Skaitmeninė atskirtis: skirtumas tarp žmonių, kurie turi sugebėjimų ir galimybių naudotis informacinėmis technologijomis ir tų, kurie šių galimybių neturi.

Vieno langelio principas: veiklos subjektas (darbuotojas, padalinys (tarnyba), kuri
teikia asmeniui vienoje vietoje paslaugas, tradiciškai gaunamas iš kelių darbo vietų ir subjektų.

Viešosios paslaugos: valstybės ar savivaldybių įsteigtų specialių įstaigų bei organizacijų veikla, teikianti gyventojams socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas.

ĮVADAS

Industrinės ir poindustrinės visuomenės perėjimo laikotarpio į informacinių technologijų (toliau – IT) visuomenę permainos vyksta visame pasaulyje. 21-ajame amžiuje atsirandančios informacinės technologijos modernizuoja valdymo procesus ir įstaigų veiklą.

Temos aktualumas: 20-to amžiaus pabaigoje, pradėjus didėti IT ir interneto vartotojų skaičiui, įmonės, modernizavusios savo veiklą pritaikant IT, pritraukia naująją auditoriją ir pradeda teikti efektyvesnes ir paprastesnes paslaugas elektroniniu būdu. Augant informacinei visuomenei, valdžios institucijoms teko reaguoti į šiuolaikinius pokyčius. Šie pokyčiai lėmė valstybės institucijų paslaugų teikimo perkėlimą į elektroninę erdvę. Valstybės institucijos siekia teikti informaciją, didinti veiklos skaidrumą, skatinti institucijų bendradarbiavimą tarpusavyje, sudaryti patogesnį priėjimą prie teikiamų paslaugų ir užtikrinti efektyvesnį jų atlikimą bei skatinti bendravimą su vartotojais. E. valdžia inicijuoja valstybės institucijų veiklos automatizavimą ir valstybės institucijų sujungimą. Europos sąjunga (toliau – ES) žvelgia į IT kaip į efektyviausią ES augimo įrankį, kadangi skaitmeninė ekonomika auga 7 kartus greičiau nei likusi ekonomika. Būtent todėl, pristatant „Europe 2020“ regiono vystymo strategiją, tolimesniam IT vystymui ES skyrė 9,1 milijardo eurų.

Tapusi ES nare, Lietuva pasinaudojo ES steigiamu paramos fondu ir per dešimtmetį panaudojo daugiau nei 1 milijardą litų informacinės plėtros projektų diegimui šalyje. Šiandien Lietuvoje 97% namų ūkių gali naudotis internetu. Šis rezultatas ženkliai lenkia ES vidurkį, kuris yra 62%. Sparčiuoju plačiajuosčiu internetu Lietuvoje gali naudotis 49% namų ūkių, tuo tarpu ES vidurkis yra 22%. Pagrindinius kompiuterinio raštingumo įgūdžius Lietuvoje turi 59% visų gyventojų, šis rezultatas atitinka ES vidurkį. Tačiau viešojo sektoriaus elektroninėmis paslaugomis šalyje naudojasi tik 42% gyventojų. Tai yra 8-tas rezultatas, kadangi ES vidurkis yra 44%. Skirtumas nėra ženklus, tačiau krypčių, kur galima tobulėti, yra. Lietuva užima 10-tą vietą visoje ES pagal gyventojų galimybę gauti ir siųsti užpildytas e. formas, 22-tą vietą pagal e. sveikatos paslaugas ir 24-tą vietą pagal internetinėje erdvėje teikiamus viešuosius duomenis. ES užima 1- ąją vietą tarp pasaulio regionų pagal e. valdžios indekso rodiklius ir net 4 šalys iš šio regiono yra tarp 10-ties šalių, turinčių geriausiai įvertintą e. valdžios sistemą. ES veiksmai, tobulinant e. valdžios sistemą ir sprendžiant susijusias problemas, yra vertinami kaip geroji praktika, todėl institucijos e. valdžios sistemos tobulinimo problemų sprendimas ir tobulinimo krypčių nustatymas, atsižvelgiant į ES gerąją praktiką, užtikrintų galimybę pasiekti efektyviausių pokyčių. Tapusi ES nare, Lietuva prisijungė prie ES šalių ir vykdo ES steigiamus e. valdžios projektus, kurių tikslas – viešųjų paslaugų perkėlimas į internetinę erdvę arba valstybės funkcijų automatizavimas. Todėl analizės tema yra itin aktuali siekiant pagerinti Klaipėdos miesto savivaldybės (toliau – KMS) e. valdžios sistemą.

Temos ištirtumas: Pagal (R. Petrauskas, E. Malinauskienė, 2007), „Informacinių technologijų diegimas viešajame sektoriuje ilgai nebuvo tiriamas moksliniu aspektu, tačiau įsigalint e. valdžiai, jis vis labiau tampa pripažįstamas kaip nauja politinio valdymo ir administravimo paradigma ir pamažu keičia naujosios viešosios vadybos reikšmę.“ Tokio požiūrio pasekmė yra informacinių technologijų paslaugų integravimo į viešojo sektoriaus veiklą atsilikimas nuo privačiojo sektoriaus. E. valdžios projektą analizuoja: I. Ezz (2003), M. Janssen (2006), J. Gortmaker (2006), R. W. Wagenaar (2006), R. Gauld (2006), S. Bhatnagar (2009), F. Bannister (2010). Pokyčius viešajame sektoriuje po e. valdžios atsiradimo analizuoja: K. Layne (2001), J. Lee (2001), M. J. Moon (2002), C. Booth-Thomas (2003), S. Bhatanagar (2009), A. Di Maio (2010). (Gauld, 2006) savo tyrimuose įvardijo du svarbiausius e. valdžios idėjos aspektus: viešosios paslaugos teikimą piliečiams, naudojantis informacinių technologijų ir interneto pagalba įgalintomis paslaugomis, ir viešojo sektoriaus politikos ir strategijos tobulinimą, detaliai prižiūrint ir koordinuojant viešojo sektoriaus veiklą naudojant informacines technologijas. E. valdžios modelio evoliucija aprašyta (Bhatnagar, 2009). Iššūkiai, su kuriais tenka susidurti bandant integruoti informacines techologijas į viešąjį valdymą, aprašyti (Booth-Thomas 2003). (Gartner, 2000) apibrėžė vieną iš įvairių e. valdžios kelių stadijų modelį. Gartner suskirstė e. valdžios paslaugų teikimą į keturias skirtingas stadijas, kurios tapo pačiomis populiariausiomis moksliniuose tyrimuose ir yra naudojamos iki pat šios dienos. Svarbu paminėti, kad Lietuvoje vykdoma e. valdžios politika neatlieka mokslinių tyrimų šioje srityje. Šios srities tyrimai apima informacinių technologijų problemas ir yra priskirti informacinių komunikacinių technologijų mokslinių tyrimų sričiai. Lietuva, kaip ir daugelis kitų Europos sąjungos šalių, tiesiog vykdo Europos Sąjungos steigiamus e. valdžios projektus, kurių tikslas – viešųjų paslaugų perkėlimas į internetinę erdvę arba valstybės funkcijų automatizavimas. (R. Petrauskas, E. Malinauskienė): „Tai taip pat atsispindi piliečių e. valdžios teikiamų paslaugų vartojime, nes Lietuva šiuo metu smarkiai atsilieka nuo bendro Europos Sąjungos vidurkio.“

Magistro baigiamojo **darbo naujumas:** Kadangi viešasis administravimas yra dar jaunas mokslas, o e. valdžia viešajame sektoriuje atsirado tik 20-ojo amžiaus pabaigoje, dar nėra atlikta daug mokslinių tyrimų, susijusių su e. valdžios projektu, esamomis problemomis ir jų šalinimu. Viešojo valdymo tobulinimo 2012–2020 metų programos reformų ataskaita atskleidė, kad dauguma savivaldybių negali tinkamai plėtoti IT ir perkelti savo paslaugų į internetinę erdvę. IVPK, UN ir kt. atliekamos ataskaitos, Eurostat ir Lietuvos statistikos departamento pateikiami duomenys yra vertinami šalies, regiono, kartais miesto lygmeniu. Šiame darbe atliekama atvejo studija, tiriama vienos atskiros valdžios institucijos e. valdžios sistema. Darbe bus atskleistos specifinės problemos, susijusios su tyrimo objektu, ir pateiktos konkrečios rekomendacijos šių

problemų šalinimui. Tai leis sutaupyti ne tik laiko, bet ir išteklių ir užtikrins, kad tarp KMS ir jos vartotojų skaitmeninė atskirtis mažės.

Šio magistro baigiamojo darbo **tyrimo objektas** yra KMS e. valdžios sistema ir jos teikiamos paslaugos. Darbo objektas labai platus, todėl bus apsiribojama pačiais aktualiausiais ir daugiausiai problemų keliančiais pasirinktos temos aspektais.

Problema: Viešojo sektoriaus elektroninės sistemos paklausos nepopuliarumas, lyginant su kitomis e. paslaugomis, teikiamomis elektroninėje erdvėje.

Hipotezė: KMS e. valdžios sistemos žemas paklausos lygis, lyginant su e. prekybos ir e.bankininkystės sistemomis, tiesiogiai susijęs su gyventojų nežinojimo apie e. valdžios sistemą problema.

Tikslas: Atlikti atvejo studiją KMS identifikuojant e. valdžios naudojimo problemas, dėl kurių vartotojai vengia e. valdžios sistemos, ir, remiantis ES gerąja praktika, pateikti rekomendacijų jų šalinimui.

Darbo uždaviniai:

1. Atlikti e. valdžios mokslinių tyrimų teorinę analizę.
2. Identifikuoti e. valdžios projekto diegimo problemas.
3. Išanalizuoti ir nustatyti e. valdžios teikiamų paslaugų problemų sprendimo ir tobulinimo kryptis ES.
4. Įvertinti e. valdžios situaciją KMS.
5. Remiantis ES gerąja praktika, pateikti rekomendacijų KMS e. valdžios sistemos tobulinimui.

1. E. VALDŽIOS DIEGIMO SITUACIJOS ANALIZĖ EUROPOS SĄJUNGOJE

(Vilkelis, 2010, p. 115) pažymi: „Vienas svarbiausių uždavinių, keliamų šiuolaikinei valstybei, – sukurti vyriausybę, kuri dirbtų efektyviau ir kainuotų mažiau, o jos veikla būtų orientuota į šalies gyventojus, jų reikšmes ir geroves“. Žinios ir informacija 21-ajame amžiuje yra vienas vertingiausių išteklių. Tinkamas žinių ir informacijos išnaudojimas bei pritaikymas valstybės valdyme lemia jos konkurencingumą pasaulyje. Viešajame sektoriuje pirmieji kompiuteriai ir sistemos, atliekančios vidinius veiklos procesus, buvo pradėtos diegti dar 1950 metais. Atsiradus internetui, visus šiuos įrankius buvo galima sujungti į vieną visumą ir suteikti priėjimą prie jų ne tik viešojo sektoriaus (toliau – VS) tarnautojams, bet ir valstybės piliečiams. Pagal (Petrauskas ir Malinauskienė, 2007, p. 65), „Atsiradęs internetas atvėrė naujas galimybes viešojo sektoriaus reformai, kuomet perkeliant viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę ir diegiant 24/7 principą ėmė keistis institucijų organizacija, vidinė kultūra ir vykdomosios valdžios principai“. Toks perversmas VS davė kelią naujam valstybės valdymui – e. valdžiai. E. valdžia užtikrino galimybę sukurti efektyviau, greičiau ir skaidriau veikiančią valstybę, kuri galėtų bendrauti su savo gyventojais 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę. Šiandien, norint perkelti VS į elektroninę erdvę ir teikti paslaugas jos vartotojams informacinių ryšių technologijomis (toliau – IRT), tai yra pasiekiama sukuriant valstybės portalo sistemą, kurioje įprastos valstybės paslaugos yra teikiamos elektroniniu būdu, vadinamu e. paslaugomis.

1.1. Informacinių technologijų viešajame sektoriuje diegimo problemų analizė

21-ojo amžiaus pradžioje informacinės technologijos (toliau – IT) tapo viena iš svarbiausių mūsų gyvenimo dalių. (Morley ir Parker, 2012, p. 5.) pažymi, kad „Kompiuteris ir kitos technologijos daro įtaką mūsų kasdieniam gyvenimui. Mes susiduriame su kompiuteriais parduotuvėse, restoranuose ir kitose mažmeninės prekybos vietose, reguliariai naudojame kompiuterį ir internetą tam, kad gautume naujos informacijos, mėgautumėmės skaitmeninėmis pramogomis, bendrautume su kitais, pirktumėme ir naudotumėmės internetinėmis paslaugomis. <...> Versle taip pat nuolat naudojamasi kompiuteriais: tvarkant inventorių, darbuotojų dokumentus ir informaciją apie juos, prižiūrint savo interneto puslapius ir internetines parduotuves, vykdant pardavimus, valdant robotus ir kitas mašinas gamybos pramonėje. <...> Valdžia taip pat naudoja kompiuterius šalies apsaugos stiprinimui, svarbios savo piliečių informacijos apsaugojimui, teisėsaugos ir karinėms veikloms.“ Šiandien kompiuteris ir internetas yra įprastas reginys.

Šios technologijos yra įdiegtos beveik kiekvienoje darbo vietoje, o darbas be jų yra neįsivaizduojamas. Kiekviena darbo įstaiga turi savo vidinius ir išorinius tinklus, leidžiančius dalytis informacija ir pranešimais, programas, skirtas įvairių sričių darbo atlikimui, personalo darbo palengvinimui, siekiant išlaisvinti darbuotojus nuo rutininių užduočių ir suteikiant galimybę jiems sutelkti laiką ir dėmesį į svarbesnius klausimus bei užduotis. Tačiau pagal (Heeks, 2011), 1930–1950 metais ši situacija buvo visiškai kitokia. „Toks požiūris įstaigose atsirado daug vėliau, tik po 2-ojo pasaulinio karo įvykių.“ (Vardi, 2013, p. 5) pabrėžia, kad „pirmosios modernaus kompiuterio užuomazgos buvo aprašytos kompiuterinių technologijų tyrėjo Alan Turing darbe „On computable numbers“ 1936 metais. Alan Turing taip pat buvo pagrindinis mokslininkų grupės narys, kuris 1940-aisiais, pasitelkęs savo universalaus kompiuterio idėją, padėjo gynybos departamentui išnarplioti vokiečių kariuomenės koduotus pranešimus, suteikusius Amerikos kariuomenei pranašumą ir užtikrinusius jų pergalę.“ Pagal (Heeks, 2011), „Nors pasibaigus 2-ajam pasauliniam karui didelis dėmesys buvo skirtas IT tyrimams ir jų panaudojimo plėtrai kasdienėje veikloje, prireikė dar beveik dešimtmečio, kad jos būtų pradėtos naudoti plačiau.“ 1940-aisiais metais naudojamų kompiuterių skaičius Jungtinių Amerikos Valstijų institucijose siekė vos 40.

Toks nedidelis naudojamų kompiuterių skaičius buvo dėl šių priežasčių:

- Spausdinimo mašinėlės, pildymo sistemos ir automatiniai skaičiuotuvai buvo daug patrauklesnė ir pigesnė alternatyva darbo vietoje nei tuometiniai kompiuteriai.
- Netinkamai atliekami rinkos tyrimai (pvz., *IBM, garsi kompiuterinių technologijų gamintoja, po 2-ojo pasaulinio karo pareiškė, kad „pasauliniu mastu kompiuterių paklausa yra apie 12 kompiuterių ir kad ji netęs mokslinių tyrimų ir plėtros šioje srityje.“* (IBM Highlights, 1885–1969)*; ENIAC įkūrėjai pranešė: „Mes nesitikime parduoti daugiau nei kelių savo kompiuterių pasaulinėje rinkoje.“* (Schnaars ir Carvalho, 2004, p. 3).
- Tų laikų ir šiandienos kompiuterių skirtumai. (*pvz., 1950-aisiais metais vidutinio dydžio kompiuteris svėrė apie 13 tonų. Jį turėjo valdyti nuo 2-jų iki 10-ties žmonių komanda, o technikos veikimui užtikrinti reikėjo kambario dydžio ventiliuojamos patalpos. Kompiuteriai ir jų veikimo principas buvo kuriami pagal užsakovo pageidavimą ir atlikdavo tik vieną operaciją, kuriai jis buvo sukurtas. Tokio kompiuterio išlaikymas kainuodavo apie 5000 dolerių per mėnesį* (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. 1950-ųjų ir šių dienų kompiuterių skirtumai

Kompiuteris 1950-aisiais metais	**Šių dienų kompiuteris**
Kaina	
5000 dolerių per mėnesį	500 dolerių
Vidutinis dydis	
kambario dydžio	Stalinis kompiuteris
Vidutinis svoris	
13 tonų	12 kilogramų
Naudojimasis	
nuo 2-jų iki 10-ties žmonių komanda	1 žmogus
Paskirtis	
1 programa pagal poreikį	universali mašina
Veikimas	
nuo 100 iki 5000 operacijų per sekundę	nuo 100 000 iki 5 000 000 operacijų per sekundę

Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: Steven P. Schnaars ir Sergio Carvalho, „Predicting the market evolution of computers: was the revolution really unforeseen“ Technology in Society Issue 26 2004, p. 1–16.

Visos šios priežastys lėmė kitokį požiūrį į kompiuterinių technologijų potencialą. Net ir 21-ojo amžiaus pradžioje, kai IT ir kitos kompiuterinės technologijos įsitvirtino piliečių, verslo ir valdžios kasdienėje veikloje, nauji išradimai šioje srityje buvo vertinami skeptiškai ir jų niekas neskubėjo pripažinti naudingomis inovacijomis vienoje ar kitoje srityje. Vienas naujausių pavyzdžių buvo gerai žinomos kompanijos „Panasonic“ mėginimas tapti medicinos pramonės dalimi. Pagal (Cooper, 2013) ir (Edwards, 2004), „Matsushita Electronics pristatė robotą, kuris gabens ligonių bylas, rentgeno nuotraukas, vaistus ir kitus medicinos reikmenis po ligoninės patalpas.“ Šis mėginimas nepasiteisino, nes neturėjo paklausos. Kompanijai pavyko parduoti vos 2 robotus ir prireikė beveik 10-ties metų, kad ši kompanija, patobulinusi savo idėją, vėl bandytų pritraukti klientus naujomis roboto teikiamomis paslaugomis, nors per tuos metus mokslininkai jau pamatė kompiuterių naudą ir potencialą. Pagal (Heeks, 2006, p. 63), „Ką galima pasiekti tinkamai pritaikant IT darbo vietoje, mokslininkas Gammon matė jau 1954-aisiais metais. Savo viziją ir galimybes jis aprašė ir tais pačiais metais išspausdino straipsnyje „Automatizuotas biuro dokumentų tvarkymas“. Pagal (Heeks, 2011), „Šis straipsnis yra pirmasis kartas, kai mokslinėje literatūroje oficialiai buvo paminėta e. valdžios idėja“. Nors e. valdžia buvo paminėta tik 1993-aisiais metais, tačiau Gammon savo darbe aprašė IT pritaikymą ir panaudojimą VS, ką šiandien ir vadiname e. valdžia. Gammon savo darbe aprašė viziją, kurioje žmogus ir kompiuteris dirbs išvien. Pagal (Gammon, 1954, p. 63), „Kompiuteriai padės žmonėms priiminėti efektyvesnius, svaresnius sprendimus, atlikti rutininius darbus, o taip pat galės

pakeisti žmones, suteikdami jiems daugiau laisvo laiko ir energijos ruošiant sprendimus, labiau gilinantis į esminius, o ne į antraplanius klausimus. To nebūtų galima atlikti be kompiuterio.“ Po šio straipsnio kompiuteriai pradėjo atsirasti valstybinėse įstaigose: gynybos, statistikos departamentuose, atominėse elektrinėse, standartizavimo biuruose. (Haffner ir Lyon, 1998, p. 15) pabrėžia, kad „Privatusis sektorius (Toliau – PS) taip pat neatsiliko. Kompiuteriai tuo laikotarpiu pradedami diegti ten, kur buvo reikalingi didelio masto skaičiavimai, todėl didžioji dalis tuo metu gaminamų kompiuterių buvo diegiami bankuose.“. Pagal (Heeks, 2006, p. 73), „Net ir esant nepalankioms sąlygoms, kurios buvo išvardintos aukščiau, IT nauda buvo akivaizdi ir tyrimai šioje srityje įgavo vis didesnį pagreitį. Jau 1990-aisiais metais Jungtinėse Amerikos Valstijose įdiegtų kompiuterių skaičius valstybės tarnyboje išaugo nuo 40-ties iki 1 milijono.“ Atsiradus susidomėjimui IT, moksliniai tyrimai šioje srityje vis spartėjo. Pagal (Hafner ir Lyon, 1998, p. 23), „1962-aisiais metais mokslininkas Licklider aprašė savo viziją, kurioje matė galimybę sujungti visus šiuos kompiuterius į vieną tinklą dalijantis informacija jame nepriklausomai nuo laiko ar esamos geografinės padėties.“ Šis atradimas buvo pirmosios interneto atsiradimo užuomazgos. 1980, įgyvendinus interneto projektą ir pristačius jį visiems, IT tapo pasiekiamos ne tik verslui, bet ir paprastiems piliečiams. PS pastebėjo, kad internetas yra puiki priemonė išplėsti savo veiklą ir pritraukti naujų klientų. Pagal (U. S. National performance review, 1993), „Dėl atviro priėjimo prie virtualios erdvės ir galimybės įkelti įvairų turinį, PS ėmė siūlyti internetines paslaugas, pritaikytas jų veiklos principams. Tokia komercinė veikla gana greitai tapo populiari ir 1990 metais internetas tapo „patogumu“. Galimybė be papildomų pastangų ir kaštų gauti ir teikti paslaugas 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę, nepriklausomai nuo esamos geografinės padėties, tapo poreikiu. Pagal (Lee, et al., 2005), „Jausdamas spaudimą iš PS ir gyventojų, kurie reikalavo tokių pačių paslaugų teikimo iš savo valstybės, kokias jiems teikia PS, VS nebeliko nieko kito, kaip įdiegti IT naujoves valstybės valdyme ir viešųjų paslaugų teikime“. Ir jau 1993 metais Europos Komisija pristatė pranešimą: „Plėtra, konkurencingumas ir užimtumas: iššūkiai ir keliai į XXI amžių“, kuriame buvo nurodytos gairės, kokių veiksmų ir investicijų reikės, jei VS žada savo vartotojams teikti analogiškas paslaugas, kokios yra PS.

Griežta ir nelanksti VS valdymo forma tapo viena didžiausių kliūčių ir priežasčių, kodėl VS negalėjo greitai reaguoti į IT raidą ir jų teikiamą naudą. Prasidėjus ekonominiam nuosmukiui ir globalizacijai, išaiškėjo, kad VS nesugeba veikti taip efektyviai, kaip PS. Jaučiant spaudimą iš savo vartotojų, VS neliko nieko kito, tik keistis. Šiandien VS keičia savo valdymo formą, tampa panašesnis į PS bei bando pritaikyti jo ideologiją ir didžiausius pasiekimus savo veikloje. Tačiau viena svarbiausių priežasčių – neišmatuojami rezultatai, priešingai nei PS, trukdo pagrįsti kai kurių priemonių naudą. Pokyčiai, kuriuos įgalins IT diegimas, nebus įgyvendinti per naktį. Tyrimai rodo, kad IT diegimas VS neatneša tokių greitų pokyčių ir neparodo ženkliai sumažėjusių veiklos kaštų kaip PS. Todėl e. valdžia ir IT diegimas VS susilaukia blogo

vertinimo, trukdančio tolimesniam jo vystymui ir mažinančio pastangas bei investicijas. Svarbu pabrėžti ir suprasti, kad e. valdžios diegimas yra ilgalaikė investicija, kuriai reikia laiko ir abipusio bendradarbiavimo tiek iš tiekėjų, tiek iš vartotojų. Tai nėra tiesiog teikiamų viešųjų paslaugų perkėlimas į internetinę erdvę.

Apibendrinant IT diegimo VS raidos problemas, įžvelgiama, kad žmonės neskuba priimti naujovių tol, kol jos nepasiteisina. Nauji paslaugų teikimo būdai yra neatsiejami nuo naujų ir nuolat kintančių IT. Žmonės, kurie atsisakė naudotis IT technologijomis, nesidomi novatoriškais pasiekimais šioje srityje bei naujomis galimybėmis gauti esamas paslaugas. Daugelis žmonių atsisako naudotis naujomis galimybėmis dėl kritiško požiūrio į jau seniau egzistavusias priemones.

Todėl svarbu ištirti ir įvertinti, ar egzistuoja koreliacija tarp vartotojų požiūrio į IT ir e. valdžios teikiamas paslaugas ir kiek įtakos , renkantis naudotis VS teikiamomis paslaugomis IT pagalba, turi vartotojų nusistatymas prieš naujausias technologijas.

1.2. E. valdžios įgyvendinimo problemų analizė Europos Sąjungoje

Mokslininkas (Paul G. Nixon et. al., 2006, p.19) savo knygoje rašo: „vis dažniau ir dažniau piliečiai ir valdžios institucijos naudoja IKT tinklus bendraujant ir atliekant įvairias užduotis. E. valdžia šiandien jau nebėra išimtis ir tampa įprastu, visiems žinomu ir priimtinu būdu moderniai valdžiai vykdyti.“ Nepaisant to, daugelis šiandien vertina e. valdžios projektą (toliau – EVP) neigiamai ir teigia, kad tai nėra prioritetinė plėtros kryptis, o finansai ir laikas, investuojamas į šį projektą, būtų geriau panaudotas plečiant kitus valstybės sektorius. Pagal (D. C. Misra, 2008) ir (Spremic et. al, 2009), „e. valdžios diegimo kliūtys yra labai panašios visame pasaulyje. Vienintelis skirtumas tarp jų yra skirtingų valstybių prioritetai ir šios problemos sprendimo tempai.“ Viena didžiausiu problemų šiandien yra blogoji praktika. Pagal (United Nations World Public Sector Report, 2003, p. 60), „60–80 % visų projektų, susijusių su e. valdžia, buvo iš dalies arba visiškai nesėkmingi.“ Šių projektų nesėkmių priežastys buvo:

- Prastas planavimas ir organizavimas.
- Neaiškūs tikslai ir uždaviniai.
- Uždavinių kitimas projektui tebevykstant.
- Projektuojant IT sistemą, neįvertinta vartotojų paklausa ir jų sugebėjimai.

Siekiant įgyvendinti sėkmingą EVP, yra labai svarbu įvertinti ne tik reikiamas investicijas, bet kartu ir technologijas, reikiamą laiką bei vartotojų poreikius. (Heeks, 2011) pabrėžia, kad „vienas iš labiausiai pribloškiančių faktų yra tai, jog, praėjus keliems dešimtmečiams, problemos ir šiandien nesikeičia ir yra

labai panašios į tas, kurios iškilo 1950-aisiais pradėjus diegti IT VS“. Šias problemas galima suskirstyti į 5 atskiras grupes:

- Nepakankamos valstybės tarnautojų IT žinios.
- Valstybės valdymo sistema turi būti pritaikyta IT, o ne automatizuota.
- Neteisingai įvertintos išlaidos ir pelnas.
- Neteisingai įvertinta paklausa ir vartotojų poreikiai.
- Skaitmeninė atskirtis.

Pagal (E. Governement primmer, 2009, p. 48), „Sėkmingas EVP įgyvendinimas dažnai reikalauja supaprastinti valstybės veiklos reguliavimo reikalavimus, modernizuoti veiklos procesus, ir sujungti tarpvalstybines institucijas. Visam tam reikia investicijų, priklausančių nuo institucijų skaičiaus, ir iškilusių naujų problemų šalinimo pertvarkant valstybės valdymą“. Aukščiau minėtas skirtumas tarp VS ir PS IT sistemų yra tas, kad vienos nauda lengvai išmatuojama ir matoma, nes jos rodiklis yra pelnas, o VS EVP rodikliai investitoriams nėra tokie aiškūs, jų rezultatų gali tekti laukti ilgai. Tačiau net ir nesant aiškiems pelno rezultatams, EVP teikiamą naudą galima įžvelgti vertinant ir neišmatuojamus rezultatus (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. E. valdžios teikiama nauda valstybei ir vartotojams.

	Nauda valstybei	**Nauda verslui ir piliečiams**
Tiesioginė finansinė nauda	**Mažinamos išlaidos:** atlaisvinama darbo jėga ir resursai, skirti naujų viešojo ir verslo vartotojų procesų diegimui, didinama produktų ir paslaugų vertė.	**Palengvintas vartojimas:** procesų supaprastinimas, efektyvesnės ir greičiau atliekamos paslaugos, mažinamos vartotojų išlaidos ir laikas, didinamas teisingumas.
Tiesioginė nefinansinė nauda	**Pasiekiami investiciniai tikslai:** atsiranda sąsaja tarp visų paslaugų teikimo kanalų, galimybė dalintis ir naudoti tą pačią informaciją daugiau nei vienam procesui.	**Didinamas vartotojų pasitenkinimas:** paslaugos prieinamos 24 valandas, 7 dienas per savaitę, gerinama vartotojo sąsaja ir paslaugų kokybė, didinamas prieinamumas, teisingumas, skaidrumas ir pasirinkimo laisvė.
Netiesioginė nauda „Gera valdžia – viešoji gėrybė“	**Remiamas teisėtumas:** palaikomas pasitikėjimas ir apsauga visais lygiais, viešojo sektoriaus modernizavimas ir transformavimas, didinamas atsakingumas, piliečių bendravimas ir dalyvavimas.	**Remiamas augimas:** gerinama verslo aplinka, kuriama informacinė visuomenė, kuriama infrastruktūra saugioms ir patikimoms transakcijoms.

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: Lau E., Electronic govenrment and the drive for growth and equity, kn. *Governance and informatikon technology: From electronic government to informatikon government,* Schönberger M. V., Lazer D., Masaciusecas: The MIT press, 2007, p. 328.

Kita kliūtis EVP įgyvendinimui yra pačių valstybės tarnautojų neigiamas ir skeptiškas požiūris į naujus pokyčius. Pagal (UNESCO, „E- Government Toolkit for Developing Countries“, Chapter 4.2.3, 2005), „Kai kuriais atvejais valstybės tarnautojai, investitoriai ir trečiosios šalys baiminasi e. valdžios IT, nes e. valdžia suteiks skaidrumo valstybės veiklai ir sumažins jų, kaip individų, asmeninę valdžios galią, arba todėl, kad jie mano būsiantys pakeisti kompiuterių ar paslaugų tiekėjų.“ Tokį požiūrį lemia žemas valstybės tarnautojų IT išmanymas. Trūkstant žinių, valstybės tarnautojas baiminasi naujų permainų, nes mano, kad kompiuteris darbo vietoje pakeis jį, užuot priėmęs jį kaip pagalbinį įrankį, padidinsiantį jo našumą darbo vietoje ir užtikrinsiantį daug didesnį darbo efektyvumą. Supratimas ir tinkamas situacijos įvertinimas gali sumažinti šių asmenų skaitmeninę atskirtį ir užkirsti kelią pasipriešinimui. Valdžios institucijų vadovų akiratyje prioritetine tvarka turėtų būti organizuojami mokymai, teikiama pagalba prisitaikant prie pokyčių, naudojamos įvairios motyvacinės priemonės skatinantiems šį judėjimą.

Kitas svarbus aspektas yra klaidingas e. valdžios įgyvendinimo procesas. Pagal (E. government primer, 2009, p. 51), „E. valdžios projekto tikslas nėra technologijų panaudojimas automatizuojant tai, kas anksčiau būdavo atliekama ant popieriaus ir su pieštuku. Šio projekto tikslas yra pakeisti visą veiklos modelį.“ Siekiant sėkmingo EVP įgyvendinimo, neužtenka perkelti valstybės teikiamų paslaugų į jos e. valdžios vartų internetinę svetainę. Reikia keisti valstybės valdymą sukuriant naują platformą, kuri sujungia visas valstybės institucijas, pakeičia informacijos rinkimo ir panaudojimo sistemas, sukuria prieinamą visoms valstybės institucijoms bendrą informacijos duomenų bazę. Šie pokyčiai ne tik automatizuoja valdžios institucijos veiklos procesus, bet ir pašalina neefektyvius veiklos procesus, taip pat, įtraukia šiuos procesus į kompleksines užduotis ir taip supaprastina, ir sutrumpina visą paslaugų teikimą. Įvykdžius pokyčius, bus galima įgyvendinti valstybės portalo sistemą, veikiančią pagal vieno langelio principą. Taip pat svarbu tinkamai įvertinti žmogiškąją pusę ir suprasti, kad šiame procese darbuotojai bus ne tik atsakingi už kompiuterio valdymą, bet ir duos naudos. Ir pati svarbiausia problema, kurios šalinimas tiesiogiai susijęs su e. valdžios paklausa, jos vartojimo rodikliais ir viso projekto sėkme – skaitmeninė atskirtis. (Hargittai, 2003, p. 2) teigė, kad skaitmeninė atskirtis – tai „skirtumas tarp tų, kurie turi priėjimą prie skaitmeninių technologijų ir tų, kurie neturi, arba skirtumas tarp tų, kurie naudojasi skaitmeninėmis technologijomis ir tų, kurie jų nesupranta.“ (United Nations E. Government Survey, 2012, p. 91) Mokslinėje literatūroje išskiriamos pagrindinės skaitmeninės atskirties problemos:

- Gyvenimo lygis.
- Miesto ir kaimo gyvenvietės.
- Amžiaus skirtumas.
- Kompiuterinis raštingumas.

- Požiūris į technologijas.
- Tautinės mažumos ir neįgalieji.

Pragyvenimo lygis yra viena iš svarbiausių priežasčių, kodėl vieni namų ūkiai turi kompiuterius ir prieįimą prie interneto, o kiti – ne. Tyrimai rodo, kad tie šalies gyventojai, kurių pragyvenimo lygis yra geresnis nei vidutinis, bendrauja ir naudojasi šalies teikiamomis paslaugomis ir pagalba daug mažiau nei tie, kurių pragyvenimo lygis yra žemas. Informacinės infrastruktūros plėtimas yra viena didžiausių e. paslaugų teikimo problemų šalyje, kadangi be tinkamos infrastruktūros nėra įmanoma užtikrinti tinkamo ir efektyvaus e. paslaugų teikimo nuotoliniu būdu visiems šalies gyventojams. Tokios infrastruktūros projekto įgyvendinimas reikalauja didelių investicijų. Dažnai EVP vystymas yra kritikuojamas ir susiduria su finansavimo problema, nes jos vartojimo rezultatai rodo mažą šalies gyventojų susidomėjimą ir aktyvumą.

Pagal (United Nations E-Government Survey 2012, p. 94) atliktus tyrimus matyti, kad „skaitmeninė atskirtis priklauso ne vien nuo gyventojų pajamų ir pragyvenimo lygio, bet ir nuo išsimokslinimo lygio ir kartų požiūrio į IT.“ Skaitmeninę atskirtį lemia ir šalies gyventojų amžius bei jų kompiuterinis raštingumas: jaunesnio amžiaus asmenims valstybės pagalbos reikia mažiau nei vyresniojo amžiaus asmenims. Daugelis gyventojų negalvoja, kad IT yra pigesnė ir greitesnė alternatyva kasdieninėms procedūroms. Jų manymu, nauda, kurią jiems gali suteikti IT, nebus didesnė už pastangas, kurių jiems reikės tinkamai naudojantis jomis. Taip pat šie žmonės nepatikliai žiūri į IT manydami, kad jos yra nesaugios. Todėl didžioji dalis asmenų, kurie yra potencialūs ir nuolatiniai valstybės paslaugų vartotojai, negali gauti šių paslaugų nuotoliniu būdu. Kita svarbi šios skaitmeninės atskirties dalis yra kitataučiai ir neįgalieji. Europoje gyvena įvairiatautė ir daugiakultūrė visuomenė, todėl svarbu užtikrinti šių paslaugų teikimą ne tik kiekvienos šalies valstybine ir tarptautine anglų kalba, bet ir toje šalyje gyvenančių tautinių mažumų atstovams suprantama kalba. Taip pat būtina atsižvelgti ir į neįgaliuosius valstybės gyventojus. Jeigu e. valdžios svetainė nesuteikia jokios galimybės ja naudotis regos sutrikimų turintiems gyventojams, jie automatiškai taps atskirti nuo valstybės teikiamų paslaugų, taip sumažindami potencialių e. valdžios portalo vartotojų skaičių.

EVP įgyvendinimas susiduria su išorinėmis ir vidinėmis problemomis. EVP naudą reikia įrodyti ne tik potencialiems vartotojams, bet taip pat ir valstybės tarnautojams, kurie baiminasi permainų. Šis pasipriešinimas iš vidaus turi didelę įtaką visam proceso įgyvendinimui ir turėtų būti sprendžiamas kiek galima anksčiau. Kita sėkmingam šio projekto įgyvendinimui trukdanti problema – reikia didelių investicijų, kurios yra skiriamos nenoriai dėl nesamų galimybių apskaičiuoti pelno rezultatus. Projekto sėkmę lemia ir laiko faktorius: skuboti ir netinkamai suplanuoti EVP įgyvendinimo bandymai baigsis nesėkmėmis, nepateisintais lūkesčiais. Todėl svarbu tinkamai pasiruošti EVP sukuriant infrastruktūrą, kuri bus prieinama visiems valdžios gyventojams, pritaikyti valstybės valdžią naujoms IT taip, kad ši pertvarka

būtų ne paprastas teikiamų paslaugų automatizavimas, o vartotojų lūkesčius atitinkantis, nuolat tobulinamas e. valdžios projektas.

Apibendrinant e. valdžios diegimo problemas, mokslinėje literatūroje pabrėžiama, kad problemos, trukdančios sėkmingai IT integracijai VS, vyrauja jau ilgiau nei kelis dešimtmečius. IT naudojimo žinių stoka yra tiek išorėje (vartotojai), tiek valdžios viduje (valdžios tarnautojai). EVP pagrindinis tikslas – greitesnis valdžios tarnautojų bei institucijų veikimas ir paprastesnis paslaugų teikimas vartotojams. Tačiau esamas pasipriešinimas dėl skaitmeninės atskirties kuria neigiamą požiūrį į e. valdžios teikiamas galimybes. Šios problemos sukuria kontrastingą požiūrį į šią sistemą ir vertina naujoves, palengvinančias žmonių veiklą, kaip papildomas pastangas ir nereikalingas investicijas.

Todėl svarbu ištirti, kaip vartotojai ir tarnautojai vertina IT savo kasdienėje veikloje: ar priima jas kaip pigesnę ir greitesnę alternatyvą kasdieninėms procedūroms, ar baiminasi, kad gauta nauda neatpirks įdėtų pastangų naudojantis jomis. O taip pat išanalizuoti, kiek toks požiūris priklauso nuo vartotojo naudojimosi IT žinių lygio ir galimybių.

1.2.E. valdžios brandos analizė Europos Sąjungoje

Pagal (Rasa Martens, 2005, p. 7), „Nuo 20 amžiaus pabaigos e. valdžios kūrimas – pagrindinis administracinis ir politinis Europos Sąjungos valstybių narių prioritetas“. Prasidėjus e. valdžios diegimo fazėms, JAV buvo neginčijama lyderė ir, pagal 2005 Global Egoverment readiness report, užėmė pirmąją vietą tarp visų šalių, diegiančių e. valdžios projektus. (Rasa Martens, 2005, p. 9) savo darbe pažymi, kad „Europos Komisija pradėjo įgyvendinti eEurope iniciatyvą, siekdama visiems europiečiams atskleisti informacinės visuomenės naudą. 2000 m. birželio mėn. ES Ministrų taryba, paraginta Europos Komisijos, patvirtino eEurope 2002 veiksmų planą“. ES, skirtingai nei JAV, nusprendė susitelkti ties žmonių naudojimosi IT tobulinimu. Tuo tarpu JAV pagrindinis tikslas buvo valdžios institucijų paslaugų automatizavimas ir perkėlimas į elektroninę erdvę. Paslaugų automatizavimas ir tiekimas internetinėje erdvėje buvo svarbi projekto diegimo dalis, nes tai užtikrino greitesnį ir efektyvesnį paslaugų tiekimą, suteikė daugiau laiko valdžios tarnautojams svarbių užduočių atlikimui bei taupė lėšas. Tačiau ES labiau vertino ir laikė prioritetu naudos visuomenei suteikimą. Po 10-ties metų pozicijos pasikeitė ir šiandien ES yra ne tik IT naudojimo lyderė, bet ir rodo pavyzdį, kuriuo turėtų sekti visos kitos šalys, norinčios pasiekti tokių pačių aukštų rezultatų. Suderintos holistinės pastangos tiek vietiniu, tiek valstybiniu lygiu ir IT įdiegimas į plačiai išplėtotą infrastruktūrą, aukštas pragyvenimo lygis ir aukštas žmogiškasis kapitalas, turintis gebėjimų naudotis IT, įvertino, priėmė ir įsisavino IT savo kasdieniame gyvenime.

Pragyvenimo lygis šalyje šiandien vis dar yra vienas iš akivaizdžiausių faktorių, dėl kurių yra stabdomas ar išvis nevykdomas e. valdžios diegimas. Priėjimas prie IT, mokslas, kuris užtikrintų kompiuterinį raštingumą, yra tiesiogiai susijęs su šalies pajamų lygiu. Kaip buvo minėta aukščiau, visos šalys susiduria su panašiomis problemomis diegiant IT savo viduje, skiriasi tik šalies prioritetai. ES šalys net ir ekonominės krizės sąlygomis sugebėjo išlaikyti tokį patį investicijų lygį kaip ankščiau, o kai kurios šalys – Estija, Vokietija, Nyderlandai, Slovakija, Slovėnija, Austrija – net padidino investicijas į IT diegimą šalies viduje. Pagal (Europos ekonomikos ir finansų reikalų direktoratą, 2014, p. 5), „besitęsianti ekonominė krizė, lėtas ekonomikos vystymasis, mažas gimstamumas, gyventojų senėjimas ir nedarbas privertė ES ieškoti naujų ir novatoriškų priemonių tam, kad atstatytų ekonominį augimą, išliktų konkurencinga pasaulinėje rinkoje ir galėtų teikti platų paslaugų asortimentą savo gyventojams“. Pagal (Oshikoya ir Hussain, 2000, p. 7), „prasidėjus globalizacijai ir ekonominiam nuosmukiui, IT lygis yra vienas iš svarbiausių veiksnių, užtikrinančių verslo ir šalies augimą bei konkurencingumą pasaulyje“. E. valdžia ir paslaugų teikimas interneto kanalais tapo viena iš pagrindinių priemonių, sumažinančių išlaidas ir tuo pat metu teikiančių efektyvesnes ir patogesnes paslaugas gyventojams bei verslui. ES mato IT kaip įrankį, padedantį spręsti problemas, ir (Europe 2020, p. 12) pabrėžė, kad „Europos augimo strategija ateinančius metus bus novatoriškas IT naudojimas siekiant išspręsti ekonominio augimo, nedarbo, mokslo, socialinės atskirties mažinimo ir klimato bei energijos problemas“. IT yra vertinamas kaip vienas iš geriausių Europos augimo įrankių, nes, pagal (Markus, Elixman, 2012, p. 15), „skaitmeninė ekonomika auga 7 kartus greičiau nei likusi ekonomika“. ES šalys narės tolimesniam IT vystymui skyrė net 9,1 milijardo eurų. Vienas iš 7 Europe 2020 projektų yra „Digital Agenda for Europe“ (toliau DAE). DAE siekia atgaivinti Europos ekonomiką ir suteikti Europos gyventojams bei verslui kiek įmanoma daugiau naudos iš IT.

Atskirų šalių individualios pastangos ir novatoriškos programos:

- **Jungtinės Karalystės „Digital Efficiency“ programa:** *Valstybės valdymo struktūroje sukurtas naujas veiklos padalinys, atsakingas už skaitmenines valstybės paslaugas. Šio padalinio komandos užduotis yra užtikrinti sklandų skaitmeninių paslaugų teikimą. Ši investicija atsipirks taupant išlaidas, sumažinus darbuotojų, atsakingų už jų elektronines paslaugas kituose padaliniuose, skaičių.*
- **Nyderlandų „Digital by Default“ programa:** *Tai valstybės strategija, kuri siekia perkelti kiek galima daugiau teikiamų paslaugų gyventojams ir verslui į internetinę erdvę. Ši programa beveik leido pasiekti šaliai savo užsibrėžto tikslo: 2004 metais Nyderlandai paskelbė, kad naudodami IT sumažins šalies administracines išlaidas 25 procentais, o iki 2018 m. sutaupys 1,8 milijardo JAV dolerių.*

- **Italijos „Compass of Transparency“ programa:** *2012 metais įdiegtas valstybės internetinis portalas, leidžiantis valstybės gyventojams ir verslui realiu laiku stebėti ir analizuoti visus valstybės veiksmus bei informaciją keičiant ar diegiant naujus įstatymus. Tai ženkliai padidino kritusio pasitikėjimo valstybe rodiklius.*
- **Estijos „Today I Decide“ programa:** *2001 metais Estijos valdžios sukurtas įrankis, leidžiantis šalies piliečiams ir verslo subjektams bendrauti su valdžios institucijomis, išreikšti savo nuomonę ir užduoti klausimus, susijusius su visomis politinėmis sritimis. Šis projektas sumažino valstybės piliečių pasyvumą ir suaktyvino jų dalyvavimą valstybės valdyme.*

Šios novatoriškos programos teikia realią naudą piliečiams ir paskatina ne tik jų naudojimąsi e. valdžios teikiamomis paslaugomis, bet ir tolimesnį šio projekto vystymo rėmimą. Tai lėmė, kad, pagal 2010, 2012 ir 2014 United Nations E-Goverment Survey tyrimų rezultatus, Europa šiandien yra pirmaujantis regionas, o Europos šalys užima didžiausią dalį tarp aukščiausiai vertinamų šalių (žr. 1 paveikslą) pagal „E. valdžios vystymosi indekso“ analizę, kuri susideda iš 3 dalių:

I. E. paslaugų teikimas.
II. Telekomunikacijų ryšys.
III. Žmogiškieji gebėjimai.

1 paveikslas. E. valdžios indekso sudedamosios dalys



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: United nations e-government survey 2014: e-government for the future we want

3 Lentelė. Pasauliniai e. valdžios indekso ir dalyvavimo lyderiai

	2014 m. pasauliniai e. valdžios lyderiai	**2014 m. dalyvavimo e. valdžioje lyderiai**
1	Korėjos respublika	Nyderlandai
2	Australija	Korėjos respublika
3	Singapūras	Urugvajus
4	Prancūzija	Prancūzija
5	Nyderlandai	Japonija
6	Japonija	Jungtinė karalystė
7	Jungtinės Amerikos Valstijos	Australija
8	Jungtinė karalystė	Čilė
9	Naujoji Zelandija	Jungtinės Amerikos valstijos
10	Suomija	Singapūras

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: „United nations e-government survey 2014: e-government for the future we want“.

Aiškiai matoma vertė ir nauda vartotojams leido ES įtvirtinti novatoriškas IT naujoves valstybės veikloje bei užtikrinti efektyvesnį bendradarbiavimą su savo vartotojais. Kaip buvo minėta aukščiau, e. valdžios nauda netampa matoma iškart. Prireikė daugiau nei dešimtmečio, kad ES idėjos ir projektai taptų vienu iš geriausiai išvystytu ir įdiegtu e. valdžios projektu pasaulyje. ES nesustojo tikėti savo vizija ir ją tobulino skirdama vis daugiau laiko ir finansų jai, todėl šiandien jau gali parodyti išmatuojamus rezultatus laiko ir finansų atžvilgiu bei pavyzdį, kuriuo turėtų sekti kiti, norintys sustiprinti savo šalies veikimą ir piliečių pasitikėjimą valdžia šiuo ekonomiškai nepalankiu laikotarpiu.

Apibendrinant atliktą e. valdžios brandos analizę ES, galima išskirti kelis pagrindinius veiksnius, kurie lėmė ES e. valdžios sistemos dominavimą prieš kitus regionus. Pastovus EVP finansavimas, nuolatinis vartotojų ugdymas ir sistemos tobulinimas atsižvelgiant į paklausą bei tokių sistemų, kaip „Digital Efficiency“, „Digital by Default“, „Compass of Transparency“ ir kt., diegimas sukūrė pridėtinę vertę ir įrodė, kad ES šalių prioritetas yra jų vartotojai. Toks holistinis judėjimas EVP tobulinimo link yra ES e. valdžios sėkmės pagrindas.

Norint atlikti vartotojų ugdymo apie e. valdžią ir jos paslaugas analizę, svarbu įvertinti šios sistemos skvarbą šalies viduje; nustatyti, kiek vartotojų pasiekia informacija ir naujienos apie esamas sistemas ir alternatyvas; kiek vartotojai žino apie galimybę ugdyti savo sugebėjimus, kurie padės naudotis atsirandančiomis naujovėmis; įvertinti vartotojų paklausą šiai informacijai gauti bei esamų vartotojų apie dabartinę sistemą atsiliepimus. Taip pat išsiaiškinti, kaip pasiekti potencialius vartotojus bei susigražinti buvusius vartotojus.

1.3. Europos sąjungos e. valdžios lyginamoji analizė globalioje perspektyvoje

Pagal (G. Žilinskas, 2014, p. 165) ir (United nations e-government survey, 2014, p. 23), „Mokslinių tyrimų rezultatai rodo, kad visos ES valstybės įvairiose e. valdžios vystymo srityse pasiekia vis geresnių rezultatų“. Pasauliniu mastu ES bei visas Europos regionas užima lyderių pozicijas tarp visų regionų ir valstybių. Šis rodiklis priklauso nuo to, kad, įdiegus EVP, ES valstybės nesustojo ir toliau skatino e. valdžios augimą skirdamos finansavimą bei tirdamos naujas technologijas ir jų panaudojimo būdus. Pagal (G. Žilinskas, 2014, p. 166), „ES šalys e. valdžios plėtros kontekste buvo skatinamos taikyti pažangias technologijas, diegti geresnį valdymą bei išplėsti paslaugas ir kartu siekti didesnio skaidrumo, veiksmingumo bei integracijos“. ES nėra vienintelis regionas, pasižymintis šiais pasiekimais, kadangi konkurencija dėl aukštesnių rezultatų vyksta viso pasaulio mastu. Tai puikiai iliustruoja nuolat kintanti lentelė, vaizduojanti 15 šalių, pasiekusių aukščiausius e. valdžios vertinimo rezultatus (žr. 4 lentelę):

4 lentelė. E. valdžios lyderiai 2010, 2012 ir 2014 metais

Vieta	**2010 m.**	**2012 m.**	**2014 m.**
1	Korėjos Respublika	Korėjos Respublika	Korėjos Respublika
2	Jungtinės Amerikos Valstijos	Nyderlandai	Australija
3	Kanada	Jungtinė Karalystė	Singapūras
4	Jungtinė Karalystė	Danija	Prancūzija
5	Nyderlandai	Jungtinės Amerikos Valstijos	Nyderlandai
6	Norvegija	Prancūzija	Japonija
7	Danija	Švedija	Jungtinės Amerikos Valstijos
8	Australija	Norvegija	Jungtinė Karalystė
9	Ispanija	Suomija	Naujoji Zelandija
10	Prancūzija	Singapūras	Suomija
11	Singapūras	Kanada	Kanada
12	Švedija	Australija	Ispanija
13	Bahreinas	Naujoji Zelandija	Norvegija
14	Naujoji Zelandija	Lichtenšteinas	Švedija
15	Vokietija	Šveicarija	Estija

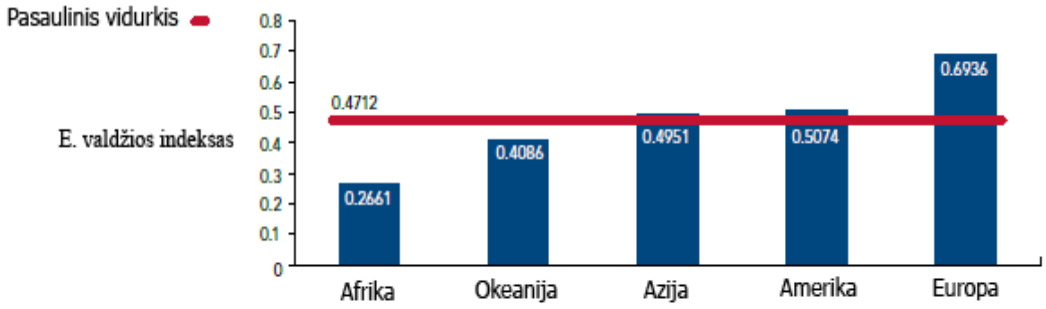
Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: United nations e-government survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis, United nations e-government survey 2012: E-government for the people, United nations e-government survey 2014: E-government for the future we want.

Pagal naujausius e. valdžios vystymo rodiklius regionai pasiskirstė taip:

- 16 Šalių iš Europos (64 %).
- 5 Šalys iš Azijos (20 %).
- 2 Šalys iš Amerikos (8 %).
- 2 Šalys iš Okeanijos (8 %).

Žemiau pateiktas paveikslas, kuriame atvaizduotas regionų išsidėstymas ir pasaulinis vidurkis:

2 paveikslas: Pasaulio regionų e. valdžios rodikliai



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: E-government for the people, United nations e-government survey 2014: E-government for the future we want.

Pagal tyrimų rezultatus matoma, jog Europos Šalys, taip pat ir visas Europos regionas, yra neginčijami lyderiai diegiant e. valdžios sistemas. Svarbu paminėti, kad šis regionų išsidėstymas nekinta nuo 2003 metų ir Europos regionas lenkia savo konkurentus jau 12 metų iš eilės.

Pagal pasaulio banko paskutinius duomenis, „visos 25 šalys, užėmusios aukščiausias vietas pagal 2014 metų tyrimo rezultatus, taip pat yra ir dideles pajamas gaunančios šalys.“ Ši statistika dar kartą patvirtina, kokį svarbų vaidmenį šalies vystymuisi vaidina gaunamos pajamos. Tačiau šalies pajamos nėra vienintelis ir neginčijamas rodiklis, užtikrinantis sėkmingą e. valdžios diegimą šalyje. Puikus pavyzdys yra Indija, kurios, (pagal Centrinės Žvalgybos agentūrą), bendras vidaus produktas siekia vos 4000 dolerių, kai tuo tarpu ES valstybių vidurkis yra 16,584 dolerių. Nepaisant to, Indija sugebėjo finansuoti savo EVP diegimą bei tobulinimą ir nuo 2012 iki 2014 metų sugebėjo padaryti respektabilią pažangą, leidusią pasaulio reitinguose pakilti iš 125-tos į 118-tą vietą. Taip pat svarbu pabrėžti, kad, (pagal World atlas), gyventojų skaičius Indijoje yra per 1,236,344 gyventojų, šis rodiklis yra beveik dvigubai didesnis, lyginant su visu Europos regionu, kur gyventojų skaičius siekia apie 741,218. Esant tokiam kiekiui gyventojų, reikia gerąja praktika pagrįstos strategijos diegiant e. valdžią valstybės viduje, ko Indija stokoja ir kuo gali pasigirti ES šalys. Jų holistinis ir vieningas e. valdžios projektas ir idėjos jau yra tapusios gerąja praktika visame pasaulyje ir teikia naudos ne tik ES šalims, bet ir visam Europos regionui, pavyzdžiui, Rusijai, kuri,

sėkmingai tobulindama savo e. valdžios sistemas, jau kyla pasauliniuose reitinguose. Pagal (CS Transform, 2011) atlikta lyginamąją e. valdžios sąveikos sistemos analizę tarp ES ir Indijos, buvo nustatyta, kad „ES e. valdžios sąveikos sistema v.2“ ženkliai lenkia Indijos „e. valdžios privalomuosius pagrindus“ ir beveik atitinka visus „CS Transform“ rekomenduojamus standartus.

Standartai yra tokie:

- **Atviras.** Sukurtas pagal viešai priimtus sprendimus.
- **Subrendęs.** Egzistuoja ilgą laiką, todėl yra patikrintas ir patikimas.
- **Tarptautinis.** Tarptautinis iš prigimties ir nepritaikytas vienai atskirai šaliai.
- **Lengvai teikiamas.** Teikiamas viešai, neapribotas mokesčiais ar kitomis sąlygomis. Jei paslauga turi apribojimų, jie yra sąžiningi ir negali būti diskriminuojantys.
- **Palaikomas rinkos.** Standartas yra daugiau nei gairė, turi būti priimtas rinkoje tiekėjų ir gavėjų.

Žemiau pateiktoje lentelėje (žr. 5 lentelę) yra pateiktos tiek Indijos, tiek ES pagrindinės nuostatos, atsižvelgus į aukščiau minėtus standartus. Matomas aiškus skirtumas, kadangi ES atitinkamai atsižvelgė į visus keliamus standartus kurdama antrąją savo e. valdžios versijos strategiją. Indijos padėtis yra priešinga, nes daugelio standartų jie net neapžvelgė ir, diegiant EVP, nepateikė savo strategijoje „privalomųjų pagrindų“.

Lentelė 5. ES ir Indijos e. valdžios sistemų palyginimas

Rekomenduojamas standartas	**E. valdžios sąveikos sistema v.2**	**Privalomieji pagrindai**
Atviras	✓ Vienodos sąlygos visiems teikti e. valdžios turinį. Visuomenės vertinimas yra viena iš pagrindinių sprendimų priėmimo dalis.	× Patvirtinti standartai bus valdomi pelno nesiekiančios organizacijos. ✓ Suinteresuoti asmenys gali elgtis pagal bendradarbiavimo ir skaidrumo standartus.
Subrendęs	✓ Visais atvejais veikimo sąlygos turi būti patikrintos laiko ir pripažintos, išskyrus tuos atvejus, kai siekiama pristatyti pažangų, novatorišką sprendimą ar technologiją.	× Nenurodyta
Tarptautinis	✓ ESS v.2 vadovaujasi tokia hierarchija: Tarptautinis, ES lygmens, Šalies lygmens.	× Nenurodyta
Lengvai teikiamas	✓ Paslaugų sąlygos visiems atvirai prieinamos. Intelektinės nuosavybės sąlygos ir teisės yra priimtos pelno nesiekiamumo sąlygomis arba patento pagrindais.	✓ Sąlygų dokumentacijos prieinamos be jokio papildomo mokesčio.

5lentelės tęsinys

Palaikomas rinkos	✓ Visais atvejais veikimo sąlygos turi būti patikrintos laiko ir pripažintos, išskyrus tuos atvejus, kai siekiama pristatyti pažangų, novatorišką sprendimą ar technologiją.	× Nenurodyta.

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: E-government interoperability: a comparative analysis of 30 countries.

Kitas svarbus ES rodiklis, kuris lenkia visus kitus regionus, yra infrastruktūra ir žmogiškasis kapitalas. Tokie regionai, kaip Azija ir Afrika, yra pasiekę tik 70 % ir 40 % atitinkamai viso ES infrastruktūros lygio. Dešimt šalių, užimančių paskutines vietas Azijos regione, yra pasiekusios tik 37 % e. valdžios pasirengimo, lyginant su ES, o dešimt šalių, užimančių paskutines vietas Afrikos regione, pasiekė vos 20 % e. valdžios pasirengimo lygio, lyginant su ES. Azija per paskutinius metus investavo į infrastuktūros tobulinimą, bet vis tiek ženkliai atsilieka nuo ES rodiklių, išskyrus pasaulinę lyderę – Korėjos respubliką, kuri lenkia bet kurią kitą šalį savo pasiekimais. Ši šalis dominuoja pasaulyje pagal plačiajuosčio interneto teikimą, o mobiliųjų įrenginių pripažinimas užtikrino, kad beveik kiekvienas šalies gyventojas turi prieigą prie e. valdžios teikiamų paslaugų bei dalyvauja šalies valdymo veikloje. Įdiegus e. valdžios portalą, šalies gyventojai gali gauti bet kokią įmanomą valstybės paslaugą tiek nacionaliniu, tiek šalies lygiu viską supaprastinant pagal pomėgius, amžių, vietą ir t. t. Korėjos respublika sukūrė paprastą, suprantamą ir patogų portalą gyventojams, tačiau nenustojo tobulinti savo projekto ir pradėjo teikti programas, pritaikytas tiek Apple IOS, tiek Google Android įrenginiams, užtikrindama, kad priėjimas prie valstybės paslaugų bus paprastas, pigus ir visiems prieinamas. Tačiau vienos ar kelių šalių aukšti rodikliai tam tikruose regionuose yra nepakankami viso regiono mastu. Azijos, Korėjos respublikos ir Japonijos aukštus pasiekimus sumenkina aplinkinių šalių rezultatai, taip pat ir Amerikos regione aukšti Jungtinių Amerikos Valstijų ir Kanados pasiekimai yra atitinkamai maži, lyginant su kitomis regiono šalimis. ES ir Europos regionas yra vienintelis regionas, galintis pasigirti aukštais rodikliais, kuriuos demonstruoja daugiau nei viena šalis. Visos Europos šalys per paskutinius dvejus metus pasiekė aukštesnių rezultatų ir net 16 % pakėlė viso regiono vidurkį.

Tolimesni ES tikslai yra tokie:

- Iki 2013 m. plačiajuostis internetas visiems gyventojams.
- Iki 2020 m. greitesnis internetas visiems. Interneto tiekimo greitis nuo 30 mbps ar daugiau.
- Iki 2020 m. 50 % visų gyventojų turės interneto prieigą, kurios greitis bus 100 mbps ar daugiau.
- Iki 2020 m. 50 % visų suaugusiųjų naudosis e. valdžios paslaugomis.

Šie ateities planai rodo, kad regiono padėtis tik gerės ir didins atotrūkį nuo savo konkurentų.

Lyginant Europos regioną su kitais pasaulio regionais, tampa akivaizdu, kad ES bei viso Europos regiono aukštus rezultatus užtikrino nuolatinis paslaugų tobulinimas, investicijos į infrastruktūrą ir e. valdžios diegimą, žmogiškojo kapitalo mokymas ir kėlimas.

Žemiau pateikti kiekvieno regiono pirmaujančios šalys pagal e. valdžios rodiklį ir atitinkami vertinimo kriterijų rodikliai (žr. 6 lentelę):

- Afrikos regiono lyderiai: Tunisas ir Mauricijus.
- Amerikos regiono lyderiai: Jungtinės Amerikos Valstijos ir Kanada.
- Azijos regiono lyderiai: Korėjos respublika ir Singapūras.
- Europos regiono lyderiai: Prancūzija ir Nyderlandai.
- Okeanijos regiono lyderiai: Australija ir Naujoji Zelandija.

Lentelė 6. *Pirmaujančių pasaulio šalių e. valdžios komponentų rodikliai*

Šalis	**E. valdžios indeksas**	**Infrastruktūros indeksas**	**Žmogiškojo kapitalo indeksas**	**Interneto turinys**
Tunisas	0,5390	0,3074	0,6717	0,6378
Mauricijus	0,5338	0,4406	0,6882	0,4724
Jungtinės Amerikos Valstijos	0,8748	0,7406	0,9390	0,9449
Kanada	0.8418	0.7168	0.8952	0.9134
Korėjos respublika	0.9462	0.9350	0.9273	0.9764
Singapūras	0.9076	0.8793	0.8515	0.9921
Prancūzija	0.8938	0.8003	0.8812	1.0000
Nyderlandai	0.8897	0.8175	0.9224	0.9291
Australija	0.9103	0.8041	0.9978	0.9291
Naujoji Zelandija	0.8644	0.7506	1.0000	0.8425

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: E-government for the people, United nations e-government survey 2014: e-government for the future we want.

Nors ES lyderės kai kuriose vietose atsilieka nuo savo konkurenčių, tai neturi įtakos viso regiono rezultatams. Kaip minėta aukščiau, skirtingai nei kelios šalys iš kitų regionų, Europos regione yra net 16 šalių, turinčių panašius rodiklius. Tai užtikrina neginčijamą Europos regiono pirmavimą.

Žemiau pateikti visų regionų vidurkio rezultatai (žr. 7 lentelę):

Lentelė 7. Pasaulio regionų e. valdžios komponentų rodikliai

Regionas	**E. valdžios indeksas**	**Infrastruktūros indeksas**	**Žmogiškojo kapitalo indeksas**	**Interneto turinys**
Afrika	0.2661	0.1478	0.4492	0.2011
Amerika	0.5074	0.3805	0.7202	0.4216
Azija	0.4951	0.3584	0.6615	0.4652

7lenlelės tęsinys

Europa	0.6936	0.6678	0.8434	0.5695
Okeanija	0.4086	0.2564	0.7073	0.2621
Viso pasaulio	0.4712	0.3650	0.6566	0.3919

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: E-government for the people, United nations e-government survey 2014: e-government for the future we want.

Pagal visų regionų rodiklius Europos regionas yra išvystęs 2 kartus, o kai kur net 3 kartus, platesnę interneto tiekimo infrastruktūrą, taip pat daugiausiai yra investavęs į žmogiškąjį kapitalą siekdamas pritraukti naudotis valstybės internetinėmis paslaugomis visus savo gyventojus bei mažinti skaitmeninę atskirtį, kuri ir taip yra žemiausia visame pasaulyje. Europos regiono šalių interneto teikiamų paslaugų turinio vidurkis yra pats didžiausias tarp visų regionų. Visi šie pasiekimai įrodo, kad ES yra lyderė diegiant e. valdžios sistemas ir jos pavyzdys turi tapti gerąja praktika visiems, norintiems pasiekti kuo efektyvesnių rezultatų. eEuropa 2020 ir DAE nurodyti tikslai ir veiksmai įrodo, kad ES neketina sustoti ir toliau tobulins savo e. valdžios sistemą bei teiks vis daugiau naudos savo piliečiams skatindama jų dalyvavimą valstybės valdyme, keldama pasitikėjimą valdžia ir kovodama su globalizacija bei ekonomine krize.

Akivaizdūs ES pasiekimai įrodo, kad sutelkus resursus galima sukurti tvarią infrastruktūrą šalyje bei išugdyti stiprų žmogiškąjį kapitalą, kuris supranta ir vertina naujų galimybių suteikiamus patogumus ir galimybes. Konkurentai turėtų atsižvelgti į ES teikiamą gerąją praktiką ir stengtis nepapulti į dažną problemą, kai valstybė įsipareigoja didinti paslaugų turinį, užuot tenkinus vartotojų pageidavimus.

Apibendrinant e. valdžios lyginamąją analizę, galima teigti, kad ES ir Europos regionas yra vienintelis regionas, galintis pasigirti aukštais rodikliais, kuriuos demonstruoja daugiau nei viena šalis. Tai lėmė bendras holistinis šalių judėjimas, perėjęs nuo pasiūlos didinimo prie paklausos patenkinimo. Ši strategija per paskutinius dvejus metus užtikrino visų Europos e. valdžios rodiklių rezultatų augimą 16 % ir šiandien yra laikoma gerąja praktika bei leido ES išvengti šios dažnos problemos, su kuria susiduria jų konkurentai.

Svarbiausias uždavinys taikant šią strategiją šalyje yra tinkamas gyventojų paklausos įvertinimas. Užuot bandant perpildyti esamą sistemą naujomis paslaugomis, svarbu įvertinti, kokiems pokyčiams gyventojai teikia prioritetą: paprastesnėms ir lengviau prieinamoms galimybėms naudotis sistema; sudėtingų ir archajiškų sistemos procedūrų, priverčiančių daugelį vartotojų atsisakyti šios sistemos, supaprastinimui; sistemoms, sukurtoms vartotojams pagal jų interesus; naujoms galimybėms išmokti naudotis jau esama sistema.

Šiame skyriuje atlikta mokslinės literatūros analizė atskleidė problemas tarp vartotojų ir e. valdžios tiekėjų. Šios problemos atomazgos atsirado dar 1950 metais, kai pradėjo atsirasti pirmieji kompiuteriai. Esamas pasipriešinimas dėl skaitmeninės atskirties kuria neigiamą požiūrį į naujoves. Žmonės nėra linkę

keistis ir neskuba priimti naujovių. Kompiuterinio raštingumo ir IT priemonių stoka išlieka vienu iš didžiausių barjerų, kuris užkerta kelią inovacijų plėtrai. Mokslinėje literatūroje pažymima, kad ši problema egzistuoja ne tik tarp vartotojų, bet ir tarp pačių valstybės tarnautojų, kurie mums teikia šias paslaugas. Todėl svarbu ištirti, kiek įtakos šių paslaugų vartojimui ir skatinimui bei plėtimuisi daro neigiamas požiūris į IT priemones, kurios įgalina šias paslaugas. Kita svarbi problema yra vartotojų ugdymas. Mokslinėje literatūroje pažymima, kad vartotojų mokymas ir informacijos skleidimas apie esamas sistemas ir galimybes mažina žmonių abejingumą ir didiną jų susidomėjimą šiomis paslaugomis. Mokslinėje literatūroje aprašoma problema – pasiūlos perteklius – yra dažnas reiškinys. ES pasiekimai šioje srityje įrodė, kad valstybės turėtų koncentruotis ties paklausos patenkinimu, užuot didinusios savo pasiūlą ir turėtų sukurti tvarią infrastruktūrą savo šalyje su lengvai naudojama ir prieinama sistema savo vartotojams. Todėl ES šalys, kurios atsižvelgė į ES e. valdžios tobulinimo gaires ir gerąją praktiką bei sutelkė savo pastangas į savo vartotojus ir paslaugų vartojimo paklausą, yra vienos iš lyderių pasaulyje tarp šalių, kurios teikia e. valdžios paslaugas.

2. EUROPOS SĄJUNGOS E. PASLAUGŲ TEIKIMO IR PROBLEMŲ IDENTIFIKAVIMO ANALIZĖ

E. paslaugos šiandien pasiekė tokį lygį, kuris padeda gyventojams ir verslo atstovams greičiau, lengviau ir efektyviau tvarkyti administracinius ir viešuosius reikalus bei gauti reikalingą informaciją. Vienas iš svarbiausių e. paslaugų pasiekimų yra jų integracija į VS. Tai suteikė galimybę valstybės gyventojams internetinėje erdvėje, o taip pat naudojantis ir kitais el. tinklais, kreiptis ir bendrauti su valdžios atstovais 24 valandas per parą. Taip buvo sukurta patogesnė, mažiau kainuojanti, greičiau dirbanti sistema, suteikusi galimybę vartotojams palaikyti nenutrūkstamą ryšį su valstybės atstovais, leidusi būti ne tik stebėtoju, bet ir dalyviu procesuose, kurių metu yra teikiamos tam tikros paslaugos.

2.1.E. paslaugų sampratos įvairovė

Pagal (Ginevičius et al., 2007, p. 163), „Nors e. paslaugos teikiamos jau daugiau nei 20 metų, mokslinėje literatūroje jos nėra apibrėžtos kaip tam tikra viena sąvoka.“ Tiek Lietuvos respublikos (toliau – LR) teisės aktuose, tiek ES parlamento aktuose nėra tikslaus sąvokos „e. paslauga“ apibrėžimo. Nors LR, ES parlamentas ir tokie mokslininkai, kaip Rowley (Rowley, 2006, p. 342), apibūdina e. paslaugas skirtingai, visi jie sutinka, kad pati bendriausia „e. paslaugos“ sąvoka yra, pagal (LR Elektroninių ryšių įstatymas, 2004), „paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu informacinės visuomenės paslaugos gavėjo prašymu teikiamos paslaugos“. Žemiau pateiktoje lentelėje (žr. 8 lentelę) yra pateikti įvairūs e. paslaugos apibrėžimai, kuriuos galima rasti mokslinėje literatūroje.

Lentelė 8: E. paslaugos skirtingi apibrėžimai.

Autorius(-iai)/šaltinis	Apibrėžimas
Javalgi, Martin ir Todd, 2004, p. 561. Rust ir Kannan, 2003, p. 38.	Paslaugos, kurias galima teikti el. šaltiniais.
Boyer, Hallowell ir Roth, 2002, p. 175.	Interaktyvios paslaugos, teikiamos internetu naudojant pažangias telekomunikacines, informacines, multimedijos technologijas.
Jackie Tam, 2006, p. 223.	Ūkinė veikla tarp dviejų šalių, kuri sukuria vertę ar naudą vartotojui suteikdama jam norimą būseną ar pokyčius.

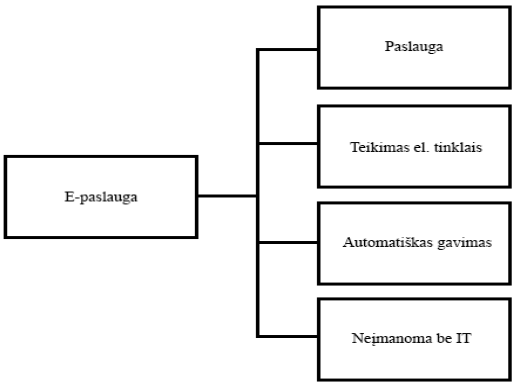
8 lentelės tęsinys

Moon, 2002, p. 425.	Informacinių ir komunikacinių technologijų panaudojimas siekiant palengvinti valdymo funkciją.
Valenta, 2002.	Viešojo administravimo paslaugų teikimas visais nuotoliniais būdais.
Viešieji interneto prieigos taškai (www.vipt.lt).	Įprastos informacijos, prekybos, sveikatos, bankininkystės ir kitos paslaugos, teikiamos internetu.
Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, 2004.	Paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar didžiąją dalimi sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais.

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: įvairius šaltinius.

Mokslinėje literatūroje e. paslaugos samprata yra įvairi, tačiau visi mokslininkai sutinka, kad tai yra paslaugos, teikiamos nuotoliniu būdu. E. paslauga mokslinėje literatūroje yra aprašoma kaip procesas, susidedantis iš 3-jų, 4-ių ar daugiau sudedamųjų dalių. Šiame darbe bus naudojamas ES parlamento direktyvose aprašytas e. paslaugų modelis, kuris susideda iš 4-ių sudedamųjų dalių, nes, pagal (Nacionalinė bendroji strategija, 2007–2013), „Lietuvoje, kaip ir daugelyje ES šalių, moksliniai tyrimai šioje srityje nėra vykdomi“. Lietuvos politika šiuo klausimu yra ES paskirtų projektų vykdymas: valdžios automatizavimas, perkėlimas į elektroninę erdvę ir įgyvendinimas. E. paslaugos sudedamosios dalys yra (žr. 3 paveikslą):

3 paveikslas. E. paslaugos sudedamosios dalys



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: ES tarybos įgyvendinimo reglamentą 282, 2011.

Šiuo atveju paslauga yra teikėjas ar institucija, kuri nėra toje pačioje geografinėje vietoje kaip paslaugos gavėjas ir neatlieka funkcijos „akis į akį“ su gavėju, bet vis tiek teikia paslaugas. Tai yra labai svarbu, nes, pavyzdžiui, *Vilniuje valdžios institucijos yra įvairiose miesto vietose, o jų darbo laikas yra pritaikytas institucijos darbuotojams, bet ne miesto gyventojams*. E. paslaugos užtikrina galimybę viską atlikti vienoje vietoje, gyventojui palankiu laiku, negaištant laiko kelionėms ir stovėjimui eilėse. Paslaugos teikimas internetu ar kitokiais el. tinklais yra paslaugos teikimas gavėjui ir teikėjui sąveikaujant su IT, tačiau

šiuo atveju tai nėra būtinai internetas. Paslaugai suteikti gali būti naudojami ir kiti el. tinklai. Automatiškas paslaugos gavimas užtikrina, kad žmogus, įmonė, vartotojas galėtų lengvai ir patogiai gauti paslaugą neįdedant papildomų pastangų. Tais atvejais, kai gavėjas bus prašomas atlikti papildomus veiksmus gauti norimai paslaugai, jie turės būti minimalūs. Gavėjui tereikės atlikti tam tikrus elementarius veiksmus:

- Apsilankyti svetainėje, teikėjo portale *(pvz., www.epaslaugos.lt).*
- Užsiregistruoti arba užpildyti prašymą gauti e. paslaugai.
- Įvesti tam tikrus duomenis *(pvz., savo asmeninę arba kontaktinę informaciją: vardą, pavardę, šeimyninę padėtį, asmens kodą, telefono numerį, gyvenamosios vietos adresą, el. pašto adresą ir pan.).*

Paslaugos teikimas nesant IT yra neįmanomas, nes paskutinė e. paslaugos savybė yra ta, kad ji negali egzistuoti be IT. Pagal (Elektroninės valdžios vartai), e. paslaugos, teikiamos gyventojams, gali būti:

Lentelė 9: E. valdžios teikiamų paslaugų pavyzdys

Paslaugos gyventojams	Paslaugos verslui
Valstybinės mokesčių inspekcijos (turto ir pajamų) elektroninio deklaravimo paslaugos	Informacijos statistikos įstaigoms pateikimas
Sodros elektroninė gyventojų aptarnavimo sistema – EGAS	Naujos įmonės registravimas
Lietuvos darbo biržos elektroninės paslaugos gyventojams	PVM deklaravimas, registravimas
Gyvenamosios vietos deklaravimo paslaugos	Teistumo (neteistumo) pažymų užsakymo ir išdavimo paslauga fiziniams asmenims
Pažymų gavimas ir pan.	Skundas, pareiškimas ar pranešimas apie galimai padarytą teisės pažeidimą ir pan.

Šaltinis sudarytas pagal: LR elektroninės valdžios vartų (www.epaslaugos.lt) informaciją.

Taip pat svarbu pabrėžti, kad ES parlamento direktyvoje buvo patvirtinta, jog paslaugos, turinčios materialųjį turinį, nėra laikomos e. paslaugomis. Bankomatai, stovėjimo aikštelių automatai ir pan. taip pat nėra laikomi e. paslaugomis, nors ir, vartotojui sąveikaujant su el. prietaisais, yra naudojamasi el. tinklais.

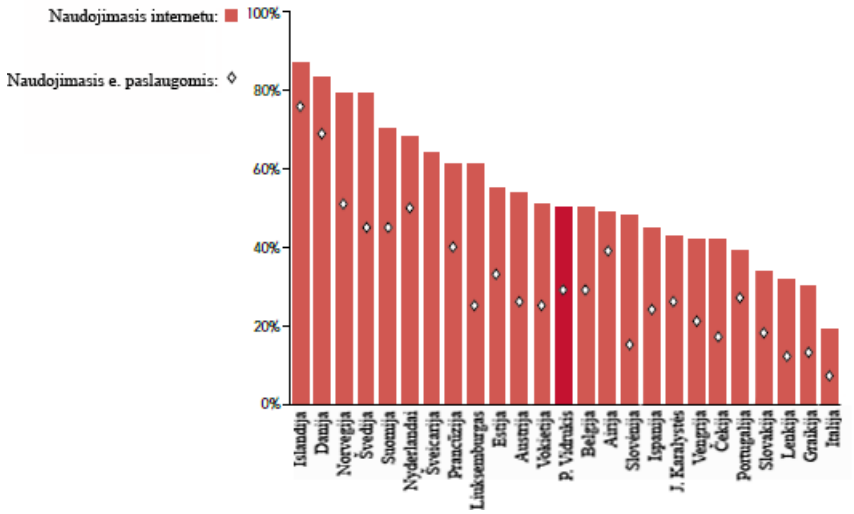
Apibendrinant e. paslaugų įvairovę, matoma didelė variacija tarp e. paslaugos sąvokos apibūdinimų mokslinėje literatūroje. Praėjus daugiau nei 20 metų nuo e. paslaugos atsiradimo, ši sąvoka mokslinėje literatūroje vis dar nėra apibrėžta. Analogiška situacija egzistuoja ir tarp piliečių (vartotojų) – dauguma piliečių neturi pakankamai informacijos apie e. paslaugas.

Norint pateikti galimas e. paslaugų tobulinimo gaires, svarbu ištirti, kiek vartotojai žino apie tokiu būdu teikiamas paslaugas, kaip jie vertina šią alternatyvą, lyginant su įprastiniu paslaugų gavimo būdu, ir kokioms e. paslaugų savybėms teikia prioritetą.

2.2.E. paslaugų teikimo problemų analizė Europos Sąjungoje

Pagal (Deursen, 2006, p. 271), „E. valdžios teikiamų paslaugų pasiūlai vis didėjant, atsiranda būtinybė atsižvelgti į paklausą“. Kaip minėta aukščiau, EVP siekė perkelti kiek įmanoma daugiau paslaugų į informacijos interneto terpę, tačiau pastaraisiais metais piliečių naudojimosi e. valdžios teikiamomis paslaugomis indeksas pagaliau privertė valdžios atstovus susimąstyti ir atsižvelgti į auditorijos, kuriai yra teikiamos šios paslaugos, paklausą. Pagal (United Nations e-government survey, 2014, p.141), „piliečių e. valdžios paslaugų naudojimosi indekso pasaulinis vidurkis yra apie 50 %. Tačiau jis labai kinta, lyginant vieną šalį su kita. Pavyzdžiui, Danijos, Suomijos Švedijos rodikliai siekia virš 80 %, o Italijos ir Rumunijos rodikliai yra žemiau 20 %. Atitinkamai Danijoje ir Islandijoje net 70 % gyventojų pildo ir siunčia įvairius blankus internetiniu būdu, Italijoje ir Rumunijoje šis rodiklis siekia vos 10 %“. Europos gyventojų e. paslaugų naudojimo vidurkis yra žemas. Pagal (Eurostat 2013) duomenis, tik 52 % visų gyventojų ieškojo informacijos valstybės tinklapiuose, tik 35 % naudojosi aukštesnio lygio paslaugomis ir tik 29 % siuntė užpildytus blankus valstybės institucijoms. Žemiau pateiktame paveiksle (žr. 4 paveikslą) vaizduojamas svyruojantis skirtumas tarp ES šalių gyventojų naudojimosi internetu ir e. valdžios paslaugomis.

4 paveikslas: ES šalių gyventojų interneto ir e. valdžios paslaugų naudojimas



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: OECD, Government at a glance, 2013.

Pagal pateiktus duomenis, 4 paveiksle matyti svyravimas tarp valstybių gyventojų naudojimosi tiek interneto, tiek valstybės teikiamomis e. paslaugomis. ES, atsižvelgdama į šiuos rodiklius, pristatė: „eEurope 2020“, „E-government action plan for Europe 2011-2015“ ir „Digital agenda for Europe“ planus, kurie padės pagerinti esamą situaciją. Po „Digital agenda for Europe“ plano pristatymo jau 2012 metų rodikliai ženkliai pakito ir išaugo. Interneto vartojimas padidėjo iki 70 %, o valstybės e. valdžios paslaugų

naudojimas išaugo iki 44 %. Pašalinus esamas kliūtis, ES turi galimybę iki 2015 metų pasiekti savo numatytų tikslų. Šios kliūtys yra:

- Vartotojų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis.
- Vartotojų baimė.
- Paslaugų prieinamumas ir gebėjimas naudotis jomis.

Pasiekti numatytų tikslų ir pritraukti daugiau vartotojų yra vienas iš prioritetinių ES tikslų. Pasiūla, kaip minėta aukščiau, tobulėja ir auga, tačiau paklausa stovi vietoje. Tokią situaciją lemia vartotojų nepasitekinimas esama sistema. Daugiau nei ketvirtadalis visų gyventojų, arba pusė visų e. valdžios paslaugų vartotojų, sudarančių 28 %, atsisako naudotis e. paslaugomis jau po pirmojo bandymo, nes sistema jiems pasirodo nepatraukli, sudėtinga, neatitinkanti jų lūkesčių. Sutaupytas laikas ir galimybė atlikti šias paslaugas vietoje pagal savo poreikius neatperka įdėtų pastangų, kurių reikėjo paslaugai atlikti. Jie reikalauja, kad paslaugos būtų teikiamos taip, kaip PS. E. prekyba ir e. bankininkystė, vartotojų nuomone, vis dar išlieka geriausiai vertinamomis internetinėje terpėje teikiamomis paslaugomis. Taip pat svarbu paminėti, kad PS informuoja savo vartotojus apie teikiamas paslaugas, ko negalima pasakyti apie e. valdžią. Pagal (Dijk, et al., 2007, p. 160), „daugelyje šalių e. valdžios teikiamų paslaugų pasiūla yra didesnė nei jų paklausa, nes daugelis žmonių, nors ir nori naudotis šiomis teikiamomis paslaugomis, to negali padaryti, nes nežino apie jas ir nesupranta, kaip jomis naudotis“. Dažnas valstybės gyventojas net nežino apie valdžios vartų portalą, bet tikrai žino savo e. bankininkystės portalą. Nepakankamas kiekis informacijos apie esamas paslaugas užkerta kelią potencialiems vartotojams. Kita svarbi problema yra saugumas. Pagal (Limba, 2009, p. 376), „gyventojai nepasitiki e. valdžia ir jos teikiamomis paslaugomis. Jie nenori pateikti asmeninės informacijos, baiminasi, kad visi valdžios veiksmai yra stebimi ir jų asmeninė informacija gali nutekėti trečiosioms šalims“. E. valdžios paslaugų vartotojai nepasitiki savo duomenų saugumu ir, paprašyti pateikti asmeninę informaciją, tiesiog nutraukia transakciją. Tai yra dėl to, kad gyventojai įsitikinę, jog jų asmeninė informacija bus kaupiama ir saugoma valdžios skaitmeniniuose archyvuose, į kuriuos įsilaužus, šie duomenys gali būti paviešinti arba panaudoti nusikalstamiems tikslams. Paskutinė ir pati svarbiausia kliūtis, pagal (Limba, 2009, p. 376), „kiekvieno žmogaus galimybės patekti prie kompiuterio ir gebėjimai juo naudotis yra skirtingi. Dažniausiai tie žmonės, kurie naudotųsi valstybės teikiamomis e. paslaugomis, neturi galimybės pasinaudoti jomis“. Pasiturintys ir aukštesnių gebėjimų žmonės dažniausiai neturi poreikio naudotis valstybės teikiama pagalba. Mažiau pasiturintys žmonės yra viena iš didžiausių valstybės vartotojų auditorijų, jiems labiausiai reikia valstybės pagalbos, tačiau, kaip įprasta, šie žmonės neturi galimybės naudotis tokiomis valstybės paslaugomis, nes savo namų ūkyje jie neturi nei kompiuterio, nei interneto. Tokia padėtis juos fiziškai atriboja nuo valstybės teikiamų paslaugų e. terpėje. Patobulinus valstybės

infrastruktūrą bei pradėjus teikti šias paslaugas kitais keliais, pavyzdžiui, mobiliuoju internetu, būtų sudaryta galimybė šiomis paslaugomis naudotis šiam žmonių segmentui.

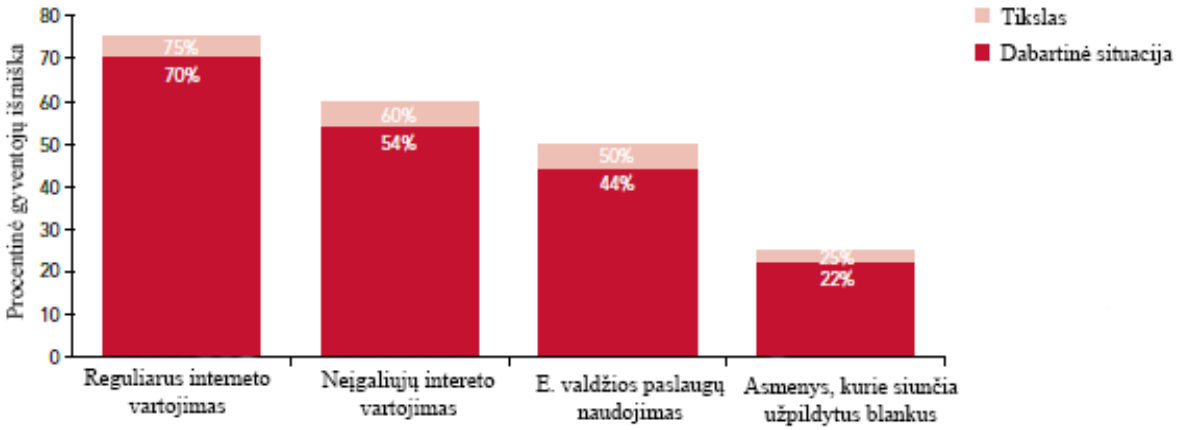
Apibendrinant galima teigti, jog, atsižvelgus į tai, kad populiariausia ir geriausiai vertinama e. paslauga internetinėje terpėje šiandien yra e-bankininkystė, PS teikiamų e. paslaugų pranašumas yra neginčijamas. Vartotojų ugdymas ir informavimas užtikrino, kad kiekvienas vartotojas žino savo e. bankininkystės rekvizitus, bet tikrai ne kiekvienas žino savo savivaldybės elektroninės svetainės ar elektroninių valdžios vartų elektroninės svetainės adresus. Esant efektyvesnėms e. paslaugų sistemoms, vartotojai reikalauja to paties iš savo valdžios institucijų. Negaunant tokių skubių pokyčių, kokie egzistuoja PS, vartotojai tiesiog atsisako naudotis šiomis paslaugomis ir ES šiandien netenka daugiau nei pusės visų savo e. valdžios sistemos vartotojų po pirmojo jų bandymo naudotis šia sistema.

Norint ištirti ir nustatyti galimas šių paslaugų teikimo tobulinimo kryptis, yra svarbu įvertinti, kiek PS informacijos sklaida ir vartotojų žinojimas apie jų teikiamas e. paslaugas lenkia VS; kaip tokią iniciatyvą vertina vartotojai; kaip vartotojai vertina šias paslaugas, lyginant su paslaugomis, teikiamomis VS; kiek jiems yra svarbios PS diegiamos alternatyvios naujovės šioms paslaugoms gauti.

2.3.E. paslaugų tobulinimo strategijos Europos Sąjungoje

Atsižvelgdama į esamą padėtį, Europos Komisija pristatė „E. Governemet action plan 2011–2015“ ir „Digital agenda for Europe“. Šių programų įdiegimo dėka ES sąjunga tikisi padidinti šalies gyventojų naudojimosi e. valdžios paslaugomis skaičių nuo 42 % iki 50 % ir pasiekti, kad daugiau nei 25 % šių vartotojų pildytų ir pateiktų valstybės tarnyboms užpildytas dokumento formas. Taip pat tikimasi, kad valstybės teikiamomis e. valdžios paslaugomis naudosis net 85 % verslo subjektų. Per metus nuo šių programų pristatymo gyventojų, besinaudojančių e. valdžios paslaugomis, skaičius išaugo 2 %. Jei situacija neblogės, ES iki 2015 metų turi galimybę pasiekti savo užsibrėžtų tikslų. Žemiau pateikta dabartinės ir norimos situacijos vaizdinė reprezentacija (žr. 5 paveikslą).

5 paveikslas: Dabartinis ir siekiamas interneto vartojimas



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: „European commission 2013: Staff working document, Digital agenda scoreboard 2013".

Po pristatyto „i2010 egovernemnt action plan" Europos komisijos strategijų, judant į priekį, prezidentas Jose Manuel Barroso pristatė „Europe 2020" strategiją ir pareiškė, kad, „norint pasiekti tvarią ateitį, mes turime žiūrėti į priekį. Europa turi grįžti atgal į savo kelią ir likti jame – toks yra šios strategijos tikslas". Vienas iš „Europe 2020" strategijos prioritetų yra „Digital agenda for Europe". Jos tikslas yra remiantis Europos komisijos „The Europe interoperability framework" įvardintais pagrindiniais 12 gero valdymo principais pakeisti savo teikiamas e. valdžios paslaugas visą dėmesį skiriant savo naujajam prioritetui – vartotojui. Žemiau pateiktoje lentelėje (žr. 10 lentelę) yra pateikti e. valdžios sistemoje padaryti pakeitimai pagal Europos Komisijos įvardintus gero valdymo principus.

10 lentelė: 12 gero administravimo principų

Pavadinimas	Aprašymas
Subsidiarumas ir proporcingumas	Subsidiarumo principas reikalauja, kad ES sprendimai būtų priimti kiek galima labiau atsižvelgiant į gyventojų poreikius, o proporcingumo principas užtikrina, kad ES šalys narės turėtų kiek galima daugiau laisvės priimant atitinkamus sprendimus.
Didžiausias dėmesys vartotojui	Šio principo tikslas yra atitikti gyventojų ir verslo subjektų poreikius. Tikimasi, kad tai leis užtikrinti saugumą, lankstumą, priėjimą įvairiais būdais bet kur ir bet kada prie vienos kontaktinės svetainės (net jei paslaugos teikiamos iš skirtingų, bendradarbiaujančių administracijų), kurioje informaciją vartotojas turės pateikti tik vieną kartą ir daugiau to kartoti nebereikės.
Įtraukimas ir prieinamumas	Įtraukimo principas užtikrins, kad visi galėtų naudotis naujosiomis technologijomis tam, jog būtų įveiktas socialinis ir ekonominis barjeras bei skaitmeninė atskirtis. Prieinamumo principas užtikrins, kad neįgalieji ir vyresnio amžiaus žmonės galėtų naudotis tokiomis pačiomis paslaugomis kaip ir kiti gyventojai.
Apsauga ir privatumas	Gyventojai ir verslo subjektai turi būti užtikrinti, kad jų bendradarbiavimas su valdžios institucijomis bus paremtas pasitikėjimu ir jų privatumu bei informacijos saugumu.

10 lentelės tęsinys

Daugiakalbystė	Daugiakalbystė yra privaloma, kad gyventojai ir verslo subjektai galėtų tikėtis gauti valstybės teikiama informaciją bei naudotis jų teikiamomis paslaugomis savo gimtąją kalba. Visos valdžios funkcijos turi būti prieinamos visomis ES oficialiomis kalbomis.
Administracinių procedūrų supaprastinimas	Administracinė našta sukelia papildomas išlaidas verslo subjektams, todėl administracinės procedūros turi būti supaprastintos ir pagreitintos.
Skaidrumas	Administracinės procedūros turi būti suprantamos, gyventojai ir verslo subjektai turi turėti teisę sekti procedūras, susijusias su jais, teikti atsiliepimus apie paslaugų kokybę, prisidėti prie naujovių kūrimo ir esamų paslaugų tobulinimo.
Informacijos kaupimas	Dokumentų rinkiniai ir informacija turi būti archyvuojama ir išsaugota.
Atvirumas	Šis principas užtikrins vartotojų ugdymą.
Galimybė dalintis patirtimi	Yra svarbu dalintis patirtimi, sprendimais ir juos pritaikyti naujoms problemoms spręsti.
Technologinis neutralumas ir prisitaikymas	Viešasis administravimas neturi nustatyti jokių technologinių sprendimų bandant prisitaikyti prie nuolat besikeičiančių technologijų.
Veiksmingumas ir efektyvumas	Viešasis sektorius turi užtikrinti, kad gyventojai ir verslo subjektai gautų efektyvią ir veiksmingą naudą. Taip pat turi įrodyti, kad gyventojų mokesčiai bus naudojami naudingai.

Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: „European Commission Communication The European Interoperability Framework (Annex 2). [2010] OJ C 376.“

Pagal proporcingumo principą, šių principų diegimas nėra privalomas ES šalims narėms, tačiau vieninga ir holistinė strategija, paremta gerąją patirtimi, užtikrina patogesnį e. valdžios prieinamumą ir priėmimą visoje ES, ne tik pirmaujančiose šalyse. ES pirmauja pasaulyje būtent dėl vieningo šio tikslo vykdymo. Išankstiniai duomenys jau įrodė, kad ši strategija pagerino esamą situaciją ir artėja prie tikslų, įvardintų „Egovernment action plan 2011–2015“ strategijoje.

Apibendrinant galima teigti, kad, norint užtikrinti efektyvesnį EVP šalyje, šių gerojo administravimo principų negalima nepaisyti, nors jie ir yra tik siūlomojo pobūdžio. ES kylantis e. valdžios rodikliai įrodė jų neginčijamą naudą siekiant efektyvesnių e. paslaugų teikimo savo vartotojams. Kiekviena šalis, norinti judėti į priekį ir spręsti esamas EVP problemas, turėtų atsižvelgti į pateiktus siūlymus ir nustatyti, kokius prioritetus kelia jų vartotojai ir kiek šių principų diegimas gali turėti įtakos tobulinant savo šalies EVP.

VS nesugebėjimas prisitaikyti prie nuolat besikeičiančių tendencijų ir lėtas pokyčių vykdymas lėmė vartotojų susidomėjimo teikiamomis e. valdžios paslaugomis mažėjimą. Daugelis žmonių, nors ir naudojasi e. paslaugomis, teikiamomis PS, vis dar atsisako naudotis e. valdžios teikiamomis paslaugomis, nes jos nepatenkina jų lūkesčių. Jie atsisako naudotis šia sistema dėl nepatogios vartotojo sąsajos, bereikalingų komplikuotų veiksmų ir yra nepatenkinti gautais rezultatais. Konkurentų siūlomos e. paslaugos yra

pranašesnės ir išlieka dominuojančiomis paslaugomis elektroninėje terpėje. Konkurentų teikiamos paslaugos vis didina vartotojų lūkesčius, kurie reikalauja tokių pačių e. paslaugų iš VS. Moksliniai tyrimai įrodė, kad ES tendencija – e valdžios paslaugų suasmeninimas ir teikimas pagal vartotojų paklausą – pasiteisino ir rodo ženklų vartotojų susidomėjimą šiomis paslaugomis. Norint susigrąžinti savo buvusius vartotojus ir pritraukti naujus potencialius vartotojus, būtina atsižvelgti į vartotojų lūkesčius. Todėl kiekviena šalis turėtų atsižvelgti į ES gerosios praktikos pateiktus 12 gero administravimo principų ir pritaikyti juos savo teikiamose e. paslaugose. Norint atskleisti tobulintinas e. valdžios sistemas, būtina ištirti ir įvertinti esamą vartotojų nuomonę apie teikiamas e. valdžios paslaugas KMS, kaip jie vertina gautus rezultatus ir kam teikia būtinybę naudojant e. paslaugas.

3. Klaipėdos miesto savivaldybės e. paslaugų tobulinimo galimybių tyrimas

3.1. Tyrimo metodika

Pirmoje darbo dalyje buvo atlikta užsienio ir lietuvių autorių mokslinės teorijos analizė. Teorijos analizės rezultatai atskleidė, kad senasis e. valdžios tobulinimo požiūris, automatizuojamos valstybės paslaugos ir jų perkėlimas į interneto erdvę yra nebepakankamas. E. valdžios vartotojai iš VS institucijų vis dažniau reikalauja panašesnių paslaugų į tas, kurios yra teikiamos PS. Mokslinėje literatūroje aiškiai matomas šalių lyderių pavyzdys, kuriuo turėtų sekti visos kitos šalys, norinčios tobulėti šioje srityje. Joms būtina atsižvelgti į vartojimo paklausą, užuot visą savo laiką skiriant pasiūlos didinimui. Valdžios institucijos privalo atsižvelgti į savo vartotojų asmeninius gebėjimus, technines, ekonomines ir socialines problemines sritis bei sukurti e. valdžios sistemą, kuri išspręstų šias problemas. Siekiant identifikuoti KMS e. valdžios problemines sritis ir nustatyti tobulinimo galimybes atsižvelgiant į šiuos vartotojų pageidavimų aspektus, būtina sukurti teorinį e. valdžios sistemos vertinimo modelį.

Tyrimo tikslas: Ištirti ir identifikuoti Klaipėdos miesto savivaldybės e. valdžios sistemą ir jos problemines sritis, jei įmanoma, nurodyti galimas problemų mažinimo ar sprendimo kryptis.

Tyrimo objektas: Klaipėdos miesto savivaldybės e. valdžios sistema.

Tyrimo uždaviniai:

1. ištirti e. valdžios sistemos situaciją Klaipėdos miesto savivaldybėje;
2. ištirti vartotojų ir valdžios tarnautojų požiūrį į Klaipėdos miesto savivaldybės e. valdžios sistemą;
3. identifikuoti pagrindines problemas, kurios trukdo Klaipėdos miesto savivaldybės EVP tobulinimui;
4. nustatyti problemų šalinimo ir mažinimo būdus atsižvelgiant į ES gerąją praktiką;
5. nurodyti e. valdžios sistemos tobulinimo galimybes Klaipėdos miesto savivaldybėje.

Tyrimo strategija: Šis tyrimas skirtas atskleisti KMS e. valdžios sistemos problemines sritis ir galimas tobulinimo kryptis. Kadangi tyrimo pagrindinis objektas yra viena konkreti organizacija, šiam tyrimui atlikti pasirinkta atvejo studija. Atvejo studija mokslinėje literatūroje aprašoma pagal (Lokke A. K., Sorensen P. D., 2014, p65), „Atvejo studija – tai konkrečios situacijos, įvykio, grupės ar organizacijos tyrimas“. Šiame darbe atliekamas atvejo studijos tyrimas apjungia kelis skirtingus tyrimo ir duomenų rinkimo metodus. Norint atskleisti vartotojų ir teikėjų perspektyvą, šiame darbe atliekami kokybiniai ir kiekybiniai duomenų rinkimo metodai, todėl pasirinktas mišrus metodų prieigos tipas. Vartotojų

perspektyvos atskleidimui reikėjo atlikti didelės apimties tyrimą. Tai lengviausia atlikti rengiant anketinę apklausą, todėl vartotojų perspektyvai atskleisti buvo naudojamas kiekybinis duomenų rinkimo metodas. KMS darbuotojų perspektyvai atskleisti reikėjo ženkliai mažesnės apimties tyrimo, kadangi šiuo atveju svarbiau kokybė, o ne kiekybė. Šiai perspektyvai atskleisti pasirinktas kokybinių duomenų rinkimo metodas – interviu.

Tyrimo instrumento pagrindimas: Pirmiausia bus atlikta Lietuvos ir užsienio mokslinių darbų analizė ir atskleistos pagrindinės e. valdžios sistemos probleminės sritys bei jų sprendimo metodai. Kadangi e. valdžios sistema yra skirta tiek gyventojams, tiek valstybės tarnautojams, šis tyrimas bus atliekamas atsižvelgiant tiek į vartotojo perspektyvą, tiek į pačių darbuotojų perspektyvą. Pagal (Morkevičius V., et al., 2008, p. 77), „Taikant mišrių metodų strategiją, skirtingi informacijos šaltiniai, skirtingi metodai derinami siekiant surinkti ir kiekybinius, ir kokybinius duomenis. Mišrių metodų strategijoje skirtingi metodai derinami taip, kad vienu metodu surinkti ar išanalizuoti duomenys papildytų, praturtintų ar patikrintų kitu metodu surinktus ar išanalizuotus duomenis.“ Pagal (Klassen A. C., et al., 2012, p379), mokslinėje literatūroje yra skiriami 3 skirtingi mišrių metodų prieigos dizainai:

1. Nuoseklių procedūrų tyrimas. Kuomet kiekybiniai ir kokybiniai duomenys renkami nuosekliai vieni po kitų.
2. Lygiagrečiai vykstančių procedūrų tyrimas. Siekdamas išsamios tyrimo problemos, analizės tyrėjas tuo pat metu renka ir kiekybinius, ir kokybinius duomenis.
3. Transformuojančių, pakeičiančių procedūrų tyrimas. Šiame tyrime svarbiausia ne tai, kaip chronologine prasme pritaikomi kiekybiniai ar kokybiniai metodai, bet tai, kokiu tikslu kiekybiniai ir kokybiniai duomenys yra naudojami.

Šiame darbe buvo naudojamas nuosekliai vykstančių procedūrų dizainas. Pirmiausia buvo atliekamas kiekybinis tyrimas ir ištirta vartotojų pozicija. Toliau buvo atliekamas kokybinis tyrimas, kurio metu buvo imami interviu iš KMS darbuotojų ir tiriama, kaip jie vertina esamą padėtį bei aiškinamasi, kaip būtų galima patobulinti šią situaciją. Šio darbo eiga pavaizduota žemiau esančiame paveiksle (žr. 6 paveikslą).

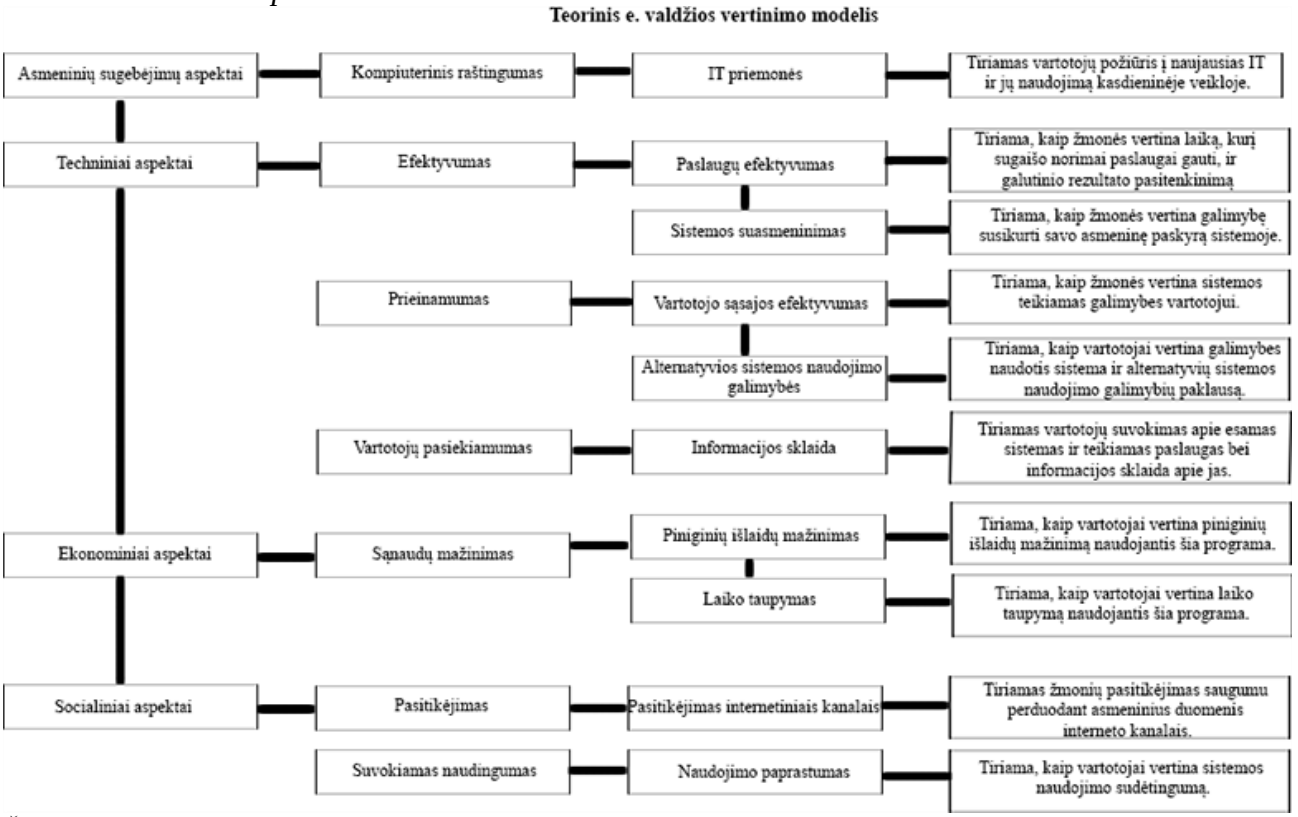
6 paveikslas: Tyrimo eiga



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus.

Kiekybiniam tyrimui atlikti reikėjo sudaryti vertinimo modelį, pagal kurio kriterijus buvo sudaroma anketinė apklausa. Tyrimo vertinimo modelis pavaizduotas žemiau esančiame paveiksle (žr. 7 paveikslą).

7 paveikslas: E. valdžios sistemos vertinimo teorinis modelis



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus.

Pagal šį modelį buvo sudaryta anketinė apklausa ir pateikta KMS gyventojams. Kiekybinio tyrimo instrumentu pasirinkta anketa, kadangi, pagal (Prakapas R., Tomas B., 2011, p. 64), „Apklausa – vienas populiariausių socialinių ir elgsenos mokslų metodų. Šiuo būdu tiriamos nuostatos, nuomonės, žinios <...>. Populiarumą lemia santykinis apklausos atlikimo paprastumas, pigumas, galimybė greitai ir lengvai surinkti daug duomenų.“ Lengvas anketos duomenų rinkimas užtikrina galimybę įtraukti kiek galima daugiau respondentų, nes anketos paruošimas ir užpildymas nereikalauja didelių kaštų.

Kokybinio tyrimo instrumentu pasirinktas interviu, kadangi, pagal (Prakapas R., Tomas B., 2011, p56), „Interviu – tai nuoširdus, atviras pokalbis nagrinėjama tema <…>. Interviu tikslas – leisti kitam įeiti į individo pasaulį. Čia svarbiausia kokybė, bet ne kiekybė. Būtinas supratimas, pagarba, užuojauta“. Nors interviu ir yra sudėtingesnis duomenų rinkimas, tačiau jis nereikalauja tokios apimties teigiamiems rezultatams gauti. Interviu tikslas yra ne kiekybė, o kokybė. Interviu metu galima atlikti išsamesnę situacijos analizę, labiau susitelkti į klausimus.

Kiekybinis tyrimo metodas: Kiekybinio darbo tyrimo instrumentas šiame darbe yra anketinė apklausa, skirta KMS gyventojams. Anketinis tyrimas buvo suskirstytas į kelis skirtingus etapus:

1. Pasirenkama tyrimo auditorija ir tyrimo apimtis.
2. Renkami respondentai Klaipėdos mieste.

3. Atliekama gautų rezultatų analizė.

Pirmiausia buvo pasirinkta tyrimo auditorija. Kadangi tyrimo objektas yra KMS e. valdžios sistema, tai jos respondentais pasirinkti KMS gyventojai. Įvertinus galimybes ir respondentų norą dalyvauti tyrime, buvo pasirinkta apklausti per 300 atskirų respondentų. Anketa buvo platinama atsitiktiniams respondentams internetu bei dalinamas spausdintas anketinio klausimyno variantas. Praėjus duomenų rinkimui skirtam laikui ir surinkus 317 unikalių respondentų, anketinio klausimyno rezultatai buvo įvedami į Microsoft Office Excel programą, kurioje susumuoti rezultatai buvo atvaizduoti atskirose diagramose ir procentinėse išraiškose.

Rengiant tyrimo anketinę apklausą, buvo atsižvelgta į anketos, pagal (Tidikis R., 2003, p. 477), rengimo reikalavimus ir nei vienam iš jų nenusižengta. Anketos rengimo reikalavimai.

- Klausimai ir atsakymai turi būti gerai visiems suprantami, parašyti taisyklinga kalba.
- Klausimai neturi būti per daug abstraktūs, per daug tiesmukiški ir primityvūs.
- Klausimai ir atsakymai neturi įžeisti respondento.
- Atsakymai turi atspindėti realią tikrovę, tiriamos problemos turinį.
- Atsakymai turi būti išsamūs, aprėpti visus galimus variantus; kiekvienas respondentas turi rasti tarp jų priimtiną jam atsakymą.
- Neturi būti vienašalių klausimų, kurie galėtų sukelti nereikalingą išankstinį nusistatymą.
- Klausiamojo neturi varginti anketos klausimų skaičius, klausimai neturi būti monotoniški.
- Reikia numatyti respondento kompetenciją atsakyti į klausimus, rinktis iš pateiktų atsakymų.
- Neteikti klausimų, kurie skatintų respondentą „pataikauti“ anketuotojui arba atsakinėti pagal susidariusius viešosios nuomonės standartus.
- Anketa turi turėti pažintinę reikšmę, dominti respondentą, žadinti jo norą atsakyti į visus klausimus, skatinti analizuoti ir objektyviai vertinti save, aplinkinius, įvairius reiškinius ir įvykius.

Anketinį klausimyną sudarė 16 atskirų klausimų, kurie buvo suskirstyti į 5 atskiras kategorijas (žr. 11 lentelę).

11 lentelė. Kiekybinio tyrimo klausimų kategorijos

Klausimų kategorijos	**Klausimų numeriai**
Informacijos apie elektronines paslaugas sklaida.	1–7 (7 klausimas skirtas teikiamos informacijos pokyčiams įvertinti)
Vartotojų kompiuterinis raštingumas ir IT vertinimas.	8–10
Valstybės teikiamų paslaugų naudojimas.	11
E. valdžios paslaugų naudojimas ir vertinimas.	12–13
Galimybės tobulinti e. valdžios sistemą pagal vartotojų paklausą.	14–16

Šaltinis Sudarytas darbo autoriaus.

1–6 klausimo rezultatai atskleis, kiek vartotojai žino apie esamas valdžios paslaugas internetinėje erdvėje ir leis palyginti, kiek VS elektroninių paslaugų informacijos sklaida atsilieka nuo PS. Rezultatai parodys, ar vartotojai žino apie valdžios institucijos internetinius puslapius ir ar jiems teko matyti reklamos apie šias paslaugas, o taip pat leis palyginti tą pačią situaciją su PS teikiamomis paslaugomis.

7 klausimo rezultatai atskleis, kiek ir kaip didesnė informacijos sklaida pakeistų vartotojų žinojimą ir susidomėjimą valdžios teikiamomis e. paslaugomis. Pokyčiams įvertinti naudojama ranginė skalė, suskirstyta nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 10 (visiškai sutinku).

8–10 klausimo rezultatai atskleis vartotojų kompiuterinio raštingumo lygį ir vartotojų požiūrio į e. paslaugų naudojimą pobūdį. Rezultatai parodys, kiek ir kokias IT vartotojai naudoja, o ranginė skalė, suskirstyta nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 10 (visiškai sutinku), parodys vartotojų požiūrį pateikiant atskirus teiginius, pareiškiant savo nuomonę.

11 klausimo rezultatai atskleis, ar KMS gyventojai naudojasi valdžios teikiamomis e. paslaugomis.

12–13 klausimo rezultatai atskleis KMS gyventojų nuomonę apie valdžios teikiamas paslaugas, parodys, kaip jie jas vertina: ar laiko jas patogesne alternatyva, ar vengia ja naudotis bei atskleis to vengimo priežastis. Ranginės skalės, suskirstytos nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 10 (visiškai sutinku), rezultatai parodys, kaip vartotojai vertina KMS e. valdžios sistemą, padės išsiaiškinti vengimo naudotis šia sistema priežastis.

14–16 klausimo rezultatų apžvalga, atlikta remiantis gerosios praktikos kriterijais, atskleistais atliekant mokslinių šaltinių analizę, parodys KMS e. valdžios sistemos tobulinimo galimybes. Šie rezultatai parodys, kokios yra prioritetinės tobulinimo kryptys pateikiant atskirus teiginius ir vertinant juos pagal ranginę skalę, suskirstytą nuo 1 (visiškai nesutinku) iki 10 (visiškai sutinku). Taip pat parodys, kokius gerojo administravimo principus, aptartus teorinėje darbo dalyje, jie laiko būtinybe.

Kokybinis tyrimo metodas: Kokybinio tyrimo instrumentas šiame darbe yra interviu. Interviu tyrimas buvo suskirstytas į kelis skirtingus etapus:

1. Pasirenkama tyrimo auditorija ir tyrimo imtis.
2. Renkami respondentai Klaipėdos mieste.
3. Atliekama gautų rezultatų analizė.

Pirmiausia buvo pasirinkta tyrimo auditorija. Kadangi tyrimo objektas yra KMS e. valdžios sistema, tai jos respondentais pasirinkti KMS darbuotojai. Įvertinus galimybes ir respondentų norą dalyvauti tyrime, buvo pasirinkta apklausti bent 2 atskirus respondentus. Interviu gauti buvo sudėtinga, respondentai atsisakydavo teikti net anonimiškus interviu. Interviu sudarė ir pravedė šio darbo autorius. Kokybinio tyrimo metu pavyko apklausti tik 2 respondentus. Ieškant prasmingų atsakymų į pateiktus klausimus, interviu metu padarytų įrašų buvo klausomasi kelis kartus. Atsakymai grupuojami į skirtingas kategorijas. Siekiant

atskleisti tyrimo klausimus, surinkti ir sugrupuoti duomenys buvo analizuojami. Mokslinėje literatūroje, pagal (Butkevičienė E., 2013), yra išskiriami 3 skirtingi interviu tipai:

1. Standartizuotas (struktūrizuotas) interviu. Interviu klausimai yra parengti iš anksto ir užduodami laikantis jų eilės tvarkos.
2. Pusiau standartizuotas (pusiau struktūrizuotas) interviu. Klausimai yra standartizuojami tik iš dalies. Būtini ir galimi interviu klausimai yra numatomi iš anksto. Kadangi interviu nėra griežtai formalizuojamas, vyrauja laisvesnė atmosfera tarp klausiančiojo ir respondento.
3. Nestandartizuotas (giluminis) interviu. Naudojami atviro tipo klausimai; nėra iš anksto numatomi galimi atsakymų variantai; atsakymus formuluoja patys respondentai.

Šiame darbe buvo naudojamas standartizuotas interviu tipas – respondentams buvo pateikiami iš anksto eilės tvarka sudaryti klausimai. Siekiant išlaikyti tyrimo etiką, respondentų tapatybės ar pozicijos nebus atskleistos, o visi interviu pokalbiai buvo įrašomi ir saugojami užtikrinant jų anonimiškumą. Interviu tyrimas sudarytas iš 13 klausimų, suskirstytų į 4 atskiras kategorijas (žr. 12 lentelę).

12 lentelė. Kokybinio tyrimo klausimų kategorijos

Klausimų kategorijos	**Klausimų numeriai**
Darbuotojų kompiuterinis raštingumas ir IT vertinimas.	1–5
E. valdžios paslaugų naudojimas ir vertinimas.	6–7, 8–9 klausimai skirti palyginti esamą sistemą su konkurentais iš PS.
E. valdžios informacijos skleidimas.	10
E. valdžios paslaugų vartojimo skatinimas.	11–13

Šaltinis sudarytas darbo autoriaus

1–5 klausimu siekiama atsakyti, ar KMS vyrauja teorinėje dalyje atskleista vidinė organizacijos bėda – IT vengimo problema – ir kaip šią problemą stengiamasi išspręsti. Taip pat šių klausimų rezultatai parodys, kaip darbuotojai vertina IT naudojimą savo darbo vietose.

6–7 klausimas atskleis, ar KMS darbuotojai yra susidūrę su valdžios teikiamomis e. paslaugomis ir parodys, kaip ši sistema vertinama iš vartotojo perspektyvos.

8–9 klausimo rezultatai atskleis, kaip darbuotojai vertina KMS teikiamas e. paslaugas su konkurentų teikiamomis e. paslaugomis iš PS. Taip pat parodys, kokios problemos egzistuoja bandant šią sistemą padaryti panašesnę į konkurentų iš PS.

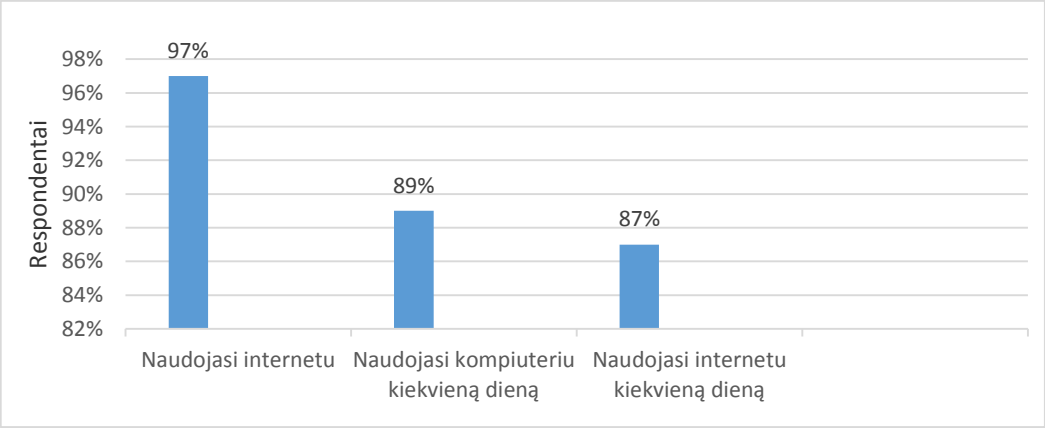
10 klausimo rezultatai atskleis, kaip KMS bando pasiekti ir pritraukti savo gyventojus naudotis teikiama e. valdžios sistema ir kaip yra reklamuojama ši sistema.

11–13 klausimo rezultatai atskleis, ar darbuotojai skatina gyventojus naudotis KMS teikiamomis e. paslaugomis ir kokiais būdais jie bando įrodyti šių paslaugų naudą bei pranašumus. Taip pat parodys, koks vartotojų požiūris vyrauja paminėjus šias paslaugas.
Kiekybinio ir kokybinio tyrimo instrumentų pavyzdžiai yra pateikti skiltyje „Priedai“.

3.2 E. valdžios situacijos analizė Klaipėdos miesto savivaldybėje

E. valdžios situacijos KMS tyrimui atlikti pasitelkta VŠĮ Viešosios politikos ir vadybos instituto tyrimų analizių rezultatai ir kiekybinio bei kokybinio tyrimo metu surinkti rezultatai. Pagal (Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas, 2014, p. 5), „Internetu naudojasi 71 % 16–74 metų amžiaus Lietuvos gyventojų“, tačiau pagal gautus anketinės apklausos rezultatus, apklausus 317 16–74 metų amžiaus KMS gyventojų, net 98 % apklaustųjų teigė, kad naudojasi internetu. Šie rodikliai yra daugiau nei ketvirtadaliu aukštesnis rezultatas, lyginant KMS tyrimo rezultatus su VPVI atlikto tyrimo visoje Lietuvoje rezultatais. Svarbu paminėti, kad pavyko apklausti tik 8 gyventojus, kurių amžius siekė 55-ius ar daugiau metų. 97 % visų apklaustųjų iki 55-erių metų teigė, jog jie naudojasi internetu. Vartotojų amžius yra svarbus rodiklis, nes, pagal aukščiau minėto šaltinio vertinimo ataskaitos rezultatus, „Dažniau internetu naudojasi jaunesni (16–49 metų) gyventojai, turintys didesnes pajamas, taip pat aukštesnįjį ar aukštąjį išsilavinimą, 3-jų didžiųjų miestų gyventojai, dirbantys žmonės, o taip pat akademinis jaunimas. Likusi gyventojų dalis (29 %) internetu nesinaudoja. Analogiškai, kaip ir pirmojoje šių metų tyrimo bangoje, taip ir šioje – tai dažniau vyresni (50–74 metų) žmonės, bedarbiai ir pensininkai, mažesnes pajamas ir žemesnį išsilavinimą turintys kaimiškų vietovių gyventojai.“ Pagal (Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas, 2014, p. 35), „Pastaraisiais metais Lietuva užima vidutines vietas įvairiuose sudėtiniuose (t. y. apimančiuose daugelį kriterijų, pavyzdžiui, IRT infrastruktūrą, skaitmeninius įgūdžius, interneto paslaugų išplėtojimą ir pan.) reitinguose.“ Tačiau net 89 % visų apklaustųjų KMS gyventojų nurodė, kad kompiuteriu naudojasi kiekvieną dieną, o interneto naršymui kiekvieną dieną juos naudoja net 87 % visų apklaustųjų. Vizuali gautų rezultatų reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (žr. 8 paveikslą).

8 Paveikslas: IT ir interneto naudojimas KMS.



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: kiekybinio tyrimo rezultatus.

Taip pat tik 17 % iš visų respondentų nurodė, kad vengia naudotis kompiuteriais dėl įgūdžių stokos ir tik 22 % nurodė, jog vengia naudotis jais atliekant savo darbus. 87 % visų apklaustųjų sutinka, kad naudojimasis kompiuteriais palengvina įprastinį informacijos gavimą, 80 % teigia, jog kompiuteriai palengviną jų darbų atlikimą, o 87 % respondentų sutinka, jog kompiuteriai paspartina jų veiklą atliekant darbus. Tačiau daugiau nei pusė, 53 % visų respondentų, teigia, kad naudojantis kompiuteriais reikia papildomų, sudėtingų įgūdžių ir žinių. Tačiau, net 78 % apklaustųjų sutinka, jog kompiuterių teikiama nauda atperka laiką ir pastangas, įdėtas naudojantis jais. KMS gyventojų požiūris į naujausias IT yra teigiamas, dauguma jų sutinka, kad šios priemonės teikia pagalbą ir kasdieninėje, ir darbinėje veikloje. Didžioji dalis respondentų nevengia naudotis IT ir neturi išankstinio neigiamo nusistatymo prieš jas, tačiau daugiau nei pusė jų vertina IT kaip sudėtingų papildomų įgūdžių reikalaujančias priemones. Vizuali gautų rezultatų reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (žr. 9 paveikslą). KMS tarnautojų požiūris į IT naudojimą jų darbo vietoje yra teigiamas. Jie nevengia naudotis IT darbo vietoje ir teigia, kad nėra matę, jog jų kolegos vengtų tai daryti. Interviu metu buvo paminėta, kad tokios technologijos, kaip vidinis savivaldybės intranetas ir sujungta bendra duomenų bazė, paspartina jų veiklą, mažina popierizmą ir žmonės nebegali įsivaizduoti sklandaus savo darbo atlikimo be šių IT. Buvo teigiama, kad skatinti darbuotojus naudotis IT nėra būtinybės, nes vengimas naudotis IT KMS neegzistuoja. Taip pat buvo paminėta, kad savivaldybės darbuotojams yra organizuojami periodiniai mokymai ir komandiruotės, kurias veda trečiųjų šalių įstaigos. Šių mokymų ir komandiruočių dėka yra užtikrinamas aukštas žinių lygis ir suteikiami reikiami įgūdžiai naudojimuisi naujausiomis IT darbo vietoje.

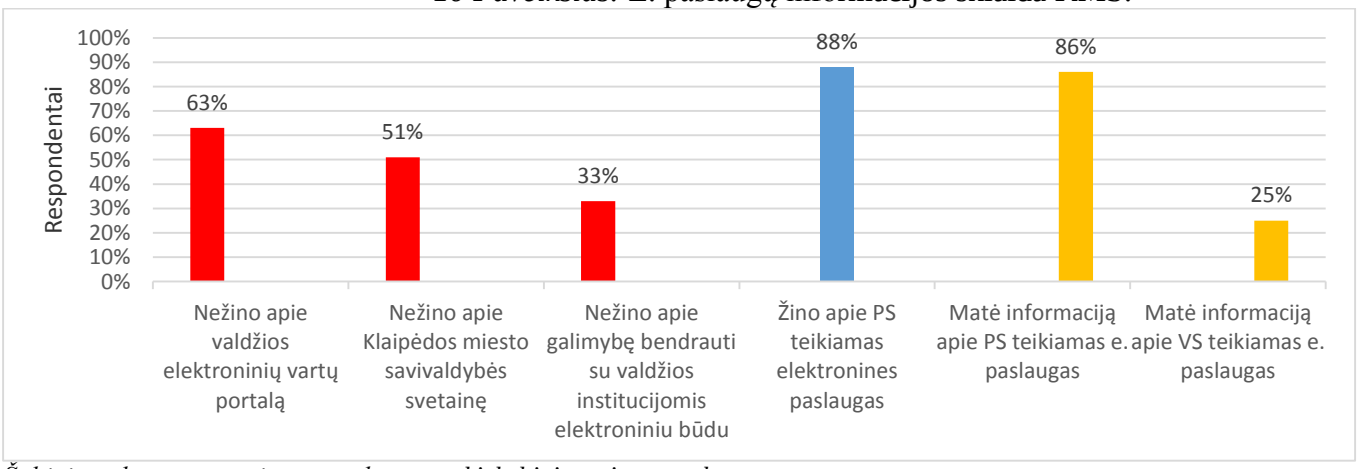
9 Paveikslas: KMS gyventojų požiūris į IT.



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: kiekybinio tyrimo rezultatus.

Pagal (Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014–2020 metais vertinimas, 2012, p.39), „Valstybės institucijų svetainėse internete lankėsi 32 % gyventojų (45 % interneto vartotojų). <…> Rezultatai atskleidė, kad elektroninių valdžios vartų portale lankėsi 12 % Lietuvos gyventojų (29 % nuo besilankiusių viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse)“. KMS vyrauja panašios tendencijos: net 63 % visų apklaustųjų nežino apie valstybės elektroninių vartų portalą, net 51 % visų apklaustųjų nežino apie KMS internetinę svetainę, o 33 % atsakė, jog nežino apie galimybę bendrauti su valdžios institucijomis ir gauti jų teikiamas paslaugas elektroniniu būdu. Tačiau net 88 % visų apklaustųjų teigia žinantys apie elektroninės prekybos svetaines, kurias siūlo PS atstovai. Vizuali reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (žr. 10 paveikslą).

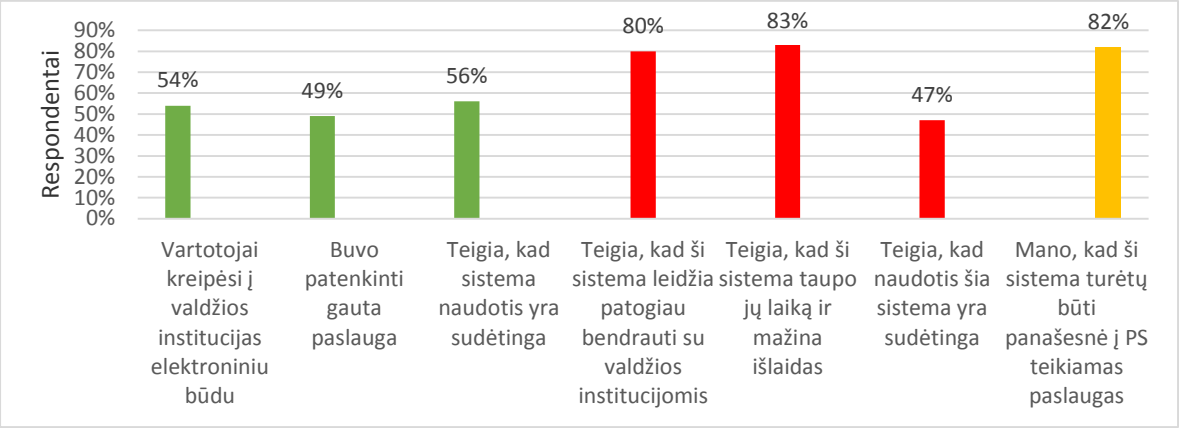
10 Paveikslas: E. paslaugų informacijos sklaida KMS.



Šaltinis sudarytas autoriaus pagal: gautus kiekybinio tyrimo rezultatus.

Šie rezultatai tiesiogiai atspindi informacijos sklaidą apie šias paslaugas KMS. Respondentai teigia, kad per pastarąjį mėnesį reklamą apie PS teikiamas e. paslaugas matė net 86 % visų apklaustųjų, kai per tą patį laikotarpį reklamą apie VS teikiamas e. paslaugas matė tik 25 % visų apklaustųjų *(žiūrėti 10 paveikslą)*. Šie rodikliai atspindi VS atsilikimą nuo PS informuojant savo vartotojus apie esamas galimybes ir teikiamas paslaugas bei neefektyvią informacijos sklaidą mieste. Pagal (Ndou, 2004, p. 1), „Viešasis sektorius dažnai lieka pakraštyje, nes nesugeba susidoroti ir priimti naujausių technologijų bei pritaikyti savo veikimo modelio“, todėl tokios paslaugos, kaip e. bankininkystė ir e. prekyba yra vienos iš populiariausių ir geriausiai vertinamų tarp vartotojų. Apie tokias paslaugas vartotojai žino daugiau ir vertina jas kaip efektyviausiai teikiamas paslaugas internetinėje terpėje, o e. valdžios teikiamos paslaugos lieka nuošaliau, yra užmirštamos, arba apie jas gyventojai iš vis nieko nežino. KMS atlikto interviu metu buvo atskleista, kad savivaldybė neturi tokių resursų ir žmogiškųjų išteklių kaip PS ir negali taip efektyviai reklamuoti savo teikiamų e. paslaugų. Atlikus kiekybinį tyrimą, paaiškėjo, kad net 68 % respondentų mano, jog elektroninis naujienlaiškis apie teikiamas paslaugas ir naujoves paskatintų juos naudotis savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis, tačiau, kaip buvo minėta aukščiau, savivaldybė neturi tiek žmogiškųjų išteklių, kad būtų galima taip reklamuoti savo paslaugas. Naujienos ir informacija apie savivaldybės e. paslaugas yra pateikiamos tik savivaldybės internetinėje svetainėje, arba suteikiamos vartotojams, kurie kreipiasi tiesiogiai į savivaldybę. Pagal (Elektroninio paslaugų naudojimo tyrimas, 2014, p.20), „Pagrindiniai tikslai, kodėl lankomasi elektroninių valdžios vartų portale – tai elektroninės viešosios paslaugos užsisakymas arba naudojimasis ja (šią priežastį paminėjo 55 % vartotojų), informacijos apie institucijų teikiamas paslaugas ar įstaigas paieška (atitinkamai 46 % ir 27 %). <…> Daugumai paslaugų (8 iš 12) buvo suteiktas įvertinimas, aukštesnis nei bendras visų tirtų paslaugų vertinimo vidurkis, kuris siekia 8,3 balo“. KMS gyventojai nurodė, kad net 85 % iš visų respondentų miesto gyventojų teko bendradarbiauti su valstybės institucijomis ir kad 54 % iš jų tai atliko elektoriniu būdu. Tačiau priešingai nei IVPK tyrimo rezultatai, gauta paslauga elektroniniu būdu buvo patenkinti tik 49 % procentai visų vartotojų, o 56 % jų pasirodė, jog naudotis šia sistema ir gauti tam tikrą paslaugą buvo sudėtinga. Nors 80 % visų respondentų teigia, kad ši sistema leidžia patogiau bendrauti su valdžios institucijomis, 83 % sako, kad ši sistema taupo jų laiką ir mažina jų išlaidas, tačiau 47 % vis tiek sutinka su teiginiais, pagal (Styven et al., 2011, p. 114), „Vartotojai tiki, kad e. valdžios sistemos naudojimas yra sudėtingas ir atima daug laiko, todėl vartotojai yra linkę kreiptis į valdžios institucijas dėl paslaugų gavimo įprastu būdu“ ir, pagal (E. goverment survey, 2014, p. 142), „Daugiau nei pusė e. valdžios sistemos vartotojų yra linkę nustoti naudotis šia sistema po pirmojo jų bandymo“. Taip pat net 82 % visų vartotojų pareiškė, kad PS elektroniniu būdu teikiamos paslaugos yra pranašesnės, todėl ir ši sistema turėtų būti panašesnė į sistemas, teikiamas PS. Vizuali reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (Žr. 11 paveikslą).

11 Paveikslas: E. valdžios sistemos naudojimas ir vertinimas.



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: gautus kiekybinio tyrimo rezultatus.

Apibendrinant atliktos analizės rezultatus, galima teigti, kad KMS gyventojai yra įgiję aukštą kompiuterinio raštingumo lygį ir teorinėje dalyje nurodyta koreliacijos problema tarp IT naudojimo ir e. valdžios sistemos naudojimo KMS neegzistuoja nei tarp vartotojų, nei tarp valstybės tarnautojų, nes apklausti respondentai įvertino IT naudojimą ir jų teikiamą naudą teigiamai. Tačiau informacijos sklaida ir vartotojų mokymas apie VS teikiamas elektronines paslaugas KMS smarkiai atsilieka nuo PS pastangų. Informacijos trūkumas ir nepakankamos žinios lėmė, kad vartotojai, nežinodami, kaip naudotis teikiamomis paslaugomis, pateikė neigiamą e. valdžios sistemos teikiamų paslaugų vertinimą.

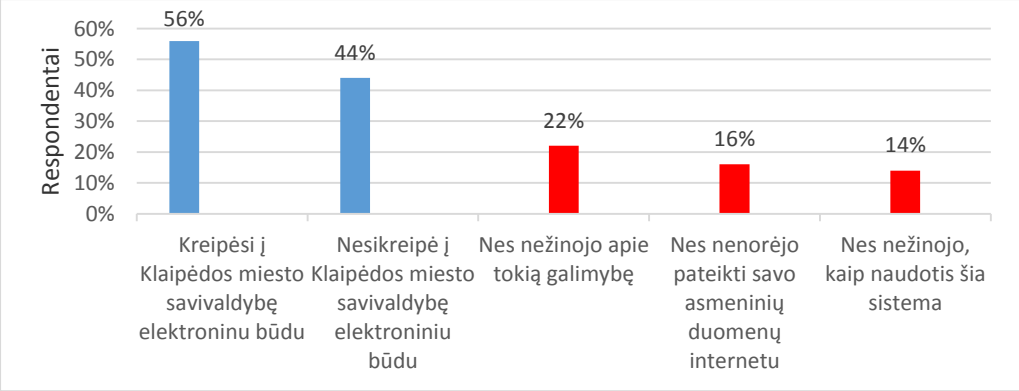
3.3.Klaipėdos miesto savivaldybės e. paslaugų teikimo problemų identifikavimas

Pagal (Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas, 2014, p. 5), „Pagrindiniai barjerai, kodėl nesilankoma viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse – tai poreikio ar būtinybės nebuvimas. Kitos priežastys: tokios kaip sudėtingumas naudotis, informacijos neradimas ir pan.“ Tarp KMS gyventojų poreikio ar būtinybės problema nėra itin aktuali, nes net 75 % iš visų apklaustųjų nurodė, kad jiems teko naudotis KMS teikiamomis paslaugomis ir 54 % iš jų tai atliko kreipdamiesi į valstybės instituciją elektroniniu būdu. Tačiau, kaip minėta ankstesniame skyriuje, net 56 % iš jų nurodė, kad naudotis elektronine sistema ir gauti paslaugas buvo sudėtinga. Likusi respondentų dalis, tai yra 46 % visų apklaustųjų, kurie dėl šių paslaugų nesikreipė į KMS elektroniniu būdu, pagrindines atsisakymo priežastis įvardijo tokias:

- Nežinojimas apie tokią galimybę (22 %).
- Nenorėjimas pateikti savo asmeninių duomenų elektroniniu būdu (16 %).
- Nežinojimas, kaip naudotis šia sistema (14 %).

Problema, lenkianti visas kitas pagal atsakymų skaičių, – aukščiau apibūdintas informacijos trūkumas apie esamas galimybes ir teikiamas paslaugas. Vizuali reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (žr. 12 paveikslą).

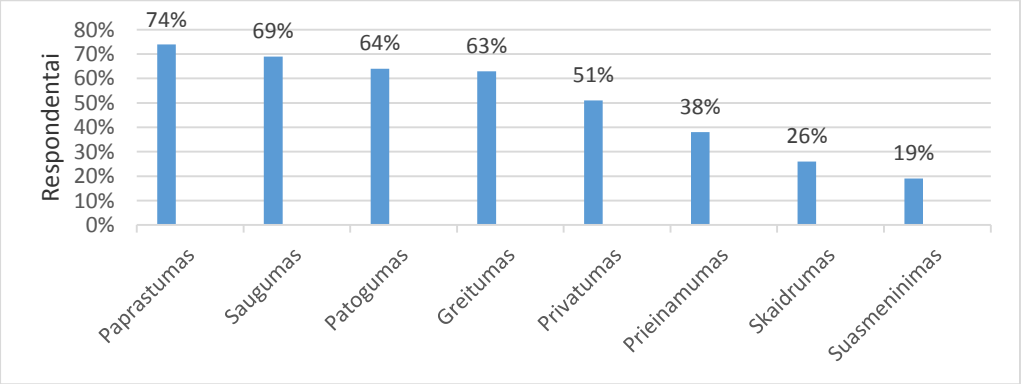
12 Paveikslas: Pagrindinės priežastys, dėl kurių atsisakoma naudotis e. valdžios sistema.



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: gautus kiekybinio tyrimo rezultatus.

Pagal aukščiau minėtą šaltinį, „Taigi, norint paraginti kuo daugiau visuomenės ar interneto vartotojų naudotis viešojo sektoriaus institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, <…> rekomenduojama šviesti ir visuomenę, aiškinant tokio naudojimosi paslaugomis galimybes ir naudas.“ Nors KMS gyventojai sutinka ir vertina šią sistemą kaip lengvesnę alternatyvą bendrauti su valdžios institucijomis ir teigia, jog ji taupo jų laiką ir išlaidas, tačiau viena didžiausių priežasčių, kodėl šia sistema nėra naudojamasi, yra nežinojimas apie tokią galimybę. Pagal aukščiau minėtą šaltinį, „Tiesa, gyventojų pasitikėjimas interneto saugumu yra kiek žemesniame lygyje, nei pasitikėjimas bendravimu su viešojo sektoriaus institucijomis. Saugiai bendraudami internetu jaučiasi 53 % internautų“. Kita priežastis, dėl kurios respondentai vengia naudotis šia sistema, yra nepakankamas saugumo jausmas bendraujant su valstybės institucijomis. Saugumo jausmo nebuvimas neigiamai atsiliepia tarp vartotojų. Kita svarbi problema, dėl kurios respondentai nesinaudoja KMS teikiamomis paslaugomis elektroniniu būdu, yra nenorėjimas pateikti asmeninių duomenų internetu. Į klausimą „Kokiems gerosios praktikos principams iš išvardintų 12 teikiate prioritetą?“ net 69 % visų apklaustųjų pasirinko atsakymo variantą – „saugumas“. Vienbalsiai (net 92 % visų apklaustųjų) buvo nurodyta, kad, bendraujant su valstybės institucijomis, žmonėms yra svarbus jų duomenų saugumas. Vizuali reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (žr. 13 paveikslą).

13 Paveikslas: ES gerosios praktikos administravimo principų prioritetai.



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: gautus kiekybinio tyrimo rezultatus.

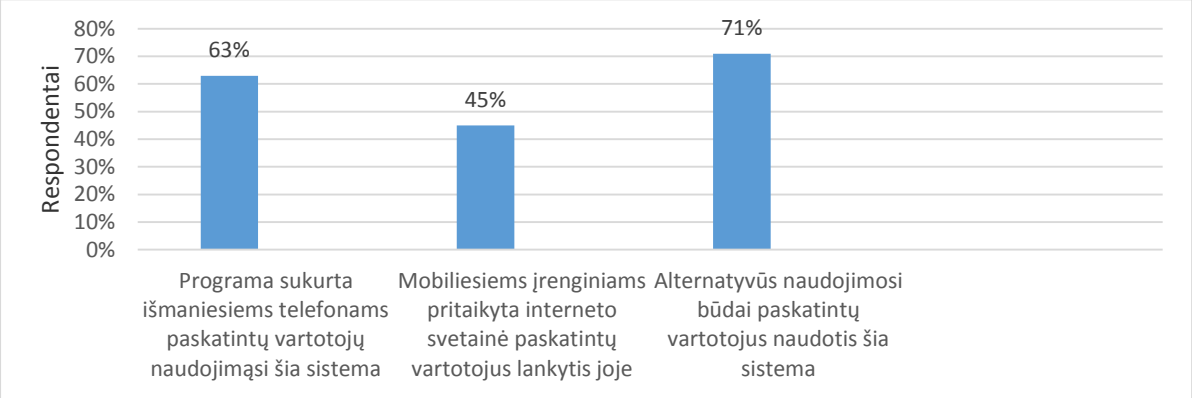
Pagal aukščiau pateikto paveikslo rezultatus (žr. 13 paveikslą) matoma, kad saugumas kartu su paprastumu ir patogumu yra vienos iš svarbiausių prioritetinių sričių naudojantis e. valdžios teikiamomis paslaugomis. Kitos kiekybiniame tyrime atskleistos nesinaudojimo šia sistema problemos buvo:

- Sistema atrodė nepatogi ir per sudėtinga (11 %).
- Man reikiamos paslaugos nebuvo teikiamų paslaugų sąraše (10 %).
- Neturėjimas galimybės dėl įrangos trūkumo (10 %).

Pagal (Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014–2020, 2012, p. 41), „Tarp kitų atsakymų, kodėl nesinaudojama viešojo sektoriaus institucijų interneto paslaugomis, respondentai atskirais atvejais minėjo, kad kiti šeimos nariai ar artimieji viską už juos padaro, <…> kad tam ne itin tinka naudojama įranga (nepritaikytas mobilusis telefonas), blogai mato.“ KMS nepateikia savo svetainės, pritaikytos mobiliesiems įrenginiams versijos, taip pat nepateikia atskiros programos, kitaip vadinamos „App“, savo paslaugos vartotojams. Apklausus KMS gyventojus, net 63 % atsakė, kad tokia programa paskatintų juos naudotis šia sistema. Taip pat net 45 % visų apklaustųjų pageidautų mobiliesiems įrenginiams pritaikytos tinklalapio versijos. Pagal aukščiau minėtą šaltinį, „Vis dėlto pagal vieną rodiklį – judriojo telefono ryšio naudojimą – Lietuva pastaraisiais metais buvo tarp pirmaujančių ES valstybių. 2006 m. 100-ui Lietuvos gyventojų teko 139 judriojo telefono ryšio abonentai ir pagal šį skaičių šalis atsiliko tik nuo Liuksemburgo. 2009 m. pagal šį rodiklį Lietuva išliko pirmaujančių valstybių ketverte (šalį aplenkė Graikija, Italija ir Portugalija). <…> 2011 m. mobiliuoju telefonu naudojosi 95 proc. 16–74 m. Lietuvos gyventojų. <...> Šią tendenciją lemia tai, kad Lietuvoje yra didelė mobiliojo telefono operatorių konkurencija, todėl mobiliojo telefono paslaugų kainos gana žemos, dėl konkurencijos mažinamos paslaugų kainos, kurios šiuo metu yra vienos mažiausių Europoje.“ Lietuvoje yra puikiai išvystyta mobiliojo ryšio infrastruktūra, taip pat sparčiai auga išmaniųjų mobiliųjų įrenginių vartotojų skaičius. Kadangi operatorių siūlomos kainos, lyginant su įprastinio interneto tiekėjų siūlomomis kainomis, yra gana žemos, mobilieji

įrenginiai tampa populiaria ir dažnai naudojama alternatyva. Įsigyti reikiamą mobiliojo ryšio įrangą, kad būtų galima naudotis tokiomis paslaugomis, yra kur kas paprasčiau ir pigiau nei įprastą kompiuterį ir interneto prieigą, be to, naudojantis šiomis paslaugomis, mobili minėtų įrenginių prigimtis iš esmės suteikia tikrąją „Bet kada ir bet kurioje vietoje“ reikšmę. Pagal (TNS LT Interneto vartotojų tyrimas, 2014), „Lietuvoje išmaniuosius telefonus turi daugiau nei kas trečias mūsų šalies gyventojas. Mūsų šalyje tarp besinaudojančių išmaniaisiais telefonais mobilus internetas jau įgauna gana tvirtas pozicijas, ką parodo 75 proc. juo besinaudojančių lietuvių.“ Ir kiekybinio tyrimo metu net 71 % visų respondentų nurodė, kad alternatyvūs paslaugos vartojimo būdai paskatintų juos naudotis šia sistema. Vizuali reprezentacija pavaizduota žemiau pateiktame paveiksle (žr. 14 paveikslą).

14 Paveikslas: Mobiliesiems įrenginiams pritaikytos e. valdžios sistemos paklausa.



Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: gautus kiekybinio tyrimo rezultatus.

Sistema, pritaikyta mobiliesiems įrenginiams, yra puiki alternatyva dabartiniais būdais teikiamai sistemai, o jos paklausa yra neginčijama ir atsispindi tiek respondentų atsakymuose, tiek šių įrenginių populiarumo ir vartotojų rato didėjime.

Apibendrinant esamas problemas, matoma koreliacija tarp ES problemų analizės ir KMS e. valdžios sistemos naudojimo problemų analizės. Viena iš pagrindinių problemų išlieka informacijos stoka ir gyventojų ugdymas apie esamas galimybes ir teikiamas paslaugas. Menkas gyventojų ugdymas ir informavimas taip pat lemia vartotojų baimę ir nepasitikėjimą šia sistema. Novatoriškos galimybės naudotis šia sistema kartu su didėjančiu mobiliųjų įrenginių populiarumu suteiktų taip reikiamos informacijos sklaidos apie šią sistemą tarp naujų, potencialių vartotojų.

3.4.Klaipėdos miesto savivaldybės e. paslaugų teikimo tobulinimo krypčių nustatymas

Atlikus e. valdžios ES diegimo ir brandos analizę, buvo atskleista, kad pagrindinis nuopelnas, leidęs užtikrinti sėkmingą e. valdžios sistemos diegimą ir ES pirmavimą pasaulyje, yra šios sistemos vartotojų ugdymas ir vartotojų paklausos išpildymas. Atlikus kiekybinį tyrimą ir išanalizavus pagrindinės KMS e. valdžios sistemos problemas, paaiškėjo, kad net trečdalis visų apklaustųjų nežino apie tokią sistemą. Taip yra dėl nepakankamo informacijos srauto ir reklamos apie esamas paslaugas KMS viduje. Kokybinio tyrimo metu buvo atskleista, kad KMS neturi lėšų ir pakankamai žmogiškųjų išteklių, jog galėtų atlikti viešą reklamą ir informavimo kampaniją apie šią sistemą ir jos teikiamas paslaugas, kaip tą daro PS. Visa informacija ir naujienos yra pateikiamos jų tinklalapyje bei vartotojams, kurie kreipiasi tiesiogiai į šią valdžios instituciją. Kitaip šiuo metu nauji, potencialūs vartotojai nėra pasiekiami. Daugiau nei pusė visų vartotojų, tai yra 56 %, nurodė, kad naudotis šia sistema jiems buvo sudėtinga. Paklausus respondentų, kokiems 12-ai ES gerojo administravimo principams, skirtiems tobulinti šią sistemą, jie teikia pirmenybę, 74 % atsakė, jog teiktų pirmenybę paprastumui, o 64 % taip pat paminėjo patogumą. Pagal (Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas, 2014, p. 6), „Elektroninių valdžios vartų kokybę jos vartotojai vertina 7,9 balais iš 10 galimų, geriausiai įvertindami informacijos naudingumą (8,1 balo). Tuo tarpu navigacijos, funkcionalumo, informacijos pateikimo turinio naudingumas vartotojui, kaip ir turinio aiškumas, pačių vartotojų įvertinti kiek žemesniais balais (atitinkamai 7,6 ir 7,8 balai iš 10 galimų).“ E. valdžios vartai šiandien yra vertinami geriau, nei daugelis kitų valdžios teikiamų e. sistemų. Pagal aukščiau minėtą šaltinį, „Kiek žemesniu, nei bendru vidutiniu balu, kuris siekia 8,3 balo, gyventojai įvertino socialinės apsaugos pašalpas (8,2 balo), darbo paieškos paslaugas (7,8 balo), leidimus statyboms (7,6 balo) bei pareiškimų/pranešimų policijai paslaugą (7,5 balo).“ Iš IVPK atliktos apklausos rezultatų matyti, kad e. valdžios vartai lenkia daugumą valdžios institucijų elektroninėje terpėje ir turėtų būti pavyzdys teikiant e. paslaugas internetinėje erdvėje. Šiandien, apsilankius KMS tinklalapyje www.klaipeda.lt, kuris yra pagrindinis šios institucijos reklamos, visos informacijos ir naujienų šaltinis, matome neatsakingai įgyvendintą idėją. Lyginant KMS internetinį tinklalapį „www.klaipeda.lt“ su e. valdžios vartų tinklalapiu www.epaslaugos.lt, pastebimi akivaizdūs skirtumai. Pradiniame KMS tinklalapio puslapyje matome 2 skirtingas paskyras „Gyventojui“ ir „Gyventojams“, kurių turėtų būti tik viena ir turėtų pateikti suvienodintą turinį. Kitos paskyros „Verslui“ ir „Turistui“ nesidubliuoja. Šios paskyros „Gyventojui“ ir „Gyventojams“ pateikia skirtingą turinį ir yra skirtingose puslapio vietose. Tai gali sukelti sunkumų ir nepatogumų nepastabiems ar mažiau apie IT išmanantiems vartotojams, o trūkstamas turinys vienoje ar kitoje skiltyje gali lemti vartotojo sprendimą, jog jam reikalingos paslaugos šiame tinklalapyje nėra. Apsilankius LR

e. valdžios vartų svetainėje „www.epaslaugos.lt“, tokių klaidų neaptinkame. Svetainė suskirstyta į atskiras grupes pagal vartotojų poreikį, nėra pasikartojančių kategorijų, todėl, pateikiant tinklalapio turinį, nėra informacijos neatitikčių besikartojančiose kategorijose. Kita klaida KMS tinklalapyje – pateikiamos 2 skirtingos paskyros „Paslaugos“ ir „viešosios paslaugos“, kurios abi nuveda į tą patį paslaugų sąrašą. Trečia klaida – užuot pateikus vieną iš svarbiausių informacijos šaltinių „D.U.K“, dar vadinamą „Dažnai užduodami klausimai“, ir atsakymus į juos, šiame tinklalapyje yra klausimams skirta skiltis „Klausimai ir atsakymai“, kuri nepateikia jokios informacijos, apibūdintos antraštėje. Taip pat tinklalapyje yra neveikianti skiltis „Dienos klausimas“. Dar viena KMS tinklapio klaida – pateiktos reklaminės juostos (be jokio konteksto ir pan.) ir skiltis „Naudinga informacija“. Ši skiltis ir reklamjuostės atlieka tą pačią funkciją – pateikia visą informaciją ir reklamą, todėl skiltyje „Naudinga informacija“ būtų galima atsisakyti šių reklamjuosčių. Lyginant KMS tinklalapį su e. valdžios vartų tinklalapiu, tokių klaidų nepastebime. Čia nėra reklamjuosčių ar kitos informacijos, kuri apsunkintų informacijos ieškojimą bei naudojimąsi šia svetaine. Vietoj neveikiančių ir savo paskirties neatliekančių paskyrų yra pateikiama lengvai ir aiškiai prieinama skiltis „D. U. K“, kuri yra vienas iš pagrindinių informacijos šaltinių ir būtinybė kiekvienai interneto svetainei, turinčiai didelį kiekį informacijos. Visų aukščiau išvardintų klaidų neturėtų būti, nes vienodų skilčių dubliavimasis tik apsunkina vartotojų naudojimąsi šia internetine svetaine, mažina šios sistemos efektyvumą ir kelia neestetišką bei profesionalumo stokojantį įvaizdį. Apsilankius LR e. valdžios vartų svetainėje www.epaslaugos.lt, tokių klaidų neaptinkame. Vizuali skirtumų ir panašumų reprezentacija pateikta žemiau esančioje lentelėje (žr. 13 lentelę)

13 lentelė. KMS ir LR e. valdžios vartų portalo skirtumai.

Klaipėdos miesto savivaldybės tinklalapis	**LR e. valdžios vartų portalas**
Besidubliuojančios paskyros	
Taip	Ne
Nesuvienodinta informacija	
Taip	Ne
Yra D.U.K paskyra	
Ne	Taip
Neveikiančios paskyros	
Taip	Ne
Reklaminės antraštės	
Taip	Ne

Šaltinis sudarytas darbo autoriaus pagal: Klaipėdos miesto savivaldybės tinklalapio informaciją ir LR e. valdžios vartų portalo informaciją.

Kita kiekybinio tyrimo metu atskleista problema – dalis vartotojų nesinaudoja šia sistema, nes nežino, kaip ja naudotis. Vartotojai teigia, jog šia sistema naudotis yra sudėtinga. Pagalbinė informacija, kaip ja naudotis, būtų išeitis. Šiandien internete vaizdinę medžiagą galima talpinti be papildomų kaštų.

Aiškinamoji informacinė vaizdo medžiaga, parodanti, kaip naudotis šia sistema ir užsisakyti teikiamas paslaugas, galėtų būti patalpinta šioje svetainėje ir tai nereikalautų papildomų išlaidų bei suteiktų naudingos informacijos daugeliui vartotojų. Alternatyva šiam pasiūlymui, kuri reikalautų papildomų kaštų ir žmogiškųjų išteklių, yra pačioje KMS teikiama „e. valdžios stotelė“, t.y. kompiuteris su interneto prieiga ir valdžios tarnautoju, išmanančiu, kaip naudotis KMS teikiama e. valdžios sistema. KMS pritaikė savitarnos sistemą, kuri labai populiari PS paslaugas teikiančiose įstaigose, todėl savivaldybė taip pat galėtų sėkmingai pritaikyti „e. valdžios stotelę“, kuri apmokytų ar suteiktų galimybę naudotis šiomis paslaugomis asmenims, neturintiems reikalingos įrangos ar galimybių naudotis šia sistema. Grįžtant prie KMS tinklalapio, saugumas – taip pat aktuali problema tarp KMS vartotojų. Atliekant kiekybinį tyrimą, dalis respondentų teigė, kad atsisakė naudotis šiomis paslaugomis, nes nenorėjo pateikti savo asmeninių duomenų internetu. Pirmoje šio poskyrio dalyje apibūdintos KMS tinklalapio klaidos ir trečiųjų šalių reklamos gali sukelti neigiamą požiūrį vartotojams ir padidinti esamą nesaugumo jausmą internetinėje erdvėje. Trečiųjų šalių reklamos vartotojams gali sukelti baimę, jog jų informacija bus perduota ar nutekės trečiosioms šalims. Klaidos, esančios KMS tinklalapyje, gali sukelti vartotojų neigiamą nuomonę apie jų asmeninės informacijos saugumą ir tinkamą jos tvarkymą bei priežiūrą vidinėje sistemoje.

Pagal (Flores J., ir Vasquez-Parraga A., 2015, p. 17), „Ankstesni tyrimai atskleidė, kad pasirinkimo laisvės nesuteikimas naudojantis teikiamomis paslaugomis gali sukelti vartotojų nepasitenkinimą vieninteliu teikiamu paslaugos gavimo būdų ir kitus paslaugos teikimo būdus paversti geidžiamomis ir patrauklesnėmis alternatyvomis. <...>Tyrimų rezultatai teigia, kad suvaržius vartotojų pasirinkimo laisvę, atsiranda motyvacija atsisakyti to, kas yra ir skatina norą atgauti pasirinkimo laisvę.“ Vartotojai iš prigimties vertina pasirinkimo laisvę ir skirtingas galimybes laiko paslaugos teikimo pridėtine verte. Analogiška situacija vyrauja ir KMS. Atlikus kiekybinį tyrimą, paaiškėjo, kad net 71 % visų respondentų sutinka, jog alternatyvūs paslaugos teikimo būdai paskatintų juos naudotis KMS teikiamomis paslaugomis. 63 % respondentų atsakė, kad išmaniojo įrenginio mobilioji programėlė „Apps“ paskatintų jų naudojimąsi KMS teikiamomis paslaugomis, ir 67 % atsakė, jog KMS tinklalapio versija, pritaikyta mobiliesiems įrenginiams, paskatintų jų naudojimąsi šia sistema. Šiandien mobiliųjų įrenginių naudojimas yra kasdienybė net valdžios institucijų internetinėse svetainėse. Viešasis transportas, VMI ir kitos valstybės institucijos teikia savo paslaugas, pritaikytas mobiliesiems įrenginiams, ir net siūlo mobiliųjų įrenginių programėles „Apps“. Pagal (Gasiulis G., 2014), „Šiuo metu 20–25 proc. lankytojų srauto ateina iš išmaniųjų telefonų ir planšečių. Tai jau nėra pavieniai lankytojai, kaip prieš keletą metų, o reikšminga klientų dalis. Būtinai reikia net ne mobiliosios, o prie įrenginio prisitaikančios versijos.“ Žmonės vis dažniau naudoja mobiliuosius įrenginius savo kasdienei veiklai ir net bendravimui su valdžios institucijomis. Mobiliosios technologijos VS nėra

naujiena, šiandien jos po truputį realizuojamos, tačiau, atsižvelgiant į esamą paklausą, nepakankamai greitai. Pagal aukščiau minėtą šaltinį, „Mobiliosios valdžios institucijų svetainių versijos – tikra retenybė. Jų neturi ne tik Seimas, Prezidentūra, Vyriausybė, bet ir didžiuma ministerijų. Tiksliau, iš keturiolikos ministerijų vos keturių tinklalapiai yra pritaikyti išmaniesiems įrenginiams. O iš tų keturių viena – Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos – sukurta, švelniai sakant, atmestinai: joje yra vienintelis meniu mygtukas, kurį spustelėjus išmetamas visas svetainės „medis“, sudarytas iš daugiau nei šimto punktų.“ KMS savo tinklalapyje teikia miesto naujienas apie renginius bei kitą naudingą informaciją. Mobiliojo įrenginio programėlė yra puiki alternatyva ir galimybė pritraukti naujus potencialius vartotojus. Mobiliosios programėlės atitinkamose sistemose „Android“, „Ios“ ir „Windows phone“ jų vartotojams yra teikiamos pagal demografinius požymius. Todėl lietuviškos programėlės dažnai yra įvairių populiariausių programėlių sąrašų viršūnėse. Tai yra nemokama reklama ir puiki galimybė atkreipti potencialių vartotojų dėmesį. Informacija apie renginius KMS ir kitos naujienos yra aktualios visiems gyventojams. Naujienos apie renginius ypač aktualios jaunajai kartai, kuri retai domisi KMS naujienomis ir beveik nesinaudoja KMS teikiamomis paslaugomis. Dažnas programėlės naudojimas informacijai gauti ateityje paskatintų jaunimą naudotis kitomis teikiamomis KMS e. valdžios sistemos paslaugomis.

Apibendrinant galima teigti, kad įdiegus e. valdžios sistemą, KMS neišvengė daugumos problemų, su kuriomis susiduria ES šalys. Kaip minėta teorinėje dalyje, pagal (D. C. Misra, 2008) ir (Spremic et al, 2009), „e. valdžios diegimo kliūtys yra labai panašios visame pasaulyje. Vienintelis skirtumas tarp jų yra skirtingų valstybių prioritetai ir kokiu greičiu yra sprendžiamos šios problemos.“ KMS, kaip ir daugelis kitų šalių, nesusidoroja su vartotojų informavimo ir ugdymo problemomis, vartotojų baime dėl nepakankamos informacijos ir greito technologijų judėjimo į priekį bei naujų jų vartojimo tendencijų.

IŠVADOS

Hipotezė: Dažniausiai paminėta priežastis, dėl kurios KMS gyventojai nesinaudoja savivaldybės e. valdžios sistema, buvo nežinojimas apie šią sistemą. Todėl galima teigti, kad nežinojimas apie ją daro didžiausią įtaką šios e. valdžios sistemos žemam paklausumui tarp vartotojų.

1. Atlikta Lietuvos ir užsienio mokslinių publikacijų analizė atskleidė, kad e. valdžia yra siekiama sukurti efektyviau dirbančią ir pigiau kainuojančią vyriausybę. E. valdžia mažina išlaidas, atlaisvina darbo jėgą ir resursus. E. valdžia skatina bendradarbiavimą tarp valstybės institucijų: sukuria sąsają tarp visų paslaugų teikimo kanalų, užtikrina efektyvesnį duomenų perdavimą ir rinkimą, leidžia tą pačią informaciją naudoti daugiau nei vienam procesui. E. valdžia sukuria bendradarbiavimą tarp vartotojų ir valdžios institucijų: įtraukia vartotojus į paslaugų teikimo procesą, didina jų pasitikėjimą valstybės institucijomis.
2. Nauji paslaugų teikimo būdai yra neatsiejami nuo nuolat tobulėjančių IT. Modernių technologijų valdymas reikalauja naujų žinių ir sugebėjimų. Šių naujovių naudą reikia įrodyti ne tik potencialiems vartotojams, bet taip pat ir valstybės tarnautojams. Nepakankamas žmogiškojo kapitalo ugdymas skatina skaitmeninę atskirtį tarp valdžios tarnautojų ir vartotojų.
3. Efektyviai veikiančiai e. valdžios sistemai nepakanka perkelti valdžios institucijų teikiamų paslaugų į internetinę erdvę. Diegiant e. valdžios sistemą, atsiranda infrastruktūros ir žmogiškojo kapitalo problemų. Tinkamam e. valdžios sistemos veikimui reikalinga išplėtota infrastruktūra ir aukšto lygio žmogiškasis kapitalas, užtikrinantis šiai sistemai pritaikytą institucijos veikimą, supaprastintus valdžios reguliavimo reikalavimus, modernius veiklos procesus.
4. ES valstybės narių prioritetinė e. valdžios tobulinimo kryptis yra vartotojų paklausos išpildymas. ES valstybės narės plėtoja informacinę visuomenę siekdamos padidinti vartotojų pasitenkinimą valdžios institucijomis. E. valdžios sistema ir IT diegimas įgalina patogesnį prieinamumą, paslaugų kokybę, palengvina paslaugų vartojimą, supaprastina procesus, mažina vartotojų išlaidas ir laiką, didina skaidrumą ir mažina biurokratizmą, kuria patikimą infrastruktūrą patikimoms transakcijoms.
5. Atliktas kiekybinis tyrimas atskleidė, kad vartotojai nežino apie KMS e. valdžios sistemą. KMS susiduria su nepakankamo informacijos teikimo ir žmonių ugdymo apie esamą e. valdžios sistemą problema. Konkurencija tarp Lietuvos interneto tiekėjų ir pigus interneto tiekimas užtikrino ženklų Lietuvos interneto prieigos rodiklių pranašumą prieš ES šalis nares. Didelis interneto naudojimo rodiklis ir ES šalių narių vidurkį atitinkantis kompiuterinis raštingumas užtikrina, kad vartotojai geba ir atlieka transakcijas internetinėje erdvėje, tačiau į valstybės institucijas KMS elektroniniu būdu

nesikreipia net beveik pusė visų respondentų. Kas trečias gyventojas to nedaro dėl to, jog nežino apie esamą sistemą.

6. KMS e. valdžios sistema neatitinka ES 12 gerojo administravimo principų. Atlikto kiekybinio tyrimo rezultatai atskleidė, kad net beveik pusė visų procentai respondentų su valstybės institucijomis elektroniniu būdu nebendrauja, nes nežino apie šią galimybę ir nemoka naudotis e. sistema; nesusigaudo ganėtinai sudėtingame sistemos veikimo procese; jaučiasi neužtikrinti dėl duomenų saugumo. Šios priežastys atskleidė, kad KMS neatitinka penkių ES nurodytų gerojo administravimo principų:

- veiksmingumo ir efektyvumo principas;
- dėmesio vartotojui principas;
- įtraukimo ir prieinamumo principas;
- apsaugos ir privatumo principas;
- administracinių procedūrų supaprastinimo principas.

REKOMENDACIJOS

Atlikus anketinę apklausą, paaiškėjo, kad Klaipėdos miesto gyventojai nesinaudoja savivaldybės e. valdžios teikiamomis paslaugomis dėl šių priežasčių:

- Nežinojimas apie tokią galimybę.
- Nemokėjimas naudotis šia sistema.
- Nenorėjimas pateikti savo asmeninių duomenų elektroninių būdu.

Atsižvelgus į šias problemas, Klaipėdos miesto savivaldybės e. valdžios sistemos tobulinimui rekomenduojama:

- Atliekant eksperto interviu, paaiškėjo, kad Klaipėdos miesto savivaldybė neturi pakankamai resursų atlikti viešosios reklamos kampanijai, todėl reikėtų atsižvelgti į padidėjusią mobiliųjų įrenginių paklausą ir srautą valstybinių institucijų tinklalapiuose bei sukurti savo programėlę „App“, skirtą mobiliesiems įrenginiams. Šios programėlės yra siūlomos ir reklamuojamos mobiliųjų įrenginių vartotojams pagal jų demografinius požymius, ir lietuviškos programėlės dažnai patenka į sąrašo viršūnę. Mobiliųjų įrenginių programėlės sukūrimas pritrauktų naujus ir potencialius sistemos vartotojus.
- Klaipėdos miesto savivaldybės elektroninis tinklalapis yra vienintelė gyventojų informavimo apie e. valdžios paslaugas priemonė. Siekiant užtikrinti vartotojų naudojimąsi šia sistema, reikėtų atsižvelgti į geriausiai vertinamus valdžios tinklalapius ir pašalinti savo tinklalapio klaidas: skirtingą informaciją tose pačiose paskyrose, paskyrų dubliavimąsi, neveikiančias nuorodas. Trečiųjų šalių reklaminių juostų panaikinimas tinklalapyje sumažintų vartotojų nepasitikėjimą šia sistema ir baimę, kad jų duomenys gali atitekti kitoms institucijoms.
- Kadangi Klaipėdos miesto gyventojai nurodė, jog nemoka naudotis šia sistema, o savivaldybė neturi pakankamai žmogiškųjų resursų atlikti mokymams, savivaldybė savo tinklalapyje turėtų patalpinti vaizdinę mokomąją medžiagą, mokančią naudotis šia sistema. Taip pat rekomenduotina savivaldybės viduje įrengti savitarnos zoną, kurioje žmonės galėtų susipažinti su šia sistema ir išmokti ja naudotis.

BIBLIOGRAFIJOS ŠALTINIŲ SĄRAŠAS

Teisės ir kiti normatyviniai aktai:

1. Digital agenda for Europe, prieiga per internetą <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/ALL/?uri=CELEX:52010DC0245R(01)>, (žiūrėta 2014 09 16).
2. ES tarybos įgyvendinimo reglamentas nr. 282/2011, prieiga per internetą <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2011:077:0001:0022:LT:PDF>, žiūrėta (2014 08 09).
3. http://www.esparama.lt/ES_Parama/strukturines_paramos_2007_1013m._medis/titulinis/files/Strategija_2007-03-30.pdf>, žiūrėta (2014 08 10).
4. The european egovernment action plan 2011-2015 harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative government, prieiga per internetą, <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2010:0743:FIN:EN:PDF>, (žiūrėta 2014 09 16).

Moksliniai šaltiniai :

5. Boyer K. K., et al., E-services: operating strategy- a case study and method for analyzing optional benefits, *Journal of operation management*, 2002, Nr. 20(2), p. 175-188. prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=7269731&site=ehost-live>, (žiūrėta 2014 02 13).
6. Butkevičienė E., Apklausų duomenų analizė, prieiga per internetą <http://www.lidata.eu/index.php?file=files/mokymai/seminaras_20110129/sem0129.html&course_file=sem0129_1_1.html>, (žiūrėta 2014 12 04).
7. Deursen A. V., et al., Why e-government usage lags behind: Explaining the gap between potential and actual usage of electronic public services in the Netherlands, *Electronic government*, 2006, p. 269-280.
8. DG Economic and financial affairs 2014 management plan, prieiga per internetą <http://ec.europa.eu/dgs/economy_finance/organisation/ecfin_mp_en.pdf>, (žiūrėta 2014 04 16).
9. Dijk J., et al., E-services for citizens: the Dutch usage case, *Electronic government*, 2007, p. 155-166.
10. E. government primmer, 2009, p. 1-78, prieiga per internetą <http://www.infodev.org/infodev-files/resource/InfodevDocuments_823.pdf>, (žiūrėta 2014 03 22).
11. E-government interoperability: A comparative analysis of 30 countries, 2011, p. 14, prieiga per internetą <http://www.cstransform.com/resources/white_papers/InteropAnalysisV2.0.pdf>, (žiūrėta 2014 05 15).
12. E-government tool kit for developing countries, 2005, p. 152, prieiga per internetą < http://unesdoc.unesco.org/images/0013/001394/139418e.pdf>, (žiūrėta 2014 03 27).
13. Elektroninių paslaugų naudojimo tyrimas: Tyrimo ataskaita: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Susisiekimo ministerijos užsakymu, UAB "Socialinės informacijos centras", 2014, prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/uploads/Leidiniai/Gyventoju%20naudojimasis%20e-paslaugomis_ATASKAITA_2014%2011.pdf> (žiūrėta 2015 02 01).
14. Europe 2020: A European strategy for smart, sustainable and inclusive growth, prieiga per internetą <http://ec.europa.eu/eu2020/pdf/COMPLET%20EN%20BARROSO%20%20%20007%20-%20Europe%202020%20-%20EN%20version.pdf>, (žiūrėta 2014 04 18).
15. European commission 2013: *Staff working document, Digital agenda scoreboard 2013*, prieiga per internetą <h https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/DAE%20SCOREBOARD%202013%20-%20EXECUTIVE%20SUMMARY.pdf>, (žiūrėta 2014 09 17).
16. European Commission Communication The European Interoperability Framework (Annex 2), prieiga per internetą < http://ec.europa.eu/isa/documents/isa_annex_ii_eif_en.pdf>, (žiūrėta 2014 09 16).
17. Florez J., Parraga Z., The impact of co-produced customer value creation and satisfaction, *Journal of consumer marketing*, Nr. 32(1), 2015, p. 15-25, prieiga per internetą <http://www.emeraldinsight.com.skaitykla.mruni.eu/doi/full/10.1108/JCM-04-2014-0931> , (žiūrėta 2015 01 16).
18. Gammon H., The automatic handling of Office paper work, *Public administration review*, 1954, Nr. 14(1), p. 63-73, prieiga per internetą <http://www.jstor.org/discover/10.2307/972971?uid=2&uid=4&sid=21104641746913>, (žiūrėta 2014 01 22).
19. Ginevičius H. R., et al., Challenges of the 21st century: Changes in organizations and society, *Journal of business economics & management*, 2007, Nr. 8(2), p. 163-164, prieiga per internetą, <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=25528031&site=ehost-live>, (Žiūrėta 2014 09 05).

20. Hafner K., Lyon., *Where wizards stay up late: the origins of the internet*, Niu Jorkas: Simon & Schuster, 1998, p. 304, prieiga per internetą, <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=48099266&site=ehost-live> , (žiūrėta 2014 01 24).
21. Hargittai E., *The Digital divide and what to do about it*, kn. New economic handbook, Jones D., C., (red.), San diegas: Academic press, 2003, p. 800.
22. Heeks R., *Implementing and managing e.government: an international text*, Londonas, Sage publications ltd, 2006, 304 p, prieiga per internetą, < http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=sih&AN=21788659&site=ehost-live> , (žiūrėta 2014 02 03).
23. Jackie L. M. T., Services marketing in Asia: a case book, *Managing service quality: an international journal*, 2006, Nr. 16(2), p. 223-224, prieiga per internetą <http://www.emeraldinsight.com.skaitykla.mruni.eu/doi/full/10.1108/09604520610650664> , (žiūrėta 2014 09 05).
24. Javalgi R. G., et al., The export of e-services in the age of technology transformation: Challenges and inplications for international service providers, *The journal of service marketing*, 2004, Nr. 18(7), p. 561-730, prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=56509343&site=ehost-live>.
25. Kamensky J., The US reform experience: The national performance review, prieiga per internetą <http://govinfo.library.unt.edu/npr/library/papers/bkgrd/kamensky.html> (žiūrėta 2014 01 28).
26. Klassen A. C., et al., Mixed method approaches to understanding cancer-related dietary risk reduction among public housing residents, *Journal of urban health: Bulletin of The New York Academy of Medicine*, 2009, Nr. 86(4), p. 624-640, prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=cmedm&AN=19444616&site=ehost-live> (žiūrėta 2014 12 02).
27. Lau E., *Electronic govenrment and the drive for growth and equity*, kn. Governance and informatikon technology: From electronic government to informatikon government, Schönberger M., V., Lazer D., (red.), Masaciusecas: The MIT press, 2007, p. 328.
28. Lee S. M., et al., Current practices of leading e-government countries, *Communications of the ACM*, Nr. 48(10), 2005, p. 99-104, prieiga per internetą, <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=18391451&site=ehost-live>, (žiūrėta 2014 02 06).
29. Lietuvos informacinės visuomenės plėtros tendencijų ir prioritetų 2014-2020 vertinimas: Vertinimo ataskaita: Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Susisiekimo ministerijos užsakymu, VšĮ Viešosios politikos ir vadybos institutas, 2012, prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/uploads/Tendencijos%20ir%20prioritetai/atnaujinti/Informacines%20visuomenes%20vertinimas%20-%20%20tekstas%202012-04-26%20VPVI.pdf> (žiūrėta 2015 02 01).
30. Limba T., Pecularities of electronic public services implementation in european union and Lithuania, Social technologies, Nr. 3(2), 2013, p. 372-389.
31. Lokke A. L., Sorensen P. D., Theory testing using case studines, *Electronic Journal of Business Research Methods*, 2014, Nr. 12(1) p. 66-74, prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=99309337&site=ehost-live> (žiūrėta 2014 12 02).
32. Markus J., S., Elixman D., *Re-thinking the Digital agenda for europe (DAE): A richer choice of technologies*, Liberty Global, WIK-consult gmbh, 2012, p. 84, prieiga per internetą <http://www.libertyglobal.com/PDF/public-policy/LGI-report-Re-thinking-the-Digital-Agenda-for-Europe.pdf>, (žiūrėta 2014 04 18).
33. Martens R., Europos sąjungos e-valdžios modelių diegimas lietuvos savivaldybėse (rankraštis), magistro baigiamasis darbas, Vilniaus universitetas, Tarptautinis žinių ekonomikos ir žinių vadybos centras, Vilnius, 2007, 63 lap.
34. Misra D., C., Emerging e-government challenges: Past imperfect, present tense but future promising, *XI national conference on e-government, patikslinimas: Indija, Haryana, 2008 02 7-8*, prieiga per internetą < http://darpg.nic.in/>.
35. Moon M. J., The evolution of e-government between municipalities rhetoric or reality?, *Public administration review*, 2002, Nr. 62(4), p. 424-433.
36. Morkevičius V., et al., Kompiuterizuota kokybinių duomenų analizė su NVivo ir Text Analysis Suite, prieiga per internetą <http://www.mruni.eu/mru_lt_dokumentai/fakultetai/politikos_ir_vadybos_fakultetas/KURSINIU_BBD_MBD_METODINIAI%20NURODYMAI_PVF.pdf> (žiūrėta 2014 12 02).
37. Morley D., Parker S. C. *Understanding computers: Today and tomorrow introductory*, Jungtinė karalystė: Cengage learning, 2012, 5 p.
38. Ndou V., E-government for developing countries: oportunities and challenges, *The electronic journal on information systems in developing countries*, 2004, Nr. 18(1), p. 1-24.

39. Nixon G., P., et al., *Understanding e-government in Europe: Issues and challenges*, Niu Jorkas: Routledge, 2010, p. 352.
40. OECD Government at a glance 2013, 2013, p. 198, prieiga per internetą, <http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oecd/governance/government-at-a-glance-2013_gov_glance-2013-en#page1>, (žiūrėta 2014 09 15).
41. Oshikoya T., W., Husain M., N., Information technology and chalenge of economic development in Africa, *Economic research*, Nr. 36, 2000, p. 1-20.
42. Prakapas R., Butvilas T., *Mokslinio tiriamojo darbo logografika studijoms*, Vilnius: MRU, 2011, p 247.
43. Regional Profile: OECD High Income, Doing Business 2014, 2014, p. 102, prieiga per internetą <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/18982/834140DB140OECD0Box0382128B00PUBLIC0.pdf?sequence=1>, (žiūrėta 2014 05 14).
44. Rowley J., An analysis of the e. service literature: towards a research agenda, *Internet research*, 2006, Nr 16(3), p. 339-359, prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=lxh&AN=22030299&site=ehost-live>, (Žiūrėta 2014 09 05).
45. Rust R. T., Kannan P. K., E-service: a new paradigm for business in the electronic environment, *Communications of the ACM*, 2003, Nr. 46(6), p. 37-42. Prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=11872549&site=ehost-live> (Žiūrėta 2014 09 05).
46. Schnaars S. P., Carvalho S., Predicting the market evolution: was the revolution really unforseen?, *Technology in society*, Nr. 16, 2004, p. 1-16, prieiga per internetą < http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=ehh&AN=11957652&site=ehost-live> , (žiūrėta 2014 01 22)
47. Spremic M., et al., Egovernment in transition economies, *World academy of science, engineering and technology*, Nr. 53, 2009, p. 441-449.
48. Styven m., et al., "IT's complicated…": Influence of Perceived Sacrifice and Trust on e-Service Adoption, *Lecture Notes in Computer Science*, 2011 Nr. 68, p, 112-121.
49. Tidikis R., *Socialinių mokslų tyrimo metodologija*, Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2003, p 627.
50. *United nations e-government survey 2010: Leveraging e-government at a time of financial and economic crisis*, Niu Jorkas, United Nations, 2010, p. 125, prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=348948&site=ehost-live>, (žiūrėta 2012 05 13).
51. *United nations e-government survey 2012: E-government for the people*, Niu Jorkas, United Nations, 2012, p. 160, prieiga per internetą <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2012-Survey/unpan048065.pdf>, (žiūrėta 2014 03 27).
52. *United nations e-government survey 2014: E-government for the future we want*, Niu Jorkas, United Nations, 2014, p. 284, prieiga per internetą <http://unpan3.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf>, (žiūrėta 2014 04 22).
53. *United Nations, World public sector report 2003: E-government at the crossroads*, Niu Jorkas: United Nations, Dept. of Economic and Social Affairs, prieiga per internetą < http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=117968&site=ehost-live > (žiūrėta 2014 03 22).
54. Valenta a., Informacinė visuomenė ir neįgalieji, *Mūsų žodis*, 2002, Nr. 2, prieiga per internetą < http://www.musuzodis.lt/mz/200203/str04.htm> , Žiurėta (2014 09 05).
55. Valstybės informacinių technologijų infrastruktūros, planuojamos finansuoti ES struktūrinių fondų paramos lėšomis 2014–2020 metų laikotarpiu, tendencijų ir perspektyvų vertinimo paslaugos, 2014, p. 241, prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/uploads/VIII%20konsolidavimas%20-%20R2%20ataskaita%20-%2020141009%20-%20v4.00.pdf> , (žiūrėta 2015 02 23).
56. Vardi M. Y., Who begat computing?, *Communcations of the acm*, Nr. 56(1), 2013, p. 5, prieiga per internetą <http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=bth&AN=84631584&site=ehost-live>, (žiūrėta 2014 01 29).
57. Žilinskas G., Elektroninės valdžios raida Europos sąjungos rytinio pasienio valstybėse, *Viešoji politika ir administravimas*, Nr. 13(1), 2014, p. 163-174, prieiga per internetą, < http://search.ebscohost.com.skaitykla.mruni.eu/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=96844355&site=ehost-live>, (žiūrėta 2014 04 26).

Kiti internetiniai šaltiniai:

58. Cooper D., Panasonic‘s medical doctor returns after the first-gen sold but two, prieiga per internetą <http://www.engadget.com/2014/05/07/panasonic-re-launches-medical-robot-after-first-generation-sells/> (žiūrėta 2014 01 21).
59. Edwards G., Hospital porters go robotic, prieiga per internetą <http://www.engadget.com/2004/06/29/hospital-porters-go-robotic/> (žiūrėta 2014 01 21).
60. Gasiulis G., Išmaniosios technologijos valdžiai iki šiol svetimos, *Lietuvos rytas*, 2014, p. 1-2, prieiga per internetą <http://it.lrytas.lt/ismanyk/ismaniosios-technologijos-valdziai-iki-siol-svetimos.htm?p=1>
61. Heeks R., The first e-government research paper, prieiga per internetą <http://ict4dblog.wordpress.com/tag/ict4d-history/>, (žiūrėta 2014 01 18).
62. IBM Highlights, 1885-1969, prieiga per internetą <https://www-03.ibm.com/ibm/history/documents/pdf/1885-1969.pdf>, (žiūrėta 2014 01 19).
63. Lietuvos respublikos elektroninių ryšių įstatymas 2004, prieiga per internetą <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=437505>, (žiūrėta (2014 08 12).
64. The world factbook, prieiga per internetą, <https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/rankorder/2004rank.html>, žiūrėta (2014 06 07).
65. The world atlas, prieiga per internetą, <http://www.worldatlas.com/aatlas/populations/ctypopls.htm>, žiūrėta (2014 06 07).
66. TNS LT: Nemokamas programėles išmaniesiems telefonams naudoja tik kas antras, priega per internetą <http://www.tns.lt/lt/news/tns-lt-nemokamas-programeles-ismaniesiems-telefonams-naudoja-tik-kas-antras/> , (žiūrėta 2015 02 12).

SANTRAUKA

Magistro baigiamajame darbe nagrinėjamos viešojo sektoriaus problemos, atsirandančios bandant prisitaikyti prie spartėjančios 21 amžiaus technologijų raidos. Šios temos aktualumas yra grindžiamas informacinės visuomenės kylančių poreikiu pritaikyti informacines technologijas kasdienėje veikloje, siekiant padidinti visuomenės gerovę. Naujos valstybės valdymo paradigmos reikalauja pigesnės ir efektyvesnės valstybės veiklos. Valdžios institucijos siekia šio tikslo pertvarkydamos ir pritaikydamos savo veiklą prie naujų informacinių technologijų. Diegiant informacines technologijas ir keičiantis, valstybės institucijos susiduria su naujomis problemomis.

Šio magistro baigiamojo darbo tikslas yra atskleisti Klaipėdos miesto savivaldybės e. valdžios sistemos ir e. paslaugų teikimo problemas, nustatyti problemų šalinimo galimybes ir pateikti gaires tolimesniam sistemos tobulinimui. Tikslui pasiekti buvo naudojami skirtingi metodai: mokslinių šaltinių, susijusių su e. valdžios diegimo problemomis, analizė ir Europos Sąjungos gerosios praktikos šalinant šias problemas analizė. Atliktų analizių rezultatai naudojami baigiamojo darbo tyrime, sukuriant e. valdžios sistemos ir e. paslaugų teikimo vertinimo modelį. Pagal vertinimo modelį sudarytas kiekybinis ir kokybinis tyrimas.

Atlikus mokslinių šaltinių ir lyginamąją Europos regiono analizes globalioje perspektyvoje, galima teigti, kad aukšti Europos Sąjungos pasiekimai ir problemų sprendimai yra pasiekti orientuojantis į paslaugų vartotojus ir kuriant naują požiūrį į bendradarbiavimą tarp gyventojų ir valstybės. Gerai išplėtota infrastruktūra užtikrino sėkmingą e. valdžios sistemos diegimą, o aukštas žmogiškasis kapitalas priėmė šią sistemą ir naudoja informacines technologijas bendraujant su valdžios institucijomis.

Atliktas tyrimas atskleidė, kad Klaipėdos mieste yra gerai išplėtota infrastruktūra, o gyventojų kompiuterinis raštingumas atitinka Europos Sąjungos lygį, tačiau esama e. valdžios sistema Klaipėdos miesto savivaldybėje neatitinka gyventojų lūkesčių ir Europos Sąjungos 12 gerojo administravimo principų. Šių problemų šalinimui darbe pateikiamos dvi kryptys: susitelkimas į vartotojų paklausos išpildymą ir e. valdžios sistemos tobulinimas pagal Europos Sąjungos nurodytus principus.

SUMMARY

IMPROVEMENT OPPORTUNITIES OF E-SERVICES PROVIDED IN THE KLAIPEDA CITY MUNICIPALITY IN THE PERSPECTIVE OF EUROPEAN UNION E-GOVERNMENT IMPLEMENTATION

This master thesis analyses problems arising in the public sector from trying to adapt to the accelerating technology development of the 21st century. The relevance of the theme is based on the rising need of the information society to apply information technologies in their daily living activities to improve the well-being of the society. New paradigms of state governance require cheaper and more effective state performance. State authorities are trying to achieve this aim by reforming and adapting their activities to the new information technologies. By changing and introducing new technologies state authorities are encountering new problems. The aim of the master thesis is to reveal these problems, identify the possible solutions for elimination of these problems and to provide guidelines for further development of the e-government system and the provision of e-services in Klaipeda city municipality. In order to achieve this aim, several different methods were used: an analysis of scientific literature related to the problems of e-government implementation and an analysis of the good practice of eliminating these problems of European Union. The results of these analyses used in the master thesis were for the creation of the evaluation model of the e. government system and the provision of e-services. A quantitative and qualitative research was prepared in accordance with the evaluation model.

Following the completion of the analysis of the scientific literature and the comparative analysis of the European region in the global perspective, it can be said that the achievements of European Union and solutions to these problems were achieved by focusing on the users of the service and by creating a new approach to the cooperation between the user and state authorities.

The completed study revealed that the infrastructure in the city of Klaipeda is well-developed and the level of computer literacy skills of the people in the city of Klaipeda corresponds to the level of the European Union, however, the current e-government system in the Klaipeda city municipality does not correspond to the expectations of the people and the 12 principles of good administration of European Union. Two approaches for the elimination of these problems are provided in the master thesis: Focusing on the fulfilment of the user demand and development of the e-government system according to the 12 principles of good administration

PRIEDAI

Priedas Nr. 1

Kiekybinio tyrimo (Anketos) pavyzdys

Gerb. Respondente,

prašome Jūsų atsakyti į anketos, kurios tikslas yra ištirti vartotojų nuomonę apie Klaipėdos miesto savivaldybės ir institucijų teikiamas elektronines paslaugas bei nustatyti jų tobulinimo kryptis, klausimus.

Anketa yra anoniminė ir jos rezultatai bus naudojami tik tyrimo analizavimui, skirtam parengti baigiamąjį magistro darbą Mykolo Romerio Universitete.

Koks Jūsų amžius?

- ☐ 16-24
- ☐ 25-34
- ☐ 35-44
- ☐ 45-54
- ☐ 55-64
- ☐ 65-74

1. Ar žinote valstybės elektroninių vartų portalo adresą?

☐ Taip ☐ Ne

2. Ar žinote savo savivaldybės elektroninės svetainės adresą?

☐ Taip ☐ Ne

3. Ar žinote kokios nors elektroninės parduotuvės adresą?

☐ Taip ☐ Ne

4. Ar žinote apie galimybę bendrauti su valdžios institucijomis elektroniniu būdu?

☐ Taip ☐ Ne

5. Ar matėte informacijos ar reklamos apie valdžios institucijų teikiamas elektronines paslaugas per pastarąjį mėnesį?

☐ Taip ☐ Ne

6. Ar matėte informacijos ar reklamos apie bankų, kreditų elektronines paslaugas ar internetines parduotuves per pastarąjį mėnesį?

☐ Taip ☐ Ne

7. Pažymėkite, ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais. 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku.

- Informacija ir reklama apie šias paslaugas paskatintų mane naudotis jomis

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

- Elektroninis naujienlaiškis apie naujas galimybes ir pakeitimus didintų mano susidomėjimą šiomis paslaugomis

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Galimybė sužinoti daugiau ir išmokti naudotis šiomis paslaugomis man yra aktuali

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

8. Kaip dažnai naudojatės kompiuteriu, planšetiniu kompiuteriu ar mobiliuoju telefonu?

- ☐ Kiekvieną dieną
- ☐ 1–3 kartus per savaitę
- ☐ 1–3 kartus per mėnesį
- ☐ Visai nesinaudoju

9. Kaip dažnai naudojate šiuos įrenginius naršymui internete?

- ☐ Kiekvieną dieną
- ☐ 1–3 kartus per savaitę
- ☐ 1–3 kartus per mėnesį
- ☐ Visai nesinaudoju

10. Pažymėkite, ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais apie aukščiau išvardintus įrenginius. 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku.

- Aš vengiu naudotis jais dėl įgūdžių stokos

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Aš visuomet stengiuosi atlikti darbus, užduotis ir kitą veiklą nenaudojant jų

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Jie palengvina įprastinį informacijos gavimą

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Jie palengvina mano darbų atlikimą

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Jų naudojimas paspartina mano veiklą

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Jų naudojimas reikalauja papildomų sudėtingų veiksmų ir specialių žinių

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Jų teikiama nauda neatlygina laiko ir pastangų, įdėtų naudojantis jais

  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

11. Ar Jums teko naudotis valstybės teikiamomis paslaugomis (pajamų deklaravimas; laisvų darbo vietų paieška; gimimo, mirties, santuokų liudijimų išdavimas; gyvenamosios vietos deklaravimas ir t. t.)

☐ Taip ☐ Ne

12. Ar dėl šių paslaugų kreipėtės į valdžios institucijas elektroniniu būdu?

☐ Taip ☐ Ne

Jei atsakėte teigiamai, nurodykite ar buvote patenkinti paslauga. 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku.

- Paslauga aš buvau patenkintas
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Paslauga naudotis buvo sudėtinga
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

Jei atsakėte neigiamai, įvardykite priežastis:

- ☐ Nežinojau apie tokią galimybę
- ☐ Nežinojau, kaip naudotis šia sistema
- ☐ Sistema pasirodė nepatogi ir sudėtinga
- ☐ Man reikiamos paslaugos nebuvo teikiamų paslaugų sąraše
- ☐ Neturėjau galimybės dėl įrangos trūkumų (interneto, kompiuterio, kitų el. prietaisų)
- ☐ Nenorėjau pateikti savo asmeninių duomenų elektroniniu būdu
- ☐ Kita

13. Pažymėkite ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais. 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku.

- Ši sistema leidžia patogiau bendrauti su valdžios institucijomis
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Ši sistema taupo mano laiką
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Ši sistema taupo mano išlaidas
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Šia sistema naudotis yra lengva
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

14. Pažymėkite ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais. 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku.

- Ši sistema turėtų būti panašesnė į konkurentų (elektroninės bankininkystės, internetinių parduotuvių)
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Asmeninės paskyros sukūrimas ir naudojimas palengvintu paslaugų gavimą (asmeninė informacija būtų įvedama vieną kartą, kuriant asmeninę paskyrą, ir daugiau jos įvedinėti nebereikėtų)
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Sistema turėtų pateikti informaciją pagal asmeninės paskyros kriterijus (naujienos, renginiai, paslaugos, aktuali informacija, suskirstyta pagal amžiaus grupes, šeimyninę padėtį, užimamas pareigas ir t. t.)
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Galimybė dalyvauti paslaugų gavimo procese man yra svarbi
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Duomenų saugumo užtikrinimas man yra svarbus
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

15. Pažymėkite, ar sutinkate su žemiau pateiktais teiginiais. 1 – visiškai nesutinku, 10 – visiškai sutinku.

- Mobiliųjų įrenginių programėlės (apps) paskatintų mane naudotis valdžios teikiamomis elektroninėmis paslaugomis
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Savivaldybės tinklapio versija, pritaikyta mobiliesiems įrenginiams, paskatintų mane naudotis valdžios teikiamomis elektroninėmis paslaugomis
  ① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩
- Alternatyvūs naudojimo būdai paskatintų mane naudotis valdžios teikiamomis elektroninėmis paslaugomis

① ② ③ ④ ⑤ ⑥ ⑦ ⑧ ⑨ ⑩

16. Kokių e. valdžios sistemų savybių tobulinimui Jūs teiktumėte prioritetą (pasirinkite kelis atsakymo variantus)?

- ☐ Paprastumas
- ☐ Greitumas
- ☐ Patogumas
- ☐ Suasmeninimas
- ☐ Privatumas
- ☐ Saugumas
- ☐ Prieinamumas
- ☐ Skaidrumas

Priedas Nr. 2

Kokybinio tyrimo (interviu) klausimai

1. Koks Jūsų požiūris į naujai atsirandančias IT Klaipėdos miesto savivaldybėje?
2. Ar Jūs vengiate naudoti IT savo darbo vietoje?
3. Ar Jūs esate pastebėję, kad kiti darbuotojai vengtų naudoti IT savo darbo vietoje?
4. Ar Jūs esate skatinami taikyti ir naudoti naujausias IT savo darbo vietoje?
5. Kaip Jums atrodo – IT atsiradimas, kaip vidinis savivaldybės intranetas, palengvino ir pagreitino Jūsų veiklą darbo vietoje ar tiesiog užkrovė papildomais veiksmais?
6. Ar Jums kada nors teko naudotis Klaipėdos miesto savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis kaip gyventojui?
7. Jei teko, kaip vertinate šią sistemą?
8. Ar sutinkate su teiginiu, kad ši sistema turėtų būti panašesnė į konkurentus iš privačiojo sektoriaus?
9. Kokios problemos trukdo šiai sistemai būti panašesnei į konkurentus iš privačiojo sektoriaus?
10. Kaip Jūs bandote supažindinti žmones su Klaipėdos miesto savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis?
11. Ar stengiatės savo klientams (Klaipėdos miesto savivaldybės gyventojams) siūlyti naudotis Klaipėdos miesto savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis?
12. Koks požiūris vyrauja tarp klientų, pasiūlius Jiems naudotis Klaipėdos miesto savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis?
13. Ar stengiatės skatinti ir įtikinti savo klientus naudotis Klaipėdos miesto savivaldybės teikiamomis e. paslaugomis?

Priedas Nr. 3

Teorinės dalies ir tyrimo instrumento koreliacinė lentelė

Klausimas	Problema
1,2,4 Anketos klausimas yra skirtas įvertinti, kiek vartotojai žino apie esamas e. paslaugas ir galimybę jomis naudotis.	2.1 Teorinės dalies poskyryje atskleista problema: Praėjus daugiau, nei 20-čiai metų nuo e. paslaugos atsiradimo ši sąvoka mokslinėje literatūroje vis dar nėra apibrėžta. Analogiška situacija yra ir tarp piliečių (vartotojų), dauguma piliečių neturi pakankamai informacijos apie e. paslaugas. Gauti rezultatai leis įvertinti ir ištirti, kiek informacijos apie šias e. paslaugas pasiekia juos ir kiek vartotojai žino apie tokiu būdu teikiamas valdžios paslaugas.
3, 5, 6 Anketos klausimas yra skirtas įvertinti, kiek žmonės žino ir kaip jie yra informuojami apie esamas e. paslaugas atitinkamai PS ir VS.	2.2 Teorinės dalies poskyryje atskleista problema: PS informuoja savo vartotojus apie teikiamas paslaugas, daug agresyviau, nei jų konkurentai VS, todėl vartotojai žino apie PS teikiamas e. paslaugas daug daugiau nei apie analogiškas paslaugas VS. Todėl dažnas valstybės gyventojas net nežino apie valdžios vartų portalą, bet tikrai žino savo e. bankininkystės portalą. Nepakankamas kiekis informacijos apie esamas paslaugas užkerta kelią potencialiems vartotojams. Gauti rezultatai leis įvertinti ir ištirti, kiek vartotojai žino apie analogiškas paslaugas PS ir kiek juos pasiekia informacija ir reklama iš PS ir VS.
7 Anketos klausimas yra skirtas įvertinti vartotojų susidomėjimą esamomis e. valdžios paslaugomis ir galimybė juos ugdyti.	1.3 Teorinės dalies poskyryje aprašyti faktoriai lėmę ES regiono e. valdžios srityje dominavimą pasaulyje. Jau gerąją praktika tapęs pavyzdys - tinkamai ugdomi sistemos vartotojai ir nuolatiniai tobulinimai atsižvelgiant į jų atsiliepimus. 1.4 teorinės dalies poskyryje aprašyta problema: Valstybės įsipareigoja didinti teikiamų e. paslaugų turinį, užuot tenkinusios vartotojų paklausą. Gauti rezultatai leis įvertinti ir ištirti kiek vartotojai žino apie galimybę ugdyti savo sugebėjimus, kurie padės naudotis atsirandančiomis naujovėmis. Įvertinti vartotojų paklausą šiai informacijai gauti
8,9,10 Anketos klausimai yra skirti Kompiuterinio raštingumo lygio ir kompiuterinių technologijų naudojimo tendencijų nustatymui.	1.1 Teorinės dalies poskyryje atskleista problema: Vartotojai yra nelinkę pripažinti naujausių IT naujovių ir sprendimų, kol jie nepasiteisina. Naujų paslaugų tiekimas elektroniniu būdu yra neatsiejami nuo naujų IT. 1.2, 2.2 Teorinės dalies poskyriuose atskleista problema: Vieni iš svarbiausių nepasisekusiu EVP įgyvendinimo reiškiniai yra neįvertinta vartojimo paklausa ir jų sugebėjimai, ir skaitmeninė atskirtis. Gauti rezultatai leis ištirti ir įvertinti, ar egzistuoja koreliacija tarp vartotojų požiūrio į IT ir e. valdžios teikiamas paslaugas bei kiek vartotojų nusistatymas prieš naujausias IT turi įtakos jų pasirinkimui naudotis VS teikiamomis paslaugomis IT pagalba.
11, 12 Anketos klausimas yra skirtas įvertinti vartotojų požiūriui į e. valdžios	2.2 Teorinės dalies poskyryje atskleista problema: Daugiau nei ketvirtadalis visų gyventojų, arba pusė visų e. valdžios paslaugų vartotojų, sudarančių 28 %, atsisako naudotis e. paslaugomis jau po pirmojo bandymo, nes sistema jiems pasirodo nepatraukli,

sistemos naudojimą ir atsisakymą ja naudotis.	sudėtinga, neatitinkanti jų lūkesčių. Sutaupytas laikas ir galimybė atlikti šias paslaugas vietoje, pagal savo poreikius neatperka įdėtų pastangų, kurių reikėjo paslaugai atlikti. Jie reikalauja, kad paslaugos būtų teikiamos taip, kaip PS. Gauti rezultatai leis ištirti ir įvertinti, ar jie naudojasi, ar nesinaudoja šia sistema ir kodėl. Kaip jie vertina šios sistemos funkcionalumą ir leis nustatyti problemines šios sistemos vietas.
13 Anketos klausimas yra skirtas įvertinti vartotojų požiūrį į esamą e. valdžios sistemą.	1.2 Teorinės dalies poskyryje atskleista problema: esamas pasipriešinimas, dėl nepagrįstos baimės, nesamos reikalingos įrangos, finansų, ar lygių galimybių naudotis paslaugomis kuria neigiamą požiūrį į e. valdžios teikiamas galimybes. Tai sukuria kontrastingą požiūrį į šią sistemą ir vertina šias naujoves, kurios turi palengvinti žmonių veiklą, kaip papildomas pastangas ir nereikalingas investicijas. Gauti rezultatai leis ištirti ir įvertinti, ar vartotojai vertina pokyčius įgalintus IT pagalba, kaip pigesnę ir greitesnę alternatyvą kasdieninėms procedūroms, ar kad nauda, kurią jiems gali suteikti IT, nebus didesnė už pastangas, kurių jiems reikės tinkamai naudotis jomis
14, 15 Anketos klausimas yra skirtas įvertinti vartotojų požiūrį į e. valdžios paslaugas teikiamas mobiliųjų įrenginių pagalba ir kitomis alternatyviomis priemonėmis, ir sistemos vartotojo sąsajos pritaikyta pagal atskirus vartotojų bruožus sukūrimą.	1.4 Teorinės dalies poskyryje aprašyti e. valdžios srities lyderės-Pietų korėjos gerosios praktikos pavyzdžiai. Mobiliųjų technologijų ir kitų alternatyvų integracija tiekiant e. valdžios paslaugas, supaprastinta e. valdžios sistemos vartotojų sąsaja, leidžianti susikurti savo profilius ir teikianti informacija pagal vartotojų bruožus. Gauti rezultatai leis įvertinti ir ištirti, kaip šie gerosios praktikos pavyzdžiai galėtų būti pritaikyti teikiant galimas e. valdžios tobulinimo gaires.
16 Anketos klausimas yra skirtas atskleisti didžiausių pageidautinų esamos e. valdžios sistemos pokyčių krypti pagal ES pateiktus rekomendacinius „Gerojo administravimo principus“	2.3 Teorinės dalies poskyryje aprašyti „Gerojo administravimo principų“ pakeitimai yra rekomendacinio pobūdžio, tačiau norint užtikrinti geresnį EVP šalyje negalima jų nepaistyti. ES kylantis e. valdžios rodikliai įrodė jų neginčijama naudą ir tapo gerąją praktika siekiant geresnių e. paslaugų teikimo savo vartotojams. Gauti rezultatai leis įvertinti ir ištirti labiausiai vartotojų nuomone reikiamas tobulinti e. valdžios sistemos sritis.

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

20 - -
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

_____
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė)_____,
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

„_____

_____“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ _____
(parašas) *(vardas, pavardė)*

Darbo autoriaus el. paštas: a.kudaris@yahoo.com