MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO IR VERSLO FAKULTETAS

JURGITA PALUCKAITĖ

VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Magistro baigiamasis darbas

Vadovas
dr. T. Mendelsonas

VILNIUS, 2021

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

VIEŠOJO VALDYMO IR VERSLO FAKULTETAS

VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Elektroninio verslo vadybos magistro baigiamasis darbas

Studijų programa 6211LX064

Vadovas
(parašas) dr. T. Mendelsonas
2021 04 26

Atliko
EVV-19 gr. stud.
(parašas) J. Paluckaitė
2021 04 26

VILNIUS, 2021

TURINYS

ĮVADAS 7
1. E. PASLAUGOS IR JŲ TEIKIMO SPECIFIKA VIEŠAJAME SEKTORIUJE BEI JŲ KOKYBĖS VERTINIMUI BŪDINGI BRUOŽAI: TEORINIAI ASPEKTAI 10
1.1. E. paslaugų samprata 10
1.2. E. paslaugų teikimo Lietuvoje teisinis reglamentavimas, institucinė priežiūra bei kontrolė.17
1.3. E. paslaugų teikimas viešojo sektoriaus institucijose: statistinių rodiklių analizė 20
1.4. Kokybės sąvoka 28
1.5. Paslaugų kokybės vertinimo modeliai 32
1.6. E. paslaugų teikimo kokybei viešajame sektoriuje keliami reikalavimai 37
1.7. Viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų ypatumų analizė 41
2. TYRIMO METODOLOGIJA 45
3. VARTOTOJŲ POŽIŪRIS Į VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ TEIKIAMAS ELEKTRONINES PASLAUGAS LIETUVOJE 53
3.1. Tyrimo rezultatų analizė 53
3.2. Tyrimo rezultatų aptarimas 65
IŠVADOS 72
REKOMENDACIJOS 73
LITERATŪRA 74
ANOTACIJA LIETUVIŲ IR ANGLŲ KALBOMIS 78
SANTRAUKA LIETUVIŲ KALBA 79
SANTRAUKA ANGLŲ KALBA 81
PRIEDAI 83

LENTELĖS

1 lentelė. E. paslaugų apibrėžimai 11
2 lentelė. E. valdžios sąvokos 15
3 lentelė. 16–74 metų amžiaus gyventojų, besinaudojančių internetu, bet nesilankančių viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis 27
4 lentelė. Kokybės sąvokų įvairovė mokslinėje literatūroje 30
5 lentelė. Kokybės vertinimo modeliai, atspindintys vartotojo suvoktos vertės koncepciją 35
6 lentelė. Pažangių e. paslaugų savybės 38
7 lentelė. Tyrimo anketos struktūrinės dalys 50

PAVEIKSLAI

1 pav. E. paslaugų teikimo lygiai 10
2 pav. Viešojo sektoriaus paslaugų rūšys ir jų teikėjai 21
3 pav. Namų ūkių, turėjusių/turinčių asmeninį kompiuterį 2016-2020 m. procentinis pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę 22
4 pav. Namų ūkių procentinis pasiskirstymas 2016-2020 m. pagal tai, kokiu ryšiu jie jungėsi/jungiasi prie interneto namuose 22
5 pav. Asmenų, kurie naudojosi internetu, procentinis pasiskirstymas 2016-2020 m. laikotarpiu 23
6 pav. Asmenų, kurie 2020 m. bent kartą per paskutinius 3 mėn. naudojosi informacinėmis technologijomis, procentinis pasiskirstymas pagal amžių 24
7 pav. 16-74 m. amžiaus asmenų, kurie naudojosi viešosiomis e. paslaugomis 2016-2020 m. laikotarpiu, procentinis pasiskirstymas 25
8 pav. 16–74 metų amžiaus gyventojų, kurie naudojosi viešojo sektoriaus teikiamomis e. paslaugomis pagal jų pobūdį, procentinis pasiskirstymas 2015-2019 m. laikotarpiu 26
9 pav. E. paslaugų kokybės modelis 33
10 pav. Integruotas kokybės modelis pagal Grönroos ir Gummesson 34
11 pav. SERVQUAL modelis 36
12 pav. Anketos sudarymo nuoseklumas 49
13 pav. Respondentų lyties skirstinys 53
14 pav. Respondentų amžiaus skirstinys 54
15 pav. Respondentų išsilavinimo skirstinys 54
16 pav. Respondentų atsakymų apie jų socialinį statusą skirstinys 55
17 pav. Respondentų atsakymų apie jų gyvenamąją vietovę skirstinys 55
18 pav. Respondentų atsakymų apie jų šeimyninę padėtį skirstinys 56
19 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar namuose jie turi kompiuterį, skirstinys 56
20 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar namuose jie turi įrengtą internetą, skirstinys 57
21 pav. Respondentų atsakymų į klausimus, kaip dažnai jie kasdien naudojasi internetu ir kompiuteriu, skirstinys 57
22 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, kaip jie vertina savo IT žinias ir gebėjimą jomis naudotis, skirstinys 58
23 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, kokiais tikslais jie dažniausiai naudojasi internetu, skirstinys 59
24 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar jie naudojasi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, skirstinys 59

PRIEDAI

1 priedas. E. paslaugų tipų sąrašas 83
2 priedas. Tyrimo anketa 84
3 priedas. Anketos klausimų ir atsakymų suvestinė 91
4 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, kokiomis viešojo sektoriaus institucijų teikiamomis e. paslaugomis (internetu) jiems yra tekę naudotis, skirstinys 99
5 priedas. Respondentams suteiktų e. paslaugų įvertinimo atsakymų skirstinys 100
6 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, ar juos tenkina viešojo sektoriaus institucijose teikiamos e. paslaugos, skirstinys 101
7 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, kokius viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų trūkumus jie gali įvardyti, skirstinys 102
8 priedas. Respondentų jiems suteiktų e. paslaugų įvertinimai penkių balų sistemoje 103
9 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, kaip jie galėtų įvertinti jiems viešojo sektoriaus institucijoje suteiktą e. paslaugą nuo jos užsakymo iki visiško įvykdymo, skirstinys 104
10 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, dėl kokių priežasčių nusprendė pasinaudoti viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, skirstinys 105
11 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, ar Covid-19 karantino laikotarpis įtakojo sprendimą užsakyti viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas, skirstinys 106
12 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, kokiam paslaugos užsakymo/gavimo būdui jie teikia pirmenybę, skirstinys 107
13 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, kokiu būdu jų nuomone, viešojo sektoriaus institucijose teikiamos paslaugos yra įvykdomos greičiau, skirstinys 108
14 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, iš kur jie sužinojo apie galimybę paslaugas gauti elektroniniu būdu, skirstinys 109
15 priedas. Respondentams suteiktų e. paslaugų įvertinimo respondentų lūkesčių atžvilgiu, atsakymų skirstinys 110
16 priedas. Respondentų atsakymų į klausimą, kaip jie vertina tai, kad vis daugiau viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų yra perkeliamos į elektroninę erdvę, skirstinys 111

ĮVADAS

Temos aktualumas. Šiandienos gyvenimas jau neįsivaizduojamas be interneto ryšio teikiamų paslaugų, nes jos itin palengvina vartotojų gyvenimo įpročius ir kasdienybę. Elektronines paslaugas teikia įvairios institucijos: vartotojams suteikiamos galimybės įsigyti prekes iš įvairių elektroninių parduotuvių tiek Lietuvoje, tiek užsienio šalyse bei atsiskaityti už įvairių tiekėjų teikiamas paslaugas. Kiekvienas verslo subjektas yra suinteresuotas, kad vartotojas galėtų įsigyti jo teikiamą produkciją ar paslaugas kuo paprasčiau ir greičiau, todėl vis daugiau paslaugų bei prekių vartotojai gali įsigyti net neišeidami iš namų. Verslo atstovai nuolat konkuruoja tarpusavyje ir stengiasi sudaryti kuo palankesnes sąlygas vartotojams prekes bei paslaugas įsigyti elektroninėmis ryšių priemonėmis. Todėl galima pagrįstai teigti, jog elektroninių paslaugų teikimas tarp verslo subjektų yra itin išpopuliarėjęs ir vis daugiau vartotojų naudojasi jiems suteikiamomis elektroninių paslaugų teikimo galimybėmis.

Tačiau elektroninės paslaugos apima ne tik prekių ar paslaugų įsigijimą privačiame (verslo) sektoriuje – elektroninės paslaugos apima ir galimybę vartotojams gauti jiems reikalingas paslaugas iš viešojo sektoriaus institucijų, o viešajame sektoriuje paslaugų teikimo veikla apibūdinama kaip *viešojo valdymo institucijų veiklos sritis, esanti arčiausiai gyventojų. Gyventojai kasdien kreipiasi į viešojo valdymo institucijas norėdami gauti jiems reikalingas paslaugas, todėl būtent jie geriausiai gali įvertinti šių paslaugų kokybę. Tikėtina, kad gyventojai bus patenkinti jiems teikiamų paslaugų kokybe, kai jos atitiks jų poreikius ir lūkesčius* (Paslaugų standartai..., 2016). Prie įvairių viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų vartotojai gali prisijungti identifikavę savo asmens tapatybę elektroniniu parašu arba naudodamiesi elektronine bankininkyste. Tokiu būdu prisijungę tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys gali užsakyti įvairias paslaugas ir už jas sumokėti taip pat per elektroninę bankininkystę. Elektroniniu būdu iš institucijų galima užsakyti įvairaus pobūdžio pažymas, leidimus, licencijas, užsiregistruoti įvairių paslaugų gavimui arba pateikti tam tikrus prašymus, skundus, ieškinius į teismus, deklaruoti gyvenamąją vietą arba pateikti metinę pajamų mokesčio deklaraciją, taip pat elektroniniu būdu galima apmokėti už įvairias paslaugas bei pirkinius.

Būtent elektroninės paslaugos, teikiamos per internetą suteikia galimybę visuomenei taupyti laiką bei pinigus, be to jas galima pasiekti visą parą, svarbiausia turėti tam tinkamą įrangą ir prieinamą interneto ryšį (Butkevičiūtė ir Rutkauskienė, 2008, p. 68). Todėl statistiniai duomenys rodo, kad „Lietuvoje sparčiai daugėja administracinių ir viešųjų paslaugų, perkeltų į skaitmeninę erdvę, ir vis daugiau paslaugų gavėjų jomis naudojasi. Statistikos departamento duomenimis, 2016 metais tokiomis paslaugomis naudojosi visos Lietuvos įmonės ir 45 procentai gyventojų“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės..., 2014). Kadangi elektroninės paslaugos (toliau – e. paslaugos) tampa neatsiejama kiekvieno iš mūsų gyvenimo dalimi, todėl viešojo sektoriaus institucijų teikiamos e. paslaugos turi

užtikrinti ne tik šių paslaugų prieinamumą gyventojams, bet ir jų kokybę. Kadangi e. paslaugų teikimas dažnai susijęs su įvairiais asmens duomenimis, tai taip pat itin svarbu, kad tokie duomenys kaip gyventojų asmens kodai, banko sąskaitų numeriai ir pan. nebūtų „nutekinti“ trečiosioms šalims ir jais neteisėtai nedisponuotų bei negalėtų pasinaudoti tos teisės neturintys asmenys. Todėl e. paslaugų teikimas turi būti nuolat griežtai kontroliuojamas tai prižiūrinčių valdžios institucijų, o teisės aktai nuolat tobulinami ir peržiūrimi bei atnaujinami, atsižvelgiant ir į tarptautinius teisės aktus, įvairius Europos Sąjungoje priimtus reglamentus, direktyvas ir kitą teisinę bazę.

Temos naujumas. Nors e. paslaugų teikimas viešajame sektoriuje mūsų šalies mokslininkų ir tyrinėtas, tačiau nagrinėjama tema pasigendama mokslinių darbų įvairovės. *E. paslaugų teikimo viešajame sektoriuje ypatumus* analizavo: Barcevičius (2008), Dzemydienė ir Naujikienė (2009), Ostašius ir Petravičiūtė (2010), Limba (2009), Diržytė ir Patapas (2013), Milė ir Junevičius (2013). Ganėtinai plačiai e. paslaugas viešajame bei privačiame sektoriuje monografijoje analizavo Dzemydienė, Naujikienė ir Dzindalieta (2016). *E. valdžios bei e. paslaugų rinkinio temos* analizuotos Domarko (2009), Kašubienės ir Vanago (2007), Tvarijonavičiūtės, Patašienės ir Patašiaus (2010), Pranaičio ir Ivanickienės (2014), Vedlūgos, Mikulskienės ir Čepuraitės (2019). *Kokybę analizavo*: Kano (1996), kuris kokybę vartotojų pasitenkinimo modelyje apibrėžia trimis kriterijais: pagrindiniai poreikiai, papildomi poreikiai ir vartotojų lūkesčiai. Pabedinskaitė ir Vitkauskas (2009) atliko daugiakriterinį produkto kokybės vertinimą, Guseva (2010) atliko elektroninės komercijos kokybės kriterijų identifikavimą bei jų analizę, Kinderis, Žalys ir Žalienė (2011) atliko paslaugų kokybės vertinimą viešbučių verslo sektoriuje, Žaptorius (2011) analizavo problemas, su kuriomis susiduria įmonės, teikiančios internetines paslaugas gyventojams, išskyrė bei nagrinėjo veiksnius, kurie įtakoja efektyvų vartotojų aptarnavimą bei jo kokybę, Labanauskaitė ir Šturalo (2014) nagrinėjo paslaugos kokybės daromą įtaką veiklos pelningumui.

Tyrimo objektas – viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė.

Tyrimo dalykas – viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybės vertinimas.

Tyrimo problema – kokie viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybės aspektai netenkina gyventojų? Kaip galėtų būti tobulinama viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų kokybė?

Tyrimo hipotezė: teigiamą viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų kokybės vertinimą sąlygoja vartotojų išprusimas informacinių technologijų srityje, jų įgytas išsilavinimas bei amžius.

Darbo tikslas: išnagrinėjus e. paslaugų teikimo ir jų kokybės vertinimo modelius, įvertinti Lietuvos viešojo sektoriaus institucijų teikiamų e. paslaugų kokybę vartotojų požiūriu.

Darbo uždaviniai:

1) Išnagrinėjus e. paslaugų bei jų teikimo viešajame sektoriuje specifikos ypatumus, pateikti jų teisiniam reguliavimui būdingus bruožus, aptarti e. paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę vykdančių

institucijų svarbą bei atlikti viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų statistinių rodiklių analizę;

2) Identifikuoti e. paslaugų kokybei bei jos vertinimui būdingus ypatumus, išnagrinėti galimus paslaugų kokybės vertinimo modelius bei nustatyti e. paslaugų teikimo kokybei viešajame sektoriuje keliamus reikalavimus;

3) Pagrįsti tyrimo metodo pasirinkimą;

4) Remiantis tyrimo metu gautais rezultatais, įvertinti e. paslaugų teikimo kokybę viešajame sektoriuje.

Darbo rezultatai: išanalizavus tyrimo metu gautus rezultatus, paaiškėjo, kad viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybė vartotojus dažniausiai tenkina iš dalies, tuo tarpu konkrečių institucijų teikiamų e. paslaugų kokybę vartotojai yra linkę vertinti gerai arba vidutiniškai.

Tyrimo metodai. Magistro baigiamajame darbe, norint įgyvendinti užsibrėžtą tikslą, taikomi įvairūs tyrimo metodai: *dokumentų analizės metodas* naudojamas, analizuojant mokslinio pobūdžio literatūrą; *Lyginimo metodas* pasitelkiamas tiek lyginant tyrimo metu gautus respondentų atsakymus tarpusavyje tiek ir su Statistikos departamento duomenų bazėje pateiktais statistiniais rodikliais; *Statistinių duomenų analizės metodas* taikomas apdoroti empirinio tyrimo metus gautus rezultatus; *Apibendrinimo metodo* dėka susisteminami tiriamojoje dalyje gauti duomenys ir pateikiamos apibendrintos išvados, o *sintezės metodo* pagalba parengiamos rekomendacijos e. paslaugų kokybės viešajame sektoriuje gerinimui.

Darbo struktūra. Magistro baigiamąjį darbą sudaro: lentelių, paveikslų bei priedų sąrašai, įvadas, teorinė darbo dalis (1 skyrius), metodologinė darbo dalis (2 skyrius), analitinė/tiriamoji darbo dalis (3 skyrius), išvados, rekomendacijos, darbe naudota literatūra, anotacija ir santrauka lietuvių bei anglų kalbomis bei darbo priedai.

1. E. PASLAUGOS IR JŲ TEIKIMO SPECIFIKA VIEŠAJAME SEKTORIUJE BEI JŲ KOKYBĖS VERTINIMUI BŪDINGI BRUOŽAI: TEORINIAI ASPEKTAI

1.1. E. paslaugų samprata

Prieš pradedant nagrinėti e. paslaugų specifiką viešojo sektoriaus institucijose, visų pirma būtina panagrinėti sąvoką e. paslaugos, kadangi ši samprata yra ganėtinai įvairi ir skirtingi mokslininkai bei teisės aktai ją apibrėžia skirtingai, todėl būtina išgryninti šią sąvoką ir pasirinkti šio magistro baigiamojo darbo autorei priimtiniausią e. paslaugų sampratą, kuri sekančiuose darbo skyriuose bei poskyriuose ir bus naudojama.

Interneto svetainėje www.epaslaugos.lt nurodoma, kad šiuo metu gyventojams viešojo sektoriaus institucijos teikia 555 e. paslaugas iš kurių 428 yra nemokamos ir 127 – mokamos. Tuo tarpu juridiniams asmenims šioje svetainėje teikiamos 396 e. paslaugos iš kurių 266 yra nemokamos ir 130 – mokamos. Taigi, viešojo sektoriaus institucijose teikiamų paslaugų gana didelė dalis jau yra persikėlusi į internetinę erdvę ir viešojo sektoriaus teikiamos e. paslaugos užima ganėtinai didelę dalį visų teikiamų paslaugų. E. paslaugos gyventojams teikiamos dėl įvairių priežasčių, tačiau vienos svarbiausių iš jų yra šios: viešojo sektoriaus institucijos yra įpareigojamos teisės aktų kuo daugiau paslaugų esant techninėms galimybėms ir finansiniams bei žmogiškiesiems ištekliams, suinteresuotiems asmenims teikti elektroniniu būdu, e. paslaugos gavimas yra kur kas patogesnis ir turi savo pranašumų, kuomet gyventojui nėra būtina vykti į konkrečią instituciją, gaišti laiko kelionėje ar stovint eilėse, be to, didžioji dauguma teikiamų e. paslaugų yra neatlygintino pobūdžio, t. y. už jas nereikia mokėti. Todėl nenuostabu, jog nuolat auga viešajame sektoriuje plečiamų e. paslaugų ratas, o paslaugų elektronizavimo procesą ženkliai skatina ir valstybinio sektoriaus institucijoms keliami atitinkami reikalavimai gerinti savo veiklos kokybę, efektyvinti institucijos veiklą, taupiai naudoti įstaigai skirtus finansinius resursus, tobulinti jau teikiamas ir diegti naujas e. paslaugas tiek fiziniams, tiek ir juridiniams asmenims (Ostašius, 2010). Viešajame sektoriuje teikiamos viešosios paslaugos gali būti apibūdinamos ir kaip „valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas. Įstatymų nustatytais atvejais ir tvarka viešąsias paslaugas gali teikti ir kiti asmenys“ (Dzemydienė, Naujikienė ir Dzindalieta, 2016, p. 23). Tačiau e. paslaugų sąvokai būdingi tam tikri išskirtiniai požymiai, kurie bus aptariami šiame darbe kiek vėliau, panagrinėjus pačią e. paslaugų sąvoką. Sąvoka e. paslaugos viešajame sektoriuje dažnai įvardijama ir tokiais sinonimais kaip:

elektroninės valdžios paslaugos, elektroninės viešosios paslaugos, elektroninė valdžia, elektroninė demokratija ir pan. Žemiau esančioje lentelėje Nr. 1 (žr. 1 lentelę) pateikiami e. paslaugų apibrėžimai.

1 lentelė. E. paslaugų apibrėžimai

„El. paslaugos – paprastai už atlyginimą elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu informacinės visuomenės paslaugos gavėjo prašymu teikiamos paslaugos“ (Tvarijonavičiūtė, Patašienė ir Patašius, 2010, p. 156).
E. paslaugos – elektroninis valdžios paslaugų teikimas, apimantis informaciją, programas ir/ar paslaugas (Kašubienė ir Vanagas, 2007).
Elektroninė paslauga - veiklos procesų, teikiant paslaugas, automatizavimo rezultatas (Ostašius, 2011).
„Elektroninė paslauga gali būti apibrėžiama kaip paslaugos vaidmuo kibernetinėje erdvėje“ (Žaptorius, 2011, p. 429).
Elektroninė paslauga – tai nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.), Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims teikiama viešoji ar administracinė paslauga, kuri apima visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo. Elektroninę paslaugą inicijuoti gali tiek paslaugos gavėjas, tiek paslaugą teikianti institucija, be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo (Informacinės visuomenės plėtros komitetas, 2016).
Elektroninių paslaugų esminis tikslas – didinti informacijos srautą ir gerinti teikiamų paslaugų lygį, taip stiprinant santykius tarp valdžios bei jos piliečių (Reijswoud ir Jager, 2008).
„Elektroninės paslaugos yra elektroninėmis priemonėmis – paprastai internetu – siūlomos paslaugos, kurios susijusios su pradėtomis ir didelėmis operacijomis, kurias kontroliuoja vartotojas“ (Colby ir Parasuraman, 2003, p. 28).
Elektroninių ryšių paslauga *– paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausia sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais, įskaitant telekomunikacijų paslaugas ir perdavimo (siuntimo) paslaugas transliavimui (retransliavimui) naudojamais tinklais. Elektroninių ryšių paslaugos neapima elektroninių ryšių tinklais ar naudojant elektroninių ryšių paslaugas perduodamos informacijos turinio teikimo ar redakcinės turinio kontrolės paslaugų, tarp jų informacinės visuomenės paslaugų, kurių visiškai ar daugiausia nesudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais* (Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, 2004).

Sudaryta darbo autorės

Kaip matome iš lentelėje Nr. 1 (žr. 1 lent.) pateiktų e. paslaugos apibrėžimų, šiai sąvokai būdingiausi požymiai yra sekantys:

1) įvairių paslaugų viešojo sektoriaus institucijose teikimas elektroninėmis ryšių priemonėmis;

2) paslaugos teikiamos nuotoliniu būdu (per atstumą);

3) paslaugos teikiamos atlygintinai arba neatlygintinai;

4) šių paslaugų teikimui būtinas arba nebūtinas paslaugų gavėjo prašymas. Pirmieji du požymiai didesnių diskusijų ir prieštaravimų nekelia, kadangi neginčytina tai, jog e. paslaugos yra teikiamos nuotoliniu būdu, jų teikimui/perdavimui pasitelkiant elektronines ryšių priemones, kurios gali būti labai įvairios pradedant kompiuteriu, mobiliuoju telefonu ir baigiant tokiomis technologijomis kaip interaktyvi skaitmeninė televizija. Tuo tarpu sekantys du e. paslaugų požymiai net pateikiamuose e. paslaugų apibrėžimuose yra ganėtinai painūs. Kai kuriuose apibrėžimuose (Tvarijonavičiūtė ir kt., 2010; Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, 2004) akcentuojama, kad e. paslaugos paprastai yra teikiamos už tam tikrą atlygį, tačiau iš esmės viešajame sektoriuje yra teikiama ir nemažai e. paslaugų, kurias suinteresuoti asmenys gali gauti ir nemokamai (pavyzdžiui, internetu registruotis pas pirminio ar antrinio lygio gydytojus, kreiptis į šeimos gydytoją dėl elektroninio recepto vaistams ar apsilankymo pas antrinio lygio specialistus siuntimo išrašymo, registruoti vaikus į ugdymo įstaigas, pildyti prašymus stoti į aukštąsias universitetines/neuniversitetines bei aukštesniąsias mokyklas, pildyti metines gyventojų pajamų mokesčių deklaracijas Valstybinės mokesčių inspekcijos (toliau – VMI) internetiniame portale EDS, VMI arba Valstybinio socialinio draudimo fondo valdybos prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SODRA) asmeninėje paskyroje perskaityti gautus informacinius pranešimus bei žinutes ir kreiptis dėl įvairių kitų e. paslaugų suteikimo. Visos minėtos paslaugos teikiamos neatlygintinai – jos teikiamos nuotoliniu būdu elektroninių ryšių priemonėmis. Tačiau, kai kurios paslaugos teikiamos atlygintinai, pavyzdžiui, nekilnojamojo ar kilnojamojo turto įregistravimas, perregistravimas, išregistravimas ir pan., įvairių asmens dokumentų (asmens tapatybės kortelės, LR piliečio paso, įvairių vizų, leidimų gyventi Lietuvoje, gimimo, mirties, santuokos liudijimų, vairuotojo pažymėjimo išdavimas, keitimas) ir panašios kitos paslaugos yra apmokestinamos. Tačiau ir čia būna išimčių, pavyzdžiui, prarastą asmens dokumentą paskelbti negaliojančiu galima neatlygintinai, užpildant tam tikroje internetinėje svetainėje atitinkamą formą/anketą.

Ketvirtasis e. paslaugų teikimui būdingas požymis - šių paslaugų teikimui ir jų gavimui tam tikrais atvejais yra būtinas paslaugų gavėjo prašymas. Taigi, paslaugų gavėjo prašymas būtinas įvairių juridinių faktų patvirtinimui skirtiems dokumentams, pažymoms gauti (gimimas, santuoka, ištuoka, mirties atvejai), disponavimas nekilnojamuoju turtu ir įvairūs su nekilnojamuoju turtu susiję sandoriai (pirkimas, pardavimas, dovanojimas, paveldėjimas, įkeitimas ir t.t.), kai kurie didesnės vertės kilnojamųjų daiktų sandoriai (įvairių transporto priemonių į/iš/perregistravimas, pirkimas, pardavimas ir pan.), įvairūs leidimai bei licencijos (vertimasis tam tikra veikla (gydytojo, slaugytojo, advokato, notaro ir kt.)) leidimai žvejoti ar medžioti, šaunamųjų ginklų įsigijimas ir jų laikymas, leidimai prekiauti akcizinėmis prekėmis (alkoholio ir tabako gaminiais) ir kt. Kaip matome, įvairūs dokumentai, patvirtinantys tam tikrus juridinius faktus, gali būti užsakomi ir elektroniniu būdu, pateikiant nustatytos formos prašymą. Prašymo pateikimas tokiais atvejais yra viena esminių sąlygų, paslaugos gavėjui norint gauti viešajame sektoriuje teikiamą (-as) e. paslaugą (-as).

Europos Parlamento ir Tarybos 2015 m. direktyvoje Nr. 1535 taip pat išskiriami e. paslaugai būdingi požymiai ir nurodoma, jog e. paslaugai būdingas jos teikimas per atstumą, elektroninėmis priemonėmis, gavus asmenišką paslaugų gavėjo prašymą:

i) „teikimas per atstumą“ reiškia, kad paslauga teikiama šalims nesant kartu vienoje vietoje;

ii) „elektroninėmis priemonėmis“ reiškia, kad iš pradžių paslauga elektronine įranga pasiunčiama ir priimama duomenims apdoroti (įskaitant skaitmeninį tankinimą) ir saugoti, o galutinai perduodama ir priimama laidais, radijo, optinėmis, kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis;

iii) „asmenišku paslaugų gavėjo prašymu“ reiškia, kad paslauga teikiama perduodant duomenis asmenišku prašymu (Europos Parlamento ir Tarybos direktyva, 2015). Atkreiptinas dėmesys, kad šioje direktyvoje neidentifikuojamas paslaugos atlygintinumo požymis, todėl manytina, kad kiekviena valstybė gali savarankiškai nuspręsti, kokios jų viešojo sektoriaus institucijose teikiamos e. paslaugos gali būti teikiamos atlygintinai, o kokios – neatlygintinai. Kai kurių mokslininkų nuomone paslauga laikytina tik mainų objektu tapusi veikla (Bagdonienė ir Hopenienė, 2004). Sekančiuose darbo skyriuose bus remiamasi šiuo e. paslaugų apibrėžimu (**elektroninis valdžios paslaugų teikimas, apimantis informaciją, programas ir/ar paslaugas**) (Kašubienė ir Vanagas, 2007), kadangi darbo autorės nuomone, būtent šis apibrėžimas yra nors ir ganėtinai trumpas, bet pakankamai išsamus, jame nekalbama apie vartotojo prievolę už teikiamą e. paslaugą susimokėti, be to, neakcentuojamas privalomas vartotojo prašymas (jo inicijavimas) norint gauti vieną ar kitą valdžios institucijose teikiamą e. paslaugą. Darbo autorės nuomone, būtent šis apibrėžimas yra tinkamiausias, kadangi tikrai ne kiekvienu atveju iš vartotojo reikalaujama už teikiamą e. paslaugą susimokėti ir ne kiekvienu atveju, vartotojas privalo pateikti prašymą teikti vieną ar kitą e. paslaugą.

Labai išsamus e. paslaugos apibrėžimas yra pateiktas Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelio 10 priede nurodant, kad e. paslauga yra:

- *nuotoliniu būdu, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis (pavyzdžiui, kompiuteriu, mobiliuoju telefonu, interaktyvia skaitmenine televizija ar kt.);*
- *Lietuvos ir užsienio valstybių fiziniams ir (ar) juridiniams asmenims teikiamas viešoji ar administracinė paslauga;*
- *apimanti visų veiksmų seką nuo paslaugos inicijavimo momento iki siekiamo paslaugos rezultato suteikimo;*
- *elektroninę paslaugą inicijuoti gali tiek paslaugos gavėjas, tiek paslaugą teikianti institucija, be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo* (Elektroninių paslaugų apibrėžimo..., 2016). E. paslaugos gali būti apibrėžiamos ir kaip tam tikra viešojo administravimo subjektų veikla, kurios metu fiziniams asmenims ar verslui teikiamos įvairios socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitos teisės aktais numatytos paslaugos (Milė ir Junevičius, 2013)

Aptarus e. paslaugų sąvoką bei jai būdingus bruožus, galima aptarti ir koks yra esminis šių paslaugų teikimo tikslas. Jį ganėtinai išsamiai apibrėžia kai kurie autoriai nurodydami, kad *pagrindinis viešųjų elektroninių paslaugų teikimo tikslas – pagerinti trijų pagrindinių suinteresuotųjų šalių – gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės – poreikių tenkinimą bei palengvinti jų tarpusavio bendravimą ir komunikavimą. Vartotojų poreikių tenkinimas – vienas pagrindinių tobulumo siekiančių organizacijų principų – turi tapti esminiu ir viešojo sektoriaus organizacijoms* (Kašubienė ir Vanagas, 2007, p. 73). Iš šio e. paslaugų teikimo tikslo apibūdinimo, matome, kad e. paslaugų teikimas viešajame sektoriuje turi būti maksimaliai orientuotas į vartotojų poreikių tenkinimą ir valstybinės institucijos turi stengtis maksimaliai užtikrinti šių paslaugų teikimo kokybę vartotojams. Todėl, galima daryti prielaidą, kad viešojo sektoriaus institucijos, teikdamos e. paslaugas vartotojams, turėtų neatsilikti nuo privataus sektoriaus (verslo subjektų) vartotojams teikiamų e. paslaugų kokybės ir lygiuotis į jas, kad vartotojai būtų patenkinti viešojo sektoriaus institucijose jiems teikiamų e. paslaugų kokybe. Dzemydienės, Naujikienės ir Dzindalietos (2016) teigimu, valstybės būtent „siekdamos našaus, veiksmingo, skaidraus valdymo ir efektyvaus viešojo administravimo, pasitelkia šiuolaikines informacinių bei komunikacinių technologijų galimybes ir taiko jas pažangiems valstybės valdymo būdams kurti ir modernizuoti“ (p. 25).

Toliau šiame darbo poskyryje aptariama e. valdžios samprata ir nagrinėjami e. paslaugų viešajame sektoriuje ir e. valdžios skirtumai. Siekiant palyginti ir išryškinti sąvokų e. paslauga ir e. valdžia skirtumus lentelėje Nr. 2 (žr. 2 lent.) pateikiamos e. valdžios sąvokos.

Išnagrinėjus lentelėje Nr. 2 pateikiamus e. valdžios apibrėžimus, išryškėja, kad e. valdžia yra kur kas platesnė sąvoka nei sąvoka e. paslaugos ir šios sąvokos anaiptol nėra tapačios, kadangi įprastais būdais ir nusistovėjusia tvarka teiktos paslaugos yra perkeliamos į viešąją erdvę ir tampa e. paslaugomis. E. paslaugos yra tik vienas iš sudėtinių e. valdžios elementų, kai automatizuojant bei optimizuojant tam tikras teikiamas paslaugas, jos perkeliamos į viešąją erdvę.

Tuo tarpu e. valdžia turėtų būti suvokiama plačiau ir apimti viešojo administravimo modernizavimo procesą bei procedūras, taip viešąjį valdymą padarant kiek įmanoma šiuolaikiškesnį, kokybiškesnį bei labiau prieinamą informacines technologijas naudojantiems asmenims. Pažymėtina ir tai, kad e. valdžios įgyvendinimas valstybėje kelia daug iššūkių ir ji susiduria su kompleksinių problemų, apimančių *valstybės institucijų vidines problemas, „vieno langelio“ principo įgyvendinimo kliūtis, viešųjų e. paslaugų pateikimo, realizavimo, žinomumo kliūtis, IRT prieinamumo, atskirties kliūtis ir, žinoma, su e. valdžios plėtra susijusius aktualius teisinius ir finansinius klausimus. Didelė problema - viešųjų e. paslaugų teikimo žemas lygis ir žinomumo stoka - susideda iš smulkiųjų problemų* (Vitkauskaitė, Gatautis, Mažeika, 2007, p. 48-49).

2 lentelė. E. valdžios sąvokos

„Elektroninė valdžia yra valdžios institucijos procesas, pasižymintis savita struktūra, kurio rezultatas yra viešojo administravimo paslauga skirta visuomenei“ (Kašubienė, 2007, p. 1018).
E. valdžia – tai valdžios (valdymo) būdai, priemonės, integruotos sistemos ir paslaugos, kurios įgyvendinamos pasitelkiant ir taikant modernias informacines ir komunikacines technologijas savo vidiniams ir išoriniams ryšiams organizuoti, transformuoti, siekiant pagerinti viešojo administravimo ir valdymo funkcijas, užtikrinant elektroninės demokratijos siekius ir teikiant gyventojams bei verslui vis daugiau viešųjų vertybių ir elektroninių paslaugų (Dzemydienė ir kt., 2016, p. 19).
E. valdžia *tai informacinėmis ir ryšių technologijomis grindžiama priemonė, skirta valdžios įstaigų organizacinei ir administracinei veiklai gerinti sudarant galimybę piliečiams nuotoliniu būdu susipažinti su valdžios įstaigų informacija ir pasinaudoti teikiamomis paslaugomis, skatinanti piliečius dalyvauti vertinant valdžios organizacijas ir grįžtamuoju ryšiu daryti įtaką valdymo ir administravimo procesams* (Domarkas, 2009, p. 151).
„Elektroninė valdžia yra valdžios institucijos procesas, pasižymintis savita struktūra, kurio rezultatas yra viešojo administravimo paslauga skirta visuomenei“ (Kašubienė, 2007, p. 1018).
E. valdžia – tai IT taikymas komunikacijai ir vidinei bei išorinei sąveikai su piliečiais, verslu ir kitomis vyriausybės organizacijomis (Margetts, 2005).
E. valdžia – tai įvairių IT taikymas komunikacijos srityje, plėtojant tiek vidinę, tiek ir išorinę sąveiką su piliečiais, verslu ar vyriausybinėmis organizacijomis (Barcevičius, 2008).

Sudaryta darbo autorės

Taigi, e. valdžios įgyvendinimas iš valstybės pareikalauja įvairių problemų kompleksinio sprendimo, kuris turi būti efektyvus, o jo sprendimo būdai lankstūs ir tuo pačiu užtikrinantys teisės aktų nuostatų laikymąsi bei tinkamą e. valdžios įgyvendinimą. E. paslaugos yra skirstomos į tam tikrus tipus (žr. 1 priedą).

E. paslaugų teikimas gali būti skirstomas į tam tikrus etapus arba lygius. Tai atsispindi toliau esančiame paveiksle Nr. 1 (žr. 1 pav.).

Kaip matome iš paveiksle Nr. 1 pateiktų e. paslaugų teikimo lygių, jų galima išskirti esant penkis. Kiekvienas jų yra itin svarbus norint, kad e. paslaugos visuomenei būtų teikiamos sklandžiai ir būtų kiek įmanoma kokybiškesnės. Toliau aptariamas kiekvienas iš e. paslaugų teikimo lygių, siekiant paaiškinti kiekvieno iš jų specifiką bei svarbą. *Pirmojo lygio paslaugos apima informacijos visuomenei teikimą.* Tai yra itin svarbus e. paslaugų teikimo lygis, kadangi būtent jo pagrindu teikiamos aukštesnio lygio e. paslaugos. *Antrojo lygio paslaugos (dalinė transakcija)* svarbios tuo, jog šiame e. paslaugų teikimo lygyje „institucija vartotojui pateikia savo interneto tinklalapiuose iš dalies automatizuotas formas ir anketas, kurias užpildęs ir išspausdinęs vartotojas gali jomis naudotis (pvz., pateikti institucijai duomenis)“ (Pranaitis ir Ivanickienė, 2014, p. 159).



1 pav. E. paslaugų teikimo lygiai

Šaltinis: parengta pagal Pranaitis ir Ivanickienė, 2014, p. 158-159.

Trečiojo lygio paslaugos (dalinis interaktyvumas). Šiame lygyje sistemoje nustatoma asmens tapatybė, šiuo metu save identifikuoti asmenys gali prisijungę per internetinę bankininkystę ir elektroninės valdžios vartus arba naudodami elektroninį parašą, mobilųjį telefoną ar pasitelkiant kitas elektronines ryšių priemones. Šiame lygyje asmuo gali institucijai elektroniniu būdu pateikti paklausimus ir gauti į juos atsakymus, tačiau pažymėtina, jog viešoji paslauga (pvz. pažyma) vartotojui pristatoma neelektronine forma (Pranaitis ir Ivanickienė, 2014). *Ketvirtojo lygio paslaugos (administracinė procedūra be popieriaus)*, šiame lygyje vartotojas pateikia institucijai elektroninę užklausą ir kaip grįžtamąjį ryšį atgal jam suteikiama elektroninė viešoji paslauga. *Penktojo lygio paslaugos (automatiškai teikiama jau turima informacija)* šiam e. paslaugų teikimo lygiui būdinga tai, kad vartotojui elektroniniu būdu teikiama pilnos apimties reikiama informacija.

Apibendrinant pirmąjį magistro baigiamojo darbo poskyrį akcentuotina, kad e. paslaugų sąvoka yra ganėtinai paini ir reikalaujanti išsamesnės diskusijos, kadangi ne tik mokslininkų darbuose, bet ir teisės aktuose ji traktuojama skirtingai, o tai įneša daug sumaišties ir chaoso. Pažymėtina tai, kad viešajame sektoriuje teikiamos e. paslaugos itin dažnai tapatinamos su tokiais apibrėžimais kaip e. valdžia, elektroninės valdžios paslaugos ar elektroninė demokratija. Visos šios sąvokos nors ir atrodo panašios, bet jų esmė ir paskirtis yra skirtinga, pavyzdžiui, e. valdžia yra kur kas platesnė sąvoka nei e. paslaugos ir joje e. paslaugos yra tik viena iš e. valdžios sudedamųjų dalių.

1.2. E. paslaugų teikimo Lietuvoje teisinis reglamentavimas, institucinė priežiūra bei kontrolė

Šiame magistro baigiamojo darbo poskyryje aptariamas e. paslaugų teisinis reguliavimas, taip pat nagrinėjama e. paslaugas teikiančių subjektų institucinę priežiūrą bei kontrolę vykdančių institucijų paskirtis bei veikla.

Kaip ir kiekvienoje veiklos srityje, taip ir e. paslaugų teikime, ypač svarbi tokių paslaugų teikimą reglamentuojanti teisinė bazė bei institucijos, užtikrinančios teisės aktų nuostatų laikymąsi, kontroliuojančios e. paslaugų teikimą bei vykdančios e. paslaugų teikimo stebėseną. Be abejonės, svarbiu kriterijumi tampa ir finansiniai ištekliai bei tinkamas jų panaudojimas tiek jau esamų e. paslaugų teikimui, tiek ir jų plėtrai, kadangi kai kurie projektai, skirti e. paslaugų plėtrai, gali būti visiškai arba iš dalies finansuojami iš Europos Sąjungos (toliau – ES) projektams skirtų lėšų.

E. paslaugų ir apskritai e. valdžios pradžia Lietuvoje siekia 2002 m. pabaigą, kuomet siekdama patenkinti modernėjančios visuomenės keliamus lūkesčius, valstybė nusprendė modernizuoti viešojo sektoriaus institucijų veiklą. Tuo tikslu *2002 m. pabaigoje Vyriausybė patvirtino Elektroninės valdžios koncepciją, kuria siekta padidinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslui ir valstybės bei savivaldybių institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, jas vieno langelio principu perkeliant į elektroninę erdvę. Maždaug po metų patvirtintas ir koncepcijos įgyvendinimo priemonių planas. Tai buvo elektroninės valdžios (e. valdžios) projekto pradžia* (Klimanskis, 2016). Metams bėgant, paslaugų modernizavimas ir jų perkėlimas į internetinę erdvę įgavo vis didesnį pagreitį, vis daugiau viešojo sektoriaus institucijų gyventojams ir verslo subjektams pradėjo teikti e. paslaugas. Todėl teisinė bazė, atsižvelgiant į tam tikrus aspektus nuolat keičiama ir atnaujinama.

E. paslaugų teikimo veikla Lietuvoje reguliuojama įvairiuose teisės aktuose, iš kurių svarbiausi: Elektroninių ryšių įstatymas, Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, Visuomenės informavimo įstatymas, Vartotojų teisių apsaugos įstatymas, Autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymas, Administracinių nusižengimų kodeksas bei Civilinis kodeksas. Šiame darbo poskyryje plačiau aptariami tik esminiai teisės aktai, tiesiogiai susiję su e. paslaugų teikimo viešajame sektoriuje teisiniu reguliavimu.

Vienas pagrindinių teisės aktų, e. paslaugų teikime yra **Elektroninių ryšių įstatymas**, kuriame reguliuojami visuomeniniai santykiai, susiję „su elektroninių ryšių paslaugomis tinklais ir su jais susijusiomis priemonėmis bei paslaugomis, elektroninių ryšių išteklių naudojimu, taip pat visuomeninius santykius, susijusius su radijo įrenginiais, galiniais įrenginiais ir elektromagnetiniu suderinamumu“ (Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, 2004). Šiame įstatyme

apibrėžiamos įvairios e. paslaugoms bei jų teikimui svarbios sąvokos, tokios kaip, elektroninių ryšių paslauga, asmens duomenų saugumo pažeidimas, elektroniniai ryšiai, elektroninio pašto pranešimas, elektroninių ryšių infrastruktūra, elektroninių ryšių ištekliai bei veikla ir pan. Svarbu paminėti tai, kad šio teisės akto reguliavimo dalyką reglamentuojantys ir tiesiogiai taikomi ES teisės aktai įgyvendinami būtent pagal šiame įstatyme įtvirtintas nuostatas. Atkreiptinas dėmesys ir į tai, kad savo kompetencijos ribose taikydamos šį norminį teisės aktą valstybės institucijos privalo atsižvelgti į Europos Bendrijų Komisijos pateiktas rekomendacijas, o nusprendusios pateiktų rekomendacijų nesilaikyti, pagal įstatyme įtvirtintą imperatyvią nuostatą privalo apie tai informuoti Europos Bendrijų Komisiją, nurodant, kokie yra rekomendacijų nesilaikymo motyvai (Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas, 2004).

Kitas svarbus norminis dokumentas – **Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas**, reguliuojantis informacinės visuomenės paslaugų teikimo subtilumus bei kitą informacinės visuomenės paslaugų teikėjų vykdomą veiklą. Šiame įstatyme pateikti tokių sąvokų paaiškinimai, kaip: informacinė sistema, informacinės visuomenės paslaugos, informacinės visuomenės paslaugos gavėjas, įsisteigęs paslaugos teikėjas, paslaugos teikėjas, paslaugų teikimas elektroninėmis priemonėmis, paslaugų teikimas per atstumą. Pastarosios dvi sąvokos itin svarbios, todėl trumpai jas aptarsim. Pagal šį įstatymą, ***paslaugų teikimas elektroninėmis priemonėmis*** yra įvardijamas kaip informacinės visuomenės paslauga, kuri „iš pradžių yra teikiama ir gaunama jos paskirties vietoje, naudojant elektroninę įrangą duomenims tvarkyti ir saugoti, o galutinai perduodama ir priimama elektroninių ryšių tinklu“ (Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, 2006). Tuo tarpu ***paslaugos teikimas per atstumą***, šiame teisės akte yra apibrėžiamas kaip tam tikros informacinės visuomenės paslaugos teikimas, kuomet paslaugos teikėjas ir jos gavėjas nėra kartu vienoje vietoje (Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, 2006). Taip pat šiame įstatyme apibrėžiamos ir ***informacinės visuomenės paslaugos***, kurios įvardijamos kaip elektroninėmis priemonėmis ir per atstumą individualiu informacinės visuomenės paslaugos gavėjo prašymu paprastai už atlyginimą teikiamos paslaugos (Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, 2006).

Dar vienas itin svarbus dokumentas, numatantis e. paslaugų viešajame sektoriuje teikimą Lietuvoje yra Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. priimtas nutarimas Nr. 244 **„Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“**. Šios programos antrajame tiksle numatyta, jog Lietuvoje turi būti kuriamos saugios, pažangios, gyventojams ir verslui naudotis patogios bei jų poreikius atitinkančios viešosios ir administracinės elektroninės paslaugos, o visuomenė turi būti skatinama jomis naudotis (Lietuvos Respublikos Vyriausybės..., 2014). Šiame nutarime pažymima ir tai, jog nors daugelis el. būdu teikiamų viešųjų bei administracinių paslaugų yra sudėtinio pobūdžio, bet neretai jas teikiančios viešojo sektoriaus institucijos neatsižvelgia į gyventojų poreikius (Lietuvos Respublikos Vyriausybės..., 2014). Todėl minėtoje programoje numatoma prioritetinį dėmesį skirti e. paslaugų kokybės gerinimui,

užtikrinant naudojimosi jomis saugumą bei patrauklumą visuomenei, pirmenybę teikiant sudėtinių e. paslaugų, teikiamų Europos Sąjungos mastu. Numatoma, jog „sudėtinės paslaugos turi būti kuriamos pagal tam tikrus paslaugos gavėjo gyvenimo įvykius, sujungiant kelių institucijų teikiamas paslaugas, kad paslaugos gavėjas vienoje vietoje gautų visą aktualią informaciją ir galimybę užsakyti reikalingas paslaugas“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės..., 2014).

Viena svarbiausių institucijų, prižiūrinčių e. paslaugų teikimą Lietuvoje yra **Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba** (toliau – RRT), kurios misija – „užtikrinti veiksmingą konkurenciją, investicijas, inovacijas ir patrauklių paslaugų įvairovę elektroninių ryšių, pašto, geležinkelių transporto, patikimumo užtikrinimo paslaugų srityse, taip pat viešojo sektoriaus duomenų teikimo atlyginimų pagrįstumą“ (RRT veikla, 2020). Šiai institucijai taip pat pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. sausio 10 d. priimtą nutarimą Nr. 45 (nauja redakcija Nr. 265, 2019 m. kovo 20 d.) yra pavesta atlikti ir „atlyginimo už dokumentų teikimą ir registro objekto registravimą dydžių apskaičiavimo priežiūros institucijos funkcijas“ (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas, 2018). Šios institucijos interneto svetainėje www.rrt.lt prie RRT teikiamų paslaugų yra nuoroda ir į jos teikiamas viešąsias elektronines paslaugas. tarp šių paslaugų galima rasti Operatorių tinklų informacinę sistemą (toliau – OTIS), kuri skirta „viešųjų elektroninių ryšių tinklų, teikiamų fiksuotoje vietoje, valdytojams pateikti informaciją apie jų turimo geografinio tinklo išvystymą“ (Elektroninės viešosios paslaugos, 2020). Taip pat įstaigos tinklapyje nurodoma, kad prašymus RRT asmenys gali teikti per interneto portalą E. pilietis https://epilietis.lrv.lt/ . RRT taip pat turi dar vieną internetinę svetainę, www.nebukberysio.lt , kurios paskirtis yra suteikti vienoje vietoje vartotojams patogią prieigą prie RRT administruojamų informacinių išteklių apie įvairaus pobūdžio mūsų šalyje teikiamas elektroninių ryšių paslaugas, sužinoti apie jų kokybę, naudojimo saugumą bei numatomą e. paslaugų aprėpties plėtrą. Minėtajame internetiniame puslapyje www.nebukberysio.lt kiekvienas asmuo gali atlikti interneto spartos matavimus, pagal RRT atliekamus belaidžio interneto duomenų perdavimo spartos kontrolinių matavimų rezultatus, rasti operatorių duomenų perdavimo spartą bei mobiliojo ryšio paslaugų teikėjų aprėpties žemėlapius tiek visoje šalyje, tiek ir atskirose savivaldybėse. Taip pat asmenys internete susidūrę su tokiais reiškiniais kaip smurtas ar patyčios ir bet kokio pobūdžio nesantaikos kurstymas, vaikų seksualinis išnaudojimas ar pornografija, narkotinių medžiagų platinimas ir pan. gali užpildyti tam tikrą pranešimo formą. RRT teikia ir prevencines paslaugas, teikdama vartotojams apibendrintus patarimus tokiais klausimais kaip saugus elgesys socialiniuose tinkluose, elektroninės bankininkystės bei elektroninės prekybos saugumo užtikrinimas, apsauga nuo įvairių duomenų vagysčių, virusų ar kitokio pobūdžio grėsmių internetinėje erdvėje.

Nacionalinis kibernetinio saugumo centras įsteigtas prie LR Krašto apsaugos ministerijos pagal LR Kibernetinio saugumo įstatymo 8 straipsnio nuostatas yra atsakingas už:

- kibernetinio saugumo subjektų bei jų teikiamų paslaugų atitikimą organizaciniams bei techniniams kibernetinio saugumo reikalavimams;
- vertina kibernetinio saugumo būklę šalyje nacionaliniu lygmeniu bei atlieka su tuo susijusius tyrimus;
- taiko technines priemones, kad viešojo sektoriaus institucijų teikiamos e. paslaugos atitiktų kibernetiniam saugumui keliamus reikalavimus ir būtų išvengta kibernetinių pažeidimų;
- teikia nurodymus institucijoms, kad būtų pašalinti užfiksuoti trūkumai, susiję su kibernetiniu saugumu;
- taiko būtinas kibernetiniam saugumui užtikrinti priemones;
- Asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymo nustatyta tvarka tvarko asmens duomenis, kurie yra būtini užtikrinti šios institucijos kibernetinį saugumą ir vykdo kitas teisės aktais jam priskirtas funkcijas (Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymas, 2014).

Apibendrinant šį darbo poskyrį, galima teigti, kad e. paslaugų teikimas viešajame sektoriuje yra reguliuojamas ganėtinai plačiai norminiais teisės aktais, tarp kurių svarbiausiais išskirtini tiesiogiai e. paslaugų teikimą viešajame sektoriuje reguliuojantys tokie teisės aktai kaip Elektroninių ryšių įstatymas, Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, Visuomenės informavimo įstatymas bei kibernetinio saugumo įstatymas. Tačiau, pažymėtina, kad e. paslaugų teikimas ir jo teisinis reguliavimas neapsiriboja tik šiais minėtais teisės aktais, taip pat ši sritis reguliuojama ir Vartotojų teisių apsaugos įstatyme, Autorių teisių ir gretutinių teisių įstatyme, o teisinė atsakomybė už šių paslaugų netinkamą teikimą numatyta Administracinių nusižengimų kodekso, Civilinio kodekso ir Baudžiamojo kodekso nuostatose. E. paslaugų teikimą prižiūri/kontroliuoja Ryšių reguliavimo tarnyba, Nacionalinis kibernetinio saugumo centras.

1.3. E. paslaugų teikimas viešojo sektoriaus institucijose: statistinių rodiklių analizė

Šis darbo poskyris, skirtas susipažinti su statistiniais rodikliais, aktualiais viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų atžvilgiu, panagrinėti viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų apimtis bei pokyčius 2015-2020 m. laikotarpyje bei aptarti dažniausiai šiomis paslaugomis besinaudojančių asmenų demografinius rodiklius.

Visų pirma būtina trumpai aptarti viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų rūšis bei galimus jų teikėjus. Viešojo sektoriaus institucijos pagal Viešojo administravimo įstatymą gali teikti dviejų rūšių paslaugas ***viešąsias*** bei ***administracines***. Administracinių paslaugų teikimas yra priskiriamas tik viešojo

administravimo subjektų kompetencijai, o viešųjų paslaugų teikimas įstatymu yra pavestas valstybės ar savivaldybių kontroliuojamiems juridiniams asmenims arba kitiems teisės aktuose nustatytiems asmenims (Paslaugų standartai..., 2016). Toliau esančiame paveiksle Nr. 2 (žr. 2 pav.) pavaizduotos viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų rūšys, joms priskiriamos sritys bei galimi šių paslaugų teikėjai.



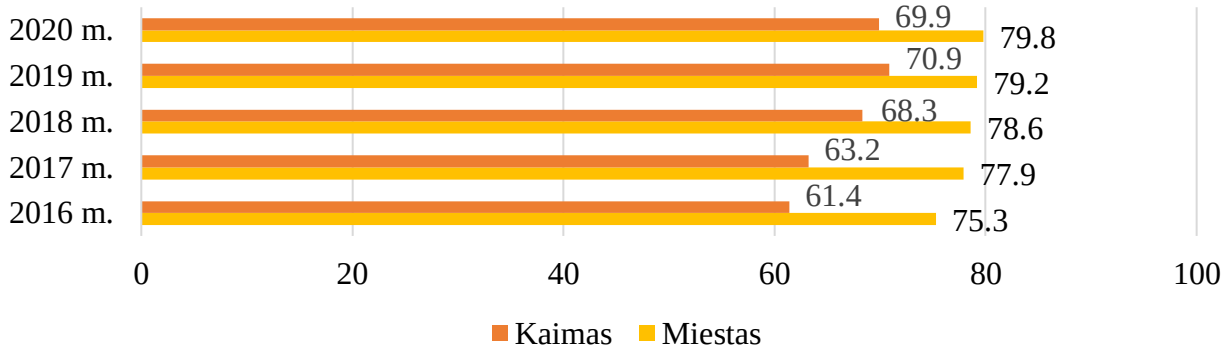
2 pav. Viešojo sektoriaus paslaugų rūšys ir jų teikėjai

Šaltinis: Paslaugų standartai. Rekomendacijos viešojo valdymo institucijoms (2016). Prieiga per internetą: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ndUDsas2fiwJ:https://vakokybe.vrm.lt/get.php%3Ff.855+&cd=3&hl=lt&ct=clnk&gl=lt .

Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerijos 2020 m. vasario 28 d. pateiktoje 2019 m. veiklos ataskaitoje nurodoma, jog *pagal skaitmenines viešąsias paslaugas Lietuva yra 8-ta tarp ES valstybių narių. Lietuva padarė didelę pažangą viešojo sektoriaus e. paslaugų srityje pagal visus rodiklius, o ypač pagal galimybę iš valdžios institucijų gauti iš anksto užpildytas e. formas (88 proc., 3 vieta ES), pagal įmonėms skirtas viešąsias paslaugas (97 proc., 4 vieta), pagal interneto paslaugų užbaigtumą (96 proc. 5 vieta), naudojimąsi e. valdžios paslaugomis (81 proc. interneto naudotojų, 9 vieta ES) ir pagal e. recepto naudojimą (85 proc., 9 vieta)* (Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų..., 2020). Pagal šiuos rodiklius mūsų šalis Europos Sąjungos valstybių narių kontekste atrodo tikrai pakankamai gerai.

Siekiant išsiaiškinti kaip dažnai mūsų šalyje asmenys naudojasi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, visų pirma būtina paanalizuoti statistinius duomenis, susijusius su visuomenės informaciniu raštingumu bei galimybėmis naudotis informacinėmis technologijomis (toliau – IT), kadangi šie duomenys yra itin svarbūs ir būtent jie stipriai įtakoja naudojimosi e. paslaugomis apimtis. Statistikos departamento pateikiamais duomenimis, 2016-2020 m. laikotarpyje, asmeninius kompiuterius Lietuvoje turinčių namų ūkių skaičius kasmet vis didėjo, pavyzdžiui, 2016 m. šalies miestuose ir kaimuose gyvenantys asmenys, turintys namuose kompiuterį sudarė 70,5 procentus (toliau – proc.) šalies gyventojų, 2017 m. – 73 proc., 2018 m. – 75,5 proc., 2019 m. – 76,7 proc., 2020

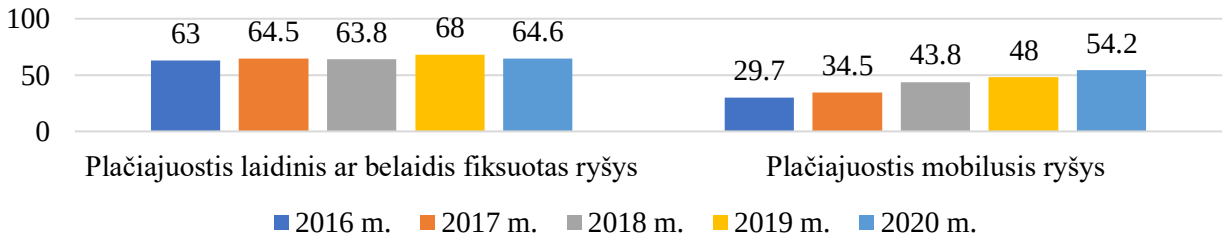
m. – taip pat 76,7 proc. (Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą, 2020). Miesto ir kaimo vietovėse gyvenančių asmenų, turinčių namuose bent vieną kompiuterį skaičiai 2016-2020 m. laikotarpiu taip pat skyrėsi, šie statistiniai rodikliai pavaizduoti paveiksle Nr. 3 (žr. 3 pav.).



3 pav. Namų ūkių, turėjusių/turinčių asmeninį kompiuterį 2016-2020 m. procentinis pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę

Šaltinis: sudaryta pagal Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Iš paveiksle Nr. 3 pateiktų duomenų matome, kad namų ūkiuose asmeninių kompiuterių skaičius 2016-2020 m. laikotarpiu tarp miesto gyventojų kasmet augo ir būtent tarp miesto gyventojų asmeniniai kompiuteriai turėti dažniau nei tarp kaimo vietovėse gyvenančių asmenų. Pastebima ir tai, kad tarp kaimo vietovėse gyvenančių asmenų, vienu laikotarpiu namų ūkyje turimų asmeninių kompiuterių skaičius sumažėjo, t. y. jei 2019 m. kaimo vietovėse fiksuota, jog 70,9 proc. namų ūkių turi bent vieną asmeninį kompiuterį, tuo tarpu 2020 m. pastebimas šio skaičiaus sumažėjimas vienu procentiniu punktu, t. y. iki 69,9 proc. Sekančiame paveiksle Nr. 4 (žr. 4 pav.) pateikti statistiniai rodikliai apie ryšį, kuriuo namų ūkiai jungiasi prie interneto prieigos namuose.

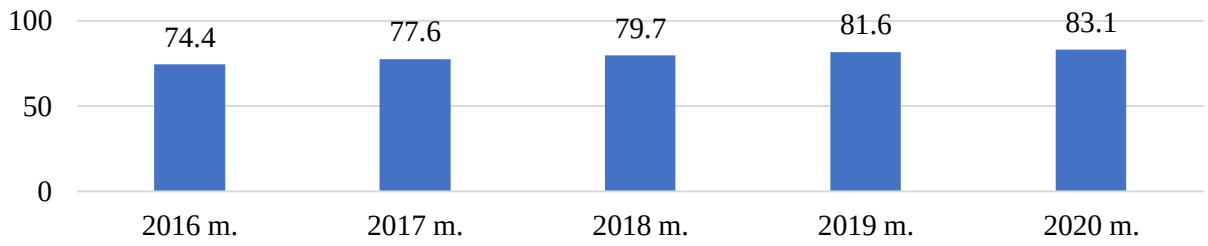


4 pav. Namų ūkių procentinis pasiskirstymas 2016-2020 m. pagal tai, kokiu ryšiu jie jungėsi/jungiasi prie interneto namuose

Šaltinis: sudaryta pagal Ryšys, kuriuo namų ūkiai jungiasi prie interneto namuose (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Iš paveiksle Nr. 4 pateiktų statistinių duomenų matome, kad 2016-2020 m. laikotarpiu dažniausiai namų ūkiai prie interneto jungėsi plačiajuosčiu laidiniu arba belaidžiu fiksuotu interneto ryšiu, o plačiajuosčio mobiliojo ryšio paplitimas namų ūkiuose minėtu laikotarpiu buvo kur kas mažiau populiarus. Tačiau, stebima tendencija, kad plačiajuostis mobilusis interneto ryšys kasmet tarp namų ūkių tampa vis populiaresnis ir jeigu 2016 m. jį naudojo tik 29,7 proc. gyventojų, tai 2020 m. šio tipo ryšio naudojimas išaugo kone dvigubai ir pasiekė 54,2 proc. Galima manyti, kad plačiajuostis mobilusis ryšys tampa populiaresnis dėl technologinių priežasčių, kuomet mobiliojo ryšio operatoriai kasmet vis labiau plečia savo teikiamų paslaugų pasiekiamumo galimybes ir vis didesnė Lietuvos teritorijų dalis yra padengiama vieno ar kito mobiliojo ryšio operatoriaus bei suteikiamomis galimybėmis visuomenei naudotis kokybiškomis ir prieinamomis mobiliojo ryšio paslaugomis.

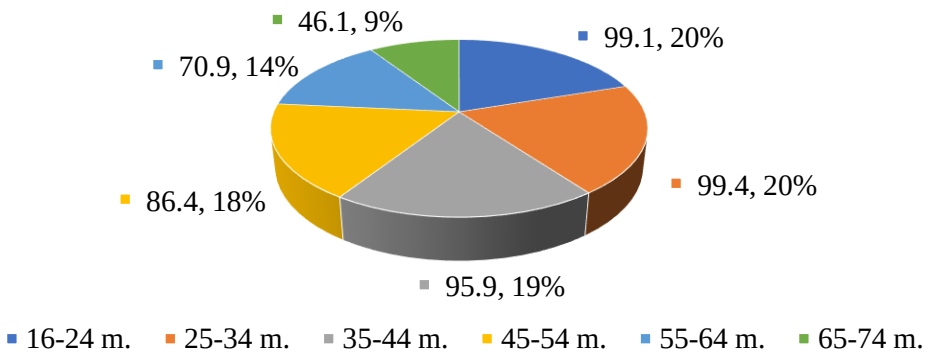
Paveiksle Nr. 5 (žr. 5 pav.) pavaizduoti statistiniai rodikliai, apie asmenų naudojimąsi internetu 2016-2020 m. laikotarpiu. Šie rodikliai yra itin svarbūs, kadangi būtent jie parodo, kokia visuomenės dalis turi taip vadinamąjį IT raštingumą, nuo kurio didžiąja dalimi priklauso asmenų gebėjimas naudotis tiek IT apskritai, tiek ir užsakant tam tikras e. paslaugas, kurias teikia viešojo sektoriaus institucijos.



5 pav. Asmenų, kurie naudojosi internetu, procentinis pasiskirstymas 2016-2020 m. laikotarpiu

Šaltinis: sudaryta pagal Asmenys, kurie naudojosi informacinėmis technologijomis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Paveiksle Nr. 5 pateikti duomenys akivaizdžiai rodo, kad asmenų naudojimosi internetu įgūdžiai kasmet auga ir vis didesnis asmenų ratas naudojasi internetu. Jei 2016 m. internetu naudojosi 74,4 proc. šalies gyventojų, tai 2020 m. – jau 83,1 proc. Vadinasi, per ketverių metų laikotarpį internetu besinaudojančių asmenų skaičius padidėjo beveik 9 procentais. Taip pat svarbu panagrinėti ir asmenų naudojimąsi interneto paslaugomis pagal amžiaus grupes, kadangi tikėtina, jog vyresnio amžiaus asmenims internetu naudotis yra kur kas sudėtingiau nei jaunesnio amžiaus asmenims dėl įvairių techninių priežasčių ir gebėjimų naudotis IT stokos, trūkstamo IT raštingumo bei žinių šioje srityje. Paveiksle Nr. 6 (žr. 6 pav.) pateikiami statistiniai rodikliai apie asmenų naudojimąsi IT 2020 m. laikotarpiu pagal asmenų amžiaus grupes.



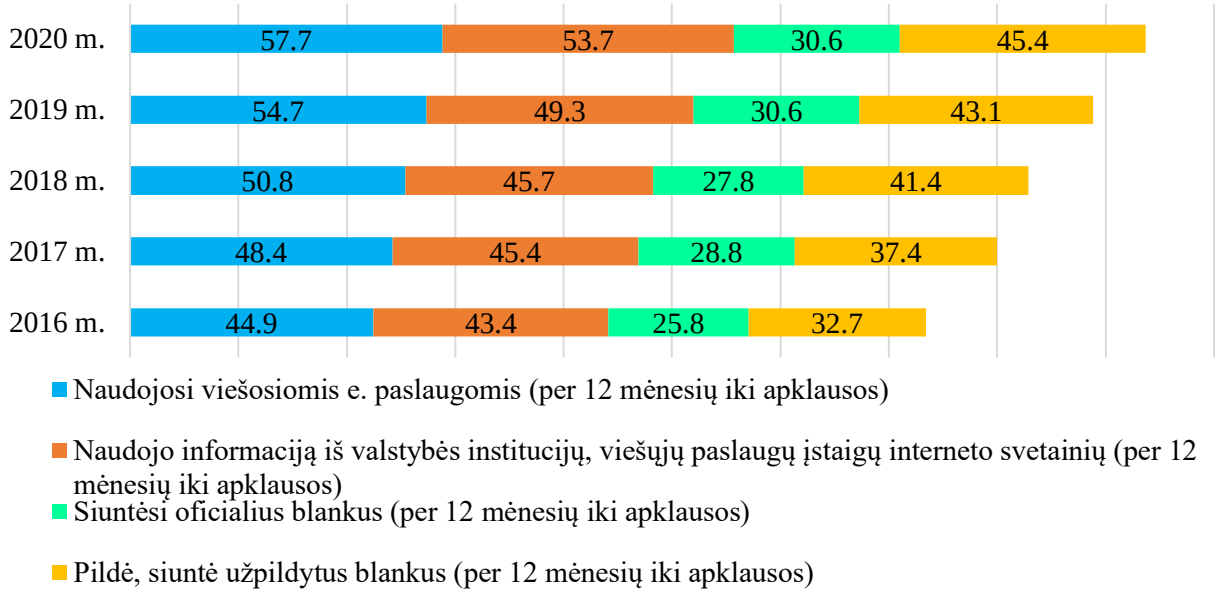
6 pav. Asmenų, kurie 2020 m. bent kartą per paskutinius 3 mėn. naudojosi informacinėmis technologijomis, procentinis pasiskirstymas pagal amžių

Šaltinis: sudaryta pagal Asmenys, kurie naudojosi informacinėmis technologijomis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Pateikti rodikliai (žr. 6 pav.) rodo, kad pirmąjį 2020 m. ketvirtį IT daugiausiai naudojosi 25-34 m. (99,4 proc.), 16-24 m. (99,1 proc.), 35-44 m. (95,9 proc.) ir 45-54 m. (86,4 proc.) amžiaus grupėms priklausantys gyventojai. Rečiausiai informacinėmis technologijomis naudojasi 55-64 m. (70,9 proc.) ir 65-74 m. (46,1 proc.) amžiaus gyventojų. Vadinasi, galima konstatuoti, jog IT dažniausiai naudojasi jauno ir vidutinio amžiaus asmenys, o kuo jie tampa vyresni – tuo jų naudojimasis IT mažėja, tai gali būti sąlygota labai daugelio ir įvairių priežasčių, pradedant fiziologinėmis (prastėjanti atmintis, įvairios ligos), socialinėmis (didėjanti socialinė atskirtis, kai vyresnio amžiaus asmenys yra tarsi „nustumiami į šoną“, o juos pakeičia vis jaunesni, darbingo amžiaus asmenys), techninėmis (vengimas naudotis IT dėl jų sudėtingumo, kai vis sunkiau „susidraugauti“ su sparčiai tobulėjančiomis technologijomis), finansinėmis (ne kiekvienas pensinio amžiaus asmuo gali sau leisti įsigyti asmeninį kompiuterį dėl ribotų savo finansinių išteklių) ir pan.

Išanalizavus visuomenės rodiklius apie naudojimąsi IT, toliau šiame darbo poskyryje nagrinėjami statistiniai rodikliai, kurie atspindi gyventojų naudojimosi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, ypatumus.

Iš paveiksle Nr. 7 (žr. 7 pav.) pateikiamų duomenų matome, kad asmenų naudojimasis viešosiomis e. paslaugomis 2016-2020 m. laikotarpiu kasmet augo ir nuo 44,9 proc. 2016 m. ketverių metų laikotarpyje padidėjo beveik 13 proc., t.y. iki 57,7 proc. 2020 m. Tos pačios augimo tendencijos kiekvienais metais analizuojamu laikotarpiu stebimos ir gyventojų naudojimosi valstybės institucijų bei viešųjų paslaugų įstaigų interneto svetainėse teikiama informacija. Tuo tarpu oficialių blankų siuntimosi paslauga besinaudojusių asmenų skaičiai nors ir fiksuota, jog didėjo, bet, pavyzdžiui, 2018 m. buvo stebimas vieno procento (27,8 proc.) sumažėjimas lyginant su 2017 m. (28,8 proc.).



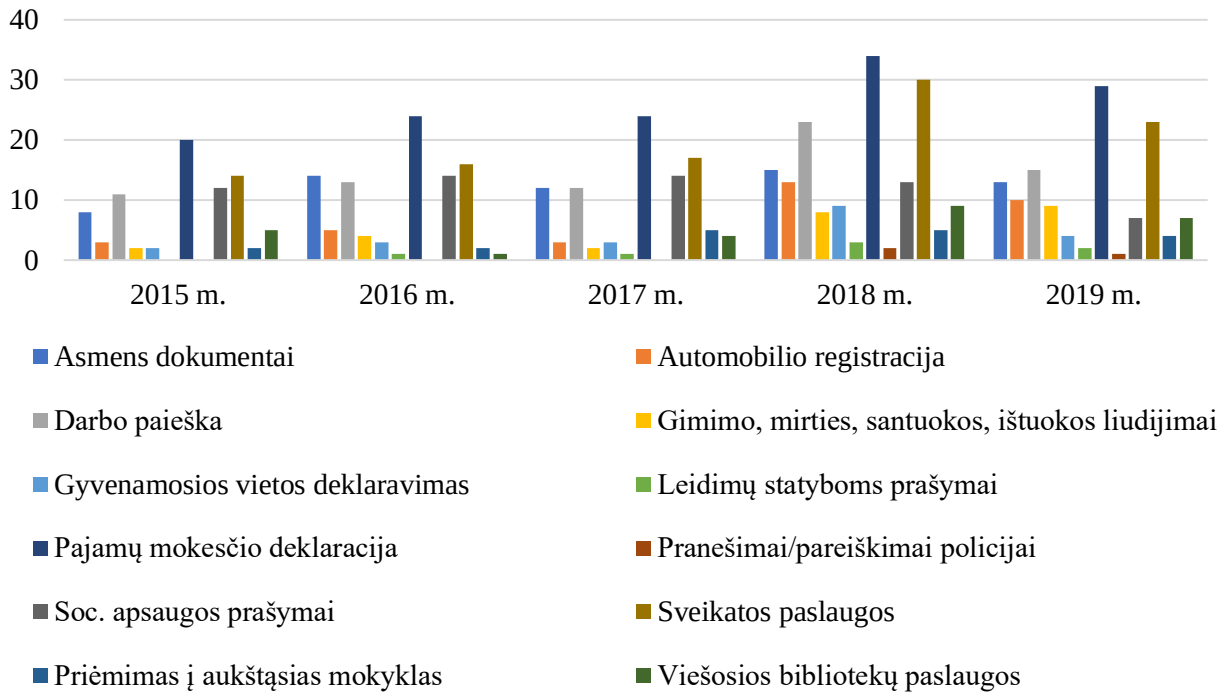
7 pav. 16-74 m. amžiaus asmenų, kurie naudojosi viešosiomis e. paslaugomis 2016-2020 m. laikotarpiu, procentinis pasiskirstymas[1]

Šaltinis: sudaryta pagal Asmenys, naudojęsi viešosiomis e. paslaugomis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Ganėtinai aktyviai gyventojai naudojosi ir viešajame sektoriuje teikiamomis blankų pildymo ir persiuntimo el. būdu įstaigoms, paslaugomis, jei 2016 m. šia paslauga naudojosi 32,7 proc. asmenų, tai 2020 m. – 45,4 proc. (per ketverių metų laikotarpį naudojimasis šia paslauga išaugo 12,7 proc.). Analizuoti statistiniai rodikliai apie 16-74 m. amžiaus asmenų, naudojimąsi viešosiomis e. paslaugomis 2016-2020 m. laikotarpiu rodo, kad viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis gyventojai noriai naudojasi ir kasmet tokiomis paslaugomis pasinaudoja vis didesnė dalis Lietuvos gyventojų.

Paveiksle Nr. 8 (žr. 8 pav.) pateikti duomenys rodo, jog visų ketverių metų laikotarpiu gyventojai itin aktyviai naudojosi Valstybinės mokesčių inspekcijos prie LR Finansų ministerijos teikiama Gyventojų pajamų mokesčio deklaracijos užpildymo bei pateikimo elektroniniu būdu, paslauga. Ši e. paslauga nagrinėjamu laikotarpiu buvo pati populiariausia ir didžiausią piką buvo pasiekusi 2018 m., kai ja pasinaudojo 34 proc. asmenų.

[1] *Aut. pastaba:* laikoma, kad asmuo naudojosi viešosiomis e. paslaugomis, jei naudojosi bent viena iš šių paslaugų: naudojo informaciją iš valstybės institucijų, viešųjų paslaugų įstaigų interneto svetainių, siuntėsi oficialius blankus arba pildė, siuntė užpildytus blankus.



8 pav. 16–74 metų amžiaus gyventojų, kurie naudojosi viešojo sektoriaus teikiamomis e. paslaugomis pagal jų pobūdį, procentinis pasiskirstymas 2015-2019 m. laikotarpiu

Šaltinis: sudaryta pagal 16–74 metų amžiaus gyventojų, kurie naudojasi elektroninėmis paslaugomis, dalis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Taip pat matome (žr. 8 pav.), kad visuomenė dažnai naudojosi ir su gyventojų sveikatos priežiūra susijusiomis teikiamomis e. paslaugomis. Daugiausiai e. paslaugų šioje srityje asmenys užsakė taip pat 2018 m. (30 proc.), o 2019 m. tokiomis paslaugomis pasinaudojo 23 proc. asmenų. taip pat itin populiariomis laikyti galima socialinės apsaugos srityje teikiamas e. paslaugas, tačiau jeigu 2015-2018 m. vidutiniškai per metus tokiomis paslaugomis pasinaudojo 13 proc. asmenų, tai 2019 m. stebimas itin ženklus naudojimosi šiomis e. paslaugomis sumažėjimas – 7 proc. Tarp gyventojų paklausios ir e. paslaugos, susijusios su darbo paieška, šia e. paslauga pasinaudojo nuo 11 proc. iki 23 proc. asmenų. kai kuriomis e. paslaugomis, tokiomis kaip automobilio registracija, asmens tapatybės dokumentų išdavimas, keitimas ir pan., įvairių juridinių faktų fiksavimas (santuoka, gimimas, mirtis, ištuoka), tarp gyventojų naudojamos ne taip ir dažnai, tačiau 2018-2019 m. laikotarpiu stebimas šių e. paslaugų poreikio augimas. Itin mažai e. paslaugų gyventojai 2015-2019 m. laikotarpiu nurodė užsakę pateikiant prašymus statybų leidimams bei teikiant policijai prašymus ar pranešimus.

3 lentelė. 16–74 metų amžiaus gyventojų, besinaudojančių internetu, bet nesilankančių viešųjų institucijų interneto svetainėse[2], dalis[3]

Metai	Neranda reikiamos informacijos	Per daug sudėtinga naudotis elektroninėmis paslaugomis	Pateikiama informacija yra nekokybiška
2019	31	25	2
2018	29	24	4
2017	45	19	10
2016	62	25	18
2015	25	13	4

Sudaryta darbo autorės pagal: 16–74 metų amžiaus gyventojų, besinaudojančių internetu, bet nesilankančių viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

Iš lentelėje Nr. 3 (žr. 3 lent.) pateiktų duomenų matome, kad daugiausiai asmenų nurodė nesilankantys viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse ir neužsakantys jose e. paslaugų dėl reikiamos informacijos trūkumo, 2019 m. tokie asmenys sudarė 31 proc. Taip pat nemaža dalis asmenų nurodo nesinaudojantys viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis dėl to, kad e. paslaugomis, jų manymu naudotis yra per sudėtinga ir pastebima tendencija, kad taip galvojančių asmenų 2015-2019 m. laikotarpiu nemažėja. Jei 2015 m. taip manė 13 proc. tiriamųjų, tai 2016 m. – jau 25 proc., 2017 m. kiek sumažėjo, t.y. iki 19 proc., o 2018-2019 m. tokių asmenų procentas sudarė atitinkamai 24 proc. ir 25 proc. Tai rodo, kad arba viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų procedūros tikrai yra ganėtinai sudėtingos ir ne kiekvienas asmuo gali jomis pasinaudoti arba tai, jog asmenims tiesiog trūksta IT žinių ir gebėjimų jomis pasinaudoti.

Mažiausiai asmenų e. paslaugomis viešajame sektoriuje nurodė nesinaudojantys dėl to, kad pateikta informacija jų manymu yra nekokybiška. Tiesa, džiugina tai, kad 2015-2019 m. laikotarpiu taip galvojančių asmenų ženkliai sumažėjo ir jei 2016-2017 m. tokių asmenų kiekis buvo 18 proc. ir 10 proc., tai 2018-2019 m. – jau tik 2 proc. ir 4 proc. Todėl galima daryti prielaidą, jog viešojo sektoriaus institucijose teikiančiose ir e. paslaugas, pateikiama informacija vartotojams tampa vis aiškesnė, konkretesnė ir kokybiškesnė, o tai, neabejotinai turėtų paskatinti ir didesnį e. paslaugų prieinamumą bei jų vartojimą viešojo sektoriaus institucijose.

Reziumuojant darbo poskyrį galima išskirti esminius ypatumus, pastebėtus analizuojant Statistikos departamento interneto svetainėje pateiktus statistinius rodiklius: asmeninių kompiuterių savo namų ūkiuose dažniau turi miesto nei kaimo vietovių gyventojai ir prie interneto namų ūkiai dažniausiai pirmenybę teikia prisijungimo plačiajuosčiu laidiniu arba belaidžiu fiksuotu interneto ryšiu galimybei, tuo tarpu jungimasis prie interneto plačiajuosčio mobiliojo ryšio būdu namų ūkiuose ankstesniais metai

[2] *Aut. pastaba:* viešųjų institucijų interneto svetainės suprantamos kaip valstybės institucijų, įstaigų ir įmonių, savivaldos institucijų, įstaigų ir įmonių, sveikatos priežiūros įstaigų, kultūros įstaigų, mokslo ir studijų institucijų

[3] *Aut. pastaba:* proc. nuo viešosiomis paslaugomis nesinaudojusių asmenų

buvo ženkliai mažiau populiarus, tačiau pastarųjų metų tendencijos rodo, kad plačiajuostis mobilusis interneto ryšys kasmet tarp namų ūkių tampa vis populiaresnis ir 2020 m. šio tipo interneto ryšio naudojimas išaugo beveik dvigubai; Asmenų internetiniai įgūdžiai kasmet tobulėja ir vis didesnė visuomenės dalis naudojasi interneto teikiamomis galimybėmis; IT populiarumas didžiausias tarp 16-54 m. amžiaus grupės asmenų, o nuo 55 m. besinaudojančiųjų IT asmenų skaičiai mažesni. Taigi, IT dažniausiai naudojasi jauno ir vidutinio amžiaus asmenys, o kuo asmuo tampa vyresnis ir artėja link pensinio amžiaus – tuo mažėja ir jo naudojimasis IT siūlomomis galimybėmis. Tai gali būti sąlygota labai daugelio ir įvairių priežasčių, pradedant fiziologinėmis (prastėjanti atmintis, įvairios ligos), socialinėmis (didėjanti socialinė atskirtis, kai vyresnio amžiaus asmenys yra tarsi „nustumiami į šoną", o juos pakeičia vis jaunesni, darbingo amžiaus asmenys), techninėmis (vengimas naudotis IT dėl jų sudėtingumo, kai vis sunkiau „susidraugauti" su sparčiai tobulėjančiomis technologijomis), finansinėmis (ne kiekvienas pensinio amžiaus asmuo gali sau leisti įsigyti asmeninį kompiuterį dėl ribotų savo finansinių išteklių) ir pan.; Naudojimasis viešosiomis e. paslaugomis ir valstybės institucijų bei viešųjų paslaugų įstaigų interneto svetainėse teikiama informacija 2016-2020 m. laikotarpiu kasmet tarp asmenų populiarėjo; Gyventojai itin aktyviai naudojasi teikiama Gyventojų pajamų mokesčio deklaracijos užpildymo bei pateikimo elektroniniu būdu paslauga, taip pat su gyventojų sveikatos priežiūra susijusiomis teikiamomis e. paslaugomis, paklausios ir e. paslaugos, susijusios su darbo paieška, bei tokios e. paslaugos kaip automobilio registracija, asmens tapatybės dokumentų išdavimas, keitimas ir pan., tuo tarpu įvairių juridinių faktų fiksavimas (santuoka, gimimas, mirtis, ištuoka), tarp gyventojų naudojamos ne itin dažnai, bet paskutinių metų tendencijos rodo, kad ir šių e. paslaugų poreikis didėja; Mažiausiai e. paslaugomis gyventojai naudojasi užsakant prašymus statybų leidimams bei teikiant policijai prašymus bei pranešimus; Dažniausiai asmenys nesilanko viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse ir neužsako jose e. paslaugų dėl reikiamos informacijos trūkumo bei dėl teikiamų e. paslaugų sudėtingumo. Tai rodo, kad arba viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų procedūros tikrai yra ganėtinai sudėtingos ir ne kiekvienas asmuo gali jomis pasinaudoti arba tai, jog asmenims tiesiog trūksta IT žinių ir gebėjimų jomis pasinaudoti; Viešojo sektoriaus institucijose teikiančiose ir e. paslaugas, pateikiama informacija vartotojams tampa vis aiškesnė, konkretesnė ir kokybiškesnė, o tai, neabejotinai turėtų paskatinti ir didesnį e. paslaugų prieinamumą bei jų vartojimą viešojo sektoriaus institucijose.

1.4. Kokybės sąvoka

Kadangi šio magistro baigiamojo darbo tema yra „Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas", tai būtina paanalizuoti ir kokybės sampratą bei pateikti darbo autorei

priimtiniausią mokslo šaltiniuose pateiktą kokybės sąvoką, kuria šiame darbe ir bus vadovaujamasi. „Pagrindinis kokybės vadybos principas – procesinis požiūris į vadybą – teigia, kad gaminio vertė yra kuriama ne funkcijomis, bet procesais“ (Baronienė, 2010, p. 127), vadinasi, gaminio vertė šiuo požiūriu grindžiama procesų, o ne funkcijų pagrindu. Toks požiūris, šio darbo autorės manymu itin svarbus, kadangi e. paslaugų kokybė, žiūrint per kokybės vadybos prizmę, gali būti vertinama būtent per teikiamų e. paslaugų procesus.

„Žodis „kokybė“ kildinamas iš lotynų kalbos žodžio *qualis*, kurio reikšmė yra „koks““ (Serafinas, 2011, p. 5). Mokslininko Garvin (1988) teigimu, norint tinkamai suvokti kokybę yra būtina analizuoti šiuos pagrindinius produkto požymius bei charakteristikas: patikimumą, išbaigtumą, ilgaamžiškumą, patogumą naudoti, estetiškumą, papildomų funkcijų ar savybių išplėtimo galimybės bei produkto ar paslaugos reputaciją. Tuo tarpu Kano (1996) kokybę vartotojų pasitenkinimo modelyje yra linkęs apibrėžti šiais esminiais trimis požymiais: pagrindiniai poreikiai, papildomi poreikiai ir vartotojų lūkesčiai. Tuo tarpu Prakasha ir Mohanty (2012) yra pažymėję, kad paslaugos gali būti klasifikuojamos į tam tikras grupes pagal klientų įsitraukimo būseną ir pagal kompleksiškumą. Susikirtus šioms dviem dimensijoms gauname keturias bendrąsias paslaugų kategorijas, kurias minėti autoriai išskiria į A, B, C ir D tipus.

A tipo paslaugos: apimančios taip vadinamąsias žemo lygio paslaugas pagal teikiamų paslaugų sudėtingumą ir žemą klientų dalyvavimo/įsitraukimo lygį, prie tokių paslaugų galima priskirti teikiamas viešojo transporto paslaugas, klientų aptarnavimo paslaugas parduotuvėse ir klientų savitarna kasose; **B tipo paslaugos:** apimančios aukšto lygio paslaugas pagal teikiamų paslaugų sudėtingumą bei žemą klientų dalyvavimo/įsitraukimo lygį. Šio tipo paslaugoms būdinga tai, kad jos yra kuriamos kiekvienu atveju atskirai (individualiai) ir itin stipriai priklauso nuo paslaugų teikėjo turimos patirties. Šiuo atveju paslaugos gavėjas turi mažai informacijos apie patį paslaugos teikimo procesą ir jo vaidmuo yra daugiau pasyvus. Kaip pavyzdys, B tipo paslaugoms gali būti priskiriamos teikiamos plastinės chirurgijos paslaugos, informacinių technologijų srityje teikiamos užsakomojo pobūdžio paslaugos, gyvybės draudimo paslaugos ir pan.; **C tipo paslaugos:** apima žemo lygio paslaugas pagal jų sudėtingumą ir aukštą klientų dalyvavimo/įsitraukimo lygį. Šios paslaugos yra labai standartizuotos ir jų procesai itin efektyvūs. Tokioms paslaugoms galima priskirti skambučių centrų bei greito maisto restoranų teikiamas paslaugas; **D tipo paslaugoms** priskiriamos itin sudėtingos ir intensyviai į jų procesą dalyvius įtraukiančios paslaugos. Šių paslaugų teikimui būdingi itin sudėtingi procesai, kiekviena šio tipo paslauga turėtų būti parengta kiekvienu atveju individualiai, atsižvelgiant į paslaugą užsakančio asmens poreikį, jo gebėjimus naudotis IT bei šių procesų išmanymą. Taigi, šioms paslaugoms būdinga ir tai, kad jomis besinaudojantis asmuo turi turėti tam tikrą išprusimą informacinių technologijų srityje ir gebėti naudotis informacinėmis technologijomis. Šio tipo paslaugoms paprastai priskiriamos klientui pagalbą ar palaikymą teikiančios paslaugos, pavyzdžiui, pirkimas internetu, internetinis/nuotolinis

konsultavimas ar medicininė apžiūra (Prakasha ir Mohanty, 2012). Taigi, kokybės samprata įvairiuose moksliniuose šaltiniuose dėl jos kompleksiškumo ir sudėtingumo yra traktuojama skirtingai ir literatūroje pateiktos kokybės sąvokos pateikiamos žemiau esančioje lentelėje Nr. 4 (žr. 4 lent.).

4 lentelė. Kokybės sąvokų įvairovė mokslinėje literatūroje

„Kokybė – visuma objekto savybių, kurios turi atitikti nustatytus ir numanomus poreikius“ (Čereška ir Pauža, 2005, p. 12).
„Kokybę galima apibrėžti, kaip prekės savybių visumą, kurios visapusiškai tenkina vartotojo poreikius“ (Povilianskienė ir Šeškaitė, 2010, p. 34).
Kokybė gali būti apibūdinama kaip tikslus bei objektyviai išmatuojamas dydis (Vilkelis, 2000).
„Paslaugos kokybė suvokiama dvejopai, ji susideda iš techninės ir funkcinės kokybės, kurios apibrėžia pačią paslaugą ir tai, kaip ji suteikiama. Kad vartotojas liktų patenkintas suteikta paslauga, patirta kokybė turi viršyti kokybę, kurios tikėtasi“ (Labanauskaitė ir Šturalo, 2014, p. 95).
„Kokybė – turimų charakteristikų visumos atitikties reikalavimams laipsnis“ (Guseva, 2010, p. 98).
Kokybė tai gaminio savybių visuma, visiškai tenkinanti vartotojo specifinius poreikius duotame visuomenės vystymosi etape (Dikavičius ir Stoškus, 2003).

Sudaryta darbo autorės

Kaip matome iš lentelėje Nr. 4 pateikiamų kokybės apibrėžimų, jie yra ganėtinai įvairūs, tačiau kone visi mokslininkai akcentuoja esminį kokybės bruožą – teikiamos paslaugos atitikimą vartotojo poreikiams/lūkesčiams ir itin taikliai pastebėjo Labanauskaitė ir Šturalo (2014), pažymėdamos, jog vartotojas liks patenkintas jam suteikta paslauga tik tuo atveju, jei jo patirta kokybė gaunant paslaugą viršys tą kokybę, kurios vartotojas tikėjosi dar iki paslaugos užsakymo ar jos gavimo.

Kai kurių užsienio mokslininkų teigimu, e. paslaugų kokybė yra daugiamatis konstruktas, kurio matavimas susideda iš tokių elementų kaip interneto svetainės vertinimas, atliktas klientų vertinimas, gauto galutinio produkto ar paslaugos, o kilus problemoms teikiant e. paslaugas įvertinant ir tai, kaip iškilusi problema sprendžiama IT pagalba (Zeithaml, Parasuraman ir Malhotra, 2000). Panašiai dėl e. paslaugų kokybės kompleksiškumo pasisako ir kiti autoriai, nurodydami, jog „E. paslaugų kokybė – tai kompleksinė sąvoka, apimanti daugelį skirtingų e. paslaugos teikimo sistemoje dalyvaujančių elementų ir jų sąveikos kokybės kriterijų, kurie galiausiai yra nukreipti link kliento pasitenkinimo tikslo ir dėl to laukiamo kliento lojalumo bei paslaugos rekomendacijų“ (Afarjanc, 2019, p. 32). Vadinasi, tiek e. paslaugų kokybei, tiek ir jos matavimui būdingas kompleksiškumas, kai vertinamas ne vienas pasirinktas kriterijus, bet jų visuma, kadangi analizuojant e. paslaugų teikimo kokybę visi elementai yra svarbūs ir būtent jie ir nulemia suteiktos paslaugos kokybę.

Pažymėtina ir tai, kad paslaugų kokybė gali būti suvokiama dviem aspektais, t.y. **1) objektyviai** (vertinama tarsi iš „šono“, neutraliai, tačiau būtinas tam tikras apčiuopiamumas) arba/ir **2) subjektyviai**,

kuomet paslaugų kokybę vertina ją gavęs asmuo. Apskritai galima išskirti esant tris pagrindinius paslaugų kokybei būdingus požymius:

- Gebėjimą atliepti/patenkinti e. paslaugos vartotojo poreikius ir jo lūkesčius;
- Gebėjimą matuoti e. paslaugos vartotojo pasitenkinimo gauta e. paslauga lygį;
- Gebėjimą atitikti tam tikrus e. paslaugai keliamus standartus (Afarjanc, 2019).

E. Afarjanc (2019) savo daktaro disertacijoje išskiria tam tikrus **e. paslaugos kokybės elementus** ir pateikia kiekvieno iš jų kokybinę charakteristiką, remdamasis konkrečiais autoriais. Taigi, anot jo, gali būti išskiriami šie **e. paslaugos kokybės elementai:**

- informacijos kokybė;
- sistemos kokybė;
- e. paslaugos kokybė;
- e. paslaugos kokybės tvarumas (Afarjanc, 2019, p. 31).

Tuo tarpu virtualioje erdvėje teikiamų e. paslaugų kokybę kai kurie autoriai yra linkę vertinti per tokius kriterijus kaip: naršymo paprastumas, lankstumas bei efektyvumas, internetinės svetainės vaizdas bei pateikiama informacija apie kainas. Pažymėtina tai, kad vienos šių savybių yra nulemtos technologijų, o kitos – interneto specifikos (Žemblytė ir Bagdonienė, 2004), kai išsigrynina techninė ir funkcinė teikiamos e. paslaugos kokybės pusė. Panašiai teigia ir kiti autoriai, Ruževičiaus ir Gusevos (2006) nuomone, itin tampriai susiję tarpusavyje yra suvokta interneto svetainės kokybė ir jos kūrimo kokybė, kadangi vartotojas interneto svetainės kokybę vertina subjektyviuoju aspektu būtent žvelgdamas į kokybę per lankymosi konkrečioje interneto svetainėje metu įgytą patirtį, čia itin svarbiais kriterijais tampa svetainės techninės galimybės ir funkcionalumas, jos turinys bei lydinčių paslaugų kokybė, tuo tarpu „kūrėjų atlikto darbo kokybės suvokimas taip pat remiasi jų patirtimi“ (Ruževičius ir Guseva, 2006, p. 78).

Apibendrinant teikiamų e. paslaugų kokybę galima teigti, jog jos paskirtis yra atlikus vertinimo procedūrą nustatyti ar teikiamos (suteiktos) e. paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius ir patenkina jų poreikius. Pagrindiniais e. paslaugų kokybės vertinimo kriterijais laikytini šie: vartotojų pasitenkinimas teikiamomis/suteiktomis e. paslaugomis, koreliacija (ryšys) tarp lauktos ir gautos kokybės, naršymo paprastumas ir funkcionalumas, asmens duomenų saugumo (privatumo) užtikrinimas, internetinės svetainės dizainas bei joje pateikiama informacija ir už vartotojams teikiamas e. paslaugas numatyti šių paslaugų įkainiai. Minėtų veiksnių visumos įvertinimas suteikia galimybę identifikuoti silpnąsias teikiamų e. paslaugų vietas ir numatyti kaip šios spragos gali būti užpildomos, kad teikiamų e. paslaugų kokybė ne tik maksimaliai atitiktų vartotojų poreikius, bet galbūt net ir viršytų jų lūkesčius.

1.5. Paslaugų kokybės vertinimo modeliai

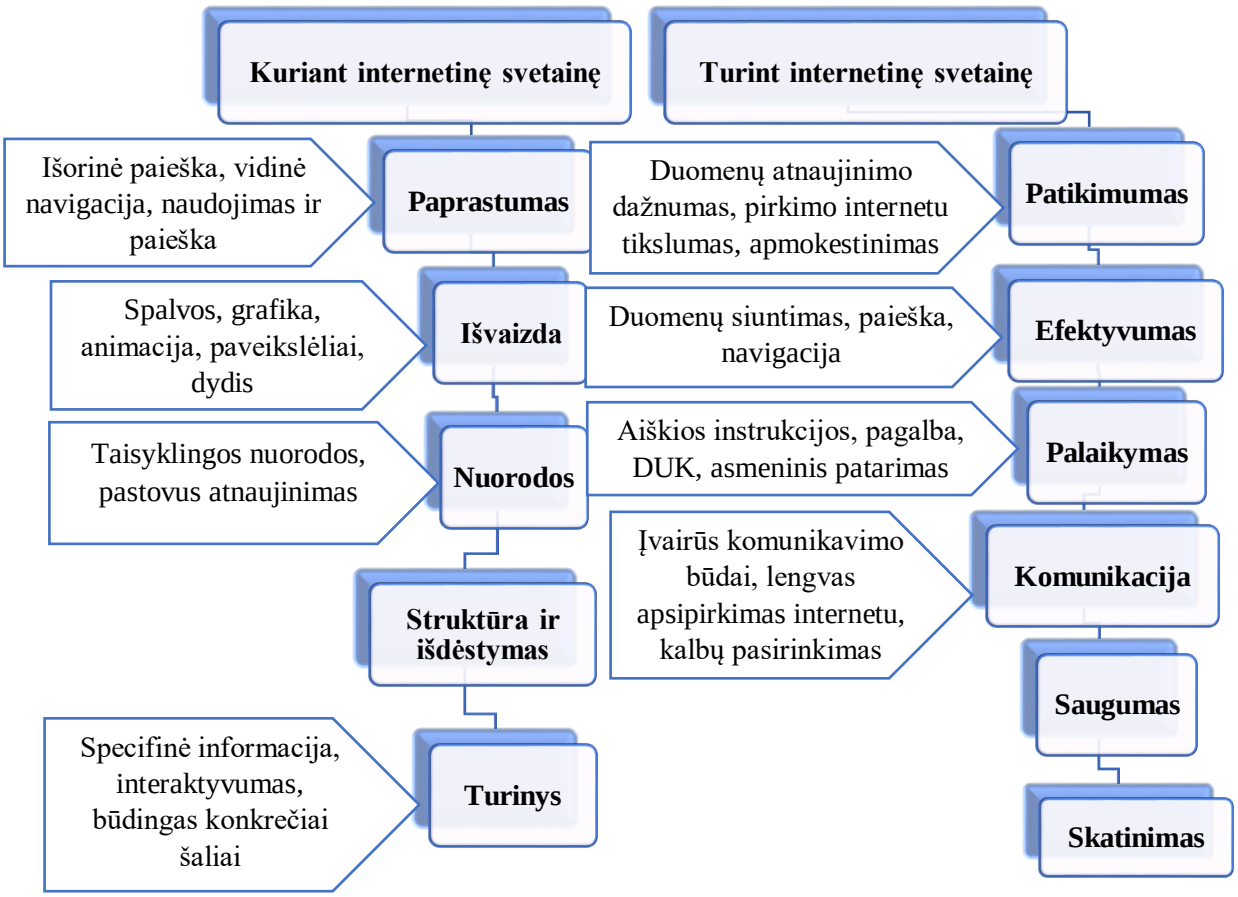
Kokybė įvairių mokslininkų darbuose yra ne tik apibrėžiama, bet ir vertinama skirtingai, vadovaujantis skirtingomis metodikomis ar vertinimo modeliais. Šiame magistro baigiamojo darbo poskyryje trumpai aptariami kokybės vadybos modeliai ir nagrinėjami galimi paslaugų kokybės vertinimo (jos matavimo) modeliai, įvertinus jų trūkumus bei pranašumus pasirenkant konkretų e. paslaugų kokybės vertinimo modelį.

Kokybės vadybos teorijoje išskiriami trys pagrindiniai kokybės vadybos modeliai:

- ***Visuotinės kokybės vadyba*** (angl. Total Quality Management, toliau - TQM);
- ***Kokybės vadybos sistema*** (angl. Quality Management System, toliau - QMS);
- ***Europos kokybės vadybos fondo tobulumo modelis*** (angl. European Foundation for Quality Management Excellence Model, toliau - EFQM tobulumo modelis) (Pabedinskaitė ir Vitkauskas, 2009).

TQM būdingas pastovus tobulinimo skatinimas į paslaugų vartotojų pasitenkinimo didinimo procesą įtraukiant visus organizacijos darbuotojus. QMS atlieka veiksmų, skirtų organizacijos veiklos kokybei didinti, koordinavimą, o EFQM modelio paskirtis - organizacijos iniciatyvų kūrimo, siekiant kokybės gerinimo skatinimas ir jų įgyvendinimas (Pabedinskaitė ir Vitkauskas, 2009). *Pagrindinis el. paslaugų vertinimo modelio tikslas – nustatyti esamą, būsimą bei siektiną el. paslaugų kokybės lygį pagal apibrėžtus vertinimo kriterijus bei identifikuoti el. paslaugos kokybės tobulinimo sritis. Apibrėžti vertinimo kriterijai įgalina visapusiškai įvertinti el. paslaugos kokybę tiek iš paslaugos gavėjo, tiek iš paslaugą teikiančios institucijos perspektyvos* (Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis, 2016).

Žaptorius (2011) yra pasiūlęs naudoti tam tikrą e. paslaugų kokybės modelį (žr. 9 pav.), kuris tinka tiek veiklą internetu jau vykdančioms, tiek dar tik planuojančioms tai daryti ateityje, organizacijoms (p. 431). Šis modelis susideda iš kelių etapų: 1) interneto svetainės kūrimo proceso ir 2) jau veikiančios interneto svetainės aptarnavimo. Interneto svetainei svarbiausi šie kriterijai: svetainės paprastumas ir nesudėtingumas, vartotojo dėmesį patraukiantis svetainės dizainas, tuo tarpu tokie elementai kaip svetainėje pateikiamos nuorodos, jų turinys ar svetainės struktūra laikytini antraeiliais dalykais (Žaptorius, 2011). Sėkminga interneto svetainės veikla stipriai priklauso nuo tokių veiksnių kaip nuolatinis joje esančių duomenų atnaujinimas bei jų tikslinimas, paieškos sistemos įdiegimas, bendravimas su potencialiais vartotojais, svetainėje tinkamai užtikrinamas asmens duomenų saugumas, prie svetainės prisijungti ir joje naršyti galima keliomis skirtingomis užsienio kalbomis (Žaptorius, 2011).



9 pav. E. paslaugų kokybės modelis

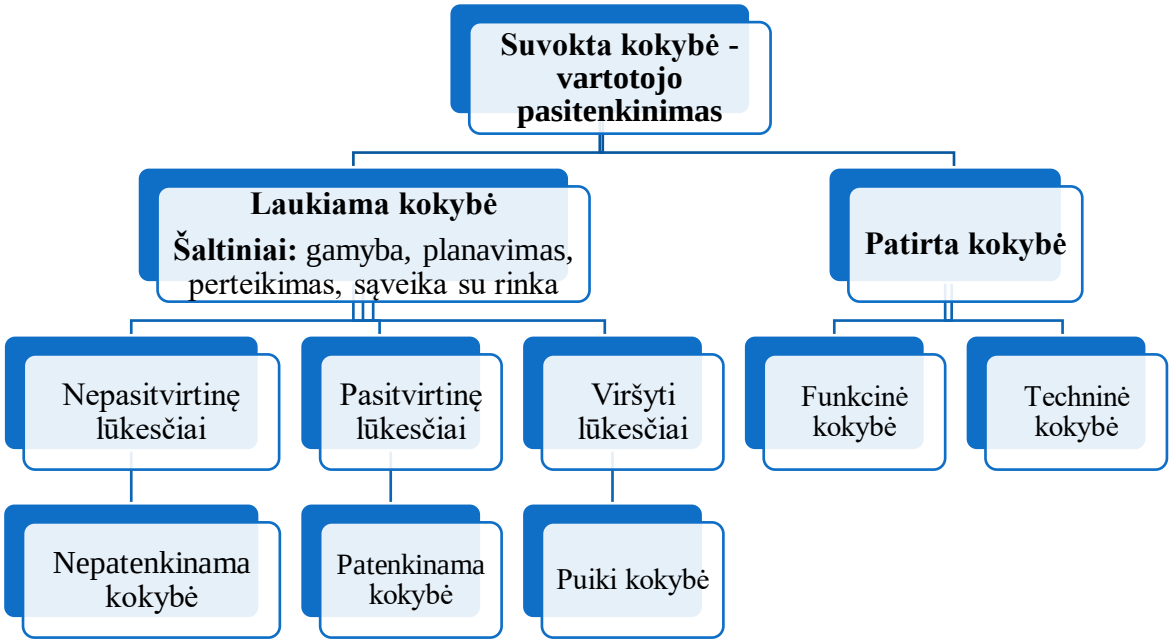
Šaltinis: adaptuota pagal Žaptorius, 2011, p. 431.

Taip pat šiuo metu dauguma teikiamų e. paslaugų jau yra orientuotos ir į asmenis su negalia, tai kur kas dažniau pastebima būtent viešojo sektoriaus institucijų teikiamose e. paslaugose. Pažymėtina tai, kad paveiksle Nr. 9 pateiktame e. paslaugų kokybės modelyje internetinės svetainės kokybės vertinimui parinkti kriterijai išdėstyti iš viršaus žemyn pagal jų svarbą, kur aukščiausiai pavaizduoti esantys kriterijai yra reikšmingiausi (tokie kaip svetainės paprastumas, jos išvaizda ir joje esančios nuorodos – kuriamos svetainės atžvilgiu, bei svetainės patikimumas, efektyvumas, palaikymas bei komunikacija – jau veikiančios internetinės svetainės atžvilgiu). Kalbant apie paslaugų kokybės vertinimo modelius (tame tarpe ir teikiant e. paslaugas), būtina akcentuoti tai, kad čia susiduriama su tam tikrais sunkumais tuo aspektu, jog teikiamų paslaugų savybės yra labai įvairios, kai kuriais atvejais net unikalios savo specifikos požiūriu, todėl paslaugų kokybės suvokimas gali būti taip pat labai įvairus (kokybė gali būti suvokiama tiek objektyviąja prasme, tiek subjektyviai), o tai lemia ir teikiamų paslaugų kokybės vertinimą.

Paslaugų kokybės vertinimui atlikti mokslininkai pasitelkia įvairius modelius, tokius kaip: ***integruotas kokybės modelis*** (Grönroos ir Gummesson, 1985), ***4Q kokybės modelis*** ir/arba ***išplėstinis***

4Q kokybės modelis (Gummesson, 1993), ***paslaugų kokybės spragų modelis*** (Parasuraman, Zeithaml ir Berry, 1985), ***bendrai suvoktos kokybės modelis*** (Grönroos, 2000), ***SERVQUAL kokybės modelis*** (Parasuraman, Zeithaml ir Berry, 1988).

Integruoto kokybės modelio pagal Grönroos ir Gummesson esmė atsispindi žemiau esančiame paveiksle Nr. 10 (žr. 10 pav.). Šiame modelyje didžiausias dėmesys vertinant suteiktų paslaugų kokybę skiriamas vartotojo suvoktai kokybei ir jo pasitenkinimui jam suteikta paslauga.



10 pav. Integruotas kokybės modelis pagal Grönroos ir Gummesson

Šaltinis: sudaryta pagal Kinderis, Žalys ir Žalienė, 2011, p. 95.

Integruotas kokybės modelis varijuoja dviem kriterijais: vartotojo laukiama kokybė, t. y. ko konkrečiai vartotojas tikisi iš paslaugos, ar jo lūkesčiai pasitvirtino ar ne, o galbūt net viršijo tai, ko jis iš paslaugos tikėjosi. Būtent iš vartotojo lūkesčių vartotojas gali įvertinti paslaugos kokybę nepatenkinamai, patenkinamai arba puikiai. Tuo tarpu patirtos kokybės aspektu gali būti vertinama suteiktos paslaugos funkcinė bei techninė kokybė. Kitų kokybės vertinimo modelių specifika išryškėja sekančioje lentelėje Nr. 5 (žr. 5 lent.).

Galima drąsiai teigti, kad vieno universalaus modelio e. paslaugų kokybės vertinimui iki šiol nėra sukurta ir nors „mokslinėje literatūroje pateikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelių gausa atskleidžia paslaugų kokybės vertinimo sudėtingumą atspindi vieno visuotinai taikytino kokybės vertinimo modelio paieškas“ (Paulavičienė, 2008, p. 828) tačiau, labiausiai tinkamu e. paslaugų kokybės vertinimui mokslininkų nuomone laikytinas SERVQUAL kokybės modelis (Hopenienė ir Ligeikienė, 2002).

5 lentelė. Kokybės vertinimo modeliai, atspindintys vartotojo suvoktos vertės koncepciją

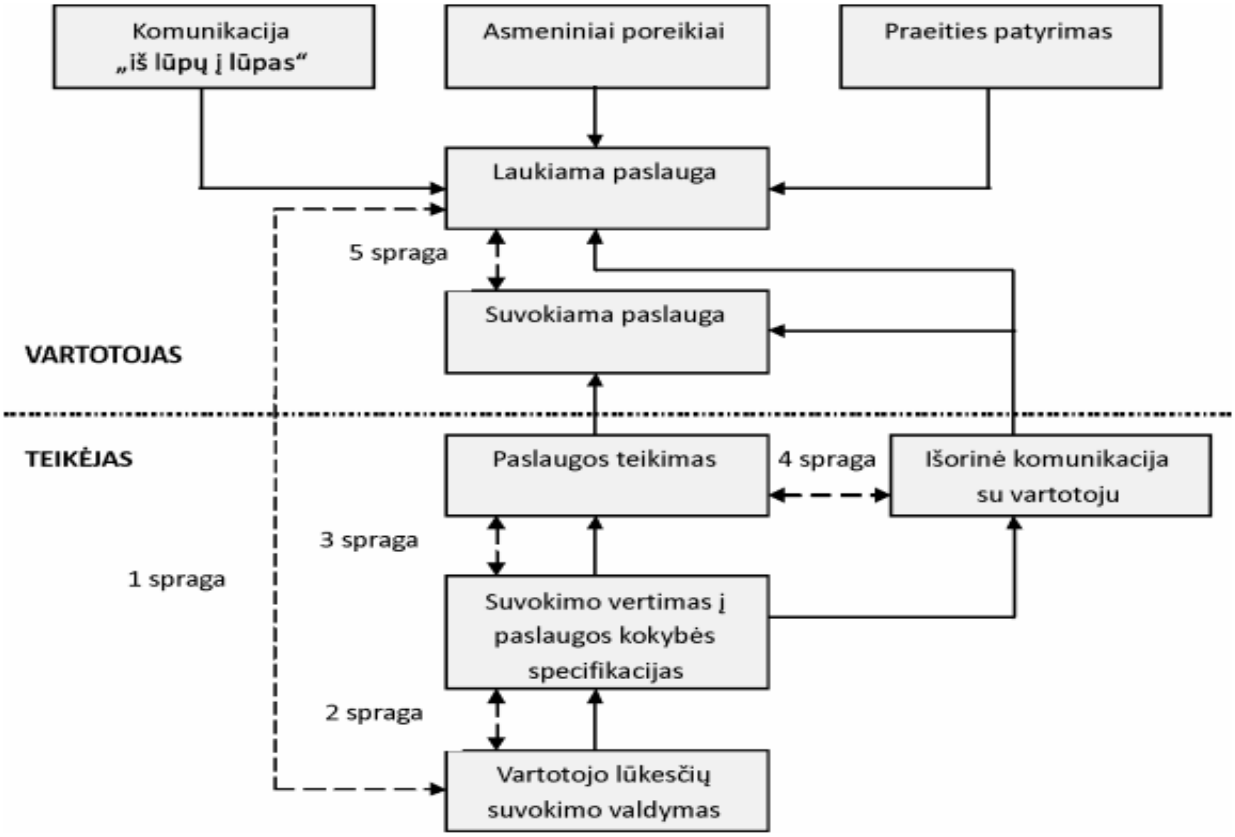
Modelio pavadinimas	Modelio esmė
Paslaugų kokybės spragų modelis (Parasuraman, Zeithaml ir Berry, 1985)	Akcentuojama paslaugos teikimo spragų įtaka vartotojo suvoktos vertės formavimui.
4Q kokybės modelis (Gummesson, 1993)	Vartotojo suvokta kokybė siejama su jo patirta verte bei pasekmėmis
Integruotas kokybės modelis (Grönroos ir Gummesson, 1985)	Pagrindinis vaidmuo suteikiamas vartotojo suvokimui, tačiau dėmesys akcentuojamas ir paslaugų teikėjo kuriamai kokybei.
Bendrai suvoktos kokybės modelis (Grönroos, 2000)	Išskiriamos dvi kokybės dedamosios, t.y. techninė bei funkcinė, akcentuojant, jog vartotojas jautriai reaguoja į tai, kaip yra teikiama paslauga.

Adaptuota darbo autorės pagal: Gargasas ir Mūgienė, 2017, p. 35.

Šį modelį sukūrė Parasuraman, Zeithaml ir Berry 1988 m. patobulinę savo 1985 m. sukurtą paslaugų kokybės spragų modelį (Kinderis ir kt., 2011) ir jis tapo visuotinai pripažintu mokslinėje literatūroje, kuomet analizuojama teikiamų paslaugų kokybė, mėginama ją įvertinti. Šis modelis pasižymi tuo, jog padeda identifikuoti neatitikimus tarp paslaugos vartotojo lūkesčių ir jam suteiktos paslaugos kokybės (Paulavičienė, 2008). SERVQUAL kokybės vertinimo modeliui būdinga tai, kad galima sužinoti paslaugų vartotojų nuomonę šiais aspektais: kaip, jų nuomone, turi būti teikiamos paslaugos (vartotojo lūkesčių aspektas) bei kokia buvo reali jų patirtis susidūrus su paslaugų teikėjais (vartotojo patirtos kokybės aspektas) (Paulavičienė, 2008), atlikus vartotojų nuomonių analizę galima nustatyti paslaugų teikime esančias spragas ir jas eliminavus pagerinti teikiamų paslaugų kokybę. Akcentuotina tai, kad vartotojo reakciją į jam suteiktą paslaugą įtakoja šie trys kokybės vertinimo elementai: paslaugos kokybės suvokimo lygis (vartotojo įgytos patirties ir lūkesčių santykis); vartotojo lūkesčių pasiteisinimo lygis; vartotojo pasitenkinimas gauta paslauga (Paulavičienė, 2008). SERVQUAL modelis suteikia galimybę paslaugos kokybę įvertinti šiais penkiais aspektais: 1) apčiuopiamumo, 2) patikimumo, 3) kompetencijos, 4) jautrumo ir 5) empatijos.

SERVQUAL modelis ypatingas ir tuo, kad jo dėka galima: *nustatyti neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių pagal kiekvieną kokybės dimensijos teiginį; įvertinti įmonės teikiamų paslaugų kokybę pagal kiekvieną paslaugų kokybės dimensiją; palyginti dviejų konkuruojančių įmonių paslaugos kokybę; nustatyti atskirų paslaugos vartotojų segmentų suvoktos paslaugų kokybės vertinimo skirtumus* (Šimkus ir Pilelienė, 2010, p. 104-105).

Toliau pavaizduota SERVQUAL modelio schema (žr. 11 pav.).



11 pav. SERVQUAL modelis

Šaltinis: Šimkus, Pilelienė, 2010, p. 105.

Kaip matome, šis modelis yra ganėtinai konstruktyvus ir leidžia pakankamai išsamiai įvertinti ne tik suteiktos paslaugos kokybę ir išanalizuoti vartotojų lūkesčius, bet ir nustatyti neatitikimus bei trūkumus ir juos pašalinus – pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, taip patenkinant ir vartotojų lūkesčius. Pažymėtina tai, kad SERVQUAL modelis nėra universalus ir vienodai pritaikomas skirtingų paslaugų kokybės vertinimui, kadangi atsiranda rizika, jog kai kurie kriterijai tarpusavyje gali dubliuotis, tačiau šį modelį galima adaptuoti pasirinkus atitinkamus kriterijus, atsižvelgiant į planuojamų pagal šį modelį vertinti paslaugų pobūdį (Guseva, 2010).

Aptariant šį darbo poskyrį akcentuotina, kad nors paslaugų kokybės vertinimas gali vykti renkantis konkretų kokybės vertinimo modelį, vis dėlto, mokslininkai dažnai renkasi atlikti paslaugų kokybės vertinimą rinkdamiesi SERVQUAL metodiką, dėl jos specifikos ir ganėtinai plataus pritaikomumo. Tam, kad eliminuoti tam tikrų kriterijų pasikartojimą ar jų dubliavimąsi, galima papildomai pasitelkti kitus mokslinius tyrimo metodus, pavyzdžiui, faktorinę analizę.

1.6. E. paslaugų teikimo kokybei viešajame sektoriuje keliami reikalavimai

Viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų ratas nuolat plečiasi, vis daugiau viešųjų ir administracinių e. paslaugų yra perkeliama į internetinę erdvę, vartotojams sudarant galimybes pageidaujamas paslaugas gauti nuotoliniu būdu, net neišeinant iš namų. Tačiau čia vėlgi susiduriama su tam tikrai iššūkiais, pavyzdžiui, teikiamos e. paslaugos privalo nepažeisti asmens teisių į jo privatumą bei užtikrinti jo pateikiamų asmens duomenų apsaugą nuo duomenų nutekėjimo, neteisėto jų panaudojimo ir panašių atvejų. Taip pat, norėdamas gauti kai kurias e. paslaugas, asmuo privalo sugebėti identifikuoti savo tapatybę elektroninėmis ryšių priemonėmis arba mobiliuoju el. parašu, taigi, vartotojui reikalingos ne tik tam tikros IT žinios, bet ir gebėjimas naudotis IT. Tai, kad viešajame sektoriuje teikiamos e. paslaugos privalo būti kokybiškos nekelia jokių didesnių diskusijų, kadangi viešojo sektoriaus institucijos yra saistomos įvairių teisės aktų ir kitų norminių dokumentų, jų veiklą prižiūri, kontroliuoja, atlieka auditą kitos valstybinės institucijos ir pan. Be to, viešojo sektoriaus institucijose teikiamos e. paslaugos savo kokybe negali būti prastesnės nei jas teikia privataus sektoriaus subjektai. Šiame darbo poskyryje nagrinėjama e. paslaugų viešajame sektoriuje kokybei keliamų reikalavimų visuma, visų pirma aptariant pažangioms e. paslaugoms būdingas savybes (žr. 6 lent.).

Kaip matyti iš lentelėje Nr. 6 pateiktų pažangioms e. paslaugoms būdingų požymių, šios e. paslaugos pasižymi ganėtinai aukštu technologiniu išvystymu, pasižymi kompleksiškumu yra orientuotos į paslaugos gavėją, bet tuo pačiu turi būti prieinami ir kitoms institucijoms bei įstaigoms, kad būtų galima vykdyti reikalingų duomenų surinkimo funkciją, taip pat šios paslaugos gali būti pasiekiamos, užsakomos ir gaunamos įvairiais IT kanalais, šių paslaugų vystymui itin svarbus taip vadinamas *vieno langelio principas*, kuomet visos viešajame sektoriuje teikiamos e. paslaugos vartotojams pasiekiamos bei teikiamos per vieną prieigos tašką, t. y. per Elektroninių valdžios vartų portalą. Pažymėtina ir tai, kad *vieno langelio principas* taip pat yra orientuotas ir į tai, kad asmuo el. būdu pateikęs prašymą, skundą, pareiškimą ar kitus dokumentus valstybinei institucijai, kuri nėra kompetentinga gauto dokumento nagrinėti, privalo per teisės aktuose numatytus terminus dokumentus persiųsti juos nagrinėti kompetentingai institucijai. Taip viešojo sektoriaus institucijos tarpusavyje bendradarbiauja ir palengvina procedūras paslaugos gavėjo atžvilgiu.

6 lentelė. Pažangių e. paslaugų savybės

Savybės	Paaiškinimas
Sudėtinės	Į vieną visumą sujungtos atskiros el. paslaugos
Proaktyvios	El. paslaugos, kurios suteikiamos be atskiro paslaugos gavėjo kreipimosi ir sutikimo, arba automatinis informavimas apie galimas užsakyti el. paslaugas
Orientuotos į tinkamumą vartotojui	Navigacija, informacijos pateikimas, turinys, interaktyvumas yra orientuoti į tinkamumą vartotojui
Sukūrimas pagrįstas paslaugos teikimo procesų reinžinerija	Įvykdytas paslaugos teikimo proceso, įskaitant vidinius institucijų procesus (angl. *back-office*), optimizavimas
Orientuotos į automatinį paslaugos gavėjo ir kitų reikalingų duomenų surinkimą	Duomenys apie fizinius ir juridinius asmenis turi būti prieinami kitoms institucijoms, teikiančioms el. paslaugas
Pasiekiamos įvairiais el. kanalais ir prietaisais	Pritaikytos naudotis įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis
Teikiamos tik el. būdu (angl. *digital by default*)	Visiškai tenkina paslaugos gavėjų ir paslaugos teikėjų lūkesčius, todėl visi vartotojai, kurie turi galimybę naudotis el. paslauga, ja naudojasi el. būdu
Teikiamos ir (arba) pasiekiamos per vieną prieigos tašką, t. y. vieno langelio principu	Viešosios ir administracinės el. paslaugos teikiamos ir (arba) pasiekiamos per Elektroninių valdžios vartų portalą (www.epaslaugos.lt)
Orientuotos į naujausių (inovatyvių) technologinių sprendimų panaudojimą	Kuriamos tiek panaudojant naujausius inovatyvius technologinius sprendimus el. paslaugoms teikti, tiek kuriant naujus (dar nesukurtus) inovatyvius technologinius sprendimus
Tarpvalstybinės	Galima užsisakyti ir rezultatą gauti būnant kitoje negu paslaugos teikimo vieta valstybėje

Šaltinis: Vedlūga, Mikulskienė ir Čepuraitė, 2019, p. 84.

E. paslaugų kokybė užsienio mokslininkų Barrera-Barrera, Navaro-Garcia ir Peris-Ortiz (2015) nuomone turėtų būti matuojama vertinant šias dimensijas:

Interneto svetainės dizainą: (būtent tinkamas (patogus, išvaizdus, informatyvus) interneto svetainės dizainas pritraukia suinteresuotą klientą ir išlaiko jį bei motyvuoja sugrįžti ir naudotis e. paslaugomis ir ateityje);

Konfidencialumo ir asmens duomenų saugumo užtikrinimą (įvairiose duomenų bazėse kaupiama labai daug ir įvairaus pobūdžio duomenų, o kalbant apie viešojo sektoriaus institucijų teikiamas e. paslaugas tai itin aktualu, kadangi kai kurių e. paslaugų suteikimui būtini tam tikri itin

svarbūs asmens duomenys (informacija) arba dokumentų kopijos (asmens kodas, gimimo data, faktinė arba deklaruota gyvenamoji vieta, vardas, pavardė, banko kortelės rekvizitai ir pan.);

Informacijos patikimumą, kuris gali būti laikomas itin svarbiu e. paslaugų kokybės elementu, nes tiksli, teisinga, išsami ir savalaikė informacija yra teikiamos e. paslaugos sudedamoji dalis. Kadangi visuomenės naudojimasis valstybiniame sektoriuje teikiamomis e. paslaugomis itin stipriai priklauso nuo visuomenės žinojimo apie jas, tai siekiant kuo didesnio visuomenės informavimo apie valstybinėse institucijose teikiamas e. paslaugas nuo 2018 m. Lietuvoje yra įgyvendinami įvairūs projektai, kurie finansuojami Europos Sąjungos Veiksmų programos 2 prioriteto „Informacinės visuomenės skatinimas“ lėšomis (Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų..., 2020). Tuo tikslu „įgyvendinamas projektas „Prisijungusi Lietuva“: efektyvi, saugi ir atsakinga Lietuvos skaitmeninė bendruomenė“, kuris ženkliai prisideda prie informacijos apie sukurtas elektronines paslaugas sklaidos“ (Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų..., 2020). Įgyvendinant minėtą projektą skatinamas ne tik bendruomenių įtraukimas naudotis IT ir ryšio priemonėmis, tačiau taip pat ir įvairaus amžiaus asmenų įsitraukimas į šią veiklą bei informacijos apie viešojo sektoriaus institucijų teikiamas e. paslaugas sklaida (Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų..., 2020).

Problemos sprendimą (atkūrimo procedūra). Čia itin svarbu, kaip institucija sugeba spręsti su e. paslaugos teikimu susijusius nesklandumus, problemas. Be abejo, jei e. paslaugų teikime padaroma daug klaidų, tai įtakoja vartotojų praradimą ir neigiamą jų požiūrį tiek į jiems teiktą e. paslaugą, tiek ir į instituciją, kuri tą paslaugą suteikė arba turėjo suteikti (Barrera-Barrera ir kt., 2015).

Tačiau pažymėtina tai, kad kai kalbama apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas ir jų kokybę, būtina pažymėti tai, kad šis sektorius dėl savo teikiamų e. paslaugų specifikos yra unikalus tuo, kad e. paslauga nepatenkintas vartotojas tikrai ne kiekvienu atveju gali „nubėgti“ pas konkurentus ir ten gauti pageidaujamą e. paslaugą. Pavyzdys: asmuo bando elektroniniu būdu užsiregistruoti vizitui į migracijos padalinį, kad galėtų ten pateikti prašymą dėl asmens tapatybės kortelės išdavimo. Prisiregistruoti nepavyksta dėl iškilusių techninių nesklandumų. Tokiu atveju vartotojas bandys registruotis vėliau arba mėgins susisiekti e. portale rastais kontaktais, tačiau jokia kita institucija šios paslaugos negalės suteikti, nes tai griežtai reglamentuota teisės aktuose. Panašių pavyzdžių galima rasti daug ir tai tik įrodo, jog viešojo sektoriaus institucijų teikiamos e. paslaugos yra itin specifinio pobūdžio ir jų teikimas turi vykti nepertraukiamai bei būti itin aukštos kokybės.

Kadangi viešojo sektoriaus institucijose teikiamos e. paslaugos pasižymi tam tikra specifika, pažymėtina, jog teikiamų e. paslaugų kokybė turi būti nuolat stebima, vertinama ir tobulinama, o visuomenė turi žinoti ko gali tikėtis iš jai teikiamų e. paslaugų ir iš viešojo sektoriaus institucijų reikalauti kokybiškai teikiamų e. paslaugų. E. paslaugų kokybei valstybiniame sektoriuje itin svarbiais rodikliais gali būti taip vadinamieji paslaugų standartai, kadangi *dažnai viešojo valdymo institucijos stokoja su teikiamų paslaugų kokybės gerinimu susijusių veiklos tikslų ir atitinkamų veiklos vertinimo*

rodiklių. Paslaugų standartus lengvai galima susieti su viešojo valdymo institucijos veiklos tikslais, o pagal paslaugų standartuose įtvirtintų viešojo valdymo institucijos įsipareigojimų vykdymą – nesudėtinga įvertinti ir šios institucijos veiklos rezultatus ir numatyti reikiamas paslaugų kokybės gerinimo priemones. Priešingai nei kiti viešojo valdymo institucijų veiklos rodikliai – tie, kurie susiję su paslaugų standartų įgyvendinimu – yra labiau įdomūs ir aktualūs gyventojams. Viešinant paslaugų standartus ir informaciją apie jų įgyvendinimą – didinamas viešojo valdymo institucijų atvirumas ir atsakomybė (Paslaugų standartai..., 2016). Apibendrinant Lietuvos situaciją kitų šalių kontekste galima akcentuoti tai, jog Lietuva šiuo metu yra įvardijama kaip viena iš valstybių lyderių Europos Sąjungoje pagal teikiamų viešųjų e. valdžios paslaugų kokybę (Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų..., 2020).

Vienu svarbesnių viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybei keliamų reikalavimų galima įvardinti *visuomenės informavimą apie teikiamas e. paslaugas*, kuomet nuolat atnaujinama ir visuomenei teikiama viešai prieinama informacija apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas. Šis reikalavimas yra itin svarbus tuo, kad tik žinodama apie galimybes gauti tam tikras konkrečias e. paslaugas, visuomenė galės jomis pasinaudoti. Nors valdžios institucijos dažniausiai laikosi e. paslaugų teikimo reikalavimų kaip tai numatyta teisės aktuose, tačiau, pastebima, jog *reta institucija gyventojams teikia informaciją apie pagrindinius paslaugų kokybės parametrus ir skelbia savo įsipareigojimus dėl jų laikymosi. Nesant nustatytų ir viešai skelbiamų paslaugų kokybės parametrų ir viešojo valdymo institucijų įsipareigojimų dėl jų laikymosi, gyventojams sunku geriau suvokti savo lūkesčius dėl paslaugų kokybės – t. y., gyventojams nėra aišku, kokios paslaugų kokybės jie gali tikėtis ir reikalauti iš jas teikiančių institucijų* (Paslaugų standartai..., 2016). Kitaip tariant, informacijos apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas stoka visuomenėje gali ženkliai sumažinti naudojimosi šiomis paslaugomis apimtis, todėl visuomenės informavimas apie viešajame sektoriuje teikiamas e. paslaugas turėtų būti vienu iš prioritetinių valstybinio sektoriaus uždavinių.

E. paslaugų viešajame sektoriuje kokybei keliama nemažai reikalavimų ir jie neretai nustatomi teisės aktuose, įvairiose strategijose ar tam tikro laikotarpio programose. Visuomenei itin svarbu gauti teisingą ir laisvai prieinamą informaciją apie valstybinėse institucijose teikiamas e. paslaugas, institucijų internetinės svetainės turi ne tik gerai veikti techninе prasme, bet būti ir patrauklaus dizaino, jose turi būti pateikiama tik patikima, tiksli, teisinga ir išsami informacija. Teikiamų e. paslaugų metu privalo būti užtikrinamas asmens duomenų saugumas bei konfidencialumas, o iškilusios problemos teikiant e. paslaugas privalo būti sprendžiamos itin operatyviai.

1.7. Viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų ypatumų analizė

Šiame darbo poskyryje atliekama viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų ypatumų analizė, atskleidžiami įvairių mokslininkų esminiai teiginiai nagrinėjama tema, juos lyginant tarpusavyje bei pateikiant jų sąsajas arba priešingai – prieštaravimus, o darbo autorei išsakant ir savo nuomonę dėl kai kurių autorių teiginių ar mokslinių tezių.

Mokslininkų nuomone, tokie veiksniai kaip darbuotojų IT raštingumas ar jų amžius tiesiogiai įtakoja jų nuomonę apie IT plėtros reikalingumą institucijoje, kurioje jie dirba, taip pat jų manymu IT itin ženkliai pagerina teikiamų sveikatos priežiūros paslaugų kokybę. Autoriai atkreipė dėmesį į tai, kad kuo aukštesnis respondentų IT raštingumas, tuo palankiau vertinamos IT teikiamos galimybės ir geriau vertinamas paslaugų prieinamumas bei jų kokybė. Taip pat autoriai nustatė, jog darbuotojų amžius tiesiogiai įtakoja požiūrį į jų darbovietėje teikiamas IT paslaugas bei jų reikalingumą ir naudingumą, išryškėjo, jog kuo asmuo jaunesnis, tuo IT vertina palankiau tiek apskritai, tiek sveikatos priežiūros institucijoje teikiamų e. paslaugų bei jų kokybės aspektu ir atvirkščiai – kuo darbuotojas vyresnis, tuo jo požiūris į IT ir sveikatos priežiūros įstaigos teikiamas e. paslaugas, nuomonė apie teikiamų e. paslaugų kokybę ar jų poreikį yra mažiau palankūs (Štaras, Kairys, Gasperas ir Kudukytė-Gasperė, 2012). Su šiomis mokslininkų išvadomis darbo autorė yra linkusi sutikti, nes savo baigiamajame darbe suformulavo hipotezę ***„teigiamą viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų kokybės vertinimą sąlygoja vartotojų išprusimas informacinių technologijų srityje, jų įgytas išsilavinimas bei amžius“***, kuri bus pagrįsta arba atmesta, atlikus tyrimo metu gautų rezultatų analizę. Du iš veiksnių, lemiančių teigiamą požiūrį į teikiamas e. paslaugas magistro baigiamojo darbo autorės nuomone yra būtent ***vartotojų gebėjimai naudotis IT ir turimos IT žinios***, bei ***vartotojų amžius***. Kitų autorių 2016 m. atliktas tyrimas tik patvirtino anksčiau paminėtų autorių teiginius, kad viešųjų e. paslaugų vertinimui itin svarbūs tam tikri demografiniai tiriamųjų rodikliai, ypač tokie kaip ***tiriamųjų amžius*** bei ***jų išsilavinimo lygis***. Nors tyrimas parodė, kad e. paslaugomis daugiau linkę naudotis jauno amžiaus asmenys (jie sudarė beveik 50 proc. visų tiriamųjų), tačiau autoriai akcentavo ir tai, kad „negalima eliminuoti nė vieno iš segmentų, nes kiekvienas jų yra potencialus pacientas“ (Vedlūga ir kt., 2019, p. 81-82). Autoriai pabrėžė ir tai, kad elektroninės prisirašymo paslaugos kūrimui itin svarbus interneto svetainės dizainas, kuris anot jų turėtų būti universalaus pobūdžio bei nesudėtingas, kad būtų vienodai tinkamas, patrauklus ir nesudėtingas naudotis įvairaus amžiaus, įvairių tautybių bei socialinio sluoksnio asmenims. Baigiamojo darbo autorė pritaria, kad interneto svetainės ar puslapio dizainas yra labai svarbus ir tai ypač pasakytina apie valstybės institucijas bei jų teikiamas e. paslaugas, kurios privalo būti prieinamos visiems jas gauti pageidaujantiems gyventojams. Autorė Kašubienė (2007) padarė itin svarbią įžvalgą atkreipdama dėmesį į tai, jog e. paslaugų vartotojas yra kiek paprastesnis apibūdinimas ir jis labiau tinkamas tais

atvejais, kuomet nagrinėjamos privačiame sektoriuje teikiamos e. paslaugos ar jų kokybė. Tuo tarpu viešajame sektoriuje teikiamos e. paslaugos, šios autorės nuomone, turėtų būti traktuojamos kaip piliečiui, o ne vartotojui teikiamos paslaugos, kadangi teises ir pareigas turi pilietis, tuo tarpu „elektroninės valdžios paslaugos vartotojo sąvoka yra platesnė, nei elektroninio verslo vartotojo sąvoka, tačiau tai tik dar labiau įgalina valdžios institucijas orientuotis į piliečių ir kitų organizacijų poreikių tenkinimą, kuriant ir teikiant kokybiškas elektroninės valdžios paslaugas“ (Kašubienė, 2007, p. 1002). Autorės teigimu, viešojo sektoriaus institucija į piliečių e. paslaugų vartojimo poreikio tenkinimą bus orientuota tik tuo atveju, jei ji atliks nuolatinę e. paslaugų kokybės kriterijų, kuriais vadovaudamasis pilietis ir vertina jam teikiamų e. paslaugų kokybę, analizę. Šios autorės nuomone taip pat itin svarbūs e. paslaugų kokybės vertinimo kriterijai iš piliečio pozicijos yra jo tikslai, IT raštingumas, laiko sąnaudos ir kiti (Kašubienė, 2007).

E. paslaugų teikimas viešajame sektoriuje, kai kurių autorių nuomone, privalo būti užtikrinamas laikantis ne tik teisės aktų, bet ir užtikrinant asmenų teises ir interesus, pavyzdžiui, naudojant kiek įmanoma saugesnes asmens identifikavimo priemones, naujai pradedamos teikti e. paslaugos viešajame sektoriuje privalo būti kokybiškos, saugios ir aiškiai sureglamentuotos, vartotojams turi būti sudaromos galimybės gauti taip vadinamąsias viso atlikimo ciklo e. paslaugas, didelis dėmesys turi būti skirtas vartotojų informavimui apie teikiamas e. paslaugas bei interaktyvumui (Dzemydienė ir Naujikienė, 2009). Šios autorės pažymi ir tai, jog e. paslaugų viešajame sektoriuje teikimo galimybės ir kokybė kinta greičiau dėl viešajame sektoriuje vykstančių modernizavimo procesų ir diegiamų automatizavimo modelių, dėl to atsiranda galimybė sukurti ir daugiau žiniomis grindžiamų naujų darbo vietų (Dzemydienė ir Naujikienė, 2009), tačiau su šiuo autorių teiginiu darbo autorė linkusi sutikti tik iš dalies, kadangi, visose srityse, kuriose vyksta modernizacija ir diegiamos naujos IT sistemos bei atliekami panašūs veiksmai – darbuotojų vietų skaičius mažėja dėl darbų skaitmenizavimo ir jų automatizavimo, išimtimi galima laikyti esant tik informacinių technologijų sektorių, kuriame darbuotojų poreikis nuolat auga dėl labai išaugusios šių darbuotojų paklausos darbo rinkoje ir didelio organizacijų tarpusavio konkuravimo, siekiant prisivilioti IT specialistus. Kitų autorių teigimu viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę turi vykti laikantis nuoseklumo, kadangi „norint pereiti į aukštesnį e. paslaugos brandos lygmenį, prieš tai būtina patenkinti žemesniajam lygmeniui nustatytas sąlygas. Kiekvienas lygis pasižymi didesniu integracijos ir sąveikos internete laipsniu“ (Milė ir Junevičius, 2013, p. 467). Tokios pat nuomonės laikosi ir Limba (2009), nurodydamas, jog e. valdžios „paslaugų įgyvendinimas pakopų modeliuose grindžiamas paslaugų integravimo sudėtingumu – gilesnis elektroninės valdžios paslaugos integravimas galimas tik peržengus žemesnę integravimo pakopą“ (p. 38). Taip pat Milė ir Junevičius (2013) nurodo, kad jų analizuotoje pasirinktoje rajono savivaldybėje teikiamos e. paslaugos atitinka tik pirmąjį bei antrąjį e. paslaugų brandos lygius bei siūlo savivaldybei didinti e. paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygį, atsižvelgiant į gyventojų poreikius bei lūkesčius, tačiau Limba (2009) šiai

mokslininkų pozicijai galėtų papriešta rauti, kadangi jo įsitikinimu, viešojo sektoriaus institucijos e. paslaugas siekia integruoti nuosekliai, remdamosi pakopų modeliais, tačiau, neatsižvelgia į tai, kad „ne visas paslaugas būtina ir įmanoma perkelti į patį aukščiausią lygmenį ir ne visada vartotojui aktualiausios ir svarbiausios turi būti elektroninės valdžios paslaugos, teikiamos aukščiausioje pakopoje“ (p. 38).

Naudojimosi e. paslaugomis viešajame sektoriuje ypatumus bei požiūrį į e. paslaugas tyrinėjo ir Sabaitytė (2015), kuri gilinosi į šiandieninės visuomenės polinkį plėtoti e. paslaugas, analizuodama ne tik visuomenės struktūrą, bet ir jos elementus ir pagrindines charakteristikas, nagrinėjo kiek atskiros vartotojų kartos gali įtakoti naujų e. paslaugų poreikį visuomenėje, analizavo atskirais laikotarpiais gimusių asmenų ypatumus, jiems būdingas psichologines, socialines ir kitokio pobūdžio savybes ir pateikė siūlymą vertinimo metodikas papildyti „į vartotoją orientuotų technologinių aspektų vertinimu. <...> Siūloma elektroninių paslaugų plėtros vertinimą papildyti vartotojų psichologinių savybių ir technologijų suderinamumu, sąveikai gerinti panaudojant išskirtinus elementus“ (Sabaitytė, 2015, p. 62). Kai kurie autoriai siekė išsiaiškinti kokie yra vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai bei kokios yra vartotojų psichologinės charakteristikos, taip pat analizavo viešajame sektoriuje dirbančių asmenų požiūrį į tai, kas lemia vartotojų ne/pasitenkinimą teikiamomis viešosiomis paslaugomis. Viešojo sektoriaus darbuotojų manymu kokybiškam paslaugų teikimui įtaką daro šie veiksniai: finansinių išteklių stoka, mažas etatų skaičius bei didelis darbo krūvis. Viešojo sektoriaus darbuotojai nurodė ir veiksnius, kurie galėtų pagerinti vartotojams teikiamų paslaugų kokybę viešajame sektoriuje: tolygesnis darbo krūvio paskirstymas tarp darbuotojų, bendravimo su vartotojais mokymai ir kvalifikacijos kėlimas, naujų darbo vietų viešajame sektoriuje steigimas (etatų didinimas), efektyviau naudojami IT ištekliai bei visuomenės švietimo, informavimo veikla (Diržytė ir Patapas, 2013). Šiems autoriams pritaria ir kiti, nurodydami, jog bendrojo e. paslaugų modelio tikslas yra skatinti partnerystę bei dalytis turima informacija ir žiniomis tarp viešojo sektoriaus valdžios institucijų, atsakingų už e. paslaugų kūrimą ir teikimą, siekiančių pagerinti jų teikiamų paslaugų veiksmingumą ir kokybę (Prakasha ir Mohanty, 2012). Autorių pateiktas e. paslaugų modelis buvo išbandytas kuriant transporto priemonių registravimo e. paslaugą ir autorių nuomone, galėtų būti sėkmingai pritaikomas kitų e. paslaugų viešajame sektoriuje kūrime, kuomet paslaugos teikiamos „vieno langelio“ principu per elektroninės valdžios vartų sistemą. Pasiūlytas modelis gali pasitarnauti ir e. paslaugų brandos nustatymui bei jas realizuojančių sistemų sudėtingumui įvertinti. Šio modelio pagalba e. paslaugos galėtų būti lyginamos ir tarpusavyje (Prakasha ir Mohanty, 2012). Kito mokslininko manymu: 1) didelis dėmesys gerinant e. paslaugų tobulinimo procesą bei jo kokybę turi būti skiriamas sistemingam proceso valdymui bei komandos narių bazinei kompetencijai ir aukštam motyvacijos lygiui (Afarjanc, 2019, p. 178); 2) Jei organizacijos veikla orientuota į e. paslaugų teikimą – jai reikėtų atkreipti dėmesį į vidinių komandų kūrimo galimybes bei užtikrinti maksimalų komandos narių įsitraukimą į e. paslaugų tobulinimo procesą. Jei organizacija orientuota į standartinių paslaugų teikimą – daugiau dėmesio turėtų

skirti išorinių e. paslaugų tobulinimo komandoms; 3) Mokslinio modelio išplėtimui moksliniai tyrimai turėtų būti atliekami į juos įtraukiant *kuo daugiau e. paslaugų tobulinimo proceso kokybės veiksnių <...>. Tam, kad būtų geriau suvoktas e. paslaugų tobulinimas, būtų naudingi moksliniai tyrimai, siekiant patikrinti veiksnių ryšius ne tik su proceso kokybe, bet ir su kitais e. paslaugų tobulinimo veiksmingumo aspektais. Taip pat būtų svarbu patikrinti modelį ir jį išplėsti, įtraukiant viešojo sektoriaus organizacijų patirtį, bei susijusius procesus (kūrimo ir plėtros) ir empiriškai patikrinti modelio pritaikomumą* (Afarjanc, 2019, p. 178).

Atlikus e. paslaugų teikimo viešajame sektoriuje ypatumų analizę, nustatyti šie esminiai bruožai: 1) magistro baigiamojo darbo įvade išsikelta hipotezė atlikus teorinę darbo dalį laikytina tinkamo pobūdžio ir ją patvirtins arba paneigs darbo empirinė dalis, tačiau išanalizavus literatūrą pastebimos tendencijos, kad vis dėlto nemaža dalis autorių, analizavusių teikiamų e. paslaugų kokybę ir atlikusių jos vertinimą atkreipė dėmesį į tai, kad e. paslaugų vertinimui didelę įtaką daro ir tam tikri pačių e. paslaugų vartotojų ypatumai, pavyzdžiui, jų ***amžius*** *bei* ***IT raštingumas*** *(Vedlūga ir kt., 2019; Štaras ir kt., 2012; Kašubienė, 2007), o taip pat ir* ***išsilavinimo lygis*** *(Vedlūga ir kt., 2019). Kuo aukštesnis vartotojų IT raštingumo lygis, tuo ir jų nuomonė apie e. paslaugas bei jų kokybę yra palankesnė ir atvirkščiai, mažėjant vartotojų IT raštingumui, didėja jų nepasitenkinimas tiek pačiomis teikiamomis e. paslaugomis, tiek ir jų kokybe. Taip pat e. paslaugų kokybės vertinimą įtakoja ir vartotojų amžius, jaunesni asmenys e. paslaugas ir jų plėtrą bei poreikį yra linkę vertinti kur kas palankiau nei vyresnio amžiaus vartotojai, kurių nuomonė apie teikiamas e. paslaugas ir jų kokybę ar reikalingumą būna mažiau palanki (Vedlūga ir kt., 2019; Štaras ir kt., 2012). 2) E. paslaugų kokybės vertinimui didelę įtaką daro ir* ***informacijos kiekis****, pavyzdžiui, vyresnio amžiaus vartotojai yra nurodę, kad pasigenda išsamesnės informacijos apie viešajame sektoriuje teikiamas e. paslaugas, o jaunesnio amžiaus asmenys kaip tik nurodė, kad informacijos jiems pakanka ir jie net nurodė, kad pageidautų, jog ji būtų labiau susisteminta (Vedlūga ir kt., 2019; Diržytė ir Patapas, 2013). 3) Kai kurie autoriai teigia, jog viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę privalo būti vykdomas* ***laikantis nuoseklumo principo*** *(Milė ir Junevičius, 2013; Ostašius ir Petravičiūtė, 2010; Prakasha ir Mohanty, 2012), tačiau kiti autoriai yra įsitikinę, kad laikydamosi nuoseklumo principo viešojo sektoriaus institucijos neatsižvelgia į tai, kad ne visada yra būtinybė viešojo sektoriaus teikiamas e. paslaugas perkelti į aukščiausią lygmenį, be to, ir patiems vartotojams ne kiekvienu atveju yra poreikis gauti e. paslaugas, kurios teikiamos aukščiausio lygmens pakopoje (Limba, 2009).*

2. TYRIMO METODOLOGIJA

Ši magistro baigiamojo darbo dalis skirta pagrįsti tyrimo metodologijos pasirinkimą ir tyrimo atlikimo procedūras. Mokslininkų teigimu, *paslauga gali būti kokybiškai įvertinta vykdant vartotojų apklausą. Vartotojai prašomi užpildyti anketas su kokia nors gradacijos sistema (pvz., nuo 1 iki 10). Jei klausimai pateikiami ir duomenys įvertinami periodiškai kas tam tikrą laiko intervalą, tai gretinant duomenis galima išmatuoti paslaugos kokybę ir jos kitimo tendenciją. Galima vartoti ir kitus rodiklius, norint padėti vadybininkams nustatyti vartotojų gaunamą kokybę. <...> Paslaugų kokybės vadyba sunkiai apčiuopiama, kadangi ji orientuojasi į klientų reakciją. Skirtingai nuo prekės kokybės, paslaugų kokybė yra abstraktesnis dalykas dėl trijų ypatybių, būdingų vien paslaugoms: neapčiuopiamumo, heterogeniškumo ir gamybos bei vartojimo neatskiriamumo* (Dikavičius ir Stoškus, 2003, p. 92-93). Kadangi teikiamų e. paslaugų viešajame sektoriuje kiekis dėl augančio vartotojų poreikio vis didėja, tikslinga atlikti šių paslaugų kokybės vertinimą.

Tyrimo metodo teorinis pagrindimas. SERVQUAL kokybės vertinimo modelis moksliniuose darbuose, kuriuose tyrinėjama teikiamų paslaugų kokybė bei atliekamas jos vertinimas yra pasitelkiamas pakankamai dažnai kaip vienas iš tinkamiausių ir reproduktyviausių metodų. Paulavičienė (2008) greta mokslinės literatūros analizės ir palyginamosios bei statistinių duomenų analizės bei anketinės apklausos ir nestruktūrizuoto interviu, taip pat pasitelkė ir SERVQUAL metodą, kurio pagalba atliko tyrimus, nustatydama klientų požiūrį į įmonės teikiamas turizmo paslaugas. Autorės teigimu, būtent šis modelis „jungia pirminių turizmo paslaugų teikėjų siūlomas paslaugas, identifikuoja individualius vartotojų lūkesčius ir poreikius bei užtikrina visuotinę visos paslaugos teikimo grandinės kokybę vartotojo požiūriu. Tai leidžia pasiekti paslaugų kokybės sampratų suderinamumą tiek vartotojo, tiek teikėjo požiūriu“ (Paulavičienė, 2008, p. 824-825). SERVQUAL modelį autorė modifikavo prie pagrindinių penkių vertinimo kriterijų (t. y. ***apčiuopiamumas, patikimumas, jautrumas, tikrumas ir empatija***) pridėdama ir ***suderinamumo*** kriterijų, kurį autorė siūlo vertinti „kaip turizmo darbuotojo sugebėjimą tinkamai suderinti ir pritaikyti vartotojui kokybišką turizmo paslaugą“ (Paulavičienė, 2008, p. 829). Šimkus ir Pilelienė (2010) bandė SERVQUAL modelį pritaikyti sporto sektoriuje teikiamų paslaugų kokybės vertinimui, todėl rengdami mokslinį straipsnį taikė šiuos mokslinius metodus: sisteminę mokslinės literatūros analizę, bendrąją loginę analizę, lyginimo bei apibendrinimo metodus. Šių autorių teigimu, SERVQUAL metodika pasižymi tokiomis savybėmis kaip: galimybė identifikuoti „neatitikimus tarp suvoktos paslaugų kokybės ir vartotojų lūkesčių pagal kiekvieną kokybės dimensijos teiginį; įvertinti įmonės teikiamų paslaugų kokybę pagal kiekvieną paslaugų kokybės dimensiją; palyginti dviejų konkuruojančių įmonių paslaugos kokybę; nustatyti atskirų paslaugos vartotojų

segmentų suvoktos paslaugų kokybės vertinimo skirtumus“ (Šimkus ir Pilelienė, 2010, p. 108). Autoriai padarė išvadą, jog SERVQUAL modelis pagal pritaikomumą yra ganėtinai validus ir konstruktyvus ir jį galima naudoti adaptuojant pagal konkrečius paslaugų kokybės vertinimo poreikius, taip pat šis modelis tinka vertinti ir sporto sektoriuje teikiamų paslaugų kokybę.

Kinderis ir kt. (2011) taip pat atliko tyrimą, pasitelkdami SERVQUAL modelį, jo pasirinkimą grįsdami tuo, jog būtent šis modelis yra plačiai pripažįstamas mokslininkų tarpe, kuomet siekiama įvertinti įvairių teikiamų paslaugų kokybę. Minėtieji autoriai SERVQUAL metodiką pasirinko akcentuodami joje naudojamų vertinimo kriterijų suteikiamas galimybes ganėtinai nesudėtingu būdu išmatuoti teikiamų paslaugų kokybę ir tuo pačiu atskleisti kokie yra tiriamų teikiamų paslaugų privalumai bei identifikuoti galimus jų trūkumus. Šį modelį autoriai naudoja kartu su grupinės diskusijos metodu, atlikdami viešbučio personalo apklausą. Taip pat minėti autoriai moksliniame darbe naudojo Gummesson ir Gronroos integruotos kokybės modelį, kurio pagalba sujungė „du požiūrius į kokybės prigimtį – dimensijas ir kokybės šaltinius“ (Kinderis ir kt., 2011, p. 93). Autoriai remdamiesi minėta metodika sukonstravo instrumentą viešbučio paslaugų vartotojų anketinės apklausos atlikimui bei sukūrė patikros lapą atlikti ekspertinį vertinimą. Šie autoriai parengė kompleksinį viešbučių teikiamų paslaugų kokybės vertinimo modelį, kur kokybė vertinama trijuose lygmenyse: valstybinio reguliavimo, paslaugų teikėjo ir vartotojo, o turizmo sektoriuje vertinant teikiamų paslaugų kokybę autorių manymu yra itin svarbu „atsižvelgti į tris kokybės dedamąsias („kietąją“, „minkštąją“ paslaugų dalį ir aplinką) ir kokybės vertinimo kriterijus pagal Servqual metodiką“ (Kinderis ir kt., 2011, p. 97). Vedlūga, Mikulskienė ir Čepuraitė (2019) moksliniame straipsnyje pristatę 2016 m. atliktą tyrimą apie elektroninio prisirašymo į sveikatos priežiūros įstaigą paslaugą, tyrimo metu naudojo aprašomosios statistikos metodą bei neparametrinės statistikos analizę. Milė ir Junevičius (2013) straipsnyje pasitelkė teisės aktų ir literatūros bei statistinių duomenų analizės metodus, taip pat autoriai rėmėsi ir tais pačiais metais atlikto pusiau struktūrizuoto interviu bei anketinės apklausos rezultatais. Atliktais tyrimais autoriai siekė nustatyti koks yra savivaldybės darbuotojų bei gyventojų požiūris į savivaldybėse teikiamas e. paslaugas, ką jie galvoja apie e. paslaugų plėtrą. Tvarijonavičiūtė ir kt., (2010) atliko e. paslaugų rinkinio sudėties vertinimą, pasitelkę šiuos tyrimo metodus: mokslinės literatūros ir dokumentų analizę, ekonominių duomenų analizę, kokybinę lyginamąją analizę bei atlikę apklausą elektroniniu paštu.

Kadangi išanalizavus mokslinę literatūrą nagrinėjama tema pastebėta, kad ganėtinai dažnai teikiamų e. paslaugų kokybei analizuoti bei įvertinti mokslininkų pasirenkamas SERVQUAL kokybės vertinimo modelis (Paulavičienė (2008); Šimkus ir Pilelienė (2010); Kinderis ir kt. (2011)), tai šio magistro baigiamojo darbo praktinė/tiriamoji dalis taip pat atlikta remiantis SERVQUAL kokybės vertinimo modeliu, padedančiu nustatyti neatitikimus tarp vartotojo lūkesčių ir jam suteiktų e. paslaugų kokybės ir nors paslaugų kokybės vertinimui atlikti gali būti pasitelkiami įvairūs mokslininkų sukurti

modeliai, tačiau darbo autorės nuomone, e. paslaugų kokybės vertinimui atlikti itin tinkamas būtent SERVQUAL modelis, kadangi jis yra pakankamai konstruktyvus ir suteikia galimybę ne tik įvertinti vartotojams suteiktų e. paslaugų kokybę, bet ir išnagrinėti vartotojų lūkesčius. Tai atlikus galima nustatyti trūkumus ir juos pašalinti, kas gali ženkliai pasitarnauti viešojo sektoriaus institucijose, siekiant tobulinti visuomenei teikiamų e. paslaugų kokybę ir vartotojų lūkesčius patenkinti maksimaliai. Be to, šio modelio dėka, galima įvertinti vartotojų pasitenkinimą jiems suteiktų e. paslaugų kokybe po jos suteikimo. Šis modelis išskirtinis tuo, jog paslaugos gavėjas jam suteiktos paslaugos kokybę vertina per du esminius kriterijus/prizmes: **laukiamą paslaugos kokybę** (kokios kokybės tikimasi iš paslaugos) bei **patirtą paslaugos kokybę** (kokios kokybės paslauga buvo gauta). Autoriai nurodo, jog *„Apčiuopiamumas" privalo būti paslaugos realumą patvirtinantys fiziniai elementai. <...> Antrasis filtras yra „Patikimumas“. Tai reiškia, kad teikėjas privalo laikytis duotų įsipareigojimų vartotojui, paslauga turi būti suteikta laiku, vietoje, sklandžiai, o svarbiausia, kad paslauga būtų suteikta puikiai iš pirmo karto, kad nebūtų nuviltas vartotojas. Trečiasis filtras – „Kompetencija“ – skirtas teikėjo žinioms, įgūdžiams, gebėjimams. Teikėjas, prieš teikdamas paslaugą, privalo įsitikinti, ar užteks gebėjimų, patirties įgyvendinti paslaugą. Ketvirtasis filtras – „Jautrumas“ – susijęs su vartotojo aptarnavimu. Tai yra itin svarbu paslaugų sferoje. Teikėjas privalo operatyviai ir efektyviai reaguoti į vartotojo poreikius. Vartotojas niekada negali būti užmirštas ar paliktas kuriam tai laikui. Penktasis, taip pat labai svarbus, filtras – „Empatija“. Teikėjas ne tik privalo tinkamai suprasti vartotojo poreikius, bet neretai ir juos atspėti* (Šimkus ir Pilelienė, 2010, p. 108-109).

Remiantis SERVQUAL modeliu yra atliekama vartotojų apklausa, siekiant išsiaiškinti kokia yra jų nuomonė apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas bei jų kokybę, kokius trūkumus ar pastebėjimus vartotojai įžvelgia ar suteiktos e. paslaugos atitiko jų lūkesčius ir t.t. Tyrimas atliktas vadovaujantis SERVQUAL modelyje pateikiamais 5 aspektais:

1) apčiuopiamumas – interneto svetainės bendras vaizdas ir jos dizainas, patrauklumas vartotojui;

2) patikimumas – viešojo sektoriaus institucijos reputacija, konfidencialumo ir asmens duomenų saugumo užtikrinimas, informacijos naujumas, teisingumas, išsamumas ir tikslumas, interneto svetainėje pateiktų nuorodų patikimumas ir tinkamas veikimas, sklandaus paslaugos teikimo užtikrinimas siekiant iki maksimumo eliminuoti galimus techninius nesklandumus bei trikdžius;

3) kompetencija – teikiamų e. paslaugų kokybės vertinimo aspektu, ši dimensija pasireiškia per e. paslaugas teikiančių valstybės tarnautojų ar kitų viešojo sektoriaus darbuotojų kompetenciją ir gebėjimus gerai atlikti savo funkcijas, mandagiai ir kultūringai bendrauti su vartotojais, noriai padėti jiems susidūrus su nesklandumais e. paslaugos užsakymo ar jos gavimo metu;

4) jautrumas – institucijos darbuotojų gebėjimas spręsti su e. paslaugos teikimu susijusius techninius nesklandumus ir iškilusias kitokio pobūdžio problemas, taip pat jei teikiama e. paslauga yra

teikiama atlygintinai, itin svarbiu tampa kainos dydžio ir suteiktos e. paslaugos kokybės santykis, be to, visos e. paslaugos ir jų įkainiai turi būti aiškiai nurodomi institucijų interneto svetainėse;

5) empatija – noras padėti vartotojams ir greitas reagavimas į jų išreiškiamus poreikius.

Tyrimo metodai. Darbo empirinė (praktinė) dalis atliekama pasitelkus vieną iš populiariausių metodų tyrimui atlikti, t. y. *anketinės apklausos* tyrimo metodą. Šis tyrimo metodas yra priskiriamas kiekybinio tipo tyrimo metodams „<...> kurių galutiniai tyrimo rezultatai išreiškiami skaičiais“ (Tidikis, 2003, p. 356). Šis tyrimo metodas pasirinktas dėl tokių priežasčių kaip: galimybės ganėtinai greitai surinkti duomenis, nieko nekainuoja ir standartizuotas pobūdis leidžia surinktus duomenis vieningai apdoroti (Dikčius, 2003, p. 125). Taigi, šis tyrimo metodas yra daugiau struktūrizuotas ir suplanuotas, kadangi tyrimo metodai ir duomenų matavimo priemonės sukonstruojami dar prieš atliekant tyrimą.

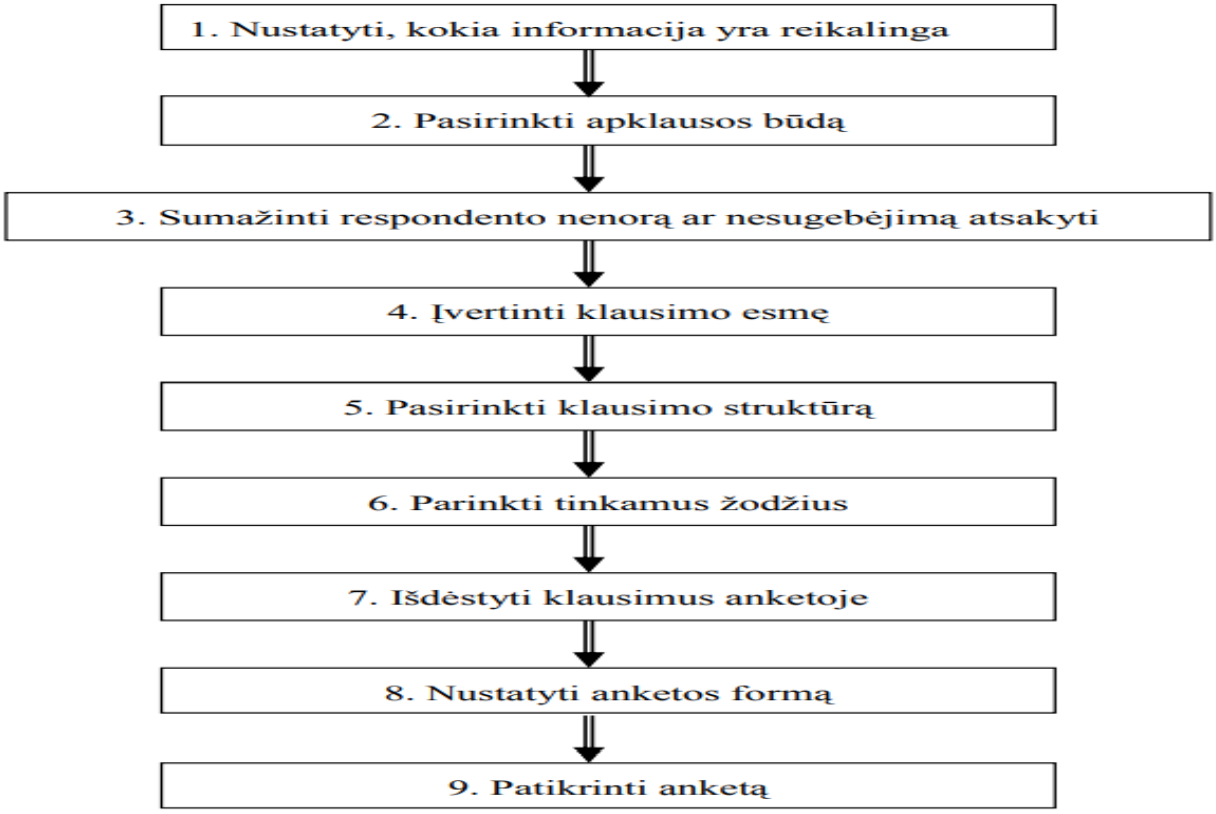
Atliekant tyrimą bei analizuojant jo metu gautus duomenis pasitelkti ir kiti teoriniai tyrimo metodai. *Lyginimo metodas* pasitelktas lyginant tyrimo metu gautus respondentų atsakymus tarp skirtingų respondentų grupių (respondentų amžius, lytis, išsilavinimas ir pan.*); Statistinių duomenų analizės metodas* taikytas siekiant nustatyti viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų specifiką, identifikuoti kokios e. paslaugos buvo teikiamos ir kiek asmenų jomis naudojosi ir pavaizduoti duomenis procentine išraiška diagramų pavidalu bei apdoroti empirinio tyrimo metus gautus rezultatus; *Apibendrinimo metodo* dėka susisteminami tiriamojoje dalyje gauti duomenys ir pateikiamos apibendrintos išvados, o *sintezės metodo* dėka parengiami pasiūlymai ir rekomendacijos e. paslaugų kokybės viešajame sektoriuje gerinimui. Tyrimo metu gautų duomenų analizė atlikta šių statistikos metodų pagalba:

- *aprašomosios statistikos* (padėties skaitinė charakteristika, grafinis duomenų vaizdavimas),
- *Microsoft Excel programa*. Tyrimo rezultatų analizė pateikiama trečiojoje (praktinėje) šio darbo dalyje.

Tyrimo instrumentas. Tyrimas atliktas naudojant anoniminę anketą-klausimyną (žr. 2 priedą). Kardelio (2002) teigimu, anketa negali būti sudaroma bet kaip ir ją sudarant privalu laikytis tam tikrų reikalavimų, kurie keliami anketos sudarymui:

- *„<...> pirmiausia turi būti motyvuotai, logiškai paaiškinta, dėl ko atliekamas tyrimas, po to pateikiama trumpa anketos užpildymo instrukcija;*
- *apklausiamojo pastangos atsakyti turi būti minimalios, todėl klausimai turi būti konkretūs, o atsakymų variantai suprantami;*
- *kuo mažiau respondentui tenka rašyti, tuo daugiau jis tiki, kad bus išlaikytas anonimiškumas;*
- *svarbi anketos apimtis: ilga anketa tiriamąjį atbaido, nėra noro atidžiai ją skaityti, todėl galimi paviršutiniški atsakymai; svarbus ir anketos apipavidalinimas, klausimų kompozicija - tai gali sušvelninti kilusias neigiamas nuostatas;*
- *reikia vengti klausimų, kurie stumia respondentą į vieną atsakymą;*

- *reikia vengti sudėtingų, erzinančių klausimų"* (p. 93-94). Sudarinėjant anketą tyrimo atlikimui, Dikčius (2011) siūlo laikytis tam tikro nuoseklumo, gerai apgalvojant visus žingsnius (žr. 12 pav.).



12 pav. Anketos sudarymo nuoseklumas

Šaltinis: Dikčius, 2011.

Visų pirma reikia įsivertinti, kokia informacija reikalinga anketoje, tai gali įtakoti pasirenkant ir patį apklausos būdą (telefonu, kalbantis gyvai, siunčiant elektroniniu paštu arba patalpinant internete ir pasidalinant anketos nuoroda su respondentais ir pan. Tam, kad anketa iš karto respondentų nebūtų atmesta, anketos kūrėjas turi sugebėti sumažinti respondento nenorą atsakinėti į anketos klausimus, o anketą sudaryti taip, kad į joje pateiktus klausimus respondentai gebėtų atsakyti (reikėtų vengti itin sudėtingų terminų, ilgų klausimų, susidedančių iš kelių minčių arba tokių, kuriuose iš karto yra užuomina į galimą atsakymą ir pan.).

Taip pat svarbu tinkamai įvertinti kokia yra klausimo esmė bei parinkti tinkamą klausimo struktūrą ir žodžius. Sugalvojus anketai klausimus svarbu tinkamai juos struktūriškai sudėlioti anketoje, kad klausimai būtų nuosekliai išdėstyti anketoje, sugrupuoti pagal tam tikrus kriterijus, pavyzdžiui, demografiniai respondentų duomenys (charakteristika), tokie kaip lytis, amžius, išsilavinimas, pajamos ir t.t. turėtų būti atitinkamai išdėlioti arba anketos pradžioje, arba atvirkščiai – jos pabaigoje.

Anketos forma – tai anketos struktūra, jos apipavidalinimas, anketos sudarytojas turi nuspręsti kokia forma bus pateikiami klausimai ir pan. Kai anketa jau sudaryta – reikėtų atlikti jos patikrinimą,

pabandant apklausti keletą asmenų ir sužinoti ką jie mano apie pačią anketą ir jos pobūdį apskritai bei įvertinant ką jie mano apie atskirus anketos klausimus bei į juos pateiktus atsakymus.

Tyrimo instrumentas – anketa/klausimynas (žr. 2 priedą), kuri susideda iš 25 uždaro tipo klausimų, tačiau kai kuriuose klausimuose numatyta galimybė respondentui išsakyti savo asmeninę nuomonę pasirinkus atsakymo variantą *„Kita“* ir jame įrašant savo atsakymą. Anketos klausimai suskirstyti į penkias dalis: 1) Demografiniai respondentų duomenys; 2) Informacinio pobūdžio klausimai respondentams apie jų naudojimosi IT ypatumus; 3) Informacinio pobūdžio klausimai apie respondentų naudojimąsi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis; 4) Kokybės vertinimo klausimai apie viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybę; 5) Informacinio pobūdžio klausimai apie respondentų apsisprendimą naudotis/nesinaudoti e. paslaugomis viešajame sektoriuje ir tai įtakojusius veiksnius (šalyje paskelbtas karantinas, pirmumo teikimas paslaugoms, pagal jų teikimo būdą, greitesnis rezultatas ir pan.). Kiekviena struktūrinė šios anketos dalis sudaryta iš tam tikrų klausimų, aktualių būtent tai anketos daliai, tai pavaizduota lentelėje Nr. 7 (žr. 7 lent.).

7 lentelė. Tyrimo anketos struktūrinės dalys

Anketos struktūrinė dalis	**Paskirtis**	**Klausimų numeracija anketoje**	**Klausimų kiekis**
1 dalis. Demografiniai respondentų duomenys (respondentų charakteristikos)	Siekiama išsiaiškinti respondentų lytį, amžių, įgytą išsilavinimą, gyvenamąją vietovę, socialinę bei šeimyninę padėtį, kadangi daroma prielaida, jog tam tikri respondentų demografiniai rodikliai gali įtakoti jų požiūrį į viešajame sektoriuje teikiamas e. paslaugas bei jų kokybę.	1, 2, 3, 4, 5, 6	6
2 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie respondentų naudojimosi IT ypatumus	Šiais klausimais siekiama išsiaiškinti ar respondentai namuose turi interneto ryšį, kaip dažnai jie naudojasi internetu ir informacinėmis technologijomis, ką galvoja apie IT apskritai ir pan.	7, 8, 9, 10, 11	5
3 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie naudojimąsi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis	Šiais klausimais siekiama išsiaiškinti ar respondentai naudojasi viešajame sektoriuje teikiamomis e. paslaugomis arba ar jiems yra tekę jomis naudotis anksčiau ir jei taip, tai kokiomis būtent.	12, 13	2

7 lentelės tęsinys kitame puslapyje

7 lentelės tęsinys

4 dalis. Kokybės vertinimo klausimai apie viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybę	Šių klausimų paskirtis: įvertinti ką tiriamieji mano apie jiems suteiktų konkrečių e. paslaugų kokybę, ar juos tenkina viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybė, kokius trūkumus respondentai galėtų identifikuoti ir kaip jie vertina suteiktą e. paslaugą nuo jos užsakymo pradžios iki visiško įvykdymo.	14, 15, 16, 17, 18	5
5 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie apsisprendimą naudotis/nesinaudoti e. paslaugomis viešajame sektoriuje ir pan.	Klausimai skirti išsiaiškinti kokios priežastys respondentus paskatino pasinaudoti viešojo sektoriaus teikiamomis e. paslaugomis, ar jų apsisprendimą įtakojo šalyje paskelbtas karantinas, kokiu būdu užsakomoms paslaugoms teikiamas pirmumas bei kokiu būdu respondentų manymu užsakyta paslauga įvykdoma greičiau, iš kur respondentai sužinojo apie galimybę tam tikrą paslaugą gauti e. būdu, ką jie mano apie tai, jog vis daugiau viešojo sektoriaus paslaugų yra perkeliamos į elektroninę erdvę.	19, 20, 21, 22, 23, 24, 25	7

Sudaryta darbo autorės

Tyrimo objektas – viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė.

Tyrimo hipotezė: teigiamą viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų kokybės vertinimą sąlygoja vartotojų išprusimas informacinių technologijų srityje, jų įgytas išsilavinimas bei amžius.

Tyrimo tikslas: įvertinti Lietuvos viešojo sektoriaus institucijų teikiamų e. paslaugų kokybę vartotojų požiūriu.

Tyrimo uždaviniai:

1) Remiantis tyrimo metu gautais rezultatais, įvertinti e. paslaugų teikimo kokybę viešajame sektoriuje;

2) Pateikti rekomendacijas e. paslaugų kokybės viešajame sektoriuje gerinimui.

Tyrimo populiacija ir imtis. Tyrimo populiacija - patogioji, nes pasirinkti respondentai yra lengvai pasiekiami. Tyrimo imtis - patogioji tikimybinė, kuomet kiekvienam populiacijos nariui yra tikimybė patekti į tiriamųjų imtį. Tiriamieji asmenys atrinkti pagal vieną kriterijų – respondentai turi naudotis internetu. Tyrime dalyvavo 200 respondentų.

Tyrimo laikas ir vieta. Anketa buvo patalpinta internete adresu www.apklausa.lt ir šiame interneto puslapyje respondentai atsakinėjo į anketos klausimus. Iš viso per vieną mėnesį, t .y. nuo 2021 m. vasario 1 d. iki 2021 m. kovo 8 d. į anketą atsakė 200 respondentų. Visos anketos buvo tinkamos atsakymų analizei atlikti, kadangi skirtingai nei popierinėse anketose – šioje internetu pateiktoje apklausoje nėra popierinės anketos sugadinimo tikimybės, o neatsakius į vieną anketos klausimą – negalima pereiti prie kito. Tuo tarpu popierinėse anketose dažnai pasitaiko netinkamai pažymėtų

atsakymų, atsakoma ne į visus anketoje pateiktus klausimus. anketoje pribraukoma ir pan., todėl dažnai tokios anketos turi būti pripažįstamos kaip sugadintos ir netinkamos naudoti analizuojant tyrimo metu gautus rezultatus.

Tyrimo procesas vyko šiais etapais:

1) anketos sudarymas;

2) anketos patalpinimas internete adresu www.apklausa.lt ir respondentų atsakymų rinkimas;

3) tyrimo metu gautų rezultatų analizės atlikimas, pasitelkiant Microsoft Excel programą apdorojant gautus duomenis ir pateikiant juos procentine išraiška;

4) susistemintas rezultatų pateikimas diagramų (paveikslų) ir/ar lentelių pavidalu ir tyrimo metu gautų rezultatų apibendrinimas, pateikiant darbo išvadas bei rekomendacijas.

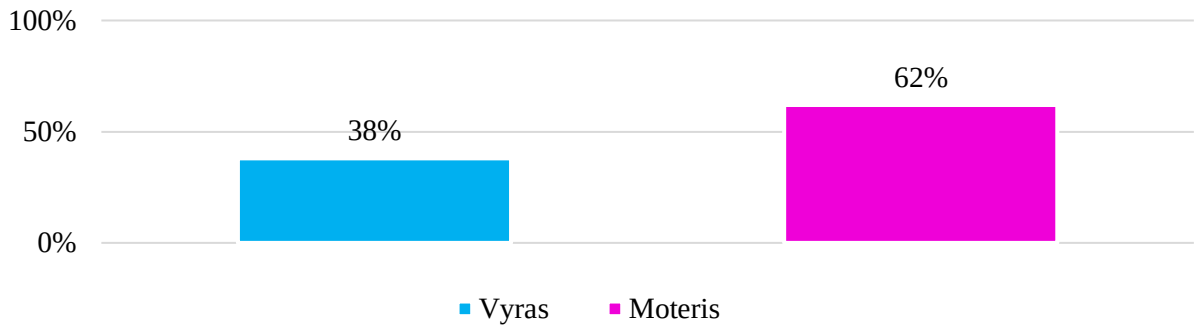
3. VARTOTOJŲ POŽIŪRIS Į VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ TEIKIAMAS ELEKTRONINES PASLAUGAS LIETUVOJE

3.1. Tyrimo rezultatų analizė

Šiame magistro baigiamojo darbo poskyryje pateikiami tyrimo metu gauti rezultatai, analizuojami tyrimo duomenys. Tyrimo metu gauti respondentų atsakymai pateikiami juos atvaizduojant grafiškai diagramų pavidalu bei nurodant procentinį atsakymų pasiskirstymą į kiekvieną klausimą. Pažymėtina, kadangi tyrime dalyvavo 200 asmenų, tai vieno respondento atsakymas į vieną klausimą yra lygus 0,5 procento (toliau – proc.).

„Demografiniai respondentų duomenys (respondentų charakteristikos)“: 1-os anketos klausimų dalies (1-6 anketos klausimai) atsakymų analizė (žr. 3 priedą).

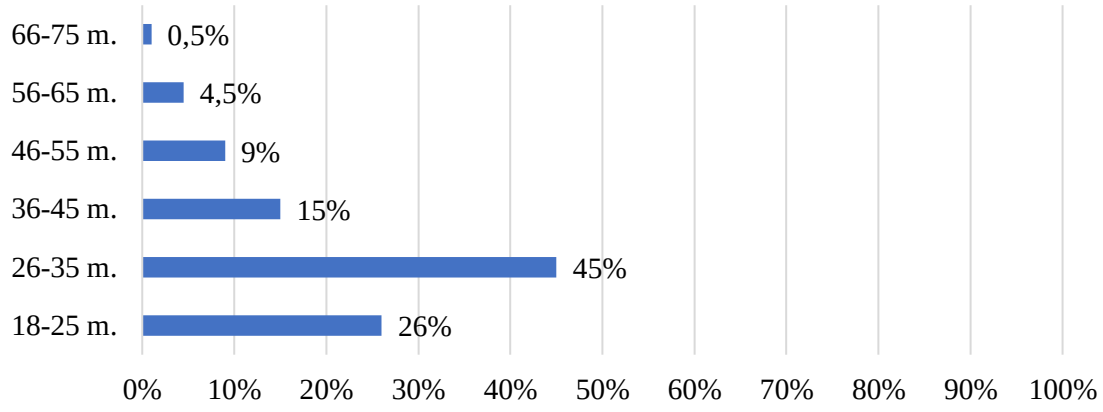
Respondentų lytis. Tyrime dalyvavo 38 proc. vyrų ir 62 proc. moterų (žr. 13 pav.).



13 pav. Respondentų lyties skirstinys

Respondentų pasiskirstymas pagal lytį tyrime rodo, kad vyrų atliktoje apklausoje dalyvavo kone perpus mažiau (38 proc.) nei moterų (62 proc.).

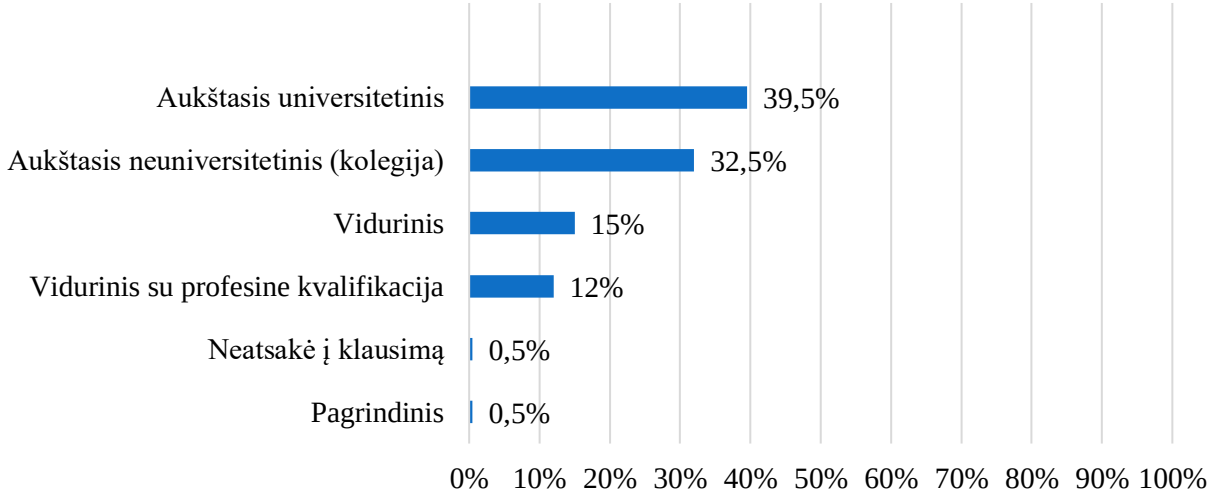
Respondentų amžius. Tyrime dalyvavusių respondentų įvairovė pagal amžių buvo ganėtinai plačios amplitudės (žr. 14 pav.), t. y. tyrime dalyvavo asmenys nuo 18 m. iki 75 m. amžiaus. Daugiausiai tyrime dalyvavo ganėtinai jauni, darbingo amžiaus, t. y. 26-35 m. asmenys, jie sudarė beveik pusę visų respondentų (45 proc.). Tyrime aktyviai dalyvavo ir 18-25 m. amžiaus asmenys, kurie sudarė 26 proc. visų respondentų. 36-45 m. amžiaus asmenys sudarė 15 proc. visų tyrime dalyvavusių asmenų, o likusios respondentų grupės pagal amžių nesiekė ir po 10 proc., t. y.: 46-55 m. – 9 proc., 56-65 m. – 4,5 proc. ir 66-75 m. – 0,5 proc.



14 pav. Respondentų amžiaus skirstinys

Respondentų amžiaus ypatumų analizė parodė, kad tyrime aktyviausiai dalyvavo 18-45 metų asmenys ir visi jie sudarė net 86 proc. visų respondentų, arba kitaip – 172 respondentus iš 200.

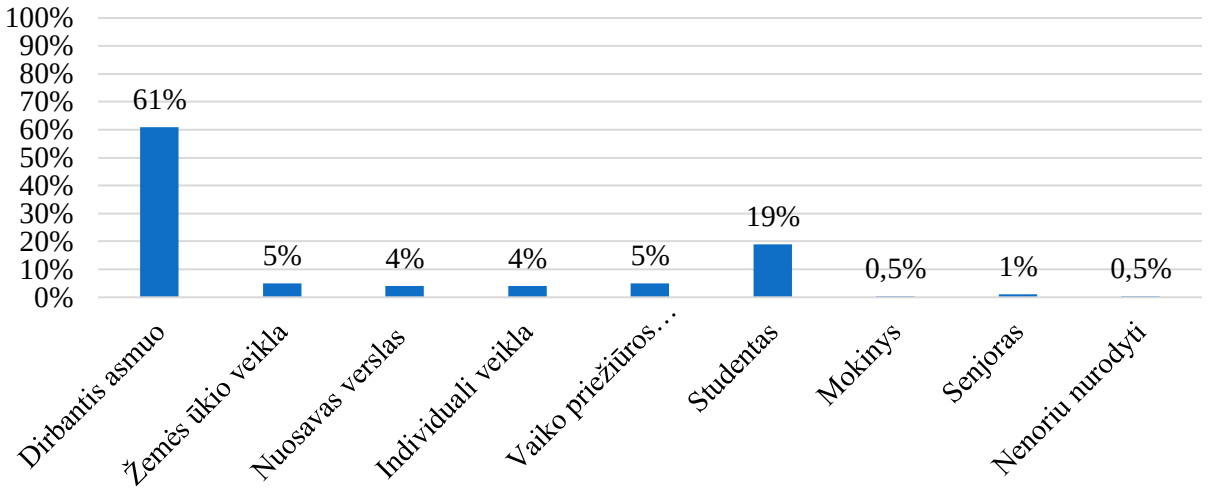
Respondentų išsilavinimas. Didžiausia asmenų dalis (žr. 15 pav.) nurodė, jog jie yra įgiję aukštąjį universitetinį išsilavinimą (39,5 proc.) arba aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą (32,5 proc.). Taigi, tokie tiriamieji sudarė net 72 proc. visų respondentų.



15 pav. Respondentų išsilavinimo skirstinys

Vidurinį išsilavinimą nurodė turintys 15 proc., o vidurinį su profesine kvalifikacija – 12 proc. respondentų. Pagrindinį išsilavinimą nurodė turintis tik vienas asmuo, t. y. 0,5 proc.

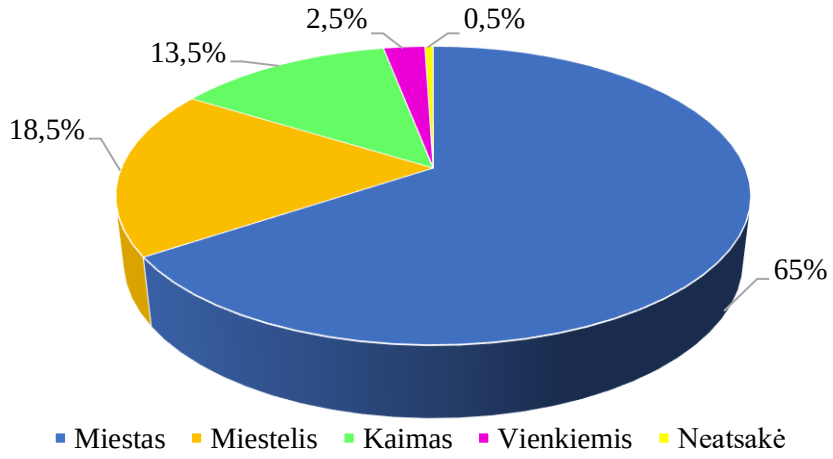
Respondentų socialinis statusas. Daugiausiai tyrime dalyvavusių respondentų (žr. 16 pav.) nurodė, jog tyrimo atlikimo metu yra dirbantys (61 proc.) arba studijuojantys (19 proc.). Po 5 proc. respondentų nurodė, kad verčiasi žemės ūkio veikla arba yra vaiko priežiūros atostogose, o po 4 proc., kad turi nuosavą verslą arba vykdo individualią veiklą.



16 pav. Respondentų atsakymų apie jų socialinį statusą skirstinys

Tik 2 asmenys nurodė esantys senjorai (žr. 16 pav.). Tyrime taip pat dalyvavo ir vienas moksleivis (0,5 proc.).

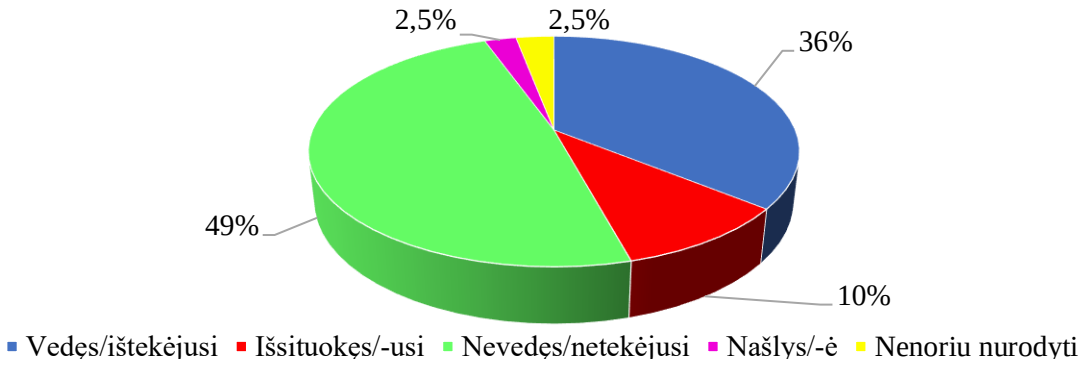
Respondentų gyvenamoji vietovė. Didžioji dauguma respondentų (65 proc.) nurodė gyvenantys mieste (žr. 17 pav.), dar 18,5 proc. – nurodė, kad gyvena miestelyje.



17 pav. Respondentų atsakymų apie jų gyvenamąją vietovę skirstinys

13,5 proc. asmenų teigė gyvenantys kaimo vietovėje, o 2,5 proc. – nurodė, kad gyvena vienkiemyje.

Respondentų šeimyninė padėtis. Beveik pusė tiriamųjų (49 proc.) nurodė, kad yra nevedę arba neištekėjusios (žr. 18 pav.). Taip pat nemaža dalis respondentų (36 proc.) nurodė, jog gyvena santuokoje, o 10 proc. asmenų nurodė, jog yra išsituokę.

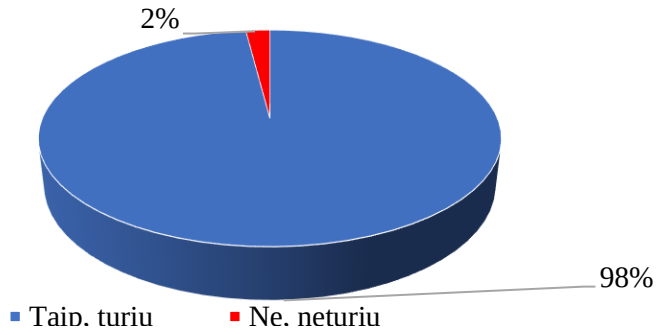


18 pav. Respondentų atsakymų apie jų šeimyninę padėtį skirstinys

Po 2,5 proc. tiriamųjų (žr. 18 pav.) nurodė esantys našliai/-ės arba nepanoro nurodyti kokia yra jų šeimyninė padėtis.

„Informacinio pobūdžio klausimai apie respondentų naudojimosi IT ypatumus“: 2-os anketos klausimų dalies (7-11 anketos klausimai) atsakymų analizė (žr. 3 priedą).

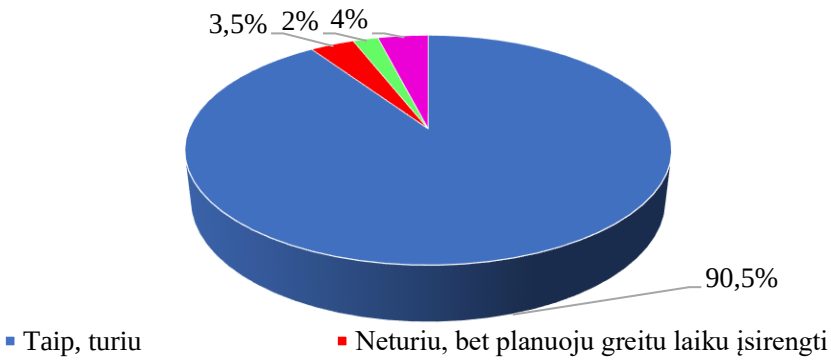
Absoliuti dauguma respondentų (98 proc.) nurodė, namuose turintys kompiuterį (žr. 19 pav.) ir tik 2 proc., nurodė priešingai, kad kompiuterio namuose neturi.



19 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar namuose jie turi kompiuterį, skirstinys

Tai leidžia daryti prielaidą, kad tyrime dalyvaujantys asmenys, turėdami kompiuterį namuose, daugiau ar mažiau juo naudojasi ir moka tai daryti, kitaip tariant – turi bent bazinius kompiuterinio raštingumo ir jo naudojimo įgūdžius.

Sekantis anketos klausimas buvo skirtas išsiaiškinti ar respondentai turi namuose įrengtą interneto ryšį. Iš gautų atsakymų matome (žr. 20 pav.), kad net 181 respondentas (90,5 proc.) iš tyrime dalyvavusiųjų 200 nurodė, kad namuose turi įrengtą internetą. Dar 4 proc. teigė, kad neturi, nes užtenka ir mobilaus interneto ryšio, 3,5 proc. nurodė, kad nors šiuo metu namuose įrengto interneto ir neturi, tačiau artimiausiu metu planuoja įsigyti.

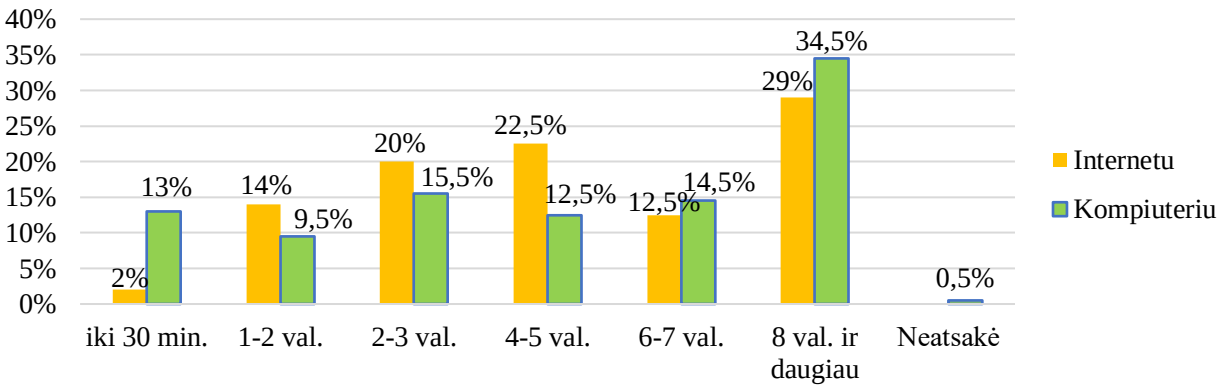


20 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar namuose jie turi įrengtą internetą, skirstinys

Mažiausia dalis tiriamųjų, t. y. 2 proc. nurodė, kad namuose įsirengę interneto nėra ir neplanuoja to daryti ir ateityje.

Sekantis anketos klausimas susideda iš dviejų dalių, kadangi juo siekiama sužinoti du dalykus, t. y. kaip dažnai respondentai kasdien naudojasi internetu ir kaip dažnai - kompiuteriu.

Išanalizavus respondentų atsakymus į šiuos klausimus paaiškėjo (žr. 21 pav.), kad tiek internetu, tiek kompiuteriu kasdien didžiausia respondentų dalis naudojasi po 8 valandas ir daugiau. Taip nurodė atitinkamai 29 proc. (internetu) ir 34,5 proc. (kompiuteriu) respondentų. Vadinasi, žmonės yra linkę naudotis informacinėmis technologijomis bei jų teikiamais privalumais ir dažnai galbūt net patys to nepastebėdami, kasdien prie kompiuterio ar naršydami internete praleidžia po 8 valandas ar daugiau per dieną. Taip pat nemaža dalis asmenų nurodė per dieną internetu besinaudojantys: po 4-5 val. (22,5 proc.) arba 2-3 val. (20 proc.). Dar 14 proc. nurodė, kad internetu kasdien naudojasi apie 1-2 val., o 12,5 proc. – 6-7 val.

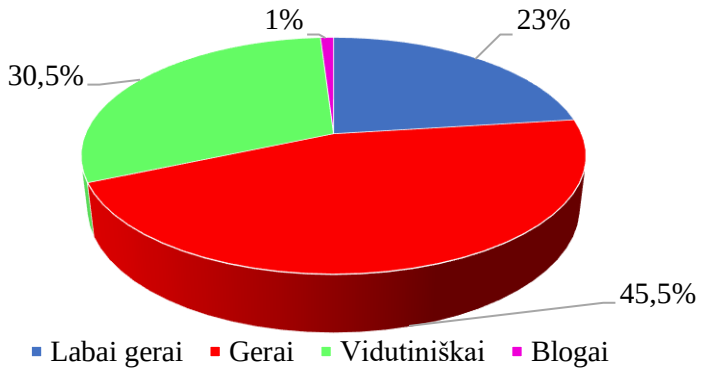


21 pav. Respondentų atsakymų į klausimus, kaip dažnai jie kasdien naudojasi internetu ir kompiuteriu, skirstinys

Kompiuteriu (žr. 21 pav.) asmenys kasdien taip pat naudojasi nors ir ne tiek dažnai kaip internetu, tačiau 2-3 val. per dieną juo besinaudojantys nurodė 15,5 proc., o 6-7 val. – 14,5 proc. respondentų.

Labai panašus procentinis pasiskirstymas gavosi tarp asmenų, kompiuteriu kasdien besinaudojančių po 4-5 val. (12,5 proc.) bei iki 30 min. per dieną (13 proc.).

Sekančiu klausimu siekta sužinoti kaip respondentai vertina savo IT žinias ir gebėjimą jomis atitinkamai naudotis (žr. 22 pav.).



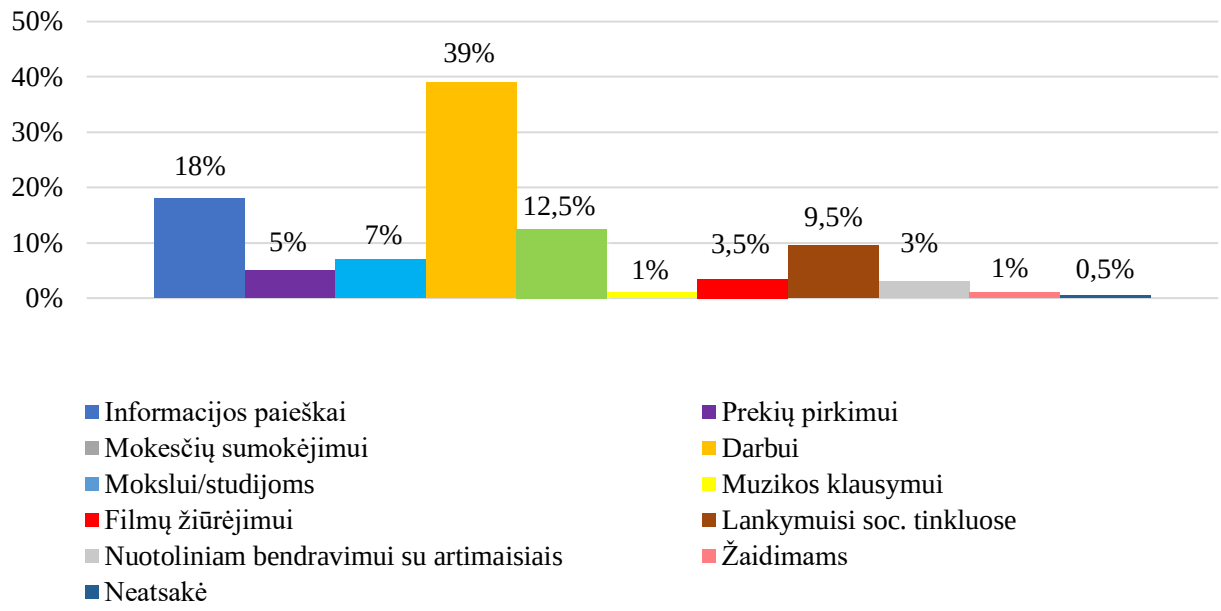
22 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, kaip jie vertina savo IT žinias ir gebėjimą jomis naudotis, skirstinys

Beveik pusė tyrime dalyvavusių respondentų (45,5 proc.) (žr. 22 pav.) nurodė, kad savo IT žinias bei gebėjimą jas pritaikyti praktikoje vertina *„gerai“*, taip pat net 30,5 proc. asmenų nurodė šiuos savo gebėjimus vertinantys *„vidutiniškai“*, o 23 proc. – *„labai gerai“*.

Vadinasi, susumavus atsakymus *„gerai“* bei *„labai gerai“* matome, kad ganėtinai teigiamai savo įgytas IT žinias bei gebėjimą jomis naudotis vertina beveik 70 proc. tyrime dalyvavusių asmenų. Toks rodiklis tikrai yra ganėtinai pozityvus ir rodo, kad mūsų visuomenė arba yra pakankamai gerai išprususi IT srityje, arba tai, kad didelė dalis asmenų savo IT įgūdžius yra linkę pervertinti.

Sekančiu anketos klausimu buvo siekta išsiaiškinti, kokiu tikslu respondentai dažniausiai naudojasi internetu. Kitokiomis aplinkybėmis galbūt tai atrodytų ir kiek keista, tačiau internetą naudojantys būtent darbo tikslais nurodė net 39 proc. respondentų (žr. 23 pav.), tačiau šiuo metu tai visiškai suprantama, kadangi susiklosčiusi epidemiologinė situacija visame pasaulyje bei Lietuvoje padiktavo naujas sąlygas, prie kurių teko priprasti tiek darbdaviams, tiek darbuotojams, t. y. kuomet daugelis asmenų pradėjo dirbti nuotoliniu būdu iš namų. Dar 18 proc. respondentų nurodė, jog dažniausiai jie internetą naudoja informacijos paieškai bei mokslams ar studijoms (12,5 proc.).

Tik 9,5 proc. asmenų (žr. 23 pav.) nurodė, kad internetą naudoja lankymuisi įvairiuose socialiniuose tinkluose, 7 proc. – mokesčių sumokėjimui internetu, o 5 proc. – prekių pirkimui. Būtent šis atsakymų rodiklis kelia ganėtinai didelę nuostabą, nes internetu prekes perka tikrai didelė visuomenės dalis, tačiau gali būti, kad minėta susiklosčiusi situacija lėmė ir tam tikrų įpročių (tame tarpe ir apsipirkimo) pokyčius.

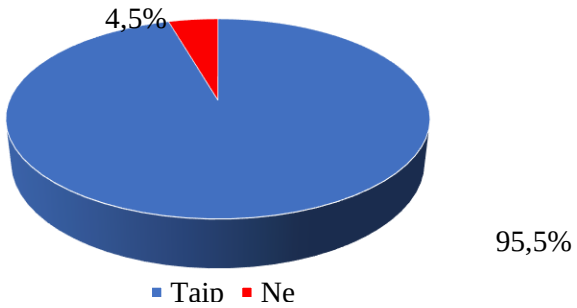


23 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, kokiais tikslais jie dažniausiai naudojasi internetu, skirstinys

Labai maža dalis tiriamųjų nurodė, kad internetą naudoja filmų žiūrėjimui (3,5 proc.), nuotoliniam bendravimui – 3 proc. arba tokioms pramogoms kaip muzikos klausymas (1 proc.) ar žaidimai (taip pat 1 proc.) asmenų.

„Informacinio pobūdžio klausimai apie naudojimąsi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis“: 3-ios anketos klausimų dalies (12-13 anketos klausimai) atsakymų analizė (žr. 3 priedą).

Absoliuti dauguma respondentų (žr. 24 pav.) nurodė, kad naudojasi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, tokie asmenys sudarė 95,5 proc. tiriamųjų. Tik likusi respondentų dalis, t. y. 4,5 proc. nurodė viešojo sektoriaus teikiamomis e. paslaugomis nesinaudojantys.



24 pav. Respondentų atsakymų į klausimą, ar jie naudojasi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, skirstinys

Vadinasi, didžioji dauguma tyrime dalyvavusių asmenų yra susidūrę su viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis ir galės tinkamai įvertinti jų kokybę.

Sekančiame anketos klausime respondentai galėjo pažymėti neribotą skaičių atsakymų, taip siekta identifikuoti kuo daugiau e. paslaugų, kuriomis respondentai yra naudojęsi viešojo sektoriaus institucijose (žr. 4 priedą). Daugiausiai respondentų (17,5 proc.) nurodė (žr. 4 priedą), kad jiems yra tekę naudotis VMI prie LR FM teikiama Gyventojų pajamų mokesčio (toliau – GPM) deklaravimo paslauga, kuomet už praėjusius metus gautas pajamas deklaravę asmenys gali susigrąžinti kai kuriuos permokėtus mokesčius ar tam tikras įstatymuose numatytas patirtas išlaidas. Dar 11,5 proc. respondentų nurodė naudojęsi sveikatos priežiūros institucijų teikiamomis e. paslaugomis, o 9,7 proc. nurodė, kad jiems yra tekę atlikti su vairuotojo pažymėjimo išdavimu, keitimu ar jo praradimu susijusius veiksmus.

Teorinėje darbo dalyje nagrinėti Statistikos departamento pateikiami rodikliai patvirtina šio tyrimo metu gautus duomenis, kadangi jie taip pat parodė, jog naudojimasis viešosiomis e. paslaugomis visuomenėje populiarėja, gyventojai itin aktyviai naudojasi teikiama GPM pildymo ir pateikimo el. būdu paslauga bei su gyventojų sveikatos priežiūra susijusiomis teikiamomis e. paslaugomis, taip pat paklausios ir e. paslaugos, susijusios su darbo paieška, bei tokios e. paslaugos kaip automobilio registracija, asmens tapatybės dokumentų išdavimas, keitimas ir pan., tuo tarpu įvairių juridinių faktų fiksavimas (santuoka, gimimas, mirtis, ištuoka), tarp gyventojų naudojamos ne itin dažnai, bet paskutinių metų tendencijos rodo, kad ir šių e. paslaugų poreikis auga. Visi kiti asmenų atsakymai (žr. 4 priedą) nesiekė 10 proc. ir mažėjančia tvarka pasiskirstė taip: 8,7 proc. – naudojosi e. paslaugomis, susijusiomis su asmens dokumentų užsakymu, 8,1 proc. – naudojosi „Sodros“ teikiamomis e. paslaugomis, 7,7 proc. – el. būdu deklaravo gyvenamąją vietą, 6,7 proc. – ieškojo darbo Užimtumo tarnyboje, 6,5 proc. respondentų nurodė, kad e. būdu registravosi į studijas. Kadangi kiti atsakymai nesiekė 5 proc., jie detaliau nenagrinėjami.

„Kokybės vertinimo klausimai apie viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybę“: 4-os anketos klausimų dalies (14, 15, 16, 17 ir 18 anketos klausimai) atsakymų analizė (žr. 3 priedą).

Sekančiu anketos klausimu respondentai buvo prašomi įvertinti jiems suteiktų e. paslaugų kokybę, prie kiekvienos e. paslaugos atitinkamai pažymint vieną iš nurodytų kategorijų, t. y**.: „labai gerai“, „gerai“, „vidutiniškai“, „blogai“ ir „labai blogai“**. Dažniausiai viešojo sektoriaus institucijų teikiamos e. paslaugos buvo vertinamos arba „gerai“ arba „vidutiniškai“ (žr. 5 priedą), tuo tarpu „labai gerai“, „blogai“ ar „labai blogai“ atsakymų skaičiai buvo santykinai nedideli, pavyzdžiui, „labai gerai“ suteiktos e. paslaugos vertinimo procentas siekė maksimalų procentinį dydį tik 19,1 proc., „blogai“ – 8,6 proc., o „labai blogai“ – 5,3 proc. Paaiškėjo, kad didžiausia asmenų dalis (žr. 5 priedą) konkrečių e. paslaugų jiems suteikimą įvertino **„gerai“**, o atsakymų skaičius **svyravo nuo 29,5 proc. iki 50 proc.** tokiu pasiskirstymu mažėjančia tvarka: 50 proc. – gyvenamosios vietos deklaravimas/keitimas; 49,4 proc. – sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos; 48,3 proc. – vairuotojo pažymėjimo išdavimo, keitimo procedūros; 47,9 proc. – „Sodros“ teikiamos e. paslaugos (prašymai gauti ligos (slaugos), vaiko priežiūros išmokas, pensijas, kitas socialines išmokas, pašalpas ir t.t.); 44,8 proc. –

asmens dokumentų (tapatybės kortelės arba paso) išdavimo, keitimo procedūros; 43,6 proc. – darbo paieškos Užimtumo tarnyboje teikiamos e. paslaugos; 43 proc. – pranešimo apie nusikalstamą veiką teikimo policijai procedūra; 42 proc. – prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas. **„Vidutiniškai“ jiems suteiktas e paslaugas respondentai įvertino nuo 27,3 proc. iki 55 proc.** Dažniausiai „vidutiniškai“ jiems suteiktas e. paslaugas respondentai buvo linkę vertinti šias (žr. 5 priedą): 55 proc. – procesinių dokumentų teikimas teismams; 54,5 proc. – prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai; 52,5 proc. – prašymai statybų leidimams gauti; 46,8 proc. – procesinių dokumentų teikimas prokuratūroms; 46,7 proc. – įvairius juridinius faktus (gimimas, santuoka, ištuoka, mirtis) liudijančių dokumentų išdavimas ir kitos su jais susijusios procedūros; 44,5 proc. – nekilnojamojo turto registravimo procedūros; 41,3 proc. – informacijos paieška viešosiose bibliotekose. **„Labai gerai“** viešojo sektoriaus institucijų teikiamas e. paslaugas įvertino tik nedidelė dalis respondentų, jie **sudarė nuo 6,4 proc. iki 19,1 proc. tyrime dalyvavusių respondentų**, dažniausiai „labai gerai“ buvo vertinamos šios e. paslaugos (žr. 5 priedą): 19,1 proc. – prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas; 17,4 proc. – vairuotojo pažymėjimo išdavimo, keitimo procedūros; 15,9 proc. – asmens dokumentų (tapatybės kortelės arba paso) išdavimo, keitimo klausimai; 14,4 proc. – GPM deklaravimas VMI; 14,2 proc. – motorinės transporto priemonės registravimo procedūros; 12,9 proc. – gyvenamosios vietos deklaravimo/keitimo procedūros; 11,8 proc. – informacijos paieška viešosiose bibliotekose; 11,3 proc. – „Sodros“ teikiamos e. paslaugos; 11 proc. – nekilnojamojo turto registravimo procedūros; 10,7 proc. – sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos. Visi kiti respondentų atsakymai nesiekė ir 10 proc., todėl plačiau nedetalizuojami. **„Blogai“** jiems suteiktas e. paslaugas įvertino (žr. 5 priedą) ganėtinai maža dalis respondentų **(nuo 2 proc. iki 8,6 proc.)**. Blogai vertinamos šios institucijų teikiamos e. paslaugos: 8,6 proc. – darbo paieška Užimtumo tarnyboje; 7,5 proc. – juridinius faktus liudijančių dokumentų išdavimo bei kitos procedūros; 7,3 proc. – procesinių dokumentų teikimas teismams; 7 proc. – pranešimo apie nusikalstamą veiką teikimas policijai procedūra; Po 6,9 proc. – prašymų statybų leidimams gauti procedūros bei prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas; Po 6,7 proc. – motorinės transporto priemonės bei nekilnojamojo turto registravimo procedūros; 5,9 proc. – GPM deklaravimas VMI; 5,6 proc. – „Sodros“ teikiamos e. paslaugos; 5 proc. – prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai. **„Labai blogai“** vertinamų e. paslaugų procentai **siekė nuo 0,8 proc. iki 5,3 proc.** Išryškėjo, kad nors ir santykinai nedidelė respondentų dalis kai kurias institucijų teikiamas e. paslaugas vertina „labai blogai“, tačiau, vis dėlto tokių yra (žr. 5 priedą). Tarkim, 5,3 proc. tiriamųjų itin nepalankiai vertina VMI teikiamą GPM deklaravimo e. būdu paslaugą; 3,5 proc. – „Sodros“ teikiamas e. paslaugas; 2,9 proc. – darbo paieškos Užimtumo tarnyboje e. paslaugas; 2,8 proc. - sveikatos priežiūros įstaigų teikiamas e. paslaugas; Po 2,6 proc. – pranešimų teikimą policijai bei statybų leidimų išdavimo procedūras; 2,5 proc. – nekilnojamojo turto registravimo procedūras.

Toliau sekantis klausimas buvo apie tai, ar respondentus tenkina viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė (žr. 6 priedą). Beveik pusė (47 proc.) respondentų nurodė, kad institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė juos **„tenkina iš dalies“**, vadinasi, e. paslaugos dar turi būti tobulinamos, kad maksimaliai pagerėtų jų kokybė. Dar 31,5 proc. tiriamųjų nurodė, kad e. paslaugų kokybė jų **„nei tenkina, nei netenkina“**, o 17,5 proc. – jog **„tenkina visiškai“**. Neigiamai atsakė tik 3,5 proc. respondentų. Atsakymų į šį klausimą analizė parodė (žr. 6 priedą), kad viešajame sektoriuje teikiamos e. paslaugos dar privalo būti tobulinamos, nes jos respondentus tenkino arba iš dalies arba respondentai jų atžvilgiu buvo neutralūs ir nurodė, jog e. paslaugos jų nei tenkina, nei netenkina.

Respondentų taip pat buvo klausiama ir apie tai kokius teikiamų e. paslaugų trūkumus jie galėtų įvardyti viešajame sektoriuje (žr. 7 priedą). Toliau pateikiami respondentų įvardyti trūkumai pagal tam tikrus SERVQUAL modeliui būdingus kriterijus.

Apčiuopiamumo kriterijus, kuris šiame darbe apima interneto svetainės bendrą vaizdą ir jos dizainą bei patrauklumą vartotojui, atskleidė, jog tarp minimų viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų trūkumų respondentai dažniausiai minėjo šiuos: **nepatogus interneto puslapis** (informacija pateikta nesistemingai, sunku rasti tai ko reikia, ilgai atidarinėjamos pateiktos nuorodos arba šiuo metu jos jau yra neveikiančios/neaktualios) (47,5 proc.), **neišvaizdi ir nepatraukli interneto svetainė** (netinkamai parinktos ar net erzinančios spalvos, grafika, vaizdai/piešiniai, šriftas, fonas ir t.t.). (38 proc.).

Patikimumo kriterijus – pagal šį kriterijų respondentai dažniausiai išskyrė šiuos viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų trūkumus: **neužtikrintumą tuo ar institucija gebės užtikrinti vartotojo pateikiamų asmens duomenų saugumą, jų konfidencialumą ir ar tie duomenys bus apsaugoti nuo trečiųjų asmenų** (30,5 proc.), **institucijos interneto svetainėje pateikiamos informacijos nepatikimumas** (pateikta pasenusi, nebeaktuali, neteisinga, netiksli informacija, jos kiekis arba pernelyg didelis (sunku rasti tai, ko reikia) arba pernelyg mažas (pateikiama itin glausta informacija, kurios ne visuomet pakanka vartotojui) (23,5 proc.), **prasta institucijos reputacija** (14 proc.) bei **techniniai nesklandumai** (33,5 proc.).

Kompetencijos kriterijus – **netinkamas institucijos darbuotojų bendravimas** (nemandagus elgesys, netikslios/klaidingos informacijos pateikimas ir pan.) (14 proc.) ir **kompetencijos ir žinių stoka**, trukdanti darbuotojams tinkamai atlikti darbines funkcijas ar konsultuoti vartotojus (12,5 proc.).

Jautrumo kriterijus – **internetinis puslapis nėra pritaikytas kai kurioms pažeidžiamoms asmenų grupėms** (neįgaliųjų poreikiams, užsieniečiams ir pan.) (10 proc.) ir **nenurodomas atlygintinos e. paslaugos mokesčio dydis arba sunku rasti informaciją apie teikiamų e. paslaugų įkainius** (7 proc.).

Empatijos kriterijus – **institucijos darbuotojų nenoras padėti** susidūrus su problemomis ar sunkumais užsakant e. paslaugą ir įsiklausyti į vartotojo poreikius, **lėtas reagavimas** sprendžiant iškilusias problemas ir pan.) (6,5 proc.).

Nors atsakant į šį klausimą respondentai galėjo pasirinkti ir atsakymo variantą „Kita“ ir jame patys įrašyti savo atsakymus, tačiau tokia galimybe pasinaudojo pati mažiausia dalis respondentų, t. y. 4 proc. skaičiuojant ne nuo respondentų, bet nuo jų atsakymų skaičiaus. Taigi, respondentai esamus e. paslaugų trūkumus įvardijo šiuos: 1) nėra kokybiško „supporto“, kitaip tariant – internetinio perdavimo (aut. pastaba); 2) Kartais pasigendama elementarios informacijos apie tai, per kiek laiko bus suteikta e. paslauga arba kaip vartotojas apie jam suteiktą e. paslaugą bus informuotas ir pan.; 3) Akcentuota ir tai, jog būtent viešojo sektoriaus nekompetencija ir nenoras tobulėti bei atsainus požiūris į savo darbą dažnai vartotojus tiesiog demotyvuoja (veikia neigiamai – aut. past.) bet kokiam sąlyčiui su jų paslaugomis; 4) Kai kurios e. paslaugos viešajame sektoriuje yra nepatraukliai pateikiamos ir todėl vartotojas gali likti tiesiog nesudomintas.

Įvertindami jiems suteiktų e. paslaugų kokybę (žr. 3 ir 8 priedus) respondentai dažniausiai rinkosi atsakymo variantą „Sutinku“, tokie respondentų atsakymai rodo, kad jų asmeninė patirtis apie jiems suteiktas konkrečias e. paslaugas viešajame sektoriuje yra ganėtinai palankūs ir teigiami. Taip pat pažymėtina tai, jog antroje vietoje pagal pasirinktų atsakymų dažnumą buvo atsakymo variantas „nei sutinku, nei nesutinku“, o trečioje – „visiškai sutinku“. Taigi, kadangi atsakymai „nesutinku“ ir „visiškai nesutinku“ respondentų buvo pasirinkti rečiausiai, o jiems pateiktų teiginių apie suteiktas e. paslaugas didžioji dalis buvo teigiamo pobūdžio, tai rodo, kad e. paslaugos yra vertinamos ganėtinai gerai. Visiškai nesutinkančių su pateiktais teiginiais procentinis skaičius buvo itin mažas (žr. 8 priedą) ir neviršijo 3,1 proc.

Respondentų atsakymai įvertinant jiems suteiktą e. paslaugą nuo jos užsakymo iki visiško įvykdymo atskleidė (žr. 9 priedą), kad beveik pusė respondentų (48 proc.) e. paslaugos teikimo procedūrose susidūrė su tam tikrais nesklandumais, tačiau nurodė, kad dėl to e. paslaugos suteikimą įvardytų kaip ganėtinai sklandų. Dar nemaža procentinė tyrime dalyvavusiųjų dalis (27,5 proc.) nurodė, kad jiems sunku įvertinti suteiktą e. paslaugą arba tiesiog šiuo klausimu neturi nuomonės. Jog e. paslaugos visi etapai vyko sklandžiai ir be jokių trukdžių nurodė 18 proc. respondentų, o priešingai teigė 6 proc. asmenų. Tik vienas asmuo (0,5 proc.) e. paslaugą įvertino kaip visišką painiavą ir aibę nesklandumų. Tokie respondentų atsakymai leidžia daryti išvadą, jog viešojo sektoriaus institucijose teikiamos e. paslaugos vykdomos gana sklandžiai be didelių nesklandumų ir didesnė tyrime dalyvavusių vartotojų dalis jas yra linkusi vertinti palankiai ir teigiamai.

„Informacinio pobūdžio klausimai apie apsisprendimą naudotis/nesinaudoti e. paslaugomis viešajame sektoriuje ir pan.“: 5-os anketos klausimų dalies (19-25 anketos klausimai) atsakymų analizė (žr. 3 priedą).

Atsakydami į šį anketos klausimą (žr. 10 priedą), respondentai turėjo įvardyti kodėl nusprendė pasinaudoti viešojo sektoriaus institucijoje/-ose teikiamomis e. paslaugomis, kokios priežastys tai lėmė. 31,3 proc. respondentų nurodė, kad užsakant e. paslaugą internetu, nuotoliniu būdu yra sutaupoma nemažai laiko, kadangi nereikia niekur vykti, o kartais ir pinigų, būtent tai juos ir paskatino išmėginti e. paslaugas. Antras pakankamai svarbus argumentas – patogi paslaugos užsakymo vieta, taip nurodė 26,8 proc. respondentų (žr. 10 priedą), kurių manymu, e. paslauga turi pranašumą dėl to, jog ją galima užsakyti tiesiog iš namų ar darbo. 19 proc. asmenų buvo įsitikinę ir tuo, jog paslaugas užsakant elektroniniu būdu, vyksta greitesnis dokumentų pateikimas/gavimas nei jie būtų teikiami įprastu būdu, pavyzdžiui, vykstant į instituciją fiziškai arba popierinius dokumentus teikiant paštu. 12,4 proc. respondentų panoro išbandyti e. paslaugą dėl to, kad ji buvo nemokama arba pigesnė nei įprastinė paslauga.

Nors ir ne itin reikšmingomis priežastimis pasirinkti e. paslaugą, tačiau vis dėlto, kai kurias tam tikra tyrime dalyvavusių asmenų dalis įvardijo, t. y.: 3,9 proc. – saugumą, 3,5 proc. - didesnį pasitikėjimą savimi dėl turimų žinių IT srityje ir gebėjimo jomis naudotis, o 2,5 proc. ir galimybę gauti konsultaciją internetu gyvai (Chat). 0,6 proc. tiriamųjų pateikė ir savo atsakymus į šį klausimą, jų argumentai dėl apsisprendimo pasinaudoti teikiama e. paslauga buvo sekantys: 1) Karantino laikotarpiu privaloma išankstinė registracija į valstybines institucijas arba net nėra galimybės į jas nuvykti; 2) Karantino metu nėra kitų galimybių, kaip tik reikalus tvarkyti naudojantis e. paslaugomis; 3) E. paslaugomis naudojuosi tik tuomet, kai nėra kitų alternatyvų. Didžioji dauguma respondentų (70,5 proc.) nurodė (žr. 11 priedą), kad būtent karantino laikotarpis įtakojo jų sprendimą naudotis viešajame sektoriuje teikiamomis e. paslaugomis. Priešingai teigė 29 proc. asmenų ir tik 0,5 proc. – į šį klausimą neatsakė.

Respondentų buvo klausiama ir apie tai (žr. 12 priedą), kokiam paslaugos užsakymo arba jos gavimo būdui jie yra linkę teikti pirmenybę, įprastiniam ar elektroniniam. Paaiškėjo (žr. 12 priedą), kad daugiau kaip pusė respondentų (57 proc.) pirmumą teikia būtent e. paslaugoms, o beveik perpus mažiau respondentų, t. y. 26 proc. nurodė nematantys didelio skirtumo kokiu būdu paslaugą užsakyti arba ją gauti jiems svarbiausia, kad prašoma paslauga būtų suteikta. Tačiau, 16,5 proc. atsakiusiųjų į šį klausimą vis dėlto pirmenybę teikia paslaugos užsakymui bei jos gavimui įprastiniu būdu, t. y. nuvykus į instituciją.

Kadangi viešojo sektoriaus institucijos „garsėja“ savo biurokratinėmis procedūromis, bereikalingu popierizmu, buvo įdomu sužinoti ką apie valstybinėse institucijose teikiamas paslaugas mano respondentai ir kokio tipo paslaugos viešajame sektoriuje jų nuomone yra įvykdomos per trumpesnį laiką. Paaiškėjo (žr. 13 priedą), kad kone pusė respondentų (43 proc.) galvoja, jog būtent elektroniniu būdu užsakomos paslaugos institucijose yra įvykdomos greičiau lyginant su paslaugomis, kurias gyventojai užsako įprastu būdu. Dar 30 proc. tyrime dalyvavusių asmenų nurodė manantys, kad nėra skirtumo kokiu būdu paslauga užsakoma, kadangi paslaugų teikimo terminai yra apibrėžti teisės aktuose

ir jų privalu laikytis. Panašus procentas (26,5 proc.) respondentų buvo įsitikinę, kad paslauga bus suteikta greičiau jei interesantas į instituciją nuvyks gyvai ir tik 0,5 proc. į šį klausimą neatsakė.

Remiantis atsakymais į sekantį klausimą (žr. 14 priedą) matome, jog apie galimybę paslaugas gauti elektroniniu būdu didžiausia dalis asmenų (33,7 proc.) sužinojo iš interneto, 26,7 proc. – iš draugų, pažįstamų, kolegų, artimųjų ir pan., o 25,4 proc. – iš institucijos internetinio tinklalapio. Tik 14,2 proc. nurodė apie teikiamą e. paslaugą sužinoję iš tokių medijų kaip televizija – 11,2 proc. ar radijas – 3 proc.

Priede Nr. 15 (žr. 15 priedą) atsispindi respondentų vertinimas jiems suteiktų e. paslaugų ir jų lūkesčių atžvilgiu, kitaip tariant, ar suteiktos e. paslaugos patenkino jų lūkesčius, o galbūt net ir pranoko, ar priešingai – jie nusivylė jiems suteiktų e. paslaugų kokybe. Kaip matome iš priede Nr. 15 pateiktų atsakymų, daugiau nei pusė respondentų (57,5 proc.) nurodė visuomet esantys itin reiklūs jiems teikiamų e. paslaugų kokybei ir tikisi, kad jiems suteikta e. paslauga bus aukščiausio lygio. Tuo tarpu 35 proc. tiriamųjų atsakė, kad jiems paslauga laiko atžvilgiu gali būti teikiama ir ilgiau, tačiau svarbu, kad paslauga būtų kokybiška, rezultatas tikslus ir e. paslaugos suteikimo procesuose būtų išvengta įvairių klaidų. Šiems respondentams nepritartų 6,5 proc., kurie mano, jog svarbiausia yra paslaugos atlikimo laikas, o ne jos kokybė.

Ką respondentai galvoja apie e. paslaugų viešajame sektoriuje plėtrą, pasiskirstė taip (16 priedą): 41 proc. nurodė, jog palaikytų šią idėją, tačiau su sąlyga, kad šios paslaugos bus vienodai prieinamos kiekvienam žmogui ir visoms asmenų grupėms; 38 proc. asmenų pasisakė už tai, kad itin palankiai žiūri į paslaugų perkėlimą į elektroninę erdvę, kadangi tai yra ne tik ypač patogu vartotojams, tačiau tuo pačiu sutaupoma ir valstybės biudžeto lėšų. Vis dėlto, 16,5 proc. asmenų nurodė, labiau paslaugų e. plėtrai nepritariantys, kadangi viešojo sektoriaus institucijose dirba palyginti daug asmenų, kurie ir turėtų atlikti savo funkcijas, paslaugas gyventojams teikdami „gyvai“. Visiškai nepritariantys e. paslaugų plėtrai nurodė 4 proc. respondentų, kadangi jų nuomone Lietuva dar tikrai nėra pasiruošusi visas viešajame sektoriuje teikiamas paslaugas perkelti į elektroninę erdvę.

3.2. Tyrimo rezultatų aptarimas

Šis darbo poskyris skirtas aptarti tyrimo metu gautus rezultatus, kai kuriuos jų lyginant su teorinėje medžiagoje pateiktais statistiniais rodikliais.

Apibendrinus tyrimo metu gautus atsakymų rezultatus apie respondentų **demografinius duomenis** išaiškėjo, kad tyrime daugiau kaip pusę respondentų sudarė moterys, o aktyviausi dalyviai tyrime buvo 18-45 metų respondentai, sudarę net 86 proc. visų tyrimo dalyvių. Didžiausia respondentų dalis (72 proc.) nurodė turintys įgiję arba aukštąjį universitetinį arba aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, o tai rodo, ganėtinai aukštą tiriamųjų asmenų kontingento išprusimo lygį, todėl ir jų atsakymų analizė gali būti kur kas išsamesnė ir tikslesnė, nes neabejotinai, kuo asmens išsilavinimas aukštesnis, tuo asmeniui

daugiau yra tekę susidurti su informacinėmis technologijomis ir jų panaudojimo galimybėmis bei tikėtina, kad tokie asmenys turi kur kas geresnius IT raštingumo duomenis bei į IT žiūri kur kas palankiau nei IT mažiau išmanantys ir jomis beveik nesinaudojantys arba labai mažai naudojantys asmenys. Daugiausiai tyrime dalyvavo didelių miestų bei miestelių gyventojai, šiuo metu dirbantys arba studijuojantys, pusę jų nurodė, jog dar nėra sukūrę šeimos, tačiau trečdalis nurodė ir tai, kad gyvena santuokoje. **Atsakymai į informacinio pobūdžio klausimus apie respondentų naudojimosi IT ypatumus** atskleidė, kad: absoliuti dauguma respondentų (98 proc.) nurodė, kad namuose turi kompiuterį bei įrengtą internetą (90,5 proc.) ir tokie respondentų atsakymų duomenys tik dar kartą patvirtina Statistikos departamento pateiktus duomenis apie 2020 m. (žr. 3 pav.), kai susumavus mieste ir kaimo vietovėse gyvenančių asmenų teigiamus atsakymus apie jų namų ūkiuose turimus kompiuterius vidutinis juos turinčiųjų skaičius sudaro net 75 proc. visų gyventojų. Internetu ir kompiuteriu bendrai kasdien po 8 valandas ir daugiau nurodė besinaudojantys daugiau kaip pusė respondentų, o tai rodo, kad visuomenė yra linkusi naudotis informacinėmis technologijomis bei jų teikiamais privalumais ir dažnas gyventojas galbūt net pats to nepastebėdamas prie kompiuterio ar naršydamas interneto platybėse praleidžia po 8 valandas ar daugiau per dieną. Paaiškėjo ir tai, kad tik vidutiniškai savo IT žinias ir gebėjimus jomis pasinaudoti praktikoje vertina beveik trečdalis tiriamųjų, o gerai arba labai gerai – du trečdaliai asmenų. Taigi, ganėtinai teigiamai savo įgytas IT žinias bei gebėjimą jomis naudotis vertina kone 70 proc. respondentų ir šis rodiklis tikrai yra ganėtinai pozityvus bei rodantis, jog mūsų visuomenė arba yra pakankamai gerai išprususi IT srityje, arba tai, kad didelė dalis asmenų savo IT įgūdžius yra linkę pervertinti. Internetą daugiau nei trečdalis respondentų nurodė naudojantys darbo tikslais, bet šiuo metu tai visiškai suprantama dėl šalyje ir visame pasaulyje susiklosčiusios epidemiologinės situacijos, kuomet prie pasikeitusių darbo sąlygų ir nuotolinio darbo iš namų teko priprasti ir prisitaikyti ne tik darbuotojams, bet ir jų darbdaviams. Beveik penktadalis tiriamųjų nurodė internetą dažniausiai naudojantys jiems reikalingos informacijos paieškai, mokslams ar studijoms. Labai nustebino tai, kad tik 5 proc. respondentų nurodė, internetą naudojantys apsipirkimui, tai tikrai ganėtinai stebina, kadangi internetinis apsipirkimas pastaraisiais metais dėl pandemijos tapo itin populiarus ypač dar ir dėl to, jog dauguma fizinių parduotuvių buvo priverstos laikinai užsidaryti ir prekiauti galėjo tik nekontaktiniu, nuotoliniu būdu, t. y. veikti galėjo tik elektroninės parduotuvės. **Atsakymai į informacinio pobūdžio klausimus apie naudojimąsi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis** parodė, jog absoliuti dauguma respondentų (95,5 proc.) viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis naudojasi, tai leidžia daryti prielaidą, kad didžioji dalis visuomenės e. paslaugomis yra linkusi naudotis, be to, **toks didelis teigiamų atsakymų skaičius leidžia teigti, jog** dauguma tyrime dalyvavusių asmenų yra susidūrę su viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis, todėl galės ne tik pateikti subjektyvią savo nuomonę, bet ir įvertinti suteiktų e. paslaugų kokybę. Dažniausiai respondentams yra tekę naudotis tokiomis valstybinio sektoriaus institucijų teikiamomis e. paslaugomis kaip: VMI prie LR

FM teikiama GPM deklaravimo paslauga, sveikatos priežiūros institucijų teikiamos e. paslaugos, vairuotojo pažymėjimo išdavimo ar jo keitimo procedūros.

Atsakymų į kokybės vertinimo klausimus apie viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų, kokybę“ (14, 15, 16, 17 ir 18 anketos klausimai) atsakymų analizė (žr. 3 priedą) parodė, kad dažniausiai konkrečias viešojo sektoriaus institucijų teikiamas e. paslaugas respondentai vertino „gerai“ arba „vidutiniškai“. Palankiai t. y. **„gerai“** vertinamos šios teikiamos e. paslaugos, kurios siekia beveik pusę visų respondentų atsakymų: gyvenamosios vietos deklaravimas/keitimas, sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos, vairuotojo pažymėjimo išdavimo, keitimo procedūros, „Sodros“ teikiamos e. paslaugos, asmens dokumentų išdavimo ir keitimo procedūros, darbo paieškos Užimtumo tarnyboje teikiamos e. paslaugos, pranešimų apie nusikalstamą veiką teikimo policijai paslauga bei prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas. **„Vidutiniškai“** vertinamos tokios e. paslaugos kaip: procesinių dokumentų teikimas teismams, prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai, prašymai statybų leidimams gauti, procesinių dokumentų teikimas prokuratūroms, juridinius faktus liudijančių dokumentų išdavimas ir kitos su jais susijusios procedūros, NT registravimo procedūros bei informacijos viešosiose bibliotekose paieškos e. paslauga. Nors **„labai gerai“** jiems suteiktas e. paslaugas įvertino tik nedidelė dalis respondentų (nuo 6,4 iki 19,1 proc.), tačiau, palankiausiai čia buvo įvertintos šios e. paslaugos: GPM deklaravimas VMI, vairuotojo pažymėjimo išdavimo, keitimo procedūros, prašymų registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas teikimas, asmens dokumentų išdavimo, keitimo klausimai, sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos bei gyvenamosios vietos deklaravimo/keitimo procedūros. Susumavus rezultatus **„blogai“** ir **„labai blogai“** paaiškėjo, kad nepalankiausiai respondentai iš jiems suteiktų e. paslaugų įvertino šias: GPM deklaravimas VMI, darbo paieška Užimtumo tarnyboje, sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos, „Sodros“ teikiamos e. paslaugos, prašymų registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas teikimas, juridinius faktus liudijančių dokumentų išdavimo bei kitos procedūros, NT registravimo procedūros, prašymų statybų leidimams gauti procedūros, pranešimų apie nusikalstamą veiką policijai teikimas bei procesinių dokumentų teikimas teismams. Iš apibendrintų rezultatų išryškėjo tendencija, kad respondentai jiems viešojo sektoriaus institucijose suteiktų e. paslaugų kokybę dažniausiai vertino **„vidutiniškai“** arba **„gerai“**, tuo tarpu nors jiems suteiktas e. paslaugas **„labai gerai“** vertinančių asmenų dalis buvo santykinai nedidelė, tačiau akcentuotina tai, jog mažiausia procentinė respondentų dalis jiems suteiktų e. paslaugų kokybę vertino **„blogai“** arba **„labai blogai“**. Tai leidžia teigti, kad viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė respondentų yra vertinama vidutiniškai arba gerai, todėl šios e. paslaugos turi būti nuolat peržiūrimos ir tobulinamos, kad ateityje visuomenė jas vertintų kiek įmanoma palankiau. Atsakymų į sekantį klausimą rezultatų analizė tik patvirtino tai, kas buvo gauta analizuojant konkrečių respondentams suteiktų e. paslaugų kokybę, kadangi paaiškėjo, jog apskritai viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė respondentų

dažniausiai įvertinta kaip juos **„tenkinanti iš dalies“** ir taip nurodė beveik pusė tiriamųjų, o beveik trečdalis nurodė, jog e. paslaugų kokybė jų **„nei tenkina, nei netenkina“**. Tai tik patvirtina argumentus, jog viešojo sektoriaus teikiamos e. paslaugos privalo būti tobulinamos, siekiant maksimalios jų kokybės.

Pagal SERVQUAL modeliui būdingus kriterijus išryškėjo šie esminiai trūkumai, kuriuos įvardijo respondentai. ***Apčiuopiamumo*** kriterijus: nepatogus interneto puslapis, neišvaizdi ir nepatraukli interneto svetainė. ***Patikimumo kriterijus***: neužtikrintumas tuo ar institucija gebės užtikrinti vartotojo pateikiamų asmens duomenų saugumą, jų konfidencialumą ir ar tie duomenys bus apsaugoti nuo trečiųjų asmenų, institucijos interneto svetainėje pateikiamos informacijos nepatikimumas, prasta institucijos reputacija bei techniniai nesklandumai. ***Kompetencijos kriterijus:*** netinkamas institucijos darbuotojų bendravimas ir kompetencijos bei žinių stoka, trukdanti darbuotojams tinkamai atlikti darbines funkcijas ar konsultuoti vartotojus. ***Jautrumo kriterijus:*** internetinis puslapis nėra pritaikytas kai kurioms pažeidžiamoms asmenų grupėms ir nenurodomas atlygintinos e. paslaugos mokesčio dydis arba sunku rasti informaciją apie teikiamų e. paslaugų įkainius. ***Empatijos kriterijus:*** institucijos darbuotojų nenoras padėti susidūrus su problemomis ar sunkumais užsakant e. paslaugą ir įsiklausyti į vartotojo poreikius, lėtas reagavimas sprendžiant iškilusias problemas ir pan.

Įvertindami jiems suteiktų e. paslaugų kokybę (žr. 3 ir 8 priedus) respondentai dažniausiai rinkosi atsakymo variantą „Sutinku“, tokie respondentų atsakymai rodo, kad jų asmeninė patirtis apie jiems suteiktas konkrečias e. paslaugas viešajame sektoriuje yra ganėtinai palankūs ir teigiami. Taip pat pažymėtina tai, jog antroje vietoje pagal pasirinktų atsakymų dažnumą buvo atsakymo variantas „nei sutinku, nei nesutinku“, o trečioje – „visiškai sutinku“. Taigi, kadangi atsakymai „nesutinku“ ir „visiškai nesutinku“ respondentų buvo pasirinkti rečiausiai, o jiems pateiktų teiginių apie suteiktas e. paslaugas didžioji dalis buvo teigiamo pobūdžio, tai rodo, kad e. paslaugos yra vertinamos ganėtinai gerai.

Respondentų atsakymai įvertinant jiems suteiktą e. paslaugą nuo jos užsakymo iki visiško įvykdymo atskleidė (žr. 3 ir 9 priedus), kad nors beveik pusei respondentų e. paslaugos teikimo procedūrose teko susidurti su tam tikrais nesklandumais, tačiau e. paslaugos teikimą nuo pat jos užsakymo iki visiško įvykdymo jie buvo linkę įvardyti kaip pakankamai sklandų. Dar beveik trečdalis respondentų nurodė, kad jiems sunku įvertinti suteiktą e. paslaugą arba tiesiog šiuo klausimu neturi nuomonės.

Tokie respondentų atsakymai leidžia daryti išvadą, jog viešajame sektoriuje e. paslaugos yra teikiamos gana sklandžiai be didelių techninių nesklandumų, todėl kur kas didesnė tyrime dalyvavusių vartotojų dalis konkrečių jiems suteiktų e. paslaugų teikimą yra linkusi vertinti palankiai. Tačiau būtina atkreipti dėmesį ir į tai, jog vartotojai vertino konkrečias jiems suteiktas e. paslaugas, todėl toks jų vertinimas yra labai subjektyvaus pobūdžio.

Respondentų pateikti atsakymai į informacinio pobūdžio klausimus apie jų apsisprendimą naudotis/nesinaudoti e. paslaugomis viešajame sektoriuje ir pan. (žr. 10 priedą, 11 priedą ir 3

priedą), atskleidė jog net 70 proc. respondentų naudotis e. paslaugomis viešajame sektoriuje nusprendė būtent karantino laikotarpiu, dar beveik trečdalis asmenų e. paslaugomis naudojasi dėl to, kad taip gali sutaupyti laiko, kuomet nereikia niekur vykti, antras svarbus argumentas – patogi paslaugos užsakymo vieta, toliau seka tokie e. paslaugų ypatumai kaip greitesnis dokumentų pateikimas/gavimas nei juos teikiant įprastais būdais bei nemokama arba pigiau kainuojanti paslauga. Tokiems e. paslaugų privalumams kaip saugumas, didesnė savivertė dėl gebėjimo naudotis IT ar galimybė gauti tiesioginę konsultaciją respondentai neteikė itin didelės reikšmės, tai reiškia, kad respondentų apsisprendimą naudotis e. paslaugomis minėti e. paslaugų privalumai įtakoja itin nežymiai. E. paslaugoms lyginant jas su paprastomis paslaugomis pirmumą teikia beveik 60 proc. asmenų, o beveik trečdalis nurodė didelio skirtumo nematantys kokiu būdu paslaugą užsakyti, jiems kur kas svarbiau, kad paslauga būtų suteikta. Taip pat e. paslaugų pasirinkimą gali įtakoti ir tai, kad nemaža dalis (beveik pusė) respondentų mano, jog būtent el. būdu užsakomos paslaugos yra įvykdomos greičiau lyginant su įprastinėmis paslaugomis, o trečdalis nurodė, kad didelio skirtumo kaip paslauga užsakoma nėra, nes paslaugų teikimo terminai yra reglamentuojami teisės aktuose. Tam, kad e. paslaugomis naudotųsi kuo platesnis ratas žmonių būtina, jog visuomenė apie jas būtų tinkamai informuota, nes tik žinodami apie galimybę paslaugą užsakyti el. būdu asmenys tai galės atlikti. Asmenų informavimo, e. paslaugų reklamos poreikis atsispindi ir respondentų atsakymuose, kadangi trečdalis tiriamųjų nurodė, jog apie galimybę užsakyti paslaugą el. būdu sužinojo iš interneto, beveik po tiek pat asmenų – iš draugų, artimųjų, giminaičių ir pan. bei iš institucijos internetinio tinklalapio. Televizijoje ir radijo transliacijose apie e. paslaugas sužino tik itin nedidelė dalis visuomenės, todėl manytina, kad įvairios medijos priemonės galėtų itin pasitarnauti šviečiant ir informuojant visuomenę apie e. paslaugas bei jų naudą, o taip pat ir apie jų užsakymo/gavimo galimybę. Analizuojant tiriamųjų atsakymus apie jų lūkesčius apie e. paslaugas ir jų vertinimą paaiškėjo, kad dauguma asmenų tikisi, jog jie gaus aukščiausio lygio e. paslaugą, kiek daugiau nei trečdalis taip pat pirmumą teikia paslaugos kokybei nei jos trukmei, kitaip tariant, jų nuomone, geriau e. paslaugos trukmė bus ilgesnė, bet juos pasieks aukšto lygio ir be klaidų paslauga. Suteiktos e. paslaugos kokybė nebuvo svarbi tik nežymiai daliai asmenų, todėl galima daryti išvadą, jog respondentai užsakydami e. paslaugą viešojo sektoriaus institucijose tikisi ir aukštos jos kokybės. E. paslaugų plėtrą respondentai linkę vertinti ganėtinai palankiai, tačiau didžioji dalis e. paslaugų plėtrą vertintų teigiamai tik tuo atveju, jei visiems asmenims būtų užtikrintos vienodos galimybės tomis paslaugomis pasinaudoti. Beveik tokia pati tiriamųjų dalis, kad e. paslaugų plėtra ne tik pasitarnautų visuomenės poreikiams, bet ir padėtų taupyti biudžeto lėšas. Vis dėlto apie 17 proc. respondentų e. paslaugų plėtros atžvilgiu buvo nusiteikę skeptiškai ir jų manymu, paslaugas „gyvai“ asmenims privalo teikti biudžetinių įstaigų darbuotojai, kadangi jie už tai gauna atlyginimą ir tokios yra jų funkcijos.

Darbe išsikelta **tyrimo hipotezė** pasitvirtino, kadangi tyrimo rezultatai parodė, jog respondentų amžius, jų išsilavinimas bei išprusimas IT srityje ir gebėjimas jomis naudotis įtakoja asmenų nuomonę

apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybę. Jauni ir vidutinio amžiaus asmenys (18-45 m.) viešajame sektoriuje teikiamas e. paslaugas bei jų kokybę yra linkę vertinti palankiau, e. paslaugų teikime įžvelgia daugiau teigiamų nei neigiamų aspektų. Kadangi didžioji dalis asmenų nurodė turintys aukštąjį universitetinį arba aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, jų atsakymų analizė vertintina kaip ganėtinai informatyvi, išsami ir tiksli, nes tokie asmenys yra daugiau susidūrę su IT bei žino jų panaudojimo galimybes ir privalumus, turi kur kas geresnius IT raštingumo duomenis bei į IT žiūri kur kas palankiau nei IT mažiau išmanantys ir jomis beveik nesinaudojantys arba jas labai mažai naudojantys asmenys. Pažymėtina ir tai, jog gerai bei labai gerai savo IT žinias bei gebėjimą jomis naudotis vertina beveik 70 proc. respondentų.

IŠVADOS

1) E. paslaugų teikimas viešajame sektoriuje yra reguliuojamas norminiais teisės aktais, tarp kurių svarbiausi Elektroninių ryšių įstatymas, Informacinės visuomenės paslaugų įstatymas, Visuomenės informavimo įstatymas, Kibernetinio saugumo įstatymas. E. paslaugų teikimą prižiūri/kontroliuoja Ryšių reguliavimo tarnyba, Nacionalinis kibernetinio saugumo centras. Statistikos departamento pateikti rodikliai atskleidė, kad: asmeninius kompiuterius savo namų ūkiuose dažniau turi miestų gyventojai, pirmenybė teikiama prisijungimui plačiajuosčiu laidiniu arba belaidžiu fiksuotu interneto ryšiu, asmenų IT įgūdžiai kasmet tobulėja ir vis didesnė visuomenės dalis naudojasi internetu; IT dažniausiai naudojasi jauno ir vidutinio amžiaus asmenys, vyresnis asmenų amžius bei įvairūs fiziologiniai, socialiniai, techniniai, finansiniai ir kt. faktoriai sąlygoja mažėjantį naudojimąsi IT. Gyventojai itin aktyviai naudojasi VMI teikiama GPM e. paslauga, taip pat su gyventojų sveikatos priežiūra susijusiomis teikiamomis e. paslaugomis, paklausios ir e. paslaugos, susijusios su darbo paieška, bei tokios e. paslaugos kaip automobilio registracija, asmens tapatybės dokumentų išdavimas, keitimas ir pan., Gyventojų apsisprendimą nesilankyti viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėse ir nesinaudoti e. paslaugomis labiausiai įtakoja reikiamos informacijos stygius bei teikiamų e. paslaugų sudėtingumas.

2) E. paslaugų kokybės paskirtis yra atlikus vertinimo procedūrą nustatyti ar teikiamos (suteiktos) e. paslaugos atitinka vartotojų lūkesčius ir patenkina jų poreikius. Pagrindiniais e. paslaugų kokybės vertinimo kriterijais laikytini: vartotojų pasitenkinimas e. paslaugomis, koreliacija tarp lauktos ir gautos kokybės, naršymo paprastumas ir funkcionalumas, asmens duomenų saugumo užtikrinimas, internetinės svetainės dizainas, joje pateikiama informacija ir e. paslaugų įkainių dydžiai. Minėtų veiksnių visumos įvertinimas suteikia galimybę identifikuoti silpnąsias teikiamų e. paslaugų vietas ir numatyti kaip šios spragos gali būti užpildomos, kad teikiamų e. paslaugų kokybė ne tik maksimaliai atitiktų vartotojų poreikius, bet galbūt net ir viršytų jų lūkesčius. E. paslaugų kokybės vertinimui dažnai tyrimuose naudojamas SERVQUAL modelis, dėl jo specifikos ir ganėtinai plataus pritaikomumo. Tam, kad eliminuoti tam tikrų kriterijų pasikartojimą ar jų dubliavimąsi, galima papildomai pasitelkti kitus mokslinius tyrimo metodus, pavyzdžiui, faktorinę analizę. E. paslaugų viešajame sektoriuje kokybei keliami reikalavimai: e. paslaugos privalo būti pasiekiamos visiems asmenims, apie jas pateikta informacija turi būti teisinga bei laisvai prieinama, institucijų internetinės svetainės turi ne tik gerai veikti technine prasme, bet būti ir patrauklaus dizaino, jose pateikiama tik patikima, tiksli, teisinga ir išsami informacija. Teikiamų e. paslaugų metu privalo būti užtikrinamas asmens duomenų saugumas bei konfidencialumas, o iškilusių problemų sprendimas teikiant e. paslaugas privalo pasižymėti operatyviu jų sprendimu.

3) SERVQUAL modelis pasirinktas tyrimo atlikimui dėl šių savybių: pasižymi konstruktyvumu bei galimybe pakankamai išsamiai įvertinti ne tik suteiktos paslaugos kokybę ir išanalizuoti vartotojų

lūkesčius, bet ir nustatyti neatitikimus bei trūkumus ir juos pašalinus – pagerinti teikiamų paslaugų kokybę, taip patenkinant vartotojų lūkesčius.

4) Dažniausiai *konkrečios viešojo sektoriaus institucijų teikiamos e. paslaugos* respondentų įvertintos „gerai“ arba „vidutiniškai“, vadinasi, teikiamų e. paslaugų kokybė nėra vertinama labai gerai ir e. paslaugos turi būti nuolat peržiūrimos bei tobulinamos, kad ateityje visuomenė jas vertintų kiek įmanoma palankiau. Tuo tarpu *apskritai viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė* respondentų dažniausiai įvertinta kaip juos „tenkinanti iš dalies“, o tai tik patvirtina argumentus, jog viešojo sektoriaus teikiamos e. paslaugos privalo būti tobulinamos, siekiant maksimalios jų kokybės.

REKOMENDACIJOS

1) Viešojo sektoriaus institucijose tobulinant jau įdiegtas e. paslaugas bei diegiant naujas, siūloma atkreipti dėmesį į šiuos esminius aspektus:

- interneto puslapio apipavidalinimą – jis turi būti ne tik išvaizdus, patrauklus, bet ir patogus vartotojui, jame pateikiamos į kitus internetinius puslapius nukreipiančios nuorodos turi būti aktyvios, o pats puslapis privalo būti pritaikytas įvairių (tame tarpe ir itin pažeidžiamų) asmenų grupių poreikiams;
- Institucijos interneto svetainėje pateiktą informaciją – ji turi pasižymėti patikimumu, aiškumu, tikslumu bei būti nuolat atnaujinama;
- Asmens duomenų saugumo užtikrinimą – vartotojų pateikiami duomenys privalo būti tvarkomi, saugomi ir jais disponuojama tik tiek, kiek tai reikalinga konkrečios e. paslaugos įvykdymui užtikrinti, griežtai laikantis teisės aktuose nustatytų reikalavimų.

2) Darbuotojų mokymą bei švietimą – valdžios institucijų darbuotojai, teikiantys e. paslaugas, turi nuolat dalyvauti mokymuose, kuriuose turėtų būti mokomi ne tik įvairių techninių dalykų ar konkrečių funkcijų vykdymo, bet ir tinkamo, mandagaus bendravimo su vartotojais.

3) Kiekvienai valstybinei institucijai, teikiančiai e. paslaugas siūloma įsidiegti ir interneto svetainėje patalpinti trumpą apklausą/anketą, orientuotą į vartotojo nuomonę apie jam suteiktą e. paslaugą bei jos kokybę. Taip institucijos galės pasitikrinti kaip vartotojai vertina jų teikiamas e. paslaugas bei jų kokybę.

LITERATŪRA

Teisės aktai ir kiti norminiai dokumentai:

1. *Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2015/1535*. Prieiga per internetą: https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=CELEX%3A32015L1535

2. *Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymas (2004).* Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.82D8168D3049/fHygoKLIar .

3. *Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas (2006).* Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.8A719A97956F/LMFWhAcSvR .

4. Lietuvos Respublikos kibernetinio saugumo įstatymas (2014). *Teisės aktų registras,* 20553 (2014).

5. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas (2018), Nr. 45 „Dėl atlyginimo už registro objekto registravimą, dokumentų teikimą dydžių apskaičiavimo ir atlyginimo už registro objekto registravimą, registro duomenų, registro informacijos, registrui pateiktų dokumentų ir (arba) jų kopijų, valstybės informacinių sistemų duomenų teikimą mokėjimo tvarkos aprašo patvirtinimo“*. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/eb741f50fab511e78bcec397524184ce/asr .

Moksliniai šaltiniai:

6. Bagdonienė, L. ir Hopenienė, R. (2004). *Paslaugų marketingas ir vadyba: vadovėlis.* Kaunas: Technologija.

7. Barcevičius, E. (2008). Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link? *Politologija, 1 (49), 85-120.*

8. Baronienė, L. (2010). Rizikos valdymas įgyvendinant vadybines inovacijas. *Vadyba, 1 (17), 123-131.*

9. Butkevičiūtė, E. ir Rutkauskienė, D. (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose. *Viešoji politika ir administravimas, 23, 68-77.*

10. Colby, C.L., & Parasuraman, A. (2003). Technology Still Matters. *Marketing Management, 12(4), 28-33.*

11. Dikavičius, V. ir Stoškus, S. (2003). *Visuotinė kokybės vadyba.* Kaunas: Technologija.

12. Dikčius, V., (2003). *Marketingo tyrimai: teorija ir praktika.* Vilnius: Vilniaus vadybos kolegija.

13. Diržytė, A. ir Patapas, A. (2013). Vartotojų pasitenkinimo viešojo sektoriaus paslaugomis ypatumai. *Viešoji politika ir administravimas, 12(4), 557-566.*

14. Domarkas, V. (2009). Elektroninė valdžia viešajame valdyme, Iš A., Raipa (red.). *Įvadas į viešąjį valdymą* (p. 151-162). Kaunas: Technologija.

15. Dzemydienė, D. ir Naujikienė, R. (2009). Elektroninių viešųjų paslaugų naudojimo ir informacinių sistemų sąveikumo vertinimas. *Informacijos mokslai, 50, 267-273.*

16. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. ir Dzindalieta, R. (2016). *Elektroninių paslaugų įgyvendinimo sprendimai*. Vilnius: Registrų centras.

17. Garvin, D. A. (1988). *Managing Quality. The Strategic and Competitive Edge*. New York: Free Press.

18. Grönroos, Ch. and Gummesson, E. (1985). *Service Marketing – Nordic School Perspectives.* Stockholm: University of Stockholm, Department of Business Administration, Research Report.

19. Grönroos, Ch. (2000). *Service Management and Marketing: A Customer Relationships Management Approach*. John Wiley and Sons Ltd.

20. Gummeson, E. (1993). *Quality Management in Service Organization*. An Interpretation of the Service Quality Phenomenon and Synthesis of International Research, ISQU.

21. Guseva, N. (2010). Elektroninės komercijos kokybės kriterijų identifikavimas ir analizė. *Verslas: teorija ir praktika, 11(2), 96-106.*

22. Hopenienė, R. ir Ligeikienė, R. A. (2002). Turizmo paslaugų kokybės vertinimo metodologiniai ir praktiniai aspektai. *Socialiniai mokslai, 2(34), 68-78.*

23. Kano, N. A. (1996). *Guide to TQM for Service Industries*. Japan: Asian Productivity Organization.

24. Kardelis, K. (2002). *Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai*. Kaunas: Judex.

25. Kašubienė, L. ir Vanagas, P. (2007). Assumptions of E-government Services Quality Evaluation. *Engineering Economics, 5 (55), 68-74.*

26. Kašubienė, L. (2007). Elektroninės valdžios paslaugų kokybės vertinimas. *Ekonomika ir vadyba, 12, 1017-1024.*

27. Kinderis, R., Žalys, L. ir Žalienė, I. (2011). Paslaugų kokybės vertinimas viešbučių versle. *Ekonomika ir vadyba: aktualijos ir perspektyvos, 1 (21), 86-100.*

28. Labanauskaitė, D. ir Šturalo, O. (2014). Paslaugos kokybės įtakos veiklos pelningumo rodikliams vertinimas. *Tiltai*, 3, 91-107.

29. Limba, T. (2009). Elektroninės valdžios paslaugų pakopų modeliai: jų lyginamoji analizė. *Informacijos mokslai, 50, 30-39.*

30. Margetts, H. (2005). *Virtual Organizations*. E. Ferlie, L. Lynn and Ch. Pollitt (eds.). The Oxford Handbook of Public Management. New York: Oxford University Press.

31. Milė, R. ir Junevičius, A. (2013). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje. *Viešoji politika ir administravimas, 12(3), 456-470.*

32. Ostašius, E. (2011 gegužės 3 d.). *Viešųjų paslaugų perkėlimo iš tradicinės į elektroninę terpę brandos lygio vertinimas.* Pranešimas konferencijoje Informacinės technologijos 2011: teorija, praktika, inovacijos IX mokslinė praktinė konferencija, Alytus.

33. Ostašius, E. ir Petravičiūtė, Ž. (2010). Modeling E-services in Public Sector. *Informacijos mokslai, 53, 127-143.*

34. Pabedinskaitė, A. ir Vitkauskas, R. (2009). Daugiakriterinis produkto kokybės vertinimas. *Verslas: teorija ir praktika, 10(3), 214-222.*

35. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal fo Marketing, 49, 41-50.*

36. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1988). Servqual: A Multiple-item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing, 64 (1), 12-40.*

37. Paulavičienė, E. (2008). Turizmo paslaugų kokybės poveikis jų vartojimui. *Ekonomika ir vadyba, 13, 824-833.*

38. Povilianskienė, B. ir Šeškaitė, D. (2010). UAB „Kristiana“ parfumerijos ir kosmetikos prekių asortimento ir vartotojų poreikių klasifikavimas. *Vadyba,* 1(17), 31-38.

39. Pranaitis, A. ir Ivanickienė, G. (2014). Elektroninės valdžios paslaugų prieinamumas Utenos rajono gyventojams. *Studijos šiuolaikinėje visuomenėje, 5(1), 157-164.*

40. Ruževičius, J. ir Guseva, N. (2006). Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai. *Ekonomika, 75, 77-90.*

41. Šimkus, A., Pilelienė, L. (2010). Sporto paslaugų kokybės vertinimas: teorinis aspektas. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai, 53, 99-110.*

42. Štaras, K., Kairys, J., Gasperas V., ir Kudukytė-Gasperė, R. (2012). Sveikatos priežiūros specialistų nuomonė apie informacinių technologijų įtaką sveikatos priežiūros paslaugų teikimui. *Socialinis darbas, 11(2), 271-288.*

43. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija.* Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.

44. Tvarijonavičiūtė, R., Patašienė, I., ir Patašius, J. (2010). Elektroninių paslaugų rinkinio sudėties vertinimas. *Vadyba, 1(17), 155-161.*

45. Vedlūga, T., Mikulskienė, B., ir Čepuraitė, D. (2019). Elektroninės prisirašymo paslaugos analizė vartotojų požiūriu. *Sveikatos politika ir valdymas, 1(11), 81-95.*

46. Vilkelis, M. R. (2000). *Prekių kokybės vadyba*. Vilnius.

47. Vitkauskaitė, E., Gatautis, R., ir Mažeika, A. (2007). Elektroninės valdžios paslaugų plėtra Ignalinos atominės elektrinės regione. *Viešasis administravimas, 3(15), 48-52.*

48. Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Malhotra, A. (2000). *A Conceptual framework for understanding e-service quality: Implications for future research and managerial practice*. Working Paper, Cambridge, MA: Marketing Science Institute.

49. Žaptorius, J. (2011). Internetinio klientų aptarnavimo plėtros modelis. *Filosofija. Sociologija, 22(4), 426-436.*

50. Žemblytė, J. ir Bagdonienė, L. (2004). Informacinių technologijų įtaka paslaugų vadybai. *Informacinės technologijos verslui. Kaunas: Technologija, 244-249.*

Internetiniai šaltiniai:

51. Afarjanc, E. (2019). *Elektroninių paslaugų tobulinimo proceso kokybės veiksnių modelis* (daktaro disertacija). Prieiga per internetą: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:VuB1hHiSEUUJ:https://epublications.vu.lt/object/elaba:35428085/MAIN+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt .

52. Asmenys, kurie naudojosi informacinėmis technologijomis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

53. Asmenys, naudojęsi viešosiomis e. paslaugomis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

54. Barrera-Barrera, R., Navaro-Garcia, A., Peris-Ortiz, M. (2015). Evaluation of quality in different electronic services: a multigroup analysis. *The International Journal of Management Science and Information Technology (IJMSIT) Special Issue: 2014 Spanish-Portuguese Scientific Management Conference, 5 – 27.* Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/287210336_Barrera-Barrera_R_Navarro-Garcia_A_Periz-Ortiz_M_2015_EVALUATION_OF_QUALITY_IN_DIFFERENT_ELECTRONIC_SERVICES_A_MULTIGROUP_ANALYSIS_The_International_Journal_of_Management_Science_and_Information_Techn/link/5673f41f08ae1557cf4b70af/download .

55. Čereška, A. ir Pauža, V. (2005). *Kokybės analizė ir valdymas.* Prieiga per internetą: http://www.elibrary.lt/resursai/Mokslai/VGTU/Leidiniai/Leidinukai/2.pdf .

56. Dikčius, V. (2011). *Anketos sudarymo principai.* Prieiga per internetą: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:s5Ap7FeHp3kJ:https://www.evaf.vu.lt/dokumentai/katedros/Rinkodaros_katedra/Medziaga_studentams/Anketos_sudarymo_principai.pdf+&cd=1&hl=lt&ct=clnk&gl=lt .

57. Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis (2016). Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/Elektronini%C5%B3%20paslaug%C5%B3%20modelio%20tarpin%C4%97s%20ataskaitos%2010%20priedas.pdf .

58. Elektroninės viešosios paslaugos (2020). Prieiga per internetą: https://www.rrt.lt/paslaugos/elektronines-paslaugos/ .

59. Gargasas, A. ir Mūgienė, I. (2017). Vartojamosios vertės sąvokos evoliucija. Management Theory and Studies for Rural Business and Infrastructure Development, 39(1), 33-41. doi: 10.15544/mts.2017.03.

60. Informacinės visuomenės plėtros komitetas, (2016). *Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis*. Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/E_%20paslaug%C5%B3%20modelio%201%20tarpin%C4%97%20ataskaita.pdf

61. Klimanskis, S. (2016). *Kaip Lietuvoje įgyvendinama e.valdžia?* Prieiga per internetą: http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bBBuM-F5PxMJ:apzvalga.eu/kaip-lietuvoje-igyvendinama-e-valdzia.html+&cd=7&hl=lt&ct=clnk&gl=lt .

62. Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija (2020). *2019 m. veiklos ataskaita*. Prieiga per internetą: https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Planavimo%20dokumentai/SVP/2019%20m_%20EIMIN%20ataskaita%20.pdf .

63. Namų ūkiai, turintys asmeninį kompiuterį, interneto prieigą (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

64. Ostašius, E. (2010 gegužės 21 d.). *Elektroninių paslaugų viešame sektoriuje diegimas ir tobulinimas.* Pranešimas konferencijoje Informacinės technologijos 2010: teorija, praktika, inovacijos VIII mokslinė praktinė konferencija, Alytus. Prieiga per internetą https://eostasius.files.wordpress.com/2012/02/ostasius-e-e-paslaugu-diegimas-ir-tobulinimas-viesame-sektoriuje-alytauskonf2010-v0-8.pdf .

65. Paslaugų standartai. Rekomendacijos viešojo valdymo institucijoms (2016). Prieiga per internetą: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:ndUDsas2fiwJ:https://vakokybe.vrm.lt/get.php%3Ff.855+&cd=3&hl=lt&ct=clnk&gl=lt .

66. Prakasha, A. ir Mohanty, R. P. (2012) Understanding service quality. *Production Planning & Control, 24, 1–16.* Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/254305500_Understanding_service_quality .

67. Reijswoud, V. ir Jager, A. (2008, sausis). *E-Governance in the Developing World in Action*. The Case of DistrictNet in Uganda. Prieiga per internetą: https://www.researchgate.net/publication/220536750_E-Governance_in_the_Developing_World_in_Action/link/00b7d537c5c7d129e4000000/download .

68. RRT veikla (2020). Prieiga per internetą: https://www.rrt.lt/apie-rrt/rrt-veikla/ .

69. Ryšys, kuriuo namų ūkiai jungiasi prie interneto namuose (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

70. Serafinas, D. (2011). *Kokybės vadybos teorijos praktinis taikymas.* Prieiga per internetą: http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/MOKOMOJI-KNYGA-Kokybes-vadybos-teorijos-praktinis-taikymas.pdf .

71. 16–74 metų amžiaus gyventojų, kurie naudojasi elektroninėmis paslaugomis, dalis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

72. 16–74 metų amžiaus gyventojų, besinaudojančių internetu, bet nesilankančių viešųjų institucijų interneto svetainėse, dalis (2020). Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize#/ .

73. *Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. kovo 12 d. nutarimas Nr. 244 „Dėl informacinės visuomenės plėtros 2014–2020 metų programos „Lietuvos Respublikos skaitmeninė darbotvarkė“ patvirtinimo“.* Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/a66c0760b04011e3bf53dc70cf7669d9/asr .

Paluckaitė J. (2021). *Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas

ANOTACIJA

Magistro baigiamajame darbe išanalizuota ir įvertinta viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė, pagal SERVQUAL metodiką sudarytas tyrimo instrumentas (anketa) ir atliktas e. paslaugų viešajame sektoriuje tyrimas (anketinė apklausa). Pirmame darbo skyriuje nagrinėjami e. paslaugų bei jų teikimo viešajame sektoriuje specifikos ypatumai, pateikiami jų teisiniam reguliavimui būdingi bruožai, aptariama e. paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę vykdančių institucijų svarba, atliekama viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų statistinių rodiklių analizė. Taip pat identifikuojami e. paslaugų kokybei bei jos vertinimui būdingi bruožai, nagrinėjami paslaugų kokybės vertinimo modeliai bei e. paslaugų teikimo kokybei viešajame sektoriuje keliami reikalavimai. Antrame darbo skyriuje pagrindžiamas tyrimo metodologijos pasirinkimas ir tyrimo atlikimo procedūros. Trečiame darbo skyriuje pateikiami tyrimo metu gauti rezultatai, respondentų atsakymus pateikiant juos atvaizduojant grafiškai diagramų pavidalu bei nurodant procentinį atsakymų pasiskirstymą. Kai kurie tyrimo metu gauti rezultatai lyginami su pirmame darbo skyriuje nagrinėtais statistiniais rodikliais. Suformuluojamos išvados bei pateikiamos rekomendacijos, viešojo sektoriaus institucijų e. paslaugų kokybės tobulinimui.

Pagrindiniai žodžiai: viešasis sektorius, viešojo sektoriaus institucijos, e. paslaugos, kokybė, e. paslaugų kokybės vertinimas.

Paluckaitė J. (2021). *Quality Assessment of Electronic Services in the Public Sector Institutions* (Master's thesis). Vilnius: Mykolas Romeris University

ANNOTATION

The master's thesis analyses and assesses the quality of e-services provided in public sector institutions. A research tool (questionnaire) is developed according to the SERVQUAL methodology and a research on e-services in public sector is conducted (questionnaire survey). The first chapter deals with the specific features of e-services and their provision in the public sector, presenting the characteristics of their legal regulation, the importance of institutions performing the supervision and control of the provision of the e-services is discussed and an analysis of the statistical indicators of e-services provided in public sector institutions is made. Furthermore, the characteristics of the assessment and quality of e-services, as well as the requirements for the quality of provision of e-services in the public sector are identified. The second chapter substantiates the choice of the main research methodology and research procedures. The third chapter of the thesis presents the results of the research, the answers of the respondents, presenting them graphically in the form of diagrams and indicating the percentages of the distribution of answers. Some of the results obtained in the research are compared with the statistical indicators examined in the first chapter. Conclusions are formulated and recommendations for improvement of the quality of e-services are given.

Keywords: public sector, public sector institutions, e-services, quality, assessment of quality of e-services.

Paluckaitė J. (2021). *Viešojo sektoriaus institucijų elektroninių paslaugų kokybės vertinimas* (magistro baigiamasis darbas). Vilnius: Mykolo Romerio universitetas

SANTRAUKA

Temos aktualumas. Aktyvus visuomeninis gyvenimas neįsivaizduojamas be interneto ryšio teikiamų privalumų tame tarpe ir elektroninių paslaugų, kurios itin palengvina vartotojų kasdienybę. E. paslaugas teikia ne tik verslas, bet ir viešojo sektoriaus institucijos. E. būdu iš institucijų galima užsakyti įvairaus pobūdžio pažymas, leidimus, licencijas, užsiregistruoti paslaugų gavimui, pateikti prašymus, skundus, procesinius dokumentus, deklaruoti gyvenamąją vietą arba pateikti metinę pajamų mokesčio deklaraciją ar apmokėti už suteiktas paslaugas. E. paslaugos turi nemažai privalumų tarp kurių vienais svarbiausių galima laikyti laiko taupymą, kuomet e. paslaugos užsakymui nereikia vykti į instituciją, patogumą, kai e. paslaugą galima užsakyti tiesiog iš namų, darbo ar kitos vartotojui patogios vietos, e. paslaugą galima užsakyti bet kuriuo paros metu, kai kurios viešajame sektoriuje teikiamos e. paslaugos yra pigesnės nei įprastinės. Nors e. paslaugos turi nemažai privalumų, tačiau jos turi ir tam tikrų trūkumų (asmens duomenų saugumo užtikrinimas, galimi techniniai nesklandumai ir pan.), kurie turi būti šalinami. Viešojo sektoriaus institucijų teikiamos e. paslaugos turi užtikrinti ne tik šių paslaugų prieinamumą, bet ir jų kokybę. **Temos naujumas.** Nors e. paslaugų teikimas viešajame sektoriuje mūsų šalies mokslininkų ir tyrinėtas, tačiau nagrinėjama tema pasigendama mokslinių darbų įvairovės, o šio magistro baigiamojo darbo paskirtis – nustatyti esminius trūkumus e. paslaugų viešajame sektoriuje teikimo kokybės aspektu ir įvertinus viešojo sektoriaus institucijų teikiamų e. paslaugų kokybę vartotojų požiūriu, pateikti rekomendacijas jos tobulinimui. **Tyrimo problema** – kokie viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybės aspektai netenkina gyventojų? Kaip galėtų būti tobulinama viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų kokybė? **Tyrimo objektas** – viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė. **Tyrimo hipotezė:** teigiamą viešojo sektoriaus teikiamų e. paslaugų kokybės vertinimą sąlygoja vartotojų išprusimas informacinių technologijų srityje, jų įgytas išsilavinimas bei amžius. **Tyrimo tikslas:** išnagrinėjus e. paslaugų teikimo ir jų kokybės vertinimo modelius, įvertinti Lietuvos viešojo sektoriaus institucijų teikiamų e. paslaugų kokybę vartotojų požiūriu. **Tyrimo uždaviniai:** 1) Išnagrinėjus e. paslaugų bei jų teikimo viešajame sektoriuje specifikos ypatumus, pateikti jų teisiniam reguliavimui būdingus bruožus, aptarti e. paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę vykdančių institucijų svarbą bei atlikti viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų statistinių rodiklių analizę; 2) Identifikuoti e. paslaugų kokybei bei jos vertinimui būdingus ypatumus, išnagrinėti galimus paslaugų kokybės vertinimo modelius bei nustatyti e. paslaugų teikimo kokybei viešajame sektoriuje keliamus reikalavimus; 3) Pagrįsti tyrimo metodo pasirinkimą; 4) Remiantis tyrimo metu gautais rezultatais, įvertinti e. paslaugų teikimo kokybę viešajame sektoriuje. **Tyrimo metodika:** dokumentų analizės metodas, lyginimo metodas, statistinių duomenų analizės metodas, apibendrinimo metodas, sintezės metodas, SERVQUAL metodika. **Darbo rezultatai:** išanalizavus tyrimo metu gautus rezultatus, paaiškėjo, kad viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybė vartotojus dažniausiai tenkina iš dalies, tuo tarpu konkrečių institucijų teikiamų e. paslaugų kokybę vartotojai yra linkę vertinti gerai arba vidutiniškai. **Išvados:** pagrindiniais e. paslaugų kokybės vertinimo kriterijais laikytini: vartotojų pasitenkinimas e. paslaugomis, koreliacija tarp lauktos ir gautos kokybės, naršymo paprastumas ir funkcionalumas, asmens duomenų saugumo užtikrinimas, internetinės svetainės dizainas, joje pateikiama informacija ir e. paslaugų įkainių dydžiai. Minėtų veiksnių visumos įvertinimas suteikia galimybę identifikuoti silpnąsias teikiamų e. paslaugų vietas ir numatyti kaip šios spragos gali būti užpildomos, kad teikiamų e. paslaugų kokybė ne tik maksimaliai atitiktų vartotojų poreikius, bet galbūt net ir viršytų jų lūkesčius. E. paslaugų viešajame sektoriuje kokybei keliami reikalavimai: e. paslaugos privalo būti pasiekiamos visiems asmenims, apie jas pateikta informacija turi būti teisinga bei laisvai prieinama, institucijų internetinės svetainės turi ne tik gerai veikti technine prasme, bet būti ir patrauklaus dizaino, jose pateikiama tik patikima, tiksli, teisinga ir išsami informacija. Teikiamų e. paslaugų metu privalo būti užtikrinamas asmens duomenų saugumas bei konfidencialumas, o iškilusių problemų sprendimas teikiant e. paslaugas privalo pasižymėti operatyviu jų sprendimu. Darbe išsikelta **tyrimo hipotezė pasitvirtino**, kadangi tyrimo rezultatai parodė, jog respondentų amžius, jų

išsilavinimas bei išprusimas IT srityje ir gebėjimas jomis naudotis įtakoja asmenų nuomonę apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybę. **Darbo struktūra.** Magistro baigiamąjį darbą sudaro: lentelių, paveikslų bei priedų sąrašai, įvadas, teorinė darbo dalis (1 skyrius), metodologinė darbo dalis (2 skyrius), analitinė/tiriamoji darbo dalis (3 skyrius), išvados, rekomendacijos, darbe naudota literatūra, anotacija ir santrauka lietuvių bei anglų kalbomis bei darbo priedai.

Paluckaitė J. (2021). *Quality Assessment of Electronic Services in the Public Sector Institutions* (Master's thesis). Vilnius: Mykolas Romeris University

SUMMARY

Relevance of the topic. An active social life is inconceivable without the benefits of the Internet connection, including electronic services, which make consumers' daily lives much easier. E-services are provided not only by businesses, but also by public sector institutions. By means of e-services users can order various types of certificates, permits, licenses, register for services, submit applications, complaints, procedural documents, declare residence or file an annual income tax return or pay for provided services. E-services have a number of advantages, one of the most important of which is time savings since to order e-services one does not need to go to an institution; convenience since the e-service can be ordered directly from home, work or other convenient place; e-service can be ordered at any time of the day; and some of the e-services provides in the public sector are cheaper than conventional ones. Although e-services have a number of advantages, they also have certain shortcomings (ensuring the security of personal data, possible technical problems, etc.) that need to be eliminated. E-services provided by public sector institutions must ensure not only the availability, but also the quality of these services. **Novelty of the topic.** Although the provision of e-services in the public sector has already been researched by our country's researchers, the topic is lacking in the diversity of scientific works, and the purpose of this master's thesis is to identify the main shortcomings in terms of the quality of the provision of e-services in the public sector and, after assessing the e-services provided by public sector institutions, to identify the quality of e-services from the point of view of consumers, as well as to provide recommendations for its improvement. **Research problem.** Which aspects of the quality of e-services provided by public sector institutions do not satisfy the population? How can the quality of e-services provided by public sector institutions be improved? **Object of the research.** The quality of e-services provided in public sector institutions. **Research hypothesis.** The positive evaluation of the quality of e-services provided by public sector institutions is determined by the literacy of consumers in the field of information technologies, their education and age. **Research goal.** To evaluate the quality of e-services provided by Lithuanian public sector institutions from the consumer's point of view, after examining the characteristics of the specifics of e-services and their provision. **Research tasks:** 1) After examining the characteristics of the specifics of e-services and their provision, to present the features of their legal regulation, to discuss the importance of the institutions performing the supervision and control of the provision of the e-services and to analyse the statistics of e-services provided by public sector institutions; 2) To identify the characteristics of the quality of e-services and its evaluation, to examine possible service quality evaluation models and to determine the requirements for the quality of e-service provision in the public sector; 3) To justify the choice of the research method; 4) Based on the results obtained during the research, to evaluate the quality of e-service provision in the public sector. **Research methods.** Document analysis method, comparison method, statistical data analysis method, generalization method, synthesis method, SERVQUAL methodology. **Research results.** An analysis of the results of the research revealed that consumers are generally partially satisfied with the quality of e-services provided in the public sector, while the quality of e-services provided by specific institutions tend to be rated as good or average by the consumers. **Conclusions.** Key e-service quality evaluation criteria include: consumer satisfaction of e-services, the correlation between expected and received quality, ease of browsing and functionality, ensuring the security of personal data, website design, information provided and e-service charges. Assessing the totality of the above factors provides an opportunity to identify the weaknesses of the locations of the provision of e-services and anticipate how these gaps can be fixed so the quality of services would not only meet the needs of consumers to the maximum, but perhaps even exceed their expectations. Requirements for the quality of e-services in the public sector: e-services must be accessible to everyone, the information provided must be correct and freely accessible, the institutions' websites must not only function well in a technical sense, but also be attractive in design, and contain only reliable, accurate, correct and complete information. The security and confidentiality of personal data must be ensured during the provision of e-services, and the

solution of problems encountered during the provision of e-services must be characterized by their prompt solution. The **research hypothesis** was confirmed, because the results of the research showed that the age of the respondents, their education and proficiency in the field of IT, as well as the ability to use it, influence the opinion of individuals about the quality of e-services provided in public sector institutions. **Thesis structure.** The master's thesis consists of: lists of tables, figures and appendices, introduction, theoretical part (Chapter 1), methodological part (Chapter 2), analytical/research part (Chapter 3), conclusions, recommendations, literature used in the thesis, annotation and summary in Lithuanian and English and appendices.

1 PRIEDAS. E. PASLAUGŲ TIPŲ SĄRAŠAS [4]

E. paslaugos tipas	Priskyrimo tipui kriterijai
Paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma, kiti dokumentai, patvirtinantys originalius duomenis, dokumentus, įrašus.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra dokumentas, skirtas tik faktiniams duomenims ar informacijai pateikti/patvirtinti/paliudyti.
Paslaugos, kurių rezultatas yra išrašas, pažyma, kiti dokumentai, patvirtinantys originalius duomenis, dokumentus, įrašus.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra dokumentas, skirtas tik faktiniams duomenims ar informacijai pateikti/patvirtinti/paliudyti.
Paslaugos, kurių rezultatas yra teisė (įregistravimas registruose, licencijos ir leidimai).	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra įrašymas ar įsirašymas į sąrašą/registrą ar bet koks dokumentas (nesvarbu, kaip pavadintas: leidimas, liudijimas, teikimas, atestatas, sprendimas, sertifikatas, pažymėjimas, deklaracija ir kita), kurį turi gauti asmuo, siekiantis įgyti teisę pradėti vykdyti tam tikrą veiklą, užsiimti tam tikra veikla ar atlikti vienkartinį veiksmą, valdyti ar eksploatuoti turtą.
Paslaugos, kurių rezultatas yra įvykdytos finansinės prievolės/gautos finansinės išmokos.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra valstybės institucijų paskirtų finansinių prievolių apmokėjimas arba skirtų finansinių išmokų gavimas.
Paslaugos, kurių rezultatas yra registracija kitai paslaugai gauti.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo registracija kitai paslaugai gauti.
Paslaugos, kurių rezultatas yra atsakymas į individualų klausimą.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo gauta informacija pagal individualų paklausimą, užklausą.
Paslaugos, kurių rezultatas yra savarankiškai gauta informacija.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugų gavėjo savarankiškai, be institucijos veiksmų, gauta informacija.
Paslaugos, kurių rezultatas yra institucijos atsiųstas pranešimas, priminimas ar kita informacija.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjui pateikti priminimai/pranešimai/kita paslaugos gavėjui aktuali personalizuota arba bendroji informacija. Pažymėtina, kad šiam tipui priskiriami pranešimai/priminimai, kurie yra atskiras, į kitos paslaugos sudėtį neįeinantis, institucijos veiksmas, kuriuo siekiama informuoti paslaugos gavėją. Tokie pranešimai/priminimai yra laikomi atskiromis paslaugomis. Pranešimai, kuriais informuojama apie kitos paslaugos teikimo eigą, nėra laikomi atskiromis paslaugomis.
Paslaugos, kurių rezultatas yra faktinių duomenų pateikimas institucijai.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos teikėjui pateikti faktiniai duomenys/informacija.
Paslaugos, kurių rezultatas yra gautas kilnojamas arba nekilnojamas daiktas/turtas.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra fizinis daiktas, kurį gauna / atsiima paslaugos gavėjas.
Paslaugos, kurių rezultatas yra įgyta kompetencija/žinios.	Priskiriamos paslaugos, kurių rezultatas yra paslaugos gavėjo įgytos žinios, tam tikros srities kompetencija ar kvalifikacija, išsilavinimas.

[4] *Sudaryta darbo autorės pagal:* Informacinės visuomenės plėtros komitetas, (2016). *Elektroninių paslaugų apibrėžimo, tipizavimo ir vertinimo modelis.* Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/E_%20paslaug%C5%B3%20modelio%201%20tarpin%C4%97%20ataskaita.pdf .

2 PRIEDAS. TYRIMO ANKETA

Gerbiamas respondente,

esu Mykolo Romerio universiteto studentė. Rašau magistro baigiamąjį darbą tema „VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS“.

Šia anketa siekiama išsiaiškinti gyventojų nuomonę apie viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas, jų paskirtį bei reikalingumą, siekiama sužinoti ar Lietuvos gyventojai yra linkę naudotis viešajame sektoriuje teikiamomis e. paslaugomis ir kaip vertina šių suteiktų e. paslaugų kokybę. Anketa yra anoniminio pobūdžio, todėl darbo autorė tikisi, kad Jūs į anketoje pateiktus klausimus atsakysite nuoširdžiai ir atvirai. Anketoje gauti Jūsų atsakymai bus apibendrinti ir susisteminus visus tyrimo metu gautus rezultatus, pateikiamos išvados bei pasiūlymai, kaip viešojo sektoriaus institucijose teikiamos e. paslaugos galėtų būti tobulinamos, siekiant kiek įmanoma geresnės jų kokybės vertinimo vartotojų požiūriu.

Anketą sudaro 25 klausimai. Jums labiausiai tinkantį atsakymą žymėkite ✓ šalia esančiame langelyje.

Iš anksto dėkoju už Jūsų sugaištą laiką ir pagalbą.

1 dalis. Demografiniai respondentų duomenys (respondentų charakteristikos)

1. Jūsų lytis:
□ Vyras
□ Moteris

2. Jūsų amžius?
□ 18 – 25 m.
□ 26 – 35 m.
□ 36 – 45 m.
□ 46 – 55 m.
□ 56 – 65 m.
□ 66 – 75 m.
□ 76 m. ir daugiau

3. Jūsų įgytas išsilavinimas?
□ Pagrindinis
□ Vidurinis
□ Vidurinis su profesine kvalifikacija
□ Aukštasis neuniversitetinis (kolegija)
□ Aukštasis universitetinis

4. Jūsų veikla šiuo metu yra:

□ Dirbantis asmuo
□ Verčiatės žemės ūkio veikla
□ Turite savo verslą
□ Vykdote veiklą pagal individualios veiklos pažymėjimą
□ Esate vaiko priežiūros atostogose
□ Studijuojate
□ Mokotės
□ Esate senjoras
□ Nenoriu nurodyti

5. Jūsų gyvenamoji vietovė?

□ Miestas (daugiau nei 3000 gyventojų)
□ Miestelis (nuo 500 iki 3000 gyventojų)
□ Kaimas (iki 500 gyventojų)
□ Vienkiemis

6. Jūsų šeimyninė padėtis?

□ Vedęs/ištekėjusi
□ Išsituokęs/išsituokusi
□ Nevedęs/netekėjusi
□ Našlys/našlė
□ Nenoriu nurodyti

2 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie respondentų naudojimosi IT ypatumus

7. Ar namuose turite kompiuterį?

□ Taip, turiu
□ Ne, neturiu

8. Ar namuose turite įrengtą internetą?

□ Taip, turiu
□ Ne, neturiu, bet planuoju greitu laiku įsirengti
□ Ne, neturiu, ir neplanuoju įsirengti
□ Neturiu, nes užtenka mobiliojo ryšio operatoriaus suteikto internetinio ryšio telefone

9. Kaip dažnai kasdien naudojatės:

9.1. internetu:	**9.2. kompiuteriu:**
□ iki 30 minučių	□ iki 30 minučių
□ 1-2 valandas	□ 1-2 valandas
□ 2-3 valandas	□ 2-3 valandas
□ 4-5 valandas	□ 4-5 valandas
□ 6-7 valandas	□ 6-7 valandas
□ 8 valandas ir daugiau	□ 8 valandas ir daugiau

10. Kaip galėtumėte įvertinti savo žinias informacinių technologijų ir gebėjimo jomis naudotis srityje?

□ Labai gerai
□ Gerai
□ Vidutiniškai
□ Blogai
□ Labai blogai

11. Kokiais tikslais naudojatės internetu dažniausiai?

□ Informacijos paieškai
□ Prekių pirkimui internetu
□ Mokesčių sumokėjimui už įvairias paslaugas internetu
□ Darbui
□ Mokslui/studijoms
□ Muzikos klausymui
□ Filmų žiūrėjimui
□ Lankymuisi socialiniuose tinkluose (Facebook, Instagram, Linkedin ir pan.)
□ Nuotoliniam bendravimui su artimaisiais (Viber, WhatsApp, Skype ir pan.)
□ Žaisti žaidimus

3 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie naudojimąsi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis

12. Ar naudojatės viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis?

□ Taip
□ Ne

13. Kokiomis viešojo sektoriaus institucijų teikiamomis e. paslaugomis (internetu) yra tekę naudotis? *(Galite pažymėti neribotą skaičių atsakymų)*

□ Gyventojų pajamų mokesčio deklaravimas VMI
□ Sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos
□ Gyvenamosios vietos deklaravimas/keitimas
□ Darbo paieška Užimtumo tarnyboje
□ Asmens dokumentų (tapatybės kortelės arba paso) išdavimas, keitimas, praradimas
□ Įvairius juridinius faktus (gimimas, santuoka, ištuoka, mirtis) liudijančių dokumentų išdavimas ir kitos su jais susijusios procedūros
□ Vairuotojo pažymėjimo išdavimas, keitimas, praradimas
□ Motorinės transporto priemonės registravimo procedūros
□ Nekilnojamojo turto registravimo procedūros
□ Prašymai statybų leidimams gauti
□ „Sodros“ teikiamos e. paslaugos (prašymai gauti ligos (slaugos), vaiko priežiūros išmokas, pensijas, kitas socialines išmokas, pašalpas ir t.t.)
□ Prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas
□ Prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai
□ Pranešimo apie nusikalstamą veiką pateikimas policijai
□ Prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas savivaldybės institucijoms ir įstaigoms
□ Procesinių dokumentų teikimas teismams
□ Procesinių dokumentų teikimas prokuratūroms
□ Informacijos paieška viešosiose bibliotekose

4 dalis. Kokybės vertinimo klausimai apie viešajame sektoriuje teikiamų e. paslaugų kokybę

14. Prašau įvertinti Jums suteiktų konkrečių e. paslaugų kokybę:

E. paslaugos pavadinimas	E. paslaugos kokybės vertinimas				
	Labai gerai	**Gerai**	**Vidutiniškai**	**Blogai**	**Labai blogai**
Gyventojų pajamų mokesčio deklaravimas VMI					
Sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos					
Gyvenamosios vietos deklaravimas/keitimas					
Darbo paieška užimtumo tarnyboje					
Asmens dokumentų (tapatybės kortelės arba paso) išdavimas, keitimas, praradimas					
Įvairius juridinius faktus (gimimas, santuoka, ištuoka, mirtis) liudijančių dokumentų išdavimas ir kitos su jais susijusios procedūros					
Vairuotojo pažymėjimo išdavimas, keitimas, praradimas					
Motorinės transporto priemonės registravimo procedūros					
Nekilnojamojo turto registravimo procedūros					
Prašymai statybų leidimams gauti					
„Sodros“ teikiamos e. paslaugos (prašymai gauti ligos (slaugos), vaiko priežiūros išmokas, pensijas, kitas socialines išmokas, pašalpas ir t.t.)					
Prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas					
Informacijos paieška viešosiose bibliotekose					
Prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai					
Pranešimo apie nusikalstamą veiką pateikimas policijai					
Procesinių dokumentų teikimas teismams					
Procesinių dokumentų teikimas prokuratūroms					

15. Ar Jus tenkina viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė?

□ Taip, tenkina visiškai
□ Taip, tenkina iš dalies
□ Nei tenkina, nei netenkina
□ Ne, netenkina
□ Ne, visiškai netenkina
□ Kita (prašau nurodykite)_____

_____

_____

16. Kokius viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų trūkumus galite išvardyti?

□ Neišvaizdi ir nepatraukli interneto svetainė (netinkamai parinktos ar net erzinančios spalvos, grafika, vaizdai/piešiniai, šriftas, fonas ir t.t.)

□ Prasta institucijos reputacija

□ Nesu tikras (-a) ar institucija sugebės užtikrinti mano pateikiamų asmens duomenų saugumą, jų konfidencialumą ir ar tie duomenys bus apsaugoti nuo trečiųjų asmenų

□ Interneto svetainėje pateikiamos informacijos nepatikimumas (pateikta pasenusi, nebeaktuali, neteisinga, netiksli informacija, jos kiekis arba pernelyg didelis (sunku rasti tai, ko reikia) arba pernelyg mažas (pateikiama itin glausta informacija, kurios ne visuomet pakanka vartotojui)

□ Nepatogus interneto puslapis (informacija pateikta nesistemingai, sunku rasti tai ko reikia, ilgai atidarinėjamos pateiktos nuorodos arba šiuo metu jos jau yra neveikiančios/neaktualios)

□ Institucijos darbuotojams trūksta kompetencijos ir žinių tinkamai atlikti darbines funkcijas ar konsultuoti vartotojus

□ Netinkamas institucijos darbuotojų bendravimas (nemandagus elgesys, netikslios/klaidingos informacijos pateikimas ir pan.)

□ Nenurodomas atlygintinos e. paslaugos mokesčio dydis arba sunku rasti informaciją apie teikiamų e. paslaugų įkainius

□ Internetinis puslapis nėra pritaikytas kai kurioms pažeidžiamoms asmenų grupėms (neįgaliųjų poreikiams, užsieniečiams ir pan.)

□ Institucijos darbuotojų nenoras padėti susidūrus su problemomis ar sunkumais užsakant e. paslaugą ir įsiklausyti į vartotojo poreikius, lėtas reagavimas sprendžiant iškilusias problemas ir pan.)

□ Techniniai nesklandumai

□ Kita (prašau nurodykite)_____

_____

_____

17. Prašau remiantis asmenine patirtimi apie viešojo sektoriaus institucijoje Jums suteiktą (-as) e. paslaugą (-as) teiginius žemiau esančioje lentelėje įvertinti 5 balų sistemoje:

Teiginys	**Vertinimas**				
	Visiškai sutinku	**Sutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Nesutinku**	**Visiškai nesutinku**
Mane tenkino konkrečios e. paslaugos kokybė	□	□	□	□	□
Man patiko institucijos, kurioje užsakiau e. paslaugą interneto svetainės dizainas	□	□	□	□	□
Man patiko, kad institucijos, kurioje užsakiau e. paslaugą interneto svetainė buvo patogi	□	□	□	□	□
Pateikta informacija apie e. paslaugą atitiko mano poreikius	□	□	□	□	□
Manau, kad institucija sugeba tinkamai užtikrinti mano ir kitų vartotojų asmens duomenų apsaugą bei konfidencialumą	□	□	□	□	□

Teiginys	Vertinimas				
	Visiškai sutinku	**Sutinku**	**Nei sutinku, nei nesutinku**	**Nesutinku**	**Visiškai nesutinku**
Institucijos darbuotojai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	□	□	□	□	□
Institucijos darbuotojai yra mandagūs ir komunikabilūs (noriai bendraujantys)	□	□	□	□	□
Apie e. paslaugos įkainius informacija lengvai randama, pateikiama aiškiai ir išsamiai	□	□	□	□	□
Internetinė svetainė pritaikyta visų socialinių grupių asmenų poreikiams	□	□	□	□	□
Institucijos darbuotojai operatyviai ir noriai išsprendė problemas, kurios iškilo e. paslaugos užsakymo ar teikimo procedūros metu	□	□	□	□	□
E. paslaugą užsakiau be jokių problemų ar techninių nesklandumų	□	□	□	□	□
E. paslaugą, kuri man buvo suteikta, rekomenduočiau ir savo pažįstamiems	□	□	□	□	□

18. Kaip galėtumėte įvertinti Jums viešojo sektoriaus institucijoje suteiktą e. paslaugą nuo jos užsakymo iki visiško įvykdymo?

□ Viskas vyko sklandžiai ir be trukdžių
□ Vyko gana sklandžiai su nežymiais trukdžiais
□ Sunku įvertinti/neturiu nuomonės
□ Vyko sudėtingai, buvo nemažai nesklandumų
□ Visiška painiava ir vieni nesklandumai

5 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie apsisprendimą naudotis/nesinaudoti e. paslaugomis viešajame sektoriuje ir pan.

19. Nurodykite, dėl kokių priežasčių nusprendėte pasinaudoti viešajame sektoriuje teikiamomis e. paslaugomis?

□ Patogumas dėl vietos (galima užsakyti iš namų ar darbo)
□ Sutaupoma laiko ir pinigų, kai nereikia niekur vykti
□ Teikiama e. paslauga nemokama arba kainuoja net kiek pigiau nei ją užsakant įprastais būdais, t. y. vykstant į instituciją
□ Greitesnis dokumentų pateikimas ir priėmimas nei teikiant juos paštu
□ Saugumas
□ Didesnis pasitikėjimas savimi dėl turimų žinių informacinių technologijų (toliau – IT) srityje ir gebėjimo jomis naudotis
□ Galimybė gauti konsultaciją internetu gyvai (Chat)
□ Kita (prašau nurodykite)_____
_____
_____

20. Ar Covid-19 karantino laikotarpis įtakojo Jūsų sprendimą užsakyti viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas?

□ Taip
□ Ne

21. Ar pirmenybę teikiate paslaugą užsakyti nuvykus į instituciją ar paslaugos užsakymui elektroniniu būdu?

□ Nuvykus į instituciją
□ Elektroniniu būdu
□ Nematau didelio skirtumo, svarbiausia, kad paslauga būtų suteikta

22. Kaip manote, kokiu būdu viešojo sektoriaus institucijose teikiamos paslaugos įvykdomos greičiau?

□ Elektroniniu būdu
□ Į instituciją nuvykus „gyvai“
□ Manau nėra skirtumo, nes paslaugų teikimo terminus numato teisės aktai

23. Iš kur sužinojote apie galimybę paslaugas gauti elektroniniu/nuotoliniu būdu?

□ Draugų, pažįstamų, bendradarbių, artimųjų ir pan.
□ Televizijos
□ Interneto
□ Radijo
□ Institucijos internetinio tinklalapio

24. Pažymėkite, kaip įvertintumėte savo lūkesčius dėl viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų:

□ Visuomet tikiuosi aukščiausio lygio e. paslaugų kokybės
□ Geriau paslauga teikiama ilgiau, bet be klaidų
□ Svarbiausia paslaugos atlikimo laikas, o ne jos kokybė

25. Kokia Jūsų nuomonė apie tai, kad vis daugiau viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų yra perkeliamos į elektroninę erdvę?

□ Visiškai tam pritariu, tai itin patogu vartotojams ir manau taip taupomos valstybės biudžeto lėšos

□ Pritariu šiai idėjai, tačiau su sąlyga, kad šios paslaugos bus vienodai prieinamos kiekvienam žmogui

□ Labiau nepritariu, nes viešojo sektoriaus institucijose dirba palyginti daug asmenų, tegu jie tai ir atlieka teikdami paslaugas „gyvai“

□ Visiškai nepritariu šiai idėjai, nes mūsų valstybė dar tikrai nėra pasiruošusi visas paslaugas perkelti į elektroninę erdvę

Ačiū

3 PRIEDAS. ANKETOS KLAUSIMŲ IR ATSAKYMŲ SUVESTINĖ

Klausimai / atsakymai	Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)	
1 dalis. Demografiniai respondentų duomenys (respondentų charakteristikos)		
1. Jūsų lytis:	**N**	**%**
□ Vyras	**76**	**38**
□ Moteris	**124**	**62**
2. Jūsų amžius?	**N**	**%**
□ 18 – 25 m.	**52**	**26**
□ 26 – 35 m.	**90**	**45**
□ 36 – 45 m.	**30**	**15**
□ 46 – 55 m.	**18**	**9**
□ 56 – 65 m.	**9**	**4,5**
□ 66 – 75 m.	**1**	**0,5**
□ 76 m. ir daugiau	**0**	**0**
3. Jūsų įgytas išsilavinimas?	**N**	**%**
□ Pagrindinis	**1**	**0,5**
□ Vidurinis	**30**	**15**
□ Vidurinis su profesine kvalifikacija	**24**	**12**
□ Aukštasis neuniversitetinis (kolegija)	**65**	**32,5**
□ Aukštasis universitetinis	**79**	**39,5**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
4. Jūsų veikla šiuo metu yra:	**N**	**%**
□ Dirbantis asmuo	**122**	**61**
□ Verčiatės žemės ūkio veikla	**10**	**5**
□ Turite savo verslą	**8**	**4**
□ Vykdote veiklą pagal ind. veiklos pažymėjimą	**8**	**4**
□ Esate vaiko priežiūros atostogose	**10**	**5**
□ Studijuojate	**38**	**19**
□ Mokotės	**1**	**0,5**
□ Esate senjoras	**2**	**1**
□ Nenoriu nurodyti	**1**	**0,5**
5. Jūsų gyvenamoji vietovė?	**N**	**%**
□ Miestas (daugiau nei 3000 gyventojų)	**130**	**65**
□ Miestelis (nuo 500 iki 3000 gyventojų)	**37**	**18,5**
□ Kaimas (iki 500 gyventojų)	**27**	**13,5**
□ Vienkiemis	**5**	**2,5**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
6. Jūsų šeimyninė padėtis?	**N**	**%**
□ Vedęs/ištekėjusi	**72**	**36**
□ Išsituokęs/išsituokusi	**20**	**10**
□ Nevedęs/netekėjusi	**98**	**49**
□ Našlys/našlė	**5**	**2,5**
□ Nenoriu nurodyti	**5**	**2,5**

Klausimai / atsakymai	Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)	
2 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie respondentų naudojimosi IT ypatumus		
7. Ar namuose turite kompiuterį?	**N**	**%**
□ Taip, turiu	**196**	**98**
□ Ne, neturiu	**4**	**2**
8. Ar namuose turite įrengtą internetą?	**N**	**%**
□ Taip, turiu	**181**	**90,5**
□ Ne, neturiu, bet planuoju greitu laiku įsirengti	**7**	**3,5**
□ Ne, neturiu, ir neplanuoju įsirengti	**4**	**2**
□ Neturiu, nes užtenka mobiliojo ryšio operatoriaus suteikto internetinio ryšio telefone	**8**	**4**
9. Kaip dažnai kasdien naudojatės?	**N**	**%**
9.1. internetu:		
□ iki 30 minučių	**4**	**2**
□ 1-2 valandas	**28**	**14**
□ 2-3 valandas	**40**	**20**
□ 4-5 valandas	**45**	**22,5**
□ 6-7 valandas	**25**	**12,5**
□ 8 valandas ir daugiau	**58**	**29**
9.2. kompiuteriu:	**N**	**%**
□ iki 30 minučių	**26**	**13**
□ 1-2 valandas	**19**	**9,5**
□ 2-3 valandas	**31**	**15,5**
□ 4-5 valandas	**25**	**12,5**
□ 6-7 valandas	**29**	**14,5**
□ 8 valandas ir daugiau	**69**	**34,5**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
10. Kaip galėtumėte įvertinti savo žinias informacinių technologijų ir gebėjimo jomis naudotis srityje?	**N**	**%**
□ Labai gerai	**46**	**23**
□ Gerai	**91**	**45,5**
□ Vidutiniškai	**61**	**30,5**
□ Blogai	**2**	**1**
□ Labai blogai	**0**	**0**
11. Kokiais tikslais naudojatės internetu dažniausiai?	**N**	**%**
□ Informacijos paieškai	**36**	**18**
□ Prekių pirkimui internetu	**10**	**5**
□ Mokesčių sumokėjimui už įvairias paslaugas internetu	**14**	**7**
□ Darbui	**78**	**39**
□ Mokslui/studijoms	**25**	**12,5**
□ Muzikos klausymui	**2**	**1**
□ Filmų žiūrėjimui	**7**	**3,5**
□ Lankymuisi socialiniuose tinkluose (Facebook, Instagram, Linkedin ir pan.)	**19**	**9,5**
□ Nuotoliniam bendravimui su artimaisiais (Viber, WhatsApp, Skype ir pan.)	**6**	**3**
□ Žaisti žaidimus	**2**	**1**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**

Klausimai / atsakymai	Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)	
3 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie naudojimąsi viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis		
12. Ar naudojatės viešojo sektoriaus institucijose teikiamomis e. paslaugomis?	**N**	**%**
□ Taip	**191**	**95,5**
□ Ne	**9**	**4,5**
13. Kokiomis viešojo sektoriaus institucijų teikiamomis e. paslaugomis (internetu) yra tekę naudotis? (Galite pažymėti neribotą skaičių atsakymų)	**N**	**%**
□ Gyventojų pajamų mokesčio deklaravimas VMI	**175**	**17,5**
□ Sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos	**115**	**11,5**
□ Gyvenamosios vietos deklaravimas/keitimas	**77**	**7,7**
□ Darbo paieška Užimtumo tarnyboje	**67**	**6,7**
□ Asmens dokumentų (tapatybės kortelės arba paso) išdavimas, keitimas, praradimas	**87**	**8,7**
□ Įvairius juridinius faktus (gimimas, santuoka, ištuoka, mirtis) liudijančių dokumentų išdavimas ir kitos su jais susijusios procedūros	**28**	**2,8**
□ Vairuotojo pažymėjimo išdavimas, keitimas, praradimas	**97**	**9,7**
□ Motorinės transporto priemonės registravimo procedūros	**37**	**3,7**
□ Nekilnojamojo turto registravimo procedūros	**32**	**3,2**
□ Prašymai statybų leidimams gauti	**21**	**2,1**
□ „Sodros“ teikiamos e. paslaugos (prašymai gauti ligos (slaugos), vaiko priežiūros išmokas, pensijas, kitas socialines išmokas, pašalpas ir t.t.)	**81**	**8,1**
□ Prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas	**65**	**6,5**
□ Prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai	**20**	**2**
□ Pranešimo apie nusikalstamą veiką pateikimas policijai	**13**	**1,3**
□ Prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas savivaldybės institucijoms ir įstaigoms	**25**	**2,5**
□ Procesinių dokumentų teikimas teismams	**12**	**1,2**
□ Procesinių dokumentų teikimas prokuratūroms	**8**	**0,8**
□ Informacijos paieška viešosiose bibliotekose	**39**	**3,9**

Klausimai / atsakymai			Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)							
14. Prašau įvertinti Jums suteiktų konkrečių e. paslaugų kokybę:										
E. paslaugos pavadinimas:	**E. paslaugos kokybės vertinimas: 5-labai gerai, 4 - gerai, 3 - vidutiniškai, 2 - blogai, 1 – labai blogai:**									
	5		**4**		**3**		**2**		**1**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
GPM deklaravimas VMI	**27**	**14,4**	**88**	**47,1**	**51**	**27,3**	**11**	**5,9**	**10**	**5,3**
Sveikatos priežiūros įstaigų teikiamos e. paslaugos	**19**	**10,7**	**88**	**49,4**	**58**	**32,6**	**8**	**4,5**	**5**	**2,8**
Gyvenamosios vietos deklaravimas/keitimas	**18**	**12,9**	**70**	**50**	**44**	**31,4**	**5**	**3,6**	**3**	**2,1**
Darbo paieška užimtumo tarnyboje	**11**	**7,9**	**61**	**43,6**	**52**	**37**	**12**	**8,6**	**4**	**2,9**
Asmens dokumentų (tapatybės kortelės arba paso) išdavimas, keitimas, praradimas	**23**	**15,9**	**65**	**44,8**	**51**	**35,2**	**3**	**2**	**3**	**2,1**
Įvairius juridinius faktus (gimimas, santuoka, ištuoka, mirtis) liudijančių dokumentų išdavimas ir kitos procedūros	**10**	**8,3**	**43**	**35,8**	**56**	**46,7**	**9**	**7,5**	**2**	**1,7**
Vairuotojo pažymėjimo išdavimas, keitimas, praradimas	**26**	**17,4**	**72**	**48,3**	**46**	**30,9**	**3**	**2**	**2**	**1,4**
Motorinės transporto priemonės registravimo procedūros	**17**	**14,2**	**50**	**41,6**	**44**	**36,7**	**8**	**6,7**	**1**	**0,8**
Nekilnojamojo turto registravimo procedūros	**13**	**11**	**42**	**35,3**	**53**	**44,5**	**8**	**6,7**	**3**	**2,5**
Prašymai statybų leidimams gauti	**9**	**7,8**	**35**	**30,2**	**61**	**52,5**	**8**	**6,9**	**3**	**2,6**
„Sodros“ teikiamos e. paslaugos	**16**	**11,3**	**68**	**47,9**	**45**	**31,7**	**8**	**5,6**	**5**	**3,5**
Prašymai registruotis į aukštąsias mokyklas ir/arba gimnazijas	**25**	**19,1**	**55**	**42**	**40**	**30,5**	**9**	**6,9**	**2**	**1,5**
Informacijos paieška viešosiose bibliotekose	**15**	**11,8**	**51**	**40,5**	**52**	**41,3**	**6**	**4,8**	**2**	**1,6**
Prašymų, pareiškimų, skundų ir kt. dokumentų teikimas policijai	**9**	**7,4**	**38**	**31,4**	**66**	**54,5**	**6**	**5**	**2**	**1,7**
Pranešimo apie nusikalstamą veiką pateikimas policijai	**9**	**7,9**	**49**	**43**	**45**	**39,5**	**8**	**7**	**3**	**2,6**
Procesinių dokumentų teikimas teismams	**7**	**6,4**	**32**	**29,5**	**60**	**55**	**8**	**7,3**	**2**	**1,8**
Procesinių dokumentų teikimas prokuratūroms	**7**	**6,4**	**45**	**41,3**	**51**	**46,8**	**4**	**3,7**	**2**	**1,8**
Viso	**261**	**1305**	**952**	**3808**	**875**	**2625**	**124**	**248**	**54**	**54**
Atsakymų pasirinkimo dažnumas	**L. gerai 3**		**Gerai 1**		**Vidutiniškai 2**		**Blogai 4**		**L. blogai 5**	

Klausimai / atsakymai	Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)	
15. Ar Jus tenkina viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų kokybė?	**N**	**%**
□ Taip, tenkina visiškai	**35**	**17,5**
□ Taip, tenkina iš dalies	**94**	**47**
□ Nei tenkina, nei netenkina	**63**	**31,5**
□ Ne, netenkina	**5**	**2,5**
□ Ne, visiškai netenkina	**2**	**1**
□ Kita (prašau nurodykite)	**0**	**0**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
16. Kokius viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų trūkumus galite išvardyti?	**N**	**%**
□ Neišvaizdi ir nepatraukli interneto svetainė (netinkamai parinktos ar net erzinančios spalvos, grafika, vaizdai/piešiniai, šriftas, fonas ir t.t.)	**76**	**38**
□ Prasta institucijos reputacija	**28**	**14**
□ Nesu tikras (-a) ar institucija sugebės užtikrinti mano pateikiamų asmens duomenų saugumą, jų konfidencialumą ir ar tie duomenys bus apsaugoti nuo trečiųjų asmenų	**61**	**30,5**
□ Interneto svetainėje pateikiamos informacijos nepatikimumas (pateikta pasenusi, nebeaktuali, neteisinga, netiksli informacija, jos kiekis arba pernelyg didelis (sunku rasti tai, ko reikia) arba pernelyg mažas (pateikiama itin glausta informacija, kurios ne visuomet pakanka vartotojui)	**47**	**23,5**
□ Nepatogus interneto puslapis (informacija pateikta nesistemingai, sunku rasti tai ko reikia, ilgai atidarinėjamos pateiktos nuorodos arba šiuo metu jos jau yra neveikiančios/neaktualios)	**95**	**47,5**
□ Institucijos darbuotojams trūksta kompetencijos ir žinių tinkamai atlikti darbines funkcijas ar konsultuoti vartotojus	**25**	**12,5**
□ Netinkamas institucijos darbuotojų bendravimas (nemandagus elgesys, netikslios/klaidingos informacijos pateikimas ir pan.)	**28**	**14**
□ Nenurodomas atlygintinos e. paslaugos mokesčio dydis arba sunku rasti informaciją apie teikiamų e. paslaugų įkainius	**14**	**7**
□ Internetinis puslapis nėra pritaikytas kai kurioms pažeidžiamoms asmenų grupėms (neįgaliųjų poreikiams, užsieniečiams ir pan.)	**20**	**10**
□ Institucijos darbuotojų nenoras padėti susidūrus su problemomis ar sunkumais užsakant e. paslaugą ir įsiklausyti į vartotojo poreikius, lėtas reagavimas sprendžiant iškilusias problemas ir pan.)	**13**	**6,5**
□ Techniniai nesklandumai	**67**	**33,5**
□ Kita	**4**	**2**

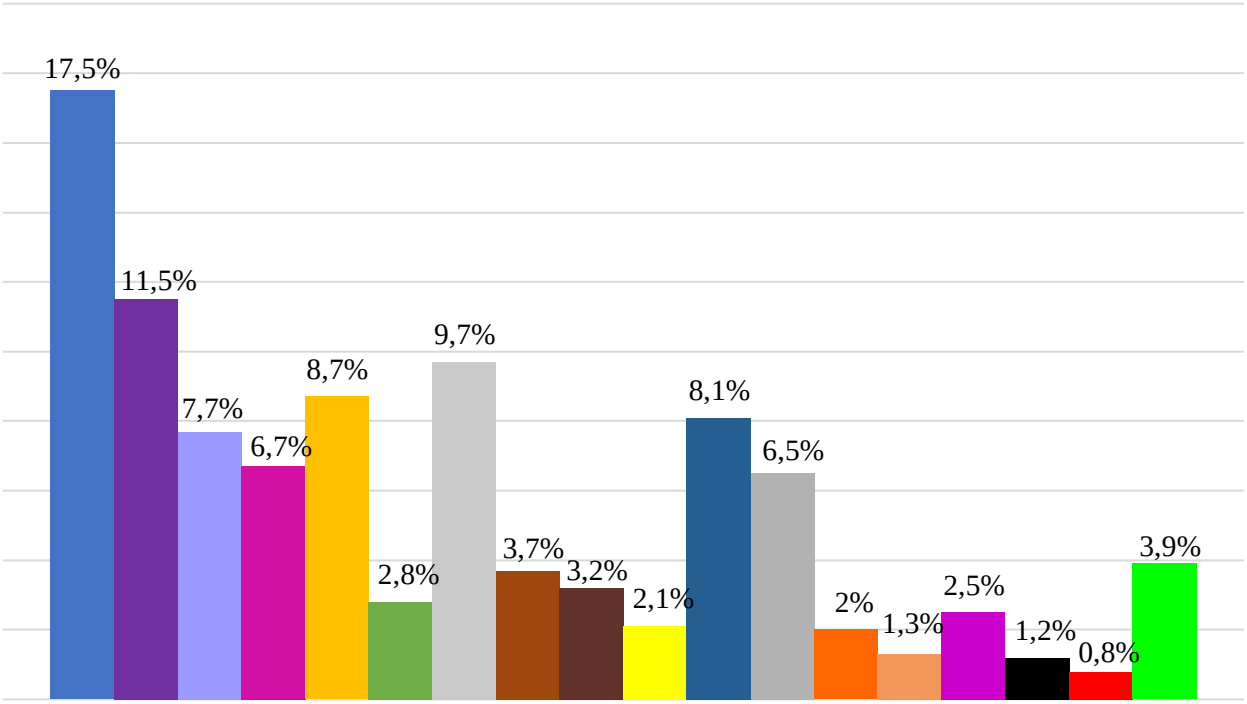
Klausimai / atsakymai										
17. Prašau remiantis asmenine patirtimi apie viešojo sektoriaus institucijoje Jums suteiktą (-as) e. paslaugą (-as) teiginius žemiau esančioje lentelėje įvertinti 5 balų sistemoje: 5 - visiškai sutinku, 4 - sutinku, 3 - nei sutinku, nei nesutinku, 2 - nesutinku, 1 – visiškai nesutinku:										
Teiginiai apie suteiktas e. paslaugas:	**E. paslaugos kokybės vertinimas**									
	5		**4**		**3**		**2**		**1**	
	N	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**	**N**	**%**
Mane tenkino konkrečios e. paslaugos kokybė	**28**	**14**	**81**	**40,5**	**75**	**37,5**	**10**	**5**	**6**	**3**
Man patiko institucijos, kurioje užsakiau e. paslaugą interneto svetainės dizainas	**13**	**6,7**	**57**	**29,2**	**97**	**49,7**	**25**	**12,8**	**3**	**1,5**
Man patiko, kad institucijos, kurioje užsakiau e. paslaugą interneto svetainė buvo patogi	**14**	**7,2**	**63**	**32,5**	**90**	**46,4**	**19**	**9,8**	**8**	**4,1**
Pateikta informacija apie e. paslaugą atitiko mano poreikius	**17**	**8,8**	**90**	**46,4**	**63**	**32,5**	**21**	**10,8**	**3**	**1,5**
Manau, kad institucija sugeba tinkamai užtikrinti asmens duomenų apsaugą bei konfidencialumą	**18**	**9,2**	**61**	**31,1**	**87**	**44,4**	**26**	**13,3**	**4**	**2**
Institucijos darbuotojai yra kompetentingi ir išmano savo darbą	**16**	**8,2**	**74**	**37,8**	**84**	**42,9**	**18**	**9,2**	**4**	**2**
Institucijos darbuotojai yra mandagūs ir komunikabilūs	**19**	**9,7**	**61**	**31,3**	**86**	**44,1**	**24**	**12,3**	**5**	**2,6**
Apie e. paslaugos įkainius informacija lengvai randama, pateikiama aiškiai ir išsamiai	**12**	**6,2**	**66**	**33,8**	**76**	**39**	**35**	**17,9**	**6**	**3,1**
Internetinė svetainė pritaikyta visų socialinių grupių asmenų poreikiams	**13**	**6,8**	**48**	**25,1**	**90**	**47,1**	**34**	**17,8**	**6**	**3,1**
Institucijos darbuotojai operatyviai ir noriai išsprendė problemas, kurios iškilo e. paslaugos užsakymo ar teikimo procedūros metu	**13**	**6,8**	**64**	**33,7**	**85**	**44,7**	**23**	**12,1**	**5**	**2,6**
E. paslaugą užsakiau be jokių problemų ar techninių nesklandumų	**20**	**10,4**	**71**	**36,8**	**78**	**40,4**	**21**	**10,9**	**3**	**1,6**
E. paslaugą, kuri man buvo suteikta, rekomenduočiau ir savo pažįstamiems	**21**	**11**	**72**	**37,7**	**75**	**39,3**	**21**	**11**	**2**	**1**
Viso	**204**	**1020**	**808**	**3232**	**986**	**2958**	**277**	**554**	**55**	**55**
Atsakymų pasirinkimo dažnumas	**Visiškai sutinku 3**		**Sutinku 1**		**Nei sutinku, nei ne 2**		**Nesutinku 4**		**Visiškai nesutinku 5**	

18. Kaip galėtumėte įvertinti Jums viešojo sektoriaus institucijoje suteiktą e. paslaugą nuo jos užsakymo iki visiško įvykdymo?	**N**	**%**
□ Viskas vyko sklandžiai ir be trukdžių	**36**	**18**
□ Vyko gana sklandžiai su nežymiais trukdžiais	**96**	**48**
□ Sunku įvertinti/neturiu nuomonės	**55**	**27,5**
□ Vyko sudėtingai, buvo nemažai nesklandumų	**12**	**6**
□ Visiška painiava ir vieni nesklandumai	**1**	**0,5**

Klausimai / atsakymai	Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)	
5 dalis. Informacinio pobūdžio klausimai apie apsisprendimą naudotis/nesinaudoti e. paslaugomis viešajame sektoriuje ir pan.		
19. Nurodykite, dėl kokių priežasčių nusprendėte pasinaudoti viešajame sektoriuje teikiamomis e. paslaugomis?	**N**	**%**
□ Patogumas dėl vietos (galima užsakyti iš namų ar darbo)	**129**	**26,8**
□ Sutaupoma laiko ir pinigų, kai nereikia niekur vykti	**151**	**31,3**
□ Teikiama e. paslauga nemokama arba kainuoja net kiek pigiau nei ją užsakant įprastais būdais, t. y. vykstant į instituciją	**60**	**12,4**
□ Greitesnis dokumentų pateikimas ir priėmimas nei teikiant juos paštu	**91**	**18,9**
□ Saugumas	**19**	**3,9**
□ Didesnis pasitikėjimas savimi dėl turimų žinių informacinių technologijų (toliau – IT) srityje ir gebėjimo jomis naudotis	**17**	**3,5**
□ Galimybė gauti konsultaciją internetu gyvai (Chat)	**12**	**2,5**
□ Kita	**3**	**0,6**
20. Ar Covid-19 karantino laikotarpis įtakojo Jūsų sprendimą užsakyti viešojo sektoriaus institucijose teikiamas e. paslaugas?	**N**	**%**
□ Taip	**141**	**70,5**
□ Ne	**58**	**29**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
21. Ar pirmenybę teikiate paslaugą užsakyti nuvykus į instituciją ar paslaugos užsakymui elektroniniu būdu?	**N**	**%**
□ Nuvykus į instituciją	**33**	**16,5**
□ Elektroniniu būdu	**114**	**57**
□ Nematau didelio skirtumo, svarbiausia, kad paslauga būtų suteikta	**52**	**26**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
22. Kaip manote, kokiu būdu viešojo sektoriaus institucijose teikiamos paslaugos įvykdomos greičiau?	**N**	**%**
□ Elektroniniu būdu	**86**	**43**
□ Į instituciją nuvykus „gyvai“	**53**	**26,5**
□ Manau nėra skirtumo, nes paslaugų teikimo terminus numato teisės aktai	**60**	**30**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**
23. Iš kur sužinojote apie galimybę paslaugas gauti elektroniniu/nuotoliniu būdu?	**N**	**%**
□ Draugų, pažįstamų, bendradarbių, artimųjų ir pan.	**88**	**26,7**
□ Televizijos	**37**	**11,2**
□ Interneto	**111**	**33,7**
□ Radijo	**10**	**3**
□ Institucijos internetinio tinklalapio	**83**	**25,2**

Klausimai / atsakymai	Atsakiusių asmenų skaičius (N ir %)	
24. Pažymėkite, kaip įvertintumėte savo lūkesčius dėl viešojo sektoriaus institucijose teikiamų e. paslaugų:	**N**	**%**
□ Visuomet tikiuosi aukščiausio lygio e. paslaugų kokybės	**115**	**57,5**
□ Geriau paslauga teikiama ilgiau, bet be klaidų	**70**	**35**
□ Svarbiausia paslaugos atlikimo laikas, o ne jos kokybė	**13**	**6,5**
□ Neatsakė į klausimą	**2**	**1**
25. Kokia Jūsų nuomonė apie tai, kad vis daugiau viešojo sektoriaus institucijų teikiamų paslaugų yra perkeliamos į elektroninę erdvę?	**N**	**%**
□ Visiškai tam pritariu, tai itin patogu vartotojams ir manau taip taupomos valstybės biudžeto lėšos	**76**	**38**
□ Pritariu šiai idėjai, tačiau su sąlyga, kad šios paslaugos bus vienodai prieinamos kiekvienam žmogui	**82**	**41**
□ Labiau nepritariu, nes viešojo sektoriaus institucijose dirba palyginti daug asmenų, tegu jie tai ir atlieka teikdami paslaugas „gyvai“	**33**	**16,5**
□ Visiškai nepritariu šiai idėjai, nes mūsų valstybė dar tikrai nėra pasiruošusi visas paslaugas perkelti į elektroninę erdvę	**8**	**4**
□ Neatsakė į klausimą	**1**	**0,5**

4 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, KOKIOMIS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ TEIKIAMOMIS E. PASLAUGOMIS (INTERNETU) JIEMS YRA TEKĘ NAUDOTIS, SKIRSTINYS

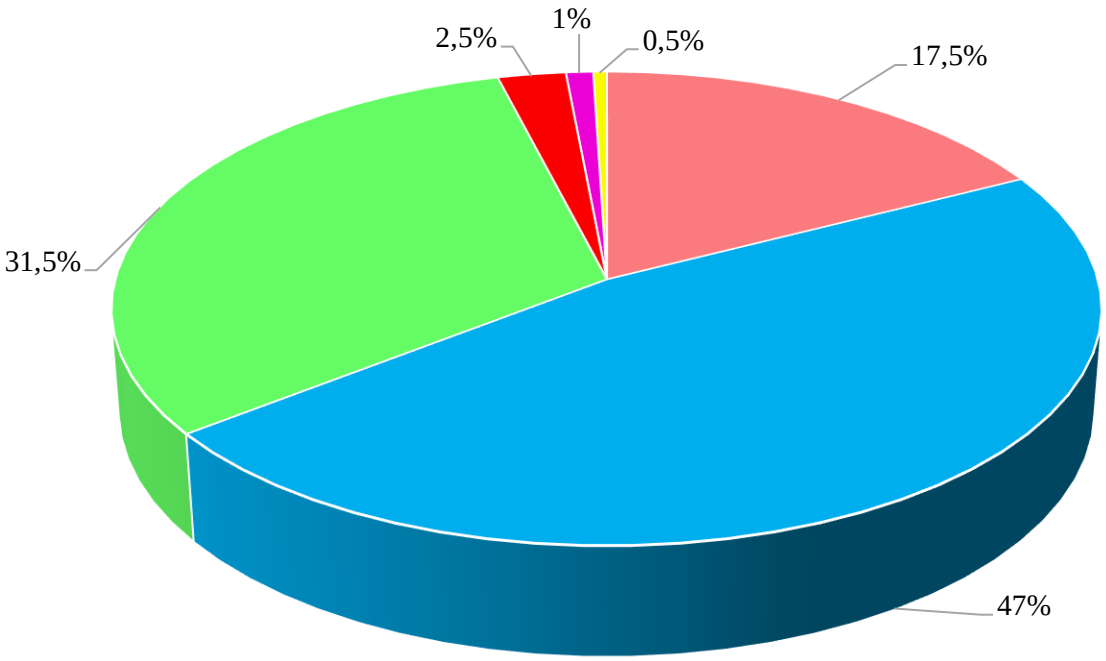


1 GPM deklaravimas VMI
2 Sveikatos priežiūros inst. teikiamos paslaugos
3 Gyvenamosios vietos deklaravimas
4 Darbo paieška užimtumo tarnyboje
5 Asmens dokumentų užsakymo paslaugos
6 Juridinių faktų registravimas
7 Vairuotojo pažymėjimo išdavimas
8 Regitros teikiamos paslaugos
9 NT registravimas
10 Statybų leidimai
11 "Sodros" teikiamos paslaugos
12 Registravimasis į studijas
13 Prašymų, skundų ir kt. teikimas policijai
14 Pranešimas apie nusikalstamą veiką policijai
15 Prašymų ir kt. teikimas savivaldybei
16 Dokumentų teikimas teismams
17 Dokumentų teikimas prokuratūroms
18 Informacijos paieška bibliotekose

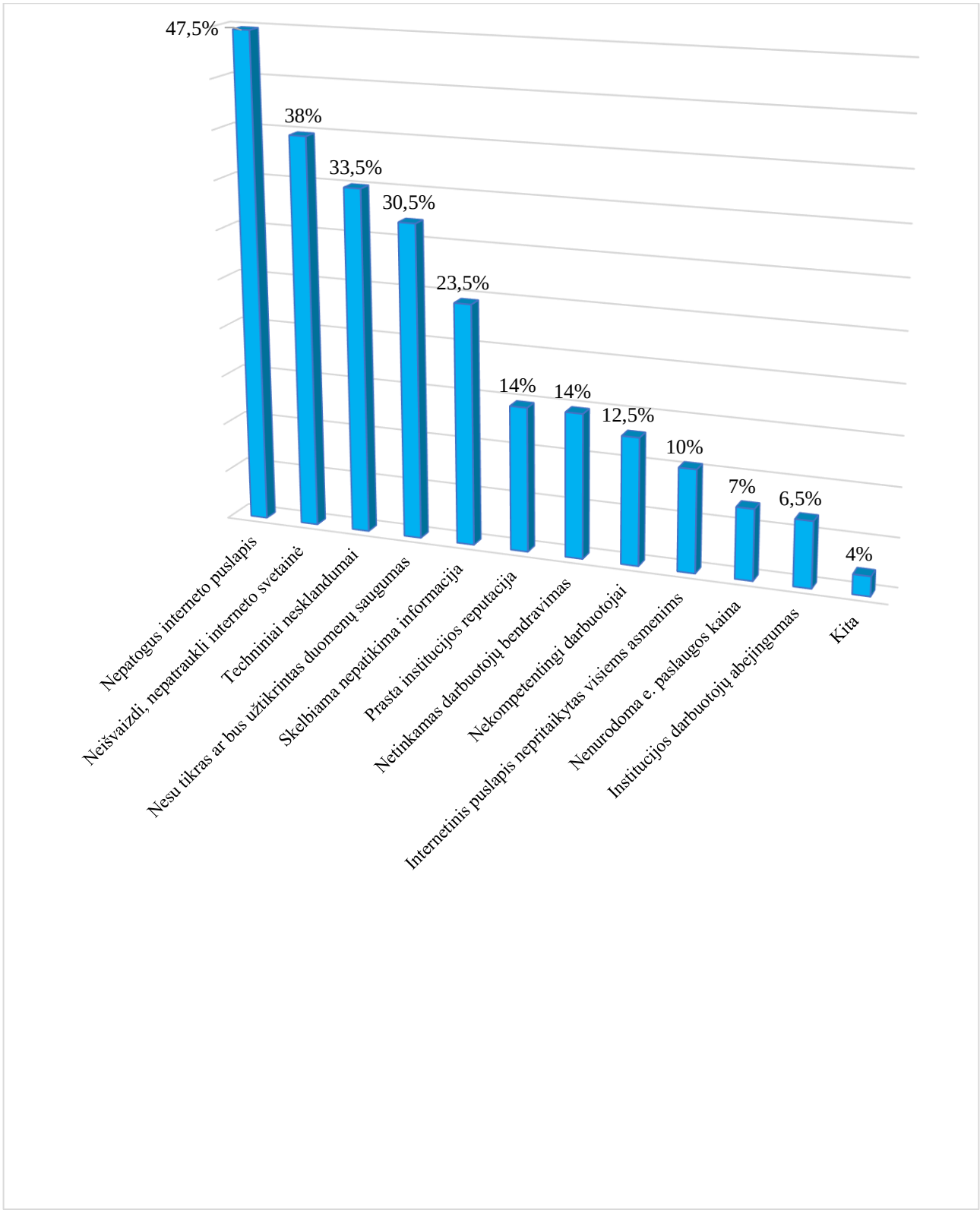
5 PRIEDAS. RESPONDENTAMS SUTEIKTŲ E. PASLAUGŲ ĮVERTINIMO ATSAKYMŲ SKIRSTINYS



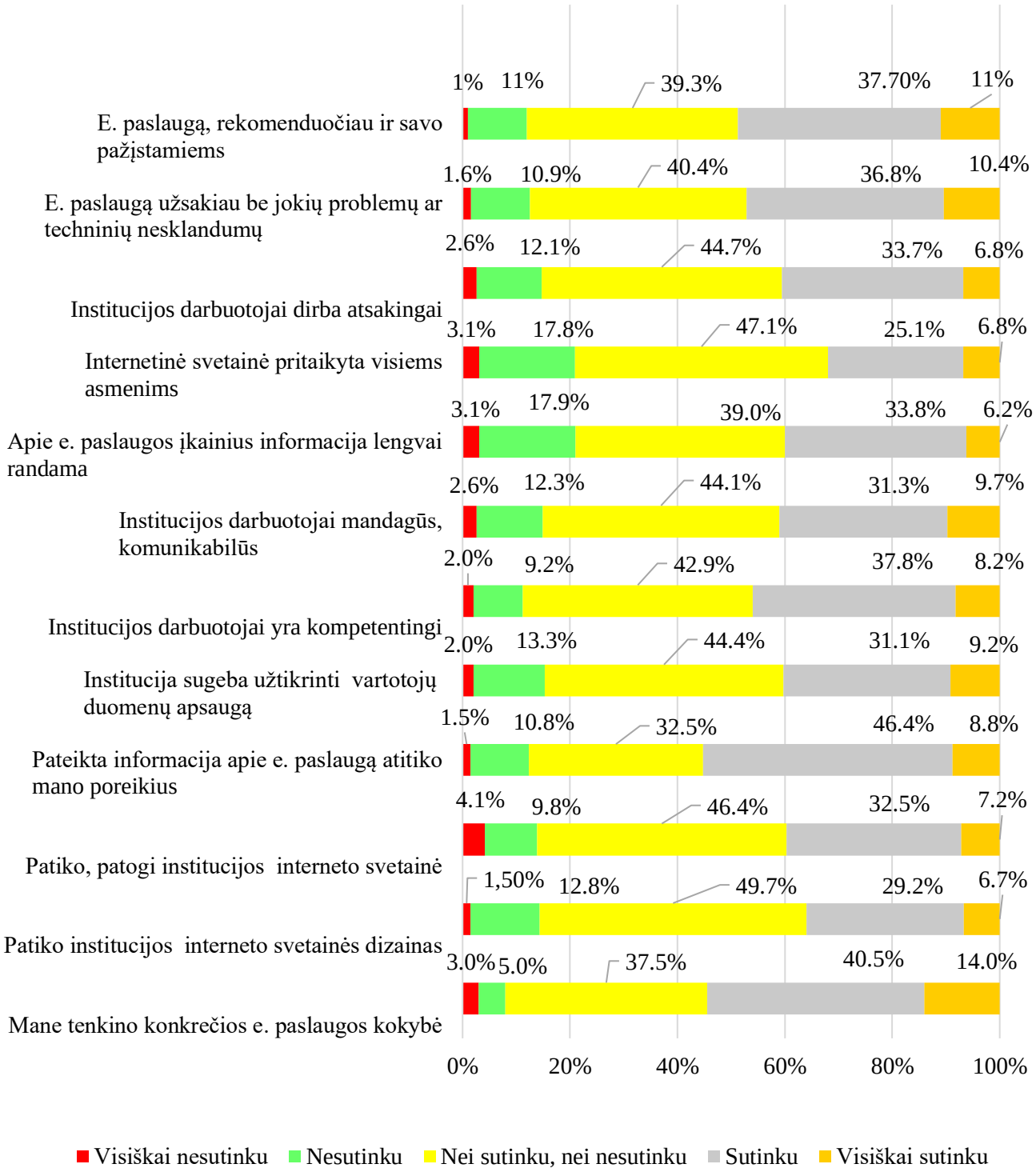
6 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, AR JUOS TENKINA VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE TEIKIAMOS E. PASLAUGOS, SKIRSTINYS



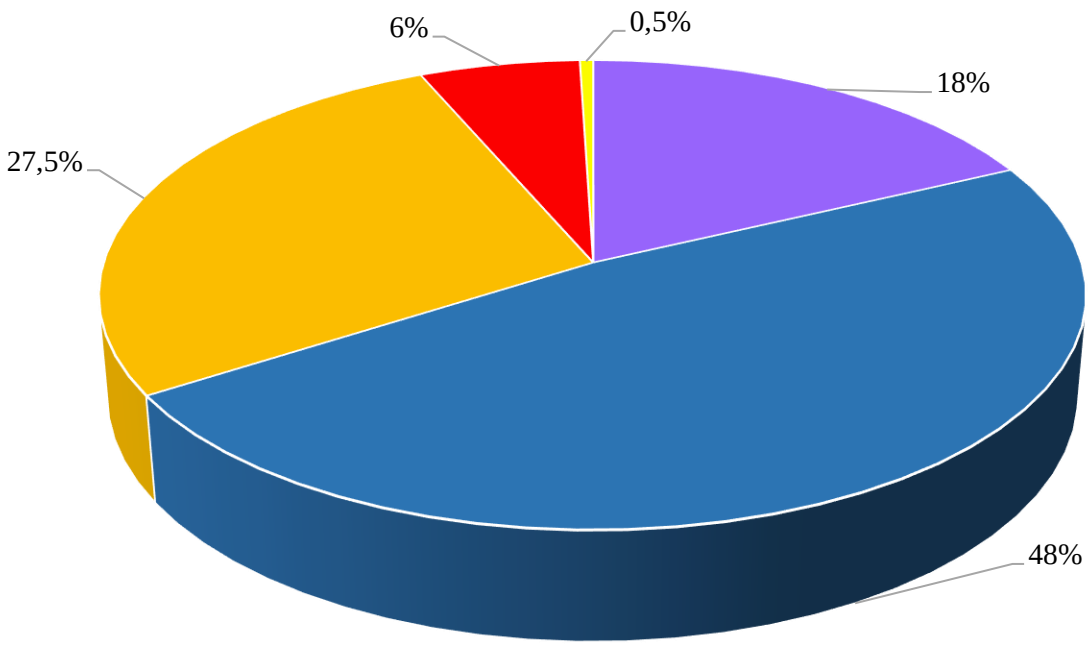
7 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, KOKIUS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE TEIKIAMŲ E. PASLAUGŲ TRŪKUMUS JIE GALI ĮVARDYTI, SKIRSTINYS



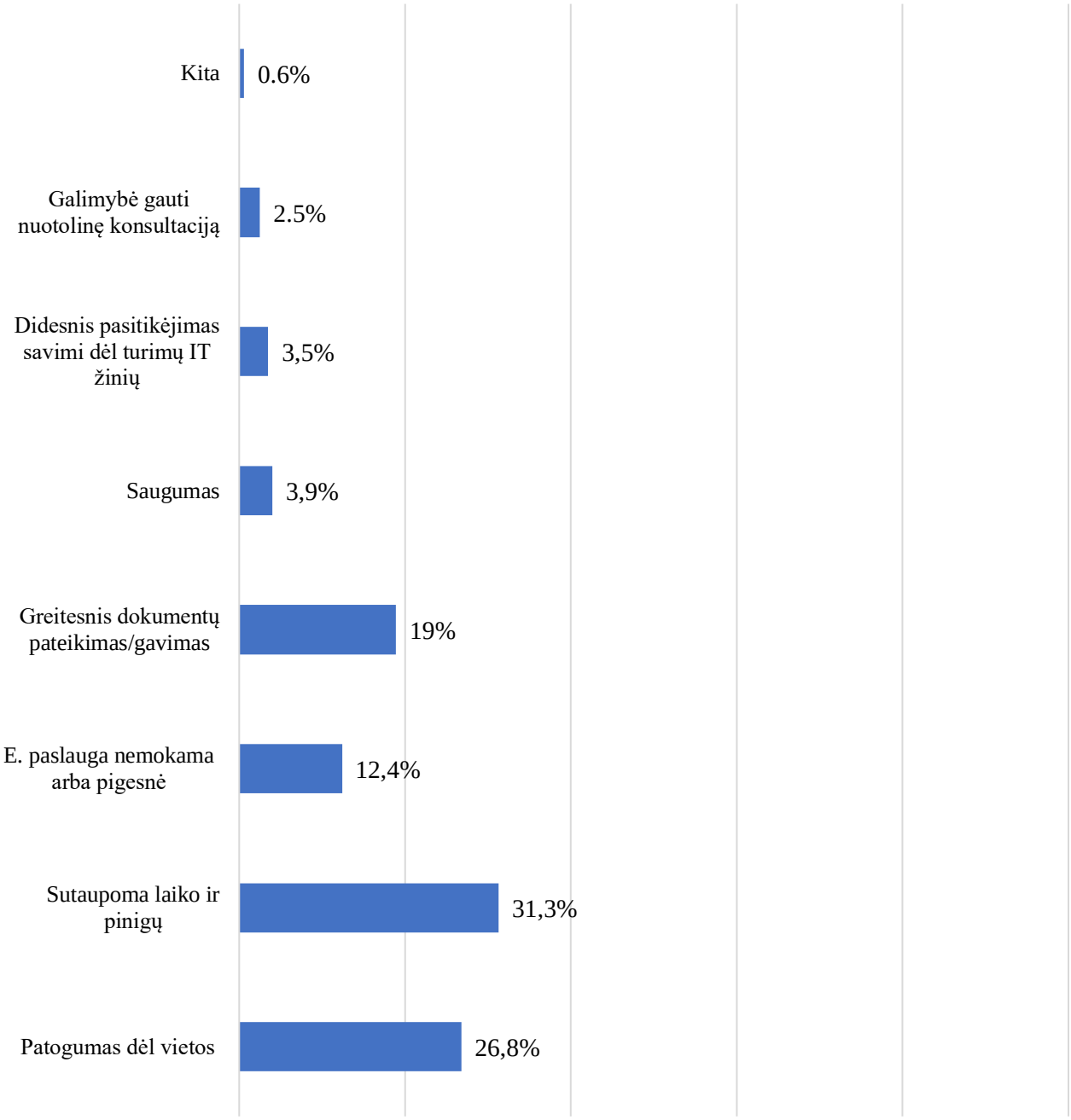
8 PRIEDAS. RESPONDENTŲ JIEMS SUTEIKTŲ E. PASLAUGŲ ĮVERTINIMAI PENKIŲ BALŲ SISTEMOJE



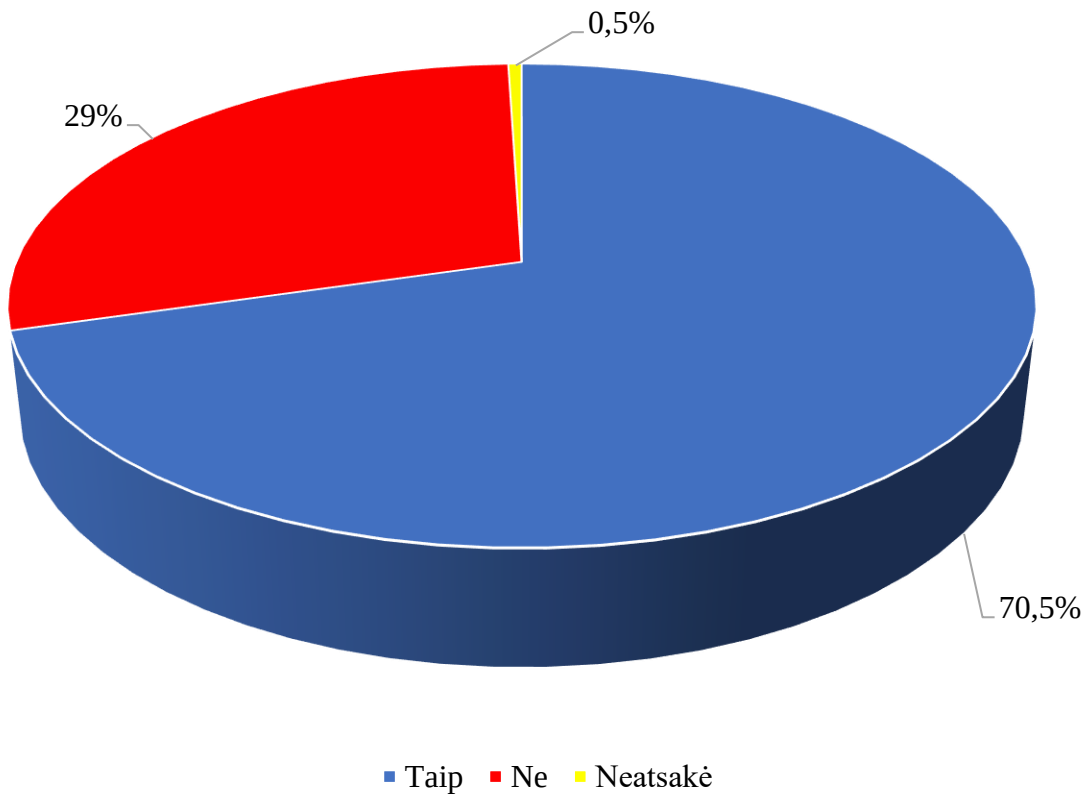
9 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, KAIP JIE GALĖTŲ ĮVERTINTI JIEMS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOJE SUTEIKTĄ E. PASLAUGĄ NUO JOS UŽSAKYMO IKI VISIŠKO ĮVYKDYMO, SKIRSTINYS



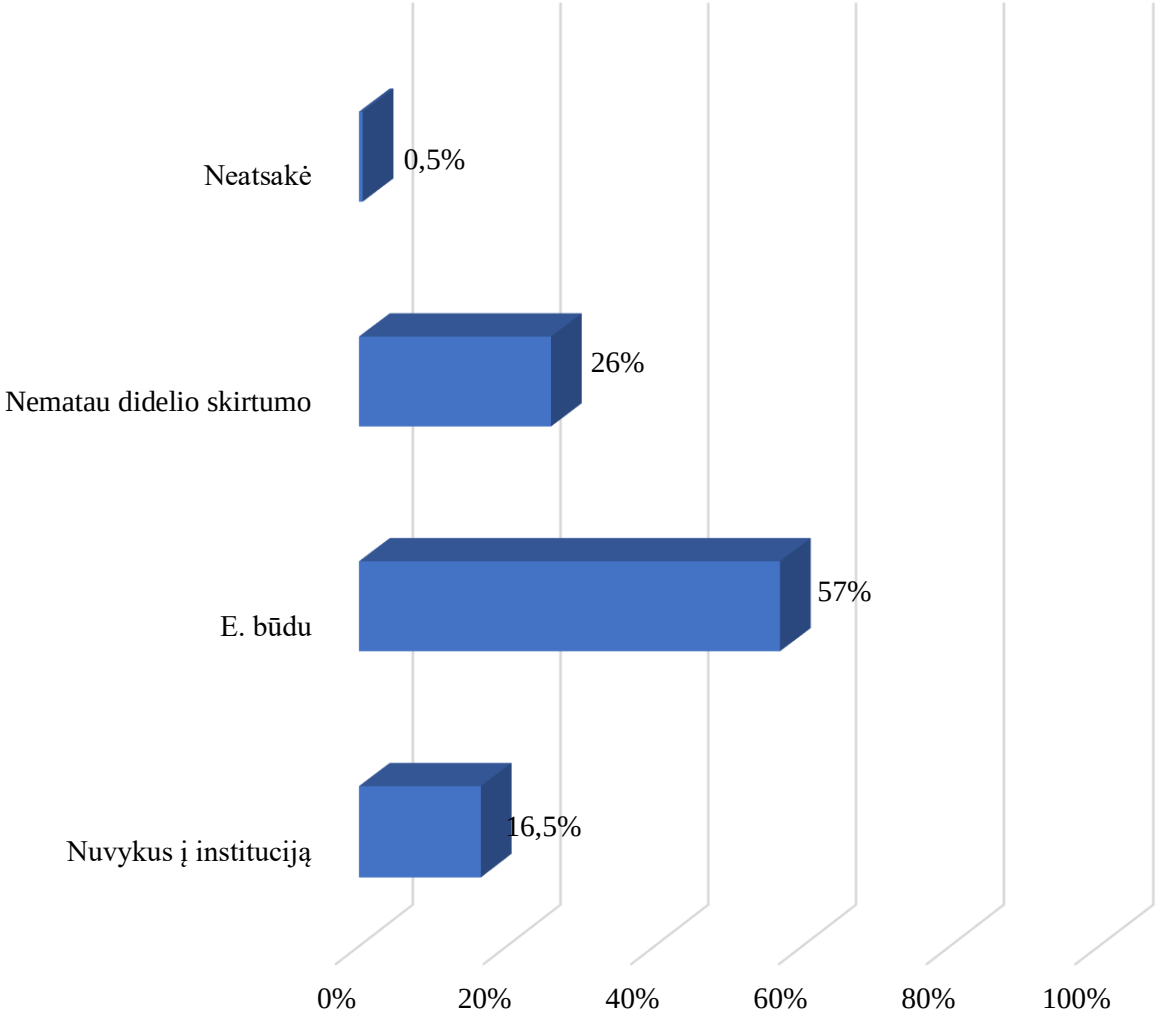
10 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, DĖL KOKIŲ PRIEŽASČIŲ NUSPRENDĖ PASINAUDOTI VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE TEIKIAMOMIS E. PASLAUGOMIS, SKIRSTINYS



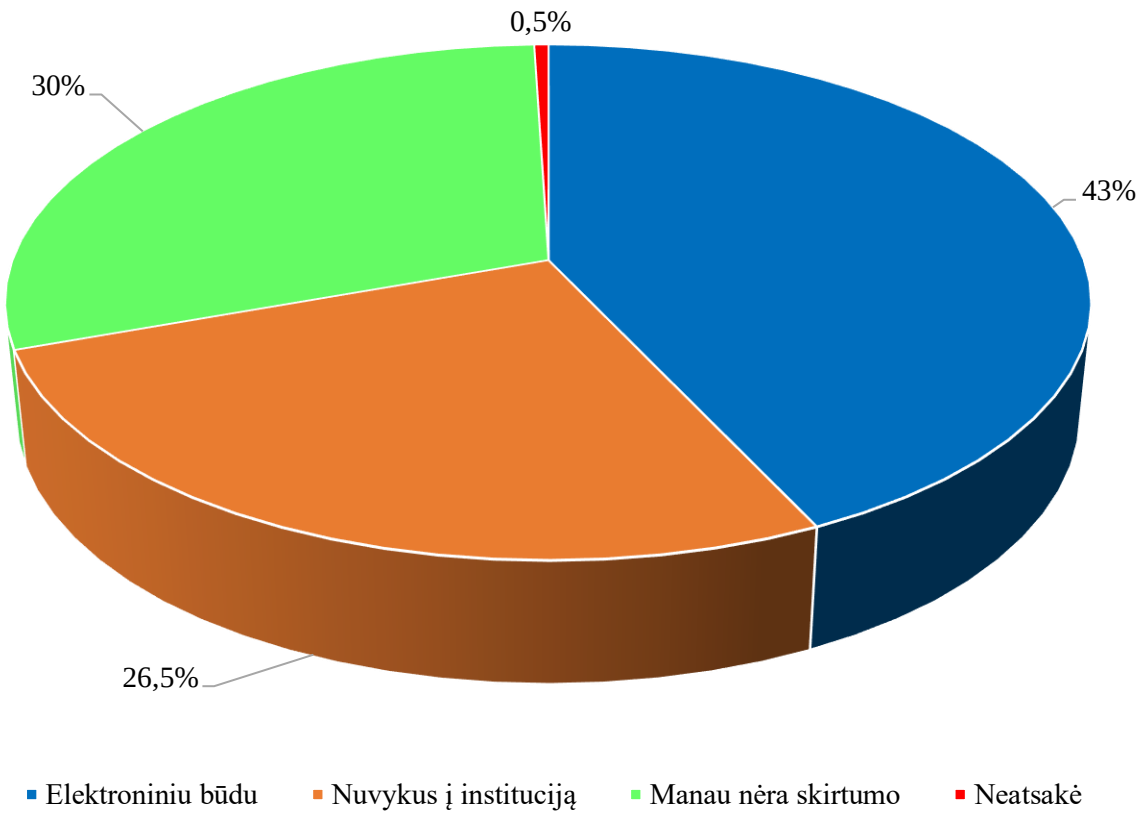
11 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, AR COVID-19 KARANTINO LAIKOTARPIS ĮTAKOJO SPRENDIMĄ UŽSAKYTI VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE TEIKIAMAS E. PASLAUGAS, SKIRSTINYS



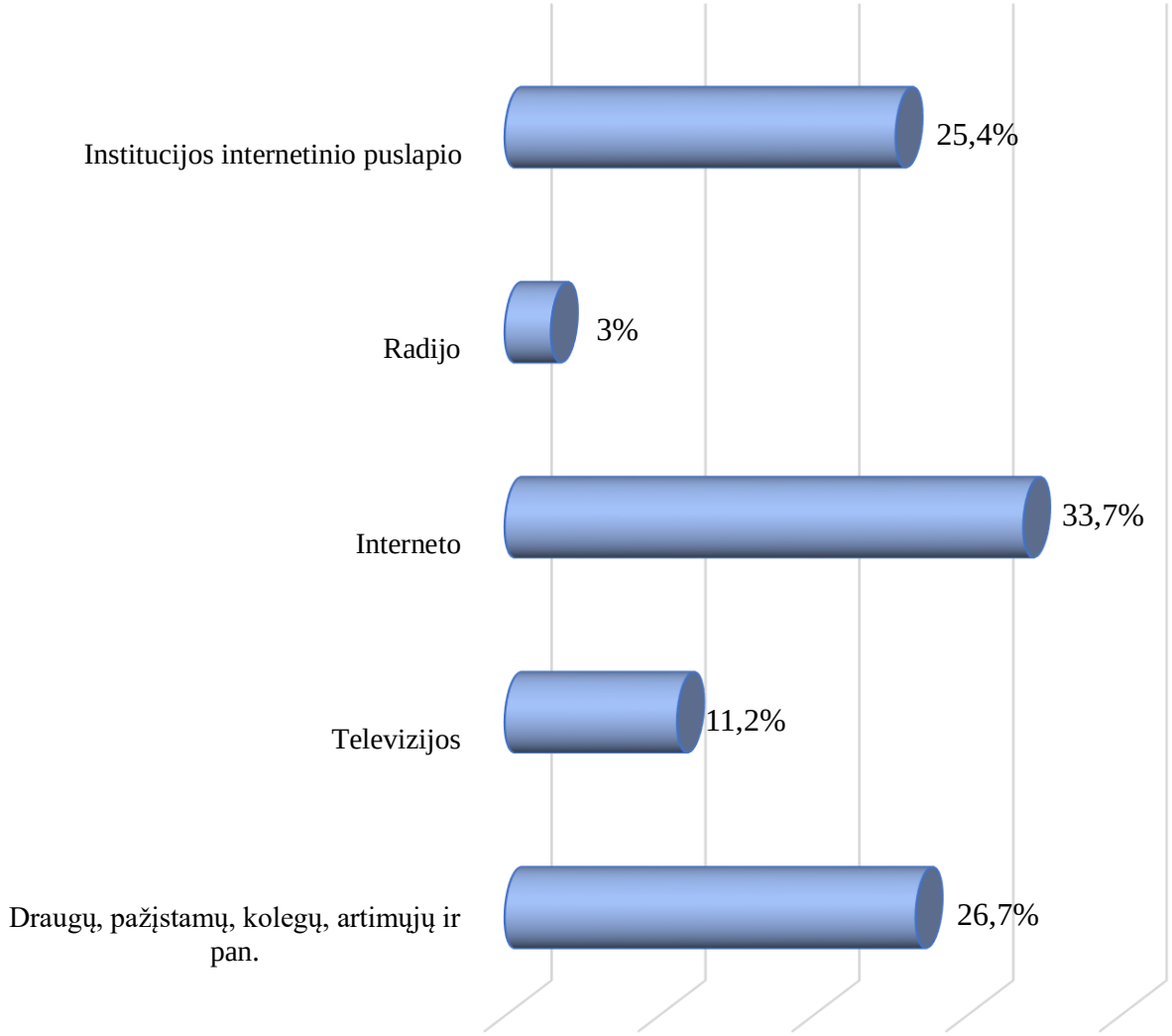
12 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, KOKIAM PASLAUGOS UŽSAKYMO/GAVIMO BŪDUI JIE TEIKIA PIRMENYBĘ, SKIRSTINYS



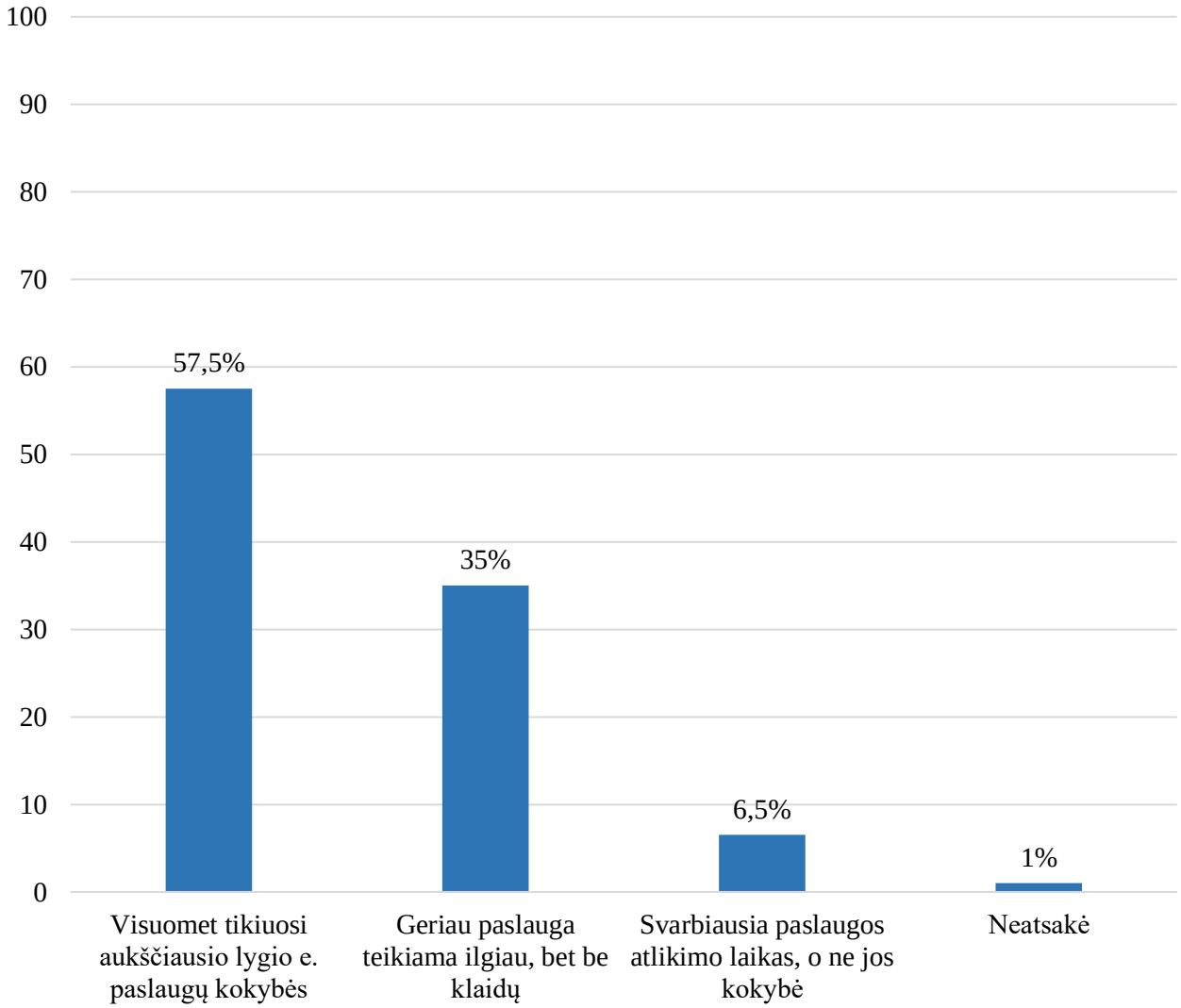
13 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, KOKIU BŪDU JŲ NUOMONE, VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJOSE TEIKIAMOS PASLAUGOS YRA ĮVYKDOMOS GREIČIAU, SKIRSTINYS



14 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, IŠ KUR JIE SUŽINOJO APIE GALIMYBĘ PASLAUGAS GAUTI ELEKTRONINIU BŪDU, SKIRSTINYS



15 PRIEDAS. RESPONDENTAMS SUTEIKTŲ E. PASLAUGŲ ĮVERTINIMO RESPONDENTŲ LŪKESČIŲ ATŽVILGIU, ATSAKYMŲ SKIRSTINYS



16 PRIEDAS. RESPONDENTŲ ATSAKYMŲ Į KLAUSIMĄ, KAIP JIE VERTINA TAI, KAD VIS DAUGIAU VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ YRA PERKELIAMOS Į ELEKTRONINĘ ERDVĘ, SKIRSTINYS

