

**MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETO**  
**EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETO**  
**INFORMATIKOS IR STATISTIKOS KATEDRA**

**Agnė Naruševičiūtė**

**Elektroninės valdžios administravimas**

**E. valdžios veiksmingumo ir kokybės kriterijai**

**Magistro baigiamasis darbas**

**Darbo vadovas: Prof. Dr. A. Augustinaitis**

## TURINYS

PAVEIKSLĖLIŲ SĄRAŠAS.....	3
LENTELIŲ SĄRAŠAS.....	4
ĮVADAS.....	5
1.ELEKTRONINĖS VALDŽIOS RAIDA.....	8
1.1.Elektroninės valdžios ištakos.....	8
1.2.Elektroninės valdžios idėjos įgyvendinimas.....	9
1.2.1.JAV iniciatyvos ir kiti dokumentai.....	10
1.2.2.ES iniciatyvos ir kiti dokumentai.....	11
1.3.Elektroninės valdžios veiksmingumas ir kokybė.....	12
1.3.1.Elektroninės valdžios veiksmingumo kryptys.....	12
1.3.2.Kriterijai įtakojantys elektroninės valdžios veiksmingumą.....	17
1.3.3.Elektroninės valdžios kokybės vertinimo sritys ir kriterijai.....	19
2.ELEKTRONINĖS VALDŽIOS REALIZAVIMAS .....	20
2.1.JAV patirtis.....	20
2.2.ES šalių patirtis.....	21
2.2.1.Švedija.....	23
2.2.2.Estija.....	24
3.ELEKTRONINĖ VALDŽIA LIETUVOJE – TARPTAUTINIAME KONTEKSTE.....	26
4.ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PROJEKTŲ VEIKSMINGUMO IR KOKYBĖS VERTINIMAS LIETUVOJE.....	30
4.1.Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas.....	31
4.1.1.Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas LR ministerijose.....	32
4.1.2.Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas LR savivaldybėse.....	33
4.1.3.Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas IT įmonėse.....	35
4.1.4.Apklausos rezultatų apibendrinimas.....	36
4.1.5.Išvados.....	41
4.2.Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas.....	42
4.2.1.Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas LR ministerijose.....	42
4.2.2.Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas LR savivaldybėse.....	43
4.2.3.Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas IT įmonėse.....	44
4.2.4.Apklausos rezultatų apibendrinimas.....	44
4.2.5.Išvados.....	50
IŠVADOS IR PASIŪLYMAI.....	51
LITERATŪROS SĄRAŠAS.....	53
KITI INFORMACIJOS ŠALTINIAI.....	54
SANTRAUKA.....	56
SUMMARY.....	57
PRIEDAI.....	58

## PAVEIKSLĖLIŲ SĄRAŠAS

1. pav. E. valdžios atsiradimo motyvai.....	9
2. pav. E. valdžios veiksmingumo vertinimo kriterijai.....	19
3. pav. E. valdžios kokybės vertinimas.....	19
4. pav. Elektroninė vyriausybė vidurio Europoje.....	27
5. pav. Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis 2005m.....	28
6. pav. Kriterijai, stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą LR ministerijose.....	33
7. pav. Kriterijai, stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą LR savivaldybėse.....	34
8. pav. Kriterijai, stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą IT įmonėse.....	36
9. pav. E. paslaugų veiksmingumo vertinimo tikslai.....	37
10. pav. E. paslaugų veiksmingumo vertinimo metodologijos.....	37
11. pav. E. paslaugų veiksmingumo vertinimo metodologijų pasiskirstymas.....	38
12. pav. Investicijų į e. paslaugų veiksmingumo vertinimą pasiskirstymas.....	38
13. pav. Investicijų į IT sritis bendras pasiskirstymas.....	39
14. pav. Investuojamos IT sritys pagal institucijas/įmones.....	39
15. pav. Veiklos organizavimas institucijose/įmonėse.....	39
16. pav. Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo sąlygos.....	40
17. pav. E. paslaugų veiksmingumą įtakojantys veiksniai.....	40
18. pav. Apibendrinti e. paslaugų veiksmingumą įtakojantys veiksniai.....	41
19. pav. E. paslaugų kokybės vertinimo metodika.....	45
20. pav. Pagrindiniai dokumentai įtakojantys e. paslaugų kokybės vertinimą.....	45
21. pav. Kokybės kriterijais vertinamos sritys.....	46
22. pav. Investicijų į e. paslaugų kokybės vertinimą pasiskirstymas.....	46
23. pav. Investuojamos sritys institucijose ir įmonėse.....	47
24. pav. Investicijų pasiskirstymas.....	47
25. pav. E. paslaugų kokybės vertinimo veiklos organizuotumas.....	48
26. pav. Išsilavinimo reikalavimai kokybės vertinimo specialistams.....	48
27. pav. IT sritys vertinamos pagal kokybės reikalavimus.....	49
28. pav. Veiksniai ribojantys kokybiškų e. paslaugų teikimą institucijose ir įmonėse.....	49
29. pav. Veiksniai ribojantys kokybiškų e. paslaugų teikimą.....	50

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

1.lentelė. E-valdžios pasirengimo indeksas dešimtyje pirmaujančių šalių.....	20
--	----

## IVADAS

Elektroninė valdžia – tai XX a. paskutiniame dešimtmetyje pasaulyje ir Lietuvoje pradėtas vartoti terminas. Mėginant apibrėžti elektroninę valdžią galima teigti, kad tai internetinių ir informacinių technologijų taikymas viešajame administravime – kartu su organizaciniais pokyčiais bei naujomis žiniomis – siekiant pagerinti viešąsias paslaugas ir demokratinius procesus.

Elektroninės valdžios kūrimo idėjos neatsiejamos nuo daugelyje šalių įgyvendinamų pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. Gyvename žmonijos istorijos tarpsnyje, kai ryšys - valdžia ir pilietis išsivystė į ploną giją ir nebeliko demokratinės valstybės pagrindo. Nusilpęs tradicinės valdžios efektyvumas paskatino naujos, veiksmingesnės e. valdžios formavimąsi.

Besikeičiant gyvenimo būdui iškyla nauji reikalavimai valdymui ir viešajam administravimui. Valdžios perkėlimas į elektroninę erdvę, informacinių technologijų įterpimas į egzistuojančias valdymo struktūras ir procesus, tai dar nėra veiksmingos, prie naujų iššūkių prisitaikančios valdžios modernizavimas. E. valdžios esmė – padaryti aptarnavimo sferą labiau prieinamą, orientuotą į klientą (paslaugos gavėją), labiau aktualią piliečiams ir greičiau reaguojančią į jų poreikius. Tik kryptingai siekiant šių esminių tikslų, galėsime sakyti, kad įgyvendinama veiksminga ir efektyvi valdžia.

Vykstant globaliai valdžios transformacijai **aktualiausia** tema nustatyti kas lemia e. valdžios veiksmingumą ir kokybę.

Dauguma autorių nagrinėdami elektroninės valdžios atsiradimo prielaidas bei įgyvendinimą, valdžios transformaciją į e. valdžią, apžvelgia procedūrinių valdymo procesų optimizavimą: biurokratijos mažinimas, valdžios skaidrumo ir atsakomumo didinimas, piliečių – valdžios bendravimo ryšio stiprinimas, IT taikymas viešajame administravime, o į e. viešųjų paslaugų raidą, žiūrima kaip į pagrindinę priemonę išreiškiančią e. valdžios veiksmingumą, tačiau mažai nagrinėjami kriterijai, kurie vertinami norint parodyti e. valdžios veiksmingumą ir kokybę. Susidaro įspūdis, jog laikomasi nuostatos, kad visi e. valdžios sprendimai yra efektyvūs.

Šio darbo **tikslas** - ištirti valdžios veiksmingumą ir kokybę lemiančius kriterijus. Pasitelkiant užsienio valstybių patirtį, įvertinti Lietuvos situaciją tarptautiniame lygmenyje, ištirti viešųjų elektroninių paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinimą Lietuvoje.

### ***Pagrindiniai darbo uždaviniai:***

1. Pateikti e. valdžios veiksmingumo ir kokybės raidą remiantis teisės aktais ir kitais dokumentais.
2. Išanalizuoti e. valdžios veiksmingumo pasireiškimo kryptis ir kriterijus.

3. Išanalizuoti e. valdžios kokybės vertinimą.
4. Pateikti JAV ir ES valstybių patirtį veiksmingos elektroninės valdžios formavime.
5. Išanalizuoti Lietuvos elektroninės valdžios realizavimo situaciją.
6. Išanalizuoti viešųjų elektroninių paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinimą Lietuvoje.

Šiems uždaviniams ir tikslams pasiekti buvo taikomi tokie **metodai**:

1. Mokslinės literatūros analizė – naudojama siekiant pateikti e. valdžios idėjos ištakas, bei plėtrą.
2. Apibendrinimo metodas – tai pagrindinė priemonė, siekiant nustatyti kriterijus įtakojančius e. valdžios veiksmingumą ir kokybę.
3. Lyginimo metodas – padeda atskleisti Lietuvos situaciją tarptautiniame kontekste.
4. Atvejo tyrimas – metodas, kuris padeda atskleisti e. paslaugų kokybės ir veiksmingumo vertinimą Lietuvos institucijose ir įmonėse. Suteikia galimybę lyginti tiriamus objektus, analizei naudojant tuos pačius parametrus.
5. Loginis—analitinis – metodas naudojamas daryti apibendrinimams ir išvadoms.

Pirmajame skyriuje analizuojama elektroninės valdžios idėjos raida. Taip pat, Atliekama JAV ir ES iniciatyvų bei kitų dokumentų, skatinančių efektyvios ir veiksmingos valdžios realizavimą, apžvalga. Apibrėžiamos veiksmingumo ir kokybės sąvokos e. valdžioje, bei kokiais matais matuojamas e. valdžios veiksmingumo lygis, aprašoma e. valdžios įtaka valdžios funkcijoms, visuotiniam bendravimui ir e.paslaugų teikimui, taip pat pateikiami e. valdžios veiksmingumą ir kokybę įtakojantys kriterijai.

Antrasis skyrius skirtas užsienio valstybių e. valdžios realizavimo apžvalgai. Pasitelkiant e. valdžios pasirengimo indeksų lentelę pateikiamos šalys efektyviausiai įgyvendinančios e. valdžią. Apžvelgiama kelių pirmaujančių šalių e. valdžios realizacijos projektai, jų įtaka piliečiams, verslui, valdžiai, atskleidžiamos efektyvumo ir veiksmingumo pasireiškimo sritys.

Trečiajame skyriuje pristatoma Lietuvos padėtis pasauliniame kontekste. Pristatomi pagrindiniai dokumentai, apžvelgiama pasiekimai. Pateikiami elektroninės vyriausybės, viešųjų e. paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę tyrimų rezultatai ir palyginami su ES šalimis.

Ketvirtasis skyrius skirtas tyrimo pristatymui. Čia aprašomas atliktas viešųjų elektroninių paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinimas Lietuvoje. Nustatoma, ar yra vertinami viešųjų paslaugų projektai LR ministerijose, LR savivaldybėse ir IT įmonėse (kuriančiose paslaugas), prieš pakliūdami į elektroninę erdvę, pateikiami vertinimo tikslai ir metodai. Taip pat, analizuojami veiksniai įtakojantys projekto veiksmingumo ir kokybės vertinimą. Rezultatai pateikiami diagramų pagalba.

Atlikus pagrindinių darbo tikslų ir uždavinių realizavimą, pateikiamos išvados ir pasiūlymai, kuriais siekiama pabrėžti neigiamus bei teigiamus aspektus.

Darbo pabaigoje pridedamas literatūros sąrašas, kuriame išvardinama knygos, straipsniai, ir kita darbe naudota literatūra lietuvių kalba, išdėstyta lotynų abėcėlės tvarka. Literatūros sąrašo pabaigoje pateikiami darbe naudoti LR teisės aktai ir užsienio šalių autorių literatūra.

Darbe buvo naudoti straipsniai internete, kurie apžvelgia užsienio šalių bei Lietuvos elektroninės valdžios raidos etapus, įgyvendinimo prioritetus, patirtį bei pasiekimus. Internetiniai puslapiai pateikiami kitų šaltinių sąrašė.

Šio darbo santrauka pateikiama lietuvių ir anglų kalbomis.

# 1. ELEKTRONINĖS VALDŽIOS RAIDA

## 1.1. Elektroninės valdžios ištakos

Informacinėje visuomenėje formuojasi naujos visuomenės bendravimo formos, nauji visuomenės ekonominio ir socialinio gyvenimo organizavimo būdai. Informacinės technologijos užtikrina vis pigesnę ir paprastesnę informacijos prieinamumą, apdorojimą, saugojimą ir perdavimo procesą. Naujos informacinės komunikacijos technologijos, sparti interneto plėtra suponavo ne tik ypatingą visuomenės bendrabūvio sanklodą, bet ir lėmė pokyčius valdymo bei viešojo administravimo srityse ir valdymo aplinkoje. Nusilpęs tradicinės valdžios efektyvumas paskatino naujos – veiksmingesnės e. valdžios formavimąsi.

Nėra vieningo oficialaus šaltinio su elektroninės valdžios apibrėžimu. Iš įvairių elektroninės valdžios apibūdinimų galima išskirti dviejų lygių – siaurąją ir plačiąją – elektroninės valdžios sampratas. Siaurąja prasme elektroninė valdžia siejama su valdžios institucijų informacijos ir paslaugų teikimu elektroniniais kanalais. Plačiąja prasme ji apima įvairius informacinių ir telekomunikacinių technologijų diegimo viešajame sektoriuje aspektus, kadangi paslaugų teikimas neatsiejamas nuo platesnio konteksto: teikimo kanalų ir būdų, bendradarbiavimo tarp piliečių, verslo ir valdžios institucijų priemonių, tarnautojų kompetencijos informacinių technologijų srityje, galiausiai – gyventojų galimybių pasinaudoti informacinių technologijų priemonėmis.[12]

Valstybės valdymas tampa kartu ir demokratiniu reprezentavimu, ir tiesiogine demokratija. Naujosios technologijos gali sustiprinti mūsų demokratiją, sudaryti mums didesnes galimybes negu bet kada anksčiau geriau suprasti tai kas vyksta, užtikrinti didesnę politinių procesų skaidrumą ir geresnius ryšius tarp vyriausybės ir rinkėjų.[21]

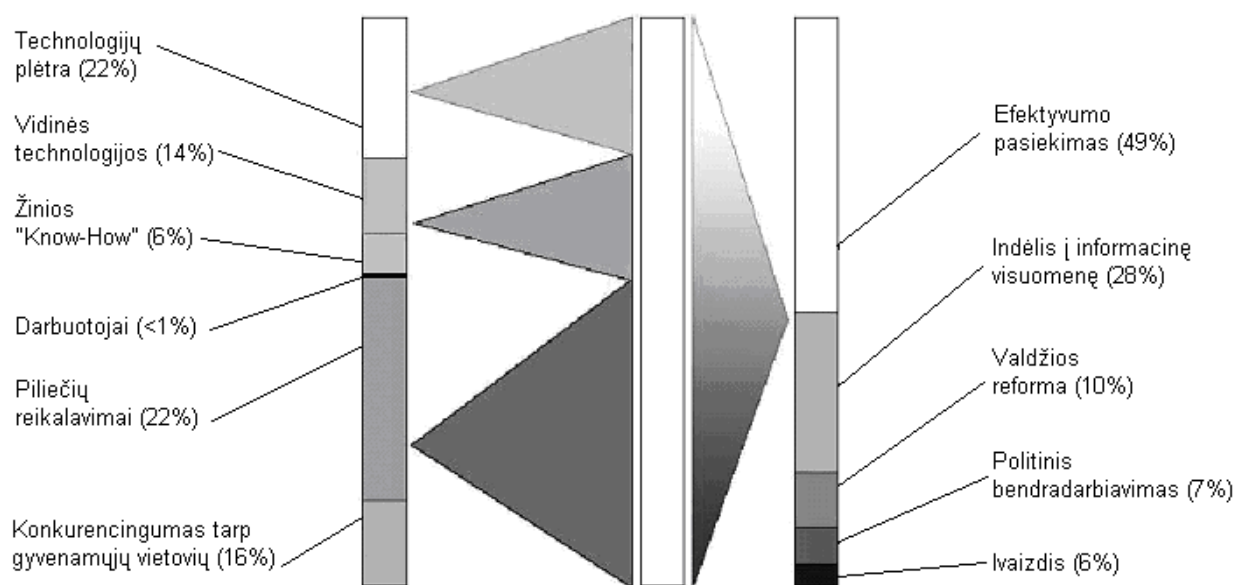
Jau 1990 m. JAV atsirado pirmosios e. valdžios užuomazgos, siekiant patobulinti viešojo sektoriaus funkcionalumą. Jungtinės Amerikos Valstijos buvo pirmosios, kurios iškėlė idėją reorganizuoti, modernizuoti valdymą per informacines komunikacines technologijas. Jungtinių Amerikos Valstijų prezidentui B. Klintonui iškėlus klausimą, kaip reorganizuoti valdžios darbą, kuris taptų efektyvesnis, greitesnis, kokybiškesnis ir pigesnis 1993 m. buvo paruoštas pirmas oficialus dokumentas įvardijantis e. valdžios galimybes.

JAV vice prezidentas Ale Gore, pasitelkęs komandą žmonių, surado 1200 veiksmų valdžios kokybės ir efektyvumo gerinimui. Jie nenorėjo automatizuoti senos, susidėvėjusios valdžios procesų. Besiformuojanti naujoji valdžia yra ne senosios perkėlimas į elektroninę erdvę, o naujo modelio kūrimas. Tai reikalavo pergaltvoti esminius, pagrindinius valdžios, paslaugų atlikimo būdus



– kaip žmonės dirbs ir kaip bus aptarnaujami vartotojai. Biurokratinės struktūros sukurtos pramoninėje epochoje, pasirodo, nebegali efektyviai spręsti žiniomis paremtos visuomenės keliamų problemų. Taigi, 1993 m. buvo parengta ataskaita – „Valdžios kūrimas, kuri dirba geriau ir kainuoja mažiau: pertvarkymas per informacines technologijas”. [10]

Knygoje “The world of eGovernment” autorius pateikia du naujos efektyvesnės valdžios atsiradimo motyvus. Pirmasis – strateginiais tikslais įvaizdžio formavimui, paremti administracinėmis reformomis, kurios didina efektyvumą, informacinės visuomenės indėlį ir bendradarbiavimą. Antrasis – reakcija į vidines ir išorines aplinkybes kaip technologijų plėtra, egzistuojančias žinias “know-how”, darbuotojų, piliečių reikalavimus. [14]



1. pav. E. valdžios atsiradimo motyvai

Šiuo metu, valstybės valdymo modernizavimas, diegiant informacines komunikacines technologijas valdymo procese, daugelyje šalių tapo vienu svarbiausių uždavinių. [16]

## 1.2. Elektroninės valdžios idėjos įgyvendinimas

Elektroninės valdžios kūrimo idėjos neatsiejamos nuo daugelyje šalių įgyvendinamų pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. XX a. paskutiniame dešimtmetyje daugelis pasaulio vyriausybių pradėjo įgyvendinti iniciatyvas, siekiant panaudoti interneto atveriamas galimybes įvairiems viešojo sektoriaus tobulinimo tikslams. Pagrindinis siekis - pagerinti valdžią, kad ji būtų veiksminga visiems. [2]

Iniciatyvos yra planinės užduotys tobulinant kokybę aptarnavimo piliečiams, verslui, valdžiai ir tarnautojams, bei išreiškiant veiksmingumą. Strategijos ir nutarimai atrenkantys kas “tinka” ir kaip pateikti yra pagrindas šalies vykdomos valdžios sėkmei.

Elektroninės valdžios idėja kilusi JAV buvo greitai nukopijuota Europos sąjungos, ir nuo tada yra formuojamos politinės iniciatyvos vystymas lygiagrečiai su JAV.[17]

Sekančiai apžvelgiamų dokumentų pateikimas supažindins su e. valdžios veiksmingumo ir kokybės raida.

### **1.2.1.JAV iniciatyvos ir kiti dokumentai**

1993 m. pasirašyta Jungtinių valstijų nacionalinė informacinės infrastruktūros iniciatyva. Šios iniciatyvos pagrindinis tikslas buvo integracija technologijų, kompiuterinių programų ir sričių, kurios padėtų lengviau ir prieinamiau bendrauti su žmonėmis. Tai dokumentas įvardijantis e. valdžios galimybes ir veiksmingumo sritis.

1996 m. Informacinių technologijų valdymo reforma – aktas. Svarbus dokumentas, kuris palengvino e. valdžios įdiegimą federaliniu lygiu.

E. valdžia: nauja Amerikos revoliucija – 2001 m. patvirtintas dokumentas, kuriame numatoma pilnos e. valdžios įgyvendinimo vizija. Numatomos tobulintinos sritys ir planai kaip pasiekti veiksmingumą ir efektyvumą.

2002 m. prezidentas pristatė e. valdžios strategiją, numatančią nemažai visas valdžios struktūras apimančių iniciatyvų, įtraukiančių institucijų valdymo ir informacinių technologijų investicijas. Šių iniciatyvų tikslas yra pašalinti perteklinius procesus bei sistemas ir ryškiai pagerinti viešųjų paslaugų, teikiamų piliečiams ir verslui, kokybę ir pagerinti e. valdžios veiksmingumą.

E valdžios strategija – 2003 m. – strategija turinti dvi atšakas: pirmoji – investuojant į IT modernizavimą per agentūras naudojant e. verslo principus; antroji – investuojant į IT integravimą per agentūras, kurios yra išsidėstę pagal piliečių grupes. Turi būti išmatuojama patobulinimai, kuriais vyriausybė tarnauja savo piliečiams.[17]

Galimybės piliečiams naudotis centralizuota elektronine valdžia 2005-2006 m. veiksmų planas. Tai priemonė didinti e. valdžios veiksmingumą.

## 1.2.2.ES iniciatyvos ir kiti dokumentai

Baltoji knyga 1993 m. – „Augimas, konkurencingumas ir užimtumas“. Pagrindinė idėja buvo išvystyti IT infrastruktūrą per Europą. Tai kaip pradinė sąlyga augimui, konkurencingumui, naujoms rinkoms ir darbo vietoms, bei užuomazga e. valdžios įgyvendinimui.

Europos projektas „Informacinė visuomenė“ prasidėjo kaip reakcija į Amerikos nacionalinę informacinės infrastruktūros iniciatyvą. 1994 m. Europos tarybos suformuotos ekspertų grupės ataskaita – „Europa ir globali informacinė visuomenė: rekomendacijos Europos tarybai“, kur buvo atskleistos valdžios veiksmingumo pagerinimo galimybės naudojant IT.[17]

Atsižvelgiant į globalizacijos procesus ir poreikį stiprinti konkurencingumą pasaulio rinkose, Europos Bendrija užsibrėžė tikslą, įtvirtintą Europos Tarybos 2000 metais priimtoje Lisabonos strategijoje – sukurti Europoje konkurencingiausią žinių ekonomiką. Tam tikslui, per pastaruosius keletą metų, buvo kuriamos iniciatyvos „eEuropa +“, „eEuropa 2003“, „eEuropa 2005“, kurios skirtos užtikrinti, kad Europos sąjunga pasinaudotų visais informacinės visuomenės atnešamų pokyčių privalumais ir siektų Lisabonos strategijoje užsibrėžtų tikslų.

“eEurope 2005” informacinės visuomenės visiems veiksmų planas - Europos Sąjungos valstybių planas dėl informacinės visuomenės plėtros regione. Jis yra sudėtinė Lisabonos strategijos dalis, aprėpianti dvi tarpusavyje susijusias veiksmų grupes. Pirmoji veiksmų grupė apima paslaugas (elektronines viešąsias paslaugas ir e-verslą), antroji orientuota į infrastruktūros ir apsaugos veiksmus. Tai sritys, kurios įtakoja veiksmingos ir kokybiškos valdžios realizavimą.

“eEurope +” – iniciatyva orientuota į ES šalis kandidates, kurios tikslas – padėti šalims kandidatėms lengviau integruotis į “eEurope 2005” veiksmų planą, nustatyti gaires, skatinant ES kandidačių ekonomikų reformas ir modernizavimą, orientuojantis į informacinės visuomenės plėtrą.[13]

i2010 iniciatyva - Europos informacinė visuomenė 2010, tai naujausia ES iniciatyva nustatanti plačias politikos kryptis. Ji skatina atvirą ir konkurencingą skaitmeninę ekonomiką ir pabrėžia IRT svarbiausią vaidmenį integracijai ir gyvenimo kokybei. Vadovaujantis i2010 – pagrindiniu atnaujintos Lisabonos partnerystės skatinant ekonomikos augimą ir kuriant darbo vietas elementu – bus padedama kurti integruotą informacinės visuomenės bei garso ir vaizdo informacinių priemonių politikos metodą. Kad Europa būtų konkurencinga, viešojo administravimo institucijos turi būti veiksmingos ir naujoviškos. E. vyriausybė – raktas, padėsiantis išnaudoti viešojo sektoriaus

potencialą.[38]

Elektroninės valdžios kūrimo iniciatyvos įtraukiamos į svarbiausius regiono bei atskirų valstybių informacinės visuomenės plėtros planavimo dokumentus. Juose pateikiama nekvestionuojama mintis, kad elektroninės valdžios procesai ir jų rezultatai tiesiogiai ir būtinai skatina informacinės visuomenės ir žinių ekonomikos plėtrą, bei didina valdžios įtaka ir veiksmingumą.[13]

### **1.3. Elektroninės valdžios veiksmingumas ir kokybė**

#### **1.3.1. Elektroninės valdžios veiksmingumo kryptys**

Veiksmingumas dažniausia matuojamas pagal tai, kaip tai paveikia tikslines grupes. Remiantis teisės aktais (pavyzdžiui, e. Europe iniciatyvomis, Lietuvos e. valdžios koncepcija) ir kitais dokumentais galime nustatyti šias e. valdžios veiksmingumo pasireiškimo kryptis:

- Viešajam administravimui;
- Gyventojams;
- Verslui.

E. valdžios veiksmingumas išreiškiamas e. paslauga - kaip pagrindine e. valdžios išraiškos forma.

#### **Elektroninės valdžios įtaka viešajam administravimui**

Administravimas elektroninėje erdvėje susideda iš dviejų dimensijų: reguliuojančios e. vyriausybės, t.y. informacinės visuomenės teisinės bazės sudarymo, taip pat dalyvaujančios e. vyriausybės, kurioje viešasis sektorius pasirodo kaip aktyvus informacinių ir komunikacinių technologijų vartotojas, siekiant užtikrinti veiksmingumą valdymo ir reikalų tvarkymo procese.[18]

Taigi, galima traktuoti, kad e. valdžia tai instrumentas, kurio pagrindinė išraiškos forma yra e. paslaugos, pateiktis informacinių technologijų pagalba, skirtos gerinti valstybės institucijų ryšį su visuomene, keičiant viešojo sektoriaus veiklą efektyvaus administravimo kryptimi.

Sąvokos e-administravimas ir e-paslaugos yra vystomos norint sukurti geresnį ir efektyvesnį viešąjį administravimą ir paslaugas, leisti piliečiams akimirksninį priėjimą prie informacijos ir paslaugų gavimo. Keletas skirtingo tipo technologijų ir sistemų gali būti naudojami vystyti šias paslaugas, įskaitant duomenų bazių technologijas; tinklų technologijos; asmens identifikavimo,

sekimo ir valdymo technologijos; pareigų automatizavimo ir multimedijos technologijos.[18]

Vienas svarbiausių uždavinių šiuolaikinei valstybei – sukurti viešojo administravimo sistemą, kuri dirbtų geriau, trumpėtų administravimo paslaugų vykdymo laikas ir kainuotų mažiau, o jos veikla būtų skirta gyventojams, jų reikmėms ir gerovei. Tai vienas iš uždavinių siekiant veiksmingos ir kokybiškos valdžios.

Bendradarbiavimas - svarbi e. valdžios funkcija.

Valdžios pasirengimo dirbti “on - line“ metodų nauda yra akivaizdi:

- Naikina bendravimo ir reikiamos paslaugos gavimo barjerus.
- Didina efektyvumą: per sumažėjusią paslaugos gavimo kainą, laiko taupymą, supaprastintą aptarnavimą ir paslaugos gavimo procesus.
- Sudaro galimybes: piliečiai ir verslas turi plačias pasirinkimo galimybes, bendrauti su valdžios institucijomis ar pasinaudoti paslaugomis – 24 valandas per parą.
- Minimalios sąnaudos, korupcijos ir kyšininkavimo mažinamas didinant skaidrumą valdžioje.
- Skatina ir plečia demokratinius procesus per greitai pasiekiamą informaciją ir tiesioginį dalyvavimą.

Interaktyvi viešoji politika gali užtikrinti visas 3 valdžios ir visuomenės bendravimo formas:

1. Informavimą – valdžia teikia informaciją visuomenei, tiek savo iniciatyva, tiek ir piliečiui pareikalavus.
2. Konsultavimą – valdžia konsultuojasi su visuomene, piliečiai yra prašomi pateikti savo nuomonę apie vieną ar kitą problemą.
3. Dalyvavimą – piliečiai įtraukiami ir dalyvauja politinius sprendimus. Jie reiškia savo nuomonę, siūlo sprendimo variantus. [27]

Mažėjančios interneto ir kompiuterinės technikos kainos sparčiai keičia daugelio žmonių gyvenimus. Kuriamos naujos paslaugos, esančios paslaugos pradedamos teikti naujais būdais. Teisingai pritaikius informacines technologijas galima:

- sukurti geresnį priėjimą prie informacijos ir paslaugų;
- paslaugas teikti įvairiais kanalais;
- paslaugas suskirstyti pagal rinkos dalies poreikius, geriau tenkinti tikslinių grupių poreikius;
- efektyviau reaguoti į klientų pranešimus apie paslaugų kokybę ir turinį;
- paslaugas grupuoti pagal gyvenimo tarpsnius ar bendrus įvykius;
- įtraukti vartotojus į paslaugų pertvarkymą ir tobulinimą.[40]

Taigi, galime teigti, kad valdžios veiksmingumas pasireiškia per efektyvias e priemonės: tarnautojų informacijos valdymui, darbo santykių valdymui, savitarnos paslaugoms, žinių ir kompetencijos valdymui, tarpinstitucinius e ryšius (bendradarbiavimą), pažangius e procesus (duomenų mainai, lėšų pervedimai).

### **Elektroninės valdžios įtaka gyventojams ir verslui**

E. paslauga - paslauga suteikianti asmeniui galimybę jo buvimo vietoje skaitmeniniu pavidalu viešaisiais kompiuterių tinklais atlikti jo poreikius tenkinančias įvairias procedūras ir gauti informaciją. Paslaugos, kurias gali suteikti e. valdžia, apima nuo paprastos informacijos tinklalapiuose iki visiškos sąveikos, kur vartotojai ir valdžia įjungiami į dialogą tarpininkaujant technologijoms.[27]

ES valstybės narės sutarė dėl 20 pagrindinių viešųjų paslaugų sąrašo, 12 paslaugų skirta piliečiams, 8 – verslui. Tai paslaugos reikšmingiausios kiekvienam piliečiui ir verslininkui, per kurias labiausia pasireiškia e. valdžios veiksmingumas ir kokybė. Tik vykdant kokybiška ir veiksmingą valdžia, šios paslaugos suteiks plačias galimybes.[14]

Informacinių technologijų pritaikymas ir atsirandančios galimybės teikti Vyriausybės paslaugas elektroniniais kanalais atveria plačius geresnio klientų aptarnavimo horizontus. Atkrinta būtinybė stovėti eilėse, apskritai atvykti į valstybės instituciją.

Atkrinta būtinybė derintis prie valstybės institucijų darbo laiko – paslaugos bus teikiamos 24 valandas per parą, 7 dienas per savaitę iš bet kur, bet kuriuo paros metu. Piliečiai galės gauti valstybės institucijų paslaugas jiems patogiu laiku ir jiems patogioje vietoje - internetas suteikia tokias paslaugų teikimo galimybes.

Paslaugos gyventojams:

1. Pajamų mokestis: deklaravimas, registravimas;
2. Darbo biržų teikiamos darbo paieškos paslaugos;
3. Socialinio draudimo įmokos bedarbių išmokoms;  
vaikų pašalpoms, studentų stipendijoms ir gydymo išlaidoms;
4. Asmens dokumentai (pasas ir vairuotojo pažymėjimas);
5. Automobilių registracija (naujų, naudotų ir importinių);
6. Prašymas išduoti leidimą statybai;
7. Pranešimai policijai (pvz., vagystės atveju);
8. Viešosios bibliotekos (katalogai, paieškos priemonės);
9. Liudijimai (gimimo, santuokos): kreipimasis ir gavimas;
10. Stojimas į aukštesniąsias / aukštąsias mokyklas;
11. Gyvenamosios vietos deklaravimas;
12. Gydytojo registracija.[14]

E-Valdžios planų įgyvendinimas sukurs naujų galimybių efektyvinti verslo bendravimą su valstybės institucijomis. Bus siekiama, kad su valdžios institucijomis kuo daugiau būtų bendraujama internetu - taigi verslininkui patogiu laiku, nelaukiant eilėse.

Tačiau tokie pakeitimai sukurs verslui naujų išbandymų. Informacinės technologijos labai, kartais net iš esmės, keičia verslo aplinką - darbo organizavimo principus, grupės darbo supratimą, būdus, kaip galima pasiekti vartotoją ir kaip įsigyti prekes. Dauguma atvejų keičia ir "gamybos" sąvokos naudojimą.

Paslaugos verslui:

1. Socialinės įmokos darbuotojams;

2. Pelno mokesčių deklaravimas;
3. PVM;
4. Naujos įmonės registravimas;
5. Duomenų perdavimas statistikos biurams;
6. Muitinės deklaracijos;
7. Aplinkosauginiai leidimai (įskaitant pranešimus);
8. Viešieji pirkimai.[14]

Elektroninės paslaugos yra *keturių brandos lygių*. *Pirmasis lygis* – informacinio pobūdžio viešosios paslaugos. Institucija pateikia viešąją informaciją internetu. *Antrojo lygio* metu bus vykdomos dalinės operacijos, valstybinės institucijos naudos dalinai automatizuotas formas ir klausimynus, kurie galės būti užpildyti ir atspausdinti. *Trečiojo lygio* metu bus kuriamas dalinai interaktyvus lygmuo, įsteigtas naudotojo tapatybės atpažinimas, jis galės pateikti klausimus valstybės institucijoms ir tuomet jos galės pateikti užklausejui atsakymus. Tačiau šiame etape valstybės institucijų paslaugos vis dar bus teikiamos ne elektroniniu būdu. *Ketvirtojo lygio* metu bus kuriama pilnai interaktyvi sistema. Užklausus elektroniniu būdu bus gaunamas galiojantis elektroninis atsakymas ar paslauga. Pagrindinis vyriausybės tikslas – įgyvendinti elektroninių paslaugų teikimą aukščiausiu lygiu.[3]

Kaip jau minėta anksčiau, e. valdžios veiksmingumas pasireiškia per elektronines viešąsias paslaugas. Taigi, apibendrinant, šios paslaugos pasireiškia:

Visuomenei:

- Paslaugas internetu: interaktyvi informacija, “Vieno langelio” principas, „Asmens bylos” principas;
- e demokratiją: apklausos, rinkimai, reitingai ir pan;
- e kampanijas: interesų grupių informavimo kampanijos.

Verslui:



- e konkursai: pirkimo, pardavimo, aukcionai ir pan;
- e mokesčiai: skaičiuoklės, atsiskaitymai, išsklotinės ir pan;
- e dokumentai: verslo leidimai, licencijos, pažymos ir pan.[14]

### 1.3.2.Kriterijai įtakoiantys elektroninės valdžios veiksmingumą

E. valdžios raidos tendencijos, jos svarba valdžios įstaigų veiklos efektyvumui didinti bei demokratijai plėtoti ir kiti bruožai mokslinėje literatūroje nagrinėjami įvairiais požiūriais, paprastai išryškinant vieną ar kitą aspektą. Iki šiol diskutuojama, kuris e. valdžios bruožas daro didesnę įtaką veiksmingam valdymui.[6]

Daugelis mokslininkų pažymi, kad valdžios veiksmingumas yra siejamas su gyventojų poreikių patenkinimu ir efektyviu išteklių panaudojimu tiems poreikiams patenkinti. Vienas iš svarbesnių diskutuotinių klausimų yra veiksmingumo vertinimo problema. Veiksmingumo vertinimo procesas nėra labai paplitęs reiškinys, kuris turėtų apibrėžtus vertinimo kontūrus, todėl labai sunku nustatyti esminiu vertinimo taškus. Kadangi, e. valdžia yra viešojo administravimo paslaugų teikimas IRT pagalba, pateikiami kriterijai apims tas vertinimo sritis, kurios atspindi e. paslaugų veiksmingumą. Taigi, sekančiai pateikiami kriterijai, kuriais remiantis gali būti vertinamas e. valdžios veiksmingumas. Mano manymu, yra 5 esminės e. valdžios veiksmingumo vertinimo sritys, kurios pateikiamos detaliau.

**1.Valdymo formavimas** - e. valdžia, pirmiausia, turi būti diegiama tose valstybinio valdymo srityse, kuriose glaudžiai siejasi su viešųjų interesų įgyvendinimu. Valstybės valdymo optimizavimas taip pat neatsiejamas nuo veiksmingos valdžios įgyvendinimo. Būtinai e. valdžios priemonių ir projektų koordinavimas tarp atskirų valstybinių institucijų, vengiant funkcijų dubliavimo. Privatumo ir apsaugos užtikrinimas – turi būti tiksliai ir profesionaliai atliktas norint išlaikyti pasitikėjimą valdžios institucijomis.

E. valdžios diegimo veiksmingumas priklauso ir nuo nuolatinės diegimo proceso kontrolės bei vertinimo ir išorinio e. valdžios projektų audito. Taip pat, e. valdžios diegimas turi būti atitinkamai įstatymiškai reglamentuotas. Ypač yra svarbu sukurti tinkamą teisinę aplinką atsižvelgiant į e. valdžios diegimo sritis. Politinių sprendimų formavimas taip pat neatsiejama proceso dalis. Pagrindas yra ilgalaikės politinės nuostatos. Aukščiausios vykdomosios valdžios institucijos turi būti suinteresuotos e. valdžios kūrimu bei plėtra, privalo remti e. valdžios diegimą ne tik taktiniu, bet ir strateginiu lygmeniu.

Visuomenės dalyvavimas. Visuomenė taip pat turi dalyvauti kuriant e. valdžią. Aktyviai dalyvaudami piliečiai skatina valstybės valdymo sistemos, tenkinančios jų poreikius, plėtrą. Viešojo ir privataus sektoriaus bendradarbiavimas - vyriausybė turėtų į verslo sektorių žiūrėti kaip į partnerį, siekdama užtikrinti finansavimą, profesionalių darbuotojų pasiūlą, geresnės prieigos prie IKT infrastruktūros galimybes.

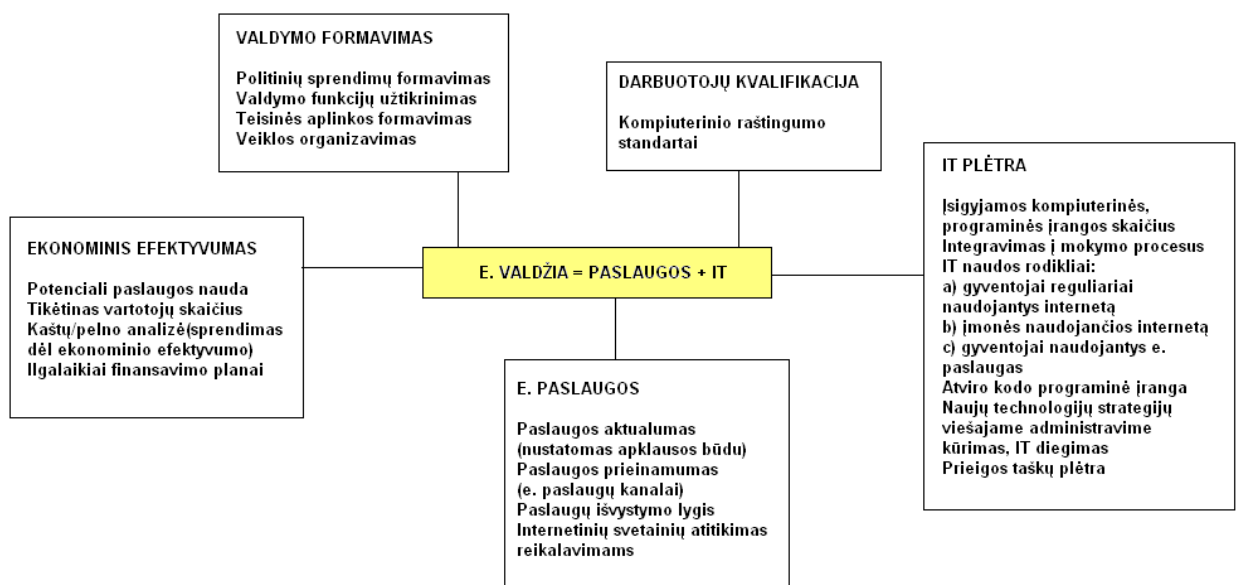
**2. Ekonominis efektyvumas** - finansavimo pagrindimas – efektyvus išteklių panaudojimas, kaštų/pelno analizė - būtina norint užtikrinti efektyviausią išteklių naudojimą numatytiems tikslams pasiekti. „Ekonominis efektyvumas“ – tai apibrėžto tikslo pasiekimas mažiausiomis sąnaudomis arba didžiausios naudos gavimas esamomis sąnaudomis.

**3. IKT plėtra** - IT infrastruktūros kūrimas – infrastruktūros pokyčių mastai turi atitikti laukiamus e. valdžios diegimo rezultatus. Priešingu atveju kyla grėsmė, kad sukurta IT infrastruktūra bus tik brangi ir neveiksminga naudojama programinė (kompiuterinė) įranga. IT strateginis plėtros planas nubrėžia svarbias gaires IT plėtrai, leidžia nuosekliai planuoti ir kurti efektyvią informacinių technologijų infrastruktūrą.

**4. Darbuotojų kvalifikacija** - Valstybės tarnautojai turi būti suinteresuoti e. valdžios kūrimu ar bent būti pasiryžę mokytis bei kelti savo kvalifikaciją. Viešojo sektoriaus kultūra ir darbuotojų kompetencija leidžia spręsti apie galimus trukdžius diegiant e. valdžią. Poreikis tobulinti žinias IT srityje atsiranda tik tada, kaip pakyla bendras valstybės tarnybos kultūros lygis.

**5. E. paslaugos** - būtina užtikrinti lengvai prieinamą, patogų, nebrangų, efektyvų naudojamą e. valdžios priemonėmis. Programų įgyvendinimas ir paslaugų teikimas – atsižvelgiant į visuomenės poreikių tyrimus. E. paslaugos – pagrindinė e. valdžios išraiška.[27]

2 paveikslėlyje pateikiami kriterijai, kuriems remiantis galime įvertinti e. valdžios veiksmingumą.



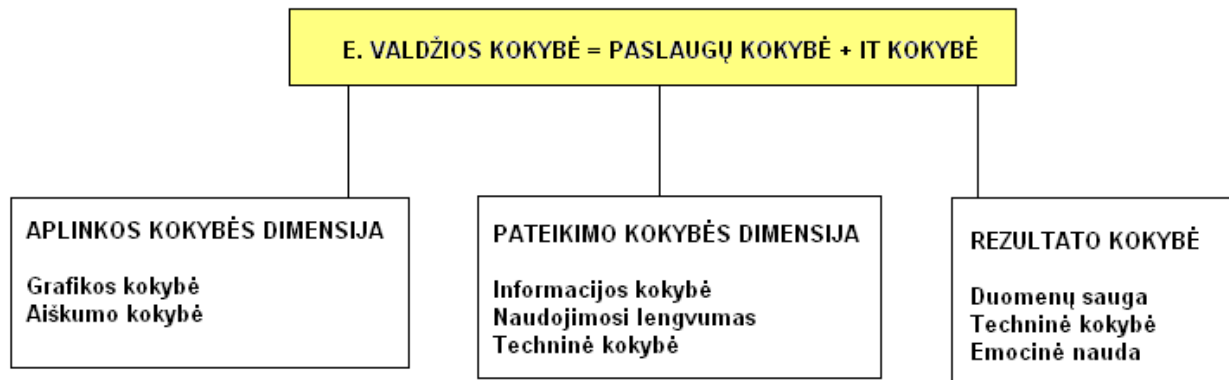
### 1.3.3. Elektroninės valdžios kokybės vertinimo sritys ir kriterijai

Sąvoka kokybė apibrėžiama įvairiai. Vienas iš apibrėžimų - turimų charakteristikų visumos atitiktis reikalavimams laipsnis, taip pat - tinkamumas tikslui ar naudojimui.[31]

Norint užtikrinti ir įgyvendinti veiksmingą e. valdžią – kokybės gerinimas yra neatsiejamas dalykas. Kiekvienos valstybės svarbus uždavinys įgyvendinti kokybišką – atitinkančią gyventojų poreikius, galimybes ir reikalavimus valdžią.

E. valdžios kokybės vertinimas, kaip ir veiksmingumas, šiuo metu yra sunkiai apibūdinamas procesas. Naujausio tyrimo „E-valdžios būklė Lietuvoje ir perspektyvos“ duomenimis, kuris atliktas 2006 metų pabaigoje , teigiama, kad e. valdžios efektyvumo ir rezultatyvumo tyrimų praktiškai nėra.[20]

Kadangi, e. paslaugos – pagrindinė e. valdžios išraiškos forma, e. valdžios kokybė turi atsispindėti jose.



3 . pav. E. valdžios kokybės vertinimas

E. paslaugų kokybė yra neatsiejama nuo: paslaugų vartotojų monitoringo (pagal jį tobulinti, diegti naujas paslaugas) ir nuo jas teikiančios institucijos. Vadovybė turi būti motyvuota teikti naudingas paslaugas ir atsižvelgti į kokybės vertinimo kriterijus.

## 2. ELEKRONINĖS VALDŽIOS REALIZAVIMAS

Skirtingų šalių e. valdžios efektyvumo palyginimui naudojamas sintetinis e. valdžios indeksas, kuris leidžia objektyviai įvertinti e. valdžios galimybes ir pasirengimą.[28]

Šalis	Indeksas
Jungtinės Amerikos valstijos	0.9132
Danija	0.9047
Jungtinė Karalystė	0.8852
Švedija	0.8741
Korėjos respublika	0.8575
Australija	0.8377
Kanada	0.8369
Singapūras	0.8340
Suomija	0.8239
Norvegija	0.8178

1. lentelė. E-valdžios pasirengimo indeksas dešimtyje pirmaujančių šalių

Vadovaujantis šiuo indeksu, sekančiuose skyreliuose pateksime keletą pirmaujančių valstybių e. valdžios realizavimo pavyzdžius.

### 2.1. JAV patirtis

Jungtinės Amerikos Valstijos jau daug metų neužleidžia lyderio pozicijų taikant informacines technologijas versle, valdyme bei privačiame sektoriuje. Šioje šalyje taip pat pritaikoma daugiausia IKT inovacijų, kuriamos naujos informacinės technologijos. „Amerikos institucijos privalo žengti koja kojon su žmogaus minties progresu” (B. Klintonas).[29]

Šiandien JAV yra pirmaujanti valstybė, turinti didžiausią elektroninės vyriausybės indeksą, kuris leidžia objektyviai įvertinti e. valdžios efektyvumą ir sekti jos progresą ateityje.

JAV įsteigta e. valdžios institucija (angl. An Office of Electronic Government), kuri atsakinga už visus e.valdžios procesus. E.valdžia suprantama kaip informacinių išteklių procesas, kurio valdymui sukuriama nauja struktūra, skiriamos lėšos ir vyksta efektyvi kontrolė. Visa tai padeda kurti veiksmingą ir kokybišką e.valdžią.

JAV – 4 prioritetai :

- Piliečių pasitenkinimo federaline Vyriausybe tobulinimas;
- Internetu pagrįstos Vyriausybės plėtra;
- Tarpžinybinio bendradarbiavimo stiprinimas;
- Reformų įdiegimas į Vyriausybės kultūrą.[16]

Internetinis puslapis [www.firstgov.com](http://www.firstgov.com) suteikia galimybes JAV piliečiams atrasti reikiama informaciją vienoje vietoje. Sistema atitinka aukščiausius standartus saugant vartotojų privatumą. Tai vieninga automatizuota sistema, skirta tarptautinės prekybos informacijos ir standartizuotų duomenų surinkimui, naudojimui, apdorojimui, paskirstymui tarp institucijų ir saugojimui. Visos 50 valstijų turi savus interneto puslapius, nuo jų stengiasi neatsilikti vietinės savivaldybės. Tyrimai rodo, kad valstybinių puslapių lankymas yra viena iš sparčiausiai populiarėjančių internetinių veiklų ir e. valdžios diegimo procesas skatina veiksmingų ir kokybiškų e. paslaugų diegimą.[17]

## 2.2. ES šalių patirtis

E. vyriausybės kūrimas – tai dažnos Europos šalies vienas iš prioritetinių tikslų. Sąvoka vyriausybė čia įgauna platesnę prasmę – kaip viso lygio vykdomoji valdžia arba – tiesiog valdžia. Didžiąja dalimi e-vyriausybės kūrimas grindžiamas valstybinių institucijų elektroninės komunikacijos su piliečiais stiprinimu, siekimu kiek įmanoma labiau diegti interneto vartojimą visose visuomenės grupėse. Kaip teigiama Lisabonos Europos tarybos išvadose, "viešojo administracija turi dėti pastangas eksploatuoti naujas technologijas visais lygiais, siekiant, kad informacija būtų kiek labiau įmanoma prieinamesnė. ES šalys narės turi užtikrinti visuotinį elektroninį priėjimą prie visų viešųjų paslaugų sektorių...". Pagrindinis akcentas - visos ES priklausančios šalys, bendradarbiaudamos tarpusavyje ir taikydamos geriausią šios srities praktiką.[2]

Pagrindiniai veiksniai, su kuriais siejama Europos viešojo sektoriaus pertvarkymo ir elektroninės valdžios kūrimo poreikis - kintantis pasaulis (tarptautinė konkurencija, vidaus rinka, technologijų vystymasis, ES plėtra ir kt.) didesni piliečių ir bendrovių lūkesčiai (poreikis greitai, veiksmingai ir atskaitingai teikti aukštos kokybės paslaugas); mažesni išteklių (poreikis teikti daugiau turint mažiau išteklių).

Naujieji Europos Komisijos interneto vartai (portalas) **“Jūsų Europa”**, suteikia visą reikalingą praktinę informaciją 20-čia ES oficialių kalbų mobiliems Europos gyventojams ir verslo

subjektams.

Pagrindiniai iššūkiai būdingi visoms Europos šalims yra :

1. Priėjimas ir naudojimas informacijos;
2. Viešasis aptarnavimas greitesnis ir prieinamesnis;
3. Internetas gali padidinti efektyvumą.

Europos komisija atlieka didelį vaidmenį e. valdžios formavime:

- Prižiūri ir koordinuoja politikos procesus, tikrina progresą;
- Forume vadovauja diskusijoms ir praktikos pasikeitimui ;
- Finansuoja Europos mastu projektus.
- Didžiulis šuolis Europiniu lygiu e. valdžioje buvo padarytas tada, kai komisija 1999 išleido iniciatyvą “eEuropa – Informacinė visuomenė visiems”. eEuropos pagrindas yra įvesti kiekvieną pilietį, kiekvieną namą, mokyklą, verslą, administraciją “on-line” į skaitmeninį amžių, sukurti išsilavinusią Europą.[16]

Kaip įrankis efektyviai realizuoti eEuropos planus buvo pasirinktas atviras koordinavimo metodas. Šis metodas susideda iš sukurtos politikos tikslų kartu su laiko planais ir yra bendras valstybėms narėms. Nauda šio informatyvaus ir lankstaus metodo, bendradarbiaujant e. valdžioje - pasireiškia palyginimo procesu ir pasikeitimu geriausios praktikos pagalba.[14]

E. vyriausybės kūrimo procesą taip pat svarbu pagreitinoti siekiant modernizacijos ir naujovių, nes valdžios institucijos susiduria su tokiais problemomis kaip visuomenės senėjimas, klimato kaita ir terorizmas, piliečiai reikalauja geresnių paslaugų, daugiau saugumo ir demokratijos, o verslo atstovai – mažiau biurokratijos ir daugiau veiksmingumo. Tęsiantis Europos Sąjungos plėtrai ir didėjant įvairovei, atsiranda naujų poreikių ir reikalavimų,

Poreikis daugiau dalintis patirtimi yra plačiai pripažįstamas. Šiuo tikslu įgyvendintos ir įgyvendinamos tam tikros priemonės, pavyzdžiui, e. vyriausybės gerosios patirties sistema, e. vyriausybės observatorija, portalas „Jūsų Europa“.

Šios priemonės sukurs sąlygas rizikos pasidalijimui ir masto ekonomijai ieškant naujoviškų sprendimų ir reprodukuojamų sudedamųjų elementų inovacijai, taip pat padės dalintis gerąja patirtimi. Ši veikla taip pat apima pačios Komisijos darbą. Siekiant didesnio e. valdžios efektyvumo e. vyriausybės darbotvarkėje numatoma palaipsniui modernizuoti šimtus viešųjų paslaugų.

E. vyriausybės sėkmė ir potencialas jau dabar akivaizdus keliose ES šalyse, kurios yra tarp pasaulio lyderių.

E. valdžios efektyvumas ir veiksmingumas yra vienas pagrindinių diskusinių klausimų. Efektyvi ir veiksminga valdžia siekia naudoti IT norėdama pagerinti vartotojo patirtį viešajame aptarnavime, sumažinti kainą – ypačingai bendradarbiaujant verslui su vyriausybe, pagerinti administravimo efektyvumą ir valdžios skaidrumą.[18]

### 2.2.1. Švedija

Lengvas prieinamumas prie internetinių tinklų - tai pagrindinis tikslas, kurį iškėlė *Švedijos* vyriausybė, kurdama e.valdžios politiką - švedišką e.valdžios modelį. Šis modelis numato geresnį paslaugų teikimą piliečiams ir įmonėms naujais elektroniniais kanalais. Svarbus tikslas yra stiprinti demokratiją, plėsti skaidrų ir kokybišką aptarnavimą, įtraukti piliečius į politikos formavimo ir sprendimų priėmimo procesą. Turi būti atsižvelgiama į skirtingus vartotojų poreikius, kad neliktų piliečių, negalinčių pasinaudoti naujomis e.valdžios galimybėmis. Todėl yra sukurta daugiakanalė paslaugų prieiga – internetu, telefonu, „prie langelio“. Interneto svetainių dizainas ir kalba sudaro sąlygas paslaugomis pasinaudoti visiems. Į piliečius orientuotas viešasis administravimas grindžiamas glaudžiu skirtingų valdžios institucijų bendradarbiavimu. Šio modelio įgyvendinimas parodė, kad Švedijoje kuriama kokybiška ir veiksminga e. valdžia.

Tarptautiniu mastu Švedija yra viena pirmaujančių šalių pagal asmeninių kompiuterių ir interneto naudojimą. Daugiau nei 2/3 gyventojų nuo 18 iki 64 metų amžiaus turi namuose asmeninį kompiuterį. Daugiau nei 80proc. naudojami internetu iš namų, darbo ar mokyklos. Vienas iš veiksnių, lėmusių tokią situaciją, yra asmeninių kompiuterių mokesčių reforma, inicijuota 1998 metais. Įmonėms buvo panaikintas pelno mokestis už kompiuterių nuomą darbuotojams, kurie naudojo juos asmeniniams tikslams, o darbuotojams nuomos sumai pradėtos taikyti mokesčių lengvatos.

Šiuo metu beveik visos Švedijos viešosios institucijos turi svetaines, visi valstybės tarnautojai gali būti pasiekiami elektroniniu paštu. Svetainių lankytojų per pastaruosius trejus metus padaugėjo daugiau nei dvigubai. 2005 metu balandžio mėn. beveik pusė interneto naudotojų aplankė viešąsias svetaines. Vienos populiariausių yra Nacionalinė darbo biržos svetainė ir Nacionalinė mokesčių informacinė svetainė, skirta mokesčių mokėtojams. 2005 metais beveik pusė milijono švedų pasinaudojo internetu, pildydami pajamų mokesčio susigrąžinimo paraišką. Pagal ES Tarybos patvirtintą metodiką Švedijoje atliktas e.paslaugų įvertinimas parodė, kad pagal ketvirtąjį ir trečiąjį lygmenį teikiama po keturias (iš 12) paslaugas. Švedijoje e. valdžios paslaugos išvystytos geriausia Europoje ir pasiektas aukščiausias viešųjų paslaugų lygis – 89%. Įtrauktos visos paslaugos

teikiamos internetu: mokesčių susigražinimo sistema, PVM registracija, darbo paieškos ir naujų kompanijų registracija.[2]

### 2.2.2.Estija

Naujų technologijų diegimo požiūriu Estija pirmauja ne tik Rytų Europoje, bet ir pagrįstai laikoma viena iš pirmaujančių pasaulio šalių.

Estijoje Internet'o tinklas vaidina svarbų vaidmenį (80% Estijos bankų sutarčių yra vykdoma būtent per Internet'o tinklą). Tokį Internet tinklo populiarėjimą sąlygojo kelios priežastys:

1. 1997 m. Estijos prezidento iniciatyva buvo įkurtas "Tiger Leap" (Tigro Šuolis) fondas, kuris suvienijo Švietimo ministerijos ir Estijos IT sektoriaus pastangas. Fondo tikslas - Estijos mokyklose įrengti bent po vieną kompiuterį dvidešimčiai moksleivių. Šiuo metu L. Meris planuoja sukurti "virtualią vyriausybę", kuri sumažintų biurokratizmą vyriausybėje.
2. Estijoje egzistuoja 80 taškų kuriuose galima nemokamai naudotis Interneto paslaugomis (per du metus šis skaičius turėtų padidėti iki 300)
3. Be abejo sparčiam Internet populiarėjimui turėjo įtakos 1997 m. nutiestas optinis kabelis iki Švedijos. [22]

Kiekviena šalis turi savo e. valdžios modelio įgyvendinimo prioritetus, kurie padeda siekti veiksmingumo ir kokybės.

Estijoje įkurta E-valdymo akademija - tai ne pelno siekianti organizacija, kurios pagrindinis tikslas - kurti ir plėtoti žinias apie e. valdymą ir e. demokratiją. Tai dar vienas Estijos išskirtinis e. valdžios įgyvendinimo bruožas, kurio dėka skatinama veiksminga ir kokybiška e. valdžia. Akademija organizuoja mokymus ir tyrimus bei keitimąsi patirtimi e. valdymo srityse. Akademija sudaro sąlygas tarptautinės, vidaus patirties analizės sisteminimui į tokias žinių formas, kurios gali būti teikiamos suinteresuotiems Estijoje ir užsienio šalyse. Pagrindinė akademijos auditorija – politikai, valstybės tarnautojai bei informacijos ir komunikacijos technologijų specialistai, taip pat ir visi tyrėjai, dirbantys e. valdymo srityse. Daugiausiai dėmesio skiriama Nepriklausomų Valstybių Sandraugos šalims (ypač Kaukazui ir Centrinei Azijai), Mongolijai bei Pietryčių Europai. Laikui bėgant, išsaugant žinių perdavimo Rytams misiją, E-valdymo akademija sieks tapti pirmaujančia Europos Sąjungoje (ES) institucija e. valdymo srityje. [21]

Surinkęs reikiamą mobilaus telefono numerį, Estijos gyventojas vis dažniau tokiu būdu atsiskaito už automobilių saugojimo aikštelės paslaugas, nusiperka miesto transporto bilietų ar sužino vaiko mokykloje gautus pažymius. Daugiau kaip 80 procentų mokesčių mokėtojų savo deklaracijas atitinkamai inspekcijai pateikia internetu. Šalies pasididžiavimu tapo didžiulis ir modernus telekomunikacijų centras „Skype“, kuriame įvesti į eksploataciją kompanija „e-Bay“



praėjusiais metais išleido 2,6 milijardo dolerių. Tai suma, viršijanti viso prieš 15 metų šalyje gaminto BVP vertę.[22]

### 3. ELEKTRONINĖ VALDŽIA LIETUVOJE – TARPTAUTINIAME KONTEKSTE

2002 m. Lietuvos Respublikos vyriausybė savo nutarimu patvirtino Elektroninės valdžios koncepciją. Šioje koncepcijoje išdėstytas požiūris į elektroninės valdžios reiškinius Lietuvoje. Manoma, kad tai padės gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, gyventojams, verslo subjektams. E-vyriausybės koncepcijos įgyvendinimui yra suformuota organizacinė struktūra, kuri apjungia vyriausybinės ir nevyriausybinės organizacijas, verslo subjektus, fondus į vieną visumą.

Palyginus Lietuvos ir ES – vyriausybės koncepcijas matosi, kad jos iš esmės nesiskiria.

Koncepcijos ir planų įgyvendinimas keičia piliečių ir verslo galimybes: atsiranda visapusiškas bendravimas internetu – patogiu laiku, nelaukiant eilės, galimybė gauti e. viešąsias paslaugas įvairiais keliais bei patogiau prieiti prie informacijos; įtraukti vartotojus į paslaugų pertvarkymą; sulaukti efektyvios valdžios reakcijos į klientų pranešimus apie paslaugų kokybę ir turinį, efektyviau organizuoti verslo bendradarbiavimą su valstybės institucijomis ir kt. Iš kitos pusės viešojo administravimo įstaigose atsiranda skaidrumas valdyme ir aiški tarnautojų asmeninė atsakomybė, o taip pat sprendimų priėmimo mechanizmai tampa skaidrūs. Visa tai, ir yra pagrindas iš ko susideda veiksminga ir kokybiška e. valdžia.[12]

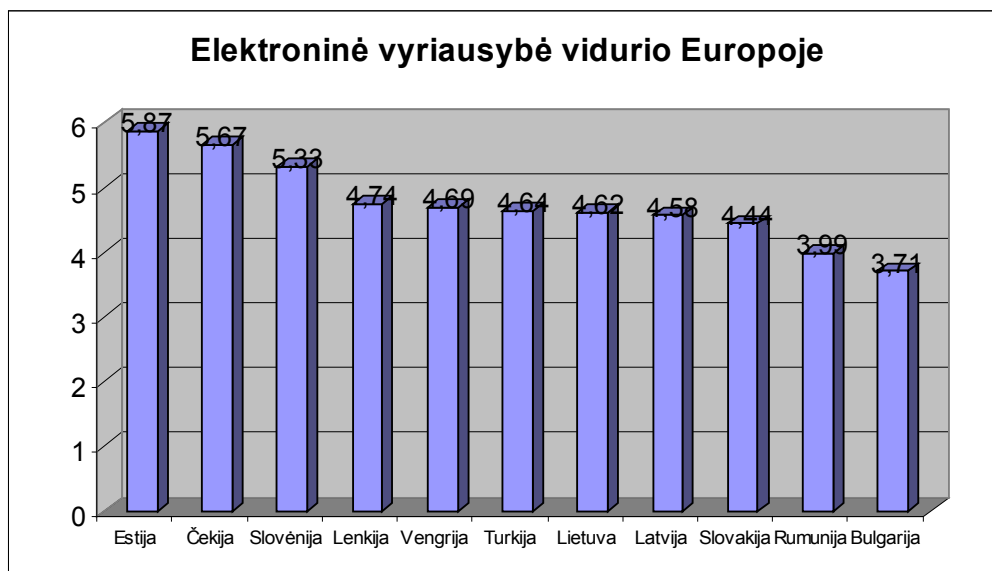
Informacinės technologijos ir telekomunikacijos (ITT) tampa vienu pagrindinių veiksnių, darančių įtaką efektyviai valstybės ir savivaldos institucijų veiklai. ITT naudojimas viešojo administravimo srityje sudaro prielaidas pagerinti gyventojams ir verslo subjektams teikiamų paslaugų kokybę, pagreitinti klausimų sprendimą, didinti veiklos skaidrumą ir sumažinti korupcijos apraiškas. Visa tai verčia viešojo administravimo institucijas taikyti naujus darbo ir valdymo metodus.

Dabartiniu metu, svarbiausios valstybės įstaigos turi savo interneto svetaines, kurios yra teikiamų e. paslaugų pagrindas. Vyriausybės iniciatyva sukurtas integruotas valstybės institucijų svetainių tinklas – valstybės „Vartai“, kurių tikslas sudaryti galimybę žmonėms gauti visą viešą su valstybės institucijomis ir jų vykdomomis funkcijomis susijusią informaciją bei skatinti aktyvų piliečių dalyvavimą valstybės gyvenime. Šis projektas yra vienas iš būtinų veiksnių siekiant e. valdžios kokybiškumo.

Norėdami pateikti e. valdžios veiksmingumą ir kokybę Lietuvoje, aptarsime keleto tyrimų rezultatus.

Pagal pasiekimus kuriant elektroninę vyriausybę tarp Vidurio Europos šalių Lietuvai tenka tik vidutiniokės vaidmuo, rodo naujausias „Economist Intelligence Unit“ tyrimas. Įtakingo žurnalo

"Economist" atliktame tyrime "Elektroninė vyriausybė Vidurio Europoje: viešojo administravimo įvertinimas" Lietuvos pasiekimai įvertinti 4,62 punkto iš 10 galimų. Pagal šį rodiklį Lietuva užima 7-ąją vietą ir lenkia tik Latviją (4,58 punkto), Slovakiją (4,44 punkto), Rumuniją (3,99 punkto) bei Bulgariją (3,71 punkto). Elektroninės vyriausybės kūrime pirmauja Estija (5,87 punkto), Čekija (5,67 punkto), Slovėnija (5,33 punkto), Lenkija (4,74 punkto), Vengrija (4,69 punkto) bei Turkija (4,64 punkto).[32]



4 . pav. Elektroninė vyriausybė vidurio Europoje

Šiuo metu daugumos naujųjų Europos Sąjungos (ES) valstybių narių vyriausybės administracinę veiklą aktyviai perkelia į internetą. Geriausiomis šiuo požiūriu Vidurio Europoje dabar laikomos Estija, Čekija ir Slovėnija, tačiau jas sparčiai vejasi ir kitos šalys.

Pasak "Economist Intelligence Unit", aktyviai kurti elektroninę vyriausybę leidžia nuoseklios strategijos, tikslūs planai, aiški ir centralizuota šio plano įgyvendinimo atsakomybė bei moderni įstatymų bazė. Tačiau daugiausia sunkumų kelia silpna infrastruktūra bei elektroninės vyriausybės tikslų įgyvendinimo kliūtys.

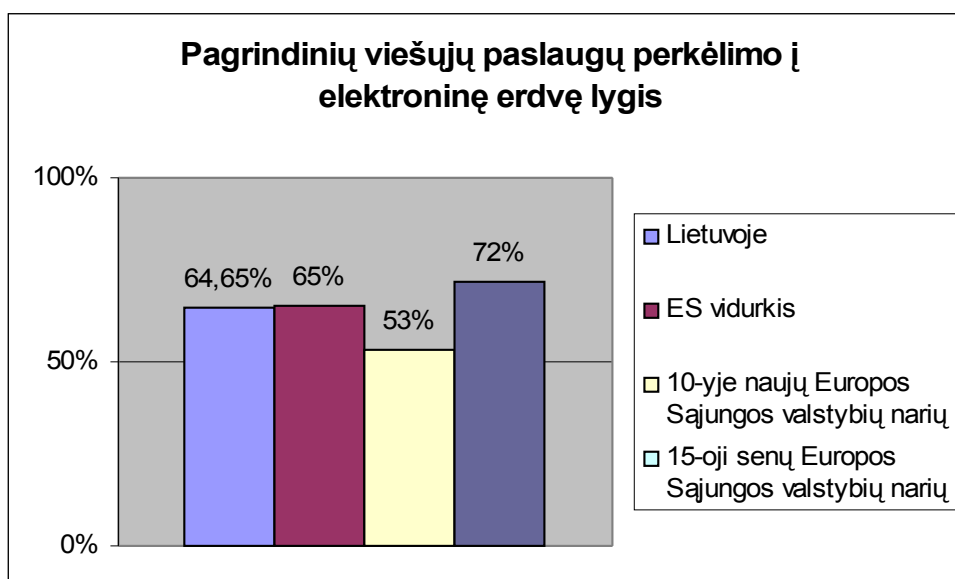
Lietuva pagyrų sulaukė už internetu teikiamas viešąsias paslaugas verslui (7,57 punkto), pagal kurių teikimą nusileidžiama tik Čekijai (7,57 punkto) ir Estijai (7,52 punkto).[32]

Tyrimo šalys buvo vertinamos atsižvelgiant į kelis kriterijus, įskaitant prisijungimą, technologinę infrastruktūrą, verslo ir teisinę aplinką, išsilavinimą ir kvalifikaciją, vyriausybės politiką ir viziją, elektroninę demokratiją, bazinį išsimokslinimą bei internetines paslaugas paprastiems žmonėms ir verslo klientams.

Pagal Eurostat apklausą 54 % estų naudojami internetu 2005, tuo tarpu ES vidurkis yra 43 %. Pagal apklausą tik 16% lietuvių naudojami internetu namie, o Estijoje 39 %. Lietuva akivaizdžiai

atsilieka nuo kaimynų. Šie duomenys mums leidžia spręsti apie visuomenės informacinę - konsolidacinę integralumą, elektroninės demokratijos išsivystymo laipsnį ir gebėjimą sparčiai valdyti savo valstybę naudojantis elektroninėmis priemonėmis. Valdžia, kuri atskyrė save nuo visuomenės, nepašalina barjerų akumuliuoti grįžtamąją informaciją padedančią greitai reaguoti į visuomenės poreikius ir infrastruktūriškai manevruoti, tokia valdžia pasmerkta žlugti ir pražudyti valstybę. Šių dienų tarpvalstybinis konkurencingumas neįmanomas be gerai organizuotų ir interaktyvių ryšių tarp bendruomenių ir aukščiausios valdžios.[26]

Bendrovės “TNS Gallup Lietuva” atlikto tyrimo duomeninis 2005 m. pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis Lietuvoje siekė 64,65 proc. (2004 m. – 49,17 proc.). Analogiškas rodiklis Europos Sąjungoje (įskaitant Norvegiją, Islandiją ir Šveicariją) siekė 65 proc. (10-yje naujų Europos Sąjungos valstybių narių – 53 proc., 15-oje senųjų Europos Sąjungos valstybių narių – 72 proc.). Pirmaujančios (daugiau nei 80 proc.) ES valstybės narės – Švedija, Austrija, Jungtinė Karalystė, Airija, Suomija ir Danija.



5. pav. Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis 2005m.

Europos Komisijos 2005 m. gruodžio mėnesį pristatytoje informacinės visuomenės įvertinimo ataskaitoje, parengtoje įvertinus “elektroninės Europos 2005“ iniciatyvos įgyvendinimą, Lietuva užima 13 vietą tarp visų Europos Sąjungos šalių pagal pagrindinių viešųjų paslaugų pasiekiamumą internetu.

Verslui skirtos paslaugos Lietuvoje į internetą perkeliamos sparčiau, negu paslaugos, skirtos gyventojams. Verslui skirtų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygis 2005 m. gegužės mėn. siekė 76,14 proc. (2004 m. – 59,70 proc.), o gyventojams - 56,6 proc. (2004 m. – 43,63 proc.).

Verslininkai e-valdžios paslaugomis naudojami ypač aktyviai. Remiantis minėta ataskaita, tarp ES šalių užimame 5 vietą pagal verslo subjektų naudojimąsi viešosiomis paslaugomis.[35]

Lietuvoje įgyvendinamas pirmasis išsamus elektroninės valdžios padėties tyrimas, padės įvertinti šiuo metu viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų prieinamumą elektroninėje erdvėje, jų kokybę bei plėtros perspektyvas. Pagrindinis tyrimo „E-valdžios būklė Lietuvoje ir perspektyvos“ tikslas – nustatyti, ar šiuo metu Lietuvoje formuojama viešųjų elektroninių paslaugų sistema yra kryptinga bei orientuota į ilgalaikę perspektyvą. Jis atliekamas 4 pjūviais: viešojo administravimo efektyvumo didinimo, korupcijos prevencijos, paslaugų prieinamumo bei kylančių rizikų.

Apibendrinant e. valdžios paslaugų būklės Lietuvoje esamus tyrimus galima teigti, kad iki šiol vertinant e. valdžios išplėtojamą buvo vertinamas tik e. paslaugų skaičius (arba įdiegtų paneuropinių e. paslaugų skaičius) bei jų perkėlimo į e. erdvę lygis. E. paslaugų vartojimą tyrė tik Lietuvos Respublikos Statistikos departamentas ir tai labai apibendrintai. E. valdžios paslaugų efektyvumo ir apskritai rezultatyvumo tyrimų praktiškai nėra.[20]

Šiuo metu Lietuvoje geriausiai išvystytos elektroninės viešosios paslaugos yra susijusios su gyventojų ir juridinių asmenų mokesčių deklaravimu, valstybinio socialinio draudimo įmokomis, muitinės deklaracijų ir statistinių duomenų pateikimu, įdarbinimo paslaugos, viešųjų bibliotekų teikiamos paslaugos, - pažymėjo ministerijos sekretorius V.Abraitis. - Įgyvendinus Elektroninės valdžios koncepcijos planą, Lietuva yra užsibrėžusi pasiekti, kad 90 proc. pagrindinių viešųjų paslaugų būtų teikiama naudojant informacines ir ryšių technologijas.[35]

Svarbiausios e. valdžios diegimo problemos Lietuvoje yra valstybės institucijų požiūris į e. valdžios kūrimą, tarnautojų kompiuterinis raštingumas, e. parašo plitimas, teisinė bazė. Tai stabdo kokybiškos ir veiksmingos e. valdžios įgyvendinimą.

#### 4. ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ PROJEKTŲ VEIKSMINGUMO IR KOKYBĖS VERTINIMAS LIETUVOJE

Dauguma autorių nagrinėja e. paslaugų diegimą, plėtrą, indėlį gyvenimo kokybės, aptarnavimo sferos gerinimui, bet niekas nemini kokios priemonės naudojamos siekiant užsibrėžtų rezultatų, veiksmingumo ir kokybės vertinimui. Todėl iškyla klausimas ar Lietuvoje vertinama e. paslaugų veiksmingumas ir kokybė, kuo remiantis siekiama teikti tik kokybiškas ir veiksmingas paslaugas. Priešingu atveju e. valdžia gali tapti tiesiog madingas projektas, neturintis tiek teigiamos įtakos piliečių gerovei, kad jai diegti investuojami pinigai pasiteisintų. Susikūrusi informacinė visuomenė diktuoja valdžiai naujas valdymo formas ir e. vadžios diegimas - neišvengiamas procesas. Tačiau pagrindinis efektyvios e. valdžios tikslas teikti veiksmingas ir kokybiškas e. paslaugas, atsižvelgiant į būtent tos šalies visuomenės brandą ir poreikius, todėl vertinimas yra neatsiejama dalis.

Šios problemos kontekste išryškėja **tyrimo tikslas** – nustatyti ar vertinama e. paslaugų veiksmingumas ir kokybė LR ministerijose, LR savivaldybėse ir IT įmonėse, kokia metodologija remiasi vertindami e. paslaugų veiksmingumą ir kokybę.

Taigi, galime išskirti **hipotezę** – Lietuvoje e. paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinimas yra pradiniam etape.

**Tyrimo objektas** – LR ministerijų, LR savivaldybių ir IT įmonių e. paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinimo sistema.

**Tyrimo dalykas** – e. paslaugų vertinimo kriterijai veiksmingumo ir kokybės aspektu.

**Tyrimo uždaviniai:**

- Nustatyti, ar savivaldybės, ministerijos ir IT įmonės vertina veiksmingumą ir kokybę įgyvendinamos e. paslaugų projektus.
- Nustatyti, kokia metodika remiasi vertindamos e. paslaugų veiksmingumą ir kokybę.
- Išanalizuoti veiksmingumą ir kokybę įtakančių veiksnių vertinimą: investicijų, IT plėtros, veiklos organizavimo, teisinę sistemos, darbuotojų kvalifikacijos.
- Pateikti rezultatus ir jų analizę.

**Tyrimo metodika:**

Kadangi, tyrimas turi atitikti konkrečius tyrimo uždavinius ir teisingai atspindėti tiriamąjį reiškinį, kiekvieno tyrimo metu yra sudaroma konkreti metodika. Šiam tyrimui aš naudoju *atvejo analizės metodą*, kadangi siekiama atskleisti konkretaus atvejo (objekto) padėtį ir suteikia galimybę lyginti daugelį tyrimo objektų, naudojant analizei vienodus parametrus. Taip pat suteikiama galimybė parodyti atskirų sferų požiūrį į e. paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinimą.

*Apibendrinimo metodas* pasirenkamas bendrų esminių požymių ir savybių atspindėjimui, galima detaliau pavaizduoti ir atskleisti esamą situaciją Lietuvoje.

Tiriamieji - LR savivaldybės, ministerijos ir IT įmonės. Tyrimo imtis – 6 institucijos/įstaigos. Atliekant atvejo **tyrimą imtis** sudaroma parenkant tipinių atvejų imtį :

- **Ministerijos:** VRM ir ŠMM – atsitiktiniu būdu iš visų ministerijų.
- **Savivaldybės:** Vilniaus savivaldybė – kaip daugiausia pasiekusi ir išsivysčiusi savivaldybė; Alytaus savivaldybė – atsitiktiniu būdu, kaip vidutinio lygmens pasiekimuose;
- **IT įmonės:** UAB „Hewlett-Packard“ (IT-1), atsitiktiniu būdu, kaip viena iš stambiausių įmonių kuriančių e. paslaugas ir UAB „Komsetas“(IT-2), kaip viena smulkesnių įmonių.

Informacijai surinkti buvo pasirinktas *anketinis metodas*. Respondentams buvo pateikti pusiau uždari klausimai, paliekant tuščią eilutę respondento nuomonei įrašyti, kadangi siekiama atskleisti požiūrį į vertinimo procesą. Anketą sudarė 23 klausimai, iš kurių 13 – e. paslaugų veiksmingumo ir 10 – e.paslaugų kokybės vertinimo analizei.

#### **Tyrimo etapai:**

1. Institucijų (ministerijų ir savivaldybių) ir įmonių imties parinkimas.
2. Anketos sudarymas.
3. Apklausos atlikimas.
4. Tyrimo rezultatų pateikimas.

#### **4.1. Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas**

Norint įvertinti e. paslaugų veiksmingumo vertinimą Lietuvoje, respondentams buvo pateikta 13 vienodų klausimų, kuriais siekiama atskleisti:

- Pagrindinį e. paslaugų veiksmingumo vertinimo tikslą;
- Kokia metodologija remiasi vertindami e. paslaugų veiksmingumą;
- Kokia biudžeto dalis skiriama e. paslaugos veiksmingumo vertinimui;
- Kaip vyksta e. paslaugų veiksmingumo vertinimo veiklos organizavimas;
- Kaip LR teisinė sistema įtakoja e. paslaugų veiksmingumo vertinimą;
- Ar kvalifikacija, susijusi su e. paslaugų vertinimu, keliamo;
- Kokioms IT sritims skiriamas didžiausias dėmesys ir investicijos;
- Kokie kriterijai labiausia įtakoja e. paslaugų veiksmingumą.

#### 4.1.1. Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas LR ministerijose

Nustačius, kad ir VRM ir ŠMM vertina e. paslaugų veiksmingumą buvo atskleisti pagrindiniai *vertinimo tikslai*, kurių siekia ministerijos. Abiejų ministerijų pagrindinis tikslas – užtikrinti platesnį paslaugos vartojimą ir patenkinti vartotojų poreikius. Šiems tikslams pasiekti remiasi metodais:

- VRM – tyrimais ir piliečių nuomone (forumai apklausos);
- ŠMM – tyrimais.

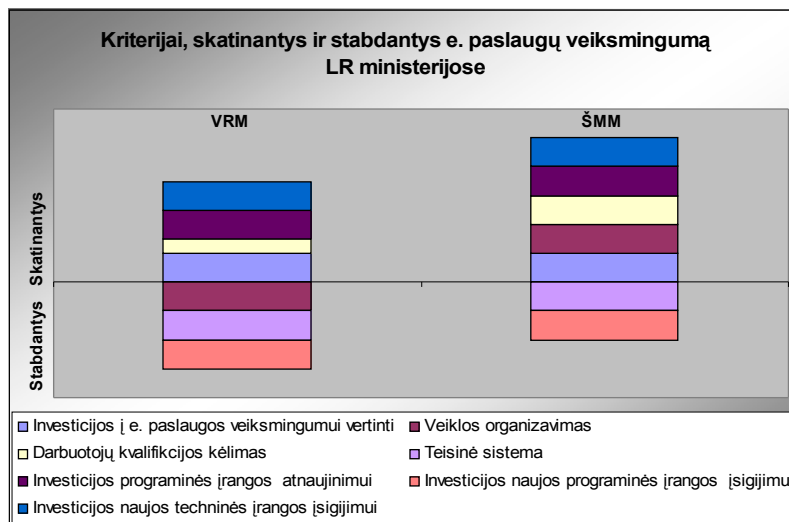
Sekantis tyrimo žingsnis buvo išanalizuoti 5, mano manymu, pagrindinius, labiausiai įtakojančius e. paslaugų veiksmingumą kriterijus.

- Investicijos e. paslaugų veiksmingumo vertinimui – ministerijos sutinka, kad didinant investicijas didėja ir veiksmingumas, tačiau investuojama nenoriai, o biudžeto dalis skiriama e. paslaugos veiksmingumui vertinti telpa 0 – 25 % skalėje.
- Veiklos organizavimas – tai dar vienas kriterijus įtakojantis e. paslaugų veiksmingumą. Svarbu nustatyti, kaip organizuojama institucijoje veikla, ar ji suderinta ir nesukuria papildomų vertinimo problemų. Atsakomybės suteikimas tam tikram skyriui/ komisijai padeda eliminuoti problemas susijusias su veiklos darna, todėl Švietimo ir mokslo ministerijoje yra skyrius atsakingas už e. paslaugos veiksmingumo vertinimą. VRM veiksmingumui vertinti neįkurta specialus skyrius/ komisija, kuris organizuoja ir atlieka vertinimo procesą, todėl susiduriama su e. paslaugų veiksmingumo vertinimo problemomis.
- Teisinės sistemos įtaka taip pat yra didelė e. paslaugų veiksmingumo vertinimui. Tiek VRM, tiek ŠMM sutinka, kad Lietuvoje teisinė sistema turi pakankamai daug teisiškai neapibrėžtų sričių, kurios stabdo veiksmingą e. paslaugų įgyvendinimą.
- Darbuotojų kvalifikacija, palankios sąlygos jos kėlimui turi didelį poveikį e. paslaugų administravimui, kūrimui ir teikimui, todėl ŠMM ministerijoje darbuotojai turi galimybę kelti kvalifikaciją ir siunčiami nuolat į tobulinimosi kursus. VRM darbuotojai taip pat siunčiami tobulintis, tačiau tik esant reikalavimui specialios kvalifikacijos darbuotojo.
- Informacinių technologijų svarba vertinama taip pat vienodai abejose ministerijose. Didžiausios investicijos skiriamos programinės įrangos atnaujinimui ir naujos techninės įrangos įsigijimui, kuri padeda efektyviau administruoti e. paslaugų teikimą.

LR ministerijose, dauguma paslaugų įgyvendinama 3 brandos lygiu siekiant dvipusės sąveikos.



Tyrimo rezultatai rodo, kad abiejų ministerijų požiūris ir veiksmai vertinant e. paslaugų veiksmingumą panašūs. 6 paveikslėlyje pateikiami stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą kriterijai išryškėję tyrimo metu.



6. pav. Kriterijai, stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą LR ministerijose

Taigi, nuolat vertinamas e. paslaugų veiksmingumas labiausia pasireiškė per gyventojų besinaudojančių e. paslaugomis pagausėjimą, tačiau tai neatsiejama tiek nuo pastovaus projekto vertinimo, tiek nuo išorinių veiksnių kaip IT plėtra miestuose ir kaimuose, bei gyventojų išsilavinimo lygio.

#### 4.1.2. Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas LR savivaldybėse

Pagrindinis e. paslaugų *vertinimo tikslas*, kurio siekia Vilniaus ir Alytaus miestų savivaldybės yra patenkinti vartotojų poreikius, taip pat Vilniaus miesto savivaldybėje manoma, kad vertinimas užtikrins platesnį paslaugos vartojimą. Šiems tikslams pasiekti remiasi metodais:

- Vilniaus savivaldybėje – palyginimo būdu;
- Alytaus savivaldybėje – piliečių nuomone.

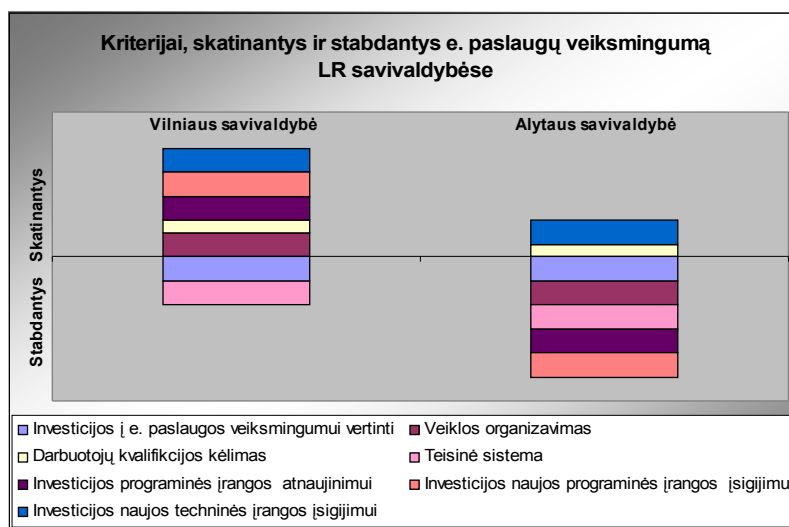
Kriterijai, labiausia įtakojantys e. paslaugų veiksmingumą:

- Investicijos e. paslaugų veiksmingumo vertinimui - savivaldybės sutinka, kad didinant investicijas didėja ir veiksmingumas, tačiau atskiros investicijos, skirtos e. paslaugos veiksmingumo vertinimui, savivaldybėse neskiriamos.

- Veiklos organizavimas – tai labai svarbus veiksnys siekiant kokybiško paslaugos įvertinimo. Alytaus savivaldybėje veiksmingumui vertinti nėra specialaus skyriaus/komisijos/asmens, kuris organizuoja ir atlieka vertinimo procesą, todėl susiduriama su e. paslaugų veiksmingumo vertinimo problemomis, priešingai negu Vilniuje. Čia yra įkurta komisija iš visų struktūrinių padalinių, atsakinga už veiksmingumo įvertinimą.
- Vilniaus ir Alytaus miestų savivaldybėse manoma, kad Lietuvoje teisinė sistema turi pakankamai daug teisiškai neapibrėžtų sričių, kurios stabdo veiksmingų e. paslaugų įgyvendinimą ir sukelia nemažai problemų.
- Savivaldybės pripažįsta, kad darbuotojų kvalifikacija, palankios sąlygos jos kėlimui turi didelį poveikį e. paslaugų veiksmingumui, tačiau dėl ribotų finansų, savivaldybėse darbuotojai siunčiami į kvalifikacijos kėlimo kursus tik kai yra būtinybė.
- Informacinių technologijų svarba savivaldybėse skiriasi. Vilniaus savivaldybė investuoja į programinės įrangos atnaujinimą, naujos kūrimai nei naujos techninės įrangos įsigijimą, o Alytaus savivaldybėje didžiausias dėmesys sutelktas į naujos techninės įrangos įsigijimą. Abi savivaldybės siekia efektyviau administruoti e. paslaugų teikimą.

LR savivaldybėse, dauguma paslaugų įgyvendinama 3 brandos lygiu.

7 paveikslėlyje pateikiami stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą kriterijai, kurie išryškėjo tyrimo metu.



7. pav. Kriterijai, stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą LR savivaldybėse

Nuolat vertinamas e. paslaugų veiksmingumas labiausia pasireiškė per gyventojų, besinaudojančių e. paslaugomis pagausėjimą, tačiau tai neatsiejama nuo:

- Vilniaus savivaldybėje - IT plėtros miestuose ir kaimuose, gyventojų išsilavinimo lygio, bei darbuotojų kvalifikacijos, aukštesnio paslaugų perkėlimo lygio į internetą, saugumo užtikrinimo.
- Alytaus savivaldybėje – IT plėtros.

Galime teigti, kad Alytaus savivaldybė vis dar mažai rūpinasi veiksmingumo vertinimu ir kriterijų stabdančių veiksmingų paslaugų teikimą pakankamai daug.

#### 4.1.3. Elektroninių paslaugų veiksmingumo vertinimas IT įmonėse

Atlikus tyrimą dvejose IT įmonėse, kurios užsiima e. paslaugų kūrimu, nustatyta, kad *vertindami* e. paslaugų veiksmingumą *siekia* :

- UAB „Hewlett-Packard“ - užtikrinti platesnį paslaugos vartojimą, patenkinti vartotojų poreikius, atskleisti IT galimybes, patenkinti užsakovo poreikius.
- UAB „Komsetas“ siekia vertinimo pagalbas užtikrinti platesnį paslaugos vartojimą, patenkinti vartotojų poreikius; atskleisti IT galimybes.

Šiems tikslams pasiekti remiasi metodais:

- UAB „Hewlett-Packard“ – pagal nustatytus įmonės vertinimo kriterijus, taip pat palyginimo būdu.
- UAB „Komsetas“ - palyginimo būdu.

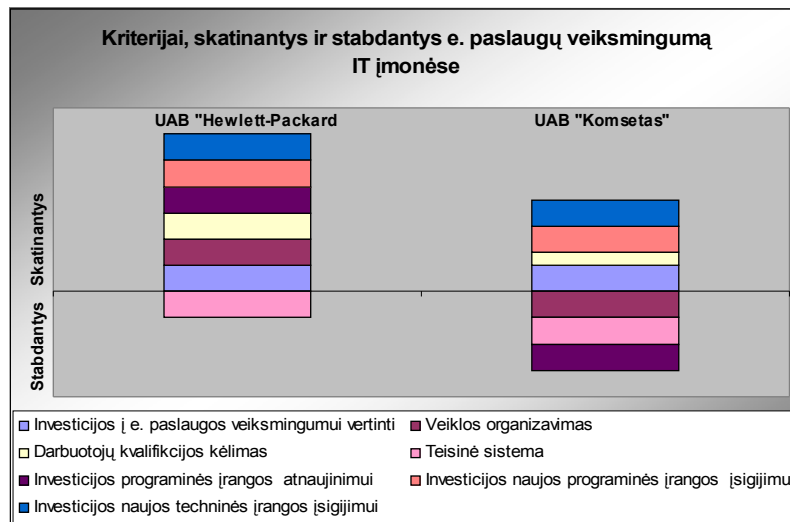
Kriterijai įtakojantys e. paslaugų veiksmingumo vertinimą IT įmonėse:

- Investicijos e. paslaugų veiksmingumo vertinimui – telpa 0 – 25 % skalėje.
- Veiklos organizavimas – matome, kad UAB „Komsete“ susiduriama su veilos organizavimo problemomis vertinant e. paslaugų veiksmingumą, o UAB „Hewlett-Packard“ paskirtas atsakingas asmuo, kuris organizuoja ir atlieka vertinimo procesą, todėl nesusiduriamas su tokiomis problemomis, kurias įtakoja veiklos organizavimas.
- Teisinė sistemos įtaka taip pat yra didelė e. paslaugų veiksmingumo vertinimui. Įmonėse manoma, kad Lietuvoje teisinė sistema turi pakankamai daug teisiškai neapibrėžtų sričių, kurios stabdo veiksmingų e. paslaugų įgyvendinimą.
- Darbuotojų kvalifikacija, palankios sąlygos jos kėlimui turi didelį poveikį e. paslaugų veiksmingumui. UAB „Hewlett-Packard“ nuolat siunčia darbuotojus į kvalifikacijos kėlimo kursus, o UAB „Komsetas“ pritaria, kad tai yra svarbui, tačiau darbuotojai siunčiami kvalifikacijai kelti tik tada, jeigu reikalaujama specialios kvalifikacijos darbuotojų e. paslaugų projekto dokumentuose.

- Informacinių technologijų svarba: UAB „Hewlett-Packard“ didžiausios investicijos skiriamos programinės įrangos atnaujinimui, naujos programinės įrangos įsigijimui ir naujos techninės įrangos įsigijimui, UAB „Komsetas“ investicijas skiria naujos programinės įrangos įsigijimui ir naujos techninės įrangos įsigijimui.

Dauguma paslaugų yra kuriamos 3 brandos lygiu.

8 paveikslėlyje pateikiami stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą kriterijai IT įmonėse, kurie išryškėjo tyrimo metu.



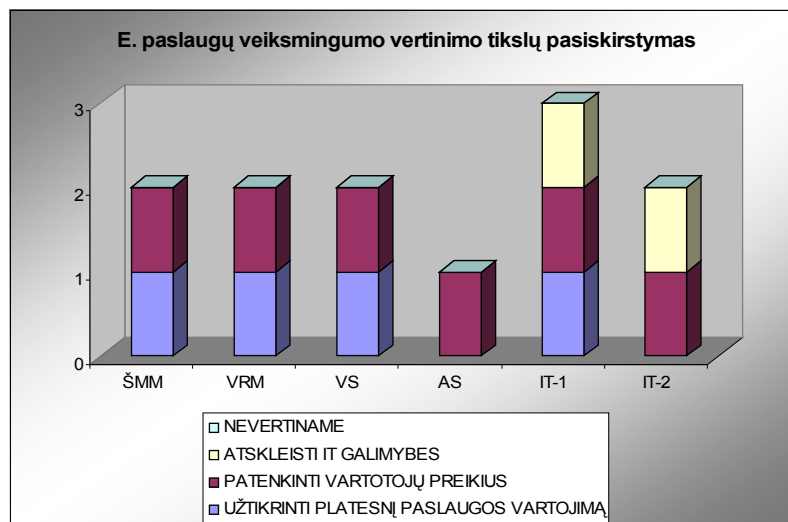
8 . pav. Kriterijai, stabdantys ir skatinantys e. paslaugų veiksmingumą IT įmonėse

Taigi, gyventojų, besinaudojančių e. paslaugomis pagausėjimą neatsiejamas ir nuo:

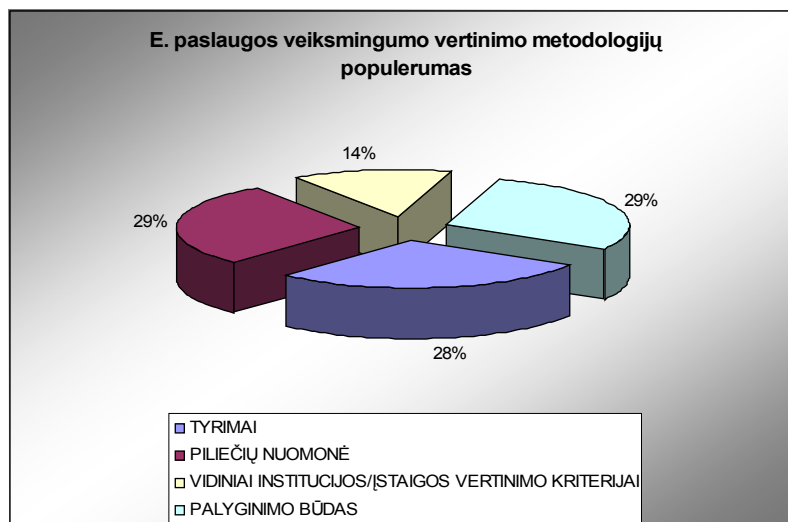
- UAB „Hewlett-Packard“ – darbuotojų kvalifikacijos, gyventojų išsilavinimo lygio, darbuotojų noro kažką keisti ir plėsti.
- UAB „Komsetas“ – IT plėtros, gyventojų išsilavinimo lygio.

#### 4.1.4. Apklauso rezultatų apibendrinimas

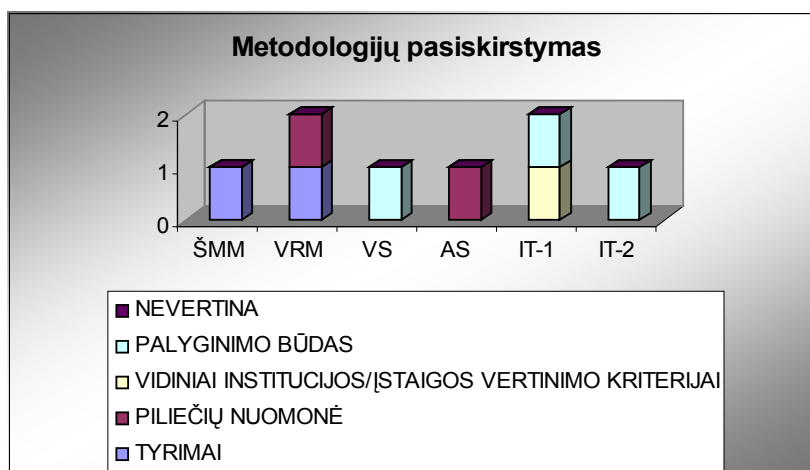
Atlikus tyrimą, galime teigti, kad e. paslaugų veiksmingumo vertinimas pakankamai svarbus procesas visoms institucijoms ir įmonėms. Apibendrinant tyrimo rezultatus, išryškėja esminis vertinimo tikslas, jog visoms įmonėms ir institucijoms yra svarbu patenkinti vartotojų poreikius. IT įmonių išskirtinis tikslas – atskleisti IT galimybes. Pagrindė, tikslai įgyvendinami atliekant tyrimus, atsižvelgiant į piliečių nuomonę forumų pagalba, bei paslaugų palyginimo būdu. Vertinimo tikslų pasiskirstymas bei naudojama metodologija pavaizduota 9 - 11 paveikslėliuose.



9. pav. E. paslaugų veiksmingumo vertinimo tikslai

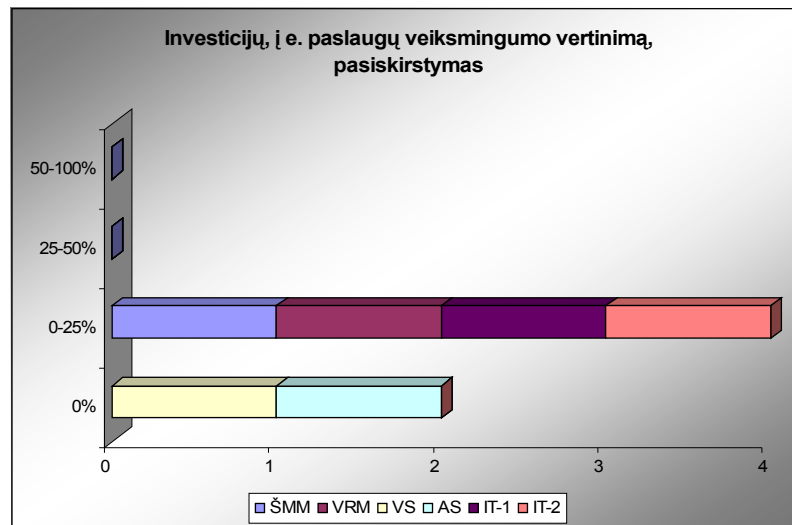


10. pav. E. paslaugų veiksmingumo vertinimo metodologijos



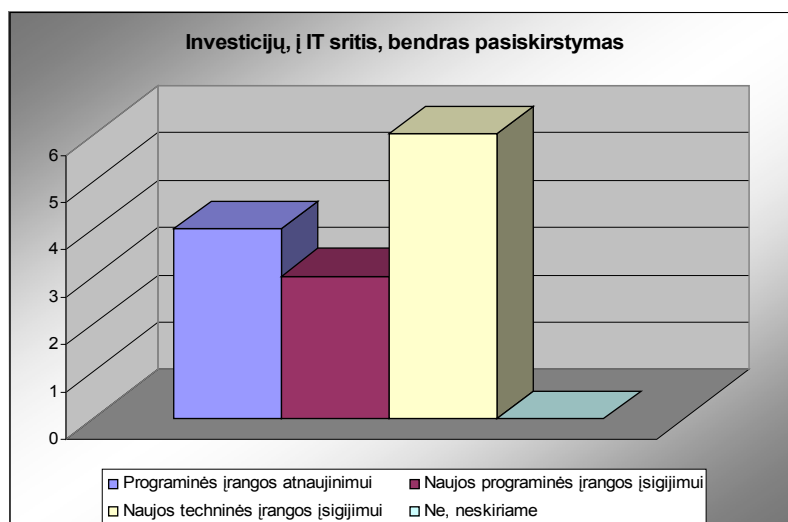
### E. paslaugų veiksmingumą įtakojančių kriterijų analizė

Atlikus tyrimą ir apibendrinus rezultatus, paaiškėjo, kad visos institucijos ir įmonės sėkmingą veiksmingumo realizavimą pirmiausia sieja su investicijomis – didėja investicijos – didėja veiksmingumas, tačiau pastebima, kad į veiksmingumo vertinimą investuojama nenoriai. Visiškai neinvestuoja abi savivaldybės, remiasi tuo, kad atskiros lėšos veiksmingumui vertinti neišskiriamos ir nenumatomos.

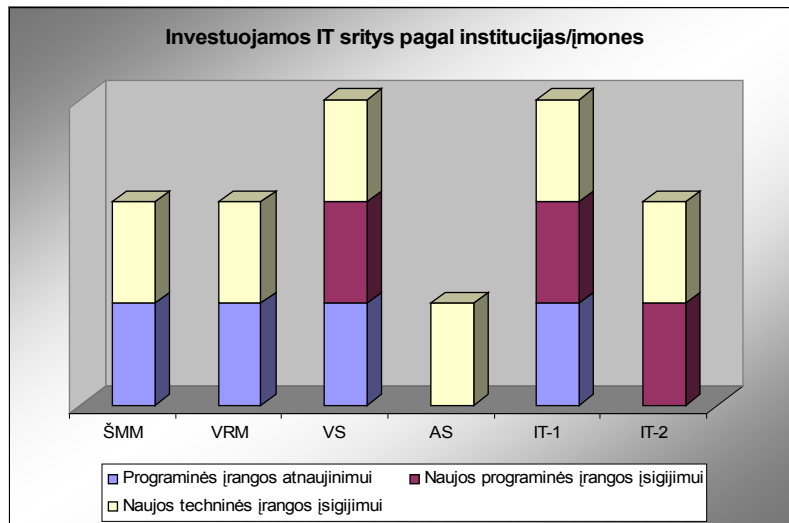


12 . pav. Investicijų, į e. paslaugų veiksmingumo vertinimą pasiskirstymas

13 ir 14 paveikslėliuose pavaizduota įmonių ir institucijų *investavimo į IT sritis*, kurios, respondentų nuomone, turi didžiausią įtaką e. paslaugų veiksmingumui. Visos įmonės ir institucijos investuoja į naujos techninės įrangos įsigijimą, o į programinės įrangos atnaujinimą neinvestuoja tik Alytaus savivaldybė ir UAB “Komsetas”. IT įmonės nevengia investuoti ir į naujos programinės įrangos įsigijimą.

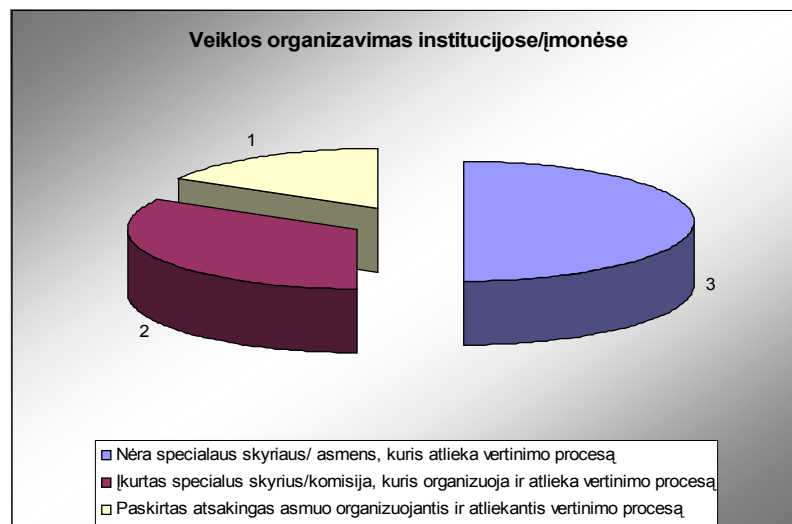


13 . pav. Investicijų į IT sritis bendras pasiskirstymas



14 . pav. Investuojamos IT sritys pagal institucijas/įmones

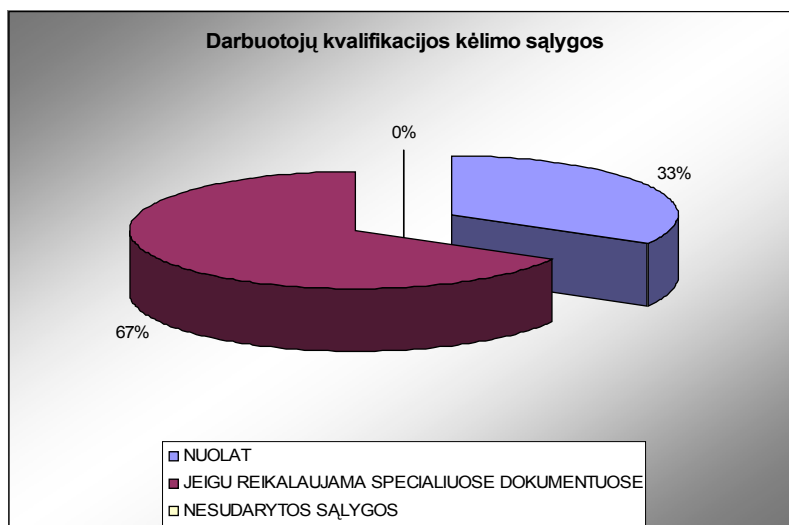
E. paslaugos veiksmingumo vertinimą įtakoja ir **veiklos organizavimas** institucijoje. Kaip matome 15 paveikslėlyje, pusė respondentų (VRM, AS, UAB „Komsetas“) teigia, kad susiduria su e. paslaugų vertinimo problemomis, kurias įtakoja veiklos neorganizuotumas.



15 . pav. Veiklos organizavimas institucijose/įmonėse

Sekantis, ne mažiau svarbus tyrimo žingsnis, nustatyti ar palankios darbuotojų **kvalifikacijos kėlimui sąlygos**, kadangi tai dar vienas iš pagrindinių veiksnių lemiančių veiksmingas e. paslaugas. Rezultatai rodo, kad didesnė dalis darbuotojus siunčia į tobulinimosi kursus tik tada, kai tam tikros kvalifikacijos darbuotojų reikalaujama specialiuose dokumentuose ir tik ŠMM ir UAB „Hewlett -

Packard“ kelia darbuotojų kvalifikaciją nuolatos, stengdamiesi įgyti daugiau naujų žinių, kurias panaudoja kasdieniniame darbe keliant veiksmingumo lygį.

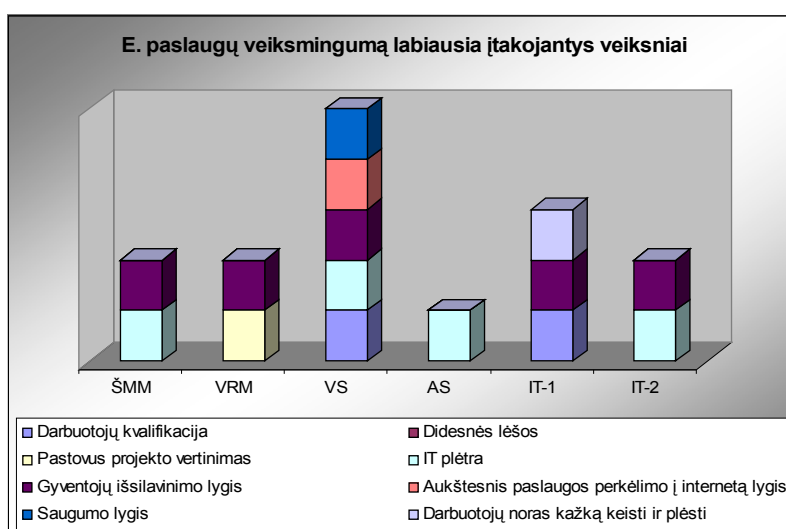


16 . pav. Darbuotojų kvalifikacijos kėlimo sąlygos

Vienbalsis atsakymas buvo į klausimą ar susiduriama su **teisinės sistemos** spragomis, kurios įtakoja e. paslaugų veiksmingumą. Visi respondentai teigia, kad LR teisinė sistema turi pakankamai daug teisiškai neapibrėžtų sričių, kurios stabdo veiksmingų e. paslaugų įgyvendinimą.

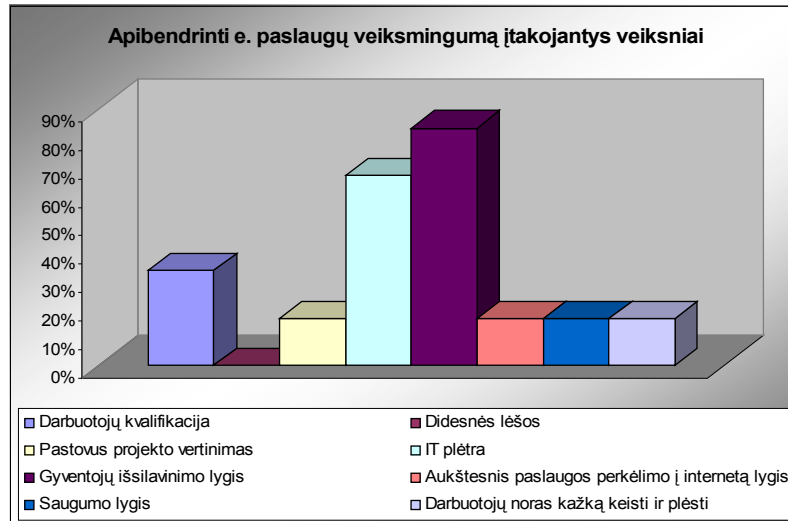
Tyrimo metu, buvo nustatyta dažniausiai įgyvendinamas paslaugų lygis, kuris visose institucijose ir įmonėse sutapo – dvipusės sąveikos (3 lygis).

Taigi, 17 ir 18 paveikslėliuose susistemintai pateikiami veiksniai, respondentų nuomone, labiausia įtakoiantys e. paslaugų veiksmingumą.



17 . pav. E. paslaugų veiksmingumą įtakoiantys veiksniai





18 . pav. Apibendrinti e. paslaugų veiksmingumą įtakojančios veiksniai

#### 4.1.5. Išvados

E. paslaugų veiksmingumo tyrimas LR ministerijose, LR savivaldybėse ir IT įmonėse parodė, kad tai nėra svetimas procesas, kurio pagrindinis tikslas teikti paslaugas atitinkančias vartotojų poreikius.

1. Pagrindinės veiksmingų e. paslaugų teikimo problemos – Lietuvos teisinė sistema, kuri turi pakankamai daug teisiškai neapibrėžtų sričių, kurios stabdo veiksmingų e. paslaugų įgyvendinimą; veiklos organizuotumo nebuvimas.
2. Veiksniai, labiausiai įtakojančios e. paslaugų veiksmingumą - gyventojų išsilavinimo lygis ir IT plėtra.
3. Naujos techninės įrangos įsigijimas pagrindinė investicijų sritis.
4. Mažas suinteresuotumas skatinti darbuotojus kelti kvalifikaciją ir įgyti naujų žinių.
5. Lietuvoje, e. paslaugų veiksmingumo vertinime žengiami tik pirmieji žingsniai. Tai nėra ta sritis į kurią skiriamos pakankamos investicijos ir dėmesys.

## 4.2. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas

Norint įvertinti e. paslaugų kokybės vertinimą Lietuvoje, respondentams buvo pateikta 10 vienodų klausimų, kuriais siekiama atskleisti:

- Kokia metodika remiasi vertindami e. paslaugų kokybę;
- Kokiais dokumentais remiasi vertindami e. paslaugų kokybę;
- Kokia biudžeto dalis skiriama e. paslaugos kokybės vertinimui;
- Kaip vyksta e. paslaugų kokybės vertinimo veiklos organizavimas;
- Kokie yra išsilavinimo reikalavimai;
- Kurios IT sritims vertinama kokybė;
- Kriterijus ribojančius kokybiškų e. paslaugų teikimą.

### 4.2.1. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas LR ministerijose

Kadangi, VRM ir ŠMM vertina e. paslaugų kokybę, buvo nustatyta kokia metodika remiasi vertindamos e. paslaugas :

- VRM – pagal nustatytus vidinius institucijos vertinimo kriterijus;
- ŠMM – pagal kokybės vertinimo standartus (ISO) ir pagal nustatytus vidinius institucijos vertinimo kriterijus.

Taip pat, vertindamos e. paslaugų kokybę abidvi ministerijos remiasi ES išleistomis direktyvomis ir užsienio šalių patirtimi. Didžiausias dėmesys sutelktas kokybiškam paslaugų realizavimui.

Sekantis žingsnis buvo išanalizuoti kokybės vertinimą įtakojančius kriterijus.

- Investicijos e. paslaugų kokybės vertinimui – abejose ministerijos, biudžeto dalis skiriama e. paslaugos kokybės vertinimui telpa 0 – 25 % skalėje, o didžiausios investicijos skiriamos : VRM – IT plėtrai, ŠMM – tyrimams ir konsultavimui.
- Veiklos organizavimas – svarbu ar veiklos organizavimas suderintas, ar nesukuria papildomų vertinimo problemų. Švietimo ir mokslo ministerijoje yra skyrius atsakingas už e. paslaugos kokybės vertinimą. Vidaus reikalų ministerijoje e. paslaugų kokybei vertinti neįkurtas specialus skyrius/ komisija, kuris organizuoja ir atlieka vertinimo procesą, todėl nėra organizuotumo, dažnas nesusikalbėjimas tarp darbuotojų, susiduriama su e. paslaugų kokybės vertinimo problemomis.
- E. paslaugų kokybės vertinimo specialistai keliami reikalavimai: VRM - aukštasis išsilavinimas vertinamo projekto srityje ir sertifikatai, ŠMM– aukštasis išsilavinimas ir darbo patirtis vertinamo projekto srityje.

- Kokybės reikalavimai informacinėms technologijoms keliami šiose srityse: VRM – visuomeninio pritaikymo, ŠMM – paslaugų prieinamumo .

Abudu respondentai teigia, kad per pastaruosius dvejus metus pasikeitė e. paslaugų kokybės reikalavimai. Paslaugos teikiamos labiau atsižvelgiant į vartotojų poreikius, o pagrindiniai veiksniai ribojantys kokybiškų paslaugų teikimą: VRM – per žemas IT išvystymo lygis ir kultūra bei tradicijos, ŠMM - per žemas IT išvystymo lygis.

#### **4.2.2. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas LR savivaldybėse**

Atlikus tyrimą, buvo nustatyta, kad Vilniaus ir Alytaus savivaldybės, vertindamos e. paslaugų kokybę, remiasi nustatytais vidiniais institucijos vertinimo kriterijais;

Taip pat, vertindamos e. paslaugų kokybę savivaldybės remiasi dokumentais:

- Vilniaus savivaldybė – e. valdžios koncepcija, ES išleistomis direktyvomis bei užsienio šalių patirtimi;
- Alytaus savivaldybė – užsienio šalių patirtimi.

Kokybės kriterijais vertina:

- Vilniaus savivaldybė - paslaugos realizavimą, veiklos organizavimą ir darbuotojų kvalifikaciją;
- Alytaus savivaldybė – paslaugos realizavimą ir veiklos organizavimą.

Sekantis žingsnis buvo išanalizuoti kokybės vertinimą įtakojančius kriterijus.

- Investicijos e. paslaugų kokybės vertinimui savivaldybėse telpa 0 – 25 % skalėje, o didžiausios investicijos skiriamos: Vilniaus savivaldybėje – IT plėtrai, personalo kvalifikacijos tobulinimo sistemai, tyrimams ir konsultavimui, Alytaus savivaldybėje – personalo kvalifikacijos tobulinimo sistemai.
- Veiklos organizavimas – Vilniaus ir Alytaus savivaldybėse užtikrinama kokybiškų e. paslaugų projekto veiklos organizavimas, nes paskirtas atsakingas asmuo/skyrius, koordinuojantis ir prižiūrintis visą paslaugos įgyvendinimo procesą ir atitikimą kokybės reikalavimams.
- E. paslaugų kokybės vertinimo specialistams keliami reikalavimai: Vilniaus savivaldybėje specialistai tik direktoriaus lygmens, Alytaus savivaldybėje - aukštasis išsilavinimas ir darbo patirtis vertinamo projekto srityje.
- Kokybės reikalavimai informacinėms technologijoms keliami šiose srityse: Vilniaus savivaldybėje – duomenų saugos, visuomeninio pritaikymo, paslaugos prieinamumo, Alytaus savivaldybėje – visuomeninio pritaikymo.

Abudu respondentai teigia, kad per pastaruosius dvejus metus kokybės reikalavimai e. paslaugoms pagerėjo. Jos teikiamos labiau atsižvelgiant į vartotojų poreikius. Veiksniai ribojantys kokybiškų paslaugų teikimą: Vilniaus savivaldybėje – darbuotojų kvalifikacija, finansinių išteklių ribotumas ir kultūra bei tradicijos, o Alytaus savivaldybėje – finansinių išteklių ribotumas.

#### **4.2.3. Elektroninių paslaugų kokybės vertinimas IT įmonėse**

Atliktas tyrimas parodė, kad, vertindamos e. paslaugų kokybę, IT įmonės remiasi nustatytais vidiniais institucijos vertinimo kriterijais ir užsienio šalių patirtimi, UAB „Hewlett-Packard“ remiasi ir ES išleistomis direktyvomis.

Kokybės kriterijais vertina:

UAB „Hewlett-Packard“ - paslaugos realizavimą, veiklos organizavimą ir personalo kvalifikaciją;

UAB „Komsetas“ – paslaugos realizavimą.

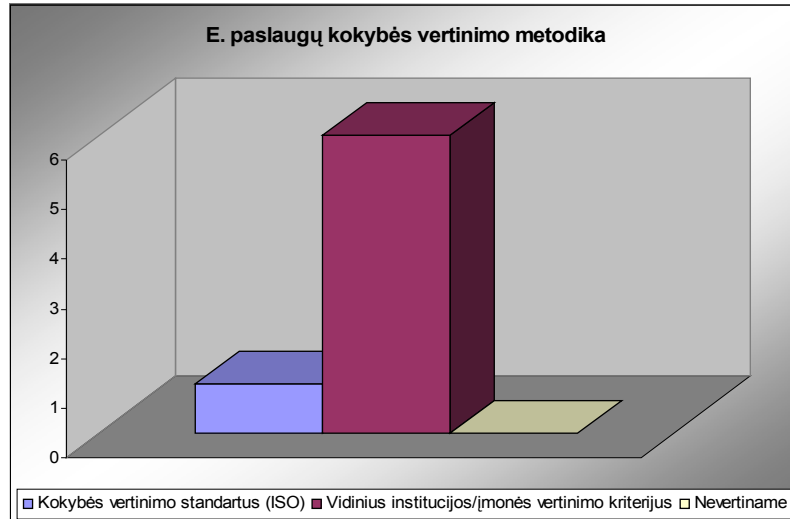
Sekantis žingsnis buvo išanalizuoti kokybės vertinimą įtakančius kriterijus.

- Investicijos e. paslaugų kokybės vertinimui IT įmonėse telpa 0 – 25 % skalėje, o didžiausios investicijos skiriamos IT plėtrai ir personalo kvalifikacijos tobulinimo sistemai.
- Veiklos organizavimas – UAB „Hewlett-Packard“ suderintas ir nesukuria papildomų problemų paskirto atsakingo asmens/skyriaus dėka. UAB „Komsetas“ susiduria su sunkumais, kurie atsiliepia paslaugų kokybei, kadangi nėra organizuotumo.
- E. paslaugų kokybės vertinimo specialistams keliami reikalavimai: UAB „Hewlett-Packard“ – aukštasis išsilavinimas ir patirtis vertinamo projekto srityje, UAB „Komsetas“ - aukštasis išsilavinimas vertinamo projekto srityje.
- Kokybės reikalavimai informacinėms technologijoms keliami šiose srityse: UAB „Hewlett-Packard“ – duomenų saugos, visuomeninio pritaikymo, UAB „Komsetas“ – visuomeninio pritaikymo .

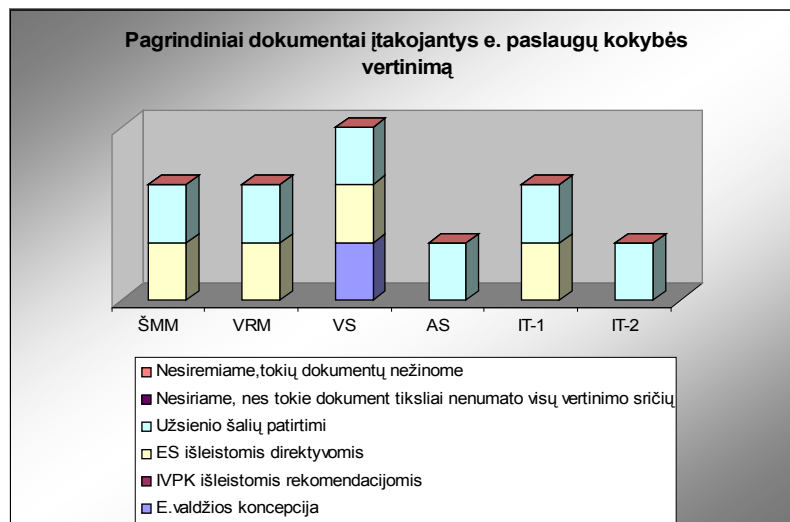
Abudu respondentai teigia, kad per pastaruosius dvejus metus kokybės reikalavimai e. paslaugoms išaugo ir labiau atspindi vartotojų poreikius. Tačiau yra veiksniai ribojantys kokybiškų paslaugų teikimą kaip : UAB „Hewlett-Packard“ – per žemas IT išvystymo lygis ir kultūra bei tradicijos ir darbuotojų nenoras kažką keisti, o UAB „Komsetas“ – finansinių išteklių ribotumas, per žemas IT išvystymo lygis.

#### **4.2.4. Apklausoje rezultatų apibendrinimas**

Visos tyrime dalyvavusios institucijos ir įmonės vertina e.paslaugų kokybę. Pagrindinė vertinimo metodika – vidiniai institucijos/įmonės vertinimo kriterijai, taip pat pagrindiniai dokumentai, kurie įtakoja kokybės vertinimą yra ES direktyvos ir užsienio šalių patirtis.

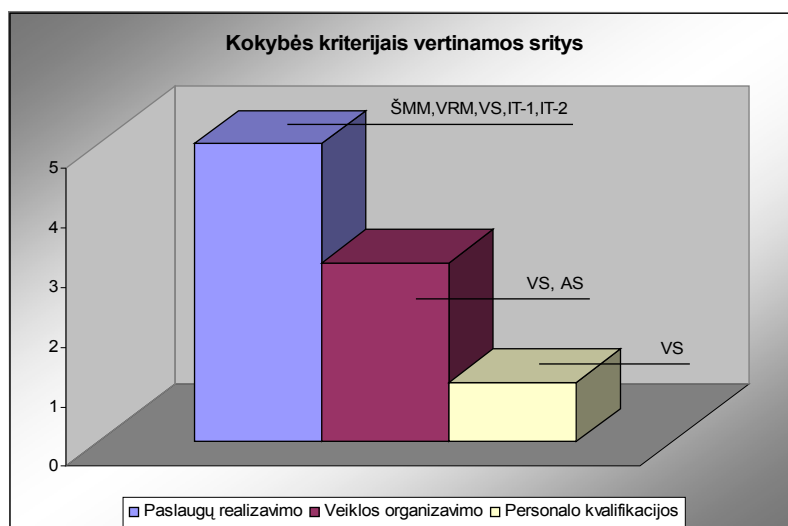


19. pav. E. paslaugų kokybės vertinimo metodika



20. pav. Pagrindiniai dokumentai įtakoiantys e. paslaugų kokybės vertinimą

Tyrimo metu buvo nustatytos sritys, kurias institucijos ir įmonės vertina siekdamos kokybiškų e. paslaugų. Jos pavaizduotos 21 paveikslėlyje.

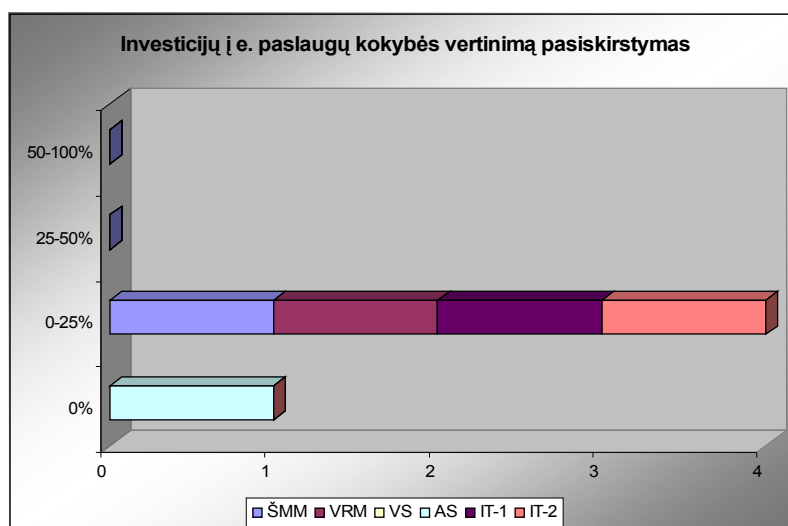


21 . pav. Kokybės kriterijais vertinamos sritys

Paslaugų realizavimo sritis yra pagrindinė, kurią vertina beveik visos institucijos ir įmonės, išskyrus Alytaus savivaldybę.

### E. paslaugų kokybę įtakančių kriterijų analizė

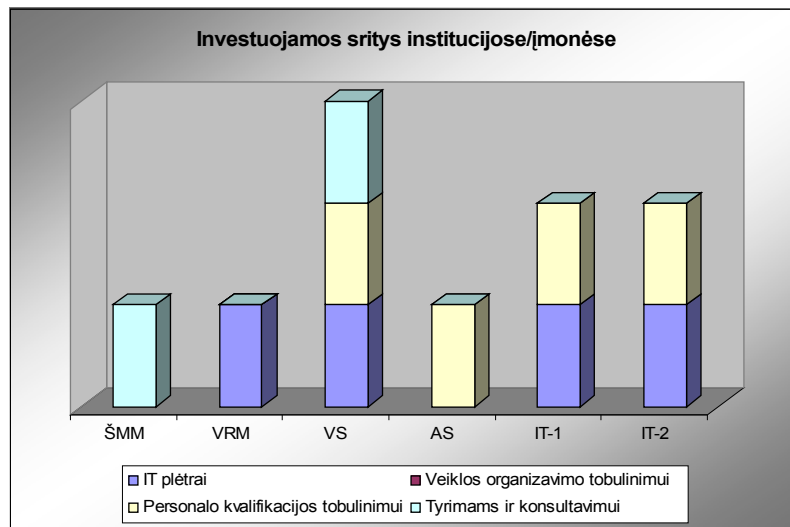
Atlikus tyrimą ir apibendrinus rezultatus matome, kad kokybės vertinimui *investicijų* neskiria tik Vilniaus savivaldybė, kuri teigia, kad nėra išskirstytos lėšos, kurios paskiriamos būtent e. paslaugų kokybės vertinimui. Visų įmonių ir institucijų *investicijos* į e. paslaugų kokybės vertinimą neviršija 25% biudžeto.



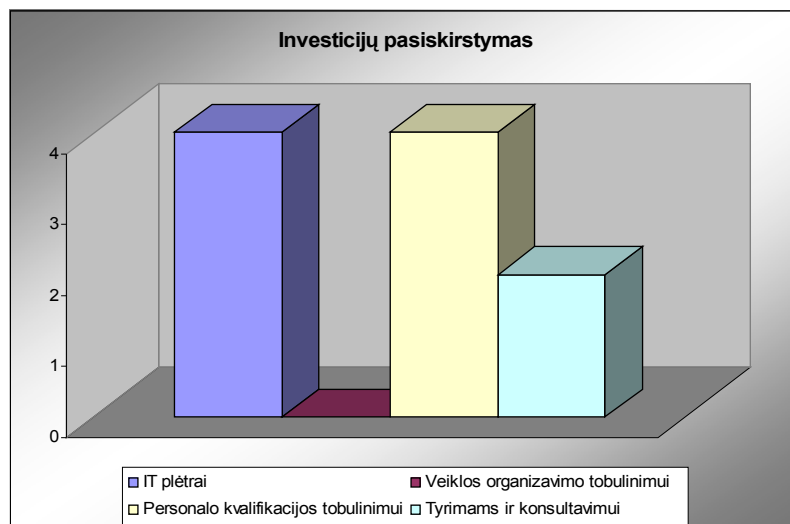
22 . pav. Investicijų į e. paslaugų kokybės vertinimą pasiskirstymas

Investicijų pasiskirstymą institucijose ir įmonėse iliustruoja 23 ir 24 paveikslėliai. Čia

matome, kad dauguma investuoja į personalo kvalifikacijos tobulinimo sistemą ir IT plėtrą.

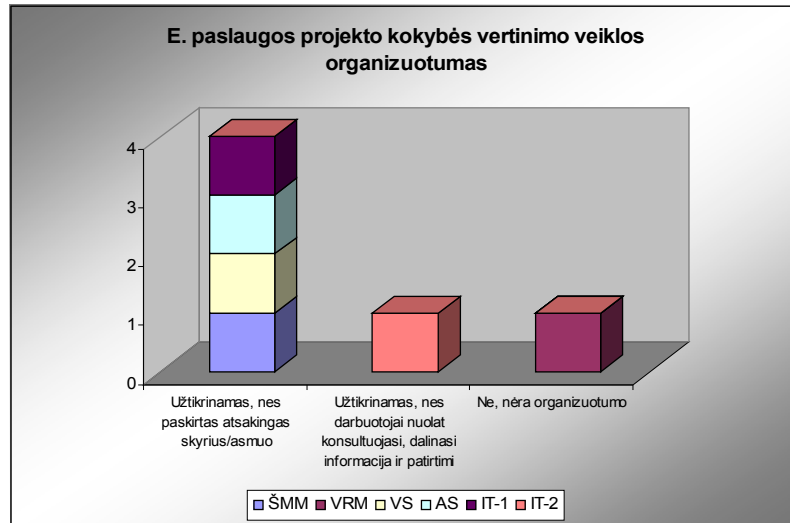


23 . pav. Investuojamos sritys institucijose ir įmonėse



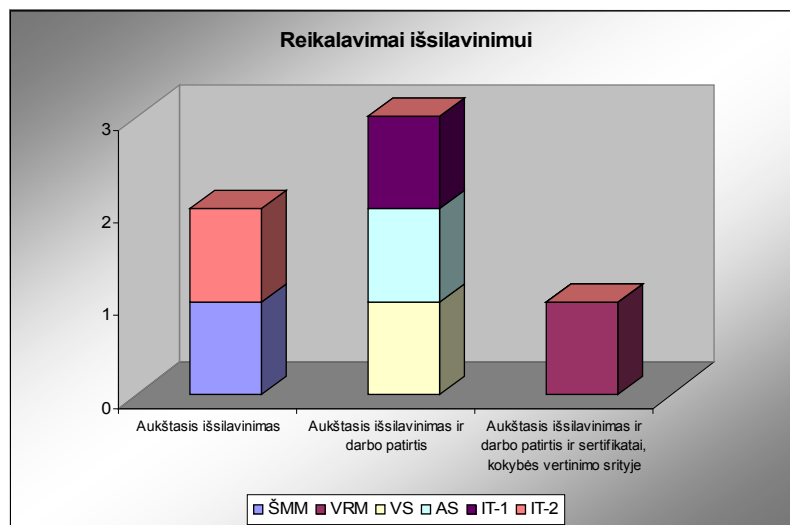
24 . pav. Investicijų pasiskirstymas

E. paslaugų kokybę įtakoja ir *veiklos organizavimas*. Kaip pavaizduota 25 paveikslėlyje, 4 respondentai iš 6 teigia, kad e. paslaugų kokybės vertinimo organizuotumu yra patenkinti.



25 . pav. E. paslaugų kokybės vertinimo veiklos organizuotumas

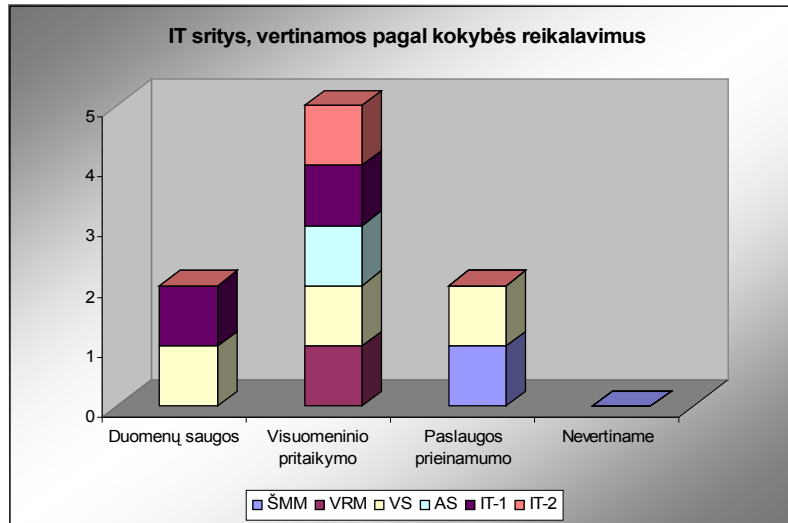
Šio tyrimo metu buvo nustatyti institucijose ir įmonėse e. paslaugų kokybę vertinančių specialistų *išsilavinimo reikalavimai*, kurie pateikti 26 paveikslėlyje.



26 . pav. Išsilavinimo reikalavimai kokybės vertinimo specialistams

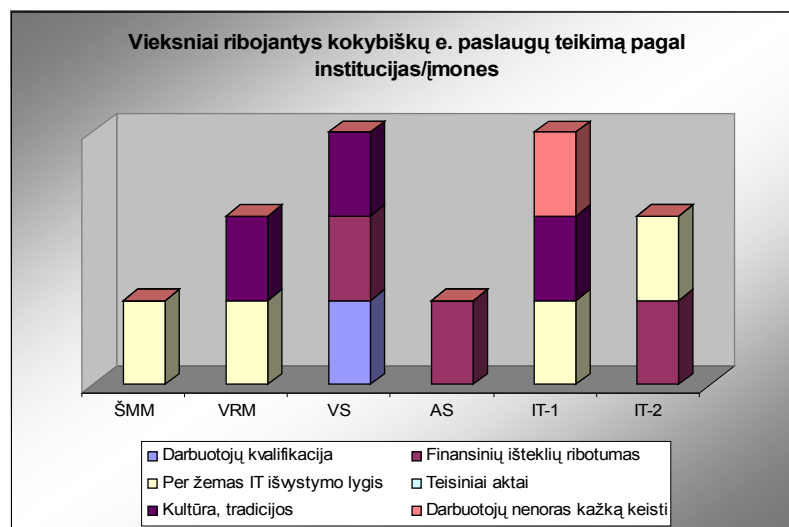
Pagrindinės sritys, kuriose keliami kokybės *vertinimo reikalavimai informacinėms sistemoms* pavaizduoti 27 paveikslėlyje.



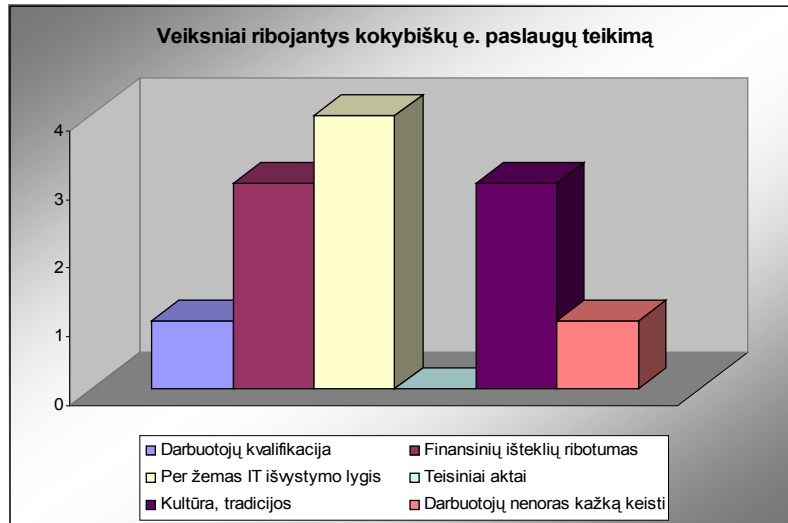


27 . pav. IT sritys vertinamos pagal kokybės reikalavimus

Tyrimo metu, buvo nustatyti *veiksniai ribojantys* kokybiškų *e. paslaugų teikimą*, kurie pavaizduoti 28 ir 29 paveikslėliuose. Pagrindinis veiksnys – per žemas IT išvystymo lygis.



28 . pav. Veiksniai ribojantys kokybiškų e. paslaugų teikimą institucijose ir įmonėse



29. pav. Veiksniai ribojantys kokybiškų e. paslaugų teikimą

#### 4.2.5. Išvados

E. paslaugų kokybės vertinimas atliekamas visose institucijose ir įmonėse. Remiantis tyrimų rezultatais pateiksime e. paslaugų kokybės vertinimo situaciją Lietuvoje.

1. Metams bėgant, kokybės reikalavimai e. paslaugoms didėja, t. y. atsiranda daugiau geresnės kokybės paslaugų.
2. Vidiniai institucijos/ įmonės nustatyti standartai – pagrindiniai e. paslaugų kokybės vertinimo kriterijai.
3. ES dokumentai labiau įtakoja e. paslaugų kokybės vertinimą negu išleisti Lietuvoje.
4. Siekiant geresnės kokybės e. paslaugų, pagrindinės investicijos skiriamos personalo kvalifikacijos kėlimui ir IT plėtrai, kuri įvertinta kaip pagrindinis veiksnys ribojantis kokybiškų paslaugų teikimą.
5. Vyrauja nepakankamas veiklos organizuotumas vertinant e. paslaugų kokybę.
6. Paslaugų realizavimo ir visuomeninio pritaikymo sritys yra pagrindinės, kuria vertina visos institucijos ir įmonės remdamosi kokybės vertinimo kriterijais

## IŠVADOS IR PASIŪLYMAI

### *Išvados*

1. E. valdžios veiksmingumo ir kokybės vertinimas reikalingas procesas, bet nediskutuotini vertinimo kriterijai. Tai daro įspūdį, jog laikomasi nuostatos, kad visi e. valdžios sprendimai yra efektyvūs.
2. E. valdžia tai priemonė, siekiant reorganizuoti ir modernizuoti valdymą per IKT. Remiantis teisės aktais (pavyzdžiui, Lietuvos e. valdžios koncepcija, e Europe planais) galime teikti, kad šis veiksmingas modernizavimas pasireiškia trimis kryptimis: viešajam administravimui, gyventojams ir verslui.
3. E. valdžios veiksmingumo kriterijai – tai pagrindas e. valdžios plėtros teisingo kryptingumo įvertinimui. E. valdžios veiksmingumo vertinimas mažai diskutuojama sritis, todėl nėra susiformavusių vieningų vertinimo standartų. Remiantis teisės aktais (pavyzdžiui, Lietuvos e. valdžios koncepcija, e Europe planais) ir kitais dokumentais išskirtinos 5 veiksmingumo vertinimo sritys: valdymo formavimą, ekonominį efektyvumą, IT plėtrą, darbuotojų kvalifikaciją, e. paslaugas.
4. Darant prielaidą, kad e. valdžios pagrindinė išraiška e. paslaugos, nustatomos šios e. valdžios kokybės vertinimo sritys – aplinkos kokybės dimensija, pateikimo kokybės dimensija, rezultato kokybė.
5. Lietuva – viena tarp vangiai žingsniuojančių šalių e. valdžios diegime. E. valdžios veiksmingumo ir kokybės tyrimai Lietuvoje yra „tabu“. Siekiant didžiausios ekonominės naudos, e. valdžią derėtų vertinti pagal jos galutinį tikslą - suminę naudą visuomenei, kuri atsispindi, kaip vartotojų pasitenkinimas (geriausiai atspindimas paslaugų naudojimo rodiklio) ir geresnė viešojo administravimo kokybė (vertintina kaip pačioje viešojo administravimo sistemoje sutaupyti laikas ir pinigai). Priešingu atveju e. valdžia gali tapti tiesiog madingas projektas, neturintis tiek teigiamos įtakos piliečių gerovei, kad jai diegti investuojami pinigai pasiteisintų.
6. Lietuvoje, e. paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinime žengiami tik pirmieji žingsniai. Tai nėra ta sritis į kurią skiriamos pakankamos investicijos ir dėmesys. Pagrindinės veiksmingų paslaugų diegimo problemos Lietuvoje – teisinė sistema ir veiklos organizuotumo nebuvimas, labiausia investuojama sritis siekiant e. paslaugų kokybės ir veiksmingumo – IT plėtra.

### ***Pasiūlymai***

1. Vieningo dokumento, aprašančio e. valdžios veiksmingumo ir kokybės vertinimą sudarymas – priemonė e. valdžios veiksmingumui ir kokybei gerinti. Tai būdas, nukreipti institucijas ir įmones teisinga linkme, parodant vertinimo svarbą.
2. Organizacijos, kuri plėtotų žinias apie e. valdymą, e.valdžią įkūrimas, tai dar vienas žingsnis link kokybiškos ir veiksmingos e. valdžios įgyvendinimo.

## LITERATŪROS SĄRAŠAS

1. Augustinaitis A., Petrauskas R. The first steps of e-Governance in Lithuania : From Theory to Practice, Lecture Notes in Computer Science. 2002, 2456.
2. Domarkas V. Lukoševičienė V. Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu. Viešojo politika ir administravimas, 2006, Nr. 16, 73 - 86.
3. Kardelis K. Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. 2005, 393.
4. Lane J.E. "Viešasis sektorius: sąvokos, modeliai ir požiūriai". 2001, 356.
5. Lenk K. Elektroninė valdžia Europoje: tikrovė ir vizija. Viešojo politika ir administravimas, 2004, Nr. 10, 9 - 16.
6. Limba T. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui. Viešojo politika ir administravimas, 2004, Nr. 10, 46 - 49.
7. Matakas J. "Šiuolaikinė valstybė" 1999, 568.
8. Petrauskas R. Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime. Vilnius, 2001.
9. Petrauskas R. Limba T. Ispanijos elektroninės valdžios projektų analizė. Viešojo politika ir administravimas, 2002, Nr. 2, 93 - 97.
10. Tidikis R. Socialinių mokslų tyrimų metodologija. 2002, 609.
11. Vekerytė V., Normantas A. E. vyriausybė Lietuvoje: dabartis ir perspektyvos. Verslas, vadyba ir studijos. Mokslo darbai VGTU. 2003, 361 - 365.
12. Žilionienė I. Elektroninės valdžios plėtros planavimas: svarbiausių dokumentų apžvalga. Viešojo politika ir administravimas, 2004, Nr. 10, 39 - 45.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001m. rugpjūčio 10 d. nutarimas Nr. 984 Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strateginio plano patvirtinimo. Valstybės žinios. 2001, Nr. 71 - 2534.
14. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo. Valstybės žinios. 2003, Nr. 2 - 54.
15. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003m. lapkričio 25 d. nutarimas Nr. 1468 Dėl elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo. Valstybės žinios. 2003, Nr. 112 - 5022.
16. Curtin G. G. The world of eGovernment. 2003, 288.
17. Gronlund A. Electronic Government: Design, Applications & Management. 2002, 378.
18. Malkiam M., Anttiroiko A.V. eTransformation in government: New Directions in Government and Politics. 2004, 317.
19. Pavlichev A., Garson D. G. Digital Government :Principles and Best Practices. 2004, 379.

## KITI INFORMACIJOS ŠALTINIAI

20. Apskritojo stalo diskusija "El. valdžios Lietuvoje būklė ir perspektyvos". 2006 [žiūrėta 2006-12-14]. Prieiga per internetą:  
[http://www.lrinka.lt/index.php/meniu/renginiai/apskritojo\\_stalo\\_diskusija\\_el\\_valdzios\\_lietuvoje\\_bukle\\_ir\\_perspektyvos/3918](http://www.lrinka.lt/index.php/meniu/renginiai/apskritojo_stalo_diskusija_el_valdzios_lietuvoje_bukle_ir_perspektyvos/3918).
21. E. demokratija Lietuvoje. 2004 [žiūrėta 2006-09-19]. Prieiga per internetą:  
[http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk\\_print.doc\\_view?key=234121](http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc_view?key=234121).
22. Elektroninės paslaugos Lietuvoje. Kas naudinga? 2004 [žiūrėta 2006-10-21]. Prieiga per internetą: <http://www.smn.lt/files/e-paslaugos.pdf>.
23. Europos forumas e. viešasis aptarnavimas: [http://www.eu-forum.org/article.php3?id\\_article=571](http://www.eu-forum.org/article.php3?id_article=571).
24. Estijos E-valdymo akademija. [žiūrėta 2006-10-10]. Prieiga per internetą:  
<http://www.mruni.lt/lt/modules/news/article.php?storyid=33>
25. Estijos e. vyriausybės pavyzdys. [žiūrėta 2006-12-11]. Prieiga per internetą:  
[http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk\\_print.doc\\_view?key=163115](http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc_view?key=163115)
26. E. valdžios būseną įstojusiose į ES šalyse. 2005 [žiūrėta 2006-09-19]. Prieiga per internetą :  
<http://europa.eu.int/idabc/en/document/1436/429>.
27. E-valdžia: technologijos geram valdymui, plėtrai ir demokratijai 2001 [žiūrėta 2006-11-05]. Prieiga per internetą: <http://www.worldbank.org/mdf/mdf4/papers/saidi-yared.pdf>
28. E.valdžios pasirengimo indeksas [žiūrėta 2006-10-02]. Prieiga per internetą:  
<http://www.unpan.org/egovernment4.asp>
29. Gera e. valdžios praktika. 2005 [žiūrėta 2006-11-10]. Prieiga per internetą : <http://www.egov-goodpractice.eu/>.
30. Informacija žinių ekonomika. 2005 [žiūrėta 2006-11-10]. Prieiga per internetą  
<http://www.ebiz.lt/article.php3/10/4194/4>.
31. Komisijos komunikatas tarybai ir Europos parlamentui. Visą Europą apimančių e. vyriausybės paslaugų sąveika.2006 [žiūrėta 2006-10-12]. Prieiga per internetą:  
[http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu\\_failai/Informacines\\_politikos\\_dep/evaldzia/com2006\\_0045lt01.pdf](http://www.vrm.lt/fileadmin/Padaliniu_failai/Informacines_politikos_dep/evaldzia/com2006_0045lt01.pdf).
32. Lietuva pagal pasiekimus kuriant elektroninę vyriausybę - tarp Vidurio Europos vidutinių. 2004 [žiūrėta 2006-12-10]. Prieiga per internetą: <http://www.ivpk.lt/main-news.php?cat=30&n=414>
33. Margetts H. Electronic Government: Method or Madness. 2003 [žiūrėta 2006-08-19]. Prieiga per internetą: <http://www.ucl.ac.uk/spp/download/publications/spp-wp-3.pdf>.

34. Nacionalinė Lietuvos e. valdžios koncepcija “E. valdža Lietuvos piliečiui”. 2002 [žiūrėta 2006-11-14]. Prieiga per internetą: [http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk\\_print.doc\\_view?key=160475](http://www3.lrs.lt/pls/inter/ivpk_print.doc_view?key=160475) .
35. Pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę lygis Lietuvoje. 2006 [žiūrėta 2006-08-05]. Prieiga per internetą:  
<http://209.85.135.104/search?q=cache:KwzKLIqSUI:www.vrm.lt/index.php%3Fid%3D633+pagrindini%C5%B3+vie%C5%A1%C5%B3j%C5%B3+paslaug%C5%B3+perk%C4%97limo+%C4%AF+elektronin%C4%99+erdv%C4%99+lygis&hl=lt&gl=lt&ct=clnk&cd=2>
36. Portalas “Jūsų Europa”. 2005 [žiūrėta 2006-11-10]. Prieiga per internetą:  
<http://europe.eu.int/youreurope> .
37. Švedijos e-valdžios progresas 2005 [žiūrėta 2006-09-01]. Prieiga per internetą :  
<http://europa.eu.int/idabc/en/document/4299/194>.
38. Tarptautiniai dokumentai. [žiūrėta 2006-09-13]. Prieiga per internetą:  
<http://www.ivpk.lt/main.php?cat=70&gr=3&sub=2>
39. Valdžios elektroniniai vartai. [žiūrėta 2006-08-15]. Prieiga per internetą <http://www.evaldzia.lt/>.
40. Žinių visuomenės valdymo ir el valdžios portalas. [žiūrėta 2006-08-19]. Prieiga per internetą:  
[http://www.egov.lt/lt.php/info.s/evaldzia=\(638970957\)](http://www.egov.lt/lt.php/info.s/evaldzia=(638970957)) .

## SANTRAUKA

E. valdžios esmė – padaryti aptarnavimo sferą labiau prieinamą, orientuotą į klientą (paslaugos gavėją), labiau aktualią piliečiams ir greičiau reaguojančią į jų poreikius. Tik kryptingai siekiant šių esminių tikslų, galėsime sakyti, kad įgyvendinama veiksminga ir efektyvi valdžia.

Vykstant globaliai valdžios transformacijai aktualiausia tema nustatyti kas lemia e. valdžios veiksmingumą ir kokybę. Šio darbo tikslas - atskleisti valdžios veiksmingumą ir kokybę lemiančius kriterijus.

Jau 1990 m. JAV atsirado pirmosios e. valdžios užuomazgos, siekiant patobulinti viešojo sektoriaus funkcionalumą. Jungtinės Amerikos Valstijos buvo pirmosios, kurios išskėlė idėją reorganizuoti, modernizuoti valdymą per informacines komunikacines technologijas, kuris taptų efektyvesnis, greitesnis, kokybiškesnis ir pigesnis.

Elektroninės valdžios idėja kilusi JAV buvo greitai nukopijuota Europos sąjungos, ir nuo tada yra formuojamos politinės iniciatyvos vystymas lygiagrečiai su JAV

Veiksmingumas dažniausia matuojamas pagal tai kaip tai paveikia tikslines grupes. E. valdžios veiksmingumo pasireiškimas vyksta trimis kryptimis, nukreiptas į: viešąjį administravimą, gyventojus, verslą.

Daugelis mokslininkų pažymi, kad valdžios veiksmingumas yra siejamas su gyventojų poreikių patenkinimu ir efektyviu išteklių panaudojimu tiems poreikiams patenkinti. Vienas iš svarbesnių diskutuotinių klausimų yra veiksmingumo vertinimo problema. Kriterijai, kuriais remiantis gali būti vertinamas e. valdžios veiksmingumas apima šias vertinimo sritis: valdymo formavimą, ekonominį efektyvumą, IT plėtrą, darbuotojų kvalifikaciją, E. paslaugas.

Kadangi e. paslauga – pagrindinė e. valdžios išraiškos forma, e. valdžios kokybė turi atsispindėti jose. E. valdžios kokybės vertinimo sritys – aplinkos kokybės dimensija, pateikimo kokybės dimensija, rezultato kokybė.

Skirtingų šalių e. valdžios efektyvumo palyginimui naudojamas sintetinis e. valdžios indeksas, kuris leidžia objektyviai įvertinti e. valdžios galimybes ir pasirengimą. Jungtinės Amerikos Valstijos jau daug metų neužleidžia lyderio pozicijų.

Lietuvoje įgyvendinamas pirmasis išsamus „E-valdžios būklė Lietuvoje ir perspektyvos“ tyrimas, kuris padės įvertinti šiuo metu viešajame sektoriuje teikiamų paslaugų prieinamumą elektroninėje erdvėje, jų kokybę bei plėtros perspektyvas. Lietuvoje, e. paslaugų veiksmingumo ir kokybės vertinime žengiami tik pirmieji žingsniai. Tai nėra ta sritis į kurią skiriamos pakankamos investicijos ir dėmesys.

Darbo baigimo data: 2006-12-20



## SUMMARY

The aim of e.government – to make a service more available and orientated to the customer, relevant for all people and effectively reacted to their needs. Only purposeful of these aims can bring really efficient and effective government.

In the global government transformation, topical theme is to identify e. government efficiency and quality dependency.

In the year 1990, in the USA were initial e. government nudges, with the purpose to modernize government functions. USA was the first country, which brought idea to reorganize, modernize governance via ICT that makes governance more efficient, qualitative, quick and cheaper. The EU quickly copied the electronic government idea and since then the electronic government political initiatives are developed parallel in the USA and in the EU.

Efficiency measure usually is according as influence to the interests groups. E. government efficiency manifest is in three ways: public administration, citizens and business.

Many scientists' notes that efficiency of the government associative with people needs satisfaction and the effective use of resource. One of the more important questions is efficiency measure problem. Criteria for the e. government efficiency measuring involve these areas: formation of governance, economical effectiveness, IT development, personnel qualification, e. service.

E. service – is the main e. government expression tool, that's why e. government quality is reflected in e. service. E. government quality touchstones: environment quality dimension, presentation quality dimension, results quality.

For the all countries e. government effectiveness comparison is used e. government readiness index that helps to measure e. government possibilities and preparation. The USA is in leader position already many years.

In the Lithuania is realized first full-scale research "E. government condition in the Lithuania and perspectives" which helps measure e. service availability, quality and development perspectives in electronic area in the public sectors. In e. government and e. service efficiency and quality measuring are done first steps.

## PRIEDAI

### Priedas 1. Anketos klausimai

#### VEIKSMINGUMAS

1. Kaip manote, ar reikalingas įgyvendinamų e. paslaugų projektų veiksmingumo vertinimas?
  - Taip, nes pagrindinis tikslas teikti tik veiksmingas e. paslaugas
  - Ne, nereikalingas. Visos paslaugos teikiamos internetu yra efektyvios
  
2. Kokių tikslų siekiate vertindami e. paslaugų projektų veiksmingumą?
  - Užtikrinti platesnį paslaugos vartojimą
  - Patenkinti vartotojų poreikius
  - Atskleisti IT galimybes
  - Tai numatyta e. paslaugos projekto įgyvendinimo dokumentuose
  - Nevertiname
  - Kitas: \_\_\_\_\_
  
3. Kokiais metodais remiatės atlikdami e. paslaugos veiksmingumo vertinimą?
  - Tyrimais
  - Piliečių nuomonė (komunikacinės formos : forumai, apklausa konkrečiu klausimu ir kt. )
  - Pagal nustatytus institucijos/įstaigos vertinimo kriterijus
  - Palyginimo būdu ( paslaugos teikiamos internetu ir įprastais būdai teikiamos paslaugos palyginimas)
  - Nevertiname
  - Kitas: \_\_\_\_\_
  
4. Ar susiduriate su e. paslaugų veiksmingumo vertinimo problemomis, kurių atsiradimą įtakoja nesuderintas veiklos organizavimas?

- Ne, veiksmingumui vertinti įkurtas specialus skyrius, kuris organizuoja ir atlieka vertinimo procesą
  - Ne, veiksmingumui vertinti paskirtas atsakingas asmuo, kuris organizuoja ir atlieka vertinimo procesą
  - Taip, reikalingas elektroninių paslaugų projektų veiksmingumo vertinimui skyrius/asmuo, kuris organizuotų, koordinuotų ir atliktų veiksmingumo vertinimo procesą
  - Kitas: \_\_\_\_\_
5. Kaip įvertintumėte įgyvendinamų projektų ekonominį veiksmingumą?
- Didėja investicijos - didėja veiksmingumas
  - Didėja investicijos - mažėja veiksmingumas
  - Didėja investicijos - nekinta veiksmingumas
  - Mažėja investicijos - didėja veiksmingumas
  - Mažėja investicijos - mažėja veiksmingumas
  - Mažėja investicijos - nekinta veiksmingumas
6. Kokia biudžeto dalis skiriama e. paslaugos projekto veiksmingumo vertinimui?
- 0-25%
  - 25-50%
  - 50-100%
  - Neskiriama
  - Kitas: \_\_\_\_\_
7. Ar susiduriate su teisinės sistemos spragomis, kurios įtakoja e. paslaugų projektų veiksmingumą?
- Taip, teisinė sistema Lietuvoje turi pakankamai daug teisiškai neapibrėžtų sričių, kurios stabdo veiksmingų viešųjų e. paslaugų įgyvendinimą
  - Ne, teisinė sistema Lietuvoje pakankamai pritaikyta plėtoti veiksmingas elektronines paslaugas
  - Kitas: \_\_\_\_\_
8. Kaip manote, ar įstaigoje/įmonėje, kurioje Jūs dirbate, darbuotojų kvalifikacijos kėlimui

(susijusiam su veiksmingų e. paslaugų tiekimo gerinimu) sudarytos palankios sąlygos?

- Taip, nuolat darbuotojai siunčiami į tobulinimosi kursus
- Ne, kvalifikacija keliama tik savarankiškai, darbuotojo iniciatyva ir lėšomis
- Tik tada, jeigu reikalaujama specialios kvalifikacijos darbuotojų viešųjų e. paslaugų projekto dokumentuose
- Kitas: \_\_\_\_\_

9. Ar skiriamos investicijos į IT, kurios skatintų veiksmingų e. paslaugų įgyvendinimą, priežiūrą ir teikimą?

- Taip, skiriame programinės įrangos atnaujinimui
- Taip, skiriame naujos programinės įrangos įsigijimui
- Taip, skiriame naujos techninės įrangos įsigijimui
- Ne, neskiriame
- Kitas: \_\_\_\_\_

10. Kuriai IT pagerinimo sričiai skiriamas didžiausias dėmesys?

- Programinei/techninei įrangai padedančiai efektyviau administruoti e. paslaugų tiekimą
- Tinklų ir prieigos prie paslaugų saugumui
- Privatumą užtikrinančiai programinei įrangai
- Kitas: \_\_\_\_\_

11. Kokio brandos lygio (paslaugos perkėlimo į internetą lygiu) e. paslaugos dažniausia įgyvendinamos?

- Pirmo, internete pateikiama informacija būtina pradėti paslaugos gavimą
- Antro, sąveika: parsiųsti ar atspausdinti pritaikytos formos, reikalingos pradėti paslaugos gavimo procedūrą
- Trečio, dvipusė sąveika : internete pateikiamos elektroninės formos, kurias pildant pradedama paslaugos gavimo procedūra
- Ketvirto, transakcija : galimybė elektroniniu būdu pilnai įvykdyti procedūras ir gauti paslaugą

12. Ar pasiteisina e. paslaugų vertinimas, gyventojų, besinaudojančių viešosiomis e.

paslaugomis, pagausėjimo atžvilgiu?

- Taip, nuolat vertinamų paslaugų veiksmingumas pritraukia daugiau vartotojų, kadangi padeda koreguoti paslaugų teikimą atsižvelgiant į gyventojų poreikius
- Ne, veiksmingumo vertinimas nepritraukia daugiau vartotojų

13. Kaip manote, kas labiausia įtakoja e. paslaugų veiksmingumą?

- Darbuotojų kvalifikacija
- Didesnės lėšos
- Pastovus projekto vertinimas
- IT plėtra
- Gyventojų išsilavinimo lygis
- Aukštesnis paslaugos perkėlimo į internetą lygis
- Saugumo lygis
- Kitas: \_\_\_\_\_

#### KOKYBĖ

14. Kokia metodika remiatės vertindami e. paslaugų kokybę?

- Pagal kokybės vertinimo standartus (ISO)
- Pagal nustatytus vidiniu institucijos/įmonės vertinimo kriterijus
- Nevertiname
- Kitas: \_\_\_\_\_

16. Kokiais dokumentais remiatės vertindami e. paslaugų kokybę?

- E. valdžios koncepcija
- IVPK išleistomis rekomendacijomis
- ES išleistomis direktyvomis
- Tokių dokumentų nežinome
- Tokių dokumentų nėra
- Nesiremiama, nes tokie dokumentai tiksliai nenumato visų vertinimo sričių
- Kitas: \_\_\_\_\_

15. Kokias sritis , įtakančias e. paslaugų kokybę vertinate, remdamiesi kokybės vertinimo kriterijais?

- Paslaugų realizavimo
- Veiklos organizavimo
- Personalo kvalifikacijos
- Nevertiname
- Kitas:\_\_\_\_\_

17. Kokiose srityse keliami kokybės vertinimo reikalavimai informacinėms technologijoms?

- Duomenų saugos
- Visuomeninio pritaikymo
- Paslaugos prieinamumo
- Kitas:\_\_\_\_\_

18. Kaip manote, ar įmonėje/įstaigoje, kurioje Jūs dirbate, užtikrinama kokybiškų e. paslaugų projekto įgyvendinimo veiklos organizavimas?

- Taip, nes paskirtas atsakingas asmuo/skyrius, koordinuojantis ir prižiūrintis visą paslaugos įgyvendinimo procesą
- Taip, kadangi darbuotojai nuolat konsultuojasi, dalinasi informacija ir patirtimi
- Ne, nėra organizuotumo, dažnas nesusikalbėjimas tarp darbuotojų
- Kitas:\_\_\_\_\_

19. Kokie išsilavinimo reikalavimai keliami e. paslaugų kokybės vertinimo specialistams?

- Aukštasis išsilavinimas vertinamo projekto srityje
- Aukštasis išsilavinimas ir darbo patirtis vertinamo projekto srityje
- Sertifikatai kokybės vertinimo srityje
- Kitas:\_\_\_\_\_

20. Kokia biudžeto dalis skiriama e. paslaugos kokybės vertinimui?

- 0-25%
- 25-50%

- 50-100%
- Neskiriama
- Kitas: \_\_\_\_\_

21. Kuriai sričiai, gerinančiai e. paslaugų kokybę, skiriamos didžiausios investicijos?

- IT plėtrai
- Veiklos organizavimo tobulinimui
- Personalo kvalifikacijos tobulinimo sistemai
- Tyrimams ir konsultavimui
- Kitas: \_\_\_\_\_

22. Kaip manote, kaip pasikeitė teikiamų paslaugų kokybės reikalavimai per pastaruosius dvejus metus?

- Paslaugos teikiamos labiau atsižvelgiant į vartotojų pageidavimus
- Paslaugos teikiamos labiau atsižvelgiant į vartotojų poreikius
- Paslaugų kokybė nepasikeitė
- Kitas: \_\_\_\_\_

23. Kas, Jūsų nuomone, labiausiai riboja kokybišką e. paslaugų teikimą?

- Darbuotojų kvalifikacija
- Finansinių išteklių ribotumas
- Per žemas IT išvystymo lygis
- Teisiniai aktai
- Kultūra, tradicijos
- Kitas: \_\_\_\_\_