

E. VALDŽIA IR E. PASLAUGOS

pap. medžiaga

R.Petrauskas, E.Malinauskiene

EVV nm 2008/9 m.m.

Kas tai yra “e. valdžia”?

(Europos Komisija)

- E. valdžia – tai IRT taikymas viešojo sektoriaus veikloje tam, kad pasiekti norimų organizacinių pokyčių, suteikti vartotojams naujų įgūdžių, kurie leistų pagerinti teikiamų viešųjų paslaugų kokybę, sustiprintų valstybėje vykstančius demokratinius procesus ir padidintų piliečių palaikymą valstybės vykdomai politikai

E. valdžios siekiai

- Integracija
- Skaidrumas
- Orientacija į vartotoją
- Prieinamumas
- Saugumas
- Privatumas
- Veiklos procesų pertvarka

E. valdžios modeliai (1)

- **Government-to-Citizen (G2C)**
 - Priėjimo prie viešosios informacijos užtikrinimas ir viešųjų paslaugų teikimas piliečiams
- **Citizen-to-Government (C2G)**
 - Naudojimas Internetu pateikiama viešąja informacija ir elektroninėmis viešosiomis paslaugomis

E. valdžios modeliai (2)

- **Government-to-Business (G2B)**
 - Priėjimo prie viešosios informacijos užtikrinimas ir viešųjų paslaugų teikimas verslui; viešųjų pirkimų internete organizavimas
- **Business-to-Government (B2G)**
 - Naudojimas Internetu pateikiama viešąja informacija ir elektroninėmis viešosiomis paslaugomis; dalyvavimas viešuosiuose pirkimuose naudojantis specialia elektronine sistema

E. valdžios modeliai (3)

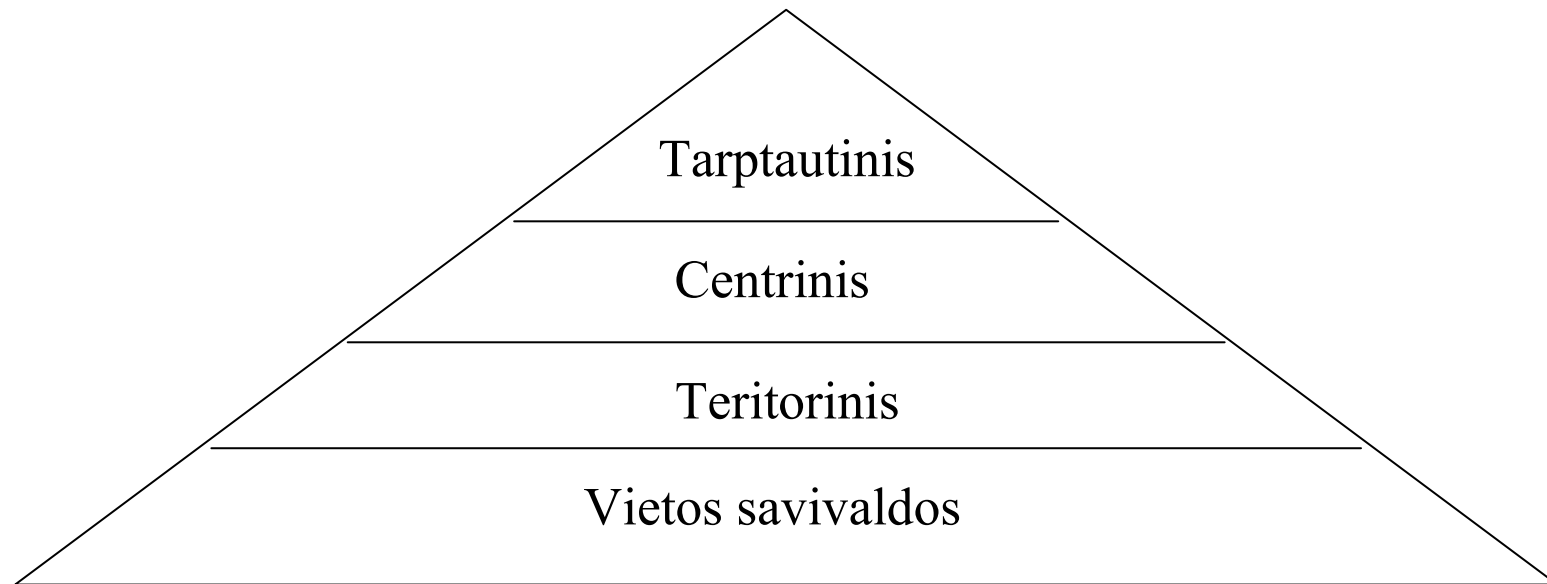
- **Government-to-Employee (G2E)**
 - Valstybės tarnautojų priėmimo į darbą sistemos sukūrimas ir palaikymas
 - Informacijos tarp valstybės tarnautojų apsikeitimo sistemos sukūrimas ir palaikymas kiekvienos institucijos viduje (e. ofisas)
- **Government-to-Government (G2G)**
 - Apsikeitimo duomenimis tarp skirtingų valstybės institucijų sistemos sukūrimas ir palaikymas

E. valdžios modeliai (4)

- **Government-to-Nonprofit (G2N)**
 - Informacijos ir paslaugų suteikimas ne pelno siekiančioms organizacijoms, politinėms partijoms, bendruomenėms ir pan.
- **Nonprofit-to-Government (N2G)**
 - Naudojimasis valstybės institucijų teikiama informacija ir paslaugomis

E. valdžios plėtros lygmenys

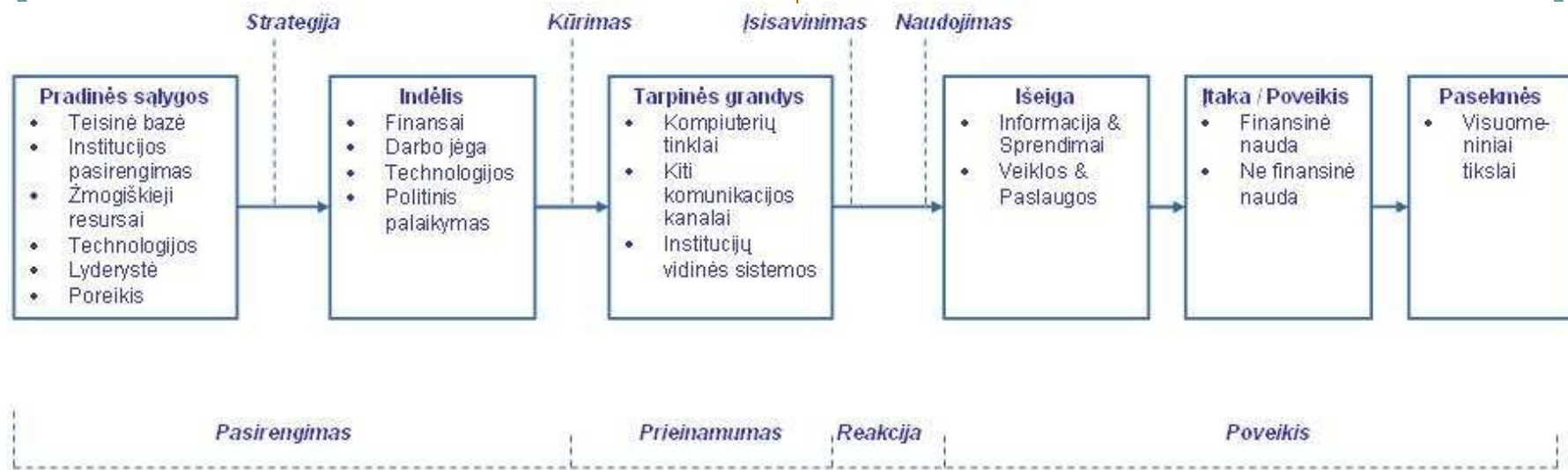
(pagal R. Heeks)



E. valdžios vertės grandinė (pagal R. Heeks)

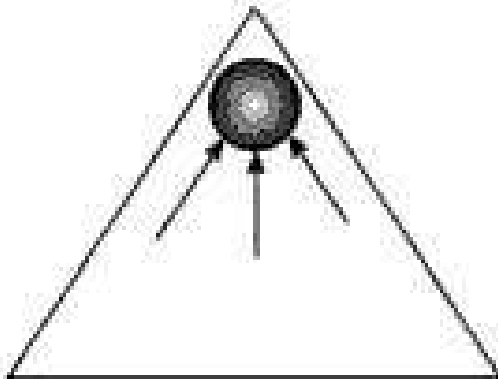
Dabartinis akcentas

Rekomenduotinas akcentas

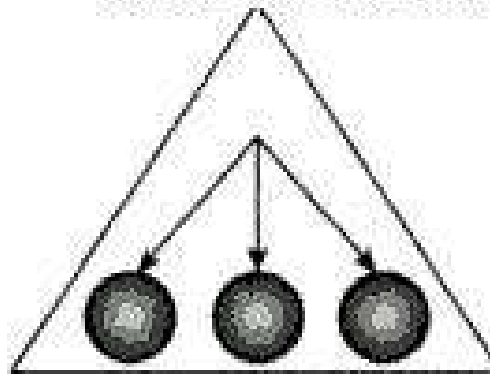


E. valdzios pletros valdymo modeliai (pagal R. Heeks ir A. Davies)

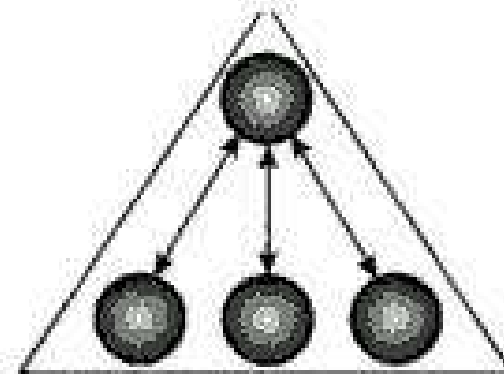
Centralizuotas



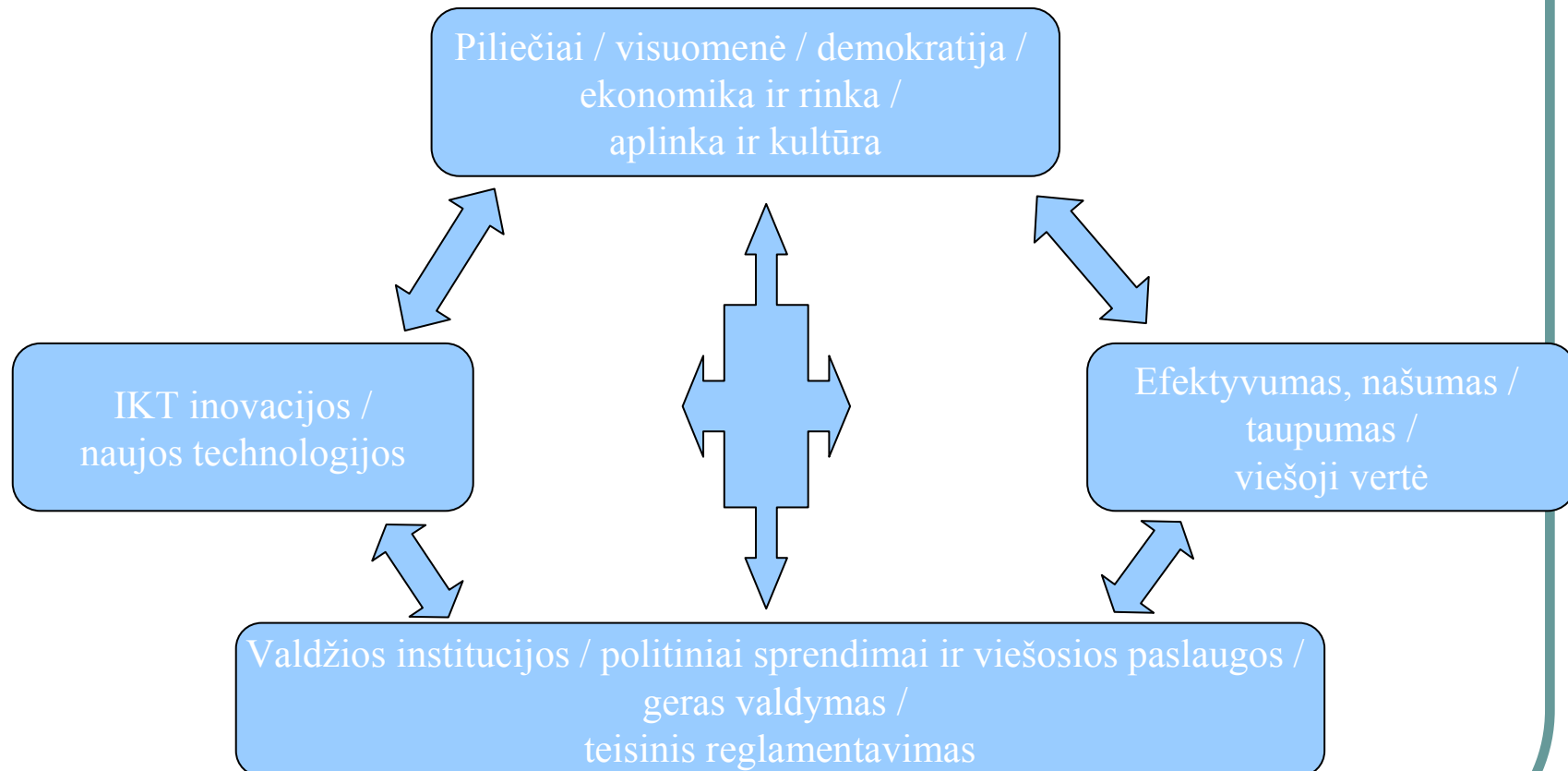
Decentralizuotas



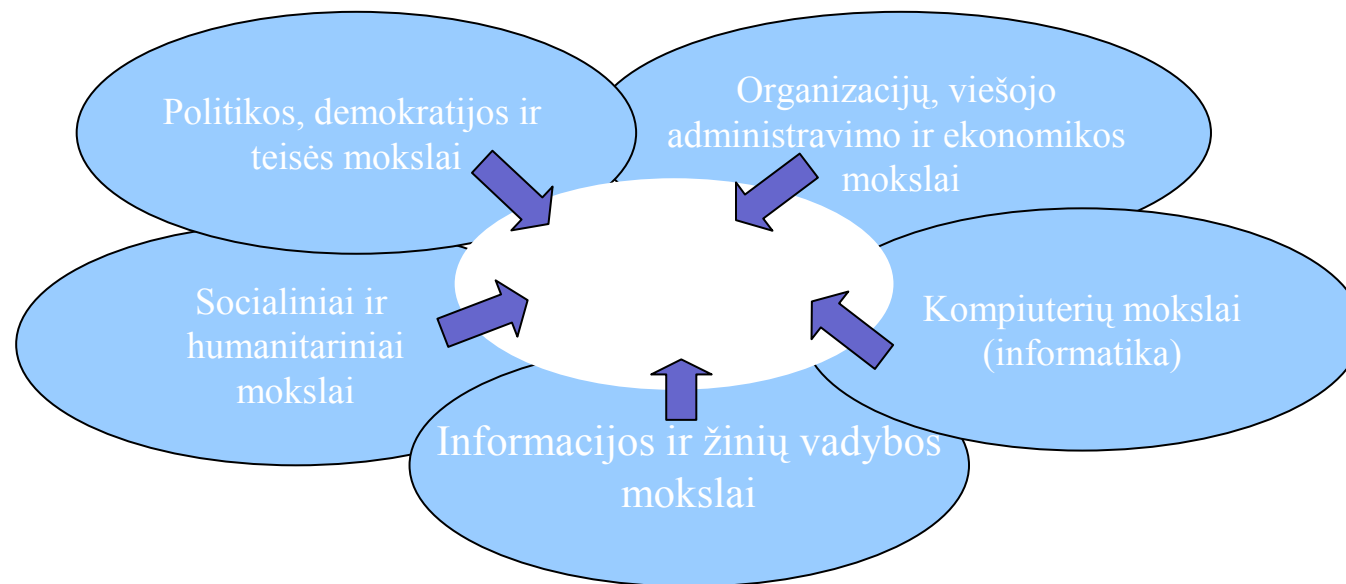
Mišrus



Holistinis e. valdžios modelis – e. valdžia kaip socio-techninė sistema



E. valdžios tarpdalykinė specifika



Nuo valdžios prie e. valdžios...

- IT diegimas viešajame sektoriuje yra lėtas procesas dėl valstybinių institucijų konservatyvumo, didesnio priešinimosi galimiems pokyčiams bei sunkesnio naujų technologijų įsisavinimo
- Ar valdžia iš tiesų nori tapti “e. valdžia”?
 - Kokie galėtų būti jos motyvai?
 - Kokie galimi perėjimo prie “e. valdžios” keliai?
 - Kokios problemos laukia įgyvendinant pasirinktą e. valdžios plėtros scenarijų?

E. valdžios galimybės (1)

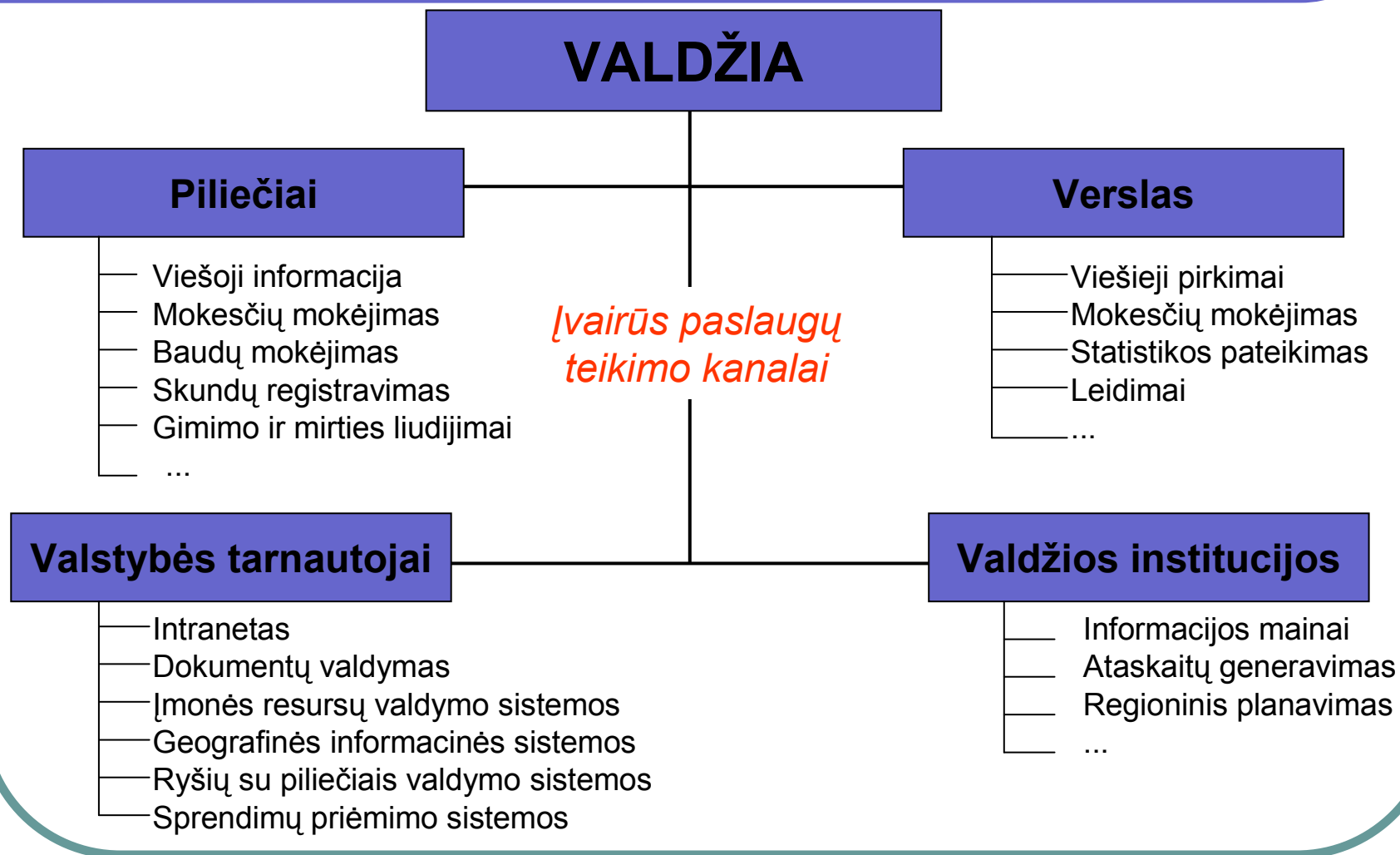
- **Verslo atvejis:** daugybė nesėkmingų IT projektų, kurie bandė automatizuoti egzistuojančius verslo procesus ir nebandė jų iš esmės pertvarkyti
- **Ankstyvosios e. valdžios iniciatyvos:** kuo daugiau interneto svetainių ir paslaugų internete, nepaisant jų kokybės ir naudingumo piliečiams

E. valdžios plėtros kliūtys

- Funkcinis valstybinių institucijų ribotumas (angl. *functional insularity*), trukdantis integruoti skirtingų padalinių ir institucijų vykdomus veiklos procesus bei naudojamas informacines sistemas
- Privatumo ir saugumo užtikrinimas
- Valstybės tarnautojų ir piliečių žinių bei įgūdžių stoka
- Skaitmeninė atskirtis



E. paslaugos



Ką būtina įtraukti į e. valdžios strategiją?

- 1. E. valdžios samprata:** pagrindiniai komponentai ir e. valdžios sprendimų vartotojai
- 2. E. valdžios vizija:** lengvai suprantama ir glaustai aprašanti, ką šalis, regionas ar institucija nori pasiekti e. valdžios sprendimų pagalba
- 3. E. valdžios tikslai ir uždaviniai:** lengvai stebimi ir pamatuojami
- 4. Reikalingi politiniai sprendimai:** trūkstami e. valdžios įgyvendinimui
- 5. Pasirengimo įvertinimo metodologija:** leidžia įvertinti šalies/regiono/institucijos pasirengimą e. valdžios strategijos įgyvendinimui
- 6. E. valdžios iniciatyvų identifikavimo ir prioritetų nustatymo procesas**
- 7. Veiklos procesų modelis:** leidžia šaliai/regionui/institucijai sėkmingai įgyvendinti e. valdžios iniciatyvas

Lietuvos e. valdžios koncepcija – vizija ir tikslas

- **Vizija.** Panaudojant skaitmenines technologijas gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės, savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, LR gyventojams, verslo subjektams
- **Tikslas.** Didinti LR vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudoti tam informacinių technologijų teikiamas galimybes

Lietuvos e. valdzios koncepcija – uždaviniai

- **Uždavinys.** Pasiiekti, kad nuo 2005 metų viešosios paslaugos LR gyventojams ir verslo subjektams būtų teikiamos panaudojant skaitmenines technologijas (internetą, mobiliuosius telefonus ir kt.) ir atsižvelgiant į viešąsias paslaugas, numatytas pagal Europos Sąjungos programinius dokumentus

Lietuvos e. valdzios koncepcija – vizijos detalizavimas



Piliečiai

- Kokybiškas aptarnavimas 24/7 principu
- Įtraukti į viešųjų paslaugų pertvarkymo procesą
- Neįgaliųjų įtraukimas
- Valdžios institucijos gina jų teises ir interesus



Verslas

- Kokybiškas aptarnavimas 24/7 principu
- Duomenų mainai tarp įmonių IS ir valstybinių IS
- Skaidrūs viešieji pirkimai



Institucijos

- Orientacija į vartotoją ir verslo valdymo modelių taikymas savo veikloje
- E. dokumentai
- Kompiuterinio raštingumo, įskaitant ir IT valdymą, įgūdžiai
- Atviro kodo PĮ naudojimas
- Viešojo administravimo reforma = e. valdžios plėtra

Lietuvos e. valdžios koncepcija – valdymo struktūra (1)

	Funkcijos
E. valdžios projektų valdymo institucija (VRM)	<ul style="list-style-type: none">● SVIT plėtra● Vartotojų tapatybės nustatymo sistemos kūrimas● Bendradarbiavimas su tarptautinėmis organizacijomis

Lietuvos e. valdžios koncepcija – valdymo struktūra (2)

	Funkcijos
E. valdžios projektų koordinavimo ir stebėjimo institucija (IVPK)	<ul style="list-style-type: none">● Žinybiškumo, susiskaidymo ir lėšų švaistymo išvengimas● Projektų koordinavimo metodikos sudarymas● E. valdžios koncepcijos įgyvendinimo stebėjimas● Seminarai, konsultacijos● E. valdžios projektų suderinamumo standartų rengimas● Teisės aktų rengimas● Bendros e. valdžios infrastruktūros kūrimas

Lietuvos e. valdžios koncepcija – valdymo struktūra (3)

	Funkcijos
Viešųjų paslaugų teikimo naudojant IT priežiūra (VRM)	<ul style="list-style-type: none">● E. paslaugų suderinamumo su viešųjų paslaugų teikimo įstatymais priežiūra● Viešųjų institucijų e. paslaugų portalų stebėjimas● E. viešųjų paslaugų aktualumo vertinimas● Įstatymų bazės tobulinimas
Individualios institucijos – projektų vykdymas (turi turėti IT kuratorių arba atskirą už IT atsakingą skyrių bei susidaryti IT saugumo politiką)	<ul style="list-style-type: none">● E. valdžios strategijos sukūrimas ir tobulinimas pačioje institucijoje● E. valdžios projektų suderinamumo su standartais užtikrinimas● E. viešųjų paslaugų teikimas● Tarnautojų įgūdžių lavinimas● Gerosios kitų e. valdžios projektų praktikos taikymas● Informacinių sistemų auditavimas

Lietuvos e. valdzios koncepcija – proceso finansavimas

- **LR biudžeto lėšos**
- **ES programos ir struktūrinių fondų parama**
- **Institucijų vidaus ištekliai**
- **Verslo investicijos**

Lietuvos institucijos, atsakingos už e. valdžios plėtrą (1)

Institucija	Institucijos funkcijos
Vidaus reikalų ministerija	<ul style="list-style-type: none">● E. valdžios projektų valdymas ir viešųjų paslaugų teikimo skaitmeninėmis priemonėmis priežiūra● E. informacijos saugos valstybės institucijų informacinėse sistemose strategijos įgyvendinimo stebėseną ir koordinavimas● Pasiūlymų dėl e. informacijos saugos tobulinimo LR Vyriausybei teikimas● Valstybės valdymo funkcijos viešojo administravimo sistemos reformos srityje
Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Vyriausybės	<ul style="list-style-type: none">● E. valdžios projektų koordinavimas ir stebėjimas● Valstybės informacinių sistemų steigimo ir kūrimo reglamentavimą ir šių procesų priežiūra● Informacinės visuomenės plėtros strategijos įgyvendinimo stebėseną● Informacinės visuomenės plėtros projektų vertinimą ir stebėseną

Lietuvos institucijos, atsakingos už e. valdžios plėtrą (2)

Institucija	Institucijos funkcijos
Seimo informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Seimo	<ul style="list-style-type: none">● Rengti ir svarstyti informacinės visuomenės plėtrą reglamentuojančių įstatymų ir kitų teisės aktų projektus, svarstyti ir teikti pasiūlymus inovacinių technologijų bei informacinės ir žinių visuomenės plėtros klausimais● Svarstyti ir teikti Seimui išvadas bei pasiūlymus dėl informacinės visuomenės plėtros politikos formavimo, ilgalaikės inovacinių technologijų bei informacinės visuomenės plėtros strategijos parengimo ir jos įgyvendinimo● Koordinuoti valstybės institucijų ir įstaigų bei kitų organizacijų darbą rengiant įstatymų ir kitų teisės aktų projektus komiteto kompetencijai priklausančiais klausimais● Analizuoti tarptautinius teisės aktus bei tarptautinę praktiką, susijusią su informacinės ir žinių visuomenės plėtra, teikti pasiūlymus ir išvadas Seimui● Nagrinėti, kaip naudojamos lėšos, skirtos informacinės ir žinių visuomenės plėtrai kiekvienoje biudžeto asignavimų valdytojo programoje, ir įvertinti investicijų efektyvumą● Teikti išvadas dėl Seimo komitetų rengiamų įstatymų bei kitų teisės aktų projektų ir valstybės informacinės ir žinių visuomenės plėtros strategijos atitikimo● Atlikti parlamentinę kontrolę komiteto kompetencijai priklausančiais klausimais, išklausti ministerijų ir kitų valstybės institucijų bei įstaigų informaciją bei pranešimus, kaip vykdomi įstatymai ir kiti Seimo priimti teisės aktai, susiję su komiteto kompetencijai priklausančiais klausimais

Lietuvos institucijos, atsakingos už e. valdžios plėtrą (4)

Institucija	Institucijos funkcijos
Informacinės ir žinių visuomenės plėtros komisija prie LR Vyriausybės	<ul style="list-style-type: none">● Pasiūlymai, kaip nustatyti strateginę e. valdžios kryptį● E. valdžios uždavinių įgyvendinimo eigos kontrolė● Pasiūlymai dėl e. valdžios tikslų nustatymo● Institucijų įtraukimas į e. valdžios kūrimą● Strateginių šalies informacinės ir žinių visuomenės plėtros, šiuolaikinių informacijos technologijų naudojimo visuomenės kūrybinėms galioms ir ekonomikos konkurencingumui stiprinti klausimų svarstymas ir pasiūlymų dėl šių klausimų teikimas Lietuvos Respublikos Vyriausybei
Žinių visuomenės taryba prie LR Prezidento	<ul style="list-style-type: none">● Strateginiai žinių visuomenės raidos veiksniai

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija – vizija, tikslai ir uždaviniai (1)

- **Vizija.** Teikianti geresnes viešąsias paslaugas ir atsižvelgianti į asmenų poreikius viešojo administravimo sistema, perimanti ES institucinę, administravimo ir politinio proceso patirtį
- **Strateginis tikslas.** Sukurti skaidrią, veiksmingą, orientuotą į rezultatus ir tinkamą asmenų aptarnavimą viešojo administravimo sistemą, pagrįstą IT

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija – vizija, tikslai ir uždaviniai (2)

● **Uždaviniai:**

- Tobulinti viešojo administravimo sistemą per institucijų sistemos sandaros ir jų vidaus struktūros modernizavimą, į rezultatus orientuotą valdymą, sprendimų priėmimo proceso supaprastinimą ir teikiamų viešųjų paslaugų kokybės gerinimą

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija – vizija, tikslai ir uždaviniai (3)

● **Uždaviniai:**

- Tobulinti regioninio valdymo institucijų vidinę sandarą ir jų veiklą, atliekant dekoncentravimą ir decentralizavimą bei optimizuojant teritorinį valdymą
- Plėtoti vietos savivaldą ir padaryti ją patrauklią gyventojams, stiprinant jų savarankiškumą, gerinant teikiamas paslaugas, įtraukiant į savivaldos valdymą gyventojus, stiprinant seniūnijas

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija – vizija, tikslai ir uždaviniai (4)

● **Uždaviniai:**

- Didinti valstybės tarnybos administracinius gebėjimus, gerinti valstybės tarnautojo įvaizdį, organizuojant tarnautojų mokymus, gerinant jų įvaizdį visuomenėje, skatinant tarpinstitucinį bendradarbiavimą

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija – vizija, tikslai ir uždaviniai (5)

● **Uždaviniai:**

- Tobulinti viešojo administravimo institucijų teikiamų paslaugų prieinamumą, kokybę, skaidrumą ir trumpinti trukmę plačiau naudojantis patikimų IT galimybėmis per IT prieinamumo gyventojams didinimą, sprendimų priėmimo skaidrumo didinimą, e. viešųjų paslaugų teikimą

Viešojo administravimo plėtros iki 2010 m. strategija – konkretūs siekiai IT srityje

- Pasiiekti Europos interneto skverbties vidurkj:
 - Viešosios interneto prieigos taškų plėtra
 - ECDL kursai gyventojams
- Vieno langelio principo įgyvendinimas
 - Sukurti gyventojų tapatybės nustatymo sistemą
 - Sukurti integralią valstybės registru sistemą
- Teikti bent 20 ES rekomenduojamų viešųjų paslaugų internetu (suderinta su e. valdžios koncepcija)
- Įtraukti į valstybės tarnautojų mokymo programą ECDL, e. valdžios plėtros, naujų paslaugų teikimo per IT ir IT saugos mokymų kursus

E. valdžios projektai Lietuvoje (1)

- Viešojo administravimo institucijų informacinių sistemų interoperabilumo – sistemų sąveikos gebos sukūrimas
- LR Seimo informacinė sistema
- Investicinių projektų derinimo IS
- E. valdžios vartai
- E. parašas
- Valstybės tarnautojų IS
- Viešųjų pirkimų portalas
- Registrų sistema

E. valdžios projektai Lietuvoje (2)

- Viešosios paslaugos „Gyvenamosios vietos deklaravimas“ perkėlimo į elektroninę terpę galimybių studija (investicijų projektas).
- Viešosios paslaugos „Asmens dokumentai“ perkėlimo į elektroninę terpę galimybių studija (investicijų projektas).
- Viešosios paslaugos „Liudijimų (gimimo, santuokos registravimo) užklausa ir išdavimas“ perkėlimo į elektroninę terpę galimybių studija (investicijų projektas).
- Viešosios paslaugos „Daugiafunkcinių mikroprocesorinių asmens dokumentų išrašymas ir panaudojimas“ perkėlimo į elektroninę terpę galimybių studija (investicijų projektas).
- Viešosios paslaugos „Autotransporto priemonių registravimas“ perkėlimo į elektroninę terpę projektinės dokumentacijos rengimas

E. valdžios projektai Lietuvoje (3)

- Paieška ieškomų transporto priemonių duomenų bazėje;
- Paieška negaliojančių asmens dokumentų duomenų bazėje;
- Paieška ieškomų asmenų duomenų bazėje.
- Deklaruojamosios vietos bei šeimyninės padėties pažymų užsisakymas ir apmokėjimas

Ko piliečiai tikisi iš e. valdžios?

- Nyderlandų e. piliečio teisių nuostatai, patvirtinti 2006 m. gruodį pateikia galimus atsakymus
- E. piliečio teisių nuostatai buvo sudaryta iš piliečių pozicijų ir yra sudaryta iš 10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams
- E. piliečio teisių nuostatai gali būti panaudoti dvejopai:
 - Piliečiai pagal juos gali reikalauti valdžios institucijų atskaitomybės už kuriamus e. valdžios sprendimus
 - Valdžios institucijos gali įvertinti savo kuriamus e. valdžios sprendimus iš piliečio pozicijų

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (1)

- Sąveikų su valdžios institucijomis būdų įvairovė (angl. *Choice of Channel*)
 - Kaip piliečiui, man turi būti sudarytos galimybės bendrauti su valdžios institucijomis visais įmanomais būdais: tiesiogiai, paprastu paštu, telefonu, e. paštu, internetu
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar institucijos tinklapyje yra paaiškinta, kaip galima susisiekti su jos darbuotojais alternatyviais būdais?
 - Ar institucija turi skambučių centrą?
 - Ar institucijos tinklapyje yra aprašyta, kaip apdorojami interesantų e. laiškai?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (2)

- Skaidrus viešasis sektorius (angl. *Transparent Public Sector*)
 - Kaip pilietis, aš visada žinau, kur galiu gauti reikiamą viešąją informaciją ar paslaugą, o valstybinės institucijos dirba vieno langelio principu
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar egzistuoja visų valstybės teikiamų paslaugų katalogas, kuris paaiškina, kas ir kaip teikia kiekvieną iš paslaugų?
 - Ar egzistuoja konsultantai, kurie paaiškina piliečiui, kur jam kreiptis dėl jį dominančios paslaugos?
 - Ar valstybinių institucijų tinklapijai atitinka tarptautinius interneto svetainėms keliamus reikalavimus?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (3)

- Teisių ir pareigų apžvalga (angl. *Overview of Rights and Duties*)
 - Kaip pilietis, aš žinau, kurios paslaugos ir kokioms sąlygoms esant man priklauso pagal įstatymus. Mano teisių užtikrinimas ir pareigų vykdymas yra skaidrus
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar valdžia leidžia piliečiui gauti asmeninę susistemintą informaciją, savo puslapiuose paslaugas pateikia pagal gyvenimo įvykius ar suinteresuotąsias grupes?
 - Ar galima piliečiui prieinamą informaciją panaudoti pagal individualias reikmes?
 - Ar skambučių centrai gali atsakyti apie bet kurią iš valstybės teikiamų paslaugų?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (4)

- Personalizuota informacija (angl. *Personalised Information*)
 - Man, kaip piliečiui, valdžia nuolat pateikia pačią naujausią informaciją, atitinkančią mano poreikius
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar valstybinės institucijos tinklapyje galima užsisakyti naujienas pagal savo poreikius?
 - Ar galima nuotoliniu būdu prieiti prie savo asmeninių duomenų valstybinėse informacinėse sistemose, ir jeigu reikia, juos koreguoti?
 - Ar nuolatiniams svetainių lankytojams teikiamos kokios nors išskirtinės paslaugos?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (5)

- Patogios paslaugos (angl. *Convenient Services*)
 - Man, kaip piliečiui, užtenka apie save pateikti visą reikiamą informaciją tik vieną kartą. Valdžia informuoja, kokius mano duomenis ji saugo savo informacinėse sistemose ir nenaudoja jų neleistiniais būdais
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar valstybinės institucijos užpildo dalį duomenų, reikiamų suteikti paslaugai, pačios?
 - Ar valstybinės institucijos suteikia paslaugas be piliečių dalyvavimo?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (6)

- Visapusiškos procedūros (angl. *Comprehensive Procedures*)
 - Aš, kaip pilietis, žinau, kaip funkcionuoja valdžia ir galiu stebėti bei vertinti jos veiklą pagal aiškius kriterijus
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar piliečiai gali sužinoti, kokia yra kiekvienos iš valstybinių institucijų misija ir kaip ji įgyvendinama?
 - Ar visos valstybinių institucijų procedūros yra aiškiai aprašytos ir paaiškintos?
 - Ar pilietis gali stebėti jam teikiamos paslaugos įgyvendinimo eigą?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (7)

- Pasitikėjimas ir patikimumas (angl. *Trust and Reliability*)
 - Aš, kaip pilietis, žinau, kad valdžios institucijos yra kompetetingos užtikrinti savo informacinių sistemų saugumą
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar kiekviena valstybinė institucija turi savo informacinių sistemų saugumo užtikrinimo politiką ir ar ji yra paaiškinta eiliniams piliečiams?
 - Ar naudojamas skaitmeninis parašas?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (8)

- Atidi / dėmesinga administracija (angl. *Considerate Administration*)
 - Kaip pilietis, aš galiu visada išsakyti savo nuomonę ir nusiskundimus apie e. valdžios sprendimus. Valdžia atsižvelgia į mano komentarus ir kompensuoja už patirtus nepatogumus, jeigu reikia
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar valstybinė institucija turi apsirašiusi kokybinius reikalavimus e. valdžios sprendimams ir ar jie žinomi piliečiams?
 - Ar gali pilietis elektroniniu būdu pateikti skundą?
 - Ar yra pareigūnas, kuris tirtų piliečių nusiskundimus dėl e. valdžios sprendimų?

10 kokybinių reikalavimų e. valdžios sprendimams (10)

- Įtraukimas ir įgalinimas (angl. *Involvement and Empowerment*)
 - Kaip pilietis aš galiu dalyvauti sprendimų priėmimo procese ir atstovauti savo interesams
- Kontrolinis sąrašas
 - Ar piliečiai kviečiami dalyvauti sprendimų priėmimo procese?
 - Ar egzistuoja forumai bei blogai, kur aptariama valdžios veikla?

*E. valdžios mokslinių tyrimų kryptys, naudojamų
metodų ir literatūros apžvalga*

E. valdžios mokslinių tyrimų klasifikacija

- Lyginamoji analizė (angl. *comparative studies*)
- Plėtros įvertinimas/matavimas (angl. *benchmarking*)
- Regioniniai, tarptautiniai ir globaliniai tyrimai (angl. *regional, transnational and global issues*)
- Gerosios praktikos studijos (angl. *best practice studies*)

E. valdžios mokslinės publikacijos 1994-2006 m.m.

Table 1. Number of publications by research category

Research Category	N	Percent of total	Sample* reviewed (n)
Comparative	71	35	15
Benchmark	57	28	11
Global & regional issues	44	21	8
Best practice	19	9	3
Transnational	14	7	3
Total	205	100	40

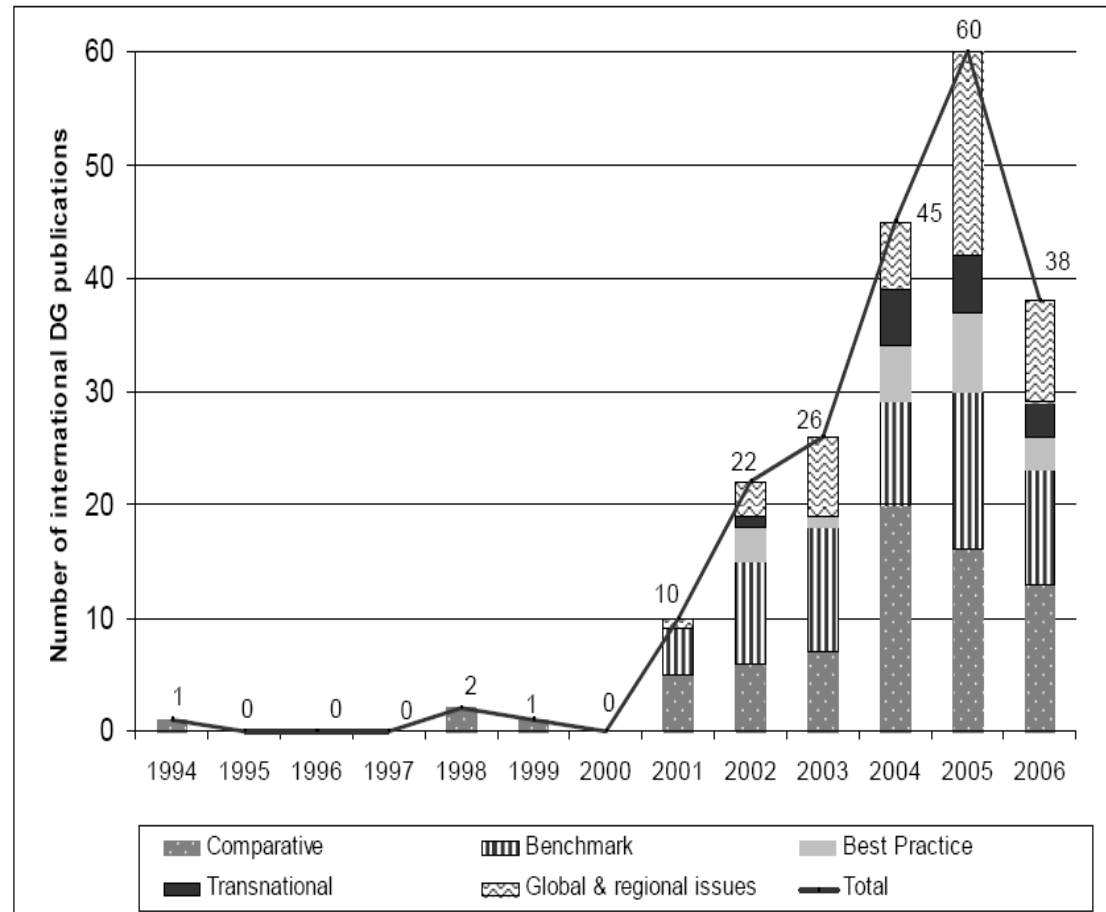
* Approximately 20 percent of each category with a minimum of 2 per category. Percent may not equal 100 due to rounding.

Figure 1. Representation of research categories



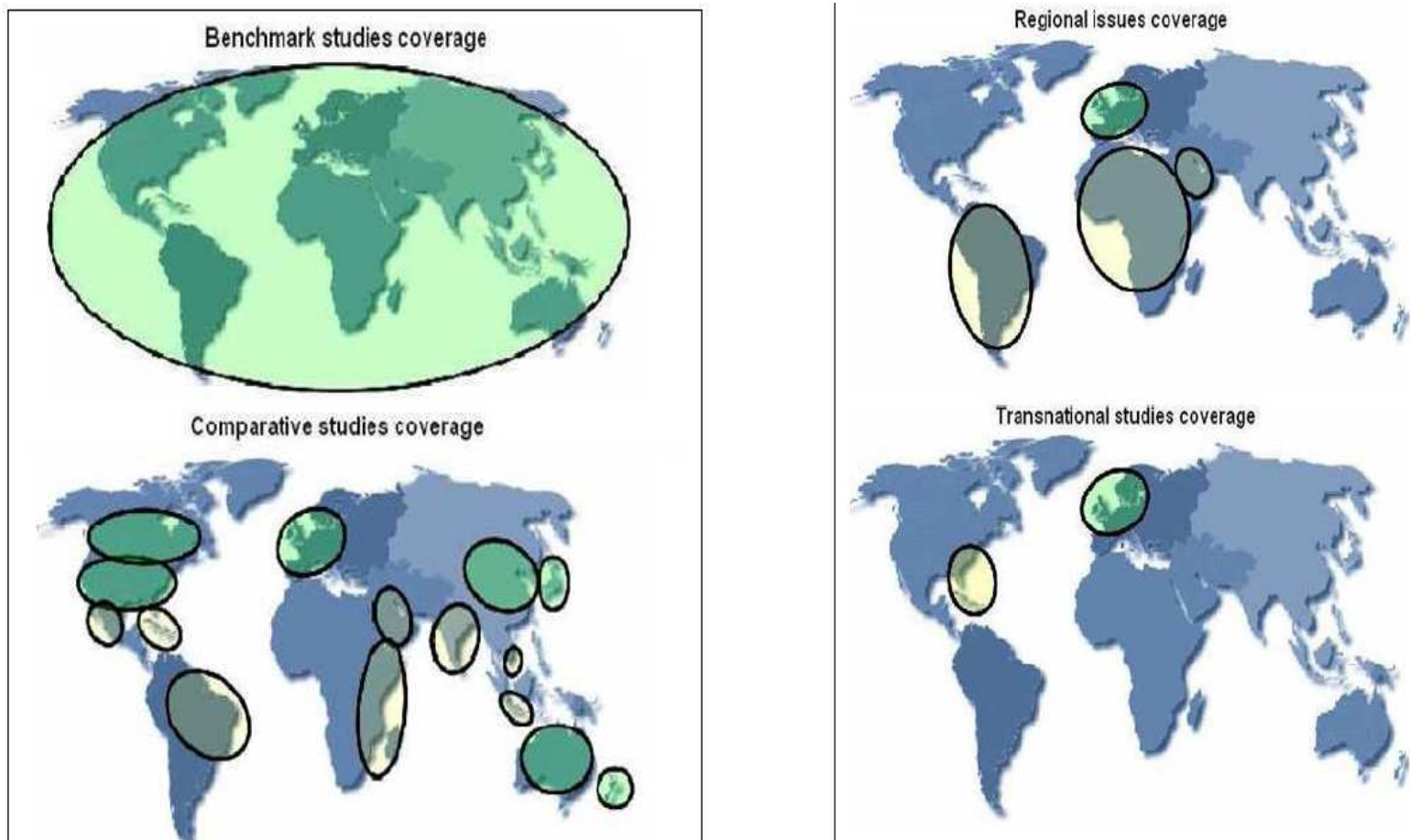
Center for Technology in Government (2008)

E. valdžios mokslinių publikacijų dinamika 1994-2006 m.m.



Center for Technology in Government (2008)

E. valdžios moksliniai tyrimai: geografinis pasiskirstymas



Center for Technology in Government (2008)

E. valdžios lyginamoji analizė: tematika

- Atliekama nacionaliniu arba savivaldos lygmenyse
- Daugiausiai straipsnių yra iš išsivysčiusių šalių
- Tematika
 - E. valdžios srityje vykdoma politika
 - E. valdžios plėtros įgyvendinimas ir sistemų kūrimas
 - E. valdžios poveikis
 - E. demokratija

E. valdžios lyginamoji analizė: tikslai

- E. valdžios plėtros praktikos ir modelių apžvalga įvairiose šalyse
- Egzistuojančių e. valdžios plėtros modelių tobulinimas, atsižvelgiant į šalies kultūrinius, valdymo struktūros ir socialinius kriterijus

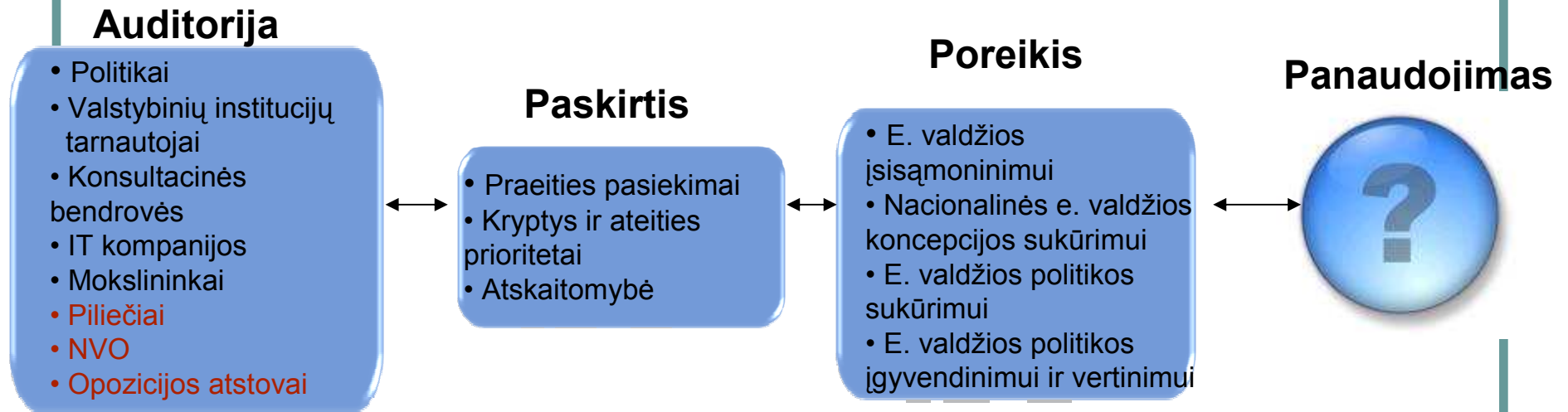
E. valdžios plėtros įvertinimas/matavimas: tematika

- Informacinės visuomenės plėtra
 - IRT skverbtis
 - Naudojimosi internetu lygis
 - Skaitmeninė atskirtis
- E. valdžia
 - E. viešosios paslaugos: kiekybė, kokybė ir branda
 - Piliečių poreikiai, preferencijos ir suvokimas
 - Komunikacijos su valdžios institucijomis kanalai
 - Viešoji vertė

E. valdžios plėtros įvertinimas/matavimas: tikslai

- Įvertinti e. valdžios plėtrą pasirinktose šalyse/regionuose pagal tam tikrus kriterijus
- Šie tyrimai kartojami periodiškai, taikant tą pačią arba šiek tiek pakeistą matavimo metodologiją
- Atliekami didelių tarptautinių vyriausybinių organizacijų, privačių konsultacinių firmų

E. valdžios plėtros matavimo paskirtis



E. valdžios plėtros įvertinimas/matavimas: pavyzdžiai

- Capgemini ataskaitos
- UN ataskaitos
- Cyberspace Policy Research Group:
 - Nuo 1996 m. vertina Interneto taikymą valdžios institucijose, siekiant atvirumo ir veiklos efektyvumo
 - Website Attribute Evaluation System
- The E-Governance Institute at Rutgers ir Global E-Policy E-Government Institute
 - 2003-2005 m.m. vertino e. valdžios plėtrą savivaldybėse pagal tinklapių saugumo, panaudojimo, turinio ir prieinamų e. paslaugų kriterijus
 - Rutgers-SKKU E-Governance Performance Index

E. valdžios globaliniai tyrimai

- Orientuoti į bendro pobūdžio e. valdžios plėtros problemas:
 - E. valdžios projektų vadyba
 - E. valdžios mokslinių tyrimų raida ir metodai
 - Davison, Wagner ir Ma (2005) sukūrė perėjimo nuo valdžios prie e. valdžios modelį, remdamiesi įvairių šalių gerąja praktika ir e. valdžios brandos modeliais

E. valdžios gerosios praktikos studijos

- Gerosios praktikos tyrimai yra labai svarbūs e. valdžios srityje, tačiau kol kas jų nėra daug
- Tematika
 - Organizaciniai ir technologiniai klausimai
 - E. dalyvavimas
 - E. demokratija

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (1)

- **Oficialiosios statistikos (angl. *official statistics*) analizė**
 - Šis metodas naudojamas gana retai todėl, kad statistikos departamentas pateikia bendro pobūdžio statistinius duomenis, kurie tiesiogiai nėra susiję su e. valdžia arba kurių santykį su e. valdžia nustatyti yra sudėtinga
 - Dažniausiai oficialioji statistika yra naudojama vertinant pasirengimą e. valdžios plėtrai

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (2)

- **Savianalizė (angl. *internal self-assessment*)**

- Šis metodas ypač tinka siekiant pasidalinti e. valdžios plėtros gerąja praktika ir įvertinti G2G iniciatyvų brandos lygį
- Svarbu, kad būtų galima aiškiai įvertinti savianalizės metu pateiktos informacijos teisingumą, nes atliekant savianalizę itin didelė subjektyvaus požiūrio tikimybė

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (3)

- **Vidiniai institucijų dokumentai (angl. *internal administrative records*)**
 - Jie yra retai prieinami išoriniams vertintojams, todėl nuo to itin kenčia savianalizės kokybė.

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (4)

- **Išorinis interneto tinklapių vertinimas (angl. *third-party web assessment*)**
 - Grupavimo (angl. *categorisation*) metu tiesiog identifikuojamas/ nustatomas tam tikros vertinamo objekto savybės buvimas (pvz., ar valstybinė institucija turi savo interneto svetainę)
 - Kokybės įvertinimas skirtas nustatyti vertinamo objekto turinio, funkcionalumo ir dizaino kokybę
 - Nežinomo vartotojo (angl. *mystery user*) metodas skirtas ištestuoti tam tikrą vertinamo objekto savybę, kuomet vertinimo ekspertas imituoja potencialaus vartotojo veiksmus ir aprašo savo patirtį. Šis metodas duoda gana subjektyvius rezultatus, tačiau puikiai tinka įvertinti e. valdžios sistemas iš vartotojo pozicijų.

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (5)

- **Interneto tinklapių metrikos ir „web robotai“ (angl. Web metrics and crawlers)**
 - Labai lengvai įsisavinamas metodas, šiuo metu daugiausiai naudojami vertinant e. viešųjų paslaugų kokybę (pvz., jų pritaikymą neįgaliesiems)
 - Taip pat šis metodas galėtų būtų naudojamas vertinant interneto svetainės „matomumą“ internete, pvz., kiek joje pateikiama išorinių nuorodų į kitus interneto puslapius ir kiek nuorodų yra pateikiama į pačią svetainę iš kitų svetainių
 - Taip pat šio metodo pagalba būtų pvz. galima išmatuoti, kiek į valstybinės institucijos svetainę yra pateikiama nuorodų iš verslo ar nevyriausybinių organizacijų
 - Šis metodas gali būti naudojamas siekiant įvertinti: (1) su kiek pelės paspaudimų vartotojas rado jam reikiamą informaciją arba pasinaudojo norima paslauga, (2) kiek vartotojų naudojami e. paslaugomis institucijos ne darbo valandomis, (3) kiek svetainėje buvo pirminių ir pakartotinių apsilankymų

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (6)

- **Trumposios apklausos (ang. *pop-up surveys*)**
 - Šis metodas dažniausiai naudojamas pačios interneto svetainės savininkų, siekiant sužinoti svetainės lankytojų nuomonę apie tam tikrą klausimą
 - Vis dėlto, trumpąją apklausa gali užsakyti ir trečioji šalis, susitarusi su svetainės savininkais
 - Pagrindiniai šio metodo trūkumai yra tie, kad tokiose apklausose apklausiamas ribotas vartotojų skaičius (lyginant su vartotojų apklausomis), be to, neatsižvelgiama į IRT nesinaudojančius gyventojus bei užsiėmusius, mažiau savimi pasitikinčius ar tiesiog savo nuomonės neturinčius lankytojus

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (7)

- **Fokus grupė (angl. *focus group*)**
 - Šis metodas leidžia atlikti giluminį naudojimosi e. valdžios sistemomis tyrimą
 - Vis dėlto, jo metu surenkami tik kokybiniai duomenys, todėl tokio tyrimo rezultatais remiantis sunku atlikti institucijų ar valstybių tarpusavio palyginimą

E. valdžios mokslinių tyrimų metodai (8)

- **Vartotojų apklausa (angl. *mass user surveys*)**
 - Šis metodas yra itin efektyvus, siekiant objektyviai įvertinti e. valdžios sistemų paplitimą, įsisavinimą, naudojimąsi ir sukuriama vertę gyventojams
 - Jo pagalba galima apklausti net ir tuos žmones, kurie nesinaudoja IRT
 - Pagrindinis šio metodo trūkumas yra tokių apklausų kaina, todėl labai dažnai su e. valdžia susiję klausimai yra įkomponuojami į kitas, bendro pobūdžio statistikai surinkti reikalingas apklausas

Kai kurie e. valdžios matai ir rodikliai

● Įsisavinimas

- Vartotojų požiūris į e. valdžios sprendimus
 - *Piliečių, žinančių apie tam tikrą e. valdžios sprendimą, procentas*
 - *Suaugusiųjų, manančių, kad naudotis e. valdžios sprendimais yra saugu, procentas*
 - *Kokie e. valdžios sprendimų teikimo kanalai – telefonai, mobilūs telefonai, internetas, kt. – populiariausi?*
 - *Kaip vartotojai suvokia naudą, kurią jiems suteikia e. valdžios sprendimai?*
 - *Kokios kliūtys iškyta vartotojams, norintiems pasinaudoti e. valdžios sprendimais?*
 - *Ko piliečiai tikisi iš e. valdžios sprendimų?*

Kai kurie e. valdžios matai ir rodikliai

● Naudojimas

- E. valdžios sprendimų naudojimas piliečių tarpe
 - *Suaugusiųjų, kurie naudojami e. valdžios sprendimais per pastaruosius metus, skaičius*
 - *Suaugusiųjų, kurie gauna informaciją apie jiems priklausančias socialines pašalpas, procentas*
- E. valdžios sprendimų naudojimas versle
 - *Įmonių, kurios moka valstybei mokesčius internetu, procentas*