

Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu

Vladislavas Domarkas ir Vitalija Lukoševičienė

*Kauno technologijos universitetas
K. Donelaičio g. 20, 44239 Kaunas*

Laikant, kad teikiamos visuomenei e.valdžios paslaugos internetu yra pagrindinė komunikacinė priemonė ir kad nuo valdžios įstaigų tinklapių turinio priklauso e.valdžios efektyvumas, straipsnyje aptariamos bendrosios e.valdžios paslaugų teikimo visuomenei tendencijos ir, remiantis Lietuvos Respublikos valdžios įstaigų interneto svetainių turinio analize, vertinama to turinio kaita. Straipsnyje panaudota 2006 m. kovo mėn. atlikto visų Lietuvos ministerijų ir savivaldybių interneto svetainių informatyvumo tyrimo medžiaga. Tyrimo rezultatai lyginami su 2002 metais kitų autorių atlikto analogiško tyrimo rezultatais ir parodyta, kad pastaraisiais metais ministerijos ir ypač savivaldybės padarė ryškią pažangą, taikydamos šiuolaikines informacines technologijas bei didindamos internetinių svetainių informatyvumą, ir tuo sudarė palankias prielaidas toliau vystyti e.valdžią.

Raktažodžiai: e. valdžia, e.valdžios paslaugos, informacinės technologijos, internetas.

Keywords: e-government, e-government services, information technology, internet, online information.

1. Įvadas

Elektroninės valdžios (toliau – e.valdžia) 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 yra svarbiausias, ir pateikta daugybė e.valdžios sąvokos aiškinimų bei jos esmės vertinimų. Daugumoje tų diskusijų pripažįstama, jog esminis e.valdžios bruožas yra tas, kad, taikant šiuolaikines informacines ir komunikacines technologijas (toliau – IKT), atveriamos naujų galimybių valdžios įstaigoms bendradarbiauti ir šių įstaigų paslaugoms teikti kitoms organizacijoms ir piliečiams. Siauresne prasme, e. valdžia - tai valstybinis informacinės infrastruktūros institutas, laiduojantis patogią viešosios informacijos prieigą bei apykaitą ir teikiantis viešąsias paslaugas informacinių technologijų pagrindu [1, p.46]. Elektroninės valdžios kūrimo idėjos neatsiejamos nuo daugelyje šalių įgy-

vendinamų pastangų modernizuoti viešąjį sektorių. Kitais žodžiais tariant, e.valdžia - tai valstybės ir savivaldos institucijų reguliuojamas visuomenės santykių plėtros reiškinys, kurio tikslas – didinti vykdomosios valdžios sprendimų priėmimo skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei, verslo subjektams ir institucijoms viešąsias paslaugas ir informaciją, panaudojant tam informacinių technologijų teikiamas galimybes [2].

Pasak H. Zhou [3], e.valdžios tikslai gali būti siejami su trimis e.valdžios paslaugų teikimo modeliais: 1) valdžia – valdžiai; 2) valdžia – verslui; valdžia – piliečiams Kai kurių autorių nuomone, modelis *valdžia – valdžiai* daugeliu atžvilgių yra e.valdžios pagrindas (žr., pvz., [4]), ir valdžia, norėdama sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia turi tobulinti ir modernizuoti savo vidaus sistemą bei procedūras. A. Ilkevičius išskiria ne tris, o keturis e.valdžios paslaugų teikimo modelius [5]: e. valdžia – visuomenei; e.valdžia – verslui; e.valdžia – tarnautojui; e.valdžia – valdžiai. Jo minimas modelis *e.valdžia – tarnautojui* apima e.valdžios priemones tarnautojų darbo santykiams valdyti, savitarnos paslaugoms bei žinioms ir kompetencijai valdyti.

Bene labiausiai apibendrintai e.valdžios (kartu ir jos teikiamų paslaugų) esmę nusako požiūris, kad e.valdžia – bendradarbiaujantis valdymas (angl. *collaborative governance*), pripažįstant, kad tas valdymas yra sudėtingas ir prieštaringas,

Vladislavas Domarkas – Kauno technologijos universiteto Viešojo administravimo katedros vedėjas, profesorius, technologijos mokslų habilituotas daktaras.
El. paštas: vladislavas.domarkas@ktu.lt

Vitalija Lukoševičienė - Kauno technologijos universiteto Viešojo administravimo studijų programos magistrantė.
El. paštas: vlukosev@takas.lt

Straipsnis įteiktas redakcijai 2006 m. gegužės mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2006 m. birželio mėn.

kadangi viešasis valdymas daugiausia remiasi administravimu bei kontrole, ir tai daro įtaką valstybės tarnautojų elgsenai, o visuomenės dalyvavimo tame valdyme įtakai didinti reikalinga abipusė sąveika [6]. To bendradarbiavimo prieštarumą didina ir politinė valdžios prigimtis bei horizontalaus esančių valdžios įstaigų veiklos koordinavimo sunkumai. Todėl šiuolaikinė e.valdžia turi būti kuriama kaip adaptyvi bendradarbiaujančio valdymo sistema, derinant vidinę integraciją su kuo jautresniu reagavimu į aplinkos pokyčius.

Nors kai kurie autoriai (žr., pvz., [7, p.189]) teigia, kad nekorektiška e.valdžios esmė laikyti interneto panaudojimą vykdant valdžios įstaigų funkcijas, vis dėlto, teikiant visuomenei e.valdžios paslaugas, internetas yra pagrindinė komunikacinė priemonė: jis sudaro palankias sąlygas piliečių ir valdžios bendravimui, nepaisant laiko, geografinių barjerų ir pan., bei piliečių aktyvumo, dalyvaujant valdymo procesuose, didinimui. Informacijos teikimas visuomenei yra žemutinė, bet viena svarbiausių, e.valdžios paslaugų teikimo forma, kuria remiamasi ir teikiant aukštesnio lygio paslaugas. Todėl analizuojant e.valdžios visuomenei teikiamų paslaugų plėtros tendencijas bei praktinio įgyvendinimo ypatybes, informacijos visuomenei teikimo internetu aspektą galima išskirti kaip vieną svarbiausių, lemiančių tų paslaugų teikimo efektyvumą. Atsižvelgiant į valdžios įstaigų visuomenei teikiamos informacijos svarbą tolesniam e.valdžios vystymui, šiame straipsnyje aptariamos bendrosios e.valdžios paslaugų teikimo visuomenei tendencijos ir, remiantis Lietuvos Respublikos valdžios įstaigų interneto svetainių turinio analize, vertinama to turinio kaita. Straipsnyje panaudota visų Lietuvos ministerijų ir savivaldybių interneto svetainių turinio tyrimo medžiaga. Tyrimas atliktas 2006 m. kovo mėn.¹

1. Informacijos teikimo visuomenei raidos tendencijos išsivysčiusiose valstybėse bendrajame e.valdžios paslaugų teikimo kontekste

Šiuolaikinės informacinės ir telekomunikacinės technologijos išsivysčiusiose valstybėse jau tapo neatsiejama informacijos apie valdžios įstaigų struktūrą, funkcijas ir veiklą teikimo, taip pat įvai-

riapusės statistinės informacijos bei kitų paslaugų teikimo, priemone. Siekiant išryškinti raidos tendencijas bei pasiekimus, toliau trumpai aptariamos e.valdžios paslaugų teikimo ypatybės kai kuriose toje srityje pirmaujančiose šalyse.

JAV. 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.

2002 metų pabaigoje Jungtinių Amerikos Valstijų Prezidentas pristatė *E.valdžios strategiją* [8], numatančią nemaža 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. Šioje strategijoje Prezidentas ragina valdžios institucijas dirbti kartu ir pabrėžia, kad sėkmė priklausys nuo tų institucijų, kurios veiks kaip komanda, siekiant geriau ir kokybiškiau tarnauti Amerikos visuomenei, orientuojantis į piliečių, o ne į atskirų institucijų poreikius. Čia e.valdžia nėra suprantama vien tik kaip elektroninių dokumentų formų sudėjimas internete. Tai - visų technologijų teikiamų priemonių panaudojimas paslaugoms ir informacijai teikti visoms visuomenės grupėms. Kad institucijose būtų naudojami bendri veikos principai, yra sudaroma vadinama *Federalinė įstaigų architektūra*. Šios architektūros esmė – sukurti bendrus institucijos darbui reikalingus veiklos procesus. Toks principas leis institucijoms sutelkti visą dėmesį į joms būdingų paslaugų teikimą, o ne į įvairius su tiesiogine veikla nesusijusius procesus. Už tokios architektūros parengimą ir priežiūrą atsakinga tam įsteigta nauja Federalinė įstaigų architektūros agentūra.

Australija. Australijos Vyriausybės internetiniame puslapyje elektroninė valdžia apibūrinama kaip priemonė, kuria pagalba siekiama pagerinti įvairių institucijų teikiamų paslaugų bei informacijos kokybę, efektyvumą ir spartą, naudojantis informacinių technologijų galimybėmis [9]. Šioje šalyje siekiama, kad piliečiams viešąsias paslaugas gauti būtų nesudėtinga, kad tai nereikalautų žinių apie vidinę valdžios institucijų struktūrą. Siekiama, kad naujos informacinių technologijų priemonės leistų piliečiams bendrauti su valdžia skaidriai. E.valdžia turi sukurti priemones, kurios leistų iškelti piliečių poreikius į pirmą vietą, leidžiant jiems formuoti paslaugų teikimą taip, kaip jiems to reikia.

¹ Intrnetinių svetainių turinio analizę atliko KTU Viešojo administravimo studijų programos magistrantė Vitalija Lukoševičienė, rengdama magistro darbą tema *Informacinių technologijų poveikio Lietuvos viešajam administravimui vertinimas* (vadovas prof. Vladislavas Domarkas).

Australijos valdžios institucijos paslaugas piliečiams teikia įvairiais kanalais. Paslaugos ir toliau teikiamos tradiciniais būdais – telefonu, faksu, paštu ir „prie langelio“. O ypač siekiama atkreipti visuomenės dėmesį į elektroninį bendravimą. Tačiau visi kanalai ir toliau bus palaikomi, kad piliečiai turėtų pasirinkimo laisvę ir atskiros jų grupės nenukentėtų, negalėdamos gauti paslaugų jiems tinkamiausiu būdu. Internetinės paslaugos tėra visapusiško paslaugų teikimo kanalų strategijos pertvarkymo dalis. Taigi e.valdžia Australijoje tampa draugiška visuomenei – ją palaikanti ir reaguojanti į jos poreikių pokyčius.

Europos Sąjunga. Informacinės visuomenės kūrimas ES tapo vienu iš pagrindinių prioritetų. Svarbūs darbai kuriant informacinę visuomenę čia prasidėjo dar praėjusiam dešimtmetyje. Informacinė visuomenė yra priemonė ir būdas pasiekti daugelį Sąjungos tikslų [10, p.25]. Europos Sąjungoje e.valdžiai ir e.demokratijai įgyvendinti sudarytas specialus veiksmų planas, o pagrindiniai tikslai ir nuostatos išdėstyti 2003 m. parengtame dokumente – *Komunikate* [15]. Dabartinės Europos lyderės e.valdžios ir e.demokratijos srityse yra Švedija, Danija, Jungtinė Karalystė ir Šveicarija (ne ES narė).

Komisija pakvietė šalis nares politiškai išsipareigoti bendradarbiauti Europos lygmenyje, apimant tiek privatų, tiek ir viešąjį sektorius, kad būtų pagreitintas e.valdžios sukūrimas ir jos vystymasis. Ji numatė veiksmus, kuriais bus sutvirtinami e.valdžios prioritetai, išdėstyti veiksmų plane *E-Europa 2005*. Pagrindiniai šio plano tikslai buvo šie [12]:

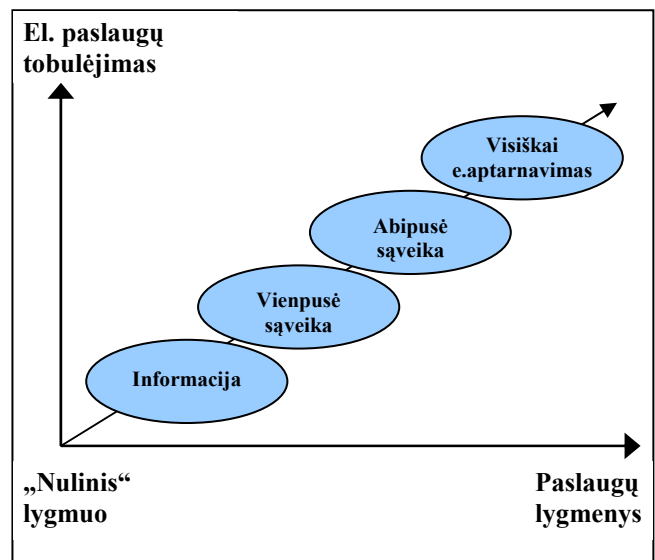
1. *Interaktyvios viešosios paslaugos.* Iki 2004 m. pabaigos šalys narės turi užtikrinti, kad pagrindinės viešosios paslaugos būtų interaktyvios ir prieinamos visiems. Europos Komisija ir šalys narės turi sutarti dėl sąrašo viešųjų paslaugų, kurioms yra reikalingas interaktyvumas;
2. *Viešieji pirkimai.* Iki 2005 m. pabaigos šalys narės turi vykdyti didžiąją dalį viešųjų pirkimų elektroniniu būdu, tuo mažindamos kaštus ir didindamos tokių pirkimų efektyvumą;
3. *Viešoji internetinė prieiga.* Visiems piliečiams turi būti prieinama viešoji internetinė prieiga. Kurdamos viešąją internetinę prieigą, šalys narės turi naudoti struktūrinius fondus ir dirbti kartu su privačiu sektoriumi ten kur tai būtina;
4. *Plačiakanalės ryšys.* Šalys narės turi siekti įvesti plačiakanalį ryšį visose viešosiose įstaigose iki 2005 m.;

5. *Kultūra ir turizmas.* Europos Komisija kartu su šalimis narėmis, privačiu sektoriumi ir vietine savivalda, iki 2005 m. apibrėš ir sukurs e.paslaugas, skatinančias turizmą ir pateikiančias prieinamą ir suprantamą informaciją [12].

Norėdama įvertinti viešųjų paslaugų prieinamumą elektroniniais kanalais, ES Komisija išskyrė keturis lygmenis (žr. 1 pav.):

1. *Informacija* - internetiniame puslapyje yra reikalinga informacija paslaugai gauti;
2. *Vienpusė sąveika* - viešai prieinama interneto svetainė suteikia galimybę gauti reikalingo dokumento formas, kurias užpildžius, šios gali būti pateikiamos į atitinkamas institucijas ne elektroniniu būdu;
3. *Abipusė sąveika* - interneto svetainė suteikia galimybę užpildyti paslaugai gauti reikalingas formas ir jas perduoti elektroniniu būdu (tam būtina asmens autentifikavimo sistema);
4. *Visiškai elektroninis aptarnavimas* - tai galimybė gauti visas paslaugas elektroniniu būdu, nenaudojant jokių popierinių dokumentų formų procedūroms užbaigti [13].

Be šių keturių lygmenų, papildomai galimas ir *nulinis lygmuo*, kai visiškai nėra internetinės svetainės, arba kai paslaugos teikėjas turi svetainę, tačiau joje nėra jokios informacijos, susijusios su paslaugos teikimu.



1 pav. Elektroninių paslaugų lygmenų struktūra

Šaltinis: 2004 m. Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo duomenų ataskaita. Europos Komisijos informacinės visuomenės portalas http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf

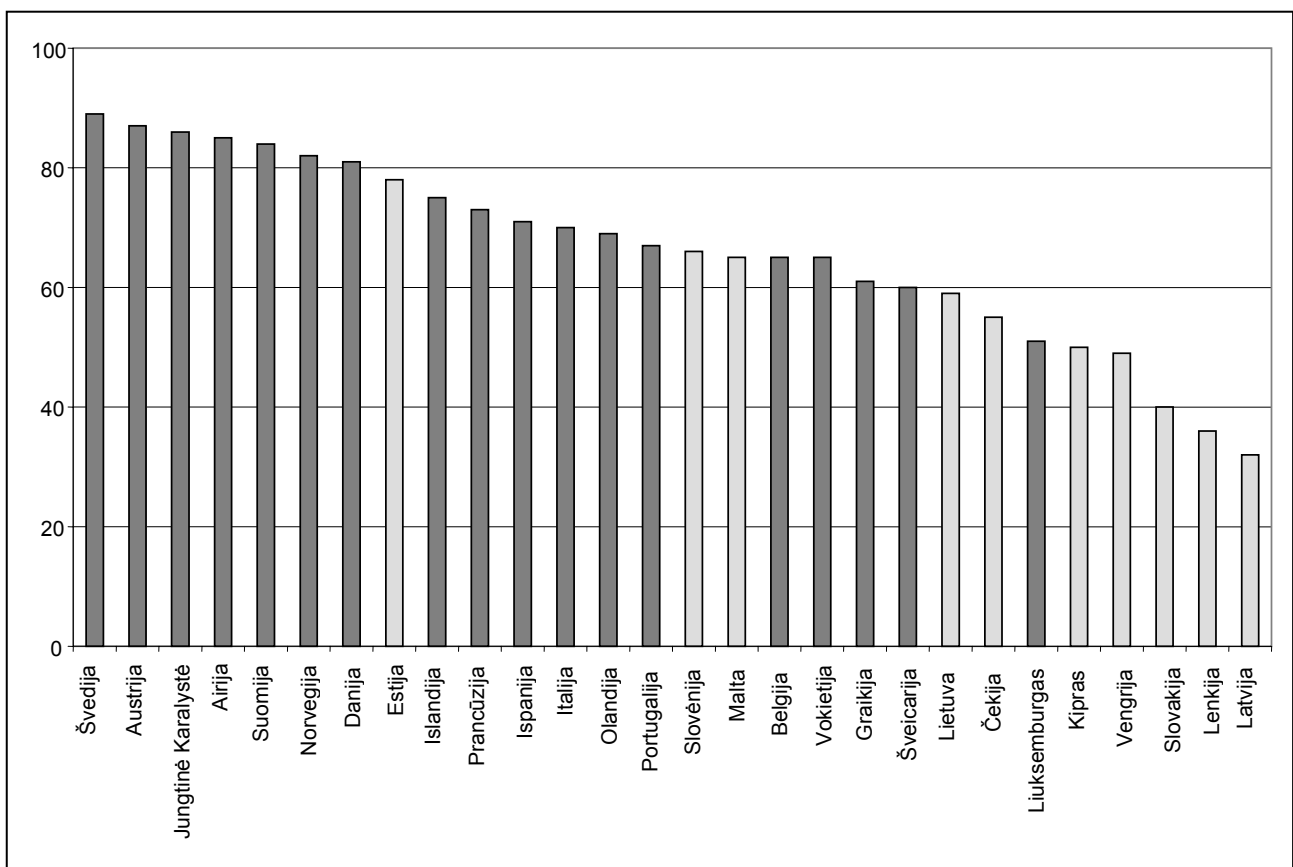
Europos Komisijos penktojo kasmetinio e.valdžios paslaugų tyrimo Europoje duomenimis, per 90 proc. viešajam sektoriui atstovaujančių institucijų turi nuolatinę prieigą internete ir 40 proc. pagrindinių viešojo sektoriaus paslaugų teikiamos elektroniniu būdu [14]. Pagal tinkamumo ir prieinamumo kriterijus naujosios Sąjungos šalys narės yra tokio lygio, kur senosios 15 Sąjungos šalių narių buvo prieš keletą metų. Penktojo tyrimo metu išnagrinėta 14 000 interneto svetainių 28 šalyse (25 ES šalys narės bei Norvegija, Islandija ir Šveicarija) [15]. Paslaugos vertintos pagal viešųjų paslaugų prieinamumą elektroniniais kanalais lygmenis: nuo paprastos pristatomosios informacijos interneto svetainėje iki visiškai interaktyvių paslaugų teikimo.

Tyrimas parodė, kad aukščiausias pagrindinių viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis yra Švedijoje (89 proc.). Septyniose šalyse – Švedijoje, Austrijoje, Jungtinėje Karalystėje, Airijoje, Suomijoje, Norvegijoje ir Danijoje viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis viršijo 80 proc. Tik keturiose šalyse šis rodiklis nepasiekė 50 procentų. Lietuvoje pagrindinių viešųjų

paslaugų perkėlimo į internetą rodiklis siekia 59 proc. Šiuo rodikliu Lietuva gerokai lenkia artimiausias kaimynes Latvija ir Lenkija bei Vidurio Europos šalis – Čekiją, Vengriją, Slovakiją [15] (žr. 2 pav.).

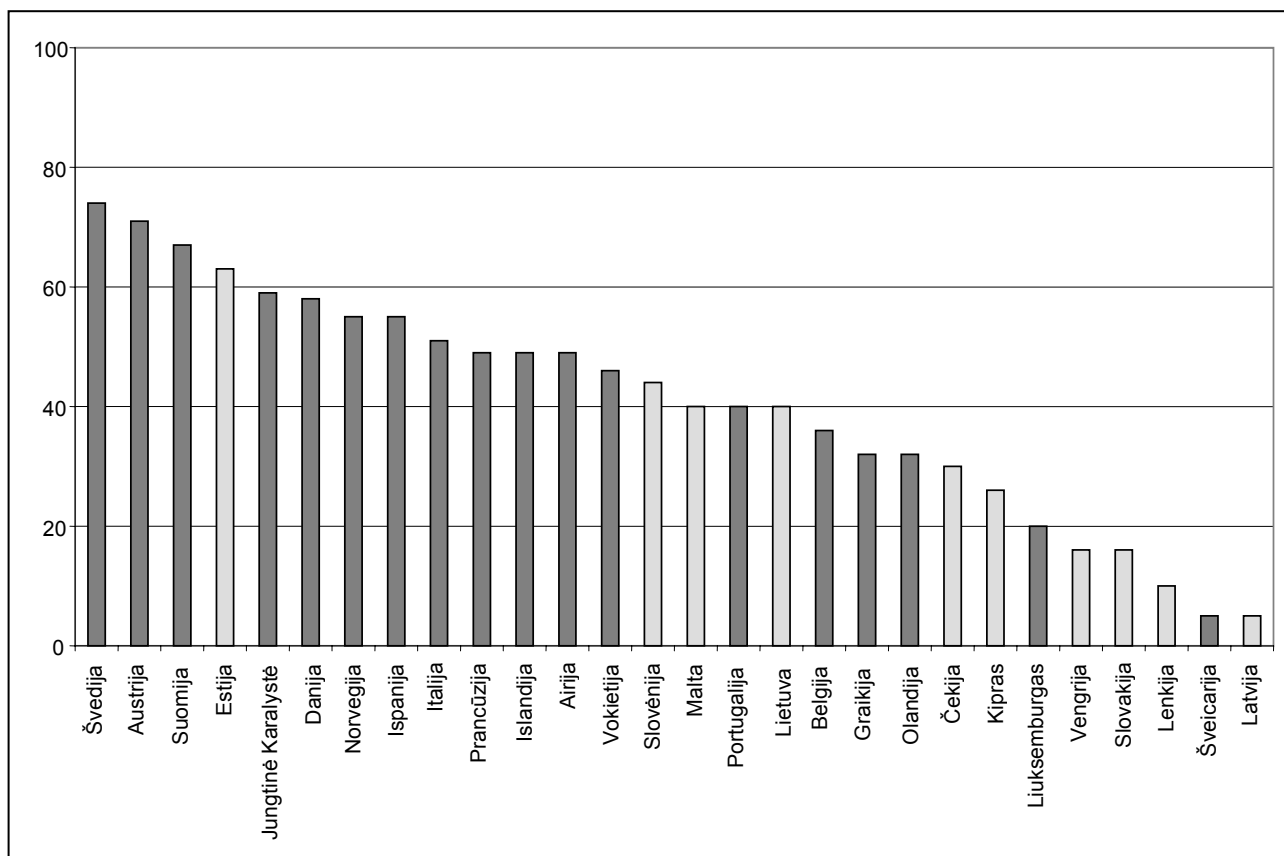
Europos Sąjungos šalyse visiškai interaktyvių viešųjų paslaugų lygis, kuris apima visą paslaugos gavimo ciklą - nuo užsakymo iki įvykdymo - dabartiniu metu vidutiniškai siekia 40 procentų. Geriausiai išvystytos pilną paslaugos gavimo ciklą apimančios paslaugos yra Švedijoje (74 proc.), Austrijoje (72 proc.) ir Suomijoje (67 proc.). Pagal šį rodiklį Lietuva užima septynioliktą vietą iš 28 tyrime dalyvavusių šalių ir kartu su Malta ir Portugalija yra priartėjusi prie Europos Sąjungos vidurkio – 40 procentų (žr. 3 pav.).

Tyrimo išvadose teigiama, kad ateityje tolesnė pažanga pareikalautų nustatyti aiškias ir veiksmingas sąsajas tarp paslaugų prieigos ir procedūrų, kuriomis vadovaujantis yra teikiamos paslaugos. Svarbu užtikrinti, kad elektroninės paslaugos būtų naudojamos plačiai ir ekstensyviai, siekiant maksimalaus efektyvumo verslui bei piliečiams.



2 pav. Viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę terpę lygis (proc.)

Šaltinis: 2005 m. Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo duomenų ataskaita. Europos Komisijos informacinės visuomenės portalas http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf



3 pav. Elektroniniais kanalais teikiamų visiškai interaktyvių paslaugų apimtys (proc.)

Šaltinis: 2005 m. Europos Komisijos penktojo kasmetinio tyrimo duomenų ataskaita. Europos Komisijos informacinės visuomenės portalas http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf

Lengvas prieinamumas prie internetinių tinklų - tai pagrindinis tikslas, kurį išskėlė 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, plėtoti 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.

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 metų balandžio mėn. beveik pusė interneto naudotojų aplankė viešąsias svetaines. Vienos populiariausios yra Nacionalinė darbo biržos svetainė ir Nacionalinė mokesčių informacinė svetainė, skirta mokesčių mokėtojams. 2005 metais beveik pusė milijono švedų pasinaudojo internetu, pildydami pajamų mokesčio susigražinimo paraiškas.

Pagal ES Tarybos patvirtintą metodiką Švedijoje atliktas e.paslaugų įvertinimas parodė, kad pagal ketvirtąjį ir trečiąjį lygmenį teikiama po keturias (iš 12) paslaugas [13; 16].

Pagrindinis Danijos e.valdžios 2004-2006 m. strategijos tikslas yra sukurti labai efektyvų ir į vartotoją orientuotą viešąjį sektorių, galintį teikti aukščiausios kokybės paslaugas gyventojams ir

verslui. Plėtojant e.valdžią, naujoje strategijoje numatytos tokios gairės [17]:

1. Viešasis sektorius turi teikti paslaugas, orientuotas į piliečius ir verslą. Siekiama, kad iki 2006 m. pabaigos mažiausiai 60 proc. piliečių ir 95 proc. verslo įmonių naudotųsi e.paslaugomis;
2. Viešasis sektorius turi dirbti ir bendradarbiauti su visuomene elektroninėje erdvėje. Iki 2006 m. pabaigos 80 proc. viešųjų institucijų iš kitų institucijų elektroniniu būdu turi gauti bent ketvirtadalį visų gaunamų dokumentų. 60 proc. viešųjų įstaigų turi sudaryti galimybę piliečiams ir verslo įmonėms saugiai komuniikuoti su jomis elektroniniu būdu.

Danijos vyriausybė identifikavo plėtotinas sritis, kad būtų įmanoma sėkmingai įgyvendinti e.valdžios projektus. Iki 2004 metų e.valdžios kūrimas buvo sukonzentruotas į infrastruktūrinius dalykus, tokius kaip standartai, sprendimai, portalai. 2004-2006 m. laikotarpiu dėmesys jau yra nukreiptas į investicijomis pasiektų e.valdžios projektų rezultatų duodamą naudą, atkreipiant dėmesį, kad būtina pagerinti bendradarbiavimą ir dalijimąsi žiniomis tarp viešųjų subjektų, piliečių ir verslo.

Siekdama gerinti viešąjį administravimą, *Jungtinės Karalystės* vyriausybė 2000 m. balandį patvirtino naują vyriausybės veiklos strategiją - *E.vyriausybė* [18]. Daugiausia dėmesio čia kreipiamas į paslaugų piliečiams bei verslui gerinimą ir efektyvesnę vyriausybės informacinių išteklių panaudojimą. Įgyvendinus šią strategiją, bus sukurta aplinka vyriausybės veiklos transformacijai, taikant elektroninio verslo metodus valstybiniame sektoriuje. *E.vyriausybės* strategija paremta keturiais pagrindiniais e.valdžios principais:

1. Kurti paslaugas pagal piliečių poreikius;
2. Siekti, kad valdžia ir jos paslaugos būtų prieinamesnės visuomenei;
3. Pritraukti įvairias socialines grupes;
4. Siekti efektyviau panaudoti informaciją.

Jungtinės Karalystės ministras pirmininkas nurodė siekti, kad informacinės technologijos remtų veiklos pasikeitimus valdžios struktūrose, bei galimybę teikti geresnes, efektyvesnes viešąsias paslaugas. Tuo tikslu šioje šalyje buvo įkurtas *Elektroninės valdžios departamentas* [18]. Šioje šalyje akcentuojama, kad svarbiausia yra viešųjų paslaugų turinys, o ne pačios informacinės technologijos, kurios tėra kaip priemonės, kuriomis paslaugos patobulinamos ir moderni-

zuojamos. Be to, čia rūpinamasi, kad e.valdžios privalumai būtų prieinami ne tik turintiems kompiuterius: siekiama, kad kompiuteriai ir kitos priemonės būtų prieinamos viešosiose vietose (bibliotekose, paslaugų centruose), turi būti ir personalas, galintis padėti pasinaudoti šiomis priemonėmis.

Apibendrinant galima teigti, kad tiek aptartose valstybėse, tiek ir Lietuvoje, įgyvendinant e.valdžios projektus, kuriamos paslaugos per internetą, kurios sudaro prielaidas visuomenei patogiau bendrauti su valdžios institucijomis. To bendravimo efektyvumas priklauso nuo daugelio veiksnių, kurių vienas svarbiausių – informacinis komunikavimo pagrindas, t.y. reikiamos bendravimui informacijos pateikimas. O tas viešojo administravimo organizacijų informacijos pateikimo funkcijas turėtų atlikti šių organizacijų internetinės svetainės.

2. Lietuvos valdžios įstaigų internetinių svetainių informatyvumo tyrimo rezultatai

Kaip minėta pirmojoje šio straipsnio dalyje, dabartiniu laikotarpiu e.valdžia tapo viena iš tikslinių tyrimų sričių, kuriais siekiama išryškinti e.valdžios raidos tendencijas ir apibrėžti tikslingas tolesnės raidos kryptis. Tuo tikslu apžvelgiami ir vertinami pasiekti rezultatai bei identifikuojami nauji uždaviniai, siekiant efektyviau tenkinti piliečių poreikius. Tarp tų tyrimų yra ir išsamios atskirų valdžios institucijų interneto svetainių ir grįžtamojo ryšio internete su piliečiais analizės bei tyrimai.

Europos Sąjungoje tokio pobūdžio tyrimai atliekami nuo 1999 metų. Lietuvoje pirmieji elektroninės valdžios tyrimai pradėti Lietuvos teisės universitete 2000 m. Tais pačiais metais buvo atliktas bandomasis valdžios institucijų internetinių kompetencijų bei visuomenės ir valdžios bendravimo internetu tyrimas, parodęs, kad būtina atlikti išsamesnius tokio pobūdžio tyrimus [19; 20].

Detalesni visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizės tyrimai atlikti Lietuvos teisės universitete 2001-2002 metais, vykdant projektą *Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė* [21]. Vykdant šiuos tyrimus, buvo analizuojama Lietuvos ministerijų ir savivaldybių interneto svetainių kokybė pagal skirtingus (ministerijoms, savivaldybėms) informacijos vertinimo kriterijus. Kriterijų sąrašas sudarytas remiantis modifikuota internetinių kompetencijų tyrimo metodika, pagal kurią 1999 ir 2000 metais atlikti ES šalių valdžios institucijų internetinių svetainių turinio tyrimai [22]. Minėtas tyrimas [21] buvo pirmas bandymas įvertinti Lietuvos valdžios institucijų interneto svetainių informatyvumą.

Ministerijų interneto svetainėse turiniui įvertinti buvo parinkta 14 pagrindinių kriterijų, atitinkančių svarbiausias ministerijų interneto svetainių informacijos sritis, kurios aktualios teikiant būtiniausią informaciją gyventojams ir atspindi grįžtamąjį institucijos ir visuomenės ryšį. Tie kriterijai buvo šie [20]:

1. Ministerijos struktūra;
2. Ministerijos elektroninio pašto vartai;
3. Ministro asmeninis elektroninio pašto adresas;
4. Darbuotojų elektroninio pašto adresai;
5. Ministerijos dokumentai, teisės aktų projektai;
6. Ministerijos nuostatai;
7. Ministerijos tarptautiniai ryšiai;
8. Aktualijos, naujienos;
9. Ministerijos pranešimai spaudai, žiniasklaidai;
10. Gyventojų priėmimo grafikai;
11. Dažniausiai užduodamų klausimų sąrašas;
12. Atsiliepimų skyrelis svetainėje;
13. Svetainės versija užsienio kalba;
14. Informacija apie svetainės atnaujinimą.

Informacijos kokybė savivaldybių interneto svetainėse buvo analizuota pagal atskirą informacijos vertinimo kriterijų sąrašą. Jis sudarytas atsižvelgiant ir remiantis 1999 metų Lietuvoje ratifikuota *Europos vietos savivaldos chartija* ir *Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu*. Be to, parenkant kriterijus atsižvelgta į ES šalių – Švedijos, Vokietijos, Suomijos bei Ispanijos – savivaldybių svetainėse pateiktą informaciją. Pasirinkti 24 informacijos vertinimo kriterijai, kurie suskirstyti į 4 pagrindinius blokus [20]:

I blokas: Informacija apie savivaldybę:

1. Savivaldybės administracijos struktūra;
2. Mero fotografija, telefonas ir elektroninio pašto adresas;
3. Savivaldybės elektroninio pašto vartai;
4. Visų darbuotojų elektroninio pašto adresai;
5. Savivaldybės pajamų bei išlaidų ataskaita;
6. Savivaldybės dokumentų sąrašas;
7. Informacija apie savivaldybės tarptautinius ryšius.

II blokas: Aktuali informacija gyventojams:

1. Aktualijos, naujienos;
2. Gyventojų priėmimo grafikas;
3. Atmintinė gyventojams;
4. Dažniausiai užduodamų klausimų sąrašas;
5. Informacija verslininkams bei besidomintiems verslu;
6. Informacija turistams;
7. Informacija apie sveikatą bei gydymo įstaigas;
8. Informacija apie švietimą;

9. Miesto ar rajono žemėlapis;
10. Miesto ar rajono plotas, gyventojų skaičius.

III blokas: Kultūrinė, laisvalaikio ir kita įdomi informacija:

1. Organizuojamų renginių sąrašas;
2. Kultūros institucijos;
3. Informacija apie laisvalaikio galimybes ir sportą;
4. Svečių knyga.

IV blokas: Svetainės globalizavimas ir techniniai privalumai:

1. Versija užsienio kalba;
2. Svetainės atnaujinimo data;
3. Apsilankymų svetainėje skaitiklis.

Vertinant ir ministerijų, ir savivaldybių internetinių svetainių informatyvumą, pasirinkta ta pati metodika:

- jei tiriamojoje interneto svetainėje buvo pateikta tiriamos srities informacija, atitinkamo kriterijaus vertinimo reikšmė buvo prilyginta 1 balui;
- jei šios informacijos nebuvo, vertinimo reikšmė prilyginta 0 balų.
- jei informacija tik iš dalies atitiko pasirinktąjį kriterijų, vertinimo reikšmė prilyginta 0,5 balo.

Galutinio vertinimo balas buvo paskaičiuojamas sumuojant balus, gautus už atskirus vertinimo kriterijus, t.y., vertinant ministerijų internetines svetaines maksimalus suminis balas galėjo būti 14, o savivaldybių atveju – 24.

Pastaraisiais metais Lietuvoje gerokai paspartėjo internetinių technologijų taikymo procesas. Tačiau tyrimų, kaip pasikeitė viešųjų įstaigų teikiamų elektroninių paslaugų kokybė, nebuvo atliekama. Todėl lyginamajai analizei buvo svarbu atlikti valdžios institucijų internetinių svetainių informatyvumo tyrimus, taikant tuos pačius kriterijus ir tokią pat metodiką kaip ir aprašytajame tyrime. Kaip minėta straipsnio įvade, tai padaryta 2006 m. kovo mėn.

Atliktas tyrimas parodė, kad dabar visų ministerijų internetinių svetainių informatyvumas atitiko daugiau nei pusę iš 14 pasirinktų kriterijų. Tuo tarpu 2002 metais atliktame tyrime nustatyta, kad 7 proc. ministerijų svetainių atitiko mažiau nei pusę, 16 proc. – pusę ir 77 proc. daugiau nei pusę kriterijų [21]. Abiejų tų tyrimų duomenys palyginimui pateikti 1 lentelėje ir 4 pav.²

² Šiose lentelėje ir paveiksle, taip pat tolesnėse iliustracijose, pateikti 2002 m. tyrimo rezultatai paimti iš ataskaitos [21].

1 lentelė. Ministerijų svetainių informatyvumo vertinimų 2002 ir 2006 metais palyginimas

Nr.	Ministerija	Įvertinimas*		
		2002 m.	2006 m.	Pokytis
1.	Socialinės apsaugos ir darbo	7	13	+6
2.	Švietimo ir mokslo	9	13	+4
3.	Žemės ūkio	8	12,5	+4,5
4.	Aplinkos	7	12	+5
5.	Finansų ministerija	7	12	+5
6.	Sveikatos apsaugos	10	12	+2
7.	Teisingumo	8	12	+4
8.	Kultūros	6	11	+5
9.	Vidaus	10	10,5	+0,5
10.	Susisiekimo	5	10	+5
11.	Ūkio	8	10	+2
12.	Krašto apsaugos	8	8	0
13.	Užsienio reikalų	8	8	0

*Pastaba: Maksimalus galimas balų skaičius – 14

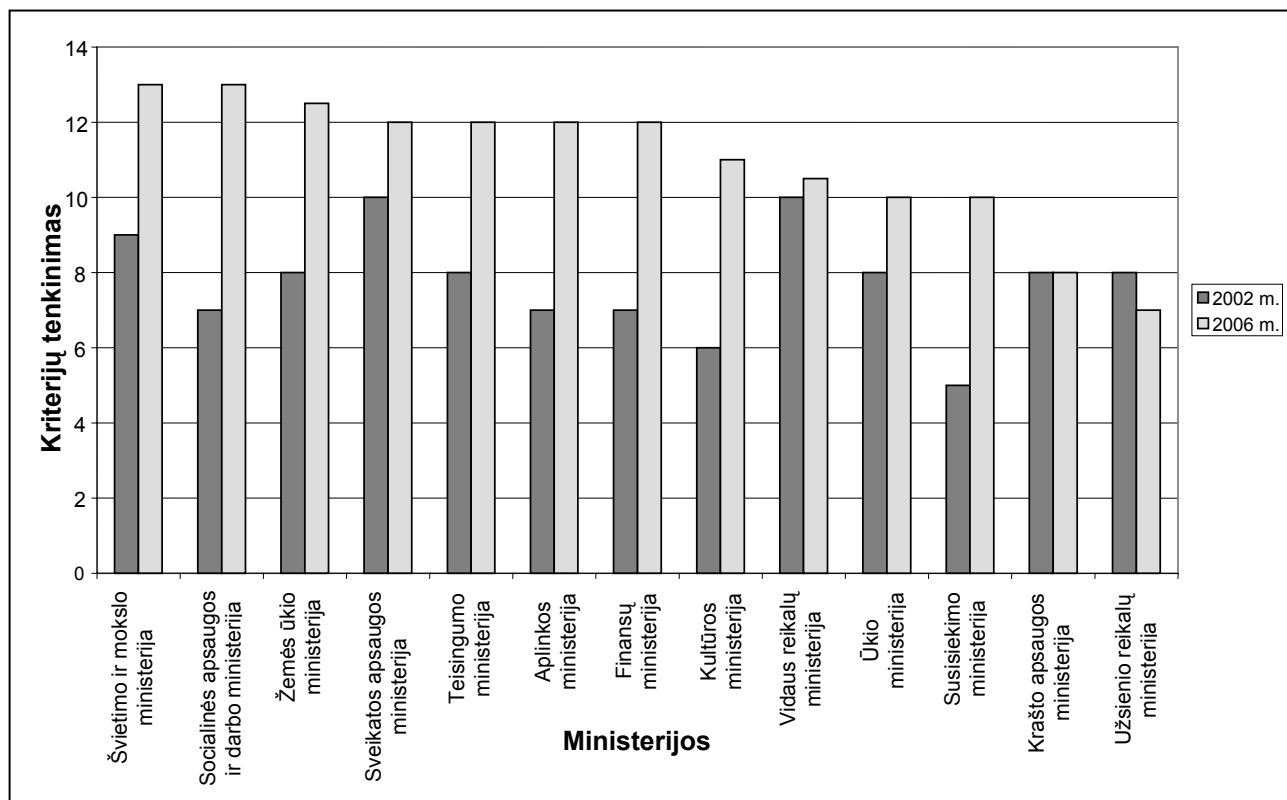
Analizuojant tyrimo rezultatus pagal kiekvieną kriterijų atskirai, nustatyta, kad visų ministeri-

jų internetinės svetainės atitinka šiuos penkis iš keturiolikos kriterijus:

- 1) ministerijos elektroninio pašto vartai;
- 2) ministerijos dokumentai bei teisės aktai;
- 3) ministerijos tarptautiniai ryšiai;
- 4) aktualijos ir naujienos;
- 5) svetainės versija užsienio kalba.

Tik 2 svetainės turėjo *atsiliepimų skyrių* bei *informaciją apie svetainės atnaujinimo datą*. Likusius kriterijus atitiko nuo 7 iki 12 ministerijų svetainių (žr. 4 pav.).

Tiriant savivaldybių internetinių svetainių informatyvumą, nustatyta, kad internetines svetaines dabar turi visos 60 savivaldybių (2002 m. – 35). Tik 12 proc. savivaldybių internetinių svetainių tenkina mažiau kaip pusę informacijos vertinimo kriterijų (2002 m. – 39 proc.); likusios atitiko daugiau nei pusę vertinimo kriterijų (2002 m. – 53 proc.), o viena iš jų – Ignalinos raj. savivaldybės internetinė svetainė – atitinka visus kriterijus (2002 m. nebuvo nė vienos). Detalus 2002 m. ir 2006 m. situacijų palyginimas pateiktas 2 lentelėje ir 5 pav. Pastebėta, kad Kauno m. ir Vilniaus m. savivaldybių interneto svetainėse liko mažiau informacijos nei 2002 m.



4 pav. Ministerijų internetinių svetainių tyrimų 2002 ir 2006 metais apibendrinti rezultatai

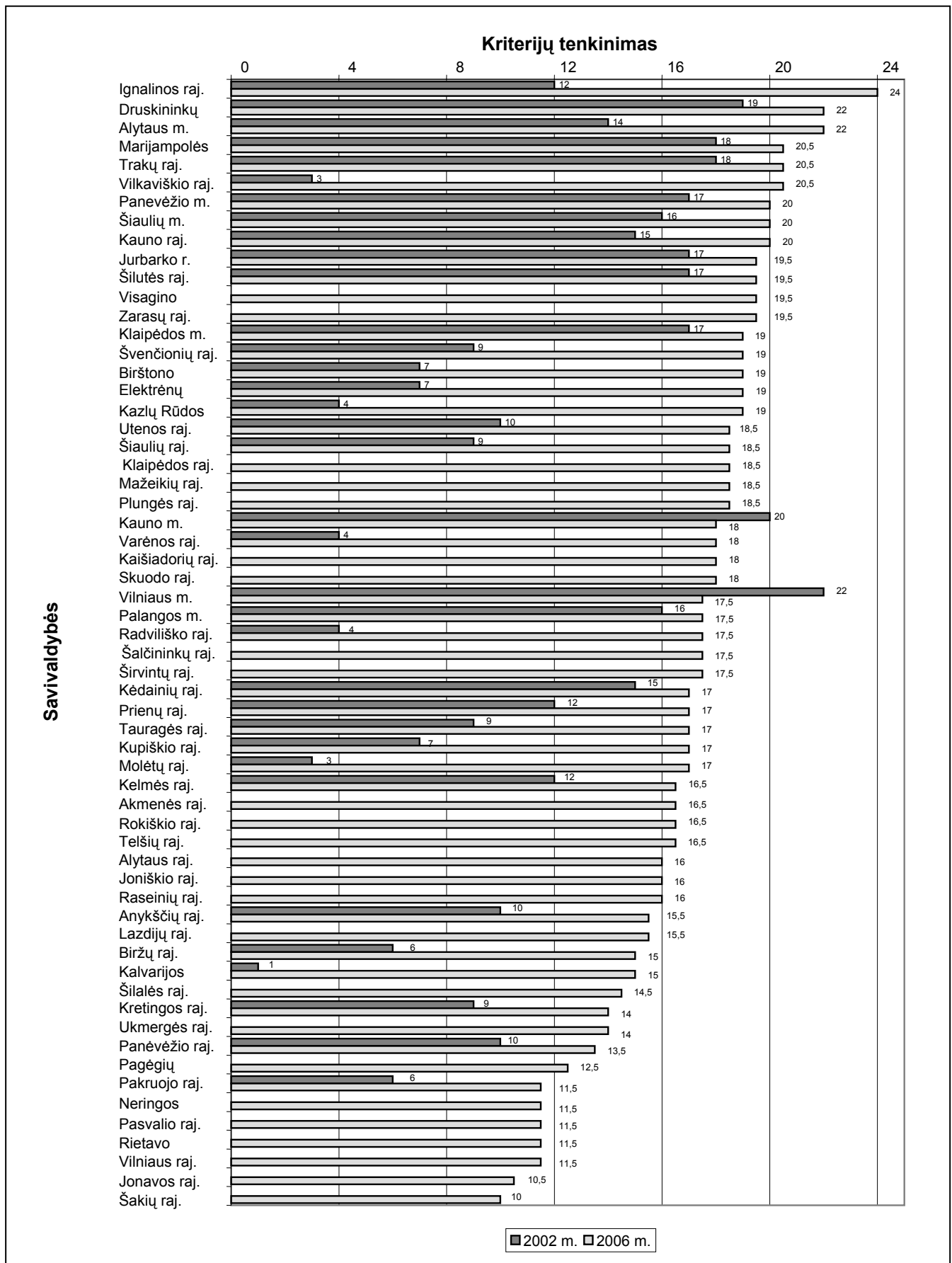
2 lentelė. Savivaldybių internetinių svetainių 2002 ir 2006 metais vertinimų palyginimas

Nr.	Savivaldybė	2002 m.	2006 m.	Pokytis	Nr.	Savivaldybė	2002 m.	2006 m.	Pokytis
1.	Ignalinos raj.	12	24	+12	31.	Šalčininkų raj.	0	17,5	+18
2.	Druskininkų	19	22	+3	32.	Širvintų raj.	0	17,5	+18
3.	Alytaus m.	14	22	+8	33.	Kėdainių raj.	15	17	+2
4.	Marijampolės	18	20,5	+3	34.	Prienų raj.	12	17	+5
5.	Trakų raj.	18	20,5	+3	35.	Tauragės raj.	9	17	+8
6.	Vilkaviškio raj.	3	20,5	+18	36.	Kupiškio raj.	7	17	+10
7.	Panevėžio m.	17	20	+3	37.	Molėtų raj.	3	17	+14
8.	Šiaulių m.	16	20	+4	38.	Kelmės raj.	12	16,5	+5
9.	Kauno raj.	15	20	+5	39.	Akmenės raj.	0	16,5	+17
10.	Jurbarko raj.	17	19,5	+3	40.	Rokiškio raj.	0	16,5	+17
11.	Šilutės raj.	17	19,5	+3	41.	Telšių raj.	0	16,5	+17
12.	Visagino	0	19,5	+20	42.	Alytaus raj.	0	16	+16
13.	Zarasų raj.	0	19,5	+20	43.	Joniškio raj.	0	16	+16
14.	Klaipėdos m.	17	19	+2	44.	Raseinių raj.	0	16	+16
15.	Švenčionių raj.	9	19	+10	45.	Ankščių raj.	10	15,5	+6
16.	Birštono	7	19	+12	46.	Lazdijų raj.	0	15,5	+16
17.	Elektrėnų	7	19	+12	47.	Biržų raj.	6	15	+9
18.	Kazlų Rūdos	4	19	+15	48.	Kalvarijos	1	15	+14
19.	Utenos raj.	10	18,5	+9	49.	Šilalės raj.	0	14,5	+15
20.	Šiaulių raj.	9	18,5	+10	50.	Kretingos raj.	9	14	+5
21.	Klaipėdos raj.	0	18,5	+19	51.	Ukmergės raj.	0	14	+14
22.	Mažeikių raj.	0	18,5	+19	52.	Panevėžio raj.	10	13,5	+4
23.	Plungės raj.	0	18,5	+19	53.	Pagėgių raj.	0	12,5	+13
24.	Kauno m.	20	18	-2	54.	Pakruojo raj.	6	11,5	+6
25.	Varėnos raj.	4	18	+14	55.	Neringos	0	11,5	+12
26.	Kaišiadorių raj.	0	18	+18	56.	Pasvalio raj.	0	11,5	+12
27.	Skundo raj.	0	18	+18	57.	Rietavo	0	11,5	+12
28.	Vilniaus m.	22	17,5	-5	58.	Vilniaus raj.	0	11,5	+12
29.	Palangos m.	16	17,5	+2	59.	Jonavos raj.	0	10,5	+11
30.	Radviliškio raj.	4	17,5	+14	60.	Šakių raj.	0	10	+10

*Pastaba: Maksimalus galimas balų skaičius – 24

Ir 2002, ir 2006 metais savivaldybių internetinių svetainių tyrimuose buvo atkreiptas dėmesys į interneto svetainių adresus. Patikrinta, ar jų sudarymas yra vienodas visose Lietuvos savivaldybėse. Tai aktualu eiliniam piliečiui, kuris internete nori greitai rasti jam svarbią informaciją.

Iki šiol savivaldybių interneto svetainių adresai vis dar nesudaromi vienodai. Iš 60 savivaldybių 52 savivaldybių svetainių adresai sudaryti pagal miesto ar rajono pavadinimą. Pavyzdžiui, Kauno, Palangos, Vilniaus ir kitų miestų savivaldybių internetinės svetainės pavadintos: www.kaunas.lt, [\[www.vilnius.lt\]\(http://www.vilnius.lt\) ir t.t. Daugumos rajonų savivaldybių svetainių adresuose įrašyti rajono pavadinimai, pavyzdžiui, \[www.prienai.lt\]\(http://www.prienai.lt\), \[www.ke.dainiai.lt\]\(http://www.ke.dainiai.lt\), \[www.kretinga.lt\]\(http://www.kretinga.lt\) ir t.t. Aštuonių savivaldybių svetainių adresai sudaryti kitokiais tarpusavyje skirtingais principais. Tai Alytaus miesto ir rajono savivaldybių svetainės \(\[www.ams.lt\]\(http://www.ams.lt\) ir \[www.arsa.lt\]\(http://www.arsa.lt\)\), Kauno rajono \(\[www.krs.lt\]\(http://www.krs.lt\)\), Klaipėdos rajono \(\[www.klaipedos-r.lt\]\(http://www.klaipedos-r.lt\)\), Molėtų rajono \(\[sav.moletai.lt\]\(http://sav.moletai.lt\)\), Panevėžio rajono \(\[www.panrs.lt\]\(http://www.panrs.lt\)\), Šiaulių rajono \(\[www.siauliai-r.sav.lt\]\(http://www.siauliai-r.sav.lt\)\) ir Vilniaus rajono \(\[www.vilniaus-r.lt\]\(http://www.vilniaus-r.lt\)\) savivaldybių internetinės svetainės.](http://www.palanga.lt,</p>
</div>
<div data-bbox=)



5 pav. Savivaldybių internetinių svetainių 2002 ir 2006 metais vertinimų palyginimas

Informacija apie tai, kaip savivaldybių internetinės svetainės tenkina informatyvumo kriterijus pagal atskirus kriterijų blokus, pateikta 6 pav. ir 7 pav.: 6 pav. palyginimui parodyta, kiek procentų savivaldybių internetinių svetainių tenkino atitinkamus kriterijų blokus 2002 ir 2004 metais, 7 pav. – dabartinė kiekvienos savivaldybės internetinės svetainės charakteristika. Akivaizdu, kad nuo 2002 metų internetinių svetainių, tenkinančių atskirų blokų kriterijus, padaugėjo nuo 2-jų iki 3-jų kartų.

Pirmojo *Informacijos apie savivaldybę* bloko kriterijus dabartiniu laikotarpiu vidutiniškai tenkina 73 procentai savivaldybių internetinių svetainių, arba 2,2 karto daugiau nei 2002 m. Kaip minėta, dabar kiekviena iš 60 savivaldybių turi elektroninio pašto vartus (e.pašto adresą); per 80 proc. savivaldybių svetainių pateikia informaciją apie savivaldybės administracijos struktūrą bei tai savivaldybei vadovaujančio mero nuotrauką, jo elektroninį adresą ir telefono numerį; 64 proc. svetainių galima rasti toje savivaldybėje dirbančių darbuotojų elektroninius adresus. 67 proc. savivaldybių internetinių svetainių teikia informaciją apie bendradarbiavimą su užsienio šalimis, 2006 m. tik 55 proc. savivaldybių internetiniame tinklapyje buvo pateikę pajamų ir išlaidų ataskaitas.

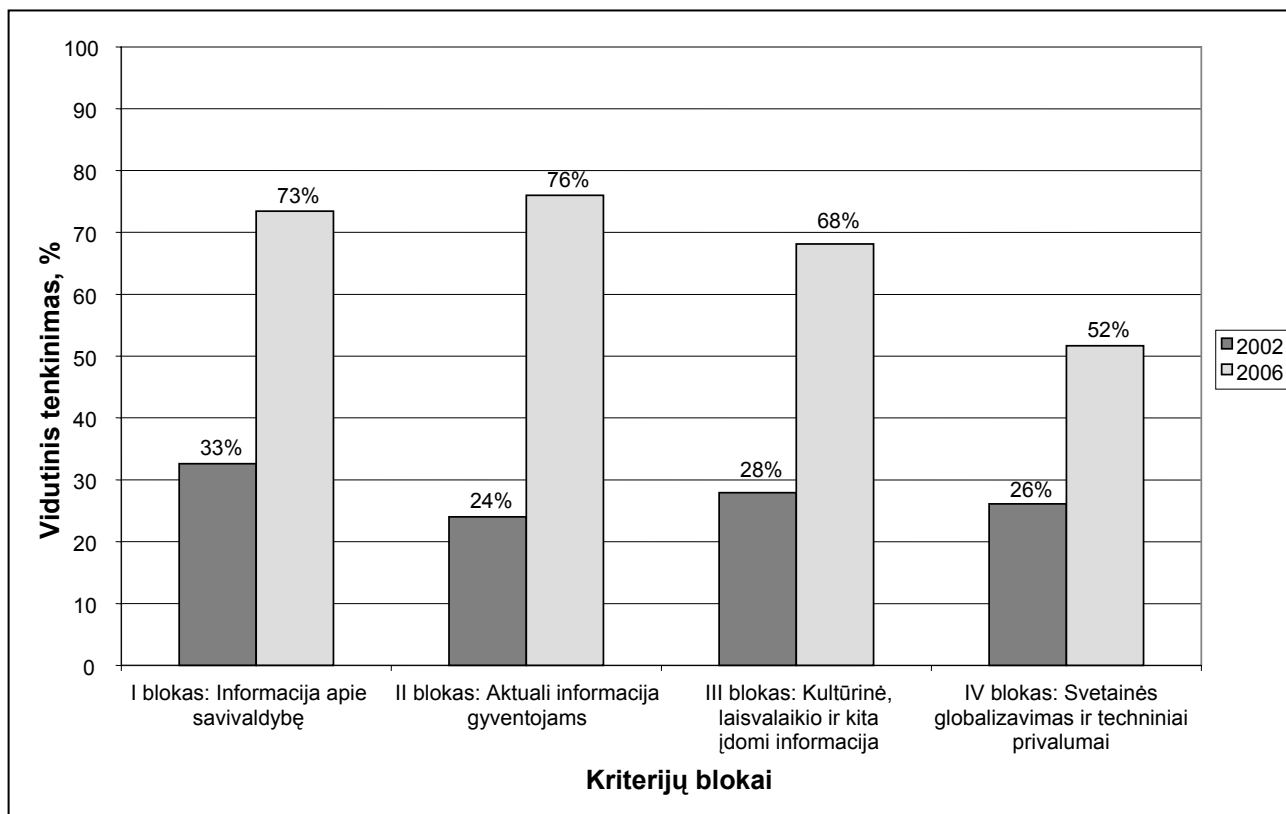
Visus I bloko kriterijus tenkina 4-ių savivaldybių svetainės: Alytaus m., Ignalinos raj., Elektrėnų ir

Kauno m. Mažiausiai kriterijų (tik 28 proc.) tenkina 2-jų savivaldybių svetainės: Pagėgių ir Neringos. Visų kitų savivaldybių internetinės svetainės šio bloko kriterijus tenkina nuo 50 iki 90 procentų.

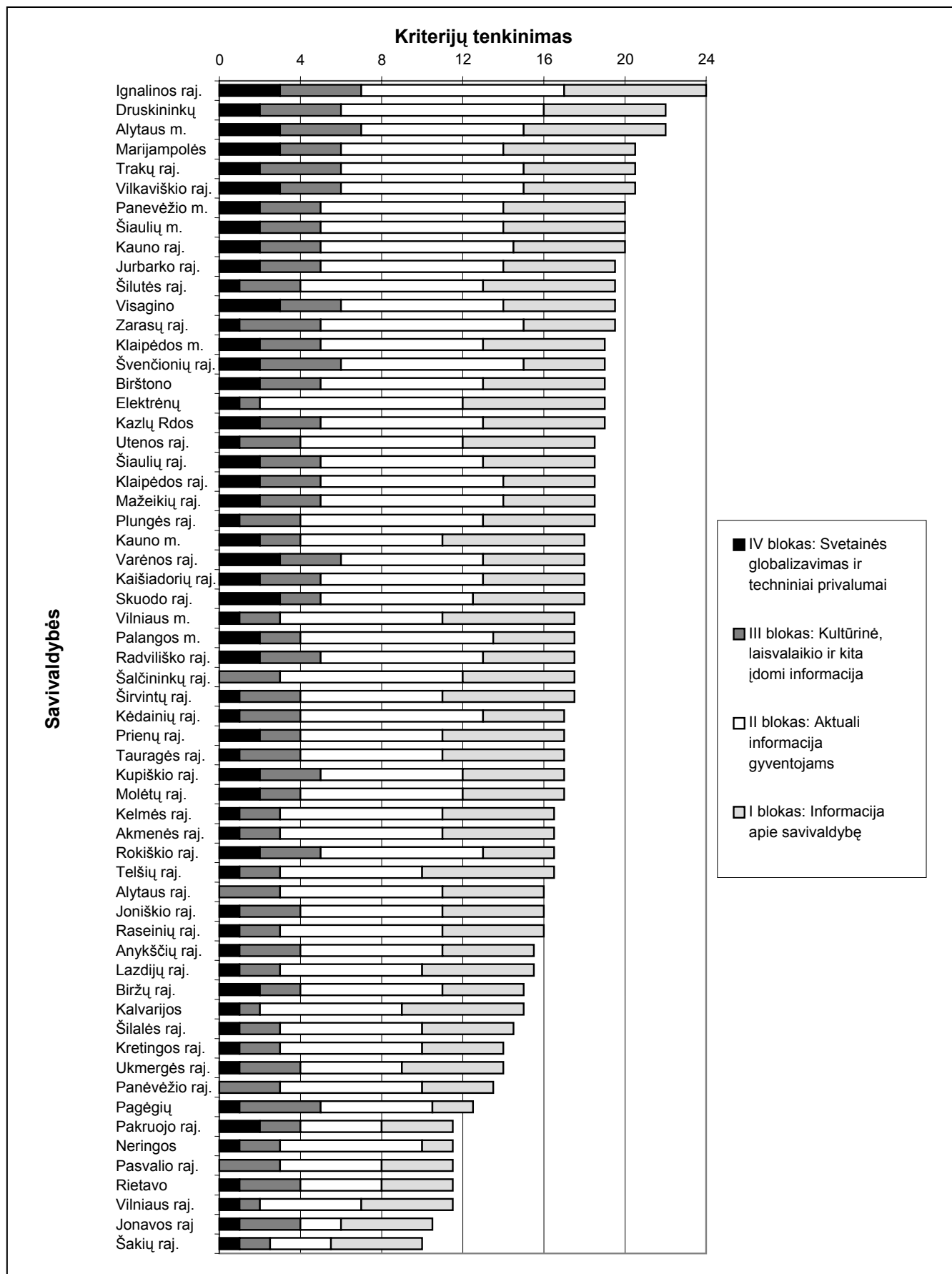
Antrojo bloko *Aktuali informacija gyventojams* kriterijus vidutiniškai tenkina 76 procentai savivaldybių internetinių svetainių, arba 3,2 karto daugiau nei 2002 m. Šis rodiklis didžiausias iš visų nagrinėtų blokų. Tai rodo padidėjusį savivaldybių dėmesį gyventojų informavimui.

Visų savivaldybių internetinėse svetainėse pateikta aktuali savivaldybės gyventojams informacija bei naujienos. Per 90 proc. savivaldybių svetainių pateikė nemažai informacijos švietimo ir turizmo temomis; nuo 60 iki 80 proc. svetainių - informaciją verslininkams ir besidomintiems verslu, atmintines gyventojams, jų priėmimo grafikus, bendrą statistiką apie miesto ar rajono plotą, gyventojų skaičių, taip pat dominančios teritorijos žemėlapius. Tik 43 proc. savivaldybių svetainių turi „Klausimų – atsakymų“ skyrelį, kuriame galima buvo rasti dažniausiai užduodamų klausimų sąrašą ir atsakingų savivaldybės darbuotojų atsakymus.

Visus II bloko kriterijus tenkino 4-ių savivaldybių (Druskininkų, Ignalinos raj., Zarasų raj. ir Elektrėnų) svetainės. Mažiausiai kriterijų (2 iš 10) tenkino Jonavos raj. savivaldybės internetinė svetainė.



6 pav. Vidutinio kriterijų tenkinimo pagal informacinių kriterijų blokus 2002 ir 2006 metais palyginimas



7 pav. Savivaldybių internetinių svetainių įvertinimai pagal informacinių kriterijų blokus 2006 m.

Trečiojo bloko *Kultūrinė, laisvalaikio ir kita informacija* kriterijus vidutiniškai tenkina 68 procentai savivaldybių internetinių svetainių, arba 2,4 karto daugiau nei 2002 m. Beveik visose svetainėse (95 proc.) pateikiama informacija apie kultūros institucijas; dauguma svetainių (87 proc.) informuoja apie organizuojamus renginius bei suteikia informacijos apie laisvalaikio praleidimo galimybes ir sportą (76 proc.). Svečių knygas turi tik 15 proc. svetainių.

Visus keturis III bloko kriterijus tenkino 7 savivaldybių internetinės svetainės; po 3 – 34; po 2 – 16; tik po 1 - 3 savivaldybių internetinės svetainės.

Ketvirtojo bloko *Svetainės globalizavimas bei techniniai privalumai* informacinius kriterijus vidutiniškai tenkina 52 procentai savivaldybių internetinių svetainių, arba 2 kartus daugiau nei 2002 m.

Šis blokas šiek tiek išsiskiria iš kitų ta prasme, kad tik kas penkta svetainė pateikė informaciją apie jos atnaujinimo datą (nors dažnai būdavo pateikiama einamoji data ir laikas) ir tik pusė svetainių pateikė duomenų apie apsilankymų skaičių. Šio bloko rodiklių vidurkį pagerino gana gausiai pateikiama informacija užsienio kalbomis. Kai kurios svetainės ją pateikia net keliomis, pavyzdžiui anglų, rusų, vokiečių kalbomis, nors ši informacija paprastai ir nėra gausi, palyginti su lietuviškąja svetainės versija.

Visus tris IV bloko kriterijus tenkina 7 savivaldybės; 2 - 23; 1 - 26 savivaldybių internetinės svetainės. 4-ių savivaldybių svetainės (Panevėžio raj., Šalčininkų raj., Alytaus raj., Pasvalio raj.) netenkino nė vieno šio bloko kriterijaus, t.y. šiose savivaldybių svetainėse nebuvo pateikta nei versijos užsienio kalba, nei apsilankymų skaičiaus, nei svetainės informacijos atnaujinimo datos.

Aptartieji tyrimo rezultatai rodo, kad pastaraisiais metais ministerijos ir savivaldybės padarė žymią pažangą, taikant šiuolaikines informacines technologijas ir didinant internetinių svetainių informatyvumą. Palyginus šio ir prieš 4 metus atlikto tyrimo rezultatus, matyti, kad išaugo ministerijų ir savivaldybių interneto svetainių kokybė, sukurti savivaldybių, kurios iki tol neturėjo, internetiniai tinklapiai. Visa tai sudaro geras prielaidas toliau vystyti e.valdžią.

Išvados

1. Internetas yra pagrindinė komunikacinė priemonė, sudaranti palankias sąlygas piliečiams ir valdžios įstaigoms bendrauti ir didinti piliečių aktyvumą, dalyvaujant valdymo procesuose. Informacijos teikimas visuomenei panaudojant valdžios įstaigų internetines svetaines yra žemutinė,

bet viena svarbiausių, e.valdžios paslaugų teikimo forma, kuria remiamasi ir teikiant aukštesnio lygio paslaugas. Todėl, remiantis kitų išsivysčiusių šalių ir Lietuvos patirtimi kuriant e.valdžią, galima teigti, kad valdžios įstaigų informacijos sklaida per jų internetines svetaines yra esminė e.valdžios vystymo prielaida.

2. 2006 m. kovo mėn. straipsnio autorių atlikto Lietuvos Respublikos ministerijų ir savivaldybių tinklapių informatyvumo tyrimo rezultatų lyginamoji analizė (to tyrimo rezultatai buvo lyginami su kitų autorių 2002 m. atlikto analogiško tyrimo rezultatais) parodė, kad pastaraisiais metais Lietuvos ministerijos ir savivaldybės padarė ryškia pažangą taikant šiuolaikines informacines technologijas ir didinant internetinių svetainių informatyvumą: pagerėjo ministerijų ir savivaldybių interneto svetainėse pateikiamos informacijos kokybė bei sukurti savivaldybių, kurios iki tol neturėjo, internetiniai tinklapiai. Valdžios įstaigų internetinių svetainių informatyvumo didėjimo dinamika sudaro geras prielaidas toliau vystyti e.valdžią. Tyrimo rezultatai gali būti naudingi valstybės valdymo ir savivaldybių institucijoms, lyginamuoju būdu apsisprendžiant dėl internetinių svetainių tolesnio informatyvumo didinimo krypčių.

Literatūra

1. Limba T. Elektroninės valdžios priemonių įtaka viešosios vertės didinimui. *Viešoji politika ir administravimas*, 2004, Nr.10, 46-49.
2. E.valdžia. Lietuva – Lietuvos centriniai interneto vartai. [žiūrėta 2005-10-17]. Prieiga per internetą: <http://www.lietuva.lt/index.php?Lang=34&ItemId=29524>
3. Zhou, H. *Global Perspectives on E-government*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration, December 10, 2001. http://www.unpan.org/e-government/ZhouE-govUNPAN_files/frame.htm [2006 m. kovo 30 d.].
4. Bonham, G. M., Seifert, J. W., and Thorson, S. J. *The Transformational Potential of E-government: the Role of Political Leadership*. Electronic Governance and Information Policy (Panel 9-1) at the 4th Pan European International Relations Conference of the European Consortium for Political Research which was held at the University of Kent at Canterbury, U.K., on 9 September 2001. <http://web.archive.org/web/20010910145943/http://www.maxwell.syr.edu/maxpages/faculty/gmbonham/ecpr.htm> [2006 m. kovo 30 d.].
5. Ilkevičius A. *E.valdžios koncepcija ir technologinės galimybės jai realizuoti*. Konferencija *E.miestas visiems: šiuolaikiško Vilniaus vizija virtualiame pasaulyje*. <http://www.news.lt/Upload/200503/erp.pdf> [2005 m. kovo 30 d.].

6. Allen, B.A., Juilett, L., Paquet, G., and Roy, J. E-government as Collaborative Governance: Structural, Accountability and Cultural Reform. In Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A. *Practicing E-government: a global perspective*. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing, 2005, 1-15.
7. Holland, Ch., Bongers, F., Vanderberg, R., Keller, W., and te Velde. Measuring and Evaluating E-Government: Building Blocks and Recommendations for a Standardized Measuring Tool. In Mehdi Khosrow-Pour, D.B.A. *Practicing E-government: a global perspective*. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing, 2005, 179-198.
8. *About E-Gov*. Presidential Statement. <http://www.whitehouse.gov/omb/egov/g-3-statement.html> [2005 m. lapkričio 11 d.].
9. *What is E-Government?* Australian Government – Information Management Office. http://www.agimo.gov.au/publications/2002/07/env_egov/whats_egov [2005 m. spalio 22 d.].
10. Petrauskas R. *Informacinių technologijų taikymas viešajame administravime*. Vilnius, 2001.
11. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the European Economic and Social Committee and the Committee of the Regions. The Role of e-Government for Europe's Future. Brussels: 2003 09 26, COM(2003) 567 final. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_en.pdf [2005 m. spalio 1 d.].
12. Information Society - E-Government. http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/all_about/egov_government/index_en.htm [2005 m. spalio 22 d.].
13. The scoring Framework. Online Availability of Public services: How is Europe progressing http://europa.eu.int/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/online_availability_public_services_5th_measurement_fv4.PDF [2005 m. lapkričio 15 d.].
14. E.valdžios paslaugos prieinamos beveik visose Europos Sąjungos šalyse. Naujienos, „Elektronika.lt – lietuviškas elektronikos portalas“. <http://www.elektronika.lt/news/theme/232/1315> [2006 m. kovo 24 d.].
15. *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing? Web based survey on Electronic public Services*. Report of the Fifth Measurement October 2004. Directorate General for Information and Media. http://europa.eu.int/information_society/soccul/egov/egov_benchmarking_2005.pdf [2006 m. kovo 24 d.].
16. eGovernment in Sweden June 2005. IDABC European eGovernment Services. <http://europa.eu.int/idabc/servlets/Doc?id=21025> [2006 m. balandžio 25 d.].
17. eGovernment Factsheet - Denmark – Strategy. IDABC European eGovernment Services. <http://europa.eu.int/idabc/en/document/1355/390> [2006 m. balandžio 24 d.].
18. E-Government Unit. Cabinet Office – Responsibilities. <http://www.cabinetoffice.gov.uk/e-government/responsibilities/> [2005 m. lapkričio 13 d.].
19. Petrauskas R. Interneto vartojimo Lietuvos centrinės valdžios institucijose ypatybės. *Viešoji politika ir administravimas*, 2002, Nr.1, 67-70.
20. Petrauskas R. ir T.Limba T. Visuomenės ir valdžios bendravimo kokybės internetu aspektai Lietuvoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 2004, Nr.7, 89-93.
21. *Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė*. I etapo ataskaita. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas, 2002. http://politika.osf.lt/inf_visuomene/doku_men-tai/VisuomenesIrValdžiosRysysPerInterneta/1Etapo_Ataskaita.pdf [2006 m. kovo 30 d.].
22. Noble, P., and Lehman, B. Workshop – Checklist: Interactive Internet Study of EU Governments. Amsterdam-Maastricht Summer University. <http://www.amsu.edu/jac/default3.htm> [2003 m. vasario 11 d.].

Vladislavas Domarkas ir Vitalija Lukoševičienė

E-Government as the Source of Online Information

Summary

On the basis of assumption, that Internet is the main measure for e-government in delivering information services for the general public, tendencies of e-services and public information delivery via Internet sites of are analysed in this article. Results of the recent content research (2006) of Internet sites of Lithuanian ministries and self-government institutions are analysed in detail and some comparisons are made by using results of similar surveys conducted four years ago (2002) by other authors. It is shown, that during last period information delivery by these Internet sites was changing very positively, and it is good presumption for farther e-government development in Lithuania.