

## Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose

Eglė Butkevičienė, Danguolė Rutkauskienė

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

*Šio straipsnio tikslas – atskleisti Lietuvos kaimiškųjų regionų smulkiojo bei vidutinio verslo įmonių ir gyventojų naudojimosi e. paslaugomis bruožus bei poreikį jomis naudotis. Pagrindinis dėmesys straipsnyje skiriamas empirinių duomenų analizei. Parodyta, kad kaimiškųjų regionų smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių naudojimąsi e. paslaugomis labiausiai lemia bendravimo su konkrečiomis valdžios institucijomis poreikis: verslo atstovai labiausiai naudojami SODROS ir Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamomis e. paslaugomis. Aptarta dabartiniai e. paslaugų trūkumai, nesinaudojimo e. paslaugomis priežastys bei galimi paslaugų poreikio didinimo būdai.*

**Raktažodžiai:** viešosios elektroninės paslaugos, kaimo gyventojai, smulkiojo ir vidutinio verslo įmonės, internetas.

**Keywords:** public e-services, rural dwellers, small and medium enterprises, internet.

### Įvadas

Sparti informacinių ir ryšių technologijų (IRT) sklaida sukelia daug pokyčių įvairiose visuomenės gyvenimo srityse. Ši kaita siejama su informacinės visuomenės raida (žr., pvz., [1-3; 9; 13; 14]). Informacinės visuomenės vizija formuoja atskirų šalių politiką, ji deklaruojama Europos Sąjungos strategijose. Kaip žinia, 2000 m. kovo mėn. Lisabonos Europos Vadovų Taryboje Europos Sąjungos valstybių ir vyriausybės vadovai priėmė strategiją, kuria skelbimas tikslas - iki 2010 m. paversti Europos Sąjungą „konkurencingusia ir dinamiškiausia žinių ekonomika pasaulyje, užtikrinančia darnų ekonomikos augimą, daugiau ir geresnių darbo vietų bei didesnę socialinę sanglaudą“ [11]. Lisabonos strategija reikalauja imtis veiksmų įvairiose srityse: vidaus rinkos, informacinės visuomenės, mokslinių tyrimų, švietimo, struktūrinių eko-

nomikos reformų, stabilios valiutos makroekonominės politikos ir kt. Strategijoje nurodoma, kad, siekiant šių tikslų, svarbiausias vaidmuo tenka informacinėms ir ryšių technologijoms.

Žinių visuomenės vystymo svarba akcentuojama ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose. Vals-tybės ilgalaikės raidos strategijoje žinių visuomenės plėtra įvardyta kaip vienas iš Lietuvos valstybės prioritetų. Keturioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004-2008 metų programoje numatyta pripažinti informacijos ir žinių visuomenės, pagrįstos mokslu ir inovacinėmis technologijomis, kūrimą strateginiu Lietuvos uždaviniu ir ekonominės plėtotos kryptimi.

Informacinės ir ryšių technologijos vis labiau skverbiasi į valstybinio sektoriaus praktiką. Vienas iš tokios skverbties rezultatų yra viešosios elektroninės paslaugos (toliau – e. paslaugos). Per internetą teikiamos e. paslaugos įgalina taupyti laiką, pinigus, prienamos visą parą visur kur yra interneto ryšys ir atitinkama įranga.

Pastaraisiais metais elektroninėms paslaugoms bei valdžios ir piliečių elektronei sąveikai skiriama vis daugiau dėmesio [10]. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintoje Viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijoje nurodyta, kad vienas pagrindinių viešojo administravimo tobulinimo tikslų – „kuriant informacinę visuomenę Lietuvoje - moder-

*Eglė Butkevičienė* – Kauno technologijos universiteto Sociologijos katedros lektorė, socialinių mokslų daktarė.  
El. paštas: egle.butkeviciene@ktu.lt

*Danguolė Rutkauskienė* – Kauno technologijos universiteto Distancinio mokymo centro direktorė, socialinių mokslų daktarė.

El. paštas: danguole.rutkauskienė@ktu.lt.

Straipsnis įteiktas redakcijai 2008 m. sausio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2008 m. vasario mėn.

nizuoti valstybės valdymą, tam naudojant kompiuterizuotus informacijos šaltinius“ [21].

E. paslaugų teikimas ir galimybių tam sudarymas dar neužtikrina sėkmingo elektroninių paslaugų naudojimo. Todėl svarbu ištirti, koks yra gyventojų ir smulkiojo bei vidutinio verslo įmonių pasirengimas ir poreikis naudotis valdžios institucijų teikiamomis e. paslaugomis ir kokie veiksniai daro įtaką tų paslaugų sklaidai.

Šio straipsnio tikslas – atskleisti Lietuvos kaimiškųjų regionų gyventojų ir smulkiojo bei vidutinio verslo įmonių naudojimosi e. paslaugomis bruožus bei poreikį jomis naudotis.

Tyrimo tikslui pasiekti buvo suformuluoti šie uždaviniai:

- Ištirti, kokiomis e. paslaugomis naudojasi kaimiškuosiuose regionuose veikiančios smulkiojo ir vidutinio verslo įmonės, atskleisti įmonių naudojimosi šiomis paslaugomis motyvus ir nesinaudojimo priežastis bei išsiaiškinti, koks yra informacijos apie e. paslaugas poreikis bei šaltiniai;
- Išanalizuoti, kokiomis e. paslaugomis naudojasi kaimiškųjų regionų gyventojai bei išsiaiškinti, koks yra informacijos apie e. paslaugas poreikis.

Pirmoje straipsnio dalyje aptariama viešųjų e. paslaugų samprata ir jų plėtra, tačiau pagrindinis akcentas šiame straipsnyje yra empirinių duomenų analizė. Empirinio tyrimo rezultatų analizė pateikiama antroje straipsnio dalyje, kurioje atskleidžiami Lietuvos kaimiškųjų regionų gyventojų ir smulkiojo bei vidutinio verslo įmonių naudojimosi e. paslaugomis bruožai.

## Viešųjų elektroninių paslaugų samprata

Viešųjų e. paslaugų sąvoka palyginti nauja. Tik XX amžiaus paskutiniais dešimtmečiais pasaulyje prasidėjo intensyvūs valdžios ir visuomenės bendradarbiavimo elektroninėje erdvėje procesai.

Teikiant viešąsias paslaugas, vis labiau orientuojamasi į vartotoją. Ne mažiau svarbu ir vartotojų žinios apie tokias paslaugas, noras ir sugebėjimas jomis naudotis. Tuo tikslu ES atlikta nemažai įvairių tyrimų siekiant išsiaiškinti ne tik teikiamų paslaugų kokybę, bet ir jų poreikį (pvz., kasmet atliekamas e. paslaugų tyrimas *Top of the Web* [20] ar *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing* [15]). Skatinant e. paslaugų plėtrą, ES priimta daug įvairių teisės aktų ir programinių dokumentų. 1999 m. gruodžio 8 d. Europos Komisija paskelbė iniciatyvą *Europa – informacinė visuomenė visiems*; to paties mėnesio 13 d. patvirtinta Europos Parlamento ir Tarybos

direktyva 1999/93/EB *Dėl Bendrijos elektroninių parašų reguliavimo sistemos*. 2000 m. birželio 8 d. paskelbta Europos Parlamento ir Tarybos direktyva 2000/31/EB *Dėl kai kurių informacinės visuomenės paslaugų, ypač elektroninės komercijos, teisinių aspektų vidaus rinkoje*). 2001 m. kovo mėn. Europos Sąjungos Taryba priėmė pagrindinių viešųjų e. pa-slaugų, kurių turėtų siekti įgyvendinti visos ES valstybės, sąrašą: 12 viešųjų paslaugų gyventojams ir 8 paslaugos juridiniams asmenims. eEuropos koncepcija įtvirtinta *2002 m. eEuropos veiksmų plane*, o po jo - *2005 m. eEuropos veiksmų planas*. *eEuropa 2005 veiksmų planas* yra sudėtinė ir Lisabonos strategijos dalis, siekiant, kad iki 2010 m. ES taptų konkurencingiausia ir dinamiškiausia žinių ekonomika. Vienas šio plano tikslų yra modernizuoti viešąsias paslaugas, skatinti jų diegimą, taikymą ir turinio gerinimą [4; 5; 11; 12].

Lietuva taip pat diegia ir plėtoja valdžios e. paslaugas verslo įmonėms, organizacijoms ir gyventojams. Šios paslaugos keičia „popierinį“ viešąjį administravimą į elektroninį. Elektroninės valdžios potencialas neapsiriboja vien elektroninių paslaugų diegimu, bet siekia kokybės, trumpina laukiančiųjų eiles, administracines išlaidas bei didina paslaugų produktyvumą [6; 8].

Lietuvos mokslininkai ir tyrėjai domisi valdžios ir piliečių elektroninės sąveikos būkle ir perspektyvomis (žr., pvz., [19]), dalyvauja įvairiuose projektuose (pvz., eGovernet [16]). Informacinės visuomenės plėtros komiteto užsakymu sukurta informacinė sistema „Valdžios elektroniniai vartai“ [17].

Lietuvoje viešosios e. paslaugos apibrėžiamos kaip „teisės aktais nustatyta duomenų, informacijos bei dokumentų teikimo ar gavimo tvarka, kurios procedūros atliekamos asmens buvimo vietoje bei jo pageidavimu, skaitmeniniu pavidalu, nuotoliniu būdu per internetą ar (ir) kitomis telekomunikacijų priemonėmis ir apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendravimą su viešojo administravimo subjektais“ [17].

Remiantis ES direktyvomis ir programiniais dokumentais, 2002 m. gruodžio mėn. Lietuvos Respublikos Vyriausybė patvirtino *Elektroninės valdžios koncepciją* [6]. Ja siekiama gerinti viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams, verslo subjektams. Atsižvelgiant į specifines Lietuvos Respublikos sąlygas ir Europos politinę iniciatyvą dėl e. valdžios, *Koncepcijoje* numatyta: 1) skatinti informacines paslaugas teikiančių įmonių konkurenciją, nepriklausyti nuo vienos įmonės, teikiančios informacinių technologijų paslaugas; 2) užtikrinti informacinių technologijų saugumą, kai viešosioms paslaugoms teikti pasitelkiamos skaitmeninės technolo-

gijos; 3) skatinti elektroninio parašo vartojimą viešajame ir privačiame sektoriuose; 4) ypač daug dėmesio kreipti į neigaliuosius, kai viešosioms paslaugoms teikti naudojamos skaitmeninės technologijos; atsižvelgti į tai, kad šios paslaugos skiriamos įvairaus amžiaus gyventojams; 5) įgyvendinant e.valdžios projektus, reorganizuoti valdymo struktūrą; 6) įdiegti e.valdžią, kad valstybės valdymas taptų atviresnis, demokratiškesnis, atskaitingesnis, efektyvesnis; 6) skatinti informacinių technologijų lietuviškos terminijos plėtotę [6].

Analizuojant viešųjų e. paslaugų būklę, išskiriami keli paslaugų brandumo lygiai [15; 17, 18]:

1. Informacijos pateikimas - valdžios institucijos pateikia viešąją informaciją internete;
2. Dalinė (ribota) sąveika - valdžios institucijos pateikia vartotojui iš dalies automatizuotas formas, kurias vartotojas gali atsispausdinti ar pildyti kompiuteriu;
3. Dalinis interaktyvumas - šiam lygiui priklauso viešosios e. paslaugos, kai vyksta abipusė komunikacija tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo (paprastai sistemoje yra nustatoma vartotojo tapatybė), tačiau pati paslauga suteikiama neelektronine forma;
4. Visiškas interaktyvumas - vartotojas internetu pateikia užklausą ir gauna galiojančią elektroninę viešąją paslaugą.

Lietuvoje teikiamos įvairių lygių viešosios e. paslaugos. Kaip rodo atlikti tyrimai, dabartiniu laikotarpiu valdžios institucijos dažniausiai teikia informacinio pobūdžio paslaugas. Informacinės visuomenės plėtros komiteto duomenimis, dabar teikiama 421 viešoji paslauga: pirmojo lygio – 211, antrojo – 167, trečiojo – 31, ketvirtojo – 12 [18].

Daugelis autorių akcentuoja informacinių technologijų dėka vykstančią „laiko ir erdvės kompresiją“ [7]. Būtent todėl e. paslaugos gali būti traktuojamos kaip valdžios sąveiką su nutolusių regionų gyventojais ir įmonėmis gerinantis veiksnys. Šiame kontekste straipsnio autorės siekė iširti, kiek e. paslaugos yra naudojamos kaimiškuosiuose Lietuvos regionuose.

### **Viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose: empirinio tyrimo rezultatai**

Analizuojant viešųjų elektroninių paslaugų naudojimą ir poreikį jomis naudotis, buvo siekiama atsakyti į klausimą, ar internetas ir atsiradę nauji paslaugų teikimo būdai elektroninėje erdvėje keičia kaimiškųjų regionų gyventojų ir smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių bendravimo su valdžios institucijomis praktiką?

Tyrimas atliktas 2006 m. sausio – kovo mėn. Vykdamas internetinę apklausą per viešosios interneto prieigos taškus, esančius kaimiškuosiuose regionuose, apklausti 1609 respondentai (smulkiojo ir vidutinio verslo atstovams skirtą anketos dalį pildė 240 respondentų, o gyventojams skirtą klausimyno dalį – 1609 respondentai). Nemokantiems naudotis internetu anketų užpildymo klausimais talkino viešosios interneto prieigos administratorius(-ė). Viešosios interneto prieigos taškų (VIPT) yra visose Lietuvos apskrityse, todėl tyrimo imties pasiskirstymas apėmė visus šalies rajonus.

Tiriant e. paslaugas verslui, gilintasi į tokius aspektus:

- Su kokiomis valstybinėmis įstaigomis ir kaip dažnai verslininkams ar samdomiems darbuotojams tenka ieškoti informacijos ar palaikyti ryšius?
- Su kokiomis valstybinėmis įstaigomis ir kaip dažnai naudojama e. paslaugomis?
- Koks yra e. paslaugų poreikis ir kokie motyvai sąlygoja naudojimąsi e. paslaugomis?
- Iš kokių informacijos šaltinių sužinoma apie e. paslaugas?
- Apie kurias e. paslaugas verslininkams ar samdomiems darbuotojams trūksta žinių ir kokia forma jie norėtų gauti informaciją?

Siekiant atskleisti kaimiškųjų regionų gyventojų naudojimosi e. paslaugomis bruožus, tirti tokie klausimai:

- Kokių sričių e. paslaugomis gyventojams yra tekę naudotis?
- Iš kokių informacijos šaltinių jie sužinojo apie teikiamas e. paslaugas?
- Kokie motyvai skatina naudotis ir kokios priežastys trukdo naudotis e. paslaugomis?
- Apie kokias e. paslaugas gyventojams trūksta žinių ir kokia forma jie norėtų gauti informaciją?

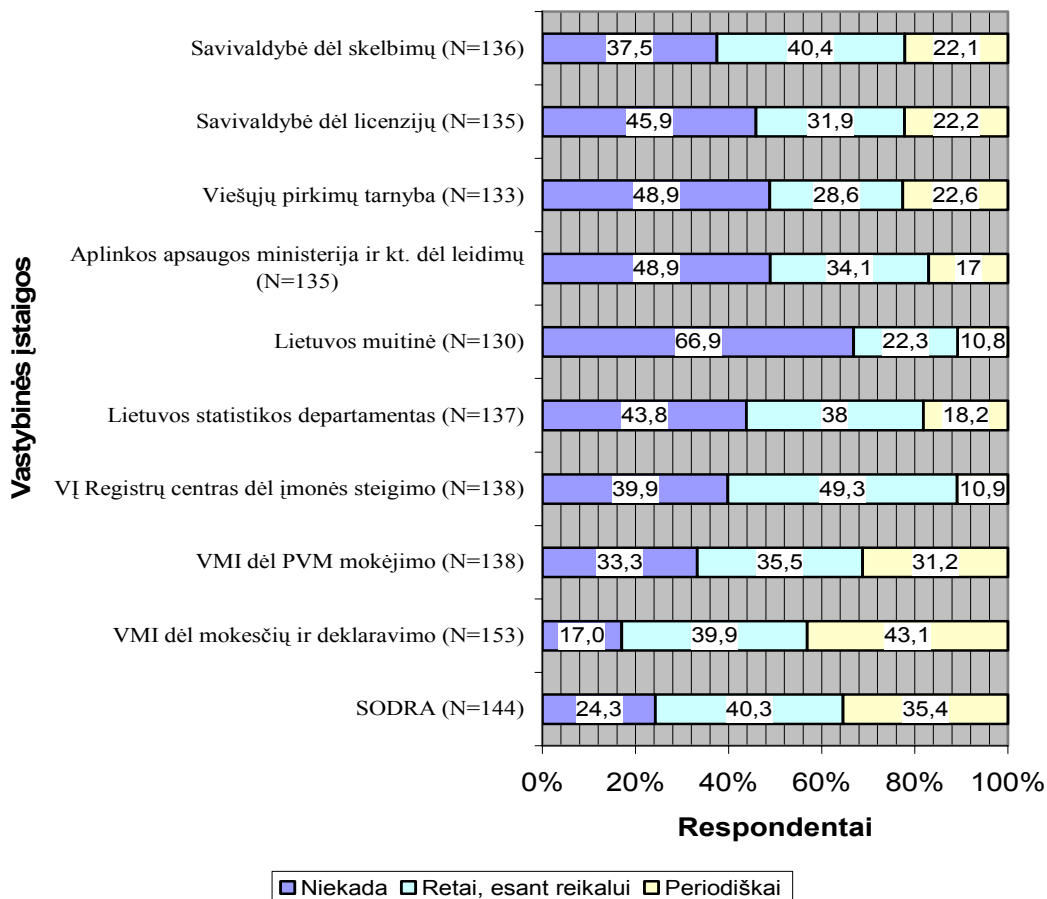
Empiriniame tyrime taip pat naudota *grupinės diskusijos* medžiaga. Šis tyrimas atliktas 2006 m. balandžio 14 d. Fokusuotoje grupinėje diskusijoje dalyvavo 11 smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių atstovų.

### **Smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių ryšiai su valdžios įstaigomis ir naudojimosi e. paslaugomis bruožai**

Kaimiškuosiuose regionuose veikiančių smulkųjų ir vidutinių įmonių savininkų ir samdomųjų darbuotojų komunikavimo su valdžios įstaigomis bendroji charakteristika pagal bendravimo su šiomis įstaigomis dažnį atspindėta 1 pav.

Kadangi klausimas apie informacijos paiešką ir ryšius su valstybinėmis įstaigomis buvo pateiktas ne tik verslininkams, bet ir samdomiems darbuotojams, kurie savo darbinėje veikloje tiesiogiai gali nesusidurti su tokiu poreikiu (paprastai įmonėje tai daro kiti darbuotojai), todėl gana nemaža dalis respondentų pažymėjo, kad jiems visiškai netenka bendrauti su daugeliu valstybinių įstaigų. Kaip matyti 1 pav., mažiausiai smulkiojo ir vidutinio verslo respondentams aktuali informacija ir bendravimas su Lietuvos muitine (beveik 70 proc.

respondentų nepalaiko jokių ryšių su Lietuvos muitine). Beveik pusė įmonių atstovų prireikus susiduria su VĮ Registrų centru registruodami įmonę. Dažniausiai respondentai periodiškai ieško informacijos ir palaiko ryšius su Valstybine mokesčių inspekcija dėl mokesčių mokėjimo ir deklaravimo klausimų (43,1 proc.), su Socialinio draudimo fondo valdyba (SODRA) dėl darbuotojų socialinio draudimo (35,4 proc.) ir Valstybine mokesčių inspekcija dėl PVM mokėjimo ir deklaravimo klausimų (31,2 proc.).



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal tai, kaip dažnai jiems tenka ieškoti informacijos ar palaikyti ryšius su valdžios įstaigomis, *proc.*

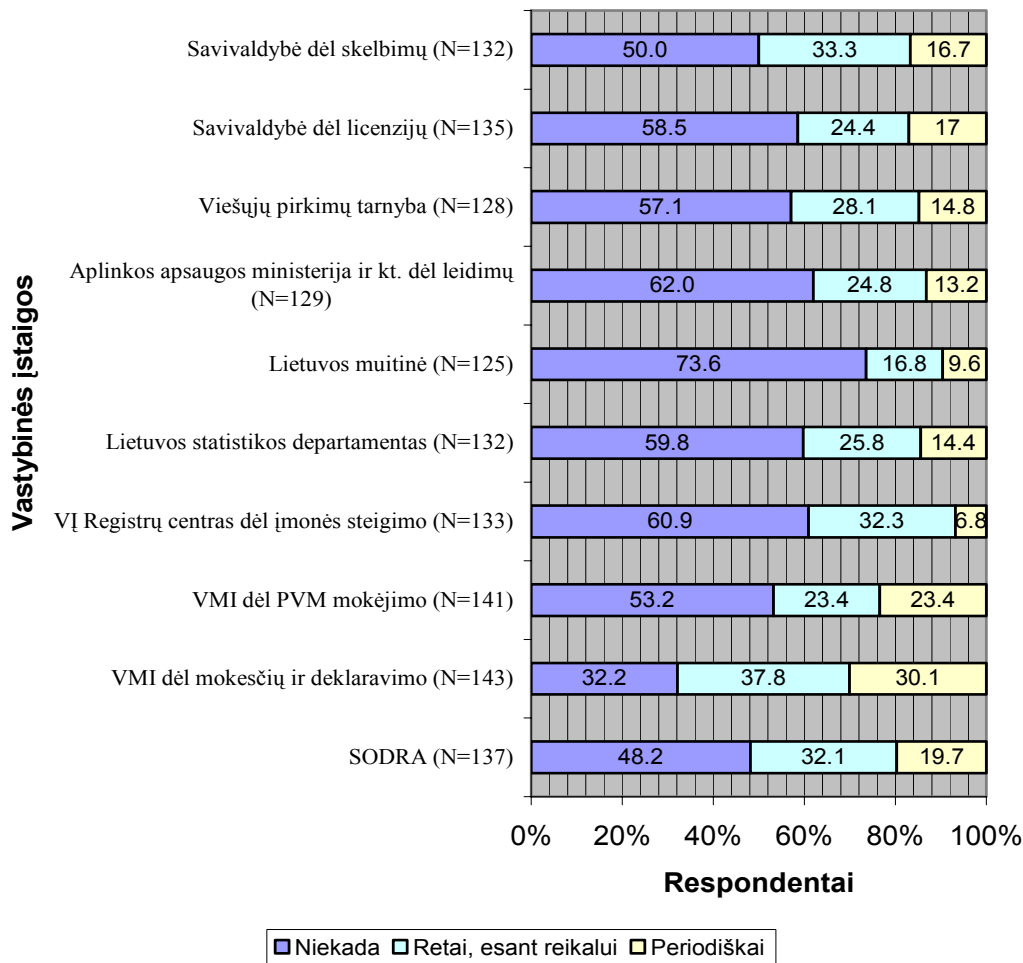
Valdžios įstaigų teikiamos elektroninės paslaugos įmonių darbuotojams gali palengvinti tiek informacijos paiešką, tiek bendravimą su šiomis įstaigomis. Pagal tyrimo duomenis (žr. 2 pav.), daugiau nei pusė atsakiusių respondentų iš viso nesinaudoja valstybinių įstaigų teikiamomis e. paslaugomis (išskyrus Valstybinės mokesčių inspekcijos atvejį dėl mokesčių mokėjimo ir deklaravimo klausimų, kur šios institucijos e. paslaugomis nesinaudoja 32,2 proc. respondentų). Verslo įmonių atstovai mažiausiai naudojami Lietuvos muitinės e. paslaugomis (73,6 proc.). Dažniausiai smulkiojo ir vidutinio vers-

lo įmonių atstovai periodiškai naudojami Valstybinės mokesčių inspekcijos e. paslaugomis dėl mokesčių mokėjimo ir deklaravimo klausimų (30,1 proc.) bei dėl PVM mokėjimo ir deklaravimo klausimų (23,4 proc.) ir SODRA paslaugomis dėl darbuotojų socialinio draudimo (19,7 proc.).

Palyginus, kaip dažnai smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių atstovai ieško informacijos ir palaiko ryšius su valdžios įstaigomis ir kaip dažnai jie naudojami šių įstaigų teikiamomis e. paslaugomis (žr. 1 pav. ir 2 pav.), matyti, kad tendencijos tos pačios – verslo atstovai mažiausiai naudojami e. paslaugomis tų institu-

cijų, su kuriomis rečiausiai palaiko ryšius, ir atvirkščiai, jie linkę periodiškai naudotis e. paslaugomis institucijų, su kuriomis dažniausiai jiems prisireikia

bendrauti. Taigi galima daryti išvadą, kad naudojimąsi e. paslaugomis labiausiai lemia bendravimo su konkrečiomis valdžios institucijomis poreikis.



2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojimąsi valdžios įstaigų e. paslaugomis, proc.

Fokusuotų grupinių diskusijų metu išryškintos problemos, su kuriomis susiduria verslo įmonių atstovai – e. paslaugų gavėjai, nurodytos 1 lentelėje.

Verslo įmonių atstovų nurodytas problemas galima sugrupuoti į 3 grupes:

- *Nesuformuota e. paslaugų teikimo sistema* - pasigendama e. paslaugų apibendrinimo, sąsajų tarp įvairių institucijų teikiamų e. paslaugų ir dėl to apie kai kurias e. paslaugas nežinoma ir jomis nesinaudojama;
- *Elektroninio parašo sistemos neišbaigtumas*;
- *Nepakankama e. paslaugų pasiūla* - dabartinė e. paslaugų pasiūla tenkina apie trečdalį esamo poreikio.

Diskusijos dalyviai noriai dalinosi mintimis, kokiomis savybėmis turėtų pasižymėti e. paslauga. Verslo atstovų supratimu, „ideali“ e. paslauga turėtų pasižymėti tokiais savybėmis:

- Vieno langelio principu grindžiamos e. paslaugos;
- Sąsajos tarp e. paslaugas teikiančių institucijų;
- Bendra e. paslaugų teikimo sistema;
- Naujos e. paslaugų formų taikymas - informacijos dalijimasis tarp valdžios institucijų, kuris leistų nedubliuoti informacijos teikimo ir taip palengvintų įmonių veiklą bei taupytų darbuotojų laiką;
- Elementari ir paprasta internetinė svetainė;
- Nedidelė paslaugų kaina - tuo atveju, jei e. paslaugos yra mokamos, jos turėtų būti pigios;
- Įasmenintos e. paslaugos - diskusijos dalyviai pageidavo labiau įasmeninto santykio su e. paslaugų teikėjais;
- Informacijos pateikimas laiku ir nuolatinis informacijos papildymas.

Diskusijos dalyviai akcentavo, kad, nepaisant vis dar esančių problemų, e. paslaugų poreikio tikrai esama, jos yra labai reikalingos ir yra didžiulis e. paslaugų raidos potencialas. Jie pabrėžė, kad naudojimasis e. paslaugomis yra viena iš galimybių pirmą kartą konkurencinėje kovoje, nes tokiu būdu verslo įmonės taupo tiek laiką, tiek finansus.

**1 lentelė. Problemos, su kuriomis susiduria e. paslaugų gavėjai<sup>20</sup>**

<i>Eil. Nr.</i>	<i>Problema</i>
1	Trūksta bendro paslaugų paketo
2	Nėra „vieno langelio“ sistemos
3	Trūksta sąsajų tarp e. paslaugas teikiančių institucijų
4	Neįgyvendinta elektroninio parašo sistema
5	Nepakankama e. paslaugų pasiūla

Antra vertus, kiekybinio tyrimo duomenimis iki šiol didelė dalis smulkiojo ir vidutinio verslo atstovų (23 proc.) nesinaudoja e. paslaugomis, nes neturi tam intereso. Tai atitinka jau anksčiau suformuluotą išvadą, kad naudojimąsi e. paslaugomis daugiausia lemia tų paslaugų poreikis. Nemokėjimas naudotis internetu yra logiška nesinaudojimo e. paslaugomis priežastis. Šią priežastį nurodė 19 proc. respondentų. Tiek pat respondentų mano, kad tradiciniai bendravimo būdai yra efektyvesni. 18 proc. atsakiusių į klausimą respondentų nurodė, kad neturi galimybės naudotis internetu (jei turėtų galimybę – naudotųsi e. paslaugomis). 16 proc. respondentų nurodė, kad jie nežino, jog tokių e. paslaugų esama.

Fokusuotos grupinės diskusijose išryškėjo šios nesinaudojimo e. paslaugomis priežastys:

- Psichologinio pasirengimo naudotis e. paslaugomis stoka (dauguma diskusijos dalyvių mano, kad naudojimasis e. paslaugomis priklauso ne tiek nuo amžiaus, kiek nuo noro, motyvacijos);
- Problemiška interneto prieiga kaimo vietovėse;
- Interneto paslaugų kaina;
- Informacijos apie e. paslaugas trūkumas, nepakankama informacijos sklaida.

Fokusuotos grupinės diskusijos dalyviai teigė, kad poreikis e. paslaugoms neatsiranda pats savaime, jis yra suformuojamas. Jie siūlė e. paslaugų poreikį didinti tokiais būdais:

- Kompiuterinio raštingumo mokymais;
- Visuomenės švietimu ir poreikio formavimu, laikant, kad šioje švietėjiškoje veikloje pagrindinis vaidmuo turėtų būti valstybės, o visuomenės švietimas turėtų orientuotis į e. paslaugų galimybių praktinį demonstravimą ir rinkodaros priemonių taikymą poreikiams formuoti, nes vienas geriausių būdų informuoti visuomenę – leisti žmonėms patiems išbandyti e. paslaugas, pajusti jų teikiamus privalumus;
- Supaprastinant e. paslaugų sistemą.

Kaip rodo apklausos duomenys, respondentus labiausia domina informacija apie SODROS ir Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas e. paslaugas: dėl darbuotojų socialinio draudimo (45,8 proc.) ir dėl mokesčių mokėjimo ir deklaravimo klausimų (45 proc.).

Kaip rodo apklausos duomenys, informacijos apie e. paslaugas šaltiniai labai įvairūs, tačiau vienas pagrindinių šaltinių, iš kurių respondentai gauna informaciją apie valdžios institucijų teikiamas e. paslaugas yra šių įstaigų internetiniai tinklapiai. Kitas svarbus informacijos šaltinis – valdžios įstaigų tarnautojų ir darbuotojų betarpiškai teikiama informacija. Tai ypač pasakytina apie SODRĄ ir Valstybinę mokesčių inspekciją. Be to, verslo atstovai akcentavo, kad informacijos apie e. paslaugas sklaida turėtų vykdama ir masinėmis informacijos priemonėmis. Mažiausiai informacijos apie e. paslaugas respondentai gauna iš bendradarbių ir vadovo bei iš valstybinių įstaigų leidinių ir brošiūrų.

Daugiau nei pusei smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių atstovų informacijos apie e. paslaugas nerūksta. Manantys, kad neturi pakankamai žinių apie valdžios įstaigų e. paslaugas, nori tų žinių įgyti. Mažiausias žinių poreikis apie Lietuvos muitinės teikiamas e. paslaugas (9,6 proc.), nes ir pačių paslaugų poreikis yra mažiausias. Daugiausiai jų (78 respondentai) nurodė, kad norėtų daugiau informacijos apie e. paslaugas valdžios įstaigų tinklapiuose. Kitos priimtinos formos – spausdinta medžiaga apie e. paslaugas viešos interneto prieigos taške (68 respondentai), į namus gaunama spausdinta medžiaga apie e. paslaugas (63 respondentai). Mažiausiai priimtina informacijos gavimo forma – galimybė konsultuotis dėl e. paslaugų telefonu (21 respondentas). Kitos formos buvo pasirinktos 4 respondentų. Jie pageidautų informaciją gauti elektroniniu laišku.

Aptardami informacijos apie e. paslaugas gavimo būdus, diskusijos dalyviai linkę akcentuoti aktyvios paieškos, o ne pasyvaus informacijos gavimo būdus. Verslo atstovai nenori, kad informacija jiems būtų

<sup>20</sup> Problemos pateikiamos jų įvardijimo eiliškumu.

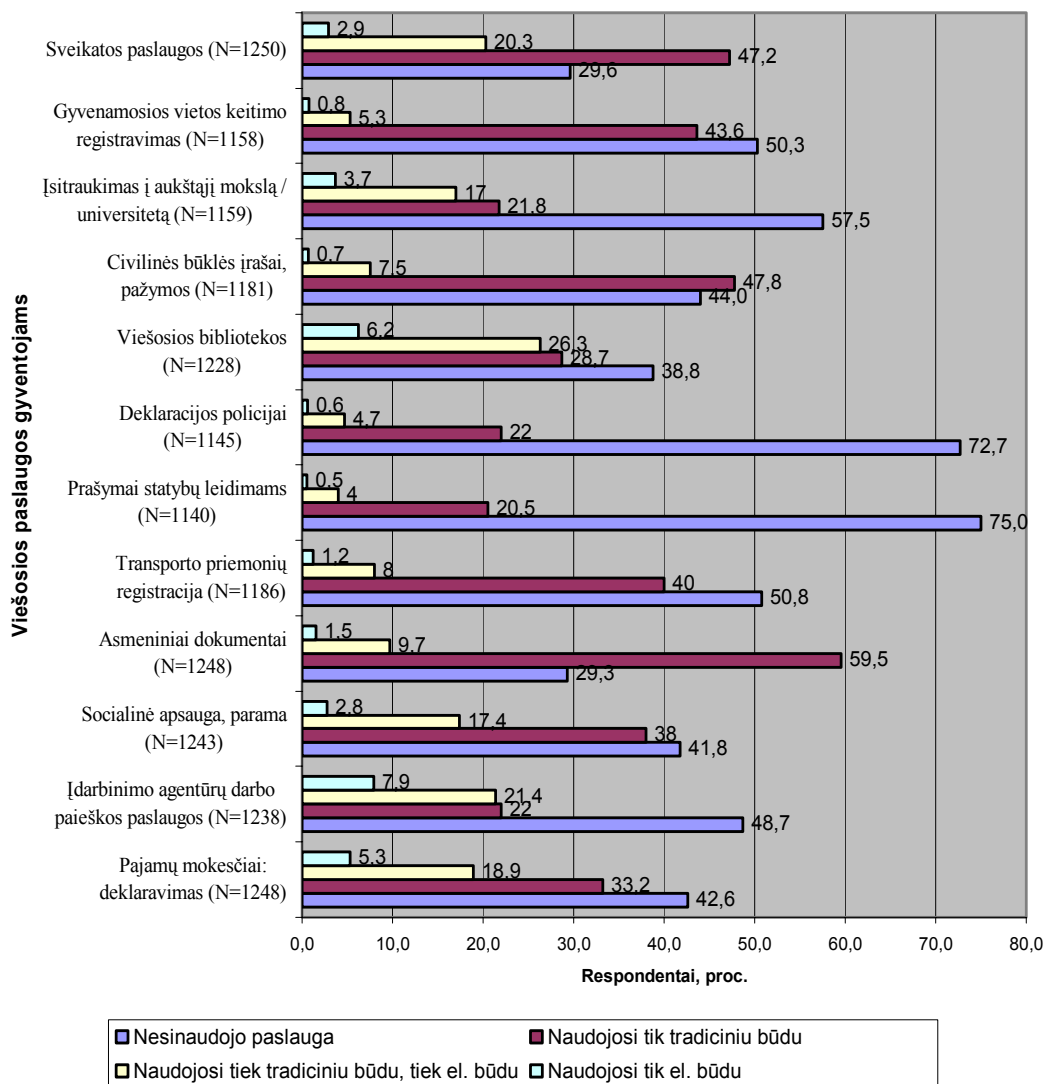
siunčiama. Diskusijos dalyvių nuomone, skrajutės, plakatai taip pat nėra veiksminga priemonė:

### Kaimiškųjų regionų gyventojų naudojimosi e. paslaugomis bruožai

Valdžios institucijos gyventojams teikia 12 pagrindinių viešųjų e. paslaugų. Vienomis paslaugomis gyventojai naudojasi dažniau, kitomis rečiau. Kaip matyti 3 pav., daugumai respondentų nereikėjo prašymų statybų leidimams (75 proc.), ir jie nieko nedeklaravo policijai (72,7 proc.). Tačiau tik 29,3 proc. respondentų nurodė, kad niekada nesinaudojo paslaugomis, susijusiomis su asmeninių dokumentų gavimu bei keitimu ir 29,9 proc. respondentų niekada nesinaudojo su sveikata susijusiomis paslaugomis. Iki šiol dauguma gyventojų viešomis paslaugomis naudojami tradiciniu būdu.

Pagal atlikto kiekybinio tyrimo duomenis, informaciją apie viešas e. paslaugas gyventojai dažniausiai gauna iš įstaigų tarnautojų ir darbuotojų. Šis informacijos šaltinis yra pagrindinis gaunant informaciją apie pajamų mokesčių deklaravimo (40,5 proc.), viešųjų bibliotekų (36 proc.), civilinės būklės įrašų (35,8 proc.), asmens dokumentų (34,3 proc.), gyvenamosios vietos keitimo registravimą (33,3 proc.), komunalinių patarnavimų (31 proc.), teisinės konsultacijos (30,5 proc.), socialinės apsaugos, paramos (30 proc.), sveikatos paslaugas (29,4 proc.), transporto priemonių registracijos (28,1proc.), pašto (26 proc.), prašymų statyboms (25,3 proc.), deklaracijų policijai (25,3 proc.), įdarbinimo agentūrų (24,7 proc.) e. paslaugas. Internetiniai tinklalapiai yra svarbiausias informacijos šaltinis (253) apie aukštųjų mokyklų e. paslaugas.

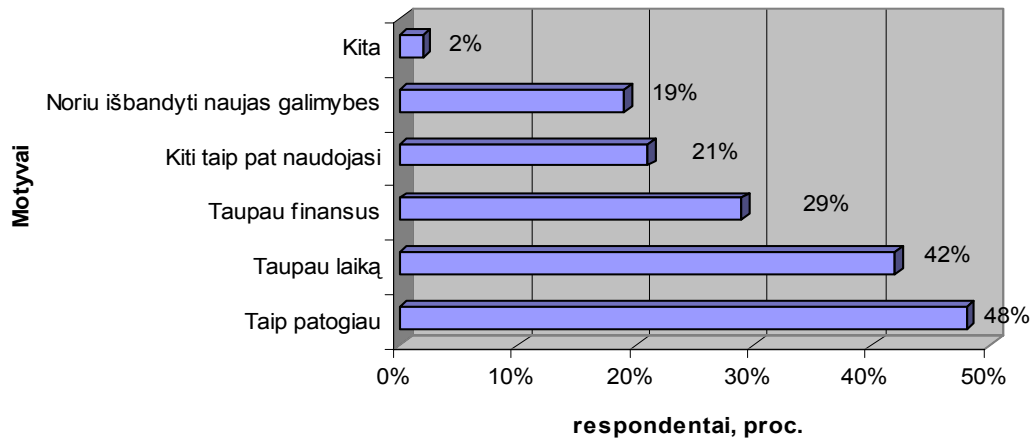
Atlikto tyrimo duomenys rodo, kad pagrindinė priežastis, kodėl nesinaudojama e. paslaugomis, yra



3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojimosi viešomis paslaugomis tipus, proc.

intereso stoka. Taip teigė 34 proc. respondentų. Nemaža grupė (beveik trečdalis) gyventojų nesinaudoja e. paslaugomis, nes neturi tam, arba nemoka naudotis (15 proc.), arba neturi galimybės (13 proc.) naudotis internetu. Penktadalis respondentų mano, kad tradiciniai bendravimo būdai yra efektyvesni, o 12 proc. - nežinojo, kad e. paslaugos egzistuoja.

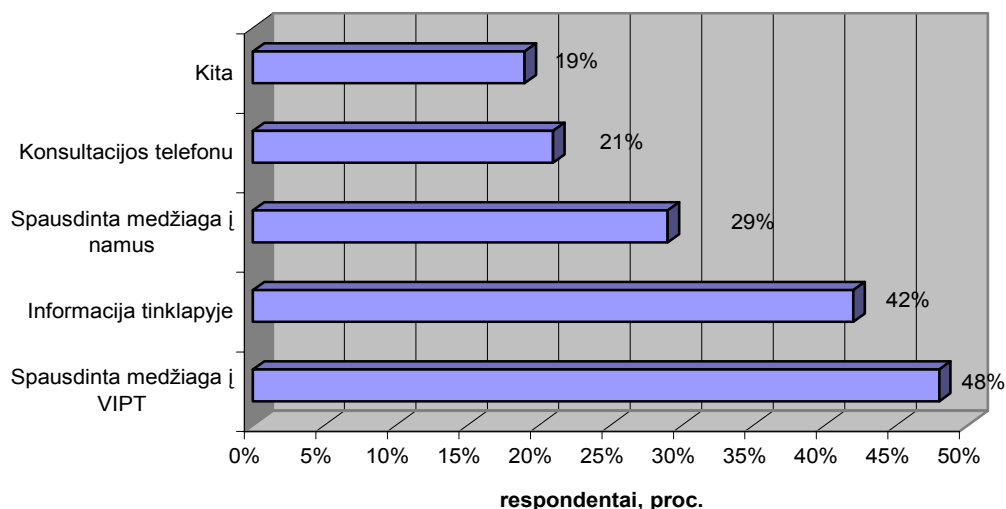
Motyvai naudotis e. paslaugomis buvo vertinti kur kas entuziastiškiau nei nesinaudojimo priežastys. Pagal tyrimo duomenis, pagrindinis motyvas naudotis e. paslaugomis yra patogumas. Taip nurodė beveik pusė (48 proc.) respondentų (žr. 4 pav.). Panašiai vertinta ir galimybė taupyti laiką (42 proc.). Mažiausiai svarbus motyvas – noras išbandyti naujoves (jis svarbus 19 proc. respondentų).



4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal naudojimosi e. paslaugomis motyvus, *proc.*

Pagal tyrimo duomenis, daugiau nei pusė gyventojų pakankamai išmano apie išitraukimo į aukštąjį mokslą, prašymų statybos leidimams skirtas elektronines paslaugas. Antra vertus, pakankamai daug gyventojų nori apie šias paslaugas sužinoti. Daugiau nei pusė gyventojų nori gauti informacijos apie pajamų mokesčio deklaravimo (55 proc.) ir sveikatos (54,8 proc.) e. paslaugas.

Norintys daugiau sužinoti apie e. paslaugas, labiausiai norėtų gauti spausdintos medžiagos viešos interneto prieigos taške. To pageidauja 47,3 proc. respondentų (žr. 5 pav.). 30,9 proc. respondentų norėtų daugiau informacijos internetiniuose tinklapiuose, o ketvirtadalis jų (26,8 proc.) pageidautų gauti spausdintą informaciją į namus. Mažiausiai aktuali yra galimybė konsultuotis apie e. paslaugas telefonu (9,9 proc.).



5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pageidaujamą informacijos gavimo formą, *proc.* (N=1609)

Apibendrinant galima teigti, kad poreikis e. paslaugoms neatsiranda pats savaime. Jį ugdyti padeda informacijos apie e. paslaugas sklaida ir tų paslaugų teikimo technologinė pažanga.

## Išvados

1. Kaimiškųjų regionų smulkiojo ir vidutinio verslo įmonių naudojimąsi e. paslaugomis labiausiai lemia bendravimo su konkrečiomis valdžios institucijomis poreikis. Verslo atstovai mažiausiai naudojami e. paslaugomis tų institucijų, su kuriomis rečiausiai palaiko ryšius, ir linkę periodiškai naudotis institucijų, su kuriomis dažniausiai jiems tenka bendrauti, e. paslaugomis.

2. Vienas pagrindinių šaltinių, iš kurių verslo įmonės gauna informacijos apie valdžios institucijų teikiamas elektronines paslaugas, yra šių įstaigų internetiniai tinklalapiai. Verslo atstovus labiausiai domina informacija apie SODROS ir Valstybinės mokesčių inspekcijos teikiamas e. paslaugas.

3. Pagrindiniai dabartiniai e. paslaugų trūkumai yra šie: a) nesuforuota e. paslaugų teikimo sistema; b) e. parašo sistemos neišbaigtumas; c) nepakankama e. paslaugų pasiūla.

4. Pagrindinės nesinaudojimo e. paslaugomis priežastys yra šios: a) psichologinio pasirengimo naudotis e. paslaugomis stoka; b) problemiška interneto prieiga kaimo vietovėse; c) interneto paslaugų kaina; d) informacijos apie e. paslaugas nepakankama sklaida.

5. E. paslaugų poreikį galima didinti keliais būdais: a) kompiuterinio raštingumo mokymais; b) visuomenės švietimu ir poreikio formavimu; c) supaprastinant e. paslaugų sistemą.

## Literatūra

1. Castells, M. *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Vol. I: *The Rise of the Network Society*. Oxford: Blackwell Publishers, 1996.
2. Castells, M. *The Information Age: Economy: Society and Culture*. Vol. II: *The Power of Identity*. Oxford: Blackwell Publishers, 1997.
3. Castells, M. *The Information Age: Economy, Society and Culture*. Vol. III: *End of Millennium*. Oxford: Blackwell Publishers, 1998
4. eEurope 2005: An Information Society for All. Communication from the Commission to the Council, the European Parliament, the Economic and Social Committee and the Committee of the Regions, Commission of the European Communities. Brussels, 2002.

5. eGovernment Resource Book Synopses of IST Projects Relating to eGovernment. Commission of the European Communities, Information Society Directorate General, 2004.
6. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 *Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo*.
7. Giddens, A. *Runaway World: How Globalisation is Reshaping our Lives*. London: Profile Books, 1999.
8. Indicators for the Information Society in the Baltic Region 2005. Nordic Council of Ministers, Copenhagen, 2005.
9. Katz, R. L. *The Information Society: an International Perspective*. New York: Praeger Publishers, 1988.
10. Lietuvos žinių visuomenės procesų apžvalga 2004-2005. Informacinės žinių visuomenės plėtros komitetas prie LRV (medžiaga CD), 2005.
11. The Lisbon Special European Council (March 2000): Towards a Europe of Innovation and Knowledge. <http://europa.eu/scadplus/leg/en/cha/c10241.htm> [2007-12-01].
12. Lisbon European Council: Presidency Conclusions COM 24/3/2000, No. 100/1/00. [http://ue.eu.int/ueDocs/cms\\_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm](http://ue.eu.int/ueDocs/cms_Data/docs/pressData/en/ec/00100-r1.en0.htm) [2007-12-01].
13. Lyon, D. *The Silicon Society: How will Information Technology Change our Lives?* Grand Rapids: William B. Eerdmans Publishing company, 1986.
14. Lyon, D. *The Information Society: Issues and Illusions*. Cambridge: Polity Press, 1991.
15. *Online Availability of Public Services: How is Europe Progressing?* Web based survey on electronic public services report of the fifth measurement October 2004. European Commission Directorate General for Information Society and Media, Capgemini, 2005. p.
16. Projektas „EGovernet“. <http://www.egovernet.org/> [2007-12-20].
17. Projektas „Valdžios elektroniniai vartai“. <http://www.evaldzia.lt/govgate/showContent.do?cld=1> [2007-12-20].
18. Statistika. <http://www.evaldzia.lt/govgate/statistics.doc> [2008-02-20].
19. Štitalis, D., Petrauskas, R., Rotomskis, I. The Implementation of Public E-services for Immovable Property Contracts in Lithuania: Legal Aspects. *Journal of International Commercial Law and Technology*. Vol. 1, Issue 2. 2006. <http://www.jiclt.com/index.php/JICLT>
20. Top of the Web. User Satisfaction and Usage Survey of eGovernment services. 2003. Prepared for the eGovernment Unit, DG Information Society European Commission, 2004 <http://europa.eu.int/europe> [2007-12-20].
21. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. balandžio 28 d. nutarimas *Dėl viešojo administravimo plėtros iki 2010 metų strategijos patvirtinimo*. Valstybės žinios, 2004, Nr. 69-2399.

Egle Butkevičiene, Danguole Rutkauskiene

**Development of Electronic Interaction among Government, Business and Citizens in Lithuania:  
The Need for E-Services in Rural Regions**

Summary

In this article the empirical data about the usage of e-services by rural dwellers and small and medium enterprises are presented. The survey was carried out all over Lithuania with the purpose to analyze the peculiarities how small and medium enterprises (SME) and rural dwellers use e-services and to distinguish a demand for e-services in rural Lithuanian regions. The results show that the use of e-services among SMEs is determined by the general demand of communication with concrete state institutions. Citizens usually use public services in traditional ways; electronic means are used very rarely. However, making comparison between citizens who use public e-services at least once with those who use e-services constantly, it was noticed that e-services are quite popular, especially talking about such services as e-services of involvement in higher education, public libraries, employment agencies, e-government, post, city public transport and public information announcement.

DOI: 10.5755/j01.ppa.0.23.26968