

## Visuomenės ir valdžios bendravimo kokybės internetu aspektai Lietuvoje

Rimantas Petrauskas ir Tadas Limba

Lietuvos teisės universitetas  
Ateities g. 20, 08303 Vilnius

*Straipsnyje aptariamas Lietuvoje atliktas visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės tyrimas, pateikiama keletas palyginimų su kitų pasaulio šalių tyrimais elektroninės valdžios tematika. Detalizuojami skirtingi, atskiroms valdžios institucijų grupėms (ministerijoms, savivaldybėms) parinkti informacijos vertinimo kriterijai, sudaryti vadovaujantis tarptautiniais ir Lietuvos Respublikos teisės aktais, pagrindžiama visuomenės ir valdžios bendravimo elektroniniu paštu metodika. Remiantis gautais tyrimų rezultatais, analizuojama valdžios institucijų interneto svetainių, visuomenės ir valdžios bendravimo elektroniniu paštu kokybė.*

Raktažodžiai: *informacinės technologijos, elektroninė valdžia, valdžios institucijų interneto svetainės, bendravimas elektroniniu paštu.*

Keywords: *information technologies, electronic government, government institutions internet Websites, communication by e-mail.*

### Įvadas

Pastaruoju metu įvairiose pasaulio valstybėse internetas tampa svarbia ryšio priemone bendraujant valstybinėms institucijoms su visuomene. Diegdamos elektroninės valdžios elementus, viešojo administravimo institucijos teikia vis daugiau informacijos ir įvairių viešųjų paslaugų internete.

Elektroninės valdžios plėtra pasaulyje inicijuoja naujus mokslinius tyrimus. Vienas jų - JAV Brown universiteto profesoriaus Darrel M. West atliktas „Globalusis elektroninės valdžios tyrimas“ [1]. Jame įvertinta 196 pasaulio valstybių skirtingų valdžios institucijų interneto svetainėse pateiktos informacijos kokybė pagal bendrus informacijos vertinimo kriterijus. Tačiau, išanalizavus tyrimą, iškilo abejonių dėl parinktų kriterijų tikslingumo bei pačios tyrimo eigos. Kiekviena valdžios institucija kuruoja skirtingas veiklos sritis, informacijos turinys jų interneto svetainėse labai skiriasi, todėl vargu ar tikslinga vertinti skirtingose valdžios institucijų interneto svetainėse pateiktos informacijos kokybę pagal bendrus kriterijus [2, 16]. Be to būtina atlikti valdžios ir visuomenės bendravimo elektroniniu paštu analizę. Todėl tyrimų metodika turi būti tobulinama.

*Rimantas Petrauskas* – Lietuvos teisės universiteto Teisinės informatikos katedros vedėjas, profesorius, technologijos mokslų daktaras.  
El. paštas: [rpetraus@ltu.lt](mailto:rpetraus@ltu.lt)

*Tadas Limba* – Lietuvos teisės universiteto Teisinės informatikos katedros lektorius, viešojo administravimo magistras.  
El. paštas: [tlimba@ltu.lt](mailto:tlimba@ltu.lt)

Straipsnis įteiktas redakcijai 2003 m. lapkričio mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2004 m. kovo mėn.

Lietuvoje pirmieji elektroninės valdžios tyrimai pradėti 2000 m. Tais pačiais metais atliktas bandomasis valdžios institucijų internetinių kompetencijų bei visuomenės ir valdžios bendravimo internetu tyrimas [3]. Gauti rezultatai parodė, kad būtina atlikti išsamesnius tokio pobūdžio tyrimus Lietuvoje.

Šio straipsnio tikslas – pagrįsti tyrimų metodologiją ir išanalizuoti autorių atliktų tyrimų rezultatus.

Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizės tyrimai atlikti Lietuvos teisės universitete 2001-2002 m. pabaigoje, remiant Atviros Lietuvos fondui. Vykdam šį tyrimą, analizuota Lietuvos ministerijų ir savivaldybių interneto svetainių kokybė pagal skirtingus (ministerijoms, savivaldybėms) informacijos vertinimo kriterijus [4]. Kriterijų sąrašas sudarytas remiantis modifikuota Europos politologų Phil Noble ir B. Lehmann internetinių kompetencijų tyrimo metodika, pagal kurią 1999 m. ir 2000 m. buvo atlikti Europos Sąjungos šalių valdžios institucijų tyrimai [5]. Taip pat analizuota visuomenės ir valdžios bendravimo elektroniniu paštu kokybė [4].

### Institucijų interneto svetainių kokybės vertinimo kriterijai ir tyrimų rezultatai

*Ministerijos.* Ministerijų svetainėse turi būti pateikiama informacija, susijusi su jos paskirtimi. Kadangi ministerijų veiklos sritys yra skirtingos, tai pateikiamos informacijos struktūros bei pati informacija šių institucijų svetainėse taip pat labai skiriasi. Ištyrus Belgijos, Ispanijos, Austrijos, ir Švedijos ministerijų interneto svetaines, pastebėta, kad čia nėra bendros informacijos pateikimo struktūros. Todėl

pagal turinį išskirta 14 bendrų, pagrindinių kriterijų, atitinkančių svarbiausias ministerijų interneto svetainių informacijos sritis, kurios aktualios teikiant būtiniausią informaciją gyventojams ir atspindi ryšį institucijos ir visuomenės grįžtamąjį [2, 17].

Informacijai ministerijų interneto svetainėse įvertinti išskirti šie kriterijai:

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

Jei tiriamojoje interneto svetainėje buvo pateikta atitinkamos srities informacija, vertinant tyrimo rezultatus kriterijaus reikšmė buvo prilyginta 1, jei šios informacijos nėra arba jos neaptikta, kriterijaus reikšmė prilyginta 0.

*Informacijos kokybė savivaldybių interneto svetainėse* analizuota pagal atskirą informacijos vertinimo kriterijų sąrašą. Jis sudarytas remiantis 1999 m. Lietuvoje ratifikuota *Europos vietos savivaldos chartija* [6] ir 1994 m. priimtu *Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu* [7]. Be to, parenkant kriterijus atsižvelgta į ES šalių – Švedijos, Vokietijos, Suomijos bei Ispanijos – savivaldybių svetainėse pateiktą informaciją. Pasirinkti 24 informacijos vertinimo kriterijai, suskirstyti į 4 pagrindinius informacijos vertinimo blokus:

#### **I. Svarbi informacija apie savivaldybę**

1. Savivaldybės administracijos struktūra;
2. Mero fotografija/telefonas ir elektroninio pašto adresas;
3. Savivaldybių 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. Aktuali informacija gyventojams**

8. Aktualijos, naujienos;
9. Gyventojų priėmimo grafikas;
10. Atmintinės gyventojams;
11. Dažniausiai užduodamų klausimų sąrašas;
12. Informacija verslininkams bei besidomintiems verslu;

13. Informacija turistui;
14. Informacija apie sveikatą bei gydymo įstaigas;
15. Informacija apie švietimą;
16. Miesto ar miesto rajono žemėlapis;
17. Miesto ar miesto rajono plotas bei gyventojų skaičius.

#### **III. Kultūrinė, laisvalaikio bei kita įdomi informacija**

18. Organizuojamų renginių sąrašas;
19. Kultūros institucijos;
20. Informacija apie laisvalaikio galimybes bei sportą;
21. Svečių knyga (gyventojų atsiliepimai).

#### **IV. Svetainės globalizavimas bei techniniai privatumai**

22. Versija užsienio kalba;
23. Svetainės atnaujinimo data;
24. Apsilankymų svetainėje skaitiklis;

*Lietuvos Respublikos ministerijų svetainių tyrimai* atlikti 2002 m. sausio mėnesį. Tuo metu visos ministerijos jau turėjo atskiras interneto svetaines. 93 proc. ministerijų svetainių atitiko daugiau nei pusę informacijos vertinimo kriterijų.

Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių tyrimai atlikti 2001 m. pabaigoje - 2002 m. pradžioje. Tuo metu 25-ios savivaldybės iš 60-ies dar neturėjo sukurtų atskirų interneto svetainių. 39 proc. savivaldybių svetainių atitiko mažiau nei pusę informacijos vertinimo kriterijų. Daugiau nei pusę informacijos vertinimo kriterijų atitiko 32 proc. savivaldybių interneto svetainių (žr. 1 pav.).

### **Visuomenės ir valdžios bendravimo elektroniniu paštu kokybės analizė Lietuvoje**

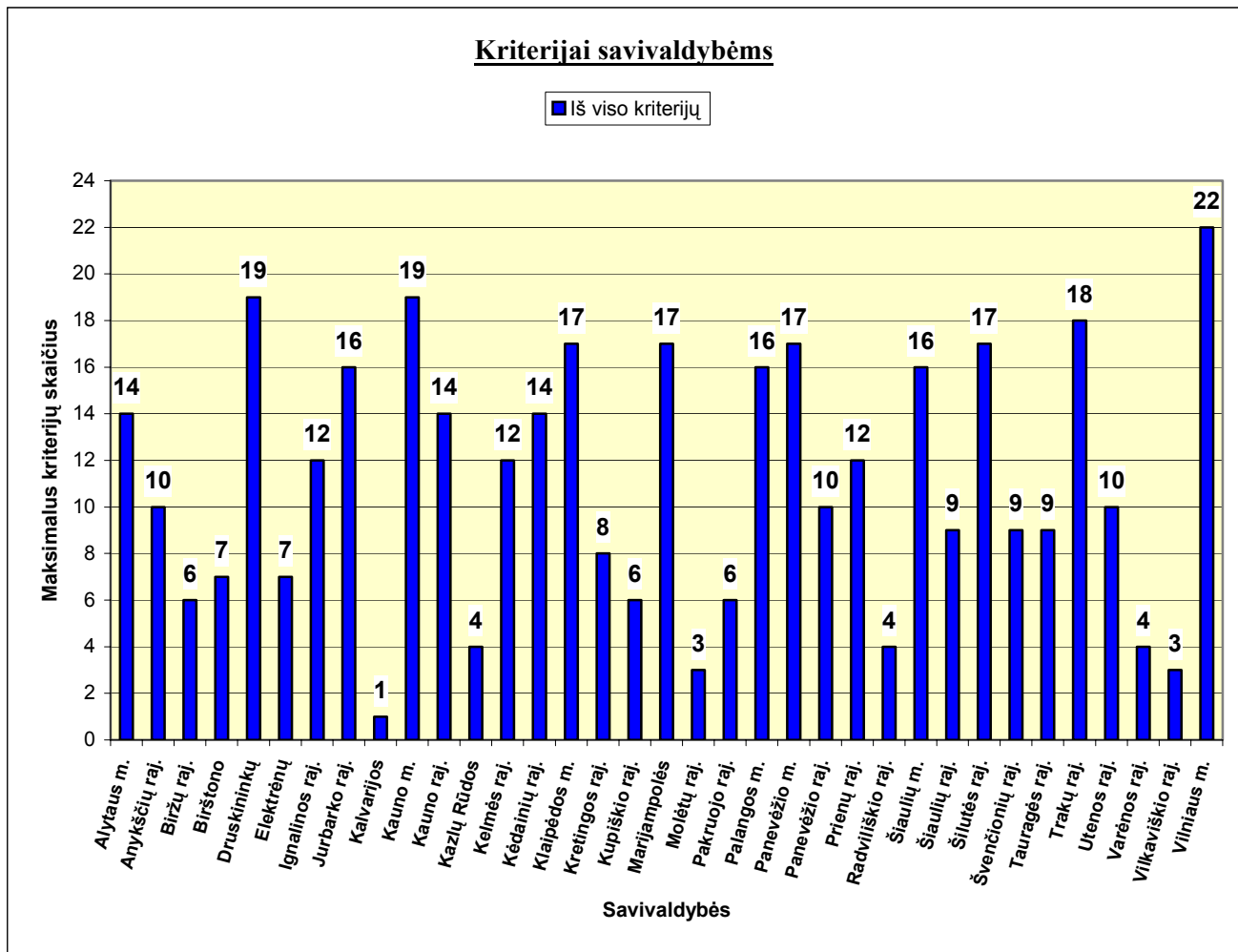
Atliekant tyrimą, buvo imituojamas piliečių ir valdžios bendravimas elektroniniu paštu: elektroniniu paštu, siunčiami gyventojų užklausimai valdžios institucijoms. Pasinaudota skirtingais elektroninio pašto adresais. Klausimai buvo siunčiami:

- per institucijų elektroninio pašto vartus;
- į administracinio personalo darbuotojų asmenines elektroninio pašto dėžutes.

Per tirtų valdžios institucijų elektroninio pašto vartus siūsta po 5 klausimus. Buvo formuluojami paprasti, atsakymams specialių žinių nereikalaujantys klausimai [8, p.247]. „Gyventojai“ domėjosi galimybėmis patekti pas valdžios institucijos vadovą, norėjo sužinoti, ar įmanoma kreiptis į instituciją nedarbo valandomis, ar galima siūsti pareiškimus elektroniniu paštu, ir pan. Pagal mokslinių tyrimų metodologiją ir metodus atrinktiems išvardintųjų institucijų administracinio personalo darbuotojams sudarytas vienas universalus klausimas: gyventojas domėjosi galimybe

asmeniškai susitikti su konkrečiu valstybės tarnautoju. Pasirinktas tikimybiųjų imčių paprastas atsi-

tiktinis respondentų atrankos būdas, t.y. kai nariai atsitiktinai atrinkami iš viso sąrašo [9, 141].



1 pav.

Visi klausimai siūsti LR Vyriausybei, ministerijoms, apskričių viršinininkų administracijoms ir savivaldybėms.

Imituojuojant gyventojų ir privačių įmonių bendravimą su valdžios institucijomis elektroniniu paštu, prie kiekvieno siunčiamo klausimo buvo nurodomi skirtingų asmenų vardai ir pavardės. Visi interesantų vardai bei pavardės netikri.

**Tyrimo rezultatai.** Visuomenės ir LR valdžios institucijų bendravimo elektroniniu paštu kokybės analizė atlikta 2002 m. vasario mėn.

Tiriant grįžtamojo ryšio internetu kokybę, valdžios institucijoms iš viso išsiųsta 613 klausimų. 370 klausimų išsiųsta per valdžios institucijų elektroninio pašto vartus, 243 klausimai – administracinio personalo darbuotojams. Atitinkamai gauti 242 (40 proc.), 173 (47proc.) ir 68 (28 proc.) atsakymai.

Tyrimo rezultatus iliustruoja 2 pav. ir 3 pav.

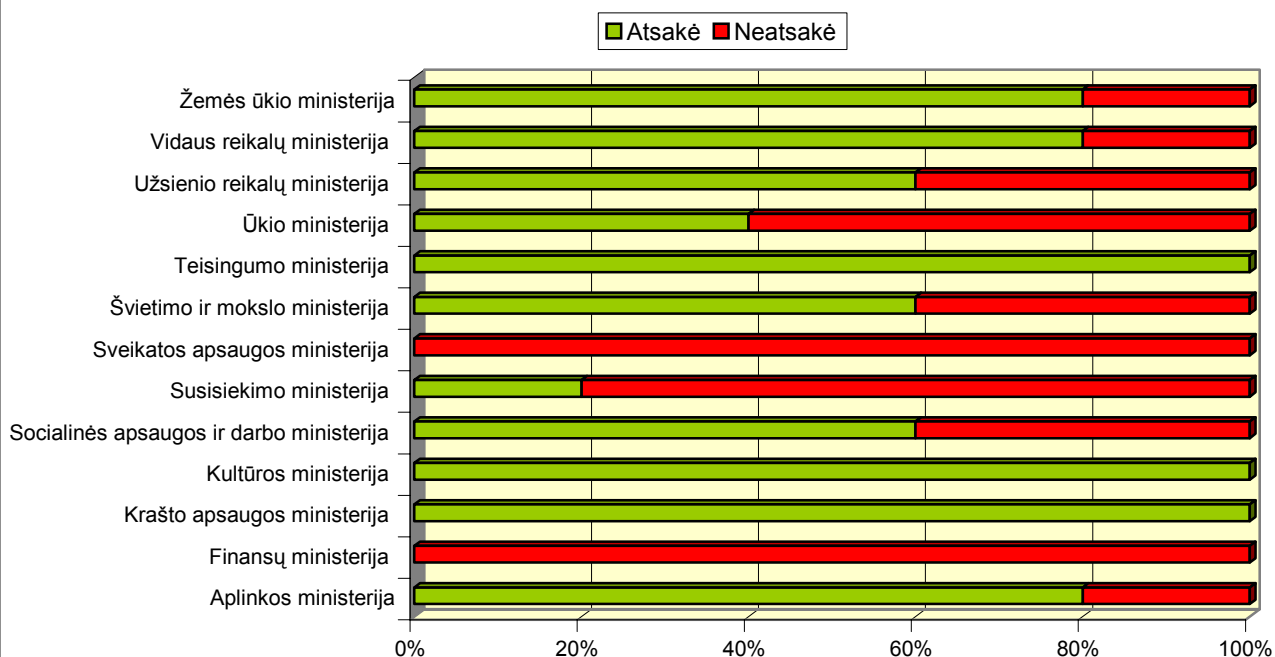
Atsakymų, gautų elektroniniu paštu iš tyrinėtų valdžios institucijų administracinio personalo darbuotojų, kokybė gana žema. 69 proc. atsakymų neatsakyta iš esmės, t.y. prašoma nurodyti užklauso pareigas, patikslinti klausimo detales ar pan.

## Išvados

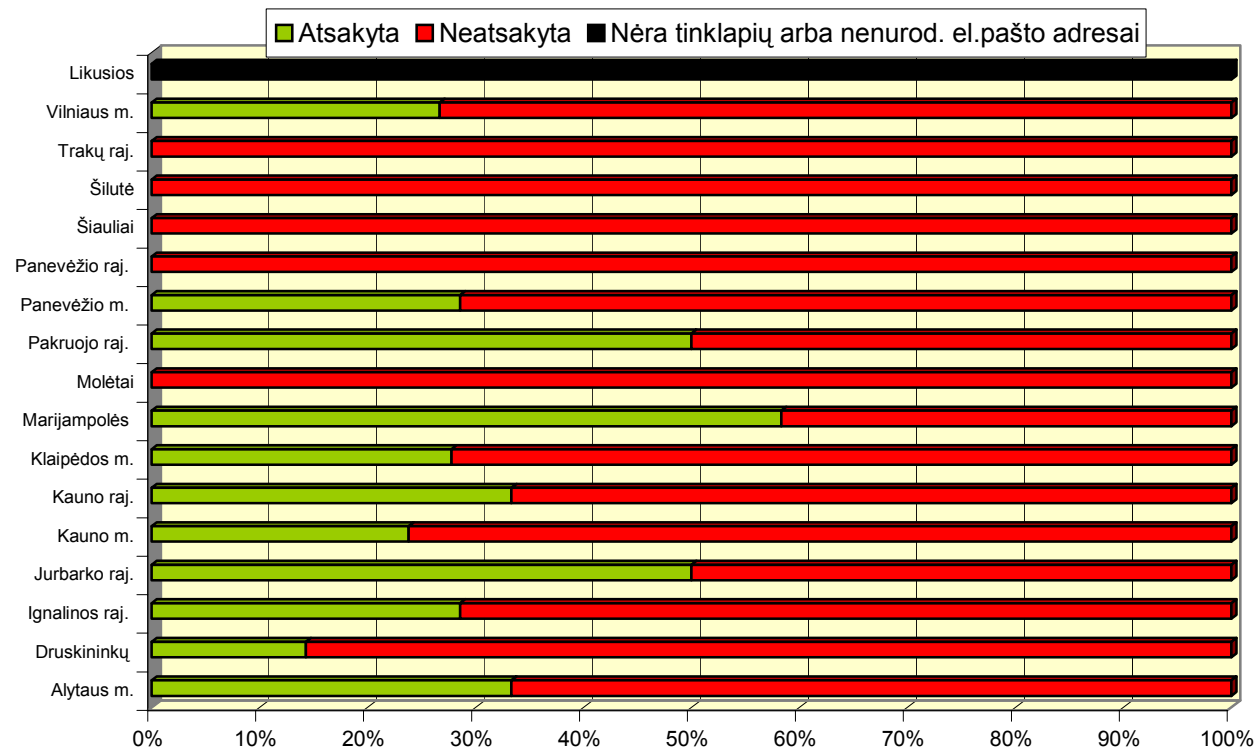
1. Moksliniame tyrime „Visuomenės ir valdžios ryšio internete kokybės analizė“ įvertintas valdžios institucijų interneto svetainių informatyvumas. Informacijos kokybei interneto svetainėse įvertinti buvo sudaryti skirtingi kriterijų sąrašai atskiroms valdžios institucijų grupėms (ministerijos, savivaldybės).

2. Ministerijoms pagal interneto svetainių turinį išskirti bendri pagrindiniai kriterijai, atitinkantys svarbiausias ministerijų interneto svetainių informacijos sritis, kurios aktualios teikiant būtiniausią informaciją gyventojams. Rezultatai parodė, kad 93 proc.

### Atsakymai per LR ministerijų elektroninio pašto vartus



### LR savivaldybių darbuotojų atsakymai



3 pav.

ministerijų svetainių atitinka daugiau nei pusę informacijos vertinimo kriterijų

3. Kriterijų informacijai savivaldybių interneto svetainėse įvertinti sąrašas sudarytas remiantis 1999 m. Lietuvoje ratifikuota Europos vietos savivaldos chartija ir Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymu. Tyrimo rezultatai parodė, kad tyrimo metu 25 savivaldybės iš 60 dar neturėjo sukurtų atskirų interneto svetainių, 39 proc. savivaldybių svetainių atitiko mažiau nei pusę informacijos vertinimo kriterijų.

4. Lietuvos valdžios įstaigų bendravimo elektroniniu paštu su visuomene tyrimas atliktas dviem kryptimis: siunčiant klausimus per institucijų elektroninio pašto vartus ir į asmenines administracinio personalo darbuotojų elektroninio pašto dėžutes. Per elektroninio pašto vartus gauta 47 proc. atsakymų. Tuo tarpu iš administracinio personalo darbuotojų gauta tik 28 proc. atsakymų. Valdžios institucijų pateiktų atsakymų kokybė gana žema – 69 proc. atsakymų neatsakyta iš esmės, o prašoma nurodyti užklausojo pareigas, patikslinti klausimo detales ar pan.

## Literatūra

1. Global E-Government Survey. <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Globalegovsurvey.pdf> [2003 01 30].
2. Petrauskas, R., Limba, T. E-Government services. *Information Management Report. Cambridge Scientific Abstracts*. 2003, 15-19.
3. Petrauskas R. Interneto vartojimo Lietuvos centrinės valdžios institucijose ypatybės. *Viešoji politika ir administravimas*, 2001, Nr.1, 67-70.
4. Valdžios ir visuomenės ryšio internete kokybės analizė. [http://politika.osf.lt/inf\\_visuomene/santraukos/VisuomenesIrValdziosRysysPerInternetu1.htm](http://politika.osf.lt/inf_visuomene/santraukos/VisuomenesIrValdziosRysysPerInternetu1.htm) [2003 03 22].
5. Noble, P., Lehmann, B. Workshop – Checklist : Interactive Internet Study of EU Governments. Amsterdam-Maastricht Summer University <http://www.amsu.edu/jac/default3.htm> [2003 02 11].
6. Europos vietos savivaldos chartija. *Valstybės žinios*, 1999 10 01, Nr.: 82.
7. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. *Valstybės žinios*, 1994 07 20, Nr.: 55.
8. Bouma, D.,G. *A handbook of social science research*. 2nd ed. Oxford: Oxford University Press, 1995, 21 p.
9. Babbie, E. *The Practice of Social Research*. 8th ed. Wadsworth Publishing company, 1998.

Rimantas Petrauskas and Tadas Limba

### Electronic Governance Spread and Researches in Lithuania

#### Summary

Results of the research “Quality of communication between citizens and governance using the Internet” are analysed in detail and some comparisons are made on the bases of similar surveys conducted in other countries on a topic of electronic governance. Different information evaluation criteria were used in survey describing the communication between citizens and every government institution’s group (ministries, local authorities). Those criteria were set in accordance with international and Lithuanian legal acts. Internet websites of Lithuanian governance institutions, communication between citizens and governance via e-mail was analysed in article too.