



**KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS**

Augustė Jurkevičiūtė

**VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ IŠSIVYSTYMO
EUROPOS SAJUNGOS ŠALYSE VERTINIMAS**

Baigiamasis magistro projektas

Vadovas

Doc. dr. Gintaras Žilinskas

KAUNAS, 2016

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS
VIEŠOSIOS POLITIKOS IR ADMINISTRAVIMO INSTITUTAS

TVIRTINU
L. e. p. Instituto direktorė
Doc. dr. Audronė Telešienė
2016 01

VIEŠŲJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ IŠSIVYSTYMO
EUROPOS SAJUNGOS ŠALYSE VERTINIMAS

Baigiamasis magistro projektas

Viešoji politika (621L22008)

Vadovas

Doc. dr. Gintaras Žilinskas
2016 01

Projektą atliko

Augustė Jurkevičiūtė
2016 01

Recenzentas

Dr. Rimantas Rauleckas
2016 01

KAUNAS, 2016

KAUNO TECHNOLOGIJOS UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ, HUMANITARINIŲ MOKSLŲ IR MENŲ FAKULTETAS

Augustė Jurkevičiūtė
Viešosios politikos programa

Baigiamojo projekto „Viešųjų elektroninių paslaugų išsivystymo Europos Sąjungos šalyse vertinimas”

AKADEMINIO SAŽININGUMO DEKLARACIJA

2016 01 06

(Data)

Kaunas

(Vieta)

Patvirtinu, kad mano Augustės Jurkevičiūtės baigiamasis projektas tema „Viešųjų elektroninių paslaugų išsivystymo Europos Sąjungos šalyse vertinimas” yra parašytas visiškai savarankiškai, o visi pateikti duomenys ar tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti sąžiningai. Šiame darbe nei viena dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar internetinių šaltinių, visos kitų šaltinių tiesioginės ir netiesioginės citatos nurodytos literatūros nuorodose. Įstatymų nenumatytų piniginių sumų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

Aš suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo faktui, man bus taikomos nuobaudos, remiantis Kauno technologijos universitete galiojančia tvarka.

(vardą ir pavardę įrašyti ranka)

(parašas)

LENTELĖS

1 lentelė. E. valdžios apibrėžimai	12
2 lentelė. Viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimai	13
3 lentelė. Vertinimo apibrėžimai	20
4 lentelė. Vertinimo kriterijai ir klausimai	21
5 lentelė. Svarbiausių Europos Sąjungos e. valdžios programų tikslai	28
6 lentelė. Skaitmeninės viešosios paslaugos	39
7 lentelė. Europos Sąjungos valstybių skaitmeninių viešųjų paslaugų 2014-2015 m. pokytis	41
8 lentelė. Europos Sąjungos valstybių e. valdžios paslaugų naudotojų 2014-2015 m. pokytis	44
9 lentelė. Europos Sąjungos valstybių iš anksto užpildytų formų 2014-2015 m. pokytis	47
10 lentelė. Europos Sąjungos valstybėse suteiktų paslaugų internetu 2014-2015 m. pokytis	49
11 lentelė. Europos Sąjungos valstybių atviri duomenys 2015 m.	50
12 lentelė. Europos Sąjungos valstybių gydytojų keitimasis medicininiais duomenimis 2014 m.	52
13 lentelė. Europos Sąjungos valstybių gydytojų e. receptų naudojimas 2014 m.	54
14 lentelė. Europos Sąjungos valstybių skaitmeninių viešųjų paslaugų pažanga 2014-2015 m.	56

PAVEIKSLAI

1 pav. Europos Sąjungos pagrindinės viešosios elektroninės paslaugos	25
2 pav. Svarbiausios Europos Sąjungos e. valdžios programos	27

TURINYS

LENTELĖS.....	4
PAVEIKSLAI.....	5
TURINYS.....	6
SUMMARY.....	7
ĮVADAS.....	9
1. VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ IR JŲ VERTINIMO TEORINĖS PRIEIGOS.....	12
1.1 Viešųjų elektroninių paslaugų samprata.....	12
1.2 Vertinimo teoriniai aspektai.....	19
2. EUROPOS SĄJUNGOS E. VALDŽIOS VYSTYMO PROGRAMŲ IR JŲ REZULTATŲ ANALIZĖ..	27
2.1 Svarbiausios Europos Sąjungos e. valdžios programos.....	27
2.2 Europos Sąjungos valstybių pasiekimai įgyvendinus e. valdžios programas.....	31
2.3 Programos „Europa 2020. Pažangus, tvarus ir integracinis augimas” esminiai aspektai.....	33
3. EUROPOS SĄJUNGOS VALSTYBIŲ VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ IŠVYSTYMAS..	38
3.1 Tyrimo metodika.....	38
3.2 Tyrimo rezultatai ir analizė.....	41
IŠVADOS.....	59
LITERATŪRA.....	61

Jurkevičiūtė, Augustė. *Evaluation of the Electronic Public Services Development in European Union Countries*. Master's thesis in Public policy / supervisor assoc. dr. Gintaras Žilinskas. Institute of Public Policy and Administration, the Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Kaunas, 2016. 65 psl.

Research area and field: S000, 02S

Key words: electronic public services, European Union countries, development, evaluation, programs.

SUMMARY

The main aim of these master's thesis is evaluation of the electronic public services development progress in European Union countries. Electronic public services usage is increased among European Union states citizens. Public services provided via internet establish new opportunities for citizens, because people can subscribe electronic services at any time, day or weekend. Persons individually complete and submit document's electronic form through internet. The problem of this research is that European Union states institutions provided electronic public services are not equally developed. So, it is important to evaluate member states progress. The aim of the research is to evaluate European Union countries progress in electronic public services area, based on 2014-2015 data. The first objective of this master's project was to reveal the conception of the electronic public services. The second objective was to discuss evaluation conception. The third objective was to analyze electronic government programs initiated by the European Union. The last objective was to determine European Union countries public electronic services development. Research subject – electronic public services. Used research methods: scientific literature, legislation analysis and secondary statistical data analysis. Master's project consists of three main sections, conclusions and literature. Electronic public services are information and communications technology services provided by state institutions to citizens. These services aim is the same as the traditional – public interest satisfaction. Electronic public services development depends of many aspects: electronic services levels, services quality, availability, simplicity of using them and so on. It is important to evaluate the electronic public services development and to find out which electronic services provided by European Union countries are best developed. In European Union was implemented four main electronic government programs: „eEurope”, „eEurope 2002”, „eEurope 2005”, „i2010 eGovernment Action Plan – Accelerating eGovernment in Europe for the Benefit of All”. After analyzing programs and those main goals, there was made a conclusion that public electronic services development and expansion are the priority in these programs. New electronic government program is „Europe 2020. Smart, sustainable and inclusive growth”. Master's project was analyzing one of this

program initiatives – Digital Agenda. Initiated by European Commission, this electronic government program seeks member state’s digital progress. Last part of this master’s project was the research about European Union countries which achieved the progress in public electronic services area. In this part was analyzed Digital Economy and Society Index indicator of digital public services and European Union countries score changes from 2014 until 2015. So, European Union countries were divided by progress they made based to quartiles and divided into four groups: highest, average, low and negative. The highest progress was noticed in these three countries: United Kingdom, France and Greece. These countries reached the best scores among all European Union. Other member states assigned to group with the highest progress: Italy, Ireland, Cyprus and Romania. Average progress was achieved in these European Union countries: Austria, Poland, Germany, Luxembourg, Italy, Croatia and Latvia. Low progress was detected in Netherlands and Czech Republic. Finland and Slovakia did not make any progress. Negative progress was in these European Union countries: Estonia, Portugal, Denmark, Slovenia, Bulgaria, Belgium, Sweden, Malta, Lithuania and Hungary.

IVADAS

Informacinių ir telekomunikacinių technologijų atsiradimas turėjo įtakos Europos Sąjungos viešojo administravimo institucijoms. Kadangi automatizuojamos viešojo sektoriaus funkcijos, Europos Sąjungos valstybinių institucijų teikiamos paslaugos yra perkeliamos į elektroninę erdvę. Tokiu būdu sudaromos galimybės valdžiai ir piliečiams bendradarbiauti interneto pagalba. Europos Sąjungos valstybių gyventojai suinteresuoti, kad būtų mažinamos biurokratinės procedūros bei operatyviau teikiamos viešosios paslaugos. Pastebėtina, kad piliečiai viešųjų paslaugų gali užsisakyti bet kuriuo paros metu, darbo dieną ar savaitgalį. Todėl modernizavus viešąjį sektorių, asmenys turi galimybę individualiai užpildyti ir pateikti dokumentus elektronine forma internetu. Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas internetu naudingas ne tik piliečiams, bet ir Europos Sąjungos valstybinėms institucijoms, nes sumažėja administracinė našta, sutaupoma laiko, todėl produktyviau paskirstomi valstybės tarnautojų darbai ir biudžeto lėšos. Gyventojų poreikiai nuolatosis kinta, todėl Europos Sąjungos valdžios institucijos į elektroninę erdvę perkelia vis naujų viešųjų paslaugų.

Europos Sąjungos valstybinių institucijų teikiamos viešosios elektroninės paslaugos populiarėja, todėl tampa itin aktualu vertinti paslaugų kokybę, jų prieinamumą. Vertinimas yra reikšmingas, nes juo remiantis, galima nustatyti Europos Sąjungos valstybių viešųjų elektroninių paslaugų vystymąsi viešajame sektoriuje. Vertinti galima įvairius aspektus, atlikti programų vertinimą pagal poveikį, tikslus. Pastebėtina tai, kad vertinimu siekiama užtikrinti numatytų tikslų ir uždavinių įgyvendinimą bei nustatyti jų vertę, teikiamą naudą visuomenei ar tikslinėms grupėms. Europos Sąjungos valstybinių institucijų viešųjų elektroninių paslaugų vertinimas padeda išsiaiškinti, kuriose viešosiose institucijose būtina diegti modernesnes paslaugas ar gerinti teikiamų paslaugų kokybę. Todėl vertinimas ne tik suteikia informacijos apie vertinamą objektą, bet ir atlieka tobulinimo funkciją, nes pasitelkiant vertinimo proceso metu gautus rezultatus galima koreguoti programų siekius.

Europos Sąjungoje įgyvendintos šios tarptautinės programos elektroninės valdžios srityje (toliau – e. valdžios): „eEuropa“, „eEuropa 2002“, „eEuropa 2005“, „i2010 e. valdžios veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimui Europoje visų labui“. Naujausia įgyvendinama programa yra „Europa 2020. Pažangus, tvarus ir integracinis augimas“. Inicijuotomis programomis siekiama Europos visuomenės skaitmeninės pažangos. Kiekviena Europos Sąjungos valstybė, atsižvelgdama į iškeltus programų tikslus, pagal savo padėtį, turi juos pritaikyti ir įgyvendinti nacionaliniuose veiksmų planuose. Galima teigti, kad programose viešųjų elektroninių paslaugų teikimas piliečiams laikoma prioritetine sritimi, nes didelis dėmesys skiriamas paslaugų modernizavimui. Siekiama sudaryti sąlygas Europos Sąjungos piliečiams naudotis informacinių ir ryšių technologijų teikiamomis galimybėmis, diegti greitesnį internetą, užtikrinti

gyventojų asmeninių duomenų apsaugą, didinti gyventojų skaitmeninius įgūdžius. Piliečiai, neturėdami reikalingų skaitmeninių įgūdžių, negali pasinaudoti valstybinių institucijų viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Didelė dalis Europos Sąjungos gyventojų nėra naudojęsi internetu, todėl numatoma stiprinti įtrauktį ir sudaryti sąlygas asmenims naudotis skaitmeninio amžiaus privalumais.

Temos aktualumas. Viešosiomis elektroninėmis paslaugomis naudojasi vis daugiau piliečių. Pastebėtina, kad Europos Sąjungoje atliekami yra įvairūs tyrimai viešųjų elektroninių paslaugų srityje. Europos Komisija siekia stebėti, kaip valstybės narės progresuoja diegdamos elektronines paslaugas. Todėl Europos Komisijos užsakymu buvo atliktas tyrimas – „Skaitmeninės viešosios paslaugos Europoje: perėjimas nuo sumanymų prie veiksmų“ (Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action, 2010). Šiuo tyrimu siekta nustatyti Europos Sąjungos valstybėse valdžios institucijų, įdiegtų pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų prieinamumą internetu. Kitas Europos Komisijos inicijuotas tyrimas – „E. valdžios virtimas į bendrąją skaitmeninę rinką“ (Future proofing eGovernment for a Digital Single Market, 2015). Šiame tyrime analizuojamas Europos Sąjungos valstybių viešųjų elektroninių paslaugų teikimas piliečiams, verslo subjektams pagal gyvenimo įvykius, pavyzdžiui, gimus vaikui, netekus darbo.

Mokslinėje literatūroje nagrinėjami įvairūs teoriniai viešųjų elektroninių paslaugų teikimo aspektai. Liikanen (2003) svarstė apie e. valdžios ir viešųjų paslaugų ateities perspektyvas. Dzemydienė, Naujikienė (2007) atliko viešųjų elektroninių paslaugų pavyzdžių analizę. Sirkemaa (2010) aptarė integruotas elektronines paslaugas viešajame sektoriuje. Dzemydienė, Naujikienė (2012) vertino viešųjų elektroninių paslaugų ir informacinių technologijų pasiekiamumą skirtingose socialinėse grupėse. Limba, Gulevičiūtė (2013) analizavo e. valdžios paslaugų diegimo ypatumus Europos Sąjungoje ir Lietuvoje. Lindgren, Jansson (2013) aptarė teikiamas elektronines paslaugas viešajame sektoriuje. Augustinavičius (2014) nagrinėjo viešųjų elektroninių paslaugų organizavimo kaimiškosiose vietovėse modelius.

Baigiamasis magistrinis projektas aktualus, nes yra nagrinėjami naujausi Europos Sąjungos valstybių duomenys apie tai, kiek piliečių šalyse naudojasi viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, užpildo ir pateikia elektronines formas, kurios Europos Sąjungos valdžios institucijos teikia daugiausiai elektroninių paslaugų ir atvirų duomenų piliečiams, valstybės, kuriose gydytojai aktyviai keičiasi medicinine informacija ir išrašo e. receptų. Remiantis šiais antriniais duomenimis tiriamas Europos Sąjungos valstybių viešųjų elektroninių paslaugų pažangos aspektas.

Mokslinis naujumas. Magistriniame projekte analizuojama Europos Sąjungos valstybių valdžios institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų pažanga pagal skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso išskirtus rodiklius. Siekiama išsiaiškinti Europos Sąjungos valstybių viešųjų elektroninių paslaugų vystymosi spartą nuo 2014 m. iki 2015 m.

Projekto problema: Europos Sąjungos šalyse valdžios institucijų teikiamos viešosios elektroninės paslaugos vystomos nevienodai. Todėl svarbu yra vertinti valstybių narių pažangą.

Projekto objektas: Viešosios elektroninės paslaugos.

Projekto tikslas: įvertinti Europos Sąjungos šalių viešųjų elektroninių paslaugų išvystymo pažangą.

Projekto uždaviniai:

- 1) Atskleisti viešųjų elektroninių paslaugų sampratą.
- 2) Aptarti vertinimo teorinius aspektus.
- 3) Išanalizuoti svarbiausias Europos Sąjungoje inicijuotas e. valdžios programas.
- 4) Nustatyti Europos Sąjungos viešųjų elektroninių paslaugų išsivystymą.

Projekto metodai: mokslinės literatūros ir teisės aktų analizė, antrinių statistinių duomenų analizė.

Projekto struktūrą – sudaro 3 dalys. Pirmajame skyriuje pateikiama viešųjų elektroninių paslaugų samprata, viešųjų elektroninių paslaugų teikimo procesas, nauda piliečiams ir valstybinėms institucijoms, apžvelgiama vertinimo samprata, vertinimo kriterijai, vertinimo metodai, vertinimas pagal tikslus ir poveikį. Antrajame skyriuje yra analizuojamos Europos Sąjungoje inicijuotos pagrindinės e. valdžios programos, pateikiami ir nagrinėjami jų esminiai tikslai, aptariami Europos Sąjungos valstybių pasiekimai įgyvendintus e. valdžios programas. Trečiajame skyriuje pateikiama tyrimo metodika, tyrimo rezultatai ir jų analizė, išvados ir literatūra.

1. VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ IR JŲ VERTINIMO TEORINĖS PRIEIGOS

Šiame baigiamojo magistrinio projekto skyriuje yra aptariami e. valdžios ir viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimai, viešųjų elektroninių paslaugų skirstymas į tikslines grupes, pagrindiniai elektroninių paslaugų principai, viešųjų elektroninių paslaugų teikimo procesas. Pateikiami vertinimo apibrėžimai, išskiriamos vertinimo funkcijos, nurodomi vertinimo metodai bei tipai.

1.1 Viešųjų elektroninių paslaugų samprata

Mokslinėje literatūroje yra išskiriami įvairūs e. valdžios apibrėžimai (žr. 1 lentelę.). Galima atkreipti dėmesį, kad pirmajame ir antrajame apibrėžimuose akcentuojama informacinių technologijų įtaka viešojo administravimo institucijoms. Valstybinės institucijos atsižvelgia į piliečių poreikius ir perkelia dalį savo funkcijų į elektroninę erdvę. Tokiu būdu sudarydamos naujų galimybių internetu sąveikauti piliečiams ir valdžiai bei teikti viešąsias elektronines paslaugas.

1 lentelė. E. valdžios apibrėžimai

Apibrėžimas	Šaltiniai
E. valdžia – visuma viešajame administravime diegiamų informacinių ir telekomunikacijų technologijų, organizacinių pokyčių bei naujų įgūdžių, kurie panaudojami tobulinant viešąsias paslaugas, demokratinius procesus ir viešąją politiką.	The Role of eGovernment for Europe's Future, 2003, p. 7.
„E. valdžia susijusi su informacinėmis ir ryšių technologijomis grindžiamų priemonių ir sistemų naudojimu siekiant piliečiams ir įmonėms teikti geresnes viešąsias paslaugas”.	Europos sąveikumo sistema, 2010, p. 32.
„E. valdžia apima vidinį valdžios reorganizavimą, didesnę skaidrumą, piliečių prieigą, ir dalyvavimą, o svarbiausia, aukštesnės kokybės paslaugas”.	Budnikas, Činčikas, Dekeris, Žvironas, 2008, p. 11.

Trečiame apibrėžime nurodomas viešojo sektoriaus modernizavimas. Valstybės, siekdamos sėkmingos elektroninės komunikacijos su piliečiais, pirmiausia tobulina ir modernizuoja savo vidaus sistemą bei procedūras, sudarydamos galimybę teikti viešąsias paslaugas elektroninėje erdvėje (Garuckas, Kaziliūnas, 2008, p. 60). Tokiu būdu gyventojai ne tik įtraukiami į valstybinių institucijų teikiamų viešųjų paslaugų procesą, tačiau kartu yra skatinamas bendradarbiavimas tarp valdžios ir gyventojų. Paminėtina tai, kad e. valdžia yra laikoma naująja politinio valdymo, administravimo forma ir vertinama paslaugų visuomenei teikimo, technologiniu, ekonominiu, organizaciniu, teisinio reglamentavimo, socialiniu, politiniu, etiniu ir kitais aspektais (Domarkas, Laukaitytė, Mačiukas, 2012, p. 23). Vadinasi, e. valdžia apima daugelį aspektų, o valstybinės institucijos atsako ir kontroliuoja e. valdžios plėtrą. Galima teigti, kad valstybių valdžia siekia atsižvelgti į gyventojų poreikius ir teikti kokybiškas viešąsias elektrones

paslaugas. Todėl aptartuose e. valdžios apibrėžimuose visur akcentuojamas viešųjų elektroninių paslaugų teikimas piliečiams.

Sąvoka „viešoji paslauga” nurodo, kad paslauga yra prieinama visiems piliečiams. Viešoji paslauga visų pirma orientuota į asmenį, kad būtų patenkinti poreikiai tam tikrų paslaugų, už kurių teikimą atsakinga centrinė ir vietos valdžia (Stumbraitė-Vilkišienė, 2010, p. 148). Valstybinės institucijos nustato, kaip turi būti teikiamos viešosios paslaugos ir kurios įstaigos atsakingos už jų priežiūrą, kontrolę. Ankščiau buvo įprasta, kad viešosios paslaugos teikiamos tik atvykus į savivaldybę ar kitas valdžios institucijas. Todėl norint gauti paslaugą, buvo būtina tiesioginė sąveika tarp piliečio ir valstybės tarnautojo. Tačiau, taikant informacines technologijas, modernizuojami nusistovėję valdymo procesai, optimizuojama įstaigų veikla, keičiami tradiciniai visuomenės ir valdžios institucijų santykiai (Milė, Junevičius, 2013, p. 456). Galima teigti, kad šiuolaikinių informacinių ir ryšių technologijų sklaida paskatino valdžios institucijas išnaudoti technologijų galimybes ir teikti viešąsias paslaugas internetu. Mokslinėje literatūroje yra pateikiami įvairūs viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimai (žr. 2 lentelę.).

2 lentelė. Viešųjų elektroninių paslaugų apibrėžimai

Apibrėžimas	Šaltiniai
Viešosios elektroninės paslaugos – per internetą teikiamos elektroninės paslaugos, kurios įgalina taupyti laiką, pinigus, prieinamos visą parą visur, kur yra interneto ryšys ir atitinkama įranga.	Butkevičienė, Rutkauskienė, 2008, p. 68.
Viešosiomis elektroninėmis paslaugomis siekiama pagerinti gyventojų, verslo įmonių ir vyriausybės poreikių tenkinimą ir lengvinti jų tarpusavio komunikaciją.	Raginytė, Paliulis, 2009, p. 215.
Viešosios paslaugos – apima visą gyventojų ar verslo subjekto bendradarbiavimą: paklausimą ir atsakymą į paklausimą, įvairių dokumentų pildymą ir pateikimą, atsiskaitymą.	Milė, Junevičius, 2013, p. 459.

Pirmajame apibrėžime nurodoma, kad viešosios elektroninės paslaugos – interaktyvios valstybinių institucijų paslaugos. Akcentuojama taip pat šių paslaugų teikiama nauda. Antrajame apibrėžime dėmesys skiriamas trijų tikslinių grupių lūkesčių patenkinimui ir jų sąveikai gerinti. Paskutiniame apibrėžime aptariamas elektroninių paslaugų teikimo procesas, kuomet gyventojai elektroniniu būdu gauna konkrečią paslaugą ar atlieka kitas operacijas. Viešųjų elektroninių paslaugų tikslas toks pats kaip ir tradiciškai teikiamų paslaugų – viešojo intereso patenkinimas. Piliečiai suinteresuoti, kad viešosios paslaugos būtų teikiamos efektyviau. Todėl į elektroninę erdvę perkeliama viešosios švietimo, socialinės pagalbos, civilinės metrikacijos, kultūros, viešojo transporto ir kitos paslaugos (Aleksandravičius, 2014, p. 6). Viešųjų paslaugų teikimas internetu sudarė galimybes kiekvienam asmeniui patogiu laiku, patogioje

vietoje prisijungti prie oficialių valstybinių institucijų portalų ir užsisakyti reikiamą dokumentą. Piliečių poreikiai nuolatos kinta, todėl vis daugiau valstybinių institucijų teikiamų viešųjų paslaugų yra modernizuojamos ir perkeliamos į elektroninę erdvę.

Viešosios elektroninės paslaugos orientuotos į tikslines grupes. Išskiriami yra viešųjų paslaugų modeliai pagal segmentus: 1. G2G – valdžia valdžiai; 2. G2B – valdžia verslui; 3. G2C – valdžia piliečiams; 4. B2G – verslas valdžiai (Zhou, 2001, p. 7). Pirmajame modelyje yra akcentuojamas institucinis bendradarbiavimas. Elektroninė sąveika vyksta tarp centrinės ir vietos valdžios institucijų, departamentų, valstybės tarnautojų (Zhou, 2001, p. 8). Modernūs elektroniniai procesai suteikė galimybę valstybės tarnautojams naudojantis internetu veiksmingai keisti skaitmenine informacija, oficialiais dokumentais. Antrajame modelyje dėmesys skiriamas verslo subjektams, nes valstybinės institucijos teikia su verslu susijusią informaciją ir kita. Galima atkreipti dėmesį, kad šios institucijos siekia patenkinti ir piliečių poreikius. Todėl remiantis trečiuoju modeliu, piliečiai turi teisę oficialiose valdžios institucijų internetinėse svetainėse pateikti skundus, pasiūlymus, dalyvauti apklausose ir išreikšti savo nuomonę. Paskutiniame modelyje akcentuojama, kad verslo subjektai, pasinaudodami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, gali sumokėti mokesčius internetu, pateikti prašymus. Svarbu akcentuoti, kad viešųjų elektroninių paslaugų procesai, kurie vyksta tarp šių išskirtų grupių, yra tiksliai apibrėžiami. Vadinasi, viešųjų paslaugų teikimas internetu skatinta pasitikėjimą valdžia, nes gyventojai yra įtraukiami į paslaugų teikimo procesą.

Viešosios elektroninės paslaugos yra diegiamos atsižvelgiant į konkrečius principus. Europos Komisijos komunikate „Europos sąveikumo pagrindai“ yra nurodyti 12 bendrųjų, gero administravimo principų, pagal kuriuos valstybinės institucijos priima sprendimus dėl viešųjų elektroninių paslaugų teikimo (Limba, Gulevičiūtė, 2013, p. 374). Išskiriami tokie elektroninių paslaugų principai:

1. Subsidiarumas ir proporcingumas.
2. Dėmesys vartotojui.
3. Įtrauktis ir prieinamumas.
4. Saugumas ir privatumas.
5. Administracinių procedūrų supaprastinimas.
6. Daugiakalbystė.
7. Skaidrumas.
8. Informacijos saugojimas.
9. Atvirumas.
10. Galimybė naudoti pakartotinai.
11. Technologinis neutralumas ir pritaikymas.

12. Veiksmingumas ir efektyvumas (Europos sąveikumo sistema, 2010, p. 10).

Pirmajame principo nurodoma, kad valstybinės institucijos privalo stengtis įgyvendinti piliečių poreikius. Teikiant viešąsias paslaugas didžiausias dėmesys turi būti skiriamas vartotojams. Todėl svarbu, kad paslaugomis būtų paprasta naudotis, lengva surasti. Visuomenėje ne visi asmenys turi prieigą prie interneto dėl to negali pasinaudoti viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Būtina spręsti šią problemą, sudarant vienodas galimybes skaitmeninėje atskirtyje esančioms grupėms, pavyzdžiui, pensininkams, neįgaliems asmenims. Saugumo ir privatumo užtikrinimas elektroninėje erdvėje yra ypač svarbus principas. Reikia paminėti, kad visų kompiuterių sistemos gali būti pažeidžiamos išorės kibernetinių atakų (Backus, 2001, p. 8). Todėl valstybės pareiga užtikrinti piliečių duomenų saugumą. Gyventojai, prisijungę prie portalo, kuriame teikiamos viešosios paslaugos, turi būti tikri, kad kiekvieno piliečio asmeniniai duomenys yra apsaugoti ir kibernetiniai nusikaltėliai negali jais pasinaudoti.

Diegiant viešąsias elektronines paslaugas, aktualu yra atsižvelgti į verslo subjektus, kad sustiprinti privataus ir viešojo sektorių partnerystę. Todėl svarbu verslo įmonėms supaprastinti administracines procedūras. Pastebėtina, kad išskirtuose principuose dėmesys skiriamas ir valdžios institucijų portalams, kuriuose teikiamos elektroninės paslaugos. Daugiakalbystės principas nurodo, kad valdžios institucijų svetainėse, paslaugos gyventojams turi būti teikiamos ne tik gimtąja kalba, bet ir oficialiomis Europos Sąjungos kalbomis. Verslo subjektams tai itin aktualu, nes būtų sudaromos palankesnės sąlygos plėtoti verslą kitų šalių rinkoje, sudaryti tarptautinius sandorius.

Privaloma užtikrinti skaidrumą ir pateikti gyventojams informaciją apie skiriamas lėšas projektams įgyvendinti. Tokiu būdu skatinama valdžios atskaitomybė piliečiams. Informacijos saugojimas – svarbus elektroninių paslaugų principas. Elektroninis dokumentas prilygsta institucijų teikiamiems dokumentams. Gyventojų užpildyti ir pateikti dokumentai elektronine forma turi būti saugomi kompiuteriuose, nes tai yra pagrindinis įrodymas apie užsakytą paslaugą. Atvirumo principas aktualus siekiant gauti naujų žinių (Limba, Gulevičiūtė, 2013, p. 375). Susidūrus su tam tikromis problemomis, diegiant elektronines paslaugas būtina jas pašalinti, domėtis kitų šalių praktika ir sužinojus naudingos informacijos, ją pritaikyti. Pabrėžtina, kad elektroninės paslaugos pasaulyje vis labiau populiarėja, todėl valstybės gali pasinaudoti kitų šalių gerąja patirtimi, tokiu būdu sumažindamos riziką investuoti į nenaudingus projektus. Pastebėtina, kad viešojo administravimo institucijos perkeldamos viešąsias paslaugas į elektroninę erdvę, neturėtų piliečiams, įmonėms ir kitoms administravimo institucijoms primesti konkretaus technologinio sprendimo (Europos sąveikumo sistema, 2010, p. 13). Todėl kiekvienas asmuo individualiai gali nuspręsti kokiomis konkrečiomis technologijomis naudotis. Paskutiniame principo nurodoma, kad viešosios paslaugos turi teikti naudą gyventojams. Lėšos skiriamos elektroninių paslaugų projektams vykdyti turi būti leidžiamos atsakingai ir pagrįstai. Galima pastebėti, kad Europos Sąjungos šalys gali taikyti ir kitus

pageidaujamus principus. Tačiau, prieš tai išvardinti principai yra esminiai, į kuriuos būtina atsižvelgti diegiant viešąsias paslaugas internete.

Siekiant aptarti viešųjų elektroninių paslaugų teikimo procesą, reikšminga nurodyti išskirtą paslaugų klasifikaciją. Naudojama yra penkių lygių elektroninių paslaugų klasifikacija, kurią sudaro:

1. Informacija.
2. Vienpusė sąveika.
3. Dvipusė sąveika.
4. Visiškas elektroninis reikalų tvarkymas.
5. Personalizuotas reikalų tvarkymas (Domarkas, 2012, p. 27).

Kiekvienas lygmuo yra specifiškas. Pirmajame lygmenyje pateikiama informacija, kuri reikalinga norint pradėti procesą ir užsisakyti viešąją paslaugą internetu (Cap Gemini Ernst & Young, 2003, p. 4). Tai paprasčiausias lygmuo, nes nurodoma tik bendro pobūdžio informaciją apie paslaugą. Antrasis lygmuo – tai ne tik pradinė informacija, bet ir paaiškinimai, konkreti pagalba, kaip vieną ar kitą viešąją paslaugą galima užsisakyti. Pateikiamos dokumentų formos, kurias galima atsisiųsti (Dzemydienė, Naujikienė, 2007, p. 228). Asmenims sudaromos galimybės atsisiųsti tam tikras dokumentų formas, jas užpildyti ir naudoti asmeniniams tikslams. Tačiau, gyventojai siekiantys gauti konkrečią paslaugą, užpildytą formą turi pateikti atvykę į valstybinę instituciją arba išsiuntę paštu. Tuo metu, jei paslauga teikiama trečiuoju lygiu, yra nustatoma vartotojo tapatybė. Asmuo pateikia paklausimą ir institucija elektroninio paklausimo pagrindu atsako į jį. Tačiau viešoji paslauga (pavyzdžiui, pažyma) pristatoma ne elektronine forma (Budnikas, Činčikas, Dekeris, Žvironas, 2008, p. 16). Ketvirtajame lygyje sudaromos galimybės elektroniniu būdu gauti galiojančias viešąsias paslaugas. Gyventojai individualiai užpildo tam tikrą informaciją, kuri būtina siekiant gauti viešąją paslaugą ir elektroniniu formatu atsiunčiamas tam tikras dokumentas. Penktajame lygyje vartotojams pateikiamos iš dalies užpildytos formos, kurias piliečiai patys pabaigia pildyti ir internetu išsiunčia viešosios paslaugos tiekėjui. Tokiu būdu paslauga iškart yra užsakoma ir gaunamas rezultatas – konkretus dokumentas. Todėl tai yra pats aukščiausias lygis, užtikrinantis efektyvų elektroninių paslaugų teikimą. Išskiriamas taip pat ir 0 lygmuo, kuris nurodo, kad viešoji paslauga nėra teikiama internetu. Vadinasi, viešųjų paslaugų klasifikacija ir skirstymas į lygius nurodo internetinėse svetainėse pateiktų paslaugų galimybes, kuriomis galima pasinaudoti.

Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas tai procesas, kuris turi savitus reikalavimus vartotojams. Siekiant užsisakyti viešąją paslaugą, būtina naudotis elektroninės bankininkystės sistema, turėti elektroninį parašą arba mobilųjį elektroninį parašą. Elektroninis parašas – skaitmeninė asmens tapatybę identifikuojanti sistema. Galima teigti, kad elektroninis parašas prilygsta „popieriniam“ parašui. Elektroniniu parašu yra patvirtinami ir pasirašomi elektroniniai dokumentai. Mobiliojo elektroninio parašo

paskirtis tokia pati, tik užsisakyti viešąją paslaugą ar atlikti kitas operacijas galima išmaniuoju telefonu. Pasirinkus vieną iš prisijungimo būdų yra nustatoma individo tapatybė. Asmenys, prisijungę prie portalo, kuriame teikiamos elektroninės paslaugos, pasirenką konkrečią paslaugą. Apie paslaugas yra pateikiama informacija ir nurodomas viešosios paslaugos teikimo lygis. Maksimali nauda vartotojui yra tada, kai jis gali gauti pažymą, liudijimą arba įvykdyti prievolę elektroninėje erdveje (Aleksandravičius, 2014, p. 9). Projekto autorės nuomone, naudingiausios yra 4 ir 5 lygiais teikiamos paslaugos, nes sudaromos galimybės gauti reikiamus dokumentus operatyviai, neišeinant iš namų. Viešųjų elektroninių paslaugų suteikimo trukmė skiriasi, vienos paslaugos gaunamos iš karto, o kitų reikia laukti nustatytą dienų skaičių. Svarbu atkreipti dėmesį, kad ne visos paslaugos yra nemokamos, todėl jei yra numatyta paslaugos kaina, būtina atlikti mokėjimą. Vartotojui automatiškai pateikiama sąskaita už konkrečią viešąją paslaugą. Todėl asmenys, siekiantys užsisakyti ir gauti viešųjų elektroninių paslaugų, privalo žinoti, kokios priemonės reikalingos šių paslaugų teikimo procese.

Galima atkreipti dėmesį, kad gyventojai viešųjų elektroninių paslaugų gali užsisakyti, bet kuriuo paros metu, darbo dieną ar savaitgalį. Todėl sutaupoma laiko ir pinigų, nes nereikia vykti į valstybines institucijas. „Viešasis administravimas tampa patrauklesnis patiems piliečiams, nes asmuo teikiamomis elektroninėmis paslaugomis gali pasinaudoti būdamas jam patogioje vietoje. Išvengiamos ilgos laukimo procedūros” (Milė, Junevičius, 2013, p. 458). Vadinasi, viešųjų paslaugų teikimo procesas tampa greitesnis. Pastebėtina, kad esminis elektroninių paslaugų bruožas yra tas, kad vartotojai prisiima daugelį paslaugų tiekėjo atliekamų administracinių užduočių (Brown, 2005, p. 248). Viešosios paslaugos tampa labiau individualizuotos, nes kiekvienas asmuo gali atsisiųsti dokumentų formas, jas užpildyti, pateikti internetu administruojančiai institucijai ir tokiu būdu užsisakyti konkrečią paslaugą.

Viešųjų elektroninių paslaugų teikimas internetu yra naudingas valstybinėms institucijoms. Visą svarbiausią informaciją įstaigos laikydavo popieriniuose dokumentuose, todėl prireikdavo daug vietos, norint surinkti, surūšiuoti konkrečią informaciją, ir nemažai laiko sąnaudų, norint ją surasti (Milė, Junevičius, 2013, p. 458). Šiuolaikinių technologijų dėka, internetu pateikiami dokumentai yra saugojami kompiuteriuose, o prireikus konkrečių dokumentų, juos galima greitai surasti. Techniškai tampa įmanoma visą reikalingą informaciją disponuoti skaitmeniniu būdu. Dokumento originalu tampa ne įprastas (antspauduotas ir pasirašytas) popierinis dokumentas, bet skaitmeninis dokumentas, pasirašytas elektroniniu parašu (Barcevičius, 2008, p. 89). Tačiau, elektroniniu būdu pateiktų dokumentų serveriai gali sugesti, todėl yra itin svarbu užtikrinti, kad būtų saugomos atsarginės kopijos. Galima teigti, kad elektroninių dokumentų pateikimas paslaugos tiekėjui tampa veiksmingesnis. Pastebėtina, kad viešosios paslaugos keičia „popierinį“ viešąjį administravimą į elektroninį (Butkevičienė, Rutkauskienė, 2008, p. 69). Tokiu būdu yra sumažinamas gyventojų srautas valstybinėse institucijose, nes asmenys individualiai

užsisako viešąsias paslaugas internetu, todėl sumažėja darbo krūvis valstybės tarnautojams, produktyviau atliekamos kitos paskirtos užduotys.

Valdžios institucijos siekia, kad gyventojai būtų patenkinti viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Tačiau, svarbios yra vartotojų žinios apie elektronines paslaugas, noras ir sugebėjimas jomis naudotis (Butkevičienė, Rutkauskienė, 2008, p. 69). Todėl būtinas yra viešųjų elektroninių paslaugų viešinimas. Viena iš galimybių – elektroninių paslaugų viešinimas oficialiose vietos savivaldos ir centrinėse valdžios institucijų internetinėse svetainėse, akcentuojant įdiegtų paslaugų įvairovę, privalumus, įdiegtas naujas paslaugas. Pastebėtina, kad aktualu yra ir motyvuoti gyventojus naudotis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, pavyzdžiui, pateikiant statistinę informaciją apie tai, kiek asmenų per metus pasinaudojo viešosiomis paslaugomis skirtingose savivaldybėse, kurios paslaugos tapo populiariausios. Viešąsias elektronines paslaugas galima viešinti centrinėse ir vietos valdžios institucijose. Valstybės tarnautojai į institucijas atvykusius asmenis gali informuoti apie galimybę tam tikras paslaugas užsisakyti internetu ar pamokyti, kaip patiems gyventojams užsisakyti reikiamą paslaugą. Todėl svarbus yra ir valstybės tarnautojų vaidmuo, kurie gali tiesiogiai patarti bei paskatinti gyventojus naudotis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, akcentuojant šių paslaugų teikiamą naudą. Vadinasi, būtina yra viešinti įdiegtas elektronines paslaugas ir motyvuoti piliečius jomis naudotis, nes tik tokiu būdu piliečiai aktyviau naudosis šiomis paslaugomis.

Svarbu paminėti, kad palaipsniui ne tik viešojo administravimo, bet ir sveikatos priežiūros paslaugos yra teikiamos internetu. Elektroninės sveikatos (toliau – e. sveikatos) paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę didžiausią įtaką turi pacientams ir gydytojams. Kadangi medicininė informacija apie piliečiams diagnozuotas ligas, atliktus tyrimus ir jų rezultatus, paskirtus vaistus yra prieinama per tam tikrą informacinę sistemą, kurioje asmuo gali individualiai peržiūrėti savo sveikatos istoriją. Gydytojai informacinėje sistemoje gali pažiūrėti, kokiomis ankščiau asmuo ligomis sirgo, kokius vaistus naudojo ir kitą susijusią informaciją. Modernizavus e. sveikatos paslaugas, gydytojai gali išrašyti ne tik įprastus popierinius receptus, bet ir modernius elektroninius receptus (toliau – e. receptai). Tokiu būdu pacientai atvykę į vaistinę pateikia tapatybės dokumentą, o farmacininkai specialioje sistemoje mato, kokie paskirti asmeniui yra vaistai. Pastebėtina, kad ilgą laiką vartojantiems tuos pačius vaistus (pavyzdžiui, nuo aukšto kraujospūdžio) piliečiams nereikia kas mėnesį ar tris mėnesius vykti pas gydytoją. Jeigu būklė nepasikeičia ir su kompiuteriu nieko daryti nereikia – tiesiog, kai ateina laikas pakanka nueiti į vaistinę, parodyti asmens dokumentą ir tokiu būdu yra išduodami kompensuojamieji vaistai (Neverauskas, 2015). Todėl taupomas, ir pacientų, ir gydytojų laikas. Piliečiams taip pat yra sudaromos sąlygos tam tikrose sveikatos priežiūros įstaigose užsiregistruoti vizitui pas gydytoją internetu, reikia tik konkrečioje svetainėje suvesti asmens tapatybę patvirtinančius duomenis. Tokiu būdu galima neskubant individualiai

pasirinkti tinkamą datą ir laiką vizitui pas gydytoją, atsižvelgiant į laisvas dienas. Vadinasi, per bendrą informacinę sistemą pacientų medicininė informacija prieinama ne tik patiems pacientams, bet ir sveikatos priežiūros įstaigoms, jų administratoriams, gydytojams. Todėl itin svarbu užtikrinti, kad piliečių asmens duomenys ir privati informacija būtų tvarkoma tikslingai, nepažeidžiant įstatymų.

Investuojama daug lėšų į priemones, kuriomis sudaromos sąlygos piliečiams internetu užsisakyti viešųjų paslaugų. Todėl valstybėse, kuriose diegiamos elektroninės paslaugos internetinėse svetainėse, yra suinteresuotos, kad kuo daugiau gyventojų naudotųsi šiomis paslaugomis ir jų teikiama nauda.

Esminis valstybinių institucijų tikslas yra išnaudoti informacinių ir ryšių technologijų teikiamas galimybes ir perkelti, kiek įmanoma viešųjų paslaugų į elektroninę erdvę. Galima atkreipti dėmesį, kad valstybinėse institucijose kaupiami yra įvairūs statistiniai duomenys apie viešąsias paslaugas, oro taršą, eismo įvykius, nusikalstamą veiklą, transportą ir kita. Tačiau, tik tam tikri duomenys yra pateikiami ir prieinami gyventojams per internetą. Pastebėtina, kad Europos Komisija skatina atvirų duomenų politiką visoje Europos Sąjungoje. Todėl valstybių narių paskirti asmenys tobulina valdžios institucijų oficialias internetines svetaines, kad būtų sudaromos galimybės talpinti atvirus duomenis, kurie susiję su institucijose vykdoma veikla. Atviri duomenys yra naudingi piliečiams bei verslo subjektams, nes duomenys, kurie teikiami atviru formatu suteikia naujoviškų jų panaudojimo galimybių. Verslo įmonės, informacinių technologijų specialistai, remiantis valstybinių institucijų teikiamais atvirais duomenimis kuria pridėtinę vertę, nes pasitelkiant duomenis diegia naujas paslaugas, kuriomis gali naudotis gyventojai.

Viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę suteikia naujų galimybių gyventojams. Asmenys, pagal individualius poreikius, gali užsisakyti viešųjų paslaugų ar atlikti kitas operacijas internetu, būdami bet kurioje vietoje, tik turėdami tam reikiamas priemones. Baigiamajame magistro projekte bus remiamasi šia viešųjų elektroninių paslaugų samprata. Viešosios elektroninės paslaugos – informacinėmis ir ryšių technologijomis teikiamos valdžios institucijų paslaugos piliečiams ir verslo subjektams. Akcentuojamos šios dvi tikslinės grupės, nes tai pagrindinės grupės, į kurias orientuojasi valstybinės institucijos, teikdamos viešąsias elektronines paslaugas. Galima teigti, kad išaugusi viešųjų elektroninių paslaugų reikšmė įgalina atlikti tyrimus ir vertinti teikiamas paslaugas gyventojams.

1.2 Vertinimo teoriniai aspektai

Sąvoka „vertinimas“ yra labai plati. Paminėtina tai, kad vertinimo samprata priklauso nuo daugelių aplinkybių: vertinimo tikslo, vertinamo objekto, viešosios valdymo srities, teorinio ir praktinio vertinimo perspektyvų, vertinimo tipo, vertinimo koncepcijos ar modelio (Segalovičienė, 2011, p. 438). Todėl vertinimas kiekvienu atveju yra išskirtinis, nes tam įtakos turi daugelis veiksnių. Mokslinėje literatūroje išskiriami įvairūs vertinimo apibrėžimai (žr. 3 lentelę.). Siekiant apžvelgti vertinimo apibrėžimus,

tikslinga nurodyti su vertinimo atsiradimu siejamus veiksnus. *Pirmasis veiksnys – išaugusi viešojo sektoriaus reikšmė. Šeštajame ir septintajame dešimtmetyje vyriausybės labiau pradėjo kištis į rinkos ekonomiką ir atsirado didelės viešosios politikos programos. Antras veiksnys – greita socialinių mokslų plėtra po antrojo pasaulinio karo. Tai sukūrė priemones programoms vertinti skirtingose socialinių mokslų disciplinose* (Vilpišauskas, Nakrošis, 2005, p. 5). Vadinasi, valstybinių institucijų įtaka, kiekybinių ir kokybinių metodų taikymas sąlygojo viešųjų politikos programų vertinimo atsiradimą.

Pirmajame apibrėžime akcentuojama, kad vertinimas yra susijęs su konkrečiomis viešosios politikos programomis ar jų dalimis. Nurodomas atskaitomybės principas, nes būtina suteikti grįžtamąjį ryšį ne tik politikos formuotojams, suinteresuotoms šalims, bet ir visuomenei. Piliečiai turi žinoti, kokioms tikslinėms sritims skiriamos lėšos ir kaip yra įgyvendinamos programos. Antrajame apibrėžime orientuojamasi į tai, kaip pasirinktas tam tikros problemos sprendimo būdas veikia, akcentuojamos stipriosios ir silpnosios vertinamo objekto savybės. Galima atkreipti dėmesį, kad abiejuose aptartuose apibrėžimuose išskiriama tobulinimo funkcija. Tokiu būdu yra skatinama gerinti programos ar jos dalies kokybę.

3 lentelė. Vertinimo apibrėžimai

Apibrėžimas	Šaltiniai
„Vertinimas – viešosios politikos ar jos sudėtinės dalies (programos, projekto, priemonės, ir t.t) vertės analizė, kuri skirta viešajai politikai tobulinti ar už ją atsiskaityti”.	Vilpišauskas, Nakrošis, 2005, p. 7.
„Vertinimas gali reikšti dėmesio koncentraciją į procesą, vertinimo metu gauti rezultatai yra diagnostinio pobūdžio, parodantys, ką reikia tobulinti”.	Dvorak, 2011, p. 25.
„Vertinimas – objektyvaus, nepriklausomo, nešališko nustatytų tikslų įgyvendinimo lygio matas”.	Puškorius, 2004, p. 283.
„Vertinimas yra objektyviosios realybės vertės nustatymas sistemingai vykdoma veikla”.	Segalovičienė, 2011, p. 438.

Trečiajame apibrėžime pateikiamos esminės vertinimo ypatybės. Vertinimas yra nepriklausomas ir į užsibrėžto tikslo įvertinimą orientuotas dėmuo. Pirmajame ir paskutiniame apibrėžimuose akcentuojamos vertybinės preferencijos. Vertinimas lyg nuoseklus planas, kuriame svarbios vertybės. Kiekvienas asmuo individualus, turi savitą patirtį, požiūrį taip pat ir vertybes. Pastebėtina, kad ne tik individų vertybinės skiriasi, bet ir jų reikšmingumas. Vadinasi, vertinimas – sistemingas tyrimas, kuris remiasi vertinamo objekto tikslais ir siekia juos įvertinti, nustatyti jų vertę. Magistrinio projekto autorė laikosi šio apibrėžimo, nes vertinimas yra patikimas tyrimas, kuriuo siekiama nustatyti vertinamo objekto rezultatų vertingumą.

Vertinimas politikos analizėje atlieka konkrečias funkcijas. Išskiriamos tokios vertinimo funkcijos: suteikti objektyvią informaciją, išaiškinti ir pateikti kritišką požiūrį į vertybes, padėti kitoms politikos analizės procedūroms, visų pirma politinių problemų struktūravimui, politinių veiksnių rekomendavimui (Raipa, 2007, p. 39). Pirminė vertinimo funkcija yra žinių pateikimas apie vertinamą objektą. Pastebėtina, kad vertinimas, kaip objektyvus tyrimas taip pat pateikia ir pagrįstą informaciją. Vertinimo proceso metu sudaromos galimybės kritikuoti vertybes, kurios atsispindi konkrečių tikslų ir uždavinių pasirinkimą. Todėl vertinime svarbu išsiaiškinti, kokia pasiekta vertė, pavyzdžiui, viešosios politikos programos, kuri skirta viešųjų elektroninių paslaugų plėtrai nacionaliniu lygiu. Svarbu akcentuoti, kad nustačius vertybes lengviau yra struktūruoti problemas ar rekomenduoti konkrečius politinius veiksmus. Aktualu paminėti ir tai, kad visi vertinimai turi aiškią praktinę prasmę, nes suteikia informacijos apie tai, kokius konkrečioje situacijoje sprendimus derėtų priimti, kokie sprendimo variantai geriausi, ar bent sumažina neapibrėžtumo lygį (Puškorius, 2004, p. 283). Vertinimas palengvina sprendimo priėmimo procesą, atsižvelgiant į vertinimo metu gautus rezultatus.

Išskiriami politikos vertinimo kriterijai, kurie naudingi siekiant nustatyti vertinimo veiksmingumą. Svarbu akcentuoti, kad pateikiami yra šeši vertinimo kriterijai ir juos atspindintys klausimai (žr. 4 lentelę.). Pirmasis vertinimo kriterijus yra efektyvumas. Efektyvumas – santykis tarp numatytų, pasiektų tikslų ir uždavinių arba jų pasiekimo laipsnis (Vilpišauskas, Nakrošis, 2005, p. 2). Šis kriterijus labai svarbus, nes nurodo, ar buvo įgyvendinti pradiniam etape numatyti siekiai. Produktyvumo kriterijus siejamas su pastangų indėliu, kuris sąlygoja pasiektą naudingą rezultatą. Kuo daugiau įdedama pastangų į konkrečią veiklą, pavyzdžiui, vertinimą, jo planavimą, kriterijų atranką, tuo pasiektas rezultatas tampa geresnis. Pakankamumas – tai dar vienas aktualus vertinimo kriterijus, kuriame dėmesys skiriamas problemos mastui ir poveikiui, nes orientuojamasi į tai, kiek rezultatas turėjo įtakos problemos išsprendimui.

4 lentelė. Vertinimo kriterijai ir klausimai

Kriterijaus tipas	Klausimas
Efektyvumas	Ar vertingas rezultatas buvo pasiektas?
Produktyvumas	Kiek pastangų reikėjo norint pasiekti vertingą rezultatą?
Pakankamumas	Kokiu mastu vertingo rezultato pasiekimas išsprendė problemą?
Teisingumas	Ar sąnaudos ir nauda buvo nešališkai paskirstyti skirtingoms grupėms?
Gebėjimas reaguoti	Ar politikos rezultatai patenkina tam tikrų grupių poreikius, pirmenybes ar vertybes?
Tinkamumas	Ar trokštami rezultatai (siekliai) yra iš tiesų vertingi?

Šaltinis: Dunn, 2006, p. 356

Pastebėtina, kad teisingumo kriterijus atspindi lygybės principą, nes nurodo, ar skiriamos lėšos tikslinių grupių problemoms spręsti yra vienodai paskirstomos. Gebėjimo reaguoti kriterijus atskleidžia mastą, kiek politika patenkina konkrečių grupių poreikius, pirmenybes arba realizuoja jų vertybes (Dunn, 2006, p. 232). Akcentuojamas yra poreikių atitikimas, bei jų apimtis. Todėl dėmesys skiriamas politikos veiksmingumo užtikrinimui. Visuomenėje egzistuoja įvairių problemų, todėl pasirinktas konkrečios problemos sprendimo būdas privalo būti ne tik tikslingai vykdomas, bet ir sutapti su gyventojų poreikiais. Būtina išsiaiškinti tikslinių grupių poreikius ir pasirinkus sprendimo būdus, kryptingai spręsti problemą. „Tinkamumo kriterijus – kriterijus, pagal kurį vertinamas programos tikslų, uždavinių ir tikslinių grupių poreikių atitikimas, tinkamumas siekiant spręsti socialines ir ekonomines problemas” (Nakrošis, Jarmalavičiūtė, Burakienė, 2007, p. 39). Pabrėžtina, kad išskirtuose kriterijuose didžiausias dėmesys skiriamas gyventojams, jų lūkesčiams įgyvendinti bei pasiektiems rezultatams nustatyti. Kiekvienas vertinimo atvejis skirtingas, todėl kriterijai gali būti pasirenkami atsižvelgiant į konkrečią situaciją. „Kriterijai dažniausiai priklauso nuo problemos struktūros, tikslų, šalutinių programų poveikio, tačiau analizuojant rezultatus, vertinimo kriterijų vaidmuo yra pirmas” (Raipa, 2000, p. 65). Todėl asmenys, atliekantys vertinimą, turi pasirinkti tinkamus vertinimo kriterijus, siekiant tikslingai įvertinti programą ar jos dalį. Vadinasi, pasirinkti vertinimo kriterijai padeda nustatyti rezultatus ir formuoti išvadas, atsižvelgiant į vertinamo objekto užsibrėžtus tikslus.

Literatūroje pateikiami šie politikos veiksmingumo vertinimo būdai: pseudovertinimas, formalus vertinimas, sprendimų – teorinis. Aptariami vertinimo būdai turi skirtingas ypatybes. „Pseudovertinimas yra toks būdas, kai deskriptyviniai metodai naudojami pateikti patikimai ir pagrįstai informacijai apie politikos padarinius, nebandant suabejoti šių padarinių verte ar vertingumu asmenims, grupėms ar visai visuomenei” (Dunn, 2006, p. 357). Šio vertinimo metu akcentuojamas gautų rezultatų tikslingumas bei jų teikiama nauda gyventojams. Formalus vertinimas, naudoja aprašomuosius metodus ir pateikia tinkamą informaciją apie politikos išvadas, kaip formalių politinių veiksmų produktą bei sugebantis parengti tinkamus vertybių kriterijus ir matavimus (Raipa, 2000, p. 65). Vertinime taip pat orientuojamasi į politikos padarinius, siejant juos su politikos, programos ar jos dalies uždavinių įgyvendinimu. Galima teigti, kad tiek pseudovertinime, tiek formaliajame vertinime akcentuojama yra politinių padarinių vertė, nes ji atspindi ar pasiektas rezultatas yra naudingas. Sprendimų – teorinis vertinimas yra toks būdas, kai naudojantis deskriptyviniais metodais siekiama pateikti patikimą, pagrįstą informaciją apie politikos padarinius, kurių atvirai pageidauja suinteresuotos šalys (Dunn, 2006, p. 361). Šiame vertinime nurodoma, kad rezultatai pateikiami ir kitiems susijusiems asmenims, siekiant objektyviau įvertinti tikslus ir uždavinius. Paminėtina ir tai, kad visus pateiktus politikos vertinimo būdus vienija tai, kad jie yra aprašomieji ir kiekvienam būdai taikomos skirtingos vertinimo technikos.

Egzistuoja įvairių vertinimo metodikų. Išskiriamas yra vertinimo metodas pagal tikslus. Tai toks vertinimas, kuris remiasi veiklos tikslais grindžiamomis studijomis, kurių pagrindinis siekis yra sužinoti tikslų pasiekimo laipsnį (Segalovičienė, 2011, p. 444). Vertinamo objekto tikslai gali būti suformuluoti vyriausybės ar už programos vykdymą atsakingų asmenų ir kitų individų. Šis metodas naudojamas renkant, analizuojant informaciją ir siekiant nustatyti, kaip gerai buvo pasiektas tikslas (Stufflebeam, 2001, p. 17). Išskirti tikslai turi būti nedviprasmiški, aiškiai išreikšti ir išmatuojami. Galima pastebėti, kad programas yra lengviau vertinti, nes yra pasitelkiami konkretūs kriterijai, kurie padeda orientuotis į tikslo pasiekimą. Pavyzdžiui, numatyta įgyvendinti programą, kurios tikslas yra nacionaliniu lygiu į elektroninę erdvę perkelti konkrečių elektroninių viešųjų paslaugų piliečiams, teikiamų 4 ir 5 lygiais. Kuomet pasibaigia programos įgyvendinimo laikas atliekamas vertinimas pagal tikslą. Siekiama išsiaiškinti ar valstybinės institucijos įdiegė konkrečias paslaugas pagal reikalavimus. Tokiu būdu yra atliekamas savivaldybių, centrinės valdžios institucijų svetainių vertinimas ir nustatoma ar programos tikslas pasiektas. Todėl vertinimu pagal tikslus yra identifikuojama ar programa, politika maksimaliai įvykdyta, ar rezultatai atspindi užsibrėžtus tikslus. Šiuo tyrimu taip pat siekiama ir atsiskaityti suinteresuotoms šalims (pavyzdžiui, už skirtas lėšas įgyvendinus programą pateikti ataskaitą apie rezultatus, jų naudingumą ir kita). Vadinasi, šiame vertinime dėmesys skiriamas pasiektų veiklos rezultatų įvertinimui, atsižvelgiant į užsibrėžtus programos ar jos dalies siekius.

Poveikio vertinimo metodika dažniausiai naudojama aplinkosaugos politikos srityje: tai iliustruoja poveikio aplinkai vertinimas (PAV), socialinio poveikio vertinimas (SPV) ir technologinis vertinimas (Parsons, 2001, p. 376). Šiuo vertinimu siekiama sukurti tam tikrą schemą, kuria yra vertinamas poveikis konkrečiam objektui. Pastebėtina, kad poveikis gali būti apibūdinamas kaip tam tikra įtaka. *Poveikis gali būti stiprus ir silpnas, teigiamas ir neigiamas, gali būti nustatomos tam tikros susijusios rizikos arba nuopelnai. Be to, poveikis gali būti apibūdinamas kaip programos parametrų pasikeitimas per nustatytą laikotarpį tam tikroje apibrėžtoje srityje, lyginant situacijas: esant programai ir jei programos iš viso nebūtų* (Dvorak, 2011, p. 70). Planuojant, vykdant konkrečias programas, siekiama naudoti visuomenei, tikslinėms grupėms. „Dažniausiai poveikio vertinimas remiasi prielaida, jog daromi veiksmai nulems tikslinę grupę būtent taip, kaip to buvo siekiama, o vertinimo procesas turi patvirtinti arba paneigti šią prielaidą” (Rutkauskienė, 2008, p. 86). Todėl vertinimo metu analizuojama politikos ar programos įtaka, kuri sąlygoja pokyčius bei teikiamą naudą konkrečioje tiriamoje srityje. Siekiant įvertinti poveikį keliami šie uždaviniai:

1. Nustatyti poveikį, apimantį numatytus ir nenumatytus efektus.
2. Įvertinti šio poveikio mastą.

3. Nustatyti ir ištirti pagrindinius priežastinius veiklos ir jos sukulto poveikio ryšius (Snodgrass, 2006 cituojant pagal Rutkauskienė, 2008, p. 86).

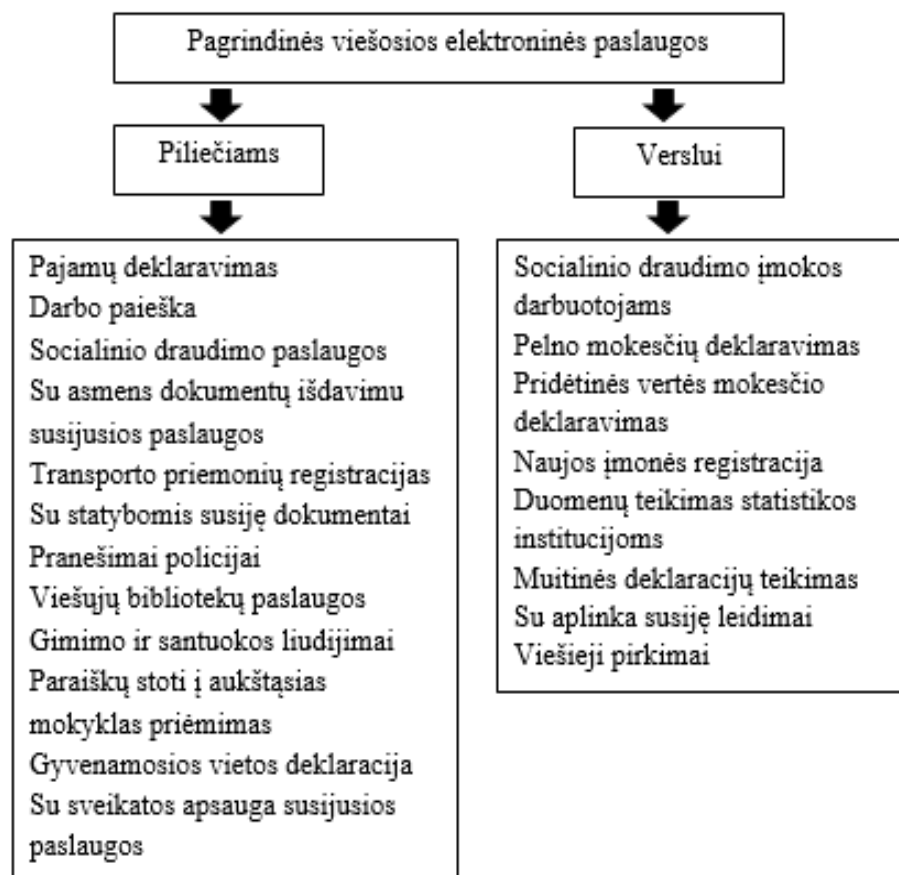
Vertinant poveikį, svarbu atsižvelgti į numatytus ir nenumatytus padarinius. Numatyti padariniai siejami su tikėtinu ir planuotu rezultatu. Tačiau, nenumatytų padarinių kontroliavimas yra sudėtingesnis, nes programų įgyvendinimui gali turėti įtakos daugelis veiksnių, kuriuos sunku nuspėti. Pabrėžtina, kad esant nenumatytiems padariniams svarbu juos tinkamai suvaldyti. Poveikio mastas nurodo tai, kiek pasiektas rezultatas bus naudingas visuomenei. Galima teigti, kad inicijuotomis programomis sprendžiamos visuomenėje egzistuojančios problemos. Todėl siekiama nustatyti, kokį realų poveikį politika ar programa padarė problemoms, kurių sprendimui ji buvo adresuota (Parsons, 2001, p. 486). Trečiajame uždavinyje rekomenduojama nustatyti ryšius tarp veiklos, kuri yra vykdoma ir išsiaiškinti jos sukeltas pasekmes.

Išskiriami yra kokybiniai ir kiekybiniai vertinimo metodai. Pabrėžtina, kad vertinimo metodo pasirinkimas priklauso nuo daugelio veiksnių, tarp jų ir vertinamo objekto, srities, užsibrėžtų tikslų. Pateikiami tokie vertinimo metodai: pirminių šaltinių duomenys, antrinių šaltinių duomenys, turimos informacijos analizė, anketinė apklausa, interviu, atvejo analizė, ekspertų grupės metodas, statistinė analizė, matematinis modeliavimas (Nakrošis ir kt., 2007, p. 44). Kiekvienas vertinimas yra išskirtinis, o pateikti metodai tarpusavyje skiriasi. Vertinimo metodai turi silpnąsias ir stipriąsias savybes. Todėl planuojant vertinimą svarbu pasirinkti geriausią metodą, kuris sąlygotų rezultatų tikslumą, nes pasirinkus netinkamą metodą rizikuojama gauti netikslūs duomenis, kurie neatspindės tiriamos realios situacijos. Vadinasi, vertinimo duomenys yra renkami pagal pasirinktą metodą, todėl vertintojai siekia pritaikyti tinkamiausius metodus konkrečiam vertinimui atlikti ir tokiu būdu nustatyti vertinamo objekto naudingumą visuomenei ar tikslinėms grupėms.

Pateikiami vertinimo tipai, kurie turi skirtingas savybes. Vertinimas dažnai skirstomas į išankstinį (ex ante), tarpinį arba vidutinį (interim) ir baigiamąjį (ex post) (Vilpišauskas, Nakrošis, 2005, p. 8). Galima teigti, kad nurodyti tipai skirstomi pagal vertinamą laikotarpį. Išankstiniai vertinimai atliekami pradiniam vertinamo etape, tarpinis arba vidutinis, kuomet siekiama nustatyti, kaip yra vykdoma viešosios politikos dalis (programa, projektas), ar nenukrypstama nuo užsibrėžtų uždavinių ir tikslų. Baigiamasis vertinimas atliekamas, kai pasibaigia programos įgyvendinimui skirtas laikas ir siekiama įvertinti gautus rezultatus, nustatyti jų vertę. Pabrėžtina, kad kiekvienas vertinimas yra unikalus. Todėl vertinimo tipas pasirenkamas vertintojo individualiai, atsižvelgiant į numatytus siekius, kriterijus, taikomus metodus. Vertinimo tipai yra lyg kontrolės priemonė, siekiant, kad būtų laikomasi vertinamo objekto numatytų tikslų bei uždavinių.

Viešosios elektroninės paslaugos yra vertinamos. Išskiriamos pagrindinės elektroninės paslaugos šioms tikslinėms grupėms: piliečiams ir verslo subjektams (žr. 1 pav.). Galima atkreipti dėmesį, kad

Europos Sąjungoje yra skiriamas didelis dėmesys viešųjų elektroninių paslaugų vertinimui. Siekiama, kad viešasis administravimas kiekvienoje Europos Sąjungos šalyje nebūtų skirtingas, o viešosios elektroninės paslaugos būtų teikiamos pagal analogišką paslaugų teikimo scenarijų (Dzemydienė, Naujikienė, 2007, p. 226). Atsižvelgiant į pateiktas pagrindines paslaugas, Europos Sąjungos šalyse atliekami vertinimo tyrimai. Vertinimas remiasi pirmajame skyriuje aptarta penkių lygių elektroninių viešųjų paslaugų klasifikacija (kuo aukštesnis lygis, tuo valdžios institucijų teikiamos viešosios elektroninės paslaugos yra labiau išvystytos). Vertinamos yra oficialios Europos Sąjungos valstybių valdžios institucijų internetinės svetainės ir tokiu būdu nustatomi teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų lygiai. Svarbu paminėti, kad pagal šią metodiką atlikus valstybinių institucijų pagrindinių elektroninių paslaugų vertinimą, galima nustatyti, kokios konkrečios paslaugos ir kuriuo lygiu teikiamos gyventojams. Todėl valstybinės institucijos turi atsižvelgti į vertinimo metu gautus rezultatus ir sudaryti sąlygas piliečiams naudotis elektroninėmis paslaugomis, kurias teikiamos aukštesniu lygiu.



1 pav. Europos Sąjungos pagrindinės viešosios elektroninės paslaugos

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Cap Gemini Ernst & Young, 2003, p. 3.

Europos Sąjungos valstybių vertinimo metu gauti duomenys yra lyginami, todėl sudaromi bendri sąrašai, pagal kuriuos stebimi šalių narių pokyčiai diegiant elektronines paslaugas valstybinių institucijų

internetinėse svetainėse. Atsižvelgiama taip pat yra ir į kiekvienos valstybės progresą, išskiriamos šalys lyderės, kurios pirmauja teikdamos pagrindines viešąsias elektronines paslaugas piliečiams ir verslo įmonėms.

Vadinasi, vertinimas tarsi valdymo priemonė, kuria siekiama užtikrinti vertinamo objekto numatytų tikslų ir uždavinių įgyvendinimą bei nustatyti jų vertę. Vertinime pagal tikslus nustatoma, ar konkrečios veiklos, programos rezultatai atspindi užsibrėžtus siekius. Tuo tarpu vertinimu pagal poveikį, siekiama nustatyti, ar pasiektas rezultatas yra naudingas tikslinėms grupėms, visuomenei. Planuojant vertinimą būtina pasirinkti, ką konkrečiu atveju siekiama įvertinti: viešąsias elektronines paslaugas teikiamas savivaldybėse nacionaliniu mastu, sveikatos priežiūros paslaugas ar kita. Kriterijų atranka taip pat svarbi, nes jais remiantis vertinami pasirinkto objekto tikslai, uždaviniai. Vertinimas padeda atskleisti vertinamo objekto trūkumus ir privalumus, į kuriuos atsižvelgiant galima koreguoti programų tikslus.

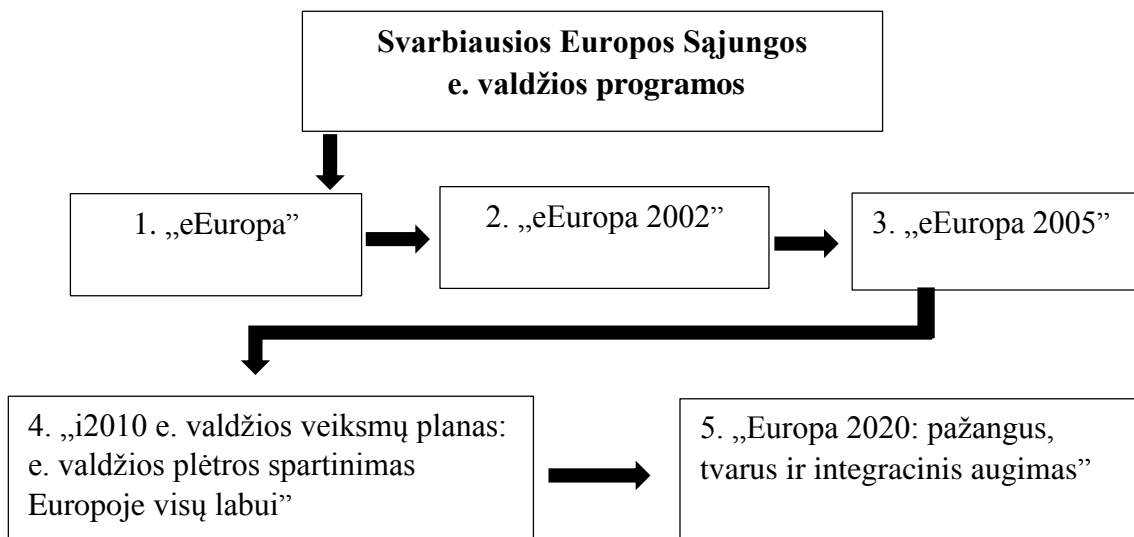
Galima teigti, kad informacinių ir ryšių technologijų taikymas viešajam sektoriuje piliečiams suteikia šiuolaikinių galimybių užsisakyti bei gauti viešąsias paslaugas internetu. Todėl asmenys, pagal individualius poreikius pasirenka, koku būdu reikalingas viešąsias paslaugas užsisakyti. Pastebėtina, kad vertinimas yra glaudžiai susijęs su viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, siekiant išsiaiškinti įdiegtų paslaugų vystymą elektroninėje erdvėje.

2. EUROPOS SĄJUNGOS E.VALDŽIOS VYSTYMO PROGRAMŲ IR JŲ REZULTATŲ ANALIZĖ

Šiame baigiamojo magistrinio projekto skyriuje yra analizuojamos Europos Sąjungoje inicijuotos pagrindinės e. valdžios programos, aptariami programų tikslai, pateikiami Europos Sąjungos valstybių narių pasiekimai įgyvendinus programas, didelis dėmesys skiriamas naujausiai strategijai „Europa 2020. Pažangus, tvarus ir integracinis augimas” bei vienai iš šioje strategijoje išskirtų pavyzdinių iniciatyvų – skaitmeninei darbotvarkei.

2.1 Svarbiausios Europos Sąjungos e. valdžios programos

Europos Sąjungos valstybėse įgyvendinamos įvairios nacionalinės, regioninės bei vietos savivaldos viešosios programos. Tačiau, tarptautinėmis Europos Sąjungoje inicijuotomis programomis siekiama spręsti ne tik visuomenėje egzistuojančias aktualias problemas, bet ir skatinti valstybių narių progresą įvairiose srityse. Svarbu paminėti, kad Europos Sąjungoje nuo 1999 m. e. valdžios srityje buvo įgyvendintos keturios pagrindinės programos, o penktoji yra vykdoma (žr. 2 pav.).



2 pav. Svarbiausios Europos Sąjungos e. valdžios programos

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Limba, Gulevičiūtė, 2013, p. 377.

Siekiant aptarti inicijuotas Europos Sąjungoje e. valdžios programas ir jų esminius tikslus, aktualu paminėti Lisabonos strategiją. Pastebėtina, kad e. valdžios sukūrimo etapas yra siejamas su Lisabonos strategija, kurią svarstė Europos Vadovų Taryba 2000 m. Šios strategijos tikslas, kad Europa pasaulyje taptų konkurencingiausia ir žiniomis grįsta ekonomika iki 2010 m. (Molnar, 2007, p. 5). Todėl šios strategijos patvirtinimas buvo itin reikšmingas Europos Sąjungos šalims, nes ji turėjo įtakos skaitmeninės visuomenės plėtrai.

Pirmoji Europos Sąjungoje įgyvendinta e. valdžios programa buvo „eEuropa”. Europos Komisija šią programą patvirtino 1999 m. gruodžio mėnesį (eEurope: An Information Society For All, 2000). Programa „eEuropa” siekta, kad visi gyventojai naudotųsi informacinėmis ir ryšių technologijomis (žr. 5 lentelę.). Galima teigti, kad šioje programoje itin akcentuojamas viešojo administravimo institucijų modernizavimas, viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę. Todėl buvo svarbu, kad piliečiai turėtų skaitmeninių įgūdžių ir sugebėtų naudotis interneto teikiamomis galimybėmis, užsisakytų elektroninių paslaugų ar pagal poreikį atliktų kitas operacijas. Pabrėžtina, kad programoje „eEuropa” numatyta atsižvelgti ir remti verslo subjektus, prisidedant prie novatoriškų idėjų įgyvendinimo.

5 lentelė. Svarbiausių Europos Sąjungos e. valdžios programų tikslai

Programa	Programos tikslai
„eEuropa“	<ol style="list-style-type: none"> 1) Įtraukti kiekvieną pilietį, verslo subjektus, viešąsias administravimo institucijas į skaitmeninį amžių. 2) Skaitmeninės ir raštingos Europos kūrimas, remti verslumo kultūrą, finansuoti ir plėtoti naujas idėjas. 3) Užtikrinti vartotojų pasitikėjimą bei stiprinti socialinę sanglaudą.
„eEuropa 2002“	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pigesnis, greitesnis ir saugus internetas. 2) Investavimas į žmones ir skaitmeninius įgūdžius. 3) Piliečių skatinimas naudotis internetu.
„eEuropa 2005“	<ol style="list-style-type: none"> 1) Modernizuoti daugiau e. valdžios, e. sveikatos viešųjų elektroninių paslaugų. 2) E. mokymosi plėtra ir dinamiška verslui aplinka. 3) Didinti informacinių infrastruktūrų saugumą ir sudaryti geresnes sąlygas piliečiams naudotis plačiajuosčio ryšio prieiga.
„i2010 e. valdžios veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimui Europoje visų labui“	<ol style="list-style-type: none"> 1) Nepamirštas nė vienas pilietis. 2) Našumas ir veiksmingumas tikrovėje. 3) Pagrindinės plataus poveikio paslaugos piliečiams ir verslo subjektams. 4) Pagrindinių priemonių įgyvendinimas. 5) Dalyvavimo ir demokratiško sprendimų priėmimo skatinimas Europoje.

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal eEurope: An Information Society For All, 2000; eEurope 2002. An Information Society For All; Governance and ICT – innovative eGovernment actions at the local and regional levels, 2003, p. 15; i2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui, 2006.

Trečiajame programos „eEuropa” tikslu akcentuojama, jog būtina užtikrinti vartotojų duomenų apsaugą, kad piliečiai galėtų nesijaudinti dėl pateikiamų individualių duomenų internetu. Pasitikėjimas elektronine erdve, skatina piliečius naudotis viešojo administravimo institucijų, sveikatos priežiūros įstaigų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Šioje programoje taip pat buvo numatyta stiprinti socialinę sanglaudą ir iš struktūrinių fondų Europos Sąjungos šalims, kurios atitinka nustatytus

kriterijus, finansuoti projektus, siejamus su programos įgyvendinimu. Europos Sąjungos valstybės atsižvelgdamos į programos „eEuropa“ tikslus turėjo juos pritaikyti pagal savo padėtį ir įvesti į nacionalinius veiksmų planus, siekdamos plėtoti skaitmeninę visuomenę savo šalyje. Galima teigti, kad programa „eEuropa“ turėjo didelės reikšmės Europos Sąjungoje, todėl imtasi diegti kitas e. valdžios programas, kuriomis taip pat siekiama skatinti skaitmeninės visuomenės progresą.

Antroji Europos Komisijos inicijuota programa – „eEuropa 2002“. Šios programos pirmasis tikslas siejamas su internetu. Buvo numatyta ne tik pagreitinti Europoje internetinį ryšį, bet ir skatinti, kad Europos Sąjungos šalys sudarytų sandorius su interneto tiekėjais ir vartotojams teiktų pigesnę internetą. Išskiriamos dvi tikslinės grupės, kurioms buvo būtina diegti greitesnę internetą: mokslininkams ir studentams. Kadangi privatumo politika kėlė susirūpinimą, todėl numatyta įdiegti išmaniąsias korteles (smart cards) (eEurope 2002: Impact and Priorities, 2001). Tokiu būdu siekiant, kad daugiau Europos Sąjungos piliečių naudotųsi viešųjų institucijų elektroninėmis paslaugomis. Šioje programoje, kaip ir „eEuropa“ siekta investuoti į piliečių skaitmeninius įgūdžius. Švietimo įstaigose diegti informacines ir ryšių technologijas taip pat įsteigti viešuosius interneto prieigos taškus. Trečiuoju tikslu buvo siekiama skatinti gyventojus naudotis internetu, suteikti naujų galimybių, išplečiant viešųjų elektroninių paslaugų ratą. Numatyta taip pat vystyti elektroninę prekybą, plėtoti viešojo administravimo institucijų teikiamas paslaugas bei e. sveikatos paslaugas.

Galima atkreipti dėmesį, kad 2001 m. kovo mėnesį Europos Sąjungos Taryba priėmė pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų sąrašą, kurį turėtų siekti įgyvendinti visos Europos Sąjungos valstybės. Sąrašą sudaro: 12 viešųjų paslaugų gyventojams ir 8 juridiniams asmenims (Butkevičienė, Rutkauskienė, 2008, p. 69). Sąrašas sudarytas atsižvelgiant į piliečių ir verslo subjektų prioritetus. Piliečiams ir verslo subjektams išskiriamos skirtingos viešosios elektroninės paslaugos, nes šios grupės turi savitus poreikius. Verslo subjektams svarbu gauti įvairius leidimus, pažymas susijusias su įmonės reikmėmis, piliečiams aktualios yra paslaugos, kurios reikalingos dėl asmeninių tikslų. Todėl į elektroninę erdvę perkeliama svarbiausios paslaugos minėtoms tikslinėms grupėms. Vadinasi, gyventojai, užsisakydami viešąsias elektronines paslaugas, gauna konkrečią naudą.

Trečioji Europos Sąjungoje įgyvendinta programa – „eEuropa 2005“. Ši programa patvirtinta Europos Vadovų Tarybos 2002 m. birželio mėnesį (eEurope 2005: An information society for all - An Action Plan, 2002). Programoje akcentuojama, kad būtina diegti naujoviškas viešąsias paslaugas ir į elektroninę erdvę perkelti ne tik viešojo administravimo institucijų tradiciškai teikiamų paslaugų, bet ir sveikatos priežiūros paslaugų (pavyzdžiui, sudaryti galimybę piliečiams užsiregistruoti vizitui pas gydytoją internetu, diegti sistemas, kuriomis būtų galima išrašyti e. receptus ir kita). Todėl numatyta Europos Sąjungoje skatinti e. sveikatos paslaugų plėtrą. Programoje „Europa 2005“ taip pat buvo siekiama

plėtoti ir e. mokymąsi, kad gyventojai individualiai galėtų mokytis internetu. Šioje programoje, kaip ir „eEuropa 2002” akcentuojama, kad piliečiai, verslo įmonės turi naudotis greitesniu internetu. Pastebėtina, kad nuo internetinio ryšio spartos priklauso ir internetinis turinys. Programoje pabrėžiamas saugumo aspektas internetinėje erdvėje, kuris buvo aktualus ir įgyvendintoje programoje „eEuropa 2002”. Svarbu atkreipti dėmesį, kad sukurti sistemą, kuria būtų užtikrinamas piliečių duomenų saugumas ar užtikrinti konkrečios paslaugos perkėlimą į elektroninę erdvę reikia ne tik idėjų, žinių, lėšų, bet ir laiko. Todėl pokyčiai susiję su šia sritimi vyksta palaipsniui.

Ketvirtoji įgyvendinta programa – „i2010 e. valdžios veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimui Europoje visų labui”. Galima atkreipti dėmesį, kad šiuo e. valdžios veiksmų planu taip pat numatoma remti Lisabonos strategijos siekius. Pirmajame tikslu akcentuojama, kad viešojo administravimo institucijų teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis turėtų galimybę naudotis visi gyventojai, todėl dėmesys skiriamas įtraukties didinimui, kuris yra aptariamasis ir įgyvendintose programose „eEuropa” ir „eEuropa 2002”. Antruoju tikslu buvo atsižvelgiama į paslaugų kokybę, nes teikiamos viešosios paslaugos turi būti kokybiškos, kuriomis paprasta naudotis, o svarbiausia, kad atitiktų piliečių lūkesčius. Trečiajame tikslu numatyta tobulinti viešųjų elektroninių pirkimų sistemą, kuri yra itin naudinga verslo subjektams. Buvo siekiama taip pat sudaryti galimybę piliečiams naudotis pagrindinėmis plataus poveikio paslaugomis, pavyzdžiui, darbo paieškomis visoje Europos Sąjungoje. Ketvirtajame tikslu nurodyta, jog itin reikšmingos yra duomenų apsaugos ir vartotojų tapatybės identifikavimo sistemos, kurias būtina tobulinti. Saugi piliečių prieiga užsisakant viešąsias paslaugas buvo aptarta ir programose „eEuropa”, „eEuropa 2002” bei „eEuropa 2005”. Paskutiniame tikslu dėmesys skiriamas elektroninės demokratijos priemonių diegimui viešojo administravimo institucijose. Aktualu paminėti tai, kad tik šioje programoje buvo numatyta skatinti sąveiką tarp valdžios ir gyventojų, sudarant piliečiams galimybes dalyvauti sprendimų priėmimo procese, įdiegiant valdžios įstaigų portaluose forumus, kuriuose asmenys gali pateikti skundus, pasiūlymus ar tam tikra tema išsakyti asmeninę nuomonę.

Vadinasi, Europos Sąjungoje inicijuotomis e. valdžios programomis siekiama reformuoti viešąjį sektorių ir perkelti viešojo administravimo bei sveikatos priežiūros paslaugų į elektroninę erdvę. Tačiau, Europos Sąjungoje dėmesys skiriamas ir atvirų duomenų politikai, nes numatyta skatinti valstybės nares piliečiams teikti valstybinių institucijų viešuosius duomenis konkrečiose internetinėse svetainėse. 2009 m. Švedijoje priimtoje Malmö deklaracijoje numatyta didinti viešojo sektoriaus informacijos panaudojimą (Ministerial Declaration on eGovernment, 2009, p. 3). Tokiu būdu sudarant sąlygas piliečiams naudotis valdžios institucijų kaupiamais duomenimis, kurie nėra skelbiami viešai. Atvirų duomenų atskleidimas yra naudingas Europos Sąjungos valstybėms, jų gyventojams ir verslo subjektams. Teikiant viešus duomenis internetu ne tik yra informuojama visuomenė, bet ir kuriamos naujos paslaugos, kuriomis gali

naudotis suinteresuoti asmenys, pavyzdžiui, Lietuvoje pasitelkiant viešuosius duomenis sukurta svetainė www.verslovartai.lt, kurioje galima užsisakyti įvairių su verslu susijusių paslaugų, talpinama yra aktuali informacija apie verslą, jo steigimą. Didžiojoje Britanijoje sukurta svetainė www.redspottedhanky.com, kurioje galima užsisakyti pigiausias tarpmiestinius traukinių, autobusų bilietus be įvairių administracinių mokesčių ir sužinoti kitos naudingos informacijos. Pastebėtina, kad šios paslaugos teikiamos pagal geležinkelių industrijos duomenis. Vadinasi, remiantis valstybinių institucijų kaupiamais duomenis yra kuriamos paslaugos, siekiant išnaudoti atvirų duomenų naudą.

Galima teigti, kad aptartose programose sutampa kai kurie tikslai, nes konkrečiose srityse nėra pilnai pasiekti užsibrėžti tikslai ir laikui bėgant tos srities aktualumas tik didėja, o atvirų duomenų politika skatina Europos Sąjungos valstybes teikti viešus duomenis valstybinių institucijų internetinėse svetainėse.

2.2 Europos Sąjungos valstybių pasiekimai įgyvendinus e. valdžios programas

Programoje „eEuropa“ nustatyta, kad būtina yra vertinti Europos Sąjungos valstybių pažangą. Todėl buvo numatyta pradėti vertinti e. valdžios programas, jų veiksmingumą. Siekiama išsiaiškinti, ne tik kurios Europos Sąjungos valstybės dominuoja e. valdžios srityje ir teikia aukštos kokybės viešąsias elektronines paslaugas, bet ir įvertinti šalių progresą. Aktualu paminėti ir tai, kad pirmoji programa „eEuropa“ pastatė tvirtus pamatus Europos skaitmeninės visuomenės plėtrai. Šios programos reikšmingas indėlis siejamas su konkurencingos ir žiniomis grįstos ekonomikos skatinimo. Galima atkreipti dėmesį, kad 2002 m. spalio 2 d. duomenimis Švedija buvo valstybė lyderė, kuri perkėlė daugiausiai pagrindinių viešųjų paslaugų į elektroninę erdvę net 88%, antroje vietoje Airija 85%, trečioje vietoje Danija 82%, o mažiausiai paslaugų buvo teikiama Liuksemburge tik 32% (eEurope 2002, 2003, p.16).

Programos „eEuropa 2002“ rezultatus vertino techninių konsultacijų kompanija „Cap Gemini Ernst & Young“. Ši kompanija atliko lyginamąją analizę, skirtą nustatyti e. valdžios pažangą Europoje. Buvo tiriamos 15 Europos Sąjungos valstybių narių ir dvi šalys, kurios nepriklauso Europos Sąjungai: Islandija ir Norvegija. Kadangi šalys įsipareigojo diegti elektronines paslaugas, todėl šia analize siekta išsiaiškinti, ar valstybės narės perkelia paslaugas į elektroninę erdvę ir gautus rezultatus palyginti. Analizė grindžiama 23 rodikliais, pagal kuriuos buvo lyginamos valstybės. Rodikliai apėmė įvairias sritis: interneto vartotojų skaičių, interneto prieigos kainą, e. mokymąsi, saugią informacinę struktūrą, e. valdžią, e. sveikatą (Cap Gemini Ernst & Young, 2003, p. 3). Lyginamojoje analizėje buvo tiriamos Europos Komisijos nustatytos 20 pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų, skirtų piliečiams ir verslo įmonėms, pagal keturis viešųjų elektroninių paslaugų lygius. Buvo analizuojami ir vertinami Europos Sąjungos valstybių narių, Islandijos ir Norvegijos valdžios institucijų portalai. Tyrime lyginami 2001-2002 m. spalio mėnesių duomenys. Pastebėtina, kad per lyginamą laikotarpį verslo subjektams buvo įdiegta daugiau viešųjų elektroninių

paslaugų: 2001 m. 53%, 2002 m. 72%, tuo tarpu piliečiams 2001 m. 40%, 2002 m. 52% (Cap Gemini Ernst & Young, 2003, p. 14). Per metus laiko pastebimas pakilimas, tiek verslo subjektams, tiek piliečiams į elektroninę erdvę buvo perkelta daugiau viešųjų paslaugų. Paminėtina tai, kad labiausiai išvystytos paslaugos buvo siejamos su mokesčiais, socialinėmis draudimo įmokomis ir siekė 82%, tuo tarpu paslaugos, susijusios su dokumentų pateikimu ir leidimais (pavyzdžiu, vairuotojų licencijos, pasai) buvo mažiausiai išvystytos ir siekė tik 44% (Cap Gemini Ernst & Young, 2003, p. 53). Pastebėtina, kad beveik visos šalys padarė pažangą. Didžioji dauguma šalių pagerino viešųjų paslaugų brandos lygius, nes pereita nuo antrojo lygio (vienpusė sąveika) į trečią lygį (dvipusis interaktyvumas) (Cap Gemini Ernst & Young, 2003, p. 53). Vadinasi, programa „eEuropa 2002“ turėjo įtakos Europos Sąjungos valstybių elektroninių viešųjų paslaugų plėtrai.

Programoje „eEuropa 2005“ didelis dėmesys buvo skiriamas valstybinių institucijų teikiamoms viešosioms elektroninėms paslaugoms, jų diegimui ir modernizavimui. Todėl svarbu aptarti, koks tuo metu vyravo viešųjų paslaugų prieinamumas Europoje. Pabrėžtina, kad Europos Sąjungos 15 šalių, pagrindinių elektroninių paslaugų prieinamumas 2001 m. siekė 20%, 2002 m. 33%, 2003 m. 42%, 2004 m. 46%. 25 Europos Sąjungos valstybių narių (įskaitant 10 valstybių naujokių, kurios į Europos Sąjungą įstojo 2004 m. tarp jų ir Lietuva) pagrindinių paslaugų prieinamumas 2004 m. siekė 40% (Information Society Benchmarking Report, 2005, p. 22). Galima teigti, kad nuo 2001 m. Europos Sąjungos valstybių narių, pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų diegimas valdžios institucijų internetinėse svetainėse didėjo. Tačiau, įstojus valstybėms narėms naujokėms, sumažėjo, nes galimai valstybėse nebuvo aktyviai vystytos ir diegiamos viešosios elektroninės paslaugos. Pabrėžtina, kad Europos Sąjungos valstybės įsivedė į nacionalinius veiksmų planus konkrečius tikslus, uždavinius, numatė biudžetą, kad skatintų viešųjų elektroninių paslaugų diegimą. Vadinasi, atsižvelgiant į programos „eEuropa 2005“ tikslus, valstybės tobulino viešojo sektoriaus funkcijas elektroninėje erdvėje.

Įgyvendintos programos „i2010 e. valdžios veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimui Europoje visų labui“ aktualūs pasiekimai viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje. Galima atkreipti dėmesį, kad Europos Sąjungos valstybės narės, siekdamos bendradarbiauti su piliečiais ir verslo įmonėmis, įsteigė arba numatė įsteigti viešųjų elektroninių paslaugų teikimą pagal „vieno langelio“ principą (i2010 – Annual Information Society Report, 2009, p. 84). Pagal šį principą sudaromos galimybės piliečiams gauti visas arba dalį, valstybinių institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų vienoje vietoje, pavyzdžiui, oficialioje internetinė svetainėje. Siekiama užtikrinti sąveikumą tarp atskirų institucijų, todėl reikalinga informacija, duomenimis, operatyviai pasikeičiama tarp viešojo administravimo įstaigų. Todėl piliečiams nėra būtina vykti į keletą institucijų, kad gautų reikiamus duomenis, nes valdžios įstaigos tarpusavyje keičiasi informacija. Tokiu būdu vartotojai gali ir lengviau

rasti reikiamas elektronines paslaugas, nes dažniausiai būna pateikiamos svarbiausios nuorodos į valdžios institucijų teikiamas viešąsias elektronines paslaugas. Pastebėtina, kad buvo užtikrintas ir suinteresuotų subjektų bendradarbiavimas. Europos Sąjungos valstybių atstovai dalinosi patirtimi kuriant e. valdžią ir diegiant elektronines viešąsias paslaugas (i2010 eGovernment action plan. Progress study, 2009, p. 21). Europos Sąjungos valstybių valdžios deleguoti asmenys galėjo perimti gerąją kitų šalių patirtį ir pritaikyti savo šalies viešajame sektoriuje, siekiant perkelti daugiau viešųjų elektroninių paslaugų į internetines svetaines, rengiant privatumo politiką ar asmens duomenų apsaugos sistemas. Vadinasi, ši programa pagerino viešųjų elektroninių paslaugų teikimo procesą Europos Sąjungos gyventojams.

Įgyvendinant šią programą pagerėjo pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų prieinamumas valstybėse narėse. Europos Sąjungos 27 valstybių šių paslaugų prieinamumas 2007 m. siekė 72%, 2009 m. 82%, o Europos Sąjungos 15 šalių 2007 m. 82%, 2009 m. 90% (Smarter, Faster, Better eGovernment, 2009, p. 25). Galima atkreipti dėmesį, kad 15-oje Europos Sąjungos valstybių pagrindinių viešųjų elektroninių paslaugų prieinamumas buvo didesnis, negu 27 šalių narių. Tam įtakos galėjo turėti daugelis veiksnių, pavyzdžiui, senosiose Europos Sąjungos valstybėse buvo efektyviau teikiamos viešosios elektroninės paslaugos, didesnis dėmesys skiriamas viešojo sektoriaus modernizavimui.

2.3 Programos „Europa 2020. Pažangus, tvarus ir integracinis augimas” esminiai aspektai

Naujausia penktoji strategija yra „Europa 2020. Pažangus, tvarus ir integracinis augimas”. 2010 m. buvo priimta ši ilgalaikė, dešimtmečio strategija (Europos ekonomikos augimo strategija „Europa 2020”, 2015, p. 3). Programos pavadinimas nurodo, kad dėmesys skiriamas trimis prioritetinėms sritims: pažangiam augimui – siejamas su inovacijomis, tvariam augimui – aplinkos tausojimu, integraciniam augimui – užimtumo didinimui. Atsižvelgiant į prioritetines sritis išskiriami penki pagrindiniai tikslai:

1. 75% 20 – 64 amžiaus žmonių turėtų dirbti.
2. 3% Europos Sąjungos bendrasis vidaus produktas turėtų būti investuojamas į mokslinių tyrimų ir technologinę plėtrą.
3. Turėtų būti įgyvendinti „20/20/20” klimato ir energetikos tikslai (įskaitant išmetamų teršalų mažinimą 30%, jei tam yra tinkamos sąlygos).
4. Mokyklos nebaigusiu asmenų dalis turėtų būti nedidesnė kaip 10%, bent 40% jaunesnės kartos atstovų turėtų turėti aukštąjį išsilavinimą.
5. 20 mln. mažiau žmonių turėtų būti ant skurdo ribos (Europa 2020. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija, 2010, p. 5).

Visos Europos Sąjungos šalys skiriasi plotu, demografinė padėtimi, kultūra, papročiais ir kita. Todėl Europos Komisijos išskirtus pagrindinius tikslus, kiekviena valstybė narė turėjo pritaikyti, atsižvelgiant į

savo šalies padėti. Pateikti tikslai tarpusavyje yra itin susiję ir svarbūs visoms valstybėms narėms. Todėl Europos Sąjungos valstybės remiantis šiais tikslais patvirtino nacionalines programas. Pavyzdžiui, Danijoje iniciuota „Nacionalinė reformos programa 2012“, o Lietuvoje „2014-2020 metų nacionalinė pažangos programa“. Vadinasi, Europos Sąjungos narės turi imtis veiksmų įgyvendinant šią strategiją.

Siekdama pagreitinoti pažangą Europos Sąjungos lygmeniu Komisija nustatė septynias pavyzdines iniciatyvas kurios apėmė specialias darbo programas tose srityse, kurios nustatytos kaip svarbūs ekonomikos augimo svertai. Išskiriamos šios iniciatyvos: „Europos skaitmeninė darbotvarkė“, „Inovacijų sąjunga“, „Judus jaunimas“, „Tausiai išteklius naudojanti Europa“, „Globalizacijos erai pritaikyta pramonės politika“, „Naujų įgūdžių ir darbo vietų kūrimo darbotvarkė“ ir „Europos kovos su skurdu planas“ (Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategijos „Europa 2020“ rezultatų apžvalga, 2014, p. 3). Magistro baigiamajame projekte nagrinėjama yra viena iš Europos Sąjungos išskirtų iniciatyvų – Europos skaitmeninė darbotvarkė. Pasirinkta analizuoti būtent ši iniciatyva, nes ja siekiama gerinti viešųjų elektroninių paslaugų kokybę, perkelti į elektroninę erdvę naujoviškų paslaugų, užtikrinti vartotojų duomenų apsaugą elektroninėje erdvėje, sudaryti sąlygas gyventojams naudotis greitesniu internetu ir kita.

Europos skaitmeninė darbotvarkė pradėta įgyvendinti 2010 m. gegužės mėnesį ir skirta skatinti Europos ekonomikos augimą, užtikrinant tvarią ekonominę ir socialinę bendrosios skaitmeninės rinkos teikiamą naudą (Europos skaitmeninė darbotvarkė, 2014, p. 3). Europos skaitmeninės darbotvarkės esminis tikslas yra išnaudoti informacinių ir ryšių technologijų teikiamas galimybes. „Siekiami užtikrinti, kad nauja bendroji rinka suteiktų galimybę naudotis skaitmeninio amžiaus privalumais“ (Europos skaitmeninė darbotvarkė, 2010, p. 1). Išskiriami yra tokie pagrindiniai skaitmeninės darbotvarkės tikslai:

1. Skaitmeninė bendroji rinka.
2. Sąveika ir standartai.
3. Patikimumas ir saugumas.
4. Prieiga prie sparčiojo ir itin spartaus interneto.
5. Moksliniai tyrimai ir inovacijos.
6. Skaitmeninio raštingumo didinimas, įgūdžių gerinimas, įtraukties didinimas.
7. Informacinių ir ryšių technologijų teikiama nauda Europos Sąjungos visuomenei (Digital Agenda in the Europe 2020 strategy, 2015).

Pirmasis skaitmeninės darbotvarkės tikslas yra sukurti bendrąją Europos Sąjungos skaitmeninę rinką. Bendrąja rinkta siekiama šalinti barjerus tarp valstybių sienų ir skatinti skaitmeninės visuomenės plėtrą. Ši rinka pagrįsta nauja bendrosios rinkos koncepcija, kuria siekiama panaikinti prekybos tarp valstybių narių kliūtis ir padidinti ekonominį klestėjimą bei prisidėti prie „naujos glaudesnės Europos tautų sąjungos“ (Maciejewski, 2015, p. 1). Bendroji skaitmeninė rinka naudinga Europos Sąjungos šalims ir ji

turės įtakos daugelyje sričių. „Tikėtina, kad įgyvendinus skaitmeninę darbotvarkę bus skatinamos inovacijos ir ekonomikos augimas, gerės piliečių kasdienis gyvenimas ir įmonių kasdienė veikla” (Maciejewski, Pengelly, 2015, p. 2). Vadinasi, skaitmeninės darbotvarkės įgyvendinimas turėtų ne tik sudaryti palankesnes sąlygas gyventojams naudotis informacinių ir ryšių technologijų teikiamomis galimybėmis, bet ir padėti spręsti aktualias visuomenės problemas.

Antrasis skaitmeninėje darbotvarkėje nurodytas tikslas yra sąveikos ir standartų kūrimas. Pagrindinis dėmesys skiriamas Europos Sąjungos viešojo administravimo institucijų sąveikai. „Sąveikumas – atskirų ir skirtingų organizacijų gebėjimas bendrai veikti siekiant abiem šalims naudingų ir sutartų tikslų, įskaitant informacijos ir žinių mainus tarp organizacijų, atliekant veiklos procesus, kuriuos jos gali vykdyti, duomenų mainams naudojant tų organizacijų informacinėmis ir ryšių technologijų sistemomis” (Europos viešųjų paslaugų Europos sąveikumo sistema, 2010, p. 2). Siekiama, kad Europos Sąjungos viešojo administravimo institucijos bendradarbiautų teikiant viešąsias paslaugas piliečiams, verslo įmonėms bei tarpusavyje keistūsi informacija. „Bendra Europos viešųjų paslaugų teikimo sąveikumo schema apibrėžiama kaip visuma standartų ir rekomendacijų, nusakančių būdus, kaip organizacijos turi susitarti ir reorganizuoti sistemų darbą, kad galėtų tarpusavyje bendrauti” (Dzemydienė, Naujickienė, 2009, p. 268). Galima pabrėžti, kad sąveikumo ir standartų užtikrinimas sudarytų galimybes teikti tarpvalstybines paslaugas piliečiams ir verslo subjektams. Europos Sąjungos piliečiai turi teisę ne tik keliauti, apsigyventi valstybėse narėse, bet ir studijuoti, dirbti. Pastebėtina, kad jeigu asmeniui reikalingas tam tikras dokumentas, pažyma, kurią reikia pateikti į mokymosi įstaigą (pavyzdžiui, universitetą) iš kitos šalies, jam būtina vykti į šalies viešojo administravimo instituciją, pateikti reikiamą informaciją arba rašyti laišką, skambinti ir tartis, kaip būtų galima dokumentą gauti paštu. Tačiau, jeigu būtų teikiamos konkrečios tarpvalstybinės paslaugos internetu, asmenys galėtų neišeinant iš namų užsisakyti jiems reikiamų viešųjų paslaugų. Galima teigti, kad dėl sąveikumo ir standartų užtikrinimo, Europinių viešųjų elektroninių paslaugų teikimas gyventojams taptų patogesnis, tačiau dėl tokių paslaugų Europos Sąjungos valstybės turi susitarti.

Valstybinės institucijos turi ne tik teikti aukštos kokybės viešąsias paslaugas, bet ir užtikrinti, kad pateikiami gyventojų individualūs duomenys internete būtų apsaugoti. Elektroninėje erdvėje egzistuoja kibernetiniai nusikaltimai, kuomet pašaliniai asmenys neteisėtai pasisavina kitų žmonių asmeninius duomenis ir jais disponuoja, pavyzdžiui, tapatybės vagystės. „Europos Sąjungos ekonomika jau kenčia nuo elektroninių nusikaltimų prieš privatųjį sektorių ir individualius asmenis. Kibernetiniai nusikaltėliai vis išmoningiau braunasi į informacines sistemas, vagia labai svarbius duomenis ir reikalauja iš bendrovių išpirkos” (Atvira, saugi ir patikima kibernetinė erdvė, 2013, p. 3). Todėl piliečiai ir verslo subjektai turi būti tikri, kad pateikiami privatūs asmens duomenys internete yra apsaugoti ir jokie tretieji asmenys neturi

galimybės jais pasinaudoti. Pastebėtina, kad perteklinis duomenų tvarkymas asmenims kelia nepasitikėjimą elektronine erdve taip pat kaip ir kibernetiniai nusikaltimai. Todėl ne visi gyventojai naudojami interneto teikiamomis galimybėmis, nes nėra tikri, kad jų asmens duomenys yra tinkamai apsaugoti nuo išorės ir vidinių pavojų. Valdžios institucijos privalo užtikrinti duomenų saugumą, tinkamą tvarkymą ir apsaugą. Patys piliečiai taip pat turi kontroliuoti savo asmens duomenis, neatskleisti individualių prisijungimų jokiems tretiesiems asmenims ir prieš bet kokią duomenų atskleidimą įsitikinti, kad konkretūs duomenys yra būtini norimiems veiksams atlikti. Vadinasi, Europos Sąjungos šalys turi garantuoti tinkamą gyventojų duomenų apsaugą ir tokiu būdu stiprinti pasitikėjimą kibernetine erdve.

Šiuolaikinėje visuomenėje informacinės ir ryšių technologijos taikomos įvairiose srityse. Pabrėžtina, kad internetas suteikė naujų galimybių, nes asmenys gali bendrauti, keistis informacija, skaityti naujienas, užsisakyti įvairių paslaugų būdami bet kurioje vietoje, tik turėdami tam reikiamą įrangą bei prieigą prie interneto. Ketvirtuoju skaitmeninės darbotvarkės tikslu siekiama sudaryti galimybes piliečiams naudotis sparčiu ir itin sparčiu internetu. Svarbu atkreipti dėmesį, kad 315 milijonų Europos Sąjungos gyventojų internetu naudojasi kiekvieną dieną (Digital Single Market, 2015). Galima teigti, kad internetu naudojasi labai daug piliečių. Todėl įdiegus spartųjį ir itin spartųjį ryšį, vartotojams būtų suteikiama dar daugiau galimybių elektroninėje erdvėje. „Atsiradus spartesnio interneto paklausai rasis galimybių investuoti į spartesnius tinklus. Kai spartesni tinklai bus įdiegti ir plačiai naudojami, bus sudarytos sąlygos teikti dar naujoviškesnes paslaugas” (Europos skaitmeninė darbotvarkė, 2010, p. 1). Spartaus ir itin spartaus internetinio ryšio užtikrinimas sudarytų sąlygas piliečiams naudotis greitesniu internetu, dėl to valstybių paskirti asmenys galėtų į elektroninę erdvę perkelti daugiau modernesnių viešųjų paslaugų.

Penktajame skaitmeninės darbotvarkės tikslu numatyta skirti ypatingą dėmesį moksliniams tyrimams ir inovacijoms. „Europoje informacinėmis ir ryšių technologijomis grindžiamos inovacijos diegiamos lėtai, ypač visuomenei svarbiose srityse. Nors visuomeniniai uždaviniai yra viena iš svarbiausių paskatų diegti inovacijas, Europa menkai išnaudoja inovacijų ir mokslinių tyrimų plėtotę, kad pagerintų viešųjų paslaugų kokybę ir padidintų jų veiksmingumą” (Europos skaitmeninė darbotvarkė, 2010, p. 24). Todėl Europos Sąjungos valstybės narės turi finansuoti mokslinius tyrimus ir inovacijas, siekdamas gerinti viešojo administravimo, sveikatos priežiūros institucijų teikiamų elektroninių paslaugų efektyvumą. Aktualu taip pat yra ir užtikrinti, kad piliečių ir verslo įmonių geros idėjos, su valstybės parama būtų įgyvendinamos ir realizuojamos rinkoje, nes valstybių investicijos skatintų naujų darbo vietų kūrimą. Moksliniai tyrimai ir inovacijos tai prioritetingos sritys, kurios orientuotos į Europos ateitį, siekiant skatinti Europos Sąjungos konkurencingumą, kitų regionu atžvilgiu.

Šeštajame skaitmeninės darbotvarkės tikslu numatyta didinti piliečių skaitmeninį raštingumą, įgūdžių gerinimą ir įtraukties stiprinimą. Nors itin daug europiečių naudojami internetu, tačiau ne visi

asmenys turi šią prieigą. „150 mln. (maždaug 30 proc.) europiečių internetu niekada iki šiol nesinaudojo. Jie dažnai teigia, kad jiems to nereikia arba kad tai per brangu. Tai daugiausia 65–74 metų amžiaus, gaunantys nedideles pajamas, bedarbiai ir prasčiau išsilavinę žmonės” (Europos skaitmeninė darbotvarkė, 2010, p. 26). Todėl asmenys atsiduria skaitmeninėje atskirtyje. Galima atkreipti dėmesį, kad visuomenėje ne visi asmenys turi skaitmeninių įgūdžių, kurie yra reikalingi naudojantis interneto teikiamomis galimybėmis, pavyzdžiui, pensininkai. Vyresnio amžiaus žmonės nemoka naudotis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, jiems trūksta aiškumo apie elektroninių paslaugų teikimo procesą. Paminėtina tai, kad vis daugiau įvairių paslaugų yra perkeliama į elektroninę erdvę, gyventojai gali sumokėti mokesčius, užsisakyti internetu dokumentų ar užsiregistruoti vizitui pas gydytoją bei atlikti kitus veiksmus. Todėl įtrauktis stiprinimas padėtų tiems asmenims, kurie nėra naudojęsi internetu arba neturi skaitmeninių įgūdžių.

Paskutiniame išskirtame tikslu nurodoma, kad informacinės ir ryšių technologijos teikia naudą Europos Sąjungos visuomenei. Todėl būtina diegti ir naudoti šias technologijas, kad Europa galėtų spręsti tokius ateities uždavinius, kaip parama senėjančiai visuomenei, klimato kaitos poveikio švelninimas, energijos vartojimo mažinimas, susisiekiimo veiksmingumo ir judumo didinimas, didesnių galių pacientams suteikimas ir neįgaliųjų įtrauktis užtikrinimas (Europos skaitmeninė darbotvarkė, 2010, p. 6). Sprendžiant globalias problemas siekiama pasinaudoti šiuolaikinių technologijų teikiamomis galimybėmis ir taikyti inovatyvius sprendimus, kaip sutaupyti elektros energijos, diegti pažangias viešojo transporto valdymo sistemas ir kita. Atsižvelgiama yra ir į tai, kad svarbu teikti naujoviškas ne tik viešojo administravimo, bet ir e. sveikatos paslaugas gyventojams bei sudaryti sąlygas piliečiams naudotis valstybinių institucijų viešaisiais duomenimis.

Vadinasi, Europos Sąjungoje didelis dėmesys skiriamas viešojo sektoriaus modernizavimui ir viešųjų elektroninių paslaugų plėtrai. Galima pabrėžti, kad Europos Sąjungos inicijuotomis programomis siekiama Europos visuomenės skaitmeninės pažangos. Aptartose programose akcentuojami panašūs, tačiau itin reikšmingi tikslai, kurie išlieka aktualūs ir šiandienai. Išanalizuoti tikslai yra glaudžiai susiję su viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, nes siekiama ne tik perkelti naujų viešųjų paslaugų į elektroninę erdvę, bet ir gerinti jų kokybę.

3. EUROPOS SĄJUNGOS VALSTYBIŲ VIEŠŪJŲ ELEKTRONINIŲ PASLAUGŲ IŠVYSTYMAS

Šiame magistrinio projekto skyriuje yra pateikiama tyrimo metodika, aptariamas pasirinktas tyrimo metodas, analizuojami tyrimo rezultatai, įvardinamos Europos Sąjungos valstybės, kuriose elektroninių paslaugų išsivystymo lygis yra aukščiausias, vertinamos Europos Sąjungos šalys padariusios pažangą viešųjų elektroninių paslaugų srityje.

3.1 Tyrimo metodika

Baigiamojo magistrinio projekto tyrimo tikslas yra įvertinti Europos Sąjungos valstybių progresą viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje, remiantis 2014 m. ir 2015 m. duomenimis.

Tyrimo uždaviniai:

- 1) palyginti Europos Sąjungos valstybių viešųjų elektroninių paslaugų išsivystymą 2014 m. ir 2015 m.
- 2) suskirstyti Europos Sąjungos valstybes pagal pasiektą pažangą, plėtojant viešąsias elektronines paslaugas.

Tyrimo tikslui, iškeltiems uždaviniams įgyvendinti pasirinktas taikyti kiekybinis tyrimo metodas. Kiekybiniams tyrimams būdingas siekis ieškoti išorinių reiškinių požymių, išgaunant įvairius rodiklius, kurie gali būti išreikšti skaičiais ir matuojami. Kiekybinio tyrimo mokslinę vertę nusako kiekybiniai rodikliai (Kardelis, 2002, p. 105). Pastebėtina, kad kiekybiniai tyrimai yra reprezentatyvūs, nes analizuojami dideli duomenų kiekiai, kuriais remiantis galima daryti patikimas išvadas apie tiriamą problemą, reiškinį ar kita. Todėl šiame baigiamajame magistro projekte nagrinėjami antriniai statistiniai duomenys.

Europos Komisija siekia stebėti ir kontroliuoti, kaip įgyvendinami skaitmeninės darbotvarkės tikslai. Todėl yra naudojamas skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas (DESI), kuris matuoja Europos Sąjungos valstybių skaitmeninę pažangą. Indeksas sudarytas iš penkių pagrindinių dimensijų: galimybės naudotis ryšiu, žmogiškasis kapitalas, naudojimasis internetu, skaitmeninių technologijų integracija ir skaitmeninės viešosios paslaugos (The Digital Economy and Society Index, 2015). Indekso dimensijų vertinimo skalė svyruoja nuo 0 iki 1. Kuo reikšmė arčiau 1, tuo rodiklis yra aukštesnis. Todėl maksimalus įvertinimas, kurį gali pasiekti Europos Sąjungos valstybės, pagal aptartas dimensijų sritis yra 1. Įvardintos dimensijos skaidomos į sub-dimensijas ir dar smulkesnes dalis, kurios sudarytos iš konkrečių rodiklių. Keliami yra tam tikri reikalavimai rodikliams. Akcentuojama, kad rodikliai turi būti renkami reguliariai, rekomenduojama kiekvienais metais, siekiant įgyvendinti stebėsenos funkciją. Rodikliai taip pat turi būti aktualūs Europos Sąjungos visuomenei (Digital Economy and Society Index, 2015, p. 12).

Remiantis skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso duomenimis galima atlikti lyginamąją analizę, nustatyti Europos Sąjungos valstybes lyderes bei šalis, kuriose skaitmeninimas yra žemas. Vadinasi, šis indeksas yra sudėtinis, kuriuo stebimas ir analizuojamas Europos Sąjungos valstybių konkurencingumas bei progresas pagal išskirtas sritis.

Magistro baigiamajame projekte yra analizuojama skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso penktoji dimensija – skaitmeninės viešosios paslaugos. Ši dimensija skirstoma į dvi sub-dimensijas: e. valdžią ir e. sveikatą (žr. 6 lentelę.). E. valdžios sub-dimensiją sudaro keturi rodikliai. Pirmasis rodiklis yra e. valdžios paslaugų naudotojai. Remiantis šiuo rodikliu siekiama išsiaiškinti, ar Europos Sąjungos valstybių gyventojai naudojami e. valdžios paslaugomis. Antruoju rodikliu numatyta įvertinti, kiek piliečių individualiai iš anksto užpildo dokumentus elektronine forma ir juos pateikia viešojo administravimo institucijoms. Trečiuoju paslaugų suteikimo internetu rodikliu matuojama, kiek įvairių sąveikos su valdžios institucijomis, tam tikru klausimu žingsnių buvo atlikta internetu (Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas, 2015, p. 7). Ketvirtuoju rodikliu siekiama išsiaiškinti, ar Europos Sąjungos valstybių valdžia oficialiose valstybinių institucijų internetinėse svetainėse skelbia atvirus duomenis, kuriuos piliečiai gali naudoti asmeniams tikslams.

6 lentelė. Skaitmeninės viešosios paslaugos

Skaitmeninės viešosios paslaugos	E. valdžia	E. valdžios paslaugų naudotojai
		Iš anksto užpildytos formos
		Paslaugų suteikimas internetu
		Atviri duomenys
	E. sveikata	Keitimasis medicininiais duomenimis
		E. receptai

Šaltinis: Digital Economy and Society Index, 2015, p. 2.

E. sveikatos sub-dimensijoje nagrinėjami skaitmeniniai pokyčiai sveikatos priežiūros sektoriuje. Šią sub-dimensiją sudaro du rodikliai (žr. 6 lentelę.). Pirmuoju e. sveikatos rodikliu nustatoma, ar gydytojai internetu keičiasi tam tikra medicinine informacija, duomenimis su kitais sveikatos priežiūros specialistais. Antruoju rodikliu siekiama išsiaiškinti, kiek Europos Sąjungos valstybių bendrosios praktikos gydytojų pacientams išrašo receptų elektroniniu formatu. Galima teigti, kad šiais rodikliais yra analizuojamos sveikatos priežiūros sektoriuje įdiegtos ir naudojamos viešosios elektroninės paslaugos. Vadinasi, aptarti rodikliai nurodo Europos Sąjungos valstybių skaitmeninį progresą, teikiant viešąsias elektronines paslaugas gyventojams.

Skaitmeninių viešųjų paslaugų dimensijos e. valdžios ir e. sveikatos rodikliai pateikti iš skirtingų šaltinių:

- E. valdžios paslaugų naudotojai – „Eurostat – Community survey on Information and Communication Technologies usage in Households and by Individuals, 2003-2014”.
- Iš anksto užpildytos formos ir paslaugų suteikimas internetu – „eGovernment Benchmarking Report, Studies for the ES performed by Cap Gemini, 2002-2014”.
- Valstybinių institucijų internetinėse svetainėse talpinami atviri duomenys – „European PSI Scoreboard, 2014” .
- Keitimasis mediciniais duomenimis ir e. receptai – „Benchmarking Deployment of eHealth among General Practitioners, 2013”.
- Skaitmeninių viešųjų paslaugų dimensija apskaičiuota remiantis dvių sub-dimensijų: e. valdžios ir e. sveikatos rodiklių vidurkiais.

Nagrinėjami yra Europos Sąjungos valstybių skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso 2014 m. ir 2015 m. rodikliai. Tačiau, atvirų duomenų rodiklis pateikiamas DESI 2015 m., nes tik nuo 2012 m. buvo pradėti rinkti ir sisteminti šie valstybių duomenys. E. sveikatos rodikliai pateikiami tik DESI 2014 m. Svarbu pabrėžti, kad DESI 2014-2015 m. rodikliai yra analizuojami remiantis Europos Sąjungos šalių 2013-2014 kalendorinių metų duomenimis.

Pagal skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekse išskirtus rodiklius visos valstybės narės yra įvertintos konkrečiu balų skaičiumi, procentais ar taškais, priskiriama yra vieta iš 28 Europos Sąjungos valstybių, remiantis balais. Todėl Europos Sąjungos valstybių rodikliai buvo suvedami į „Microsoft Office Excel” programą. Šiame tyrime DESI 2014-2015 m. visi pasirinkti analizuoti rodikliai buvo atskirai sugrupuojami pagal valstybėms priskirtus balus nuo didžiausios iki mažiausios reikšmės. Tokiu būdu galima stebėti, kaip pakito šalių rodiklių balai nuo DESI 2014 m. iki DESI 2015 m. Todėl buvo apskaičiuoti balų, vietų pokyčiai, kurie įvyko per metus laiko kiekvienoje Europos Sąjungos valstybėje. Pateikiami taip pat Europos Sąjungos šalių DESI 2014 m. ir DESI 2015 m. rodiklių vidurkiai.

Kadangi skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklis yra bendras ir apskaičiuotas pagal visus šios dimensijos rodiklius, todėl siekiant nustatyti Europos Sąjungos šalių pažangą diegiant viešąsias elektronines paslaugas buvo vertinamas šis rodiklis. Pasirinktas vertinti būtent šis rodiklis, nes jis nurodo ir valstybių narių viešojo sektoriaus elektroninių paslaugų išvystymą. Analizuojamas Europos Sąjungos valstybių narių skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio balų pokytis nuo DESI 2014 m. iki DESI 2015 m. Todėl valstybės buvo suskirstytos į keturias grupes remiantis kvartiliais, kurių paskirtis yra variacinę eilutę dalinti į keturias lygias dalis. Valstybės buvo surikiuotos nuo didžiausių iki mažiausių nagrinėjamo

rodiklio balų pokyčių: aukščiausiam kvartiliui priskiriamos valstybės, kuriose pažanga buvo aukšta, antrajam kvartiliui – valstybės, kuriose pažanga vidutinė, trečiajam kvartiliui – valstybės, kuriose vyravo žema pažanga ir žemiausiam kvartiliui – valstybės, kuriose pažanga neigiama. Tokiu būdu nustatomos Europos Sąjungos valstybės lyderės pagal pasiektą pažangą viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje.

3.2 Tyrimo rezultatai ir analizė

Pirmasis analizuojamas rodiklis yra Europos Sąjungos skaitmeninės viešosios paslaugos. Šis rodiklis nurodo 28 Europos Sąjungos šalių bendrą viešųjų elektroninių paslaugų išsivystymo lygį. Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso duomenimis šalis lyderė užimanti pirmąją vietą buvo Danija (žr. 7 lentelę.).

7 lentelė. Europos Sąjungos valstybių skaitmeninių viešųjų paslaugų 2014-2015 m. pokytis

Valstybės	DESI 2014		DESI 2015		2014-2015 m. balų pokytis	2014-2015 m. vietos pokytis
	Balai	Vieta	Balai	Vieta		
Danija	0.86	1	0.84	1	-0.02	0
Estija	0.80	2	0.79	2	-0.01	0
Nyderlandai	0.78	3	0.79	3	0.01	0
Suomija	0.76	4	0.76	4	0.00	0
Švedija	0.75	5	0.71	5	-0.04	0
Ispanija	0.61	6	0.65	6	0.04	0
Portugalija	0.56	7	0.55	7	-0.01	0
Belgija	0.51	8	0.48	12	-0.03	-4
Malta	0.50	9	0.46	13	-0.04	-4
Airija	0.47	10	0.51	9	0.04	1
Austrija	0.47	11	0.50	10	0.03	1
Prancūzija	0.45	12	0.53	8	0.08	4
Lietuva	0.45	13	0.41	16	-0.04	-3
Italija	0.40	14	0.42	15	0.02	-1
Lenkija	0.40	15	0.43	14	0.03	1
Didžioji Britanija	0.39	16	0.49	11	0.10	5
Kipras	0.37	17	0.41	17	0.04	0
Vokietija	0.36	18	0.39	18	0.03	0
Kroatija	0.36	19	0.38	19	0.02	0
Slovėnija	0.35	20	0.33	22	-0.02	-2
Latvija	0.34	21	0.36	20	0.02	1
Vengrija	0.31	22	0.27	26	-0.04	-4
Čekijos Respublika	0.33	23	0.34	25	0.01	-2
Liuksemburgas	0.30	24	0.33	23	0.03	1
Rumunija	0.27	25	0.31	24	0.04	1
Slovakija	0.27	26	0.27	27	0.00	-1
Graikija	0.27	27	0.35	21	0.08	6
Bulgarija	0.26	28	0.24	28	-0.02	0
ES vidurkis	0.46	-	0.46	-	-	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Danijoje yra itin gerai išvystyta valdžios institucijų teikiamų viešųjų elektroninių paslaugų sritis. Taip yra todėl, nes Danijos vyriausybė atsižvelgė į esamą viešojo sektoriaus padėtį ir numatė sukurti efektyvų viešąjį sektorių, kuris būtų orientuotas į piliečius. Pastebėtina, kad Danijoje nuo 2011 m. pradėta įgyvendinti speciali strategija, kurioje akcentuojama, kad viešosios paslaugos turi būti teikiamos pagal nutylėjimą (Digital by Default) (eGovernment strategy, 2011-2015). Tokiu būdu siekiama, kad piliečiai, verslo subjektai ir valdžios įstaigos nenaudotų popierinių dokumentų ir bendradarbiautų tik skaitmeniniu būdu. Todėl piliečiams ir verslo įmonėms automatiškai yra suteiktas nemokamas skaitmeninis paštas, kuriame visi pranešimai iš viešojo sektoriaus valstybinių institucijų persiunčiami kiekvienam užsiregistravusiam asmeniui (eGovernment in Denmark, 2015, p. 17). Vadinasi, Danijos valdžia toliau siekia didinti viešojo sektoriaus efektyvumą.

Estija pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį užėmė antrą vietą. Estija taip pat laikoma šalimi lydere, kuri gyventojams teikia aukšto išsivystymo viešąsias elektronines paslaugas. Pabrėžtina, kad 1991 m. atgavusi nepriklausomybę iš 50 metų trukusios sovietų okupacijos Estija paveldėjo du trūkumus: blogą infrastruktūrą, ypač telekomunikacijų ir silpną administracinę tvarką (Schnureris, 2015). Todėl buvo būtini pokyčiai ir priimami inovatyvūs sprendimai dėl viešojo sektoriaus modernizavimo. Aktualu paminėti, kad Estija laikoma tokia valstybe, kuri itin progresyviai taiko modernias technologijas viešajame sektoriuje.

Nyderlandai, Suomija ir Švedija pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį mažai atsiliko nuo pirmaujančių valstybių. Šalys įdiegė būtinas skaitmenines infrastruktūras, kuriomis teikiamos ir plėtojamos viešosios elektroninės paslaugos piliečiams ir verslo įmonėms. Todėl valstybės viešajame sektoriuje taiko inovatyvias priemones siekiant gerinti valdžios ir piliečių bendradarbiavimą. Vadinasi, valstybės yra pažangios viešųjų elektroninių paslaugų diegimo srityje. Pastebėtina, kad šių septynių Europos Sąjungos valstybių vietų išsidėstymas pagal analizuojamą rodiklį nepakito (žr. 7 lentelę.). Tačiau, vyravo nežymūs teigiami ir neigiami balų pokyčiai tarp šalių.

Ispanija, Portugalija, Belgija, Malta – Europos Sąjungos valstybės, kuriose veiksmingai diegiamos viešosios elektroninės paslaugos. Šių valstybių valdžia suinteresuota, kad gyventojai naudotųsi viešosiomis paslaugomis, kurios teikiamos internetu. Vadinasi, šalyse skiriamas pakankamas dėmesys viešojo sektoriaus modernizavimui bei elektroninių paslaugų plėtrai.

Europos Sąjungos valstybių valdžios institucijų teikiamos skaitmeninės viešosios paslaugos nėra vienodai išvystytos, egzistuoja skirtumai tarp šalių. Galima atkreipti dėmesį, kad šiose Europos Sąjungos valstybėse skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklis nesiekė 0.50 balų: Airijoje, Austrijoje, Prancūzijoje, Lietuvoje, Italijoje, Lenkijoje, Didžiojoje Britanijoje, Kipre, Vokietijoje, Kroatijoje, Slovėnijoje, Latvijoje, Vengrijoje bei Čekijos Respublikoje. Vadinasi, nors yra plėtojamos viešosios elektroninės

paslaugos, tačiau daugumoje Europos Sąjungos valstybių susiduriama su tam tikromis problemomis. Rumunija, Slovakija, Graikija ir Bulgarija – keturios Europos Sąjungos šalys, kuriose buvo mažiausiai teikiama skaitmeninių viešųjų paslaugų. Todėl valstybėms būtina modernizuoti viešąjį sektorių ir sudaryti sąlygas piliečiams naudotis šiuolaikinių technologijų teikiamomis galimybėmis. Pagal bendrą skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksą šios valstybės priklauso prie žemų veiklos rezultatų grupės. Tai reiškia, kad valstybėse aktualu ne tik spartinti viešųjų paslaugų perkėlimo į elektroninę erdvę procesą, tačiau spręsti ir kitas susijusias problemas: diegti greitesnį internetą, spartinti skaitmeninių technologijų integraciją, didinti piliečių skaitmeninius įgūdžius, kad asmenys turėtų žinių, kaip reikia ne tik surasti reikiamos informacijos, bet ir užsisakyti viešųjų elektroninių paslaugų.

Trys Europos Sąjungos valstybės pakilo pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį. Reikšmingas pokytis per metus pastebimas šiose valstybėse: Graikijoje, Didžiojoje Britanijoje ir Prancūzijoje. Galima teigti, kad valstybės pasiekė pažangą įgyvendindamos nacionalines programas. Graikijoje 2007 m. buvo priimta skaitmeninės konvergencijos programa (Digital Convergence, 2007-2013), kuria buvo siekta efektyviau taikyti informacines technologijas viešajame sektoriuje. Pirmuoju programos veiksmu buvo numatyta atlikti tyrimus ir identifikuoti problemas, su kuriomis susiduria valstybinės institucijos diegdamos elektronines paslaugas (eGovernment in Greece, 2014, p. 19). Didžioji Britanija 2012 m. priėmė strategiją, kurioje, kaip ir Danijoje siekiama, kad viešosios elektroninės paslaugos turi būti teikiamos pagal nutylėjimą (Digital by Default) (Verhulst, 2012). Buvo numatyta, kad viešasis elektronines paslaugas diegiančios komandos turės dirbti interaktyviai, nuolat atsižvelgdamos į paslaugų naudotojų atsiliepimus, teisinės aplinkos, technologijų ir kitus pokyčius (Pollardas, 2013). Todėl Didžiojoje Britanijoje viešosios paslaugos į elektroninę erdvę perkeliamos palaipsniui, siekiant atsižvelgti į vyraujančius pokyčius bei poreikį. Programoje „Skaitmeninė Prancūzija 2012 m.“ buvo numatyti 150 veiksmai, kuriais siekiama, kad visi piliečiai turėtų prieigą prie interneto ir skaitmeninio turinio (eGovernment in France, 2015, p. 20).

Švedija, Belgija, Malta, Vengrija, Lietuva, Danija, Bulgarija ir Estija – valstybės, kuriose vyravo neigiamas skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio balų pokytis. Kadangi šis rodiklis yra bendras, todėl neigiami rodiklių pakitimai gali egzistuoti dėl įvairių priežasčių, pavyzdžiui, šalyje mažiau piliečių naudojami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, nes tam tikros paslaugos neatitiko gyventojų lūkesčių.

Galima atkreipti dėmesį, kad Europos Sąjungos valstybių skaitmeninių viešųjų paslaugų vidurkis nepasikeitė ir išliko toks pats, kuris siekė 0.46 balus. Vadinasi, pakito tik valstybių narių išsidėstymas pagal šį rodiklį, vienos valstybės patyrė nuosmukių, o kitos padarė pažangą.

Vadinasi, Europos Sąjungos valstybės narės, kurios pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį itin atsilieka nuo pirmaujančių šalių ar net nesiekia Europos Sąjungos vidurkio, turi imtis tam tikrų veiksmų.

Pavyzdžiui, rengti nacionalines programas viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje, atsižvelgiant į kitų Europos valstybių gerąją patirtį ir spartinti viešojo sektoriaus modernizavimą.

Antrasis nagrinėjamas rodiklis yra Europos Sąjungos e. valdžios paslaugų naudotojai. Šis rodiklis nurodo Europos Sąjungos valstybių visų interneto naudotojų nuo 16 iki 74 m. amžiaus, kurie praėjusiais metais pateikė užpildytas formas internetu, procentinę dalį (žr. 8 lentelę.). E. valdžios paslaugų naudotojų rodiklis matuojamas iki 80% (The Digital Economy and Society Index, 2015, p. 60). Galima teigti, kad tai yra maksimalus įvertinimas, kurį gali pasiekti Europos Sąjungos valstybės.

8 lentelė. Europos Sąjungos valstybių e. valdžios paslaugų naudotojų 2014-2015 m. pokytis

Valstybės	DESI 2014		DESI 2015		2014-2015 m. rodiklių pokytis	2014-2015 m. vietos pokytis
	Rodiklis	Vieta	Rodiklis	Vieta		
Danija	69%	1	69%	1	0%	0
Nyderlandai	60%	2	61%	2	1%	0
Suomija	49%	3	60%	3	11%	0
Švedija	48%	4	54%	5	6%	-1
Airija	45%	5	56%	4	11%	1
Portugalija	42%	6	43%	7	1%	-1
Lietuva	40%	7	43%	8	3%	-1
Belgija	38%	8	42%	9	4%	-1
Prancūzija	38%	9	52%	6	14%	3
Estija	37%	10	38%	10	1%	0
Austrija	34%	11	36%	15	2%	-4
Graikija	32%	12	38%	11	6%	1
Ispanija	32%	13	37%	12	5%	1
Slovėnija	28%	14	29%	17	1%	-3
Liuksemburgas	27%	15	37%	14	10%	1
Didžioji Britanija	24%	16	37%	13	13%	3
Vengrija	23%	17	31%	16	8%	1
Slovakija	19%	18	20%	22	1%	-4
Malta	18%	19	27%	19	9%	0
Lenkija	17%	20	21%	21	4%	-1
Italija	17%	21	18%	25	1%	-4
Vokietija	17%	22	18%	23	1%	-1
Latvija	17%	23	25%	20	8%	3
Kipras	15%	24	28%	18	13%	6
Kroatija	15%	25	18%	24	3%	1
Bulgarija	15%	26	13%	27	-2%	-1
Čekijos Respublika	9.10%	27	14%	26	4.90%	1
Rumunija	3.40%	28	5.80%	28	2.40%	0
ES vidurkis	28%	-	33%	-	-	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Pirmoje vietoje buvo Danija, nes 69% gyventojų naudojami e. valdžios paslaugomis. Pastebėtina, kad Danija buvo lyderė net tik pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį, bet ir pagal šį rodiklį,

nes piliečiai itin aktyviai naudojami teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Ši valstybė diegia viešąsias elektrones paslaugas, kurios atitinka gyventojų poreikius, todėl didžioji dauguma piliečių jomis naudojasi.

Nyderlandai užėmė antrą vietą, nes šalyje 60% piliečių naudojami valstybinių institucijų teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Viešųjų paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę yra naudingas piliečiams, nes tokiu būdu sudaroma galimybė gyventojams individualiai užpildyti elektrones dokumentų formas ir jas internetu pateikti viešojo administravimo institucijoms. Asmenys, pagal individualius poreikius gali užsisakyti tradiciškai teikiamų paslaugų, būdami namuose ar kitoje vietoje, nes nereikia vykti į valstybines institucijas. Todėl Nyderlanduose piliečiai aktyviai naudojami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Pastebėtina, kad Suomijos e. valdžios paslaugų naudotojų padaugėjo 11%. Todėl Suomija užėmė trečią. Vadinasi, šioje šalyje per analizuojamą laikotarpį piliečiai aktyviau naudojami e. valdžios paslaugomis. Tai galėjo sąlygoti įvairūs veiksniai, pavyzdžiui, buvo perkelta naujų viešųjų paslaugų į elektroninę erdvę, kurios teikiamos 5 lygiu, ar patobulintos jau įdiegtos elektrinės paslaugos. Švedijoje taip pat įvyko teigiamas rodiklio pokytis ir viešųjų elektrinių paslaugų naudotojų padaugėjo 4%. Pastebėtina, kad Europos Sąjungos valstybių valdžios institucijos turi reaguoti į pokyčius bei atsižvelgti į piliečių poreikius, nes tik tokiu būdu gyventojai įsitrauks į viešųjų elektrinių paslaugų teikimo procesą. Airija pagal bendrą Europos Sąjungos valstybių sąrašą buvo penktoje vietoje, nes DESI 2014 m. duomenimis 45% piliečių naudojami e. valdžios paslaugomis, o DESI 2015 m. rodikliui pakilus iki 56%, šis sąlygojo tai, kad Airija pakiltų į ketvirtą vietą. Vadinasi, tai penkios Europos Sąjungos valstybės, kuriose daugiausiai piliečių naudojami e. valdžios paslaugomis per analizuojamą laikotarpį.

DESI 2014 m. duomenimis Europos Sąjungos e. valdžios paslaugų naudotojų vidurkis siekė 28%, tačiau DESI 2015 m. pakilo iki 33%. Vadinasi, padaugėjo Europos Sąjungos gyventojų, kurie naudojami valstybinių institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis. Pastebėtina, kad Europos skaitmeninėje darbotvarkėje numatyta, kad iki 2015 m. 50% Europos Sąjungos gyventojų turėtų naudotis skaitmeninėmis viešosiomis paslaugomis (Europos Sąjungos skaitmeninės darbotvarkės rezultatų suvestinė, 2014, p. 2). Įgyvendinant šį tikslą yra būtinas visų Europos Sąjungos valstybių narių indėlis į viešojo sektoriaus modernizavimą. Tačiau, galima daryti prielaidą, kad šis tikslas nebus pasiektas.

Kitose Europos Sąjungos valstybėse piliečiai ne taip aktyviai naudojami e. valdžios paslaugomis. Portugalija, Lietuva, Belgija, Prancūzija, Estija, Austrija, Graikija, Ispanija, Slovėnija ir Liuksemburgas – atsiliko nuo pirmaujančių valstybių. Tačiau, valstybėse per nagrinėjamą laikotarpį padaugėjo e. valdžios paslaugų naudotojų. Todėl tai yra teigiamas pokytis. Didžiojoje Britanijoje, Vengrijoje, Slovakijoje, Maltoje, Lenkijoje, Italijoje, Vokietijoje ir Latvijoje – e. valdžios paslaugų naudotojų rodiklis nesiekė bendro Europos Sąjungos vidurkio. DESI 2014 m. šiose valstybėse gyventojai naudojami teikiamomis

elektroninėmis paslaugomis nuo 17% iki 24%, o DESI 2015 m. nuo 18% iki 37%. Nors valstybėse egzistavo tam tikra pažanga, tačiau vis tik nedaug piliečių naudojosi galimybe viešųjų paslaugų užsisakyti internetu. Pabrėžtina, kad Kipre, Kroatijoje, Bulgarijoje ir Čekijos Respublikoje piliečiai mažiausiai iš visų Europos Sąjungos šalių naudojosi e. valdžios paslaugomis. Itin mažai valstybinių institucijų teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis naudojosi Rumunijos gyventojai. Nors pastebimas šios valstybės rodiklio pakilimas, bet Rumunija vis tik buvo paskutinė iš visų Europos Sąjungos valstybių pagal e. valdžios paslaugų naudotojų rodiklį, nes šioje valstybėje nėra daug viešųjų elektroninių paslaugų perkelta į elektroninę erdvę. Galima atkreipti dėmesį, kad Rumunijoje DESI 2015 m. duomenimis reguliariai internetu naudojosi 48% gyventojų (Digital Agenda for Europe, 2015). Pagal šį rodiklį, valstybė taip pat buvo paskutinėje vietoje. Vadinasi, Europos Sąjungos šalyse, kuriose piliečiai mažai naudojami viešosiomis elektroninėmis paslaugomis valstybinės institucijos turėtų perkelti daugiau viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų į elektroninę erdvę, gerinti įdiegtų paslaugų kokybę bei skatinti gyventojus jomis naudotis.

Pastebėtina, kad Europos Sąjungos valstybėse per analizuojamą laikotarpį itin padaugėjo e. valdžios paslaugų naudotojų šiose šalyse: Prancūzijoje, Didžiojoje Britanijoje ir Kipre. Tačiau, Slovakija, Slovėnija bei Italija nukrito pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio bendrą valstybių sąrašą. Tai reiškia, kad nors ir valstybėse egzistavo teigiamas balų pokytis, tačiau, jis neturėjo įtakos, nes kitose šalyse žymiai padaugėjo piliečių, kurie naudojosi elektroninėmis viešosiomis paslaugomis.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad Europos Sąjungos valstybių piliečių aktyvumas naudojantis valdžios institucijų teikiamomis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis yra skirtingas. Tačiau, tai priklauso ne vien tik nuo gyventojų. Valdžios institucijos skiria finansavimą ir sprendžia, kokios paslaugos turi būti perkeltamos į elektroninę erdvę ir teikiamos internetu. Todėl nuo Europos Sąjungos valstybių valdžios priklauso diegiamų paslaugų įvairovė, kokybė ir kiti aspektai. Išanalizavus rodiklį apie e. valdžios paslaugų naudojimą galima teigti, kad tam tikrose Europos Sąjungos valstybėse vyravo teigiamas progresas, nes padaugėjo asmenų, kurie naudojosi viešosiomis elektroninėmis paslaugomis.

Kitas skaitmeninių viešųjų paslaugų dimensijos rodiklis yra iš anksto užpildytos formos. Rodiklis vertinamas nuo 0 iki 100 taškų. Pagal šį rodiklį pirmaujanti valstybė buvo Estija (žr. 9 lentelę.). Estijos valdžia siekia išnaudoti informacinių ir ryšių technologijų teikiamas galimybes ir pritaikyti jas viešajame sektoriuje. Estija padariusi itin didelę pažangą taikant modernias technologijas ir siūlo įvairių naujovių. Pavyzdžiui, 2014 m. gruodžio mėnesį Estijos valdžia nusprendė pasiūlyti bet kuriam pasaulio asmeniui galimybę tapti Estijos e. gyventoju. Toks statusas jo turėtoji suteiktų teisę naudotis daugybe šios šalies e. valdžios teikiamomis paslaugomis (Schnureris, 2015). Pastebėtina, kad e. gyventojų statusas būtų

naudingas verslo subjektams, nes tokiu būdu sudaromos sąlygos vystyti tarptautinį verslą bei plėtoti tarpvalstybines viešąsias elektronines paslaugas.

Malta pagal šį rodiklį buvo antroje vietoje Nuo pirmaujančių valstybių neatsiliko ir Suomija, kuri užėmė trečią vietą pagal tai, kiek piliečių šioje valstybėje užpildė elektronines formas ir pateikė jas viešojo administravimo institucijoms internetu. Nors šiose valstybėse egzistavo neigiamas rodiklio pokytis, bet jis neturėjo įtakos tam, kad šalys prarastų esamas pozicijas. Svarbu atkreipti dėmesį, kad šis rodiklis priklauso nuo viešųjų paslaugų, kurios yra perkeltos į elektroninę erdvę, nes tik tokiu būdu yra sudaromos galimybės tam tikrą dokumentą užpildyti ir pateikti internetu. Švedijoje daug piliečių iš anksto užpildė elektroninių formų, bet šalyje vyravo neigiamas rodiklio pokytis, kuris sąlygojo tai, kad valstybė nukristų į šeštą vietą.

9 lentelė. Europos Sąjungos valstybių iš anksto užpildytų formų 2014-2015 m. pokytis

Valstybės	DESI 2014		DESI 2015		2014-2015 m. rodiklių pokytis	2014-2015 m. vietos pokytis
	Rodiklis	Vieta	Rodiklis	Vieta		
Estija	96	1	93	1	-3	0
Malta	89	2	87	2	-2	0
Suomija	84	3	81	3	-3	0
Švedija	77	4	75	6	-2	-2
Belgija	72	5	62	11	-10	-6
Danija	71	6	77	4	6	2
Nyderlandai	68	7	69	8	1	-1
Lenkija	66	8	68	9	2	-1
Lietuva	65	9	67	10	2	-1
Portugalija	65	10	76	5	11	5
Kipras	55	11	70	7	15	4
Ispanija	54	12	56	12	2	0
Austrija	52	13	52	13	0	0
Čekijos Respublika	-	-	28	19	0	0
Italija	48	15	41	15	-7	0
Slovėnija	46	16	43	14	-3	2
Vokietija	44	17	34	17	-10	0
Latvija	41	18	38	16	-3	2
Slovakija	-	-	22	21	0	0
Vengrija	-	-	19	22	0	0
Airija	36	21	32	18	-4	3
Prancūzija	28	22	27	20	-1	2
Bulgarija	22	23	19	23	-3	0
Didžioji Britanija	13	24	8.6	25	-4.4	-1
Liuksemburgas	12	25	12	24	0	1
Rumunija	8.2	26	6.6	27	-1.6	-1
Graikija	4.2	27	7.3	26	3.1	1
Kroatija	3.8	28	2.0	28	-1.8	0
ES vidurkis	48	-	45	-	-	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Šiose Europos Sąjungos valstybėse piliečiai aktyviai pildė dokumentų elektronines formas ir pateikė jas internetu: Danijoje, Nyderlanduose, Lenkijoje, Lietuvoje, Portugalijoje, Kipre, Ispanijoje, Austrijoje bei Čekijos Respublikoje. Pastebėtina, kad valstybėse per nagrinėjamą laikotarpį padaugėjo piliečių, kurie pateikė iš anksto užpildytas formas. Galima atkreipti dėmesį, kad gyventojai teikia pirmenybę viešosioms paslaugoms, kurios prieinamos per internetą.

Čekijos Respublika, Italija, Slovėnija, Vokietija, Latvija, Slovakija, Vengrija, Airija, Prancūzija, Bulgarija, Didžioji Britanija bei Liuksemburgas – valstybės, kuriose piliečiai pasyviai pildė elektronines dokumentų formas. Itin mažai Rumunijos ir Graikijos piliečių naudojami teikiamomis valstybinių institucijų viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, kuriomis galima iš anksto individualiai užpildyti formas ir pateikti jas internetu. Paskutinėje vietoje buvo Kroatija. Šios valstybės gyventojai itin mažai užpildė elektroninių formų internetu. Tai reiškia, kad didžioji dauguma piliečių vyksta į valdžios įstaigas ir jose užsisako bei gauna reikiamas viešąsias paslaugas. Egzistuoja ir kita problema, nes valstybėse į elektroninę erdvę nėra perkelta pakankamai paslaugų, tai irgi turi įtakos.

Vadinasi, svarbu yra ne vien tik diegti, bet ir skatinti gyventojus naudotis viešosiomis elektroninėmis paslaugomis, akcentuojant teikiamų paslaugų naudą, kad piliečiai pasinaudotų teikiamomis galimybėmis. Pavyzdžiui, Estijoje yra atlikti skaičiavimai, kad kiekvienam šalies gyventojui per metus laiko yra sutaupoma viena darbo savaitė, jeigu asmenys naudojami elektroninėmis paslaugomis, nes nereikia vykti į valstybines įstaigas, laukti eilėse (Kotka, 2015). Todėl tokios informacijos sklaidimas skatintų gyventojus susimąstyti apie tai, kaip racionaliau galima paskirstyti asmeninį laiką.

Paslaugų suteikimo internetu rodikliu matuojama, kiek įvairių sąveikos su valdžios įstaigomis žingsnių galima atlikti internetu. Rodiklis yra vertinamas nuo 0 iki 100 taškų. Malta užėmė pirmąją vietą, nes buvo įvertinta 99 taškais (žr. 10 lentelę.). Portugalija ne itin daug atsiliko nuo valstybės lyderės ir užėmė antrąją vietą. Ispanija užėmė trečią vietą pagal paslaugų suteikimo internetu rodiklį. Tačiau pakilus kitų valstybių rodikliams, ši šalis DESI 2015 m. nukrito į ketvirtą vietą, o Airija į penktą. Pastebėtina, kad šios Europos Sąjungos valstybės, pagal anksčiau nagrinėtus rodiklius nebuvo tokiose aukštose pozicijose. DESI 2014 m. duomenimis tik penktoje vietoje pagal paslaugų suteikimo internetu rodiklį buvo Estija, tačiau DESI 2015 m. rodikliui pakilus užėmė trečiąją vietą. Vadinasi, šiose valstybėse paslaugų suteikimo internetu rodiklis yra geriausias iš visų Europos Sąjungos valstybių.

Europos Sąjungos DESI 2014 m. duomenimis paslaugų suteikimo internetu vidurkis siekė 72 taškus, o DESI 2015 m. pakilo iki 75 taškų. Pastebėtina, kad Europos Sąjungoje padaugėjo perkeltų į elektroninę erdvę naujų viešųjų paslaugų. Tai yra teigiamas pokytis, nes valstybės narės nors ir lėtais tempais, bet progresuoja diegdamos viešąsias elektronines paslaugas valdžios institucijų internetinėse svetainėse.

Todėl piliečiams sudaromos geresnės sąlygos naudotis internete teikiamomis valstybinių institucijų paslaugomis.

Trylika Europos Sąjungos valstybių neatsiliko nuo valstybių lyderių ir teikė daug paslaugų internetu. Austrija, Suomija, Danija, Švedija, Nyderlandai, Italija, Lenkija, Prancūzija, Belgija, Didžioji Britanija, Lietuva ir Latvija – valstybės, kuriose paslaugų suteikimo internetu rodiklis buvo aukštas (žr. 10 lentelę). Tai reiškia, kad šių Europos Sąjungos valstybių viešasis sektorius modernizuojamas sėkmingai.

Pastebėtina, kad Slovėnijos, Vokietijos, Liuksemburgo, Bulgarijos, Kipro ir Čekijos Respublikos valstybių paslaugų suteikimo internetu rodiklis nesiekė bendro Europos Sąjungos vidurkio. Šių valstybių narių internetinėse svetainėse mažai galima atlikti veiksmų piliečiams sąveikaujant su valdžios įstaigomis.

10 lentelė. Europos Sąjungos valstybėse suteiktų paslaugų internetu 2014-2015 m. pokytis

Valstybės	DESI 2014		DESI 2015		2014-2015 m. rodiklių pokytis	2014-2015 m. vietos pokytis
	Rodiklis	Vieta	Rodiklis	Vieta		
Malta	97	1	99	1	2	0
Portugalija	96	2	98	2	2	0
Ispanija	91	3	91	4	0	-1
Airija	87	4	90	5	3	-1
Estija	87	5	94	3	7	2
Austrija	86	6	90	6	4	0
Suomija	86	7	90	7	4	0
Danija	85	8	87	8	2	0
Švedija	83	9	87	9	4	0
Nyderlandai	82	10	85	10	3	0
Italija	77	11	78	14	1	-3
Lenkija	76	12	78	15	2	-3
Prancūzija	75	13	80	13	5	0
Belgija	74	14	81	12	7	2
Didžioji Britanija	74	15	77	16	3	-1
Lietuva	73	16	76	17	3	-1
Latvija	73	17	82	11	9	6
Slovėnija	68	18	72	19	4	-1
Vokietija	67	19	75	18	8	1
Liuksemburgas	64	20	72	20	8	0
Bulgarija	63	21	61	21	-2	0
Kipras	60	22	61	22	1	0
Čekijos Respublika	56	23	58	23	2	0
Kroatija	53	24	54	24	1	0
Rumunija	49	25	51	25	2	0
Graikija	46	26	48	26	2	0
Vengrija	45	27	45	28	0	-1
Slovakija	44	28	46	27	2	1
ES vidurkis	72	-	75	-	-	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Aktualu paminėti ir tai, kad skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso duomenimis Kroatijoje, Rumunijoje, Graikijoje, Vengrijoje ir Slovakijoje buvo mažiausiai teikiama elektroninių paslaugų internetu. Vadinasi, šiose valstybėse yra nepakankamas viešųjų institucijų modernizavimas. Piliečiams nėra sudaromos tinkamos sąlygos užsisakyti ir gauti viešojo sektoriaus elektroninių paslaugų bei naudotis skaitmeninio amžiaus teikiamomis galimybėmis. Todėl valstybės turi imtis veiksmų ir į elektroninę erdvę perkelti daugiau viešųjų paslaugų.

Atviri duomenys – paskutinis rodiklis, kuris yra išskirtas skaitmeninių viešųjų paslaugų dimensijoje. Europos Sąjungos valstybės narės pagal šį rodiklį yra vertinamos nuo 0 iki 700 taškų. Iš visų Europos Sąjungos valstybių pirmoje vietoje buvo Didžioji Britanija (žr. 11 lentelę.).

11 lentelė. Europos Sąjungos valstybių atviri duomenys 2015 m.

Valstybės	DESI 2015	
	Rodiklis	Vieta
Didžioji Britanija	585	1
Ispanija	550	2
Prancūzija	535	3
Nyderlandai	505	4
Austrija	500	5
Graikija	500	6
Lenkija	490	7
Airija	485	8
Italija	485	9
Estija	480	10
Danija	440	11
Vokietija	400	12
Suomija	395	13
Slovakija	380	14
Portugalija	360	15
Belgija	320	16
Latvija	315	17
Švedija	305	18
Vengrija	300	19
Čekijos Respublika	290	20
Rumunija	270	21
Kipras	265	22
Slovėnija	265	23
Lietuva	250	24
Malta	245	25
Liuksemburgas	235	26
Kroatija	230	27
Bulgarija	215	28
ES valstybių vidurkis	378	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

2010 m. svetainėje data.gov.uk gyventojams pradėta siūlyti nemokamą prieigą prie Didžiosios Britanijos vyriausybės duomenų. Svetainėje yra daugiau nei 2 500 duomenų rinkinių iš visų vyriausybės institucijų. Duomenys teikiami tokiu formatu, kad būtų galima juos pakartotinai panaudoti bet kuriam asmeniui, o verslo įmonėms kurti naujoviškus programinės įrangos įrankius (eGovernment in the United Kingdom, 2015, p. 12). Vadinasi, Didžiojoje Britanijoje itin daug pateikiama atvirų duomenų.

Ispanijos, Prancūzijos, Nyderlandų, Austrijos ir Graikijos valdžios institucijos ne tik teikia daug atvirų duomenų internete, bet ir siekia išnaudoti šių duomenų naudą. Europos Sąjungos valstybių valdžios institucijų internetinėse svetainėse skelbiami atviro formato duomenys teikia pridėtinę vertę šalims, nes verslo įmonės, informacinių technologijų specialistai, pasitelkdami viešuosius duomenis kuria naujas viešąsias elektronines paslaugas. Todėl šiose valstybėse skelbiami yra įvairūs viešųjų institucijų duomenys, kurie susiję su jų vykdoma veikla. Lenkija, Airija, Italija, Estija, Danija ir Vokietija – valstybės, kurios mažai atsilieka nuo valstybių lyderių ir teikia atviro formato duomenis gyventojams. Pastebėtina, kad valdžios institucijos atskleisdamos saugomus duomenis oficialiose internetinėse svetainėse tampa atviresnėmis, nes pateikiami duomenys susiję ne tik su institucijų veikla, bet ir jų vykdomomis funkcijomis ir kita.

Valstybinėse įstaigose kaupiami duomenys yra vieši. Todėl visi piliečiai turi teisę juos naudoti asmeniniams tikslams, tik jei jie yra skelbiami. Galima atkreipti dėmesį, kad Europos Sąjungos valstybės nevienodai atskleidžia valstybinių įstaigų duomenis. Ribotai pateikia atvirų duomenų valstybinių institucijų internetinėse svetainėse šios Europos Sąjungos valstybės: Portugalija, Belgija, Latvija, Švedija, Vengrija, Čekijos Respublika, Rumunija, Kipras, Slovėnija. Šių valstybių įvertinimas nesiekė bendro Europos Sąjungos vidurkio, kuris buvo 375 taškai. Pastebėtina, kad kitose Europos Sąjungos šalyse atvirų duomenų skelbiama itin mažai: Lietuvoje, Maltoje, Liuksemburge, Kroatijoje ir Bulgarijoje. Vadinasi, tai valstybės, kuriose atvirų duomenų į elektroninę erdvę buvo perkelta mažiausiai, lyginant su kitomis Europos Sąjungos šalimis.

Pabrėžtina, kad tik valstybių valdžios atstovai nusprendžia, kokie duomenys gali būti teikiami atvira forma internetu. Todėl Europos Sąjungos šalyse valstybinių institucijų atviri duomenys teikiami skirtingai. Tam įtakos turi daugelis veiksnių, nes reikalingi žmogiškieji, finansiniai išteklių tobulinti institucijų internetines svetaines, būtinas yra bendradarbiavimas tarp institucijų, duomenys turi būti pagal nustatytą terminą atnaujinami.

E. sveikatos sub-dimensiją sudaro du rodikliai: gydytojų keitimasis medicininiais duomenimis ir e. receptai (žr. 12 lentelę.). E. sveikatos paslaugos, kaip ir analizuotos viešosios elektroninės paslaugos šalyse yra vystomos skirtingai. Danijoje net 92% gydytojų keitėsi informacija, kuri susijusi su pacientų sveikatos būkle, diagnozuotomis ligomis, įvairių medicininių tyrimų rezultatais ir kita. Todėl pirmoje vietoje pagal

šį rodiklį ir buvo Danija. Pastebėtina, kad Danija taip pat pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį užėmė pirmąją vietą. Galima teigti, kad šioje valstybėje ne tik viešojo administravimo paslaugos, bet ir e. sveikatos paslaugos yra vystomos veiksmingai.

Nyderlandai užėmė antrą vietą, nes šalyje 76% gydytojų keitėsi medicinine informacija su kitais sveikatos priežiūros specialistais. Estijoje, Suomijoje, Ispanijoje ir Švedijoje gydytojai taip pat aktyviai dalinosi medicinine informacija. Šių Europos Sąjungos valstybių valdžia suinteresuota, kad gydytojai tarpusavyje bendradarbiautų ir keistųsi medicinine informacija naudojantis šiuolaikinėmis informacinėmis ir ryšių technologijomis. Todėl valstybių e. sveikatos sistemos yra gerai koordinuojamos ir sveikatos priežiūros paslaugos vystomos efektyviai.

12 lentelė. Europos Sąjungos valstybių gydytojų keitimasis medicininiais duomenimis 2014 m.

Valstybės	DESI 2014 m. Keitimasis medicininiais duomenimis	
	Rodiklis	Vieta
Danija	92%	1
Nyderlandai	76%	2
Estija	72%	3
Suomija	67%	4
Ispanija	64%	5
Švedija	56%	6
Didžioji Britanija	53%	7
Portugalija	43%	8
Belgija	39%	9
Prancūzija	39%	10
Airija	37%	11
Italija	31%	12
Austrija	29%	13
Kipras	29%	14
Vokietija	24%	15
Čekijos Respublika	23%	16
Malta	18%	17
Liuksemburgas	18%	18
Graikija	17%	19
Rumunija	16%	20
Latvija	13%	21
Lietuva	12%	22
Vengrija	12%	23
Lenkija	11%	24
Kroatija	11%	25
Bulgarija	8.70%	26
Slovakija	7.40%	27
Slovėnija	5.40%	28
ES vidurkis	33%	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Pastebėtina, kad Didžiojoje Britanijoje, Portugalijoje, Belgijoje, Prancūzijoje, Airijoje, Italijoje, Austrijoje ir Kipre bendrosios praktikos gydytojai dalinasi tam tikra medicinine informacija per vieną gydymo įstaigų elektroninę sistemą (žr. 12 lentelę.).

Galima atkreipti dėmesį, kad ne visose Europos Sąjungos valstybėse gydytojai aktyviai keitėsi informacija internetu, kuri susijusi su pacientų sveikata: Vokietijoje, Čekijos Respublikoje, Maltoje, Liuksemburge, Graikijoje, Rumunijoje, Latvijoje, Lietuvoje, Vengrijoje, Lenkijoje ir Kroatijoje. Įvairūs veiksniai gali turėti įtakos tam, kad Europos Sąjungos valstybėse gydytojai pasyviai keičiasi medicinine informacija internetu, pavyzdžiui, vyresnio amžiaus gydytojai neturi pakankamų skaitmeninių įgūdžių, ne visose gydymo įstaigose įdiegta bendra informacinė sistema, todėl nėra sudarytų sąlygų gydytojams bendradarbiauti internetu.

Mažiau nei 10% gydytojų keitėsi mediciniais duomenimis šiose šalyse: Bulgarijoje, Slovėnijoje ir Slovakijoje. Tokiu atveju rekomenduojama atlikti kokybinius tyrimus ir sužinoti gydytojų nuomonę, kokių jų poreikiai, su kokiais sunkumais susiduria keičiantis informacija internetu tarp kolegų, dėl kokių priežasčių nebendradarbiauja internetu. Atsižvelgus į gautus rezultatus tobulinti e. sveikatos sistemas.

Siekiami yra pasitelkiant šiuolaikines technologijas palengvinti sveikatos priežiūros specialistų sąveiką ir įtraukti kitus bendrosios praktikos gydytojus, kad būtų efektyviau keičiamasi tam tikra medicinine informacija. Pastebėtina, kad pagal šį rodiklį, Europos Sąjungos vidurkis siekė 33%. Vadinasi, bendras valstybių vidurkis yra žemas, nes nedaug bendrosios praktikos gydytojų keitėsi medicinine informacija. Europos Sąjungos valstybės ne pilnai išnaudoja sveikatos sistemas našumui gerinti ir paslaugų lygiui kelti bei didinti e. sveikatos plėtrą. Pabrėžtina, kad sveikatos sistemos pertvarkymas įnešė naujovių visuomenėje, prie kurių tikėtina Europos Sąjungos piliečiai ilgainiui prisitaikys.

Kitas analizuojamas e. sveikatos rodiklis yra e. receptai. Šis rodiklis nurodo bendrosios praktikos gydytojų procentinę dalį, kurie pacientams išrašo ne tradicinius, o e. receptus. Pirmoje vietoje iš 28 Europos Sąjungos valstybių pagal šį rodiklį buvo Estija, nes 100% gydytojų naudojo e. receptus (žr. 13 lentelę.). Estija laikoma pirmaujančia valstybe, nes sveikatos priežiūros sektoriuje dominuoja e. receptai. Taip yra todėl, nes Estijos gydytojai receptus pacientams teikia tik elektroniniu formatu. Danija neatsilieka nuo Estijos ir taip pat yra laikoma lydere, nes šioje valstybėje 100% sveikatos priežiūros specialistų, pacientams išrašė e. receptų. Kaip ir buvo minėta, šių valstybių teikiamos viešojo administravimo elektroninės paslaugos laikomos itin išvystytomis. Todėl ir sveikatos priežiūros sektoriuje valstybės diegia modernias sistemas, kuriomis sudaromos galimybės išrašyti receptus elektroniniu formatu, o vaistinėje pateikus asmens tapatybę patvirtinantį dokumentą įsigyti gydytojo paskirtų vaistų.

E. receptai yra naudingi bendrosios praktikos gydytojams, pacientams bei farmacininkams. Todėl ir Kroatijoje naudojama speciali e. sveikatos informacinė sistema per kurią gydytojai gali išrašyti e. receptus.

Valstybėje net 99% gydytojų pacientams teikė e. receptus. Švedija, Nyderlandai ir Suomija itin mažai atsiliko nuo valstybių lyderių pagal tai, kiek bendrosios praktikos gydytojų pacientams išrašė receptų elektroniniu būdu. Galima teigti, kad šiose šalyse e. receptai sveikatos priežiūros sektoriuje itin populiarūs, nes yra gerai išvystytos e. sveikatos sistemos. Vadinasi, minėtų Europos Sąjungos valstybių piliečiai yra įpratę naudotis receptais, kurie teikiami elektronine forma. Todėl vyksta modernus bendradarbiavimas tarp aptartų suinteresuotųjų šalių, siekiant ne tik taupyti laiką, bet ir užtikrinti efektyvesnę sveikatos paslaugų teikimą gyventojams.

13 lentelė. Europos Sąjungos valstybių gydytojų e. receptų naudojimas 2014 m.

Valstybės	DESI 2014 m. E. receptų naudojimas	
	Rodiklis	Vieta
Estija	100%	1
Danija	100%	2
Kroatija	99%	3
Švedija	97%	4
Nyderlandai	94%	5
Suomija	82%	6
Rumunija	60%	7
Ispanija	53%	8
Prancūzija	28%	9
Didžioji Britanija	21%	10
Graikija	18%	11
Kipras	16%	12
Vokietija	15%	13
Liuksemburgas	11%	14
Italija	9.20%	15
Austrija	8.10%	16
Čekijos Respublika	7.80%	17
Latvija	6%	18
Arija	5%	19
Belgija	4.90%	20
Bulgarija	4.60%	21
Lenkija	4.40%	22
Slovakija	3.50%	23
Portugalija	3.10%	24
Vengrija	2.20%	25
Slovėnija	0.60%	26
Lietuva	0.45%	27
Malta	0%	28
ES vidurkis	30%	-

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Daugelyje Europos Sąjungos valstybių bendrosios praktikos gydytojų mažai naudojami e. receptais. Šios toliau išvardintos šalys itin atsiliko nuo pirmaujančių valstybių narių: Didžioji Britanija, Graikija,

Kipras, Vokietija, Liuksemburgas, Italija, Austrija, Čekijos Respublika, Latvija, Airija, Belgija, Bulgarija, Lenkija, Slovakija, Portugalija, Vengrija bei Slovėnija. Pabrėžtina, kad gydytojai pacientams e. receptų išrašė nuo 0.60% iki 18%. Todėl e. receptų naudojimas yra žemas, lyginant su kitomis Europos Sąjungos valstybėmis. Lietuvoje tik 0.45% sveikatos priežiūros specialistų pacientams išrašė e. receptų. Maltoje nėra naudojami e. receptai sveikatos priežiūros sektoriuje. Todėl visi receptai yra išrašomi tik tradiciniu būdu. Galima teigti, kad šiose šalyse ir e. sveikatos paslaugų prieinamumas yra ribotas. Malta ir kitos Europos Sąjungos valstybės, kuriose gydytojai mažai naudoja e. receptų, turėtų diegti, tobulinti sveikatos sistemas, siekiant modernizuoti sveikatos priežiūros sektorių ir piliečiams teikti aukštos kokybės e. sveikatos paslaugas.

Galima atkreipti dėmesį, kad Kroatijoje, Rumunijoje ir Graikijoje gydytojai pacientams daugiau išrašė e. receptų per analizuojamą laikotarpį, negu tarpusavyje keitėsi medicinine informacija. Vadinas, e. receptų sistemos šiose valstybėse yra populiarsnės, nei gydytojų sąveika ir bendradarbiavimas šiuolaikinėmis informacinėmis ir ryšių technologijomis.

Europos Sąjungos šalyse, sveikatos priežiūros paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę dar yra nauja sritis. Valstybės skirtingais metais patvirtino nacionalines programas ir pradėjo diegti sistemas, kuriomis būtų sudaromos galimybės keistis medicinine informacija, išrašyti e. receptus. Todėl ne visos valstybės šioje srityje yra pažengusios. Pastebėtina, kad sukurti informacinę sistemą reikia laiko, finansinių ir žmogiškųjų išteklių, būtina atlikti testavimus ir kita. Pacientų medicininiai duomenys turi būti perkelti į elektroninę sistemą, tai irgi užima laiko. Todėl pokyčiai vyksta palaipsniui. Vienos Europos Sąjungos šalys pirmąja šioje srityje, o kitos valstybės tik pradeda testuoti ir diegti sistemas, kuriomis tam tikros sveikatos priežiūros paslaugos bus prieinamos internetu.

Vadinas, Europos Sąjungos valstybėse viešosios elektroninės paslaugos nėra vienodai vystomos, todėl pagal aptartus e. valdžios ir e. sveikatos rodiklius šalys užima skirtingas vietas. Skandinavijos šalys yra lyderės pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį, kuris nurodo viešojo sektoriaus teikiamų paslaugų išvystymą. Kaip ir buvo minėta, pirmą vietą pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį užėmė viena iš šiaurės Europos regiono valstybių – Danija. Baltijos valstybė, neatsiliekti ir teikianti aukšto išsivystymo viešąsias elektrones paslaugas buvo Estija, užėmusi antrą vietą iš visų 28 Europos Sąjungos šalių. Valstybė esanti vakarų Europoje – Nyderlandai užėmė trečią vietą. Kitos dvi šiaurės Europos regiono šalys – Suomija ir Švedija atsidūrė atitinkamai trečioje ir ketvirtoje vietose. Galima teigti, kad šios valstybės pirmavo pagal skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso išskirtą skaitmeninių viešųjų paslaugų dimensiją.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad DESI 2014-2015 m. duomenimis Europos Sąjungos šalys narės pasiekė skirtingą pažangą pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį. Todėl valstybės buvo suskirstytos į

keturias grupes, remiantis analizuojamo rodiklio balų pokyčiais į kvartilius, kurių paskirtis dalyti duomenis į ketvirčius: aukščiausias kvartilis – aukšta pažanga, antras kvartilis – vidutinė pažanga, trečias kvartilis – žema pažanga ir žemiausias kvartilis – neigiama pažanga. Tokiu būdu yra nagrinėjama Europos Sąjungos valstybių narių pasiekta pažanga viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje (žr. 14 lentelę). Didžioji Britanija ir Prancūzija tai dvi vakarų Europos regiono valstybės, kuriose pažanga buvo aukščiausia. Kita valstybė iš pietų Europos regiono, kurios progresas taip pat vertinamas aukščiausiai – Graikija. Pastebėtina, kad valstybių bendras skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio balas pakilo nuo 0.08 iki 0.10. Todėl šių šalių skaitmeniniai pasiekimai, kurie įvyko per analizuojamą laikotarpį yra geriausi iš visų Europos Sąjungos valstybių.

14 lentelė. Europos Sąjungos valstybių skaitmeninių viešųjų paslaugų pažanga 2014-2015 m.

Aukščiausias kvartilis	Antras kvartilis	Trečias kvartilis	Žemiausias kvartilis
0.10 Didžioji Britanija	0.03 Austrija	0.01 Nyderlandai	-0.02 Slovėnija
0.08 Prancūzija	0.03 Lenkija	0.01 Čekijos Respublika	-0.02 Bulgarija
0.08 Graikija	0.03 Vokietija	0.00 Suomija	-0.03 Belgija
0.04 Ispanija	0.03 Liuksemburgas	0.00 Slovakija	-0.04 Švedija
0.04 Airija	0.02 Italija	-0.01 Estija	-0.04 Malta
0.04 Kipras	0.02 Kroatija	-0.01 Portugalija	-0.04 Lietuva
0.04 Rumunija	0.02 Latvija	-0.02 Danija	-0.04 Vengrija

Šaltinis: sudaryta projekto autorės pagal Digital Agenda for Europe, 2015.

Kitose Europos Sąjungos šalyse taip pat egzistavo teigiami skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio pokyčiai. Dvi pietų Europos regiono valstybės: Ispanija ir Kipras yra priskiriamos prie šalių grupių, kuriose egzistavo aukšta pažanga, nes valstybių bendras skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklis pakilo 0.04 balo. Tačiau, kitoje pietų Europos regiono šalyje – Italijoje per analizuojamą laikotarpį skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklis pakilo 0.02 balo, todėl ši šalis priskirta prie antrojo kvartilio. Tai reiškia, kad valstybėje vyravo vidutinė pažanga.

Pastebėtina, kad vienoje šalyje iš rytų ir centrinės Europos regiono – Rumunijoje, pažanga taip pat buvo aukšta. Rumunija pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį DESI 2014 m. duomenimis iš visų Europos sąjungos valstybių buvo 25 vietoje, tačiau rodikliui pakilus 0.04 balo, šalis užėmė 24 vietą. Vadinas, pažanga turėjo įtakos šios valstybės vietai pakilimui. Trys valstybės iš rytų ir centrinės Europos regiono – Lenkija, Latvija ir Kroatija priskirtos prie antrojo kvartilio ir valstybių pažanga buvo vidutinė, Čekijos Respublikos rodiklis pakilo tik 0.01 balo, todėl ir ši valstybė buvo priskirta prie trečiojo kvartilio. Tai reiškia, kad šioje šalyje egzistavo žema pažanga.

Trijų vakarų Europos regiono valstybių: Austrijos, Vokietijos bei Liuksemburgo skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio balas pakilo 0.03, todėl valstybės priklausė antrajam kvartiliumi ir šiose šalyse

egzistavo vidutinė pažanga. Tačiau, vienoje valstybėje iš šio regiono vyravo aukšta pažanga – Airijoje, kurios skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklis pakilo 0.04 balo. Todėl Airija pagal nagrinėjamą rodiklį iš 10 vietos pakilo į 9. Galima teigti, kad teigiamas rodiklio pokytis turėjo įtakos valstybės vietos pakitimui. Kitoje vakarų Europos regiono valstybėje – Nyderlanduose pažanga buvo žema, nes pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio balų pokytį, ši valstybė buvo priskirta prie trečiojo kvartilio. Kaip ir buvo minėta, kad prie trečiojo kvartilio yra priskiriamos valstybės, kurios pasiekė žemą pažangą, bet kvartiliai variacinę eilutę dalina į keturias lygias dalis, todėl į šią valstybių grupę pateko ir šalys, kuriose vyravo neigiama pažanga: Estija, Portugalija ir Danija.

Galima atkreipti dėmesį, kad Europos Sąjungos valstybių progresas yra naudingas šalies piliečiams, nes tai reiškia, kad gyventojams buvo sudarytos geresnės sąlygos naudotis valstybinių institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis, perkelta daugiau viešųjų paslaugų į elektroninę erdvę ir kita. Pastebėtina, kad visos Europos Sąjungos valstybės turėtų diegti tokias viešąsias elektronines paslaugas, kad piliečiai teiktų pirmenybę jų, o ne fiziniu būdu teikiamų paslaugų naudojimui.

Suomijoje ir Slovakijoje neįvyko jokių pokyčių pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį. Tam įtakos galėjo turėti daugelis veiksnių, pavyzdžiui, elektroninių paslaugų naudotojų dalis nepakito ir išliko tokia pati, asmenys neužpildė ir nepateikė daugiau elektroninių formų. Likusių Europos Sąjungos valstybių pasiekimai buvo žemi arba neigiami, nes valstybės priskirtos prie trečio ir žemiausio kvartilų. Pabrėžtina, kad DESI 2014-2015 m. duomenimis vyravo neigiami pokyčiai šiose naujose Europos Sąjungos valstybėse: Estijoje, Slovėnijoje, Bulgarijoje, Lietuvoje, Vengrijoje, Maltoje. Neigiamas skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklio kitimas stebimas ir senosiose Europos Sąjungos šalyse: Portugalijoje, Danijoje, Belgijoje, Švedijoje. Šį regresą galėjo sąlygoti sumažėjusi gyventojų dalis, kurie naudojami valstybinių institucijų viešosiomis elektroninėmis paslaugomis. Piliečių poreikiai nuolat kinta, todėl Europos Sąjungos valstybės turi atsižvelgti į gyventojų lūkesčius ir sudaryti geresnes sąlygas naudotis viešojo sektoriaus elektroninėmis paslaugomis.

Galima teigti, kad pagal skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso išskirtus rodiklius Europos Sąjungos valstybės narės nuo 2014 m. iki 2015 m. pasiekė skirtingą pažangą viešųjų elektroninių paslaugų sferoje. Valstybės lyderės, kurios teikia aukšto išvystymo viešąsias elektronines paslaugas (Danija, Estija, Nyderlandai, Suomija, Švedija) per analizuojamą laikotarpį pasiekė žemą arba neigiamą pažangą. Tačiau, Europos Sąjungos šalys, kurios atsilieka nuo valstybių lyderių, šiose valstybėse dominavo aukšta pažanga: Didžiojoje Britanijoje, Graikijoje, Prancūzijoje, Ispanijoje, Airijoje, Kipre bei Rumunijoje. Šiuolaikinėje visuomenėje situacija yra tokia, kad valstybėse, kuriose viešosios elektroninės paslaugos yra laikomos išvystytomis vaidina svarbu vaidmenį skatinant kitas valstybes taikyti informacinių ir ryšių technologijų integraciją viešajame sektoriuje (Basu, 2004, p. 115). Todėl Europos

Sąjungos valstybės, kuriose viešasis sektorius nėra tinkamai modernizuotas, siekia ne tik remtis kitų šalių gerąja patirtimi, ją pritaikyti, perkelti naujoviškų viešųjų paslaugų į elektroninę erdvę, bet ir konkuruoti su kitomis šalimis.

Vadinasi, Europos Sąjungos šalyse viešosios elektroninės paslaugos išvystytos yra nevienodai, todėl pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį valstybės užėmė skirtingas vietas. Europos Sąjungos valstybėse per analizuojamą laikotarpį egzistavo, ir teigiama, ir neigiama pažanga viešųjų elektroninių paslaugų teikimo srityje. Valstybės lyderės pagal pasiektą pažangą buvo tos šalys, kurios atsilieka nuo pirmaujančių Europos Sąjungos valstybių.

IŠVADOS

1. Viešosios elektroninės paslaugos yra informacinėmis ir ryšių technologijomis teikiamos valstybinių institucijų paslaugos. Ankščiau buvo įprasta, kad viešosios paslaugos teikiamos tik atvykus į institucijas, tačiau šiuolaikinėje visuomenėje pasitelkiant modernias technologijas, šios paslaugos yra perkeliamos į elektroninę erdvę. Viešųjų elektroninių paslaugų tikslas toks pats kaip ir fiziškai teikiamų paslaugų – viešojo intereso patenkinimas. Reformavus viešąjį sektorių, paslaugų perkėlimas į elektroninę erdvę skatina naujovišką valdžios ir gyventojų bendradarbiavimą. Asmenys, prisiima dalį paslaugų tiekėjo užduočių, nes tam tikras dokumentų formas asmeniškai užpildo ir pateikia internetu. Tokiu būdu Europos Sąjungos piliečiai įtraukiami į viešųjų paslaugų teikimo procesą, kuris tampa greitesnis ir veiksmingesnis. Gyventojai, viešųjų elektroninių paslaugų gali užsisakyti ne tik pagal individualius poreikius, bet ir neatsižvelgiant į savaitės dieną ar paros laiką. Todėl Europos Sąjungos valdžios institucijos turi užtikrinti viešųjų elektroninių paslaugų kokybę, prieinamumą ir atsižvelgti į piliečių lūkesčius. Tokiu būdu viešųjų elektroninių paslaugų vystymas tampa tikslingesnis ir yra sudaromos galimybės Europos Sąjungos gyventojams efektyviau teikti valstybinių institucijų viešąsias paslaugas, sveikatos viešąsias paslaugas.

2. Vertinimas yra viešosios politikos dalis, kuris priklauso nuo daugelio aplinkybių. Todėl kiekvienas vertinimas yra unikalus. Vertinimas remiasi vertinamo objekto tikslais ir siekia juos įvertinti, nustatyti jų vertę. Prieš atliekant vertinimą yra pasirenkami vertinimo kriterijai, tinkamiausi vertinimo metodai, tipai, atsižvelgiant į vertinamą objektą, numatytus tikslus bei uždavinius. Todėl visi vertinimai yra planuojami iš anksto. Vertinime pagal tikslus siekiama nustatyti užsibrėžtų tikslų ir jų įgyvendinimo laipsnį. Svarbus yra vertinamo objekto poveikis bei teikiama nauda visuomenei ar tikslinėms grupėms. Vertinimo proceso metu suteikiama informacijos apie vertinamą objektą taip pat yra įgyvendinama atskaitomybės funkcija, nes yra atsiskaitoma suinteresuotoms šalims. Europos Sąjungos valstybės narės turi stebėti ir vertinti, kaip yra vystomos viešosios elektroninės paslaugos oficialiose valstybinių institucijų internetinėse svetainėse. Todėl Europos Sąjungoje atliekami vertinimo tyrimai, kuriais siekiama išsiaiškinti įvairius viešųjų elektroninių paslaugų teikimo aspektus, o vertinimo proceso metu yra nustatomi rezultatai ir formuojamos išvados.

3. Europos Komisija yra suinteresuota, kad Europos Sąjungos šalys narės gyventojams teiktų aukšto išsivystymo viešąsias elektronines paslaugas. Todėl programomis „eEuropa“, „eEuropa 2002“, „eEuropa 2005“, „i2010 e. valdžios veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimui Europoje visų labui“ ir įgyvendinama programa „Europa 2020. Pažangus, tvarus ir integracinis augimas“ siekiama, kad Europos Sąjungos valstybės tobulintų ir plėtotų viešąsias elektronines paslaugas. Pastebėtina, kad šių paslaugų plėtra bei išvystymas turi įtakos Europos Sąjungos valstybių gyventojų aktyvumui naudojantis viešosiomis

elektroninėmis paslaugomis. Programose buvo atsižvelgiama ir į tai, kad valstybių gyventojams būtų sudaromos palankesnės sąlygos naudotis valdžios institucijų teikiamomis elektroninėmis paslaugomis bei numatyta šalinti kliūtis su kuriomis susiduria valstybės diegdamos viešąsias elektronines paslaugas.

4. Remiantis šiame magistro projekte analizuotais skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indekso rodikliais, galima teigti, kad Europos Sąjungos valstybėse viešųjų elektroninių paslaugų išvystymas yra skirtingas. Viešosios elektroninės paslaugos yra itin gerai išvystytos Skandinavijos šalyse: Danijoje, Suomijoje, Švedijoje. Viena iš Baltijos valstybių Estija taip pat teikia aukšto išvystymo viešąsias elektronines paslaugas. Nyderlandai laikomi šalimi, kurioje viešosios elektroninės paslaugos perkeltos į elektroninę erdvę yra itin gerai vertinamos, nes piliečiams teikiamos aukštos kokybės paslaugos ir didžioji dauguma gyventojų naudojami šiomis paslaugomis. Atlikus Europos Sąjungos valstybių viešųjų elektroninių paslaugų vertinimą pagal bendrą skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį galima teigti, kad pažanga tarp šalių buvo nevienoda. Valstybės lyderės pagal pasiektą pažangą buvo trys: Didžioji Britanija, Prancūzija ir Graikija. Šių valstybių balų pokyčiai vertinami, kaip geriausi iš visų Europos Sąjungos šalių. Aukštą pažangą pasiekė ir šios Europos Sąjungos valstybės: Ispanija, Airija, Kipras ir Rumunija. Vidutinę pažangą pasiekė: Austrija, Lenkija, Vokietija, Liuksemburgas, Italija, Kroatija ir Latvija. Pastebėtina, kad žema pažanga egzistavo šiose Europos Sąjungos valstybėse: Nyderlanduose ir Čekijos Respublikoje. Svarbu paminėti, kad Suomijoje ir Slovakijoje neįvyko jokių balų pokyčių pagal skaitmeninių viešųjų paslaugų rodiklį, todėl pažangos nebuvo. Likusiose Europos Sąjungos šalyse vyravo neigiama pažanga: Estijoje, Portugalijoje, Danijoje, Slovėnijoje, Bulgarijoje, Belgijoje, Švedijoje, Maltoje, Lietuvoje ir Vengrijoje.

LITERATŪRA

1. Aleksandravičius, A. (2014). Elektroninių viešųjų paslaugų organizavimo kaimiškiosiose vietovėse modeliai. *Regional Formation and Development Studies, 1 (11)*, 6-18.
2. Atvira, saugi ir patikima kibernetinė erdvė (2013). Europos Sąjungos kibernetinio saugumo strategija [žiūrėta 2015 10 23]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/rapid/press-release_IP-13-94_lt.htm>.
3. Backus, M. (2001). E-governance and developing countries. Introduction and examples. Research report.
4. Barcevičius, E. (2008). Viešasis valdymas ir informacinės technologijos. Naujo institucinio modelio link? *Politologija, 1 (49)*, 85-120.
5. Butkevičienė, E., Rutkauskienė, D. (2008). Valdžios, verslo ir piliečių elektroninės sąveikos plėtra Lietuvoje: viešųjų elektroninių paslaugų poreikis kaimiškuosiuose regionuose. *Viešoji politika ir administravimas, 23*, 68-77.
6. Budnikas, A., Činčikas, G., Dekeris, B., Žvironas, A. (2008). Elektroninės valdžios sauga. Mokomoji knyga. Kauno technologijos universitetas.
7. Brown, D. (2005). Electronic government and public administration. *International Review of Administrative Sciences, (2) 71*, 241-254.
8. Basu, S. (2004). E-Government and Developing Countries: An Overview. *Technology, (1) 18*, 109-132.
9. Cap Gemini Ernst & Young. (2002). Online availability of public services: How does Europe progress? Web based survey on electronic public services, 1-30.
10. DESI 2015. Digital economy and society index (2015) Methodological note [žiūrėta 2015 10 23]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>>.
11. Digital Agenda in the Europe 2020 strategy (2015) [žiūrėta 2015 10 23]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-agenda-europe-2020-strategy>>.
12. Domarkas, V., Laukaitytė, A., Mačiukas, V. (2012). Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas. *Viešoji politika ir administravimas, (1) 11*, 23-36.
13. Domarkas, V. (2012). Tarptautinių organizacijų vaidmuo elektroninės valdžios lygmens vertinimo ir vystymo koordinavimo procesuose. *Viešoji politika ir administravimas, 33*, 23-34.
14. Dvorak, J. (2011). Viešosios politikos vertinimas Lietuvoje: diegimas, mastas ir reikšmingumas. Daktaro disertacija socialiniai mokslai, politikos mokslai (02S). Kaunas: Vytauto Didžiojo universitetas.
15. Dvorak, J., Kaselis, M. (2011). Veiklos planavimo ir programų vertinimo pokyčių trajektorijos Lietuvos viešajame administravime, *Politikos mokslų almanachas, 9*, 99-116.
16. Dunn, W. (2006). Viešosios politikos analizė. Įvadas. Vilnius: Homo liber.
17. Dzemydienė, D., Naujikiene, R. (2007). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo pavyzdžių analizė. *Informacijos mokslai, 42 (43)*, 226-232.
18. Dzemydienė, D., Naujikiene, R. (2009). Elektroninių viešųjų paslaugų naudojimo ir informacinių sistemų sąveikumo vertinimas. *Informacijos mokslai, 50*, 267-273.

19. Dzemydienė, D., Naujikienė, R. (2012). Viešųjų elektroninių paslaugų ir informacinių technologijų pasiekiamumo įvertinimas skirtingose socialinėse grupėse. *Social Technologies*, 2, 335-348.
20. Digital Single Market. Why we need a Digital Single Market (2015) [žiūrėta 2015 11 05]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/digital-single-market>>.
21. Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action (2010) [žiūrėta 2015 11 05]. Prieiga per internetą: <https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/egov_report.pdf>.
22. Digital Agenda key indicators (n.d) [žiūrėta 2015 11 11]. Prieiga per internetą: <http://digital-agenda-data.eu/datasets/digital_agenda_scoreboard_key_indicators/indicators>
23. Europos skaitmeninė darbotvarkė (2014). Apie Europos Sąjungos politiką [žiūrėta 2015 11 06]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/lt/digital_agenda_lt.pdf>.
24. Europos Sąjungos skaitmeninės darbotvarkės rezultatų suvestinė (2014) [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <<http://ivpk.lrv.lt/lt/naujienos/2014-m-es-skaitmenines-darbotvarkes-rezultatu-suvestine>>.
25. Europos ekonomikos augimo strategija „Europa 2020“ (2015). Apie Europos Sąjungos politiką. Liuksemburgas: Europos Sąjungos leidinių biuras.
26. Europos viešųjų paslaugų sąveikumo sistema. Europos viešųjų paslaugų sąveikumo užtikrinimas (2010) [žiūrėta 2015 11 05]. Prieiga per internetą: <<http://saveikumas.gov.lt/lt/naudingi-dokumentai/1.html>>.
27. Europos skaitmeninė darbotvarkė. Pagrindinės iniciatyvos (2010) [žiūrėta 2015 11 05]. Prieiga per internetą: <http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-10-200_lt.htm?locale=en>.
28. Europos skaitmeninė darbotvarkė (2010) [žiūrėta 2015 11 06]. Prieiga per internetą: <http://www.epaveldas.lt/documents/10165/19809/com2010_0245lt01.pdf>.
29. Europa 2020. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategija (2010) [žiūrėta 2015 11 06]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/lietuva/documents/skelbimai/2020m_europa.pdf>.
30. eEurope 2002: Impact and Priorities. A communication to the Spring European Council in Stockholm (2001) [žiūrėta 2015 11 09]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:l24226a>>.
31. eEurope 2002. Final report (2003) [žiūrėta 2015 12 20]. Prieiga per internetą: <http://aei.pitt.edu/45677/1/com2003_0066.pdf>.
32. eEurope 2002. An Information Society For All (2002) [žiūrėta 2015 11 09]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:l24226a>>.
33. eEurope 2005: An information society for all - An Action Plan (2002) [žiūrėta 2015 11 09]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:52002DC0263>>.
34. eEurope: An Information Society For All (2000) [žiūrėta 2015 11 08]. Prieiga per internetą: <<http://www.w3.org/WAI/References/eEurope>>.
35. eGovernment strategy, 2011-2015 [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <<http://www.digst.dk/servicemenu/english/policy-and-strategy/egov-strategy>>.

36. eGovernment in Denmark (2015) [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <<https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/factsheet/egovernment-denmark-january-2015-v170>>.
37. eGovernment in Greece (2014) [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą <<https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/factsheet/egovernment-greece-april-2014-v160>>.
38. eGovernment in France (2015) [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: <<https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/factsheet/egovernment-france-february-2015-v170>>.
39. eGovernment in the United Kingdom (2015) [žiūrėta 2015 12 18]. Prieiga per internetą: <<https://joinup.ec.europa.eu/elibrary/factsheet/egovernment-united-kingdom-february-2015-v170>>.
40. Governance and ICT – innovative eGovernment actions at the local and regional levels (2003) [žiūrėta 2015 11 10]. Prieiga per internetą:<<http://cor.europa.eu/en/documentation/studies/Documents/Gouvernance-ICT/EN-Governance-and-ICT.pdf>>.
41. Garuckas, R., Kaziliūnas, A. (2008). E. valdžios ir viešojo sektoriaus sąveikos Lietuvoje analizė. *Viešojo politika ir administravimas*, 23, 59-67.
42. Fang, Z. (2002). E-Government in Digital Era: Concept, Practice, and Development. *International Journal of The Computer, The Internet and Management* 2 (10), 1-22.
43. i2010 eGovernment action plan. Progress study. Summary report. (2009) [žiūrėta 2015 11 16]. Prieiga per internetą:<http://www.cip.gov.pl/container/ICT/i2010%20Action%20Plan_eGovernment_%20Progress%20Study%20Summary%20Report.pdf>.
44. i2010 e. vyriausybės veiksmų planas: e. vyriausybės plėtros spartinimas Europoje visų labui (2006). Komisijos komunikatas tarybai, Europos parlamentui Europos ekonomikos ir socialinių reikalų Komitetui ir regionų komitetui [žiūrėta 2015 11 09]. Prieiga per internetą: <http://publications.europa.eu/resource/cellar/982456c0-54e4-466d-88b3-ed35f27f84be.0015.02/DOC_1>.
45. i2010 - Annual Information Society Report 2009. Benchmarking i2010: Trends and main achievements (2009). Prieiga per internetą: <http://www.umic.pt/images/stories/publicacoes3/sec_2009_1103.pdf>.
46. Information Society Benchmarking Report (2005) [žiūrėta 2015 11 16]. Prieiga per internetą: <http://www.central2013.eu/fileadmin/user_upload/Downloads/Document_Centre/OP_Resources/Info_Soc_Benchmarking_2005.pdf>.
47. Kardelis, K. (2002). Mokslinių tyrimų metodologija ir metodai. 2-asis leidimas. Kaunas.
48. Neverauskas, V. (2015). Žodžių į vatą nevyniojęs estas pasakė, kodėl Lietuva atsiliko nuo Estijos [žiūrėta 2015 12 06]. Prieiga per internetą: <<http://www.delfi.lt/mokslas/technologijos/zodziu-i-vata-nevyniojes-estas-pasake-kodel-lietuva-atsiliko-nuo-estijos.d?id=69242166>>.
49. Lindgren, I., Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework, Linköping University, 1-22.
50. Limba, T., Gulevičiūtė, G. (2013). Peculiarities of electronic public services implementation in European Union and Lithuania. *Social Technologies*, 2 (3), 372-389.

51. Liikanen, E. (2003). eGovernment for Europe's public services of the future. Inaugural lecture of the UOC 2003-2004 Academic Year, 1-21.
52. Milė, R., Junevičius, A. (2013). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje. *Viešojo politika ir administravimas*, (3)12, 455-469.
53. Ministerial Declaration on eGovernment (2009) [žiūrėta 2015 12 27]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/sites/digital-agenda/files/ministerial-declaration-on-egovernment-malmo.pdf>>.
54. Molnar, S. (2007). Egovernment in the European Union [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <http://www.itk.hu/netis/doc/ISCB_eng/09_Molnar_final.pdf>.
55. Maciejewski, M. (2015). Visur esanti skaitmeninė bendroji rinka. Faktų apie Europos Sąjungą suvestinės – 2015 [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/lt/FTU_5.9.4.pdf>.
56. Maciejewski, M., Pengelly, K. (2015). Europos skaitmeninė darbotvarkė. Faktų apie Europos Sąjungą suvestinės – 2015 [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <http://www.europarl.europa.eu/ftu/pdf/lt/FTU_5.9.3.pdf>.
57. Nakrošis, V., Jarmalavičiūtė, N., Burakienė, D. (2007). Ką kaip ir kodėl vertiname? Trumpai apie Europos Sąjungos finansuojamų programų vertinimą. Lietuvos Respublikos finansų ministerija.
58. Nacionalinė pažangos programa – kas tai? (n.d). [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <<https://www.lietuva2030.lt/lt/apie-nacionalines-pazangos-programa>>.
59. Puškorius, S. (2004). Veiklos auditas. Monografija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
60. Pažangaus, tvaraus ir integracinio augimo strategijos „Europa 2020“ rezultatų apžvalga (2014) [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/europe2020stocktaking_lt.pdf>.
61. Parsons, W. (2001). Viešojo politika. Politikos analizės teorijos ir praktikos įvadas. Vilnius: Eugrimas.
62. Pollardas, E. (2013). Svarbiau ir pigiau reaguoti į pokyčius, o ne vykdyti planą [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <<http://vz.lt/article/20130615/Article/306159996>>.
63. Pulsipher, L., Pulsipher, A. (2014). World regional geography without subregions. Global Patterns local lives [žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: <http://www.macmillanhighered.com/Catalog/uploadedFiles/Content/WHF/Product/About/Look_Inside/Pulsipher,_WRG_5e/PulsipherCh04_PartIII.pdf>.
64. Raipa, A. (2007). Viešasis administravimas. Kn. Raipa (red.), *Viešojo politika ir analizė. Viešojo administravimo politinis kontekstas* (p. 17 - 42). Kaunas: Technologija.
65. Raipa, A. (2000). Ekspertų sistemos ir viešųjų programų vertinimas. *Politologija*, 1(17), 61-82.
66. Raginytė, E., Paliulis, N. K. (2009). Elektroninė valdžia Lietuvoje: savivaldos pjūvis. Verslas, vadyba, studijos, 214-228.
67. Rutkauskienė, U. (2008). Viešųjų bibliotekų poveikio vertinimas. *Informacijos mokslai*, 46, 84-101.
68. Red Spotted Hanky (2013) [Žiūrėta 2015 12 12]. Prieiga per internetą: <<http://www.redspottedhanky.com/>>.

69. Schnureris, E. (2015). E-STIJA ir kibervalstybės ateitis [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <<http://www.veidas.lt/e-stija-ir-kibervalstybes-ateitis>>.
70. Segalovičienė, I. (2011). Vertinimas viešajame valdyme: samprata ir modeliai. *Viešoji politika ir administravimas*, 3 (10), 437-450.
71. Stumbraitė-Vilkišienė, E. (2010). Viešosios paslaugos dalyvių kaip kokybės vertintojų samprata: pilietis – vartotojas. *Jaunųjų mokslininkų darbai*, (4) 29, 148-156.
72. Stufflebeam, D. L. (2001). Evaluation models [žiūrėta 2015 11 20]. Prieiga per internetą: <https://www.wmich.edu/sites/default/files/attachments/u58/2015/Evaluation_Models.pdf>.
73. Sirkemaa, S. (2010). Integrated e-Services in Public Sector. *Latest trends on computers*, 2, 766-770.
74. Skaitmeninės ekonomikos ir visuomenės indeksas (2015) Šalies profilis. Lietuva [žiūrėta 2015 11 16]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/lietuva/documents/ip_digital_index_country_report_lt.pdf>.
75. Smarter, Faster, Better eGovernment (2009) [žiūrėta 2015 12 20]. Prieiga per internetą: <[http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/All/45FFE4A4FF186E65C225781C0026A6A3/\\$file/egov_benchmark_20098th.pdf](http://www.mof.gov.cy/mof/DITS/dits.nsf/All/45FFE4A4FF186E65C225781C0026A6A3/$file/egov_benchmark_20098th.pdf)>.
76. The Digital Economy and Society Index (2015) Digital agenda for Europe [žiūrėta 2015 11 11]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>>.
77. The digital Economy and Society index (DESI) [žiūrėta 2015 11 16]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/desi>>.
78. The National Reform Programme. Denmark, 2012 (2012) [žiūrėta 2015 12 20]. Prieiga per internetą: <http://ec.europa.eu/europe2020/pdf/nd/nrp2012_denmark_en.pdf>.
79. The Role of eGovernment for Europe's Future (2003) [žiūrėta 2015 11 11]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2003:0567:FIN:EN:PDF>>.
80. Vilpišauskas, R., Nakrošis, V. (2005). Ko verta politika? Viešosios politikos vertinimas Lietuvoje ir Europos Sąjungoje. Vilnius: Eugrimas.
81. Verhulst, S. (2012). UK government: digital by default [žiūrėta 2015 12 05]. Prieiga per internetą: <<http://thegovlab.org/uk-government-digital-by-default/>>.
82. Verslo vartai. Lietuva (2014). [žiūrėta 2015 12 28] Prieiga per internetą: <<http://www.verslovartai.lt/>>.
83. Zhou, H. (2001). Global Perspectives on E-Government [žiūrėta 2015 11 11]. Prieiga per internetą: <<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/caricad/unpan002485.pdf>>.
84. Future proofing eGovernment for a Digital Single Market (2015). An assessment of digital public service delivery in Europe [žiūrėta 2015 11 27]. Prieiga per internetą: <https://www.capgemini.com/resource-file-access/resource/pdf/egov_benchmark_2014_insightreport.pdf>.

DUOMENŲ ŠALTINIAI

1. Digital Agenda for Europe. A Europe 2020 Initiative (2015) [žiūrėta 2015 11 29]. Prieiga per internetą: <<https://ec.europa.eu/digital-agenda/en/progress-country>>.