



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

**Vartotojų patirties veiksmų modeliavimas elektroniniu būdu
registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus
Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje**

Baigiamasis magistro studijų projektas

Dovilė Gineikė

Projekto autorė

Doc. dr. Eglė Gaulė

Vadovė

Kaunas, 2023



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

**Vartotojų patirties veiksmų modeliavimas elektroniniu būdu
registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus
Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje**

Baigiamasis magistro studijų projektas

Viešasis administravimas (6211LX040)

Dovilė Gineikė

Projekto autorė

Doc. dr. Eglė Gaulė

Vadovė

Lekt. dr. Donata Jovarauskienė

Recenzentė

Kaunas, 2023



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Dovilė Gineikė

**Vartotojų patirties veiksmų modeliavimas elektroniniu būdu
registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus
Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje**

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad:

1. baigiamąjį projektą parengiau savarankiškai ir sąžiningai, nepažeisdama(s) kitų asmenų autoriaus ar kitų teisių, laikydamasi(s) Lietuvos Respublikos autorių teisių ir gretutinių teisių įstatymo nuostatų, Kauno technologijos universiteto (toliau – Universitetas) intelektinės nuosavybės valdymo ir perdavimo nuostatų bei Universiteto akademinės etikos kodekse nustatytų etikos reikalavimų;
2. baigiamajame projekte visi pateikti duomenys ir tyrimų rezultatai yra teisingi ir gauti teisėtai, nei viena šio projekto dalis nėra plagijuota nuo jokių spausdintinių ar elektroninių šaltinių, visos baigiamojo projekto tekste pateiktos citatos ir nuorodos yra nurodytos literatūros sąrašė;
3. įstatymų nenumatytų piniginių sumų už baigiamąjį projektą ar jo dalis niekam nesu mokėjęs (-usi);
4. suprantu, kad išaiškėjus nesąžiningumo ar kitų asmenų teisių pažeidimo faktui, man bus taikomos akademinės nuobaudos pagal Universitete galiojančią tvarką ir būsiu pašalinta(s) iš Universiteto, o baigiamasis projektas gali būti pateiktas Akademinės etikos ir procedūrų kontrolieriaus tarnybai nagrinėjant galimą akademinės etikos pažeidimą.

Dovilė Gineikė

Patvirtinta elektroniniu būdu

Gineikė, Dovilė. Vartotojų patirties veiksmų modeliavimas elektroniniu būdu registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje. Magistro studijų baigiamasis projektas / vadovė doc. dr. Eglė Gaulė; Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas.

Studijų kryptis ir sritis (studijų krypties grupė): 03S (L07).

Reikšminiai žodžiai: paslauga, viešoji paslauga, e. viešoji paslauga, vartotojo patirtis, viešoji vertė, viešosios vertės kūrimas.

Kaunas, 2023. 61 p.

Santrauka

Magistro baigiamajame projekte modeliuojami ir analizuojami vartotojo patirtį lemiantys veiksniai elektroniniu būdu registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus. Dabartiniu laiku organizacijos teikiančios viešąsias paslaugas daugiau dėmesio skiria vartotojo patirties gerinimui, jos analizei. Nors daugumoje jų yra vykdoma vartotojų aptarnavimo stebėseną, tačiau trūksta naujo požiūrio į gautą vartotojo patirtį už suteiktas paslaugas. Visos teikiamos paslaugos turėtų atitikti vartotojų poreikius, o organizacijos, kurios jas teikia, turėtų suteikti didžiausią paslaugų naudą, taip sukuriant vartotojui paslaugos vertę. Vis daugiau organizacijų modernizuoja viešųjų paslaugų teikimą elektroniniu būdu, tam reikalingi brangūs informaciniai technologiniai sprendimai, kurie vėliau reikalauja inovatyvaus ir toliaregiško požiūrio į paslaugas, gebėjimų naudotis šiomis technologijomis tiek šių paslaugų teikėjams, tiek jų vartotojams. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinė metrikacijos ir dokumentų valdymo skyrius registruoja ir išduoda gimimo, mirties, santuokos, santuokos nutraukimo, pakeitimo ar papildymo civilinės būklės akto įrašus ir juos liudijančius išrašus. Elektroninėmis priemonėmis teikiamos paslaugos vertinamos dėl jų patogumo vartotojams, verslui bei patiems paslaugų teikėjams, tačiau didžioji dalis civilinės metrikacijos skyriaus vartotojų kreipiasi į įstaigą tiesiogiai. Paslaugų skaitmeninimas taupo kaštus laiko ir pinigų atžvilgiu, tai patogus būdas gauti paslaugas vartotojams aktualiame laiku ir tinkamoje vietoje. Šiuo laiku, ši tema, yra pakankamai aktuali ir daugelio mokslininkų aprašoma įvairiais skirtingais rakursais. Vartotojų patirtis elektroninėse viešosiose paslaugose yra mažai tyrinėta, tačiau privatus sektorius turi daug atliktų tyrimų šioje srityje. Kadangi paslaugų įvairovė yra didelė, o kai kurios jų pakankamai sudėtingos, tenka ieškoti vis naujų būdų, kaip patenkinti vartotojų poreikius ir teikti paslaugas greitai, efektyviai bei kokybiškai. Vartotojų patirties analizė ir įvardinti veiksniai, galėtų turėti įtakos toliau priimamiems svarbiems sprendimams. Dėl esamų galimybių, baigiamojo projekto tyrimą pasirinkta atlikti autorės darbo įstaigoje, Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriuje. Svarbu išsiaiškinti, ar vartotojams, kurie naudojami elektroninėmis paslaugomis, patogiu ir aiškiu būdu naudotis, kylančias problemas, sudėtingas proceso etapo vietas. Iškelta problema – kokie yra vartotojų patirties elektroniniu būdu registruojamų civilinės būklės akto įrašų ir išduodamų jų išrašų lemiantys veiksniai? Tyrimo objektas – elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų patirtį lemiantys veiksniai. Tyrimo tikslas – išanalizuoti vartotojų patirtį lemiančius veiksniai elektroniniu būdu registruotų civilinės būklės akto įrašų ir išduodamų jų išrašų Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje. Tikslui pasiekti išskirti trys uždaviniai: 1) sudaryti teorinį e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksmų modelį; 2) pritaikyti teorinį e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksmų modelį elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išdavimo paslaugų analizei Lietuvoje; 3) įvertinti vartotojų patirtį Ukmergės rajono savivaldybės

administracijoje, taikant vartotojų patirties veiksmų modelį elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išdavimo paslaugose. Tyrimui atlikti buvo naudojama mokslinės literatūros analizė, teisės aktų ir dokumentų turinio analizė, teorinis modeliavimas, statistinių duomenų analizė, duomenų rinkimas ir sisteminimas, lyginamoji analizė, apibendrinimas. Gauti duomenys išanalizuoti, susisteminti ir apibendrinti, remiantis gautais duomenimis suformuluotos išvados ir pateiktos rekomendacijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vedėjai, Teisingumo ministerijai, VĮ Registrų centrui. Sudarytas ir pritaikytas modelis parodė kad: civilinės metrikacijos e. paslaugų savitarnos sistema yra ganėtinai sudėtinga, trūksta aiškumo, išsamesnio paaiškinimo kaip ja naudotis; sudėtinga rasti prisijungimą prie civilinės metrikacijos e. paslaugų savitarnos; neaiški apmokėjimo sistema. Baigiamąjį projektą sudaro įvadas, trys skyriai, išvados, rekomendacijos, literatūros ir informacijos šaltinių sąrašas, priedai.

Gineikė, Dovilė. Modelling of Customer Experience Factors in Electronically Registering Civil Status Acts and Issuing Their Extracts in Ukmergė District Municipality Administration / supervisor assoc. prof. dr. Eglė Gaulė; Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

Study field and area (study field group): 03S (L07).

Keywords: service, public service, e. public service, customer experience, public value, public value creation.

Kaunas, 2023. 61 p.

Summary

In this master's final project, the determinants of user experience registering acts of civil status electronically and issuing their extracts are modelled and analysed. Nowadays, organizations providing public services pay more attention to the improvement of user experience and its analysis. Although most of them have customer service monitoring, there is a lack of a new approach to the received user experience for the services provided. All services provided should meet the users' needs and the organizations that provide them ought to provide the maximum benefit of the services, thereby creating the value of the service for the user. More and more organizations are modernizing the provision of public services electronically; this requires expensive information technology solutions, which later require an innovative and far-sighted approach to services, an ability to use these technologies for both the providers of these services and their users. The Civil Registry and Document Management Department of Ukmergė District Municipal Administration registers and issues records of birth, death, marriage, divorce, amendment or addition to the civil status act and extracts certifying them. The services provided by electronic means are valued for their convenience for users, businesses and service providers themselves, but the majority of users of the civil registration department contact the institution directly. Digitization of services saves costs in terms of time and money; it is a convenient way to get services to users at the right time and in the right place. At this time, this topic is relevant enough and is described by many scientists from various different angles. User experience in e-public services is little researched, but the private sector has done a lot of research in this area. Since the variety of services is large and some of them are quite complex, we have to look for new ways to meet the needs of users and provide services quickly, efficiently and with high quality. The analysis of user experience and named factors could influence further important decisions. Due to the existing possibilities, the study of the final project was chosen to be carried out in the author's workplace, in the Civil Registry and Document Management Department of Ukmergė District Municipal Administration. It is important to find out whether it is convenient and clear for users who use electronic services to use them, the problems that arise and the difficult parts of the process stage. The issue has been raised: what are the determinants of consumer experience of electronically registered civil status records and their issued extracts? The object of the study is the factors determining users' experience concerning electronic public services. The purpose of the study is to analyse the factors that determine the user experience of electronically registered records of the civil status act and their extracts issued by the administration of Ukmergė District Municipality. To achieve the goal, three tasks were set: 1) to create a theoretical model of factors of user experience of electronic public services; 2) to apply the theoretical model of electronic public service user experience factors for the analysis of electronically provided civil status act records

registration and issuance services in Lithuania; 3) to evaluate the users' experience after performing an analysis of the services of registration and issuance of records of the civil status act provided electronically in the administration of Ukmergė District Municipality. Analysis of scientific literature, content analysis of legal acts and documents, analysis of statistical data, theoretical modelling, data collection and systematization, comparative analysis and summarization were used for the research. The received data was analysed, systematized and summarized; based on the received data, conclusions were formulated and recommendations were presented to the head of the Civil Registry and Document Management Department, the Ministry of Justice and the Centre for Registers of Public Enterprises. The compiled and adapted model showed that: civil registration e. service system is rather complicated, there is a lack of clarity, a more detailed explanation of how to use it; it is difficult to find a connection to the civil registry's e. service system; unclear payment system. The final project consists of an introduction, three chapters, conclusions, recommendations, appendices, a list of literature and information sources.

Turinys

Lentelių sąrašas	9
Paveikslų sąrašas	10
Santrumpų ir terminų sąrašas	11
Įvadas.....	12
1. Vartotojų patirties veiksnių elektroninėse viešosiose paslaugose teorinė analizė	15
1.1. Vartotojų patirties konceptualizavimas ir specifika viešosiose paslaugose	15
1.2. Vartotojų patirties kilmė elektroninėse viešosiose paslaugose	19
1.3. Vartotojų patirties elektroninėse paslaugose veiksnių analizė	22
1.4. Elektroninių viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksnių teorinis modelis.....	25
2. Vartotojų patirties veiksniai elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo paslaugose	29
2.1. Civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išrašų išdavimo teisinis reguliavimas.....	29
2.2. Civilinės metrikacijos registro sistemos užsienio šalyse.....	36
2.3. Vartotojo patirties veiksnių civilinės būklės ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose Lietuvoje analizės modelis.....	38
3. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus elektroninių paslaugų vartotojų patirties įvertinimo tyrimas ir analizė.....	42
3.1. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus veiklos aprašymas	42
3.2. Tyrimo metodika	44
3.3. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vartotojų tyrimo rezultatų analizė	47
3.4. Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vartotojų patirties e. paslaugoje įvertinimas ir tobulinimo sprendiniai	51
Išvados	55
Rekomendacijos	56
Literatūros sąrašas	57
Informacijos šaltinių sąrašas	61
Priedai	62
1 priedas. Vartotojų patirties analizė elektroniniu būdu registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje“ anketa	62
2 priedas. „Vartotojo kelionės žemėlapis“ civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose	66
3 priedas. Anketos 6-7 klausimų atsakymai, išreikšti diagramomis	69
4 priedas. „Vartotojo kelionės žemėlapis“ civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose	72

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Viešųjų paslaugų vertės kūrimo procesai	18
2 lentelė. Vartotojo vertės kūrimo modelis	19
3 lentelė. Elektroninių paslaugų vartojimą lemiantys veiksniai	23
4 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai paslaugos vartojimo etapuose	26
5 lentelė. El. ryšio priemonėmis teikiamos civilinės metrikacijos paslaugos	33
6 lentelė. Civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išrašų išdavimo teisinio reglamentavimo Lietuvoje sąvadas	34
7 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai civilinės būklės akto įrašų registravimo ir jų išrašų išdavimo vartojimo etapuose	39
8 lentelė. Civilinės būklės aktų įrašų kiekis, nuo 2022-01-01 iki 2022-09-30.....	42
9 lentelė. Apklaustos anketos klausimų sudarymo pagrindimas	45
10 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai paslaugos vartojimo etapuose	46
11 lentelė. Gautų atsakymų vertinimo išraiška.....	46
12 lentelė. E paslaugų vartotojams iškilusių kliūčių sąrašas	50
13 lentelė. E paslaugų vartotojų rekomendacijos	51
14 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai civilinės būklės akto įrašų registravimo ir jų išrašų išdavimo vartojimo etapuose	51

Paveikslų sąrašas

1 pav. Paslaugos apibūdinimas remiantis moksline literatūra	16
2 pav. E. valdžios sistemų integravimas supaprastintoms e. paslaugoms gauti	22
3 pav. Vartotojų patirties paslaugoje kilmė	26
4 pav. MGVDIS duomenų teikėjai	33
5 pav. Registrų centro savitarnos sistemoje teikiamų civilinės metrikacijos e-paslaugų užsakymo žingsniai.....	39
6 pav. Sudarytų civilinės būklės akto įrašų skaičius	43
7 pav. Vartotojų e. paslaugų vartojimas per 2022 m.	47
8 pav. Vartotojų turimos informacijos apie e. paslaugas šaltiniai	48
9 pav. Kiek laiko užtruko atlikti skirtingiems veiksams	49
10 pav. Paslaugos įvykdymo laikotarpis	49
11 pav. Suteiktų e. paslaugų įvertinimas ir rekomendacija	50

Santrumpų ir terminų sąrašas

Santrumpos:

MGVDIS – Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinė sistema;

ESPBI IS – Elektroninės sveikatos paslaugų ir bendradarbiavimo infrastruktūros informacinė sistema;

E. paslaugos – elektroninės paslaugos;

PSO – Pasaulio sveikatos organizacija;

JTO – Jungtinių Tautų Organizacija;

DUK – dažniausiai užduodami klausimai;

IRT – informacinės ir ryšių technologijos;

Terminai:

Ex officio – iš pareigos; pagal savo tarnybos pareigas (lietuvių žodynas);

Modeliavimas – tiriamojo objekto savybių pakartojimas kitame objekte (modelyje) norint geriau pažinti tiriamąjį objektą (Vainienė, 2005).

Apostille – dokumente esančio parašo, pasirašiusio asmens pareigų ir antspaudo tikrumo patvirtinimas pažyma *Apostille*, numatyta 1961 m. spalio 5 d. Hagos konvencijoje dėl užsienio valstybėse išduotų dokumentų legalizavimo panaikinimo (Dokumentų legalizavimo ir tvirtinimo pažyma (*Apostille*) tvarkos aprašas, įsigaliojo 2006-11-05) ;

Paslauga – paslauga yra suprantama kaip vertę kuriantis procesas, kuris yra interaktyvus, o sukurta vertė tenkina visas joje dalyvaujančias šalis (Skačkauskienė, & Vestertė, J., 2018).

Viešosios paslaugos – valstybės ar savivaldybių kontroliuojamų juridinių asmenų veikla teikiant asmenims socialines, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitas įstatymų numatytas paslaugas, kurias įstatymų numatytais atvejais ir tvarka gali teikti ir kiti subjektai. (Dzemydienė ir kt., 2016).

Elektroninės viešosios paslaugos – tai skirtingomis elektroninėmis priemonėmis, pasinaudojant įvairiais informacinių ir ryšių technologijų kanalais ir priemonėmis teikiamos įvairios socialinės, švietimo, mokslo, kultūros, sporto ir kitos įstatymų numatytos paslaugos piliečiams, verslo subjektams, siekiant bendradarbiauti tarpusavyje ir atlikti šių asmenų poreikius tenkinančius įvairius veiksmus (Milė ir Junevičius, 2013).

Įvadas

Temos aktualumas. Visame pasaulyje paskutiniuosius du dešimtmečius vykdomi viešųjų paslaugų modernizavimo, efektyvinimo ir kokybės gerinimo veiksmai. Viešosios organizacijos siekia atliepti vartotojų poreikius, išsiklausyti į jų norus bei lūkesčius. Organizacijos, teikiančios viešąsias paslaugas, daugiau dėmesio skiria vartotojo patirties gerinimui ir jos analizei. Nors daugumoje tokių organizacijų yra vykdoma vartotojų aptarnavimo stebėseną, tačiau trūksta naujo požiūrio į gautą vartotojo patirtį už suteiktas paslaugas. Visos teikiamos viešosios paslaugos turi atitikti vartotojų poreikius. Organizacijos, kurios jas teikia, turi pasirūpinti suteikti didžiausią šių paslaugų naudą, taip sukuriant vartotojui paslaugos vertę.

Lietuvoje teisės aktai pateikia dvi viešąsias paslaugas apibūdinančių paslaugų sampratą, tai yra administracinės ir viešosios paslaugos. Šiame darbe visos paslaugos, atitinkančios viešąsias paslaugas yra vadinamos viešosiomis paslaugomis. Vis daugiau organizacijų plečia viešųjų paslaugų teikimą elektroniniu būdu (toliau e. būdu), tam reikalingi brangūs informaciniai technologiniai (toliau – IT) sprendimai, kurie vėliau reikalauja inovatyvaus ir toliaregiško požiūrio į paslaugas, gebėjimų naudotis šiomis technologijomis tiek šių paslaugų teikėjams, tiek jų vartotojams. Elektroninės viešosios paslaugos (toliau e. viešosios paslaugos) palengvina jų pasiekiamumą vartotojams, yra prieinamos 24/h per parą ir 7 dienas per savaitę, todėl jas galima gauti kiekvienam patogiu laiku. Globaliame pasaulyje bei modernizacijos ir skaitmenizavimo įkarštyje šių paslaugų poreikis plinta, tačiau aktualus ir jų patogus prieinamumas vartotojams, skirtingi paslaugų teikimo būdai, aiškiai suprantamos pildymo formos. Daugumoje teikiamų e. viešųjų paslaugų naudojamas įvairių funkcijų perteklius, apsunkinantis vartotojams paslaugos vartojimą ir eikvojantis didesnes laiko sąnaudas tam tikrai paslaugai gauti. Organizacijos skiria per mažai dėmesio vartotojų socialinės atskirties mažinimui, neturintiems galimybių turėti tam tinkamų įrenginių, gyvenantiems toliau nuo miesto, neturintiems kompiuterinio raštingumo įgūdžių.

Ukmergės rajono savivaldybėje, dalis viešųjų paslaugų, teikiamos aptarnaujant vartotojus pačioje organizacijoje, taikant vieno langelio principą, tačiau civilinės metrikacijos skyrius išikūręs kitose patalpose ir vartotojus aptarnauja įprastu kontaktiniu būdu bei elektroninėmis ir ryšių priemonėmis (toliau e. būdais, el. priemonėmis). Civilinė metrikacija registruoja ir išduota gimimo, mirties, santuokos, santuokos nutraukimo, pakeitimo ar papildymo civilinės būklės akto įrašus ir juos liudijančius išrašus. E. būdu teikiamos paslaugos vertinamos dėl jų patogumo vartotojams, verslui bei patiems paslaugų teikėjams, tačiau didžioji dalis civilinės metrikacijos skyriaus vartotojų kreipiasi į įstaigą tiesiogiai. Paslaugų skaitmenizavimas taupo kaštus laiko ir pinigų atžvilgiu, tai patogus būdas gauti paslaugas vartotojams aktualių laiku ir tinkamoje vietoje.

Temos naujumas. Šiuo laiku ši tema yra pakankamai aktuali ir daugelio mokslininkų aprašoma įvairiais skirtingais rakursais. Osborne (2018) pabrėžia, kad tai yra vienas iš kertinių viešosios politikos reformų dabartiniu laikotarpiu, o tolesniuose tyrimuose dėmesį reikėtų kreipti į tai, kaip viešosios organizacijos galėtų sukurti viešųjų paslaugų pasiūlą ir palengvintų paslaugų vertės kūrimo procesą vartotojams, nes tik jie sukuria organizacijoms viešosios paslaugos našumą ir vertę. Vartotojų patirtį naudojantis viešosiomis paslaugomis nagrinėja Osborne (2013, 2018, 2020, 2021), Milė ir Junevičius (2013), Becker ir Jaakkola (2020), Gronroos (2008), Vargo ir Lusch (2004, 2008).

Vartotojų patirtis e. viešosiose paslaugose yra mažai tyrinėta, tačiau privatus sektorius turi daug atliktų tyrimų šioje srityje. Kadangi paslaugų įvairovė yra didelė, o kai kurios jų pakankamai

sudėtingos, tenka ieškoti vis naujų būdų kaip patenkinti vartotojų lūkesčius ir teikti paslaugas greitai, efektyviai bei kokybiškai. Vartotojų patirties analizė ir įvardinti veiksniai galėtų turėti įtakos toliau priimamiems organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas, sprendimams.

Problema. Kokie yra vartotojų patirties elektroniniu būdu registruojamų civilinės būklės akto įrašų ir išduodamų jų išrašų lemiantys veiksniai?

Tyrimo objektas. Elektroninių viešųjų paslaugų vartotojų patirtį lemiantys veiksniai.

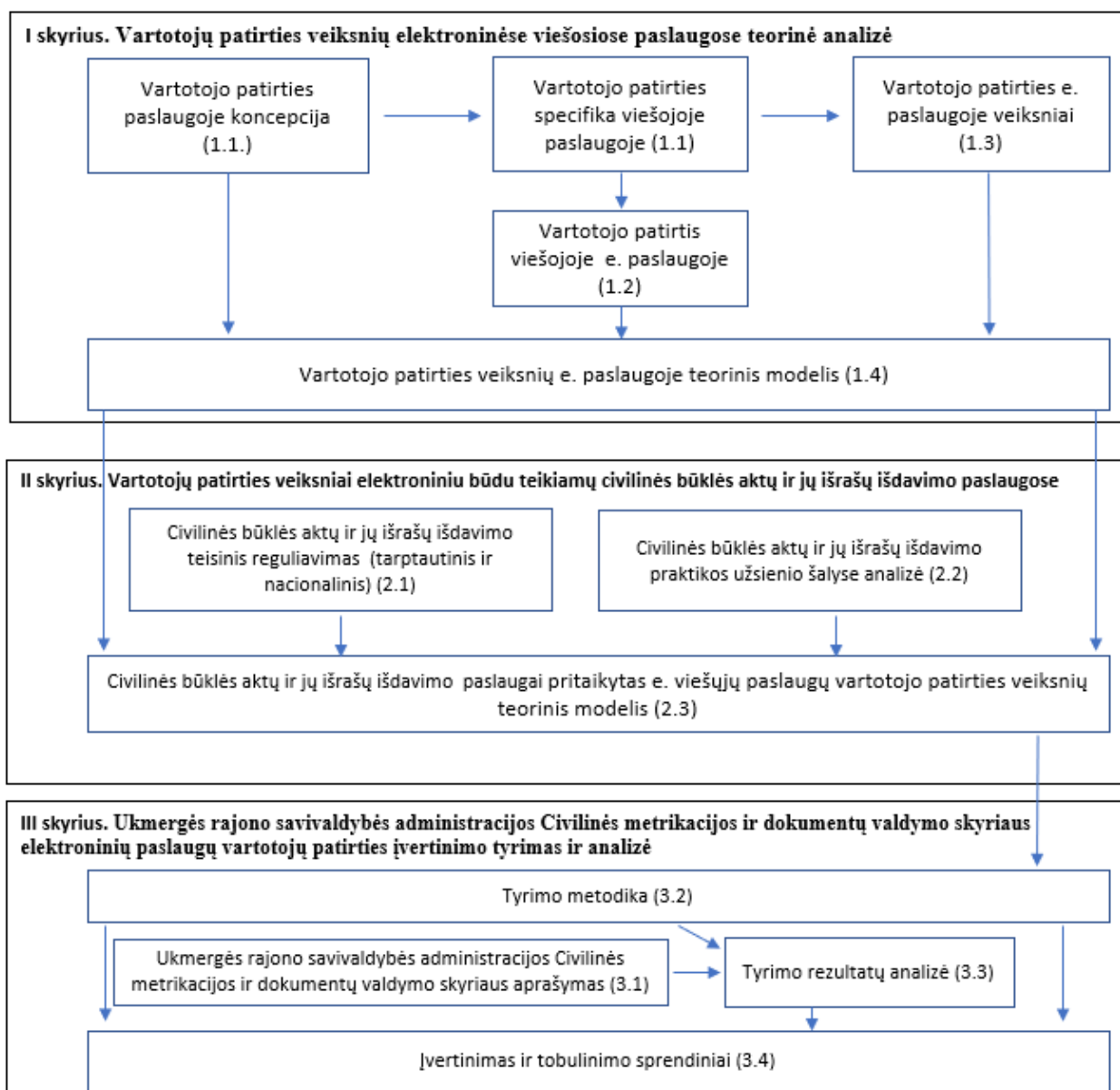
Tyrimo tikslas – išanalizuoti vartotojų patirtį lemiančius veiksnius elektroniniu būdu registruotų civilinės būklės akto įrašų ir išduodamų jų išrašų Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje.

Tyrimo uždaviniai:

1. sudaryti teorinį e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksnų modelį;
2. pritaikyti teorinį e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksnų modelį elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išdavimo paslaugų analizei Lietuvoje;
3. įvertinti vartotojų patirtį Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje, taikant vartotojų patirties veiksnų modelį elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išdavimo paslaugose.

Tyrimo metodai. Mokslinės literatūros analizė, teisės aktų ir dokumentų turinio analizė, teorinis modeliavimas, statistinių duomenų analizė, duomenų rinkimas ir sisteminimas, lyginamoji analizė, apibendrinimas. Mokslinės literatūros analizė naudojama siekiant atskleisti vartotojo patirtį lemiančius veiksnius, teoriškai pagrįsti vartotojo patirtį e. viešųjų paslaugų vartojime. Teisės aktų ir dokumentų turinio analizė naudojama civilinės metrikacijos paslaugų ir veiklos pagrindimui. Sudarytas teorinis vartotojų patirties veiksnų modelis, kuris pritaikytas ir patikrintas ar veikia. Statistinių duomenų analizė naudojama įvertinti vartotojų patirtį ir lūkesčius, naudojantis e. viešosiomis paslaugomis, bei atsakyti į iškeltą probleminį klausimą. Viską susisteminus ir apibendrinus, parengta rekomendacija.

Projekto struktūra. Projektą sudaro įvadas, trys skyriai, išvados ir rekomendacijos, literatūros ir informacinių šaltinių sąrašas, priedai. Pirmame skyriuje, remiantis literatūros šaltiniais, sudarytas vartotojų patirties veiksnų modelis. Antrame skyriuje, remiantis paslaugos teisiniu reguliavimu ir sudarytu „vartotojo kelionės žemėlapiu“, modelis papildytas naujais aspektais. Trečiame skyriuje atliktas tyrimas, kurio metu buvo patikrintas, ar sudarytas vartotojų patirties veiksnų modelis veikia. Pateiktos išvados bei suformuluotos rekomendacijos.



Projektą sudaro: 75 puslapiai (su priedais), 14 lentelių, 11 paveikslų, 4 priedai, 71 mokslinės literatūros šaltinis ir 11 informacijos šaltinių.

1. Vartotojų patirties veiksnių elektroninėse viešosiose paslaugose teorinė analizė

Viešąsias paslaugas teikiančios organizacijos ieško naujų sprendimų ir galimybių teikti e. viešąsias paslaugas bei modernizuoti ir optimizuoti patį teikimo procesą. Šie pokyčiai yra itin svarbūs, kad galėtų patenkinti vartotojų lūkesčius ir poreikius bei įvertintu gautą vartotojo patirtį paslaugų srityje. Siekiant identifikuoti e. viešųjų paslaugų vartotoją lemiančius veiksnius, šiame skyriuje bus analizuojama paslaugų/e. viešųjų paslaugų samprata bei vartotojo patirties kilmė, aptariamas vartotojo vertės kūrimo procesas.

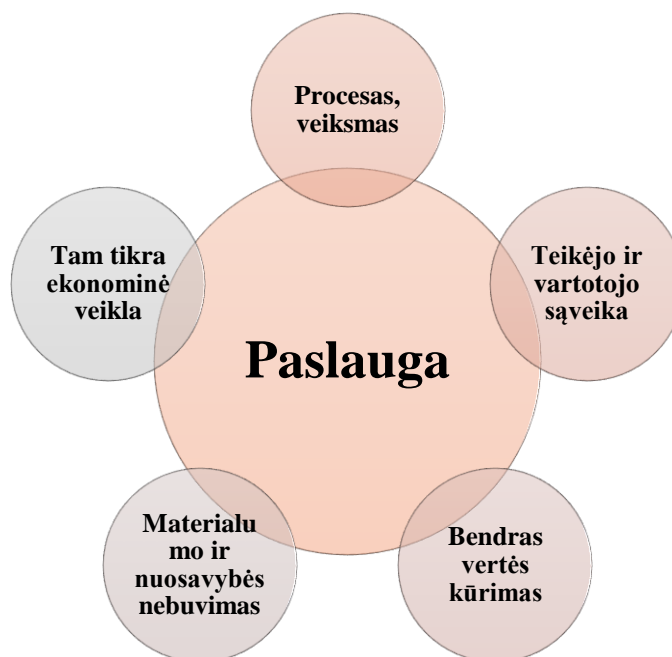
1.1. Vartotojų patirties konceptualizavimas ir specifika viešosiose paslaugose

Lietuvių enciklopedijoje¹ paslauga apibūdinama kaip nemateriali ekonominė gėrybė turinti vartojamąją vertę. Paslaugos yra neapčiuopiamos, jas mes vartojame paslaugos teikimo metu. Kaip teigė Moeller (2010), mokslininkai Smith ir Say pirmieji paslaugas apibūdino kaip nematerialias ir įvardijo paslaugų nuosavybės nebuvimą. Tos pačios logikos laikėsi ir Kotler, Keller (2012), išskirdami tas pačias savybes, tik dar pridėdami mainus. Autoriai tokią veiklą apibūdino, kaip susietą arba nesusietą su prekėmis. Paslaugos sąvoka laikui bėgant keitėsi, tik XIX amžiuje materialios prekės/produktai buvo atskirti nuo nematerialiomis pradėtų vadinti paslaugų. Kitas mokslininkas, Rathmell (1966), pasisakė apie paslaugos ir gaminio skirtumą teigdamas, kad paslauga atitinka veiksmą, o gaminys yra daiktas. Vartotojai, įsigydami kažkokį gaminį, įsigyja turtą, o kai užmoka pinigais už paslaugą, tuomet patiria išlaidas. Tačiau jis taip pat pabrėžė, kad dauguma prekių sąveikauja su paslaugomis, todėl yra tarpusavyje susijusios.

XIX a. pab. Quinn, Gagnon (2008) į paslaugos apibrėžimą įtraukia vertės sampratą. Autoriai paslaugas apibūdino, kaip įvairias ekonomines veiklos rūšis, jų metu ir yra sukuriama vertė, kuri gaunama ir yra neišmatuojama, o ji suvartojama paslaugos teikimo metu. Apie tai kalba ir Gronroos (2008), jis paslaugą apibūdina kaip procesą, o teikėją apibūdina kaip kuriantį vertę kartu su vartotoju. Jis pabrėžė, kad paslaugų teikėjai negali vieni sukurti vertę vartotojui, tai turi daryti kartu su juo. Atlikta autorės Vestertės (2018) paslaugos sampratos analizė parodė, kad paslauga yra suprantama kaip vertę kuriantis procesas, kuris yra interaktyvus, o sukurta vertė tenkina visas joje dalyvaujančias šalis. Šis autorės apibrėžimas pateikiamas kaip tinkamas privačioms ir viešosioms paslaugoms apibūdinti. Apie vertės kūrimą teikiant paslaugą analizuoja ir Osborne (2020, 2018), Becker, Jaakkola (2020), Gronroos (2008), Vargo, Lusch (2004, 2008). Jie visi nurodo, kad paslaugos sampratos apibūdinimui yra svarbi logika, kada vartotojas ne tik vertina gautą paslaugą, bet kartu yra ir tos paslaugos vertės kūrėjas.

Paslauga turi būti apibrėžta abstrakčiai, kad apibūdinimas tikėtų įvairioms skirtingoms sritims ir būtų kuo universalesnė (žr. 1 pav.).

¹ <https://www.vle.lt/straipsnis/paslauga/>



1 pav. Paslaugos apibūdinimas remiantis moksline literatūra (sudaryta autorės)

Paslauga turi teikti numatytą naudą. Lovelock (1983) atlikti tyrimai parodė, kad tuo metu, kai vartotojas įvertina pačią paslaugą, jis ją vertina per visą paslaugos teikimo procesą, o ne gautą rezultatą. Tokią pačią idėją kelia ir Gronroos (2019), teigdamas, kad patirtis ir pasitenkinimas paslauga lemia paslaugos efektyvumą, čia išskyla dažna problema, kai paslaugų nesėkmėse bandoma ieškoti kažkokių trūkstamų produktų, bet nesigilinama į tos paslaugos teikimo procesą.

Paskutinį dešimtmetį buvo daug skiriama dėmesio vartotojų patirčiai. Privatus sektorius atliko daug tyrimų analizuodamas vartotojų patirtį ir pritaikydamas įvairius skirtingus metodus praktikoje. Vartotojų patirtis (ang. *customer experience*) apima visus įstaigos ar įmonės pasiūlymus (visą pasiūlymo aspektą) savo vartotojui. Vartotojų patirtis yra pagrindinis šiuolaikinių paslaugų tyrimo objektas, kuris laikomas esminiu veiksmu siekiant konkurencinio pranašumo ir patenkintų vartotojų. Vartotojo patirtis atsiranda dėl vartotojo ir paslaugos teikėjo sąveikos (Gentile ir kt., 2007), taip pat ji gali būti suvokiama kaip holistinė, apimanti vartotojų pažinimo, emocinius, socialinius ir juslinius elementus (Lemon, Verhoef, 2016). Pagrindinė šių dienų samprata yra ta, jog vartotojų patirtį teikia ne tik organizacijos vartotojams, pati patirtis yra susijusi su įgyta verte, kurią suvokia dalyvaujantys asmenys (Helkkula ir kt., 2012). Vartotojų patirtis yra skirtingai interpretuojama, ji atsiranda nepriklausomai nuo to, ar organizacija nori atpažinti tą patirtį ir daryti jai įtaką (Vargo, Lusch, 2008). Vartotojų patirtį sukuria ne tik elementai, kuriuos paslaugų teikėjas gali kontroliuoti (paslaugų sąsaja, atmosfera), tačiau įtaką daro ir tie elementai, kurių jie negali kontroliuoti (pvz., įrenginiai, kuriais vartotojai pasirinko naudotis). Vartotojo patirtis priklauso nuo to, ką jis gali ir nori daryti bei kiek organizacija jam leidžia tai daryti ir pačiam kontroliuoti. Vartotojai, keisdami savo vaidmenį ir elgesį, daro didesnę įtaką patirčiai formuodami ne tik save, bet ir kitus vartotojus bei paslaugų teikėjus (Van Doorn ir kt., 2010).

Vartotojo patirties valdymas yra suprantamas kaip procesas, kuris strategiškai valdo visą kliento patirtį kuri susijusi su paslauga. Dauguma įmonių siekia turėti konkurencinį pranašumą per gerai valdomą vartotojų patirtį. Pasitenkinimas yra tik vartotojų patirties proceso kokybės rezultatas, teigiama vartotojo patirtis didina jo pasitenkinimą paslauga. Svarbi yra unikali patirtis, kurią


vartotojai sukuria dalyvaudami paslaugų kūrimo, teikimo ir vartojimo procesuose (Hwang, Seo, 2016).

Kiekviena šalis teikia skirtingas viešąsias paslaugas savo piliečiams, jos smarkiai pagerina gyvenimo sąlygas, o kai kurios jų valstybėms kainuoja nemažus pinigus (Osborne, 2021). Nepakanka, kad viešųjų paslaugų patirtis būtų tik teigiama, jos turi tenkinti ir socialinius bei ekonominius poreikius, kai kurie procesai gali būti nemalonūs, bet rezultatas gali pridėti vertės tos paslaugos vartotojui. Viešųjų paslaugų teikėjai yra įvairūs viešieji subjektai kurie dažniausiai yra biudžetinės ir viešos įstaigos, valstybės ar savivaldybių įmonės. Viešosios paslaugos skiriasi nuo privataus sektoriaus teikiamų paslaugų. Privatus sektorius žino kas yra jų vartotojas, siekia jį išlaikyti ir didinti savo pelną. Anot Osborne (2018), viešąsias paslaugas reikėtų suvokti kaip paslaugas, turinčias savitą paslaugų dominavimo logiką ir valdymo iššūkius. Aptardamas viešojo sektoriaus paslaugas pažymi, kad vartotojų ir suinteresuotų šalių gali būti daug, taip pat kai kurioms paslaugoms vartojimo dažnumas yra visai neaktualus (įkalinimo įstaigų, civilinės metrikacijos įstaigų, vaiko teisių ir t.t.). Skirtingai nei privačiame sektoriuje, viešosios paslaugos sukurtos taip, kad veiklos procesai yra vidiniai, o ne išoriniai, čia sėkmės rodikliai yra kitokie nei privačiose įmonėse (Radnor, Holweg, Waring, 2012). Radnor ir Osborne (2013) nurodo, kad viešosios paslaugos yra valdomos ribotų pajėgumų, dažnai nėra noro daryti įtakos paklausai, o visas viešasis sektorius yra orientuotas į sąnaudų mažinimą bei efektyvumo didinimą, kas lemia viešųjų paslaugų teikimą. Tačiau Gronroos (2019) nemato didelių skirtumų tarp viešųjų ir privačių paslaugų, autoriaus manymu viešosios paslaugos gali būti efektyvios ir veiksmingos, patogios vartotojui, tą parodė ir Suomijos valstybinė mokesčių institucija. Visos paslaugas teikiančios organizacijos turi būti orientuotos į vartotojus, nebūtinai privačios įmonės galėtų geriau teikti viešąsias paslaugas, tai priklauso nuo pačios organizacijos požiūrio į teikiamų paslaugų procesus ir sąlyčio taškus su vartotojais. Yra paslaugų, kurias vartotojai naudoja nenoriai, kurios jiems neatneša teigiamos naudos pvz. baudų ar mokesčių mokėjimas, tačiau jos turėtų būti dar labiau orientuotos į patogų, paprastą ir greitą pasinaudojimą šia paslauga, kad ilgas procesas dar labiau nepagilintų neigiamų emocijų.

Ankščiau vartotojai nebuvo laikomi svarbiais viešųjų paslaugų teikimo procese, jie buvo laikomi naudos gavėjais, kitaip klientais, kurie yra pasyvūs, o ne svarbūs paslaugos teikimo procese. Toks modelis buvo pasiskolintas iš privataus sektoriaus, kur paslaugos buvo teiktos per gamybos modelį, o pagamintas produktas pristatomas klientui (Osborne, 2021). Pats viešųjų paslaugų teikimas bus sėkmingas, jei viešosios paslaugos bus suprantamos kaip paslaugos, bet ne kaip galutinis produktas atiduodamas vartotojui. Visų viešųjų paslaugų tikslas yra teikti pridėtinę vertę tiems, kurie naudojami ta paslauga, o vartotojai, kurie bendradarbiauja naudodami tas paslaugas, yra dar ir tų paslaugų vertės kūrėjai (Osborne, 2021). Ludwiczak (2021) pabrėžia, kad įmonėse ir organizacijose atliekami vartotojų pasitenkinimo tyrimai yra paviršutiniški ir neparodo kas tiksliai turėtų būti keičiama teikiant paslaugas. Tobulinant viešųjų paslaugų teikimą reikia įsigilinti į tai, kaip vartotojai suvokia ir mato problemas tame procese. Pats paslaugos teikimo procesas jam sukuria vertę, todėl reikia atkreipti dėmesį į kiekvieną teikimo etapą iš vartotojo pusės. Valstybės taikydamos taupųjį valdymą susitelkia į procesų tobulinimą ir efektyvumo didinimą, tačiau neatsižvelgia ir neįsigilina į vartotojų reikalavimus teikiamai paslaugai (Radnor, Johnston, 2013). Neužtenka vien tiksliai sumažinti biurokratinį aparatą, reikia identifikuoti problemas iš vartotojo pusės ir jas išanalizavus pašalinti. Kartais sumažintas tarnautojų skaičius gali paaštrinti jau esamą problemą, o sutaupyti pinigai algoms atverti problemas kitoje proceso vietoje. Moore ir Stewart (1997) teigia, kad viešosios paslaugos turi ką nors sukurti vertingo visuomenei, t. y. tam tikrą viešąją vertę.

Osborne, Nasi ir Powell (2021) sudarė viešųjų paslaugų vertės matmenis, per kuriuos būtų galima plėtoti į vartotoją orientuotas viešąsias paslaugas, kad atsispindėtų pagrindinis viešųjų paslaugų vartotojo vaidmuo ir vertės kūrimas. Taip pat tai parodo, kad viešųjų paslaugų vertinimas turi apimti vertės kūrimą ir paslaugas, kurios turi būti tobulinamos ir tapti našesnėmis. Viešojo politika ir paslaugos neturi vidinės vertės, kol jos nėra naudojamos, tik jomis naudojantis sukuriama vertė vartotojo gyvenime (Osborne ir kt., 2021). Kaip teigia Gaulė ir Jovarauskienė (2022), vertė yra sukurta vartotojų, nes visa tai ateina per paslaugos teikimo procesą ir joje įgytą patirtį, paslaugų teikėjai tik sukuria vertės kūrimo sistemą, kurioje dalyvaudami vartotojai tampa bendrakūrėjais, labai svarbu kad jie būtų aktyvūs paslaugų teikimo etapų dalyviais. Nebūtinai vartotojų sąveika su viešosiomis paslaugomis visada sukurs jiems vertę, prastai sukurtos ir teikiamos viešosios paslaugos gali turėti neigiamą poveikį tų paslaugų vartotojams ir jų gyvenimui bei vertybių naikinimui (Engen, Fransson, Quist ir Skalen, 2021). Trischler ir Scott (2016) teigia, kad viešosios paslaugos kuria vertę ne tik šių paslaugų vartotojams ar visuomenei, bet ir visai ekosistemai, kurioje jie gyvena (organizacinį/personalo/individualų tobulėjimą ir mokymąsi) ir šias paslaugas bei įvairias sistemas tobulina. Vertės kūrimas turi būti suprantamas kaip interaktyvi gamybos ir naudojimo ar vartojimo procesų grupė, taigi jie išskyrė du aiškius gamybos procesus, kuriuos sąmoningai vykdo viešųjų paslaugų teikėjai, bei du numanomas, kurie vyksta be viešųjų paslaugų vartotojo valios ar įgaliojimo (Osborne ir kt., 2021). Lentelėje (žr. 1 lentelė) pateikti viešųjų paslaugų vertės kūrimo procesai, kurie parodo kaip vartotojai ir paslaugų teikėjai sąveikauja kurdami ir gamindami vertę kartu.

1 lentelė. Viešųjų paslaugų vertės kūrimo procesai (sudaryta autorės remiantis Tischler, Scott, 2016; Osborne, 2021; Osborne ir kt., 2021)

Vartotojų vaidmuo	Procesas 			
	Paslaugos teikimo procesas		Paslaugos vartojimo procesas	
	Bendras „projektavimas“ (ang. Co-design)	Bendra „gamyba“ (ang. Co-production)	Bendra „patirtis“ (ang. Co-experience)	Bendra „statyba“ (ang. Co-constuction)
Pagrindinis viešųjų paslaugų vartotojų vaidmuo	...viešųjų paslaugų projektavimas ir vertės kūrimas	...viešųjų paslaugų, kaip išteklių kūrimas naudojant bendrą gamybą	...kuriant teigiamą/neigiamą paslaugų vartojimo patirtį	...viešųjų paslaugų poveikio/įtakos kūrimas jų gyvenimui (ir atvirkščiai)

Gronroos (2019) vertės procesą apibūdino kaip tris sferas, kur vartotojo vertės kūrimas vyksta tik teikėjo ir vartotojo sąveikos sferoje bei vartotojo sferoje. Šis autoriaus modelis tinka apibūdinti įvairių paslaugų teikimą visais skirtingais būdais. Osborne, Powell, Cui ir Strokosch (2022) sukūrė viešųjų paslaugų ekosistemą, kur makrolygis susijęs su visuomenės vertybių poveikiu ir institucinės normos kuriant vertę per viešąsias paslaugas, mezo lygis tiria vertės kūrimo procesus organizacijų lygmeniu, mikro lygis atskleidžia individų ir individualių veiksmų vaidmenį kuriant vertę. Paskutiniam lygiui pridėtas submikro lygis, kuris susijęs su individualiomis ir profesinėmis vertybėmis bei įsitikinimais apie vertės kūrimą. Šiame darbe analizuojamų e. viešųjų paslaugų teikimas remiasi mikro lygiu, kur vertė kuriama šių paslaugų galutiniam vartotojui ar suinteresuotoms šalims, kurios integruoja viešąsias paslaugas su savo poreikiais, turima patirtimi, lūkesčiais, kad sukurtų vertę savo gyvenimui. Tokio proceso negali kontroliuoti viešąsias paslaugas teikiančių įstaigų vadovai ir darbuotojai, jie gali padaryti viešąsias paslaugas prieinamas vartotojams vertės pasiūlymų forma (paslaugų), suprasti jų svarbą, tačiau sukuriama vertė galiausiai priklauso nuo to, kaip vartotojui pavyksta integruoti savo

poreikius su ankstesne patirtimi bei lūkesčiais. Toks vertės kūrimas gali būti pasidalijamas su viešųjų įstaigų darbuotojais, tai vadinama bendrakūra, tačiau tik vartotojas gali būti teisėjas²⁹. Submikro lygis susijęs su asmeniniu ir profesiniu poveikiu ir įsitikinimais kurie daro įtaką vertės kūrimui, tačiau šis lygis yra lyg šiol mažiausiai ištyrinėtas. Remiantis Osborne ir kt. (2022) bei Gronroos (2019), apjungus vertės proceso sferas bei viešųjų paslaugų ekosistemos lygius, sudarytas vartotojo vertės kūrimo modelis, kuriame nurodyta iš kur kyla vartotojo vertė. (žr. 2 lentelė)

2. lentelė. Vartotojo vertės kūrimo modelis (sudaryta autorės remiantis Gronroos, 2019; Osborne ir kt., 2022).

	Teikėjo sfera	Bendros sąveikos sfera	Vartotojo sfera
Makro lygis (visuomenė)	Kokie viešųjų paslaugų teikimo procesai yra leistini; institucinių taisyklių, vertybių poveikis vertės kūrimo kontekstui	Viešoji vertė (visuomenės vertė)	Visuomenės normos, įsitikini mai ir vertybės
Mezo lygis (paslaugos sistema)	Vertę kuriančios viešosios paslaugos; viešųjų paslaugų proceso kūrimas, sistemos ir technologijos	Bendro proceso vertės kūrimas; vietos bendruomenių, kaip paslaugų teikimo aplinka	Dalyvavimas bendrame paslaugos procese (visuose paslaugos etapuose)
Mikro lygis (individas)	Organizacijos darbuotojo (individo) vertės kūrimas viešųjų paslaugų gavėjui (tarpasmeninė sąveika)	Naudojama vertė (vertė kontekste); kuomet sukurti išteklių integruojami su savais poreikiais, patirtimi ir lūkesčiais, siekiant kurti vertę savo gyvenimui	Su(si)kuriamą paslaugos vertę, priklausanti nuo ankstesnės patirties ir lūkesčių; kaip sugebės pa(si)naudoti ištekliams priklausau nuo kiekvieno individualių pajėgumų ir kompetencijų

Anot Palmer (2010), žodis patirtis kaip veiksmazodis apibūdina mokymosi procesą, vedantį į išmoktą atsaką, o kaip daiktavardis parodo naujumą, išmokto atsako trūkumą, todėl vartotojo patirtis įveikia daugybę problemų, susijusių su paslaugų kokybės rodikliais. Akademinuose darbuose pabrėžiama, kad dėmesys klientų patirčiai gali sukurti vertę vartotojams veiksmingiau, nei to galima buvo pasiekti siaurai apibrėžtuose santykiuose, taip pat kokybiniai metodai yra geriausias būdas suprasti patirtį vartotojo požiūriu.

Apibendrinant galima teigti, kad vartotojo patirtis kyla iš suvoktos vartotojo vertės, kuri yra kuriama mainuose su paslaugos teikėju. Iš gautos patirties atsiranda pasitenkinimo lygis, kuris nusako suteiktų paslaugų įvertinimą. Vartotojams nesvarbu ar paslaugas teikia viešasis sektorius, ar privatus, jie nori vienodai gerų sąlygų paslaugoms gauti. Nors ir sunku viešosioms įstaigoms prisitaikyti prie kiekvieno vartotojo skirtingų poreikių bei lūkesčių, tačiau atskleidus jų gautą patirtį būtų aiškesni taisytini dalykai paslaugos teikimo procese. Vartotojai yra viso proceso ir sąveikos dalyviai, iš to jie gauna tam tikrą patirtį kuri vėliau įtakoja lūkesčius, todėl patirties veiksmų analizė gali pagelbėti e. viešųjų paslaugų teikimo kokybei.

1.2. Vartotojo patirties kilmė elektroninėse viešosiose paslaugose

Sėkmingas mobilių elektroninių sistemų, duomenų bazių, IT diegimas ir pritaikymas padeda supaprastinti biurokratinę procedūrą, atveria naujas galimybes visuomenei patogiau ir prieinamiau naudotis viešojo sektoriaus teikiamomis paslaugomis. Šiuolaikinėse visuomenėse daugiau dėmesio

skiriama kokybiškam valdymo procesų bei viešųjų paslaugų atnaujinimui remiantis informacinėmis ir komunikacijų sistemomis, kurių kūrimas ir plėtra per interaktyvias komunikacijos formas suteiks patogesnes sąveikos formas tarp piliečių ir valdžios (Baranov, Mamychev, Plotnikov, Vershinina ir Mychak, 2018). Vokietija, Kanada, JAV prioritetinėmis kryptimis laiko persiorientavimą prie efektyvaus ir mobilaus paslaugų teikimo piliečiams modelio, stiprinant individo sąveiką su valdžios institucijomis. E. viešosios paslaugos paprastai yra susijusios su nematerialiomis gėrybėmis kaip tarkim keitimasis informacija, siekiant gauti socialines išmokas, leidimus, mokesčius ir pan., todėl e. viešosios paslaugos tampa informacijos valdymo reikalu, o santykiai tarp piliečių ir valdžios informacija grįstais santykiais (Lindgren, Jansson, 2013). E-paslauga yra pagrįsta internetu, interaktyvi ir orientuota į vartotojus, susijusi su technologijomis ir procesais jas teikiančių organizacijų. E. paslauga nėra tiesiog e. būdu teikiama paslauga, reikia suprasti ir paslaugos tarpininkavimą, sąveiką su paslaugą teikiančia technologine sistema, kuri leidžia suprasti tokias paslaugas kaip mažiau neapčiuopiamas, nes vartotojai turi prieiti prie paslaugos naudojantis tam tikromis technologijomis, o tai atitinka Scupola, Henten ir Nicolajsen (2010) teiginį, kad nėra aiškios takoskyros tarp prekių ir paslaugų. E. paslaugų orientuotų į informaciją teikimas ir vartojimas vyksta vienu metu, tai yra neatsiejama. Sudėtingos e. paslaugos, iš kurių gali atsirasti kažkas panašaus į galutinį produktą teikimas ir vartojimas vyksta nebūtinai vienu metu. E. paslaugų, kurios prijungtos prie įvairių informacinių sistemų naudojimui yra labai svarbus prieinamumas ir patogumas. Viešųjų paslaugų vartotojai dažniausiai negali pasirinkti tarp skirtingų viešųjų paslaugų teikėjų, jie yra priklausomi nuo vienos konkrečios organizacijos ar institucijos, o tai visiškai apriboja jų pasirinkimą, jie priversti naudotis nurodytu teikėju. E. viešųjų paslaugų vidiniai tikslai orientuoti daugiausiai į ekonomines vertybes, o nauda piliečiams apima demokratines vertybes, dėl tokio dvilypumo, jos abi kartais prieštarauja tarpusavyje viena kitai, dėl to neaišku kokiais poreikiais turėtų būti vadovaujamosi plėtojant e. viešąsias paslaugas (Lingren, Janson, 2013). Anot autorių, privalomojo pobūdžio gerovės e. viešosios paslaugos yra mažiau priklausomos nuo piliečių pažiūrų, kartais jie turi tarnauti vyriausybei. Tais atvejais naudos gavėjas yra vyriausybė ir mažai atsižvelgiama į vartotojo patirtį bei e. viešųjų paslaugų teikimo kokybę. Tam, kad e. viešosiomis paslaugomis būtų naudojamosi ir pasitikima, visas procesas turėtų būti padarytas paprastas ir lengvai prieinamas.

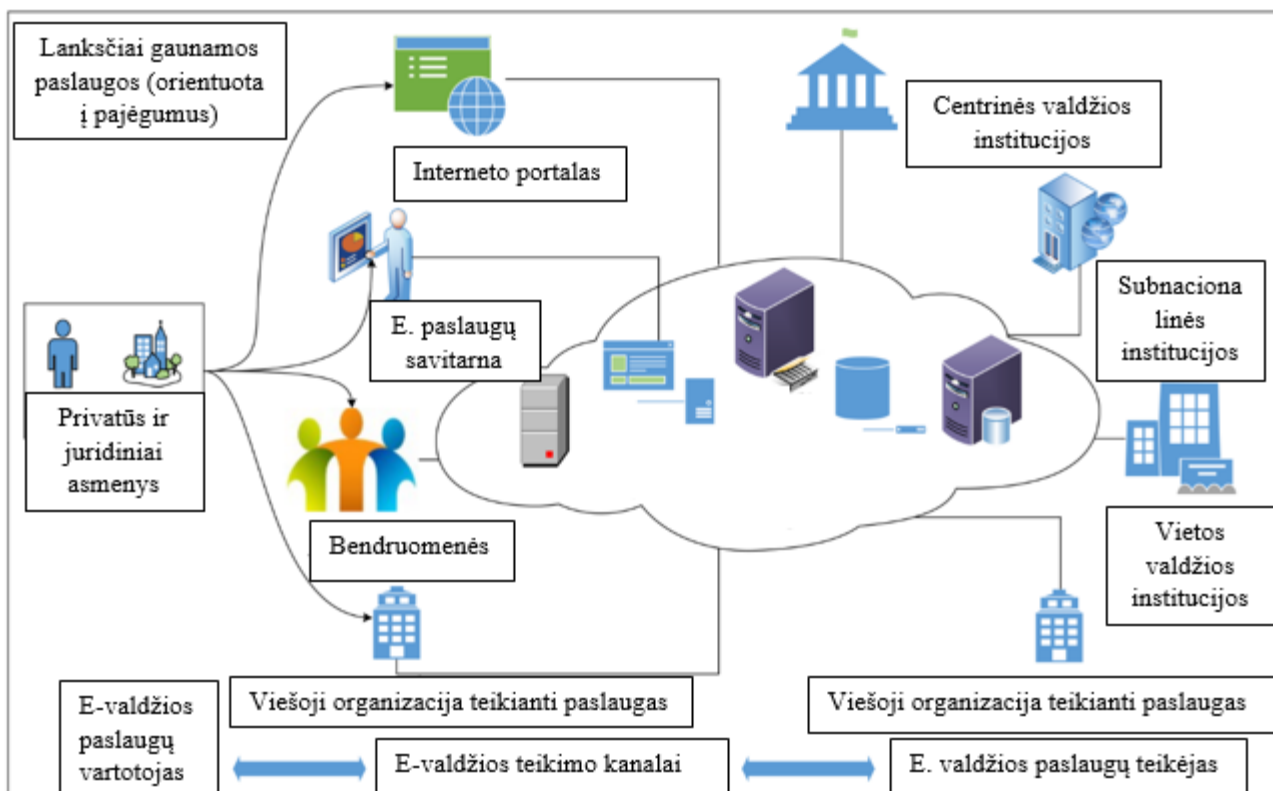
Patirtis, kaip paslaugos vartotojo vertės kūrimo rezultatas (Becker, Jaakkola, 2020). Vartotojo patirties koncepcija yra labiau orientuota į vartotoją, ištirti jo reakcijas į skirtingus paslaugos elementus ar dizaino sritis (Hassenzahl, Tractinsky, 2006). Vartotojo patirtis yra jo atsakas į tuos dizaino elementus ir dažniausiai matuojamas pagal kognityvinius, jutiminius, socialinius ir elgesio aspektus (De Keyser, Verleye, Lemon, Keiningham ir Klaus, 2020). Tyrimai (Trischler, Westman Trischler, 2022) rodo, kad vartotojo patirtis gali būti labai svarbi ir įtakoti konteksto veiksnius (kaip laikas, vieta, visuomenės struktūra), taip pat apima įsivaizduojamus praeities, dabarties ir ateities matmenis. E. priemonėmis teikiamos paslaugos didžiąja dalimi leidžia vartotojams kurti ir valdyti savo patirtį, o tai palengvina arba trukdo mėgautis malonia vartotojo patirtimi internetiniuose tinkluose. Iki šiol viešasis sektorius kurdamas piliečiams skirtas e. paslaugas laikėsi į pasiūlą orientuoto požiūrio, o privatus sektorius daug metų naudoja į paklausą orientuotą paslaugų teikimo dizainu, tam pritaikė vadinamąsias „vartotojų keliones“, kurios padeda geriau suprasti kaip vartotojai supranta paslaugas, tai padeda pritaikyti jiems tinkamą e. paslaugų dizainą (Scholta, Halsbenning, Distel ir Becker, 2020). Dauguma autorių (Klaus ir kt. 2012; Lemon ir kt. 2016; Ludwiczak, 2021) sutinka, kad tai yra veiksminga priemonė identifikuoti vartotojo patirtį, papildyti žinias, kur paslaugos teikimo procese vartotojai susiduria su problemomis, kurios daro įtaką jų pasitenkinimui. „Vartotojų kelionė“ vaizduoja jų sąveikos su viešosiomis paslaugomis taškus, tai padeda suprasti paslaugų

teikimo procesą ir kitus veiksmus, galinčius įtakoti vartotojų patirtį. Sąveikos pasidalina į tris laikotarpius: *prieš* paslaugą, *per* paslaugą (jos metu), *po* paslaugos. Tokia priemonė padeda pagerinti viešųjų paslaugų teikimą kada yra tinkamai pritaikyta prie atliktos poreikių analizės. Vartotojų pasitenkinimas paslaugomis priklauso nuo kiekvieno skirtingų lūkesčių, tai įtakoja tam tikri įvykiai ir skirtingi veiksmai jo atžvilgiu. Pasitenkinimas visų vartotojų skiriasi, tam įtakos turi skirtingos vartotojų savybės, žinios ir lūkesčiai. Visi šie veiksniai daro įtaką vartotojo pasitenkinimui gauta paslauga, todėl vieniems ši paslauga gali atrodyti tinkamai suteikta, kitiems atvirkščiai (Agbor, 2011). Vartotojai kai kuriomis e. viešosiomis paslaugomis naudojami retai, kaip pvz. mokesčių deklaracijas pildo tik vieną kartą per metus, tačiau kitomis paslaugomis gali naudotis dažnai, todėl ir patirtis yra skirtinga. Kartais gali nepakakti išmatuoti pasitenkinimo kiekviename kontaktiniame paslaugos proceso taške, nes pasitenkinimas bendra kelione gali skirtis. Vartotojai gali būti patenkinti visais individualiais kontakto su organizacija momentais, tačiau visu bendru procesu gali būti nepatenkinti, tai rodo kad reikia valdyti visą „vartotojo kelionės procesą“, suprasti kokie veiksniai už organizacijos ribų prisideda prie galutinės vartotojo patirties ir lūkesčių išpildymo.

E. paslaugos yra tos pačios viešosios paslaugos, tik teikiamos vartotojams įvairiomis elektroninėmis ir ryšių priemonėmis, toks būdas padidina įstaigų operatyvumą, sumažina eiles, efektyviau vykdomas viso personalo darbas, didesnis patogumas vartotojams gauti paslaugas jiems norimu laiku. E. paslaugos yra smarkiai priklausomos nuo IT galimybių ir informacinės visuomenės plėtros, tai daro postūmį, kad įstaigos modernizuotų įvairius valdymo procesus, bei optimizuotų visą viešojo sektoriaus veiklą (Milė, Junevičius, 2013). Autoriai Jansen ir Olnes (2016) teigia, kad tiksliai suprasti e. paslaugų sąvoką nėra įmanoma, tai priklauso nuo skirtingų aplinkybių ir kieno ši sąvoka yra naudojama. Autoriai apibūdina jas kaip e. paslaugų teikėjo ir paslaugos gavėjo sąveikos, kuri sukuria gavėjui vertę, seką.

Europos Komisija² (toliau – EK) patvirtino priemonę e. paslaugų brandai nustatyti, pagal numatytus kriterijus yra penki e. paslaugų lygmenys: informacinis, vienpusės sąveikos, dvipusės sąveikos, bendradarbiavimo ir personalizavimo. Vartotojams aktualu, kad dauguma viešųjų paslaugų būtų teikiamos aukščiausiu lygiu, tačiau tokių paslaugų tobulinimo ir vystymo procesai kainuoja didelius kaštus. Greitas informacinių technologijų plitimas skatina teikti viešąsias paslaugas elektroniniu būdu, šis būdas kiekvienais metais tobulėja ir plečia savo galimybes. Toks būdas suteikia vartotojams didesnę prieinamumą ir patogumą paslaugas gauti nesilankant viešosiose įstaigose ir taip taupant savo laiką. E. paslaugų poreikis auga, vartotojai nori gauti kokybiškas paslaugas nesusiduriant su sistemos trikdžiais ir sulaukti operatyvių sprendimų iškilusioms problemoms spręsti. Labai svarbu yra įvertinti e. viešųjų paslaugų diegimą ir naudojimą, suprasti sąsajas tarp tarpusavyje susijusių informacinių sistemų ir sąsajų tarp elektroninių paslaugų programų paslaugoms teikti (Lindgren, Jansson, 2013). Tam antrina ir Joshi ir Islam (2018) teigdami, kad vyriausybės turi sujungti įvairius departamentus tam, kad pagerintų e. viešųjų paslaugų teikimą, tuomet pasiūlytu rankinis duomenų apdorojimas. Tai turi didelę reikšmę šalyse, kur vartotojai turi prastą prieigą prie informacinių technologijų ir identifikavimo sistemų, skirtingų duomenų bazių ir taikomųjų programų integravimas turėtų didelę reikšmę geresniam vartotojų aptarnavimui (žr. 2 pav.).

² European Commission (2009). 8th eGovernment Benchmark. Smarter, Faster, Better eGovernment.



2 pav. E. valdžios sistemų integravimas supaprastintoms e. paslaugoms gauti (Joshi, Islam, 2018)

Vienas iš pagrindinių iššūkių yra nuolatinė patirties evoliucija, kuri bėgant laikui kinta nes keičiasi ir vartotojų lūkesčiai bei technologinės galimybės. Viešasis sektorius turi įdėti daugiau pastangų adaptuojant naujus technologinius sprendimus, kurie padėtų paprasčiau ir lengviau naudotis e. viešosiomis paslaugomis.

1.3. Vartotojų patirties elektroninėse paslaugose veiksmų analizė

Remiantis Becker ir Jaakkola (2020) yra didelių skirtumų aprašant vartotojų patirtį kaip reiškinį, į jį žiūrima kaip į pasiūlymą savo vartotojui, kaip vartotojo reakciją į tam tikrus dirgiklius arba į stimulus, susijusius su bendru vartotojo vartojimo procesu ir visa tai apimančius veiksmus. Kiti autoriai daro išvadą, kad vartotojo patirtis „yra daugialypė konstrukcija, sutelkianti dėmesį į kliento pažintinius, emocinius, elgesio, jutimo ir socialinius aspektus“ (Lemon, Verhoef, 2016). Smith, Bolton ir Wagner (1999) apibūdindami privataus sektoriaus vartotojo patirtį išskyrė penkis vartotojų paslaugos išgyvenimo tipus – jutiminį, afektinį, veiklos, mąstymo ir socialinio tapatumo išgyvenimus. Galime pastebėti, kad dauguma autorių panašiai apibūdina vartotojo patirties sąvoką. Ludwiczak (2021) išskiria vartotojo patirtį į vidinę ir subjektyvią reakciją bei tiesioginį arba netiesioginį kontaktą su paslaugas teikiančia organizacija. Pasak autorės, svarbu užčiuopti neigiamus vartotojų pojūčius paslaugos teikimo procese, gauta informacija leistų atidžiau išnagrinėti problemą ir pakoreguoti esamus procesus. Remiantis Widing, Sheth, Pulendran, Mittal ir Newman (2003), kliento patirties konstruktas gali būti formuojamas per trijų veiksmų derinį, tai stimulo savybės, kontekstas bei situacijos kintamieji. Tam, kad suprastume vartotojo patirties visumą, būtina išanalizuoti kaip sukuriama vertė paslaugos teikimo procese *prieš, per ir po*.

Kelis paskutiniuosius dešimtmečius įstaigos ir organizacijos ieško būdų, kaip pagerinti paslaugų teikimo kokybę, nuolat ieškomi sprendimai užtikrinantys vartotojų lūkesčių ir patirties išpildymą.

Apie paslaugų efektyvumą ir veiksmingumą kalbėta jau naujame viešajame administravime, tuomet intensyviai diskutuojama naujojo viešojo valdymo teorijoje, tačiau Osborne (2018) „viešosios paslaugos logikoje“ skatina atsižvelgti į bendrą vertės kūrimą, kuomet sąveikos jungtyje yra sukuriama vertė. Šie dalykai yra reikšmingi santykiuose su paslaugų teikėju ir vartotoju, nes nuo to priklauso viešųjų paslaugų visuomenėje kuriama vertė. Autorius teigia, kad viešųjų paslaugų institucijos ir organizacijos nekuria vertės savo vartotojams, nes vertę kuria patys vartotojai naudodami tą paslaugą, viskas priklauso nuo jų pačių, kaip tą paslaugą jie patys nuspręs suvartoti. Pavyzdžiui gydytojai mums tik pataria kaip mums gydytis, sprendimą priimame mes patys, arba mokytojai, kurie suteikia žinias, tik kiekvienas skirtingai jas priima ir panaudoja. Sėkmingas viešųjų paslaugų valdymas nėra susijęs vien tik su efektyviais viešųjų paslaugų modeliavimo būdais, reikalinga reaguoti į vartotojų lūkesčius bei motyvuoti paslaugų teikėjus bendradarbiauti su vartotojais, nes tai turi didelės įtakos viešųjų paslaugų vertinimui ir rezultatams (Osborne, Radnor ir Nasi, 2013). Teikėjo bendravimas, suteikta informacija ir vartotojo atliepti lūkesčiai daro reikšmingiausią įtaką įgytai vartotojo patirčiai. Organizacijos teikiančios e. viešąsias paslaugas turi stengtis suteikti vartotojams vertingą pagalbą su tam reikalingais ištekliais ir kompetencijomis, kad visas procesas būtų kuo sklandesnis ir padėtų jiems pasiekti savo tikslų (Gronroos, 2019). Dieck ir Han (2022) teigia, kad dabartinės informacinės technologijos ir inovacijos gali puikiai pasitarnauti bendram vartotojų vertės kūrimui, formuojant vartotojų patirties dizainą ir paslaugų vartojimą, galinčios paveikti vartotojų patirtį skirtinguose vartotojo kelionės taškuose. Organizacijos gali perprojektuoti vartotojų patirtį, nustačius sritis, į kurias reikia sutelkti dėmesį, galima pritaikyti į žmogų orientuotą dizainą, kuris galėtų pakeisti vartotojo jau turimą patirtį (McKinsey, 2021). Gauti rezultatai gali parodyti, kad būtina pertvarkyti kai kuriuos procesus, komunikacijos kanalus, keisti darbuotojų mokymus, automatizuoti kai kuriuos sprendimus ir t.t. Organizacijos įvairius pakeitimus gali atlikti dažnai, atsižvelgiant ir įtraukiant vartotojų atsiliepimus į visą projektavimo procesą, tam kad pagerintų vartotojų patirtį.

Naujų inovacijų pritaikymas viešosiose organizacijose yra reikšmingai būtinas, kuris užtikrintų e. viešųjų paslaugų patogesnę prieinamumą, kokybės gerinimą, padidintų sąveikos spartą tarp teikėjų ir vartotojų. Spartus inovacijų vystymasis ir naujų technologijų pritaikymas teikiant e. viešąsias paslaugas didina vartotojų lūkesčius, kurie auga dėl visavertės ir visapusiškos įgytos patirties. Viskas sparčiai kinta, keičiasi ir vartotojų patirties evoliucija, todėl neaiškios ir ateities kryptys dėl įžvalgų apie jų valdymą (Gronroos, 2019). Vartotojų pasitenkinimas yra svarbus vartotojų elgsenos internete rodiklis. Jeigu vartotojai lieka patenkinti internetinėje sistemoje gautomis paslaugomis, didelė tikimybė, kad ir toliau jie naudosis ta sistema. Yra objektyvieji ir subjektyvieji e. paslaugų teikimą įtakojantys veiksniai (t.y. paslaugos savybės/parametrai), paslaugos teikėjas gali įtakoti tik objektyviuosius (pvz. paslaugos funkcionalumą ar teikimo greitį), todėl toliau jie yra išsamiau analizuojami. Siekiant ištirti veiksnius, įtakojančius vartotojų pasitenkinimą, sudaryta skirtingų autorių atliktų tyrimų analizė lentelėje, kurioje išskirti analizuoti ir įtaką darantys veiksniai (žr. 3 lentelę)

3. lentelė. Elektroninių paslaugų vartojimą lemiantys veiksniai (sudaryta autorės).

Veiksnys	Veiksnių apibūdinimas	Izquierdo-Yusta ir kt. (2021)	Jaiswal ir Singh (2020)	Al-Kasasbeh, Dsgupta ir	Klaus ir Maklan (2013)	Haery ir Farahmand (2013)	San, Von ir Qureshi (2020)	Anastasiadis ir Christoforidi
----------	-----------------------	-------------------------------	-------------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	----------------------------	-------------------------------

				Faouri (2011)				s (2019)
Patogumas	Paslaugą lengva rasti svetainėje, patogų naudotis		+					
Prieinamumas	Lengvas el. aplinkos prieinamumas/prisijungimo galimybės						+	
Kokybė	Informacijos kokybė, paslaugų kokybė	+		+			+	+
Saugumas	Asmeninės informacijos apsauga/duomenų saugumo politika		+				+	
Proceso paprastumas	Vartojamos kalbos suprantamumas visiems vartotojams				+			
Funkcionalumas	Gerai sutvarkytas informacijos prieinamumas		+			+		
Personalizacija	Suasmėninimas, išskirtinės kiekvienam vartotojui teikiamos paslaugos		+	+				+
Prekės ženklas/pavadinimas	Įmonės ar organizacijos pavadinimas	+						
Naršymas	Lengvai suprantamas ir nesudėtingas e. puslapis	+		+				
Svetainės dizainas	Paprasta ir aiški, tvarkinga, vizualiai patraukli		+	+				
Pagalba/patarimai	Įvairios pagalbos funkcijos ir kontaktai				+			
Aiškus ir apibrėžtas paslaugos procesas	Operacijos turi būti su aiškiai nustatyta tvarka ir seka					+		

Atlikta autorių analizė parodė, kad interneto svetainės patogumas, paprastumas, aiškumas, dizainas, kokybė, naršymas/navigacija, personalizacija atlieka reikšmingą vaidmenį pasitenkinimo e.

paslaugomis vertinime. Jeigu vartotojai liks nepatenkinti teikiama paslauga, didelė tikimybė, kad daugiau tomis paslaugomis ateityje nebesinaudos. Vartotojų patirtis yra pagrindinis jų elgesį lemiantis veiksnys, suvokimas apie savo patirtį siejamas su klausimu, kaip ta paslauga yra teikiama (Klaus, Maklan, 2013). Sekančiame skyriuje bus sudarytas e. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksmų teorinis modelis remiantis atlikta šių autorių analize.

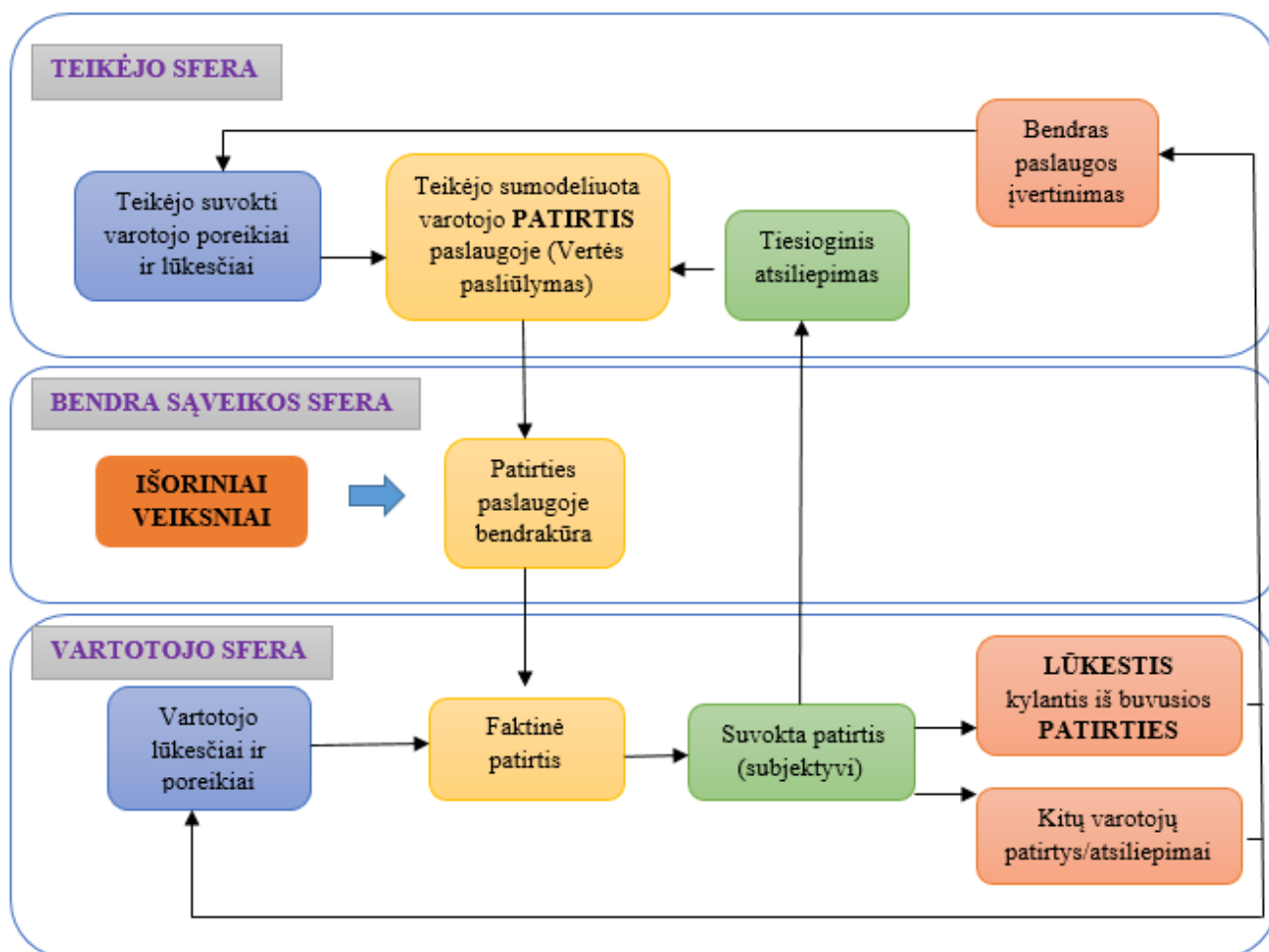
1.4. Elektroninių viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksmų teorinis modelis

Modeliai yra konceptualios sistemos, leidžiančios interpretuoti, struktūrizuoti ir suvokti savo aplinką. Jie padeda mums suprasti juslinių duomenų antplūdį, kurį kiekvieną pabudimo akimirka gauname iš mus supančio pasaulio ir padeda susisteminti tą pasaulį, atskleidžiant jo pagrindinius modelius ir dėsningumus (Pemberton, 1993). Tačiau mokslo filosofai Braithwaite (1953) ir Suppes (2013) įrodė, kad sunku peržengti šią gana miglotą charakteristiką, sunku tiksliai ir nedviprasmiškai atskirti modelius nuo kitų susijusių konceptualių struktūrų. Konceptinės sistemos gali svyruoti nuo tiesioginių, lokalizuotų stebėjimų iki globalių ar labai abstrakčių tikėjimo sistemų su daugybe galimų gradacijų tarp jų. Visų pirma, žinių vaizdavimas iš esmės yra hierarchinio pobūdžio ir tampa vis labiau apibendrintas ir abstraktesnis, kuo toliau nuo stebėjimo duomenų detalių. Pavyzdžiui, modeliui bandoma apibūdinti pasirinktą duomenų asortimentą, siūlant pagrindinį modelį, bendresnė teorija apibūdins kelių iliustruojančių modelių operacijas ir prognozes (Pemberton, 1993). Mūsų supratimas apie konkretų modelį priklauso nuo duomenų, naudojamų jam sudaryti, teorijos, naudojamos jam paaiškinti, paradigmos, kuri suteikia bendrą kontekstą. Pasak Harre (1970), modelius galima plačiai klasifikuoti, pagal tai, kaip jų subjektai yra susiję su šaltiniais. Modelio subjektas yra tai, ką modelis reprezentuoja. Modelio objektas yra tas objektas, reiškinys ar procesas, kuris yra modeliuojamas. Modelio šaltinis gana bendrąja prasme yra terpė arba analogiška sistema, kuria remiasi modelis. Galima teigti, kad bet kuris subjektas, kurį norime modeliuoti, nesvarbu ar tai apčiuopiamas ar nematerialus procesas, turi baigtinį savybių rinkinį, kurių tikslus skaičius iš dalies priklauso nuo mūsų gebėjimo jas suvokti ir identifikuoti. Pasitelkus teorinio modeliavimo metodą, bus sukurti vartotojo veiksmų patirties kilmės ir vartotojo patirties veiksmų e. paslaugose modeliai, kurie tolimesniuose skyriuose bus papildyti naujais aspektais.

Viešasis sektorius diegdamas naujas informacines ir ryšių priemones (toliau – IRT) tobulina e. viešųjų paslaugų prieinamumą, tačiau tai reikalauja ir naujų įgūdžių patiems paslaugų teikėjams bei vartotojams, kurių didžioji dalis priskiriama vienai ar kitai atskirties grupei. Didelė dalis gyventojų nenori mokytis įvaldyti naujas e. priemones ir būdus naudotis e. viešosiomis paslaugomis, todėl reikia atsižvelgti į šio pasyvumo priežastis ir surasti kitą požiūrį į e. viešųjų paslaugų pritaikymo galimybes, kad jos būtų nesudėtingos, teikiančios pagalbą ir lengvai prieinamos. Svarbu, kad IT sprendimai leistų automatizuotai valdyti e. viešąsias paslaugas, pritaikyti sistemas vartotojų gebėjimams įsisavinti teikiamas paslaugas, atlikti vartotojų įpročių analizę.

Šiame teoriniame modelyje (žr. 3 pav.) matomos trys sferos, kuriose vyksta skirtingi procesai ir kuriuos veikia įvairūs veiksniai lemiantys vartotojo patirtį. Patirtis persipina per organizacijų ekosistemą, suinteresuotąsias šalis ir vartotojus jungiančius taškus (sąlyčio vietas). Organizacijai svarbu suvokti, kad išoriniai veiksniai ir bendradarbiavimas su vartotoju (bendrakūra) gali paveikti vartotojo patirtį, todėl svarbu išanalizuoti visus lemiančius veiksmus ir siekti pašalinti esamas problemas. Didesnis dėmesys vartotojų patirties valdymui didina piliečių pasitikėjimą viešosiomis organizacijomis ir viešosiomis paslaugomis. Šis modelis tik parodo, kokių strateginių ar struktūrinių pokyčių gali reikėti įgyvendinti skirtingų organizacijų ekosistemose.

Tam, kad galima būtų sąlygoti vartotojo pasitenkinimą, organizacija turi valdyti jo lūkesčius – pateikti paslaugos vertės pasiūlymą. Nereikia vartotojams leisti susikurti iliuziją, kad organizacija supranta, ko jam reikia. Vartojimas ir refleksija formuoja tikrąją suvokiamą patirtį, o viešoji nuomonė, buvusi patirtis formuoja lūkesčius. Prie kintančios patirties turi būti pritaikyti lankstūs dizaino modeliai, kuriuos būtų galima greitai koreguoti ir pritaikyti.



3 pav. Vartotojų patirties paslaugoje kilmė (sudarytas autorės)

Vartotojo pasitenkinimas yra glaudžiai susijęs su vartotojo patirtimi, atskleidus vartotojo pasitenkinimą bus aišku ar pilnavertiškai ir sklandžiai per paslaugą teikiama vartotojui patirtis (žr. 4. lentelė).

4 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai paslaugos vartojimo etapuose (sudarytas autorės)

Paslaugos vartojimo etapas	Iki vartojimo	Per vartojimą	Po vartojimo
Vartotojo patirties veiksnys			
<i>Vartotojo poreikiai</i>	<i>Greitai ir lengvai surasti informaciją apie paslaugą, sklandžiai prisijungti prie paslaugos e. aplinkos.</i>	<i>Lengvai naršyti paslaugos e. aplinkoje, atlikti būtinus veiksmus, pateikti duomenis ir/ar dokumentus ir pan.</i>	<i>Laiku gauti paslaugos rezultatą, t.y. informaciją ir /ar dokumentus/išrašus.</i>

PRITAIKYMAS	Užtikrintas paslaugų pasiekiamumas, be trikdžių, norimu ir patogiu kanalu.	Anksčiau naudotos asmeninės informacijos pritaikymas/atpažinimas.	Galimybė naudoti gautą dokumentą el. formatu kitose įstaigose (pvz. pasirašytą e. parašu).
PATOGUMAS	Paslaugų prieigos prieinamumas (prisijungimo priemonės, reikalingos paslaugai gauti).	Laikas, reikalingas veiksmams atlikti; Žinios, reikalingos, veiksmams atlikti; Duomenys/dokumentai, reikalingi paslaugai gauti.	Informacija ir dokumentai gaunami e. būdu, pvz. į el. paštą ir/ar asmeninėje paskyroje paslaugos el. aplinkoje. Paslaugos proceso sekimas, t.y. informacija apie paslaugos eigą gaunama el. paštu ir/ar paslaugos el. aplinkoje.
NARŠYMAS/ NAVIGACIJA	Lengvai suprantama informacija ar nuoroda, kur galima rasti paslaugos el. aplinką.	Puslapio įkėlimo greitis; Trikdžių nebūvimas; Aiškūs nurodymai ir reikalavimai.	Paprastai suprantamas paslaugos rezultato įvykdymas/dokumento gavimas.
PROCESO PAPRASTUMAS	Aiškiai pateikta informacija kaip gauti e. viešąsias paslaugas.	Suprantamai vartojamos kalbos ir terminų frazės, kad galima būtų suprasti reikalavimus.	Nereikalingos papildomos el. priemonės paslaugos rezultatui gauti.
PERSONALIZACIJA	Aiški reikalingos paslaugos klasifikacija pagal vartotojo poreikius.	Asmeninės informacijos panaudojimas ir reikalingų laukelių užpildymas.	Suasmėninimas, išskirtinės kiekvienam vartotojui teikiamos paslaugos.
PAGALBA/ PATARIMAI	Kontaktiniai duomenys iškilus klausimams.	Paslaugos el. aplinkoje naudojami pokalbių robotai, vaizdo nuorodos su paaiškinimais.	Galimybė konsultuotis po paslaugos gavimo.
SAUGUMAS	Saugus prisijungimas naudojant asmeninius duomenis	Saugus asmeninių duomenų užtikrinimas paslaugos proceso metu	Asmeninių duomenų apsauga po paslaugos

Galima pastebėti, kad lentelėje atsispindi žodžiai lengvas, suprantamas ir aiškus, todėl viešasis sektorius inicijuodamas e. viešųjų paslaugų teikimo pakeitimus ar atnaujinimus, turėtų atsižvelgti į tai, kad visas procesas būtų lengvai suprantamas ir aiškus visiems vartotojams. Labai svarbu yra viešinti e. viešųjų paslaugų teikimo įvairiais skirtingais el. priemonių kanalais galimybę, dauguma piliečių nežino apie tokį pasirinkimo variantą, todėl viešasis sektorius turėtų pasirūpinti savo vartotojais iki jiems pradėdant naudotis tomis paslaugomis. Organizacijoms, teikiančioms e. viešąsias paslaugas, reikia tik įgalinti keistis darbuotojus bei vadovus, priimti naujoves, pritaikyti darbe naujus metodus ir informacinių technologijų sprendimus. Suprojektavus naujus metodų dizainus, per „vartotojų patirties keliones“, galima pirmiau tik patikrinti ar tai veikia, o gavus teigiamus rezultatus adaptuoti tai plačiau, kitoms e. viešosioms paslaugoms. Vartotojų komentarai ir atsiliepimai padeda gauti informacijos ir išvalgų apie esančias problemas „vartotojų patirties kelionėje“, taip galima atskleisti sąlyčio taškus, kuriuos reikia tobulinti.

Vartotojų pasitenkinimas yra svarbus e. viešųjų paslaugų sėkmės rodiklis, dėl kurio vartotojai toliau naudotųsi viešosiomis paslaugomis, neiekvotų savo resursų fiziškai vykdam į aptarnavimo skyrius. E. būdais teikiamos viešosios paslaugos efektyvina ir optimizuoja viešojo sektoriaus darbo veiklas, padeda vartotojams taupyti savo laiką, didina paslaugų prieinamumą. Tačiau piliečiai visų pirma turi žinoti, kad tokios e. viešosios paslaugos egzistuoja, turi būti aišku, kur jas galima rasti ir kaip jomis pasinaudoti. Pasitenkinimas glaudžiai susijęs su vartotojo patirtimi, kurią įtakoti galima per

atskleistus vartotojo patirtį įtakojančius veiksnius. Atskleidus pagrindinius vartotojo patirtį lemiančius veiksnius, pakeitus ir pritaikius paslaugos procesą prie vartotojo, galima pakeisti jų patirtį bei pasitenkinimą gauta paslauga.

2. Vartotojų patirties veiksniai elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo paslaugose

Šiame skyriuje bus susistemintas civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo teisinis reguliavimas Lietuvoje, taikoma praktika užsienio šalyse, išskiriami civilinės metrikacijos įstaigų teikiamas paslaugas reglamentuojantys teisės aktai. Taip pat bus atlikta civilinės būklės aktų registravimo ir išdavimo tvarkos Lietuvoje analizė. Vartotojų patirties veiksniai elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo paslaugose nustatyti išanalizavus Lietuvos ir ES teisinį reguliavimą, bei metrikacijos registravimo sistemos pritaikymą užsienio šalyse ir Lietuvoje. Tokiu būdu atliktas teorinio e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksnių modelio pritaikymas civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išdavimo paslaugų analizei Lietuvoje.

2.1. Civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išrašų išdavimo teisinis reguliavimas

Civilinės būklės aktas yra oficialiai registruojamas fizinio asmens teisinę padėtį lemiantis veiksmas ar įvykis, dėl kurio atsiranda, pasikeičia ar pasibaigia fizinio asmens teisės ir pareigos (Lietuvos Respublikos civilinės būklės aktų registravimo 2015 m. gruodžio 3 d. įstatymas Nr. XII-2111). Civilinės būklės akto įrašas yra civilinės būklės akto duomenų rinkinys, sudaromas registruojant civilinės būklės aktą, o jį liudijantis išrašas išduodamas asmeniui, kuriam ir buvo jis registruotas, taip pat jis gali būti išduodamas ir to asmens atstovui civilinės būklės aktų registravimo taisyklėse nustatyta tvarka. Civilinės būklės aktai registruojami pagal dokumentus, kurie patvirtina tam tikrą veiksmą ar įvykį, remiantis asmens prašymu ar pareiškimu arba civilinės metrikacijos įstaigos iniciatyva (*ex officio*).

Civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimas Lietuvoje yra atliekamas vadovaujantis teisinėmis normomis, įtvirtintomis tarptautiniuose ir nacionaliniuose teisės aktuose, kurie reglamentuoja tiek bendrusius viešųjų paslaugų, tiek specifinius minėto paslaugos teikimo aspektus.

Jau 1928 m. balandžio 17 d. Edge pranešime (1928), pristatytame Karališkajai statistikos draugijai, buvo minima būtina gyventojų registracija visoje Europoje. Autorius, apsilankęs pagrindinėse Europos sostinių Centrinėse statistikos tarnybose, pristatė savo atliktą analizę ir pasiūlė gyventojų surašymą, suskaičiavimą. Jis teigė, kad žmonių skaičiavimo praktikos yra gausu ir Senovės istorijoje: Senajame Testamente, Persijos, Kinijos, Egipto istorijose. Dar prieš Kristaus gimimą, kas penkmetį buvo skaičiuojami cenzai Romoje, todėl jam buvo keista, kodėl Europoje, dar ir viduramžiais, nebuvo nieko panašaus.

Civilinė metrikacija apibrėžiama, kaip nuolatinis, privalomas ir visuotinis gyvybiškai svarbių įvykių registravimas, susijusių su visai populiacijai pasireiškiančiais ypatumais, numatytais dekretu, įstatyme ar reglamente, pagal kiekvienos šalies teisinius reguliavimus (United Nations Statistics Division, 2020). Tarptautinį rinkinį ir rekomendacijas, dėl nacionalinės civilinės metrikacijos steigimo, jos priežiūros ir veiklos sistemų, kūrė JTO nuo šeštojo dešimtmečio pradžios, jos buvo reguliariai atnaujinamos. Terminas „civilinės registracijos metodas“ reiškia procedūrą, naudojamą renkanti pagrindinius duomenis ir informaciją apie šalies gyventojų svarbių įvykių dažnumą ir ypatybes per nurodytą laikotarpį, nuo kurio parengiami juridinę reikšmę turintys svarbūs įrašai ir statistikos rengimas. Šios sistemos rėmuose surinkta informacija turi teisinę galią. Registracija, kaip tęstinis procesas yra nuolatinis. Teisės aktų, numatančių privalomą registracijos priėmimą yra geriausia priemonė užtikrinti nuolatinį įvykių registravimą. Tam būtina numatyti sankcijas, užtikrinančias jų įvykdymą. Pagrindinė civilinės metrikacijos egzistavimo priežastis ir tikslas, kuriam

turi padėti valstybė, yra tarnauti (kaip institucijai) ir padėti atskleisti su civiline padėtimi susijusių faktų teisėtumui ir autentiškumui, naudojant viešus registracijos dokumentus ir liudijimus. Civilinė registracija yra gyvybiškai svarbių asmens gyvenimo įvykių (gimimas, santuoka, ištuoka, įvaikinimas, mirtis, mirties priežastis) registravimas ir dokumentavimas, tai yra pagrindinė nacionalinių vyriausybių funkcija. Gimimo registravimas nustato asmens juridinę tapatybę gimimo metu. Teisinė tapatybė, vardas, pilietybė, amžiaus įrodymas yra svarbios žmogaus teisės, jos suteikia galimybę asmenims būti įtrauktiems į įvairias valstybės remiamas socialines ir privačias paslaugas, sveikatos priežiūros, švietimo ir mokslo ir kt., turėti balsavimo teisę. Gyventojų statistikos prieinamumas priklauso nuo naudojamų programų išsivystymo lygio.

Jungtinių Tautų statistikos skyrius (ang. *Unites Nations Statistics Division*) yra parengęs *Civilinės metrikacijos ir gyventojų registro sistemų vadovą: kompiuterizavimas*, kuriame nurodomos gairės sprendimų priėmėjams ir atitinkamoms šalių institucijoms, dėl civilinės metrikacijos elektroninių duomenų apdorojimo, administracinių sistemų kūrimui ir diegimui. Šiame vadove apžvelgiami kai kurie kompiuterizavimo padariniai civilinei registracijai bei unikalių asmens kodų plėtojimas, apsvarstyta saugumo priemonės, kurios reikalingos duomenų konfidencialumo užtikrinimui. Jame pateikti pavyzdžiai, kurie skirti iliustruoti kūrimo procesą, bet ne rekomenduoti tam tikrą veiksmų eigą, aprašomi techninės ir programinės įrangos reikalavimai, reikalingi darbui ir priežiūros sistemoms. Civilinės metrikacijos ir gyventojų registro sistema (ang. *Civil registration and vital statistics*) registruoja visus gimimus ir mirtis (gali būti registruojamos santuokos ir ištuokos), išduoda jų liudijimus, kaupia ir platina gyventojų statistiką, įskaitant informaciją apie mirties priežastis (Unites Nations Statistics Division, 2022). Ši sistema naudoja gyventojų registro duomenis, kad vyriausybėms teiktų svarbią ir reikalingą informaciją apie šalies gyventojų amžių, lytį, gyvenamąją vietą. Remdamasi gauta informacija, vyriausybė gali kurti politiką ir planuoti viešąsias paslaugas piliečiams. Nepaisant šios sistemos teikiamų privalumų, daugelis pasaulio šalių neturi tinkamų sistemų, kasmet neįregistruojama dešimtys milijonų vaikų, o du trečdaliai mirčių niekada nebuvo įregistruotos, todėl nėra įtrauktos ir į statistikos sistemą (Unites Nations Statistics Division, 1998).

Pasaulinės sveikatos organizacijos (toliau – PSO) 2021-2025 m. strateginiuose planuose (World Health Organization, 2021) numatytas planas, kuriame norima, jog visi pasaulio žmonės būtų įtraukiami į registrus. Siekiama suteikti valstybėms narėms galimybę veiksmingiau prisidėti prie sistemos stiprinimo ir užtikrinti maksimalią naudą duomenų sistemų politikos ir plėtros srityse. Įgyvendinimo plane pateikiamos išsamios gairės, kaip praktiškai jas įgyvendinti ir į ką turėtų būti atsižvelgta, siekiamas visuotinis gimimų, mirčių ir negyvavimų registravimas. Milijonams žmonių, gyvenančių mažas ir vidutines pajamas gaunančiose šalyse, neteikiamos pagrindinės paslaugos ir teisinė apsauga. Nepakankamos gyventojų registro sistemos kliudo efektyviai veikti visuotinei sveikatos apsaugai, švietimo ir socialinei apsaugai, humanitariniam atsakui į ekstremalias situacijas ir konfliktus, prekybą ir saugumą. Šiuo metu galimybės leidžia pasitelkti visą praktinę patirtį bei novatoriškus sprendimus ir su komunikacijų ir technologijų pagalba įgyvendinti užsibrėžtus tikslus.

Pasaulio bankas ir PSO, parengė pasaulinės civilinės registracijos ir gyventojų statistikos investicijų didinimo planą, kuris apima laikotarpį 2015 – 2024 m., siekiant visuotinės gimimų, mirčių, santuokų ir kitų svarbių įvykių registravimo, įskaitant mirties priežasties pranešimą ir galimybę iki 2030 m. visiems asmenims gauti teisinius registracijos įrodymus (World Bank; World Health Organization, 2014). 2015 m. gruodžio mėnesį buvo pristatytas ir 2016 – 2030 m. veiksmų planas ir numatytos investicijos jam įgyvendinti. Civiliniai registrai padeda rengti statistiką skirtingiems valdžios sektoriams, tai yra vyriausybės politikos, programų ir paslaugų kūrimo, įgyvendinimo bei stebėjimo

pagrindas. Tokios sistemos padeda gerinti paslaugų kryptingumą, efektyvumą didinant išteklių paskirstymą, žmogaus teises (suteikiant asmens tapatybės įrodymą), įgyvendinant socialines, ekonomines teises, padeda išvengti sukčiavimo tapatybe atvejų. Renkami patikimi duomenys apie populiacijos dydį ir pasiskirstymą, gimstamumo tendencijas ir mirtingumo priežastis. Sveikatos srityje teikiama svarbi statistika apie kylančias grėsmes sveikatai, didelės rizikos grupes, sveikatos pažangą ir bendrą gyventojų sveikatos būklę nacionaliniu ir subnacionaliniu lygiu. Teisinis statusas leidžia įgyti asmens tapatybę patvirtinančius dokumentus, įgyti paveldėjimo teises, atsidaryti sąskaitą bankuose, gauti vairuotojo pažymėjimą, palengvina prieigą prie įvairių paslaugų (sveikatos priežiūra, švietimas, socialinė apsauga ir kt.). Duomenys perduodami į kitus vyriausybinius ir funkcinis registrus, tokius kaip nacionalinė tapatybės valdymo sistema, gyventojų registras, rinkėjų sąrašai, vėžio susirgimų registrai, tai padeda įvairiems viešiesiems ir privatiems sektoriams naudoti duomenis ir paslaugas. Investicijų didinimo planas numato nuosekliai, visuotines pastangas užtikrinti, kad visose šalyse būtų tvari civilinė registracija ir gyvybiškai svarbi statistika, integruota į vyriausybę ir tenkinanti viešojo ir privataus sektorių, bei visų šalies piliečių poreikius. Pasaulio bankas taiko daugiasektorinį metodą ir tris iniciatyvas, kurios padeda civilinės metrikacijos ir gyventojų registro sistemos tobulinimui (United Nations. Statistical Office, 2014):

- identifikavimo plėtrai iniciatyva (ang. *Identification for Development*);
- strateginių veiksnių programa, skirta vystymosi duomenų trūkumams šalinti;
- pasaulinė finansavimo priemonė (ang. *Global Financing Facility*).

Pasaulio bankas, bendradarbiaudamas su keliomis organizacijomis, parengė išsamų, nemokamą civilinės metrikacijos ir gyventojų registro sistemos mokymosi kursą (CRVS eLearning), kuriame pateikiami praktiniai įrankiai ir metodai, kaip sukurti pažangią sistemą.

Tinkamai išvystyta statistika, sudaryta iš tikslų civilinės metrikacijos duomenų, yra optimalus duomenų šaltinis tiek nacionalinio, tiek subnacionalinio lygmens plėtros planų bei darnaus vystymosi tikslų (ang. *Sustainable Development Goals*, toliau – DVT-17) stebėsenai. DVT-17 iškeltas tikslas, 16.9 punktą, siekia pagerinti gimimo registravimo rodiklius, užtikrinti pagrindinį teisinį tapatybės nustatymą, įskaitant gimimo liudijimo gavimą, galimybę visiems kreiptis į teismą. Civilinės metrikacijos registravimo sistema yra geriausias duomenų šaltinis stebint 12 iš 17 DVT-17 rodiklių, tačiau daugiau nei 110-je šalių, ji neveikia. Svarbu pasiekti visuotinę sveikatos apsaugą (ang. *UnitedHealthcare*), tačiau šalys negali įgyvendinti veiksmingų programų, dėl nesugebėjimo identifikuoti visos populiacijos, kad jiems būtų teikiamos būtinausios sveikatos priežiūros paslaugos. Visuotinės sveikatos apsaugos pažanga negali būti tinkamai stebima, kuomet duomenys nesurenkami į pilną visumą. Nacionaliniai gimimų registravimo rodikliai atsilieka nuo vykdomo vaikų skiepavimo rodiklių, ypač tai matosi Afrikos žemyne, į pietus nuo Sacharos, daugumoje šalių skirtumas siekia net 50 proc. Gerai išvystytos civilinės metrikacijos registravimo sistemos didina gyventojų statistikos rengimo ekonominį efektyvumą, padeda gerinti viešųjų paslaugų teikimą, o tai leidžia sutaupyti šalies išlaidas. Didžiausi iššūkiai kyla mažas pajamas turinčiose šalyse, tai susiję su ribotais jų pajėgumais ir paramos teikėjų veiklos stoka. Politinis įsipareigojimas yra būtinas siekiant tvarumo, o vienas iš būdų, parodyti nacionalinį finansinį įsipareigojimą, yra civilinės metrikacijos ir gyventojų registro sistemų stiprinimas, didinant viešųjų išlaidų dalį.

Civilinės būklės akto įrašų registravimą ir išdavimą reglamentuoja Europos Sąjungos (toliau – ES) teisės aktai. Lietuva, kaip ES narė, turi vadovautis priimtais sprendimais ir teisiniu reguliavimu.

Civilinės metrikacijos įstaigos vadovaujasi 1976 m. rugsėjo 8 d. Vienoje pasirašyta Konvencija³, kuri palengvina civilinės būklės aktų išrašų išdavimą ES piliečiams. Tam, kad nereikėtų daryti vertimų ir tvirtinti dokumentus *apostille* yra patvirtintos išrašų formos (A, B ir C), kurios išverstos įvairiomis kalbomis ir tinkamos pristatyti į šalis patvirtinusias šią Konvenciją. Daugiakalbės standartinės formos išdavimas yra reglamentuotas Europos Parlamento ir Tarybos 2016 liepos 6 d. reglamentas (ES) Nr. 2016/1191, kuriuo skatinamas laisvas piliečių judėjimas, supaprastintam tam tikrų viešųjų dokumentų pateikimo ES reikalavimams ir iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012⁴. Remiantis visais ES teisės aktais, galima pastebėti, jog yra labai svarbus bendradarbiavimas tarp šalių narių, noras palengvinti ES piliečių lūkesčius dėl supaprastintų dokumentų išdavimo tvarkos, greitesnio civilinės būklės aktų išrašų įvairiomis kalbomis gavimo. Tokie sprendimai palengvina piliečiams biurokratizmo našta, sutrumpina reikalingų dokumentų gavimo terminą bei taupo vertimo kaštus.

Lietuvoje civilinės būklės aktų registravimas remiasi galiojančiais teisės aktais: *Lietuvos Respublikos civilinės būklės aktų registravimo įstatymas, Lietuvos Respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos respublikos civilinio proceso kodeksas; Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. gruodžio 28 d. Nr. 1274 „Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2000 m. gruodžio 15 d. nutarimo Nr. 1458 „Dėl Konkrečių valstybės rinkliavos dydžių sąrašo ir Valstybės rinkliavos mokėjimo ir grąžinimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimo; 2016 m. liepos 6 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) Nr. 2016/1191, kuriuo skatinamas laisvas piliečių judėjimas supaprastinant tam tikrų viešųjų dokumentų pateikimo Europos Sąjungoje reikalavimus ir iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012; Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2022 m. kovo 22 d. įsakymas Nr. 1R-81 „dėl teisingumo ministro 2016 m. gruodžio 28 d. įsakymo Nr. 1R-334 „Dėl Civilinės būklės aktų registravimo taisyklių ir civilinės būklės aktų įrašų ir kitų dokumentų formų patvirtinimo“ pakeitimo; Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. gruodžio 28 d. įsakymas Nr. 1R-334 „Dėl Civilinės būklės aktų registravimo taisyklių ir civilinės būklės aktų įrašų ir kitų dokumentų formų patvirtinimo; Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2016 m. gruodžio 28 d. įsakymas Nr. 1R-333 „Dėl Asmens vardo ir pavardės keitimo taisyklių patvirtinimo“; Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2009 m. birželio 26 d. įsakymas Nr. 1R-215 „Dėl civilinės būklės aktų registravimo funkcijai atlikti skirtų lėšų apskaičiavimo metodikos patvirtinimo“; 1961m. spalio 5 d. Hagos konvencija dėl užsienio valstybėse išduotų dokumentų legalizavimo panaikinimo.*

Visi sudaryti civilinės būklės akto įrašai yra pateikiami elektroniniu būdu Lietuvos Respublikos Gyventojų registrai (toliau – Gyventojų registras). Lietuvos Respublikos Vyriausybė (toliau – Vyriausybė) yra Gyventojų registro steigėjas, priimančias teisės aktus, kuriais tvirtinami įstaigos nuostatai bei skiriami jos tvarkytojai (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas „Dėl Lietuvos Respublikos gyventojų registro nuostatų patvirtinimo“, 2014 m. gruodžio 23 d. Nr. 1495). Šių dokumentų registravimo funkcijas gali vykdyti civilinės metrikacijos, diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos. Civilinės metrikacijos įstaigos naudojami registrų centro teikiama Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinė sistema (toliau – MGVDIS)(žr. 4 pav.). Šios sistemos valdytoja yra Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija (toliau – Teisingumo ministerija).

³ Konvencija dėl išrašų iš civilinės būklės aktų įrašų išdavimo įvairiomis kalbomis. Pasirašyta 1976 m. rugsėjo 8 d. Vienoje.

⁴ Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas 2016 m. liepos 6 d. (ES) Nr. 2016/1191, kuriuo skatinamas laisvas piliečių judėjimas supaprastinant tam tikrų viešųjų dokumentų pateikimo Europos Sąjungoje reikalavimus ir iš dalies keičiamas Reglamentas (ES) Nr. 1024/2012.

Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinė sistema (MGVDIS)	Teisingumo ministerija
	Civilinės metrikacijos įstaigos
	Gyvenamosios vietos deklaravimo įstaigos
	LR diplomatinės atstovybės ir konsulinės įstaigos
	Tradicinės ir kitos valstybės pripažintos religinės bendruomenės ir bendrijos
	Sveikatos apsaugos ministerija
	Nacionalinė teismų administracija
	Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Susisiekimo ministerijos

4 pav. MGVDIS duomenų teikėjai (sudarytas autorės naudojantis MGVDIS organizacine struktūra)

Registruojant civilinės būklės aktus yra sudaromi įrašai:

- gimimo;
- mirties;
- santuokos sudarymo;
- santuokos nutraukimo;
- civilinės būklės akto įrašo pakeitimo ar papildymo.

Tokių sudarytus civilinės būklės akto įrašus galima keisti, taisyti, anuliuoti, atkurti ar papildyti. Asmuo, dėl šių teikiamų paslaugų, gali kreiptis į bet kurią civilinės metrikacijos įstaigą Lietuvoje. Visus reikalingus dokumentus civilinės būklės akto registravimui, civilinės metrikacijos įstaigos gauna iš dokumentus sudariusių įstaigų ir teismų, jie turi patvirtinti tam tikrus įvykius ir veiksmus.

Naudojantis civilinės metrikacijos savitarna, vartotojai gali pasirinkti, kokį dokumentą jie nori gauti, jis gali būti pasirašytas elektroniniu parašu ir pateikiamas savitarnos sistemoje, arba jį fiziškai galima atsiimti aptarnavimo skyriuje. Beveik visos civilinės metrikacijos teikiamos paslaugos gali būti teikiamos ir elektroniniu būdu, tačiau yra keletas išimčių, visų paslaugų prieinamumas nurodytas 5 lentelėje.

5 lentelė. El. ryšio priemonėmis teikiamos civilinės metrikacijos paslaugos (sudaryta autorės)

Civilinės metrikacijos teikiamos paslaugos	Paslaugos teikimas per Registrų centro savitarnos sistemą (MGVDIS)	Išrašai ir pažymos, kurias reikia atsiimti skyriuje, nes teisėtumui patvirtinti reikalingas spaudas ir parašas	Paslaugos, teikiamos el. paštu
Gimimo registravimas	+		+
Tėvystės pripažinimo registravimas	+		+

Užsienio valstybėje įregistruotos santuokos įtraukimas į apskaitą	+		+
Užsienio valstybėje nutrauktos santuokos įtraukimas į apskaitą	+		+
Užsienio valstybėje mirusio asmens mirties įtraukimas į apskaitą	+		+
Vardo, pavardės keitimas	+		+
Civilinės būklės akto įrašo anuliavimas	+		+
Civilinės būklės akto įrašo atkūrimas	+		+
Civilinės būklės akto įrašo papildymas, pakeitimas, ištaisymas	+		+
Civilinės būklės akto įrašo nuorašo, išrašo ar kopijos išdavimas	+		+
Prašymo įregistruoti santuoką pateikimas	+		+
Gimimo, santuokos, mirties išrašai pagal Vienos konvenciją (Forma A, B, C)		+	
Daugiakalbė standartinė forma		+	
Pažyma, patvirtinanti kliūčių sudaryti santuokai nebuvimą	+		

Paradoksalu, tačiau paslaugos, reikalingos pateikimui užsienio šalims turi būti patvirtintos antspaudu bei parašu (gimimo, santuokos, mirties išrašai pagal Konvenciją, daugiakalbė standartinė forma), todėl elektroniniu parašu pasirašyti negalima ir galutinį dokumentą vartotojas atsiima tik atvykęs į skyrių. Daugumai užsienyje gyvenančių piliečių tai yra didelis nepatogumas, todėl šių formų tvirtinimas elektroninėmis priemonėmis, stipriai palengvintų šių paslaugų procesą jų vartotojams.

6 lentelė. Civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išrašų išdavimo teisinio reglamentavimo Lietuvoje sąvadas

	Paslaugos vartojimo etapas	Iki vartojimo	Per vartojimą	Po vartojimo
Teisės aktai,				

užtikrinantys e. paslaugos teikimo aspektus			
Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinės sistemos nuostatai (2018m. rugpjūčio 28 d. įsakymas Nr. 1R-162)	ESPBI IS teikiami vaiko gimimo duomenys ir elektroninių vaiko pažymėjimų duomenys; asmens mirties duomenys ir elektroninių medicininių mirties liudijimų duomenys; perinatalinės mirties duomenys ir elektroninių medicininių perinatalinės mirties liudijimų duomenys;	Automatizuoti civilinės būklės aktų įrašų projektų tvarkymo procesus (7.1 punktas); teikti su Gyventojų registre tvarkomais savo asmens duomenimis elektronines paslaugas (7.5 punktas)	MGVDIS tvarkomų fizinių asmenų duomenų saugumas užtikrinamas Reglamento (ES) 2016/679 nustatyta tvarka
Civilinės būklės aktų registravimo taisyklės (2016m. gruodžio 28 d. įsakymas Nr. 1R-334)	Civilinės būklės aktų registravimo taisyklės reguliuoja civilinės būklės aktų registravimo civilinės metrikacijos įstaigose [...] tvarką, civilinės būklės aktų įrašų turinį, jų sudarymo, keitimo, taisymo, papildymo, atkūrimo ir anuliavimo tvarką, kitų, šiose taisyklėse nurodytų civilinės metrikacijos įstaigų paslaugų teikimo tvarką (1 punktas)	Registruoja LR civilinio kodekso 2.18 straipsnio 1-8 punktuose nurodytus civilinės būklės aktus (3.1 punktas); įtraukia į apskaitą bažnyčios (konfesijų) nustatyta tvarka sudarytas santuokas, užsienio valstybėse įregistruotus ar patvirtintus civilinės būklės aktus (3.2 punktas); pakeičia, ištaiso, papildo, atkuria, anuliuoja civilinės būklės aktų įrašus (3.3 punktas); išduoda civilinės būklės aktų įrašus liudijančius išrašus, kopijas, nuorašus, pažymas (3.4 punktas)	Civilinės metrikacijos įstaigose ir kosulinėse įstaigose sudaryti civilinės būklės aktų įrašai saugomi teisingumo ministro nustatyta tvarka (27 punktas)
Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (2008-09-15, Nr. X-1722)	Savivaldybė turi užtikrinti, kad viešosiomis paslaugomis galėtų naudotis visi savivaldybės gyventojai ir kad šios paslaugos būtų teikiamos nuolat (8.5 punktas); informacinės visuomenės plėtros įgyvendinimas (6.24 punktas)	Teikdami savivaldybės gyventojams viešąsias paslaugas, jų teikėjai privalo vadovautis įstatymais, savivaldybės institucijų sprendimais ir kitais teisės aktais (8.3 punktas); viešosios paslaugos gyventojams teikiamos teisės aktais nustatyta tvarka atlygintinai ir neatlygintinai (8.4 punktas)	Savivaldybė administruoja ir užtikrina viešųjų paslaugų teikimą gyventojams nustatydama šių paslaugų teikimo būdą, taisykles, režimą, steigdama savivaldybės biudžetines ir viešąsias įstaigas, įstatymų ir kitų teisės aktų nustatyta tvarka parinkdama viešųjų paslaugų teikėjus ir įgyvendindama viešųjų paslaugų teikimo priežiūrą ir kontrolę (9.1 punktas)

Civilinės metrikacijos įstaiga yra savivaldybės administracijos struktūrinis padalinys, kuris atlieka įstatymu nustatytas civilinės būklės aktų registravimo ir kitas funkcijas (Lietuvos Respublikos civilinės būklės aktų registravimo 2015 m. gruodžio 3 d. įstatymas Nr. XII-2111). Asmuo, dėl civilinės būklės aktų registravimo paslaugų, gali kreiptis į savo pasirinktą civilinės metrikacijos įstaigą. Civilinės metrikacijos įstaigų veiklą reglamentuoja LR teisės aktai: *Lietuvos Respublikos*

civilinės būklės aktų registravimo įstatymas, Lietuvos respublikos civilinis kodeksas, Lietuvos Respublikos rinkliavų įstatymas, Lietuvos Respublikos dokumentų ir archyvų įstatymas, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių įstaigų įstatymas, Teisingumo ministro įsakymas „Dėl civilinės būklės aktų įrašų ir juos patvirtinančių dokumentų saugojimo tvarkos aprašo ir terminų rodyklės patvirtinimo“, Teisingumo ministro įsakymas „Dėl asmens vardo ir pavardės keitimo taisyklių patvirtinimo“, Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas. Lietuvos ir ES teisės aktai nustato civilinės būklės aktų registravimo tvarką. El. priemonėmis teikiamos viešosios paslaugos supaprastina įvairias administravimo procedūras, padidina Lietuvos ir užsienio šalių piliečių galimybes, paslaugas gauti jiems patogiu laiku.

2.2. Civilinės metrikacijos registro sistemos užsienio šalyse

Daugelyje Vakarų Europos šalių tinkamai veikiantis civilinės metrikacijos registras įvestas Napoleono laikais, o Lietuvoje civilinės metrikacijos įstaiga įkurta 1940 m. Tai visų piliečių svarbių duomenų (vardas, pavardė, amžius ir t.t.) ir įvykių (gimimo, santuokos, ištuokos, mirties) registras, kurio svarba ir uždaviniai plėtėsi ir kito. Valstybėms, pažinti savo piliečius, buvo svarbu ir dėl teikiamos socialinės apsaugos, stipendijų, sveikatos priežiūros ir kitų išmokų. Tuo pačiu, piliečiams, tai yra svarbu, dėl gaunamų privilegijų ir paslaugų.

Svarbus civilinės metrikacijos registro aspektas yra unikalūs asmens registracija, kuri užtikrina atskyrų įrašų identifikavimą. Pagal JTO išleistą vadovą (1998), toks numeris turi būti priskirtas pirmą kartą registruojantis sistemoje. Registracijos numeris naudojamas įrašui, todėl veikia kaip kiekvieno identifikavimas. *Seišeliai* siūlo naudoti unikalų PIN kodą, kaip kompiuterinį kiekvieno asmens raktą. Registracijos numerio naudojimas, gali sulaukti psichologinių, kultūrinių, politinių prieštaravimų, kai kuriose šalyse, tokiais atvejais gali būti naudojamos alternatyvios numeravimo sistemos. Unikalūs registracijos numeris gali būti atsitiktinai parenkamas, kurį sugeneruoja kompiuterinė programa ir nenurodo, jokios asmeninės informacijos, arba gali būti lygiagrečiai priskirtas skaičius, per konkrečius metus. Skirtingus būdus, gali pasirinkti kiekviena šalis, tačiau civilinės metrikacijos sistemos veiksmingumas gali susilpnėti, jei bus nenaudojamas asmens identifikavimo kodas. *Danijoje, Švedijoje, Norvegijoje ir Suomijoje* priskiriami asmens kodai, susieti su gyventojų skaičiaus registras. Asmens kodai yra suteikiami automatiškai, kada žmogus gimsta arba prisijungia pirmą kartą (dažniausiai imigruojant į šalį). *Suomijoje* asmens kodas yra gimimo datos ir skiriamąjį kodo derinys. *Norvegijoje*, gyventojų registras atsirado pagal mokesčių direktorato įgaliojimus, registre naudojamas nacionalinis identifikavimo skaičius, sudarytas iš gimimo datos, skiriamųjų ir kontrolinių skaitmenų, ši sistema galioja nuo 1964 m. *Švedijoje*, šiuos asmens kodus suteikia Švedijos mokesčių administracija, kurių kombinacija panaši su Norvegijos, tik skaičiai atskiriami brūkšnio ženklu, kuris mirus asmeniui, pakeičiamas į pliuso ženklą. *Danijoje*, registras per dešimtmečius surinkta visų gyventojų svarbiausių gyvenimo įvykių duomenys. Dauguma šios informacijos surinkta administraciniais tikslais. Šios šalies teisės aktai leidžia tyrėjams naudotis surinktais duomenimis svarbiems tyrimams atlikti. Vėliau mokslininkai teikia praktinę ir konsultacinę pagalbą, kurie būna grindžiami registruose surinkta informacija. Daugumoje šalių, pirmas kontrolinis skaitmuo, nurodo asmens lytį: lyginis skaitmuo – moters, nelyginis – vyro, tačiau ekspertai nerekomenduoja naudoti per daug asmeninės informacijos suteikiant individualius registracijos numerius.

Prancūzija buvo viena pirmųjų šalių sukūrusi nacionalinį registrą, kuris buvo įkurtas po Prancūzijos revoliucijos. Šie įrašai tęsiami ir saugomi archyvuose, o civilinės metrikacijos registracija apima gimimo, santuokos, santuokos nutraukimo, mirties įrašų sudarymą (*Institut national de la statistique*

et des etudes economiques). Kiekviena savivaldybė turi savo registro tarnybą, o merai yra įgalioti jų tvarkytojai. Civilinės metrikacijos paskirtis yra garantuoti asmens teises ir pareigas, jos prasideda gimus, baigiasi mirus. Svarbių įvykių registravimas leidžia gauti statistinius gimimų ir mirčių duomenis. Tokie duomenys leidžia stebėti gyventojų kaitą, tuo pačiu galima skaičiuoti migrantų srautus. *Portugalijoje* civilinės registracijos sistema (port. *Registros Civis*) pradėjo veikti 1832 m., kada vyriausybė priėmė įstatymą reikalaujantį, kad visų gyventojų gimimai, santuokos ir mirtys būtų registruojami civilinėse metrikacijos įstaigose, informacija kaupiama ir saugoma rajono archyvuose (The Portuguese Documents. Civil Registers). Prieš tai, šiuos įvykius registravo tik bažnyčia. Susikūrus Portugalijos Respublikai, nuo 1911 m., visi gyventojai turėjo įregistruoti savo svarbiausius gyvenimo įvykius civilinės metrikacijos skyriuose. Visi vaikai gimę Portugalijoje, privalo būti užregistruoti, net jeigu jų tėvai nėra Portugalijos piliečiai. Internetu registruojant vaiko gimimą, galima kreiptis ir dėl asmens tapatybės dokumento užsakymo. *Jungtinėse Amerikos Valstijose* registravimo ir statistikos sistema yra federacinė, ne centralizuota, ją sudaro daug subnacionalinių ir nepriklausomų sistemų (International Institute for Vital Registration and Statistics, 1980). Skirtingai nei daugelyje kitų šalių, kur atsakomybė už nacionalinę civilinės metrikacijos registravimo sistemą priklauso centrinei valdžiai, JAV atsakomybė taikoma federalinei ir valstijų vyriausybėms. Kiekviena atlieka tam tikrą vaidmenį, visa sistema yra sustiprinta federaliniais ir valstijos įstatymais. Nacionalinė sistema, pagal JAV įstatymus, negali egzistuoti be nepriklausomų valstijų registracijos sistemų. Šalyje veikia penkiasdešimt atskyrų registracijos sistemų, turinčių centrinį biurą. Jos visos turi savo skirtingo dizaino pažymus, leidybos programas, tačiau yra bendri federalinių įstatymų įpareigojimai, be kurių registravimo sistema negalėtų efektyviai veikti.

Nyderlandai klasifikuoja piliečius pagal gyvenamąją vietą, kad galėtų nustatyti, kas gali naudotis viešosiomis paslaugomis. Civilinės metrikacijos registras čia naudojamas kaip pagrindas šimtams organizacijų, atsakingų už viešųjų paslaugų teikimą, kurios teikiamos pagal deklaruotą adresą. Tai sukelia problemas šalyje keliaujantiems pensininkams, mainų studentams, benamiams ir naujiems gyventojams, kurie privalo turėti gyvenamosios vietos registraciją, nes išsiregistravimas reiškia išbraukimą iš viešųjų paslaugų gavėjų sąrašo. Peeters ir Widlak (2018) atliktas tyrimas Nyderlanduose parodė, kad kartais neutralios ir techninės taisyklės gali turėti didelį etinį ir socialinį poveikį, o administracinę naštą galima rasti valstybės struktūros informacinėje sistemoje, kuria naudojasi visos valstybės įstaigos ir kitos visuomeninės organizacijos. Nyderlandų civilinės metrikacijos registras yra panašus į Lietuvos gyventojų registrą, kuriuo naudojasi civilinės metrikacijos skyriai, todėl svarbu, kad teisės aktai dėl IRT sistemų, būtų atsakingai priimami, nepažeistų ir neapribotų piliečių teisių į viešųjų paslaugų gavimą.

Indonezijos Magelango miesto gyventojų ir civilinės metrikacijos departamentas atliko tyrimą (Susilo, Afandi, 2021), kur buvo analizuojamas gyventojų administravimo informacinės sistemos (SIMP3AK) efektyvumas, veiksmingumas ir pasitenkinimas. Gauti rezultatai parodė, kad e. viešųjų paslaugų vartojimą lemia pasitikėjimas, efektyvumas, veiksmingumas ir pasitenkinimas. Kito *Pekanburu miesto* gyventojų ir Civilinės metrikacijos departamento atliktas tyrimas (Arrijal, Mashur, 2021) parodė, kad svarbi yra organizacijos komunikacija apie teikiamas e. viešąsias paslaugas, patalpos ir infrastruktūra (internetu trikdžiai, e. svetainės pasiekiamumas, naudojamos informacinės sistemos greitis) ir žmogiškųjų išteklių trūkumas.

UNICEF ir *ES* suvienijo jėgas, siekdamas sustiprinti gimimų registravimą *Čade*, padeda vyriausybei modernizuoti civilinės metrikacijos sistemą. Gimimų registravimo rodiklis šioje šalyje yra labai žemas. Remiantis 2019 m. tyrimu (MICS-6), daugiau nei 4 milijonai vaikų iki penkerių metų yra

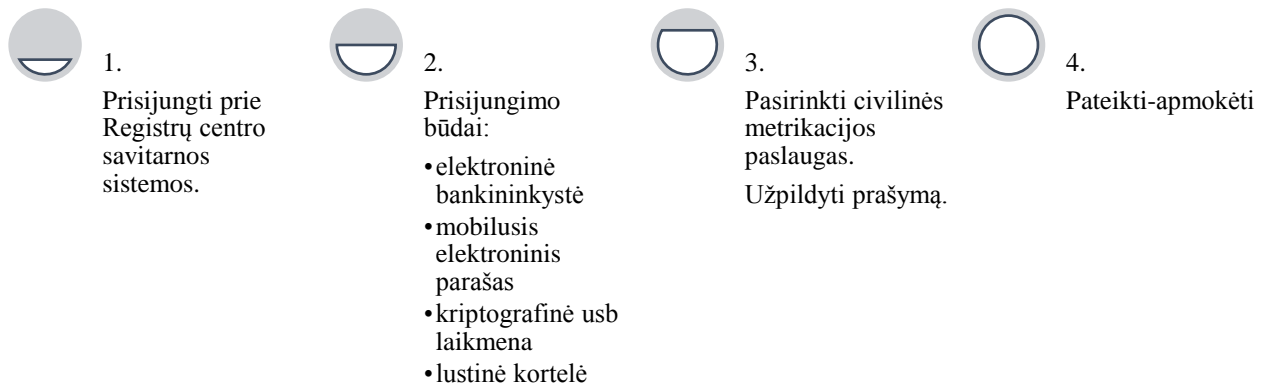
neįregistruoti ir lieka be teisėto egzistavimo (UNICEF, 2022). Šiuo projektu, bus siekiama sustiprinti civilinės metrikacijos paslaugų pasiūlą ir paklausą, įskaitant sveikatos priežiūros darbuotojų gimimo registravimą gimdymo palatose ir imunizacijos paslaugas, mobiliųjų telefonų naudojimą, kaip naują, palengvinančią visą procesą. Pasaulio banko remiama strategija Afrikos šalims, nuo 2018 m. padeda Madagaskarui sukurti nacionalinę civilinės metrikacijos registro sistemą (International Development Research Centre, 2021). Gyvybiškai svarbių įvykių registracija yra decentralizuota ir vykdoma savivaldybės lygmeniu. Svarbių įvykių registravimas atliekamas rankiniu būdu, retais atvejais surenkami kompiuteriu, kurie nėra sujungti į bendrą duomenų tinklą. Vaiko gimimo neįregistravus per 12 dienų gaunama bauda, vėliau viskas sprendžiasi teismuose, kas padidina bylinėjimosi išlaidas. Įgyvendinus visus numatytus sprendimus, bus sukurta nacionalinė civilinės metrikacijos sistema, pradėti taikyti unikalūs identifikavimo numeriai, susietos civilinės metrikacijos ir asmens tapatybės sistemos, suskaitmeninti visi svarbūs gyvenimo įvykiai į centralizuotą civilinės metrikacijos duomenų registrą.

Iš pateiktų skirtingų valstybių civilinės metrikacijos registro sistemų pavyzdžių matoma, kad jų paskirtis yra: registruoti savo šalies piliečius, kaupti jų duomenis, daryti aktualias ir reikalingas statistikas. Gauti duomenys iš registrų padeda priimti atsakingus sprendimus formuojant politiką, bei išanalizuoti visuomenės sveikatos rodiklius, demografinę padėtį, mirties priežastis įvairius pokyčius. Ši sistema padeda vyriausybėms palaikyti ir tuo pačiu pritaikyti įvairias viešųjų paslaugų teikimo reformas.

2.3. Vartotojo patirties veiksnių civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose Lietuvoje analizės modelis

Civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos Lietuvoje teikiamos per MGVD informacinę sistemą. Pagal LR teisingumo ministro 2018 m. rugpjūčio 28 d. įsakymą Nr. 1R-162 „Dėl metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“, MGVDIS išorinį elektroninių paslaugų portalą (<http://www.registrucentras.lt>) sudaro: civilinės metrikacijos procesų ir elektroninių paslaugų moduliai, skirti paslaugų užsakymams registruoti, peržiūrėti ir vykdymo informaciją pateikti; moduliai, skirti prašymams susipažinti su asmens duomenimis, apriboti duomenų teikimą ir prašymams neteisingų, netikslių ar neišsamų asmens duomenų papildymo, pakeitimo, ištaisymo, prašymams Gyventojų registro pažymų ir išrašų bei civilinės būklės aktų įrašus liudijančių išrašų (įskaitant ir formas pagal Konvenciją, daugiakalbes standartines formas pagal Reglamentą), nuorašų ir kopijų išdavimo registruoti ir pateikti.

Lietuvoje ir užsienio šalyse gyvenantys Lietuvos Respublikos piliečiai, pageidaujantys civilinės metrikacijos e. paslaugas gauti elektroniniu būdu, per MGVDIS, Registrų centro puslapio savitarnoje turi prisijungti per elektroninius valdžios vartus, tam reikalinga turėti tinkamus įrenginius ir atlikti reikiamus žingsnius (žr. 5 pav.). Vartotojai, neturintys tinkamų įrenginių, e. paslaugomis pasinaudoti negali, su tokiomis problemomis dažniausiai susiduria vyresnio amžiaus bei užsienyje gyvenantys asmenys.



5 pav. Registrų centro savitarnos sistemoje teikiamų civilinės metrikacijos e-paslaugų užsakymo žingsniai (sudaryta autorės remiantis VĮ Registrų centro duomenimis)

Viešųjų paslaugų teikėjai ir elektroninių sistemų valdytojai bei prižiūrėtojai, turi stengtis padaryti paslaugas kuo labiau prieinamas platesniam vartotojų ratui. E. savitarnose, paslaugų gavimas turi būti patrauklus, nereikalaujantis ypatingų kompiuterinių įgūdžių, tuomet ir paslaugomis naudosis didesnis kiekis vartotojų. Jų turima patirtis, naudojantis e. viešosiomis paslaugomis, gali daryti įtaką tolimesniam jų vartojimui. Vartotojo patirtis yra kaip dinamiškas procesas. Unikali patirtis yra ta patirtis, kurią vartotojai bendrai sukuria paslaugų kūrimo, teikimo ir vartojimo procese (Hwang, Seo, 2016). Viešąsias paslaugas teikiančios organizacijos dažniausiai neįtraukia „vartotojo kelionės žemėlapiu“, kaip naujos strateginės priemonės, kuri pagerintų vartotojo patirtį kiekviename paslaugos proceso kontaktiniame taške ir parodytų didesnę ar mažesnę svarbą (Rosenbaum, Otalora, Ramirez, 2017). „Vartotojo patirties kelionė“ galima suskirstyti į tris etapus – prieš naudojantis paslauga, paslaugos vartojimo metu, po paslaugos suteikimo. Lentelėje (žr. 2 priedas) sudarytas „vartotojo kelionės žemėlapis“, kuris naudojasi civilinės metrikacijos teikiamomis e. paslaugomis (MGVDIS). Vartotojų lūkesčiai „prieš kelionę“, jos metu ir po jos, lemia jų ketinimus toliau naudotis šiomis e. paslaugomis. Sudarytas „vartotojo kelionės žemėlapis“ padės paruošti tinkamą anketos klausimyną, civilinės metrikacijos e. paslaugų vartotojui, bei leis atpažinti teikiamų e. paslaugų trūkumus. Tai yra puiki galimybė laiku pastebėti problemines vietas ir priimti reikalingus atnaujinimo/tobulinimo sprendimus.

Įvairūs technologiniai sprendimai keičia bei formuoja organizacijų veiklą, lemia sąveikos, bendravimo ir bendradarbiavimo galimybes. IRT revoliucija pakeitė vyriausybės požiūrį ir priimamus sprendimus į viešųjų paslaugų teikimo galimybes, todėl nuolatos gerinamas ir vystomas technologijų pritaikymas visuomenės patogumui yra viešojo administravimo modernizavimo proceso dalis. Piliečiai turi teisę gauti kokybiškas, į juos orientuotas viešąsias paslaugas, kuriomis galėtų praktiškai naudotis jiems patogiu būdu.

Pagal 1.4 skyrelyje sudarytą vartotojo patirties veiksmų e. paslaugų vartojimo etapuose modelį, toliau 7 lentelėje, jis papildomas naujais aspektais, kurie randasi apžvelgus teisinį paslaugos reglamentavimą ir sudarytą vartotojo kelionės žemėlapi (žr. 2 priedas)

7 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai civilinės būklės akto įrašų registravimo ir jų išrašų išdavimo vartojimo etapuose (sudarytas autorės)

	Paslaugos vartojimo etapas	Iki vartojimo	Per vartojimą	Po vartojimo
Vartotojo				

patirties veiksnys			
Vartotojo poreikiai	<i>Greitai ir lengvai surasti informaciją apie paslaugą, sklandžiai prisijungti prie paslaugos e. aplinkos</i>	<i>Lengvai naršyti paslaugos e. aplinkoje, atlikti būtinus veiksmus, pateikti duomenis ir/ar dokumentus ir pan.</i>	<i>Laiku gauti paslaugos rezultata, t.y. informaciją ir /ar dokumentus/išrašus</i>
PRITAIKYMAS	Užtikrintas paslaugų pasiekiamumas, be trikdžių, norimu ir patogiu kanalu	Anksčiau naudotos asmeninės informacijos pritaikymas/atpažinimas	Galimybė naudoti gautą dokumentą el. formatu kitose įstaigose (pvz. pasirašytą e. parašu)
	Patogus e. savitarnos pritaikymas visoms naršyklėms	Galimybė pridėti dokumentus skirtingais formatais (.doc, .jpg, ir pan.)	Civilinės būklės akto įrašo, pasirašyto e. parašu, panaudojimas visose įstaigose skirtingais e. būdais
PATOGUMAS	Paslaugų prieigos prieinamumas (prisijungimo priemonės, reikalingos paslaugai gauti)	Laikas, reikalingas veiksmams atlikti; Žinios, reikalingos, veiksmams atlikti; Duomenys/dokumentai, reikalingi paslaugai gauti	Informacija ir dokumentai gaunami e. būdu, pvz. į el. paštą ir/ar asmeninėje paskyroje paslaugos el. aplinkoje. Paslaugos proceso sekimas, t.y. informacija apie paslaugos eigą gaunama el. paštu ir/ar paslaugos el. aplinkoje
	Kuo paprastesnė prisijungimo prie savitarnos galimybė; užsienyje gyvenantiems piliečiams galimybė prisijungti neturint e. bankininkystės	Automatizuotas ir lengvai suprantamas apmokėjimas už suteiktas e. paslaugas	Į el. paštą ateinantis civilinės būklės akto išrašas, pasirašytas e. parašu
NARŠYMAS/ NAVIGACIJA	Lengvai suprantama informacija ar nuoroda, kur galima rasti paslaugos el. aplinką	Puslapio įkėlimo greitis; Trikdžių nebūvimas; Aiškūs nurodymai ir reikalavimai	Paprastai suprantamas paslaugos rezultato įvykdymas/dokumento gavimas
	Paprastai pateikiamos nuorodos į savitarnos aplinką, kurių netektį ilgai ieškoti	Patogi navigacija; lengvai suprantamas puslapio dizainas	Nesudėtingai randamas galutinis dokumentas e. savitarnoje
PROCESO PAPRASTUMAS	Aiškiai pateikta informacija kaip gauti e. viešąsias paslaugas	Suprantamai vartojamos kalbos ir terminų frazės, kad galima būtų suprasti reikalavimus	Nereikalingos papildomos el. priemonės paslaugos rezultatui gauti
	Lengvai suprantami paaiškinimai apie civilinės metrikacijos teikiamas e. paslaugas per MGVDIS	Aiškiai pateikta informacija apie paslaugas ir prašymo pildymą	Dokumentai be klaidų
PERSONALIZACIJA	Aiški reikalingos paslaugos klasifikacija pagal vartotojo poreikius	Asmeninės informacijos panaudojimas ir reikalingų laukelių užpildymas	Suasmeninimas, išskirtinės kiekvienam vartotojui teikiamos paslaugos
	Teisingų ir integralių asmens duomenų teikimo užtikrinimas	Tinkamas vartotojų/naudotojų identifikavimas (tapatybės nustatymas)	Savitarnoje pritaikoma ankstesniuose prašymuose panaudota ir užpildyta asmeninė informacija

PAGALBA/ PATARIMAI	Kontaktiniai duomenys iškilus klausimams	Paslaugos el. aplinkoje naudojami pokalbių robotai, vaizdo nuorodos su paaiškinimais	Galimybė konsultuotis po paslaugos gavimo
	Operatyviai gautas atsakymas apie civilinės būklės akto įrašų registravimą ir išrašų išdavimą el. paštu	Aiški ir greita konsultacija paskambinus telefonu į įstaigą	Nesudėtingi paslaugos įvertinimo būdai ir galimybės
SAUGUMAS	Saugus prisijungimas naudojant asmeninius duomenis	Saugus asmeninių duomenų užtikrinimas paslaugos proceso metu	Asmeninių duomenų apsauga po paslaugos
	Civilinės metrikacijos ir konsulinės įstaigos sudaryti civilinės būklės aktų įrašai saugomi teisingumo ministro nustatyta tvarka	MGVDIS tvarkomų fizinių asmenų duomenų saugumas užtikrinamas Reglamento (ES) 2016/679 nustatyta tvarka	Vykdoma MGVDIS paslaugų apskaita ir kontrolė

* *Pilka spalva pažymėti langeliai yra papildyti naujais aspektais*

Apžvelgus teisės aktus, kurie reglamentuoja civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išrašų išdavimo tvarką, lentelėje (žr. lentelė 7) papildyti nauji aspektai. Daugumoje jų nustatomas duomenų saugumo reguliavimas bei tinkamas vartotojų duomenų identifikavimas bei pritaikymas. Pasitelkus „vartotojo kelionės žemėlapi“ (žr. 2 priedas), išsigryninau pateiktus veiksnius: svarbus yra greitas paslaugos radimas e. svetainėse, pateiktos informacijos ir savitarnos aiškumas, paprastumas, pagalbos gavimas, lengvai suprantamas duomenų pateikimas ir pildymas, galutinio dokumento gavimas.

Apibendrinus galima būtų teigti, jog ES reglamentai ir direktyvos užtikrina laisvą dokumentų judėjimą ES šalyse, supaprastina dokumentų išdavimą. ES valstybės narės įsipareigoja užtikrinti jų vykdymą ir tinkamą teisės aktų pritaikymą savo šalyse. Lietuvoje veikianti civilinės būklės akto įrašų registravimo ir jų išrašų išdavimo sistema atitinka JTO, UNISEF, Pasaulio Banko užsibrėžtų tikslų įgyvendinimą. Civilinės registracijos ir gyventojų registro sistema naudojama valstybės piliečių duomenų tvarkymui. Ji padeda užtikrinti šalies institucijų saugumą, nustatyti pilietybę turinčius asmenis, suteikti visiems piliečiams pamatinę teisę į tapatybę. Tam, kad užtikrinti asmens tapatybės duomenų saugumą, reikia modernizuoti ir investuoti į civilinės registracijos sistemos saugumą. Ilgai saugomi archyviniai piliečių duomenys leidžia sekti ir apžvelgti istorinius, etninius, socialinius įvykius. Modernizuojant IRT sistemas, svarbu yra nepažeisti piliečių teisių į asmens duomenų saugumą, e. viešųjų paslaugų prieinamumą.

Svarbi yra lengvai prieinama, civilinės būklės akto išrašų išdavimo tvarka. Tai yra gyvybiškai svarbūs asmens dokumentai visiems piliečiams, kurių išdavimas turi būti lengvai prieinamas įvairiais skirtingais būdais.

3. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus elektroninių paslaugų vartotojų patirties įvertinimo tyrimas ir analizė

Trečiame baigiamojo projekto skyriuje aprašomas atliktas tyrimas, kuris buvo vykdytas Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriuje. Aptartas skyriaus veiklos aprašymas, aprašyta tyrimo metodika, gauti rezultatai. Pateiktas įvertinimas ir tobulinimo pasiūlymai/sprendiniai.

3.1. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus veiklos aprašymas

Kaip aptarta 2.1 skyriuje, civilinės metrikacijos e. paslaugas Ukmergės rajone, per MGVD informacinę sistemą, teikia Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyrius. Civilinės metrikacijos skyrius įsikūręs skirtingu adresu nuo Ukmergės rajono savivaldybės, jame dirba trys darbuotojos: pavaduotoja civilinei metrikacijai ir dvi specialistės. Civilinė metrikacija yra sujungta su dokumentų valdymo skyriumi nuo 2022-09-01 ir vadinasi – Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyrius. Skyriaus darbuotojos yra pavaldžios Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vedėjai ir Ukmergės rajono savivaldybės administracijos direktoriui.

Pastaraisiais metais, civilinės metrikacijos įstaigoms Lietuvoje, buvo rekomenduojama kuo daugiau paslaugų teikti elektroninėmis ryšio priemonėmis ir per Metrikacijos paslaugų informacinę sistemą. Karantino laikotarpiu, daugelis civilinės metrikacijos įstaigų paslaugas teikė tik elektroninėmis ryšio priemonėmis, taikant kai kurias išimtis (santuokos registravimas, civilinės būklės aktų išrašų išdavimas). Gyvenamosios vietos deklaravimo ir civilinės metrikacijos paslaugos yra vienos dažniausiai naudojamų paslaugų. 8 lentelėje pateikiami duomenys iš VĮ Registrų centro, kurioje atsispindi Lietuvoje įregistruotų įrašų skaičius.

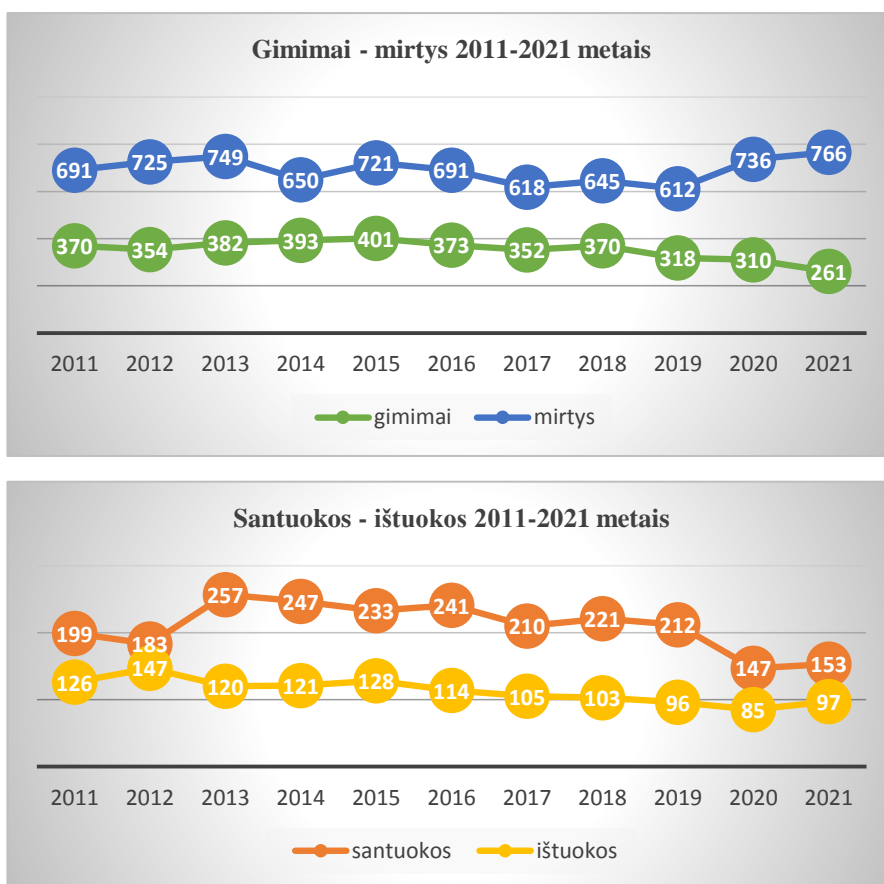
8 lentelė. Civilinės būklės aktų įrašų kiekis, nuo 2022-01-01 iki 2022-09-30 (VĮ Registrų centras, 2022)

	Gimimų	Santuokų	Ištuokų	Mirčių
Visoje Lietuvoje	23 005	16 506	6 297	33 015
Alytaus miesto CMS	329	228	126	546
Kauno miesto CMS	2 192	1 618	719	3 261
Klaipėdos miesto CMS	1 329	1 035	392	1 784
Panevėžio miesto CMS	564	448	202	962
Šiaulių miesto CMS	795	554	249	1 117
Vilniaus miesto CMS	7 796	4 595	1 475	5 233
Marijampolės savivaldybės CMS	396	265	174	680
Ukmergės savivaldybės CMS	238	149	71	489

Lentelėje pateikiami septynių didžiausių Lietuvos miestų registravimo duomenys, prie jų pateikiami ir Ukmergės rajono savivaldybės CMS registruotų įrašų skaičius. Civilinės būklės akto įrašų daugiausiai sudaro didžiųjų Lietuvos miestų civilinių metrikacijų skyriai, juose ir paslaugų prieinamumas yra sudėtingesnis, vartotojams tenka ilgiau palaukti.

Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyrius e. paslaugas teikia per MGVDIS, e. paštu, telefonu. Dauguma paslaugų yra teikiamos kontaktiniu būdu, aptarnaujant vartotojus skyriuje. Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyrius (civilinės metrikacijos sritis) atlieka valstybės perduotas savivaldybei funkcijas: registruoja gimimus,

santuokos sudarymus, santuokos nutraukimus, tėvystės pripažinimą/nuginčijimą/nustatymą, įvaikinimą, vardo ar pavardės pakeitimą, mirtį, įtraukia į apskaitą bažnyčios (konfesijų) nustatyta tvarka sudarytas santuokas, užsienio valstybėse sudarytus civilinės būklės aktus, papildoma/keičia/taiso/anuliuoja, atkūria civilinės būklės aktų įrašus. Išduodamos Teisingumo ministerijos nustatytos formos pažymas, patvirtinančias kliūčių sudaryti santuokai nebuvimą, daugiakalbes standartines formas. Siekiant skaitmenizuoti kuo daugiau dokumentų (gimimo, mirties, santuokos sudarymo, santuokos nutraukimo archyvo įrašai) ir vadovaujantis duomenų tikslinimo principu, bendradarbiaujama su Registrų centru, kitų savivaldybių civilinės metrikacijos įstaigomis, Sodra. Per 2021 m. gauti (GD) 211, išsiųsti (SD) 439 raštai ir dokumentai, gauta (PK) 719 piliečių prašymų, kuriais remiantis išduoti civilinės būklės aktų įrašus liudijantys išrašai ar įrašų kopijos, išrašai pagal Konvenciją ir išrašų daugiakalbės standartinės formos. Metų bėgyje išsiųsti du teisinės pagalbos prašymai į Rusijos Federaciją gimimo liudijimui bei gimimo išrašui gauti. Iš Ukrainos, Kazachstano, Baltarusijos, Rusijos ir Moldovos gauti analogiški prašymai, į kuriuos buvo atsakyta (išsiųsti 5 santuokos sudarymo ir 2 gimimo įrašus liudijantys išrašai, gimimo įrašo kopija bei du neigiami atsakymai dėl LVIA nerastų įrašų). Kreipiantis asmeniškai, per MGVDIS ir DVS gauti prašymai, pranešimai, kurių pagrindu sudaryti 1384 civilinės būklės aktų įrašai ir išduoti 1002 įrašų išrašai. Surinkta 6060,38 eurai valstybės rinkliavos mokesčio. Registrų centro, SODROS, kitų metrikacijos įstaigų ar asmeniškai piliečių prašymu Registrų centrui perduotos 1172 aktų įrašų kopijos patikslinimui ar suvedimui į Gyventojų registrą. Pagal pateiktą 6 pav., matosi skyriaus įregistruotų civilinės būklės akto įrašų skaičius. Statistika, kiekvienais metais pateikiama Ukmergės rajono savivaldybės administracijos veiklos plano ataskaitose.



6 pav. Sudarytų civilinės būklės akto įrašų skaičius (duomenys pateikti remiantys skyriaus veiklos plano ataskaita už 2021 metus)

3.2. Tyrimo metodika

Taikant empirinį tyrimą, siekiama įvertinti, ar Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus teikiamos e. paslaugos išpildo (patenkina/atliepia) vartotojų lūkesčius bei poreikius. Apklausa yra dažniausiai naudojamas struktūruotų duomenų rinkimo metodas, o gauti duomenys parodo siekiamą rezultatą (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Pasirinkta anketinė apklausa internetu, kaip vienas iš kiekybinių tyrimų metodas. Anketinė apklausa šiame tyrime pasirinkta tam, kad sužinoti subjektyvią vartotojų nuomonę apie suteiktas e. paslaugas bei įvertinti taisytinus proceso etapus, kuriuos vėliau galima būtų tobulinti ir pritaikyti didesniai vartotojo patogumui. Apklausa buvo sukurta ir atlikta pasinaudojus www.manoapklausa.lt internetinio puslapio teikiama paslauga. Apklausa buvo anoniminė, kvietimai joje dalyvauti išsiųsti vartotojams, per 2022 metus pasinaudojusiems bent viena Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus teikiama e. paslauga, registru centro savitarneje. Respondentų tinkamumą apklausai užtikrino baigiamojo projekto autorės darbas Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriuje. Dėl duomenų apsaugos reikalavimų, apklausa vartotojams buvo siunčiama pasinaudojus darbuotojo statuso galimybe atlikti paslaugos įvertinimą, kitu atveju, būtų reikalingas žodinis vartotojo sutikimas. Nenorint pažeisti duomenų apsaugos reikalavimų, siunčiamoje apklausoje buvo neminama informacija, apie magistrinio darbo atliekamą tyrimą. Gauti duomenys bus panaudoti ir 2022 metų darbo ataskaitoje. Šios apklausos rezultatų analizei atlikti buvo taikyti grafinio vaizdavimo ir matematinės statistikos metodai, kuriems taikytas aprašomosios statistikos metodas.

Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyrius per 2022 metų vienuolika mėnesių įvykdė 185 el. prašymus gautus per MGVDIS. Daugumos jų vartotojai, norintys įregistruoti naujagimio gimimą, o šiai užduočiai susikuria dvi užduotys, tai gimimo registravimas (deklaravimas) ir gimimo išrašo paruošimas. Unikalių vartotojų skaičius siekia apie 100, todėl buvo išsiųsti 98 pakvietimai dalyvauti apklausoje.

Apklausoje dalyvavo 34 respondentai, išsiųsti 98 pakvietimai. Tyrimui atlikti buvo parengta apklausos anketa, kurios klausimais siekta įvertinti vartotojo patirtį, paslaugos atitiktį jų lūkesčiams ir taisytiną vietą procese. Anketos klausimai buvo parengti remiantis sudarytu „vartotojo kelionės žemėlapiu“ (žr. 2 priedas). Klausimyną sudaro 15 klausimų, kurių didžioji dalis yra uždari, leidžiantys respondentams rinktis iš pateiktų atsakymo variantų. Tokie klausimai leidžia lengviau įvertinti ir palyginti gautus rezultatus, juos interpretuoti ir pateikti apibendrintas išvadas. Trys atviro tipo klausimai naudoti, siekiant gauti grįžtamąjį ryšį ir išanalizuoti kilusias problemas naudojantis e. paslaugomis, bei gauti rekomendacijas ir pasiūlymus ateičiai. Klausimai skiriasi pagal savo tematiką: 1) bendrieji (demografiniai), 2) patirtis, naudojantis civilinės metrikacijos e. paslaugomis, 3) paslaugų prieinamumas, 4) paslaugų teikimo aspektų kokybės įvertinimas, 5) paslaugos etapų veiksmų įvertinimas, 6) gauta pagalba, 7) apibendrintas vertinimas ir rekomendacijos. Dalyje klausimų buvo naudojama vertinimo balais sistema, kur 1 – reiškia neigiamą patirtį, 10 – teigiamą patirtį ar pritarimą.

Teorinėje baigiamojo projekto dalyje buvo parengti du modeliai, kuriais remiantis sudarytas civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose „vartotojo kelionės žemėlapis“, jais remiantis sudarytas anketos klausimynas. Svarbu išsiaiškinti vartotojų patirtį atliekant skirtingus paslaugos proceso etapus, kas jiems yra svarbu, kas kelia problemų, išsiaiškinti jų priežastis ir atlikti analizę.

9 lentelė. Apklausos anketos klausimų sudarymo pagrindimas (sudaryta autorės)

Nr.	Anketos klausimai	Ką siekta sužinoti/ atskleisti/įvertinti
1.	Kur Jūs gyvenate?	Kur gyvena civilinės metrikacijos e. paslaugomis naudojantys vartotojai?
2.	Kiek kartų iš viso Jums teko naudotis civilinės metrikacijos elektroninėmis paslaugomis	Kokia yra vartotojų turima patirtis naudojantis MGVDIS?
3.	Kokia civilinės metrikacijos elektronine paslauga naudojotės per 2022 metus?	Kuri e. paslauga yra aktualiausia ir dažniausiai naudojama?
4.	Kur sužinojote apie galimybę elektroniniu būdu gauti norimą paslaugą?	Koks yra e. paslaugų žinojimo lygis, informacijos sklaida?
5.	Kokiu būdu kreipėtės informacijos apie Jums reikalingą paslaugą?	Kokie yra informacijos apie e. paslaugų teikimą šaltiniai?
6.	Remiantis Jūsų patirtimi, prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 – labai blogai, 10 – labai gerai).	Pagal 1.4 skyriuje sudarytą vartotojo patirties veiksmų modelį, siekiama išsiaiškinti paslaugos proceso etapų aiškumą/supratimą.
7.	Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 – labai blogai, 10 – labai gerai).	7 klausimas remiasi 6 klausimo pateiktais punktais. Juo siekiama sužinoti ir išskirti vartotojams svarbiausius/daugiausiai rūpimus e. paslaugos teikimo aspektus.
8.	Kiek laiko užtruko atlikti veiksmus?	Koks paslaugos proceso etapų įvykdymo laikas? Išskirti sudėtingas ir neaiškias etapų vietas.
9.	Per kiek laiko buvo įvykdyta paslauga nuo Jūsų prašymo pateikimo iki paslaugos gavimo?	Ar įvykdytos paslaugos terminas tenkina vartotojo poreikius?
10.	Prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninių paslaugų, kuriomis pasinaudojote, teikimo kokybę (kuomet 1 – labai blogai, 10 – labai gerai).	E. paslaugos kokybės įvertinimas parodo, ar ji tenkina vartotojo lūkesčius ir poreikius..
11.	Kokių kliūčių kilo naudojantis šia elektronine paslauga?	Iš pateiktų atsakymų galima spręsti apie sudėtingiausias paslaugos vartojimo procesus.
12.	Kaip bendrai vertinate suteiktą paslaugą?	Bendras paslaugos įvertinimas padeda įvertinti vartotojo lūkesčius ir poreikius.
13.	Ar naudositės civilinės metrikacijos elektroninėmis paslaugomis ir ateityje?	Parodo e. paslaugos poreikį ir gautą patirtį.
14.	Ar rekomenduotumėte kitiems naudotis civilinės metrikacijos elektroninėmis paslaugomis?	Vartotojų rekomendacijos kitiems asmenims yra geriausia paslaugų sklaida ir įvertinimas už e. paslaugų teikimą atsakingoms įstaigoms.
15.	Rekomendacijos mums tobulėti ateityje.	Iš gautų rekomendacijų, galima pamatyti esamas problemas, sudėtingas vietas, pasidaryti išvadas įstaigai ir darbuotojams.

Sudarant anketos klausimyną vartotojams remtasi 1.4 atlikta e. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksmų paslaugos vartojimo etapuose lentelė. 10 lentelėje parodytas priežastinis ryšys, į ką atsižvelgus sudaryti anketos klausimai.

10 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksmai paslaugos vartojimo etapuose (sudarytas autorės)

Paslaugos vartojimo etapas Vartotojo patirties veiksnys	Iki vartojimo	Per vartojimą	Po vartojimo
Vartotojo poreikiai	<i>Greitai ir lengvai surasti informaciją apie paslaugą, sklandžiai prisijungti prie paslaugos e. aplinkos.</i>	<i>Lengvai naršyti paslaugos e. aplinkoje, atlikti būtinus veiksmus, pateikti duomenis ir/ar dokumentus ir pan.</i>	<i>Laiku gauti paslaugos rezultatą, t.y. informaciją ir /ar dokumentus/išrašus.</i>
PRITAIKYMAS	Kl. 6, 1 punktą; Kl. 7, 6 punktą	Kl. 7, 15 punktą	Kl. 9; Kl. 14
PATOGUMAS	Kl. 1	Kl. 6, 1-5, 9, 11 punktai; Kl. 7, 1-5, 9, 11 punktai; Kl. 8	Kl. 6, 7 punktą; Kl. 7, 7 ir 14 punktas; Kl. 10, 1-2 punktai
NARŠYMAS/ NAVIGACIJA	Kl. 3; Kl. 4	Kl. 6, 6 ir 13 punktai; Kl. 7, 6 ir 13 punktai	Kl. 6, 8 punktą; Kl. 7, 8 punktą
PROCESO PAPRASTUMAS	Kl. 2	Kl. 11, Kl. 8, 4-6 punktai	Kl. 12; Kl. 13
PERSONALIZACIJA	Kl. 8, 2 punktą	Kl. 8, 3 punktą	Kl. 10, 3 punktai
PAGALBA/ PATARIMAI	Kl. 5, Kl. 10, 6 punktą	Kl. 6, 10 punktą; Kl. 7, 10 punktą; Kl. 7, 15 punktą	Kl. 15; Kl. 10, 7 punktą
SAUGUMAS	Kl. 6, 12 punktą	Kl. 6, 12 punktą Kl. 10, 4-5 punktai	Kl. 7, 12 punktą

2.3 skyriuje sudarytu „vartotojo kelionės žemėlapiu“ (žr. 2 priedas) buvo remiamasi sudarant anketos klausimus e. paslaugų vartotojams. Pagal gautus vartotojų atsakymus, „vartotojo kelionės žemėlapis“ (žr. 4 priedas) papildytas naujai gauta informacija – vartotojo patirtys. Joje, pasinaudojus emociniais veidukais, pažymėtas e. paslaugų proceso įvertinimas, remiantis gautais vartotojų atsiliepimų rezultatais. Šis būdas padės įstaigai įsijausti į vartotojo patirtis naudojantis MGVDIS. Panaudoti trys veidukai, kurių reikšmė: žalias – labai patenkintas, geltonas – patenkintas; raudonas – nepatenkintas. Bendro gauto vidurkio išvedimu neužčiuopiamos kylančios problemos ir esami neaiškumai. Kadangi labai svarbu apžvelgti ne tik gautą vidurkį, o ir kraštinių pozicijų aspektus, žalias veidukas buvo taikomas gavus įvertinimą 9-10, geltonas 5-8, raudonas 1-4.

11 lentelė. Gautų atsakymų vertinimo išraiška (sudarytas autorės)

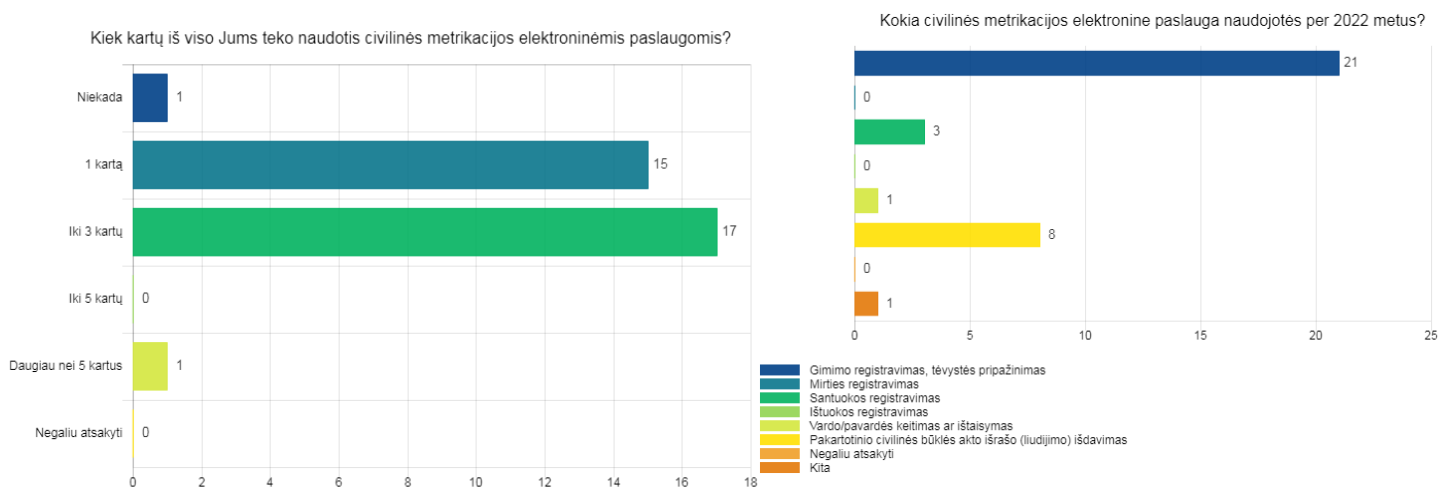
Nr.	Vertintas paslaugos proceso aspektas	Gautų atsakymų vidurkis
1.	Prisijungimo būdų prie e. savitarnos įvairovė	8,79
2.	Pateikiamos informacijos apie paslaugą aiškumas	8,23
3.	E. svetainėje pateiktų aprašymų aiškumas	8,1

4.	Suprantamas reikalingų dokumentų pateikimas	8,5
5.	Prašymo pildymo aiškumas	8,47
6.	Dokumentų įkėlimo greitis	9,14
7.	Informavimas apie paslaugos vykdymo seką	9
8.	Patogus galutinio dokumento/paslaugos gavimo būdas	9,05
9.	Elektroninės aplinkos funkcionalumas	8,47
10.	Pagalbos gavimo greitis pildant prašymą	8,2
11.	Priimtinas e. svetainės savitarnos dizainas	8,47
12.	Asmeninių duomenų apsaugos užtikrinimas	9,4
13.	Navigacijos paprastumas	8,3
14.	Bendravimas su darbuotoju telefonu ar el. paštu	9,53
15.	Paslaugos įvertinimas, paliktas atsiliepinimas	9,16

Pagal gautus įvertinimus (žr. 11 lentelė), „vartotojo kelionės žemėlapyje“ (žr. 4 priedas) pažymėtas civilinės metrikacijos e. paslaugų vartotojo gautos patirtys. Jose atsispindi „patenkintas“ geltonas veidukas, kuriuo buvo įvertinti visi paslaugos proceso etapai vykstantys „paslaugos vartojimo metu

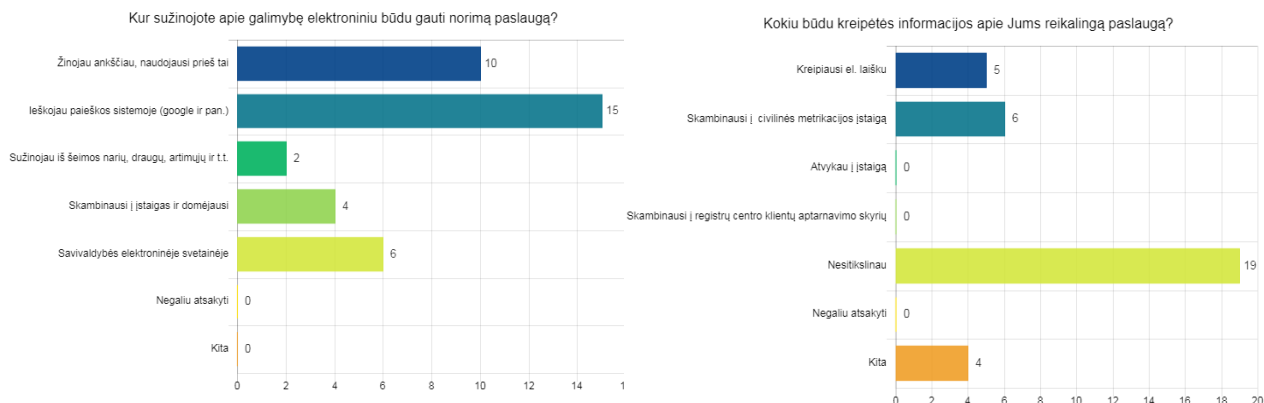
3.3. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vartotojų tyrimo rezultatų analizė

Iš dalyvavusių 34 respondentų: 23 – gyvenantys Ukmergės rajone, 7 – užsienio šalyse, 4 – kituose Lietuvos miestuose ar rajonuose. Civilinės metrikacijos e. paslaugomis pirmą kartą naudojosi 3%, 1 kartą – 44%, iki 3 kartų – 50%, daugiau nei 5 kartus – 3%. (žr. 7 pav.) Iš atsakymų, galime matyti, kad dauguma atsakiusių respondentų e. paslaugomis naudojosi nebe pirmą kartą. Daugiausiai respondentų naudojosi gimimo registravimo paslauga, kuri sudarė 62%, antra pagal dažnumą - pakartotinio civilinės būklės akto išrašo išdavimas, kuris sudarė 24%.



7 pav. Vartotojų e. paslaugų vartojimas per 2022 m.

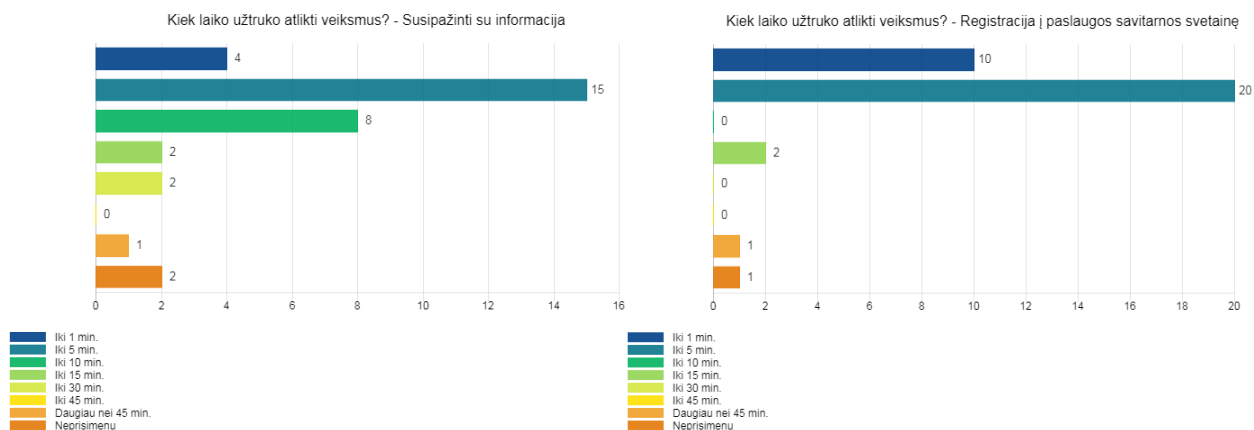
Pagal duomenis (žr. pav. 8), gautus apie informacijos šaltinį, iš kurio dažniausiai sužinoma, apie dominančią e. paslaugą, matoma, kad dauguma respondentų (41%) ieško informacijos paieškos sistemoje *google* ar pan. Kita didžioji dalis – 27%, kurie paslauga naudojami jau ne pirmą kartą, žinojo tai iš buvusios patirties. Likusi dalis 16% - informacijos ieškojo savivaldybės elektroninėje svetainėje, 11% - skambinosi į įstaigą, 5% - žinojo iš šeimos narių, draugų, artimųjų ir t.t.

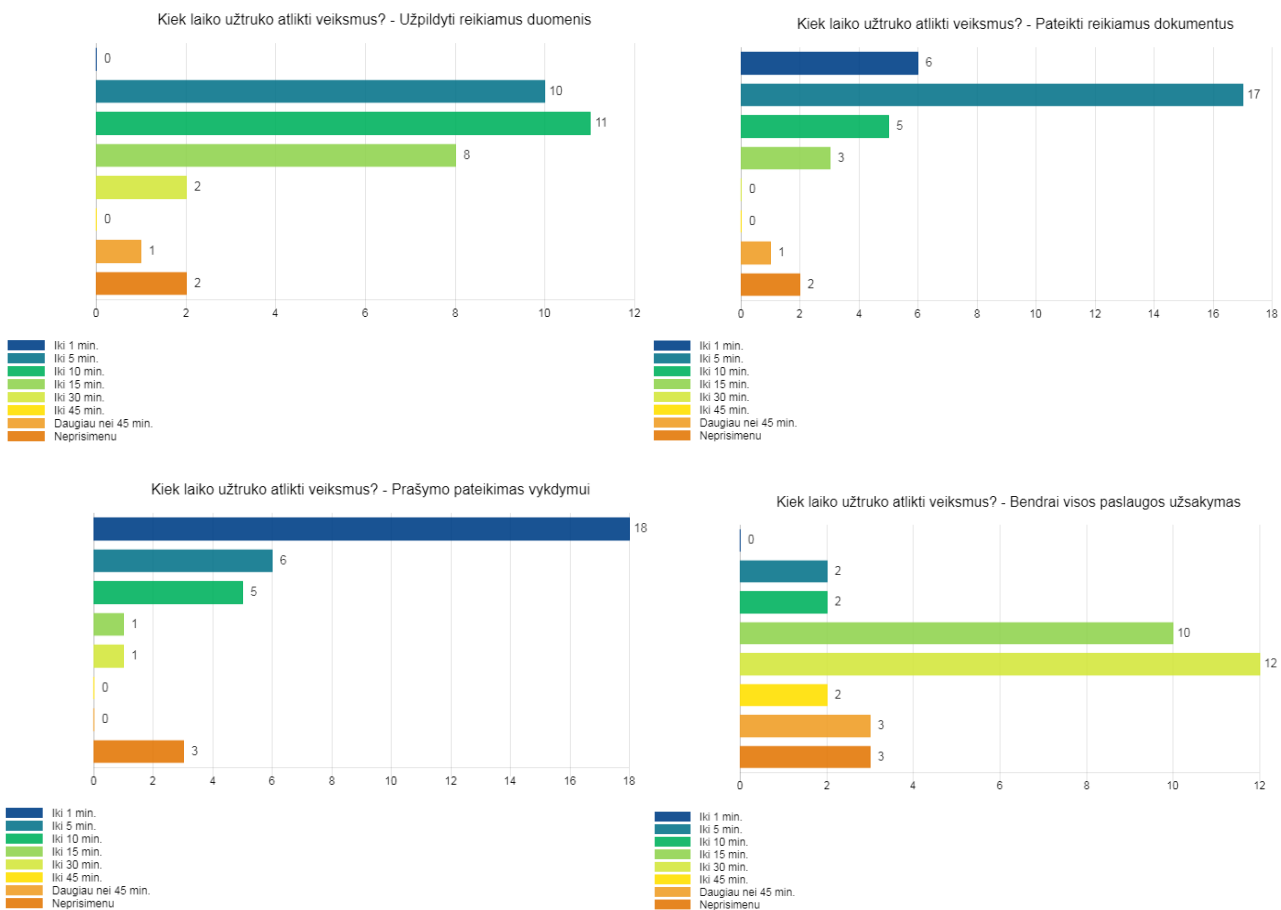


8 pav. Vartotojų turimos informacijos apie e. paslaugas šaltiniai

Tikslintis informacijos 56% respondentų neprireikė, dėl turėtos patirties, likusieji tikslinosi skambindami į įstaigą - 18%, rašydami el. laišką - 15%, kiti būdai („internetu prisijungiau per iPasas; kreipiausi internetu per <http://www.epaslaugos.lt/>; Registrų centro savitarna; El. sistemoje“) - 12%.

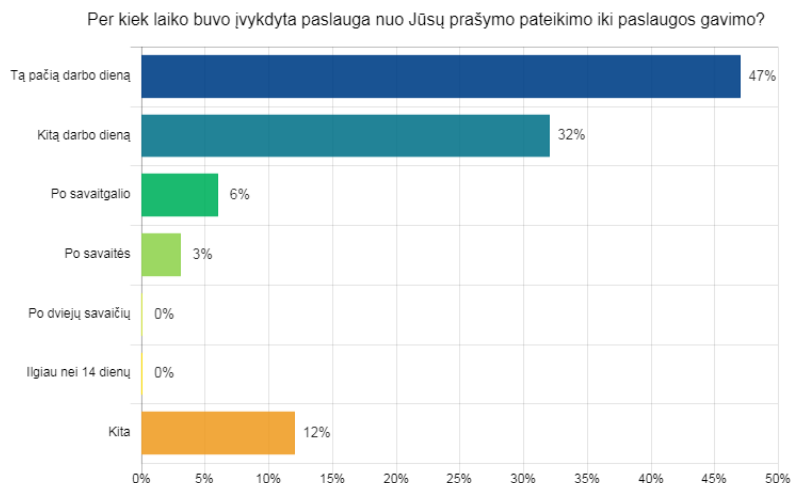
Pagal laiką, reikalingą skirtingiems veiksams atlikti (žr. 9 pav.), galima spręsti, jog daugumai vartotojų – 64%, bendrai paslaugos užsakymas užtruko iki pusvalandžio. 15% respondentų paslaugos užsakymas užtruko 45 min. ir daugiau. Didžiajai daliai respondentų, skirtingi paslaugos etapai vidutiniškai užtrukdavo apie 5 min. Paslaugos užsakymo trukmę lemia respondentų turimi įgūdžiai ir turėta patirtis naudojantis civilinės metrikacijos e. paslaugomis.





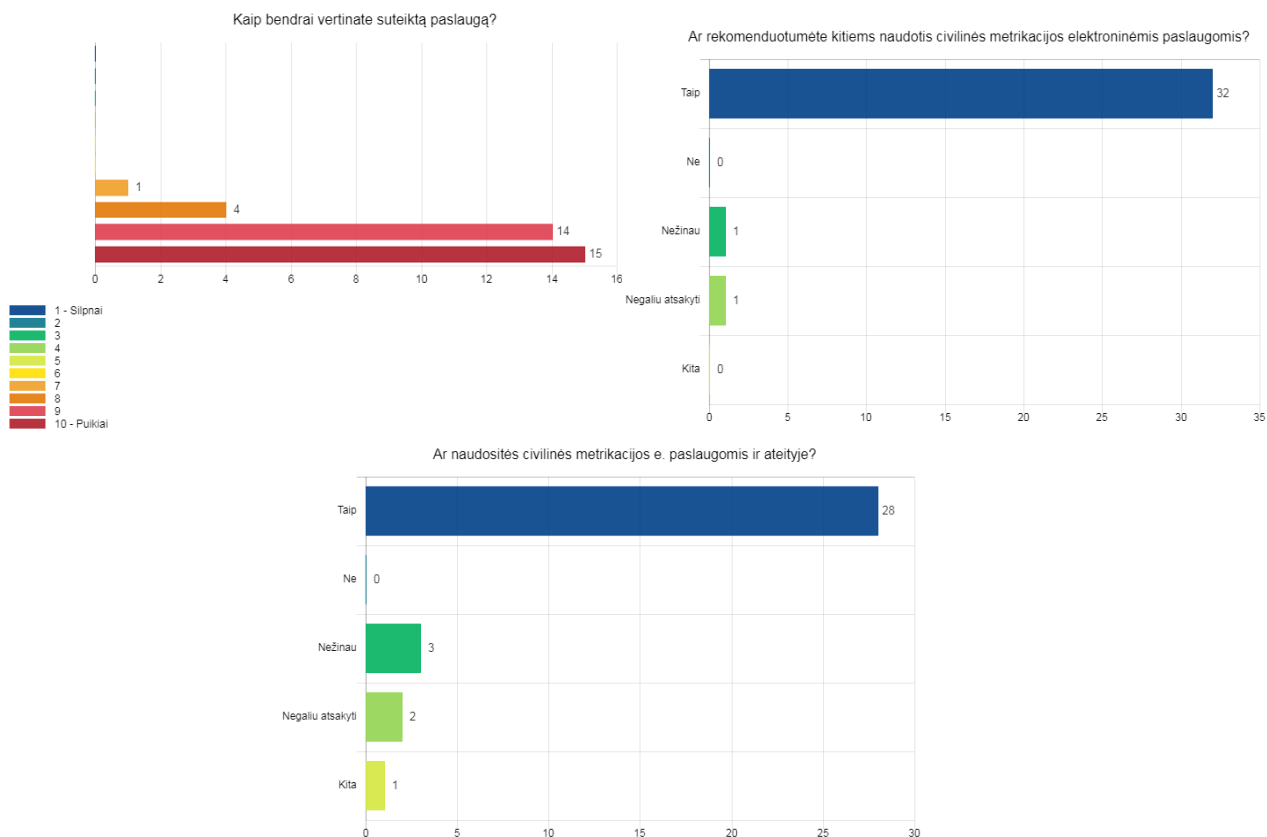
9 pav. Kiek laiko užtruko atlikti skirtingiems veiksams

Laikotarpis, per kurį buvo įvykdyta paslauga parodė (žr. 10 pav.), jog didžiajai daliai respondentų 47%, buvo įvykdyta tą pačią dieną, 32% - kitą darbo dieną, 6% - po savaitgalio, 3% - po savaitės ir 12% respondentų nurodė kitą („2-3 darbo dienas; nepamenu, nes tai buvo gegužės mėn. 2022; man pranešė kad užtruks, o aš niekur neskubėjau, tad netikrinau kelios dienos praėjo; per kelias dienas“). Didžioji dalis prašymų įvykdoma per pora dienų.



10 pav. Paslaugos įvykdymo laikotarpis

Rezultatai parodė (žr. 11 pav.), kad didžioji dalis respondentų yra patenkinti teikiamomis e. paslaugomis, įvertinimo balas yra aukštas – 9,26 (iš 10 galimų), kaip ir tai, kad dauguma jų - 94%, pasisakė rekomenduosiantys šias paslaugas savo pažįstamiems ir artimiesiems.



11 pav. Suteiktų e. paslaugų įvertinimas ir rekomendacija

Net 82% respondentų pasisakė, kad civilinės metrikacijos e. paslaugomis naudosis ir ateityje, 9% – nežino ar naudosis, 6% – negalėjo atsakyti, 3% – pasirinko kitą („Jei prireiks tik kur dėsiesi, čia gi ne žaidimas kad nori žaidi nori ne“) (žr. 11 pav.).

Iš 11 klausimo (žr. 12 lentelė) pateiktų atsakymų, apie kilusias kliūtis, galime spręsti, kad beveik pusė respondentų susidūrė su kažkokiais nesklandumais paslaugos teikimo proceso etapuose. Galima reziumuoti, kad neaiški apmokėjimo sistema, galutinio dokumento gavimo/pateikimo vieta, pačios paslaugos suradimas internetinėje erdvėje, sudėtinga užpildyti pačią prašymo formą, neaiškiai išdėstyti reikalavimai.

12 lentelė. E paslaugų vartotojams iškilusių kliūčių sąrašas

Iš 16 atsakusių:	Kilusios kliūtys:
8 respondentams	nekilo jokių kliūčių;
3 respondentams	buvo sunku suprasti e. savitarnos sistemą, painu ir sudėtinga;
2 respondentams	kilo kliūčių dėl paslaugos apmokėjimo;
2 respondentams	buvo sudėtinga ir neaiški galutinio dokumento gavimo sistema;
1 respondentui	sudarė problemų galutinio dokumento įstaigoje atsiėmimas.

Iš respondentų pateiktų atsakymų (žr. 13 lentelė) galima daryti išvadą, kad programa yra ganėtinai sudėtinga, neaiški, trūksta paaiškinimų, reikalauja tam tikrų informacinių gebėjimų ir žinių. Pirmą kartą pildantiems vartotojams, ne visada pavyksta tiksliai viską suprasti ir užpildyti, kyla daug klausimų, neaiški apmokėjimo sistema.

13 lentelė. E paslaugų vartotojų rekomendacijos

Tobulinimo sritis	Atsakiusių respondentų rekomendacijos
Informacijos pateikimas	<ul style="list-style-type: none"> • „Patogesnis paslaugų prieinamumas“; • „Paprastumo“.
Prašymo formų pildymas	<ul style="list-style-type: none"> • „Daugiau aiškumo sistemoje. Ne iš karto viskas pavyksta“; • „Turi būti viskas aišku pirmąkart prisijungus ir po to dokumento ieškant, gi ne kasdien junginėjiesi į tokius puslapius kad žinotum ką mąstė dūmą traukdamas programuotojas kažką kažkur nukišdamas“; • „Aiškiau padaryti visą pildymą“.
Apmokėjimo sistema	<ul style="list-style-type: none"> • „Informacija ir instrukcijos pateiktos beveik gerai, tik trūksta tikslių duomenų pateikimo apie apmokėjimą už šias paslaugas“

Pateiktos respondentų rekomendacijos buvo suskirstytos į tris grupes. Vienas atsakęs respondentas siūlė nieko nekeisti ir išlaikyti esamą e. paslaugų „lygį“. Tačiau iš kitų respondentų pateiktų rekomendacijų matoma, jog reikalingas e. paslaugos savitarnos paprastumas, patogumas, aiškumas daugumai vartotojų.

3.4. Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vartotojų patirties e. paslaugoje įvertinimas ir tobulinimo sprendiniai


Apžvelgus gautus rezultatus, galima teigti, kad civilinės metrikacijos paslaugomis Ukmergėje, daugiausiai naudojasi vartotojai ne pirmą kartą, tiems kurie jomis pasinaudojo pirmą kartą, buvo neaišku kaip turi užpildyti prašymą, pavyko jį pateikti per ganėtinai ilgą laiko tarpą, sunku buvo rasti galutinį dokumentą. Pagal tai galima spręsti, jog civilinės metrikacijos paslaugų e. savitarna yra ganėtinai sudėtinga, reikalaujanti papildomų paaiškinimų ir tam tikrų įgūdžių turėjimo.


Svarbu yra aiškiai pateiktos ir lengvai randamos nuorodos į civilinės metrikacijos teikiamas e. paslaugas. Taip pat, yra labai svarbu nurodyti kokiais kontaktais vartotojai gali kreiptis kilus neaiškumams. Kadangi paslaugos yra aktualios ir reikalingos visiems piliečiams, pagalbos teikimas turėtų vykti 24/h per parą. Šią paslaugą turėtų teikti MGVDIS administruojantys kompetentingi darbuotojai, kurie padėtų prašymo pildymo metu iškilusiems klausimams spręsti. Registrų centro savitarnos sistema vartotojams pasirodė sudėtinga, todėl reikėtų inicijuoti sistemos atnaujinimus, padaryti lengvesnes prašymo pildymo galimybes, aiškesnį apmokėjimą už paslaugas, patogesnį prisijungimo būdą. Aktualu vykdyti nuolatinę vartotojų apklausą apie e. paslaugų proceso etapų įvertinimą. Tai galėtų vykdyti ne tik kiekviena civilinės metrikacijos įstaiga individualiai, bet įdiegta programa MGVDIS, kuri automatiškai, po paslaugos įvykdymo siųstų kvietimą dalyvauti apklausoje.

14 lentelė. E. viešųjų paslaugų vartotojo patirties veiksniai civilinės būklės akto įrašų registravimo ir jų išrašų išdavimo vartojimo etapuose (sudarytas autorės)

Paslaugos vartojimo etapas Vartotojo patirties veiksnys	Iki vartojimo	Per vartojimą	Po vartojimo
Vartotojo poreikiai	<i>Greitai ir lengvai surasti informaciją apie paslaugą, sklandžiai prisijungti prie paslaugos e. aplinkos.</i>	<i>Lengvai naršyti paslaugos e. aplinkoje, atlikti būtinus veiksmus, pateikti duomenis ir/ar dokumentus ir pan.</i>	<i>Laiku gauti paslaugos rezultatą, t.y. informaciją ir /ar dokumentus/išrašus.</i>
PRITAIKYMAS	Užtikrintas paslaugų pasiekiamumas, be trikdžių, norimu ir patogiu kanalu	Anksčiau naudotos asmeninės informacijos pritaikymas/atpažinimas	Galimybė naudoti gautą dokumentą el. formatu kitose įstaigose (pvz. pasirašytą e. parašu)
	Patogus e. savitarnos pritaikymas visoms naršyklėms	Galimybė prikabinti skirtingus dokumentų formatus	Civilinės būklės akto įrašo, pasirašyto e. parašu, panaudojimas visose įstaigose skirtingais e. būdais
	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra
PATOGUMAS	Paslaugų prieigos prieinamumas (prisijungimo priemonės, reikalingos paslaugai gauti)	Laikas, reikalingas veiksmams atlikti; Žinios, reikalingos, veiksmams atlikti; Duomenys/dokumentai, reikalingi paslaugai gauti	Informacija ir dokumentai gaunami e. būdu, pvz. į el. paštą ir/ar asmeninėje paskyroje paslaugos el. aplinkoje; Paslaugos proceso sekimas, t.y. informacija apie paslaugos eigą gaunama el. paštu ir/ar paslaugos el. aplinkoje
	Kuo paprastesnė prisijungimo prie savitarnos galimybė; užsienyje gyvenantiems piliečiams galimybė prisijungti neturint e. bankininkystės	Automatizuotas ir lengvai suprantamas apmokėjimas už suteiktas e. paslaugas	Į el. paštą ateinantis civilinės būklės akto išrašas, pasirašytas e. parašu
	Prisijungimo būdai neturintiems e. parašo ir e. bankininkystės	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra
NARŠYMAS/ NAVIGACIJA	Lengvai suprantama informacija ar nuoroda, kur galima rasti paslaugos el. aplinką	Puslapio įkėlimo greitis; Trikdžių nebūvimas; Aiškūs nurodymai ir reikalavimai	Paprastai suprantamas paslaugos rezultato įvykdymas/dokumento gavimas
	Paprastai pateikiamos nuorodos į savitarnos aplinką, kurių netektų ilgai ieškoti	Patogi navigacija; lengvai suprantamas puslapio dizainas	Nesudėtingai randamas galutinis dokumentas e. savitarroje
	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra
PROCESO PAPRASTUMAS	Aiškiai pateikta informacija kaip gauti e. viešąsias paslaugas	Suprantamai vartojamos kalbos ir terminų frazės, kad galima būtų suprasti reikalavimus	Nereikalingos papildomos el. priemonės paslaugos rezultatui gauti
	Lengvai suprantami paaiškinimai apie civilinės metrikacijos teikiamas e. paslaugas per MGVDIS	Aiškiai pateikta informacija apie paslaugas ir prašymo pildymą	Dokumentai be klaidų

	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Aiški apmokėjimo sistema	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra
PERSONALIZACIJA	Aiški reikalingos paslaugos klasifikacija pagal vartotojo poreikius.	Asmeninės informacijos panaudojimas ir reikalingų laukelių užpildymas.	Suasmeninimas, išskirtinės kiekvienam vartotojui teikiamos paslaugos.
	Teisingų ir integralių asmens duomenų teikimo užtikrinimas	Tinkamas vartotojų/naudotojų identifikavimas (tapatybės nustatymas)	Savitarnoje pritaikoma ankstesniuose prašymuose panaudota ir užpildyta asmeninė informacija
	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra
PAGALBA/PATARIMAI	Kontaktiniai duomenys iškilus klausimams.	Paslaugos el. aplinkoje naudojami pokalbių robotai, vaizdo nuorodos su paaiškinimais.	Galimybė konsultuotis po paslaugos gavimo.
	Operatyviai gautas atsakymas apie civilinės būklės akto įrašų registravimą ir išrašų išdavimą el. paštu	Aiški ir greita konsultacija paskambinus telefonu į įstaigą	Nesudėtingi paslaugos įvertinimo būdai; informatyvus DUK
	Aiškiausiai pateikta video pagalba	Galimybė gauti pagalbą 24/h per parą (prisijungus prie tinklo (ang. <i>online</i>) arba telefonu)	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra
SAUGUMAS	Saugus prisijungimas naudojant asmeninius duomenis	Saugus asmeninių duomenų užtikrinimas paslaugos proceso metu	Asmeninių duomenų apsauga po paslaugos
	Civilinės metrikacijos ir konsulinės įstaigos sudaryti civilinės būklės aktų įrašai saugomi teisingumo ministro nustatyta tvarka	MGVDIS tvarkomų fizinių asmenų duomenų saugumas užtikrinamas Reglamento (ES) 2016/679 nustatyta tvarka	Vykdoma MGVDIS paslaugų apskaita ir kontrolė
	Saugaus identifikavimo skirtingos galimybės prisijungimui prie MGVDIS	Funkcionalumas pakankamas, šiuo metu pakeitimams/papildymams poreikio nėra	Asmens dokumentų laikymas asmeninės paskyros archyve

 pažymėti langeliai yra papildyti naujais aspektais

 pažymėti langeliai, kuriuose poreikio pakeitimams/papildymams šiuo metu nėra

Teisingumo ministerija, kaip MGVDIS tvarkomų asmens duomenų valdytoja, turėtų įpareigoti VĮ Registrų centrą, kaip MGVDIS asmens duomenų tvarkytoją, patobulinti ir atnaujinti sistemą šiais punktais: išorinėje vartotojų naršyklėje įdiegti programą, kuri vykdytų vertinimą apie vartotojų gautą patirtį už suteiktas e. paslaugas; video pagalba su informacija, kaip užpildyti prašymą ir gauti galutinį dokumentą; prisijungus tinklo (ang. *online*) ir 24/h telefonu veikianti pagalba vartotojui prašymo pildymo metu; aiški ir patogesnė apmokėjimo sistema.

Ukmergės rajono savivaldybės administracija su Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriumi turėtų užtikrinti nuolatinį paslaugų vertinimą, siunčiant vartotojams anketas ir gaunant atgalinį ryšį apie suteiktas paslaugas. Labai svarbi yra pateikta informacija apie teikiamas e. paslaugas, šiuo metu ją sunku surasti, todėl turėtų būti atlikti koreguojantys informaciją veiksmai www.ukmerge.lt portale ir viską pateikti pirmame puslapyje.

Papildžius teorinį modelį (žr. 14 lentelė) atlikto tyrimo gautais rezultatais, galima teigti, jog šis teorinis modelis yra pritaikytas analizuotai paslaugai, patikrintas ir veikiantis. Šiuo sudarytu modeliu gali naudotis visos civilinės metrikacijos įstaigos Lietuvoje. Jis galėtų būti aktualus ir kitoms e. viešąsias paslaugas teikiančioms ir administruojančioms organizacijoms.

Apibendrinant visus rezultatus galima teigti, kad atliktame tyrime dalyvavo 34 respondentai. Dauguma jų nurodė, kad e. paslaugomis naudojami nebe pirmą kartą, todėl paslaugų įvertinimo balai buvo pakankamai aukšti. Visai priešingai buvo tiems respondentams, kurie paslauga naudojami pirmą kartą, jų vertinimo balai buvo labai žemi, pateikti sunkumai, su kuriais jie susidūrė, pateiktos rekomendacijos, apie tobulinti reikiamas e. paslaugos proceso etapų vietas. Dauguma atsakiusių respondentų, MGVDIS įvardino kaip ganėtinai sudėtingą sistemą, turinčią neaiškių paslaugos etapo vietų, kurios galėtų būti koreguojamos ir pritaikomos lengvesniam ir aiškesniam jos naudojimui. Teigiamas aspektas yra tas, kad visų įvertinimų vidurkis yra pakankamai aukštas, respondentai rekomenduotų e. paslaugas aplinkiniams.

Išvados

1. Pagal sudarytus e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksmų modelius, galime teigti, jog yra svarbu suvokti, kaip išoriniai veiksniai ir bendradarbiavimas su vartotoju (bendrakūra) gali paveikti vartotojo patirtį. Sudarytas modelis parodo, kad gali būti reikalinga atlikti strateginius ar struktūrinius pokyčius organizacijų ekosistemose. Kadangi vartotojo patirtis yra kintanti, organizacijos turi būti pasiruošusios pritaikyti lanksčius dizaino modelius, kuriuos galėtų lengvai koreguoti ir keisti, atsižvelgiant į situaciją. Organizacijos teikiančios e. viešąsias paslaugas turėtų atsižvelgti į tai, kad paslaugų teikimo procesas būtų lengvai suprantamas ir aiškus visiems vartotojams. Svarbu yra viešinti informaciją įvairiais skirtingais el. priemonių kanalais apie e. viešųjų paslaugų teikimą, pasirūpinti savo vartotojais iki jiems pradėdant naudotis šiomis paslaugomis.
2. Lietuvoje veikiančiame civilinės būklės akto įrašų registravimo ir jų išrašų išdavimo sistema atitinka daugumos pasaulio organizacijų iškeltus tikslus. Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinė sistema padeda užtikrinti šalies institucijų saugumą, nustatyti pilietybę turinčius asmenis, suteikti visiems piliečiams pamatinę teisę į tapatybę. Svarbu yra padaryti šią sistemą lengvai naudojamą ir prieinamą visiems piliečiams, kad civilinės būklės akto išrašų išdavimo tvarka būtų nesudėtinga. Civilinės būklės akto įrašai yra gyvybiškai svarbūs asmens dokumentai, kurių išdavimas turi būti prieinamas įvairiais skirtingais būdais. Pritaikytas e. viešųjų paslaugų vartotojų patirties veiksmų modelis parodė, kad svarbus yra greitas paslaugos radimas e. svetainėse, pateiktos informacijos ir savitarnos aiškumas, paprastumas, pagalbos gavimas, lengvai suprantamas duomenų pateikimas ir pildymas, galutinio dokumento gavimas, asmens duomenų apsauga. Suprojektavus naujus metodų dizainus, per sudarytą „vartotojo kelionės žemėlapi“, galima pirmiau tik patikrinti ar tai veikia, o gavus teigiamus rezultatus adaptuoti tai plačiau, kitoms e. viešosioms paslaugoms. Vartotojų komentarai ir atsiliepimai padeda gauti informacijos ir įžvalgų apie esančias problemas e. paslaugų teikimo procesų etapuose, taip galima atskleisti sąlyčio taškus, kuriuos reikia tobulinti.
3. Taikant vartotojų patirties veiksmų modelį įvertinta vartotojų patirtis elektroniniu būdu teikiamų civilinės būklės akto įrašų registravimo ir išdavimo paslaugose. Per veiksmų sritį ir paslaugų procesą atskleista kad: civilinės metrikacijos e. paslaugų savitarnos sistema yra ganėtinai sudėtinga, trūksta aiškumo, išsamesnio paaiškinimo kaip ja naudotis; sudėtinga rasti prisijungimą prie civilinės metrikacijos e. paslaugų savitarnos; neaiški apmokėjimo sistema. Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos skyriuje atlikta vartotojų patirties veiksmų analizė, naudojantis e. paslaugomis per MGVDIS, parodė, kad proceso etapai, priklausantys nuo įstaigos, atliekami gerai, tačiau trūksta informacijos apie paslaugų teikimą ir jos e. aplinką. Tyrimo Ukmergėje metu, tarp apklaustų vartotojų, didžioji dalis paslaugomis naudojosi jau nebe pirmą kartą, todėl jų duodami balai buvo pakankamai aukšti, žemus balus skyrė pirmą kartą MGVDIS naudojęsi vartotojai, todėl galima reziumuoti, kad pirmą kartą naudotis e. savitarna yra ganėtinai sudėtinga, ne viskas pavyksta, reikia papildomų paaiškinimų. Norint plėsti civilinės metrikacijos e. paslaugų vartojimą, reikia jas padaryti paprastesnes ir labiau prieinamas didesniai vartotojų ratui, turinčių skirtingus kompiuterinius įgūdžius. Kadangi vartotojai naudojami bendra civilinės metrikacijos e. paslaugų sistema MGVDIS visoje Lietuvoje, darytina prielaida, kad panašūs rezultatai būtų gauti ir kituose civilinės metrikacijos skyriuose Lietuvoje.

Rekomendacijos

LR Teisingumo ministerijos (Teisinių paslaugų politikos grupei)

- Įpareigoti VĮ Registrų centrą, kuris administruoja MGVD informacinę sistemą, išorinėje vartotojų naršyklėje įdiegti programą, kuri vykdytų vertinimą apie vartotojų gautą patirtį už suteiktas e. paslaugas.

Registrų centro vadovams

- MGVDIS išorinės vartotojų naršyklės tobulinimas paprastesniam ir aiškesniam paslaugų užsakymui ir vartojimui (atliekant mažiau veiksmų ir užtrunkant trumpesnį laiką);
- Video pagalba su informacija, kaip užpildyti prašymą ir gauti galutinį dokumentą;
- Online veikianti pagalba vartotojui prašymo pildymo metu;
- Veikiantis pagalbos telefonas, kuriuo būtų galima prisiskambinti ir gauti pagalbą arba reikalingą informaciją;
- Aiškesnė ir lengvesnė apmokėjimo sistema.

Ukmergės rajono savivaldybės administracijos direktoriui:

- Įpareigoti Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyrių vykdyti nuolatinį paslaugų vertinimą, siunčiant vartotojams anketas ir gaunant atgalinį ryšį.

Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus vedėjui (taip pat taikytina visiems civilinės metrikacijos skyriams Lietuvoje) (vadovui ir darbuotojams):

- Siųsti e. paslaugų vartotojams anketas, iš karto, po paslaugos suteikimo, kada jam dar yra aktualu paslaugų teikėjams duoti atgalinį ryšį, įvertinimą už gautą paslaugą;
- Pateikti aiškiai ir vartotojams suprantamai visą informaciją apie teikiamas e. paslaugas per MGVDIS www.ukmerge.lt puslapyje.

Literatūros sąrašas

1. Agbor, J. M. (2011). The Relationship between Customer Satisfaction and Service Quality: a study of three Service sectors in Umeå.
2. Al-Kasasbeh, M. M., Dasgupta, S., & AL-Faouri, A. H. (2011). Factors affecting e-service satisfaction. *Communications of the IBIMA*.
3. Anastasiadis, L., & Christoforidis, C. (2019). Evaluating citizens' actual perceptions and expectations and assessing e-Service Quality Gap in Public Sector related to e-Government Services.
4. Baranov, P., Mamychyev, A., Plotnikov, A., Vershinina, S., & Mychak, T. (2018). Interactive Communication And Modernization Technologies Of Governmental Administration In Modern Society: Main Contradictions And Directions Of Development. *Вісник Національної академії керівних кадрів культури і мистецтв*, (1).
5. Becker, & Jaakkola, E. (2020). Customer experience: fundamental premises and implications for research. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 48(4), 630–648. <https://doi.org/10.1007/s11747-019-00718-x>
6. Braithwaite, R. B. (1953). *Scientific Explanation a Study of the Function of Theory, Probability and Law in Science*. CUP Archive.
7. De Keyser, Verleye, K., Lemon, K. N., Keiningham, T. L., & Klaus, P. (2020). Moving the Customer Experience Field Forward: Introducing the Touchpoints, Context, Qualities (TCQ) Nomenclature. *Journal of Service Research: JSR*, 23(4), 433–455. <https://doi.org/10.1177/1094670520928390>
8. Edge. (1928). Vital Registration in Europe. The Development of Official Statistics and Some Differences in Practice. *Journal of the Royal Statistical Society*, 91(3), 346–393. <https://doi.org/10.2307/2341602>
9. Engen, Fransson, M., Quist, J., & Skålen, P. (2021). Continuing the development of the public service logic: a study of value co-destruction in public services. *Public Management Review*, 23(6), 886–905. <https://doi.org/10.1080/14719037.2020.1720354>
10. Gaižauskaitė, I., & Mikėnė, S. (2014). Socialinių tyrimų metodai: apklausa.
11. Gentile, Noci, G., & Spiller, N. (2007). How to Sustain the Customer Experience:: An Overview of Experience Components that Co-create Value With the Customer. *European Management Journal*, 25(5), 395–410. <https://doi.org/10.1016/j.emj.2007.08.005>.
12. Gronroos. (2008). Service logic revisited: who creates value? And who co-creates? *European Business Review*, 20(4), 298–314. <https://doi.org/10.1108/09555340810886585>.
13. Grönroos. (2019). Reforming public services: does service logic have anything to offer? *Public Management Review*, 21(5), 775–788. <https://doi.org/10.1080/14719037.2018.1529879>.
14. Haery, F. A., & Farahmand, A. A. (2013). Critical success factors of customers experience in Iranian banks and their ranking by using analytic hierarchy process model. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(9), 753.
15. Harrē, R. (1970). *The Principles of Scientific Thinking*.
16. Hassenzahl, & Tractinsky, N. (2006). User experience - a research agenda. *Behaviour & Information Technology*, 25(2), 91–97. <https://doi.org/10.1080/01449290500330331>.
17. Helkkula, Kelleher, C., & Pihlström, M. (2012). Characterizing Value as an Experience. *Journal of Service Research*, 15(1), 59–75. <https://doi.org/10.1177/1094670511426897>
18. Hwang, & Seo, S. (2016). A critical review of research on customer experience management. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(10), 2218–2246. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-04-2015-0192>
19. Jansen, & Ølnes, S. (2016). The nature of public e-services and their quality dimensions. *Government Information Quarterly*, 33(4), 647–657. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.08.005>
20. International Institute for Vital Registration and Statistics (1980). The Organization of the Civil Registration System of the United States https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/crvs/documents/IIVRS_papers/IIVRS_paper8.pdf

21. International Development Research Centre. (2021). Snapshot of Civil Registration and Vital Statistics Systems of Madagascar [žiūrėta 2022-12-12]. Preiga per internetą: <https://idl-bnc-idrc.dspacedirect.org/bitstream/handle/10625/60349/IDL%20-%2060349.pdf?sequence=2>
22. International Insitute for Vital Registration and Statistics (1980). The Organization of the Civil Registration System of the United States [žiūrėta 2022-12-12]. Preiga per internetą: https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/crvs/documents/IIVRS_papers/IIVRS_paper8.pdf
23. Izquierdo-Yusta, Jimenez-Zarco, A. I., Martinez-Ruiz, M. P., & Gonzalez-Gonzalez, I. (2021). Determinants of customer experience in e-services: the case of online universities. *Revista Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(1), 1–20. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v23i1.4097>
24. Jaiswal, S., & Singh, A. (2020). Influence of the determinants of online customer experience on online customer satisfaction. *Paradigm*, 24(1), 41-55.
25. Joshi, P. R., & Islam, S. (2018). E-government maturity model for sustainable E-government services from the perspective of developing countries. *Sustainability*, 10(6), 1882.
26. Jovarauskienė, & Gaulė, E. (2022). Customer Value First: Improving the Customer Experience in Public Services. *Viešoji Politika Ir Administravimas*, 21(1), 129–142. <https://doi.org/10.5755/j01.ppa.21.1.29900>.
27. Klaus, & Maklan, S. (2013). Towards a Better Measure of Customer Experience. *International Journal of Market Research*, 55(2), 227–246. <https://doi.org/10.2501/IJMR-2013-021>
28. Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2012). *Marketing management* (14th ed.). Pearson.
29. Lemon, & Verhoef, P. C. (2016). Understanding Customer Experience Throughout the Customer Journey. *Journal of Marketing*, 80(6), 69–96. <https://doi.org/10.1509/jm.15.0420>
30. Lindgren, & Jansson, G. (2013). Electronic services in the public sector: A conceptual framework. *Government Information Quarterly*, 30(2), 163–172. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2012.10.005>.
31. Lovelock. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47(3), 9. <https://doi.org/10.2307/1251193>
32. Ludwiczak. (2021). Using customer journey mapping to improve public services: A critical analysis of the literature. *Management (Zielona Góra)*, 25(2), 22–35. <https://doi.org/10.2478/manment-2019-0071>
33. McKinsey. (2021). Redesigning public-sector customer experience for equity. Accessed 21 January 2021. <https://www.mckinsey.com/industries/public-and-social-sector/our-insights/redesigning-public-sector-customer-experiences-for-equity>.
34. Milė, Rasita, & Junevičius, Algis. (2013). Elektroninių viešųjų paslaugų teikimo ypatumai Šakių rajono savivaldybėje. *Viešoji politika ir administravimas*, 12(3), 455–469. <https://doi.org/10.5755/j01.ppa.12.3.5289>
35. Mills, Lee, J. K., & Rassekh, B. M. (2019). An introduction to the civil registration and vital statistics systems with applications in low- and middle-income countries. *Journal of Health, Population and Nutrition*, 38(Suppl 1), 23–23. <https://doi.org/10.1186/s41043-019-0177-1>.
36. Moeller. (2010). Characteristics of services - a new approach uncovers their value. *The Journal of Services Marketing*, 24(5), 359–368. <https://doi.org/10.1108/08876041011060468>
37. Moore, & Stewart, J. (1997). Creating public value: strategic management in government [Review of Creating public value: strategic management in government]. *Local Government Studies*, 23(2), 150–150.
38. Osborne, Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A New Theory for Public Service Management? Toward a (Public) Service-Dominant Approach. *American Review of Public Administration*, 43(2), 135–158. <https://doi.org/10.1177/0275074012466935>.
39. Osborne. (2018). From public service-dominant logic to public service logic: are public service organizations capable of co-production and value co-creation? *Public Management Review*, 20(2), 225–231. <https://doi.org/10.1080/14719037.2017.1350461>.

40. Osborne. (2021). Public service logic: creating value for public service users, citizens, and society through public service delivery. Routledge, Taylor & Francis Group. <https://doi.org/10.4324/9781003009153>
41. Osborne, Nasi, G., & Powell, M. (2021). Beyond co-production: Value creation and public services. *Public Administration (London)*, 99(4), 641–657. <https://doi.org/10.1111/padm.12718>.
42. Osborne, Powell, M., Cui, T., & Strokosch, K. (2022). Value Creation in the Public Service Ecosystem: An Integrative Framework. *Public Administration Review*, 82(4), 634–645. <https://doi.org/10.1111/puar.13474>.
43. Palmer. (2010). Customer experience management: a critical review of an emerging idea. *The Journal of Services Marketing*, 24(3), 196–208. <https://doi.org/10.1108/08876041011040604>.
44. Peeters, R., & Widlak, A. (2018). The digital cage: Administrative exclusion through information architecture—The case of the Dutch civil registry's master data management system. *Government Information Quarterly*, 35(2), 175-183.
45. Pemberton, M. A. (1993). Modeling theory and composing process models. *College Composition and Communication*, 44(1), 40-58. <https://doi.org/10.2307/358894>
46. Quinn, & Gagnon, C. E. (1986). Will Services Follow Manufacturing into Decline? *Harvard Business Review*, 64(6), 95.
47. Radnor, Holweg, M., & Waring, J. (2012). Lean in healthcare: The unfilled promise? *Social Science & Medicine (1982)*, 74(3), 364–371. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2011.02.011>
48. Radnor, & Johnston, R. (2013). Lean in UK Government: internal efficiency or customer service? *Production Planning & Control*, 24(10-11), 903–915. <https://doi.org/10.1080/09537287.2012.666899>.
49. Radnor, & Osborne, S. P. (2013). Lean: A failed theory for public services? *Public Management Review*, 15(2), 265–287. <https://doi.org/10.1080/14719037.2012.748820>
50. Rathmell. (1966). What Is Meant by Services? *Journal of Marketing*, 30(4), 32.
51. Rosenbaum, M. S., Otalora, M. L., & Ramírez, G. C. (2017). How to create a realistic customer journey map. *Business horizons*, 60(1), 143-150.
52. San, W. H., Von, W. Y., & Qureshi, M. I. (2020). The Impact of E-Service Quality on Customer Satisfaction in Malaysia. *Journal of Marketing and Information Systems*, 3(1), 46-62. <https://doi.org/10.31580/jmis.v3i1.1452>.
53. Scholta, Halsbenning, S., Distel, B., & Becker, J. (2020). Walking a Mile in Their Shoes—A Citizen Journey to Explore Public Service Delivery from the Citizen Perspective. *Electronic Government*, 164–178. https://doi.org/10.1007/978-3-030-57599-1_13.
54. Scupola, A., Henten, A., & Nicolajsen, H. W. (2010). E-services: Characteristics, scope and conceptual strengths. In *Electronic Services: Concepts, Methodologies, Tools and Applications* (pp. 10-23). IGI Global.
55. Skačkauskienė, & Vestertė, J. (2018). PASLAUGOS SAMPRATOS AKTUALIZAVIMAS ŠIUOLAIKINĖJE VADYBOJE / REDEFINING SERVICE NOTION IN CONTEMPORARY MANAGEMENT. *Science Future of Lithuania*, 10, 1–9.
56. Smith, Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A Model of Customer Satisfaction with Service Encounters Involving Failure and Recovery. *Journal of Marketing Research*, 36(3), 356. <https://doi.org/10.2307/3152082>
57. Suppes, P. (2013). *Studies in the Methodology and Foundations of Science: Selected Papers from 1951 to 1969* (Vol. 22). Springer Science & Business Media.
58. Strategija, V. P. (2012). „Lietuvos Pažangos Strategija „Lietuva 2030“.
59. Susilo, G. F. A., & Afandi, P. (2021). Continuance Use of Management Information Systems for Civil Registration Services. *Jurnal Riset Akuntansi Kontemporer*, 13(1), 37-41.
60. Tom Dieck, & Han, D. D. (2022). The role of immersive technology in Customer Experience Management. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 30(1), 108–119. <https://doi.org/10.1080/10696679.2021.1891939>.

61. Trischler, & Scott, D. R. (2016). Designing Public Services: The usefulness of three service design methods for identifying user experiences. *Public Management Review*, 18(5), 718–739. <https://doi.org/10.1080/14719037.2015.1028017>.
62. Trischler, & Westman Trischler, J. (2022). Design for experience - a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*, 24(8), 1251–1270. <https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1899272>.
63. United Nations Statistics Division. (1998). Handbook on Civil Registration and Vital Statistics Systems: Developing Information, Education and Communication. New York. https://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesF/SeriesF_73E.pdf
64. United Nations Statistics Division. (2020). Civil registration: Maintaining international standards in emergencies [žiūrēta 2022-12-12]. Prieiga per internetą: <https://unstats.un.org/legal-identity-agenda/documents/CR-ER.pdf>
65. United Nations Statistics Division. (2022). Handbook on Civil Registration and Vital Statistics and Identity Management Systems: Communication for Development [žiūrēta 2022-10-16]. Prieiga per internetą: <https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/Standards-and-Methods/files/Handbooks/crvs/CRVS-IdM-E.pdf>
66. United Nations. Statistical Office. (2014). *Principles and recommendations for a vital statistics system* (No. 19). United Nations Publications.
67. United Nations. E – GOVERNMENT SURVEY 2022: The Future of Digital Government. New York, 2022.
68. Van Doorn, Lemon, K. N., Mittal, V., Nass, S., Pick, D., Pirner, P., & Verhoef, P. C. (2010). Customer Engagement Behavior: Theoretical Foundations and Research Directions. *Journal of Service Research : JSR*, 13(3), 253–266. <https://doi.org/10.1177/1094670510375599>.
69. Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2008). Service-dominant logic: continuing the evolution. *Journal of the Academy of marketing Science*, 36(1), 1-10.
70. Widing, R. E., Sheth, J. N., Pulendran, S., Mittal, B., & Newman, B. I. (2003). *Customer behaviour: consumer behaviour and beyond*. Thomson Learning.
71. World Health Organization. (2021). WHO civil registration and vital statistics strategic implementation plan 2021-2025 [žiūrēta 2022-12-16]. Prieiga per internetą: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/342847>.

Informacijos šaltinių sąrašas

1. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2018 m. rugpjūčio 28 d. įsakymas Nr. 1R-162 „Dėl Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“. (2018) [žiūrėta 2022-10-16]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/9985aa62aafa11e8aa33fe8f0fea665f?jfwid=-2y4hguikv>
2. Lietuvos Respublikos teisingumo ministro 2018 m. rugpjūčio 28 d. įsakymas Nr. 1R-162 „Metrikacijos ir gyvenamosios vietos deklaravimo informacinės sistemos nuostatai“. (2018) [žiūrėta 2022-10-16]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/9985aa62aafa11e8aa33fe8f0fea665f?jfwid=-2y4hguikv>
3. Lietuvos Respublikos teisingumo ministerija. Dėl Civilinės būklės aktų registravimo taisyklių ir Civilinės būklės aktų įrašų ir kitų dokumentų formų patvirtinimo. (2016) [žiūrėta-2022-10-24]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/65a5ecc0cd4111e69185e773229ab2b2>
4. Konvencija dėl išrašų iš civilinės būklės aktų įrašų išdavimo įvairiomis kalbomis. Pasirašyta 1976 m. rugsėjo 8 d. Vienoje. [sigaliojo 2010-01-29]. (2010) [žiūrėta-2022-10-24]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.364028>
5. European Commission 8th eGovernment Benchmark. Smarter, Faster, Better eGovernment. (2009) [žiūrėta 2022-10-24]. Prieiga per internetą: <https://joinup.ec.europa.eu/collection/egovernment/document/eu-egovernment-benchmark-survey-2009>
6. World Bank; World Health Organization (2014). *Global Civil Registration and Vital Statistics : A Scaling Up Investment Plan 2015-2024*. World Bank Group, Washington, DC. © World Bank [žiūrėta 2022-12-13]. Prieiga per internetą: <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/18962>
7. UNICEF and the European Union join forces to strengthen the birth registration system in Chad. 2022-08-10 [žiūrėta 2022-12-12]. Prieiga per internetą: <https://www.unicef.org/chad/press-releases/unicef-and-european-union-join-forces-strengthen-birth-registration-system-chad>
8. Institut national de la statistique et des études économiques [žiūrėta 2022-12-20]. Prieiga per internetą: <https://www.insee.fr/en/metadonnees/source/serie/s1170>
9. Servicos: Birth registration [žiūrėta 2022-12-20]. Prieiga per internetą: <https://justica.gov.pt/en-gb/Servicos/Birth-registration>
10. The Portuguese Documents. Civil Registers [žiūrėta 2022-12-20]. Prieiga per internetą: <https://script.byu.edu/Pages/the-portuguese-documents-pages/portuguese-civil-registers>
11. Tapatybės nustatymas internete [žiūrėta 2022-12-16]. Prieiga per internetą: <https://www.ipasas.lt/?app=rcmfa>

Priedai

1. priedas. „Vartotojų patirties analizė elektroniniu būdu registruojant civilinės būklės aktus ir išduodant jų išrašus Ukmergės rajono savivaldybės administracijoje“ anketa.

Ukmergės rajono savivaldybės administracijos Civilinės metrikacijos ir dokumentų valdymo skyriaus elektroninių paslaugų įvertinimas

Kviečiame dalyvauti apklausoje. Tyrimas yra skirtas įvertinti teikiamų elektroninių paslaugų kokybę. Apklausos duomenys yra anoniminiai. Kvietimas apklausoje buvo Jums skirtas, nes vartotojų duomenų bazėje pateikėte savo duomenis. Dėkojame už skirtą laiką.

1. Kur Jūs gyvenate?

- Ukmergės rajonas
- Užsienio šalis
- Kitas Lietuvos miestas ar rajonas
- Negaliu atsakyti

2. Kiek kartų iš viso Jums teko naudotis civilinės metrikacijos elektroninėmis paslaugomis?

- Niekada
- 1 kartą
- Iki 3 kartų
- Iki 5 kartų
- Daugiau nei 5 kartus
- Negaliu atsakyti

3. Kokia civilinės metrikacijos elektronine paslauga naudojotės per 2022 metus?

- Gimimo registravimas, tėvystės pripažinimas
- Mirties registravimas
- Santuokos registravimas
- Ištuokos registravimas
- Vardo/pavardės keitimas ar ištaisymas
- Pakartotinio civilinės būklės akto išrašo (liudijimo) išdavimas
- Negaliu atsakyti
- Kita

4. Kur sužinojote apie galimybę elektroniniu būdu gauti norimą paslaugą?

- Žinojau anksčiau, naudojausi prieš tai
- Ieškojau paieškos sistemoje (google ir pan.)
- Sužinojau iš šeimos narių, draugų, artimųjų ir t.t.

- Skambinausi į įstaigas ir domėjausi
- Savivaldybės elektroninėje svetainėje
- Negaliu atsakyti
- Kita

5. Koku būdu kreipėtės informacijos apie Jums reikalingą paslaugą?

- Kreipiausi el. laišku
- Skambinausi į civilinės metrikacijos įstaigą
- Atvykau į įstaigą
- Skambinausi į registrų centro klientų aptarnavimo skyrių
- Nesitikslinau
- Negaliu atsakyti
- Kita

6. Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Prisijungimo būdų prie savitarnos įvairovė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pateikiamos informacijos apie paslaugą aiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. svetainėje pateiktų aprašymų aiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suprantamas reikalingų dokumentų pateikimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prašymo pildymo aiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentų įkėlimo greitis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informavimas apie paslaugos vykdymo seką	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Patogus galutinio dokumento/paslaugos gavimo būdas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektroninės aplinkos funkcionalumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagalbos gavimo greitis pildant prašymą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Priimtinas e. svetainės savitarnos dizainas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Asmeninių duomenų apsaugos užtikrinimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navigacijos paprastumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Prisijungimo būdų prie savitarnos įvairovė	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pateikiamos informacijos apie paslaugą aiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
E. svetainėje pateiktų aprašymų aiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suprantamas reikalingų dokumentų pateikimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prašymo pildymo aiškumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumentų įkėlimo greitis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Informavimas apie paslaugos vykdymo seką	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Patogus galutinio dokumento/paslaugos gavimo būdas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elektroninės aplinkos funkcionalumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagalbos gavimo greitis pildant prašymą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Priimtinas e. svetainės dizainas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asmeninių duomenų apsaugos užtikrinimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Navigacijos paprastumas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galimybė dokumentą gauti į el. paštą	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galimybė pasinaudoti video pagalba prašymui užpildyti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Kiek laiko užtruko atlikti veiksmus?

Iki 1 min.	Iki 5 min.	Iki 10 min.	Iki 15 min.	Iki 30 min.	Iki 45 min.	Daugiau nei 45 min.	Neprisimenu
------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	---------------------	-------------

Susipažinti su informacija	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Registracija į paslaugos savitarnos svetainę	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Užpildyti reikiamus duomenis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pateikti reikiamus dokumentus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Prašymo pateikimas vykdymui	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bendrai visos paslaugos užsakymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Per kiek laiko buvo įvykdyta paslauga nuo Jūsų prašymo pateikimo iki paslaugos gavimo?

- Tą pačią darbo dieną
- Kitą darbo dieną
- Po savaitgalio
- Po savaitės
- Po dviejų savaitių
- Ilgiau nei 14 dienų
- Kita

10. Prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninių paslaugų, kuriomis pasinaudojote, teikimo kokybę (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai).

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Paslaugos vykdymo etapų sekimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Galutinio dokumento suradimas savitarneje	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Atvykimas į įstaigą atsiimti dokumento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumento klaidų tikrinimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dokumento klaidų taisymas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Bendravimas su darbuotoju telefonu ar el. paštu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paslaugos įvertinimas, paliktas atsiliepimas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Kokių klūčių kilo naudojantis šia elektronine paslauga?

12. Kaip bendrai vertinate suteiktą paslaugą?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
Silpnai Puikiai

13. Ar naudositės civilinės metrikacijos e. paslaugomis ir ateityje?

- Taip
- Ne
- Nežinau
- Negaliu atsakyti
- Kita

14. Ar rekomenduotumėte kitiems naudotis civilinės metrikacijos elektroninėmis paslaugomis?

- Taip
- Ne
- Nežinau
- Negaliu atsakyti
- Kita

15. Rekomendacijos mums tobulėti ateityje:

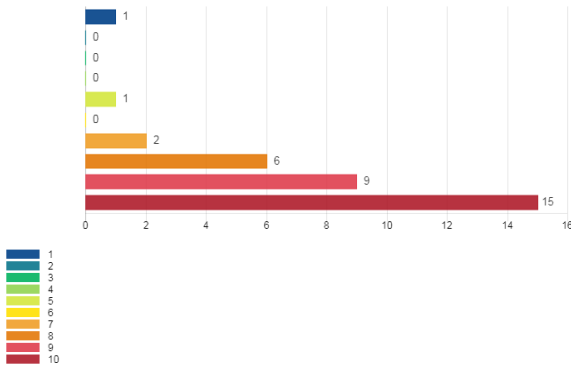
2. priedas. „Vartotojo kelionės žemėlapis“ civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose (sudarytas autorės)

Paslaugos proceso etapas	Informacijos apie paslaugą gavimas	Informacijos patikslinimas	Surasti e. svetainės savitarną (nuoroda iš ...)	E. svetainės atsidarymas	Jungimosi būdai į e. svetainės savitarną	Norimos paslaugos išsirinkimas	Prašymo pildymas e. puslapyje savitarnoje	Galutinio dokumento/paslaugos gavimas	Klaidos ištaisymas	Patirties ir lūkesčių įvertinimas
Vartotojo veiksmai	<p>Žinojau anksčiau,</p> <p>Naudojaisi prieš tai</p> <p>Ieškojau paieškos sistemose (google ir pan.)</p> <p>Sužinojau iš draugų, šeimos narių, artimųjų ir t.t.</p> <p>Skambinausi į įstaigas ir domėjausi</p> <p>Kita...</p>	<p>Kreipiausi el. laišku</p> <p>Skambinausi į įstaigą</p> <p>Atvykau į įstaigą</p>	<p>Susirasti paslaugos savitarnos puslapį per Google ar pan. paiešką</p> <p>Susirasti paslaugos savitarnos puslapį per savivaldybės e. svetainę</p> <p>Susirasti paslaugos savitarnos puslapį per e. paslaugų katalogą</p>	<p>Įeiti/prisijunti prie teikiamos paslaugos e. svetainės savitarnos</p>	<p>Identifikuoti savo asmens duomenis per e. valdžios vartus vienu iš būdų: elektroninė bankininkystė ARBA mobilus elektroninis parašas ARBA kriptografinė USB laikmena ARBA lustinė kortelė</p>	<p>Greita ir aiški reikalingos paslaugos paieška</p> <p>DUK peržiūra</p> <p>Konsultacija telefonu/el. paštu</p>	<p>Susipažinti su informacija apie prašymo pildymą/reikalavimus</p> <p>Suvesti reikalingus duomenis</p> <p>Prikabinti reikiamus dokumentus</p> <p>Pateikti prašymą vykdymui</p> <p>Patvirtinti mokėjimą per e. bankininkystę</p>	<p>Prisijungimas į e. puslapio savitarną</p> <p>Paslaugos etapų įvykdymo sekimas e. svetainėje</p> <p>Galutinio dokumento suradimas savitarnoje/a tvykimas į įstaigą pasiimti dokumento</p> <p>Dokumento klaidų tikrinimas</p>	<p>Pastebėjus klaidą dokumente nurodytais kontaktais (telefonu ar e. paštu) susisiekti su paslaugą vykdyteliu įstaigos darbuotoju</p> <p>Pranešus apie esamą klaidą laukti, kol klaida bus ištaisyta</p> <p>Gavus pranešimą apie įvykdytą paslaugą, prisijunti prie savitarnos</p> <p>Susirasti savitarnoje dokumentą ir vėl jį patikrinti</p>	<p>Paslaugos įvertinimo galimybė</p>

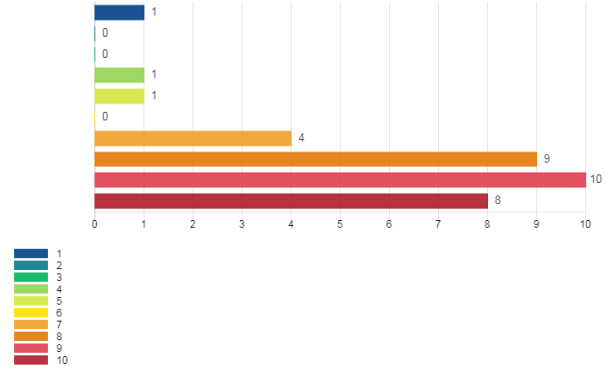
Vartotojo lūkesčiai	<p>Lengvai surandama informacija apie dominančią paslaugą</p> <p>Aiškūs nurodyti kontaktai, kur kreiptis dėl dominančios paslaugos</p>	<p>Aiški konsultacija paskambinus telefonu į įstaigą</p> <p>Malonus bendravimas ir mažos eilės atvykus į įstaigą konsultacijai</p> <p>Operatyviai iš įstaigos gautas suprantamai paaiškintas atsakymas apie dominančią paslaugą el. paštu</p>	<p>Lengvai randama informacija apie dominančios paslaugos e. puslapio savitarną</p>	<p>Lengvai suprantamas puslapio dizainas</p> <p>Patogi navigacija</p> <p>Aiškiai pateikta visa informacija</p>	<p>Kuo paprastesnė prisijungimo prie savitarnos galimybė</p> <p>Užsienyje gyvenančiam piliečiui galimybė prisijungti neturint e. bankininkystės ir mobilaus parašo</p>	<p>Aiškiai pateikta informacija apie paslaugas ir prašymo pildymą</p> <p>Lengvai randami kontaktai pasiteiravimui kilus problemoms</p>	<p>Lengvai užpildoma paraiška</p> <p>Greitai veikiantis, be trikdžių savitarnos puslapis</p> <p>Galimybė prikabinti skirtingus dokumentų formatus</p> <p>Nereikalingi papildomi įrenginiai (skaneris ar pan.) pateikti prašymą</p> <p>Greitas pagalbos gavimas pildant prašymą (iškilus problemoms)</p>	<p>Gaunama informacija apie dokumento/paslaugos vykdymo seką el. paštu</p> <p>Galimybė dokumentą gauti el. paštu</p> <p>Greita ir paprasta prisijungimo prie savitarnos galimybė</p>	<p>Dokumentai be klaidų</p>	<p>Nesudėtingi paslaugos įvertinimo būdai ir galimybės</p>
----------------------------	--	---	---	--	--	--	---	--	-----------------------------	--

3. priedas. Anketos 6-7 klausimų atsakymai, išreikšti diagramomis

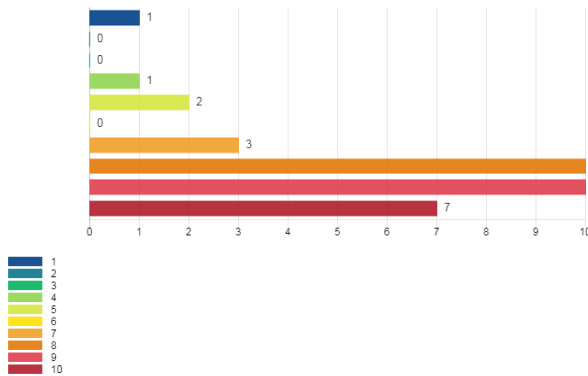
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Priešingumo būdų prie savitarnos įvairovė



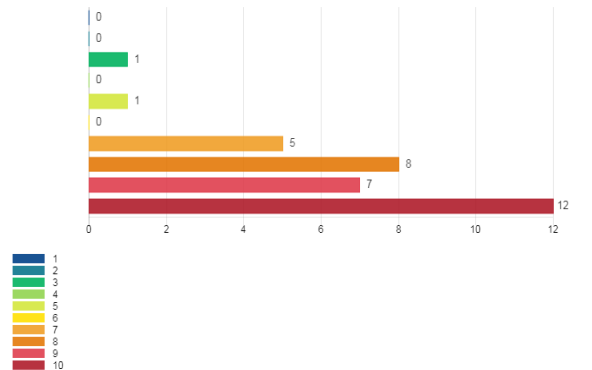
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Pateikiamos informacijos apie paslaugą aiškumas



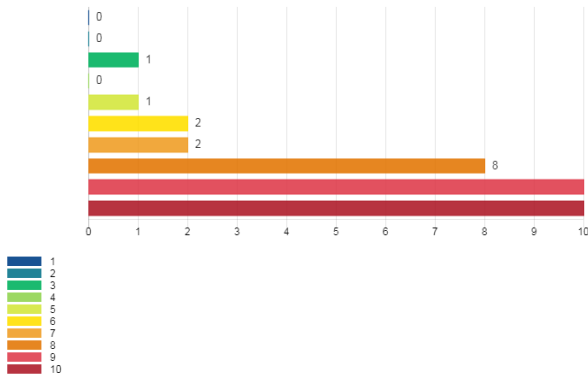
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - E. svetainėje pateiktų aprašymų aiškumas



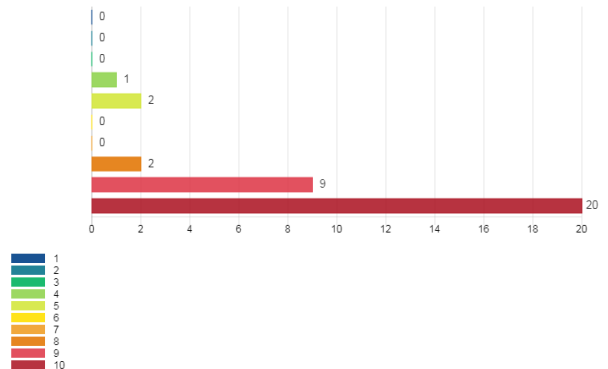
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Suprantamas reikalingų dokumentų pateikimas



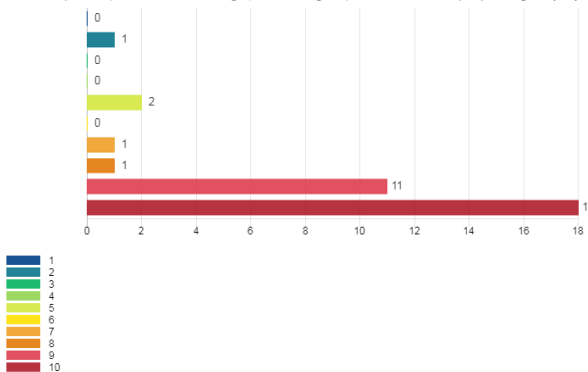
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Prašymo pildymo aiškumas



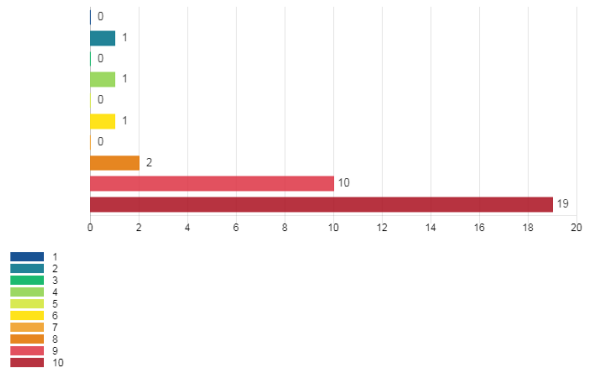
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Dokumentų įkelimo greitis



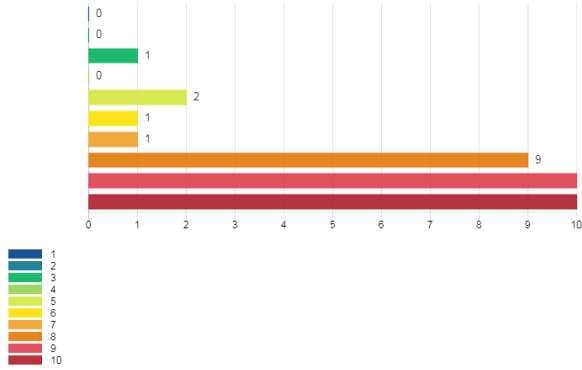
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Informavimas apie paslaugos vykdymo seką



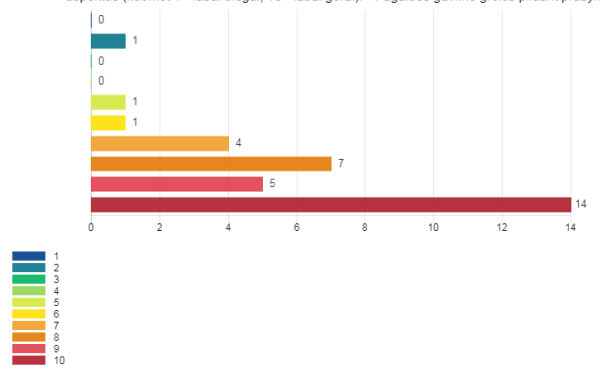
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Patogus galutinio dokumento/paslaugos gavimo būdas



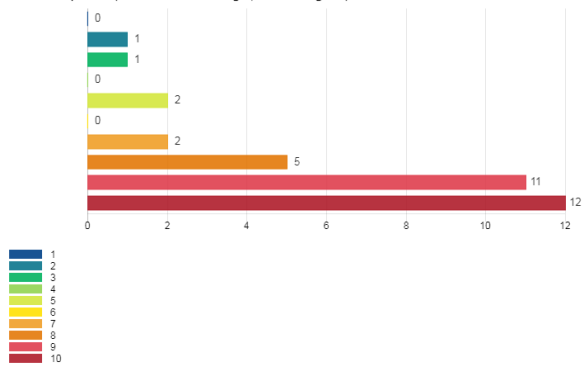
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Elektroninės aplinkos funkcionalumas



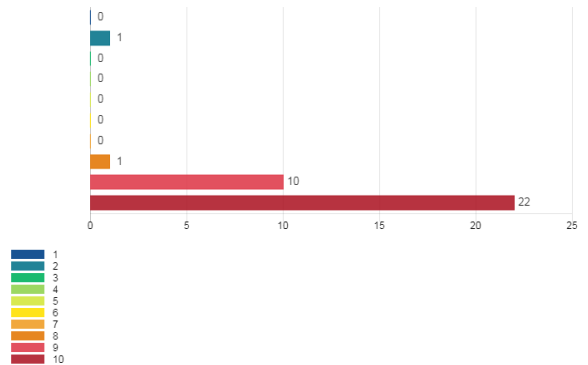
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Pagalbos gavimo greitis pildant prašymą



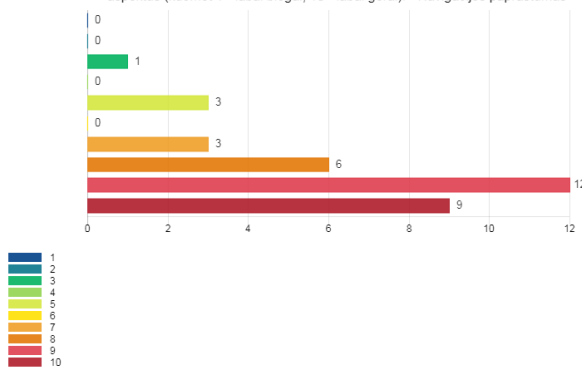
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Priimtinas e. svetainės savitarnos dizainas



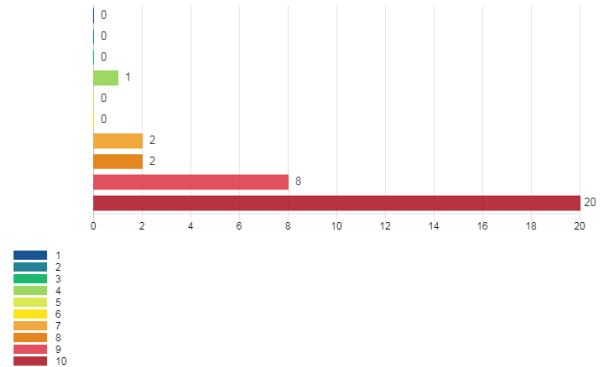
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Asmeninių duomenų apsaugos užtikrinimas



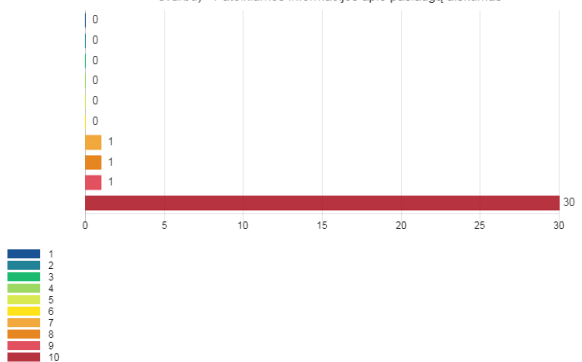
Remiantis Jūsų patirtimi prašome įvertinti civilinės metrikacijos elektroninės paslaugos teikimo aspektus (kuomet 1 - labai blogai, 10 - labai gerai). - Navigacijos paprastumas



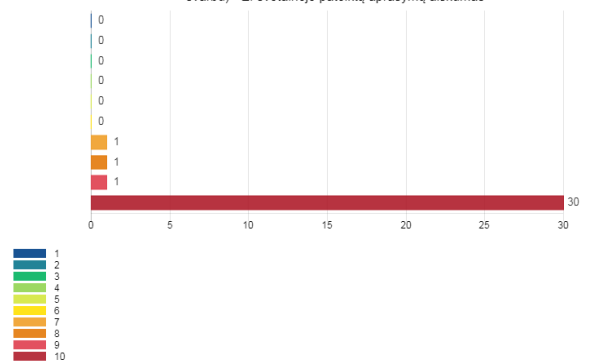
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Prisijungimo būdų prie savitarnos įvairovė



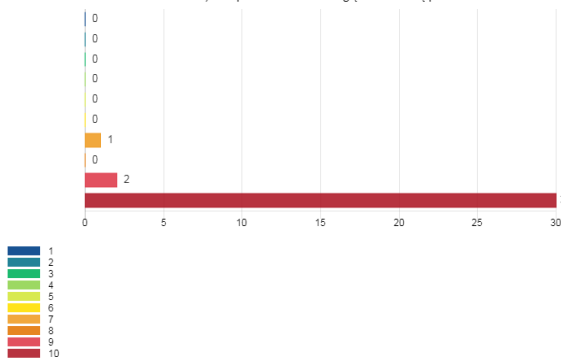
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Pateikiamos informacijos apie paslaugą aiškumas



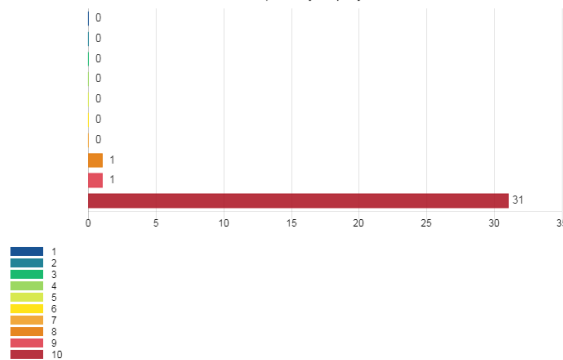
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - E. svetainėje pateiktų aprašymų aiškumas



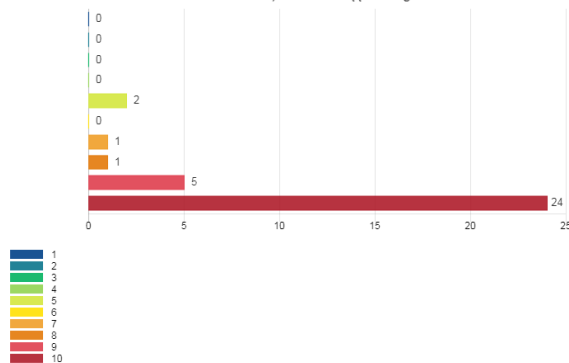
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Suprantamas reikalingų dokumentų pateikimas



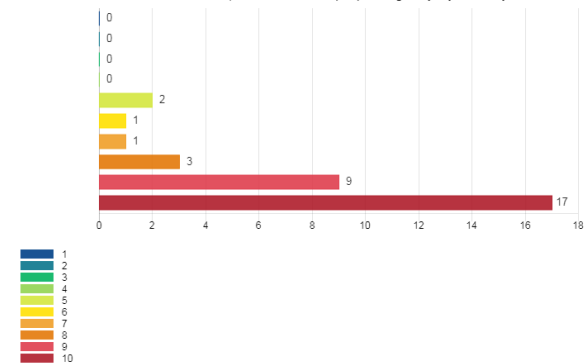
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Prašymo pildymo aiškumas



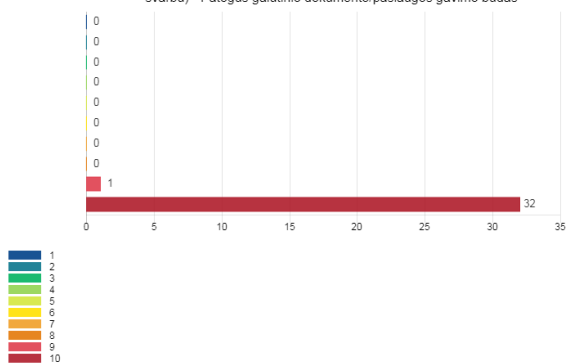
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Dokumentų įkėlimo greitis



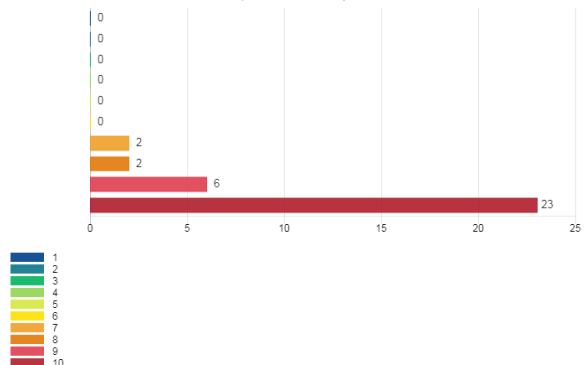
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Informavimas apie paslaugos vykdymo seką



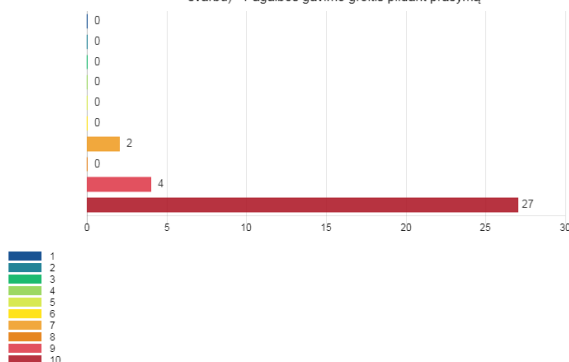
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Patogus galutinio dokumento/paslaugos gavimo būdas



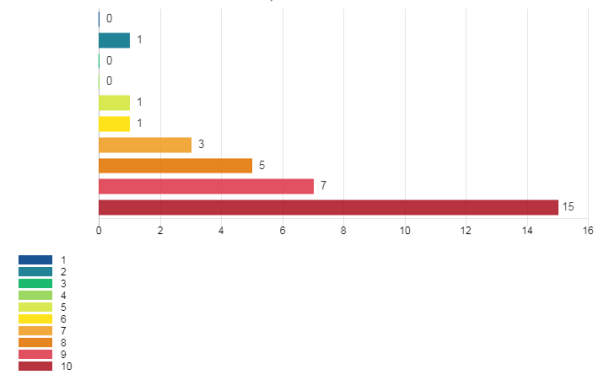
Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Elektroninės aplinkos funkcionalumas

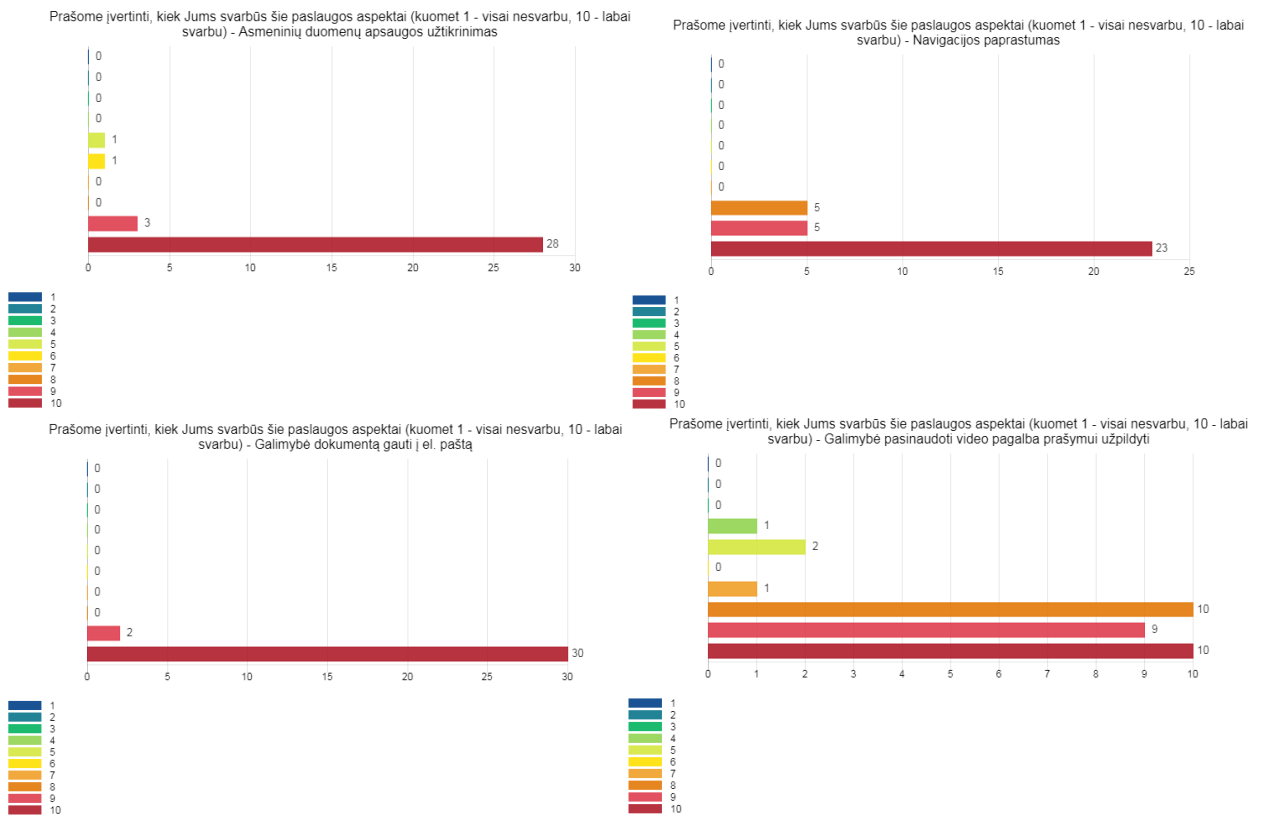


Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Pagalbos gavimo greitis pildant prašymą



Prašome įvertinti, kiek Jums svarbūs šie paslaugos aspektai (kuomet 1 - visai nesvarbu, 10 - labai svarbu) - Priimtinas e. svetainės dizainas





4. priedas. „Vartotojo kelionės žemėlapis“ civilinės būklės aktų ir jų išrašų išdavimo e. paslaugose (sudarytas autorės)

Paslaugos proceso etapas	Informacijos apie paslaugą gavimas	Informacijos patikslinimas	Surasti e. svetainės savitarną (nuoroda iš ...)	E. svetainės atsidarymas	Jungimosi būdai į e. svetainės savitarną	Norimos paslaugos išsirinkimas	Prašymo pildymas e. puslapio savitarnoje	Galutinio dokumento/paslaugos gavimas	Klaidos ištaisymas	Patirties ir lūkesčių įvertinimas
Vartotojo veiksmai	<p>Žinojau anksčiau,</p> <p>Naudojaisi prieš tai</p> <p>Ieškojau paieškos sistemoje (google ir pan.)</p> <p>Sužinojau iš draugų, šeimos narių, artimųjų ir t.t.</p> <p>Skambinausi į įstaigas ir domėjausi</p> <p>Kita...</p>	<p>Kreipiausi el. laišku</p> <p>Skambinausi į įstaigą</p> <p>Atvykau į įstaigą</p>	<p>Susirasti paslaugos savitarnos puslapį per Google ar pan. paiešką</p> <p>Susirasti paslaugos savitarnos puslapį per savivaldybės e. svetainę</p> <p>Susirasti paslaugos savitarnos puslapį per e. paslaugų katalogą</p>	<p>Įeiti/prisijunti prie teikiamos paslaugos e. svetainės savitarnos</p>	<p>Identifikuoti savo asmens duomenis per e. valdžios vartus vienu iš būdų:</p> <p>elektroninė bankininkystė</p> <p>ARBA mobilus elektroninis parašas ARBA kriptografinė USB laikmena ARBA lustinė kortelė</p>	<p>Greita ir aiški reikalingos paslaugos paieška</p> <p>DUK peržiūra</p> <p>Konsultacija telefonu/el. paštu</p>	<p>Susipažinti su informacija apie prašymo pildymą/reikalavimus</p> <p>Suvesti reikalingus duomenis</p> <p>Prikabinti reikiamus dokumentus</p> <p>Pateikti prašymą vykdymui</p> <p>Patvirtinti mokėjimą per e. bankininkystę</p>	<p>Prisijungimas į e. puslapio savitarną</p> <p>Paslaugos etapų įvykdymo sekimas e. svetainėje</p> <p>Galutinio dokumento suradimas savitarnoje/atvykimas į įstaigą pasiimti dokumento</p> <p>Dokumento klaidų tikrinimas</p>	<p>Pastebėjus klaidą dokumente nurodytais kontaktais (telefonu ar e. paštu) susisiekti su paslaugą vykdžiusiu įstaigos darbuotoju</p> <p>Pranešus apie esamą klaidą laukti, kol klaida bus ištaisyta</p> <p>Gavus pranešimą apie įvykdytą paslaugą, prisijunti prie savitarnos</p> <p>Susirasti savitarnoje dokumentą ir vėl jį patikrinti</p>	<p>Paslaugos įvertinimo galimybė</p>
Vartotojo lūkesčiai	<p>Lengvai surandama informacija apie dominančią paslaugą</p> <p>Aiškūs nurodyti kontaktai, kur kreiptis dėl dominančios paslaugos</p>	<p>Aiški konsultacija paskambinus telefonu į įstaigą</p> <p>Malonus bendravimas ir mažos eilės atvykus į įstaigą konsultacijai</p> <p>Operatyviai iš įstaigos gautas suprantamai paaiškintas atsakymas apie</p>	<p>Lengvai randama informacija apie dominančios paslaugos e. puslapio savitarną</p>	<p>Lengvai suprantamas puslapio dizainas</p> <p>Patogi navigacija</p> <p>Aiškiai pateikta visa informacija</p>	<p>Kuo paprastesnė prisijungimo prie savitarnos galimybė</p> <p>Užsienyje gyvenančiam piliečiui galimybė prisijungti neturint e. bankininkystės ir mobilaus parašo</p>	<p>Aiškiai pateikta informacija apie paslaugas ir prašymo pildymą</p> <p>Lengvai randami kontaktai pasiteiravimui kilus problemoms</p>	<p>Lengvai užpildoma paraiška</p> <p>Greitai veikiantis, be trikdžių savitarnos puslapis</p> <p>Galimybė prikabinti skirtingus dokumentų formatus</p> <p>Nereikalingi papildomi</p>	<p>Gaunama informacija apie dokumento/paslaugos vykdymo seką el. paštu</p> <p>Galimybė dokumentą gauti el. paštu</p> <p>Greita ir paprasta prisijungimo prie savitarnos galimybė</p>	<p>Dokumentai be klaidų</p>	<p>Nesudėtingi paslaugos įvertinimo būdai ir galimybės</p>

