

Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas

Vladislavas Domarkas, Akvilė Laukaitytė, Vidmantas Mačiukas

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

Anotacija. Straipsnyje aptariama elektroninės valdžios (toliau – e. valdžios) įvairios vertinimo metodikos ir, taikant JAV Rutgers universiteto ir Pietų Korėjos Sungkyunkwan universiteto parengtą savivaldybių interneto tinklalapių vertinimo metodiką, vertinamas Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygis. Savivaldybės išdėstytos pagal e. valdžios išvystymo indeksą. Jis apskaičiuojamas kaip suma dalinių indeksų, kuriais svetainės vertinamos pagal jų išvystymą saugumo ir privatumo, vartojimo patogumo, turinio, paslaugų ir socialinio dalyvavimo aspektais. Lyginant tuos vertinimo rezultatus su kitų autorių vertinimais, kuriuose internetinės svetainės buvo vertinamos pagal tai, kaip jos atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintą bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašą, parodyta, kad tie rezultatai iš esmės skiriasi. Tai patvirtina, kad e. valdžios išvystymo lygio vertinimo rezultatus sąlygoja pasirinkta vertinamų parametrų sistema, ir todėl skirtingų autorių atlikti vertinimai kai kuriais atvejais gali būti nesuderinami.

Raktažodžiai: e. valdžia, e. valdžios paslaugos, internetinis tinklalapis, savivaldybė.

Keywords: e-government, e-government services, municipality, website.

Įvadas

Elektroninės valdžios (toliau – e. valdžia) plėtotė jau tapo visų valstybių socialinės ir ekonominės pažangos atributas. Ši naujoji politinio valdymo ir viešojo administravimo forma traktuojama kaip socialinė ir techninė sistema ir vertinama paslaugų visuomenei teikimo, technologiniu, ekonominiu, organizaciniu, teisinio reglamentavimo, socialiniu, politiniu, etiniu ir kt. aspektais. Jos svarba valdžios įstaigų veiklos efektyvumui didinti ir demokratijai plėtoti grindžiama tuo, kad, naudojant šiuolaikines informacines ir ryšių technologijas (toliau – IRT), atveriamos naujos galimybės tam, kad valdžios įstaigoms bendradarbiautų ir teiktų paslaugas kitoms organizacijoms ir piliečiams. E. valdžios kūrimo idėjos neatsiejamoms nuo daugelyje šalių įgyvendinamų pastangų modernizuoti viešąjį valdymą. Šiuolaikinės valstybės, siekdamos našaus, efektyvaus ir skaidraus viešojo valdymo, savo veiklą viešojo administravimo srityje orientuoja į veiksmus, jungiančius šiuolaikines IRT galimybes su perspektyviais valstybės valdymo būdais [1]. Teikiant visuomenei e. valdžios paslaugas, pagrindinė komunikacinė priemonė yra

internetas [8]. Valdžios įstaigų interneto svetainės sudaro palankias sąlygas bendrauti piliečiams ir valdžios įstaigoms ir didinti piliečių aktyvumą dalyvaujant valdymo procesuose. Informacijos teikimas visuomenei yra žemutinė, bet viena svarbiausių, e. valdžios paslaugų teikimo formų, kuria remiamasi ir teikiant aukštesnio lygio paslaugas [6].

E. valdžios formos įgyvendinamos visais viešojo valdymo lygmenimis. Ankstesniajame e. valdžios raidos etape sparčiau buvo plėtojami centrinio valstybių valdymo e. valdžios formos; dabartiniu laikotarpiu vis daugiau dėmesio skiriama vietos savivaldos e. valdžios formoms, nes vietos valdžios institucijos geriausiai gali identifikuoti besikeičiančius vartotojų poreikius ir operatyviau reaguoti pasirinkdamos tuos poreikius atitinkančias e. valdžios formas.

E. valdžios taikymo gerosios patirties sklaidai labai svarbūs objektyvūs e. valdžios pasiekimus apibūdinančių rodiklių vertinimai. Tačiau e. valdžia – kompleksinė samprata. Ją vertinti galima įvairiais aspektais, todėl iki šiol nėra standartizuotų e. valdžios vertinimo kriterijų, taigi galimas nesutarimas, bandant palyginti skirtingais kriterijais grindžiamus vertinimo duomenis.

Šio straipsnio pagrindinis tikslas – įvertinti Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygį, taikant JAV Rutgers universiteto ir Pietų Korėjos Sungkyunkwan universiteto parengtą savivaldybių interneto tinklalapių vertinimo metodiką (toliau – *Rutgers* metodika)¹, kurią jos autoriai nuo 2003 m. kas dveji metai taiko vertinti daugelio didelių pasaulio miestų (daugiausia valstybių sostinių), savivaldybių, aktyviai naudojančių informacines ir ryšių technologijas, interneto svetaines [9]. Pagrindžiant tyrimo kryptį, aptarta e. valdžios vertinimo metodikų įvairovė, o apibendrinant interneto svetainių vertinimo pagal *Rutgers* metodiką rezultatus, jie palyginami su savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2011 m. rezultatais, pateiktais Europos tarpdisciplininių tyrimų instituto parengtoje *Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaitoje* [14]. Toje ataskaitoje aprašyti tyrimo rezultatai, gauti vertinant interneto svetaines pagal tai, kaip jos atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintą *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašą* [11].

E. valdžios vertinimų įvairovė

Kadangi e. valdžia apibūdinama daugeliu parametų, jos išvystymo vertinimas yra labai sudėtingas uždavinys ir tam vertinimui iki šiol taikomos tiek tarptautinių organizacijų, tiek mokslo įstaigų ir atskirų mokslininkų bei praktikų išplėtos metodikos: bendro, visuotino e. valdžios vertinimo metodo ar modelio nėra [5]. E. valdžios vertinimo tematika paskelbta daug publikacijų, kuriose pateikiami įvairūs vertinimo kriterijai. Publikacijose, kuriose aptariami supaprastinto e. valdžios vertinimo klausimai, paprastai daugiausia dėmesio skiriama internetu teikiams paslaugoms.

Pastaraisiais metais į e. valdžios vertinimus vis dažniau įtraukiami ekonominis pagrįstumas ir jos atveriamos demokratijos (toliau – e. demokratijos) vystymo galimybės.

¹ Leidimas taikyti šią metodiką patvirtintas šios metodikos kūrimo grupės vadovo Rutgers universiteto profesoriaus Marc Holzer 2011 m. gruodžio 9 d. e. laišku.

Pavyzdžiui, M. Sakowicz teigė, kad e. valdžios vertinimo metodai turėtų orientuotis į keturis e. valdžios aspektus: 1) *e. paslaugas*, apibūdinant paslaugos tipą, kai informacija apie valdžią, jos programas, strategijas ir paslaugas gaunama elektroniniu būdu; svarbiausi e. paslaugų aspektai yra kokybė, pasitikėjimas ir kaina; 2) *e. valdymą*, apibūdinant e. valdžios veiklą „už ekraną“ - gautų duomenų ir informacijos administravimą, elektroninių įrašų priežiūrą, duomenų judėjimą iš vieno valdžios skyriaus į kitą; 3) *e. demokratiją*, tariant, kad e. demokratiją kuria tokios veiklos rūšys: virtualūs bendruomenės susirinkimai, atviros diskusijos, apklausos internete, elektroninės konsultacijos ir balsavimas internetu; 4) *e. verslą*, įvertinant valdžios įtaką keičiant piliečių pinigus į prekes, pavyzdžiui, mokant mokesčius internetu ar dalyvaujant valdžios rengiamuose aukcionuose [12]. E. demokratijos svarba bendrai vertinti e. valdžią pateikiama ir *Rutgers* metodikoje. T. Bovaird teigė [3], kad, vertinant e. valdžią, reikėtų vertinti tokius pagrindinius aspektus: 1) prieigos gerinimą; 2) administravimo išlaidų mažinimą; 3) integruotų paslaugų teikimą; 4) paslaugų kokybės gerinimą; 5) paslaugų pritaikymą vartotojo reikmėms; 6) grįžtamąjį ryšį iš piliečių; 7) privatumo ir saugumo užtikrinimą; 8) kontrolės ir priežiūros užtikrinimą; 9) prisitaikymą prie pokyčių. Jo nuomone, pirmiausia reikėtų skirti e. valdžios vertinimo metodus pagal numatytus e. valdžios programos rezultatus, t. y. pagal tokios programos rezultatų visumą. Jis skyrė keturis galimus tokio e. valdžios vertinimo metodus. Tai: 1) *tikslų pasiekimo matricos sudarymas*, skaičiuojant rezultatus pagal visus programoje numatytus tikslus; 2) *subalansuoto rezultatų skaičiavimo būdo taikymas*, skaičiuojant rezultatus, remiantis programos įvykdymo rodikliais, kurie gali būti susiję arba nesusiję su numatytais tikslais; 3) *išlaidų ir pelno modelio sudarymas*, vertinant programos įgyvendinimo išlaidas ir iš jų gaunamą pelną; 4) *veiksmingo išlaidų modelio sudarymas*, bandant įvertinti, kurią iš numatytų strategijų panaudojant bus geriausi pasiekti tikslai ir gauti geriausi rezultatai arba kuriai iš numatytų strategijų įgyvendinti reikės mažiausiai išlaidų.

Pagal e. valdžios vertinimo apimtį galima išskirti globalaus, regioninio ir nacionalinio vertinimų lygmenis. Nuo 2001 m. vykdomi Jungtinių Tautų Organizacijos (toliau – JTO) Ekonomikos ir viešojo administravimo skyriaus koordinuojami šios organizacijos valstybių narių e. valdžios išvystymo vertinimai. Tuose vertinimuose apskaičiuojamas apibendrintas valstybių e. valdžios išvystymo rodiklis – *e. valdžios išvystymo indeksas* [2, p. 1]. Skaičiuojant šį indeksą, jau pirmuosiuose vertinimuose buvo naudojama labai daug rodiklių: gyventojų aprūpinimo kompiuteriais rodikliai, švietimo ir profesinio rengimo sistemų charakteristikos, visuomenės aktyvumo lygį apibūdinantys rodikliai ir kt. Rengiant vėlesnes studijas, šiam indeksui skaičiuoti naudojamų rodiklių atrankos sistema ir pats skaičiavimo algoritmas buvo tobulinami. Tačiau ir dabar pripažįstama, kad e. valdžios išvystymo indeksas negali būti vartojamas e. valdžios išvystymo lygiui vertinti absoliutine prasme: jis taikytinas tik lyginamajai analizei. 2010 m. paskelbtoje JTO studijoje e. valdžios išvystymo indeksas skaičiuotas kaip suma trijų apibendrintų rodiklių, apibūdinančių e. paslaugų kiekybę ir kokybę, ryšio sistemą ir žmoniškuosius gebėjimus [13, p. 109-113]. Šioje studijoje pateikiama papildoma informacija ir apie *e. dalyvavimo indeksą*, kuriuo siekiama apibendrinti, kaip valstybės

panaudoja internetą skleisti valdžios informaciją piliečiams, gerinti sąveiką tarp socialinių partnerių ir įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą.

Regioninio e. valdžios išvystymo vertinimo pavyzdys gali būti e. valdžios vertinimas Europos Sąjungos (toliau – ES) valstybėse narėse. Europos Komisija dar 2000 m. yra aprotavusi e. paslaugų piliečiams (12 paslaugų) ir verslui (8 paslaugos) sąrašą [7], kuriuo vadovaudamosios visos ES valstybės narės turėtų įgyvendinti tame sąrašė nurodytas paslaugas. Todėl e. valdžios išvystymo ES valstybėse lygmuo vertinamas pagal šių paslaugų teikimo lygmenį. Tuos vertinimus Europos Komisijos Informacinės visuomenės ir žiniasklaidos generalinio direktorato užsakyму nuo 2001 m. vykdo ir periodiškai skelbia kompanija „Capgemini“. Ankstesnėse studijose buvo naudojama keturių lygmenų e. paslaugų klasifikacija: 1) informacija (*Information*); 2) vienvpusė sąveika (*One way interaction (downloadable forms)*); 3) dvipusė sąveika (*Two way interaction (electronic forms)*) ir 4) visiškas elektroninis reikalų tvarkymas (*Transaction (full electronic case handling)*). 2007 m. studijoje išskirtas penktasis lygmuo, perskiriant anksčiau buvusį visiško elektroninio reikalų tvarkymo lygmenį į du lygmenis: 1) bendrąjį visiško elektroninio reikalų tvarkymo lygmenį, paliekant buvusį ketvirtojo lygmens pavadinimą, kuriame nebūtina nustatyti tuos reikalus tvarkančio asmens tapatybę; 2) personalizuoto reikalų tvarkymo lygmenį (*Personalisation (pro-active, automated)*), kuriame, naudojant elektroninio parašo ar kt. priemones, būtina nustatyti reikalus tvarkančio asmens tapatybę. Penktasis lygmuo įvardijamas kaip veiksnaus automatizavimo lygmuo, kuriame valdžios įstaigos savo iniciatyva automatizuotai piliečiams teikia informaciją ir būtinas dokumentų formas, reikalingas įstatymais numatytoms piliečio funkcijoms atlikti, arba automatizuotai teikia socialines, ekonomines ir kt. paslaugas. Tokia pat sistema taikyta ir vėlesniuose vertinimuose [4].

Įvairūs e. valdžios vertinimo kriterijai naudojami nacionaliniu lygmeniu. Įvertinant tai, kad internetas yra pagrindinė komunikacinė priemonė, sudaranti palankias sąlygas piliečių ir valdžios bendravimui bei paslaugų teikimui ir padedanti didinti piliečių aktyvumą dalyvaujant valdymo procesuose, vertinant e. valdžią nacionaliniu lygmeniu, daugiausia dėmesio skiriama valdžios įstaigų internetinių svetainių informatyvumui. Kai kurios valstybės, tarp jų Lietuva, oficialiais dokumentais yra pasitvirtinusios bendruosius valdžios įstaigų internetinių svetainių reikalavimus. Lietuvoje iki šiol galioja 2003 m. Vyriausybės nutarimu patvirtintas *Bendrijų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas* (toliau – *Aprašas*). *Aprašo* tikslas – sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės ir savivaldybių institucijas, įstaigas ir jų funkcijas, parengtus įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektus ir su jais susijusią teisinę informaciją, suvienodinti įstaigų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarių informacijos atnaujinimą. Tame *Apraše* dominuoja kiekybiniai reikalavimai: svetainės struktūros, informacijos pobūdžio ir skelbimo tvarkos, įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektų, kitos teisinės informacijos skelbimo, svetainės administravimo reikalavimai. Informacinės visuomenės plėtros komitetui prie Susisiekimo ministerijos yra pavesta kartą per metus atlikti valstybės ir savivaldybių institucijų, įstaigų interneto svetainių būklės analizę ir kasmet iki liepos 1 d. pateikti Informacinės ir žinių visuomenės plėtros komisijai savo išvadas ir pasiūlymus [14].

Remiant JTO Ekonomikos ir socialinių reikalų departamento Ekonomikos ir viešojo administravimo skyriui, viena iš moderniausių vietos savivaldybių internetinių tinklalapių vertinimo metodikų yra parengta bendradarbiaujant JAV Rutgers ir Pietų Korėjos Sungkyunkwan universitetams. Paskelbtos jau keturių tyrimų – 2003, 2005, 2007 ir 2009 m. – ataskaitos, iš kurių trys įdėtos į JTO tinklalapį UNPAN. Ši metodika rengta vadovaujantis nuostata, kad labai svarbi valdžios įstaigų interneto svetainių funkcija - teikti piliečiams įvairias paslaugas ir sudaryti jiems galimybę dalyvauti elektroninės demokratijos (toliau – e. demokratijos) vystymo procesuose [10, p. 17]. Pagal šią metodiką vertinant oficialius valdžios įstaigų tinklalapius, iš viso apie šimtą skirtingų vertinimo kriterijų (ankstesniuose tyrimuose – 98, 2011 m. tyrime – 104) taikoma penkiose srityse: 1) saugumas ir privatumas; 2) vartojimo patogumas; 3) turinys; 4) paslaugos ir 5) socialinis gyventojų dalyvavimas. Kiekvienoje srityje galima surinkti daugiausia 20 balų, kurie apskaičiuojami pagal atitinkamoje srityje surinktų taškų skaičių.

Vertinant savivaldybių internetinių svetainių užtikrinamą saugumą ir privatumą, skiriamos dvi pagrindinės sritys: privatumo politikos ir vartotojų nustatymo. Vertinama: ar svetainėje pateiktas privatumo politikos pareiškimas, ar privatumo politika numato, kas turėtų rinkti informaciją, ar tiksliai nustatyta, kokie duomenys ir kokia forma jie renkami, kur ketinama panaudoti duomenis, ar informacija bus atskleista trečiosioms šalims ir ar yra galimybė atsisakyti atskleisti asmeninę informaciją trečiosioms šalims. Taip pat vertinama, ar vartotojai turi galimybę pamatyti asmens duomenų įrašus ir konkursų netikslumus arba neišsamią informaciją, ar pakankamos valdymo priemonės, apribojančios prieigą prie duomenų ir užtikrinančios, kad ji nebūtų naudojama neteisėtai tikslais. Vartotojų nustatymo tikslu vertinama, ar svetainėse naudojamas skaitmeninis parašas, ar naudojamas šifravimas duomenims perduoti, ar asmeninė informacija laikoma saugiaiame serveryje.

Vertinant savivaldybių internetines svetaines pagal naudojimo kriterijų, kreipiamas dėmesys, ar nuorodos yra suskirstytos į tikslines grupes (jaunimui, šeimai, moterims), ar nuosekliai visoje svetainėje yra naršymo juosta, ar iš visur pasiekiami nuoroda grįžti į pradinį puslapį, ar prieinamas svetainės žemėlapis, ar yra pateikta informacija, kaip ištaisyti klaidas ir kt. Vienas iš svarbiausių dalykų vertinant panaudojimo sritį - įvertinti, ar yra visiems patogiai prieinamos paieškos priemonės, ar pateikta patarimų, kaip naudotis paieškos sistema, ar yra išplėstinė paieška ir kaip rūšiuojami rezultatai pagal tinkamumą ar kitus kriterijus.

Turinys – pagrindinis komponentas bet kuriame internetiniame puslapyje. Vertinant interneto svetainės turinį, skiriamos penkios pagrindinės sritys: prieiga prie kontaktinės informacijos, prieiga prie viešųjų dokumentų, neįgaliųjų prieiga, multimedijos vartojimas ir tai, kaip seniai pateikta informacija. Kontaktinė informacija - adresai ir įstaigų darbo laiko tvarkaraštis. Vertinant viešųjų dokumentų prieinamumą, žiūrima, ar pateikiamos nuorodos į atitinkamus dokumentus, ar yra galimybė viešiesiems susitikimams svetainėje. Vertinant svetainės prieinamumą neįgaliesiems ir multimedijos vartojimą, kreipiamas dėmesys, ar svetainė pritaikyta neįgaliesiems naudojant garsinę medžiagą ir kitas formas, keliomis kalbomis pateikta informacija, ar svetainėje pranešama apie ekstremalias oro sąlygas ir kritines situacijas savivaldybėje, ar skelbiamos laisvos darbo vietos valstybės tarnyboje, ar yra galimybė peržiūrėti renginių kalendorių ir kt.

Viešųjų paslaugų teikimas internete - pagrindinis e. valdžios komponentas. Vertinant interneto svetainės šiuo aspektu, skiriamos dviejų tipų paslaugos: piliečių bendravimas su valdžia ir galimybė piliečiams elektroniniu būdu naudotis paslaugomis. Pirmojo tipo paslaugos vertinamos pagal tai, ar pilietis elektroniniu būdu gali gauti dominančią informaciją iš valdžios įstaigų, ar gali pateikti skundus ir informaciją apie nusikaltimus ar kitus svarbius dalykus, ar sulaukia atsakymų iš valdžios atstovų ir per kiek laiko juos gauna. Antrojo tipo paslaugos vertinamos pagal tai, ar svetainės lankytojai turi galimybę susimokėti mokesčius ir baudas, užsisakyti leidimus, gauti licencijas, gauti patvirtinimus apie priimtus užsakymus, ar yra galimybė sužinoti apie viešuosius pirkimus, galbūt padedant internetui net dalyvauti juose, ar galima gauti privačių dokumentų (pvz., išsilavinimo dokumentų, medicininių išrašų ir t. t.) kopijas ir kt.

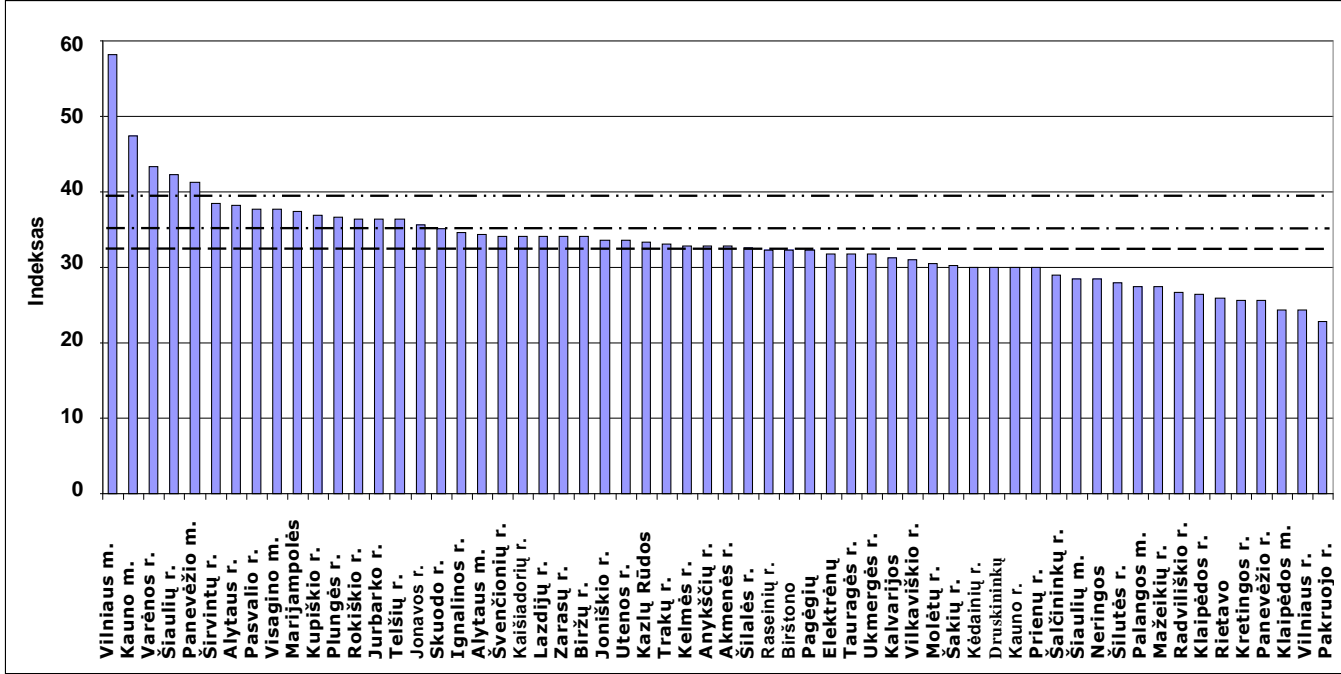
Vertinant piliečių dalyvavimą savivaldos procese, kreipiamas dėmesys, ar piliečiai elektroniniu būdu gali pateikti ir kam gali pateikti pastabas apie valdžios darbą, ar piliečiams teikiama naujausia informacija elektroniniu paštu ir ar galima užsisakyti tokią paslaugą bei jos atsakyti. Taip pat vertinama, ar svetainėse yra puslapių, kuriuose svetainės lankytojai galėtų pateikti pasiūlymus aktualiais klausimais, ar skelbiamos apklausos internetu, ar rengiami forumai ar kitokie susitikimai, kuriuose dalyvauja ne tik piliečiai, bet ir savivaldybės tarnautojai, ir kt.

Kaip minėta, *Rutgers* metodika savivaldybių interneto svetainėms vertinti tarptautiniu mastu taikoma nuo 2003 m. Pastarasis vertinimas, kurio rezultatai dar nepaskelbti, atliktas 2011 m. pabaigoje. Tai, kad šia metodika atliktų tyrimų rezultatai pateikiami net JTO tinklalapyje, rodo, jog ji priskirtina globalaus e. valdžios vertinimo metodikų klasei. Todėl ji ir buvo pasirinkta Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainėms vertinti, siekiant išryškinti, kiek jų išvystymo lygmuo atitinka pasaulio savivaldybių interneto svetainių šiuolaikinės vystymo tendencijas.

Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių vertinimo rezultatų analizė

Vertinant Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainės, taikytas *Rutgers E-Governance Performance Index* (liet. *Rutgers e. valdymo vykdymo indeksas*) apskaičiavimo metodikos 2011 m. variantas. Buvo vertinamos visų Lietuvos savivaldybių interneto svetainės pagal 104 rodiklius, suskirstytus į 5 grupes. Tai: 1) saugumas ir privatumas; 2) vartojimo patogumas; 3) turinys; 4) paslaugos ir 5) socialinis gyventojų dalyvavimas. Šiose grupėse vertinamų rodiklių skaičiai: 1 – 19, 2 – 20, 3 – 26, 4 – 21 ir 5 – 18. Vertinant atskirų rodiklių svarbą, šia metodika numatyta, kad jie gali būti skirtingai vertinami: 0 ir 1 arba vienu skaičiumi iš skaičių grupių 0, 1, 2 ir 0, 1, 2, 3. Kiekvienoje grupėje galimū surinkti „taškų“ maksimalus skaičius yra didesnis negu grupėje vertinamų rodiklių skaičius: 1 – 27, 2 – 32, 3 – 63, 4 – 61 ir 5 – 48. Todėl, perskaičiuojant „taškus“ į dalinius, rodiklių grupę apibūdinančius indeksus, kiekvienoje grupėje naudojamas skirtingas norminimo koeficientas, kad maksimali tų indeksų vertė būtų 20. Bendrasis e. valdymo veiklos vertinimo indeksas (toliau – Indeksas) apskaičiuojamas sumuojant dalinius indeksus.

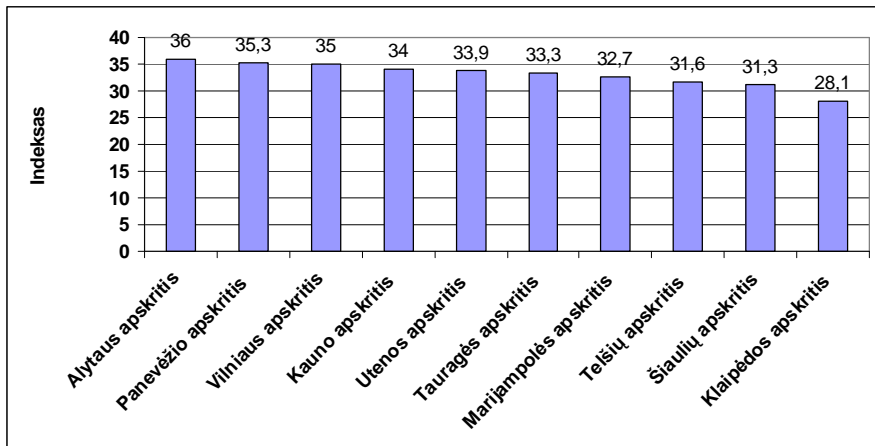
Visų 60 Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimą šio straipsnio autoriai atliko 2012 m. sausio mėn. Visų svetainių indeksų diagrama pateikta 1 pav.; atskirų



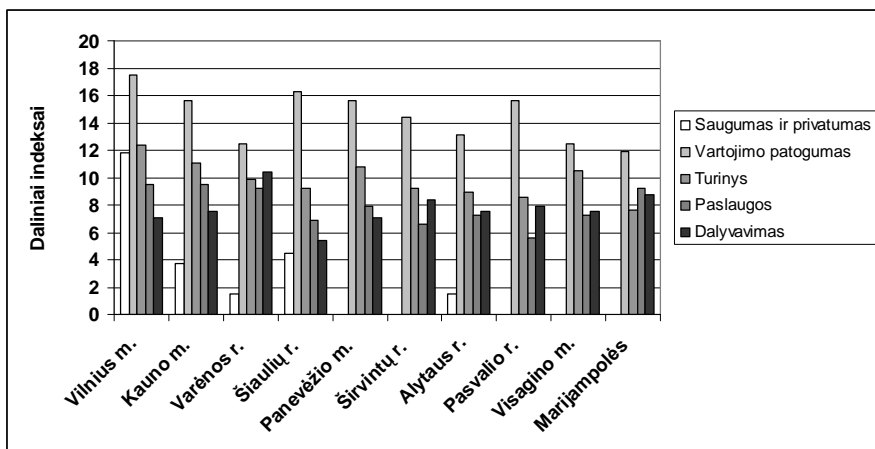
1 pav. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo indeksas

- — — Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2012 m. vidurkis (33,1);
- - - Pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (35,9) [10];
- · · Europos miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (39,5) [10].

apskričių savivaldybių interneto svetainių indeksų vidurkiai – 2 pav. o aukščiausią indeksą turinčių dešimties savivaldybių interneto svetainių vertinimo daliniai indeksai - 3 pav. 1 pav. diagramoje nurodyti pasaulio ir Europos miestų savivaldybių interneto svetainių indeksų vidutiniai dydžiai, kurie buvo pateikti M. Holzer, M.-B. You ir A. Manoharan 2009 m. leidinyje [10]. Tame paveiksle pateiktieji duomenys rodo, kad Lietuvos interneto svetainių vidutinis lygmuo gana artimas pasaulio miesto savivaldybių interneto svetainių



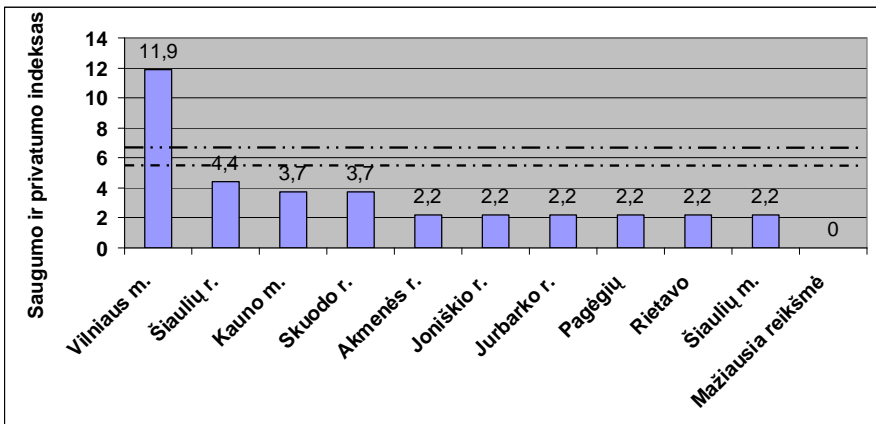
2 pav. Lietuvos apskričių savivaldybių interneto svetainių vertinimo indekso vertinimo vidutiniai dydžiai



3 pav. Aukščiausią indeksą turinčių dešimties Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo daliniai indeksai

lygmeniui (16 Lietuvos savivaldybių interneto svetainių viršija šį lygmenį), tačiau daugiau atsiliekama nuo ES savivaldybių interneto svetainių lygmens (tik 5 Lietuvos savivaldybių interneto svetainės viršija šį lygmenį). Būdinga tai, kad Lietuvos savivaldybių interneto svetainėse mažai dėmesio skiriama vartotojų saugumo ir privatumo reikalavimams: kas antra interneto svetainė (tarp jų ir kas antra tarp aukščiausią indeksą turinčių dešimties Lietuvos savivaldybių interneto svetainių) vertinant šios srities rodiklius buvo įvertintos 0. Be to, galima pastebėti, kad net tos pačios apskrities savivaldybių interneto svetainės gana netolygiai išvystytos. Pavyzdžiui, Vilniaus apskrityje ir visoje Respublikoje geriausiai apibūdinama Vilniaus miesto savivaldybės interneto svetainė, o tos pačios apskrities Vilniaus rajono savivaldybės svetainė pagal *Rutgers* metodiką vertinama kaip viena iš labiausiai atsilikusių Respublikoje. Šiek tiek tolygesnis savivaldybių internetinių svetainių išvystymas stebimas kitose apskrityse, todėl, vertinant pagal apskrities savivaldybių interneto svetainių išvystymo indekso vidutinį dydį, Respublikoje pirmąją Alytaus ir Marijampolės apskričių savivaldybės.

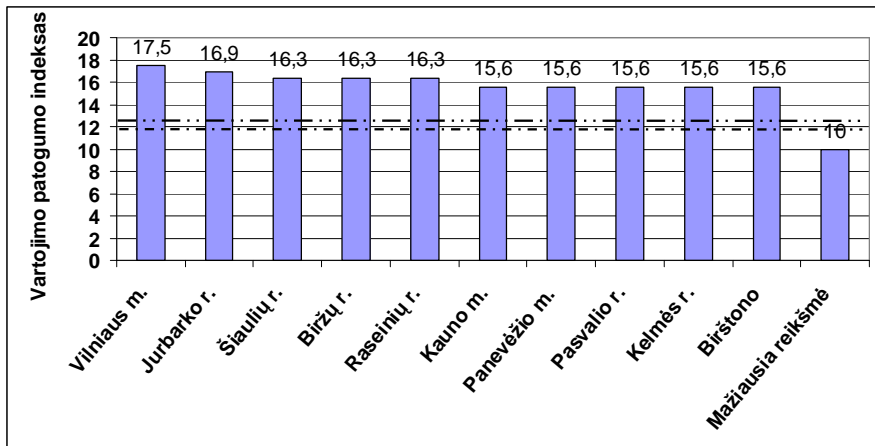
Kiekviename iš 4–8 paveikslų pateikti dalinių indeksų dydžiai dešimties Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių, kurios turi aukščiausius dalinius indeksus. Visuose tuose paveiksluose taip pat pažymėti pasaulio ir Europos miestų savivaldybių interneto svetainių atitinkamų dalinių indeksų vidutiniai dydžiai [10]. Be to, tuose paveiksluose nurodytos mažiausios atitinkamą rodiklių grupę apibūdinančios Lietuvos savivaldybių interneto svetainių dalinių indeksų reikšmės. Pirmaujančių savivaldybių interneto svetainių beveik visų grupių (išskyrus saugumo ir privatumo grupę) daliniai indeksai viršija pasaulio ir Europos miestų savivaldybių interneto svetainių atitinkamų indeksų vidutinius dydžius. Tačiau pasaulio ir Europos miestų savivaldybių interneto svetainių saugumo ir privatumo indeksų vidutinius dydžius viršijo tik Vilniaus miesto



4 pav. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių saugumo ir privatumo indeksas

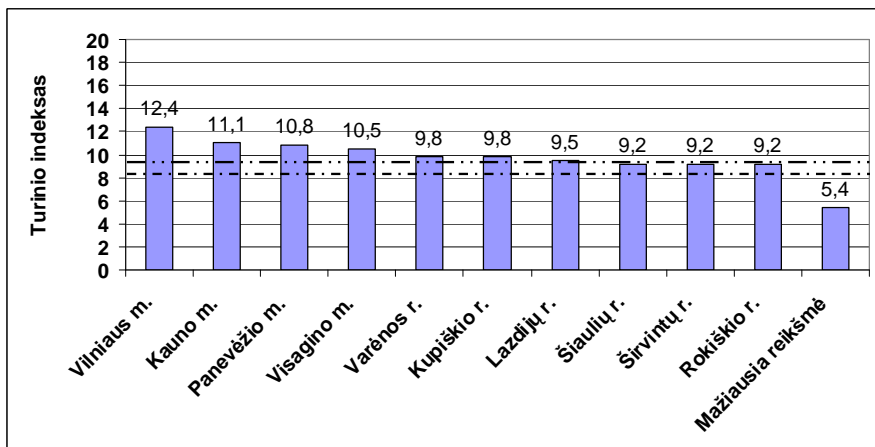
- — Pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (5,6);
- — Europos miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (6,7) [10].

savivaldybės interneto svetainė; vartojimo patogumo indeksų vidutinius dydžius - 46 ir 32 savivaldybių svetainės; turinio indeksų vidutinius dydžius – 25 ir 8 savivaldybių svetainės; paslaugų indeksų vidutinius dydžius – 18 ir 16 savivaldybių svetainės savivaldybių; socialinio dalyvavimo indeksų vidutinius dydžius – 42 ir 36 savivaldybių svetainės.



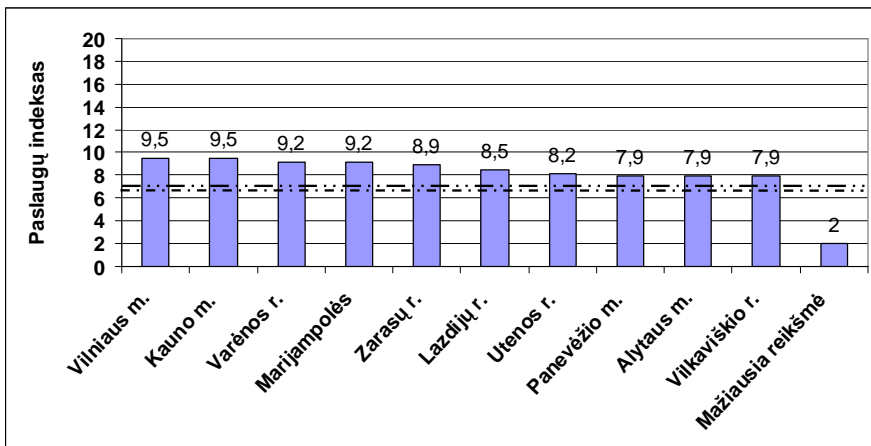
5 pav. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vartojimo patogumo indeksas

- · — Pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (12,0);
- · — Europos miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (12,6) [10].



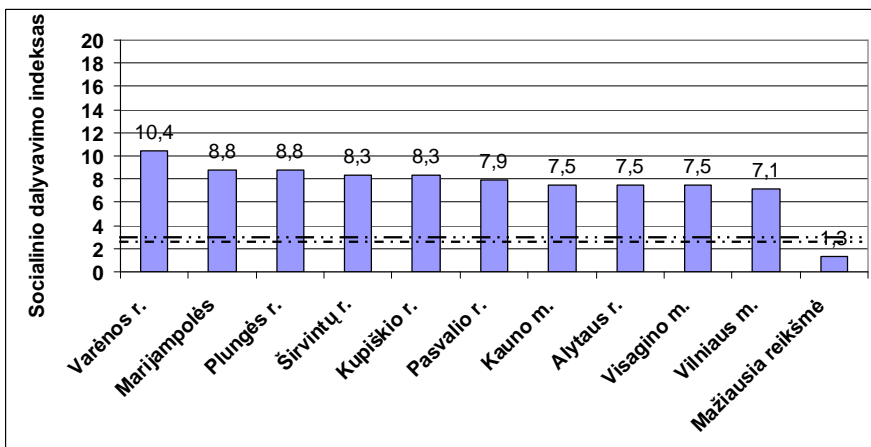
6 pav. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių turinio indeksas

- · — Pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (8,2);
- · — Europos miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (9,4) [10].



7 pav. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių paslaugų indeksas

- — Pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (6,7);
- · — Europos miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (7,1) [10].



8 pav. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių socialinio dalyvavimo indeksas

- — Pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (3,5);
- · — Europos miestų savivaldybių interneto svetainių vertinimo 2009 m. vidurkis (3,9) [10].

Lentelėje palyginimui pateikti Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo pagal Rutgers e. valdžios indeksą ir atitikties *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo* [11] reikalavimams duomenys. Lentelės „V“ stulpeliuose nurodytos interneto svetainių užimamos vietos pagal abi vertinimo metodikas. Pateiktieji atitikties *Aprašo* reikalavimams duomenys paimti iš [14].

Lentelė. Savivaldybių interneto svetainių vertinimo pagal Rutgers e. valdžios indeksą ir atitiktą *Aprašo* reikalavimams palyginimas

Savivaldybės	Rutgers e. valdžios indeksas		Atitiktis <i>Aprašo</i> reikalavimams	
	Dydis	V	Proc.	V
Vilniaus m.	58,32	1	98,2	2
Kauno m.	47,45	2	89,3	14
Varėnos r.	43,42	3	83,6	29
Šiaulių r.	42,20	4	87,3	22
Panevėžio m.	41,37	5	83,6	28
Širvintų r.	38,47	6	85,7	23
Alytaus r.	38,21	7	63,6	50
Pasvalio r.	37,69	8	81,8	30
Visagino m.	37,69	9	74,5	40
Marijampolės	37,42	10	85,5	24
Kupiškio r.	36,84	11	92,7	9
Plungės r.	36,66	12	81,8	31
Rokiškio r.	36,51	13	41,8	59
Jurbarko r.	36,42	14	70,9	44
Telšių r.	36,36	15	90,9	11
Jonavos r.	35,56	16	96,4	5
Skuodo r.	35,14	17	69,1	47
Ignalinos r.	34,52	18	89,3	12
Alytaus m.	34,27	19	50,9	58
Švenčionių r.	34,22	20	96,4	4
Kaišiadorių r.	34,17	21	89,3	13
Lazdijų r.	34,09	22	90,9	10
Zarasų r.	34,09	23	70,9	45
Biržų r.	34,01	24	60,0	52
Joniškio r.	33,55	25	83,6	27
Utenos r.	33,52	26	80,0	35
Kazlų Rūdos	33,29	27	60,0	53
Trakų r.	33,13	28	92,9	8
Kelmės r.	32,86	29	87,3	20
Ankščių r.	32,82	30	65,5	49

Savivaldybės	Rutgers e. valdžios indeksas		Atitiktis <i>Aprašo</i> reikalavimams	
	Dydis	V	Proc.	V
Akmenės r.	32,70	31	89,1	16
Šilalės r.	32,66	32	60,0	55
Raseinių r.	32,38	33	89,3	15
Birštono	32,23	34	87,5	18
Pagėgių	32,21	35	60,0	54
Elektrėnų	31,89	36	98,2	1
Tauragės r.	31,85	37	81,8	33
Ukmergės r.	31,68	38	87,5	19
Kalvarijos	31,34	39	58,2	56
Vilkaviškio r.	31,01	40	74,5	39
Molėtų r.	30,46	41	85,5	25
Šakių r.	30,18	42	85,5	26
Kėdainių r.	30,08	43	94,5	6
Druskininkų	30,06	44	74,5	38
Kauno r.	30,00	45	80,0	34
Prienų r.	29,92	46	60,7	51
Šalčininkų r.	29,02	47	96,4	3
Šiaulių m.	28,44	48	94,5	7
Neringos	28,38	49	72,7	41
Šilutės r.	27,93	50	69,1	48
Palangos m.	27,46	51	72,7	42
Mažeikių r.	27,36	52	78,2	37
Radviliškio r.	26,72	53	81,8	32
Klaipėdos r.	26,50	54	78,2	36
Rietavo	25,93	55	72,7	43
Kretingos r.	25,64	56	87,3	21
Panevėžio r.	25,56	57	69,1	46
Klaipėdos m.	24,39	58	36,4	60
Vilniaus r.	24,33	59	57,1	57
Pakruojo r.	22,89	60	89,1	17

Lentelėje pateiktieji duomenys akivaizdžiai išryškina pasirinktos vertinimo metodikos įtaką interneto svetainių išdėstymui pagal vertinimo rezultatus. Tai lemia pasirinktų vertinimo kriterijų sistema. Nagrinėjamu atveju vertinimo metodikos skiriasi tuo, jog *Aprašo* reikalavimai labiau orientuoti į tai, kad e. valdžios priemonės būtų naudojamos valdžios įstaigų funkcijoms geriau atlikti, o *Rutgers* metodikoje labiau išryškinami vartotojo poreikiai, tam klausimyne įtraukiant punktus, susietus su saugumu ir privatumu, e. demokratija ir pan. Visa tai rodo, kad, tobulinant e. valdžios ir interneto svetainių vertinimo metodikas, dar yra spręstinių problemų. Jas bendrai turėtų spręsti mokslininkai, tarptautinės organizacijos, valdžios įstaigos ir e. valdžios paslaugų vartotojai.

Išvados

1. Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimo rezultatai, gauti taikant JAV Rutgers universiteto ir Pietų Korėjos Sungkyunkwan universiteto parengtą savivaldybių interneto tinklalapių vertinimo metodiką, rodo, kad pagal daugelį rodiklių šie rezultatai artimi pasaulio miestų savivaldybių interneto svetainių atitinkamų rodiklių vertinimo vidutiniams dydžiams. Tačiau iki šiol savivaldybių internetinės svetainės dar netolygiai išvystytos.

2. Savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimo rezultatai, gauti taikant Rutgers metodiką, iš esmės skiriasi nuo vertinimo rezultatų, gautų vertinant interneto svetaines pagal tai, kaip jos atitinka Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimu patvirtintą *Bendrujų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašą*. Tai patvirtina, kad e. valdžios išvystymo lygio vertinimo rezultatus sąlygoja pasirinkta vertinamų parametų sistema, todėl skirtingų autorių atlikti vertinimai kai kuriais atvejais gali būti nesuderinami.

Literatūra

1. Allen, B. A., Juliett, L., Paquet, G., and Roy, J. E-government as Collaborative Governance: Structural, Accountability and Cultural Reform. In: Mehdi Khosrow-Pour (ed.). *Practicing E-Government: A Global Perspective*. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing, 2005, p. 1-15.
2. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective. Assessing the UN Member States*. United Nations Division for Public Economics and Public Administration, American Society for Public Administration, 2002.
3. Bovaird, T. Performance Measurement and Evaluation of E-Government and E-Governance Programmes and Initiatives. In: Mehdi. Khosrow-Pour (ed.). *Practicing E-Government: A Global Perspective*. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing, 2005, p. 16-61.
4. *Digitizing Public Services in Europe: Putting Ambition into Action*. 9th Benchmark Measurement, September 2010. Prepared by Capgemini for European Commission Directorate General for Information Society and Media.
5. Domarkas V. Tarptautinių organizacijų vaidmuo elektroninės valdžios lygmens vertinimo ir vystymo koordinavimo procesuose. *Viešoji politika ir administravimas*, 2010, Nr. 33, p. 23-34.
6. Domarkas V., Lukoševičienė V. Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu. *Viešoji politika ir administravimas*, 2006, Nr.16, p. 73-86.
7. *eEurope 2002: An Information Society for All*. Action Plan prepared by the Council and the European Commission for the Feira European Council, 19-20 June 2000.
8. Holland, Ch., Bongers, F., Vandeberg, R., Keller, W., and Robbin te Velde. Measuring and Evaluating E-Government: Building Blocks and Recommendations for a Standardized Measuring Tool. In: Mehdi Khosrow-Pour (ed.). *Practicing E-Government: A Global Perspective*. Hershey, PA, USA: Idea Group Publishing, 2005, p. 179-198.
9. Holzer, M., Manoharan, A., and Van Ryzin, G. Global Cities on the Web: an Empirical Typology of Municipal Websites. *International Public Management Review*. Electronic Journal at <http://www.ipmr.net> 2010, Vol. 11, Issue 3, p. 104-121.
10. Holzer, M., You, M.-B., Manoharan, A. *Digital Governance in Municipalities Worldwide. A Longitudinal Assessment of Municipal Websites throughout the World*. The E-Governance Institute, Rutgers University, Newark; Global E-Policy E-Government Institute, Sungkyunkwan University, 2009.
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas *Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo*. *Valstybės žinios*, 2003, Nr. 38-1739. Nauja redakcija: *Valstybės žinios*, 2009, Nr. 154-6976.

12. Sakowicz, M. How Should E-Government Be Evaluated? Different Methodologies and Methods, *NISPAcee Occasional Papers in Public Administration and Public Policy*, 2004, Vol. V, No 2, p. 18-25.
13. *United Nations E-Government Survey 2010. Leveraging E-government at a Time of Financial and Economic Crisis*. New York: United Nations Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management, 2010.
14. *Valstybės institucijų interneto svetainių tyrimo ataskaita*. Vilnius: Europos tarpdisciplininių tyrimų institutas, 2011.

Vladislavas Domarkas, Akvilė Laukaitytė, Vidmantas Mačiukas

Assessment of Development Level of Municipal Websites of the Republic of Lithuania

Abstract

The article presents a variety of e-government assessment methodology, and on the basis of municipal websites assessment survey instrument, developed by E-Governance Institute at Rutgers University (United States of America) and the Global e-Policy e-Government Institute at Sungkyunkwan University (Republic of Korea), assessment of development level of municipal websites of the Republic of Lithuania is presented. Municipalities were ranked by E-Governance Performance Index, which was determined as the sum of partial indexes of five measures: Privacy/Security, Usability, Content, Services and Citizen Participation. By comparative analysis of results of that evaluation with results of other evaluation where websites were evaluated by the point of view how websites meet requirements to websites of State and municipal institutions, determined by decree of the Government of Republic of Lithuania, is shown, that these results differs essentially. It confirms that results of e-government assessment results are determined by the system of parameters of evaluation, and assessments of different investigators sometimes can be incomparable.

Vladislavas Domarkas – Kauno technologijos universiteto Socialinių mokslų fakulteto Viešojo administravimo katedros profesorius, technologijos mokslų habilituotas daktaras.

E. paštas: vladislavas.domarkas@ktu.lt

Akvilė Laukaitytė – Kauno technologijos universiteto Socialinių mokslų fakulteto Viešojo administravimo katedros magistrantė.

E. paštas: akvile.laukaityte@gmail.com

Vidmantas Mačiukas – Kauno technologijos universiteto Socialinių mokslų fakulteto Viešojo administravimo katedros magistrantas.

E. paštas: vmaciukas@gmail.com

Vladislavas Domarkas, Doctor Habilitatus of Technological Sciences, is a Professor at the Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kaunas University of Technology.

E-mail: vladislavas.domarkas@ktu.lt

Akvilė Laukaitytė, is a master student at the Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kaunas University of Technology.

E-mail: akvile.laukaityte@gmail.com

Vidmantas Mačiukas, is a master student at the Department of Public Administration, Faculty of Social Sciences, Kaunas University of Technology.

E-mail: vmaciukas@gmail.com

Straipsnis įteiktas redakcijai 2012 m. vasario mėn.; recenzuotas; parengtas spaudai 2012 m. kovo mėn.