
SANTRAUKA

Informacinės visuomenės plėtra Lietuvos teisės aktuose ir dokumentuose įvardinama kaip ilgalaikis valstybės raidos prioritetas. Informacinė visuomenė suprantama kaip atvira, išsilavinusi ir besimokanti visuomenė, kurios nariai gali, geba ir nori visose savo veiklos srityse dirbti šiuolaikinėmis informacinėmis technologijomis, naudotis šalies bei pasaulio informacijos resursais, o valdžios institucijos užtikrina informacijos prieinamumą ir patikimumą. Informacinė visuomenė laikoma svarbiu veiksmu siekiant gyvenimo kokybės, socialinės sanglaudos, šalies ekonominio konkurencingumo, modernaus valstybės valdymo.

Pagrindinės informacinės visuomenės plėtros problemos 2004–2008 m. laikotarpiu Lietuvoje buvo (1) žemas gyventojų suinteresuotumas informacinėmis technologijomis, (2) ribotas naudojimas IRT, (3) nepakankama IRT infrastruktūra bei ribotas el. turinys ir el. paslaugos, (4) žymūs skirtumai tarp kaimo ir miesto gyventojų naudojimosi IRT. Žemą naudojamą IRT lėmė kelios priežastys: motyvacijos ir informacijos stoka („nėra poreikio“), nepakankamas gyventojų kompiuterinis raštingumas, nepakankami užsienio kalbos įgūdžiai. IRT infrastruktūros nepakankamumą lėmė aukšta plačiajuosčio interneto kaina, kuri Lietuvoje buvo viena didžiausių tarp ES narių. Be to, dauguma kaimo gyventojų apskritai neturėjo prieigos prie plačiajuosčio interneto. El. paslaugų sektorius buvo nepakankamai išvystytas ir patrauklus vartotojams.

Valstybės politika informacinės visuomenės srityje siekiant spręsti įvardytas problemas 2004–2008 m. laikotarpiu apėmė įvairių paklausos ir pasiūlos priemonių taikymą. Skatinant paklausą buvo taikomos mokesstinės lengvatos, steigiami viešieji interneto prieigos taškai (VIPT), kompiuterizuojamos bibliotekos, įgyvendinamos kompiuterinį raštingumą didinančios priemonės. Pasiūlos pusė buvo formuojama panaudojant BPD 3.3 priemonės paramą: buvo investuojama į plačiajuosčio ryšio infrastruktūrą kaimo vietovėse, plėtojamos viešosios elektroninės paslaugos. Valstybės veiksmai plėtojant el. valdžią pirmiausia buvo nukreipti į 20 pagrindinių ES rekomenduojamų viešųjų paslaugų perkėlimą į internetą.

Pasirinkti informacinės visuomenės problemų sprendimo veiksmai didžia dalimi atitiko ES rekomenduojamas kryptis ir priemones. Vienas iš ES informacinės politikos prioritetų yra informacinės visuomenės *visiems* skatinimas arba el. įtraukties (angl. *eInclusion*) politika, kurios tikslas – šalinti galimybių naudotis IRT, jų prieinamumo, įperkamumo ir gebėjimų skirtumus. Tokios krypties ir buvo laikomasi įgyvendinant BPD 3.3 priemonę „Informacinių technologijų paslaugų ir infrastruktūros plėtra“. Šiai priemonei buvo iškeltas tikslas – sudaryti sąlygas informacinės visuomenės plėtrai, kuri skatina ūkio plėtrą ir augimą bei perėjimą prie žinių visuomenės, kurios nariai turi galimybę ir gali veiksmingai naudotis modernių ITT priemonėmis visose gyvenimo srityse. Tikslui pasiekti buvo nustatyti 4 uždaviniai:

- (1) *Pirmasis uždavinys*. Modernizuoti viešojo administravimo sektorių didinant valdžios institucijų veiklos veiksmingumą ir atvirumą, plėtojant elektronines viešąsias paslaugas ir plečiant internete esančius viešosios informacijos šaltinius.
- (2) *Antrasis uždavinys*. Užtikrinti galimybes šalies gyventojams įgyti IRT žinių ir įgūdžių, gauti informaciją, studijuoti ir tobulinti gebėjimus naudoti naujas technologijas ir tuo užtikrinti išliekamųjų darbo vietų kūrimą.
- (3) *Trečiasis uždavinys*. Pritaikyti programinę įrangą vietos vartotojų poreikiams, suteikti jiems galimybes gauti išsamią, patikimą ir aktualią informaciją lietuvių kalba.
- (4) *Ketvirtasis uždavinys*. Užtikrinti galimybes visiems šalies gyventojams, nepaisant jų socialinės būklės ar geografinės padėties, naudotis informacinėmis technologijomis ir šių technologijų teikiamais informaciniais ištekliais.

Išvardintiems uždaviniams įgyvendinti pagal BPD 3.3 priemonę buvo skirta 258 mln. Lt iš Europos regioninės plėtros fondo ir nacionalinio biudžeto. 99 proc. šių lėšų buvo panaudota kuriant elektronines viešąsias paslaugas ir IRT infrastruktūrą pagal 19 projektų, 1 proc. – projektų dokumentacijos rengimui. 14 projektų buvo orientuoti į viešųjų el. paslaugų kūrimą, 5 – į el. infrastruktūros kūrimą. Grupuojant projektus pagal BPD 3.3 priemonės uždavinius, daugiausia jų (13) buvo skirta pirmojo uždavinio, t. y. viešojo administravimo sektoriaus modernizavimui, plėtojant elektronines viešąsias paslaugas ir plečiant internete esančius viešosios informacijos šaltinius, įgyvendinimui. Nors su ketvirtojo uždavinio – užtikrinti galimybes visiems šalies gyventojams, nepaisant jų socialinės būklės ar geografinės padėties, naudotis informacinėmis technologijomis ir šių technologijų teikiama informaciniais ištekliais – įgyvendinimu buvo susiję tik 2 projektai, jiems skirta trečdalis BPD 3.3 priemonės lėšų. Mažiausiai BPD lėšomis įgyvendinti projektai prisidėjo prie antrojo uždavinio, skirto gebėjimų naudotis IRT stiprinimui, įgyvendinimo.

Pagal stebėsenos rodiklius vertinant BPD 3.3 priemonės rezultatyvumą vertinimo ataskaitoje konstatuojama, kad priemonei numatyti kiekybiniai tikslai pasiekimų lygiu buvo pasiekti ir net viršyti. BPD 3.3 priemonės lėšomis buvo sukurta 17 viešųjų elektroninių paslaugų, tarp kurių didžiausią dalį sudaro nacionalinio lygio el. valdžios paslaugos gyventojams. Tai pat kaimiškose vietovėse buvo nutiesta 3791 km plačiajuosčio ryšio, įsteigta 400 naujų ir modernizuoti 83 VIPT, buvo sprendžiamos IRT saugumo problemos. Tiesa, reikia pažymėti, kad buvo viršyti ne tik numatyti pasiekimai, bet ir beveik 16 proc. planuotas priemonės biudžetas. Taip pat pastebėta, kad projektų rodikliai daugeliu atveju buvo formuluojami nepakankamai tiksliai, o jų kiekybinės išraiškos priemonės įgyvendinimo metu keitėsi. Be to, vertinimo metu buvo nustatyti keli projektai, kuriuose nebuvo pasiekti pagrindiniai planuoti rezultatai, t. y. nebuvo sukurta viešoji el. paslauga, arba ji sukurta, tačiau mažesne nei planuota apimtimi ar brandos lygiu.

BPD 3.3 priemonės įgyvendinimo rezultatyvumas rezultatų lygiu yra prastesnis – sukurta mažiau darbo vietų (iš viso – 1116) ir pritraukta mažiau privataus kapitalo (5,2 mln. eurų) nei planuota. Tai rodo 2 dalykus. Viena vertus, buvo planuojama pernelyg optimistiškai. Kita vertus, minėti rodikliai nėra itin tinkami informacinės visuomenės plėtros priemonės rezultatams stebėti ir uždavinių pasiekimui matuoti. Darbo vietų kūrimas nebuvo priemonės uždavinys, o privataus kapitalo pritraukimo klausimas aktualus tik keliuose iš 19 projektų.

Galiausiai, vertinant BPD 3.3 priemonės rezultatyvumą pagal poveikio rodiklius, nustatyta, kad pagrindinis planuotas rodiklis dėl nuolatinių interneto vartotojų skaičiaus augimo buvo pasiektas. Vidutinis metinis nuolatinių interneto vartotojų skaičiaus augimas BPD įgyvendinimo laikotarpiu buvo 5,85 procentinio punkto ir praktiškai atitiko siektą kiekybinį tikslą – metinį 6 proc. augimą. Tačiau vertinant priemonės rezultatyvumą pagal šį poveikio rodiklį, susiduriama su problema siekiant išskirti konkrečiai priemonės indėlį į informacinės visuomenės plėtros rodiklio didėjimą.

Vertinant pagal atskirtų projektų poveikį ir naudą, ataskaitoje konstatuojama, kad el. infrastruktūros projektai iš visų finansuotų BPD 3.3 priemonės projektų padarė didžiausią teigiamą poveikį informacinei visuomenei, nes sukūrė trūkstamas prielaidas tolesnei jos plėtrai. Elektroninės infrastruktūros projektai padėjo padidinti gyventojų prieinamumą prie interneto. Iš viso buvo įrengta 3791 km ilgio plačiajuosčio duomenų perdavimo tinklo, kurio didžioji dalis įrengta kaimo ir mažiau urbanizuotose vietovėse. Šio vertinimo tikslais atliktoje RAIN atvejo studijoje apskaičiuota, kad prabėgus ne daugiau kaip metams po RAIN projekto įgyvendinimo pabaigos, RAIN tinklu naudojasi 25 tūkst. abonentių (tikslūs, operatorių pateikti duomenys), arba (apytikriai) 19 proc. visų plačiajuosčio ryšio prieigą turinčių Lietuvos kaimiškųjų teritorijų abonentų, arba 16 proc. visų kaimiškųjų vietovių interneto abonentų. Statistikos departamento skelbiamais duomenimis, per BPD įgyvendinimo laikotarpį (nuo 2004 iki 2009 m.) namų ūkių, kurie naudojami internetu namuose, dalis kaime išaugo 20 kartų (nuo 2 proc. iki 40,8 proc.). Prie interneto vartotojų skaičiaus augimo kaimiškose vietovėse neabejotinai prisidėjo ne tik RAIN, bet ir VIPT projektas, kurio

metu kaimo vietovėse buvo įsteigta 400 naujų prieigos prie interneto taškų ir modernizuoti 83 jau veikiantys. Įsteigus minėtus taškus, Lietuva tapo viena iš pirmaujančių Europos šalių pagal VIPT skaičių, tenkančių vienam gyventojui (1 VIPT Lietuvoje tenka apie 4000 gyventojų). Taigi BPD 3.3 priemonės lėšomis įgyvendintų el. infrastruktūrinių projektų dėka yra sumažinti prieigos prie interneto tinklo skirtumai tarp miesto ir kaimo gyventojų, Lietuvos gyventojai turi daugiau galimybių naudotis internetu tiek namuose, tiek viešosiose vietose.

Iš BPD3.3 priemonės lėšomis finansuotų el. paslaugų projektų galima išskirti kelis reikšmingesnius el. valdžios plėtrai projektus. Pirma, verslo tikslinei grupei vienas iš didžiausių teigiamą poveikį turinčių projektų yra „Elektroninių SD formų priėmimo ir apdorojimo sistemos“ projektas. Jo reikšmingumą reikėtų sieti su dviem faktais: (1) tai viena iš aktualiausių el. paslaugų verslo sektoriui, (2) paslauga vartojama visų verslo subjektų. Antra, viešojo administravimo sektoriaus efektyvumui didinti didžiausią reikšmę turės elektroninių viešųjų pirkimų projektas. Kasmė Lietuvoje viešųjų pirkimų vertė siekia apie 13 proc. Lietuvos bendrojo vidaus produkto, todėl elektroninių viešųjų pirkimų sistemos sukūrimas, siekiant didinti viešųjų pirkimų efektyvumą ir skaidrumą, laikytinas itin reikšmingu viešojo administravimo sektoriaus modernizavimui skirtu BPD 3.3 priemonės projektu.

Gyventojams potencialiai didžiausią teigiamą poveikį galėjo turėti el. sveikatos projektai. Vienas iš dviejų šiai sričiai skirtų projektų – „Išankstinė pacientų registracijos sistema“ gali būti priskirtas prie geros praktikos pavyzdžių. Projektas pagerino teikiamų pacientų registracijos pas gydytojus paslaugų kokybę, išplėsdamas paslaugos turinį (sudarytos sąlygos ne tik užsiregistruoti pas gydytoją, tačiau ir gauti informaciją apie sveikatos institucijas, jų teikiamas paslaugas ir pan.). Esami paslaugos vartotojai paslaugą vertina kaip itin kokybišką ir naudingą, tačiau siekiant maksimizuoti šio projekto naudą ir plėsti vartotojų skaičių būtina vykdyti tęstinį projekto rezultatų viešinimą.

Vertinimo ataskaitoje taip pat išnagrinėti ir keli mažiau sėkmingi BPD 3.3 priemonės projektai, iš kurių, siekiant išvengti pasikartojančių klaidų, galima pasimokyti įgyvendinant naujus projektus 2007–2013 m. Mažiau sėkmingais projektais laikyti tie BPD 3.3 priemonės projektai, kurie laiku nepasiekė planuotų rezultatų – t. y. jų metu sukurta viešoji el. paslauga neveikia planuota apimtimi, todėl nesukuriama planuota nauda vartotojams. Šie projektai yra Sveikatos apsaugos ministerijos vykdytas el. sveikatos projektas, Vilniaus, Kauno ir Klaipėdos miestų savivaldybių kurtas el. bilietas, Registrų centro sukurta NETSVEP sistema. Visuose šiuose projektuose išryškėjo strateginio planavimo, suinteresuotųusių bendradarbiavimo problemos.

Apskritai vertinimo metu išryškėjo šios pagrindinės projektų lygmens problemos, kurios neigiamai veikė BPD 3.3 projektų įgyvendinimą, turėjo įtakos jų rezultatyvumui ir poveikiui:

- BPD 3.3 priemonės lėšomis finansuotų projektų rezultatams ir jų kokybei reikšmės turėjo projektų įgyvendinimo terminai. IRT diegimo projektai yra sudėtingi, kompleksiški, imlūs laikui. BPD įgyvendinimo laikotarpis apskritai buvo trumpas, o planuotus projektų įgyvendinimo terminus daugelyje įgyvendintų projektų dar labiau sutrumpino užsitęsusių viešųjų pirkimų procedūros;
- Kai kuriuose BPD 3.3 priemonės projektuose ekspertinių žinių trūkumas, reikalingas tinkamų techninių specifikacijų IT projektams parengimui, viešųjų pirkimų įvykdymui ir diegiamų sistemų priežiūrai atlikti, tapo svarbia problema, turėjusia neigiamą įtaką projektų rezultatyvumui;
- Kita svarbi valdymo problema, turėjusi neigiamą įtaką projektų rezultatams ir jų kokybei, – institucijos dėmesys ir projektui teikiama reikšmė. Su rimtomis problemomis buvo susidurta tuose projektuose, kuriuose vadovybės išitraukimas įgyvendinant projektą buvo nepakankamas (arba įgyvendinant projektą keitėsi politiniai prioritetai), kai informacinių sistemų diegimo

projektas institucijoje buvo suprantamas siaurai kaip IT padalinio kompetencijos klausimas, kai projekto įgyvendinimas buvo deleguojamas darbuotojams kaip dar viena papildoma funkcija neįvertinant darbo krūvių, kai projekto vadovai dažnai keitėsi ir neturėjo savo „šeimininko“;

- Susidurta ir su kitomis „klasikinėmis“ informacinių sistemų diegimo viešajame sektoriuje problemomis – tarpinstitucinio bendradarbiavimo problemomis, nepakankamai efektyviu pokyčio, kurį sąlygoja informacinės sistemos diegimas, valdymu, iššūkiais užtikrinant viešosios elektroninės paslaugos įgyvendinimo aplinką. Dėl teisinės bazės trūkumo keletas BPD 3.3 priemonės lėšomis sukurtų viešųjų el. paslaugų kol kas dar nėra įteisintos.

Projektų lygmens problemas buvo bandoma spręsti stiprinant išorinę projektų priežiūrą – IVPK iniciatyva iš tarpinės ir įgyvendinančios institucijos atstovų buvo sudaryta speciali stebėsenos darbo grupė, kurioje buvo svarstomos ir sprendžiamos administracinio pobūdžio projektų įgyvendinimo problemos. Tokia iniciatyva prisidėjo prie sėkmingesnio BPD 3.3 priemonės ir atskirų projektų įgyvendinimo.

Vertinimo ataskaitoje pabrėžiama, kad BPD 3.3 priemonės projektų rezultatų tęstinumui daugiausia įtakos turės finansiniai ištekliai, institucinis bendradarbiavimas ir sukurtų rezultatų viešinimas tikslinėms grupėms. Pirma, tolesnis sukurtų rezultatų finansavimas IT projektams dažnai yra esminė tęstinumo sąlyga: įgyvendinus projektą kyla poreikis toliau investuoti į informacinės sistemos, duomenų bazių palaikymą, spręsti technines problemas ir pan. Tolesnį finansavimą reikės užtikrinti visų sukurtų viešųjų el. paslaugų palaikymui. Antra, jei tarp institucijų, dalyvaujančių viešosios el. paslaugos teikime, nebus užtikrintas pakankamas tolesnis bendradarbiavimas ir veiklos koordinavimas, gali kilti rizika dėl sukurtų rezultatų tęstinumo, nepakankamo jų naudojimo ir naudos. Tokia rizika kol kas išlieka NETSVEP projekto, taip pat aktuali el. bilieto projekto metu sukurtiems rezultatams. Trečia, rezultatų tęstinumą taip pat gali riboti aiškių tikslų (vizijos) dėl informacinės sistemos plėtros įstaigoje ar sektoriuje neturėjimas. Ši problema ypač aktuali el. sveikatos projektuose. Galiausiai, siekiant skatinti platesnį naudojimąsi sukurtomis el. paslaugomis, būtina vykdyti tęstines viešinimo veiklas.

Apibendrinant atliktą vertinimą, galima konstatuoti, kad nors neišvengta projektų lygmens problemų, tačiau BPD 3.3 priemonė reikšmingai prisidėjo prie informacinės visuomenės problemų Lietuvoje sprendimo ir sudarė prielaidas tolimesnei informacinės visuomenės plėtrai. Siekiant maksimizuoti BPD 3.3 priemonės investicijų į el. paslaugų plėtrą naudą, būtų naudinga įgyvendinti centralizuotą informacinę kampaniją, skatinančią gyventojus pereiti nuo tradicinio paslaugų naudojimo būdo prie elektroninio.