

## VYRIAUSIOSIOS RINKIMŲ KOMISIJOS E. PASLAUGŲ TYRIMAS

Dominyka LAMAUSKAITĖ\*

*Vilniaus Gedimino technikos universitetas, Verslo vadybos fakultetas,*

*Saulėtekio al. 11, LT-10223 Vilnius, Lietuva*

*\*El. paštas [dominyka.lamauskaite@stud.vilniustech.lt](mailto:dominyka.lamauskaite@stud.vilniustech.lt)*

**Santrauka.** Šiuolaikinėje visuomenėje vis dažniau tiek verslai, tiek valstybinės institucijos stengiasi perkelti savo veiklą į elektroninę erdvę, tačiau tai ne visada yra atliekama kokybiškai. Šiame tyrime analizuojamas Vyriausiosios rinkimų komisijos e. paslaugų portalas „Rinkėjo puslapis“, skirtas rinkėjams, rinkimų dalyviams ir organizatoriams. Siekiama išnagrinėti šio portalo populiarumą, aktualumą, privalumus ir trūkumus, būdus, kaip galima būtų padidinti portalo vartotojų, taip pat rinkėjų aktyvumą. Tyrimas yra atliekamas, analizuojant akademinę literatūrą ir antrinius duomenis, taikant žvalgybinio tyrimo, apklausos ir grupinės diskusijos metodus. Tyrimo rezultatai parodė, kad dauguma rinkėjų nežino apie „Rinkėjo puslapio“ egzistavimą, kad rinkimo komisijos nariai gerai vertina „Rinkėjo puslapį organizatoriams“, tačiau naudoja jį minimaliai dėl komplikuo to bei nepatogaus dizaino. Daugelis respondentų norėtų turėti galimybę balsuoti nuotoliniu būdu, tačiau reiktų analizuoti kibernetinio saugumo temą.

**Reikšminiai žodžiai:** viešųjų paslaugų vadyba, elektroninė valdžia, viešasis sektorius, viešosios elektroninės paslaugos, skaitmeninės technologijos, rinkimai, balsavimas elektroniniu būdu, rinkėjų aktyvumas.

### Įvadas

Šiandien, prasidedant ketvirtajai pramonės revoliucijai, didelė kasdienių veiklų dalis yra perkeliama į virtualią erdvę. Bendravimas vis dažniau vyksta socialiniuose tinkluose, pirkimams atlikti užtenka kelių mygtukų paspaudimų, o į darbą nebūtinai reikia važiuoti – daug ką galima padaryti dirbant prie kompiuterio net lovoje arba prie virtuvės stalo. Sunku būtų įsivaizduoti gyvenimą be šiuolaikinių technologijų, nes jos labai palengvino daugelio procesų atlikimą. Būtent tai lemia organizacijų stengimąsi skaitmenizuoti savo veiklą ir pagal galimybę perkelti visas teikiamas paslaugas į elektroninę erdvę. Ši tendencija pastebima ne tik verslo srityje, valstybinės institucijos irgi persiorientuoja į savo veiklos skaitmenizavimą. Lietuvoje viešosios elektroninės paslaugos nėra naujovė – 2001 m. jomis naudojosi apie 5 % Lietuvos gyventojų, t. y. apie 56 % šalies interneto vartotojų (Informacinės visuomenės plėtros komitetas, 2002). Laikui bėgant, e. valdžios vartotojų skaičius tikrai pasikeitė į didesnę pusę. Tačiau nuo trečio XXI a. dešimtmečio, prasidėjus COVID-19 pandemijai visame pasaulyje, e. paslaugų vaidmuo itin padidėjo, jos tapo neatsiejamu dalyku, vykdam bet kokią veiklą, nes tai buvo vienintelis leistinas susisieki mo būdas. Liu Zhenminas, Jungtinių Tautų generalinis sekretorius ekonomikos ir socialinių reikalų klausimais, teigia, kad pandemija atnaujino ir įtvirtino skaitmeninės valdžios vaidmenį – tiek teikiant įprastas skaitmenines paslaugas, tiek naujus novatoriškus būdus valdant krizę (United Nations, 2020).

Deja, išskyla tokia problema, kad tiek verslo įmonės, tiek valstybinės institucijos dažnai ne iki galo žino ir supranta, kaip atlikti skaitmenizavimą taip, kad jis sukurtų pridėtinę vertę teikiamoms paslaugoms. Siekiant atitikti mados tendencijas bei neatsilikti nuo kitų skaitmenines galimybes naudojančių organizacijų, yra sukuriamos prastos, žmonių nepritraukiančios interneto svetainės. Dėl to kenčia ir gamintojas, ir vartotojas: kaštų didinimas, skirtas naujovėms įdiegti, neduoda jokių rezultatų, o negavę naudos klientai lieka nepatenkinti įstaigos darbu ir daugiau nesinaudoja siūlomomis paslaugomis.

Vyriausioji rinkimų komisija (toliau – VRK) yra viena iš valstybinių organizacijų, teikiančių viešąsias paslaugas elektroninėje erdvėje. Jos paslaugos tiesiogiai yra susijusios su Lietuvos Respublikos organizuojamais rinkimais.

Lietuvoje rinkimai yra organizuojami gyvai, t. y. rinkėjai turi ateiti į tam tikras balsavimo vietas, tačiau kai kuriose valstybėse yra galimybė atiduoti balsą elektroniniu būdu. Remiantis International Institute for Democracy and Electoral Assistance (2020), 2 iš 44 Europos šalių – Estija ir Prancūzija – naudoja interneto balsavimo sistemas, pasaulyje 11 šalių leidžia savo rinkėjams balsuoti internetu. Taigi analizuojant VRK teikiamas paslaugas, taip pat bus nagrinėjamas e. balsavimo klausimas.

*Straipsnyje keliama problema* – kaip yra vertinami VRK viešai teikiamų e. paslaugų kokybė ir aktualumas.

*Tyrimo objektas* – VRK teikiamos e. paslaugos.

*Tyrimo tikslas* – išanalizavus nagrinėjamos organizacijos teikiamas viešąsias e. paslaugas, įvertinti jų kokybę ir aktualumą. Tikslui pasiekti keliami uždaviniai:

1. Atlikti teorinę viešųjų e. paslaugų analizę.
2. Pristatyti metodus, taikomus tyrimo procese.
3. Apibūdinti VRK veiklą bei jos teikiamas paslaugas.
4. Atlikti VRK teikiamų e. paslaugų tyrimą.

*Tyrimo metodai*: akademinės literatūros nagrinėjimas, antrinių duomenų rinkimas ir analizė, žvalgybinis tyrimas, apklausa, grupinė diskusija.

## 1. Teorinė viešųjų e. paslaugų analizė

Viešoji elektroninė paslauga – skaitmenine forma prieinama paslauga, kurią teikia įvairaus dydžio valdžios institucijos (Inkinen & Jauhiainen, 2014). Grudzińska-Kuna ir Papińska-Kacperek (2010) teigia, kad viešosios elektroninės paslaugos – tai fizinio ar juridinio asmens santykiai su valstybinėmis institucijomis, naudojant šiuolaikines informacines technologijas nuotoliniu būdu.

Viešosios elektroninės paslaugos yra labai glaudžiai susijusios su elektroninės valdžios sąvoka. Elektroninės valdžios sąvoka apibūdina valdžios institucijų veiklos organizavimo formą, kurios išskirtinis bruožas yra elektroninio keitimosi ir informacijos apdorojimo technologijų naudojimas viešojo administravimo sektoriuje (Vaslavskiy & Gabuev, 2017). Kaip teigia Rahman (2018), e. valdžia apima interneto įrankių ir svetainių naudojimą, kad būtų galima teikti geriausias įmanomas paslaugas piliečiams. Anot Leitner (2003), elektroninės valdžios tikslas nėra perkelti visas atliekamas operacijas į internetinę erdvę – iš tikrųjų tikslas turėtų būti, remiantis „mažiau yra geriau“ principu, išrasti integruotą prieigos struktūrą, kuri užtikrintų greitą ir patogų vartotojų aptarnavimą.

Lango (2019) pažymi, kad e. valdžios paslaugos yra orientuotos į keturis pagrindinius klientus (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. E. vyriausybės sąveikos tipai (sudaryta autorės, remiantis Lango, 2019)

Tipas	Aprašymas
G2G – vyriausybė vyriausybei ( <i>Government to Government</i> )	Keitimasis informacija ir paslaugomis tarp vyriausybės institucijų gali būti horizontalus, t. y. tarp įvairių valdžios subjektų, ir vertikalus, t. y. tarp nacionalinių, valstybės bei vietos valdžios subjektų ir skirtinguose subjekto lygmenyse
G2C – vyriausybė piliečiui ( <i>Government to Citizen</i> )	Sąsaja tarp vyriausybės ir piliečių suteikia piliečiams galimybę naudotis įvairiausiomis viešosiomis paslaugomis (informacijos skleidimas, švietimo, sveikatos apsaugos ar mokesčių programų įgyvendinimas). Piliečiai turi laisvę bet kada ir bet kur pasidalinti savo nuomone ir nusiskundimais dėl vyriausybės politikos
G2B – vyriausybė verslui ( <i>Government to Business</i> )	Šiuo atveju e. valdžia padeda verslo subjektams sklandžiai bendrauti su vyriausybe. Siekiama pašalinti biurokratiją, taupyti laiką, išlaidas ir užtikrinti skaidrumą verslo aplinkoje, bendraujant su vyriausybe
G2E – vyriausybė darbuotojui ( <i>Government to Employees</i> )	Bet kurios šalies vyriausybė yra didžiausias darbdavys, todėl ji taip pat reguliariai bendrauja su darbuotojais, kaip tai daro kiti darbdaviai. Informacijos ir komunikacijos technologijos padeda greitai ir veiksmingai palaikyti vyriausybės ir darbuotojų sąveiką, taip pat didina jų pasitenkinimą teikdama privalumus ir papildomas privilegijas

Vykdomos elektroninės valdžios programos turi daug naudos 1 lentelėje nurodytiems vartotojams, tačiau taip pat jos turi tam tikrų neigiamų aspektų. Solinhone ir Rummyantseva (2016) pateikia tokius viešųjų e. paslaugų privalumus ir trūkumus (žr. 2 lentelę).

2 lentelė. Viešųjų e. paslaugų privalumai ir trūkumai (sudaryta autorės, remiantis Solinhone & Rummyantseva, 2016)

Privalumai	Paslaugų tobulinimas ir palengvinimas, vartotojų ir organizacijų laiko ir išlaidų sumažinimas, vartotojų kompiuterinio raštingumo didinimas; vyriausybės agentūrų duomenų tvarkymo gerinimas; vienos duomenų bazė kūrimas, pagalba kuriant pasitikėjimą tarp vyriausybių ir piliečių
Trūkumai	Ne visi turi vienodas galimybes naudotis internetu, nepasitikėjimo ir kibernetinių nusikaltimų grėsmė, klaidingas skaidrumo ir atskaitomybės jausmas bei brangi infrastruktūra

2 lentelėje paminėtų pranašumų yra daugiau nei trūkumų, be to, nuolat yra ieškoma įvairių būdų, kaip panaikinti problemas, kurias gali sukelti viešosios e. paslaugos. Nepasitikėjimo ir kibernetinių nusikaltimų grėsmes bent iš dalies gali panaikinti *blockchain* ir kibernetinio saugumo technologijos.

*Blockchain* – tai nauja technologija, leidžianti didelėms žmonių grupėms ar organizacijoms, kurios gali viena kitos nepažinti ar nepasitikėti, kartu susitarti ir įrašyti informaciją be trečiosios šalies (European Commission, 2020b). Crosby et al. (2020) pažymi, kad naudojant specialų informacijos užšifravimą sukuriama skaitmeninė „viešoji knyga“ arba, kitaip tariant, duomenų bazė, kurioje yra fiksuojamos visos transakcijos ir skaitmeniniai įvykiai. Dažniausiai *blockchain* yra siejama su kriptovaliutomis, tačiau šios technologijos principą galima pritaikyti daugelyje kitų sričių.

*Kibernetinis saugumas* (angl. *cybersecurity*) – tai technologija, apsauganti sistemas, tinklus ir programas nuo skaitmeninių atakų, kurių tikslas yra gauti slaptą informaciją, ją pakeisti ar sunaikinti, pavogti pinigus arba nutraukti įprastus verslo procesus (Cisco: Security, n. d.). Kumar ir Somani (2018) teigia, kad kibernetinis saugumas yra susijęs ir su sukeltu nesaugumu, ir su praktika ar procedūromis, kurios skirtos saugumui užtikrinti. Kibernetinis saugumas yra didelė, daugialypė disciplina, o ne tiesiog informatikos pogrupis, dėl to vis dar nėra visuotinai priimto būdo jam įvertinti (European Commission, 2020a).

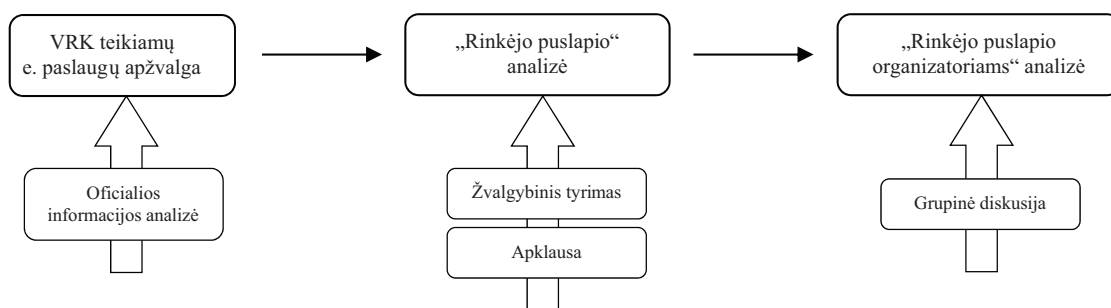
Nepaisant to, kad egzistuoja neigiami e. valdžios diegimo aspektai, viešosios e. paslaugos duoda labai daug naudos, o šiuolaikinės technologijos padeda kovoti su kylančiomis grėsmėmis, todėl elektroninė vyriausybė yra vystoma daugelyje pasaulio šalių.

## 2. VRK teikiamų viešųjų e. paslaugų tyrimo metodologija

Šioje darbo dalyje bus aprašytas VRK teikiamų viešųjų e. paslaugų tyrimo procesas. Šiam tyrimui atlikti buvo sukurta schema, kuri yra pateikta 1 paveiksle.

Kaip galima matyti iš 1 paveikslėlio, tyrimo procesas susideda iš 3 pagrindinių etapų. Visuose etapuose yra taikomi kiti tyrimo metodai.

Visų pirma, siekiant susipažinti su institucijos veikla, buvo atliktas paruošiamasis etapas – VRK teikiamų paslaugų apžvalga. Informacija buvo renkama, nagrinėjant oficialų VRK puslapį.



1 paveikslas. VRK teikiamų viešųjų e. paslaugų tyrimo schema (sudaryta autorės)

Siekiant įvertinti paslaugas iš rinkėjų pozicijos, buvo atliktas žvalgybinis tyrimas ir apklausa, o iš organizatorių pozicijos – grupinė diskusija.

### Žvalgybinis tyrimas

*Tyrimo tikslas* – pamatyti, ar egzistuoja problemos, susijusios su analizuojamo portalo naudojimu, suprasti jų turinį bei kilmę ir, panaudojus šią informaciją, nustatyti kitus tyrimo etapus.

Šis tyrimo metodas buvo pasirinktas dėl to, kad žvalgybinio tyrimo metu stebėtojai gali tirti žmones jų natūralioje aplinkoje, įgydami gilų supratimą apie elgesį ir pagrindines problemas. Remiantis MacDonald ir Headlam (2009), dalyvių stebėjimas nenumato išankstinių klausimų, ir dėl šių priežasčių, taikant tokį metodą, suteikiami aukšto lygio duomenys – tai buvo labai svarbu, norint kuo geriau iširti situaciją. Galima teigti, kad žvalgybinis tyrimas leido surinkti tikslius duomenis, nes buvo tiriami ir stebimi visi apylinkės rinkėjai.

Žvalgybinis tyrimas buvo atliktas 2020 m. spalio 11 d. (I Seimo rinkimų turo diena) vienoje iš Vilniaus miesto apylinkių. Rinkėjų elgesys buvo stebimas nuo 7 iki 20 val.

### Apklausa

*Tyrimo tikslas* – įvertinti portalo „Rinkėjo puslapis“ žinomumą ir nustatyti jo pridėtinę vertę vartotojams.

Taip pat buvo iškeltos dvi hipotezės:

1. Rinkėjai nežino apie portalo „Rinkėjo puslapis“ egzistavimą.
2. Elektroninio balsavimo galimybė padidintų rinkėjų aktyvumą.

Šis tyrimo metodas buvo pasirinktas dėl to, kad jis leidžia greitai ir nemokamai apklausti nemažą žmonių kiekį ir sudaryti statistiką, remiantis respondentų atsakymais.

Šiam tyrimo etapui atlikti iš viso buvo sukurta 11 klausimų, tačiau pildant apklausą jų skaičius keitėsi priklausomai nuo atsakymų. Apklausa buvo platinama socialiniuose tinkluose.

Imties dydis buvo apskaičiuotas naudojant Imties dydžio skaičiuoklę (Apklausa, n. d.), nustačius 95 % tikimybę ir pasirinkus paklaidą, lygią 9. Populiaciją sudarė 580 020 žmonių – tai yra Vilniaus savivaldybės gyventojų bendras skaičius (Registrų centras, 2020). Taigi buvo gautas reikalingas imties dydis, lygus 119.

Siekiant įvertinti paslaugas iš organizatorių pozicijos, buvo organizuota grupinė diskusija.

### Grupinė diskusija

*Tyrimo tikslas* – sužinoti, kaip vertina portalą „Rinkėjo puslapis organizatoriams“ rinkimų organizatoriai, ir nustatyti, kokia yra jo nauda.

Šis tyrimo metodas buvo pasirinktas dėl tos priežasties, kad surinktų diskusinės grupės metu duomenų diapazonas dažnai yra platesnis, o gauta informacija išsamesnė, lyginant su individualiais pokalbiais – tai paaiškinama spontaniška grupės dalyvių sąveika (Gundumogula, 2020).

Šio kokybinio tyrimo respondentų grupė – viena iš Vilniaus miesto apylinkių rinkimo komisijų, kurioje dirbo 7 žmonės. Šios apylinkės rinkimo komisija buvo pasirinkta dėl to, kad jos nariai yra skirtingo amžiaus ir jų kasdienybė labai skiriasi (skirtingos pareigos, darbai, mokslai) – tai yra labai universalus pavyzdys, nes rinkimo komisijose įsidarbina skirtingo amžiaus žmonės, taip pat tai leidžia iširti žmonių, turinčių skirtingą patirtį, nuomonę apie teikiamą paslaugą. 3 lentelėje yra pateiktas grupinės diskusijos respondentų portretas.

3 lentelė. Grupinės diskusijos respondentų portretas (sudaryta autorės)

Nr.	Veikla	Amžius	Dalyvavimas rinkimų komisijoje
1.	Pensininkė, dirbanti auklėtoja	65 m.	9 kartas
2.	Teisininkė	58 m.	2 kartas
3.	Apšvietimo projektų vadovas	52 m.	3 kartas
4.	Aviakompanijos pardavimų ir operacijų vadybininkė	28 m.	1 kartas
5.	Informatikos fakulteto studentas	20 m.	4 kartas
6.	Nedirba, buvusi socialinė darbuotoja	56 m.	1 kartas
7.	Verslo vadybos fakulteto studentė	20 m.	1 kartas

Grupinei diskusijai atlikti buvo sukurtas 11 klausimų scenarijus, kuriame yra klausama apie respondentų patirtį ir nuomonę.

### 3. VRK teikiamų paslaugų tyrimas

#### 3.1. VRK teikiamų paslaugų apžvalga

Vyriausioji rinkimų komisija – Lietuvos Respublikos Konstitucijoje numatyta nuolatinė aukščiausioji rinkimų ir referendumų organizavimo bei vykdymo valstybės institucija, kuri įstatymų nustatyta tvarka vykdo ir organizuoja Seimo, Prezidento ir savivaldybių tarybų rinkimus, taip pat referendumus (Lietuvos Respublikos..., 2020a).

Taigi pagrindinė funkcija, kurią atlieka VRK, – organizuoja rinkimus. Tam, kad galima būtų padaryti tai gerai ir efektyviai, rinkimų komisija teikia tam tikras paslaugas.

Užėjus į LR VRK oficialų puslapį, galima rasti atvirus duomenis apie rinkimų rezultatus ir statistinę bei kitą informaciją, susijusią su rinkimais (pvz., rinkimų teritorijų GIS, reitingavimo, atvykusių balsuoti rinkėjų pagal amžiaus grupes ir lytį duomenys, rinkimų apygardų ir apylinkių sąrašas ankstesniuose rinkimuose).

Kita VRK teikiama paslauga – prašymų priėmimas ir pažymų išdavimas. Prašymų ir pažymų tipai yra pateikti 4 lentelėje (Lietuvos Respublikos..., 2020b).

4 lentelė. Prašymų bei pažymų tipai (sudaryta autorės, remiantis Lietuvos Respublikos..., 2020b)

Prašymų tipai	Pažymų tipai
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Dėl įrašymo į apylinkės rinkėjų sąrašą</li> <li>– Dėl balsavimo namuose</li> <li>– Dėl įrašymo į apylinkės rinkimų komisijos narių rezervą</li> <li>– Dėl rinkimų užstato grąžinimo</li> <li>– Dėl pažymos apie darbo užmokestį išdavimo</li> <li>– Dėl viešosios informacijos rengėjo ar skleidėjo atstovo registravimo VRK informacinės sistemos vartotoju</li> <li>– Dėl politinės partijos atstovo registravimo VRK informacinės sistemos vartotoju</li> <li>– Dėl audito įmonės atstovo registravimo VRK informacinės sistemos vartotoju</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Pažyma apie darbo užmokestį</li> <li>– Pažyma apie darbą rinkimų komisijoje</li> <li>– Pažyma apie išrinkimą į renkamas pareigas</li> <li>– Pažyma, kad asmuo buvo kandidatu</li> <li>– Pažyma apie įrašymą į rinkėjų sąrašą</li> <li>– Pažyma apie atvykimo balsuoti faktą</li> <li>– Pažyma apie priskaičiuotą ir apmokėtą darbo užmokestį bei kitas išmokas</li> <li>– Pažyma apie tvarkomus asmens duomenis</li> </ul>

Minėtas ir kitas paslaugas taip galima gauti elektroniniu būdu. VRK sukūrė e. paslaugų portalą „Rinkėjo puslapis“, kuris turi du domenus: <https://www.rinkejopuslapis.lt>, kurį gali naudoti visi rinkėjai ir rinkimų dalyviai (kandidatai, atstovai, partijų išdininkai, viešosios informacijos leidėjai ir skleidėjai), bei skirtas rinkimų organizatoriams (rinkimų apylinkių, apygardų komisijų nariams, ambasadoms) puslapis – <https://org.rinkejopuslapis.lt>. Toliau daugiau informacijos apie kiekvieną domeną.

Portalas „Rinkėjo puslapis“ yra visos reikalingos rinkėjams informacijos šaltinis, prie kurio kiekvienas balsavimo teisę turintis gyventojas gali prisijungti per Elektroninius valdžios vartus. Paslauga suteikia galimybę matyti bendrą informaciją apie rinkimus (data, tema, kandidatų sąrašai, rezultatai, statistinė informacija), pamatyti savo balsavimų istoriją, rasti rinkimų apylinkę ir rinkimų apygardą bei informaciją apie jų ribų pakeitimą, suformuoti bei atspausdinti informacinę kortelę, pateikti ir gauti elektroninius dokumentus, užsakyti ir gauti pažymą, užsiregistruoti į rinkimus užsienyje, paremti kandidatus.

Interneto portalas „Rinkėjo puslapis“ buvo sukurtas siekiant padaryti rinkimų paslaugas kiek galima labiau prieinamas ir sudaryti galimybę kandidatams ir rinkimų komisijoms bendrauti su rinkėjais (Rinkėjo puslapis, 2020).

Portalas „Rinkėjo puslapis organizatoriams“ yra priemonė rinkimams organizuoti ir vykdyti. Šiame puslapyje rinkimų organizatoriai gali atlikti veiksmus, padedančius rinkimų organizavimo procese iki rinkimų dienos ir rinkimų

dieną (matyti rinkėjų sąrašus ir kitą svarbią informaciją, suformuoti ir atspausdinti rinkėjų balsavimo lakštus, įvesti į sistemą reikalingus duomenis apie rinkėjus, tokiu būdu kontroliuojant jų informacijos gavimą arba atvykimą į rinkimus), taip pat gali tvarkyti darbo užmokesčio, tabelių ir sąmatų duomenis. Visa informacija, pateikiama šiame puslapyje, yra konfidenciali.

Dauguma minėtų paslaugų, teikiamų abiejuose portaluose, veikia tik rinkimų laikotarpiu.

### 3.2. VRK teikiamų e. paslaugų tyrimo rezultatai

#### Žvalgybinio tyrimo rezultatai

Žvalgybinio tyrimo metu buvo nustatyta, kad kelios esminės rinkėjo problemos yra:

- *Pasenę rinkėjų duomenys.* Buvo tokių situacijų, kai žmonių pavardės arba gyvenamoji vieta pasikeitė, tačiau sistemoje buvo seni duomenys, dėl to kilo problemų, nes rinkėjai negalėjo iš karto balsuoti, turėjo laukti, kol apylinkės nariai susiskambins su VRK informatikais ir sutvarkys šį nesklandumą. Ši problema kilo ne dėl VRK kaltės – bloga komunikacija ir duomenų / informacijos perdavimas tarp skirtingų institucijų.
- *Galimybė balsuoti tik savo apygardoje.* Kadangi šiais metais Seimas buvo renkamas vienmandatėje ir daugiamandatėje rinkimų apygardose (vienmandačiai kandidatai išsikėlė savo kandidatūrą tik tam tikroje apygardoje, vadinasi, už juos galėjo balsuoti tik tos apygardos gyventojai, ir šių apygardų lakštai buvo tik šios apygardos apylinkėse), viena iš dažnų problemų buvo ta, kad kai kurie atėję rinkėjai negalėjo balsuoti, nes buvo iš kitos apygardos (arba iš kitų miestų), o iš anksto neužpildė reikalingų dokumentų, kurie leistų balsuoti kitoje apygardoje. Ši problema galėtų būti išspręsta, jeigu būtų galimybė balsuoti elektroniniu būdu.
- *Mažas rinkėjų aktyvumas.* Į rinkimus nagrinėjamoje apylinkėje atėjo tik apie 40 % visų rinkėjų. Ši problema galėtų būti išspręsta (bent iš dalies), suteikus galimybę balsuoti elektroniniu būdu.
- *Nebuvo dalinami vardiniai kvietimai balsuoti.* Anksčiau visi rinkėjai gaudavo vardinius kvietimus balsuoti, kuriuos rinkimų komisijų nariai įteikdavo asmeniškai. Tačiau šiemet buvo išdalinti nevardiniai pranešimai apie rinkimus (vienas pranešimas į butą). Dėl šios priežasties daugelis rinkėjų pasimetė ir nežinojo, ar jie išvis turės teisę balsuoti, nežinojo, kur ir kada reikia ateiti (kai kurių rinkėjų pranešimai tiesiog nepasiekė).
- *Pasikeitė rinkimų apylinkių ribos.* Rinkimų dieną buvo daug tokių atvejų, kai rinkėjai buvo siunčiami iš vienos balsavimo vietos į kitą dėl to, kad apylinkių ribos pasikeitė (anksčiau rinkėjas balsuodavo vienoje apylinkėje, o ši kartą turėjo balsuoti kitoje apylinkėje) – rinkėjai nebuvo informuoti asmeniškai.

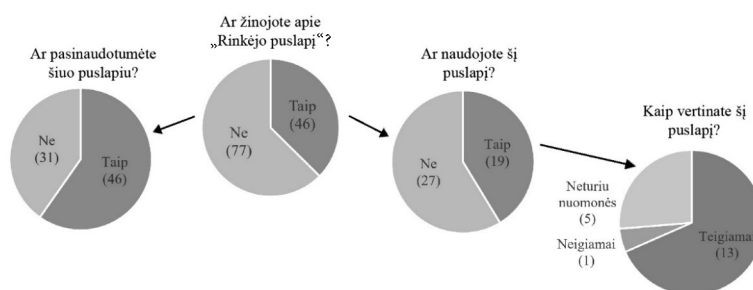
Atlikus žvalgybinį tyrimą, buvo padaryta prielaida, kad tikriausiai rinkėjai nesinaudojo „Rinkėjo puslapis“ portalu, o gal net nežinojo apie jo egzistavimą, todėl buvo nuspręsta organizuoti rinkėjų apklausą.

#### Apklausos rezultatai

Apklausą užpildė 123 respondentai: 89 moterys ir 34 vyrai – jų amžius siekė 18–60 metų (jaunesniems Vilniaus gyventojams nebuvo siūloma ši apklausa, nes jie dar neturi balso teisės, taigi jie negalėtų atsakyti į pateiktus klausimus).

Atlikus apklausą, buvo pastebėta, kad nagrinėjamo tyrimo rezultatus galima sugrupuoti į kelias grupes pagal temas ir prie kiekvienos atsakymų grupės padaryti išvadą.

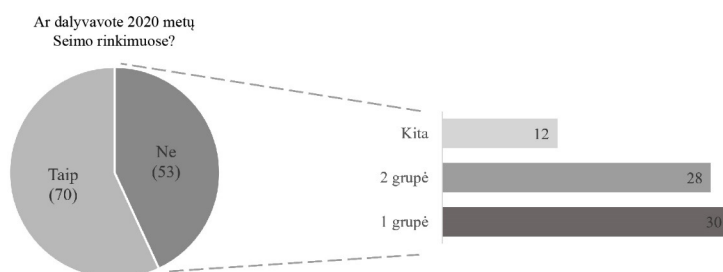
Visų pirma, buvo siekiama nustatyti, ar respondentai žino apie portalo egzistavimą ir kaip jie vertina šią elektroninę paslaugą. Portalo „Rinkėjo puslapis“ žinomumo ir vertės nustatymo rezultatai yra pateikti 2 paveiksle.



2 paveikslas. Portalo „Rinkėjo puslapis“ žinomumo ir vertės nustatymo rezultatai (sudaryta autorės)

Iš 2 paveikslo grafiko galima matyti, kad dauguma respondentų (63 %) nežinojo apie „Rinkėjo puslapio“ egzistavimą, tačiau iš jų 46 rinkėjai (60 %) norėtų pasinaudoti šiuo portalu. Iš 46 respondentų (37 %), žinojusių apie puslapį, tik 19 (41 %) apklaustųjų naudojami juo. 13 respondentų teigiamai įvertino „Rinkėjo puslapį“, 1 neigiamai ir 5 žmonės neturėjo nuomonės. Taigi galima padaryti išvadą, kad iš tikrųjų daugelis respondentų (85 %) nežinojo arba nesinaudojo rinkėjų portalu, dėl to negavo reikalingos informacijos apie rinkimus.

Šiame tyrime taip pat buvo nagrinėjama mažo rinkėjų aktyvumo problema ir bandoma išsiaiškinti, kokios yra šios problemos priežastys (žr. 3 pav.).



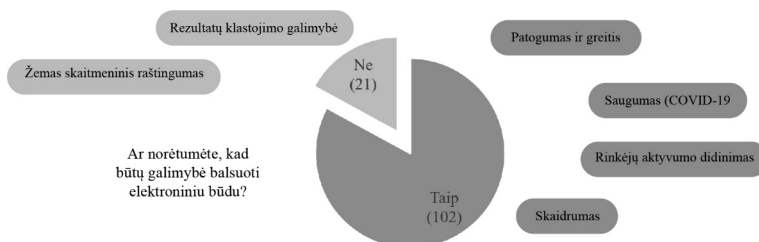
3 paveikslas. Nedalyvavimo 2020 metų Seimo rinkimuose priežastys (sudaryta autorės)

3 paveikslo grafike yra pateikta informacija apie Vilniaus miesto gyventojų dalyvavimą / nedalyvavimą Seimo rinkimuose. Grafiko duomenimis, 53 respondentai (43 %) neatvyko į rinkimus dėl tam tikrų priežasčių. Visos priežastys buvo suskirstytos į trys grupes:

- *1 grupė* – tai respondentų nepasitikėjimas valdžia, rezultatų sąžiningumu arba abejingumas. Šioje situacijoje problema nebus išspręsta, kol nebus pakeistas respondentų mąstymas. 1 grupės priežastys buvo pasirinktos 30 kartų.
- *2 grupė* – tai respondentų neatėjimas dėl galimybės neturėjimo, dėl laiko stokos (nenori laukti eilės) ir dėl COVID-19 grėsmės. Visas šias priežastis galima būtų panaikinti, įvedus galimybę balsuoti elektroniniu būdu. 2 grupės priežastys buvo pasirinktos 28 kartus.
- *Kita* – apklausoje buvo pateiktas toks variantas tam atvejui, jeigu respondentas turėjo kitas priežastis, išskyrus paminėtas. Šis variantas buvo pasirinktas 12 kartų.

Kadangi priežastys, kurias galima būtų panaikinti įvedant balsavimą elektroniniu būdu, yra gana populiaros, buvo nuspręsta ištirti tokią idėją. Visų pirma, buvo nustatyta, kaip dažnai respondentai naudojami kompiuteriu ir internetu – pasirodė, kad 114 apklaustųjų (93 %) naudoja kompiuterį ir internetą kiekvieną dieną, 7 apklaustieji (6 %) kelis kartus per savaitę, o likusieji 2 respondentai – kelis kartus per mėnesį arba per metus.

Kitas etapas – buvo paklausta apie tai, ar respondentai norėtų turėti galimybę balsuoti internetiniu būdu, ir paprašyta pagrįsti atsakymą. Apklaustųjų atsakymų pagrindimai buvo gana panašūs – juos galima suskirstyti į kelis elektroninio balsavimo privalumus ir trūkumus, kaip yra vaizduojama 4 paveiksle.



4 paveikslas. Elektroninio balsavimo privalumai ir trūkumai, remiantis respondentų nuomonėmis (sudaryta autorės)

Iš 4 paveikslo matyti, kad 102 respondentai (83 %) pasisakė už elektroninį balsavimą, teigdami, kad toks rinkimų būdas užtikrintų rinkimų skaidrumą ir rinkėjų saugumą pandemijos metu, būtų patogesnis ir greitesnis, padidintų balsuojančių gyventojų skaičių. 21 respondentas – t. y. 17 % apklaustųjų – nenori, kad būtų įvestas balsavimas elektroniniu būdu, nes, jų nuomone, yra didelė grėsmė, kad rezultatai gali būti suklastoti; taip pat kai kurie respondentai bijo, kad neturi pakankamai kompiuterinių gebėjimų ir netyčia gali suklysti.

Taigi galima padaryti išvadą, kad jeigu būtų galimybė balsuoti elektroniniu būdu, rinkėjų aktyvumas turėtų padidėti, o tai padidintų rinkimų efektyvumą.

### Grupinės diskusijos rezultatai

Grupinės diskusijos metu buvo nustatyta, kad, apylinkės komisijos narių suvokimu, „Rinkėjos puslapis organizatoriams“ portalas – tai yra pagalbinė priemonė. Kaip pardavėja turi kasos aparatą, taip rinkimo komisijos narys turi šį portalą, nes jame yra atliekamos visos svarbiausios funkcijos, taip pat tai yra informacijos šaltinis.

Visi respondentai teigė, kad portalo poreikis yra tikrai labai didelis, nes palyginti su ankstesniais rinkimais, kai viskas buvo rašoma ranka, šio puslapio atsiradimas išsprendė popierizmo problemą, atsirado daugiau galimybių, kurios palengvina darbą ir suteikia daugiau duomenų. Tačiau pasirodė, kad ne visi respondentai aktyviai naudojami šiuo puslapiu.

Paaiškėjo, kad visi, išskyrus tuos komisijos narius, kurių darbas nėra susijęs su kompiuteriais arba kurie visai nedirba šiuo metu (jų amžius yra daugiau kaip 55 metų), naudojami kompiuteriu ir internetu kiekvieną dieną. Tačiau būtent „Rinkėjo puslapį organizatoriams“ aktyviai naudojo tik tie respondentai, kurie atliko pirmininko, informatiko ir sekretoriaus pareigas (beveik visas jų darbas turi būti atliekamas, naudojant analizuojamą portalą). Kiti komisijos nariai naudojami puslapiu minimaliai ir nors kiekvienas iš jų turėjo įvesti tam tikrą informaciją į sistemą, šį darbą perdavė pirmininkui, paaiškinę, kad nesigauja portale.

Taigi norint apibendrinti komisijos narių nuomones apie „Rinkėjo puslapį organizatoriams“, galima sudaryti respondentų portalo vertinimo schemą (žr. 5 pav.).



5 paveikslas. „Rinkėjo puslapio organizatoriams“ vertinimas (sudaryta autorės)

Kaip nurodyta 5 paveiksle, pirmą respondentų reakcija į portalą buvo teigiama. Komisijos nariai, kurie turi didesnę patirtį ir dirbo tais laikais, kai visos operacijos buvo atliekamos ranka, labai apsidžiaugė, kai sužinojo, kad bus galimybė naudotis šiuo portalu. Kitas portalo vartotojų vertinimo etapas buvo toks, kad prisijungus prie sistemos buvo labai sunku suprasti, kaip naudotis šiuo puslapiu, nes jis yra chaotiškas, trūksta tvarkos. Taigi buvo padaryta išvada, kad reikalingi pokyčiai: reikia pakeisti funkcinių dizainą taip, kad nereikėtų skaityti instrukcijos, kaip naudotis portalu (intuityvesnė sistema), taip, kad reikalingus veiksmus galima būtų atlikti vienu žingsniu (arba maksimaliai sutrumpinti vartotojo kelią); reikia pašalinti neaktualią informaciją.

Taip pat grupinės diskusijos metu buvo nustatoma, kaip apylinkės komisijos nariai vertina idėją suteikti galimybę balsuoti elektroniniu būdu. Panašiai, kaip ir kiekybinio tyrimo respondentai, komisijos nariai išskyrė daug šios galimybės privalumų: patogų, mažiau išlaidų, aktyvesni rinkėjai, objektyvesni rezultatai. Tačiau labai didelį svorį gavo toks trūkumas, kaip kibernetinio saugumo užtikrinimo problema. Kaip alternatyva elektroniniam balsavimui buvo pasiūlyta skaitmenizuoti balsavimo procesą, taikyti daugiau technologijų.

Vadinasi, svarbu yra išanalizuoti užsienio organizacijos, atliekančios tas pačias funkcijas, kaip ir VRK, ir įsivedusios elektroninį balsavimą į savo praktiką, pavyzdį tam, kad galima būtų pamatyti, ar įmanoma išspręsti saugumo problemą.

### Išvados

Teorinėje analizėje buvo nustatyta, kad viešoji elektroninė paslauga – tai skaitmeninė forma prieinama paslauga, kurią teikia valdžios institucijos savo vartotojams: vyriausybei, piliečiams, verslams ir darbuotojams. Pagrindinis e. paslaugų ir e. valdžios tikslas yra išrasti integruotą prieigos struktūrą, kuri užtikrintų greitą ir patogų vartotojų aptarnavimą. Nepaisant to, kad egzistuoja neigiami e. valdžios diegimo aspektai, viešosios e. paslaugos duoda labai daug naudų, o šiuolaikinės technologijos padeda kovoti su kylančiomis grėsmėmis.

Tyrimo procesas susideda iš 3 pagrindinių etapų: VRK teikiamų paslaugų apžvalga, „Rinkėjo puslapio“ analizė ir „Rinkėjo puslapio organizatoriams“ analizė. Šiems etapams įvykdyti buvo atlikta oficialios informacijos analizė, žvalgybinis tyrimas, apklausa ir grupinė diskusija.



Išnagrinėjus bendrą informaciją apie VRK, buvo nustatyta, kad pagrindinė šios organizacijos funkcija – organizuoti rinkimus, o jos teikiamos paslaugos (rinkėjų, kandidatų ir organizatorių informavimas, dokumentų priėmimas ir išdavimas, portalo rinkėjams bei portalo organizatoriams vedimas ir kt.) yra pagalbinės priemonės minimai funkcijai atlikti.

Atlikus žvalgybinį tyrimą rinkimų dieną, buvo nustatytos kelios esminės rinkėjo problemos, kurios padėjo suplanuoti rinkėjų apklausos turinį. Apklausos rezultatai parodė, kad dauguma rinkėjų nežinojo apie „Rinkėjo puslapio“ egzistavimą ir tai, kad daugelis respondentų norėtų turėti galimybę balsuoti nuotoliniu būdu. Grupinės diskusijos rezultatai parodė, kad apylinkės rinkimo komisijos nariai gerai vertina „Rinkėjo puslapį organizatoriams“, tačiau naudoja jį minimaliai dėl komplikuoto bei nepatogaus dizaino ir dėl žemo skaitmeninio raštingumo. Respondentai teigiamai vertina idėją sukurti galimybę balsuoti elektroniniu būdu, tačiau išskiria kibernetinio saugumo problemą.

Atlikus tyrimą, galima būtų pateikti VRK kelis pasiūlymus: daugiau reklamuoti portalą „Rinkėjo puslapis“, pakeisti portalo „Rinkėjo puslapis organizatoriams“ funkcinių dizainą, peržiūrėti rinkimų proceso skaitmenizavimo galimybę. Nors ir dauguma rinkėjų, ir grupinės diskusijos respondentų teigiamai vertina e. balsavimo galimybės idėją, tačiau verta būtų atlikti tolesnius tyrimus, kurių tikslas būtų įvertinti e. balsavimo saugumą ir patikimumą. Tam galima būtų, visų pirma, išnagrinėti šalių, kurios suteikia balsavimo internetu galimybę (pavyzdžiui, Lietuvos kaimynė – Estija), praktiką – kaip organizuojamas rinkimų procesas, kokios technologijos yra naudojamos. Antra, galima būtų organizuoti individualų pokalbį su kibernetinio saugumo specialistais, siekiant suprasti, kokių grėsmių gali kilti, kokia šių grėsmių tikimybė ir koks galimas poveikis.

## Literatūra

- Apklausos. (n. d.). *Imties dydžio skaičiuoklė*. <http://www.apklausa.lt/imties-dydis>
- Cisco: Security. (n. d.). *What is cybersecurity?* <https://www.cisco.com/c/en/us/products/security/what-is-cybersecurity.html>
- Crosby, M., Nachiappan, M., Pattanayak, P., Verma, S., & Kalyanaraman, V. (2020). Blockchain technology: Beyond Bitcoin. *Applied Innovation Review*, (2), 1–19. <http://scet.berkeley.edu/wp-content/uploads/AIR-2016-Blockchain.pdf>
- European Commission. (2020a). *Cybersecurity – our digital anchor – a European perspective*. <https://ec.europa.eu/jrc/en/facts4eufuture/cybersecurity-our-digital-anchor>
- European Commission. (2020b). *Shaping Europe's digital future: Blockchain technologies*. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/blockchain-technologies>
- Grudzińska-Kuna, A., & Papińska-Kacperek, J. (2010). *Usługi elektronicznej administracji dla obywateli w Polsce – wybrane aspekty*. [http://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki\\_kae\\_z24\\_09.pdf](http://rocznikikae.sgh.waw.pl/p/roczniki_kae_z24_09.pdf)
- Gundumogula, M. (2020). Importance of focus groups in qualitative research. *International Journal of Humanities and Social Science*, 8(11), 299–302. <https://doi.org/10.24940/theijhss/2020/v8/i11/HS2011-082>
- Informacinės visuomenės plėtros komitetas. (2002). *Elektroninės viešosios paslaugos Lietuvoje*. <https://ivpk.lrv.lt/lt/naujienos/elektronines-viesosios-paslaugos-lietuvoje>
- Inkinen, T. A., & Jauhiainen, J. (2015). Urban WLAN solutions in Finnish cities. In M. Khosrow-Pour (Ed.), *Encyclopedia of information science and technology* (3 ed., pp. 6339–6346). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-5888-2.ch623>
- International Institute for Democracy and Electoral Assistance. (2020). *If e-voting is currently being used, what type(s) of technology used?* <https://www.idea.int/data-tools/question-view/743>
- Kumar, S., & Somani, V. (2018). Social media security risks, cyber threats and risks prevention and mitigation techniques. *International Journal of Advance Research in Computer Science and Management*, 4(4), 125–129.
- Lango, B. (2019). *e-Governance compiled lecture notes*. [https://www.researchgate.net/publication/337063616\\_e-Governance\\_Compiled\\_Lecture\\_Notes\\_by\\_Dr\\_Benard\\_Lango](https://www.researchgate.net/publication/337063616_e-Governance_Compiled_Lecture_Notes_by_Dr_Benard_Lango)
- Leitner, C. (2003). *eGovernment in Europe: The state of affairs*. <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download?doi=10.1.1.498.7937&rep=rep1&type=pdf>
- Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija. (2020a). *Apie Vyriausiąją rinkimų komisiją*. <https://www.vrk.lt/vrk-apie>
- Lietuvos Respublikos vyriausioji rinkimų komisija. (2020b). *Paslaugos: prašymų formos*. <https://www.vrk.lt/prasymai-vrk>
- MacDonald, S., & Headlam, N. (2009). *Research methods handbook*. <https://cles.org.uk/wp-content/uploads/2011/01/Research-Methods-Handbook.pdf>
- Rahman, M. A. (2018). A method to evaluate E-Government service quality attributes. In *User Centric E-Government* (pp. 65–88). Springer. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-59442-2\\_4](https://doi.org/10.1007/978-3-319-59442-2_4)
- Registrų centras. (2020). *Statistinės suvestinės: gyventojų skaičius pagal savivaldybes*. [https://www.registrucentras.lt/bylos/dokumentai/gr/2020\\_01\\_03\\_Gyventoju\\_skaicius\\_pagal\\_savivaldybes.pdf](https://www.registrucentras.lt/bylos/dokumentai/gr/2020_01_03_Gyventoju_skaicius_pagal_savivaldybes.pdf)
- Rinkėjo puslapis. (2020). <https://www.rinkejopuslapis.lt>

- Solinthone, P., & Rummyantseva, T. (2016). E-Government implementation. *MATEC Web of Conferences*, 79, 01066. <https://doi.org/10.1051/mateconf/20167901066>
- United Nations. (2020). *COVID-19 pushing more government activities online despite persistent digital divide, annual E-government survey finds*. <https://www.un.org/press/en/2020/dev3435.doc.htm>
- Vaslavskiy, Ya., & Gabuev, S. (2017). Varianty razvitiya elektronnoho pravitel'stva: opyt Rossii, SShA, KNR. *Mezhdunarodnye protsessy*, 15(1), 108–125. <https://doi.org/10.17994/IT.2017.15.1.48.9>

## RESEARCH OF THE CENTRAL ELECTORAL COMMISSION'S E-SERVICES

Dominyka LAMAUSKAITĖ

**Abstract.** In modern society, both businesses and public institutions are more frequently trying to move their activities to the cyberspace, but this is not always done qualitatively. This study analyzes the Central Electoral Commission's e-service web page for voters, election participants and organizers. The aim is to examine the popularity, relevance, advantages and disadvantages of this web page, ways to increase the activity of website users and voters. The research is conducted by analyzing the academic literature and secondary data, using the observational study, survey and focus group methods of research. The results of the survey showed that the majority of voters are unaware of the existence of the "Voter Page", that the members of the election commission rate the "Voter Page for Organizers" positively but use it minimally due to complicated and inconvenient design. Many respondents would like to be able to vote remotely, but the topic of cyber security should be analyzed.

**Keywords:** public service management, e-government, public sector, public electronic services, digital technologies, elections, electronic voting, voter turnout.