

On-line Refereed Biannual Journal of the Center for Indigenous Knowledge and Community Studies
Sabaragamuwa University of Sri Lanka
Follow this and additional works at: www.sab.ac.lk
e-mail: akyaeditor@ssl.sab.ac.lk



**ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියෙහි සාර්ථකත්වයට ආයතනික
ධාරිතාවයේ බලපෑම**

ඩබ්ලිව්. එච්. එස්. එල්. විරාජ්නී, සමාජීය විද්‍යා අධ්‍යයනාංශය, ශ්‍රී ලංකා සබරගමුව විශ්වවිද්‍යාලය,
lak.sanduni97@gmail.com

ජී. සී. එල්. පතිරණ, සමාජීය විද්‍යා අධ්‍යයනාංශය, ශ්‍රී ලංකා සබරගමුව විශ්වවිද්‍යාලය,
pathiranaakash@gmail.com

සාරසංක්ෂේපය

තොරතුරු තාක්ෂණය දැනටමත් බොහෝ කර්මාන්තවල විප්ලවීය වෙනසක් සිදුකර ඇත. පසුගිය දශක දෙක තුළ එය බොහෝ අංශවල සංවර්ධනයේ කොඳු නාරටිය බවට ද පත් වූ අතර, ඉ-රාජ්‍ය යනු එහි එක් අංශයකි. රාජ්‍ය පරිපාලනයේ කාර්යක්ෂමතාවය සහ ගුණාත්මක බව ඉහළ නැංවීම සඳහා ඉ-රාජ්‍ය සංකල්පය යොදා ගනු ලබයි. ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම කෙසේ ද යන්න අධ්‍යයනය කිරීම මූධ්‍ය අරමුණ කර ගනිමින් පරීක්ෂණය සිදු කරන ලදී. මෙම අධ්‍යයනය ප්‍රාථමික දත්ත හා ද්විතීයික දත්ත මත පදනම්ව සිදු කර තිබේ. ප්‍රශ්නාවලි සහ සම්මුඛ සාකච්ඡා මගින් ප්‍රාථමික දත්ත රැස් කර ගන්නා ලදී. නියැදි ප්‍රමාණය සියයක් වන අතර එය, දකුණු පළාත් මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුවේ හා ගාල්ල කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලයේ කාර්ය මණ්ඩල සේවක තිස් දෙනෙකු හා මහජනතාව හැත්තෑදෙනෙකුගෙන් සමන්විත විය. එසේම පොත්, සඟරා, ලිපි ලේඛන, අන්තර්ජාලය හරහා ද්විතීයික දත්ත ලබා ගන්නා ලදී. දත්ත විශ්ලේෂණයේදී තේමාත්මක විශ්ලේෂණ ක්‍රමය, සන්දර්භීය විශ්ලේෂණ ක්‍රමය හා ආධ්‍යාන විශ්ලේෂණ ක්‍රමය භාවිතා කරන ලද අතර දත්ත ඉදිරිපත් කිරීම ප්‍රස්තාර, වගු, රූප සටහන් මත පදනම්ව සිදු කරන ලදී. මෙම අධ්‍යයනය තුළ දී ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියෙහි සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවය බලපාන බව සොයාගන්නා ලදී. විශේෂයෙන් පුහුණු මානව සම්පත, ප්‍රමාණවත් යටිතල පහසුකම්, අන්තර්සබඳතාවය, කාර්ය සාධනය යන සාධක ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියෙහි සාර්ථකත්වයට බලපෑම් කරනු ලබයි. මෙම සොයාගැනීම් මත පදනම්ව අධ්‍යයනය ඇසුරෙන් නිගමනය කරනු ලැබූයේ ප්‍රතිපත්ති ක්‍රියාත්මක කරන ආයතනික යන්ත්‍රණයෙහි ශක්තීන් හා හැකියාවන් නොමැතිව නිර්දේශිත ප්‍රතිපත්තියෙහි අපේක්ෂිත අරමුණු

සාධනය අභියෝගාත්මක වන බවයි. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියෙහි සාර්ථක ක්‍රියාත්මකවීමක් සඳහා න්‍යායානුකූල, ස්ථාපිත, නෛතික පදනමක් සහිත ශක්‍යතාවයකින් යුත් ආයතනික ව්‍යුහයක් පැවතිය යුතුය.

ප්‍රමුඛ පද: ඉ-රාජ්‍ය, ආයතනික ධාරිතාවය, ප්‍රතිපත්ති, කාර්යක්ෂමතාවය

හැඳින්වීම

ගෝලීයකරණයේ සෘජු හා වක්‍ර බලපෑම් රාජ්‍යයන්හි පාලනයට බලපෑම් කිරීමක් දැකගත හැකි අතර, තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණයේ (Information and Communication Technology) දියුණුව පාලන ක්ෂේත්‍රයට සහ විද්‍යුත් පාලන සංකල්පයට නව මානයක් එක් කර ඇත. තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණය වෙත කවරදාටත් වඩා වේගයෙන් සංවර්ධනය වෙමින් පවතින අතර මේවා සංවර්ධන ක්‍රියාවලියට උපකාරී වේ. විශේෂයෙන්ම සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටවල අකාර්යක්ෂමතාව සහ අඩු ඵලදායිතාව හේතුවෙන් සම්ප්‍රදායිකව විවේචනයට ලක්වන පරිපාලන සේවය විප්ලවීය වෙනසක් සිදු කරමින් රාජ්‍ය සේවාවන්හි ගුණාත්මකභාවය ඉහළ නැංවීම සඳහා ඉ-රාජ්‍ය පිළිගෙන ඇත. තව ද වැඩි වන ඩිජිටල් සාක්ෂරතා අනුපාතය සහ අන්තර්ජාලය විනිවිද යාමත් සමඟ පහසු උපාංග නිර්මාණය වීමත් සමඟ වැඩි කාලයක් ගත වන මිල අධික කඩදාසිමත පදනම් වූ සේවාවන් වෙනුවට මාර්ගගත සේවාවන් තෝරාගනියි. එහි ප්‍රතිඵලයක් ලෙස ගුණාත්මකභාවය ඉහළ නැංවීම, කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීම, විනිවිදභාවය සහ වැඩි සාධාරණත්වය සඳහා දායක වන ඉ-රාජ්‍ය සංකල්පය ඉදිරිපත් වී ඇත. ඒ අනුව ඉ-රාජ්‍ය යනු තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණයේ නවතම තාක්ෂණික අංශ සමඟ අන්වැල් බැඳ ගනිමින් සාමාන්‍ය ජනතාවට සපයනු ලබන රාජ්‍ය සේවාවන්හි කාර්යක්ෂමතාවය හා සඵලතාව ඉහළ නැංවීම අරමුණු කරගත් ලොව පුරා ඉතා ඉහළින් ක්‍රියාත්මක වන විද්‍යුත් සංකල්පයකි.

වර්තමානය වන විට තොරතුරු සන්නිවේදන තාක්ෂණය සමාජයේ සියලුම ක්‍රියාකාරකම් තීරණය කරන ප්‍රධාන සාධකයක් වී ඇත. ඒ අනුව රාජ්‍ය පරිපාලනය සඳහා වූ තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණය විද්‍යුත් රාජ්‍යයකට මඟ පෑදී ඇත. එමගින් තොරතුරු ඵලදායී ලෙස යොදා ගැනීමට පුරවැසියන්ට පහසු වේදිකාවක් බවට පත් කරනු ලබයි. තාක්ෂණික වශයෙන්, විද්‍යුත් ආණ්ඩුකරණය පුරවැසියන්ට බොහෝ වාසි ලබා දෙයි. එය රජයේ සේවාවන් පිළිබඳ තොරතුරු සපයනු ලබයි. එසේම රජය සහ පුරවැසියන් අතර තොරතුරු හුවමාරු කර ගැනීමට උපකාරී වන අතර රජය සමඟ පහසුවෙන් සන්නිවේදනය කිරීමට සහ ගනුදෙනු කිරීමට පුරවැසියන්ට සහාය වේ. ඉ-රාජ්‍ය සංකල්පය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී එය ක්‍රම කිහිපයකට සිදුකරනු ලබයි. එනම්, G2C රජයෙන් පුරවැසියන්ට, G2B රජයෙන් ව්‍යාපාරවලට, G2G රජයෙන් වෙනත් රාජ්‍යයන්ට, G2E රජයෙන් සේවා නියුක්තිකයන්ට. ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන්ගේ බහුතරය මෙම රජය සිට පුරවැසියන් (G2C) වර්ගීකරණයට අයත් වේ (Dilinika, 2020). මහජන සේවාවන් කාර්යක්ෂමව, ඵලදායීව සහ සාධාරණව සැපයීමේ උත්සාහයක් ලෙස රජයට නව තාක්ෂණයන් හඳුන්වාදීම 1990 ගණන්වල සිට ලොව පුරා බොහෝ රටවල සිදු විය. ඩිජිටල් තාක්ෂණය භාවිත කිරීමෙන් රාජ්‍ය සේවා බෙදා හැරීමේ පිරිවැය අඩු කළ හැකි බැවින් මහජන සේවා බෙදා

හැරීමේ කාර්යක්ෂමතාව, සමානාත්මතාවය සහ සඵලතාවය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා ඉ-ආණ්ඩුව භාවිතා වේ. ශ්‍රී ලංකාවේ රාජ්‍ය ආයතන තුළත් බොහෝ ප්‍රතිපත්ති, උපායමාර්ග හඳුන්වාදී ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තිය ලංකාව තුළ ක්‍රියාවට නැංවීමට කටයුතු කර තිබේ. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තිය මගින් පුරවැසියන්ට කාර්යක්ෂම සහ ඵලදායී ආකාරයෙන් සේවාවක් ලබාදීම පිළිබඳව සැලකිලිමත් වන අතරම, රජය ක්‍රියා කළ යුතු ආකාරය සහ ක්‍රියාත්මක වන ප්‍රතිපත්ති පිළිබඳ මහජනතාව දැනුවත් කිරීමට හැකි වන බැවින් රජයට වඩාත් විනිවිදභාවයක් ලබාදීමට ද හැකියාව ලැබේ. ඩිජිටල් තාක්ෂණය භාවිතා කිරීමෙන් රාජ්‍ය සේවා බෙදා හැරීමේ පිරිවැය අඩු කළ හැකි බැවින් මහජන සේවා බෙදා හැරීමේදී කාර්යක්ෂමතාව, සමානාත්මතාවය සහ සඵලතාවය වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා ඉ-රාජ්‍ය භාවිතා වේ. තාක්ෂණය මත පදනම් වූ සේවා බෙදා හැරීමේ පද්ධතියක් ලෙස, ආයතනයක් තුළ ඉ-රාජ්‍ය භාවිතා කිරීමෙන් සැලකිය යුතු ප්‍රතිලාභ රැසක් හඳුනාගෙන ඇත. එනම්, කාර්යක්ෂමතාව, විනිවිදභාවය සහ අඩු පිරිවැය සමඟ රජයේ සේවාවන්හි සේවා ගුණාත්මකභාවය ඉහළ නැංවීමට විද්‍යුත් රජය නැඹුරු වේ. විශේෂයෙන් ලංකාවේ රාජ්‍ය සේවයේ ඇති ගැටලුවක් වනුයේ දූෂණය හා අකාර්යක්ෂමතාවයයි. මෙවැනි ගැටලු මගහරවා ගැනීමට ලංකාව තුළ විශාල සාකච්ඡාවක් ගොඩනැගී තිබේ. ඒ අනුව විද්‍යුත් ආණ්ඩුකරණය අද වන විට ලංකාව තුළ වැඩි වැදගත්කමක් ඇති වී තිබේ. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී ආයතනික ධාරිතාව ඉතාමත් වැදගත් සාධකයක් වේ. ආයතනික ධාරිතාව යනු සංවිධානයකට හෝ ආයතනයකට තම කාර්යයන් කාර්යක්ෂමව ඉටු කිරීමට ඇති හැකියාවයි. එයට මානව සම්පත්, යටිතල පහසුකම්, මූල්‍ය සම්පත්, ආයතනික ව්‍යුහය සහ නීතිමය රාමු ඇතුළු විවිධ සාධක ඇතුළත් වේ. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ඵලදායී ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීමට ආයතනික ධාරිතාව ඉතා වැදගත් වේ. ඒ අනුව ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම කෙසේ ද? යන්න අධ්‍යනය කිරීම අරමුණු කරගනිමින් මෙම අධ්‍යනය සිදු කෙරිණි.

සාහිත්‍ය විමර්ශනය

ඉ-රාජ්‍ය යන්න රාජ්‍ය ආයතන තුළ තොරතුරු සන්නිවේදන තාක්ෂණය භාවිත කිරීම ලෙස අර්ථ දැක්විය හැකිය. ඒ අනුව ඉ-රාජ්‍ය පිළිබඳ විවිධ නිර්වචන පහත ආකාරයට ගෙනහැර දැක්විය හැකිය.

ඉ-ආණ්ඩුව යනු රාජ්‍ය පරිපාලනය තුළ තොරතුරු තාක්ෂණ මෙවලම් භාවිතා කරමින් රාජ්‍ය සේවා බෙදාහැරීම වැඩිදියුණු කිරීම, බහුකාර්ය සන්නිවේදන මාර්ග භාවිතා කරමින් ජනතාව සම්බන්ධ කර ගැනීම සහ ඔවුන් සවිබල ගැන්වීම සඳහා ඵලදායී ආකාරයෙන් දත්ත සහ තොරතුරු පරිපාලනය කිරීමේ ක්‍රියාවලීන් සරල කිරීමට සහ ඒකාබද්ධ කිරීමට අදහස් කරයි (Zoysa, 2014).

එක්සත් ජාතීන්ගේ සංවිධානය විසින් දක්වන ආකාරයට ඉ-රාජ්‍ය යනු පුරවැසියන්ට සේවා සැපයීම සඳහා තොරතුරු සන්නිවේදන තාක්ෂණය යෙදවීම සඳහා රාජ්‍ය අංශය තුළ ඇති ධාරිතාව සහ කැමැත්තයි. එසේම යටිතල පහසුකම්, මානව ප්‍රාග්ධනය, පරිපාලනමය සහ පද්ධතිමය හැකියාවන් අන්තර්ගත කර ගනිමින්

පුරවැසියන් සවිබල ගැන්වීම සඳහා තොරතුරු සහ දැනුම ලබාදීම සඳහා ආණ්ඩුවේ කැපවීම ලෙස ද හැඳින්විය හැකිය (UN, n.d.).

විරක්කොඩි යෝජේෂ්, කුරුනානන්ද විසින් රචිත “ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ක්‍රියාත්මක කිරීම එක්සත් රාජධානියේ පාඩම්” (Implementing E-Government in Sri Lanka Lessons from the UK) යන ලිපිය හරහා එක්සත් රාජධානියෙහි සහ ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍යය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ඇතිවන ගැටලු සංසන්දනය කිරීම සඳහා සංසන්දනාත්මක අධ්‍යයනයක් සිදු කර ඇත. සංවර්ධිත රටක් වන එක්සත් රාජධානිය හා සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටක් වන ශ්‍රී ලංකාව තුළ ඉ-රාජ්‍යය ක්‍රියාත්මක කිරීමට අදාළ ගැටලු විශ්ලේෂණය කර සංසන්දනය කිරීමක් මෙහි දී සිදු කොට තිබේ. එක්සත් රාජධානිය ඇතුළු බොහෝ සංවර්ධිත රටවල් ඉ-රාජ්‍ය සංකල්පයේ පුරෝගාමී වීමට සාර්ථක උපාය මාර්ග හඳුනා ගෙන බාධක ජය ගෙන ඇතත් ශ්‍රී ලංකාව වැනි සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටවල මෙම සන්දර්භය තුළ ඉගෙන ගැනීමට බොහෝ දේ ඇත. බොහෝ සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටවල් මෙන්ම ශ්‍රී ලංකාවද ඉ-රාජ්‍ය පුරුණ පරිමාණයෙන් ක්‍රියාත්මක කිරීමට සැලසුම් සකස් කර ඇත. මෙම අධ්‍යයනයට අනුව ලංකාව මුහුණදෙන ගැටලු වනුයේ, විද්‍යුත් සේවා සඳහා ප්‍රවේශයෙහි ඇති ගැටලු, දැනුවත්භාවය නොමැතිවීම, දත්ත ආරක්ෂණ නීති සහ උපාය මාර්ග සහ රාමු නොමැති වීම ආදී ගැටලු දැකගත හැකිය. ශ්‍රී ලංකාව වැනි ආර්ථික වශයෙන් සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටකට ප්‍රමාණවත් යටිතල පහසුකම් ලබා ගත හැක්කේ විදේශීය ආධාර සපයන ආයතනවල සහාය ඇතිව පමණක් යැයි යෝජනා කරනු ලබයි. එසේ වුව ද, ප්‍රධාන ICT කොඳු නාරටිය වන LakGovNet ශක්තිමත් කිරීම, ඉ-රාජ්‍යයේ සහ සමස්ත ඉ-ශ්‍රී ලංකාවේ මූලපිරීමේ සාර්ථකත්වය සඳහා ප්‍රධාන වැදගත්කමක් දරයි. මෙම පර්යේෂණයේ වැදගත්ම නිගමනය වනුයේ ශ්‍රී ලංකාව සිය විද්‍යුත් සේවා දේශීය භාෂාවලින් ලබා ගැනීමට නිසි සැලකිල්ලක් දැක්විය යුතු බවයි (Weerakkody et al, 2009).

දයාරත්න බණ්ඩා සහ නිපුති දිසානායක විසින් සිදු කරන ලද “ශ්‍රී ලංකාවේ රාජ්‍ය සේවා සැපයීමේදී විද්‍යුත් රජයේ කාර්යභාරය: සමාලෝචනයක්” (Role of E-Government in Public Services Delivery in Sri Lanka: A Review) යන අධ්‍යයනය තුළින් ශ්‍රී ලංකාවේ රාජ්‍ය සේවා සැපයීමේ කාර්යක්ෂමතාව සහ ඵලදායිතාවය කෙරෙහි විද්‍යුත් රාජ්‍යයෙහි බලපෑම සහ විද්‍යුත් පාලනය ක්‍රියාත්මක කිරීමට පවතින ආයතනික, සමාජීය සහ සංස්කෘතික බාධාවන් ඇගයීමට ලක් කොට ඇත. මෙහි දී 1990 ගණන්වල මුල් භාගයේ සිට ශ්‍රී ලංකාවේ රාජ්‍ය සේවා සැපයීමේ දී විද්‍යුත් රාජ්‍යයේ විකාශනය හා ප්‍රගතිය පිළිබඳව අවධානය යොමු කර ඇත. මෙම අධ්‍යයනය තුළ දක්වා ඇති පරිදි ශ්‍රී ලංකාව මුහුණ දෙන වඩාත්ම කැපී පෙනෙන බාධක වනුයේ ඩිජිටල්කරණය සඳහා ආයෝජනය කිරීමට අරමුදල් නොමැතිවීම, තොරතුරු තාක්ෂණ සාක්ෂරතාව ඇති සේවකයන්ගේ හිඟය, දැඩි ධුරාවලිය සහ රතු පටි ආරක්ෂා කරන අභිතකර ආයතනික සංස්කෘතීන්, දැඩි ක්‍රියා පටිපාටි සහ නොගැලපෙන නීතිමය සහ නියාමන රාමු, වෘත්තීය සම්බන්ධ අධ්‍යයන දූෂණය සහ ප්‍රතිරෝධය සැලකිය යුතු බාධාවන් බව මෙහි දී දක්වා තිබේ. සාම්ප්‍රදායික රාජ්‍ය පාලනය ඉ-රාජ්‍ය බවට පරිවර්තනය කිරීම සඳහා රජය විසින් ගත යුතු ක්‍රියාමාර්ග කිහිපයක් මෙහි දක්වා තිබේ. එනම්, සමස්ත රාජ්‍ය පරිපාලන පද්ධතියම ඩිජිටල් යුගයට ගැලපෙන පරිදි ප්‍රතිසංස්කරණය කර ප්‍රතිව්‍යුහගත කළ යුතුය. රාජ්‍ය අංශයේ සේවකයින්ට

විජ්‍යාකරණය වූ රජයක් තුළ වැඩ කිරීම සඳහා වැඩ සම්මතයන් සහ වැඩ ආචාර ධර්ම ප්‍රතිනිර්මාණය කර නැවත සකස් කළ යුතු බවට මෙම අධ්‍යයනය තුළින් දක්වා තිබේ (Banda & Dissanayake, 2022).

කණිෂ්ඨ කරුණාසේන විසින් රචිත “ශ්‍රී ලංකාවේ විද්‍යුත් රාජ්‍යයේ පොදු වටිනාකම පිළිබඳ විමර්ශනයක්” (An Investigation of the Public Value of E-Government in Sri Lanka) යන නිබන්ධනය හරහා පුරවැසියන්ගේ දෘෂ්ටිකෝණයෙන් ඉ-රාජ්‍යයන්හි ඇති වැදගත්කම හා විද්‍යුත් රාජ්‍යයේ පොදු වටිනාකම ඇගයීම සඳහා පවතින ක්‍රමවේදයන් පිළිබඳව විමර්ශනයට ලක් කොට තිබේ. මෙම අධ්‍යයනය තුළින් අරමුණුකොට ඇත්තේ, ඉ-රාජ්‍යයේ පොදු වටිනාකම තක්සේරු කිරීම සඳහා තීරණාත්මක සාධක හඳුනා ගැනීම, ඉ-රජයේ පොදු වටිනාකම තක්සේරු කිරීම සඳහා රාමුවක් සකස් කිරීම සහ වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා සුදුසු නිර්දේශ කිහිපයක් ඉදිරිපත් කිරීමයි. ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍යයේ පොදු වටිනාකම ඇගයීම සඳහා නව රාමුවක් සකස් කෙරෙන අතර නව රාමුව වනුයේ ගුණාත්මක රාජ්‍ය සේවා සැපයීම, රාජ්‍ය සංවිධානවල සඵලතාවය සහ සමාජීය වශයෙන් අවශ්‍ය ප්‍රතිඵල සාක්ෂාත් කර ගැනීම ඇතුළු ප්‍රධාන මානයන් තුනකින් සමන්විත යන්ත්‍රණයයි. යෝජිත රාමුව භාවිත කරමින්, ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය සංවර්ධනයේ වත්මන් තත්ත්වය මෙම අධ්‍යයනය තුළින් තක්සේරු කෙරේ. ඉ-රාජ්‍ය සිරස් ඒකාබද්ධතා සහ තිරස් ඒකාබද්ධතා අදියර හරහා පරිණාමය වේ. ඉ-ආණ්ඩුවේ සිරස් ඒකාබද්ධ කිරීමේ අදියරේ දී, ප්‍රාදේශීය ඉ-රාජ්‍ය පද්ධති පොදු තොරතුරු මූලාශ්‍රය බෙදා ගැනීම සඳහා ක්ෂණික ඉහළ මට්ටමේ ඉ-රාජ්‍ය පද්ධති වෙත බාධාවකින් තොරව සම්බන්ධ වේ. උදාහරණයක් ලෙස, මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුවේ පළාත් කාර්යාලවල ඇති ඉ-රාජ්‍ය පද්ධති ඒකාබද්ධ සේවා සැපයීම සඳහා ජාතික මට්ටමින් ඉ-රාජ්‍ය පද්ධතිවලට සම්බන්ධ කර ඇත (Karunasena, 2012).

මොරොටේ සහ තවත් අය විසින් රචනා කරන ලද “යුරෝපීය රටවල විද්‍යුත් රාජ්‍ය භාවිතයේ මට්ටම්වල ඉ-රාජ්‍ය ඇගයීම, විශ්වාසය සහ විජ්‍යාකරණය බෙදීමේ බලපෑම” (The Effects of E-Government Evaluation, Trust and the Digital Divide in the Levels of E-Government use in European Countries) යන ලිපිය හරහා යුරෝපීය සන්දර්භය තුළ විද්‍යුත් රාජ්‍ය භාවිතයේ නිර්ණායක හා පුරවැසියන්ගේ ඉ-රාජ්‍ය භාවිතය පිළිබඳ කරුණු ඉදිරිපත් කරනු ලබයි. මෙම අධ්‍යයනයේ ප්‍රතිඵලවලට අනුව, යුරෝපීය පුරවැසියන්ගේ ඉ-රාජ්‍ය සේවා භාවිතයේ මට්ටම ඉහළ නැංවීම කෙරෙහි ජාතික සේවාවන් පිරිනැමීමේ ගුණාත්මකභාවය, රජයන් කෙරෙහි පුරවැසියන්ගේ විශ්වාසයේ මට්ටම, ජනගහනයේ ඒක පුද්ගල ආදායම සහ පුරවැසියන්ගේ අධ්‍යාපන මට්ටම බලපාන බව අනාවරණය කොට තිබේ (Morote et al, 2020).

දිල්හානි සහ මුයුගාන්ත විසින් සිදු කරන ලද “ශ්‍රී ලංකාවේ විද්‍යුත් රාජ්‍ය සේවා භාවිතා කිරීමේ අභිප්‍රාය නිර්ණායක” (Determinants of Intention to Use E-Government Services in Sri Lanka) යන අධ්‍යයනය තුළින් ශ්‍රී ලාංකික පුරවැසියන් අතර ඉ-රාජ්‍ය භාවිතයේ අභිප්‍රාය වේගවත් කිරීම සඳහා විද්‍යුත් රාජ්‍ය සේවා භාවිත කිරීමේ අභිප්‍රායට බලපාන සාධක අධ්‍යයනයට ලක් කොට ඇත. මෙම අධ්‍යයනයේ අරමුණ වනුයේ ශ්‍රී ලංකාවේ විද්‍යුත් රාජ්‍ය සේවාව භාවිතා කිරීමේ අභිප්‍රාය මත සාපේක්ෂ වාසිය, අන්තර්ජාලය කෙරෙහි

විශ්වාසය සහ රජය කෙරෙහි විශ්වාසය, අන්තර්ජාල ප්‍රවේශය, අන්තර්ජාල කුසලතා සහ ඩිජිටල් බෙදීමේ බලපෑම කුමක් ද යන්න අධ්‍යයනය කිරීමයි. ශ්‍රී ලංකාවේ විද්‍යුත් රාජ්‍ය සේවාවන් භාවිත කිරීමට ඉ-රාජ්‍ය අභිප්‍රාය කෙරෙහි බලපාන සාධක හතර අතරින් වඩාත් වැදගත් වනුයේ සාපේක්ෂ වාසිය, ඉන් පසුව පිළිවෙලින් අන්තර්ජාල කුසලතා, විශ්වාසය සහ අන්තර්ජාල ප්‍රවේශයයි. මෙම අධ්‍යයනයේ අවසාන නිර්දේශ වනුයේ, ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ව්‍යාපෘති ක්‍රියාත්මක කිරීම වේගවත් කිරීම සඳහා රජයට ප්‍රතිපත්තිමය ප්‍රමුඛතාවය සහ දේශපාලන සහයෝගය ලබා දිය යුතු බවත් විද්‍යුත් රාජ්‍ය සංකල්පය විශ්වවිද්‍යාල විෂයමාලාවට සහ රාජ්‍ය නිලධාරීන්ට දැනුමක් ලබා දීම සඳහා බඳවා ගැනීමේ පුහුණුව ඇතුළත් විය යුතු බවත්ය. එසේම රජය සමඟ අන්තර්ක්‍රියා කිරීමේ දී අන්තර්ජාලය භාවිතා කිරීමට හැකියාවක් නොමැති සාමාන්‍ය ජනතාව අතර අන්තර්ජාල කුසලතා වර්ධනය කිරීමටත්, පහසුව අනුව විද්‍යුත් සේවාව භාවිතා කිරීමේ වාසි සහ ප්‍රතිලාභ විදහා දැක්වෙන දැනුවත් කිරීමේ වැඩසටහන් සංවිධානය කිරීමටත් අවශ්‍ය ක්‍රියාමාර්ග ගත යුතු බව මෙහි දී දක්වා තිබේ (Priyashantha & Dilhani, 2021).

මොහොමඩ් අබ්දුල් සලාම් (Mohammad Abdul Salam) විසින් සිදු කරන ලද "රාජ්‍ය සේවා සැපයීම තුළින් යහපාලනය සඳහා විද්‍යුත් පාලනය" (E- Governance for Good Governance through Public Service Delivery) යන අධ්‍යයනය තුළින් විද්‍යුත් රාජ්‍යයේ කාර්යක්ෂමතාවය තක්සේරු කිරීම සහ බංග්ලාදේශයේ පුරවැසියන්ට ඉ-රාජ්‍ය සේවා බෙදා හැරීමේ බලපෑම් ඇගයීමට භාජනය කොට ඇත. බංග්ලාදේශයේ රජය විසින් දිස්ත්‍රික් ඉ-සේවා මධ්‍යස්ථාන පිහිටුවා ඇත. ඒ හරහා මහජනතාවට රජය කෙරෙහි විශ්වාසයක් ඇති කොට යහපාලනය ඇති කිරීමට බලාපොරොත්තු වේ. නමුත් විදුලි බල සැපයීමේ හිඟකම, තොරතුරු තාක්ෂණ කුසලතා ඇති ශ්‍රම බලකායේ උෞනතාවය සහ නිලධාරීවරුන් පාලන ක්‍රමයේ පැවැත්ම නිසා මහජන සේවාවන් කාර්යක්ෂමව සැපයීමේ අභියෝගයකට මධ්‍යස්ථාන මුහුණ පා සිටියි. මෙම අධ්‍යයනය මූලික වශයෙන් සැලකිලිමත් වන්නේ ඉ-සේවා මධ්‍යස්ථානයන්හි මහජන සේවා සැපයීම සඳහා බංග්ලාදේශයේ කාර්ය සාධනය ඇගයීමයි. රජයේ ඉ-සේවා ග්‍රාමීය ප්‍රදේශවල විශේෂයෙන් වැදගත් වන අතර ග්‍රාමීය ප්‍රදේශවල විද්‍යුත් රාජ්‍ය සඳහා වේදිකාවක් සකස් කිරීමට අපොහොසත්වීම බංග්ලාදේශය වැනි සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටක ඉ-සේවා ලබා ගැනීමට ප්‍රධාන බාධාවක් ලෙස හඳුනාගෙන ඇත. මෙම අධ්‍යයනයට අනුව බංග්ලාදේශයේ ඉ-සේවා මධ්‍යස්ථාන මහජන සේවාවන් කාර්යක්ෂමව සපයන බවත්, විද්‍යුත් සේවා සැපයීම මගින් පුරවැසි තෘප්තියට ධනාත්මක බලපෑමක් ඇති කරන බවත් හෙළි වී ඇත. අවසානයේ විද්‍යුත් පාලනය යහපාලනයට මග පෙන්වන බව අධ්‍යයනයෙන් ඔප්පු වී තිබේ (Salam, 2013).

රෙජි ඩේවිඩ්‍රාජු (Reggie Davidrajuh) විසින් රචනා කරන ලද "ඉ-රාජ්‍ය ආරම්භය සැලසුම් කිරීම: ශ්‍රී ලංකාව පිළිබඳ සිද්ධි අධ්‍යයනයක්" (Planning E-Government Start up: A Case Study on E-Sri Lanka) යන නිබන්ධනය හරහා ශ්‍රී ලංකාව තුළ විද්‍යුත් රාජ්‍යය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ උපායමාර්ග ඉදිරිපත් කොට ඒවා විශ්ලේෂණය කරනු ලබයි. ශ්‍රී ලංකාවේ විද්‍යුත් රාජ්‍ය ක්‍රමය නිසාවෙන් ප්‍රතිලාභ ලබන ප්‍රතිලාභීන් විවිධ කාණ්ඩ තුනක් යටතේ දක්වා ඇත. මෙම පත්‍රිකාවේ ප්‍රධාන අරමුණ වන්නේ 2003 ඉදිරිපත් කරන ලද "ඉ-රාජ්‍ය පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තිය" විශ්ලේෂණය කිරීමයි. විශ්ලේෂණ ප්‍රතිඵලවලින් පෙනී යන්නේ ප්‍රතිපත්ති සම්පාදකයින් කුඩා හා

මධ්‍ය පරිමාණ ව්‍යවසායකයින් සඳහා අඩු සැලකිල්ලක් ලබා දී ඇති බවත්, ඔවුන් විද්‍යුත් සූදානම වැඩිදියුණු කිරීමට ප්‍රමුඛත්වය ලබා දී නොමැති බවත්ය. මෙම අධ්‍යයනය තුළින් උපායමාර්ග දියුණු කිරීම සඳහා යෝජනා කිහිපයක් ඉදිරිපත් කර තිබේ. එනම්, කුඩා හා මධ්‍ය පරිමාණ ව්‍යවසායකයන් සඳහා වෙනම වැඩසටහනක් නිර්මාණය කිරීම, සෑම ක්‍රියාත්මක කිරීමේ වැඩසටහනකදීම විද්‍යුත් සූදානම වැඩි දියුණු කිරීමට පියවර ඇතුළත් කිරීම, වැඩසටහන් අදියර වශයෙන් සැලසුම් කිරීම ආදිය දැක්විය හැකිය (Davidrajuh, 2004).

ලියනගේ, ගුණතුංග සහ වික්‍රමසිංහ යන අය විසින් රචිත "ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ජාත්‍යන්තර සංජානනයෙන් බාධක සහ අභියෝග; සාහිත්‍ය සමාලෝචනයක්" (E-Government Adaption in Sri Lanka -Barriers and Challenges from International Perception; A Literature Review) යන ලිපිය හරහා ශ්‍රී ලංකාව තුළ ඉ-රාජ්‍යය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ඇති බාධක පිළිබඳ විශ්ලේෂණාත්මක විග්‍රහයක් සිදු කරයි. මෙහි දී ඉන්දියාව, තේපාලය, නයිජීරියාව, රුමේනියාව එක්සත් අරාබි එමීර් රාජ්‍යය යන රටවල් තුළ විද්‍යුත් රාජ්‍යයේ භූමිකාව පිළිබඳව ද විශ්ලේෂණය කරනු ලබයි. මෙම ලිපිය තුළදී ප්‍රථමයෙන්ම සාහිත්‍යය තුළින් ලෝකයේ විවිධ රටවල අභියෝග සහ බාධක හඳුනාගෙන ඒවා ශ්‍රී ලාංකීය සන්දර්භය තුළ ආරෝපණය කිරීමට උත්සාහ කර ඇති අතර වෙනත් රටවල් සමග සංසන්දනය කිරීමේදී සමාන තත්වයන් බොහෝමයක් තිබුණ ද, ඒවා සෑම විටම ශ්‍රී ලංකාවේ තත්ත්වයට අදාළ නොවේ. උදාහරණයක් ලෙස, ඉන්දියාව වැනි රටකට බෙහෙවින් බලපාන ජනගහනය වැනි සාධක ශ්‍රී ලංකාවේ තත්ත්වය තුළ සලකා බලනු නොලැබේ. ශ්‍රී ලාංකීය සන්දර්භය සම්බන්ධයෙන් ඇති බාධක සහ අභියෝග සාකච්ඡා කිරීමේදී ප්‍රවේශ ස්තරය, ඉ-රාජ්‍ය ස්ථරය, ඉ-ව්‍යාපාර ස්ථරය සහ යටිතල පහසුකම් ස්තරය යන ස්තර හතරකට බෙදා මෙම අධ්‍යයනයේ දී සාකච්ඡා කර තිබේ (Liyanage et al, 2020).

නිරංජලා තෙන්නකෝන් විසින් රචනා කරන ලද "ඉ-පාලනය ඉදිරි මාවත: සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රටවල් සඳහා අභියෝග සහ අවස්ථා. ශ්‍රී ලංකාවෙන් සාක්ෂි" (E-Governance Way Forward: Challenges and Opportunities for Developing Countries. Evidences from Sri Lanka) යන අධ්‍යයනයෙහි ප්‍රධාන අරමුණ වී ඇත්තේ ශ්‍රී ලංකාවේ විද්‍යුත් පාලනයේ විභව අභියෝග සහ අවස්ථා හඳුනා ගැනීමයි. මෙහි දී පිළිවෙලින් ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය සංකල්පයේ විකාසනය පිළිබඳවත් ඉ-පාලන අවස්ථා පිළිබඳව හා අවසානයේ දී ඉ-රාජ්‍යයේ අභියෝග දක්වා තිබේ. මෙම අධ්‍යයනයේ අවසාන ප්‍රතිඵලයන් ලෙස ග්‍රාමීය සහ වතු අංශවල පරිගණක සාක්ෂරතාව අඩු වීම, නීතිමය හා නියාමන බාධාවන්, රට පුරා අන්තර්ජාල ප්‍රවේශය අසමාන ලෙස බෙදා හැරීම, ආරක්ෂාව, දැඩි පරිපාලන ක්‍රියා පටිපාටි සහ අනවශ්‍ය දේශපාලන බලපෑම් ඉහළම අභියෝග ලෙස හඳුනා ගෙන ඇත (Tennakoon, 2020).

පරිපාලන ආයතනවල නිසි ක්‍රියාකාරීත්වය මත විද්‍යුත් රාජ්‍යයේ සාර්ථකත්වය රඳා පවතින රජයේ මෙහෙයුම්වල වැදගත්ම කොටසක් ලෙස පරිපාලනය සැලකේ. ශ්‍රී ලංකා රජය ඉ-රාජ්‍යයේ සාර්ථකත්වය සඳහා ප්‍රතිපත්ති සහ උපාය මාර්ග ගෙන ඇත. කෙසේ වෙතත්, සැලකිය යුතු පරිපාලන වෙනස්කම් නොමැතිව ඉ-රාජ්‍ය සාර්ථක කළ නොහැකිය. මේ ආකාරයට විවිධ රටවල ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්ති ක්‍රියාත්මක කර ඇති අතර ඒ

අනුව ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වයට ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම කෙසේ ද යන්න පිළිබඳ විමසා බැලීම සඳහා සිදු කර ඇති ආනුෂංගික අධ්‍යයනයන් විරල බැවින්, ඒ සම්බන්ධව ඉලක්ක කොට ගෙන මෙම පර්යේෂණය සිදු කර තිබේ.

පර්යේෂණ අරමුණු

මෙම අධ්‍යයනයෙහි ප්‍රධාන අරමුණ බවට පත් වූයේ ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම කෙසේ ද? යන්න විමර්ශනය කිරීමයි. ප්‍රධාන අරමුණ වඩාත් පැහැදිලිව සාධනය කර ගැනීම සඳහා අධ්‍යයනය කළින් අනු අරමුණු කිහිපයක් හඳුනා ගනු ලැබීය. ඉ-රාජ්‍ය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී නව තාක්ෂණය සම්බන්ධයෙන් රාජ්‍ය සේවකයන්ගේ සාක්ෂරතාවය ඉහළ මට්ටමක පවතී ද යන්න විශ්ලේෂණය කිරීම එක් ප්‍රධාන අනු අරමුණක් බවට පත්විය. අධ්‍යයනයෙහි අනු අරමුණක් බවට ඉ-රාජ්‍ය ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ශ්‍රී ලංකාව තුළ ප්‍රමාණවත් යටිතල පහසුකම් පවතී ද යන්න අධ්‍යයනය කිරීම හඳුනා ගැනුණි. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තිය ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී පරිපාලන ආයතනයන්හි සේවකයින් හා සේවාවලාභීන් අතර ඉහළ සන්නිවේදනයක් තිබේ ද යන්න විශ්ලේෂණය කිරීම පර්යේෂණය තුළ හඳුනාගත් තවත් අනු අරමුණකි.

පර්යේෂණ ක්‍රමවේදය

මෙම පර්යේෂණය මිශ්‍ර ක්‍රමවේදය යටතේ ගුණාත්මක හා ප්‍රමාණාත්මක දත්ත යොදා ගනිමින් සිදු කර තිබේ. පර්යේෂණය සඳහා අවශ්‍ය දත්ත හා තොරතුරු ලබා ගැනීම සඳහා අවශ්‍ය වන භූගෝලීය පිහිටීම එම පර්යේෂණයේ අධ්‍යයන ප්‍රදේශය වේ. පර්යේෂණයේ අධ්‍යයන ක්ෂේත්‍රය ලෙස ශ්‍රී ලංකාවේ දකුණු පළාතේ ගාල්ල දිස්ත්‍රික්කය තෝරාගෙන තිබේ. මෙම ඉ-සේවාවන් භාවිතා කරන ගාල්ල දිස්ත්‍රික්කයේ ජනතාව මූලික කොටගෙන මෙම අධ්‍යයනය සිදු කෙරේ. එහි දී ගාල්ල දිස්ත්‍රික්කයේ කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය හා දකුණු පළාතේ මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව මූලික කොට ගෙන මෙම අධ්‍යයනය සිදු කරනු ලැබීය. එහි දී කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය තුළ ක්‍රියාත්මක වන මාර්ගගත ලෙස අවශ්‍ය සහතික පිටපත් ලබා ගැනීමේ සේවාව (උප්පැන්න සහතික,විවාහ සහතික) යන වැඩසටහන හා දකුණු පළාතේ මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව තුළ ක්‍රියාත්මක වන මාර්ගගත වාහන ආදායම් බලපත්‍ර සේවාව යන වැඩසටහන් ආශ්‍රයෙන් ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම කෙසේ ද යන්න අධ්‍යයනයට භාජනය කරනු ලැබීය.

දකුණු පළාතේ මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව තුළ ක්‍රියාත්මක වන මාර්ගගත වාහන ආදායම් බලපත්‍ර සේවාව 2014දී මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව යටතේ දී දකුණු පළාතේ ආරම්භ කොට තිබේ. 2009 වසරේ දී අනුමත කරන ලද රාජ්‍ය අංශයේ තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණය භාවිතය පිළිබඳ ප්‍රතිපත්තියට අනුකූලව මෙම වැඩසටහන මෙහි දී හඳුන්වා දී තිබේ. එසේම කඩවත්සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය තුළ ක්‍රියාත්මක වන මාර්ගගත ලෙස අවශ්‍ය සහතික පිටපත් ලබා ගැනීමේ සේවාව එම ආයතනය තුළ 2021 වසරේ අගෝස්තු මාසයේ දී ක්‍රියාත්මක කර තිබේ. කොවිඩ් වසංගත තත්ත්වය තුළ උප්පැන්න, විවාහ

සහ මරණ සහතිකවල පිටපත් ඉල්ලීමේ දුෂ්කරතා අවම කිරීම සඳහා මෙම වැඩසටහන ආරම්භ කරන ලදී. මෙම පර්යේෂණය සඳහා අවශ්‍ය නියැදිය තෝරා ගැනීමේ දී පහසු නියැදි ක්‍රමය භාවිත කරන ලදී. මෙහි දී මුළු පර්යේෂණ නියැදිය 100 කි. කාර්ය මණ්ඩල සේවක තිස් දෙනකු හා මහජනතාව හැක්කදෙනකුගෙන් නියැදිය වර්ගීකරණයට ලක් කරන ලදී. අධ්‍යයනය සඳහා දත්ත රැස් කිරීමේ දී ප්‍රධාන වශයෙන් ප්‍රාථමික දත්ත සහ ද්විතීයික දත්ත භාවිත කරන ලදී. ප්‍රාථමික දත්ත රැස් කිරීමේදී පර්යේෂකයා ක්‍රම දෙකක් භාවිත කරනු ලබයි. එනම් ප්‍රමාණාත්මක සහ ගුණාත්මක ක්‍රමයන්ට අනුව දත්ත රැස් කරනු ලබයි. ප්‍රමාණාත්මක දත්ත රැස් කිරීම සඳහා අර්ධ ව්‍යුහගත ප්‍රශ්නාවලි ක්‍රමය ද, ගුණාත්මක දත්ත රැස් කිරීම සඳහා ව්‍යුහගත නොවන සම්මුඛ සාකච්ඡා ක්‍රමය ද භාවිත කරනු ලබයි. ප්‍රශ්නාවලිය සහිත සමීක්ෂණ 90 ක් සහ සම්මුඛ සාකච්ඡා 10 ක් මේ සඳහා සම්බන්ධ කර ගන්නා ලදී. එසේම පර්යේෂණය සඳහා ද්විතීයික දත්ත ලෙස පිළිගත් විද්‍යුත් මාධ්‍ය පළවන ලිපි, අධ්‍යාපන සඟරා, වාර්තා, දත්ත සහිත ලේඛන, පර්යේෂණ ලිපි, පර්යේෂණ ග්‍රන්ථ, ආදිය භාවිත කරන ලදී. දත්ත විශ්ලේෂණය කිරීමේ දී තේමාත්මක විශ්ලේෂණ ක්‍රමය, කථන විශ්ලේෂණය, ප්‍රත්‍යයක විශ්ලේෂණය යන ක්‍රමවේද භාවිත කරනු ලැබීය.

ප්‍රතිඵල සහ සාකච්ඡාව

ලෝකය තාක්ෂණය සමඟ සම්පූර්ණයෙන්ම මුසු වූ කුඩා සමාජයක් බවට පත් වෙමින් පවතින බැවින් එහි ඉල්ලීම් සපුරාලීම සඳහා කඩිනම් සේවා තාක්ෂණය සමාජය තුළ ක්‍රියාත්මක කළ යුතුය. ඒ අනුව ශ්‍රී ලංකාව තුළත් ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් විවිධ ආකාරයෙන් ක්‍රියාත්මක කොට තිබේ. ශ්‍රී ලංකා රජය විසින් තොරතුරු තාක්ෂණ සංවර්ධනය සඳහා 1983 දී ජාතික පරිගණක ප්‍රතිපත්ති නිර්මාණය කරන ලදී. එම ප්‍රතිපත්තිය මගින් තොරතුරු තාක්ෂණ යටිතල පහසුකම් වර්ධනය කිරීම, තොරතුරු තාක්ෂණය පිළිබඳ මානව සම්පත් වැඩි දියුණු කිරීම, පුරවැසි සේවා වැඩිදියුණු කිරීම සමස්ත සමාජයේ අභිවෘද්ධිය වෙනුවෙන් තොරතුරු තාක්ෂණය සහිත නවීන රාජ්‍යයක් නිර්මාණය කිරීම අරමුණු කරන ලදී. එසේම 2003 අංක 27 දරන තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණ පනත හඳුන්වා දෙන අතර ශ්‍රී ලංකා තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණ නියෝජ්‍යායතනය (ICTA) රජය විසින් පිහිටුවන ලද්දේ රටේ තොරතුරු තාක්ෂණ ප්‍රතිපත්තිය නිර්වචනය කිරීම, උත්ප්‍රේරණය කිරීම සහ ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා නායකත්වය දීම සඳහාය.

2004 දී තොරතුරු යටිතල පහසුකම් ගොඩනැගීම, තොරතුරු තාක්ෂණ මානව සම්පත් වැඩි දියුණු කිරීම, පුරවැසියන්ට විශේෂිත වූ සේවා සැපයීම, සමාජ හා ආර්ථික සංවර්ධනය සඳහා තොරතුරු තාක්ෂණය භාවිත කරන නවීන රජයක් නිර්මාණය කිරීම සහ ශ්‍රී ලංකාව අනුමත කිරීම ඇතුළත් ‘ඉ-ශ්‍රී ලංකා සංවර්ධන ව්‍යාපෘතිය’ ආරම්භ කරන ලදී. මෙම ව්‍යාපෘතිය සංවර්ධනය සඳහා යොදාගනු ලබන ඒකාබද්ධ ප්‍රයත්නයක් ලෙසින් නිර්වචනය කළ හැකිය. එය ජාතික මට්ටමෙන් මෙන්ම ප්‍රාදේශීය මට්ටමෙන් ද තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණයෙන් පිරිපුන් වැඩසටහන් ක්‍රියාවෙහි යොදවයි. රාජ්‍ය පාලනයේ දී තොරතුරු සන්නිවේදන තාක්ෂණ භාවිතය සඳහා සහ ඉ-රාජ්‍ය සේවා ස්ථාපිත කිරීම පිණිස වඩාත්ම අදාළ වන්නා වූ නීතිකරණය වන්නේ 2006 අංක 19 දරන ඉලෙක්ට්‍රොනික ගනුදෙනු පනතයි. මෙම පනත මගින් රාජ්‍ය ආයතනවල සේවා සැපයීමේ දී

මෙන්ම සිදු කරනු ලබන කාර්යයන්වල දී තොරතුරු සන්නිවේදන තාක්ෂණය භාවිත කිරීම සඳහා වඩාත්ම අදාළ වන නීතිය මෙය බවට පත් වී ඇත. මෙම නීතිය මත පදනම් රාජ්‍ය ආයතනවලට තම සේවා සැපයීමට මෙන්ම ඉලෙක්ට්‍රොනික ක්‍රමවේද භාවිත කිරීමට ද තම දත්ත සහ තොරතුරු ඉලෙක්ට්‍රොනික මාධ්‍යයෙන් තබා ගැනීමට ද හැකියාව පවතී. එසේම 2007 අංක 27 දරණ පරිගණක අපරාධ පනතේ මූලික අරමුණ වනුයේ පරිගණකයට, පරිගණක වැඩසටහනකට දත්තවලට හෝ තොරතුරුවලට අනවසරයෙන් ඇතුළු වීම හෝ අනවසරෙන් භාවිත කිරීම අපරාධයක් ලෙස සැලකීමයි. 2009 වසරේ දී තොරතුරු සහ සන්නිවේදන තාක්ෂණ ප්‍රතිපත්තිය ඉදිරිපත් කර ඇත. එය රජයේ ආයතන තුළ තොරතුරු හා සන්නිවේදන කටයුතු ක්‍රියාත්මක කිරීමත්, කළමනාකරණයත් සඳහා ප්‍රමිති සකස් කිරීම සඳහා වූ රජයේ තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණ ප්‍රතිපත්තියයි. එසේම 2011 වසරේ තොරතුරු තාක්ෂණ අමාත්‍යාංශය විසින් සකස් කරන ලද ජාතික තොරතුරු තාක්ෂණ ප්‍රතිපත්ති සහ ක්‍රියාකාරී සැලැස්ම සමඟින් විද්‍යුත් රාජ්‍ය මූලපිරීම් තවදුරටත් වැඩි දියුණු කරන ලදී. මීට අමතරව 'One Government 2020' උපාය මාර්ග සමඟින් 'Smart Sri Lanka' නමින් ඩිජිටල් උපායමාර්ග හඳුන්වා දී ඇත. එසේම ශ්‍රී ලංකාව සඳහා ජාතික ඩිජිටල් ප්‍රතිපත්තිය 2020-2025 කාලය තුළ ක්‍රියාත්මක කිරීම අරමුණු කර තිබේ. මේ ආකාරයට තවත් බොහෝ ප්‍රතිපත්ති, උපායමාර්ග හඳුන්වාදී ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තිය ලංකාව තුළ ක්‍රියාවට නැංවීමට කටයුතු කර තිබේ (Dayaratna & Dissanayake, n.d). මේ ආකාරයට ශ්‍රී ලංකාව තුළ ඉ-රාජ්‍යයන්හි පරිණාමය දැක්විය හැකිය.

එසේම ශ්‍රී ලංකාව සම්බන්ධයෙන් එක්සත් ජාතීන්ගේ ඉ-රාජ්‍ය සමීක්ෂණය පිළිබඳ දත්ත අනුව 2003 වසරේ සිට ශ්‍රී ලංකාව විද්‍යුත් රාජ්‍ය හඳුන්වා දීමේ සැලකිය යුතු ප්‍රගතියක් ලබා ඇති බව පෙන්වා දෙයි. ඉ-රාජ්‍ය සංවර්ධන දර්ශක අගය, විද්‍යුත් සහභාගිත්ව දර්ශක ශ්‍රේණිගත කිරීම, ඉ-සහභාගිත්ව දර්ශක අගය, මාර්ගගත සේවා දර්ශක අගය සහ විදුලි සංදේශ යටිතල පහසුකම් දර්ශකවල සැලකිය යුතු ප්‍රගතියක් ඇත. කෙසේ වෙතත්, 2022 වර්ෂයේ දී ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය සංවර්ධන දර්ශකය 95ක අගයක් හිමි විය (UN, 2022). යම් යම් ඉහළ යෑම් ඇති වුව ද, ඉ-රාජ්‍ය සංවර්ධන දර්ශකය සහ මානව ප්‍රාග්ධන දර්ශකය වසර කිහිපයක් තුළ අවම අගයක් පෙන්වුම් කරනු ලබයි. සංවර්ධනය වෙමින් පවතින රාජ්‍යක් ලෙස ශ්‍රී ලංකාවේ ආර්ථික ස්ථාවරත්වය සහ වර්ධනය මෙන්ම වඩාත් විනිවිදභාවයෙන් යුක්ත රජයක් නිර්මාණය කිරීමට ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තිය වැදගත් වේ. නමුත් මෙය ලංකාව තුළ ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී විවිධ අභියෝගවලට මුහුණ දීමට සිදු වී තිබේ.

ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය කෙරෙහි ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම සැලකිය යුතු ය. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථකව ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ පුරවැසියන්ට කාර්යක්ෂම හා ඵලදායී ඩිජිටල් සේවා සැපයීම සඳහා ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාවක් තිබීම ඉතා වැදගත් වේ. ප්‍රතිපත්තියක් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ඒ සඳහා ආයතන තුළින් ලැබෙන සහයෝගය ඉතාමත් වැදගත් වන අතර, එමගින් එම ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය හෝ අසාර්ථකත්වය තීරණය වේ. විශේෂයෙන් මෙම ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන්හි බලාපොරොත්තු වන ආකාරයේ ප්‍රතිඵල ලබා ගැනීම සඳහා ආයතනයේ අභ්‍යන්තර ක්‍රියාකාරීත්වය බලපානු ලබයි. එසේම ප්‍රතිපත්ති ඵලදායී ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාවක් තිබීම ඉතා වැදගත් වේ. ශක්තිමත් ධාරිතාවක් ඇති ආයතනවලට ප්‍රතිපත්ති, රෙගුලාසි සහ වැඩසටහන් කාර්යක්ෂමව සංවර්ධනය කර ක්‍රියාත්මක කළ හැකි

අතර, ඒවා සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සහ ඒ හරහා අපේක්ෂිත ප්‍රතිඵල සහතික කෙරේ. ප්‍රමාණවත් ආයතනික ධාරිතාවක් නොමැති විට ප්‍රතිපත්ති ක්‍රියාවට නැංවීමට බාධා ඇති විය හැකි අතර ප්‍රමාදයන්, අකාර්යක්ෂමතාවන් සහ ප්‍රතිපත්ති අසාර්ථක වීමට පවා එය හේතු විය හැකිය. ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාවක් ඇති ආයතනවලට වඩාත් කාර්යක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස සේවා සැපයිය හැකි අතර පුරවැසියන්ට ගුණාත්මක සේවාවන් සැපයීමට අවශ්‍ය මානව සම්පත්, තාක්ෂණික හැකියාවන් සහ යටිතල පහසුකම් ආයතනය සතුව තිබීම හරහා ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාවක් ගොඩනැගේ. ඒ අනුව ශ්‍රී ලංකාවේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තියේ සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවයේ බලපෑම අධ්‍යයනය කිරීමේදී පහත සාධක හරහා විශ්ලේෂණය කරනු ලබයි.එනම්,

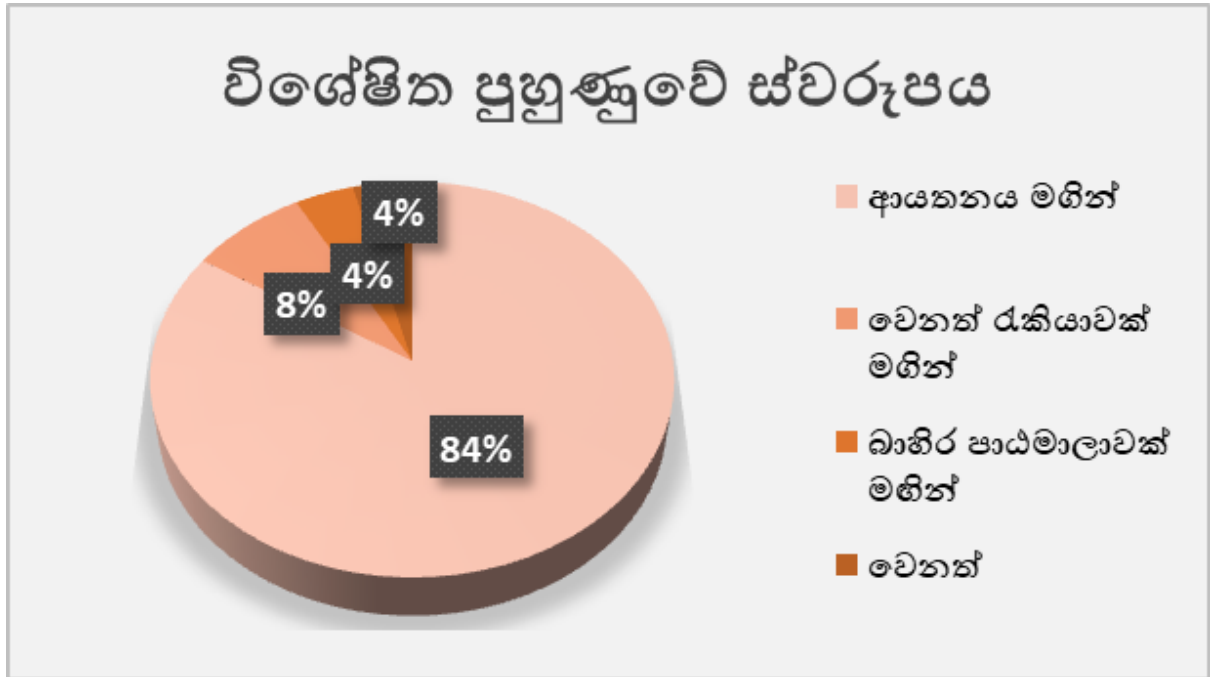
- කාර්යසාධනය
- අන්තර්සම්බන්ධතාවය
- සම්පත් කළමනාකරණය
- කාලය කළමනාකරණය
- කාර්යසාධනය

ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ආයතනයේ සේවකයන්ගේ කාර්යසාධනය ඉතා වැදගත් වේ. විශේෂයෙන් කාර්යසාධනය තුළ දී අරමුණු කරනුයේ, කාර්යක්ෂම සේවාවකට අවශ්‍ය පරිසරය නිර්මාණය කිරීම සහ ඉලක්කගත අරමුණු ලබාදීම මගින් ආර්ථිකමය වශයෙන් වාසි ලබා ගැනීමය. ඒ අනුව කාසියන් විධිමත් ලෙස බෙදා පැවතීම, සේවක ඇගයීම, ඉලක්කගත කාර්යයන් ලබා දීම සහ සේවක අභිප්‍රේරණය, තම කාර්යය පිළිබඳ විශේෂ පුහුණුවක් ලබා තිබීම ආදී කරුණු පිළිබඳව අවධානය යොමු කරනු ලබයි. ඒ අනුව තෝරාගත් ආයතනයන්හි ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තිය යටතේ තාක්ෂණය සමඟ කටයුතු කිරීමට ඔවුන්ට පුහුණුවක් ලබාදී තිබේ ද යන්න විමසා බැලිණි.

සේවකයන්ගේ පුහුණුව

ගාල්ල කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය තුළ ක්‍රියාත්මක වන මාර්ගගත ලෙස අවශ්‍ය සහතික පිටපත් ලබා ගැනීමේ සේවාව (උප්පැන්න සහතික,විවාහ සහතික) යන වැඩසටහන හා දකුණු පළාතේ මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව යටතේ ක්‍රියාත්මක වන මාර්ගගත වාහන ආදායම් බලපත්‍ර සේවාව යන වැඩසටහන් ආශ්‍රයෙන් එම ආයතන තුළ සේවයේ නියුතු සේවකයින්ගේ පුහුණුව පිළිබඳ සැලකීමේ දී පෙනී යනුයේ ඔවුන් එම ව්‍යාපෘතීන් සම්බන්ධව විශේෂ පුහුණුවක් ලබා ඇති බවයි. ඒ අනුව එම කාර්යයන්හි නිරත වන සියලුම සේවකයන් සඳහා විශේෂිත පුහුණුවක් ලබා දේ. විශේෂයෙන්ම කාර්යක්ෂම පරිපාලනයක් යටතේ කාර්යක්ෂම සේවාවන් සැපයීම උදෙසා පුහුණුව වැදගත් සාධකයක් වේ. නුපුහුණු නිලධාරීන් තනතුරුවලට පත් වීමෙන් ඒ යටතේ පවතින අංශ අකාර්යක්ෂම වේ.

ප්‍රස්තාරය 1: විශේෂිත පුහුණුවේ ස්වරූපය



මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

ආයතනයක සංවර්ධනය සහ කාර්යක්ෂමතාවය සඳහා පුහුණුව ඉතා වැදගත් වේ. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් හරහා ආයතනික සේවාවන් සිදු කිරීම සඳහා සේවකයන්ට නිසි දැනුමක් තිබිය යුතුය. ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් තාක්ෂණය මත පදනම් වී ඇති නිසා ඒ සම්බන්ධව විශේෂිත පුහුණුවක් අවශ්‍ය වන අතර ඒ මගින් කාර්යක්ෂමතාවය ද වර්ධනය වේ. නියැදියට අදාළව ලබාගත් දත්තවලට අනුව සේවකයන් වැඩි වශයෙන් පුහුණුවක් ලබා ඇත්තේ ආයතනය හරහා වේ. එය 84%කි. වෙනත් රැකියාවක් මගින් 8%ක් ද, බාහිර පාඨමාලාවක් මගින් 4%ක් ද, වෙනත් 4%ක් ලෙස විශේෂිත පුහුණුවක් ලබා තිබේ. ඒ අනුව ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක කර ගැනීම සඳහා අනිවාර්ය අංගයක් ලෙස සේවක පුහුණුව වැදගත් වේ. විශේෂයෙන් ආයතනික හැකියාවන් ඉහළ වූ විට වඩා හොඳ සේවාවක් සැපයීමට හැකි වේ.

අන්තර්ජාලය හරහා විධිමත් සේවා සැපයීම මගින් සේවාවේ ගුණාත්මකභාවය සහ කාර්යක්ෂමතාව වැඩිදියුණු කිරීම ඉ-රාජ්‍ය මූල පිරිමිවල අරමුණයි. ඉ-රාජ්‍යයේ ඉලක්ක සහ අරමුණු මෙන්ම වැඩිදියුණු කළ සේවාවන් සැපයීමේ දී ඔවුන්ගේ කාර්යභාරය රජයේ කාර්ය මණ්ඩලය අවබෝධ කර ගැනීම සහතික කිරීමට සේවක පුහුණුව උපකාරී වේ. පුහුණුව මගින් සේවා-නැඹුරු මූලධර්ම, පාරිභෝගික සම්බන්ධතා කළමනාකරණය සහ එලදායී සන්නිවේදන කුසලතා කෙරෙහි අවධානය යොමු කළ හැකිය. හොඳ පුහුණුව ලත් සේවකයින් කාර්යක්ෂම සහ උසස් තත්ත්වයේ සේවාවන් සැපයීමට වඩා හොඳින් සන්නද්ධව සිටින අතර, එමගින් පුරවැසි තෘප්තිය සහ ඉ-රාජ්‍ය කෙරෙහි විශ්වාසය වැඩි කරනු ලබයි. ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් හරහා සේවා සැපයීමේ දී තාක්ෂණය පිළිබඳ නිසි දැනුමක් තිබීම අනිවාර්ය වේ. එවිට කාර්යක්ෂම සේවා සැපයීමට හැකි වේ. එසේම

ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ලංකාව තුළ අද වන විට විවිධ ආකාරයෙන් ක්‍රියාත්මක වේ. නමුත් බොහෝ ප්‍රතිපත්තීන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී විවිධ ගැටලුවලට තවමත් රජය මුහුණ දෙමින් පවතී. එහි එක් ගැටලුවක් ලෙස පුහුණු සේවකයන් නොමැතිකම ද දැක්විය හැකිය. විශේෂයෙන් තාක්ෂණික කටයුතු පිළිබඳව මනා පළපුරුද්දක් සහිත සේවකයන් බඳවා ගත යුතුය. අධ්‍යාපන සුදුසුකම්, වෘත්තීය සුදුසුකම් හා තරග විභාග වැනි මාර්ග හරහා සේවකයන් බඳවා ගැනීම හරහා නිපුණතාවයකින් යුතු සේවකයින් බඳවා ගත හැකි වේ. නමුත් ඇතැම් අවස්ථාවල සුදුසුකම් නොමැති පුද්ගලයන් දේශපාලන හිතවත්කම් මත සේවයට බඳවා ගනියි. එවිට එය ප්‍රබල ලෙස ආයතනික ධාරිතාවට බලපෑම් කරනු ලබයි. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී ප්‍රධාන කාර්යයක් ආයතනයට හිමිවන නිසාවෙන් සුදුසුකම් සහිත දක්ෂ පුද්ගලයින් නියමිත තනතුරුවලට බඳවා ගැනීම කාර්යක්ෂම පාලනයකට පසුබිම නිර්මාණය වේ.

එසේම කාර්යසාධනයේ දී සේවකයන් සඳහා ඉලක්ක ලබාදීම ප්‍රමුඛ සාධකයක් වේ. ඒ අනුව නිශ්චිතව දක්වන ලද කිසියම් ඉලක්කයන් සඵල කිරීම සඳහා සේවකයන් කැප වීම සිදුවන අතර, වක්‍රාකාරව එය ආයතනයේ කාර්යක්ෂමතාවය වර්ධනය කිරීමේ සහ ආර්ථික වාසි ලබා ගැනීමේ ප්‍රබල සාධකයක් වශයෙන් ක්‍රියාත්මක වන ආකාරය හඳුනාගත හැකිය.ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා මෙසේ සේවකයන්ට ඉලක්ක ලබා දීම වැදගත් වේ.

"මෙම ඔන්ලයින් සේවාව සිදු කිරීම සඳහා සේවකයන්ව දින අනුව වෙන් කර තිබෙනවා. තමන්ට අදාළ දින තුළ තමන්ට ලබාදෙන ඉලක්කයන් සේවකයන් විසින් සපුරාලිය යුතුයි".

මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුවෙන් ලබාගත් ඉහත දත්තයන්ට අනුව පැහැදිලි වනුයේ එම ආයතනය තුළ සේවකයන්ට පැහැදිලි ඉලක්ක ලබා දී ඇති ආකාරයයි. මෙම ක්‍රියාවන් හරහා ආයතනික ධාරිතාව ශක්තිමත් වේ.

අන්තර්සම්බන්ධතාවය

ආයතනය තුළ ඇති අන්තර්සම්බන්ධතා යනු විවිධ පුද්ගලයන්, දෙපාර්තමේන්තු, කණ්ඩායම් සහ ආයතනික ව්‍යුහය තුළ ඇති කාර්යයන් අතර පවතින සම්බන්ධතාය. සාමූහිකව වැඩ සම්බන්ධීකරණය, තීරණ ගැනීම සහ ඉලක්ක සාක්ෂාත් කර ගැනීම තීරණය කිරීමේ දී මෙම අන්තර්සම්බන්ධතා ඉතා වැදගත් කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. ආයතනයක් තුළ ඇති අන්තර්සබඳතාවයේ ප්‍රධාන අංග කිහිපයක් දැකිය හැකිය. ඉන් වඩාත් වැදගත් වන්නේ සන්නිවේදනයයි. මෙහි දී සංවිධානයක් තුළ ධනාත්මක අන්තර්සබඳතාවයන් පෝෂණය කිරීම සඳහා ඵලදායී සන්නිවේදනය අත්‍යවශ්‍යය වේ. පැහැදිලි සහ විවෘත සන්නිවේදන මාර්ග පුද්ගලයන් සහ කණ්ඩායම් අතර තොරතුරු සහ අදහස් ගලායාම සක්‍රීය කරයි. එසේම සහයෝගීතාවය ද මෙහි දී වැදගත් වේ. අන්තර්සම්බන්ධතාවය, සහයෝගීතාවය සහ කණ්ඩායම් වැඩ කිරීම දිරිමත් කරයි. එහි දී පුද්ගලයන් හවුල් ඉලක්ක කරා එකට වැඩ කරයි. කණ්ඩායම් ක්‍රියාකාරකම් මඟින් ගැටලු විසඳීමට, තීරණ ගැනීමට සහ කාර්යයන්

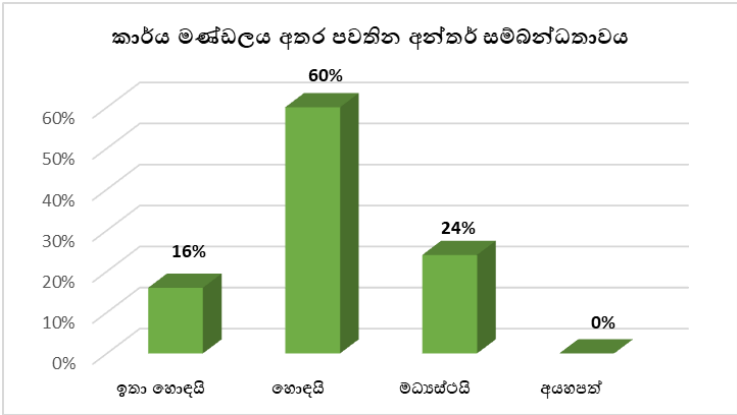
වඩාත් කාර්යක්ෂමව සහ ඵලදායී ලෙස ඉටු කිරීමට ඔවුන්ගේ කුසලතා, දැනුම සහ ප්‍රවීණත්වය එකතු කර ගැනීමට ඉඩ සලසයි. ඒ අනුව ආයතනික ධාරිතාවය තීරණය කිරීමේ දී අන්තර්සබ්දතාව ඉතාමත් වැදගත් වේ.

ආයතනයක් තුළ ක්‍රියාත්මක වන ක්‍රියාපටිපාටීන් සේවාවලාභීන් වෙත ගෙන යාමේ කාර්යය හා වගකීම පවතිනුයේ සේවකයන් සහ එම ආයතනය අනුගමනය කරනු ලබන ප්‍රතිපත්ති මතය. ප්‍රතිපත්තියක සාර්ථකත්වය එය සමාජගත වන ප්‍රමාණය මත රඳා පවතින අතර, ජනතාවගේ දැනුවත්භාවය එයට වැදගත් වේ. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ද සාර්ථක වීම සඳහා ජනතාවගේ දැනුවත්භාවය ඉතාමත් වැදගත් වේ. මෙම දැනුවත්භාවය යන සාධකය තුළ දී සන්නිවේදනය අවශ්‍ය වන අතර එහි දී, කාර්ය මණ්ඩලය අතර ද ආයතනය හා සේවාවලාභීන් අතර ඇති අන්තර්සබ්දතාව ඉතාමත් වැදගත් වේ. රජය විසින් රටක් තුළ ක්‍රියාත්මක කරන ලද ව්‍යාපෘතීන් හෝ ප්‍රතිපත්ති පිළිබඳව මහජනතාව සහ එම වැඩසටහන් ක්‍රියාත්මක කරන්නන් අතර ඉහළ දැනුවත්භාවයක් තිබිය යුතුය. ප්‍රතිපත්ති නිර්මාණය වන්නේ තීරණ රැසක එකතුවක් වශයෙනි. ඒ අනුව ආණ්ඩුවේ ප්‍රතිපත්ති සම්පාදකයින් විසින් මහජනතාවගේ ගැටලුවක් හෝ ගැටලු කිහිපයක් සඳහා ලබාදෙන විවිධ සංවර්ධන ව්‍යාපෘති හා තීරණ රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්ති ලෙස දැක්විය හැකිය. එම ව්‍යාපෘතීන් පිළිබඳ නිසි දැනුවත්භාවයක් නොමැති වූ විට එම වැඩසටහන් සාර්ථක ලෙස සිදුකිරීම අභියෝගයක් වේ. මෙම අධ්‍යයන පත්‍රකාව සඳහා තෝරාගත් ව්‍යාපෘතීන් පිළිබඳ මහජනතාව දැනුවත් කිරීම සඳහා විවිධ වැඩසටහන් එම ආයතන විසින් ක්‍රියාත්මක කර තිබේ.

“ආයතනයට පැමිණෙන සෑම පුද්ගලයකුටම මෙම ඔන්ලයින් සේවාව පිළිබඳව අත්පත්‍රිකාවක් මගින් දැනුවත් කරනවා. ඊට අමතරව අපගේ 'Department of Motor Traffic Southern Province' යන අපගේ ෆේස්බුක් ගිණුම හරහා දැනුවත් කිරීම් සිදු කරනවා. ඒ වගේම අපගේ වෙබ් අඩවිය තුළින් ද තොරතුරු ලබාගත හැකිය. එසේම අප සිදුකරන ජංගම සේවා හරහාත් මිනිසුන්ව දැනුවත් කරනවා. එසේම මුල් කාලීනව පත්තර, බැනර් ආශ්‍රිතවද දැනුවත් කිරීම් සිදු කරා”.

● කාර්ය මණ්ඩලය අතර පවතින අන්තර්සම්බන්ධතාවය

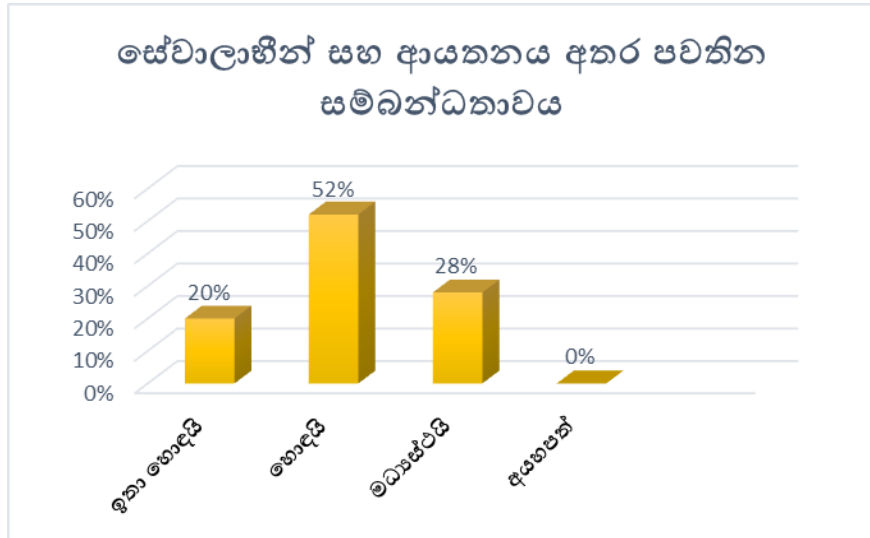
ප්‍රසාරය 2: කාර්ය මණ්ඩලය අතර පවතින අන්තර්සම්බන්ධතාවය



මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

- සේවලාභීන් සහ ආයතනය අතර පවතින සම්බන්ධතාවය

ප්‍රස්තාරය 3: සේවලාභීන් සහ ආයතනය අතර පවතින සම්බන්ධතාවය



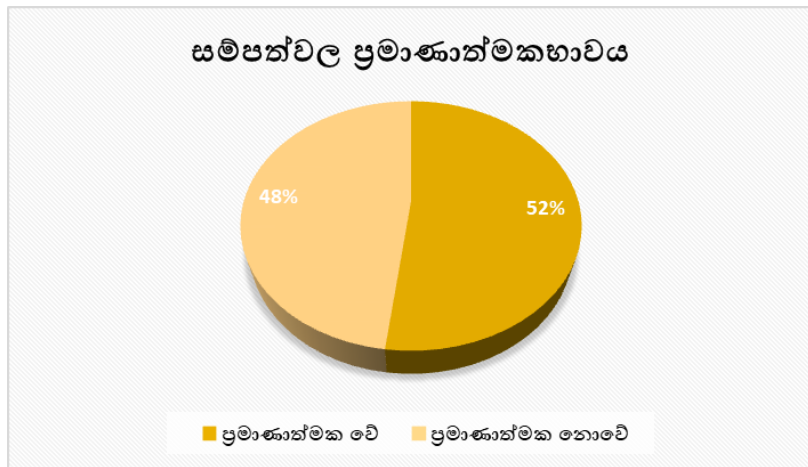
මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

කාර්යක්ෂම සේවාවන් ලබාදීමට නම් සේවලාභීන් සහ ආයතන අතර යහපත් සම්බන්ධතාවයක් පැවතිය යුතුය. සේවාවන් ලබාදීම පුරාවටම පැහැදිලි සහ ස්ථාවර ලෙස සන්නිවේදනය කිරීම වැදගත් වන්නේ එබැවිනි. කිසියම් පුද්ගලයෙක් හෝ කණ්ඩායමක් විසින් තවත් කෙනෙකු හෝ කණ්ඩායමකට යම්කිසි තොරතුරක් සම්ප්‍රේෂණය කිරීම සන්නිවේදනය ලෙස දැක්විය හැකිය. සන්නිවේදනය සෑම ආයතනයකම තීරණාත්මක අංගයක් වන අතර, එහි කාර්යක්ෂමතාවය සමස්තයෙන් ආයතනික සාර්ථකත්වය සාක්ෂාත් කර ගැනීම සඳහා වැදගත් වේ. සන්නිවේදනය සෑම පරිපාලන කටයුත්තක් සඳහාම යම් ආකාරයකට සම්බන්ධ වීම මත පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය ඉහළ නැංවීම මෙන්ම ඉ-සේවාවන් සාර්ථක කර ගැනීම සඳහා සන්නිවේදනය වැදගත් වේ. කාර්ය මණ්ඩලය අතර පවතින අන්තර්සම්බන්ධතාවය හා සේවලාභීන් සහ ආයතනය අතර ඇති සම්බන්ධතාවය පිළිබඳ කාර්යමණ්ඩලයේ අදහස් ඉහත ප්‍රස්තාරවලින් දක්වා තිබේ. ඒ අනුව කාර්ය මණ්ඩලය අතර පවතින අන්තර්සම්බන්ධතාවය ඉතා හොඳයි ලෙස 16%ක් ද, හොඳයි ලෙස 60%ක් ද, මධ්‍යස්ථයි ලෙස 24%ක් ද අයහපත් ලෙස 0%ක් ද අදහස් දක්වා තිබේ. එසේම සේවලාභීන් සහ ආයතනය අතර පවතින සම්බන්ධතාවය ඉතා හොඳයි ලෙස 20%ක් ද, හොඳයි ලෙස 52%ක් ද, මධ්‍යස්ථයි ලෙස 28%ක් ද අයහපත් ලෙස 0%ක් ද අදහස් දක්වා තිබේ.

සම්පත් කළමනාකරණය

- සම්පත්වල ප්‍රමාණාත්මකභාවය

ප්‍රස්තාරය 4: සම්පත්වල ප්‍රමාණාත්මකභාවය



මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

ඕනෑම ආයතනයක කාර්යයන් වඩාත් කාර්යක්ෂමව නිම කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් ලෙස සම්පත් තිබිය යුතුය. ප්‍රමාණවත් සම්පත් යන්නෙන් අදහස් කරන්නේ සංවිධානයේ මෙහෙයුම් සඳහා සහාය වීම සඳහා මූල්‍ය, මානව, තාක්ෂණික සහ භෞතික සම්පත් වැනි අවශ්‍ය යෙදවුම් තිබීමයි. ප්‍රමාණවත් සම්පත් සමඟින්, සම්පත් හිඟය නිසා ඇතිවන ප්‍රමාදයන් සහ අකාර්යක්ෂමතාවන් වළක්වා ගැනීමට ආයතනවලට හැකිය. ව්‍යාපෘති ප්‍රමාදයන් සහ ඒ ආශ්‍රිත වියදම් අවම කරමින් සැලසුම් කළ කාලරාමුව තුළ කාර්යයන් සම්පූර්ණ කිරීමට ප්‍රමාණවත් ලෙස සම්පත් අවශ්‍ය වේ. ප්‍රතිපත්ති සහ වැඩසටහන් සාර්ථකව ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා මූල්‍ය, මානව සහ තාක්ෂණික සම්පත් ඇතුළු ප්‍රමාණවත් සම්පත් අවශ්‍ය වේ. ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාව සහ ප්‍රමාණවත් සම්පත් එකිනෙක මත රඳා පවතී. එසේම මෙම ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක කර ගැනීම සඳහා ප්‍රමාණවත් ලෙස සම්පත් පැවතීම ඉතාමත් වැදගත් සාධකයක් වේ. මෙම පරීක්ෂණය සඳහා භාවිතා කරන ලද ආයතනවල කාර්ය මණ්ඩලයේ දැක්වූ තොරතුරුවලට අනුව 51%ක් සම්පත් ප්‍රමාණවත් වන බව ද 48%ක් සම්පත් ප්‍රමාණවත් නොවේ ලෙස දක්වා තිබේ. මෙහි දී, මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව තුළ ප්‍රමාණවත් සම්පත් පැවතිය ද කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය තුළ මෙම මාර්ගගත සේවාවන් සිදු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් ලෙස සම්පත් නොමැති බවට ලබාගත් දත්තවලින් පැහැදිලි වේ.

“මෙම සේවාවන් ලබා දීම සම්බන්ධයෙන් ඇති ප්‍රධානතම ගැටලුවක් වනුයේ ප්‍රමාණවත් ලෙස පරිගණක නොමැති වීමයි. ප්‍රමාණවත් ලෙස පරිගණක පහසුකම් නොමැති වීම නිසාවෙන් ඇතැම් විට යම් වේලාවක් මේ සඳහා ගත වෙනවා. කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය කියන්නේ ගොඩක් කාර්යබහුල තැනක් මිනිසුන් ආයතනයට පැමිණීමෙන් ද මෙම සහතික ලබා ගන්නවා. ඒ නිසා එම

සේවාවන් ද සිදුකරන නිසා පරිගණක පහසුකම් ප්‍රමාණවත් නැහැ.ආයතනයේ ඇති කාර්යබහුලත්වය නිසාවෙන් තිබෙන පරිගණක ප්‍රමාණවත් නැහැ. අපට record room එක ලබා ගන්නත් බොහෝ වෙලාවක් ගත වෙනවා".

එසේම කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය තුළ ක්‍රියාත්මක වන මෙම මාර්ගගත සේවාවන් සිදුකිරීමේ දී එක් තාක්ෂණික නිලධාරියකු පමණක් පත් කර ඇති අතර, එය සම්පත් කළමනාකරණයේ පවතින දුර්වලතාවයක් ලෙස හඳුනාගත හැකිය. නමුත් මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව තුළ සෑම සේවකයෙකුටම මෙම මාර්ගගත සේවාවන් සිදු කිරීම සඳහා පුහුණුවක් ලබා දේ. එසේම කඩවත් සතර ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලය තුළ මාර්ගගත සේවාවන් සිදු කිරීම සඳහා ප්‍රමාණවත් ලෙස සම්පත් නොමැතිකමද දුර්වලතාවයකි. එම නිසාවෙන් ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී එයට අදාළ තාක්ෂණික උපකරණ, මානව සම්පත් අනුයුක්ත කිරීම් අත්‍යවශ්‍ය වේ. එසේම මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව තුළ ප්‍රමාණවත් යටිතල පහසුකම් හා මානව සම්පත් පවතින බව එහි සේවකයින්ගේ ලබාගත් දත්තවලින් පැහැදිලි වේ. එබැවින් මෙම ආයතන දෙකෙහි ආයතනික ධාරිතාව සංසන්දනය කිරීමේ දී මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුව තුළ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාවක් පවතින බව දැකගත හැකිය.

ආයතනික වශයෙන් ප්‍රමාණවත් සම්පත් පැවතිය ද, ලබාගත් දත්තවලට අනුව සේවාවලින් හා කාර්ය මණ්ඩලය මුහුණ දෙනු ලබන ගැටලුවක් ලෙස මෘදුකාංග දෝෂ හඳුනා ගත හැකිය. මෙසේ මෘදුකාංග දෝෂ පැන නැඟුණ විට ඒවා විසඳා ගැනීමට ආයතනික වශයෙන් හැකියාවක් නොමැති අතර එය තොරතුරු තාක්ෂණ නියෝජිතායතනය විසින් සිදු කළ යුතුය. මෙය ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේදී මුහුණ දෙනු ලබන අභියෝගයක් ලෙස හඳුනාගත හැකි වේ.

"මම ඔන්ලයින් ආදායම් බලපත්‍ර ඉල්ලුම් කරා. ඒ වෙලේම මට තාවකාලික ආදායම් බලපත්‍රයක් ලැබුණා. හැබැයි ඉල්ලුම් කරලා මාස එකහමාරකට වැඩියි. ඒත් මට ආදායම් බලපත්‍රය හම්බුනේ නැහැ. ඊට පස්සේ මම තාවකාලික ආදායම් බලපත්‍රය අරගෙන ප්‍රාදේශීය ලේකම් කාර්යාලයට ගියත් එතනින් ආදායම් බලපත්‍රය ගන්න බැරි වුණා. ඉන් පසු මෝටර් රථ ප්‍රවාහන දෙපාර්තමේන්තුවට ගිහිල්ලයි මම නැවත හදා ගත්තේ".

"මම ඔන්ලයින් මගේ උප්පැන්න සහතිකේ ඉල්ලුම් කරා සල්ලින් කැපුණා. හැබැයි දැන් මාස දෙකකටත් වැඩියි තවම ආවේ නැහැ. කඩවත්සතරෙන් ඇහුවහම කිව්වේ ඔයා හරියට තොරතුරු දාලා නැහැ කියලා. නිවැරදි තොරතුරු දැම්මනම් සතියකින් එනවා කිවුවා".

"ඇතැම් අවස්ථාවල ක්‍රමවේද දෝෂ (System error) නිසා පැමිණිලි එනවා. ඒ තමයි මුදල් කැපිලත් ක්‍රියාවලිය හරියට වෙලා නැහැ. එහෙම අවස්ථාවල අපි එම සල්ලි නැවත එම සේවාවලින් ගිණුමට බැර කරනවා. ඇතැම් විට ඒක සිදු වෙන්න සතියක් පමණ යනවා. මොකද ඒක බැංකුවේ

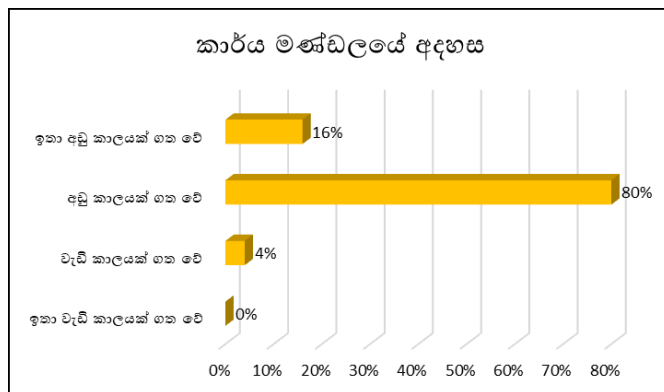
ක්‍රියාවලියක් නිසා. ඒ වගේම, ආදායම් බලපත්‍රය නොලැබීම, තාවකාලික ආදායම් බලපත්‍රය නොලැබීම වැනි ගැටලු ඇති වෙනවා. පද්ධතියෙහි සිදුවන දෝෂ සහගත ක්‍රියාවන් නිසාවෙන් තමයි මෙවැනි දේවල් සිදු වන්නේ. මෙම ගැටලු නිසාවෙන් ඇතැම් අය මෙම සේවාවන් භාවිත කිරීමට පැකිලෙනවා. මෙයත් එක් අභියෝගයක් ලෙස දක්වන්න පුළුවන්".

"මෙම සේවාවන් සිදු කිරීම සඳහා ආයතනය සතු පුහුණු මානව සම්පත් හා පරිගණක ප්‍රමාණවත් වුව ද මෘදුකාංගයේ දෝෂයක් සිදු වුවහොත් ඒවා නිරාකරණය කරන්න අපගේ සේවකයන්ට හැකියාවක් නැහැ. එය සංකීර්ණ ක්‍රියාවලියක් එය සිදු කරන්නේ තොරතුරු හා සන්නිවේදන තාක්ෂණ නියෝජිතයන්ගෙන් විසිනි. නමුත් පරිගණකයක දෝෂයක් සිදු වුවහොත් ඒවා නිරාකරණය කරන්න තාක්ෂණික නිලධාරීන් ඉන්නවා".

කාලය කළමනාකරණය

- කාර්යයන් සිදු කිරීමට ගතවන කාලය

ප්‍රස්තාරය 5: කාර්යයන් සිදු කිරීමට ගතවන කාලය පිළිබඳ කාර්ය මණ්ඩලයේ අදහස



මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

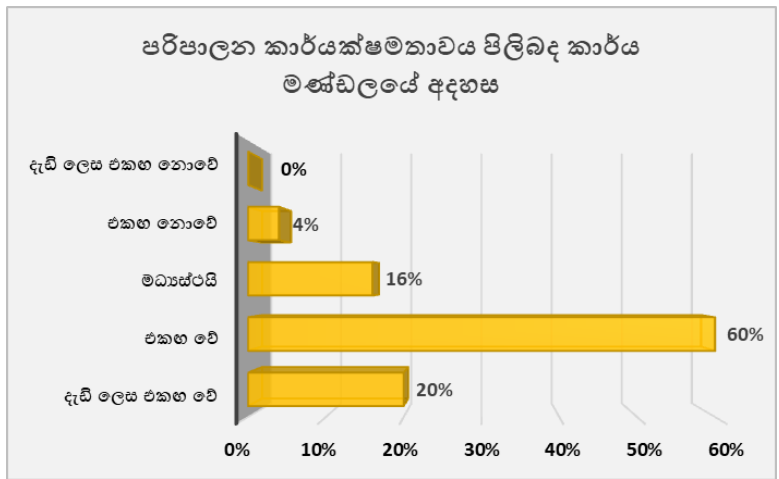
ඉ-රාජ්‍ය ව්‍යාපෘතීන්හි එක් ප්‍රධානතම අරමුණක් වනුයේ කාලය කළමනාකරණය කිරීමයි. කාලය කළමනාකරණය කිරීම හරහා කාර්ය සාධනය හා ඵලදායිතාවය ඉහළ නැංවෙයි. ආයතනවල කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීමට සහ පුරවැසියන්ට සහ ව්‍යාපාරවලට නියමිත වේලාවට සේවා සැපයීමට ඩිජිටල් තාක්ෂණයන් උපයෝගී කර ගත හැකි වේ. රජයේ කාර්යාල වෙත භෞතිකව පැමිණීමේ අවශ්‍යතාවය ඉවත් කරමින් රජයේ සේවාවන් අන්තර්ජාලය හරහා සැපයීමට ඉ-රාජ්‍ය ව්‍යාපෘති පහසුකම් සපයයි. පුරවැසියන්ට සහ ව්‍යාපාරවලට සේවාවන් වෙත ප්‍රවේශ වීමට සහ ඉලෙක්ට්‍රොනිකව ඉල්ලීම් ඉදිරිපත් කිරීමට හැකි වීමෙන් කාලය ඉතිරි කර ගැනීමට හැකි වේ. ආයතනය තුළ ඉ-සේවාවන් නිසාවෙන් සේවකයන්ට තම කාර්යයන් කිරීම පහසු වන අතර කාලය ඉතිරි වීම නිසාවෙන් උපරිම ඵලදායිතාවක් ළඟා කර ගත හැකිය. තෝරාගත් ආයතන දෙකෙහිම සේවකයන්ට එම සේවාවන් සිදු කර ගැනීමට ගතවන කාලය පිළිබඳ විමසා බැලීමේදී බහුතර මතය වූයේ අඩු

කාලයක් ගත වන බවයි. විශේෂයෙන් ඉ-සේවාවන් හඳුන්වා දී තිබෙනුයේ කාලය අවම කර ගැනීම සඳහාය. ඒ ඔස්සේ කාර්යක්ෂමතාවය ඇති කිරීම අරමුණු කරනු ලබයි. සාම්ප්‍රදායික ක්‍රමය හරහා සේවාවන් සිදු කර ගැනීමේදී සේවාවලාභීන්ට ආයතනයට පැමිණීම අනිවාර්ය වන අතර එහි දී දීර්ඝ වේලාවක් පෝලිම් තුළ රැඳී සිටීම, ලිපි ගොනු හුවමාරු කිරීම්, කඩදාසි මත දීර්ඝ ලෙස සටහන් කිරීම ආදියට මුහුණ දීමට සිදු වේ. නමුත් ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් හරහා කාර්ය මණ්ඩලයට පමණක් නොව සේවාවලාභීන්ට ද තම කාර්යන් සිදු කිරීමට අවම කාලයක් ගත වේ. ඒ හරහා තෘප්තිමත් සේවාවලාභීන් පිරිසක් බිහි වේ.

පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය

ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ශක්තිමත් ආයතනික ධාරිතාවක් අවශ්‍ය වන බව ඉහත කරුණුවලින් සාකච්ඡා කරන ලදී. එසේම ආයතනය තුළ කාර්යක්ෂමතාවය ඇති වූ විට සේවාවන් ගුණාත්මකව, ඵලදායීව හා කාර්යක්ෂම ලෙස ලබාදිය හැකි වේ. ලංකාවේ රාජ්‍ය සේවය ගත් විට එයට එල්ල වන ප්‍රබලම වෝදනාවක් වනුයේ අකාර්යක්ෂම බව යි. සාම්ප්‍රදායික කඩදාසි මත පදනම්ව සේවා සැපයීම හරහා වැඩි කාලයක් ගත වේ. මෙයට විසඳුමක් ලෙස තාක්ෂණය මත පදනම් වූ ඉ-සේවාවන් හඳුන්වා දී තිබේ. ඒ අනුව ඉ-සේවාවන් හරහා ආයතනයන්හි පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය සිදුවනවා ද යන්න දත්තදායකයන්ගෙන් විමසන ලදී.

ප්‍රස්තාරය 6: පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය පිළිබඳ කාර්ය මණ්ඩලයේ අදහස



මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාව යනු සම්පත් ප්‍රශස්ත ලෙස භාවිතා කරමින් කාලෝචිත හා ලාභදායී ලෙස තම අරමුණු සාක්ෂාත් කර ගැනීමට සංවිධානයකට හෝ ආයතනයකට ඇති හැකියාවයි. පරිපාලන ක්‍රියාවලීන් විධිමත් කිරීම, නාස්තිය අවම කිරීම සහ ඵලදායීතාව වැඩිදියුණු කිරීම ඊට ඇතුළත් වේ. සෑම පරිපාලන ක්‍රියාවලියකම ප්‍රමුඛ අරමුණ වනුයේ කාර්යක්ෂමතාවයෙන් යුතුව කටයුතු කිරීමයි. සේවක මණ්ඩල

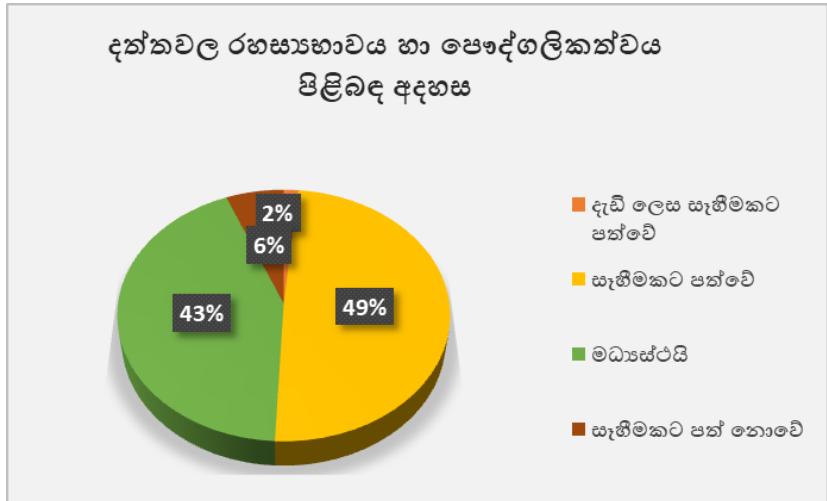
කළමනාකරණය කිරීම හරහා අවම සම්පත් භාවිතය තුළින් උපරිම ප්‍රතිඵල ලබා ගැනීමට ඇති හැකියාව පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය වේ. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් හරහා පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය වර්ධනය වේ. ඒ අනුව යෝජිත නියැදිය වෙත යොමු කරන ලද ප්‍රශ්නාවලිය යටතේ ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් හරහා පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාවය වර්ධනය වේ. මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟ වනවා ද යන්න විමසන ලදී. ඒ අනුව කාර්ය මණ්ඩලයේ බහුතරයක් මෙම ප්‍රකාශය සමඟ එකඟ වේ.

ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් පිළිබඳ මහජනතාවගේ විශ්වාසය මත ඔවුන් එය භාවිත කිරීමට පෙළඹේ. විශේෂයෙන් දත්තවල පෞද්ගලිකත්වය හා රහස්‍යභාවය ආරක්ෂා විය යුතුය. ජනතාව තුළ මෙම සේවාවන් පිළිබඳ විශ්වාසයක් ඇති කිරීමේ වගකීම හිමි වනුයේ ආයතනයටයි. ඔවුහු මෙම ඉ-සේවාවන් ලබා ගැනීමේ දී නිසියාකාරව එම සේවාවන් ලබා ගැනීමට නොහැකි වුවහොත් විශ්වාස අඩු වෙයි. ඒ අනුව දත්තවල රහස්‍යභාවය හා පෞද්ගලිකත්වය හා ඉ-රාජ්‍ය පිළිබඳ විශ්වාසනීයත්වය පිළිබඳවත් දත්තදායකයින්ගෙන් ලබාගත් අදහස් පහත දක්වා තිබේ.

දත්තවල රහස්‍යභාවය හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා වීම

මාර්ගගත සේවාවන් ලබා ගැනීමේ දී දත්තවල රහස්‍යතාවය හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා වීම ඉතාම වැදගත් වේ. අන්තර්ජාල භාවිතය වැඩිවීමත් සමඟ දත්තවල රහස්‍යභාවය වැදගත්කම කාලයක් සමඟ වර්ධනය වී ඇත. විශේෂයෙන් තමාගේ පෞද්ගලික තොරතුරු සේම බැංකු විස්තර ද මෙම සේවාවන් ලබා ගැනීමේ දී ඉදිරිපත් කරන නිසා එම තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂා විය යුතුය. මාර්ගගත ලෙස සේවාවන් ලබා ගැනීමේ දී මිනිසුන්ගේ පෞද්ගලික තොරතුරු ආරක්ෂා වන බව ඔවුන්ට විශ්වාසයක් තිබිය යුතුය.

ප්‍රස්ථාරය 7: දත්තවල රහස්‍යභාවය හා පෞද්ගලිකත්වය පිළිබඳ අදහස

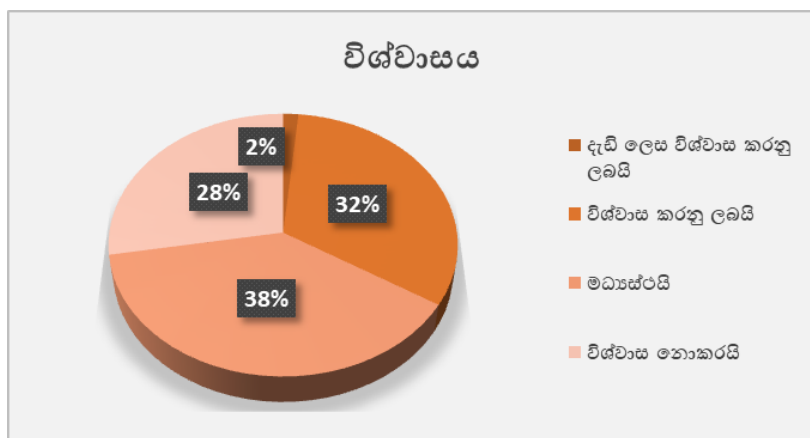


මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

මෙම පර්යේෂණය සඳහා භාවිතා කරන ලද දත්ත නියැදිය තුළින් මෙසේ දත්තවල රහස්‍යභාවය හා පෞද්ගලිකත්වය ආරක්ෂාවනවා ද යන්න පිළිබඳ විමසා බැලීමේ දී 49% ක් ඒ පිළිබඳව සෑහීමකට පත්වන බව ද 43% ක් මධ්‍යස්ථ බව ද, 2% ක් දැඩි ලෙස සෑහීමට පත්වන බව ද, 6% ක් සෑහීමට පත් නොවන බව දක්වා තිබේ. එම දත්තවලට අනුව ඇතැම් පිරිසක් මාර්ගගත ලෙස සේවාවන් ලබා ගැනීමේදී ඒ සඳහා ඉදිරිපත් කරන තමාගේ පෞද්ගලික තොරතුරුවල රහස්‍යභාවය හා පෞද්ගලිකත්වය පිළිබඳ සෑහීමකට පත් වන බව ද තවත් පිරිසක් මධ්‍යස්ථ මතයක් දරන බවට අදහස් දක්වා තිබේ.

ඉ-රාජ්‍ය ව්‍යාපෘතීන් පිළිබඳ විශ්වසනීයත්වය

ප්‍රස්තාරය 8: ඉ-රාජ්‍ය ව්‍යාපෘතීන් පිළිබඳ විශ්වසනීයත්වය



මූලාශ්‍රය: නියැදි සමීක්ෂණය, 2023

පරිපාලන කාර්යක්ෂමතාව ඉහළ නැංවීම සඳහා භාවිතා කරන ඉ-සේවාවන් පිළිබඳ මිනිසුන්ගේ දැනුවත්භාවය මැනීමේ දී මිනිසුන් තුළ ඉ-සේවාවන් පිළිබඳ ඇති විශ්වාසය ද ඒ සඳහා බලපානු ලබයි. විශේෂයෙන් ඉ-සේවාවන් පිළිගැනීම, සම්මත කිරීම සහ භාවිතය සඳහා විශ්වසනීයත්වය තීරණාත්මක කාර්යභාරයක් ඉටු කරයි. යම් වෙබ් අඩවියකින් පරිශීලකයා අපේක්ෂා කරන දේ ඉටු කිරීමට හැකි විය යුතුය. එසේම සේවාවන්හි ගුණාත්මකභාවය ද ඉහළ යාම හරහා පරිශීලකයා තෘප්තිමත් වේ. ඒ අනුව මෙම සේවාවන් හරහා ගුණාත්මක තොරතුරු ලබා ගත හැකි බව ජනතාවට හැඟෙන්නේ නම් ජනතාවගේ විශ්වාසය ගොඩනැගීමට එය හේතු වේ.

නියැදි සමීක්ෂණ දත්තවලට අනුව 32% ක් විශ්වාස කරනු ලබයි ලෙස ද 2% ක් දැඩි ලෙස විශ්වාස කරනු ලබයි ලෙස ද, 38% ක් මධ්‍යස්ථයි ලෙස ද, 28% ක් විශ්වාස නොකරයි ලෙස දක්වා තිබේ. ඒ අනුව වැඩි පිරිසක් මෙම සේවාවන් විශ්වාස කිරීම පිළිබඳ මධ්‍යස්ථ මතයක් දරනු ලබයි. එසේම 28% ක පිරිසක් විශ්වාස නොකරයි ලෙස ද දක්වා තිබේ. ඒ අනුව පැහැදිලි වනුයේ මෙම ඉ-සේවාවන් පිළිබඳ ජනතාව අතර වැඩි විශ්වාසයක් නොමැති බවයි. එසේම 32% ක පමණ පිරිසක් විශ්වාස කරයි ලෙස දැක්වුව ද වැඩි පිරිසක් මධ්‍යස්ථ මතයක් දැරීම හා විශ්වාස නොකරයි ලෙස දැක්වීම මත මෙම සේවාවන් පිළිබඳ දැඩි විශ්වාසයක් ඔවුන් තුළ නොමැති බව

පෙන්. ඇතැම් විට ඉ-සේවාවන් පිළිබඳ දැනුවත්භාවයක් තිබුණත් ඒවා භාවිත නොකිරීමට මෙය ද හේතුවක් විය හැකිය.

විශේෂයෙන් දත්තදායකයින්ගෙන් ලබාගත් දත්තවලට අනුව මෙම සේවාවන් ලබා ගැනීමේ දී විවිධ ගැටලුවලට ඔවුන් මුහුණ දී තිබේ. නිදසුනක් ලෙස තම මුදල් අය කෙරුණ ද බලපත්‍ර නොලැබීම වැනි ගැටලුවලට මහජනතාව මුහුණ දී තිබේ. මෙවැනි හේතූන් මත ඔවුන් තුළ ඉ-සේවාවන් පිළිබඳ විශ්වාසය අඩු වේ. එවිට ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් තුළින් බලාපොරොත්තු වන ප්‍රතිලාභ ලබාගත නොහැකි වේ. එම නිසා මහජනතාව තුළ විශ්වාසය වැඩෙන අයුරින් සේවාවන් සැපයීම ආයතනය සතු වගකීමකි. එම නිසාවෙන් ඒ සඳහා ආයතනික ධාරිතාවය ශක්තිමත් කළ යුතුය.

නිගමනය

රජයේ මෙහෙයුම් සහ සේවා සැපයීම වැඩි දියුණු කිරීම සඳහා තොරතුරු සහ සන්නිවේදන තාක්ෂණ භාවිත කිරීම සඳහා යොමු වන විද්‍යුත් රජය, ලොව පුරා සැලකිය යුතු අවධානයක් දිනා ගෙන ඇත. ඉ-රාජ්‍ය මූල පිරිමිවල සාර්ථකත්වය විවිධ සාධක මත රඳා පවතින අතර, එක් තීරණාත්මක අංගයක් වන්නේ ආයතනික ධාරිතාවයි. ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කොට බලාපොරොත්තු වන ආකාරයේ ප්‍රතිඵල ලබා ගැනීමට නම් ආයතනික ක්‍රියාකාරිත්වය ශක්තිමත් විය යුතුය. ඒ අනුව ඉහත විශ්ලේෂණය කළ දත්තයන්ට අනුව ආයතනික ධාරිතාවය ශක්තිමත් කිරීමට නම් පුහුණු සේවක පිරිසක් ආයතනය තුළ සිටිය යුතුය. ඉ-රාජ්‍ය පිළිබඳ නිවැරදි දැනුමක් සහ නිවැරදි මග පෙන්වීමක් යටතේ දක්ෂ කාර්ය මණ්ඩලයක් පත් කළ යුතුය. විශේෂයෙන් තාක්ෂණික දැනුමක් ඇති සේවකයන් ආයතනය තුළ සේවය කිරීම හරහා ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කළ හැකි අතර පුහුණුවක් සහිත සේවකයන් සිටීම හරහා ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් කාර්යක්ෂමව සිදු කළ හැකිය. එසේම ප්‍රමාණවත් යටිතල පහසුකම් පැවතීම හරහාද ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් සාර්ථක කර ගත හැකි වේ. දත්තදායකයන්ගෙන් ලබා ගත් දත්තවලට අනුව පැහැදිලි වනුයේ ප්‍රමාණවත් පහසුකම් නොමැති වූ විට එම සේවාවන් සිදු කිරීමට වැඩි වේලාවක් ගතවන බවයි. එම නිසාවෙන් පැහැදිලි වනුයේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක වීම සඳහා නිසැකයෙන්ම ප්‍රමාණවත් ලෙස සම්පත් තිබිය යුතු බවයි. ඒ අනුව ආයතනික ක්‍රියාකාරිත්වය ශක්තිමත් නොවුණහොත් එය ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් ක්‍රියාත්මක කිරීමේ දී මුහුණ පානු ලබන අභියෝගයක් වේ.

ඉ-රාජ්‍ය පිළිබඳව පාර්ශවකරුවන්ට පවතින අඩු දැනුම් මට්ටම හේතුවෙන් නිසි ප්‍රතිලාභ ලබා ගැනීමට අපහසු වේ. විශේෂයෙන් ඉ-රාජ්‍ය සේවාවන් ක්‍රියාත්මක කරන කාර්ය මණ්ඩලය සතුව ඒ පිළිබඳව දැනුමක් තිබිය යුතුය.

නැතිනම් ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කළ නොහැකි වේ. එයින් පැහැදිලි වනුයේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක ලෙස ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා ආයතනික ධාරිතාවය වැදගත් වන බවයි. එසේම ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක වීම සඳහා මහජන දැනුවත්භාවය ඉතාමත් වැදගත් වේ. ෆේස්බුක්, නිල වෙබ් අඩවිය, අත් පත්‍රිකා මාර්ගයෙන් එම සේවාවන් පිළිබඳ දැනුවත් කිරීම සිදු කර තිබේ. එම ක්‍රියාමාර්ගයන් හරහා සේවාවලාභීන් හා ආයතනික නිලධාරීන් අතර සබඳතාවය ගොඩනගාගත හැකි ය. මෙසේ යහපත් සබඳතාවයක් තිබීම හරහා

ප්‍රතිපත්තියක් සාර්ථක කරගත හැකිවේ. ඒ අනුව පැහැදිලි වනුයේ ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන්හි සාර්ථකත්වය සඳහා ආයතනික ධාරිතාවය ඉතාමත් වැදගත් සාධකයක් බවයි.

එසේම ඉ-රාජ්‍ය ප්‍රතිපත්තීන් සාර්ථක කර ගැනීම සඳහා ආයතනික ධාරිතාවය ශක්තිමත් කිරීමේ දී ඉ-රාජ්‍ය සේවා සපයනු ලබන පරිපාලන ආයතනවලට සැලකිය යුතු තාක්ෂණික යටිතල පහසුකම් හා මානව සම්පත් වර්ධනය කළ යුතුය. එනම්, විද්‍යුත් රාජ්‍ය සේවා ඵලදායී ලෙස සැපයීම සඳහා පරිපාලන ආයතනවලට සැලකිය යුතු තාක්ෂණික යටිතල පහසුකම් සහ මානව සම්පත් සංවර්ධනය අත්‍යවශ්‍ය වේ. එහි දී ශක්තිමත් තොරතුරු තාක්ෂණ පද්ධතියක් පැවතීම අත්‍යවශ්‍ය වේ. විශේෂයෙන් ඉ-සේවාවන් සඳහා අවශ්‍ය දෘඩාංග සහ මෘදුකාංග පහසුකම් නිසි ලෙස ස්ථාපිත කළ යුතුය. වැඩිවන පරිශීලක ඉල්ලීම්වලට ප්‍රතිචාර දැක්විය හැකි පරිදි යටිතල පහසුකම් වර්ධනය කළ යුතුවේ. එසේම පුරවැසියන්ගේ දත්ත ආරක්ෂා කිරීම සඳහා ශක්තිමත් සයිබර් ආරක්ෂණ පියවරයන් ක්‍රියාත්මක කළ යුතු අතර තොරතුරුවල ආරක්ෂාව හා රහස්‍යභාවය තහවුරු කිරීම වැදගත් වේ. එසේම ආයතනවල ඉ-සේවාවන් ක්‍රියාත්මක කිරීම සඳහා මානව සම්පත් සංවර්ධනය ද අත්‍යවශ්‍ය වේ. විද්‍යුත් රාජ්‍ය සේවා සැපයීම සඳහා අවශ්‍ය නිශ්චිත නිපුණතා හඳුනා ගැනීම සඳහා සේවකයන්ගේ පුළුල් කුසලතා ඇගයීමක් සිදු කිරීම කළ හැකිය. එසේම දැනට සිටින සේවකයන්ගේ කුසලතා සහ දැනුම වැඩිදියුණු කිරීම සඳහා පුහුණු සහ සංවර්ධන වැඩසටහන් ස්ථාපිත කිරීම ද කළ හැකිවේ. මෙහි දී අභ්‍යන්තර පුහුණු, වැඩමුළු, මාර්ගගත පාඨමාලා සහ පුහුණු ආයතන හෝ විශේෂඥයන් සමඟ ක්‍රියා කිරීමෙන් පුහුණු මානව සම්පත් නිර්මාණය කළ හැකි වේ.

රාජ්‍ය සේවකයින්ගේ තොරතුරු සාක්ෂරතාවය ඉහළ නැංවීම සඳහා ප්‍රතිපත්තියක් සහ ක්‍රියාපටිපාටි ක්‍රියාත්මක කිරීම හරහා ද ආයතනික ධාරිතාවය ශක්තිමත් කළ හැකි වේ. මේ ආකාරයට ප්‍රතිපත්තියක් ඉදිරිපත් කිරීමෙන් අරමුණු කරනු ලබන්නේ රාජ්‍ය සේවකයන්ගේ තොරතුරු සාක්ෂරතාව ඉහළ නැංවීම සඳහා මාර්ගෝපදේශ සහ ක්‍රියාපටිපාටි ස්ථාපිත කිරීමයි. සම්පත් වෙත ඵලදායී ලෙස ප්‍රවේශ වීමට, ඇගයීමට සහ භාවිත කිරීමට අවශ්‍ය කුසලතා සහ දැනුම රාජ්‍ය සේවකයින් සතු බව සහතික කළ යුතුය. එවිට කාර්යක්ෂම රාජ්‍ය සේවයක් නිර්මාණය කළ හැකි වේ. විශේෂයෙන් රාජ්‍ය අංශයේ සෑම තරාතිරම තොරතුරු සාක්ෂරතාවය තීරණාත්මක නිපුණතාවයක් ලෙස ප්‍රවර්ධනය කළ යුතුය. රාජ්‍ය අංශයේ සියලුම ආකාරයේ බඳවා ගැනීම්වල දී තොරතුරු තාක්ෂණ සාක්ෂරතාවය සුදුසුකමක් ලෙස සැලකීම මගින් රාජ්‍ය සේවකයින්ගේ තොරතුරු තාක්ෂණ සාක්ෂරතාවය ඉහළ නංවා නංවාගත හැකිය.

එසේම වෙනස් වන තාක්ෂණයන් සමඟ සේවකයින්ගේ කාර්ය සාධනය ඉහළ නැංවීම අරමුණු කොට ගත් පුහුණු යන්ත්‍රණයක් ආයතනික මට්ටමින් ක්‍රියාත්මක කිරීම ද වැදගත් වේ. තාක්ෂණය ශීඝ්‍රයෙන් පරිණාමය වෙමින් පවතින අතර තරගකාරීව සිටීමට ආයතන මෙම වෙනස්කම් සමඟ වේගයෙන් ගමන් කළ යුතුය. පුහුණු යන්ත්‍රණයක් ක්‍රියාත්මක කිරීමෙන්, නව තාක්ෂණයන්ට අනුවර්තනය වීමට සහ ඔවුන්ගේ කාර්යභාරයන් සඳහා ඔවුන්ව ඵලදායී ලෙස භාවිතා කිරීමට අවශ්‍ය කුසලතා සහ දැනුම තම සේවකයින්ට ඇති බව ආයතනවලට සහතික කළ හැකිය. තාක්ෂණය භාවිතා කිරීමේ දී සේවකයින් හොඳින් පුහුණු වූ විට, එය ක්‍රියාවලීන් විධිමත්

කිරීමට, කාර්යයන් ස්වයංක්‍රීය කිරීමට සහ සමස්ත ආයතනික කාර්යක්ෂමතාව වැඩි දියුණු කිරීමට හැකිය. සේවකයින්ට ඔවුන්ගේ කාර්යයන් වඩාත් ඵලදායී ලෙස ඉටු කිරීමට, දෝෂ අවම කිරීමට සහ සම්පත් භාවිතය ප්‍රශස්ත කිරීමට තාක්ෂණික මෙවලම් භාවිත කළ හැකිය.

දත්තදායකයින්ගෙන් ලබාගත් තොරතුරුවලට අනුව ඇතැම් පුරවැසියන්ට මෙම සේවාවන් ලබා ගැනීමේ දී ගැටලු ඇති වී තිබේ. එයට හේතු වනුයේ වෙබ් අඩවියේ ඇති දෝෂ නිසාවෙනි. එම දෝෂ නිරාකරණය කිරීමට පියවර ගත යුතුය. මෙසේ වෙබ් අඩවිවල ඇති දෝෂ හෝ ගැටලු නිසාවෙන් පරිශීලකයින් අපහසුතාවයට පත්වන අතර ඒ කෙරෙහි විශ්වාසය නැතිවීම ඇතුළු සෘණාත්මක ප්‍රතිච්ඡාක ඇති කළ හැක. ආයතන විසින් වෙබ් අඩවි නඩත්තු කිරීමට ප්‍රමුඛත්වයක් දිය යුතුය. සමස්තයක් වශයෙන්, ඉ-සේවා වෙබ් අඩවිවල පවතින දෝෂ වහා හඳුනාගෙන ඒවා විසඳීමෙන්, ආයතනවලට ඔවුන්ගේ පරිශීලකයින්ට බාධාවකින් තොරව සහ ආරක්ෂිතව ඉ-සේවා පහසුකම් ලබා ගැනීමට හැකිවේ. ඒ අනුව මෙවැනි ක්‍රියාදාමයන් හරහා ආයතනික ධාරිතාවය ශක්තිමත් කර ගත හැකි වේ.

සමුද්දේශ

Banda, D. and Dissanayake, N. (2022). Role of e-Government in Public Services Delivery in Sri Lanka: A Review. Retrieved from <http://pgihs.ac.lk/downloads/books/8%20chapter.pdf>

Davidrajuh, R. (2004). Planning e-Government Start-up: A Case Study on e-Sri Lanka. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/220082676_Planning_e-government_start-up_a_case_study_on_e-Sri_Lanka

Dilinika, S. (2020). Evaluate the Usage of e-Government Services in Sri Lanka: A Citizen's Perspective. Retrieved from <http://repository.kln.ac.lk/jspui/handle/123456789/22153>

Priyashantha, K. G. and Dilhani, V. I. (2021). Determinants of Intention to Use e-Government Services in Sri Lanka. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/356790159_Determinants_of_Intention_to_Use_e-Government_Services_in_Sri_Lanka

Karunasena, K. (2012). An Investigation of the Public Value of e-Government in Sri Lanka. Retrieved from https://www.academia.edu/30220391/An_Investigation_of_the_Public_Value_of_e_Government_in_Sri_Lanka

Morote, R., Rosa, C. and Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0040162519313150>

Dayaratna, O. G. and Dissanayake, N. (n.d.). Role of E-Government in Public Services Delivery in. Human Rights and Reconciliation in the Post-Conflict Multicultural Society in Sri Lanka. <http://pgihs.ac.lk/downloads/books/8%20chapter.pdf>

Liyanage, P. M. T. S. K. Gunatunga, G. P. P. and Wickramasinghe, P. D. D. M. (2020). e-Government Adoption in Sri Lanka: Barriers. Retrieved from https://www.nsbm.ac.lk/wp-content/uploads/2021/08/ICOB1_2020_E-Government-Adoption-in-Sri-Lanka-Barriers-and-Challenges-from-International-Perception-A-Literature-Review.pdf

Salam, M. A. (2013). e-Governance for Good Governance. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/61804691.pdf>

Tennakoon, N. (2020). e-Governance Way Forward: Challenges and Opportunities for Developing Countries. Evidence from Sri Lanka. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/343206701_E-Governance_Way_Forward_Challenges_and_Opportunities_for_Developing_Countries_Evidence_from_Sri_Lanka

UN. (2022). UN e-Government Survey 2022. Retrieved from un.org: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center>

UN. (n.d.). e-Government. Retrieved from UN: <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Overview>

Weerakkody, V. Yogesh K. D. and Asoka K. (2009). Implementing e-government in Sri Lanka: Lessons from the UK. *academia.edu*, 23. Retrieved from https://www.academia.edu/13371521/Implementing_e-government_in_Sri_Lanka_Lessons_from_the_UK

Zoysa, I. (2014). The Rise of Sri Lanka's E-Government Services. Retrieved from <https://www.icta.lk/news/the-rise-of-sri-lankas-e-government-services/#:~:text=E%2Dgovernment%20is%20'the%20use,%2DGovernment%20Readiness%20Report%202004>