



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialiniame tinkle „Facebook“

Baigiamasis magistro studijų projektas

Ineta Simonaitė

Projekto autorė

Prof. dr. Eglė Butkevičienė

Vadovė

Kaunas, 2022



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialiniame tinkle „Facebook“

Baigiamasis magistro studijų projektas

Viešasis administravimas (6211LX040)

Ineta Simonaitė

Projekto autorė

Prof. dr. Eglė Butkevičienė

Vadovė

Lekt. dr. Jurgita Jurkevičienė

Recenzentė

Kaunas, 2022



Kauno technologijos universitetas

Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas

Ineta Simonaitė

Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialiniame tinkle „Facebook“

Akademinio sąžiningumo deklaracija

Patvirtinu, kad:

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

Ineta Simonaitė

Patvirtinta elektroniniu būdu

Simonaitė, Ineta. Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialiniame tinkle „Facebook“. Magistro studijų baigiamasis projektas / vadovė prof. dr. Eglė Butkevičienė; Kauno technologijos universitetas, Socialinių, humanitarinių mokslų ir menų fakultetas.

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

Reikšminiai žodžiai: vietos valdžia; socialinis tinklas; politinė komunikacija.

Kaunas, 2022. 73 p.

Santrauka

Technologijų proveržis šiandieninėje visuomenėje paskatino naujų komunikacijos būdų, tokių kaip socialinės medijos, socialinė žiniasklaida atsiradimą. Socialinė žiniasklaida naudojama ne tik privataus, bet ir viešojo sektoriaus tikslams pasiekti. Taigi, naudojant skaitmenines technologijas bei internetą, vietos valdžios atstovai gali lengviau, efektyviau ir greičiau pasiekti gyventojus, jiems perduodant aktualiausią informaciją. Šių technologijų dėka gerinama sąveika tarp valdžios bei gyventojų, o interaktyvus įsitraukimas į vietos valdžios priimamus sprendimus skatina gyventojus būti aktyvesniais ir dažniau prisidėti prie aktualių problemų sprendimo. Socialinis tinklas *Facebook* yra plačiausiai naudojamas socialinis tinklas, kurį renkasi gyventojai ir įstaigos bei organizacijos, todėl aktualu ištirti vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos bruožus šiame socialiniame tinkle pasirinktoje savivaldybėje. Vietos valdžios ir piliečių komunikacija naudojant socialines medijas nagrinėta tiek globaliu, tiek nacionaliniu mastu. Pavyzdžiui, užsienio tyrėjai, tokie kaip Herlpernas ir Gibs (2013) bei Mergel (2013) savo tyrimuose nagrinėjo informatyvumo ir atliepiamumo principus ir kokią įtaką jie daro visuomenei. Aurylaitė (2019) atskleidė vietos valdžios ir piliečių sąveikos socialiniame tinkle *Facebook* Lietuvos atvejį. Tačiau, vis dar pastebimas duomenų trūkumas susijęs su Lietuvos savivaldybių socialinių paskyrų nagrinėjimu bei komunikacija tarp vietos valdžios ir piliečių. Dėl šios priežasties iškeltas tyrimo probleminis klausimas – kuo savivaldybėse pasižymi vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialinėse medijose? Šio tyrimo objektas yra Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialiniame tinkle *Facebook*. Šio baigiamojo magistrinio darbo tikslas – išanalizuoti Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle *Facebook* bruožus. Tikslui pasiekti išsikelti trys uždaviniai: 1) atlikti vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniuose tinkluose teorinę analizę; 2) išnagrinėti vietos valdžios ir piliečių komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinį reglamentavimą; ir 3) išanalizuoti Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle *Facebook* bruožus. Projekto tikslui įgyvendinti atliktas mišrus – kiekybinis ir kokybinis – tyrimas. Tyrimo metodai – kiekybinė ir kokybinė turinio analizė, ekspertinis struktūruotas interviu. Turinio analizė atskleidė gyventojų įsitraukimo į skelbiamą turinį ir skelbiamo turinio informacijos tipus. Struktūruoto interviu metu nustatytas vietos valdžios požiūris į gyventojų įtraukimą bei pagrindiniai iššūkiai kylantys naudojant socialinį tinklą *Facebook* komunikacijai tarp vietos valdžios ir gyventojų. Darbą sudaro santrauka, įvadas, vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle teorinė analizė, vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinio reglamentavimo analizė, empirinė dalis, išvados, rekomendacijos ir priedai.

Simonaitė, Ineta. Communication between Ukmergė District Municipality Local Government and Residents on Facebook. / supervisor prof. dr. Eglė Butvkevičienė; Faculty of Social Sciences, Arts and Humanities, Kaunas University of Technology.

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

Keywords: local government; social network; political communication.

Kaunas, 2022. 73 pages.

Summary

In nowadays society, the breakthrough of technology has led to the emergence of new means of communication, such as social media. Social media is used not only for private but also for public sector purposes. Thus, using digital technologies and the internet, local authorities can reach the population more easily, efficiently, and quickly by providing them with the most relevant information. With the help of these technologies, the interaction between the government and the residents is improving. The interactive involvement in the decisions made by the local government might encourage the residents to be more active and to contribute more often to the solution of relevant problems. *Facebook* is the most widely used social network chosen by residents and institutions or organisations. Therefore, it is beneficial to explore the communication features of local government and residents in this social network in the selected municipality. Communication between local government and its residents on social media has been explored on both a global and national scale. For example, foreign researchers such as Herlpern and Gibs (2013) and Mergel (2013) in their research examined the principles of informativeness and responsiveness and their impact on society in their research, while in Lithuania Aurylaitė (2019) revealed the case of interaction of local government and citizens on *Facebook*. However, there is still a noticeable lack of data related to the analysis of social accounts of Lithuanian municipalities and communication between local government and citizens. For this reason, the problematic question of the research was formulated – what are the main characteristics of local government and residents' communication on social media in municipalities? The research object – communication between Ukmergė district municipality local government and residents on *Facebook*. The aim of the final Master's thesis is to analyse the features of the Ukmergė district local government and residents' communication on the social network *Facebook*. To achieve the aim, three tasks have been formulated: 1) to perform a theoretical analysis of local government and population communication in social networks; 2) to examine the legal regulation of communication between local authorities and citizens on social networks; and 3) to analyse the features of communication between Ukmergė district municipality local government and residents on *Facebook*. A mixed – quantitative and qualitative – research was carried out to implement the aim of the project. During the content analysis, the involvement of the population in the published content and the types of information disseminated were revealed. The structured interview identified local government attitudes towards residents' involvement and the main challenges in using the social network *Facebook* for communication between local government and residents. The work consists of a summary, introduction, theoretical part of local government and population communication on the social network, legal regulations of local government and citizens' communication on social networks, the empirical part, conclusions, recommendations, and appendices.

Turinys

Lentelių sąrašas	7
Paveikslų sąrašas	8
Santrumpų ir terminų sąrašas	9
Įvadas.....	10
1. Teoriniai vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos skaitmeninėje erdvėje aspektai	13
1.1. Vietos valdžios ir savivaldos samprata demokratinėje visuomenėje	13
1.2. Piliečių įtraukimas ir jų dalyvavimas vietos sprendimų priėmimo procese	16
1.3. Vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos kanalai.....	21
1.4. Vietos valdžios ir gyventojų komunikacija skaitmeninėje žiniasklaidoje.....	25
2. Vietos valdžios ir piliečių komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinio reglamentavimo analizė	32
2.1. Vietos valdžios ir gyventojų komunikacija elektroninėje erdvėje	32
2.2. Asmens duomenų apsauga elektroninėje erdvėje.....	35
3. Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle „Facebook“ empirinis tyrimas.....	38
3.1. Tyrimo metodologija	38
3.1.1. Turinio analizės metodo pasirinkimo pagrindimas	38
3.1.2. Struktūruoto interviu metodo pasirinkimo pagrindimas.....	39
3.2. Tyrimo rezultatų analizė	40
3.2.1. Turinio analizės tyrimo rezultatai.....	40
3.2.2. Struktūruoto interviu tyrimo rezultatai.....	57
3.3. Tyrimo ribotumai ir tęstinumas	59
Išvados	61
Rekomendacijos.....	63
Literatūros sąrašas	64
Informacijos šaltinių sąrašas	71
Priedai.....	74
1 priedas. Turinio analizės tyrimo instrumentas.....	74
2 priedas. Struktūruoto interviu klausimai	75
3 priedas. Sąveikos kategorija, subkategorija ir įrašų tema (sudaryta tyrimo autorės)	77
4 priedas. Facebook socialiniame tinkle paskelbtų įrašų kiekybiniai rezultatai.....	79
5 priedas. Socialinio žiniasklaidos naudojimo tipų kategorijos, subkategorijos ir įrašų turinys. 80	

Lentelių sąrašas

1 lentelė. Demokratijos modelių charakteristika (Aurylaitė, 2019, p. 28).....	14
2 lentelė. Socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų skirtumai (sudaryta autorės remiantis Schauer, 2015).....	25
3 lentelė. Gyventojų ir valdžios sąveika naudojant elektroninius išteklius (Charalabidis, Loukis ir Androutsopoulou, 2014, p. 113).....	26
4 lentelė. Socialinės žiniasklaidos aspektai, kategorijos ir aprašymai (sudaryta remiantis Skoric ir kt., 2016, p. 1827).....	28
5 lentelė. Socialinių tinklų vartotojų skaičius Lietuvoje bei galimybės (sudaryta autorės remiantis Balčiūniene, 2020).....	29
6 lentelė. Pusiaus standartizuoto interviu informantų kodai ir charakteristika, 2021.....	40
7 lentelė. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje fiksuotų pripažinimų skaičius ir reakcijos, 2021	53
8 lentelė. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje skelbtų įrašų informacijos tipas ir paskelbtų įrašų skaičius, 2021	54

Paveikslų sąrašas

1 pav. Piliečių dalyvavimo kopėčios (Arnstein, 1969)	18
2 pav. Visuomenės dalyvavimo formos (Mikulskienė ir kt., 2013, p. 31).....	19
3 pav. Visuomenės įtraukimo būdai (sudaryta autorės remiantis Marcinkevičiūte ir Petrauskiene, 2008).....	20
4 pav. Shannon-Weaver komunikacijos modelis (sudaryta autorės remiantis Shannon ir Weaver, 1964).....	21
5 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyros informacija, 2021	41
6 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyros peržiūra, 2021	41
7 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje paskelbtų įrašų skaičius, 2021	41
8 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje paskelbti įrašai susiję su COVID-19 sergančių gyventojų statistika, 2021	42
9 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje paskelbtų įrašų perskirstymas, 2021	42
10 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje paskelbtų įrašų sąveika, 2021	44
11 pav. Pozityvios sąveikos kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	46
12 pav. Pozityvios sąveikos žodžių debesis Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	47
13 pav. Negatyvios sąveikos kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	49
14 pav. Negatyvios sąveikos žodžių debesis Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	49
15 pav. Neutralios sąveikos kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	50
16 pav. Neutralios sąveikos žodžių debesis Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	51
17 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje paskelbtų įrašų pripažinimas, 2021	52
18 pav. Informacijos tipų kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo <i>Facebook</i> paskyroje, 2021	56

Santrumpų ir terminų sąrašas

Vietos valdžia (angl. *local government*) – savivaldybės institucijos ir įstaigos bei subjektai, kurie atlieka administravimo funkcijas ir yra atsakingi už šių funkcijų įgyvendinimą (Aurylaitė, 2019).

Savivaldybė (angl. *municipality*) – valstybės teritorijos administracinis vienetas, kuriam suteiktas viešojo juridinio asmens statusas bei, kuris turi Lietuvos Respublikos Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, per išrinktą savivaldybės tarybą (Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 2021).

Elektroninis dalyvavimas (angl. *digital engagement*) – elektroninių technologijų naudojimas siekiant įsitraukti į sprendimo priėmimo procesus. Tokio tipo dalyvavimas leidžia lengviau ir efektyviau įtraukti piliečius į sprendimo priėmimo procesus (Milio, 2007).

Piliečių dalyvavimas (angl. *citizen participation*) – suinteresuotos žmonių grupės įsitraukimas ir bendravimas su institucija, prieš priimant sprendimus (Stasiukynas, 2010).

Socialinė žiniasklaida (angl. *social media*) – internetinių programų grupė, kurios remiasi ideologiniais ir technologiniais pagrindais bei leidžia kurti vartotojų sukurtą turinį ir juo keistis (Kaplan ir Haenlein, 2010).

Socialinis tinklas (angl. *social network*) – priemonė, kuria naudojantis formuojasi interaktyvios, savo nuomone besidalinančios bendruomenės (Aurylaitė, 2019).

Skaitmeninė erdvė (angl. *digital space*) – informacija pateikiama skaitmeninio įrenginio, pavyzdžiui, kompiuterio ar telefono, ekrane (di Cesare, Harwood ir Rowsell, 2016).

Įvadas

Temos aktualumas. Skaitmenizacijai užimant vis didesnę vietą šiuolaikinėje visuomenėje socialinės medijos yra neatsiejama gyventojų kasdienybės dalis. Socialinių tinklų naudojimas anot Kavanau ir kt. (2012) populiarus bendraujant ne tik su draugais ar šeimos nariais, bet ir su nepažįstamais suinteresuotais asmenimis. Technologijoms tobulėjant privatūs asmenys gali plėsti savo bendravimo ribas ir lengviau pasiekti viešąjį sektorių bei gauti dominančius atsakymus. Socialinių tinklų paprastumas, efektyvumas bei laiko sąnaudos skatina piliečius labiau įsitraukti į vietos valdžios sprendimų priėmimo procesus ir patenkina jų poreikį priklausyti bendruomenei bei pareikšti savo nuomonę.

Vienas iš įsitraukimą skatinančių elementų demokratinėje visuomenėje yra visuomenės informavimo principas, kuriuo remiantis skatinamas pasitikėjimas valdžia ir jos skaidrumu. Kuo daugiau informacijos valdžios atstovai pateikia, tuo daugiau žinantys gali jaustis piliečiais. Tai gali skatinti norą tiesiogiai prisidėti prie svarbių sprendimų priėmimų, tačiau itin svarbu, kad piliečiai išreikšdami savo nuomonę jaustųsi suprasti ir išgirsti, o į jų nuomonę būtų atsižvelgiama. Esant aukštam atliepiamumui, kuriami pozityvūs valdžios ir piliečių tarpusavio santykiai. Remiantis Aurylaite (2019), vienas iš komunikacijos tarp valdžios ir piliečių veiksnių yra tinkamai panaudotos informavimo priemonės, kurios atskleidžia šiuolaikinio pilietinio dalyvavimo tendencijas. Tinkamai panaudodami šiuolaikinius komunikacijos kanalus, tokius kaip socialinis tinklas *Facebook*, valdžios atstovai gali efektyviai gerinti tarpusavio sąveiką su rinkėjais ir skatinti bendruomenę dalyvauti priimančioms svarbioms politiniams sprendimams.

Lietuvos Respublikos informavimo įstatymas užtikrina, kad visi asmenys gali gauti viešą informaciją iš valstybinių institucijų bei įstaigų ir laisvai reikšti savo nuomonę. Taigi, valdžios atstovai gali skleisti informaciją visuomenės informavimo priemonėmis užtikrindami, kad informacija yra teisinga ar nežeidžianti kitų interesų. Tokiu pačiu principu, piliečiai gali reikšti savo nuomonę apie skelbiamą informaciją. Taigi, esant tinkamoms aplinkybėms ir naudojant tinkamus informacijos sklaidymo kanalus gali būti pasiekta didelė dalis visuomenės. Visuomenės nariai, užtikrinus informacijos skaidrumą, galimai bus linkę įsitraukti ir tiesiogiai prisidėti prie sprendimų priėmimo. Tačiau būtent piliečių įsitraukimas atkreipia mokslininkų dėmesį. Socialiniuose tinkluose vartotojus pasiekia itin didelis informacijos kiekis, todėl abejonių kelia, kiek informacijos yra susijusios su politika ir ar socialinių tinklų vartotojų atžvilgiu tokio tipo informacija yra sudominanti (Grabe ir Myrick, 2016). Nors informacija pasiekama lengviau ir greičiau, tačiau Parvinas (2015) teigia, kad nereikėtų tikėtis didelio piliečių įsitraukimo į politinį turinį, skelbiamą socialinėse medijose. Taigi, net ir turint galimybę ir išteklius reikšti savo nuomonę, piliečiai nebūtinai yra linkę tai daryti viešojoje erdvėje, tad nuolatinis dalyvavimas nėra dažnai pastebima tendencija. Viena iš mažo įsitraukimo priežasčių gali būti mažas atliepiamumas. Savo nuomonę reiškiantys asmenys galimai nori būti išgirsti, o vietos valdžios atstovų atgalinis ryšys pareikštai gyventojų nuomonei galimai sustiprina gyventojų pojūtį, kad jie yra svarbi visuomenės dalis. Norint išvengti mažo įsitraukimo galima didinti atliepiamumą kuriant valdžios ir piliečių tarpusavio diskusijas, kurios įgyvendinamos, kai informacijos siuntėjas reaguoja į informacijos gavėjo išreikštą nuomonę ir plėtoja diskusiją norėdamas sužinoti išsamesnę informacijos gavėjo nuomonę tam tikra tema.

Viena iš priemonių, kurią palankiai galima panaudoti siekiant sukurti grįžtamąjį ryšį yra socialinės medijos. Aurylaitė (2019) siūlo socialinės medijos kanalus panaudoti „informuojant, konsultuojant ir svarstant politinius sprendimus“ (p. 15), taip skatinant didesnę piliečių įsitraukimą į su politika

susijusius reikalus. Šiuolaikiniame gyvenime tradicinių kanalų informacijos skleidimui nebepakanka, tad panaudojus naujų medijų kanalus galima pasiekti didesnę auditoriją. Tradiciniai kanalai apima televiziją, radiją bei spaudą, o naujosios medijos – įvairias socialines platformas internete. Vienas iš populiariausių naujų medijų kanalų yra socialinis tinklas *Facebook*, kuriame 2021 metų rugsėjo mėnesio duomenimis buvo 2,853 mln. aktyvių vartotojų (*The Statistics Portal: Global social networks ranked by number of users 2021*). Lietuvoje šis socialinis tinklas taip pat pirmauja pagal aktyvių vartotojų skaičių, „Digital 2020: Lithuania” interneto vartotojų elgesio studijos duomenimis, šalyje šį socialinį tinklą naudojo 1,8 mln. gyventojų, o tai yra 68 proc. visų šalies gyventojų. Todėl ir politiniai institutai intensyviai naudojami šiuo socialiniu tinklu norėdami efektyviai plėtoti komunikaciją su piliečiais ir taip kurti glaudesnę tarpusavio ryšį, kartu skatindami piliečius įsitraukti į politiką.

Temos iširtumas ir naujumas. Dalyvavimas naujų medijų socialinėje erdvėje nėra naujas faktorius. Mokslininkai (Norris, 2003; Macintosh ir Angus, 2008; Lironi, 2016) XXI a. plačiai nagrinėja piliečių dalyvavimą e. erdvėje. Pavyzdžiui Hovard (2012) savo darbe „Connecting with Communities: How Local Government is Using Social Media to Engage with Citizens“ (liet. „Prisijungimas prie bendruomenių: kaip vietos savivalda naudoja socialines medijas ryšio su piliečiais užmezgimui“) pristato, kad socialinės medijos yra įrankis, kuriuo politinės institucijos gali skatinti piliečių įsitraukimą priimant svarbius vietos savivaldos sprendimus. Dahlgrenas (2015) savo tyrime atskleidžia naujų medijų įtaką demokratijai, kuriantis naujoms pilietinių dalyvavimų formoms. Įvairūs tyrimai, kuriuose nagrinėjama vietos valdžios ir piliečių komunikacija naudojant socialines medijas prisideda prie naujų medijų sukeltos įtakos supratimo ir atskleidžia šiuolaikinės visuomenės komunikacijos bruožus. Halpernas ir Gibs (2013) bei Mergel (2013) savo tyrimuose nagrinėjo informatyvumo ir atliepiamumo principus ir kokią įtaką jie sukelia visuomenei. Medijos ir jų poveikis demokratijai aktualios temos ne tik tarp pasaulio mokslininkų, bet ir Lietuvoje. Jurkevičienė ir Butkevičienė (2018) tyrime nagrinėjo dalyvavimo elektroniniuose socialiniuose tinkluose daromą įtaką Lietuvos gyventojų socialiniam kapitalui, kuri gali būti teigiama arba neigiama. Svarbu atkreipti dėmesį ir į žiniasklaidą, nes jei ji „sėkmingai atlieka piliečių dalyvavimo mobilizacijos funkciją, jei ji suteikia visuomenei reikalingų politinių žinių, skatina jos domėjimąsi politika, taip pat politines diskusijas bei dalyvavimą visais prieinamais kanalais, svarbiausias iš kurių yra rinkimai“ (Krupavičius ir Šarkutė, 2004, p. 175). Norint pasiekti piliečius, kurie nėra aktyviai įsitraukę į politinį dalyvavimą dėmesį, reikia pasinaudoti įvairiais kanalais. Viena iš dalyvavimą skatinančių priemonių gali būti tinkamai panaudojami socialiniai tinklai. Remiantis Petrauskienės ir Žilinsko (2013) atliktu tyrimu, interneto įtaka rinkėjų aktyvumui didėja, todėl svarbu skatinti e. dalyvavimą. Tinkamai parinkus komunikaciją bei naudojant kūrybiškumą, socialines medijas galima panaudoti įtraukiant piliečius į e. dalyvavimą ir taip skatinant prisidėti prie svarbių sprendimų priėmimo. Aurylaitė (2019) nagrinėjo Lietuvos vietos valdžios ir piliečių sąveiką socialiniame tinkle *Facebook*, kurioje atskleidė skirtingų savivaldybių patirtis. Ši tema išlieka aktuali, nes medijoms nuolatos atsinaujinant ir technologijoms tobulėjant, net ir neseniai atlikti tyrimai gali būti nebeaktualūs dėl nuolatinių pokyčių.

Tyrimo problema. Pastebimas išsamių duomenų trūkumas susijęs su Lietuvos savivaldybių komunikacija tarp vietos valdžios ir piliečių socialinėse medijose. Remiantis 2015 m. Pilietinės visuomenės instituto duomenimis, vietos savivaldoje Lietuvos gyventojai nėra motyvuojami įsitraukti į sprendimų priėmimo procesus. Norint paskatinti gyventojų įsitraukimą į sprendimo priėmimo procesus reikia daugiau informacijos, kokios priežastys galimai lemia mažą įsitraukimą ir kokie

įrankiai jį galėtų padidinti. Todėl šiame darbe keliamas **tyrimo probleminis klausimas** – kuo savivaldybėse pasižymi vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialinėse medijose?

Tyrimo objektas – Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacija socialiniame tinkle *Facebook*.

Tyrimo tikslas – išanalizuoti Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle *Facebook* bruožus.

Tiksliui pasiekti išsikelti **3 uždaviniai**:

1. atlikti vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniuose tinkluose teorinę analizę;
2. išnagrinėti vietos valdžios ir piliečių komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinį reglamentavimą;
3. išanalizuoti Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle *Facebook* bruožus.

Projekte taikyti tyrimo metodai. Projekto tikslui pasiekti atliktas mišrus – kiekybinis ir kokybinis – tyrimas. Tyrimo metodai – kiekybinė ir kokybinė turinio analizė, kurios metu siekta nustatyti gyventojų įsitraukimą bei komunikaciją tarp vietos valdžios ir gyventojų socialiniame tinkle; ir ekspertinis struktūruotas interviu, kurio metu siekta atskleisti vietos valdžios atstovų nuomonę apie valdžios ir gyventojų komunikaciją naudojant socialinius tinklus. Struktūruoto interviu metu apklausti keturi Ukmergės rajono savivaldybės darbuotojai, kurie susiję su informacijos skelbimu socialiniame tinkle *Facebook*.

Projekto struktūra: santrauka, įvadas, vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle teorinė analizė, vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinio reglamentavimo analizė, empirinė dalis, išvados, rekomendacijos ir priedai.

Darbą sudaro 81 puslapis, 8 lentelės, 18 paveikslų, 5 priedai. Panaudota 90 mokslinės literatūros šaltinių ir 33 informacijos šaltiniai.

1. Teoriniai vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos skaitmeninėje erdvėje aspektai

Šiame skyriuje pagrindinis dėmesys skiriamas literatūros apžvalgai, siekiant suprasti vietos valdžios ir gyventojų komunikaciją socialiniuose tinkluose. Pirmoje šio skyriaus dalyje nagrinėjama vietos valdžios ir savivaldos samprata demokratinėje visuomenėje, antroje – gyventojų dalyvavimo sprendimų priėmimų procesuose svarba, trečiojoje dalyje pateikiama teorinė tradicinių ir netradicinių komunikacijos kanalų apžvalga, o paskutinėje, ketvirtoje dalyje, analizuojama vietos valdžios ir gyventojų komunikacija skaitmeninėje žiniasklaidoje.

1.1. Vietos valdžios ir savivaldos samprata demokratinėje visuomenėje

Demokratinėse šalyse visuomenė gali atstovauti savo interesus visais klausimais. Demokratijos pradininkas R. A. Dalas (1994) teigė, kad „saistančių sprendimų priėmimo procese piliečiai privalo turėti adekvačią ir lygią galimybę išreikšti savo preferencijas iki pat galutinio nuosprendžio. Jie privalo turėti adekvačias ir lygias galimybes į dienotvarkę įtraukti klausimus ir išreikšti argumentus, pagrindžiančius vieną nuosprendį, o ne kitą“ (Dahl, 1994, p. 146). Tai reiškia, kad visi norintys prisidėti prie sprendimų priėmimo turi teisę laisvai išsakyti savo nuomonę, o valdžios atstovai, kurie atstovauja savo rinkėjus, turėtų išklausti ir atsižvelgti į tiesioginius ar netiesioginius piliečių siūlymus. Svarbu suprasti, kad visų nuomonės turi įtakos sprendimų priėmimui, o piliečių išklausymas suteikia privalumų svarstant tinkamiausias priemones. Dalo (1961) teigimu, „galia veiksmingai išskaidoma ir nekumuliatyvi; ja dalinasi ir mainosi gausios visuomenės grupės, atstovaujančios įvairiems interesams“ (Dahl, 1961, cit. Aurylaitė, 2019, p. 24). Taigi, skiriant dėmesį ir stengiantis įgalinti piliečius dalyvauti, skatinamas pilietinis sąmoningumas, kuris prisideda prie bendradarbiavimo tarp vietos valdžios ir gyventojų motyvo ir yra itin svarbus dalyvavimo demokratijos teorijoje.

Bielinio (2005) teigimu, „internetas suteikia galimybę sparčiau plėtoti tiesioginę, atvirą, dalyvaujamąją demokratiją“ (Bielinis, 2005, p. 110), tokiu būdu kuriamas glaudesnis ryšys tarp vietos valdžios atstovų ir gyventojų, o komunikacija vyksta greičiau ir galima realiu laiku. Be to, gyventojų įsitraukimas svarbus **svarstymo demokratijoje**, kuri pasak Elsterio (1998) remiasi dalyvaujančių asmenų daugumos nuomone, kai viešojoje erdvėje vyksta diskusijos tarp kelių skirtingas nuomonės turinčių grupių atstovų. Svarbu, kad diskusijos vyktų kasdienių temų pagrindu, kurios liečia daugumą gyventojų. Anot Strombako (2005), „svarstymo diskusijos turi būti kasdieninio gyvenimo dalimi, kuriame priimami sprendimai visuose visuomenės lygmenyse: tai turi užimti tam tikrą erdvę medijose, parlamento rūmuose ir paprastame (kasdieniniame) gyvenime“ (Strömbäck, 2005, p. 336). Jei viešojoje erdvėje yra sudarytos tinkamos sąlygos laisvai išreikšti savo nuomonę visiems aktualiais klausimais, valdžios atstovai gali atkreipti dėmesį į gyventojams opias temas, kuriose reikia ieškoti sprendimų. Todėl vietos valdžios atstovams labai svarbu palaikyti glaudžius santykius su gyventojais, tuo metu palaikant legitimumą, užtikrinantį aktyvų piliečių prisidėjimą, o ne savarankišką valdžios sprendimų priėmimą. Europos Sąjungoje, remiantis Aurylaite (2019) „politika yra pagrįsta demokratinėmis nuostatomis: balsavimai vyksta pagal keliamus konkurencingumo reikalavimus, tačiau reprezentuojami politikos svarstymai ir politinių sprendimų priėmimo rezultatai nesivadovauja legitimumu“ (p. 26), kas neigiamai veikia piliečių motyvaciją įsitraukti priimant sprendimus, nes tokiu atveju nevyksta diskusijos, neišklausoma mažumų nuomonė bei nesulaukiamas grįžtamasis ryšys. Taikant socialinę žiniasklaidą galima kelti įvairias diskusijas platesniu mastu, tai gali prisidėti prie pozityvių pasikeitimų norint didinti gyventojų įsitraukimą priimant politinius sprendimus suteikiant jiems galimybę lengvai įsitraukti į įvairias diskusijas vieno mygtuko paspaudimu.

Socialinės žiniasklaidos taikymas ir šiuolaikinių technologijų panaudojimas, suteikia vilties, kad daugiau skirtingų grupių gali reikšti savo politinę nuomonę internete ir labiau prisidėti prie kasdienių problemų sprendimų. Remiantis Kolmanu ir Praisu (2012) interaktyvi komunikacija naudojant technologijas siekiant plėtoti tarpusavio diskusijas yra tinkama viešųjų diskusijų forma demokratinio lygmeniu. Aktyvus piliečių dalyvavimas tiesiogiai prisideda prie socialinio kapitalo kūrimo. Socialinis kapitalas yra reikšmingas visose srityse bei skatina „bendradarbiavimą, kooperaciją ir koordinavimą“ (Jordan ir Munasib, 2006, p. 39) tiek individualiai, tiek grupėje. Todėl remiantis Jurkevičiene ir Butkevičiene (2019) „svarbu investuoti savo laiką ir pastangas į socialinius tinklus, jų plėtrą“ (p. 3), norint sutelkti gyventojus į bendruomenę ir plėtoti bendradarbiavimą. Tam puikiai tinka socialinės platformos, tokios, kaip – *Facebook*. Hamptono, Goulet, Rainie ir Pursel (2011) ir Sensis (2016) ataskaitose pateikiama, kad socialiniuose tinkluose individas palaiko ryšį su apytiksliai 200–300 asmenų. Tokie skaičiai leidžia teigti, kad žmonėms svarbu bendrauti su kitais, tai patvirtina ir Maslau poreikių hierarchijoje esanti trečioji – socialinių – poreikių grupė, kuri parodo žmogaus norą priklausyti kokiam nors grupei, palaikyti santykius su kitais asmenimis ir pan (Dočienė, Vaškelytė ir Pauliukėnas, 2012). Žmonėms svarbu telkis į grupes, o to rezultate sudaromas kolektyvinis identitetas. **Kolektyvinis identitetas** apibrėžia vieno žmogaus tapatinimąsi su kitų asmenų „mąstysenos ir elgsenos formomis, stereotipais bei simboliais“ (Čiubrinskas, 2008, p. 13). Siekiant įgyti kolektyvinį pilietinį identitetą galima taikyti svarstymo demokratijos modelį naudojant viešąją erdvę, kurioje keliamos diskusijos ragins piliečius argumentuotai išsakyti savo nuomonę ir siekti tam tikro bendro tikslo.

Aurylaitė (2019) savo tyrime išskyrė keturias demokratijos charakteristikas – procedūrinę, konkurencinę, dalyvavimo bei svarstymų – kurios analizuojamos laikantis skirtingų normatyvinių reikalavimų žiniasklaidai bei naujienų žiniasklaidai (žr. 1 lentelę).

1 lentelė. Demokratijos modelių charakteristika (Aurylaitė, 2019, p. 28)

	Procedūrinė demokratija	Konkurencinė demokratija	Dalyvavimo demokratija	Svarstymų demokratija
Normatyviniai reikalavimai žiniasklaidai	Gerbti demokratines procedūras.	Gerbti demokratines procedūras; sukurti politinių diskusijų forumą; teikti faktiškai teisingas ir išsamias naujienas žiniasklaidai.	Gerbti demokratines procedūras; sukurti politinių diskusijų forumą; teikti faktiškai teisingas ir išsamias naujienas žiniasklaidai.	Gerbti demokratines procedūras; sukurti politinių diskusijų forumą; teikti faktiškai teisingas ir išsamias naujienas žiniasklaidai.
Normatyviniai reikalavimai naujienų žiniasklaidai	Gerbti demokratines procedūras; veikti kaip sergėtojas arba kaip įsilaužimo signalizacija, kuri atskleidžia netinkamus veiksmus.	Gerbti demokratines procedūras; veikti kaip sergėtojas arba kaip įsilaužimo signalizacija, pateikti informaciją, kuri atitinka tikrovės naujienas žiniasklaidai; susitelkti į politinių veikėjų žodžius, veiksmus ir įrašus; pateikti informaciją apie tai, kaip veikia visuomenė ir politiniai procesai.	Gerbti demokratines procedūras; veikti kaip sergėtojas; pateikti informaciją, kuri atitinka realias naujienas, nurodomas žiniasklaidos; leisti piliečiams sudaryti darbotvarę; telkti piliečių susidomėjimą įsitraukiant ir dalyvaujant viešajame gyvenime; sutelkti dėmesį į problemų sprendimą;	Gerbti demokratines procedūras; veikti kaip sergėtojas; pateikti informaciją, kuri atitinka realias naujienas, nurodomas žiniasklaidos; dalyvauti įtraukiančiose diskusijose; sutelkti piliečių susidomėjimą, įsitraukimą ir dalyvavimą viešose diskusijose; susieti diskusijos dalyvius;

	Procedūrinė demokratija	Konkurencinė demokratija	Dalyvavimo demokratija	Svarstymų demokratija
			formuoti politiką kaip procesą, atvirą iš esmės visiems, ir piliečiams, kaip aktyviems subjektams, suburti aktyvius piliečius.	skatinti viešas diskusijas, pasižyminčias racionalumu, nešališkumu, intelektualiu sąžiningumu ir lygybe.

Lentelėje pateiktos „dalyvavimo demokratija“ bei „svarstymų demokratija“ yra svarbiausi modeliai normatyvinių reikalavimų naujienų žiniasklaidoje, kurių laikantis galima efektyvinti piliečių dalyvavimą ištraukti į viešąsias diskusijas ir sukelti jų susidomėjimą politiniais vietos klausimais. Tinkamai pozicionuojant informaciją žiniasklaidoje, galima sulaukti palankaus grįžtamojo ryšio. Krupavičius ir Šarkutė (2004) teigia, kad žiniasklaidos svarba pasižymi tuo, kad jos dėka užtikrinamas valdžios bei piliečių bendravimas. Vietos valdžios atstovai dalindami pažadus savo rinkėjams atsižvelgia į opias bendruomenės problemas ir žada jas spręsti, o tai sužinoję rinkėjai gali atiduoti už tai, kad būtų atsižvelgiama į jų teikiamus pasiūlymus, valdžios atstovams savo simpatijas rinkimų metu. Gyventojai, tikėdamiesi, kad jų poreikiai bus išgirsti ir į juos bus atsižvelgiama, yra pasiryžę prisidėti prie problemų sprendimų įgyvendinimo, tačiau tam reikia užtikrinti procesų skaidrumą. Valdžios ir piliečių politinis bendradarbiavimas sukuria vietos savivaldą, kuri apjungia minėtus makro bei mikro lygmenis. Sąvoka **vietos savivalda** remiantis Astrausku (2003) turi dvi reikšmes:

1. „savivaldybei (savivaldybės bendruomenei) suteikta teisė savarankiškai tvarkyti dalį įstatymų priskirtų jai visuomenės bendrųjų reikalų“ (p. 12);
2. „savivaldybei (savivaldybės bendruomenei) suteiktos teisės savarankiškai tvarkyti dalį įstatymų priskirtų jai visuomenės bendrųjų reikalų realizavimas. Jis pasireiškia įvairia vietos savivaldos subjektų veikla“ (p. 12).

Valdžios subjektams ir visuomenei bendradarbiaujant ir laisvai reiškiant savo nuomonę Tokvilas išskyrė dvi kolektyvinio gyvenimo sritis: „1) *societe civile* – pilietinė bendruomenė yra privačių, egoistinių individo veiksmų sritis, kur šeima, privati nuosavybė bei rinka apibrėžia žmogaus statusą; 2) *societe politique* – politinė bendruomenė yra sritis, per kurią individai tampa piliečiais“ (Aurylaitė, 2019, p. 30). Būtent **vietos valdžia** turi didelę įtaką užtikrinti, kad vykdomi procesai būtų skaidrūs bei valdžios atstovai nepiktnaudžiautų savo padėtimi norėdami įgyvendinti savo interesus. Astrauskas (2003) išskyrė keturias vietos savivaldos subjektų veiklas, kurios padeda užtikrinti sprendimų priėmimų legitimumą:

1. „savivaldybės valdžios vykdymas (veiklą tiesiogiai vykdo savivaldybės bendruomenė, savivaldybės politinės valdžios institucijos arba abi kartu);
2. savivaldybės valdžios priimtų sprendimų vykdymas (veiklą vykdo savivaldybės vykdomosios institucijos ir savivaldybės administracijos);
3. dalyvavimas tvarkant vietos reikalus įvairiomis formomis (veiklą vykdo savivaldybės bendruomenė – pavieniai nariai arba jų grupės);
4. viešųjų paslaugų teikimas (veiklą vykdo savivaldybės biudžetinės ir viešosios įstaigos bei savivaldybės kontroliuojamos įmonės)“ (p. 12).

Taigi, vietos savivalda, nepiktnaudžiaudama savo padėtimi, turi lengvą priėjimą tiesioginio ryšio palaikymui su gyventojais ir gali veikti, kaip valstybinės administracijos instrumentas, siekiant padidinti teikiamų paslaugų kokybę ir prieinamumą bei gyventojų pasitikėjimą vietos valdžia ir jų priimamais sprendimais. Vietos valdžios atstovams svarbu skatinti gyventojų dalyvavimą sprendimų priėmimo procese, kurio metu ugdomas pilietinis dalyvavimas. Formuojant politiką, kaip procesą, kuris atviras visiems visuomenės nariams ir skatinant svarstymo demokratiją, kurios diskusijų metu gyventojai gali argumentuotai išreikšti savo nuomonę, gyventojai galimai bus linkę investuoti savo laiką, tam, kad jiems opios kolektyvinės problemos galiausiai būtų išspręstos. Norint įtraukti kuo daugiau gyventojų, svarbu suprasti jų motyvaciją dalyvauti sprendimų priėmimo procese ir stengtis pašalinti visas kliūtis įsitraukimo prieinamumo didinimui.

1.2. Piliečių įtraukimas ir jų dalyvavimas vietos sprendimų priėmimo procese

Vieno tikslaus apibrėžimo tinkančio piliečių įsitraukimui apibūdinti nėra (Shark, 2015), tačiau tai suprantama, kaip kiekvieno visuomenės nario teisė dalyvauti priimant svarbius valdžios sprendimus. Demokratinėse valstybėse piliečių dalyvavimas yra sprendimų priėmimo procesų valdymo dalis. Teikdami pasiūlymus iš savo perspektyvos, gyventojai padeda vietos valdžiai priimti geresnius sprendimus, kurie tiesiogiai gali paveikti jų kasdienybę. Fungo (2009) teigimu „tiems, kurie turi gyventi su sprendimo pasekmėmis, turi priimti jį [sprendimą] kartu“ (p. 17). Tačiau mažas pasitikėjimo ir pasitenkinimo lygis tiesiogiai siejamas su mažu gyventojų įsitraukimu (Fondevila, 2008, p. 118). Kuo mažiau gyventojai yra linkę įsitraukti į valdžios priimamų sprendimų procesus, tuo didesnis nepasitenkinimas kyla valdžios atstovais, nes tokiu atveju priimami sprendimai neatrodo skaidrūs. Remiantis Mahadžan-Kusak (2016) „kliūtis piliečiams įsipareigoti yra ne patys gyventojai, o politikai ir vadovų nepakankamas interesas skatinant didesnę piliečių įsitraukimą dalyvauti politikoje“ (p. 56), todėl ne patys gyventojai, o valdžios atstovai turėtų būti suinteresuoti skatinti gyventojų įsitraukimą politiniuose sprendimuose. Skatindami gyventojus įsitraukti ir užmegzdami su jais glaudesnę ryšį, vietos valdžios atstovai didintų pasitikėjimą savimi. Dėl šios priežasties, rezultate padidėtų ir gyventojų pasitenkinimo vietos valdžia lygis.

Aurylaitė (2019) politinį ir pilietinį dalyvavimą įvardino, kaip vieną nuo kito priklausančius veiksnius politinėje sistemoje (p. 32). **Pilietinis dalyvavimas** labiau siejamas su „atstovaujamosiomis dalyvavimo formomis“ (Aurylaitė, 2019, p. 32), o **politinio dalyvavimo** samprata apibūdina daromą realų poveikį priimamiems politiniams sprendimams. Abiem atvejais galima išvelgti tiesioginio dalyvavimo formas. Riekašius (2011) teigia, kad gyventojų viena iš pagrindinių ir bene svarbiausių funkcijų yra prisidėti prie sprendimų priėmimų tiesiogiai darant jiems įtaką. Be to, autoriaus teigimu, tai gali pasiteisinti ir kaip palankių valdžios ir gyventojų komunikacijos grandžių palaikymas. Absas ir Veldhuisas (2006) įvardina keturias pilietinio dalyvavimo koncepcijas:

1. **Politinis dalyvavimas.** Ši forma apima dalyvavimą oficialiuose ir aktyviuose politinio dalyvavimo įvairiuose lygiuose (pvz., vietos ar regioniniu lygiu). Taip pat, ši forma siejama su politinėmis teisėmis bei pareigomis ir valdymu bei vyriausybėje aptinkama biurokratija;
2. **Socialinis dalyvavimas.** Ši forma taikoma, kai piliečiai aktyviai prisideda prie visuomenės ir palaiko tarpusavio santykius. Tokia forma aktualesnė gyvenamojoje aplinkoje, kai paliečiami sveikatos priežiūros ar laisvalaikio klausimai. Tokio tipo dalyvavimas reikalauja lojalumo ir įsitraukimo;
3. **Kultūrinis dalyvavimas.** Šios formos pagrindinis spektras apima piliečių susipažinimą su visuomene, kai ugdomos tam tikros visuomenėje paplitusios normos ir vertybės;

4. **Ekonominis dalyvavimas.** Šioje dalyvavimo formoje piliečiai yra ir darbuotojai ir vartotojai, tad ji siejama su darbo ir vartotojų rinkos santykiu ir grindžia piliečių teisę į darbą ir dalyvavimą įmonės veikloje, pavyzdžiui, darbuotojų taryboje (p. 7).

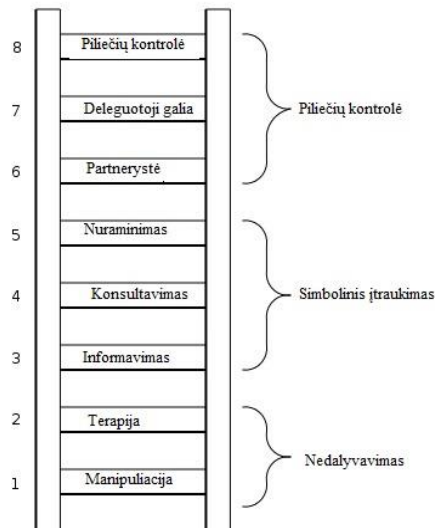
Visos keturios dimensijos yra svarbios pilietinio dalyvavimo temoje, tačiau Petrauskienė ir Žilinskas (2013) pabrėžia politinio dalyvavimo svarbą. Savo tyrime autoriai teigia, kad „politinis dalyvavimas yra itin svarbus politinės kultūros elementas. Piliečiai, dalyvaudami politiniame gyvenime, formuoja pilietinę atsakomybę, taip išreiškdami savo interesus, į kuriuos valdžia privalo atsižvelgti. Tai rodo visuomenės aktyvumą, jausmą, kad yra svarbūs viešojo valdymo procese, be to, bendradarbiavimas su valdžios institucijomis skatina pasitikėjimą šiomis institucijomis“ (p. 52). Susipažinus su pilietinio dalyvavimo koncepcijomis ir gebant jas atskirti, galima lengviau suprasti kokios sritys gyventojams yra svarbesnės ir į kurias sritis jie būtų labiau linkę įsitraukti priimant svarbius sprendimus.

Bernotienė (2010) išskyrė svarbius **piliečių dalyvavimo principus**:

- „remiasi nuostata, kad tie subjektai, kuriuos veikia valdžios sprendimai, turi teisę pareikšti savo nuomonę šiuos sprendimus priimant;
- apima lūkesčius, kad piliečių požiūris turės įtakos sprendimui;
- užtikrina, kad sprendimai atspindės, visų subjektų, įskaitant ir tuos sprendimus priimančių, lūkesčius;
- siekiama, kad visi subjektai, kuriems sprendimai daro įtaką, būtų įtraukti į tų sprendimų priėmimą;
- siekiama visų subjektų, kuriems sprendimai daro įtaką, įnašo;
- siekiama teikti suinteresuotiems subjektams visą su sprendimo priėmimu susijusią informaciją;
- užtikrina, kad sprendimų priėmimo dalyviai bus informuojami, kaip jų įnašai atspindės sprendime“ (p. 240).

Taigi, remiantis piliečių dalyvavimo principais nesunku pastebėti, kad svarbu įtraukti visus subjektus ir suteikti jiems teisę laisvai išreikšti savo nuomonę. Išklausius pasisakiusiuosius, prieinama prie vieno konkretaus sprendimo, kuris yra tinkantis daugumai. Valdžios atstovams svarbu, kad piliečiai būtų aktyvūs ir reguliariai įsitrauktų, o piliečiams svarbu, kad jie sulauktų atgalinio ryšio ir žinotų, kokie sprendimai buvo priimti po jų dalyvavimo. Norint sėkmingai įtraukti piliečius dalyvauti sprendimų priėmime parenkant tinkamiausią tam atvejui tipą ar priemonę.

Dauguma pilietinio dalyvavimo tyrimų remiasi Arnštein vadinamu „piliečių dalyvavimo kopėčių“ modeliu, kuris autorės sudarytas 1969 metais ir atvaizduoja gyventojų įsitraukimo tipus (žr. 1 pav.). Šis modelis aktualus ir šiuolaikinėje visuomenėje. Modelyje dalyvavimas skirstomas į tris lygmenis bei aštuonias minėtų kopėčių pakopas.



1 pav. Piliečių dalyvavimo kopėčios (Arnstein, 1969)

Šio modelio principas – parodyti skirtingus **piliečių dalyvavimo būdus**. Pasak Arnstein (1969) būtent aktyvus dalyvavimas yra pagrindinė visuomenės galia, kurią gyventojai gali taikyti sąmoningai įsitraukiant į viešojo valdymo procesą. Remiantis šiuo modeliu, gyventojai, kurie neturi tiesioginės įtakos priimant sprendimus, gali prisidėti prie sprendimų priėmimo, išreikšti savo nuomonę, kokios informacijos jiems reikia norint priimti sprendimus, įvertinti jau vykdomų procesų efektyvumą ir pan. Prisidedant ankstyvoje stadijoje, remiantis Lalicik ir Onder (2018), problemos būtų identifikuotos laiku ir tokiu atveju būtų galima išvengti nesėkmių.

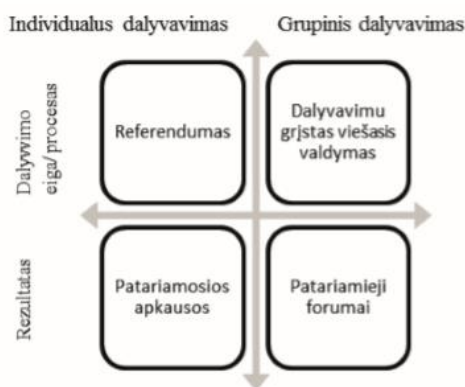
Apatinėje kopėčių dalyje yra du laipteliai – terapija (angl. *therapy*) ir manipuliacija (angl. *manipulation*), kurie priklauso nedalyvavimo (angl. *nonparticipation*) lygmeniui. Šiame lygmenyje, visuomenė tik įsivaizduoja, kad yra įtraukta į sprendimų priėmimo procesus, tačiau nėra paisoma gyventojų nuomonės ar stengiamasi jos klausyti. Šių kopėčių laiptelių tikslas yra paveikti visuomenės nuomonę tam tikra linkme, kuri yra naudinga valdžios atstovams. Todėl šiame lygmenyje iš anksto suderinta informacija yra perduodama, bet nelaukiama jokio atgalinio ryšio. Tokio tipo komunikacijai puikiai tinka savivaldybių puslapiai, kuriuose yra pateikiama informacija apie vietos reikalus, bet nekuriamas ryšys su gyventojais.

Vidurinis lygmuo apima tris kopėčių laiptelius – informavimą (angl. *informing*), konsultavimą (angl. *consultation*) ir nuraminimą (angl. *placation*) – ir yra siejamas su simboliu įtraukimu (angl. *tokenism*), kuris gyventojams leidžia būti išgirstiems valdžios atstovų, tačiau nežada apčiuopiamų pasikeitimų ar atsižvelgimo į gyventojų nuomonę. Informavimo ir konsultavimo įsitraukimo tipuose gyventojai gali nebūti labai aktyvūs, nes jiems trūksta užtikrintumo, kad juos tikrai išgirs ir į jų siūlymus ar nuomonę atkreips dėmesį, dėl šios priežasties kai kurie gyventojai nenori investuoti savo laiko, jei nėra užtikrinti, kad sulauks norimų pokyčių. Taigi, vėl iškyla nepasitikėjimo grėsmė. Nuraminimo pakopa, kuri yra aukščiausiai simbolinio dalyvavimo lygmenyje, dar vadinama nuteikimo savo naudai pakopa, nes gyventojai, kaip ir prieš tai buvusiose dvejose pakopose, gali išreikšti savo nuomonę. Tačiau šiuo atveju tikimasi, kad į jų nuomonę bus labiau atsižvelgiama dėl itin aiškiai išdėstytų argumentų, kurie paveikia įtakos turinčių atstovų nuomonę. Taigi, šiame lygmenyje gyventojai turi daugiau galios, bet dar tiesiogiai neprisideda prie sprendimų priėmimų.

Trečiasis ir aukščiausias lygmuo vadinamas piliečių kontrole (angl. *citizen power*), šį lygmenį sudaro trys kopėčių laipteliai – partnerystė (angl. *partnership*), deleguotoji galia (angl. *delegated power*) ir piliečių kontrolė (angl. *citizen control*). Šiame lygmenyje gyventojai turi daugiausiai įtakos, nes gali tiesiogiai prisidėti prie politinių procesų ir savo aktyviu dalyvavimu, daugumos sprendimų priėmimo arba visiško valdymo įgaliojimo teise, pakreipti rezultatus viena ar kita linkme. Partnerystės laiptelis yra pirmasis, kuriame pasijaučia tikroji visuomenės daroma įtaka priimant sprendimus. Kartu su valdžios atstovais gyventojai dalijasi savo išvalgomis ir sprendžia bendrus politinius vadybos klausimus ir pan. Deleguotoji galia yra laikoma tuomet, kai vyksta derybos tarp gyventojų ir valdžios atstovų, nes valdžios atstovams gali reikėti gyventojų balsų norint priimti konkretaus plano ar programos sprendimus. Aukščiausiam kopėčių modelio esančiame laiptelyje – piliečių kontrolė – gyventojai turi didžiausią įtaką sprendimų priėmimui, kai gyventojai gali valdyti programą ar instituciją ir yra atsakingi už politikos ar valdymo aspektus.

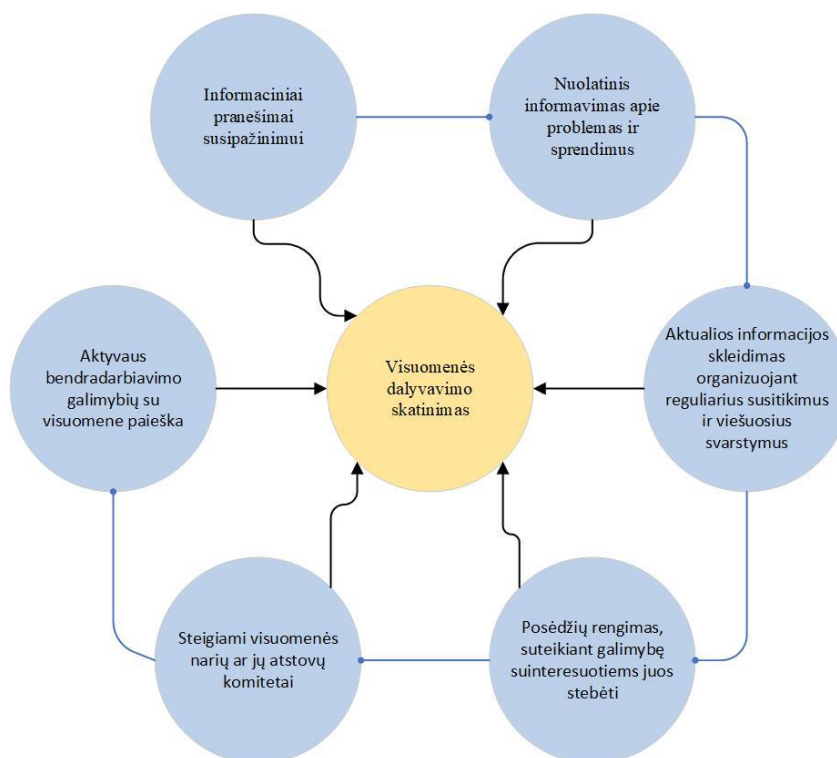
Taigi, žvelgiant į Arnštein kopėčių modelį pastebima, kad aktyviausi gyventojai turi daugiausiai įtakos sprendimų priėmimo procesuose, o dalyvavimo būdų yra įvairių, todėl kiekvienas visuomenės narys gali pasirinkti sau tinkamiausią. Tačiau labai svarbu atkreipti dėmesį ir į piliečių įtraukimą į viešojo valdymo procesus, nes viešajame valdyme visi sprendimai yra daugiau ar mažiau susiję su gyventojais (Tamošiūnaitė, 2018). **Piliečių įtraukimas** – tai „ilgalaikis procesas, užtikrinantis nuolatinį piliečio dalyvavimą viešojo valdymo procese. Įtrauktis – tai valstybės, jos institucijų ir tarnautojų pastangos įtraukti piliečius, skatinti jų dalyvavimą viešajame valdyme“ (Vaidelytė, Žilinskas ir Rauleckas, 2017, p. 258). Mikulskienė, Pitrėnaitė-Žilėnienė, Jankauskienė ir Augaitė (2013) išskyrė du pagrindinius dalyvavimo kriterijus: 1) dalyvavimo apimtis – dalyvauja individualiai ar grupė ir 2) dalyvavimo rezultatai ir eiga.

Šiam modeliui (žr. 2 pav.) priklauso keturios formos: referendumas, patariamasis apklausos, dalyvavimas grįstas viešuoju valdymu bei patariamieji forumai. Referendumas taikomas tuomet, kai itin svarbiais klausimais reikia individualaus piliečio balso. Patariamasis apklausos vykdomos, kai norima sužinoti visuomenės nuomonę iš kiekvieno gyventojų individualiai, tačiau jų nuomonės nebūtinai bus paisoma. Dalyvavimu grįstas viešasis valdymas bei patariamieji forumai, vykdomi suburiant didesnes žmonių grupes, norint vykdyti įvairias diskusijas ir išgirsti skirtingas, argumentuotas nuomones. Tokio tipo gyventojų įtraukimas gali pasiteisinti jei yra lengvas priėjimas prie organizuojamų susitikimų, užtikrinamas skaidrumas – rengiamos susitikimų ataskaitos bei viešinama tolimesnė proceso eiga ir užtikrinamas atliepiamumas, kad bus paisoma išgirstos nuomonės.



2 pav. Visuomenės dalyvavimo formos (Mikulskienė ir kt., 2013, p. 31)

Piliečių dalyvavimas turi įtakos ir politikos formavimui, tad norint juos įtraukti, remiantis Marcinkevičiūte ir Petrauskiene (2008), galima taikyti vieną iš šešių labiausiai tinkančių būdų skatinančių piliečių dalyvavimą (žr. 3 pav.).



3 pav. Visuomenės įtraukimo būdai (sudaryta autorės remiantis Marcinkevičiūte ir Petrauskiene, 2008)

Kuris visuomenės įtraukimo būdas yra tinkamas, priklauso nuo to, kokie visuomenės interesai turi būti liečiami, koks pačios visuomenės įsitraukimo lygis bei valdžios atstovų gebėjimas užmegzti santykius su gyventojais. Pirmieji keturi būdai yra pasyvesnio gyventojų įtraukimo pavyzdžiai, kai norima gyventojus informuoti apie juos galinčius paliesti sprendimus. Tokiu visuomenės dalyvavimo skatinimu juntama valdžios atstovų atskaitomybė, kuri gali skatinti gyventojų pasitikėjimą. Penktasis ir šeštasis būdai skatina pačių gyventojų aktyvumą, nes norintieji gali tiesiogiai prisidėti prie procesų įgyvendinimo ir dalyvauti komitetuose ar bendradarbiavime su valdžia. Nors šie būdai gali būti naudojami individualiai pagal poreikį, tačiau daugiau naudos sulaukiama jei visuomenės dalyvavimas skatinamas nuolatos apjungiant įvairius, tiek pasyvius, tiek aktyvius skatinimo būdus. Įtraukus gyventojus į viešojo valdymo procesus išskiriami trys privalumai:

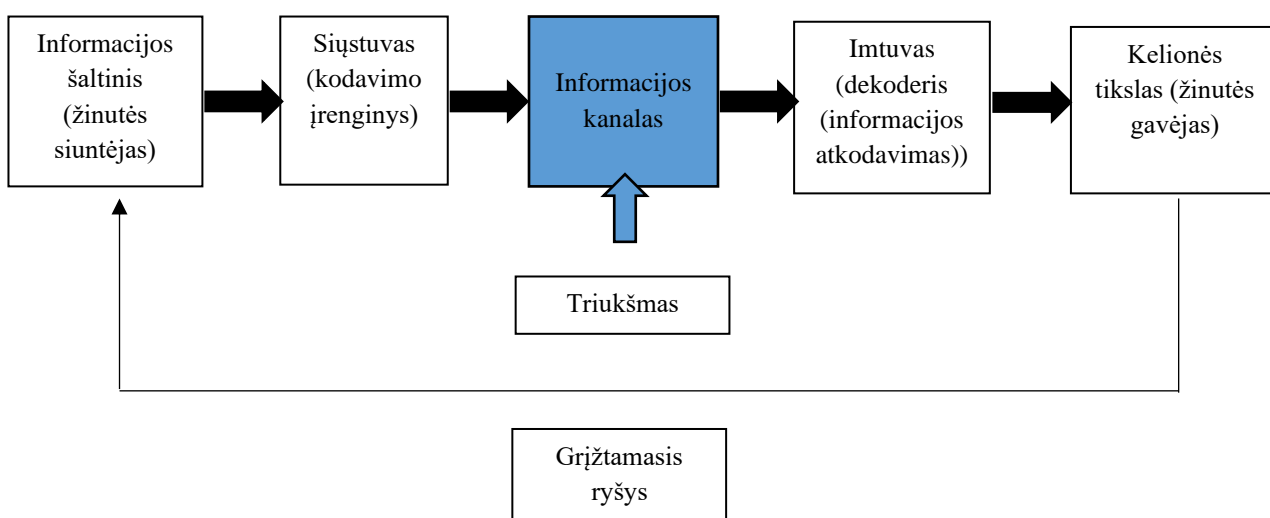
1. didinamas politikos formavimas, sprendimų priėmimų kokybė;
2. gerinama ir greitinama sąveika tarp valdžios ir piliečių;
3. didinama atskaitomybė ir skaidrumas skatinant gyventojų pasitikėjimą (Stasiukynas, 2010, p. 106).

Taigi, tiek piliečių dalyvavimas, tiek jų įtraukimas yra svarbios sąvokos viešajame valdyje, kurios gali suteikti pridėtinės vertės sprendžiant politinius klausimus vietos lygmenyje. Valdžios atstovams naudinga ieškoti lengvai prieinamų būdų pasiekti gyventojus ir užmegzti su jais ryšį, o tobulėjant informacinėms technologijoms reikia nepamiršti ir jų teikiamų privalumų. Kadangi šiais laikais gyventojus galima pasiekti įvairiais komunikaciniais kanalais ir naudoti skirtingas priemones, svarbu

tinkamai nustatyti efektyviausius būdus tikslinei auditorijai pasiekti ir atskirti, kokiais komunikacijos kanalais skatinimas dalyvauti vietos sprendimų priėmimo procesuose sulauktų daugiausiai pasisekimo.

1.3. Vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos kanalai

Viena iš geriausiai žinomų ir plačiausiai naudojamų teorijų apie komunikacijos priemones ir kanalus yra „žiniasklaidos turtingumo teorija“, dar vadinama „informacijos turtingumo teorija“, kurios pradininkai Daftas ir Lengelis (1984) pateikė naudingą informaciją apie tai, kokios naudos galima tikėtis iš tam tikro komunikacijos kanalo, jei jie būna panaudojami tinkamai. Komunikacijos kanalai skiriasi savo „turtingumu“ (angl. *richness*) (Androtsopoulou, Karacapilidis, Loukis ir Charalabidis, 2017), taigi kas puikiai veikia viename kanale, nebūtinai atitiks lūkesčius kitame. Remiantis Androtsopoliu ir kt. (2017) bendravimo „akis į akį“ būdas iš tradicinės komunikacijos priemonių turi didžiausią pasisekimą, nes tokiu būdu informacija pateikiama tiesiogiai ir dėl šios priežasties lieka mažiausiai vietos interpretacijoms. Remiantis Daftu ir Lengeliu (1989), kitos pagal eiliškumą efektyvios tradicinės komunikacijos priemonės yra bendravimas telefonu, laišakai, asmeninės ataskaitos ir galiausiai – neasmeninė informacija, adaptuota didžiajai daugumai. Svarbu pabrėžti, kad informacija gali būti suprantama skirtingai. Remiantis Šanon-Vyver komunikacijos modeliu (Shannon ir Weaver, 1949), labai svarbu, kad žinutės siuntėjo perduodama informacija būtų pateikiama kuo aiškiau ir paprasčiau žinutės gavėjui, kad nekiltų vietos interpretacijoms (žr. 4 pav.).



4 pav. Shannon-Weaver komunikacijos modelis (sudaryta autorės remiantis Shannon ir Weaver, 1964)

Informacija turi būti tinkamai parinkta informacijos kanalui. Kuo žinutė paprasčiau ir aiškiau užkoduojama, tuo geriau ją supras žinutės gavėjas. Tinkamai interpretavus siunčiamą žinutę nekils vietos neigiamoms emocijoms, kurios gali turėti įtakos grįžtamajam ryšiui.

Viena iš pagrindinių vietos valdžios užduočių yra teikti gyventojams aktualią informaciją, taigi – bendrauti su interesantais jiems svarbiais klausimais. Stengiantis užtikrinti sklandžią ir pastovią komunikaciją, reikia užtikrinti efektyvias galimybes tam įgyvendinti. Efektyvumo užtikrinimui gali prireikti didesnių investicijų, tačiau ne visos vyriausybės organizacijos yra linkusios pakankamai investuoti į išorės komunikaciją ir dažnu atveju, išorinė komunikacija yra prioritetų apačioje (Hofmann, Beverungen, Räckers ir Becker, 2013). Įprasta, kad svarbi gyventojams informacija juos pasiekia per tradicines žiniasklaidos priemones, pavyzdžiui, televiziją, radiją ar laikraščius. Tačiau

tradicinės komunikacijos priemonės turi trūkumų, jomis nėra užtikrinamas teigiamas grįžtamasis ryšys (Towner ir Dulio, 2011). Androtsopolis ir kt. (2017) teigia, kad dviprasmiški, neapibrėžti ar sudėtingi pranešimai reikalauja didelio turtingumo komunikacijos kanalų, kuriuose informaciją galima pateikti įvairiais būdais, leidžiančiais sumažinti netinkamos interpretacijos tikimybę ir turinčios aukštą išraiškingumo lygį. Kadangi tradiciniais komunikacijos kanalais pateikiant bei gaunant informaciją, valdžios atstovai ir gyventojai nesukuria realaus tarpusavio ryšio, o gyventojus pasiekianti informacija gali būti laikoma net propaganda, ja ne visi gyventojai bus linkę tikėti. Be to, tradiciniais kanalais išreikšta mintis, kuri buvo ne taip suprata, negali būti pataisyta, pakoreguota ar realiu laiku apginta. Tai reiškia, kad, pavyzdžiui, laikraštyje pateikus informaciją, kuri buvo išspausdinta be išsamaus paaiškinimo, kai žinutės gavėjas ją interpretuoja pagal save (kai kuriais atvejais netinkamai), nėra galimybės pakeisti jų sudarytos nuomonės, praplečiant mintį, kurią iš tikrųjų buvo norima ištransliuoti.

Vystantis šiuolaikinėms technologijoms, informacijos skleidimo kanalai plėtėsi. Informacinės technologijos buvo plačiai pritaikytos privačių ir komercinių organizacijų, o pastebėjus teigiamus to rezultatus informacinės technologijos pradėtos taikyti ir viešųjų organizacijų tarpe (Jonathan, 2019). Platus informacinių technologijų įtraukimas pavadintas „skaitmenine transformacija“ arba kitaip dar vadinamas „skaitmenizacija“ (Jonathan, 2019). Bermanas (2012) **skaitmenizaciją** apibrėžia, kaip „papildomų veiklų rinkinį – keičiant klientų vertės pasiūlymus ir keičiant jų veiklą naudojant skaitmenines technologijas siekiant didesnio klientų sąveikos ir bendradarbiavimo“ (p. 7). Šaugnesėjus (2018) skaitmenizaciją apibūdina, kaip organizacijos pastangas, kurios apima įvairius techninius ir kultūrinius pokyčius. Taigi, skaitmeninė transformacija privačiame ir viešajame sektoriuje įvedė pokyčius, kurių metu pradėta plačiai taikyti įvairius technologinius įrenginius. Technologijoms tobulėjant ir vis labiau įtraukiant jas į kasdienį gyvenimą, atsirado terminas „**informacinės technologijos**“, kurias dar 1999 metais Brazdeikis susiejo su informacijos skleidimu įvairiomis informacinėmis priemonėmis. Vėliau šis terminas buvo perkeltas į kitą lygmenį ir pavadintas „**informacinių komunikacijų technologijomis**“, kurias Šalkuvienė (2007) apibrėžia, kaip „metodų ir būdų sistemą informacijai kurti, kaupti, saugoti ir perduoti vartotojams“ (p. 2) pritaikant kompiuterio programas.

Moderniame pasaulyje, skaitmenizacijos proceso metu, pradėta taikyti socialinė žiniasklaida, mobilieji įrenginiai, skaitmenizuotos analizės. Nors skaitmenizacijos procese duomenų perkėlimas į skaitmeninę erdvę yra itin svarbus, tačiau mokslininkai (Matt, Hess ir Benlian, 2015; Altameem, Zairi, Alshawi, 2006; Hess, Matt, Benlian ir Wiesböck, 2016) sutinka, kad skaitmeninės transformacijos metu yra pereinama nuo tradicinės prie šiuolaikinės komunikacijos kanalų, jos formų ir būdų bendraujant su interesantais. Viešajame sektoriuje skaitmenizacija laikoma „informacinių technologijų sprendimų taikymu, siekiant pagerinti viešųjų organizacijų prieinamumą ir efektyvumą“ (Jonathan, 2019, p. 224). Skaitmenizacijos procese siekiama, kad gyventojams teikiama informacija būtų perduodama kokybiškai ir kuo įvairiau. Be to, naudojant kompiuterius ar mobiliuosius įrenginius, gyventojai informaciją gali pasikeisti per kelias sekundes.

Itin padidėjęs informacijos prieinamumas keičia ne tik informacijos apie pasaulines naujienas greitį, bet kartu nuolat keičia ankstesnę masinės komunikacijos sistemą. Vis daugiau žmonių jungiantis prie masinės komunikacijos kanalų susidarė **tinklo visuomenė** (angl. *network society*), kurios terminas apibūdina visuomenės tipą, kuri įtakoja masinės komunikacijos ar telekomunikacijos tinklai, kuriais naudojasi vartotojai (van Dijk, 2006). Šiuolaikinė tinklinė visuomenė nėra identiška senesniems socialiniams tinklams, kadangi naudojamos informacinės ir ryšių technologijos, kurių pagalba

skirtingos grupės, turinčios tokias pačias idėjas ar vertybes, kartu kuria tarpusavio ryšius (Castells, 2011). Taip su technologijų pagalba yra plečiamos galimybės kurti naujas sąveikas ir užmegzti naudingus ryšius.

Kitas svarbus terminas susijęs su tinkline visuomene yra – **globalizacija**, kurios metu kuriamas skirtingų kultūrų ir socialinių grupių tarpusavio ryšys (Rosenmann, Reese ir Cameron, 2016). Žmonės, nepažįstantys vienas kito, tiesiogiai gali laisvai bendrauti naudojant naujausias technologijas, dalintis savo patyrimais ir nuomonėmis bei siūlyti idėjas, ar jas pritaikyti remiantis kitais, žinomais, sėkmės atvejais. Dėl lengvo technologijų priėmimo ir greitos galimybės susisiekti tarpusavyje, septintajame dešimtmetyje buvo sukurtas naujas terminas „**globalus kaimas**“ (angl. *the global village*) (McLuhan, 2016). MakLuhanas šį terminą taikė plačiajai žiniasklaidos naudojimo sąvokai, kurios pagrindinė idėja nesunkiai pritaikoma ir šiuolaikiniame pasaulyje. Remiantis MakLuhano (2016) pirminiu termino apibrėžimu, galima daryti prielaidą, kad vis didėjanti žiniasklaidos sklaida elektroniniu ryšiu ir internetu sukuria globalų kaimą, skaitmeninę bendruomenę, kurioje asmenys gali nevaržomai bendrauti neišeidami iš savo namų.

Globalizacijos ir skaitmenizacijos metu plinta **naujosios žiniasklaidos** (angl. *new media*) terminas, dar žinomas kaip „naujosios medijos“, kuris santykinai nėra naujas mokslinėje literatūroje, tačiau itin svarbus norint suprasti šiuolaikines tendencijas. Ši sąvoka yra susijusi su MakLuhano (2016) idėja, kad visos naujos technologijos yra žmogaus biologinis kūno pratęsimas, ta prasme, kad naudojantis papildomomis priemonėmis mes plečiame ir sustipriname savo galimybes. Pytersas (2009) pateikia du naujosios žiniasklaidos apibrėžimus, pirmasis – „besiformuojančios komunikacijos ir informacinės technologijos, patiriančias istorinį ginčų, derybų ir institucionalizmo procesą“ (p. 18). Be to, naujosios žiniasklaidos priemonės dažnai įgyvendinamos penkiuose etapuose:

1. *techninis išradimas* – etapas, kai žiniasklaida suvokiama kaip „senas plusas“, o ne „naujas“;
2. *kultūrinės naujovės* – šiame etape žiniasklaida įgauna naujas taikymo formas;
3. *teisinis reguliavimas* – etapas, kuriame įvairios suinteresuotos šalys varžosi dėl žiniasklaidos galios;
4. *ekonominis paskirstymas* – šiame etape žiniasklaida tampa socialine pagrindine srove;
5. *socialinė norma* – etapas, kurio metu žiniasklaida nebesuprantama kaip nauja (Peters, 2009).

Taigi, tai kas vienu metu yra laikoma naujove, praėjus keliems metams ar dešimtmečiams tampa įprasta socialine norma ir savaime suprantamu dalyku, kuris nekelia jokio stebėjimosi.

Antrasis Pyterso (2009) naujosios žiniasklaidos apibrėžimas apibūdina tai, kaip žiniasklaidos rūšį, kurios dar iki galo nesuprantame ir „apie kurią mes dar nežinome, kaip kalbėti“ (p. 18). Visos naujovės sukūrimo pradžioje kelia daugybę klausimų, o jų taikymas ir rezultatai nėra iki galo suvokiami. Pytersas (2009) pateikia televizijos pavyzdį, kad šiuolaikiniame pasaulyje ją vis sunkiau suvokti, kadangi ji nuolat keičiasi dėl atsiradusių naujų platformų, tokių kaip „YouTube“, internetinės programos ar kitos visuomenėje plačiai naudojamos platformos transliuojančios turinį.

Anot Džėjaitės (2018), pastebima, kad Lietuvoje tiek kompiuterių, tiek interneto prieigos turėjimas namų ūkiuose kasmet tendencingai didėja, o tai gali reikšti, kad vis daugiau žmonių turi tiesioginę prieigą prie įvairių interneto svetainių, žiniasklaidos kanalų bei socialinių tinklų. Dėl šios priežasties, tradicinė žiniasklaida praranda savo pranašumą. Dauguma viešųjų įstaigų stengiasi prisitaikyti prie skaitmenizacijos ir yra susikūrusios svetainės, kuriose pateikia svarbią informaciją interesantams (West, 2004), tačiau 2.0 žiniatinklis sudaro didesnes galimybes pasiekti tikslią grupę ir informuoti

ją apie savo veiklą. Vienas iš pavyzdžių, kaip viešųjų įstaigų atstovai gali bendrauti su visuomene yra – naudojimas socialinėmis platformomis. Šios platformos leidžia susisiekti su visuomene „ten, kur yra žmonių“ (Hofmann ir kt., 2013). Dar 2008 metais Jungtinių Tautų atliktame tyrime „Nuo elektroninės valdžios iki prijungto valdymo“ (angl. *From e-government to connected governance*) pastebėta socialinės žiniasklaidos teikiama nauda, kuri pasireiškia kaip efektyvi dvipusė viešųjų įstaigų ir piliečių komunikacija. Vienas iš naudingiausių socialinių tinklų komunikacijoje – *Facebook* platforma (Hofmann ir kt., 2013), kurioje viešųjų įstaigų atstovai gali teikti informaciją ir sulaukti grįžtamojo ryšio. Todėl ši informacija, kitaip nei internetiniai puslapiai, nėra statinės išvaizdos. Tokio tipo informacija yra interaktyvi ir įdomesnė vartotojams. Valdžios atstovams tai taip pat naudinga, nes jie gali pasiekti didesnę auditorijos dalį nei naudodami tradicinius žiniasklaidos kanalus (Chun ir Warner, 2010).

Atlikti tyrimai rodo, kad komunikacijai su gyventojais panaudojant socialines medijas, tikimasi pagerinti įstaigos skaidrumą, visuomenės dalyvavimą ir valdžios bei piliečių tarpusavio bendradarbiavimą (Hofmann ir kt., 2013). Bonsono, Toreso, Rojos ir Floreso (2012) teigimu, naujosios žiniasklaidos naudojimas padeda ne tik teikti informaciją, bet ir skatinti elektroninį dalyvavimą. Taigi, jei valdžios atstovai panaudoja tik tradicinius komunikacijos kanalus, jie susiaurina tikimybę pasiekti didesnę gyventojų auditoriją. Naudojant socialinę žiniasklaidą, vietos valdžia gali ne tik greitai būdu pranešti svarbiausias gyventojams naujienas, bet ir tiesiogiai su jais bendrauti bei diskutuoti svarbiais klausimais, kurie reikalauja gyventojų įsitraukimo. Taikant tinkamą komunikaciją galima pagerinti tarpusavio santykius ir tuo pačiu pozityviai save reprezentuoti.

Šiuo metu pasaulyje yra maždaug 4,2 bil. aktyvių socialinių medijų vartotojų, kurių 4,15 bil. įvairias socialines platformas pasiekia naudodamiesi išmaniaisiais telefonais (Statista, 2021). Tokie statistiniai duomenys atskleidžia didėjančią socialinių medijų svarbą kasdiniame žmonių gyvenime ir nors pradinis socialinių tinklų tikslas buvo leisti vartotojams plėsti savo socialinius santykius nepaisant juos sudarančio atstumo (Obar ir Wildman, 2015), vis dažniau socialiniai tinklai naudojami dalintis įvairiomis naujienomis (Painter, 2016). Taip yra vykdoma masinė komunikacija naudojant socialinę žiniasklaidą. Masinės komunikacijos privalumas tas, kad įdedant sąlyginai mažai pastangų ir resursų galima pasiekti didelę auditorijos dalį, kuriai skelbiama informacija aktuali bei naudinga. Be to, 2019 metų Reuters instituto skaitmeninių naujienų ataskaita atskleidė, kad 55 proc. respondentų nori gauti naujienas socialinėse medijose, o ne įprastuose žiniasklaidos kanaluose (Newman, 2019). Tokie tyrimo rezultatai leidžia daryti prielaidą, kad naudojant socialinę žiniasklaidą, kaip įrankį informacijos viešinimui, vietinės naujienos pristatomos masinės komunikacijos būdu ir pasiekia vis daugiau tikslinės auditorijos narių.

Naujųjų medijų tyrinėtojas Niومانas (1991) teigė, kad „mes stebime universalaus tarpusavyje sujungto garso, vaizdo ir elektroninio teksto ryšio tinklo evoliuciją, kuri ištrins skirtumą tarp tarpasmeninio ir masinio bendravimo bei viešo ir privataus bendravimo“ (p. 12). Visa tai panašu į šiandienos realybę, kai privati informacija skelbiama socialiniuose tinkluose yra pasiekiamą visiems ir todėl tampa viešai prieinama, o į dviejų žmonių pokalbį gali įsitraukti vis daugiau žmonių išreiškdami savo nuomonę komentaruose. Tokio tipo bendravimas galimai yra patrauklus nes yra interaktyvus ir leidžia skirtingiems žmonėms bendrauti platesniu mastu, o ne tik su pažįstamais ar artimaisiais (Flew ir Iosifidis, 2020). Be to, naudojant įvairias socialinės žiniasklaidos platformas anot Forzlėjus (2003) galima ne tik reikšti savo nuomonę bendraujant su kitais, bet ir prisidėti prie bendro visuomenės informavimo ar bendrai siekiant paveikti tam tikrus sprendimus.

Taigi, vis ryškėjanti skaitmenizacija kasdieniniame gyvenime keičia ne tik privataus, bet ir viešojo sektoriaus pasirenkamus komunikacijos kanalus. Valdžios atstovams svarbu, kad gyventojai nuolatos įsitrauktų į vykstančius procesus ir žinotų aktualią informaciją. Tai padaryti leidžia socialinės žiniasklaidos naudojimas. Atsižvelgiant į gyventojų poreikį teikti informaciją ne tik tradiciniais, bet ir skaitmeninės žiniasklaidos kanalais yra kuriamos naujos alternatyvos bei naudojamos priemonės leidžiančios įgyvendinti gyventojų keliamus poreikius. Sklandžios komunikacijos užtikrinimui naudinga suprasti socialinių tinklų tendencijas bei nustatyti galimus komunikacijos tipus.

1.4. Vietos valdžios ir gyventojų komunikacija skaitmeninėje žiniasklaidoje

Naudojant įvairias skaitmenines platformas individai gali bendrauti su bendraamžiais, draugais, šeimos nariais, viešosiomis organizacijomis ar institucijomis, teikti pasiūlymus ar spręsti tam tikras problemas. Naudodami socialinę žiniasklaidą, gyventojai gali greitai, iš jiems patogios vietos, gauti naujausią informaciją ir sužinoti aktualiausias naujienas. Taigi, Kim ir Grunig (2011) teigimu, visuomenės nariai naudodami internetą ir socialines medijas gali atlikti aktyvius bendravimo veiksmus, kurie padeda jiems spręsti savo problemas. Internetinės erdvės naudojimas dažniausiai pasiteisina ieškant kokios nors informacijos, Lovaris ir Parisi (2014) tyrime teigiama, kad žiniasklaidos vartojimas greitai keitėsi ir buvo pastebėtas intensyvus interneto ir socialinių tinklų naudojimas, nepaisant amžiaus ar išsilavinimo, kai vartotojai ieškojo ir tarpusavyje dalijosi informacija įvairiais tikslais, pavyzdžiui, politikai ar bendruomenės problemoms. Tai patvirtina ir 2010 metais atliktas tyrimas „Valdžia internete“ (angl. *Government online*), kurio rezultatai rodo, jog beveik trečdalis (31 proc.) suaugusiųjų internete naudojami internetinėmis platformomis, tokiomis kaip *Facebook*, kad gautų vyriausybės teikiamą informaciją. Naudojant socialinę žiniasklaidą visuomenės nariai gali atlikti skirtingus veiksmus – pasyviai skaityti naujienas, aktyviai įsitraukti į publikuojamą turinį ir taip reikšti savo nuomonę ar net patys tapti turinio kūrėjais ir burtis į skaitmeninę bendruomenę (Linders, 2012). Taigi, du pagrindiniai įrankiai, kuriais visuomenė gali lengvai pasiekti valdžios skelbiamą informaciją ir patys aktyviai įsitraukti į diskusijas yra – socialinė žiniasklaida ir socialiniai tinklai. Abu terminai papildo vienas kitą ir suteikia vartotojams pridėtinės vertės informacijos skleidimui. Socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų skirtumai pateikti 2 lentelėje.

2 lentelė. Socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų skirtumai (sudaryta autorės remiantis Schauer, 2015)

	Socialinė žiniasklaida	Socialiniai tinklai
Apibūdinimas	Elektroninės komunikacijos formos, per kurias vartotojai telkiasi į internetines bendruomenes ir jose dalijasi informacija, idėjomis, asmeninėmis patirtimis ir kt.	Asmeninių ir verslo santykių kūrimas bei palaikymas naudojant internetą.
Komunikacijos stilius	Neoficialus komunikacijos stilius taikant įvairias priemones – vaizdus, vaizdo įrašus, infografiką ir pan. Komunikuojant stengiamasi atskleisti kuo daugiau informacijos, kad sudominti sekėjus.	Tikimasi sulaukti grįžtamojo ryšio, kuris padės tobulėti, todėl svarbu ne tik informacijos skelbimas, bet ir sekėjų tiesioginis įsitraukimas bei kontakto užmezgimas.
Tikslas	Stengiamasi pritraukti kuo daugiau naujų interesantų.	Pagrindinis tikslas – sukurti lojalių sekėjų tinklą ir puoselėti užmegztus santykius.
Turinys	Skatinamas įsitraukimas, skelbiami įvairūs vaizdai, vaizdo įrašai,	„Turtingas“ turinys, kuriuose vyrauja dialogai, diskusijos, užduodami

	Socialinė žiniasklaida	Socialiniai tinklai
	infografikai ir kitas prasmingas turinys informacijos pateikimui.	klausimai tikintis išvystyti gilesnį pokalbį.
Laikas ir pastangos	Turinys planuojamas į priekį, vėliau stebimas įsitraukusiųjų rezultatas.	Informacija skelbiama esamuoju laiku, neplanuojant turinio į priekį, nes stengiamas užmegzti glaudesnius santykius ir vykdyti diskusijas.
Informacijos kanalai	Skirtingi komunikacijos kanalai pasiekti didesnei auditorijai (Facebook, Twitter, Instagram ir kt.)	Vienas komunikacijos kanalas sutelkti interesantus (Facebook)

Socialiniai tinklai padeda užmegzti tiesioginį ryšį tarp vietos valdžios ir gyventojų. Pilietinis aktyvumas ir pilietinis įsitraukimas pastebimi viešojo administravimo institucijų socialinių tinklų paskyrų skelbiama informacijos komentaruose ir žinutėse (Lovari ir Parisi, 2015). Pasyvieji gyventojai yra daugiau „stebėtojai“, dažniausiai *patiktukų* (angl. *like*) pagalba sureaguojantys į skelbiamą turinio informaciją. Socialiniuose tinkluose informacijos apie vietos politinius klausimus paieška ir susidomėjimas gan didelis, Pew tyrimų centro ataskaitos duomenimis, net 47 proc. amerikiečių gauna naujienas apie savo bendruomenę iš kelių interneto platformų, pavyzdžiui, *Facebook* (Lovari ir Parisi, 2015). Be to, socialiniuose tinkluose skelbiama informacija gali dalintis ir ją skaitantys interesantai, taip užtikrinant, kad kuo daugiau žmonių sužinotų naujienas.

Pats **elektroninis dalyvavimas** yra apibrėžiamas, kaip „piliečių savanoriškas dalyvavimas ir įsitraukimas į viešąjį administravimą ir politiką naudojant žiniatinklio programas“ (Kim ir Lee, 2012, p. 820). Tokio tipo dalyvavimas gali skatinti valdžios ir piliečių bendravimą, gyventojų švietimą, skaidrinti atliekamus politikos procesus, svarbiausia – didinti piliečių norą dalyvauti valdyme (Vicente ir Novo, 2014). Bonsono, Rojaus ir Ratkai (2015) teigimu, *Facebook* naudojimas, kai gyventojai gali aktyviai įsitraukti į vietos reikalus, rodo didesnę susidomėjimą, ypač tuomet, kai savivaldybių puslapiu bendrina gyventojų įrašus. Taip gali būti dėl to, kad gyventojai jaučiasi išgirsti, o atliepiamumas į jų pareikštą nuomonę visuomet svarbus faktorius įsitraukimui. Taip pat, tyrimai rodo, kad socialinės žiniasklaidos taikymas, kaip masinės komunikacijos priemonė, yra populiarus ir efektyvus būdas siekiant įtraukti visuomenę į diskusijas ir plėsti elektroninį dalyvavimą (Charalabidis, Loukis ir Androutsopoulou, 2014). Redikas, Čatfyldas ir Ojus (2017) savo tyrime pateikia tris elektroninio dalyvavimo modelius ir jų charakteristikas (žr. 3 lentelę).

3 lentelė. Gyventojų ir valdžios sąveika naudojant elektroninius išteklius (Charalabidis, Loukis ir Androutsopoulou, 2014, p. 113)

	Valdantis	Konsultacinis	Dalyvaujantis
Socialinės žiniasklaidos naudojimas	Turinio skleidimui	Informacijos piliečiams skelbimui ir komentarų gavimui	Aktyvus socialinės žiniasklaidos naudojimas, kai pokalbius pradeda patys gyventojai, o valdžia į tai reaguodama suteikia prasmingų pokyčių
Valdžios vaidmuo	Viešųjų paslaugų teikimo piliečiams efektyvumas	Geresni politiniai sprendimai su piliečių indėliu	Piliečių atsiliepimai ir sąveika yra labai svarbūs viešosios politikos plėtrai
Gyventojų vaidmuo	Beveik nėra, laikomi „klientais“	Pasyvus vaidmuo	Aktyvus vaidmuo

	Valdantis	Konsultacinis	Dalyvaujantis
Informacijos srautas	Nukreiptas iš valdžios į piliečius (vienpusė sąveika)	Vadovaujama valdžios, bet formuojama pagal piliečių indėlį (dvipusė sąveika)	Kompleksiška tiek iš valdžios, tiek iš piliečių formuojančių valdymą ir politiką (dvipusė daugiakryptė sąveika)
Technologijų naudojimas	Turiniui teikti naudojamos mokesčių deklaracijos internetu, vieša informacija svetainėse, „Facebook“ ir „Twitter“	Socialinės žiniasklaidos platformos buvo naudojamos informacijai skelbti komentarams	Aktyvus socialinių tinklų naudojimas, elektroninis balsavimas, nuomonės apklausa, elektroniniai rotušės posėdžiai
Logika	Norėdami pagerinti paslaugų teikimą	Siekiant pagerinti politikos sėkmę	Stiprinti demokratinį valdymą
Įgyvendinimo iššūkiai	Sąnaudų taupymo trūkumas	Visuomenės apatija	Jokių radikalių pokyčių požymių

Mažiausią e. valdžios ir gyventojų interakcijos forma gali būti laikomas **valdymas**. Šiame etape pagrindinis dėmesys skiriamas viešųjų paslaugų teikimo efektyvinimui. Valdymo formoje valdžia pateikia informaciją, o gyventojai beveik neatlieka jokio vaidmens, tik susipažįsta su skaitomu turiniu, todėl yra laikomi „klientais“. Tokio tipo informacijos skleidimas remiasi Naujojo viešojo valdymo reformos judėjimu (Hood ir Peters, 2004), kai viešasis sektorius, stengdamasis sudominti gyventojus seka privataus sektoriaus pavyzdžiu ir pateikia statišką informaciją, kurią būtų naudinga žinoti interesantams, tačiau jokio grįžtamojo ryšio iš jų nelaukia. Kaip ir įprastas interneto puslapis, taip ir socialiniai tinklai, tokie kaip *Facebook* ar *Twitter* yra naudojami turinio rodymui bei informacijos perdavimui piliečiams (Charalabidis, Loukis ir Androutsopoulou, 2014). Tokio tipo komunikacija nekelia didelio susidomėjimo, o grįžimas gauti viešosios paslaugos nėra tinkamiausias sėkmingos komunikacijos įvertinimas, nes gyventojai negali pasirinkti kito subjekto teikti tokiai pačiai informacijai, kuri yra valdoma vietos valdžios. **Konsultacinis** modelis yra tarp valdymo ir dalyvavimo. Taikant šią formą dėmesys skiriamas geresnių politinių sprendimų kūrimui, prie kurių gali prisidėti gyventojai. Šioje formoje stengiamasi išgirsti interesantų lūkesčius ir atkreipti dėmesį į jų problemų sprendimų siūlymus. Prisdėdami prie procesų įgyvendinimo, piliečiai turi didesnę įtaką ir dėl to galimai didėja jų įsitraukimas. Šiame modelyje naudojamos socialinės žiniasklaidos platformos, pavyzdžiui, *Facebook*, kai paviešinus informaciją laukiama gyventojų reakcijos komentaruose ir atsižvelgiant į juos daromos atitinkamos išvados. Didžiausias šios formos iššūkis – gyventojų nenoras įsitraukti, nes bijoma, jog į jų nuomonę nebus atsižvelgiama. Dėl to svarbu užtikrinti atliepiamumą, kad gyventojai jaustųsi išgirsti. Paskutinis autorių pavaizduotas modelis – **dalyvavimas**, kuris laikomas vienu svarbiausių viešosios politikos plėtrai (Andersen, Henriksen, Secher ir Medaglia, 2007). Šiame modelyje dalyvaujantys piliečiai patys gali siūlyti reikšmingus pokyčius ir keisti esamą tvarką. Informacija gali būti teikiama tiek gyventojų, tiek valdžios, svarbu, kad politikos pokyčiai būtų piliečių komentarų rezultatas. Elektroninio dalyvavimo formos gali būti įvairios: elektroninis balsavimas, internetinės nuomonės apklausos, gyventojų diskusijos ir pan. (Andersen ir kt., 2007), taip pat tai gali įtraukti ir aktyvų gyventojų dalyvavimą rengiamuose elektroniniuose valdžios posėdžiuose, kai gyventojai tiesioginio eterio metu užduoda jiems rūpimus klausimus. Galutinis šio modelio tikslas remiantis Makintošu ir Vytu (2008) yra sustiprinti demokratinį valdymą ir piliečių dalyvavimą valdyme. Taikant šias tris gyventojų įtraukimo formas skatinamas tarpusavio bendradarbiavimas, o perėjus prie trečiosios, paskutinės, formos, jaučiamas gyventojų tiesioginis įgalinimas ir prisidėjimas prie problemų sprendimo.

Socialinės žiniasklaidos naudojimas komunikacijai su gyventojais pastebimas įvairių vyriausybių, viešojo administravimo institucijų ir savivaldybių įvairiose pasaulio šalyse (Lovari ir Parisi, 2015). Tačiau vien informacijos perdavimo nepakanka, todėl elektroninis dalyvavimas yra puiki priemonė užmegzti glaudesnę ryšių vietos valdžiai su gyventojais. Atsižvelgiant į tai, kad tradicinės komunikacijos priemonės tampa atgyvena (Naranjo-Zolotov, Oliveira ir Casteleyn, 2018) aktualiu šiais dienais priemonių naudojimas, pavyzdžiui, socialinio tinklo *Facebook*, kuria efektyviau įsitraukiančią pilietinę visuomenę. Skorikas, Ži, Gohas ir Pangas (2016) savo tyrime atskleidžia socialinės žiniasklaidos tipus, kuriuos taikant skatinamas gyventojų įtraukimas į valdžios skelbiamą informaciją (žr. 4 lentelę).

4 lentelė. Socialinės žiniasklaidos aspektai, kategorijos ir aprašymai (sudaryta remiantis Skoric ir kt., 2016, p. 1827)

Aspektas	Kategorija	Aprašymas
Socialinės žiniasklaidos platforma	Dienoraščiai	Tinklaraščiai (dienoraščiai internete)
	Socialinių tinklų paslaugos	Socialinių tinklų paslaugos, pvz. <i>Facebook</i> , <i>Instagram</i> , <i>Twitter</i> ir pan.
Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipas	Informacinis	Įvairios informacijos, įskaitant naujienas, bendruomenės informaciją ir kampanijos informaciją, paieška, rinkimas ir dalijimasis ja naudojant socialinę žiniasklaidą
	Išraiškingas	Socialinės žiniasklaidos naudojimas norint išreikšti savo nuomonę, idėjas ar mintis
	Santykinis	Socialinės žiniasklaidos naudojimas siekiant santykiams su kitais inicijuoti, palaikyti ir stiprinti
	Atpažįstamumo	Socialinės žiniasklaidos naudojimas siekiant sukurti ir išlaikyti savo tapatybę, įgyti kitų pripažinimą ir sustiprinti statusą
	Pramoginis	Socialinės žiniasklaidos naudojimas pramogoms
Socialinių tinklų naudojimui skirtos priemonės	Naudojimas prieš nenaudojimą	Socialinės žiniasklaidos naudojimo vertinimas pagal tai, ar respondantai naudojami socialine žiniasklaida, ar ne
	Intensyvus	Naudojimo intensyvumo ar dažnumo arba socialinėje žiniasklaidoje praleisto laiko matavimas
	Grupių naudojimas	Socialinės žiniasklaidos grupių, pvz. <i>Facebook</i> grupių, naudojimo matavimas
Dalyvavimo nustatymai	Interaktyvus dalyvavimas (dalyvavimas internete)	Politinis dalyvavimas ir pilietinis dalyvavimas internetu; internete formuojamas ir palaikomas socialinis kapitalas
	Dalyvavimas neprisijungus	Politinis dalyvavimas ir pilietinis dalyvavimas neprisijungus; socialinis kapitalas formuojamas ir palaikomas neprisijungus






Taikant 4 lentelėje pateiktas kategorijas galima stebėti kokią informaciją paskyros sekėjai labiausiai linkę reflektuoti ir į tai atsižvelgiant planuoti savo informacijos turinio tinklę. Žinoma, kitų kategorijų turinio taip pat nereikėtų vengti, ypač jei informacija skirta supažindinti tikslingą grupę su jiems aktualiais pasikeitimais ar pan. Pati *Facebook* platforma, remiantis Hofman, Beverungenu, Rakersu ir Bekeriu (2013) yra įtrauki per pokalbius ir dialogus, suteikiant išskirtinumo pojūtį. Dėl šios priežasties *Facebook* platformos panaudojimas savivaldybėse yra puiki priemonė norint kurti santykius su vietos gyventojais ir sužinoti, kas jiems svarbu. Komunikacijos technologijų teoretikas MakLuhanas (2003) savo darbe atkreipė dėmesį į tai, kad žinutės gavėjams svarbus yra ne pats žinutės turinys, o tai, kokia priemonė naudota perduoti žinutei (angl. *the medium is the message*). Todėl taikant tinkamą priemonę, kuri šiuolaikiniame amžiuje, gali būti socialinė žiniasklaida, padidina

tikimybę, kad perduodama žinutė turės pasisekimą. Tačiau svarbu atkreipti dėmesį ir į tai, kad pats socialinės žiniasklaidos naudojimas negarantuoja, kad valdžios ir gyventojų komunikacija bus sėkminga, tai priklauso ir nuo to, kaip valdžios atstovas, atsakingas už komunikaciją socialiniuose tinkluose, geba įtraukti gyventojus ir ar gali būti neutralus arba dinamiškas piliečių dalyvavimo šalininkas (Bonson, Royo ir Ratkai, 2017) bei kaip pateikia turinį. Gali būti, kad pats informacinis turinys gyventojų nesudomins, tačiau naudojant socialinę žiniasklaidą ir tą informaciją pateikiant įdomiai, pavyzdžiui, naudojant vaizdinę ar garsinę medžiagą, gyventojai bus sudominti praleisti daugiau laiko įsigilinant į pateiktą turinį.

Vienas iš technologijų naudojimo informacijos sklaidimui privalumų yra tas, kad pasiekama „jaunų žmonių auditorija“ (Howards, 2021, p. 21) bei visa informacija perduodama efektyviai ir greitai, todėl svarbiausi įvykiai interesantus pasiekia tą pačią dieną. Kadangi technologijos yra lengvai prieinamos, o visa komunikacija naudojant socialines medijas papildomai nekainuoja, jei norima sulaukti organinio turinio, kurio metu neperkamos reklamos ir pan., tai sutaupo savivaldybių komunikacijai skirtas lėšas. Tačiau tuo pačiu metu, socialinės žiniasklaidos naudojimas komunikacijai reikalauja papildomų išlaidų. Norint, kad komunikacija būtų tikslinga ir įtrauki, ją skelbiantys asmenys turi išmanyti komunikacijos socialiniuose tinkluose subtilybes ir nuolat kelti savo kompetencijas, nes technologijos, kartu su socialinėmis medijomis, itin greitai keičiasi ir tobulėja.

Atsižvelgiant į tai, kad visos technologijos žmogaus kūno pratęsimas (McLuhan, 2016), socialinė žiniasklaida yra puikus įrankis plėsti gyventojų dalyvavimą politikoje. Aurylaitės (2019) teigimu „greitos, tiesioginės ir interaktyvios komunikacinės priemonės, kurias suteikia socialinės medijos, gali būti ypač naudingos visų lygmenų savivaldoms, nes tai įpareigoja būti skaidresnėmis, dalyvaujančiomis ir bendradarbiaujančiomis su savo piliečiais“ (p. 62). Todėl tinkamai panaudodama socialinės žiniasklaidos galimybes, savivaldybė kuriasi sau patrauklesnį įvaizdį bei kuria vietos savivaldą, kurioje gyventojai yra linkę bendradarbiauti su vietos valdžia. Atkreipiant dėmesį į tai, kad *Facebook* socialinis tinklas yra populiariausias tarp vartotojų Lietuvoje (žr. 5 lentelę), naudinga jam skirti daugiau dėmesio ir plėtoti komunikaciją su gyventojus būtent šiame tinkle.

5 lentelė. Socialinių tinklų vartotojų skaičius Lietuvoje bei galimybės (sudaryta autorės remiantis Balčiūniene, 2020).

Socialinis tinklas	Vartotojų skaičius Lietuvoje	Galimybės
Facebook 	1,6 mln. (54 proc. moterys, 46 proc. vyrai)	Informacijos teikimas; vaizdo medžiagos panaudojimas; piliečių įtraukimas ir skatinimas dalyvauti; stiprios bendruomenės kūrimas; tikslinės auditorijos pasiekimas; grįžtamojo ryšio gavimas.
Instagram 	630 tūkst. (59 proc. moterys, 41 proc. vyrai)	Įtraukiančių vaizdų panaudojimas sudominti; bendruomenės sukūrimas.
LinkedIn 	390 tūkst. (69 proc. moterys, 31 proc. vyrai)	Informacijos teikimas; darbo skelbimai.
Snpachat 	337,5 tūkst. (65 proc. moterys, 34 proc. vyrai)	Tiesioginis bendravimas naudojant vaizdus (nuotraukas, paveikslėlius).
Twitter 	132,5 tūkst. (21 proc. moterys, 79 proc. vyrai)	Informacijos sklaidimas; komunikacija su interesantais; bendruomenės sukūrimas.

Socialinis tinklas *Facebook* yra skirtas ne tik atskirų individų tarpusavio komunikacijai, todėl savivaldybės taip pat gali susikurti paskyrą šiame tinkle ir viešinti su savivaldybe susijusią informaciją bei tiesiogiai bendrauti su savivaldybės puslapį pasekusiais gyventojais. Be to, mokslininkai teigia, kad bendravimas *Facebook* platformoje gali prilygti tradicinei „akis į akį“ komunikacijai (Valenzuela, Park ir Kee, 2009). Susikūrus paskyrą šiame socialiniame tinkle savivaldybė gali laisvai dalintis visa svarbia informacija ir formuoti bendruomenę virtualioje erdvėje, kurioje kiekvienas interesantas gali laisvai išreikšti savo nuomonę. Tačiau norint ne tik pasyviai stebėti naujienas, bet ir įsitraukti į virtualios vietos savivaldos reikalus pravartu įgyti kompiuterinį socialinio tinklo *Facebook* raštingumą. Larsonas (2015) išskiria keturis gebėjimo tinkamai bendrauti *Facebook* platformoje tipus:

1. transliavimas (angl. *broadcast*) – žinutės siuntimas sekėjų grupei. Tai pagrinde vertinama, kaip vienpusė komunikacija. Tokia komunikacija savivaldybės paskyroje pasiektų jos sekėjus norint pateikti svarbią informaciją, kuri nereikalauja įsitraukimo, o tik informuoja;
2. perskirstymas (angl. *Redistribute*) – kitų asmenų pasidalintos informacijos pasidalinimas savo socialiniame tinkle, žinomas kaip „dalinimasis“ informacija (angl. *share*). Tokio tipo informacijos pasidalijimas labai patrauklus, nes perskirstantiems informaciją gyventojams nebereikia kurti žinutės, o tik vieno mygtuko paspaudimu ją pasidalinti. Tai labai patrauklus atliepiamumo būdas, kuris naudingas žinutės rengėjams, nes žinutė „virusiniu“ būdu gali plisti už žinutės kūrėjo tinklo ribų;
3. sąveika (angl. *interact*) – interesantų komentarų (angl. *comment*) palikimas po transliuojama žinute. Tokio tipo bendravimas leidžia žymėti kitus žmones ir taip su jais komunikuoti po tam tikros temos pranešimu. Toks sąveikos tipas anot Aurylaitės (2019) yra rizikingas, nes gyventojams nepatikusi informacija gali būti viešai kritikuojamą;
4. pripažinimas (angl. *acknowledge*) – *Facebook* platforma turi „patinka“ (angl. *like*) mygtuką, kurį paspaudę vartotojai gali išreikšti savo reakciją į transliuojamą žinutę. Šiuo metu, reaguojant į paskelbtą turinį naudojantis kompiuteriu, galimos penkios reakcijos – patinka, labai patinka, rūpi, cha cha, oho!, liūdnas (-a) bei piktas (-a). Nors informacijos skleidimui svarbesni yra perskirstymo ir sąveikos tipai, tačiau pripažinimo tipas leidžia stebėti kokį turinį labiausiai mėgsta paskyros sekėjai.

Atsižvelgiant į tai kokį bendravimo tipą *Facebook* platformoje dažniausiai renkasi gyventojai ir koks turinys susilaukia daugiausiai dėmesio galima nustatyti informacijos turinį, kuris kelia didžiausią susidomėjimą. Toliau plėtojant komunikaciją, remiantis turimais duomenimis galima tikslingai planuoti komunikaciją taip, kad sulaukti kuo didesnio gyventojų įsitraukimo, žinant kas gyventojams labiausiai patinka arba kokios temos juos labiausiai skatina įsitraukti į viešas diskusijas.

Tačiau pasitaiko atvejų, kai gyventojai neigiamai reaguoja į publikuojamą turinį. Belosikas (2011) pateikė septynis pasiūlymus, kaip reikėtų elgtis sulaukus neigiamų komentarų po publikuojamais įrašais:

1. visuomet atsakyti;
2. būti kantriems ir supratingiems;
3. susisiekti su interesantu privačiai;
4. apsvarstyti galimybę paprašyti sekėjo pašalinti įrašą;
5. atsakyti į originalų įrašą;
6. leisti atsakyti kitiems grupės nariams;

7. paskutinė išėitis – blokavimas.

Trakimavičiūtė (2017) teigia, kad atsakyti nepatenkintam grupės nariui yra svarbiau nei patenkintam, nes neigiamos emocijos ignoravimas nepadeda pataisyti padėties ir dar labiau piktina paskyros lankytoją. Taigi, vertėtų nuolat palaikyti komunikaciją, ne tik su teigiamus įrašus paliekančiais asmenimis, bet ir supratingai perskaičius neigiamą komentarą į jį kuo maloniau sureaguoti ir pasistengti pagerinti tarpusavio ryšius pakeičiant neigiama lankytojo nuomonę. Kartais pravartu parodyti išskirtinį dėmesį ir susisiekti su nuomonę pareiškusiu asmeniu privačiai, galbūt bendraujant tiesiogiai jis galės pateikti pasiūlymus, kaip būtų galima išvengti neigiamų reakcijų ar patikslintų, kodėl tokia reakcija buvo iššaukta. Tokiu būdu gyventojas jausis svarbus ir žinos, kad valdžios atstovai jį išgirdo.

Be to, norint, kuo geriau sutarti su gyventojais socialiniame tinkle *Facebook* ir kurti glaudų tarpusavio ryšį, kuris skatintų pasitikėjimą vietos valdžia reikia vengti dažniausiai daromų klaidų: vienpusės komunikacijos, orientacijos į kiekybę, labai ilgų ir ilgų įrašų skelbimo, neigiamų komentarų šalinimo bei tekste daromų gramatinių klaidų (n.d., 2019). Atsižvelgus į išvardintus kriterijaus, kai planuojama komunikacija, galima išvengti nesusipratimų ir profesionaliai pateikti turinį. Vengianti vienpusės komunikacijos ir skatinant dvipusės komunikacijos ryšį su gyventojais bus kuriamas glaudesnis ryšys ir didinamas pasitikėjimas. Skaitmeninio marketingo instituto publikuotame straipsnyje (*Social Media Marketing*, 2021) teigiama, kad publikuoti turinį naudingiausia 3–4 kartus per savaitę, publikuojant daugiau įrašų socialinio tinklo paskyros sekėjai pervargsta nuo turinio gausos ir jis pradeda erzinti. Taigi, turinio kokybės gerinimas, lakoniškiau bei įdomiau pateikiant informaciją, būtų efektyvesnis nei dažnas įrašų skelbimas. Tobulinant turinio kokybę reikia atsižvelgti ir į gramatiką. Klaidų gali pasitaikyti visiems, tačiau reikia jų vengti, todėl publikuojant turinį rekomenduojama skelbiamą informaciją perskaityti kelis kartus, kad išvengti gramatinių klaidų ir užtikrinti profesionalumą. Kadangi komentarai gali suteikti daug pridėtinės vertės, norint suprasti, kas patinka skaitytojui, rekomenduojama skirti laiko komentarų skaitymui ir savo auditorijos geresniam pažinimui. Be to, ypatingai reikia vengti komentarų trynimo, nes tai gali iššaukti pasipiktinimą. Taigi, tinkamai publikuojant informaciją galima padidinti tikimybę, kad ji bus skaitoma ir gyventojai norės įsitraukti glaudesnio ryšio kūrimui, tačiau tam pasiekti reikia vengti kritinių klaidų planuojant socialinės paskyros komunikaciją.

*Apibendrinant, galima teigti, kad socialinės žiniasklaidos naudojimas skaitmenizacijos laikais, kai informacinių komunikacijų technologijos lengvai prieinamos kiekvienam visuomenės nariui, socialiniai tinklai tampa vis patogesniu priėjimu prie gyventojų, norint įgalinti juos dalyvauti politinių procesų priėmimo bei išreiškiant nuomonę rūpimais klausimais. Atsiradęs elektroninio dalyvavimo terminas, užtikrina visuotinai pripažintą dalyvavimo būdą naudojant naujausias technologijas, kurio metu vykdoma ne tik vienkryptė komunikacija, kai informacija pranešama interesantams, bet ir aktyvus gyventojų įsitraukimas bei diskusijų iniciavimas. Atradus tinkamus būdus bei taikant atitinkamas turinio skelbimo priemones galima pasiekti puikių rezultatų, nes vienu metu lengvai prieinama didelė, skirtingus socialinius bei demografinius kriterijus apimanti žmonių auditorija. Norint efektyviai skatinti gyventojų dalyvavimą, svarbu suprasti komunikacijos tendencijas ir socialinės žiniasklaidos aspektus bei gebėti identifikuoti grįžtamąjį ryšį. Socialinio tinklo *Facebook* panaudojimas gyventojų įsitraukimo skatinimui atrodo puiki priemonė, nes joje galima pateikti patrauklią vizualią informaciją, kurti valdžios ir gyventojų tiesioginį tarpusavio ryšį, sulaukti grįžtamojo ryšio mažinant skleidžiamos žinutės savarankiškas interpretacijas bei skatinti gyventojų norą prisidėti prie vietos savivaldos procesų.*

2. Vietos valdžios ir piliečių komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinio reglamentavimo analizė

Pirmoji šio skyriaus dalis skirta teisinio vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniuose tinkluose reglamentavimo tarptautiniu ir nacionaliniu lygmeniu pristatymui, atsižvelgiant į galiojančias strateginius bei teisinius dokumentus. Analizuojama informacija yra susijusi su informacijos dalinimosi Lietuvoje įteisinimu bei pristatomi teisės aktai reglamentuojantys piliečių dalyvavimą vietos savivaldos procesuose naudojant, įskaitant ir internetinę erdvę. Nagrinėjami dokumentai: *Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija*, *Visuotinė žmogaus teisių deklaracija*, *Europos vietos savivaldos chartija*, *Lietuvos Respublikos Konstitucija*, *Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas*, *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas*, *Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas*, įvairūs *Lietuvos Respublikos Vyriausybės bei Seimo priimti nutarimai*, *Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“*. Antroji skyriaus dalis skirta asmenų duomenų apsaugos teisinių dokumentų pristatymui. Nagrinėjami dokumentai: *Visuotinė žmogaus teisių deklaracija*, *Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija*, *Bendras duomenų apsaugos reglamentas*, *Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas*, *Facebook Duomenų politika*.

2.1. Vietos valdžios ir gyventojų komunikacija elektroninėje erdvėje

Tarptautiniu lygiu, 2016 m. birželio 7 d. Europos Parlamento, Tarybos ir Komisijos priimtos Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartijos 12 straipsnyje nustatyta susirinkimų ir asociacijų laisvė, kurios pirmas punktas teigia, kad „kiekvienas turi teisę laisvai rinktis į taikius susirinkimus, ypač politinėje, profesinėje ir pilietinėje srityse“ (Europos Sąjungos..., 2016), tai reiškia, kad kiekvienas pilietiškas visuomenės narys gali nevaržomai burtis į komandą ir kelti rūpimus klausimus bei tarpusavyje diskutuoti aktualiomis temomis. Be to, remiantis 1948 m. gruodžio 12 d. Tarptautinius dokumentus pasirašiusios šalies Visuotinės žmogaus teisių deklaracijos 21 straipsnio 1 punktu „kiekvienas turi teisę tiesiogiai arba per laisvai išrinktus atstovus dalyvauti valdant savo šalį“ (Visuotinė žmogaus..., 1948), taigi gyventojai, norintys prisidėti prie priimamų sprendimų įgyvendinimo gali laisvai ir nevaržomai dalyvauti ir reikšti savo nuomonę procesų priėmimo metu bei teikti pasiūlymus. 1985 m. spalio 15 d. Tarptautinius dokumentus pasirašiusių šalių Europos vietos savivaldos chartijos 3 straipsnio 1 punktas apibūdina vietos savivaldos sąvoka, kurioje teigiama, kad vietinės valdžios organai priimdami sprendimus turi vadovautis vietos gyventojų interesais (Europos vietos..., 1985). Europos vietos savivaldos chartijoje patvirtinama, kad piliečiai turi teisę dalyvauti tvarkant viešuosius reikalus ir tai, kaip vieną pagrindinių demokratijos principų, pripažįsta visos Europos Tarybos valstybės narės, nes tikima, kad ši teisė „tiesiogiai gali būti įgyvendinama būtent per vietos valdžios institucijas“, o norint, kad sprendžiami klausimai būtų aktualūs vietos gyventojams, reikia inicijuoti „tiesiogiai su piliečiais susijusį valdymą“ (Europos vietos..., 1985).

Taigi, tarptautiniai dokumentai grindžia žmonių teisę ir laisvę tiesiogiai išreikšti savo nuomonę ir prisidėti prie vietos valdžios priimamų sprendimų. Lietuvos Respublikoje, pagrindinis dokumentas, kuriame reglamentuojama piliečių teisė dalyvauti valstybės valdyme yra 1992 m. spalio 25 d. priimta Lietuvos Respublikos Konstitucija (toliau – Konstitucija). Konstitucijos 25 straipsnyje teigiama, kad „žmogus turi teisę turėti savo įsitikinimus ir juos laisvai reikšti“ bei „laisvė reikšti įsitikinimus, gauti ir skleisti informaciją negali būti ribojama kitaip, kaip tik įstatymu, jei tai būtina apsaugoti žmogus sveikatai, garbei ir orumui, privačiam gyvenimui, dorovei ar ginti konstitucinei santvarkai“. Galima daryti prielaidą, kad visi turintys kokios nors informacijos, kuri nekenkia kitam žmogui, gali būti

viešai publikuojama ir kiekvienas Lietuvos Respublikos pilietis turi teisę tą informaciją gauti bei pareikšti savo nuomonę apie ją, laikantis etikos principų. Konstitucijos 33 straipsnyje įtvirtinamas piliečių dalyvavimas „tiek tiesiogiai, tiek per demokratiškai išrinktus atstovus“, be to, šiame straipsnyje teigiama, kad piliečiai turi teisę „kritikuoti valstybės įstaigų ar pareigūnų darbą“ (Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992). Taigi, asmuo, formuodamas argumentuotą savo nuomonę, gali laisvai ją išreikšti jam patogiais kanalais, tačiau kritika turi būti konstruktyvi ir nežeidžianti kito asmens.

Vadovaujantis 2006 m. liepos 11 d. LR Seimo nutarimu Nr. X-752 priimto Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymo 3 straipsnio 2 punktu, „viešosios informacijos rengėjai, skleidėjai <...> padeda plėtoti demokratiją, visuomenės atvirumą, skatina visuomenės pilietiškumą ir valstybės pažangą, stiprina valstybės nepriklausomybę, ugdo valstybės kalbą, tautinę kultūrą ir dorovę“. Taigi, valdžios atstovai, naudodami socialinius tinklus gali teikti piliečiams informaciją ir taip skatinti jų pilietiškumą bei demonstruoja atvirumą bei atskaitomybę. Be to, remiantis 1999 m. birželio 7 d. LR Seimo nutarimu Nr. VIII-1234 priimtu Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymo 7 straipsnyje pateikiama „pareiga tartis dėl administracinio reglamentavimo“, kurios 1 punktą teigia, kad viešojo administravimo institucijos įstatymų numatytais atvejais turi tartis su gyventojais ar konsultuotis su visuomenės interesus atstovaujančiomis organizacijomis, kai priimami sprendimai turi reikšmę didelei gyventojų bendruomenės daliai. Todėl jokie sprendimai, aktualūs ir gyventojų daugumai, negali būti priimami savarankiškai nepasikonsultavus su pačiais gyventojais, ar jų atstovais.

1994 m. liepos 17 d. LR Seimo nutarimu Nr. I-533 buvo patvirtintas Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, kurio pirmojo skirsnio 4 straipsnyje įvardijami pagrindiniai vietos savivaldos principai. Penktasis principas laikomas „atsakingumo savivaldybės bendruomenei“ ir yra siejamas su atsakingumu ir atskaitomybe vietos bendruomenei. Su bendruomene susijęs ir devintasis principas „savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus“, kuriame atkreipiamas dėmesys, kad savivaldybė turi informuoti vietos gyventojus apie savo veiklą. Taigi, savivaldybė turi sudaryti visiems palankias sąlygas informacijai gauti ir tiesiogiai įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą vietos savivaldoje. Šie principai tuo pačiu metu užtikrina ir skaidrų valdymą, nes kuo daugiau informacijos ir duomenų bus pateikiama apie savivaldybės veiklas, tuo mažiau vietos liks interpretacijoms, o tai gali sustiprinti gyventojų pasitikėjimą vietos valdžios atstovais. Remiantis Lietuvos Respublikos Vietos savivaldos įstatymo pirmojo skirsnio 6 straipsniu „taryba ne rečiau kaip vieną kartą per metus turi informuoti gyventojus apie savo ir jos suformuotų institucijų veiklą, šalinti nurodytus darbo trūkumus, įgyvendinti konstruktyvius pasiūlymus“ (Lietuvos Respublikos Vietos..., 1994). Taigi, dar kartą patvirtinama, kad svarbu užtikrinti gyventojams nuolatinę informacijos teikimą bei ataskaitas, apie valdžios atstovų priimtus sprendimus.

Kaip galima pastebėti iš aukščiau pateiktų įstatymų, gyventojų informavimas apie valdžios priimamus sprendimus bei gyventojų teisė prisidėti prie tų sprendimų vietos savivaldoje buvo nustatyta netrukus, kai Lietuva tapo nepriklausoma. 2000 m. gruodžio 5 d., LR Seimo nutarimu Nr. IX-68 buvo patvirtinta Seimo informacinės visuomenės plėtros komisija. Priimant nutarimą buvo akcentuojama, kad „informacinės visuomenės plėtra naujame dešimtmetyje turi tapti pagrindine nacionaline idėja“.

Itin didelis dėmesys valdžios ir visuomenės tarpusavio komunikacijai pastebimas aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programoje, patvirtintoje Lietuvos Respublikos Seimo 2020 m. gruodžio 11 d. nutarime Nr. XIV-72 „Dėl aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“. Šiame nutarime Vyriausybės komunikacijos siekis, aprašomas 1 skyriaus 32 punkte, yra „suteikti visuomenei laiku pateikiamą, nešališką, suprantamą ir patikimą informaciją apie Vyriausybę ir jos veiklą. Informacijos sklaida turi būti efektyvi ir nuosekli.“ Taigi, tikimasi, kad visa informacija visuomenę pasieks greitai ir nebus sudėtinga. Taip galimai siekiama didinti Vyriausybės atskaitomybę žmonėms, kelti pasitikėjimą ir darniai bendradarbiauti priimant sprendimus. To pačio dokumento 1 skyriaus 20 punkte tikimasi „sutelkti įvairias visuomenės grupes dialogui, nes net ir tuo atveju, kai mūsų požiūriai į vieną ar kitą reiškinį skiriasi, duomenys (kitais sakant, faktinė informacija) gali būti svarbus išeities taškas dialogui ir sutarimui. Tad tikime, kad platesnis duomenų pateikimas ir panaudojimas taps prasmingo Vyriausybės ir visuomenės dialogo pradžia ir varikliu.“ Taigi, svarbus dėmesys Vyriausybės ir visuomenės komunikacijai visiems prieinamoje erdvėje, kuria gali būti ir socialiniai tinklai.

2001 m. vasario 28 d. LR Vyriausybės nutarimu Nr. 229, „Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos“ buvo priimta, atsižvelgiant į tai, kad informacinės visuomenės plėtra naujame dešimtmetyje turi tapti pagrindine nacionaline idėja, o nutarime numatyta savivaldybių misija, kuri įpareigoja teikti informaciją gyventojams ir skatinti jų integraciją į pasaulio informacinę visuomenę (Dėl Lietuvos nacionalinės..., 2001). Šiuo dokumentu siekiama, kad Lietuvos valstybė, kaip ir kitos pasaulio valstybės, plėstų savo akiratį ir modernizuotųsi, kai pasaulyje sparčiai vyksta permainos ir itin didelę reikšmę įgauna technologijos. Nutarimo antros dalies 6 punkto 2 papunktyje pateikiamas tikslas „modernizuoti valstybės valdymą“, tame pačiame punkte pirmą kartą teisiniuose dokumentuose paminimos elektroninės valdžios bei elektroninės demokratijos sąvokos (Dėl Lietuvos nacionalinės..., 2001). Nutarimo penktos dalies 17 punkto 3 papunktyje rašoma, kad „kiekvienas gyventojas visoms valstybinėms institucijoms galės pateikti klausimus ir gauti atsakymus per viešuosius tinklus“ (Dėl Lietuvos nacionalinės..., 2001), tai užtikrina dar vieną tiesioginės komunikacijos būdą, kuriuo gyventojai gali bendrauti su valdžia.

Pati elektroninės valdžios sąvoka patvirtinta 2002 m. gruodžio 31 d. LR Vyriausybės nutarimu Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“. Šiuo nutarimu siekiama, naudojantis skaitmeninėmis technologijomis, gerinti „viešųjų paslaugų teikimą valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, Lietuvos Respublikos gyventojams“ (Dėl Elektroninės valdžios..., 2002). Dokumente pateikiamas konkretus požiūris į e. valdžią bei tikslus, kurie turi būti įgyvendinti, tačiau pagrindinis dėmesys yra skiriamas viešosioms įstaigoms, kai tuo tarpu neužsimenama apie demokratiją skaitmeninėje erdvėje ar gyventojų skatinimą įsitraukti į viešojo valdymo procesus. Panaši situacija ir 2003 m. lapkričio 25 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 1468 „Dėl Elektroninės valdžios koncepcijos įgyvendinimo priemonių plano patvirtinimo“, kuriame patvirtinamos priemonės, kuriomis turi būti pagerinamas viešųjų paslaugų teikimas naudojant technologijas, bet vėlgi neteikiamas dėmesys, kokiomis priemonėmis turėtų būti skatinamas gyventojų dalyvavimas valdymo procesuose. Gyventojų skatinimas dalyvauti skaitmeninėje erdvėje pastebimas po kelių metų, 2005 m. birželio 8 d. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime Nr. 625 „Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo“. Be to, šio nutarimo ketvirtos dalies 14 punkto 2 papunktyje siekiama „užtikrinti elektroninės demokratijos kūrimąsi“.

Valstybės pažangos strategijoje „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030““, patvirtintos Lietuvos Respublikos Seimo 2012 m. gegužės 15 d. nutarimu Nr. XI-2015 „Dėl valstybės pažangos strategijos

„Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“ septintos dalies 7 punkto 7 papunktyje orientuojamasi į visuomenės poreikius atitinkantį valdymą, kuris telkiamas į visuomenėje egzistuojančią technologinę pažangą. Todėl norima, kad viešųjų paslaugų teikimo mastas atitiktų „visuomenės lūkesčius“ ir būtų „lengvai prieinamos visiems Lietuvos žmonėms jiems patogiu būdu, atsižvelgiant į technologijų galimybių pokyčius“. To pačio nutarimo 7 punkto 8.3 papunktyje teigiama, kad reikia „veiksmingam paslaugų teikimui užtikrinti panaudoti naujausias technologijas, viešąsias paslaugas teikti ir elektroninėje erdvėje.“ Taigi, visa komunikacija tarp paslaugos teikėjo ir gavėjo, o tuo tarpu tarp valdžios atstovo ir gyventojų, vykta ir elektroninėje erdvėje, gyventojui patogiu būdu, įskaitant ir socialinių tinklų komunikaciją.

Tačiau visa informacinės visuomenės kūrimo pradžia yra 1999 m. spalio 25 d. LR parlamentinių partijų ir asociacijos „Infobalt“, Vilniuje pasirašytame politiniame memorandume „Dėl informacinės visuomenės kūrimo Lietuvoje“, kuris gali būti laikomas visuomenės informavimo pradžia, nes visuomenės informavimas tapo pripažintu strateginiu Lietuvos uždaviniu (Informacinės visuomenės plėtros komitetas, n.d.).

Atlikta teisės aktų analizė atskleidė, kad piliečių dalyvavimas savivaldybės valdyme yra įtvirtintas tiek tarptautiniuose, tiek Lietuvos Respublikos teisiniuose dokumentuose, įgalinant piliečius dalyvauti tiek nacionaliniu, tiek vietos lygmeniu. Nepaisant to, teisės aktuose nėra reglamentuoti elektroninio dalyvavimo būdai naudojantis šiuolaikinėmis technologijomis. Tačiau pastebimas augantis dėmesys skleisti informaciją moderniais kanalais, naudojant šiuolaikines elektronines technologijas, kurios prieinamos kiekvienam visuomenės nariui. Be to, informacinių technologijų panaudojimas informacijos sklaidimui yra puiki priemonė laiku suteikti nešališką, suprantamą ir patikimą informaciją, kai tuo tarpu vieni pagrindinių valdžios tikslų yra užtikrinti skaidrumą, kokybiškiau ir efektyviau teikti visuomenei informaciją.

Atlikta teisės aktų analizė taip pat atskleidė, kad Lietuvos Respublikoje nėra teisinės bazės, kuri apibrėžtų socialinės žiniasklaidos naudojimą komunikacijai su piliečiais ir pastarųjų dalyvavimą vietos savivaldoje naudojant elektronines technologijas įgalinimą. Dėl šios priežasties, visi skleidžiantys bet kokio tipo informaciją (pavyzdžiui, savo nuomonę) socialiniuose tinkluose vadovaujasi jau priimtais, bendraisiais, teisės aktais. Todėl atsižvelgiant į vis didėjantį socialinių tinklų populiarumą ir naudojimą kasdieniniame gyvenime įvairiais klausimais, būtų naudinga parengti socialinių tinklų naudojimo komunikacijai tarp valdžios ir piliečių reglamentavimą, kuriame būtų galima pateikti informaciją apie gyventojų dalyvavimo skatinimą bei efektyvų socialinių tinklų panaudojimą komunikacijai su tiksline auditorija demokratiname lygmenyje.

2.2. Asmens duomenų apsauga elektroninėje erdvėje

Komunikacijai naudojant socialinius tinklus, tokius kaip *Facebook*, svarbu užtikrinti asmenų duomenų apsaugą. Siekis ginti žmogaus teises nėra naujiena, Generalinės Asamblėjos priimta ir paskelbta 1948 m. gruodžio 10 d. „Visuotinė žmogaus teisių deklaracija“ įpareigoja visas valstybes, kurios bendradarbiauja su Jungtinėmis Tautomis, laikytis šios deklaracijos, o jos 3 straipsnis teigia, kad „kiekvienas turi teisę į gyvybę, laisvę ir asmens saugumą“ (Visuotinė žmogaus..., 1948). Taigi, privaloma užtikrinti žmogaus saugumą, o skaitmenizacijos procese, kai privati asmens informacija yra skelbiama socialiniuose tinkluose, svarbu užtikrinti saugumą ir virtualioje erdvėje, kad nebūtų nutekinti duomenys, jais nepasinaudotų tretieji asmenys, bei, kad asmuo galėtų laisvai ir nevaržomai reikšti savo mintis, nebijant sulaukti grėsmės savo asmeniniam saugumui, ar net gyvybei. Europos

Tarybos narės, atsižvelgdamos į 1948 m. Visuotinės žmogaus teisių deklaraciją ir siekiant, kad paskelbtų teisių būtų visuotinai laikomasi, 1950 m. lapkričio 4 d. priėmė „Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvenciją“, kurios 8 straipsnio 1 punktą teigia, kad „kiekvienas turi teisę į tai, kad būtų gerbiamas jo asmeninis ir jo šeimos gyvenimas, buto neliečiamybė ir susirašinėjimo slaptumas“ (Europos žmogaus teisių..., 1950). Nors priimant konvenciją dar nebuvo socialinių tinklų, tačiau šis ji gali būti taikoma ir bendravimui elektroninėje erdvėje, kadangi skiriasi tik bendravimo forma, tačiau pats bendravimo principas išlieka nepakitęs – asmenys ir toliau reiškia savo nuomonę bei diskutuoja tarpusavyje įvairiomis temomis. Tačiau šių dviejų dokumentų, siekiant užtikrinti asmenų duomenų saugumą internetinėje erdvėje nepakanka.

Dėl šios priežasties, vykstant technologijų proveržiui ir atkreipus dėmesį į tobulėjantį kompiuterizuotų sistemų gebėjimą greitai rinkti, saugoti bei platinti informaciją stambiu mastu Europos Parlamentas ir Taryba 1997 m. gruodžio 15 d. priėmė direktyvą Nr. 97/66/EB „Dėl asmens duomenų apdorojimo ir privatumo apsaugos telekomunikacijų sektoriuje“, kuri įpareigoja užtikrinti duomenų apsaugą visiems besinaudojantiems elektroninėmis paslaugomis.

Tačiau svarbiausias asmens duomenų apsaugai dokumentas, kuriuo vadovaujasi visos Europos Sąjungos narės – Europos Parlamento ir Tarybos 2016 m. balandžio 27 d. priimtas Bendras duomenų apsaugos reglamentas (toliau – BDAR) Nr. 2016/679 „dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo“. Lietuvoje šis dokumentas pradėtas taikyti 2018 m. gegužės 25 d. Remiantis šio reglamento 3 straipsniu, visos Europos Sąjungos narės turi užtikrinti „laisvą asmens duomenų judėjimą tarp valstybių narių“ (BDAR, 2016). BDAR 5 straipsnio 1 dalies a punkte įvardijami trys principai – teisėtumo, sąžiningumo ir skaidrumo – kuriais vadovaujantis turėtų būti tvarkomi asmens duomenys, o už tai remiantis 5 straipsnio 2 dalimi atsakingas duomenų valdytojas. Remiantis BDAR 6 straipsnio 1 punkto a dalimi, duomenys teisėtai tvarkomi tik tuo atveju, jei „duomenų subjektas davė sutikimą“, o subjektui persigalvojus, jis visuomet gali nutraukti duotą sutikimą. Už asmens duomenų teisių pažeidimą BDAR yra numatytos baudos. BDAR 83 straipsnio 2 punkte pateikiami aspektai, į kuriuos atsižvelgiant skiriamos administracinės baudos. BDAR 83 straipsnio 4 punkte numatyta, kad administracinė bauda gali siekti „iki 10 000 000 EUR arba, įmonės atveju – iki 2 % jos ankstesnių finansinių metų bendros metinės pasaulinės apyvartos, atsižvelgiant į tai, kuri suma yra didesnė“. Taigi, teisiškai įtvirtintomis didelių sumų baudomis siekiama išvengti duomenų nutekimo ar kitokio asmens duomenų pažeidimo.

Konstitucijos 22 straipsnyje taip pat atsižvelgiama į asmenų bendravimo nuotoliu privatumo užtikrinimą, teigiant, kad „asmens susirašinėjimas, pokalbiai telefonu, telegrafo pranešimai ir kitoks susižinojimas neliečiami“ (Konstitucija, 1992). Nors šiame straipsnyje tiesiogiai nėra įvardintas bendravimas naudojantis elektroninėmis priemonėmis, tačiau jis gali būti taikomas ir bendravimui internete.

1996 m. birželio 11 d. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimu Nr. I-1374 buvo patvirtintas Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, kuriame įtvirtintos bendros nuostatos, asmens duomenų tvarkymas, atsakomybė bei baigiamosios nuostatos. Remiantis šiuo įstatymu, pažeidus asmens duomenų saugumą, „turtinės ir moralinės žalos dydį nustato teismas“, tačiau maksimali bauda, atsižvelgiant į aplinkybes, įstatyme nėra numatyta. Tačiau iki BDAR įsigaliojimo Lietuvoje, remiantis 2015 m. birželio 25 d. Lietuvos Respublikos Seimo nutarimu Nr. XII-1869 Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo tvarkos įstatymo X skyriaus 82 straipsniu, pirmą kartą pažeidus Lietuvos Respublikos

asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymą skiriama nuo 100 iki 580 eurų bauda, o juridinių asmenų vadovams ar kitiems atsakingiems asmenims – nuo 300 iki 1100 eurų. Pakartotinai atliktus administracinį pažeidimą, skiriama bauda siekia nuo 550 iki 1200 eurų, o juridinių asmenų vadovams ar kitiems atsakingiems asmenims – nuo 1100 iki 3000 eurų. Tačiau, 2018 metais įsigaliojus BDAR įstatymui, Lietuvoje pradėtos taikyti šiame įstatyme numatytos baudos.

Nagrinėjant socialinių tinklų asmens duomenų apsaugą verta paminėti, jog kiekvienas socialinis tinklas turi savo privatumo politiką. Socialinio tinklo *Facebook* privatumo politiką sudaro informacija apie tai, kokio pobūdžio informacija yra renkama, kaip ji naudojama ir bendrinama, kaip bendradarbiauja *Facebook* įmonės, koku teisiniu pagrindu yra tvarkomi duomenys, kaip asmenys gali pasinaudoti BDAR suteiktomis teisėmis, kaip atsakingi asmenys atsako į teisinius prašymus ir užkerta kelią žalai ir kt. Taigi, atsižvelgiant į *Facebook* privatumo politiką, šį socialinį tinklą naudojantys asmenys turi būti susipažinę su šio tinklo taisyklėmis, kurios paremtos ir tarptautiniais dokumentais. Pavyzdžiui, patiektoje informacijoje, kaip *Facebook* socialinio tinklo naudotojai gali pasinaudoti BDAR suteiktomis teisėmis teigiama, kad visi „turi teisę susipažinti su savo duomenimis, juos persikelti, reikalauti juos išlaikyti ir ištrinti savo duomenis“, taip pat minima, kad kiekvienas turi teisę „nesutikti su tam tikru duomenų tvarkymu ir jį apriboti“. Taigi, *Facebook* privatumo politika siekiama, kad šio socialinio tinklo naudotojai susipažintų su savo teisėmis bei informacija, kaip saugomi jų privatūs duomenys, o panorėjus, galėtų išsiregistruoti iš šio socialinio tinklo.

Apibendrinant galima teigti, kad Europos Sąjungoje galiojantys teisiniai dokumentai yra orientuoti į asmenų duomenų saugos užtikrinimą, nepriklausomai nuo to, kokia forma informacija yra pateikiama, o BDAR yra svarbiausias dokumentas, kuriame pateikiami duomenų apsaugos principai. Remiantis šiuo dokumentu užtikrinamos asmens privatumo teisės ir technologijų laikais, kai duomenys renkami kompiuterizuotų sistemų. Prieš Lietuvai tariant Europos Sąjungos nare, šalyje taip pat patvirtinti duomenų apsaugą grindžiantys dokumentai. Dėl šios priežasties galima teigti, kad duomenų apsaugos tema bei asmenų privatumas visuomet buvo svarbus aspektas demokratinėje Lietuvos Respublikoje. Svarbu paminėti, kad naudojantis socialiniais tinklais, svarbu susipažinti ir su jų pateiktomis taisyklėmis, kurios, dažnu atveju, susietos su BDAR.

3. Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle „Facebook“ empirinis tyrimas

Šiame skyriuje pateikiama tyrimo metodologija, nagrinėjami tyrimo rezultatai, pateikiami tyrimo ribotumai ir aptariamas tyrimo tęstinumas.

3.1. Tyrimo metodologija

Šiame tyrime, siekiant išspręsti tyrimo problemos klausimą, naudojami du empirinio tyrimo metodai – kiekybinė ir kokybinė turinio analizė ir kokybinis struktūruotas interviu.

3.1.1. Turinio analizės metodo pasirinkimo pagrindimas

Šio tyrimo metu atlikta kokybinė ir kiekybinė turinio analizė. **Kokybinė turinio analizė**, remiantis Kolbu ir Burnet (1991) yra metodas, kuriuo siekiama nustatyti ir interpretuoti komunikacijos formų reikšmę, sukuriant sistemą, kai žinutė išskaidoma į mažesnes dalis, kad tyrimo pabaigoje būtų galima apibūdinti ir paaiškinti galutinę jos reikšmę. Taigi, pateikta informacija skaidoma į mažesnes dalis, taip ją koduojant ir lengviau interpretuojant. Kokybinės turinio analizės privalumai: sumažėjusi duomenų apimtis, užtikrinamas analizės sistemiškumas, analizės lankstumas (Gaižauskienė ir Valavičienė, 2016). **Kiekybinė turinio analizė** apibrėžiama, kaip „tyrimų technika objektyviam, sistemiskam ir kiekybiniam akivaizdaus komunikacijos turinio aprašymui“ (1952, p. 489). Taigi, šios analizės metu detaliam peržiūrimum nagrinėjama informacija bei statistiškai analizuojami duomenys.

Tiriamajam atvejui analizuoti pasirinkta **Ukmergės rajono savivaldybė**. Duomenų šaltinis informacijai – socialinio tinklapio *Facebook* Ukmergės rajono savivaldybės paskyra ([nuoroda](#)). Renkama informacija skirstoma į kategorijas (grupuojama) bei interpretuojama, padaromos valdžios informacijos skelbimo dažnumo bei gyventojų įsitraukimo bruožų išvados.

Atliekamos turinio analizės metu pasirinktas **vienerių metų** paskelbtų įrašų **laikotarpis** – surinkta ir analizuota savivaldybės skleista informacija nuo 2020 m. lapkričio 1 d. iki 2021 m. spalio 31 d. Toks laikotarpis pasirinktas norint įvertinti skirtingų mėnesių valdžios komunikaciją ir jos dažnumą bei gyventojų įsitraukimą.

Tyrimo instrumentas. Informacijos grupavimui išskirtos aspektai, kategorijos ir informacija (žr. 1 priedą). Instrumentas sudarytas remiantis teorinėje dalyje nagrinėta autorių Skoriko, Ži, Goho ir Pango (2016) – socialinės žiniasklaidos tipų – bei Larson (2015) – gebėjimo tinkamai bendrauti *Facebook* platformoje tipų – informacija. Informacija koduota trimis kategorijomis – perskirstymu, sąveika (pozityvi, negatyvi, neutrali) bei pripažinimu (patinka, labai patinka, rūpi, cha cha, oho!, liūdnas (-a), piktas (-a)). Socialinės žiniasklaidos naudojimas skirstytas į penkis tipus – informacinis, išraiškingas, santykinis, atpažįstamumo ir pramoginis.

Tyrimo metu analizuoti įrašai socialinio tinklo *Facebook* paskyroje yra visiems viešai prieinami, todėl visi duomenys gauti nepažeidžiant autorių teisių.

Gauti duomenys susisteminti atsižvelgiant į tyrimo instrumentą bei esant poreikiui apdoroti naudojant *Microsoft Excel* bei *MAXQDA* kompiuterines programas.

3.1.2. Struktūruoto interviu metodo pasirinkimo pagrindimas

Antroji empirinio tyrimo dalis skirta atlikti **ekspertų nuomonės tyrimą**. Tam naudojamas **kokybinis interviu metodas**. Ekspertų interviu remiantis Tidikiu (2003) yra specialiai atrinktų žmonių apklausa, kuriu turima darbo patirtis leidžia jiems kompetentingai ir išsamiai išsakyti savo nuomonę rūpima tema. Tokio tipo interviu suteikia didžiausią naudą, nes ekspertai yra tiesiogiai susidūrę su nagrinėjama problema ir gali pateikti tikslią informaciją. Interviu gali būti trijų rūšių: struktūruotas, nestruktūruotas bei pusiau struktūruotas. Šiame tyrime pasirinktas **struktūruotas interviu**, kurio metu „visi respondentai gauna tuos pačius klausimus, pateikiamus ta pačia seka, standartizuota forma“ (Tidikis, 2003, p. 466), tokio tipo interviu yra minimalus atsakymų laisvumas ir kintamumas. Tokio tipo interviu buvo pasirinktas, nes informantai pageidavo gauti klausimus raštu, o ne atsakyti juos susitikus nuotoliniu būdu ar skambučiu. Gaižauskienės ir Valavičienės (2016) tokio tipo interviu metu „nebelieka erdvės spontaniškiems atsakymams, netikėtiems temos posūkiams“ (p. 471), todėl atsakymai būna konkretūs ir atsakantys į tai, ko ieškoma.

Tyrimo instrumentas. Standartizuoto interviu metu sudarytas 21 klausimas, kuris išskaidytas į 6 temas (žr. 2 priedą):

- pirmoji tema *informanto charakteristikos*, kuria siekiama nustatyti ir pagrįsti informanto dalyvavimą ekspertų nuomonės tyrime;
- antroji tema *socialinės žiniasklaidos platforma*, kuria siekiama nustatyti socialinio tinklo naudojimą ir skelbiamos informacijos turinį;
- trečioji tema *priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui*, skirta nustatyti skelbiamos informacijos dažnumą, paskirtį bei sulaukiamos gyventojų reakcijos į skelbiamą turinį;
- ketvirtoji tema *dalyvavimo nustatymai* nagrinėja ekspertų nuomonę dėl gyventojų įtraukimo prisidėti prie viešojo valdymo procesų naudojant socialinę žiniasklaidą – kaip vertinamas gyventojų įsitraukimas, kokių reakcijų sulaukiama ir kaip į jas reaguojama, kokios temos aptariamoms ir kokios labiausiai domina gyventojus ir kt.;
- penktąja tema *piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą naudojant socialinius tinklus* siekiama nustatyti valdžios požiūrį į gyventojų įsitraukimą;
- šeštąja tema *iššūkiai ir ateities perspektyvos* norima nustatyti ekspertų įžvalgas, kokie sunkumai kyla komunikuojant su gyventojais socialiniame tinkle ir kaip būtų galima patobulinti komunikacijos procesą, norint įtraukti daugiau gyventojų.

Klausimų temas sudarytos atsižvelgiant į Skoriko, Ži, Goho ir Pango (2016) sudarytus socialinės žiniasklaidos naudojimo tipus (žr. 4 lentelę), kuriuos naudojant skatinamas gyventojų įtraukimas į valdžios skelbiamą informaciją.

Respondentų charakteristika ir kodavimas. Standartizuoto interviu metu iš viso apklausti 4 Ukmergės rajono savivaldybės darbuotojai, kurie prisideda prie informacijos turinio socialiniuose tinkluose kūrimo ar administravimo. Laikantis etikos taisyklių, informantai iš anksto buvo supažindinti su tyrimo tikslu bei rezultatų panaudojimu. Siekiant užtikrinti respondentų anonimiškumą, jiems suteikiamas identifikacinis kodas bei pateikiama charakteristika, tačiau neatskleidžiami vardai ir pavardės (žr. 6 lentelę).

6 lentelė. Pusiaus standartizuoto interviu informantų kodai ir charakteristika, 2021

Informanto (eksperto) kodas	Aprašymas
I.1	Ukmergės rajono savivaldybės administracijos atstovas
I.2	Ukmergės rajono savivaldybės administracijos atstovas
I.3	Ukmergės rajono savivaldybės informacinių technologijų ir viešųjų ryšių skyriaus atstovas
I.4	Ukmergės rajono savivaldybės informacinių technologijų ir viešųjų ryšių skyriaus atstovas

Interviu buvo vykdomas 2021 m. lapkričio 24 – gruodžio 5 dienomis. Su informantais buvo susisiekiama naudojant elektroninį paštą. Žinutėje pateikiama informacija apie tyrėją, tyrimo tikslą bei panaudojimą ir apibendrinančios klausimų temos (kategorijos). Visiems informantams buvo pasiūlyta susiskambinti naudojant vaizdo konferencijų pokalbių platforma *Zoom* arba atsiųsti klausimus elektroniniu paštu. Informantai, atsižvelgdami į savo dienvokės užimtumą, paprašė klausimus atsiųsti elektroniniu paštu. Gauti atsakymai padėjo nustatyti informantų charakteristikas, atskleisti informaciją apie naudojamą socialinės žiniasklaidos platformą, pasirenkamas priemones socialinės žiniasklaidos naudojimui, nustatyti požiūrį į gyventojų dalyvavimą bei jų įsitraukimą į sprendimų priėmimą naudojant socialinius tinklus. Galiausiai, identifikuoti iššūkiai ir ateities perspektyvos.

Gauti rezultatai apdoroti turinio analizės metodu, nuosekliai sekant daugkartinio teksto skaitymo, svarbios informacijos identifikavimo, kategorijų turinio skaidymo į subkategorijas, kategorijų ir subkategorijų duomenų interpretavimo ir apibendrinimo remiantis gautais informantų atsakymais (Bitinas, Rupšienė ir Žydžiūnaitė, 2008) etapais.

3.2. Tyrimo rezultatų analizė

Pirmoje šio skyriaus dalyje yra pateikiami empirinio tyrimo turinio analizės rezultatai, antroje dalyje – empirinio tyrimo struktūruoto interviu tyrimo rezultatai, ir trečioje dalyje – atlikto empirinio tyrimo ribotumai bei tęstinumas.

3.2.1. Turinio analizės tyrimo rezultatai

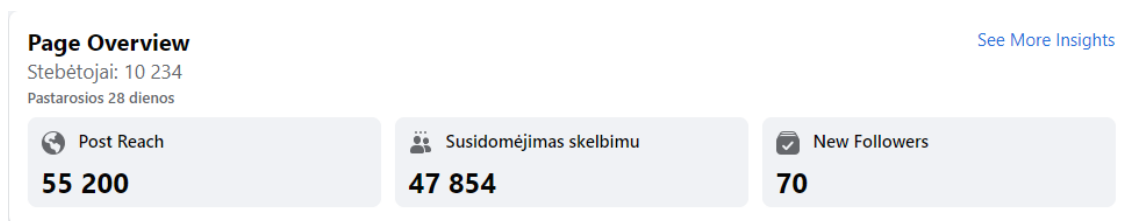
Atliekant tyrimą siekta išnagrinėti Ukmergės rajono savivaldybės vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniame tinkle *Facebook* bruožus. 2021 m. lapkričio 19 d. socialinio tinklo *Facebook* Ukmergės rajono savivaldybės paskyroje (žr. 5 pav.) užfiksuoti 10 318 paskyros sekėjai. Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis, 2021 m. pradžioje Ukmergės rajone savo gyvenamąją vietą deklaravo 36 429 žmonės, iš jų 21 598 Ukmergės miesto gyventojai (Kazieliene, 2021). Taigi, socialiniame tinkle *Facebook* Ukmergės rajono savivaldybės paskyrą stebinti žmonių suma, prilygsta pusei Ukmergės miesto gyventojų. Kai tuo tarpu, 2021 m. spalio 26 d., kaimyninių socialinio tinklo *Facebook* paskyras seka iki 10 tūkst. asmenų: Panevėžio rajono savivaldybė – 671, Molėtų rajono savivaldybė – 4,4 tūkst., Jonavos rajono savivaldybė – 5,3 tūkst., Kėdainių rajono savivaldybė – 6,4 tūkst., Anykščių rajono savivaldybė – 6,7 tūkst., Širvintų rajono savivaldybė – 7,9 tūkst. Ukmergės rajono savivaldybės *Facebook* paskyrą administruojančių savivaldybės darbuotojų teigimu, tokį paskyros sekėjų skaičių pavyko pasiekti skelbiant operatyvią, aiškią bei aktualią gyventojams informaciją. Paskyros sekėjų skaičius ženkliai (nuo 9 iki 10 tūkst.) padidėjo koronaviruso infekcijos (toliau – COVID-19) pandemijos metu, kai visiems reikėjo gauti informaciją „čia“ ir „dabar“. Savivaldybės darbuotojų suteiktais duomenimis, nagrinėjamą paskyrą kasdien peržiūri maždaug 14 tūkst. asmenų.



5 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyros informacija, 2021

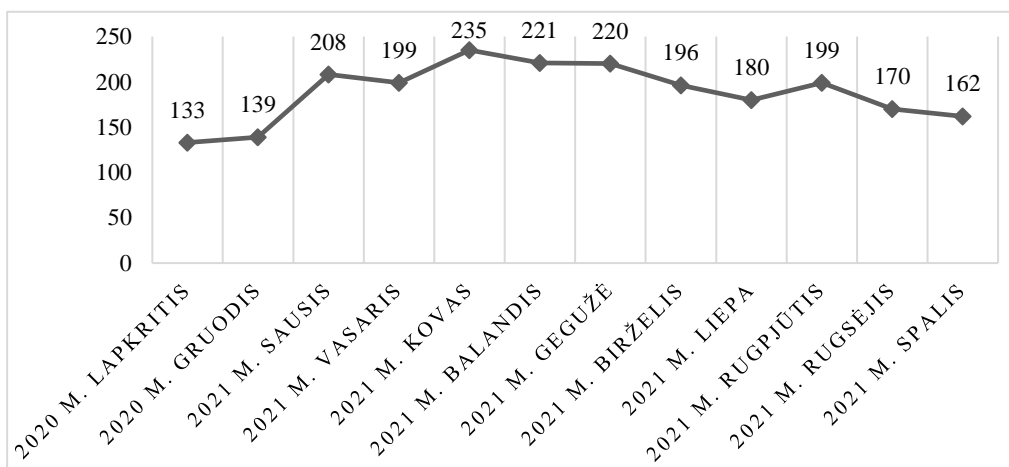
Paskyros nuotraukoje – Ukmergės miesto herbas, o viršelio nuotraukoje Ukmergės miesto panorama, nuotraukos autorius vienas iš Ukmergės miesto gyventojų.

Savivaldybės darbuotojų pateiktoje statistinėje informacijoje (žr. 6 pav.) nustatyta, kad skelbiami įrašai pasiekia 55 200 tūkst. socialinio tinklo *Facebook* vartotojų, o susidomėjimas įrašais siekia 47 854 tūkst. Nagrinėjamoje socialinio tinklo paskyroje, kasdien būna paskelbti nuo šešių iki 15 pranešimų, esant poreikiui informacija skelbiama ir savaitgaliais ar švenčių dienomis. Paskyrą administruojančių darbuotojų teigimu, vidutiniškai per mėnesį parengiama daugiau nei 250 įvairių informacinių pranešimų, kai vieną paskelbtą įrašą pamato nuo 3 tūkst. iki 4,5 tūkst. asmenų.



6 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyros peržiūra, 2021

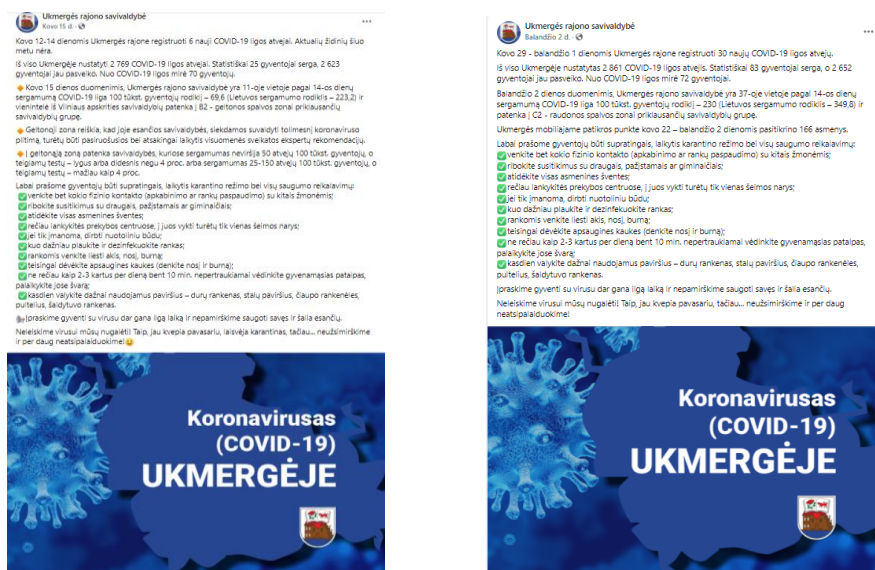
Atlikus Ukmergės rajono savivaldybės *Facebook* paskyros turinio analizę nustatyta, kad vidutiniškai per dieną paskelbiami devyni įrašai. Aktyviausias informacijos talpinimo socialinio tinklo paskyroje laikotarpis (žr. 7 pav.) – 2021 m. kovo mėnesis (235 įrašai). Skelbiami įrašai daugiausiai susiję su



7 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje paskelbtų įrašų skaičius, 2021

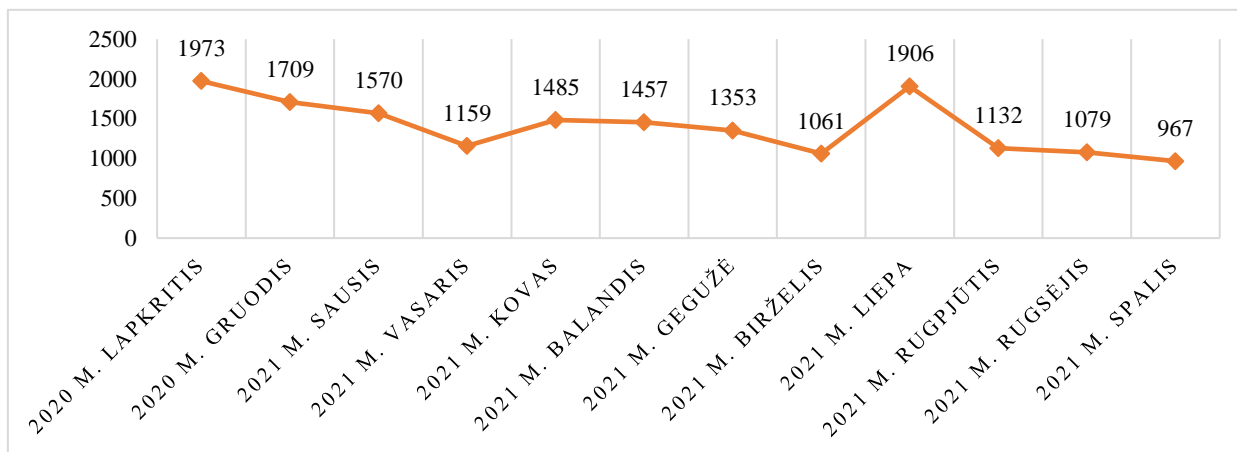
COVID-19 pandemija, užsikrėtimų skaičiumi, vakcinacijos informacija Ukmergėje bei įvairiais COVID-19 pandemijos metu taikomais ribojimais ir rekomendacijomis, jų skaičius sudaro – 35,5 proc. (87 įrašai). Mažiausias paskelbtų įrašų skaičius nustatytas 2020 m. lapkričio mėnesį (133 įrašai).

Skelbiama informacija visuomet pateikiama su vizualia, temą atitinkančia nuotrauka bei jos aprašu. Tačiau tam tikrais atvejais, pavyzdžiui, skelbiant informaciją apie COVID-19 ligą sergančius Ukmergės rajono gyventojus, tekstinis turinys yra perteklinis. Jame pateikiama ne tik statistinė informacija, bet ir rekomendacijos, kurios kartojasi po kiekvienu tokio tipo įrašu (žr. 8 pav.). Perteklinė informacija skelbiamuose įrašuose laikoma blogąja praktika, kurios rekomenduojama vengti publikuojant turinį. Be to, jei informacija nuolat kartojasi, gyventojai galimai jau yra ją įsiminę, todėl reikėtų vengti nuolatinio pasikartojimo, kuris gali neigiamai paveikti turinį skaitančių gyventojų emocijas.



8 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo Facebook paskyroje paskelbti įrašai susiję su COVID-19 sergančių gyventojų statistika, 2021

Pirmasis **informacijos kodavimo** nagrinėtas įrašų bruožas – **persikirstymas**. Remiantis diagrama (žr. 9 pav.) didžiausias pasidalinimų įrašais skaičius buvo pasiektas 2020 m. lapkričio mėnesį, o mažiausias 2021 m. spalio mėnesį. Įdomu tai, kad 2020 m. lapkričio mėnesį paskelbtų įrašų skaičius Ukmergės rajono savivaldybės Facebook paskyroje buvo mažiausias.

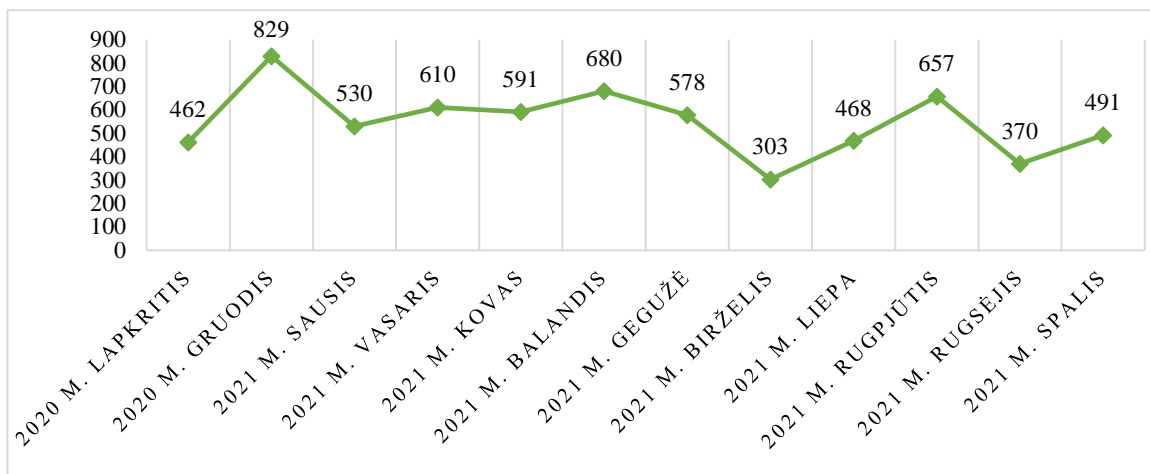


9 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo Facebook paskyroje paskelbtų įrašų persikirstymas, 2021

Trys daugiausiai perskirstymo sulaukusios naujienos lapkričio mėnesį:

- 15-oji labdaros ir gerumo akcija „Baltas angelas“ – 256 bendrinimai. Įrašą perskirstantys Ukmergės gyventojai pridėjo tokius komentarus, kaip „Malda, auka, atgaila ❤️“, „Nuostabi šeima ❤️ pasidalinkite. Stiprybės tėveliams ir sveikatytes mažam angelėliui Ajukui.“, „Kviečiame visus prisijungti ir padėti pasveikti mažajam Rasos ir Roberto sūneliui.“, „❤️“, „Prisidėkime kas kiek galime ! 🙏 Mažam angeliukui reikia mūsų visų pagalbos ! ❤️“ ir kt. Perskirstydami įrašą gyventojai ne tik ją skleidžia didesniai žmonių skaičiui, bet taip pat, tie kurie prideda papildomą savo komentarą, skatina kitus daryti gerus darbus. Taigi – telkia žmones būti bendruomeniškais ir neabejingais. Širdies simbolis yra pastebimas daugumos gyventojų komentaruose perskirstant įrašą. Širdis gali simbolizuoti – meilę, rūpestį, draugystę, sveikatą (Roberts, 2020). Šį įrašą iš savo paskyrų perskirstė ir „Lietuvos valstiečių ir žaliųjų sąjunga Ukmergės skyrius“, „Žemaitkiemio krašto kultūra“, „Želvos kultūra“, „Ukmergės kultūros centras“ – tai gyventojams gerai žinoma politinė partija bei rajono įstaigos. Kai įrašą perskirsto ne patys gyventojai, o tam tikros gyventojus telkiančios socialinio tinklo paskyros, didėja tikimybė, kad įrašą pamatys asmenys, kurie galimai socialiniame tinkle neseka Ukmergės rajono savivaldybės paskyros. Tokie įrašai gali atskleisti, kad žmonės nėra vieni kitiems abejingi ir nori padėti nelaimėje, o remiantis perskirstančių informaciją gyventojų pridėtais papildomais komentarais, galima daryti prielaidą, kad gerų darbų darymas nereikalauja daug pastangų, bet duoda didelių rezultatų.
- Antrasis įrašas, sulaukęs 183 bendrinimų, susijęs su informacija apie gyventojų aptarnavimą nuotoliniu būdu, telefonu arba internetu, atsižvelgiant į „smarkiai augantį COVID-19 viruso atvejų skaičių ir į šalyje paskelbtą karantiną“. Šiame įrašė pateikiami svarbiausių paslaugų, kurių gali prireikti gyventojams, telefono numeriai. Įrašą perskirsto Ukmergės gyventojai bei Ukmergės rajono savivaldybėje dirbantys asmenys, pavyzdžiui, administracijos direktorius. Taip pat įrašas perskirstomas „Želvos seniūnijos“, „Šešuolių seniūnijos“, „Veprių seniūnijos“ *Facebook* paskyroje. Gyventojai perskirstydami įrašą papildomų komentarų nepalieka, tad galima daryti prielaidą, kad informacija skirta susipažinimui ir greitam jos radimui, jei reikėtų ateityje.
- Trečiasis įrašas – Karštosios linijos alternatyvusis numeris, kuriuo COVID-19 ligos simptomus pajutę Ukmergės gyventojai gali skambinti ir užsiregistruoti tyrimui. Šį įrašą perskirstė 159 *Facebook* socialinio tinklo vartotojai. Informaciją perskirstantys gyventojai, kaip ir praeitu atveju, papildomų komentarų nepaliko, taigi dar kartą galima daryti prielaidą, jog įrašas perskirstomas siekiant, kad jį pamatytų kuo daugiau gyventojų ir esant poreikiui informaciją būtų galima greitai susirasti savo *Facebook* paskyroje.

Antrasis **informacijos kodavimo** nagrinėtas bruožas – paskelbtų įrašų **sąveika**. Didžiausias komentarų skaičius po įrašais užfiksuotas 2020 m. gruodžio mėnesį. Šiuo laikotarpiu buvo palikti 829 komentarai (žr. 10 pav.). Mažiausias sąveikos skaičius užfiksuotas 2021 m. birželio mėnesį, kai po įrašais buvo palikti iš viso 303 komentarai.



10 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo Facebook paskyroje paskelbtų įrašų sąveika, 2021

Komentariai skirstyti į tris kategorijas: pozityvūs, negatyvūs ir neutralūs. Turinio analizės metu, komentarams sukurtos subkategorijos atsižvelgiant į emociją bei temą, kurią jie atitinka.

Nagrinėjant pozityvios sąveikos kategoriją, sukurtos 9 subkategorijos (žr. 3 priedą), kurios atitinka parašytus komentarus. *Užuojautos išreiškimo* subkategorijoje gyventojai reiškė užuojautą netekties atvejais – mirus gydytojui, mirus buvusiam Ukmergės rajono savivaldybės tarybos nariui bei mirus buvusiam Ukmergės rajono savivaldybės merui. Komentarų skiltyje buvo palikti ir teigiami atsiliepimai bei prisiminimai apie mirusį žmogų. Nors tokia publikuojamų įrašų tema gali atrodyti negatyvi, nes netektis yra skaudi tema, tačiau komentarai rašomi su teigiama intencija – paguosti artimuosius. Dėl šios priežasties, *užuojautos išreiškimas* priskirtas pozityvios sąveikos kategorijai.

Pritarimo sprendimams subkategorijoje gyventojai pritarė būsimiems miesto darbams, renginiams ir jų įgyvendinimui, įvairioms iniciatyvoms bei visuotiniam gyventojų skiepijimui. Gyventojai paliko tokius komentarus, kaip „gerai ten daro“, „būtų labai gerai“, „Buvo gražu. Sprendimas skirtingose miesto vietose paleisti fejerverkus buvo teisingas. Pamatė žymiai daugiau gyventojų“, „nors kartą geras sprendimas“, „šauki iniciatyva“ ir pan. Atsižvelgiant į komentarus, galima pastebėti ir tai, kad gyventojai jau seniai norėjo tokių pokyčių, pavyzdžiui, po įrašų apie naujo pėsčiųjų ir dviračių tako tiesimo darbus, gyventoja teigė „pagaliau su dviračiais nuo Vidiškių iki Ukmergės bus saugiau važiuoti“. Interpretuojant paliktą komentarą galima daryti prielaidą, kad gyventoja dažnai važiuoja su dviračiu ir jai trūko saugumo, nes minėtoje atkarpoje dviratininkai turėjo važiuoti automobiliams skirtu keliu, o po atliktų naujo tako tiesimo darbų ji galės saugiai keliauti savo maršrutu, naujai nutiestu pėsčiųjų ir dviračių taku. Dėl šios priežasties, ji yra patenkinta priimtu sprendimu ir laukia darbų įgyvendinimo pabaigos. Sausio mėnesį skelbtame įrašė apie planuojamą Ukmergės savivaldybės pastatų rekonstrukciją, gyventoja paliko komentarą „geras sprendimas. Viskas vienoje vietoje, žmonėms bus patogiau. Džiugu, kad priimami sprendimai, vyksta darbai, žmonės apie tai informuojami. Ačiū, kad nepaisant visų sunkumų, stengiatės judėti į priekį, o ne atgal!“. Pritariantis komentaras yra išsamus ir perteikiantis gyventojos džiaugsmą dėl priimamo sprendimo. Gyventoja taip pat džiaugiasi mieste vykstančiu progresu, todėl dėkoja Ukmergės rajono savivaldybės darbuotojams už priimamus sprendimus ir darbų įgyvendinimą.

Situacijos pateisinimo subkategorijoje gyventojai paliko komentarus po paskelbtais įrašais susisijusiais su vakcinacijos, autobusų reisų mažinimo, COVID-19 liga sergančių asmenų skaičiaus

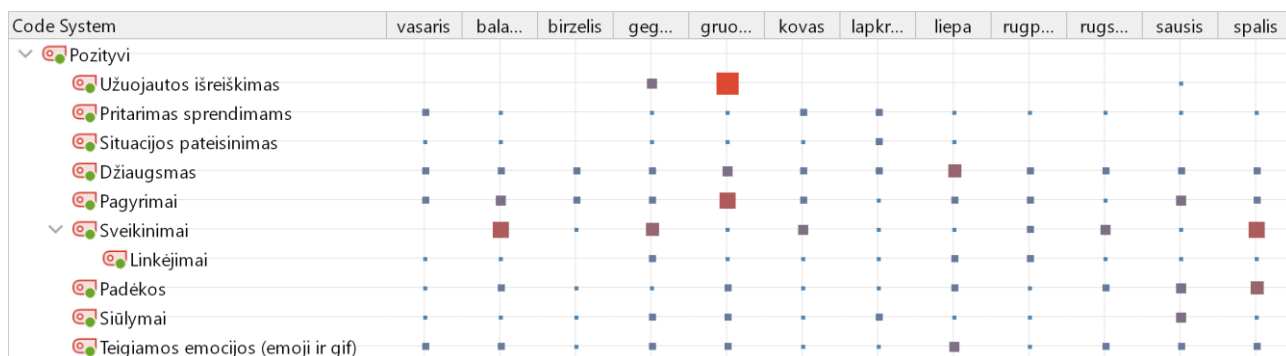
savivaldybėje, privalomo gyventojų testavimo nuo COVID-19 ligos temomis. Pavyzdžiui, nusprendus mažinti autobusų reisuos dėl didelio autobusų vairuotojų susirgimo COVID-19 liga, viena gyventoja norėdama pateisinti priimtą sprendimą teigia, kad žmonės „serga ne tik įmonėse, ligoninėje ar dar kur. Serga ir autobusų parko vairuotojai. Tai kas sės už autobuso vairo, gal jūs? Ar vairuotojai sirgdami su 39 laipsnių temperatūra turi važiuot?“. Tokiu komentaru galimai norima pasakyti, kad autobusų reisuos mažinimas yra suprantamas, nes sergantys darbuotojai negali toliau atlikti savo darbo. Tai ne tik būtų rizikinga, nes sergant vairuotojams trūksta atidumo, prastėja reakcijos laikas ir pan., bet tuo pačiu jie keltų pavojų kitiems gyventojams, kurie naudojami viešuoju transportu, galėdami juos užsikrėsti COVID-19 liga. Komentaru „situacija tokia dėl naujai susirgusių, o ne dėl sergančių iš anksčiau skaičiaus“, paliktu po įrašu susijusiu su COVID-19 liga sergamumo skaičių patikslinimu, galimai norima paaiškinti, kad ekstremali situacija Lietuvoje skelbiama ne dėl anksčiau susirgusių gyventojų statistikos, bet dėl galimų užsikrėtimų atvejų išvengimo ateityje.

Džiaugsmo subkategorijoje gyventojai paliko ilgesnius ir trumpesnius komentarus – „super“, „nuostabu“, „pagaliau“, „šauku“, „labai gera žinia“, „labai džiugu“, „labai laukiame, nuostabi idėja, vaikai ypač džiaugiasi, kad bus kur nueiti ir praleisti laiką“, „pabuvau ekskursijoje po buvusį savo vaikų darželį, šių nuotraukų pagalba. Nuostabu!!! Kiek grožio, jaukumo sukurta. Kiek išradingumo. Auklyčių veidai nesikeičia, tos pačios šiltos akys. Patys geriausi prisiminimai“ ir kt. Gyventojai džiaugėsi „pakitimais Ukmergėje“ bei reiškė savo nuomonę, „kaip gerai, kad savivaldybė inicijuoja tokius renginius!“. Palikti komentarai itin pozityvūs, susiję ne tik su einamaisiais darbais, bet ir džiuginančiais prisiminimais. *Pagyrimų* subkategorijoje buvo teigiamai atsiliepiama apie nuveiktus ar atliktus darbus mieste, iniciatyvų įgyvendinimą, švenčių laikotarpiu papuoštą miestą. Be to, gyventojai pagyrė ir įvairių profesijų atstovus už jų atliktus darbus. Pagyrimams dažnai naudojami būdvardžiai „šaukuoliai“ ir „šaukuolės“, „super“, „nuostabus“ (daktaras, gydytojas, žmogus, darželis), „graži“ (Ukmergė ir miesto eglutė), „puikus“ (darželis, sprendimas, darbas, gydytojas, vaizdo įrašas, žmogus). *Sveikinimų ir linkėjimų* subkategorijoje gyventojai sveikino vieni kitus su valstybinėmis ir profesinėmis šventėmis, 100-o metų sulaukusius gyventojus, apie kuriuos skelbiamas įrašas – su garbingu jubiliejumi, miestą ir įvairias įstaigas – su gimtadieniu, nusipelnčius miesto atstovus – su pasiekimais ir laimėjimais. Sveikinant buvo linkima „gražaus gimtadienio“, „sėkmės“, „geros sveikatos!“. Daiktavardis „sveikinimai“ buvo panaudotas 165 kartus, veiksmavodis „sveikinu“ – 65 kartus, „sėkmės“ palinkėta – 49 kartus. Su profesine švente sveikinti – mokytojai, medikai, ugniagesiai bei policininkai.

Padėkos subkategorijoje gyventojai atsidėkojo juos sveikinusiems. Taip pat, viešai dėkojo už mieste vykdomas iniciatyvas, priimtus sprendimus bei atliktus darbus. Gyventojai pareiškė padėkas už pagalbą siekiant pašalinti elektros energijos tiekimo gedimus, nuvalyti gausiai apsnigtus kelius ir kitus darbus. Išreiškiant padėką, „ačiū“ komentaras buvo panaudotas 180 kartų. Prie pozityvios sąveikos priskirta ir *siūlyimų* subkategorija, kuriai priklauso gyventojų pasiūlymai atlikti tam tikrus darbus mieste, šalinti jų pastebėtus trūkumus. Taip pat, paskyros sekėjai siūlė vietines maisto įstaigas, kurias verta palaikyti pandemijos metu. Sureaguodami į paskelbtus įrašus, gyventojai teikė pasiūlymus, kaip jų nuomone, turėtų būti papuoštas miestas bei kam galėtų būti panaudotas ilgą laiką apleistas buvęs vadinamas „tapkių“ fabriko pastatas. Atsižvelgiant į pateikiamus siūlymus, pastebėta, kad gyventojams mieste trūksta „spa“, „senelių namų“, „butų jaunoms šeimoms“ bei „vaikų žaidimų aikštelių“. Paskutinė subkategorija – *teigiamos emocijos*, jai priskirti įvairūs judantys paveikslai bei emocijos (angl. *emoji*), tokios kaip – širdys, šypsenos, pakeltas į viršų nykštys ir pan. Šios emocijos buvo panaudotos reaguojant į įrašus susijusius su naujų erdvių mieste kūrimu, pramoginiu turiniu,

darbų atlikimu, informacija apie garbės piliečius, miesto dekoracijomis, priimamais sprendimais. Taip pat, teigiamomis emocijomis išreikštas palaikymas vietiniam sporto klubui bei dalyvaujant konkurse, kuriame reikėjo nurodyti, kokia emocija buvo populiariausia 2020 metais.

11 paveiksle pateikiama pozityvios sąveikos kodų matrica. Kodų matrica leidžia lengviau identifikuoti komentarų dažnumą tam tikru mėnesiu. *Užuojautos išreiškimo* subkategorija buvo intensyviausia 2020 m. gruodžio mėnesį. Taip pat, ši kategorija buvo identifikuota 2021 m. sausio bei gegužės mėnesiais. Kitais mėnesiais užuojautos išreiškimas nenustatytas. *Pritarimas sprendimams* aktyviausias 2020 m. lapkričio bei 2021 m. vasario ir kovo mėnesiais. Ši subkategorija nenustatyta tik 2021 m. birželio mėnesį. *Situacijos pateisinimo* subkategorija intensyviausia 2020 m. lapkričio mėnesį. Tačiau situacijos pateisinimo subkategorija nenustatyta 2021 m. sausio, birželio, rugpjūčio, rugsėjo ir spalio mėnesiais. 2021 m. liepos mėnesį publikuoti įrašai sulaukė daugiausiai *džiaugsmingų* komentarų. Gyventojai *sveikindami* buvo itin aktyvūs 2021 m. balandžio ir spalio mėnesiais, tačiau sveikinimų visai nesulaukta 2021 m. vasario mėnesį, kai tuo tarpu *linkėjimai* buvo aktyviausi 2020 m. gruodžio bei 2021 m. liepos ir rugpjūčio mėnesiais, tačiau linkėjimai nenustatyti 2021 m. birželio mėnesį. *Padėkos* subkategorija gausiai papildyta 2021 m. spalio mėnesio komentarais. Kadangi *sveikinimai* ir *padėkos* turi glaudų tarpusavio ryšį, todėl atsižvelgiant į tai, kad 2021 m. spalio mėnesį *sveikinimų* kategorija buvo viena dažniausių, nekeista, jog *sveikinimai* taip pat dažni minėtą mėnesį. *Siūlymai* suaktyvinti 2021 m. sausio mėnesį, kai savivaldybės administruojamoje *Facebook* socialinio tinklo paskyroje buvo kreiptasi į gyventojus, su prašymu pateikti pasiūlymus, kas jų nuomone atrodytų didžiausiu traukos objektu miesto centre.



11 pav. Pozityvios sąveikos kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje, 2021

Pozityvios sąveikos analizės metu naudojant *MAXQDA* kompiuterinę programą, sudarytas dažniausiai naudojamų žodžių debesis (žr. 12 pav.). Atliekant analizę, iš pateiktų žodžių sąrašo pašalinti pridėtinės vertės turiniui neturinčios kalbos dalys. Paliktos tos kalbos dalys, kurios sudaro prasmę skaitytojui be konteksto – daiktavardžiai, būdvardžiai, veiksmažodžiai, būdorieveiksmiai, jaustukai bei apibendrinamieji įvardžiai. Atsižvelgiant į gautus pozityvios sąveikos žodžių debesis rezultatus, penki dažniausiai panaudoti žodžiai buvo: daiktavardis „sveikinimai“, jaustukas „ačiū“, daiktavardis „užuojauta“, būdvardis „puiku“ (angl. *super*) ir veiksmažodis „sveikinu“. Šie žodžiai atspindi teigiamą emociją ir gali būti interpretuojami, kaip pozityvūs ir nematant pilno komentaro turinio. Kadangi du iš penkių dažniausiai panaudotų žodžių yra daiktavardžiai, galima daryti prielaidą, kad gyventojai teigiamus komentarus naudoja juos tiesiogiai taikydami tam tikram

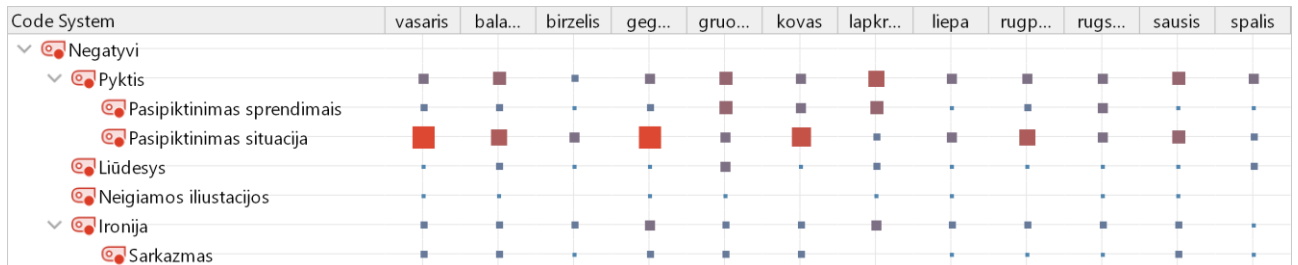
bei uždarytas pateikimas į miesto centre esantį piliakalnį. Be to, buvo atšaukti ir šventiniai fejerverkai. Reaguodami į tokią informaciją gyventojai teigė, kad „cirkas tęsiasi“, o „mieste tikrai mažiau žmonių būriuojasi nei Maximose ar Norfoje“. Todėl gyventojams pikta ir liūdna, kad priimami tokie sprendimai, kurie pandemijos metu galėtų kelti džiaugsmą. Gyventojus papiktino ir mieste atliekami darbai. Miesto centre buvo atnaujinama pagrindinė sankryža, vienas gyventojas teigė, kad „čia turi būti žiedinė sankryža, kitaip tai tik lėšų švaistymas“. Balandžio mėnesį paviešintame kvietime balsuoti už metų renovacijos projektą, gyventojas pareiškė pasipiktinimą, kad „dalis renovacijų buvo neapgalvotos ir neatsiperkančios, o projektai apgailėtini“. Dėl pandemijos atsidariusiems COVID-19 ligos skyriams buvo stabdomas vidaus ligomis sergančių pacientų guldymas Ukmergės ligoninėje. Vidaus ligomis sergančius Ukmergės gyventojus nuspręsta priimti kaimyninių rajonų – Širvintų ir Molėtų – ligoninėse. Gyventojus tai ypatingai piktino, nes norėdami sulaukti paslaugų, jie turi vykti į kitą miestą. Nepritardami priimtam sprendimui, gyventojai po paskelbtu įrašu paliko tokius komentarus, kaip „gėda ir dar kartą gėda“, „baisu“, „nebesugalvoja, kaip iš žmonių išsidirbinėt“ ir kt. *Pasipiktinimo situacija* subkategorija susijusi su jau nagrinėtomis negatyvios sąveikos subkategorijomis, tačiau šioje subkategorijoje neigiami komentarai nukreipti ne į asmenis, kuriems norimas pareikšti pasipiktinimas, o išreiškiama pati emocija dėl tam tikros situacijos. Pavyzdžiui, gyventojas, kuris norėjo pasiskiepyti nuo COVID-19 ligos, turėjo laukti eilėje ir dėl to pasipiktino, kad „toku tempu kitų metų vasarą tik paskiepysi“. Gyventojai taip pat piktinosi, kad, jų nuomone, atsižvelgiant į esamus skaičius ir tendencijas „statistika nebus geresnė“ vasario mėnesį. Gyventoja piktinosi, kad dėl esamos pandemijos ir siekiant riboti būriavimąsi atšaukiamos veikų treniruotės, kurios „vėl nuplaukia neribotam laikui“. Taigi, situacijos, kurios tiesiogiai paliečia gyventojus, gali sukelti didesnes emocijas, o jei situacija nėra teigiama gyventojams, jie yra linkę į paskelbtą turinį reaguoti negatyviais komentarais, norėdami parodyti savo liūdesį bei pasipiktinimą.

Atsižvelgiant į rašomus komentarus, negatyviai sąveikai buvo priskirta *liūdesio* subkategorija. Šiai subkategorijai priskirtos ir tos temos, kurioms vieni gyventojai jautė pasipiktinimą, pavyzdžiui, dėl uždaromų skyrių Ukmergės ligoninėje – „gaila, reikės važiuoti į Vilnių“. Gyventojus taip pat liūdino ir prastėjančių renginių kokybė bei miesto eglutės papuošimai. Vieni teigė, kad „ligoninės [eglutė] gražesnė nei centro“, o kiti kritikavo, jog eglė „eilinį kartą“ papuošta „prastai“, pridėdami, kad ji atrodo „tuščia“ ir jai „trūksta papuošimų“. Norėdami pagilinti kritiką gyventojai gyrė rajono kaimynų – Širvintų elgę, kuriai priskyrė daiktavardį „pasaka!“. *Neigiamos iliustracijos* identifikuotos prie įrašų, kuriuose gyventojai kviečiami tapti policijos pareigūnais, kviečiami vakcinuotis, skatinami laikytis karantino reikalavimų, taip pat, prie skelbiamos informacijos apie kalėdines dekoracijas mieste ir apie apsnigtų kelių valymą. Tokie komentarai nesuteikė papildomos informacijos, kuri padėtų identifikuoti, kodėl paskelbta informacija jiems kelia neigiamas emocijas.

Dvi paskutinės subkategorijos negatyvios sąveikos analizėje – *ironija* ir *sarkazmas*. Nors sarkazmas yra ironijos rūšis, tačiau atliekant analizę buvo nustatyta, kad sarkazmas panaudotas mažiau kartų nei ironija. Sarkazmo išraiška yra piktesnė bei labiau pašiepianti, kai tuo tarpu naudojant ironiją, norima pasijuokti iš situacijos, kuri neatitinka tikrosios padėties. Pavyzdžiui, nuotraukoje pastebėtam vienam asmeniui būnant be kaukės bei būriuojantis didelei žmonių grupei, komentare norima pašiepti taisyklių nesilaikymą, teigiant „kokia graži šeima, vienas ūkis“. Gyventojai, piktindamiesi dėl vakcinacijos, kaukių dėvėjimo, COVID-19 „testavimosi“ rašė „tegyvuoja laisva Lietuva!!!“, tokius komentarus gyventojai palieka, nes jaučiasi suvaržyti ir nepatenkinti esama padėtimi.

Nagrinėjant negatyvios sąveikos kodų matricą (žr. 13 pav.) pastebima, kad negatyvūs komentarai dažniausiai buvo susiję su *pasipiktinimu situacija*. Dažniausias pasipiktinimas situacija nustatytas

2021 m. vasario ir gegužės mėnesiais. Rečiausiai panaudotos – *neigiamos iliustracijos*, kurios nenustatytos 2021 m. kovo, birželio, rugpjūčio ir spalio mėnesiais. Taigi, remiantis kodų matricos duomenimis, gyventojai yra labiausiai linkę išreikšti neigiamas emocijas, kai jas kelia ne asmenys, o susidariusi situacija. Tokiu būdu, gyventojai galimai stengiasi atkreipti valdžios dėmesį į jiems svarbias temas ir nori, kad juos išgirstų, o naudojant sprendimus, situacija būtų pagerinta ir teigiamai paveiktų gyventojų nusiteikimą valdžios atžvilgiu.



13 pav. Negatyvios sąveikos kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje, 2021

Gyventojų norą atkreipti dėmesį iliustruoja ir negatyvios sąveikos žodžių debesyje (žr. 14 pav.) dažniausiai pavartotas veiksmažodis „reikia“ (67 kartus). Gyventojai teigė, kad problemas „reikia šalinti, kurios slepia žmones“, policininkus, kurie nesilaiko šalyje galiojančių taisyklių (nenešioja kaukių) „reikia bausti“, laisvai bėgiojančių šunų ekskrementus „susirinkt reikia“, o tam reikalingas „žmonių sąmoningumas“. Taigi, veiksmažodis „reikia“ vartojamas įvairiuose kontekstuose, kuriuose norima atkreipti dėmesį į esamą problemą, galimai siekiant reakcijos dėl problemos sprendimo. Taip pat, dažnai buvo naudojamas daiktavardis „žmonės“ (43 kartus) bei „žmonių“ (34 kartus), veiksmažodis „turi“ (36 kartus), veiksmažodis „gali“ (30 kartų) ir veiksmažodis „skiepytis“ (27 kartus). Atsižvelgiant į tai, kad pateiktame penketuke, keturių žodžių kalbos dalis yra veiksmažodis, galima daryti prielaidą, kad gyventojams itin svarbu mieste atliekami veiksmai.



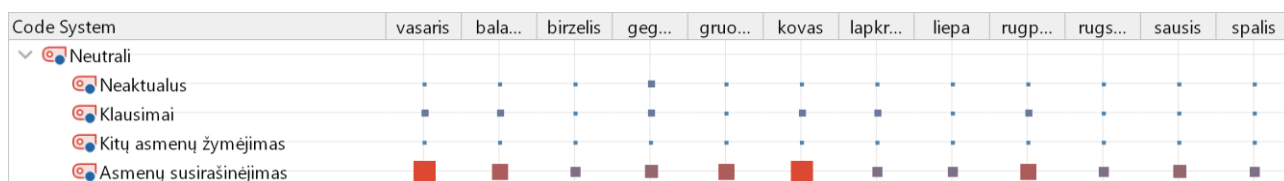
14 pav. Negatyvios sąveikos žodžių debesis Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje, 2021

Neutrali sąveika suskirstyta į mažiausiai subkategorijų: neaktualus [komentarai], klausimai, kitų asmenų žymėjimas bei asmenų susirašinėjimai. *Neaktualių komentarų* subkategorijoje sukelti komentarai, kurie niekaip negali būti susiję su skelbiama informacija, pavyzdžiui, po įrašu, skelbiančiu, apie 15-os labdaros ir gerumo akcijos pradžią, paliktas komentarai apie investicijas ir pasiūlymas kreiptis dėl konsultacijos šia tema. Kiti komentarai, kurie niekaip nesusiję su publikuojama informacija: „“ (taškas), ekrano kopija iš konstitucijos, anglicizmai (*omg, peace* ir kt.). Po įrašu, kurio vizualizacijai pasirinkti policijos pareigūnai, o tekstinėje informacijoje rašoma apie saugumo laikymąsi pandemijos metu ir rekomendacijas švenčių laikotarpiu, gyventojas paliko komentarą „star wars“, kuris niekaip nėra susijęs su esama situacija šalyje, mieste ar policijos pareigūnais.

Klausimų subkategorijai priskiriami įvairūs gyventojų klausimai, pavyzdžiui, „įdomu, kokia vakcina skiepys senjorus?“, „iki kelių *dirba* [fontanas]?“, „ką reiškia *emoji*?“, „kada bus asfaltuojamas kelias, jungiantis Virkščius su Valais?“ ir kt. Įdomu tai, kad 2021 m. balandžio 12 d. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje buvo pasidalinta žinute „primename, kad balandžio 14 d. (trečiadienį), įvyks virtualus savivaldybės vadovų susitikimas su gyventojais. Klausimus iš anksto galite užduoti po šiuo pranešimu.“ Iš viso, tiesiogiai po įrašu, buvo užduotas 41 klausimas, kuriuos savivaldybės vadovai turėjo analizuoti susitikimo metu, tačiau dar prieš susitikimą, savivaldybės atstovai tiesiogiai atsakė į kai kuriuos iš užduotų klausimų. Tokią iniciatyvą galima laikyti gerąja praktika, kai kuriamas tarpusavio ryšys tarp vietos valdžios atstovų ir gyventojų, skatinant jų pasitikėjimą ir parodant tiesioginį dėmesį. Sulaukę atsakymų į rūpimus klausimus, gyventojai galimai jaučiasi išgirsti, o jiems aktuali tema – pastebėta.

Kitų asmenų žymėjimo subkategorijai priklauso turinys, kai vienas asmuo pažymi vieną ar kelis kitus asmenis, norėdamas atkreipti jų dėmesį į skelbiamą informaciją. Su šia subkategorija glaudžiai susijusi ir paskutinė neutralios sąveikos subkategorija – *asmenų susirašinėjimas*. Šiai subkategorijai priskirti gyventojų komentarai bendraujant tarpusavyje, kai jų mintys nutolsta nuo skelbiamos informacijos ir pereina į tarpusavio bendravimą. Net jei komentarai pozityvūs arba negatyvūs, tačiau diskusijose nedalyvauja vietos valdžios atstovai, komentarai priskiriami prie asmenų susirašinėjimo subkategorijos. Toks analizės principas pasirinktas siekiant tikslingai identifikuoti gyventojų sąveiką po Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyra skelbiamais įrašais, o ne nustatyti gyventojų tarpusavio santykius. Asmenys susirašinėjo ligoninės skyrių uždarymo, atlyginimo didinimo, darbų atlikimo mieste, vakcinacijos, Kalėdų eglutės apšvietimo išjungimo ir kitomis temomis (žr. 3 priedą).

Neutralios sąveikos kodų matricoje (žr. 15 pav.) atskleidžiama, kad šios kategorijos komentarai dažniausiai identifikuojami *asmenų susirašinėjimo* subkategorijoje. Šioje kategorijoje, visos subkategorijos buvo panaudotos bent po vieną kartą analizuotu laikotarpiu.



15 pav. Neutralios sąveikos kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje, 2021

Analizuojant neutralios sąveikos žodžių debesį (žr. 16 pav.), nustatyta, kad gyventojų diskusijose ir klausimuose dažniausiai pavartotas veiksmažodis „reikia“ (97 kartus). Gyventojai diskutavo kodėl „reikia“ nešioti kaukę jei esi pasiskiepijęs bei kiek „reikia“ slaugytojų kokybiškai suteikti paslaugas. Antrasis dažniausiai vartotas žodis, taip pat priskiriamas veiksmažodžiams, t. y. „gali“ (85 kartus). Gyventojai taip pat diskutavo dėl galimo ilgalaikio vakcinacijos poveikio, kokios gali kilti komplikacijos ir pan. 69 kartus buvo panaudoti trys skirtingi žodžiai. Prieveiksmis „gerai“ buvo panaudotas norint pasakyti, kad kažkas yra gerai tam tikroje situacijoje – „gerai žinote“, „viskas ten [atliekant COVID-19 testus] gerai“, „jautiesi gerai“, „gerai būtų“ ir t.t. Veiksmažodis „turi“ buvo naudojamas skirtinguose kontekstuose, pavyzdžiui, diskutuojant kiek laiko turi praeiti po COVID-19 vakcinacijos, norint duoti kraujo, arba susirašinėjant apie vasaros pradžioje turimus prasidėti darbus. Trečiasis žodis pavartotas 69 kartus – daiktavardis „Ukmergė“. Šis daiktavardis leidžia identifikuoti, kad visi diskusijoje dalyvaujantys gyventojai turi interesų tame pačiame mieste, kurio socialinio tinklo *Facebook* paskyroje išreiškia savo asmeninę nuomonę.

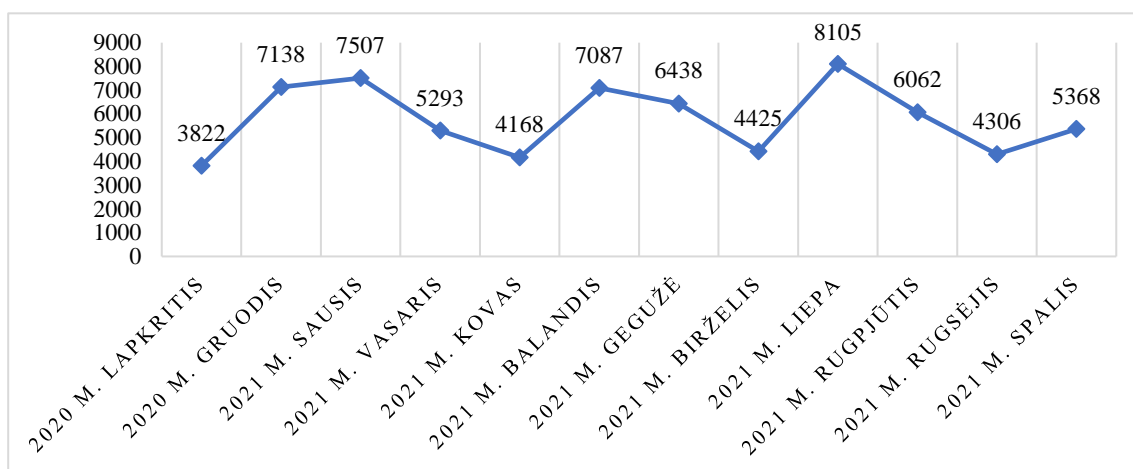


16 pav. Neutralios sąveikos žodžių debesis Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje, 2021

Atlikus sąveikos analizę, nustatyta, kad pozityvioje sąveikos kategorijoje gyventojai yra linkę adresuoti savo nuomonę ne tiesiogiai tam tikram asmeniui, o esamai situacijai arba tam tikram objektui, pavyzdžiui, miesto eglutei. Negatyvios sąveikos metu, gyventojai stengiasi atkreipti valdančiųjų dėmesį į juos pykdančias situacijas ir nori, kad būtų imtasi sprendimų, kurie pagerintų susidariusias situacijas. Neutralios sąveikos kategorijoje, gyventojų komentarai susiję su asmeninės nuomonės išsakymu gyventojams bendraujant tarpusavyje, tačiau kaip ir negatyvios sąveikos atveju, didelė dalis diskusijų kyla dėl mieste norimų matyti pozityvių pasikeitimų.

Tačiau ne visi gyventojai yra linkę interaktyviai įsitraukti išreiškdami savo nuomonę apie skelbiamą informaciją. Kai kurie gyventojai nori likti pasyviais situacijos stebėtojais ir į publikuojamą turinį reaguoja jį pripažindami tam tikra reakcija. Trečiojo **informacijos kodavimo** bruožo – **pripažinimu** – bendras skaičius metų laikotarpyje siekia 69 719 reakcijas po įrašais (žr. 4 priedą). Tačiau bendra įrašų pripažinimo tendencija nenustatyta, tam tikrais mėnesiais į paskelbtus įrašus sureaguoja daugiau gyventojų, kitais – mažiau (žr. 17 pav.). Aiški didėjimo bei mažėjimo priežastis nenustatyta. Įtakos galėtų turėti skelbiamų įrašų intensyvumas, tačiau lyginant 7 ir 17 paveikslus pastebima, kad

mėnesiais, kai informacija buvo skelbiama daugiausiai kartų (2020 m. gruodis ir 2021 m. rugpjūtis) pripažinimų skaičius buvo didelis, tačiau ne didžiausias, kaip būtų galima tikėtis prieš atliekant analizę. Didžiausio pripažinimo skaičiaus sulaukė 2021 m. sausio ir 2021 m. liepos mėnesiais publikuota informacija.



17 pav. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje paskelbtų įrašų pripažinimas, 2021

2021 m. liepos mėnesį, kai buvo pasiektas didžiausias pripažinimų skaičius, gyventojai 7 339 kartus paspaudė, kad jiems *patinka* skelbiama informacija (žr. 7 lentelę). Antra pagal populiarumą reakcija – *labai patinka*, 2021 m. balandžio mėnesį gyventojai šią reakciją panaudojo 631 kartą.

Net trijų pripažinimų reakcijų rekordai nustatyti 2020 m. gruodžio mėnesį (448 – *liūdnas (-a)*, 91 – *Oho!*, 68 – *rūpi*), *liūdna* reakcija 359 kartus iš 448 buvo panaudota reaguojant į įrašą apie buvusio ilgamečio Ukmergės rajono savivaldybės tarybos nario mirtį. *Oho!* reakcija pastebėta 23 įrašuose, vieno dominuojančio įrašo su šia reakcija nenustatyta, daugiausiai *Oho!* reakcijų (14 ir 91) užfiksuota įrašė apie COVID-19 infekciją, kuriame pateikiama Ukmergės rajono naujai infekcija užsikrėtusių gyventojų statistika, iš viso sergančių asmenų skaičius, infekcijos židiniai ir saugumo reikalavimai, kurių prašoma laikytis. Trečioji reakcija į įrašus – *rūpi* – buvo išreikšta 68 kartus, pagrindinis įrašas sulaukęs daugiausiai šio tipo pripažinimų (24 iš 68), susijęs su vykusia laidojimo ceremonija, kurios metu buvo palaidoti negimę kūdikiai, tie, „kurie mirė per anksti, dar motinos iščiose, neturėdami net vardo“. Tokio tipo įrašas itin jautrus bei gali kelti empatijos jausmą. Reaguodami į tokią informaciją žmonės išreiškia savo rūpestį ir užuojautą. Šis įrašas sulaukė iš viso 210 skirtingų reakcijų, tokie skaičiai simbolizuoja gyventojų nuoširdumą ir sunkiomis akimirkomis susitelkimą į bendruomenę.

2021 m. kovo mėnesį *Cha cha* reakcija buvo panaudota 176 kartus, daugiausiai, lyginant su kitais mėnesiais. Gyventojams juoką kėlė naujienos skatinančios gyventojus vakcinuotis nuo COVID-19 ligos, pandemijos metu esantys ribojimai, informacija apie privalomą kačių, šunų ir šėškų ženklimą, kvietimas padovanoti kraujo, raginimas pasiruošti netikėtoms situacijoms (pvz., galimos ekstremalios situacijos „branduolinės (radiologinės) avarijos Baltarusijos Astravo atominėje elektrinėje“ metu), Ukmergės rajono savivaldybės tarybos posėdis, informacija apie policijos patruliavimą internetinėje erdvėje, kvietimas savanoriauti Ukmergės vakcinavimo centre ir kt. Tačiau labiausiai gyventojus prajuokino vakcinacijos kampanijos „1 klausimas = 1 atsakymas“ įrašas, kuriame atsakoma į klausimą „kaip ilgai išliks imunitetas?“. 23 gyventojai paspaudė *Cha cha* reakciją. Deja, nustatyti tikslių motyvų, kodėl būtent šios naujienos prajuokino gyventojus, jų neapklausus – neįmanoma.

Paskutinė tirta pripažinimo reakcija – *piktas (-a)*. Ši reakcija panaudota 70 kartų 2020 m. lapkričio mėnesį. Viena naujiena, kurioje buvo panaudota pyktį atvaizduojanti reakcija susijusi su demontuojamu pėsčiųjų tiltu Ukmergėje. 14 naujienų, kuriose buvo panaudota pykti atvaizduojanti reakcija susijusios su COVID-19 pandemija. 2020 m. lapkričio 4 d. Ukmergės rajono savivaldybė pasidalino įrašu, kad nuo šeštadienio, t. y. lapkričio 7 d., Vyriausybė nusprendė įvesti visuotinį karantiną. Apribotas žmonių judėjimas bei sustabdytos laisvalaikio paslaugos, kai kuriuos gyventojus nuteikė neigiamai. Todėl norėdami išreikšti savo emociją perskaitę naujienas, kuriose skelbiama apie apribojimus, mokinių nuotolinį ugdymą dėl paskelbto karantino, uždaromus Ukmergės ligoninės skyrius, nes juose guldomi COVID-19 liga sergantys asmenys, susirgimų COVID-19 liga skaičiai ir kita panaši informacija jie sureaguodavo naudodami pikta pripažinimo reakciją. Didžiausias pasipiktinimo (21 iš 70) skaičius nustatytas įrašė, kuriame skelbiama, kad nuo lapkričio 19 d. Ukmergės ligoninėje bus atidarytas antras COVID-19 liga sergantiems žmonėms skirtas skyrius, su 28 lovomis, nuo lapkričio 17 d. bus stabdomos pacientų stacionarizavimas neurologijos ir kardiologijos skyriuose, o nuo lapkričio 20 d. stabdomos visos planinės operacijos. Ši informacija buvo paskelbta lapkričio 17 d., taigi, du skyriai buvo uždaryti tą pačią dieną, žmonėms nespėjus susigyventi su šia naujiena. Piktos emocijas gali būti suprantamos, nes tokia informacija jiems gali kelti nerimą ar baimę, jog susirgus jie laiku negaus reikiamo gydymo. Tačiau tame pačiame įrašė 37 gyventojai paspaudė *patinka* bei vienas *labai patinka*, tai gali reikšti, kad ne visi jaučiasi pikti ar nusivylę esama situacija, o vietoj to, džiaugiasi, jog yra informuojami apie susidariusią padėtį.

7 lentelė. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje fiksuotų pripažinimų skaičius ir reakcijos, 2021

Mėnuo	Pripažinimas							
	Patinka	Labai patinka	Rūpi	Cha cha	Oho!	Liūdnas (-a)	Piktas (-a)	Iš viso
2020 m. lapkritis	3316	163	52	59	87	75	70	3822
2020 m. gruodis	5847	576	68	76	91	448	34	7138
2021 m. sausis	6650	604	29	71	43	94	16	7507
2021 m. vasaris	4742	283	13	150	34	36	35	5293
2021 m. kovas	3677	208	10	176	23	25	49	4168
2021 m. balandis	6296	631	20	87	26	14	13	7087
2021 m. gegužė	5586	440	21	156	45	123	67	6438
2021 m. birželis	4042	191	7	129	29	10	17	4425
2021 m. liepa	7339	579	16	64	53	23	31	8105
2021 m. rugpjūtis	5321	358	19	158	62	41	103	6062
2021 m. rugsėjis	3922	205	8	91	18	30	32	4306
2021 m. spalio	4787	388	28	101	11	22	31	5368

Tyrimo metu nustatyta statistinė informacija apie paskelbtų įrašų skaičių, leidžia daryti prielaidą, kad darbo dienomis skelbiama informacija yra itin intensyvi ir galimai iš anksto neplanuojama, nes didžioji dalis skelbiamų įrašų perskirstomi iš kitų Vyriausybinių socialinio tinklo *Facebook* paskyrų. Ukmergės rajono savivaldybės *Facebook* paskyroje gyventojai dažniausiai pasyviai įsitraukia į

skelbiamą turinį – pripažįsta skelbiamą informaciją į ją reaguodami emociją atitinkančia viena iš penkių reakcijų, dažniausiai pasirinkdami reakciją *patinka*. Tačiau itin didelė gyventojų dalis įrašus perskirsto savo paskyroje, kartais pridėdami papildomų komentarų, jog jų draugai labiau atkreiptų dėmesį į publikuojamą informaciją. Gyventojai, kurie nėra tik pasyvūs situacijos stebėtojai, yra linkę palikti komentarus po skelbiamais įrašais. Priklausomai nuo skelbiamo turinio ir gyventojų požiūrį į skelbiamą informaciją, komentarai gali būti pozityvūs, negatyvūs arba neutralūs. Didžiausią dėmesį reikėtų skirti neigiamiems komentarams, kuriuose gyventojai išreiškia savo nuomonę apie mieste esančius negatyvius aspektus, kuriuos norėtų tobulinti. Atsižvelgiant į gyventojų nuomonę ir išgirdus jų pastabas galima siekti aukštų rezultatų bei kurti pozityvų tarpusavio ryšį tarp vietos valdžios ir gyventojų.

Turinio analizės metu nagrinėti **socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai**, kurie skirstomi į penkias kategorijas: informacinis, išraiškingas, santykinis, atpažįstamumo ir pramoginis (žr. 8 lentelę).

8 lentelė. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje skelbtų įrašų informacijos tipas ir paskelbtų įrašų skaičius, 2021

Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipas	Paskelbtų įrašų skaičius
Informacinis	1 635
Išraiškingumo	-
Santykinis	59
Atpažįstamumo	164
Pramoginis	404

8 lentelėje pateikti paskelbtų įrašų skaičiai rodo, kad didžiausias dėmesys publikuojant informaciją Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje teikiamas informaciniam turiniui. *Informacinio* tipo publikuojama informacija suskirstyta į 11 subkategorijų (žr. 5 priedą): ligoninės informacija; konkursai ir kvietimai; viešasis valdymas; darbo ir savanorystės pasiūlymai; tiesioginės transliacijos; projektų įgyvendinimas; socialinės paslaugos, lengvatos, garantijos, paramos; aktuali informacija; darbų atlikimas mieste; COVID-19 informacija; pavojingos situacijos (patarimai, gaisras, sniegas, fejerverkai, nelaimė AE). Didžioji dalis informacijos, publikuotos šiame socialinės žiniasklaidos naudojimo tipe susijusi su COVID-19 informacija (799 įrašai), ji sudaro 48 proc. informacinio tipo turinio.

Išraiškingumo tipo publikuotų įrašų nenustatyta. Kadangi, tokio tipo informacija turėtų būti susijusi su asmeninės nuomonės pateikimu, idėjomis bei mintimis, tokia informacija nederama tokio tipo socialinei paskyrai, nes Ukmergės rajono savivaldybė neturėtų nuteikti ar kaip nors pakreipti žmonių mąstymo ar nuomonės. Administracija, publikuojanti turinį, turi išlikti objektyvi ir profesionaliai pateikti informaciją jos skaitytojams. Todėl analizės metu nenustačius šio tipo informacijos, galima daryti prielaidą, kad informacija yra pateikiama profesionaliai ir nešališkai, vengiant keisti gyventojų pasirinkimus bei nuomonę.

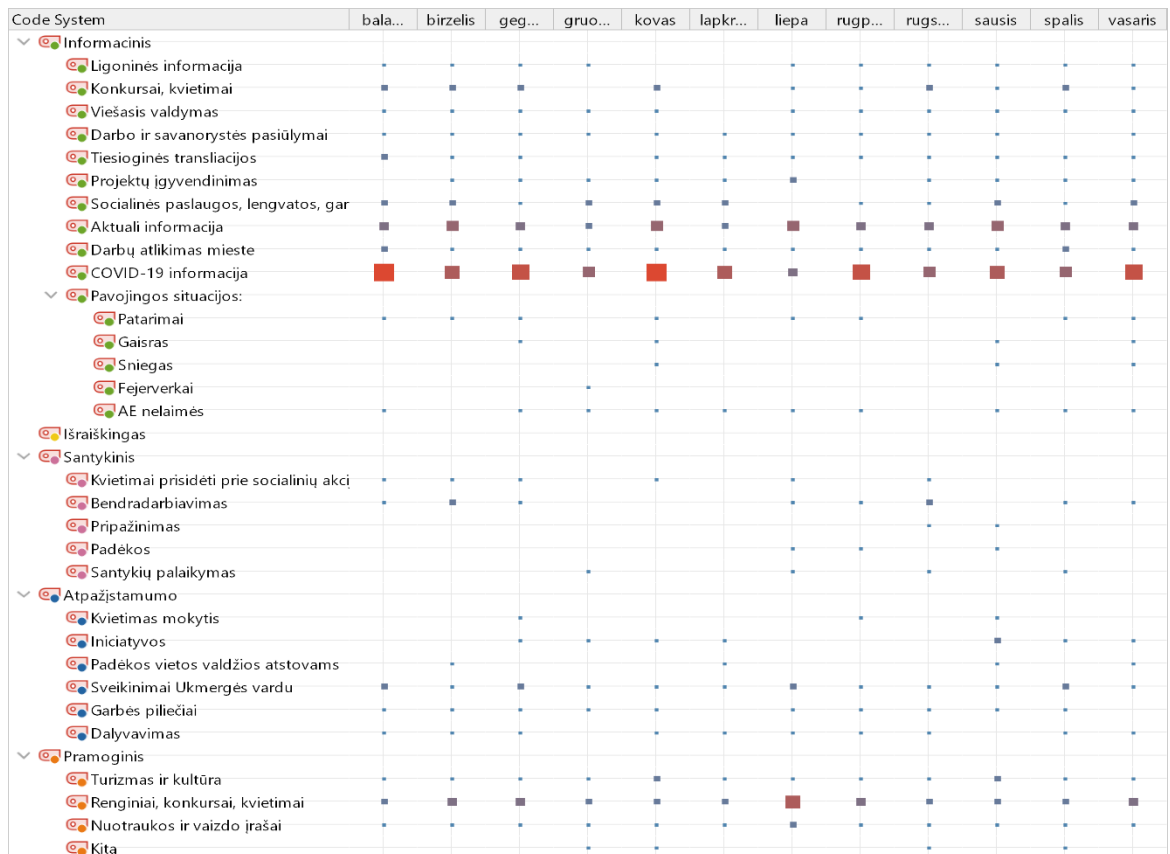
Santykinis tipas skirstytas į penkias kategorijas: kvietimai prisidėti prie socialinių akcijų; bendradarbiavimas; pripažinimas; padėkos; santykių palaikymas. Tokio tipo publikuojamas turinys formuoja sekamos paskyros ir ją atstovaujančių asmenų įvaizdį. Pavyzdžiui, publikuotas turinys prisidėti prie socialinių akcijų leidžia manyti, kad Ukmergės rajono savivaldybės atstovams rūpi

gyventojų gerovė, todėl jie kartu nori tvarkyti aplinką. Be to, šis tipas leidžia identifikuoti kitas įstaigas ir organizacijas, su kuriomis Ukmergės rajono savivaldybė yra užmezgusi glaudų ryšį.

Atpažįstamumo tipas skirstytas į šešias subkategorijas: kvietimas mokytis; iniciatyvos; padėkos vietos valdžios atstovams; sveikinimai Ukmergės vardu; garbės piliečiai; dalyvavimas. Šis tipas, ne tik formuoja įvaizdį, bet ir didina žinomumą. Pavyzdžiui, padėka Ukmergės rajono savivaldybės administracijos direktoriui leidžia daryti prielaidą, kad jo darbai buvo pastebėti, tai formuoja ne tik didesnį pasitikėjimą šiuo asmeniu ir jo atliekamais darbais, bet kartu ir didina jo žinomumą. Tačiau atpažįstamumo tipas nėra skirtas tik geriau pažinti vietos valdžios atstovus. Kvietimu mokytis profesinio ugdymo įstaigoje, norima pritraukti ne tik vietiniu miesto ir rajono gyventojus, bet ir aplinkinių rajonų gyventojus, kurie gali pastebėti publikuojamą įrašą ir juo susidomėti. Kitas pavyzdys galėtų būti – garbės piliečiais, kurie savo darbais nusipelnė apdovanojimo ir yra žinomi ne tik Ukmergės rajone, bet ir už jos ribų. Taigi, šis socialinės žiniasklaidos tipas ne tik leidžia geriau pažinti vietos valdžios atstovus, kurie yra nusipelnę miestui savo darbais, bet tuo pačiu ir skleidžia miesto vardą už jo ribų.

Paskutinis socialinės žiniasklaidos naudojimo tipas – *pramoginis*. Jis suskirstytas į keturias subkategorijas: turizmas ir kultūra; renginiai, konkursai, kvietimai; nuotraukos ir vaizdo įrašai; kita. Šio tipo informacija siejama su teigiamomis emocijomis, nes kviečia gyventojus įsitraukti į organizuojamus renginius arba pamatyti, kaip jie praėjo pasidalinus jau įvykusio renginio nuotraukomis bei vaizdo įrašais. Šio socialinės žiniasklaidos naudojimo tipo įrašai yra antri pagal skelbiamo turinio dažnumą. Remiantis šia informacija, galima daryti prielaidą, kad Ukmergės rajono savivaldybės administracija, kuri yra atsakinga už publikuojamą turinį, yra suinteresuota pritraukti kuo daugiau gyventojų naudotis miesto turimomis ar organizuojamomis pramogomis.

Informacijos tipų kodų matricoje (žr. 18 pav.) atsispindi įrašų susijusių su COVID-19 informacija gausa. Nagrinėtu laikotarpiu, ši informacija buvo gausiausia kiekvieną mėnesį. Mažiausiai kartą skelbta informacija apie fejerverkų sukeliamas pavojingas situacijas. Ši informacija buvo publikuota vieną kartą 2020 m. gruodžio mėnesį. Atsižvelgiant į kodų matricoje pateiktą informacija, galima daryti prielaidą, kad analizuojamu laikotarpiu COVID-19 informacija buvo aktualiausia, nes šalyje buvo pratęsimas karantinas, pradėta visuotinė vakcinacija bei vakcinacijos kampanija, kasdienė informacija apie COVID-19 naujus susirgimus. Dėl šios priežasties, ši informacija buvo dažniausiai publikuojama, siekiant gyventojus nuolatos informuoti apie vykstančius pasikeitimus.



18 pav. Informacijos tipų kodų matrica Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo Facebook paskyroje, 2021

Atlikta mišri turinio analizė padėjo nustatyti paskelbtų įrašų skaičių Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo Facebook paskyroje nuo 2020 m. lapkričio mėnesio iki 2021 m. spalio mėnesio. Analizės metu nustatyta, kad gyventojai yra linkę perskirstyti skelbiamus įrašus savo paskyroje, tačiau tiesioginė sąveika po įrašais nėra dažnai naudojama praktika. Sąveikos analizės metu nagrinėtos trys kategorijos – pozityvi, negatyvi bei neutrali. Nustatyta, kad pozityvios sąveikos metu, gyventojai yra linkę palaikyti vieni kitus sunkiomis akimirkomis ir rodyti solidarumą netekties atvejais, tačiau per daug nesuasmeninant išreikštos užuojautos. Negatyvios sąveikos atveju, gyventojai yra linkę atkreipti dėmesį į jiems rūpimas problemas. Tokio veiksmo intencija gali būti – noras pagerinti esamą situaciją ir atkreipti valdžios dėmesį. Reaguojant į gyventojų išsakytas pastabas bei atkreipiant dėmesį į socialinėje erdvėje teikiamus pasiūlymus, vietos valdžios atstovai gali teikti prioritetą tam tikriems darbams atlikti bei užmegzti glaudesnę ryšį su gyventojais ir skatinti jų pasitikėjimą. Neutralios sąveikos atveju, gyventojai diskutuoja tarpusavyje, išsakydami savo nuomonę, tačiau nesitikėdami vietos valdžios įsitraukimo. Analizės metu, nustatyta, kad Ukmergės rajono gyventojai savivaldybės socialinio tinklo paskyroje yra linkę būti pasyviais stebėtojais ir išreikšti savo nuomonę apie skelbiamus įrašus juos pripažįstant atitinkamai reaguojant pagal nuotaiką, kurią sukėlė įrašas. Dažnu atveju, įrašai pripažįstami pasinaudojant reakcija patinka. Pagrindinis skelbiamas turinys susijęs su informaciniu socialinės žiniasklaidos naudojimo tipu. Dėl šios priežasties galima teigti, kad Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo Facebook paskyrą administruojantys asmenys yra suinteresuoti, kad gyventojus pasiektų aktualiausia informacija. Tačiau atsižvelgiant į skelbiamo turinio intensyvumą, kyla grėsmė, kad gyventojai nepamato visos socialinio tinklo paskyroje skelbiamos informacijos. Išnagrinėjus Ukmergės rajono savivaldybės skelbiamo turinio intensyvumą bei gyventojų įsitraukimą naudinga atlikti ekspertų nuomonės tyrimą,

kuris gali padėti suprasti vietos valdžios atstovų intencijas dažno turinio publikavimui bei pasirinkto informacijos tipo skleidimui.

3.2.2. Struktūruoto interviu tyrimo rezultatai

Už viešinamą turinį socialiniame tinkle *Facebook* yra atsakingi Ukmergės rajono savivaldybės administracijos informacinių technologijų ir viešųjų ryšių skyriaus darbuotojai. I.3 teigimu, darbuotojai atsakingi už „visuomenės informavimą apie savivaldybės ir kitų valstybės institucijų darbą, teigiamą savivaldybės įvaizdžio formavimą“. Taip pat, administruojamas internetinio puslapio turinys (I.4), palaikomi dalykiniai santykiai su žiniasklaidos atstovais (I.2). Informantų (I.1, I.2, I.3 ir I.4) teigimu, atliekant jų darbine funkcijas svarbu reaguoti į „visuomenės informavimo priemonėse pasirodžiusias tikrovės neatitinkančias žinias apie savivaldybės administracijos darbą“. Be to, administracijos darbuotojai rengia „sveikinimus, padėkas ir kt.“ (I.3), taigi – bando užmegzti ryšį su gyventojais savo administruojamais informaciniais kanalais.

Ukmergės rajono savivaldybės informacijai skleisti naudojamos trys socialinės žiniasklaidos platformos – „Facebook, YouTube, Instagram“ (I.1, I.2, I.3 ir I.4). Socialinio tinklo paskyroje dalinamasi visa aktualiusia ir naujausia informacija, kuri susijusi su savivaldybės vadovų ir administracijos, Tarybos veikla. Taip pat, viešinama informacija apie „vykdomus projektus, atliekamus darbus keliuose ar gatvėse, apie būsimus ir jau įvykusius renginius, pateikiame gyventojams išsamią ir aktualią informaciją apie COVID-19 situaciją rajone, apie skelbiamus konkursus į laisvas darbo vietas, apie savivaldybei pavaldžių įmonių veiklą, dalinamės žiniomis apie visokias akcijas, renginius, konkursus ir kt., taip pat veiklius, aktyvius Ukmergės rajono gyventojus ir kt.“ (I.3). Taigi, naudojamoje socialinės žiniasklaidos platformoje, ją administruojantys asmenys siekia paskelbti informaciją, kuri, jų nuomone, tą dieną yra aktualiusia gyventojams. Publikuojamu turiniu norima ne tik supažindinti gyventojus su vykstančiais darbais, atsiradusiomis laisvomis darbo pozicijomis ar kita aktuali kasdienine informacija, bet ir pritraukti gyventojus dalyvauti savivaldybės organizuojamuose renginiuose, akcijose ar konkursuose.

Trečioji klausimų grupė, kurią sudarė keturi klausimai, buvo skirta nustatyti priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui. Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje informacija talpinama „kasdien“ (I.4), taip užtikrinant, kad gyventojai būtų informuoti laiku. Esant poreikiui, informacija skelbiama ir „savaitgaliais ar švenčių dienomis“ (I.3). Išankstinė, tiksliai suplanuota, strategija nėra naudojama. I.1 strategiją grindžia „periodišku ir nuolatiniu informacijos viešinimu“, be to informaciją stengiamasi pateikti, kai „paskyros sekėjai yra aktyviausi (pvz. ankstyvą rytą arba vėlyvą vakarą)“ (I.3). Socialinio tinklo paskyroje pateikiama „išsami, aiškiai suprantama žinutė“ (I.3). Dažnu turinio dalijimusi siekiama „vykdyti abipusę komunikaciją tarp gyventojų ir savivaldos“ (I.2), tam naudojant reakcijų (pripažinimo) stebėjimą, atsakymus į parašytus komentarus (sąveika), pagalbą išspręsti iškilusias problemas. Informantų (I.1, I.2, I.3 ir I.4) teigimu, reakcijos į paskelbtus įrašus priklauso nuo „pateiktų žinių. Daug „patiktukų“ sulaukia viešinama informacija apie atliekamus bei atliktus darbus, įgyvendinamus ar jau įgyvendintus projektus, apie rajoną garsinančius žmones“. Paskyros sekėjams taip patinka Ukmergės apylinkių nuotraukos bei filmuota medžiaga iš įvairių švenčių ar renginių. Tačiau ne į visus publikuojamus įrašus sulaukiama pozityvi reakcija, „neigiamai dažniausiai reaguojama į informaciją apie COVID-19, skiepus ir pan.“ (I.3). Taigi, nors publikuojamas turinys apima daug skirtingų temų, remiantis informantų atsakymais, galima teigti, kad paskyros sekėjai yra pasyvūs stebėtojai, nes dažniausiai naudojasi pripažinimo tipu sureaguoti į skelbiamą turinį.

I.3 teigimu, gyventojų įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą naudojant socialines medijas yra vertinamas teigiamai, „nes prisidėdami prie sprendimų priėmimo gyventojai jaučiasi savo rajono šeiminkais, labiau pasitiki savivaldybės darbuotojais, teigiamai vertina jų atliekamus darbus, priima naujas taisykles“. Norėdami pasiekti teigiamų rezultatų, savivaldybės administracijos darbuotojai intensyviai dirba, kad „kuo daugiau gyventojų prisidėtų prie sprendimų priėmimo“ (I.2), tačiau „norėtusi aktyvesnio visų įsitraukimo“ (I.4). Socialinio tinklo *Facebook* paskyra sukurta norint „būti arčiau žmonių, tikslingai supažindinti gyventojus su savivaldybėje vykdomomis veiklomis“ (I.3), taip pat ši priemonė padeda „būti lengviau pasiekiamais ir sparčiau pateikti svarbią informaciją, taip nepaliekant gyventojų nežinioje“ (I.1). Taigi, ši paskyra sukurta siekiant užmegzti glaudesnę ryšį tarp vietos valdžios atstovų ir gyventojų, suteikiant gyventojams daugiau galimybių tiesiogiai prisidėti prie sprendimų priėmimo. Vietos valdžios atstovams svarbu žinoti „ką galvoja žmonės, kaip reaguoja į priimtus sprendimus“ (I.4). Be to, gyventojams pareiškus savo nuomonę socialiniame tinkle „labiau išryškėja probleminės sritys, tampa aiškiau, į ką reikėtų kreipti dėmesį planuojant tolimesnius darbus“ (I.3). I.2 teigimu „labai svarbu grįžtamasis gyventojų ryšys“. Gyventojų įsitraukimas naudojant socialines medijas tapo didesnis sprendžiant įvairius, gyventojams aktualius klausimus. Paprašius pateikti kokios temos dažniausiai yra aptariamose socialiniuose tinkluose buvo įvardinti keli variantai – „miesto gatvių, šaligatvių ir parkų būklė, atliekų surinkimas bei rūšiavimas, medžiai, želdiniai – vieniems jų per daug, kitiems per mažai, pėsčiųjų ir dviračių takai, miesto riboženkliai, prie ligoninės įkurto parko pavadinimo rinkimas, šunų vedžiojimo ir dresavimo aikštelių vietos parinkimas ir kt.“ (I.3). Taigi, pagrindinės temos yra susijusios su miesto infrastruktūra arba atliekamais darbais mieste. Šios temos miesto savivaldybės socialinio tinklo paskyroje sulaukia ir daugiausiai gyventojų susidomėjimo bei reakcijų.

I.2 teigimu gyventojų komentarai, palikti po skelbiamais įrašais, skaitomi kiekvieną dieną. Norint išvengti nesuskalbėjimų, „jei gyventojams kyla papildomų klausimų ar kažkokių neaiškumų“ (I.2) į komentarus atsakoma patikslinant informaciją. Atsižvelgiama į komentarus, „kurie susiję su paviešinta tema“ (I.2). Remiantis šiuo atsakymu, galima daryti prielaidą, kad jei gyventojų komentarai yra nepilnai susiję su skelbiama informacija, į juos nebus pateiktas atgalinis ryšys iš vietos valdžios atstovų. Tačiau, I.1 teigimu nors ne į visus komentarus būna atsakoma, tačiau į žmogaus išreikštą nuomonę ar emocijas, dėmesys visuomet atkreipiamas ir tuo remiantis daromos išvados. Pasitaiko atvejų, kai gyventojai susisiekiama ne po paskelbtu įrašu, bet naudojantis *Messenger* programėle, kuri yra *Facebook* socialinio tinklo dalis. Tokiais atvejais, už komunikaciją atsakingi darbuotojai „aktyviai susirašinėja su gyventojais“ (I.3), naudodamiesi *Messenger* programėle, gyventojai užduoda daug klausimų, „informuoja apie tai, kas juos neramina ir kur, jų nuomone, reikėtų valdžios įsikišimo“ (I.3). Taigi, gyventojai siekiantys tiesiogiai bendrauti su valdžios atstovais tai gali padaryti ir sulaukti atgalinio ryšio, naudojant socialinius tinklus. Po paskelbtais įrašais, „kiekvienas komentaras vertingas, nes tai parodo, kad gyventojai nėra abejingi rajone vykstantiems pokyčiams, juos mato ir vienaip ar kitaip į juos reaguoja“ (I.2), o skelbiant įvairų turinį, gyventojų atliepiamumas yra itin svarbus, norint suprasti jų poreikius ir vertinimus. Norint suaktyvinti gyventojų įsitraukimą, socialinio tinklo paskyroje yra vykdomos apklausos. Be to, I.3 teigimu, gyventojai aktyvus tuomet, kai informacija yra pateikiama laiku ir kaip įmanoma tikslesnė bei išsamesnė. Gyventojų nuomonė yra reikšminga visais sprendimų priėmimo etapais, argumentuojant, kad „gyventojų nuomonė padeda pasirinkti tinkamą kryptį, susidėlioti prioritetus, veiksmų planą ir pan.“ (I.3), todėl vieno etapo informantams išskirti nepavyko.

Apklaustos pabaigoje, buvo siekiama išsiaiškinti Ukmergės rajono savivaldybės atstovų įžvelgiamus iššūkius ir ateities perspektyvas, susijusius su komunikacija socialiniuose tinkluose. I.2 teigimu, pagrindiniai gyventojams kylantys iššūkiai galimai yra „pasitikėjimo stoka, abejonės ar net baimė, drovumas, kuklumas“. Pagrindiniai savivaldybės atstovams kylantys iššūkiai – „visuomenės abejingumas, nenoras prisiimti atsakomybės ir nuomonė, kad viską padaryti privalo savivaldybėje dirbantys, nes tai, esą, yra jų pareiga“ (I.4). Norint, kad gyventojai būtų aktyvesni įsitraukiant į sprendimų priėmimo procesus socialiniuose tinkluose, būtų naudinga „apie tai turėtų kuo daugiau garsiai kalbėti su savo rinkėjais savo socialinių tinklų paskyrose patys savivaldybės vadovai, Tarybos nariai. Vienaip žmonės informaciją priima, kai ją skelbia savivaldybė – institucija, o visai kitaip, kai konkretus asmuo, už kurį, galbūt, žmogus savo balsą atidavė rinkimuose“ (I.3). Be to, „tokio užmegzto artimesnio ryšio dėka atsiranda didesnis abipusis pasitikėjimas ir pagarba. Taip pat nemažiau yra svarbu pateikti kuo daugiau informacijos apie tai, kaip vykdomi sprendimai, kurių priėmime dalyvavo gyventojai“ (I.3). Taigi, aktyvus rodymas, kad savivaldybės atstovams rūpi gyventojų nuomonė gali padėti pritraukti gyventojus dalyvauti priimančiam sprendimui, tačiau norint tai pasiekti, pirmiausia reikia išsklaidyti gyventojams susidariusias abejones ir baimes, kad jų nuomonė nebus išklaušyta.

Atsižvelgiant į informantų atsakymus, galima teigti, kad Ukmergės rajono savivaldybės atstovams yra svarbu užmegzti ryšį su gyventojais ir palaikyti glaudžius santykius. Tam pasiekti stengiamasi nuolatos publikuoti aktualią gyventojams informaciją, ją pateikiant laiku ir nepaliekant vietos interpretacijoms. Gyventojams aktualiausia informacija, į kurią jie reaguoja socialiniame tinkle Facebook, susijusi su infrastruktūros gerinimu arba atliekamais darbais mieste. Teigiamos reakcijos sulaukia įrašai apie rajoną garsinančius žmones, Ukmergės apylinkių nuotraukos bei vaizdo įrašai iš renginių ar mieste vykusių švenčių. Daugiausiai neigiamos reakcijos sulaukiama, kai skelbiamas turinys apie COVID-19 ligą bei gyventojų vakcinaciją, taigi – sprendimai, kurie gyventojus paliečia tiesiogiai. Tinkamai skelbiant informaciją yra formuojamas teigiamas savivaldybės įvaizdis, todėl publikuojama informacija apima ne tik informacinį tipą, bet ir santykinį, atpažįstamumo bei pramoginį. Tačiau norint geriau suprasti gyventojus, svarbu nuolat skaityti jų, po skelbiamais įrašais, paliekamus komentarus ir į juos atitinkamai reaguoti bei daryti išvadas tolimesnių sprendimų priėmimo.

3.3. Tyrimo ribotumai ir tęstinumas

Vienas iš tyrimo ribotumų susijęs su atliktos analizės imtimi. Tyrime buvo analizuojamas tik vienas Ukmergės rajono savivaldybės naudojamas socialinis tinklas, kai tuo tarpu savivaldybė naudoja tris priemones informacijai gyventojams skleisti. Taip pat, pasirinkto socialinio tinklo Facebook analizė buvo atlikta remiantis vienerių metų duomenimis, nors paskyra suskurta 2016 m. gegužės 16 d. Dėl šios priežasties, norint gauti tikslesnę turinio analizės informaciją bei rezultatus, naudinga nagrinėti skelbiamus įrašus bei gyventojų reakcijas nuo paskyros sukūrimo pradžios. Kitas tyrimo ribotumas – vienos savivaldybės publikuojamos informacijos analizė. Siekiant atlikti išsamų tyrimą, naudinga atlikti lyginamąją savivaldybių analizę, kurios metu galimai atsiskleistų daugiau gerosios bei blogosios praktikos pavyzdžių vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialinėse tinkluose. Paskutinis tyrimo ribotumas – apklausti tik vietos valdžios atstovai, nors analizuojamas dvipusė komunikacija. Siekiant iširti gyventojų intenciją komunikuoti su vietos valdžios atstovais socialinių tinklų pagalba, naudinga atlikti kokybinį vietos gyventojų tyrimą, kurio metu būtų atskleista gyventojų nuomonė apie Ukmergės rajono savivaldybės socialiniame tinkle Facebook publikuojamą turinį bei vietos valdžios gyventojų skatinimą įsitraukti į sprendimų priėmimo procesus.

Tyrimą galima būtų pratęsti atsižvelgiant į šio tyrimo ribotumus – ištirti gyventojų nuomonę, atlikti pilną turinio analizę nuo socialinio tinklo paskyros sukūrimo, išanalizuoti informaciją kitose naudojamose informacijos sklaidos priemonėse bei palyginti gautus rezultatus tarp kelių savivaldybių.

Išvados

1. Atlikus vietos valdžios ir gyventojų komunikacijos socialiniuose tinkluose teorinę analizę, atskleista vietos valdžios ir savivaldos samprata demokratinėje visuomenėje, kurioje svarbus gyventojų dalyvavimas priimant sprendimus. Gyventojų įtraukimo į sprendimų priėmimą bei komunikacijos priemonės gali būti tradicinės ir netradicinės, tačiau atsižvelgiant į technologijų proveržį bei skaitmenizaciją, norint pasiekti didesnę tikslinės auditorijos dalį rekomenduojama komunikaciją tarp vietos valdžios atstovų ir gyventojų perkelti į netradicines komunikacijos priemones – socialinius tinklus. Populiariausias socialinis tinklas – *Facebook*, todėl sekdami gerosiomis praktikomis, savivaldybės atstovai komunikacijai su gyventojais naudoja būtent šį socialinį tinklą. Interaktyvaus socialinio tinklo pasirinkimas skatina didesnę gyventojų susidomėjimą bei norą įsitraukti ir pareikšti savo nuomonę. Tačiau, gyventojų įsitraukimas aktyvesnis tuo atveju, jei atsižvelgiama į įvairių tyrėjų rekomendacijas, kaip teisingai komunicuoti socialiniuose tinkluose. Formuojamos žinutės skirstomos į penkis socialinės žiniasklaidos naudojimo tipus: informacinį, išraiškingą, santykinį, atpažįstamumo ir pramoginį. O gyventojai gali trimis būdais reaguoti į paskelbtą informaciją: ją perskirstyti dalijantis su kitais socialinio tinklo vartotojais, sąveikauti išreiškiant savo nuomonę po paskelbtu įrašu, pripažinti informaciją išliekant pasyviais stebėtojais, paspaudžiant mygtuką „patinka“ ar pasirinkti kitą reakciją.
2. Išnagrinėti vietos valdžios ir piliečių komunikacijos socialiniuose tinkluose teisinis reglamentavimas atskleidė, kad piliečių dalyvavimas yra politiškai svarbi dedamoji dalis siekiant sukurti demokratija grįstą valdymą. Tačiau teisės aktuose dėmesys skiriamas tradiciniams piliečių dalyvavimo būdams, kai tuo tarpu pasigendama reglamentuotų elektroninio dalyvavimo būdų naudojantis šiuolaikinėmis technologijomis. Be to, teisės aktų analizės metu, nustatyta, kad Lietuvos Respublikoje nėra teisinės bazės, kuri apibrėžtų socialinės žiniasklaidos naudojimą komunikacijai su piliečiais ir pastarųjų dalyvavimą vietos savivaldoje naudojant elektronines technologijas įgalinimą. Dėl šios priežasties gali kilti įvairios interpretacijos elektroninio dalyvavimo atžvilgiu bei išreikštų nuomonių nepaisymas, nes to neįpareigoja šiuo metu galiojantys teisės aktai ar kiti dokumentai. Tačiau, visus asmenis, reiškiančius savo nuomonę elektroninėje erdvėje apsaugo bendras duomenų apsaugos reglamentas (BDAR), kuriuo remiantis visiems turi būti užtikrinamas duomenų ir privatumo saugumas.
3. Atlikta mišri turinio analizė padėjo nustatyti gyventojų įsitraukimą į Ukmergės rajono savivaldybės socialinio tinklo *Facebook* paskyroje skelbiamą turinį. Analizės metu:
 - nustatyta, kad dažniausiai turinys paskyroje publikuojamas darbo dienomis, o vidutiniškai per dieną paskelbiami devyni įrašai;
 - nustatyta, kad paskyrą sekantys gyventojai yra linkę būti pasyviais informacijos stebėtojais ir dažniausiai į skelbiamą turinį reaguoja pasitelkdami pripažinimą;
 - nagrinėjant pripažinimą, buvo vertinamas gyventojų įsitraukimas, kurio metu nustatytos dažniausiai gyventojų naudojamos reakcijos, tačiau priežasties kodėl konkreti reakcija buvo pasirinkta nustatyti nėra galimybės, tiesiogiai nepaklausus gyventojų, dėl jų pasirinkimo. Gyventojai panaudojo visas (penkias) galimas pripažinimo reakcijas, norėdami išreikšti atitinkančią emociją apie skelbiamą turinį. Dažniausiai pasirinkta *patinka* reakcija;
 - paskelbtų įrašų perskirstymas (dalinimasis) gyventojų paskyroje, antrasis pagal dažnumą, gyventojų pasirenkamas veiksmas reaguojant į skelbiamą informaciją. Perskirstydami informaciją savo socialinio tinklo paskyroje, gyventojai ja dalinasi su savo draugais bei

artimaisiais. Tokio veiksmo intencija gali būti – noras, kad informacija pasiektų kuo daugiau žmonių arba poreikis išsaugoti informaciją ateičiai, kad ją būtų lengviau rasti. Pavyzdžiui, informacija su naudingais telefono numeriais galimai buvo perskirstoma siekiant šiuos numerius išsaugoti savo paskyroje, jog esant poreikiui, juos būtų galima greičiau surasti. Jei Ukmergės rajono savivaldybėje skelbiamas informacijos kiekis būtų mažas, yra tikimybė, kad tokia informacija nepasimestų ir ją būtų galima greitai surasti, tačiau atsižvelgiant į tai, kad paskyroje darbo dienomis publikuojami 9 įrašai, bet kokia informacija gali būti greitai pamiršta ar sunkiai randama. Jei perskirstymo intencija – intensyviau skleisti žinią, tuomet, priklausomai nuo skelbiamo turinio, gyventojus norima įtraukti į tam tikras iniciatyvas, pavyzdžiui, prisidėti prie organizuojamos gerumo akcijos;

- paskutinis veiksmas, kurį gyventojai rečiausiai atlieka išitraukdami į skelbiamą turinį – komentarų po skelbiamais įrašais palikimas (sąveika). Ne visi gyventojai yra linkę viešai demonstruoti savo nuomonę, todėl kai kurie yra linkę susilaikyti ir kitaip reaguoti į skelbiamą turinį. Tačiau atsižvelgiant į paliktus po paskelbtais įrašais komentarus, savivaldybės darbuotojai gali daryti atitinkamas išvadas. Pavyzdžiui, atsižvelgiant į pozityvius komentarus, galima suprasti, kas džiugina gyventojus, reaguojant į neigiamus komentarus – sužinoti ko gyventojams trūksta ar kokių pokyčių jie tikisi. Taigi, nors gyventojų išitraukime sąveika atlieka mažiausią vaidmenį, tačiau skiriant jai didžiausią dėmesį galima sulaukti daugiausiai naudos. Be to, sąveikaujant su gyventojais galima didinti atpažįstamumą, gerinti reputaciją bei užmegzti glaudesnę tarpusavio ryšį tarp vietos valdžios ir gyventojų.

Atlikus struktūruoto interviu tyrimo analizę nustatyta, kad:

- vietos valdžios atstovams yra svarbus gyventojų išitraukimas į socialinio tinklo *Facebook* Ukmergės rajono savivaldybės paskyroje skelbiamą turinį. Už skelbiamą turinį atsakingi darbuotojai kasdien susipažįsta su gyventojų paliekamais komentarais, tačiau ne visuomet yra linkę į juos reaguoti. Jei gyventojas nesulaukia atgalinio ryšio parašydamas komentarą po paskelbtu įrašu, tuomet jis visuomet gali susisiekti su šią paskyrą administruojančiu darbuotoju naudojantis *Messenger* programėle;
- pagrindiniai iššūkiai, kuriuos išvelgia apklausoje dalyvavę informantai – gyventojų abejingumas ir nenoras prisiimti atsakomybės, tai įtakoti gali pasitikėjimo vietos valdžia stoka, abejonės ar net baimė, kad į gyventojų nuomonę nebus atsižvelgiama. Tačiau siekiant gerinti situaciją, pateikti pasiūlymai, kad savivaldybės vadovai bei Tarybos nariai turėtų aktyviau bendrauti su gyventojais savo paskyroje;
- glaudaus ryšio tarp vietos valdžios atstovų ir gyventojų sukūrimas leistų didinti pasitikėjimą ir galimai motyvuotų gyventojus aktyviau išitraukti į sprendimo priėmimo procesus, kurie turi tiesioginės įtakos ir jų pačių gerovei.

Rekomendacijos

Atsižvelgiant į magistro baigiamojo projekto atliktos literatūros analizės, teisinių dokumentų analizės bei empirinio tyrimo metu gautus rezultatus, pateikiamos rekomendacijos, į kurias atsižvelgiant galima tobulinti vietos valdžios ir gyventojų komunikaciją socialiniame tinkle *Facebook*.

1. *Ukmergės rajono savivaldybės atstovams* rekomenduojama įsitraukti į tiesioginius dialogus su gyventojais, atsakant jiems iškilusius klausimus bei savo socialinio tinklo paskyroje aktyviai dalinantis aktualia gyventojams informacija iš asmeninės perspektyvos;
2. *Ukmergės rajono savivaldybės paskyrą administruojantiems darbuotojams* rekomenduojama atsižvelgti į teorinėje dalyje pateiktas informacijos skelbimo rekomendacijas ir mažinti skelbiamos informacijos turinio dažnumą bei pateikiamos informacijos viename įrašė kiekį. Išsamesnė informacija gali būti skelbiama kitais kanalais, pavyzdžiui, savivaldybės internetiniame tinklapyje, tuo tarpu socialinio tinklo paskyroje paliekant tik konkrečią ir reikšmingą informaciją;
3. *Ukmergės rajono savivaldybės merui* rekomenduojama metinėje veiklos ataskaitoje pateikti socialinės žiniasklaidos statistinius duomenis. Viešai prieinama informacija gyventojams leis lengviau identifikuoti pagrindines sritis, į kurias buvo stengtasi įtraukti gyventojus;
4. *Lietuvos savivaldybių asociacijai* rekomenduojama teikti Lietuvos Respublikos Seimui pasiūlymą, kuriame būtų siekiama patvirtinti socialinės žiniasklaidos naudojimą komunikacijai su piliečiais ir piliečių dalyvavimą vietos savivaldoje naudojant elektronines technologijas. Teisiškai reglamentavus šias sritis, gyventojai galimai įgautu daugiau pasitikėjimo valdžios atstovais ir galimai būtų labiau linkę įsitraukti į virtualias diskusijas vietos sprendimų priėmimo klausimais.

Literatūros sąrašas

1. Abs, H. J., & Veldhuis, R. (2006). Indicators on Active Citizenship for Democracy—the social, cultural and economic domain. *Paper by order of the Council of Europe for the CRELL-Network on Active Citizenship for Democracy*.
2. Andersen, K. V., Henriksen, H. Z., Secher, C., & Medaglia, R. (2007). Costs of e-participation: The management challenges. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 1(1), pp. 29-43. doi: 10.1108/17506160710733689
3. Androutsopoulou, A., Karacapilidis, N., Loukis, E., & Charalabidis, Y. (2019). Transforming the communication between citizens and government through AI-guided chatbots. *Government Information Quarterly*, 36(2), pp. 358-367. doi: 10.1016/j.giq.2018.10.001
4. Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), pp. 216-224. doi: 10.1080/01944366908977225
5. Astrauskas, A. (2003). Vietos savivaldos samprata ir savivaldybės institucinė struktūra. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas [žiūrėta 2021-12-31]. Prieiga per: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15496/astrauskas.pdf?sequence=1>
6. Aurylaitė, I. (2019). Vietos valdžios ir piliečių sąveika socialiniame tinkle „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis. Kauno technologijos universitetas. Kaunas: Technologija.
7. Belosic, J. (7). Tips for dealing with upset facebook fans. *Social Media Examiner*.
8. Berelson, B. (1952). Content analysis in communication research.
9. Berman, S. J. (2012). Digital transformation: Opportunities to create new business models. *Strategy & Leadership*, 40(2), pp. 16-24. doi: 10.1108/10878571211209314
10. Bernotienė, M. (2010). Piliečių dalyvavimas sprendimų priėmimo procese: sąvoka ir esmė. Viešasis valdymas: vadovėlis. Vilnius: MRU leidybos centras, 2010. ISBN 978–9955–19–185-8. pp. 238-253.
11. Bielinis, L. (2005). Visuomenė, valdžia ir žiniasklaida: Prieštaringa komunikacinė simbiozė. Vilnius: Eugrimas [žiūrėta 2021-12-31]. Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/handle/20.500.12259/53637>
12. Bitinas, B., Rupšienė, L., & Žydžiūnaitė, V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija*. Vilnius: Socialinių mokslų kolegija.
13. Bonsón, E., Torres, L., Royo, S., & Flores, F. (2012). Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities. *Government information quarterly*, 29(2), pp. 123-132. doi: 10.1016/j.giq.2011.10.001
14. Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2015). Citizens' engagement on local governments' facebook sites. an empirical analysis: The impact of different media and content types in Western Europe. *Government Information Quarterly*, 32(1), pp. 52-62. doi: 10.1016/j.giq.2014.11.001

15. Bonsón, E., Royo, S., & Ratkai, M. (2017). Facebook practices in western european municipalities: An empirical analysis of activity and citizens' engagement. *Administration & Society*, 49(3), pp. 320-347. doi: 10.1177/0095399714544945
16. Bordieu, P. Wacquant, L. D. (2003). *Įvadas į refleksyviąją sociologiją*. Vilnius: Baltos lankos.
17. Brazdeikis, V. (1999). *Bendrosios programos ir informacinės technologijos*. Vilnius: Margi Raštai.
18. Charalabidis, Y., Loukis, E. N., Androutsopoulou, A., Karkaletsis, V., & Triantafillou, A. (2014). Passive crowdsourcing in government using social media. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8(2), pp. 283-308. doi: 10.1108/TG-09-2013-0035
19. Chun, S., & Warner, J. (2010). Finding information in an era of abundance: Towards a collaborative tagging environment in government. *Information Polity*, 15(1, 2), pp. 89-103. doi: 10.3233/IP-2010-0201
20. Čiubrinskas, V. (2008). *Tautinis identitetas yrančių ryšių pasaulyje: Lietuviškumo trajektorijos* (pp. 7-10). Kaunas: Vytauto Didžiojo universiteto leidykla [žiūrėta 2021-12-31]. Prieiga per internetą: <https://www.vdu.lt/cris/bitstream/20.500.12259/132/1/ISBN9786094671432.pdf#page=7>
21. Coleman, S., & Freelon, D. (2015). *Handbook of digital politics* Edward Elgar Publishing. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
22. Coleman, S., & Price, V. (2012). *Democracy, distance and reach: The new media landscape. Connecting Democracy: Online Consultation and the Flow of Political Communication*. Cambridge: The MIT Press.
23. Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1983). *Information richness. A new approach to managerial behavior and organization design*. Texas A and M Univ College Station Coll of Business Administration.
24. Daft, R. L., & Lengel, R. H. (1986). Organizational information requirements, media richness and structural design. *Management Science*, 32(5), pp. 554-571. doi: 10.1287/mnsc.32.5.554
25. Dahl, R. A. (1961). *Who governs?: Democracy and power in an American city*. London: Yale University Press.
26. Dahl, R. A. (1994). *Demokratija ir jos kritikai*. Vilnius: Amžius.
27. Dahlgren, P. (2015). *The Internet as a Civic Space*. In Coleman, S. Freelon, D. *Handbook of Digital Politics*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing.
28. de Tocqueville, A. (1996). *Apie demokratiją Amerikoje*. Vilnius: Amžius.
29. Dočienė, D., Vaškelytė, A., & Pauliukėnas, L. (2012). Pacientų po klubo sąnario endoprotezavimo operacijos tarpusavio priklausomybės poreikių teorinis pagrindimas. *Gerontologija*, 13(2), pp. 107-112. Prieiga per internetą: http://www.gerontologija.lt/files/edit_files/File/pdf/2012/nr_2/2012_107_112.pdf

30. Džėjaitė, J. (2018). LSMU medicinos studentų priklausomybė nuo interneto ir sąsajos su naršymo internete pobūdžiu.
31. Elster, J. (1998). *Deliberative Democracy*. New York: Cambridge University Press.
32. Flew, T., & Iosifidis, P. (2020). Populism, globalisation and social media. *International Communication Gazette*, 82(1), 7-25.
33. Fondevila, G. (2008). Police efficiency and management: Citizen confidence and satisfaction. *Mexican Law Review*, 1(1), pp. 109-118. doi: 10.1177/1748048519880721
34. Forzley, L. (2003). The role of media in corporate social responsibility and sustainable development." Enhancing Business-Community Relations". *Media Case Study, Lebanon. United Nations Volunteers and New Academy of Business*,
35. Fung, A. (2009). *Empowered participation*. Princeton: Princeton University Press.
36. Gaižauskaitė, I., & Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: Kokybinis interviu*. Vilnius: Registrų centras.
37. Grabe, M. E., & Myrick, J. G. (2016). Informed citizenship in a media-centric way of life. *Journal of Communication*, 66(2), pp. 215-235. doi: 10.1111/jcom.12215
38. Halpern, D., & Gibbs, J. (2013). Social media as a catalyst for online deliberation? exploring the affordances of facebook and YouTube for political expression. *Computers in Human Behavior*, 29(3), pp. 1159-1168. doi: 10.1016/j.chb.2012.10.008
39. Hampton, K. N., Goulet, L. S., Rainie, L., & Purcell, K. (2011). *Social networking sites and our lives*. Washington: Pew Internet & American Life Project.
40. Hofmann, S., Beverungen, D., Räckers, M., & Becker, J. (2013). What makes local governments' online communications successful? insights from a multi-method analysis of Facebook. *Government Information Quarterly*, 30(4), pp. 387-396. doi: 10.1016/j.giq.2013.05.013
41. Howards, A. (2012). *Connecting with Communities: How Local Government is Using Social Media to Engage with Citizens*. Sydney: Australian Centre of Excellence for Local Government [žiūrėta 2021-12-31]. Prieiga per internetą: <https://opus.lib.uts.edu.au/bitstream/10453/42107/3/Connecting-With-Communities-Social-Media.pdf>
42. Jonathan, G. M. (2019). Digital transformation in the public sector: Identifying critical success factors. *Charm*, 381, pp. 223-235. doi: 10.1007/978-3-030-44322-1_17
43. Jordan, J. L., & Munasib, A. B. (2006). Motives and social capital consequence. *Journal of Economic Issues*, 40(4), pp. 1093-1112. Doi: 10.1080/00213624.2006.11506976
44. Jurkevičienė, J., & Butkevičienė, E. (2018). Socialinis kapitalas elektroniniuose socialiniuose tinkluose. *Lietuvos mokslų akademijos leidykla*, 29(2), pp. 99-106. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=690817>

45. Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of Social Media. *Business horizons*, 53(1), pp. 59-68. doi: 10.1016/j.bushor.2009.09.003
46. Kavanaugh, A. L., Fox, E. A., Sheetz, S. D., Yang, S., Li, L. T., Shoemaker, D. J., ... & Xie, L. (2012). Social media use by government: From the routine to the critical. *Government Information Quarterly*, 29(4), pp. 480-491. doi: 10.1016/j.giq.2012.06.002
47. Kim, J., & Grunig, J. E. (2011). Problem solving and communicative action: A situational theory of problem solving. *Journal of Communication*, 61(1), pp. 120-149. doi: 10.1111/j.1460-2466.2010.01529.x
48. Kim, S., & Lee, J. (2012). E-participation, transparency, and trust in local government. *Public Administration Review*, 72(6), pp. 819-828. doi: 10.1111/j.1540-6210.2012.02593.x
49. Kolbe, R. H., & Burnett, M. S. (1991). Content-analysis research: An examination of applications with directives for improving research reliability and objectivity. *Journal of Consumer Research*, 18(2), pp. 243-250. doi: 10.1086/209256
50. Krupavičius, A., & Šarkutė, L. (2004). *Žiniasklaida ir politika*. Kaunas: Poligrafija ir informatika.
51. Kunc, N. (1992). The need to belong: Rediscovering Maslow's hierarchy of needs.
52. Lalicic, L., & Önder, I. (2018). Residents' involvement in urban tourism planning: Opportunities from a smart city perspective. *Sustainability*, 10(6), pp. 1852. doi: 10.3390/su10061852
53. Larsson, A. O. (2015). Comparing to prepare: Suggesting ways to study social media today—and tomorrow. *Social Media Society*, 1(1). doi: 2056305115578680.
54. Lengel, R. H., & Daft, R. L. (1984). *An exploratory analysis of the relationship between media richness and managerial information processing*. Texas: Texas A&M University.
55. Linders, D. (2012). From e-government to we-government: Defining a typology for citizen coproduction in the age of social media. *Government Information Quarterly*, 29(4), pp. 446-454. doi: 10.1016/j.giq.2012.06.003
56. Lironi, E. (2016). *Potential and Challenges of E-participation in the European Union: Study*. Policy Department C: Citizens' Rights and Constitutional Affairs, European Parliament.
57. Lovari, A., & Parisi, L. (2015). Listening to digital publics. investigating citizens' voices and engagement within italian municipalities' Facebook pages. *Public Relations Review*, 41(2), pp. 205-213. doi: 10.1016/j.pubrev.2014.11.013
58. Macintosh, A., & Whyte, A. (2008). Towards an evaluation framework for eParticipation. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 2(1), pp. 16-30. doi: 10.1108/17506160810862928
59. Mahajan-Cusack, L. (2016). *The Impact of Social Media on Local Government Transparency and Citizen Engagement*. Rutgers University-Graduate School-Newark.

60. Marcinkevičiūtė, L., & Petrauskienė, R. (2008). Piliečių dalyvavimo viešojo administravimo institucijų valdyme galimybės: Vilniaus ir Jurbarko rajonų savivaldybių pavyzdys. *Vadybos Mokslas Ir Studijos-Kaimo Verslų Ir Jų Infrastruktūros Plėtrai*, (3), pp. 102-109. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2008~1367164750359/J.04~2008~1367164750359.pdf>
61. McLuhan, M. (2016). *Understanding media: The extensions of man*. Createspace Independent Publishing Platform.
62. McLuhan, M. (2003). The medium and the message. *British Journal of Health Care Management*, 9(10), pp. 324-325.
63. Mergel, I. (2013). Social media adoption and resulting tactics in the US federal government. *Government Information Quarterly*, 30(2), pp. 123-130. doi: 10.1016/j.giq.2012.12.004
64. Milio, S. (2007). Can administrative capacity explain differences in regional performances? Evidence from structural funds implementation in southern Italy. *Regional Studie*, 41(4), pp. 429-442. doi: 10.1080/00343400601120213
65. Mikulskienė, B., Pitrenaitė-Žilėnienė, B., Jankauskienė, D., & Augaitė, V. (2013). Interesų raiška viešojo valdymo institucijose: švietimo ir sveikatos sektorių darbo grupių veiklos palyginamoji analizė. Vilnius: Mykolo Riomerio universitetas [žiūrėta 2021-12-31]. Prieiga per internetą: <https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/16899/9789955195610.pdf>
66. Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., & Casteleyn, S. (2018). Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment. *Information Technology & People*. 32(2), pp. 364-386. doi: 10.1108/ITP-08-2017-0257
67. Norris, P. (2003). Preaching to the converted? pluralism, participation and party websites. *Party Politics*, 9(1), pp. 21-45. doi: 10.1177/135406880391003
68. Nurmandi, A., Almarez, D., Roengtam, S., Salahudin, S., Jovita, H. D., Dewi, D. S. K., & Efendi, D. (2018). To what extent is social media used in city government policy making? Case studies in three asean cities. *Public Policy and Administration*, 17(4), pp. 600-618. Prieiga per internetą: <https://www.ceeol.com/search/viewpdf?id=747887>
69. Obar, JA and Wildman, S.(2015).Social Media Definition and the Governance Challenge: An Introduction to the Special Issue. *Telecommunications Policy*, 39(9), 745-750.
70. Painter, J. ir kt. (2016). *Something old, something new: Digital media and the coverage of climate change*. Reuters Institute for the Study of Journalism.
71. Parvin, P. (2015). Is Deliberative Democracy Feasible? Political Disengagement and Trust in Liberal Democratic States. *The Monist*, 98(4), pp. 407–423. doi: 10.1093/monist/onv021
72. Petrauskienė, R., & Žilinskas, G. (2013). Informacinių technologijų įtaka politiniam dalyvavimui: Interneto skverbties ir rinkėjų aktyvumo tendencijos Lietuvoje. *Public policy and administration*, 12(1), pp. 50-64. doi: 10.5755/j01.ppa.12.1.4012
73. Reddick, C. G., Chatfield, A. T., & Ojo, A. (2017). A social media text analytics framework for double-loop learning for citizen-centric public services: A case study of a local

- government Facebook use. *Government Information Quarterly*, 34(1), pp. 110-125. doi: 10.1016/j.giq.2016.11.001
74. Riekašius, R. (2011). *Politinis dalyvavimas: samprata ir tipologija*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
75. Rosenmann, A., Reese, G., & Cameron, J. E. (2016). Social identities in a globalized world: Challenges and opportunities for collective action. *Perspectives on Psychological Science*, 11(2), pp. 202-221. doi: 10.1177/1745691615621272
76. Schauer, P. (5). *Biggest differences between social media and social networking*. Social Media Today.
77. Shannon, C.E. & Weaver, W. (1949) *The Mathematical Theory of Communication*. Urbana: University of Illinois Press.
78. Shark, A. R. (2015). *Technology and public management*. London: Routledge.
79. Shaughnessy, H. (2018). Creating digital transformation: Strategies and steps. *Strategy & Leadership*, 46(2), pp. 19-25. doi: 10.1108/SL-12-2017-0126
80. Skoric, M. M., Zhu, Q., Goh, D., & Pang, N. (2016). Social media and citizen engagement: A meta-analytic review. *New Media & Society*, 18(9), pp. 1817-1839. doi: 10.1177/1461444815616221
81. Stasiukynas, A. (2010). Visuomenės dalyvavimas Lietuvos elektros energetikos sektoriaus valdyme. *Viešoji politika ir administravimas*, 32, pp. 104–119. Prieiga per internetą: <https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2010~1367171806785/J.04~2010~1367171806785.pdf>
82. Strömbäck, J. (2005). In search of a standard: Four models of democracy and their normative implications for journalism. *Journalism Studies*, 6(3), pp. 331-345. doi: 10.1080/14616700500131950
83. Šalkuvienė, O. (2007). Informacinių komunikacinių technologijų taikymo pradinio ugdymo procese teorinės prielaidos. *Jaunųjų Mokslininkų Darbai*, (3 (14)), pp. 91-96. Prieiga per internetą: <https://www.cceol.com/search/viewpdf?id=8563>
84. Tamošiūnaitė, R. (2018). Socialinių technologijų taikymo galimybės gyventojų dalyvavimui viešojo valdymo sprendimų priėmimo procesuose. Mykolo Romerio universitetas. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
85. Tidikis, R. (2003). Socialinių mokslų tyrimų metodologija. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas [žiūrėta 2021-12-31]. Prieiga per internetą: https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15459/Tidikis_tyrimu_metodologija.pdf?s
86. Trakimavičiūtė, G. (2017). Ryšių su klientais palaikymas pasitelkiant socialinį tinklą „Facebook“. *Informacijos Mokslai*, 77, pp. 145-159. doi: 10.15388/Im.2017.77.10711

87. Vaidelytė, E., Žilinskas, G., & Rauleckas, R. (2017). Piliiečių įtrauktis į viešąjį valdymą teorinės apibrėžtys. *Public security and public order*, 16. Prieiga per internetą: [https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15032/Vaidelyt%
c4%97.pdf](https://repository.mruni.eu/bitstream/handle/007/15032/Vaidelyt%c4%97.pdf)
88. Valenzuela, S., Park, N., & Kee, K. F. (2009). Is there social capital in a social network site?: Facebook use and college students' life satisfaction, trust, and participation. *Journal of Computer-Mediated Communication*, 14(4), pp. 875-901. doi: 10.1111/j.1083-6101.2009.01474.x
89. Van Dijk, J. (2006). *The network society*. London: SAGE Publications Ltd.
90. Vicente, M. R., & Novo, A. (2014). An empirical analysis of e-participation. the role of social networks and e-government over citizens' online engagement. *Government Information Quarterly*, 31(3), pp. 379-387. doi: 10.1016/j.giq.2013.12.006

Informacijos šaltinių sąrašas

1. *Dėl valstybės pažangos strategijos „Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ patvirtinimo“, 2012 m. gegužės 15 d. Nr. XI-2015.* (2012) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.425517>
2. *Dėl aštuonioliktosios Lietuvos respublikos vyriausybės programos, 2020 m. gruodžio 11 d. Nr. XIV-72.* (2020) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/973c87403bc311eb8c97e01ffe050e1c>
3. *Dėl Lietuvos nacionalinės informacinės visuomenės plėtros koncepcijos patvirtinimo, 2001 m. vasario 28 d. Nr. 229.* [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.123561>
4. *Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo, 2002 m. gruodžio 31 d., Nr. 2115.* (2002) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.198184?jfwid=x4249k9qi>
5. *Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo, 2003 m. lapkričio 25 d. Nr. 1468.* (2003) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.222092?jfwid=rivwzvpg>
6. *Dėl Lietuvos informacinės visuomenės plėtros strategijos patvirtinimo, 2005 m. birželio 8 d. Nr. 625.* (2005) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.257174?jfwid=rivwzvpg>
7. *Dėl Seimo informacinės visuomenės plėtros komisijos, 2000 m. gruodžio 5 d. Nr. IX-68.* (2000) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.115304>
8. Di Cesare, Harwood, Rowsell (2016). *The Societal Impact of Diital Media*. Derry Township: Hershey, PA.
9. *Europos Parlamento ir Tarybos direktyva, 1997 m. gruodžio 15 d. Nr. 97/66/EC.* (1997) [žiūrėta 2021-12-28]. Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A31997L0066>
10. *Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas, 2016 m. balandžio 27 d. Nr. 2016/679.* (2016) [žiūrėta 2021-12-28]. Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/?uri=celex%3A32016R0679>
11. *Europos sąjungos pagrindinių teisių chartija, 2016 m. birželio 7 d.* (2016) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=GA>
12. *Europos vietos savivaldos chartija, 1985 m. spalio 15 d. Nr. 82-2418.* (1985) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.48874>

13. *Europos žmogaus teisių ir pagrindinių laisvių apsaugos konvencija, 1950 m. lapkričio 4 d.* (1950) [žiūrėta 2021-12-28]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.19841>
14. *Facebook Duomenų politika.* (2020) [žiūrėta 2021-12-28]. Prieiga per internetą: <https://www.facebook.com/privacy/explanation>
15. Globe, Social Networking Popular Across. (2012). *Pew Research Center*,
16. Kazieliene, G. (2021). Gimtoji žemė. Prieiga per internetą: <https://www.gzeme.lt/2021/01/17/gyventojai-palieka-rajona/>
17. *Lietuvos Respublikos administracinių nusižengimų kodekso patvirtinimo, įsigaliojimo ir įgyvendinimo tvarkos įstatymas, 2015 m. birželio 25 d. Nr. XII-1869.* (2015) [žiūrėta 2021-12-28]. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/4ebe66c0262311e5bf92d6af3f6a2e8b>
18. *Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas, 1996 m. birželio 11 d. Nr. I-1374.* (1996) [žiūrėta 2021-12-28]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.29193/SRlppirIHm>
19. *Lietuvos Respublikos Konstitucija, 1992 m. spalio 25 d.* (1992) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://www.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>
20. *Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas, 1994 m. liepos 7 d. Nr. I-533.* (1994) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.D0CD0966D67F/asr>
21. *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas, 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234.* (2006) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0BDFFD850A66>
22. *Lietuvos respublikos visuomenės informavimo įstatymo pakeitimo įstatymas, 2006 m. liepos 11 d. Nr. X-752.* (2006) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.280580>
23. Nations, U. (2008). UN eGovernment survey2008: From eGovernment to connected governance. United Nations. *Department of Economic and Social Affairs.Division for Public Administration and Development Management Administration.*
24. n.d. (2019). Facebook marketingas: Dažniausiai daromos klaidos. Prieiga per internetą: <https://kiro.lt/facebook-marketingas-dazniausiai-daromos-klaidos/>
25. Istorija, (n. d.). Prieiga per internetą: <https://ivpk.lrv.lt/lt/apie-ivpk/istorija>
26. Pilietinės visuomenės institutas. (2015). Valdžios ir nevyriausybinio sektorių bendradarbiavimo viešosios politikos sprendimų priėmimo procese stiprinimas. Prieiga per internetą: http://www.civitas.lt/wp-content/uploads/2015/08/VRM-tyrimo-ataskaita_final.pdf

27. Roberts, S. (2020). GETTING EMOJI-ONAL heart emojis meaning: A guide to using the symbols and when to use them. Prieiga per internetą: <https://www.thesun.co.uk/fabulous/2734745/heart-emoji-meanings-revealed/>
28. Rūta Balčiūnienė. (2020, Feb 3,). Socialiniai tinklai 2020: Stebinantis „TikTok“ fenomenas . Prieiga per internetą: <https://www.vz.lt/rinkodara/2020/02/23/socialiniai-tinklai-2020-stebinantis-tiktok-fenomenas&tsamk>
29. Sensis. (2016). Sensis social media report 2016: How Australian people and businesses are using social media. Prieiga per internetą: https://irp-cdn.multiscreensite.com/535ef142/files/uploaded/Sensis_Social_Media_Report_2016.pdf
30. Simon Kemp. (2020). Digital 2020: Lithuania. Prieiga per internetą: <https://datareportal.com/reports/digital-2020-lithuania>
31. Social Media Marketing. (2021). 10 steps to building your personal brand on social media. Prieiga per internetą: <https://digitalmarketinginstitute.com/blog/10-steps-to-building-your-personal-brand-on-social-media>
32. Statista Research Department. (2021). Global social networks ranked by number of users 2021. Prieiga per internetą: <https://www.statista.com/statistics/272014/global-social-networks-ranked-by-number-of-users/>
33. *Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, 1948 m. gruodžio 10 d.* (1948) [žiūrėta 2021-12-20]. Prieiga per nternetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.278385>

Priedai

1 priedas. Turinio analizės tyrimo instrumentas

Aspektas	Kategorija	Skaičiai	
Socialinės žiniasklaidos platforma	Socialinio tinklo paskyros pavadinimas		
	Sekėjų skaičius		
Informacijos kodavimas	Perskirstymas		
	Sąveika	Pozityvi	
		Negatyvi	
		Neutrali	
	Pripažinimas	Patinka	
		Labai	
		Rūpi	
		Cha cha	
		Oho!	
		Liūdnas (-a)	
Piktas (-a)			
Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipas	Informacinis		
	Išraiškingas		
	Santykinis		
	Atpažįstamumo		
	Pramoginis		
Informacijos intensyvumas	Lapkritis		
	Gruodis		
	Sausis		
	Sausis		
	Vasaris		
	Kovas		
	Balandis		
	Liepa		
	Rugpjūtis		
	Rugsėjis		
	Spalis		

2 priedas. Struktūruoto interviu klausimai

Tema	Klausimai
Informanto charakteristikos	1. Papasakokite apie jūsų atliekamą veiklą savivaldybėje? Kiek ši veikla susijusi su savivaldybės reprezentacija socialiniuose tinkluose bei bendradarbiavimu su piliečiais?
Socialinės žiniasklaidos platforma	2. Kuriame socialiniame(-uose) tinkle(-uose) yra reprezentuojama atstovaujama savivaldybė? 3. Kokia informacija dažniausiai dalinėtės socialiniuose tinkluose? Kodėl?
Priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui	4. Kaip dažnai viešinate informaciją socialiniame tinkle <i>Facebook</i> ? 5. Ar viešinant informaciją naudojate specifinę strategiją? Apibūdinkite strategiją. 6. Kokias galėtumėte nurodyti pagrindines savivaldybės informacijos viešinimo paskirtis socialiniame tinkle (pvz., kvietimas į renginius; supažindinimas su aktualiomis naujienomis; institucijos atliekamų darbų pristatymai; politinių lyderių retorikos sklaida; politinės darbotvarkės reprezentavimas; valdžios ir piliečių bendradarbiavimas ar kt.)? 7. Kokių reakcijų dažniausiai sulaukiate <i>Facebook</i> įrašuose? (patiktukų (angl. <i>like</i>), komentarų, dalinimūsi)? Kaip į tai reaguojate, atsakote?
Dalyvavimo nustatymai	8. Kaip vertinate piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesą naudojant socialines medijas? Pakomentuokite. 9. Kas paskatino sukurti paskyrą socialiniame tinkle <i>Facebook</i> ? 10. Ar dažnai naudojate socialines medijas įtraukti piliečius į diskusijas, kurios liečia savivaldybės gyventojus? Jei taip, koks įtraukimo tikslas (pvz. grįžtamasis ryšis)? 11. Ar naudojant socialines medijas jaučiamas didesnis gyventojų įsitraukimas sprendžiant įvairius klausimus? 12. Kokios temos dažniausiai yra aptariamos socialiniuose tinkluose? Pateikite pavyzdžių. 13. Kokios temos sulaukia daugiausiai gyventojų susidomėjimo ir reakcijos?
Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą naudojant socialinius tinklus	14. Kaip dažnai skaitote gyventojų komentarus? 15. Ar atsižvelgiama į gyventojų komentarus socialiniame tinkle <i>Facebook</i> ? Jei taip, kaip, jei ne – kodėl? 16. Kaip manote, kiek vertingi yra gyventojų komentarai? 17. Kokių būdu naudojant socialinius tinklus piliečiai yra motyvuojami įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą? 18. kuriame sprendimų priėmimo etape yra dažniausiai įtraukiami piliečiai naudojant socialinius tikslus, pvz. problemos nustatymas, sprendimų rengimas, sprendimų priėmimas, sprendimų įgyvendinimas, sprendimų priėmimo vertinimas? Kodėl?
Iššūkiai ir ateities perspektyvos	19. Kokie iššūkiai, jūsų nuomone, kyla gyventojams, kurie nori įsitraukti į sprendimų priėmimo procesą naudojant socialinius tinklus?

	<p>20. Kokie iššūkiai, jūsų nuomone, kyla savivaldybės atstovams norint įtraukti gyventojus į sprendimo priėmimo procesą naudojant socialinius tinklus?</p> <p>21. Kas, jūsų nuomone, galėtų paskatinti aktyvesnį gyventojų įsitraukimą sprendimų priėmimo procese socialiniuose tinkluose?</p>
--	---

3 priedas. Sąveikos kategorija, subkategorija ir įrašų tema (sudaryta tyrimo autorės)

Kategorija	Subkategorija	Įrašų tema
Pozityvi sąveika	Užuojautos išreiškimas	Užuojautos išreiškimas artimiesiems netekus artimo žmogaus
	Pritarimas sprendimams	Gyventojų skiepijimas; miesto rekonstrukcijos ir darbai; renginių organizavimas ir įgyvendinimas; iniciatyvų įgyvendinimas.
	Situacijos pateisinimas	COVID-19 liga sergančių gyventojų skaičius savivaldybėje; autobusų reisų mažinimas; tenkantis krūvis ligoninės darbuotojams; privalomas gyventojų testavimas dėl COVID-19 ligos; vakcinacija.
	Džiaugsmas	Savanorystės pasiūlymai; balsavimai; vykstantys renginiai, šventės; atlikti darbai; Ukmergės istorija; Ukmergę garsinantys žmonės.
	Pagyrimai	Nuveikti/atlikti darbai; iniciatyvų įgyvendinimas; miesto puošimas; pagyrimai įvairių profesijų darbuotojams.
	Sveikinimai ir linkėjimai	Valstybinės šventės; profesinės šventės; gimtadieniai; pasiekimai ir laimėjimai.
	Padėkos	Padėkos už: sveikinimus, linkėjimus ir pagyrimus; iniciatyvas; išreikštą užuojautą; atliktus darbus; pagalbą; priimtus sprendimus.
	Siūlymai	Darbams mieste atlikti; trūkumų šalinimui; verslai, kuriuo verta palaikyti pandemijos metu; miesto puošimo elementai; pastatų panaudojimas.
	Teigiamos emocijos (<i>emoji ir gif</i>)	Naujos erdvės mieste; pramoginis turinys; darbų atlikimas; garbės piliečiai; vietinio sporto klubo palaikymas; miesto dekoracijos; konkursai; priimti sprendimai.
Negatyvi sąveika	Pyktis	Galimybių pasas; COVID-19 ligos greitieji testai; gyventojų vakcinacija; ligoninės darbuotojų elgesys; užsikrėtimų skaičius; renginys; kelių valymas (sniegas); savanorystė; socialinis burbulas; draudimas vykti į kitas savivaldybes.
	Pasipiktinimas sprendimais	Ligoninės skyrių uždarymas; atlyginimo didinimas; darbų atlikimas mieste; gyventojų vakcinacija; Kalėdų eglutės apšvietimo išjungimas; galimybių pasas; projektų išgyvendinimas; gerumo akcija; ligoninės uždarymas; kaukių dėvėjimas; šildymo sezono pradžia.
	Pasipiktinimas situacija	Sklypų priežiūra; COVID-19 sergančių žmonių skaičius; miesto infrastruktūra; ligoninės darbuotojų elgesys; COVID-19 ligos testai; kaukių dėvėjimas; galimybių pasas; atliekamų darbų vėlavimas; vakcinacija.
	Liūdesys	Ligoninės uždarymas; vakcinacija; gyventojų apklausa; lenktyninių žirgų ristūnų varžybos; kalėdinė eglutė; darbų mieste atlikimas; Vėlinės ir vartotojiškumas.
	Neigiamos iliustracijos	Kvietimas tapti policijos pareigūnu; vakcinacija; karantino reikalavimai; kalėdinės dekoracijos; kelių valymas (sniegas).
	Ironija	Vakcinacija, COVID-19 testavimas; fontanas mieste; miesto infrastruktūra; darbas savivaldybėje; vagystė; galimybių pasas; COVID-19 užsikrėtusių gyventojų

Kategorija	Subkategorija	Įrašų tema
		skaičius; judėjimo tarp savivaldybių ribojimas; darbų mieste įgyvendinimas.
	Sarkazmas	Vakcinacija; infrastruktūra; kalėdinė eglutė; kaukių dėvėjimas; šunų vedžiojimo taisyklės; ribojimai karantino metu; darbų atlikimas.
Neutrali sąveika	Neaktualus komentaras	Organizuojamos parodos; padėka už pagalbą; šildymo sezono pradžia, darbų mieste atlikimas; vakcinacija; interaktyvus maršrutas; COVID-19 testavimas; audra mieste; renovacija; strateginis planas; konkursas.
	Klausimai	Vakcinacija; klausimų-atsakymų sesija; COVID-19 testavimas; renginio organizavimas; infrastruktūra; nelegalūs imigrantai; COVID-19 užsikrėtusių gyventojų skaičius.
	Kitų asmenų žymėjimas	Darbų mieste atlikimas; vakcinacija; darbo skelbimai; savanorystė; profesinės dienos; renginiai; karantino ribojimai; konkursas; finansai.
	Asmenų susirašinėjimas	Ligoninės skyrių uždarymas; atlyginimo didinimas; darbų atlikimas mieste; gyventojų vakcinacija; Kalėdų eglutės apšvietimo išjungimas; galimybių pasas; savanorystė; projektų įgyvendinimas; gerumo akcija; ligoninės uždarymas; kaukių dėvėjimas; šildymo sezono pradžia.

4 priedas. Facebook socialiniame tinkle paskelbtų įrašų kiekybiniai rezultatai

Paskelbtų įrašų skaičius	Perskirstymas	Sąveika	Pripažinimas							
			Patinka	Labai patinka	Rūpi	Cha cha	Oho!	Liūdnas (-a)	Piktas (-a)	Iš viso
2020 m. lapkritis										
133	1973	462	3316	163	52	59	87	75	70	3822
2020 m. gruodis										
139	1709	829	5847	576	68	76	89	448	34	7138
2021 m. sausis										
208	1570	530	6650	604	29	71	43	94	16	7507
2021 m. vasaris										
199	1159	610	4742	283	13	150	34	36	35	5293
2021 m. kovas										
235	1485	591	3677	208	10	176	23	25	49	4168
2021 m. balandis										
221	1457	680	6296	631	20	87	26	14	13	7087
2021 m. gegužė										
220	1353	578	5586	440	21	156	45	123	67	6438
2021 m. birželis										
196	1061	303	4042	191	7	129	29	10	17	4425
2021 m. liepa										
180	1906	468	7339	579	16	64	53	23	31	8105
2021 m. rugpjūtis										
199	1132	657	5321	358	19	158	62	41	103	6062
2021 m. rugsėjis										
170	1079	370	3922	205	8	91	18	30	32	4306
2021 m. spalio										
162	967	491	4787	388	28	101	11	22	31	5368
Iš viso										
2 262	16 851	6 569	61 525	4 626	291	1 318	520	941	498	69 719

5 priedas. Socialinio žiniasklaidos naudojimo tipų kategorijos, subkategorijos ir įrašų turinys

Kategorija	Subkategorija	Įrašų turinys
Informacinis tipas	Ligoninės informacija	Pacientų priėmimas turint temperatūros; jaunų moterų sveikatos priežiūros gerinimas; atnaujinami kardiologinio ir akušerinio skyrių darbai; remonto darbai; Geriatrijos dienos stacionaro ir konsultacinio kabineto įkūrimas; darbo laikas.
	Konkursai, kvietimai	Kvietimai dalyvauti konkursuose, seminaruose, konferencijose, atrankose; teikti paraiškas stažuotėms, premijoms; teikti paraiškas; stoti į policiją; dalyvauti mokymuose.
	Viešasis valdymas	Idėjų siūlymas; balsavimas; apklausos; diskusijos; konsultacijos.
	Darbo ir savanorystės pasiūlymai	Įvairios pozicijos savivaldybėje; savanorystė globos ir gydymo įstaigose, vakcinavimo centre.
	Tiesioginės transliacijos	Ukmergės rajono savivaldybės tarybos, Kontrolės komiteto, Antikorupcijos komisijos, Biudžeto ir ekonominės plėtros komiteto, Sveikatos ir socialinės paramos komiteto posėdžiai.
	Projektų įgyvendinimas	„Biblioteka visiems“; „Kareiviško kempingo įrengimas vaikų stovykloms ir lankytojų poilsiui“; „Mokymų ir tikslinių konsultacijų organizavimas krizinį nėštumą išgyvenančioms nėščiosioms ir jų artimiesiems“; „Dešimt miestelių“; „Lietuvių kalbos dienų sostinė „Kalba ir žmogus. Ukmergės kraštas“.
	Socialinės paslaugos, lengvatos, garantijos, paramos	Psichologo pagalba; emocinė ir informacinė pagalba vyresnio amžiaus žmonėms; maisto atvežimas į namus; piniginės socialinės paramos ir išmokos; kompensacijos; informacija auginantiems mažus vaikus ar vaikus su negalia; ligos išmokos; „Sodros“ išmokų kalendorius einamajam mėnesiui; atlyginimų bei pensijų kilimas; NPD.
	Aktuali informacija	Autobusų, didelių gabaritų atliekų išvežimo, mišrių komunalinių atliekų surinkimo ir kt. grafikai; prašymai reaguoti į aptiktus skriaudžiamus gyvūnus; mokesčių bazinių kainų pasikeitimas; savivaldybės darbuotojų darbotvarkių analizė; priimti įstatymai; švietimo tema; turto deklaracija; rodikliai ir statistikos; taisyklės; viešosios erdvės; šeimos kortelė; organų donorystės informacija ir kt.
	Darbų atlikimas mieste	Infrastruktūros gerinimas; sniego valymas; projektų įgyvendinimas.
	COVID-19 informacija	Vakcinacija; gyventojų testavimas; sergančių gyventojų skaičius; karantino ribojimai; kaukių dėvėjimas; informacinės kampanijos.
Pavojingos situacijos: Patarimai; Gaisras; Sniegas; Fejerverkai; Nelaimė AE	Informacija ir patarimai kaip reikėtų elgtis didelio karščio metu, Astravo atominės elektrinės nelaimės metu, gaisro atvejais, užklupus gausiam sniegui (pūgai). Patarimai – augintiniui atsidūrus ant ledo, kaip elgtis žaibuojant, vairuotojams išvengti susidūrimo, potvynių metu, kaip elgtis paskambinus sukčiams. Informacija apie elgesį gaisro metu ir kt.	
Išraiškingumo tipas	-	-
Santykinis tipas	Kvietimai prisidėti prie socialinių akcijų	Dovanoti kraujo; tvarkyti aplinką.
	Bendradarbiavimas	Nacionaliniu ir tarptautiniu lygmeniu. Sutarčių sudarymas, susitikimai su tarnybų, įstaigų, savivaldybių ir kt. atstovais, gerosios praktikos dalijimasis; bendradarbiavimo sukakties tarp Ukmergės ir Vusterio miestų minėjimas.
	Pripažinimas	LR kultūros ministro pasirašytas diplomats Deltuvai suteikiantis Lietuvos mažosios kultūros sostinės vardą; padėkos raštai Ukmergės ugdymo įstaigoms.

Kategorija	Subkategorija	Įrašų turinys
	Padėkos	Facebook paskyros sekėjams; savivaldybės, ligoninės darbuotojams, miškininkams;
	Santykių palaikymas	Sveikinimas miesto gimtadienio proga; Vilniaus apskrities regioninės kultūros tarybos pirmininkės sveikinimas su Naujaisiais metais; sveikinimas Vilniui su gimtadieniu.
Atpažįstamumo tipas	Kvietimas mokytis	Ukmergės meno mokykloje; profesinio ugdymo įstaigoje.
	Iniciatyvos	Medžių sodinimas; žvakučių uždegimas kiekvieno namuose Laisvės gynėjų dienos minėjimo proga; sausio 13 d. minėjimas – neužmirštuolės žiedas; diena prieš smurtą prieš moteris – pastato apšvietimas oranžine spalva; labdaros ir gerumo akcija „Baltasis angelas“ – lėšų rinkimas aukojimui.
	Padėkos vietos valdžios atstovams	Gyventojų padėka Ukmergės rajono savivaldybės vadovybei ir ypač Viešosios tvarkos ir aplinkosaugos skyriaus vedėjo pavaduotojai; Ukmergės miesto seniūnei; Ukmergės rajono savivaldybei; Ukmergės rajono savivaldybės administracijos direktoriui.
	Sveikinimai Ukmergės vardu	Sveikinimai švenčių progomis; sveikinimai 100 gimtadienį švenčiantiems gyventojams; geriausio darbuotojo, sėkmingiausio kūrėjo nominacijos suteikimas; mero padėkos; mokyklos baigimo proga; garbės piliečiai; sveikinimas Vilniui su gimtadieniu.
	Garbės piliečiai	Miesto garbės piliečiai; sveikinimai su gimtadieniu; konkursų laimėtojai.
	Dalyvavimas	Savivaldybės darbuotojų dalyvavimas miesto renginiuose; miesto futbolo komandos palaikymas; mero vakcinacija nuo COVID-19 ligos.
Pramoginis tipas	Turizmas ir kultūra	Kareiviškas kempingas; Ukmergė poilsiautojams; tautos paveldas; informacija apie Veprių meteoritinį kraterį, Kopūstėlių raketinę bazę; kiaušinių marginimo būdai per Velykas; ekskursijos, lankytinos miesto erdvės ir kt.
	Renginiai, konkursai, kvietimai	Krepšinio varžybos; <i>Emoji</i> konkursas; festivaliai; mugės; šventiniai renginiai (miesto gimtadienio šventė, Smetoniškės ir kt.); nemokamo kino vakarai po atviru dangumi; pamokos-educacijos ir kt.
	Nuotraukos ir vaizdo įrašai	Miesto nuotraukos ir vaizdo įrašai renginių ar pasiruošimo šventėms metu.
	Kita	Laipiojimo būrelis vaikams; nemokamas pasinaudojimas Sporto centro plaukimo baseino paslaugomis; idėjos, kaip sutikti didžiąsias miestų šventes.