

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Eligija ZOLTNERIENĖ

**VIEŠIEJI RYŠIAI SAVIVALDOJE: RADVILIŠKIO RAJONO
SAVIVALDYBĖS ATVEJO ANALIZĖ**

Magistro darbas

Šiauliai, 2010

**ŠIAULIŲ UNIVERSITETAS
SOCIALINIŲ MOKSLŲ FAKULTETAS
VIEŠOJO ADMINISTRAVIMO KATEDRA**

Eligija ZOLTNERIENĖ

**VIEŠIEJI RYŠIAI SAVIVALDOJE: RADVILIŠKIO RAJONO
SAVIVALDYBĖS ATVEJO ANALIZĖ**

**Magistro darbas
Socialiniai mokslai, viešasis administravimas (03S1)
Šaka – viešasis administravimas**

Teigiu, kad magistro studijų baigiamasis darbas, kurį teikiu vadybos studijų programos magistro kvalifikaciniam laipsniui įgyti yra originalus autorinis darbas:

Magistro darbo autorius Eligija Zoltnerienė
(vardas, pavardė, parašas)

Vadovas doc. dr. Aistė Lazauskienė
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Recenzentas doc. dr. Laima Liukinevičienė
(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Santrauka

Eligija Zoltnerienė. **Viešieji ryšiai savivaldoje: Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizė.** Magistro darbas.

Viešieji ryšiai savivaldoje yra mažai tirta sritis, todėl jos procesų, galimybių ir trūkumų analizė yra aktuali visiems, dirbantiems šioje srityje. Šiame darbe siekta išsiaiškinti savivaldos institucijų ryšių su visuomene organizavimo sistemą, išanalizavus savivaldos institucijose taikomus viešųjų ryšių organizacinius modelius, įvertinti viešųjų ryšių organizacinio modelio Radviliškio rajono savivaldybėje efektyvumą remiantis Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analize.

Vietos savivaldos institucijų vykdomas ryšių su visuomene procesas analizuotas įvairiais aspektais: viešųjų ryšių principų, metodų pritaikymo savivaldos lygmenyje, ryšių su visuomene įtakos savivaldos institucijų sprendimams, ryšių su visuomene vaidmens vietos savivaldos politikų ir administracijos darbuotojų veiklai, žiniasklaidos vaidmens vietos savivaldoje, visuomenės dalyvavimo savivaldos procesuose.

Darbe naudotas kompleksinis tyrimo metodas. Teoriniai viešųjų ryšių aspektai tirti remiantis mokslinės literatūros analizės ir sintezės metodais. Darbe naudotas kiekybinis tyrimas (dvi anketinės apklausos) ir kokybinis tyrimas – giluminis interviu. Atlikti tyrimai patvirtino, kad savivaldoje vyrauja informacinis (vienakryptis, žurnalistinis) viešųjų ryšių modelis, kad pasitenkinama tik informacijos tarpininkams (žiniasklaidai) teikimu. Daugumoje savivaldybių skiriasi viešųjų ryšių specialistų statusas, jų veikla yra iš anksto neplanuojama, chaotiška, nevykdoma viešųjų ryšių strategija, nes jos tiesiog nėra.

Darbe iškelta hipotezė – pakeitus organizacinį viešųjų ryšių modelį savivaldos institucijose ir pradėjus vykdyti suplanuotus veiksmus, pagerės viešųjų ryšių procesas, bus taikomi visuomenę aktyvinantys viešųjų ryšių metodai, visuomenė aktyviai dalyvaus savivaldos procesuose – pasitvirtino.

Darbą sudaro: santraukos lietuvių ir anglų kalbomis, įvadas, trys pagrindinės dalys, išvados ir rekomendacijos, literatūros sąrašas bei priedai.

Summary

Eligija Zoltneriene. **Public Relations in Local Governance: Radviliskis District Municipality Case Study.** Master's thesis.

Public Relations in the governance are little studied area, so the analysis of its processes, capabilities and weaknesses is relevant to everyone working in this field. The aim of this study is to clarify the system of the municipal public relations, analyzing the organizational models of self-government institutions applying for public relations, to assess the effectiveness of the organizational model of public relations in Radviliskis district municipality on the basis of Radviliskis district municipality case analysis.

The process of public relations carried by local self-government bodies is analyzed in a variety of ways: the application of principles, methods of public relations in self-government, the impact of public relations on the decisions of local authorities, the role of public relations for local politicians and administrative staff, the role of media, public participation in the processes of self-government.

A complex method of research in this paper was used. The theoretical aspects of public relations were investigated on the basis of the analysis of research literature and the methods of synthesis. In this paper was used quantitative research (two cases) and a qualitative research, a deep interview. The studies conducted have confirmed that informational (unidirectional, journalism) model of public relations is dominant in the self-governance, confuses with the provision of information intermediaries (media). The professionals of public relations are in different status in most municipalities, their activities are not pre-planned, chaotic, the strategy of public relations is not being fulfilled, because it simply does not exist.

The hypothesis of the paper put forward – a change in the organizational model of public relations in local government institutions and the launch of the planned actions will improve the process of public relations, the techniques activating public relations will be subjected to public, the public will actively participate in the processes of government – has been confirmed.

Content: Summaries in the Lithuanian and English languages, an introduction, three main parts, conclusions and recommendations, references and annexes.

TURINYS

| | |
|--|-----|
| ĮVADAS | 7 |
| I. RYŠIŲ SU VISUOMENE SAMPRATA | 11 |
| 1.1. Viešieji ryšiai ar ryšiai su visuomene | 13 |
| 1.2. Demokratinių valdymo principų įgyvendinimas | 14 |
| 1.3. Globalizacijos įtaka viešųjų ryšių plėtrai | 15 |
| 1.4. Komunikacija kaip svarbiausia viešųjų ryšių dalis | 16 |
| 1.5. Viešieji ryšiai ir socialinė atsakomybė | 18 |
| 1.6. Viešųjų ryšių tikslai | 19 |
| 1.7. Viešųjų ryšių funkcijos | 20 |
| 1.8. Viešieji ryšiai ir marketingas, socialinė propaganda, lobizmas | 21 |
| II. RYŠIŲ SU VISUOMENE VAIDMUO SAVIVALDOJE. LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ VIEŠŲJŲ RYŠIŲ PROCESO ORGANIZAVIMO TYRIMAS | 23 |
| 2.1. Viešieji ryšiai ir viešasis valdymas | 24 |
| 2.2. Viešųjų ryšių teisinis reglamentavimas | 27 |
| 2.3. Viešųjų ryšių organizaciniai modeliai savivaldoje | 29 |
| 2.4. Etiniai ir teisiniai viešųjų ryšių savivaldoje aspektai | 34 |
| 2.5. Vidinės ir išorinės komunikacijos būdai savivaldos institucijoje | 37 |
| III. RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS SITUACIJOS ANALIZĖ | 49 |
| 3.1. Viešųjų ryšių organizavimo žmogiškieji ištekliai ir organizacinis modelis Radviliškio raiono savivaldybėje | 49 |
| 3.2. Viešųjų ryšių kanalai, vietinės žiniasklaidos rinkos analizė | 49 |
| 3.4. Veiksniai, lemiantys viešųjų ryšių plėtrą Radviliškio rajono savivaldybėje | 54 |
| 3.5. Viešųjų ryšių proceso organizavimo Radviliškio rajono savivaldybėje SSGG analizė | 56 |
| 3.6. Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų nuomonės tyrimas. Tyrimo metodologija | 58 |
| 3.6.1. Respondentų charakteristikos | 60 |
| 3.6.2. Viešųjų ryšių proceso organizavimo efektyvumo analizė | 66 |
| 3.6.3. Savivaldos institucijos įvaizdžio ir reputacijos formavimo aspektai | 80 |
| 3.6.4. Respondentų dalyvavimas viešųjų ryšių procese | 83 |
| 3.7. Giluminis interviu. Ekspertų apklausa | 86 |
| 3.7.1. Ekspertų pristatymas | 86 |
| 3.7.2. Ekspertų atsakymai į giluminio interviu klausimus ir jų analizė | 87 |
| 3.7.3. Giluminio interviu su ekspertais rezultatų apibendrinimas | 99 |
| IŠVADOS | 100 |
| REKOMENDACIJOS | 102 |
| LITRERATŪRA | 104 |
| PRIEDAI | 109 |

LENTELIŲ SĄRAŠAS

| | |
|---|----|
| 1 lentelė Pagrindiniai viešųjų ryšių apibrėžimo segmentai | 13 |
| 2 lentelė Duomenys apie ekspertus | 86 |

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

| | |
|--|----|
| 1 pav. Viešųjų ryšių strategijos buvimas Lietuvos savivaldybėse | 25 |
| 2 pav. Viešųjų ryšių strategijos reikalingumas | 25 |
| 3 pav. Savivaldybių, turinčių suformuluotą misiją, skaičius | 26 |
| 4 pav. Savivaldybių, turinčių patvirtintus bendravimo su žiniasklaida tvarkos aprašus..... | 29 |
| 5 pav. Organizaciniai modeliai Lietuvos savivaldybėse | 31 |
| 6 pav. RsV specialistai Lietuvos savivaldybėse, atliekantys papildomas pareigas..... | 32 |
| 7 pav. Ryšių su visuomene specialistų, dirbančių ir RsV specialistais, ir kalbos tvarkytojais Lietuvos savivaldybėse, pasiskirstymas | 32 |
| 8 pav. RsV specialistai, atsakingi už savivaldybių vadovų įvaizdį..... | 33 |
| 9 pav. RsV specialisto ir fotografo funkcijų suderinamumas Lietuvos savivaldybėse..... | 34 |
| 10 pav. Marketingo, reklamos ir RsV funkcijų suderinamumas..... | 34 |
| 11 pav. RsV darbuotojai, susiduriantys su teisinėmis problemomis, rengdami pranešimus spaudai | 36 |
| 12 pav. Teismų procesai dėl tikrovės neatitinkančios ar etiką pažeidžiančios informacijos skleidimą..... | 37 |
| 13 pav. Savivaldos institucijų viešųjų ryšių specialistų vykdoma vidinė ir išorinė komunikacija | 39 |
| 14 pav. Intraneto naudojimas savivaldos institucijose | 40 |
| 15 pav. Intraneto kaip vidinės komunikacijos priemonės panaudojimas..... | 40 |
| 16 pav. Išorinės komunikacijos kanalai ir priemonės Lietuvos savivaldybėse..... | 41 |
| 17 pav. Atvirų durų dienos organizavimas Lietuvos savivaldybėse | 42 |
| 18 pav. Atvirų durų dienos organizavimo tikslingumas Lietuvos savivaldybėse | 43 |
| 19 pav. Institucijos interneto svetainės panaudojimo būdai Lietuvos savivaldybėse | 43 |
| 20 pav. Atsakomybė už informacijos interneto svetainei pateikimą..... | 44 |
| 21 pav. Bendruomenių prisidėjimas prie savivaldybės informacijos viešinimo | 44 |
| 22 pav. Seniūnijų prisidėjimas prie savivaldybės informacijos viešinimo | 45 |
| 23 pav. Labdaros, socialinių projektų įtaka savivaldybės įvaizdžiui..... | 46 |
| 24 pav. Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistų prisidėjimas prie labdaros, socialinių projektų organizavimo | 46 |
| 25 pav. Visuomenės nuomonės tyrimai Lietuvos savivaldybėse..... | 47 |
| 26 pav. Pagrindiniai visuomenės nuomonės tyrimų tikslai | 47 |
| 27 pav. Apsilankymai Radviliškio rajono savivaldybės svetainėje | 52 |
| 28 pav. Atvejai, kaip pasiekama Radviliškio rajono savivaldybės svetainė <i>www.radviliskis.lt</i> .. | 52 |
| 29 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį | 60 |
| 30 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupę..... | 60 |
| 31 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir lytį | 61 |
| 32 pav. Respondentų išsilavinimas | 62 |
| 33 pav. Respondentų išsilavinimas pagal lytį | 62 |
| 34 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę..... | 63 |
| 35 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal veiklos sritis..... | 64 |
| 36 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir veiklos sritį | 64 |
| 37 pav. Respondentų naudojimas internetu..... | 65 |
| 38 pav. Respondentų naudojimas internetu pagal lytį..... | 66 |
| 39 pav. Savivaldybės funkcijų žinojimas..... | 66 |
| 40 pav. Savivaldybės funkcijų žinojimo priklausomybė nuo respondentų amžiaus..... | 67 |

| | |
|--|----|
| 41 pav. Savivaldybės funkcijos, labiausiai dominančios gyventojus | 68 |
| 42 pav. Respondentų nuomonė apie savivaldybės darbuotojų kompetenciją | 69 |
| 43 pav. Respondentų nuomonė apie savivaldybės veiklą pagal amžių | 69 |
| 44 pav. Nuomonė apie savivaldybės veiklą pagal gyvenamąją vietovę | 70 |
| 45 pav. Nuomonė apie savivaldybės veiklą pagal lytį | 71 |
| 46 pav. Respondentų nuomonė apie informacijos apie savivaldybės veiklą kiekį | 72 |
| 47 pav. Respondentų nuomonė apie informacijos pasiekiamumą | 73 |
| 48 pav. Informacijos pasiekiamumas pagal gyvenamąją vietovę | 73 |
| 49 pav. Informacijos gavimo šaltiniai | 74 |
| 50 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas | 75 |
| 51 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas pagal gyvenamąją vietovę | 76 |
| 52 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas pagal lytį | 77 |
| 53 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas pagal amžiaus grupes | 78 |
| 54 pav. Respondentų nuomonė apie seniūnaičių prisidėjimą prie informacijos apie savivaldybės veiklą platinimo | 80 |
| 55 pav. Respondentų nuomonė apie kanalus, kurie turi didžiausią įtaką formuojant nuomonę apie savivaldybės veiklą | 80 |
| 56 pav. Respondentų nuomonė apie Radviliškio rajono savivaldybės reputaciją | 81 |
| 57 pav. Respondentų pasiūlymai, kaip savivaldybė turi gerinti savo reputaciją | 81 |
| 58 pav. Didžiausią įtaką savivaldybės reputacijai turintys veiksniai | 82 |
| 59 pav. Asmeninių darbuotojų savybių įtaka savivaldybės įvaizdžiui | 83 |
| 60 pav. Bendruomenės narių aktyvumo ir jų veiksmų aktyvumo palyginimas | 83 |
| 61 pav. Įtakos savivaldybės priimamiems sprendimams darymo būdai | 84 |
| 62 pav. Savivaldybės veiklos viešųjų ryšių srityje tinkamumas | 85 |

IVADAS

Viešieji ryšiai – vienas pagrindinių vietos valdžios elementų. Tai yra minčių, idėjų pateikimas visuomenei, informuojant kitus, besimokant iš kitų ir naudojant informaciją kaip pagrindą kurti naujus pasiūlymus ar pakeisti egzistuojančius. Viešieji ryšiai savivaldos srityje – mažai nagrinėta tema. Ekonominio nuosmukio laikotarpiu pasitikėjimas valstybės tarnyba ir tarnautojais smuko. Tiek savivaldybių, tiek valstybinių įstaigų reputaciją vis gadina pasitaikantys korupcijos, piktnaudžiavimo tarnybine padėtimi, viešųjų ir privačių interesų nesuderinimo atvejai. Be to, sprendimai, nelabai palankūs visuomenei, priimami už uždarytų durų, iki galo neapsvarstyti su ta auditorija, kurią jie tiesiogiai palies. Efektyvus savivaldybės vykdomas komunikacijos procesas gali pakeisti ne tik visuomenės požiūrį, bet ir pagerinti pačių darbuotojų darbo motyvaciją, bendravimą ir mikroklimatą darbe.

Šio darbo **problema** – Radviliškio rajono savivaldybė neturi aiškios viešųjų ryšių strategijos, ryšių su visuomene funkcijos įgyvendinamos padrikai, nesistemiškai, dauguma gyventojų (išskyrus kelias aktyvesnes bendruomenes) visai nedalyvauja sprendimų priėmimo procesuose, yra neaktyvūs, nenori išreikšti savo pozicijų vienu ar kitu klausimu. Aktyvumas pasireiškia tik tada, kai savivaldos institucijose priimtas klausimas tiesiogiai paliečia tam tikrą grupę žmonių. Savivaldybės veiklos skaidrumą lemia tinkamai įgyvendinama viešųjų ryšių strategija ir siekimas neiškraipyti visuomenės informavimo priemonių konkurencijos. Visuomenė atitrūkusi nuo savivaldos, nė kiek neskatinama iniciatyva (nebent primityviais, deklaratyviais pareiškimais). Rajono savivaldybės gyventojai turi nedaug galimybių (arba turimomis nelabai naudojasi) aktyviai dalyvauti priimant rajono bendruomenei svarbius sprendimus. Vis didėjantis bendruomenių pilietiškumas, viešojo intereso gynimas, besiplečiantys socialiniai ryšiai tarp valdžios institucijų, verslo organizacijų, bendruomenių, atskirų visuomenės grupių skatina keisti iki šiol buvusią situaciją.

Vis dar keliamas klausimas dėl ryšių su visuomene proceso organizavimo būtinybės valstybinėse institucijose, nors privačios struktūros jau seniai suprato šios srities svarbą ir teikiamą naudą.

Tyrimo aktualumą lemia tai, kad tiek išorinė, tiek vidinė komunikacija, viešieji ryšiai savivaldoje yra mažai tirta sritis, todėl jos procesų, galimybių ir trūkumų analizė yra aktuali visiems, dirbantiems šioje srityje.

Šio **darbo objektas** – vietos savivaldos institucijų vykdomas viešųjų ryšių procesas, kuris analizuotas įvairiais aspektais: viešųjų ryšių principų, metodų pritaikymo savivaldos lygmenyje, viešųjų ryšių įtakos savivaldos institucijų sprendimams, Viešųjų ryšių vaidmens

vietos savivaldos politikų ir administracijos darbuotojų veiklai, žiniasklaidos vaidmens vietos savivaldoje, savivaldos institucijos kaip produkto pardavimo visuomenei, visuomenės dalyvavimo savivaldos procesuose.

Atsižvelgiant į darbo objektą, suformuluota **misija**: sėkmingai ir efektyviai vykdyti savivaldybės viešųjų ryšių procesą, telkti turimus ir plėtoti naujus žmogiškuosius, ekonominius, informacinius technologinius, visuomeninius išteklius, gerinti Savivaldybės kaip institucijos įvaizdį, sukurti galimybes gyventojams daugiau žinoti apie Savivaldybės veiklą, aktyvinti juos.

Vizija – Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių organizacinis modelis visiškai tenkina tiek savivaldos institucijų vadovų ir darbuotojų, tiek visuomenės interesus, skatina gyventojus dalyvauti savivaldos procesuose. Gyvas, kintantis viešųjų ryšių organizavimo procesas nuolat tobulinamas, pritaikytas prie besikeičiančios ekonominės, politinės-teisinės, socialinės situacijos ir besivystančių technologinių pasiekimų.

Tikslas – išanalizavus savivaldos institucijose taikomus viešųjų ryšių organizacinius modelius, išsiaiškinti savivaldos institucijų ryšių su visuomene organizavimo sistemą, įvertinti viešųjų ryšių organizacinio modelio Radviliškio rajono savivaldybėje efektyvumą remiantis Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analize.

Hipotezė. Pakeitus organizacinį viešųjų ryšių modelį savivaldos institucijose ir pradėjus vykdyti suplanuotus veiksmus, pagerės viešųjų ryšių procesas, bus taikomi visuomenę aktyvinantys viešųjų ryšių metodai, visuomenė aktyviai dalyvaus savivaldos procesuose.

Šio darbo **uždaviniai**:

1. Apibrėžti viešųjų ryšių sąvoką, tikslus ir funkcijas.
2. Išsiaiškinti, kokios viešuosius ryšius užtikrinančios struktūros įsteigtos savivaldos institucijose, kokios pagrindinės jų funkcijos.
3. Išanalizuoti ryšių su visuomene vaidmenį savivaldos procesuose.
4. Išanalizuoti viešosios informacijos skleidimo visuomenei proceso organizavimą Radviliškio rajono savivaldybėje.
5. Ištirti, kokios ryšių su visuomene priemonės labiausiai efektyvios Radviliškio rajono savivaldybės administracijos gyventojams.

Tyrimo šaltiniai. Atliekant tyrimą, analizuoti galiojantys teisės aktai bei teorinė literatūra. Pagrindiniai tyrimo šaltiniai – Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas, Lietuvos žurnalistų ir leidėjų etikos kodeksas, teorinėje dalyje naudotasi R. Matkevičienės (2005), A. Nugaraitės (1999), L. Mažylio (2006), A. Augustinaičio (2006) teoriniais darbais apie viešuosius ryšius, L. D. Wilcox, T. G. Cameron, H. P. Ault, K. G. Agee (2007), L. Ulevičiaus (2006), A. Vuimos (2009) praktiniais viešųjų ryšių vadovais ir daugeliu kitų šaltinių.

Lietuvos savivaldos institucijose dirbančių viešųjų ryšių specialistų struktūros ir funkcijų apžvalga atlikta remiantis Lietuvos savivaldybių interneto svetainėse pateikta informacija.

Šiame magistro darbe naudotas kompleksinis tyrimo **metodas**. Teoriniai ryšių su visuomene aspektai savivaldos srityje tirti remiantis mokslinės literatūros analizės ir sintezės metodais, kurie išryškino savivaldos institucijose vyraujančias pagrindines ryšių su visuomene proceso organizavimo ir įgyvendinimo priemones, privalumus ir trūkumus. Kiekybinis tyrimas buvo naudojamas dviem atvejais:

– tiriant Lietuvos savivaldybių specialistų, atsakingų už viešuosius ryšius, veiklos specifiką naudota apklausa pagal 39 klausimų klausimyną (pateikti 34 uždari, 5 atviri klausimai). Anketos buvo išsiųstos visų 60 Lietuvos savivaldybių atstovams, sulaukta 31 atsakymo.

– tiriant Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų nuomonę, naudotas 35 klausimų klausimynas. Išdalyta 300 anketų, sugrįžo 260 anketų. Grįžtamumas – 86,66 proc. Į anketos klausimus atsakė 260 atsitiktinai pasirinktų įvairaus amžiaus, įvairios socialinės padėties Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų (verslininkų, valstybės tarnautojų, paslaugų sektoriaus atstovų, pensininkų, miesto ir kaimo gyventojų, žiniasklaidos atstovų, bendruomenių, jaunimo, kitų organizacijų narių). Siekiant didesnio išdalytų anketų grįžtamumo, prieš vykdant apklausą buvo susisiekiama su institucijų vadovais, jie suteikė galimybę apklausti darbuotojus.

Tiriant Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių organizavimo procesą, naudotas kokybinis tyrimas – giluminis interviu. Apklausti 5 ekspertai, dirbantys viešųjų ryšių srityje arba turintys jų organizavimo procesui įtakos: Radviliškio rajono savivaldybės atstovaujamosios ir vykdomosios (tarybos ir administracijos) atstovai (meras Antanas Čepionis, administracijos direktorius Vitolis Januševičius), regiono ir vietos žiniasklaidos atstovai (Laima Aganauskienė, rajono laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, Linas Garbenis, savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius), Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė Gražina Dunauskienė. Naudotas 10 klausimų klausimynas.

Darbe taikyti duomenų apdorojimo metodai: statistinė analizė, interpretacija.

Šis magistro darbas gali būti **naudingas** Lietuvos savivaldybių administracijų viešųjų ryšių specialistams, kitiems valstybės tarnautojams, kurių darbas susijęs su viešųjų ryšių strategijos kūrimo procesu, viešųjų ryšių agentūrų specialistams, organizuojantiems įvairius renginius, susijusius su savivaldos institucijų veikla, savivaldybių administracijų vadovams, siekiantiems optimizuoti ir maksimaliai išnaudoti viešųjų ryšių teikiamas galimybes bendraujant su įvairiomis visuomenės grupėmis, pateikiant jiems vienokius ar kitokius sprendimus, organizuojant viešųjų ryšių veiklą savo institucijoje

Darbą sudaro įvadas, trys dalys, kuriose aprašomi viešųjų ryšių specifika savivaldos srityje, aptariami teoriniai ryšių su visuomene aspektai, formuojamos išvados, pateikiami

pasiūlymai, rekomendacijos, literatūra ir priedai. Daugiausia dėmesio darbe skiriama Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistų veiklos organizavimo struktūrai aprašyti, Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizei.

I. RYŠIŲ SU VISUOMENE SAMPRATA

Sąvoka *viešieji ryšiai* į Lietuvos gyvenimą atėjo kartu su nepriklausomybe. Pirmiausia viešųjų ryšių technologijos buvo taikomos privataus kapitalo organizacijose, turinčiose komercinių tikslų (bankuose, bendrose ir užsienio kapitalo įmonėse), valstybinėse institucijose viešieji ryšiai įsitvirtino Lietuvos Respublikos Seimo, Vyriausybės kanceliarijose, kiek vėliau viešųjų ryšių svarbą suprato politikai. Jiems viešųjų ryšių technologijos pradėjo organizuoti įvairius rinkimus ir netgi pakreipti juos reikiama linkme. Daugiausia atgarsių sulaukė atstatydinto Lietuvos Respublikos Prezidento Rolando Pakso istorija. Būtent jos dėka visuomenė (masės) išgirdo apie viešuosius ryšius. Lietuvos visuomenė masių visuomenė pavertė labai staigus pasikeitimas: dar iki galo nesuprasdami, kas yra demokratija, jau buvo priversti „politiką sieti su moderniu – informaciniu pasaulio demokratinės visuomenės būviu.“ (Bielinis, 2005, p. 13). Masių komunikacijos reiškinys yra siejamas su naujų technologijų panaudojimu visuomenėje. Būtent naujosios technologijos lemia tai, kad visuomenėje susiformuoja nauji socialiniai-psichologiniai-kultūriniai santykiai ir naujas požiūris į komunikaciją. Į mases nukreiptas komunikacijos procesas turi būti segmentuojamas pagal tikslines auditorijas, „visuomenė tampa išskaidyta minia, kurioje visi komunikuoja su visais ir visi transliuotini ženklai tampa vertingais vien tik dėl to, kad juos galima transliuoti.“ (Bielinis, 2005, p. 15). Informacija įgauna naują vertę, ji tampa visų kitų procesų varikliu.

A. Augustinaičio (2006) teigimu, globalizacija ir besikurianti žinių visuomenė verčia keistis socialinę visuomenės sandarą ir moduluoti jos veiklas. „Komunikacijos veiksniams vis labiau veikiant visuomeninio bendrabūvio ir žmogaus gyvenimo pavidalus, viešieji ryšiai įgyja viešybės valdymo instrumento statusą.“ (Augustinaitis, 2006, p. 16)

Ryšiai su visuomene pirmiausia yra **veikla**, kuri, pasitelkdama komunikacijos priemones, perteikia žinias, kurias supranta auditorija. (Matkevičienė, 2005, p. 3)

Pasaulyje egzistuoja labai daug apibrėžimų, kurių autoriai stengiasi apibrėžti ir tiksliai įvardyti viešųjų ryšių esmę. Vien Reksas Harlowas, vienas iš mokslo apie viešuosius ryšius pradininkų, 1976 metais pateikė 472 apibrėžimus ir nustatė keturis esminius aspektus, kuriais galima apibūdinti ryšius su visuomene:

1. Tinkamas individo, organizacijos, produkto pristatymas ir jo visuotinis pripažinimas;
2. Ryšiams su visuomene pradžioje yra svarbus veiksmas, o paskui ir jo atpažinimas;
3. Ryšių su visuomene veikla yra gera ta intencija, kad ateityje ji bus efektyvi ir naudinga;

4. Ryšiai su visuomene daugiausiai apima tuos veiksmus, kurie skatina gerus santykius su visuomene ar atskiromis jos auditorijomis. (Matkevičienė, 2005, p. 13).

Tarptautinė ryšių su visuomene asociacija (IPRA, International Public Relations Association) viešųjų ryšių discipliną apibrėžia, kaip **valdymo funkcija**, kuri įvertina visuomenės požiūrius, identifikuoja institucijos ir individo politiką bei veiksmus iš visuomenės interesų pozicijos, planuoja ir vykdo veiksmų programą, siekdama įgyvendinti visuomenės supratimą ir pritarimą. (IPRA svetainė internete, 2010)

Tarptautinės ryšių su visuomene asociacijos specialistų teigimu, viešieji ryšiai yra menas ir socialinis mokslas, Johno Marstono teorija (Wilcox, Cameron, Ault, Agee, 2007, p. 21) teigia kad tai yra **procesas** (žr. 1 ir 2 priedus).

Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos teigimu, ryšiai su visuomene kuria ir įgyvendina komunikaciją – kaip supratimą, pritarimą, institucijos ir atitinkamos auditorijos susijungimą ar bendradarbiavimą, sprendžia įvairias problemas, informuoja visuomenę, sudaro nuomonę apie individą ar instituciją, kuria palankų požiūrį į juos. Ryšiai su visuomene jungia tokias veiklos sritis: informacijos vadybą, strateginę vadybą, reklamą, propagandą, pardavimų skatinimą ir kt. (Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos svetainė internete, 2010).

Viešieji ryšiai „yra valdymo funkcija, padedanti sukurti ir palaikyti valstybės ir visuomenės abipusės komunikacijos, tarpusavio priėmimo bei bendradarbiavimo kanalus; nustatanti ir pabrėžianti valstybės įsipareigojimus visuomenei; palaikanti grįžtamąjį ryšį; padedanti jausti ir įvertinti permainas. Viešieji ryšiai yra planingos pastangos daryti įtaką viešajai nuomonei gera veikla ir įvaizdžiu, pagrįstos abiem pusėms priimtiniu bendravimu.“ (Gudauskas, 1997, p. 3)

Dažnai viešieji ryšiai apibūdinami kaip organizacijos komunikacijos su jai svarbiais adresatais (publikomis) vadyba ar kaip organizacijos reputacijos, patikimumo ir įvaizdžio kūrimo bei palaikymo funkcija (Mamedaitytė, 2003, p. 3).

Viešieji ryšiai – dinamiškas ir ilgalaikis **procesas**, kuriam reikalingas planavimas. Jis tiria visuomenės poreikius, siekia juos patenkinti, todėl labai svarbu suprasti žmonių poreikius ir įsigilinti į vyraujančias opinijas. Visi viešųjų ryšių teoretikai sutinka, jog būtina vykdyti dvikryptes komunikacijos programas, gauti atsaką, atgalinį ryšį, reakciją iš visuomenės. Viešųjų ryšių specialistams būtina planuoti ir vidinį (organizacijos viduje), ir išorinį (su organizacijos publikomis) komunikacijos procesus.

Kaip matoma iš anksčiau išdėstyto, yra daug apibrėžimų, bandančių nusakyti viešųjų ryšių esmę. Taip pat galima daryti išvadą, kad viešųjų ryšių teoretikai ir praktikai nesutaria, kas iš esmės yra viešieji ryšiai: menas, mokslas, funkcija, procesas ar veikla.

Visų viešųjų ryšių apibrėžimų atsiminti neįmanoma, tad yra išskirti šeši pagrindiniai žodžiai, kurie privalo būti universaliame viešųjų ryšių apibrėžime.

1 lentelė

Pagrindiniai viešųjų ryšių apibrėžimo segmentai

| Segmentas | Esmė |
|--------------------------------|---|
| Apgalvota | Veikla tikslinė, ji skiriama daryti įtaką, siekti supratimo, pateikti informaciją ir sulaukti grįžtamojo ryšio |
| Suplanuota | Veikla organizuota, apgalvojama, sisteminga, reikalaujanti tyrimų ir analizės |
| Įvykdoma | Organizacijos vykdoma veikla ir deklaruojamos tiesos turėtų atitikti, neprieštarauti viena kitai |
| Atitikti visuomenės interesus | Organizacijos interesai turi būti suderinti su visuomenės rūpesčiais bei interesais, jie turi būti naudingi ir visuomenei, ir organizacijai |
| Atlikti dvikryptę komunikaciją | Ryšiai su visuomene nėra vien tik vienpusis informacijos pateikimas, labai svarbus ir grįžtamasis ryšys |
| Vykdyti vadybos funkciją | Ryšiai su visuomene efektyviausi tada, kai jie padeda aukščiausio lygo organizacijos vadovams priimti sprendimus |

Sudaryta autoriaus remiantis šaltiniu: Wilcox, D., Cameron, G., Ault, P., Agee, W. (2007). Ryšiai su visuomene: strategija ir taktika, 20

Galima teigti, kad viešųjų ryšių apibrėžčių įvairovę lemia labai intensyvi šios disciplinos raida, naujų jo galimybių atradimas, prisitaikymas prie kintančios pasaulio situacijos. Visuose apibrėžimuose galima išvelgti esminį viešųjų ryšių filosofijos bruožą: jei visuomenė palaiko ir pritaria organizacijos sprendimams, organizacijai lengviau kurti savo veiklos programas ir siekti savo tikslų nei tuomet, kai sulaukiama visuomenės pasipriešinimo. Visuomenei ir atskiroms jos grupėms reikia pateikti tokią informaciją, kuri padėtų jiems prisitaikyti prie pokyčių be didelio susipriešinimo su organizacija.

Pasak S. Mamedaitytės (2003), viešųjų ryšių sėkmę lemia keturi faktoriai: patikimumas, pasitikėjimas, komunikacija ir abipusio supratimo siekimas. Ryšiai su visuomene kuria organizacijos įvaizdį, padeda sukurti jos vaizdinį žmonių sąmonėje. Pasak S. Mamedaitytės (2003), ryšiai su visuomene pirmiausia yra nuostata, apsisprendimas ir pasiryžimas viešumui, o tik paskui – to viešumo technika ir metodai.

1.1. Viešieji ryšiai ar ryšiai su visuomene

Lietuvoje ryšiai su visuomene vadinami įvairiai: komunikacija, atstovavimu spaudai, viešaisiais ryšiais, visuomeniniais ryšiais. Vis dar diskutuojama apie viešųjų ryšių specialistų veiklos apimtį, turinį, todėl vieningo pavadinimo vis dar nėra. Viešieji ryšiai yra angliško termino *Public relations* vertimas. Angliškąjį *public* galima versti žodžiais *viešas*, *visuomenė*, *auditorija*, *visuomeninis*, *relations* – *ryšiai*, *santykiai*, tad, pasak Lietuvos ryšių su visuomene

specialistų sąjungos, Lietuvoje vartojami abu terminai: viešieji ryšiai ir Ryšiai su visuomene (sutrumpintai – RsV). (Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos svetainė internete, 2010).

Ryšiai su visuomene kai kada vadinami *piaru* (*PR*), lietuvių kalboje nevartotinu pažodiniu vertiniu iš anglų kalbos.

Valstybinės lietuvių kalbos komisijos Konsultacijų banke pateikiama, kad angliško termino „public relations“ lietuviškas atitikmuo yra viešieji ryšiai. Ten pat teigiama, kad galimas vartoti junginys ryšiai su visuomene (Kalbos patarimai, 2005).

Europos terminų žodyne „Eurovoc“ teikiamas terminas viešieji ryšiai.

A. Augustinaitis (2006) siūlo viešųjų ryšių terminą vartoti kaip ryšių su visuomene sinonimą turint omenyje tai, kad viešieji ryšiai semantiškai labiau susiję koreliuojami su viešybės raiškomis ir visuotinumu. Jis teigia, kad „viešųjų ryšių sampratos kaita yra itin dinamiška ir savo raidoje patyrusi ne vieną paradigmą virsmą.“ (A. Augustinaitis, 2006, p. 16).

Šiame darbe terminai viešieji ryšiai ir ryšiai su visuomene (trumpiau – RsV) vartojami sinonimiškai.

1.2. Demokratinių valdymo principų įgyvendinimas

Visuomenė, kurioje atsižvelgiama į kiekvieno individo teises, suprantamos jo pareigos, yra vadinama demokratiška. Demokratija – visuotinė pasaulėžiūra, suprantama trejopai:

1. Valstybės tvarka, kai valdžia priklauso liaudžiai.
2. Liaudis kovoja dėl įtakos tvarkant valstybės reikalus.

Sistema, nustatanti esmines valstybės visuomenės elgesio taisykles.

Laisvės, lygybės ir solidarumo principai – pagrindiniai demokratinio valdymo principai. Demokratijos, kaip ir viešųjų ryšių, objektas ir atskaitos taškas yra žmogus, jo poreikiai. Esant demokratiniam režimui, masės išsaugo savo teises bei įstatymų ginamą galimybę paveikti valdžios priimamus sprendimus (Žigaras, 2001).

Pagrindinis demokratijos bruožas – laisva visuomenė, kuri nėra pigi darbo jėga ir mažaraščių balsuotojų masė. Visuomenė nėra visi žmonės, tai tik sąmoningų individų savanoriškų asociacijų, visuomeninių organizacijų, klubų ir draugijų korys, kurio esmė yra rūpestis dėl bendrojo savo valstybės gėrio (Aleksandravičius, 2005).

Lietuvių kalboje žodis visuomenė dažnai reiškia liaudį, tad prireikia termino, galinčio apibūdinti sąmoningą visuomenę – pilietinę visuomenę.

Demokratinė vyriausybė, veikdama atsakingai ir nenorėdama sugadinti savo reputacijos, priimdama sprendimus turi laikytis viešumo, skaidrumo principų, atsižvelgti į kiekvienos

interesų grupės pareiškimus, nuomones ir siūlymus. Demokratinėje valstybėje valdžia privalo atsižvelgti į formalius reikalavimus, konsultuotis įvairiomis visuomeninėmis institucijomis bei demonstruoti savo atvirumą visuomenės nuomonei.

Demokratinėje valstybėje nedraudžiama kurti visuomeninių organizacijų, atstovaujančių įvairioms visuomenės grupėms (pvz., sportininkams, medikams, invalidams, sodininkams, jaunimui ir pan.). Jos nepriklauso nuo valstybės valdymo aparato, ir jaučiasi atsakingos už savo grupės interesų gynimą. Šios organizacijos įgyvendina viešosios nuomonės reiškimo ir atstovavimo modelį „iš apačios į viršų“.

Visuomeninės organizacijos – vienintelis efektyvus būdas išvengti autoritarinio valdymo. Jeigu žmonės priprato prie autoritarinių metodų šeimoje, mokykloje ar bažnyčioje, jeigu neturi tvarkymosi patirties darbe, vargu ar jie bus aktyvūs piliečiai ir jaus atsakomybę už visos visuomenės būvį. (Bytamas, Boilas, 1997)

1.3. Globalizacijos įtaka viešųjų ryšių plėtrai

XX a. prasidėję globalizacijos procesai formuoja kitokią, globalinę, sąmonę. Globalizacija vadinamas visą pasaulį apimančios rinkos skverbimasis į šalių gyvenimą, sukliamas tarptautinės finansinės rinkos stiprėjimo, pasaulinės prekybos didėjimo, daugianacionalinių verslovių kūrimosi, telekomunikacijos naujovių ir informacinių technologijų plėtros.

Globalizacija, kaip ir ryšiai su visuomene, yra dinamiškas ir atviras procesas. Z. Bauman (2002) teigia, jog valstybės nyksta, o jas ardančios jėgos yra transnacionalinės. Be to, jis pastebi: mes nesame pajėgūs pakreipti įvykių, mes tik galime stebėti, kaip ribos, institucijos keičiasi ir juda nenusipėjamu keliu. Tai procesas, kuris paliktas savieigai ir jo kontroliuoti iš esmės valstybės negali. Globalizacija pasireiškia ir veikia visas žmogaus gyvenimo sritis: ekonomiką, politiką, socialines struktūras ir netgi žmonių laiko ir erdvės suvokimą. Ji ne tik jungia, bet ir išskiria, t.y. ryškėja skirtumai tarp turtingųjų ir neturtingųjų valstybių (Puleikytė, 2006).

Globalizacija, atstumų mažėjimas, naujosios technologijos RsV specialistams sukuria kitokias, efektyvesnes galimybes teikti informaciją ir patiems kontroliuoti grįžtamąją visuomenės reakciją į jo veiksmus ir siųstą žinią (žr. 4 priedą).

Pasauliniai globalizacijos procesai, informacinių technologijų tobulėjimas ir prieinamumas visuomenei sudaro sąlygas skleisti tokius informacijos srautus, kad eilinis pilietis pradeda suvokti niekada negalėsiąs jų aprėpti. Sukuriama iliuzija, tarsi žmogus yra nuolat atakuojamas informacijos srautu. Formuojasi įspūdis, kad laisvai galima gauti bet kokią informaciją: nuo pramogų pasaulio skleidžiamų gandų iki žinių apie valdžios ir piliečio santykius. Tokios iliuzijos apimtas žmogus ateina į valdžios institucijas ir tikisi lengvai ir greitai

gauti atsakymus į rūpimus klausimus, bet netikėtai pačiam sau jis atsiduria painiame ir daug laisvo laiko reikalaujančiame valdymo aparate, kuriame niekas greitai nesprenžžiama. Informacijos gavimą iš valstybės ir vietos valdžios institucijų apsunkina ir ilgos biurokratinės procedūros (terminai, įvairių dokumentų rinkimas ir pan.). „Deklaravus demokratinius santykius, darosi sunku juos įgyvendinti“ (Bielinis, 2005, p. 20).

Tiek globalizaciją, tiek viešuosius ryšius sieja vienas bendras bruožas: ji sukuria iliuziją, jog viskas yra pasiekama, arti. A. Baricco (2005) savo mąstymuose apie globalizaciją kalba apie „ypatingą žvairumą“, būdingą kolektyvinei sąmonei, t. y. iškreiptą tikrovės vaizdą. 5 priede pateikti globalizacijos procesai, lėmę viešųjų ryšių raidą pasaulyje.

1.4. Komunikacija kaip svarbiausia viešųjų ryšių dalis

Ryšiai su visuomene talpina savyje viešąją informaciją, bendravimą su visuomene, komunikaciją su bendruomenėmis. Komunikaciją su visuomene ir jos grupėmis paspartino spaudos atsiradimas, naujų technologijų raida. Žodis *komunikacija* yra kilusi iš lotynų kalbos žodžio *communicare*, kuris reiškia dalytis, daryti bendru. Komunikacija yra pagrindinė ir labiausiai matoma viešųjų ryšių sritis. Komunikacija apibrėžia informacijos perdavimo procesą. Komunikuojant informacijos siuntėjui ir gavėjui, dalijamasi informacija, kuri yra užkoduota tam tikrais šifrais, suprantamais būtent tai visuomenės daliai, kuriai ši informacija yra skirta. Viešųjų ryšių specialistai, pasirinkę tikslinei auditorijai tinkamą kodą, gali sėkmingai skleisti teigiamą žinią apie organizaciją ir užtikrinti viešumą, patikimumą, formuoti įvaizdį, reputaciją, patikrinti savo veiklos efektyvumą ir gauti grįžtamąjį ryšį.

„Komunikacija iš esmės tampa visuomenės pilietinio sugyvenimo ir sanglaudos forma, kuri suprantama kaip įvairovės vienovė ir vertybiniu (pasitikėjimo), ir ekonominiu (globaliojo konkurencingumo), ir kultūriniu (nacionalinio tapatumo) požiūriu. Tai yra pilietinės visuomenės ypatumas žinių visuomenėje. Paprastai kalbant, šiuolaikinės pilietinės visuomenės formulė – teisinė valstybė plus komunikacija.“ (Augustinaitis, 2006, p. 24)

Kad komunikavimo procesas vyktų, būtinas siuntėjas ir gavėjas, ne tik žinia, taigi galima teigti, kad kiekvienas komunikacijos proceso modelis susideda iš:

- siuntėjo (asmens, kuris perduoda informaciją);
- pranešimo (koduotos informacijos ir jos perdavimo kanalų);
- gavėjo (asmens, kuris priima informaciją). (Baršauskienė, 2002)

Tinkamai organizuotas komunikacijos procesas RsV specialistui padeda siekti organizacijos tikslų. Savivaldos institucijose komunikacijos procesas gali būti apibūdinamas kaip

informacijos laiku teikimas tinkamoms grupėms piliečių, siekiant jų pripažinimo, palaikymo, organizacijos tikslų įgyvendinimo, pozityvaus vertinimo.

Ryšiu su visuomene specialistai planuoja, organizuoja, valdo ir vykdo organizacijos kaip visumos komunikaciją:

1. Analizuoja iš išorės ateinančius pranešimus, jų pagrindu teikia pasiūlymus vadovams.
2. Rengia, koordinuoja ir valdo organizacijos siunčiamus pranešimus aplinkai (Mamedaitytė, 2003).

Komunikacijos tikslai privačiose organizacijose ir valstybės ar savivaldos institucijose skiriasi: privataus sektoriaus RsV specialistų tikslas komunikuojant – priversti informacijos gavėjus pirkti jų gaminamą produktą ir atnešti įmonei pelną. Valstybės ir savivaldos institucijų komunikacijos tikslas yra informuoti ir motyvuoti tikslines auditorijas atlikti vienus ar kitus veiksmus, kurie yra susiję su valstybės valdymu ar savivaldos proceso užtikrinimu. Pranešimas turi būti užkoduotas būtent tai tikslinei grupei suprantamais šifrais, kuriai skiriama informacija, kad ji suprastų ir reaguotų į pranešime slypinčią informaciją. Komunikacijos procesas valstybinėse ir savivaldos institucijose turi būti pagrįstas atvirumo, skaidrumo, viešumo, konsultavimo principais.

Viešuosiuose ryšiuose, ypač valstybinėse, savivaldos institucijose, svarbią vietą užima žiniasklaida. Žurnalistai yra komunikacijos proceso dalyviai. Jiems kaip potencialiems informacijos platintojams perduodama žinia visuomenei. Žurnalistai atlieka pranešimo perkoduotojo, šešėlinio komunikatoriaus vaidmenį (Rollinson, 1999, p. 586). Jie gali modifikuoti žinią taip, kaip jiems reikia, bet nelabai palanku RsV specialistui. „Gaunama per žiniasklaidą informacija ne tik veikia, bet ir formuoja mūsų visuomenę“ (Nugaraitė, 1999, p. 5). „Žiniasklaidos atstovai organizacijos RsV specialisto pateikiamus duomenis gali pildyti ir lyginti su bet kokiais turimais duomenimis, net logiškai netinkamas faktų suderinimas yra galimas. Pretenzijos žurnalistui gali būti keliamos tik tokiais atvejais, kai akivaizdžiai iškraipoma pateikta informacija arba ji tyčia pateikiama tokia forma, kad organizacija patirtų neadekvačiai didelę žalą“ (Ulevičius, 2006, p. 26).

Žiniasklaidos atstovai dažnai iškreipia tikrovės vaizdą ir kuria iliuzijas. JAV *Pew* tyrimų centro 2009 metais atliktos apklausos duomenimis, $\frac{3}{4}$ JAV gyventojų nelaiko JAV žiniasklaidos nepriklausoma. Daugelis apklaustų amerikiečių taip pat nemano, kad JAV žiniasklaida yra nešališka bei pateikia tikslią informaciją. (The Pew Research Center for the People & the Press, 2009)

1990 metais, po Nepriklausomybės atkūrimo, keturi iš penkių lietuvių pasitikėjo spauda. 2007 m. atlikta apklausa, tirianti Lietuvos gyventojų požiūrį į institucijas, pateikia kiek mažesnę rodiklį — žiniasklaida pasitiki 45,8 % žmonių (nepasitiki 20,1 %). (Almanaitė, 2007).

BNS užsakymu 2009 m. pabaigoje rinkos tyrimų bendrovės RAIT atlikta apklausa parodė, kad televizija labiausiai pasitiki 44,1 proc., interneto portalais – 17,4 proc., nacionaliniais dienraščiais – 10,8 proc., radiju – 8,5 proc. žmonių. Dar mažiau – 4 proc. – tyrimo dalyvių teigė pasitikintys regioniniais laikraščiais. 11,6 proc. apklaustųjų sakė, jog nepasitiki nė viena žiniasklaidos priemone. Televiziją patikimiausia žiniasklaidos priemone dažniau įvardijo kaimo gyventojai, darbininkai, ūkininkai, namų šeimininkės, portalus – 15–24 metų respondentai, asmenys su aukštuoju išsimokslinimu, 1,1 tūkst. litų ir daugiau pajamų vienam šeimos nariui per mėnesį gaunantys apklaustieji, tarnautojai, moksleiviai, studentai. Nacionaliniais dienraščiais dažniau pasitiki 35–44 metų gyventojai, asmenys su aukštuoju išsilavinimu, didesnes pajamas gaunantys respondentai bei tarnautojai. Pasitikinčiųjų radiju yra daugiau tarp vyresnių, 65–74 metų tyrimo dalyvių, asmenų, kurių pajamos vienam šeimos nariui siekia 601–800 litų. (Račas, 2010)

Lietuvoje žiniasklaida prisiima sau valdžios kontrolės vaidmenį ir viešojoje erdvėje pateikia nemažai neigiamos informacijos apie valstybės ar savivaldybių valdančiąsias struktūras: korupcijos atvejai, valstybės tarnautojo neigiamo įvaizdžio formavimas ir pan.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta anksčiau, galima teigti, kad organizuojant komunikacijos procesus RsV specialistams reiktų atsižvelgti į šešėlinį komunikatorių (žinaišklaidą) ir pateikti žinią taip, kad neliktų priežasčių jos interpretuoti savaip. Pasak S. Mamedaitytės (2003), „efektyvi komunikacija nėra duotybė, tai įgūdis, labai svarbūs yra ryšių su visuomene specialisto (kaip ir bet kurio kito specialisto) turimi bei lavinami ir tobulinami komunikacijos įgūdžiai“.

1.5. Viešieji ryšiai ir socialinė atsakomybė

Kiekviena organizacija, ypač valdžios institucija, turi būti socialia atsakinga. Ji turi prisiimti atsakomybę už savo veiksmus, keisti technologijas saugesnėmis, atvirai ir skaidriai priiminėti teisės aktus ir pan. Socialinio atsakingumo procesus lėmė padidėjęs visuomenės dėmesys, akcentuojama teisė į žodžio laisvę. Jei organizacija neįaučia socialinės atsakomybės, jai nereikia ir ryšių su visuomene. Beveik visi ryšių su visuomene praktikai ir teoretikai, pradedant ryšių su visuomene mokslų pradininku L. Bernays, teigė, kad socialinė organizacijos atsakomybė yra būtina ryšių su visuomene prielaida. (Wilcox, Cameron, Ault, Agee, 2007, p. 49) „Socialinė atsakomybė ir geri viešieji ryšiai turi balansuoti tarp organizacijos interesų, tikslinių auditorijų ir visuomenės interesų.“(Grunig, 1992, p. 240)

Organizacija, planuodama savo socialinę atsakomybę, turėtų atsižvelgti į šiuos principus:

1. pasirinkti aktualiausias problemas;

2. suteikti pastangas į kelias sritis, kuriose galima tikėtis didžiausio poveikio ir matomumo;

3. RsV priemonėmis perduoti ir paskelbti institucijos socialines ir bendruomenės programas ir savo indėlį;

4. mažinti arba visiškai vengti vien tik organizacijai naudingų tikslų, kuriuos visuomenė gali įvertinti kaip savanaudiškumą. (A. Nugaraitė, 1999, p. 35)

Socialinės atsakomybės pavyzdžiu savivaldos institucijų lygmenyje gali būti Druskininkų savivaldybė, pozicionuojanti save kaip ekologišką savivaldybę (pvz., druskininkiečiai pirmieji prisijungė prie „Žemės valandos“ akcijos). Savivaldybės, dalyvaudamos ekologišką gyvenimo būdą skatinančiuose, vartojimą mažinančiuose renginiuose teigia esančios socialiai atsakingos ir tausojančios žemę, jos išteklius. Tai pakelia savivaldybės kaip institucijos vertę ir formuoja teigiamą jos įvaizdį. Besikurianti žinių visuomenė, gavusi tokią informaciją, ją lengvai atkoduoja ir paverčia institucijos pridėtine verte. RsV specialisto uždavinys – pateikti visuomenei kuo daugiau žinių, kurios deklaruotų institucijos socialinę atsakomybę.

1.6. Viešųjų ryšių tikslai

Viešųjų ryšių teorijoje yra išskiriami du galimi tikslų tipai:

1. Informaciniai (skirti auditorijai informuoti ir žinioms apie produktą, paslaugą, renginį skleisti).

2. Motyvaciniai (skirti įtikinėti, orientuoti į pelną).

Dažnai jie derinami tarpusavyje, ypač organizuojant labdaros, paramos renginius (Matkevičienė, 2003).

Abu šie tipai siekia vieno: pakeisti nežinojimą žinojimu ir neigiamą požiūrį į teigiamą, supratimo taip institucijos ir visuomenės. (Nugaraitė, 1999, p. 12) Supratimas ir visiškai aiškiai pateikta informacija užtikrina organizacijos veiklos skaidrumą ir nepalieka vietos spekuliacijai (konkretus pavyzdys: 2009 m. Radviliškio rajono savivaldybėje vyko žiemos sporto šventė visuomenei, organizuojama Sporto centro – automobilių ralis ant ledo. Tuo pat metu šalia tos vietos, bet nuošaliau, vyko ir savivaldybės administracijos darbuotojų sporto šventė. Visuomenės nuomonė (komentarai po straipsniu apie automobilių ralį regiono laikraštyje „savivaldybės darbuotojai pasislėpę šventė už mokesčių mokėtojų pinigų“) akivaizdžiai parodė, kad buvo padaryta klaida – reikėjo organizuoti atvirą šventę arba jos atsisakyti, arba ją perkelti į kitą dieną).

Konkrečių RsV veiksmų tikslai skiriasi priklausomai nuo to, kokiai organizacijai – privačiai ar valstybinei, ar visuomeninei – jie skirti. A. Nugaraitė (1999), formuluodama RsV

tikslus, neakcentuoja pelno, finansinės naudos sukūrimo, daugiau kalba apie nematerialią pridėtinę vertę – gerą įstaigos reputaciją. S. Mamedaitytė (2003) akcentuoja ekonominę viešųjų ryšių teikiamą naudą: informuoti apie organizacijos veiklą, jos produktus bei paslaugas, užtikrinti ir didinti finansavimą, didinti paklausą ir matomumą (žr. 6 priedą).

Ryšių su visuomene tikslus būtina formuluoti atsižvelgiant į ryšių su visuomene veiklos užduotį: negatyvią situaciją keisti į pozityvią. Jei visuomenė yra nusitekusi priešiška – organizuojama veikla, sukuriama jos palankumą ir simpatiją, jei nepalankiai nusistačiusi – siekiama jos pritarimo, jei yra apatiška ir abejinga – sukliamas jos susidomėjimas, jei nežino ir ignoruoja žinojimą – priverčiama sužinoti. (R. Matkevičienė, 2003, p. 15)

Taigi, galima teigti, kad ryšiai su visuomene nėra vienkartinis labdaros renginys, reklamos, propagandos ir manipuliavimo priemonių rinkinys: tai būtinas komponentas organizacijos tikslams pasiekti.

1.7. Viešųjų ryšių funkcijos

Viešieji ryšiai – labai plati sfera. Jų funkcijos skirtingose organizacijose skiriasi priklausomai nuo veiklos, kuria užsiima RsV specialistai.

Skiriamos trys pagrindinės viešųjų ryšių funkcijos:

1. Agentavimas (žmonių ir renginių rėmimas);
2. Populiarinimas (naujienų, pranešimų leidimas);
3. Konsultavimas (patarimų ir priemonių populiarinti ir viešinti teikimas). (Wilcox, Cameron, Ault, Agee, 2006, p. 39–59)

Valstybinėse ir savivaldos institucijose kaip viešųjų ryšių funkcijos yra išskiriama:

1. Nuolatinis visuomenės informavimas apie vykdomą veiklą.
2. Įtikinimas, kai siekiama išspręsti svarbią problemą (aplinkosaugos, saugumo problemos).
3. Dialogo skatinimas, kai reikia visuomenės pritarimo, norint priimti svarbius, reikšmingus nutarimus.
4. Bendradarbiavimo skatinimas, ypač kai reikia sužinoti įvairių visuomenės grupių nuomonę. (Nugaraitė, 1999, p. 14)

Valstybinėse institucijose dažnai prie šių pagrindinių funkcijų prisideda ir institucijos įvaizdžio formavimas, vidiniai ryšiai, institucijos reprezentavimas, ryšiai su žiniasklaida, bendruomenėmis, renginių organizavimas, konsultavimas ir pan.

1.8. Viešieji ryšiai ir marketingas, socialinė propaganda, lobizmas

Dažnai viešieji ryšiai yra painiojami su reklama, marketingu, žurnalistika, lobizmu, propaganda. Iš tiesų visi šie elementai yra vienai ar kitaip susiję su ryšiais su visuomene, jei visi turi savyje komunikacijos komponentą.

„Viešieji ryšiai (santykiai su bendruomene, agitacinės kampanijos, priklausymas klubams ir organizacijoms) – tai marketingo priemonė, padedanti įtikinti žmones“ (Levinson, 2009, p. 63). Viešųjų ryšių priemonės efektyviai veikia su visomis kitomis marketingo priemonėmis. Valstybinėms ir savivaldos institucijoms labai tinka palaikyti gerus ryšius su bendruomene, stengtis ir organizuoti įvairius labdaros renginius ar socialinius projektus.

Marketingo pagrindinis tikslas yra maksimalus produkto ar paslaugos pardavimas, tokie padaliniai būtini komercinėse organizacijose. Marketingo skyrių nebūna valstybinėse ir savivaldos institucijose, nes jos neparduoda produkto, nesiekia pelno, jos rūpinasi savo organizacijos tikslų įgyvendinimu ir jų išaiškinimu visuomenei, siekia didesnio pripažinimo visuomenėje, geresnės reputacijos.

RsV specialistas ar skyrius organizacijoje – tas, kuries sieja organizacijos vidinę aplinką su išorine aplinka. Jo paskirtis yra dvejopa: visuomenei jis – organizacijos atstovas, organizacijai – visuomenės. Labiausia matoma ir su visuomene tiesiogiai komunikuoti padedanti RsV specialisto veikla yra ryšiai su žiniasklaida, pranešimų rašymas ir institucijos reklama, bet tai – tik maža dalis pagrindinio RsV specialisto darbo (žr. 7 priedą)

Pagrindinius reklamos ir viešųjų ryšių skirtumus apibrėžė A. Ries ir L. Ries savo knygoje „The Fall of Advertising & the Rise of PR“ (žr. 8 priedą).

Daugelis teoretikų šiandien kalba ne apie ryšius su visuomene, marketingą ir reklamą atskirai, o apie integruotą komunikaciją, t.y. strategiją, apimančią visas bendravimo taktikas, tikslus ir metodus.

„Nuo reklamos viešuosius ryšius skiria tai, kad už reklamą reikia mokėti pinigus, o viešieji ryšiai siekia nemokamo, natūralaus ir savaiminio organizacijos viešumo (per pranešimus spaudai, publikacijas, reportažus).“ (Ulevičius, 2006, p. 24).

Propagandą su viešaisiais ryšiais sieja abiejų atliekama įtikinimo funkcija. Esminis jų skirtumas yra tai, kad propaganda remiasi vienakrypte komunikacija, jai nereikia grįžtamojo ryšio, o viešieji ryšiai siekia dialogo. Jai svarbu, ar žinia pasiekė auditoriją, ar auditorija ją priėmė, suprato, ir kaip tai ją paveikė. Pirmasis nuo propagandos ir viešumo (pasakojimo pateikimo per žiniasklaidą) viešuosius ryšius atskyrė viešųjų ryšių disciplinos pradininkas Edwardas Bernaysas, 1923 m. išleidęs savo pirmąją knygą apie viešuosius ryšius „Crystallizing Public Opinion“ („Kristalizuojant viešąją nuomonę“). Savo knygoje „Propaganda“ E. Bernaysas

aiškina manipuliacijos prigimtį: „Sąmoninga ir protinga manipuliacija žmonių įpročiais ir nuomonėmis yra svarbus demokratinės visuomenės elementas. Tie, kurie sugeba valdyti šį nepastebimą visuomenės mechanizmą, yra nematoma vyriausybė, kuri išties ir valdo šalį. Esame valdomi, mūsų protai, požiūriai, skoniai yra formuojami žmonių, apie kuriuos neretai net nesame girdėję. Tai yra logiškas demokratinės visuomenės organizavimo būdas. Žmonės turi kooperotis, norėdami gyventi kartu sklandžiai organizuotoje visuomenėje. Beveik kiekviename kasdieninio gyvenimo žingsnyje esame manipuliuojami nedidelio skaičiaus politikų ar verslininkų, kurie supranta masių psichologiją ir gali ją valdyti“. (Karčiauskas, 2009).

Labiausiai propaganda veikia visuomenę tuomet, kai žinutė įdedama į žinomų ir autoritetingų žmonių lūpas, kai tą nuomonę patvirtina ekspertai, kai ta žinutė pasiekia juos kiekvieną vakarą labiausiai žiūrimu laiku. Tuomet propaganda pradeda manipuliuoti žmonėmis ir pamažu veikia žmonių elgesį. Žodis propaganda turi neigiamą konotaciją vien todėl, kad pirmojo pasaulinio karo metu jį vartojo vokiečiai, tad, pasak E. Bernayso, pasirinktas kitas žodžių derinys pavadinti tai pačiai veiklai kaip propaganda – ryšiai su visuomene. Ši disciplina nuo 1923 metų išsivystė į mokslą ir savyje šiandien talpina daug daugiau komponentų, ne tik propagandą.

Lobizmas, kaip ir propaganda, su viešaisiais ryšiais siejasi per bendrą įtikinėjimo funkciją. Lobizmas – „siekis daryti įtaką valstybės institucijų ar kai kurių jos atstovų sprendimams, teisėkūros procesui“ (Ulevičius, 2005, p. 30). Lobizmu Lietuvos savivaldos institucijose paprastai užsiiminėja vadovai, o ne RsV specialistai, nes šiame procese svarbiausi yra ryšiai su aukščiausia valstybės valdžia – Seimo, Vyriausybės nariais. RsV specialistams belieka įtikinti visuomenę, kad vienas ar kitas sprendimas bus teisingas ir tinkamas.

II. RYŠIŲ SU VISUOMENE VAIDMUO SAVIVALDOJE. LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ VIEŠŲJŲ RYŠIŲ PROCESO ORGANIZAVIMO TYRIMAS

Tyrimo aktualumas. Valstybinio sektoriaus viešųjų ryšių proceso organizavimo Lietuvoje poreikis atsirado įsitvirtinus demokratijai. Formuojantis pilietinei visuomenei, iškilo klausimas, kaip reikėtų visuomenę įtraukti į sprendimų priėmimo procesus. Pasak L. Mažylio (2006), Lietuvos savivaldybėse formavosi nelygiavertės bendravimo su visuomene formos: informavimas (vienpusė informacijos sklaida), konsultavimas (piliečiai prašomi pateikti nuomonę dėl sprendžiamų klausimų), dalyvavimas (piliečiai įtraukiami į sprendimų priėmimą, svarstymą). Piliečių dalyvavimas sprendimų priėmimo procesuose dažnai priklauso nuo valdžios institucijų požiūrio į visuomenės interesus, jų gebėjimo komunikuoti, skleisti informaciją apie valdžios institucijų veiklą, kviesti piliečius diskutuoti.

Tyrimo objektas – Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių institucijos.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti, kaip vietos valdžios institucijos organizuoja viešųjų ryšių procesą, palyginti jį su viešųjų ryšių teorijos kertinėmis nuostatomis.

Tyrimo uždaviniai:

1. išanalizuoti, kokie modeliai naudojami Lietuvos savivaldybėse, užtikrinant viešųjų ryšių procesus;
2. išsiaiškinti, su kokiomis teisinėmis ir etinėmis problemomis susiduria viešųjų ryšių specialistai savivaldybėse;
3. aptarti strateginio planavimo svarbą vykdant kryptingą viešųjų ryšių veiklą;
4. išsiaiškinti viešųjų ryšių vietos savivaldos institucijose teisinio reglamentavimo aspektus;
5. aptarti savivaldos institucijų vidinės ir išorinės komunikacijos klausimus.

Tyrimo anketa iš 39 klausimų (34 uždari klausimai, 5 atviri klausimai (žr. 9 priedą (anketa specialistams) sudaryta remiantis darbo autoriaus darbo viešųjų ryšių srityje patirtimi, L. Mažylio (2006), R. Matkevičienės (2005), A. Nugaraitės (1999), Wilcox, Cameroon, Ault, Agee (2006) teoriniais darbais. Jos buvo išsiųstos visų 60 Lietuvos savivaldybių atstovams, sulaukta 31 atsakymo. Trijose savivaldybėse (Kretingos, Kelmės ir Švenčionių rajonų) nėra specialisto, atsakingo už viešuosius ryšius. Apklausos duomenys analizuoti su *Microsoft Exel* programa ir analizuoti derinant su teorine medžiaga apie viešuosius ryšius.

2.1. Viešieji ryšiai ir viešasis valdymas

Viešųjų ryšių vieta viešojo valdymo srityje nėra konkrečiai apibrėžta. Dažniausiai RsV specialistai reikalingi tik teigiamam valstybinės ar savivaldos institucijos įvaizdžiui formuoti. Pagrindiniai viešųjų ryšių strategijos įgyvendintojai yra vietos politikai, administracijos vadovai, vietiniai partijų lyderiai. Nuo jų veiksmų, norų ir supratimo priklauso vykdomi viešieji ryšiai, jų reikšmė institucijos viešajame gyvenime.

Šiuolaikiniame (postmoderniajame, technologiniame, globaliajame, informaciniame, žinių) pasaulyje viešieji ryšiai pamažu įgauna reikšmę, atskaitos tašką, pasak A. Augustinaičio (2006), viešieji ryšiai įgyja viešybės valdymo instrumentų statusą.

Viešojo valdymo komunikacijos procesus lemia:

1. Žinių visuomenės augimas;
2. Informacijos vertės didėjimas ir jos pajautimas;
3. Visuomenės susiskaldymas į atskirus segmentus (pagal socialinę padėtį, priklausymą tam tikroms organizacijoms ir pan.).

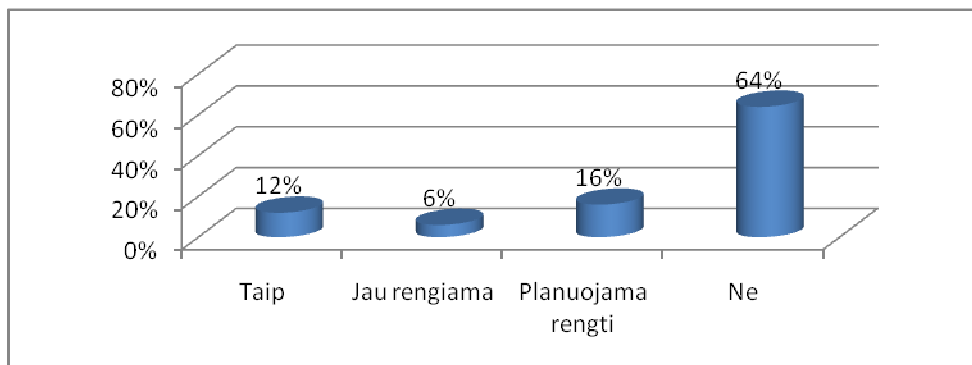
Savivaldos institucijos yra arčiausiai žmogaus, jose dirbantys žmonės yra tos pačios bendruomenės nariai, todėl patys gali formuoti tam tikras nuomones apie vieną ar kitą sprendimą, arba gali keisti savo sprendimus atsižvelgdami į visuomenės reakcijas ir pageidavimus. Būtent savivaldoje greičiausiai galima pakeisti tradicinį valdymo modelį „iš viršaus į apačią“ pasitelkiant viešuosius ryšius, t. y. sugebėti patenkinti vis labiau diferencijuotus atskirų interesų grupių poreikius. Viešasis valdymas bus efektyvus tada, kai bus atsižvelgiama į visų viešojo valdymo proceso dalyvių interesus: tiek valdymo, tiek privataus, tiek visuomeninio sektorių. Visų šių sektorių atstovai turėtų suderinti tarpusavyje regiono plėtros procesą ir siekti bendrų tikslų. Viešųjų ryšių paskirtis šiame procese – įtraukti vietos bendruomenes, atskiras socialines grupes, tikslines auditorijas ir siekti jų dalyvavimo vietos bendruomenių dalyvavimo įvairiuose socialiniuose, ekonominiuose ir politiniuose debatuose – yra vienas pagrindinių regioninę plėtrą ir pokyčius skatinančių veiksnių. (Bagdzevičienė, 2003)

Kaip teigia A. Augustinaitis (2006), šiuolaikinėje visuomenėje komunikaciniai veiksniai tampa vyraujantys ir lemiantys, jie formuoja visuomenės raidos procesus.

Savivaldos lygmenyje į viešuosius ryšius žiūrima kaip į instrumentą pasiekti vieną ar kitą auditoriją, įgyti visuomenės palankumą.

RsV specialistai savivaldoje dažnai dirba fragmentiškai, priešokiais, neturi ilgalaikio veiklos plano ar strategijos, reiškiasi įvairiomis formomis ir yra nenuspėjami. Lietuvos

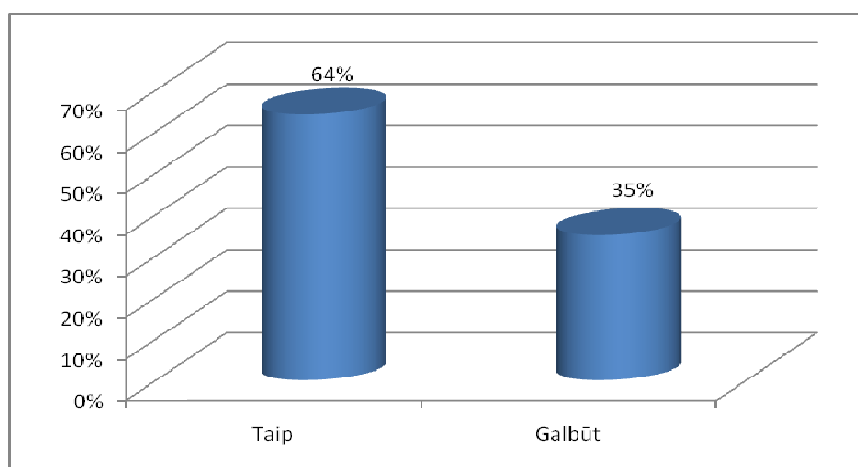
savivaldybėse atlikta viešųjų ryšių specialistų apklausa parodė, jog viešųjų ryšių strategijos neturi dauguma savivaldybių.



1 pav. Viešųjų ryšių strategijos buvimas Lietuvos savivaldybėse

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Išanalizavus 1 pav. duomenis, galima daryti išvadą, jog viešųjų ryšių strategijos būtinybę ir reikalingumą jau pajuto trečdalis apklausoje dalyvavusių savivaldybių (34 proc. atsakiusių), jos vis dar neturi 64 proc. respondentų. Remiantis apklausos duomenimis, išsiaiškinta, kad trys savivaldybės RsV strategiją rengė pačios savo jėgomis, dvejose savivaldybėse strategiją rengė savivaldybės specialistai, bet padėjo konsultantai.



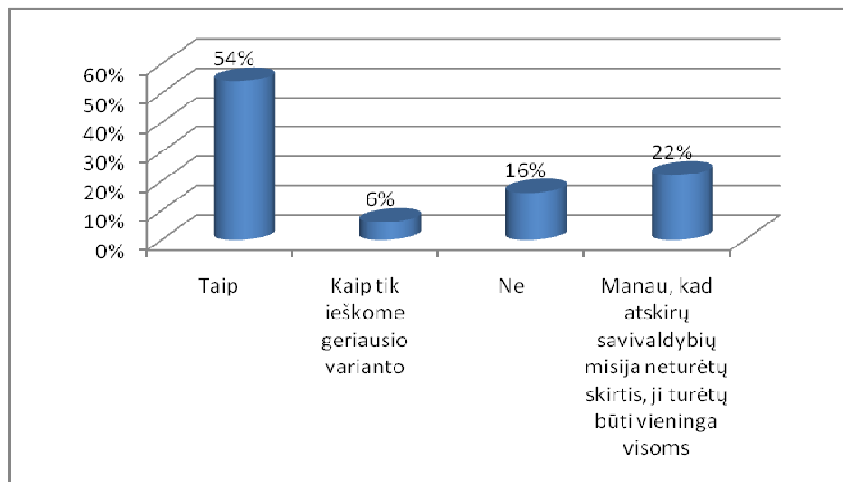
2 pav. Viešųjų ryšių strategijos reikalingumas

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Kaip matoma 2 pav., viešųjų ryšių strategijos reikalingumą patvirtino 64 proc. respondentų, 35 proc. respondentų nėra tikri, kad tokia strategija būtina. Nė vienas dalyvavęs apklausoje neteigė, jos strategija yra nereikalinga.

Strateginio planavimo esmė – institucijos misijos suformulavimas. Joje telpa institucijos tapatybė, pobūdis, ir raidos kryptis. Nustatant misiją atsižvelgiama į tai, kokia yra dabartinė ir būsima institucijos veikla bei tikslai (Jančiauskas, Rekerta, 2001). Misiją turi suformulavę 54

proc. savivaldybių, 6 proc. kaip tik ieško geriausio varianto, 16 proc. savivaldybių neturi suformuluotos misijos, 22 proc. savivaldybių atstovai mano, kad atskirų savivaldybių misijos neturėtų skirtis, jos turėtų būti vienodos visoms savivaldybėms (žr. 3 pav.).



3 pav. Savivaldybių, turinčių suformuluotą misiją, skaičius

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Galima teigti, kad viešieji ryšiai savivaldoje pamažu pereina į planavimo, strateginio planavimo lygmenį. Sudarant strateginius planus savivaldos institucijos turi galimybę pasiklausti visuomenės, kokia kryptimi joms reikia eiti, kokius projektus įgyvendinti, kokius klausimus spręsti pirmiausia. „Brandžios demokratijos valstybėse gyventojams privalo būti suteikiama galimybė vertinti savivaldybės teikiamas paslaugas, juos derėtų kuo plačiau įtraukti į sprendimų rengimą.“ (Mažylis, 2006, p. 71)

Gerai neišvystyti socialiniai ryšiai su atskiromis visuomenės grupėmis lemia viešųjų ryšių pobūdį. Dažniausiai veikiama pagal modelį *Rsv specialistas + žiniasklaida = informacija paskleista*. Tai specifinis valdžios institucijoms būdingas viešųjų ryšių supratimas. Žiniasklaida šiame modelyje atlieka tarpininko vaidmenį, ji suprantama kaip viešoji erdvė ir manoma, kad be jos vykdyti viešuosius ryšius būtų neįmanoma. Tokį požiūrį lemia tai, kad žiniasklaida užima labai stiprias pozicijas ir priskiria sau valdžios kontrolės vaidmenį. „Žiniasklaida yra svarbiausia šiuolaikinės komunikacijos infrastruktūrinė raiška. jos socialinis, politinis, kultūrinis ir ekonominis reikšmingumas nuolat didėja, medijiniu požiūriu jai interneto ir kompiuterinių tinklų erdvėje, stiprėjant globaliesiems idėjų karams, formuojantis pasauliniam informacijos karų skydai ir internetinio valdymo tinklui.“ (A. Augustinaitis, 2006, p. 19)

Galima teigti, kad viešasis valdymas ir viešieji ryšiai šiandien yra susiję per įvairius lygmenis: politikos, verslo ir pan. Tie, kurie nesugeba prisitaikyti prie besivystančios visuomenės pokyčių, kurie nesupranta informacijos reikšmės ir jos nevaldo, neveikia skaidriai ir viešai, gali netekti pranašumo, prarasti konkurencingumą ir tiesiog išnykti.

2.2. Viešųjų ryšių teisinis reglamentavimas

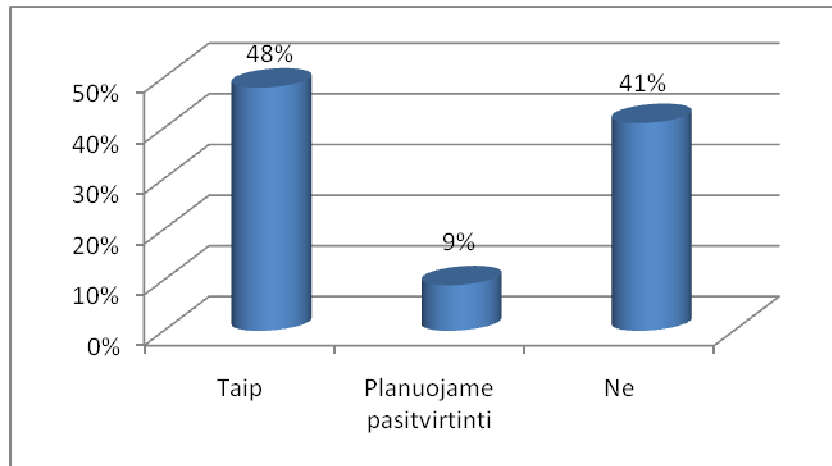
Viešieji ryšiai savivaldoje pradėjo formuotis Lietuvai atgavus nepriklausomybę, kai nusistovėjo aiškios savivaldybių funkcijos. „Savivaldybių viešosios informacijos skleidimo poreikį lėmė jų svarbos viešajam bendruomenės gyvenimui stabilizavimasis bei vietos žiniasklaidos rinkos formavimasis.“ (L. Mažylis, 2006, p. 72) Tiek tuomet, tiek dabar viešieji ryšiai savivaldoje yra menkai teisiškai reglamentuojama sritis. Savivaldybei paliekama laisvė rinktis, reikalingi jai viešieji ryšiai, ar ne.

Pagrindinis įstatymas, kuriuo privalo vadovautis Savivaldybėse dirbantys RsV specialistai – **Visuomenės informavimo įstatymo pakeitimo įstatymas** (Žin., 2006, Nr. 82-3254). Jame apibrėžiami pagrindiniai viešosios informacijos principai, kanalai, gavimo ir teikimo galimybės, viešosios informacijos skleidimo procese dalyvaujantys asmenys, technologiniai įrengimai, etikos normos ir kt. Jame teigiama, kad visuomenės informavimas yra viešosios informacijos teikimas visuomenei. Minėtame įstatyme apibrėžiamos ir visuomenės informavimo priemonės: laikraštis, žurnalas, biuletenis ar kitas leidinys, knyga, televizijos, radijo programa, kino ar kita garso ir vaizdo studijų produkcija, informacinės visuomenės informavimo priemonė ir kita priemonė, kuria viešai skleidžiama informacija. Galima teigti, jog būtent šiame įstatyme yra reglamentuojama tik siaura dalis viešųjų ryšių – vienakryptis informacijos teikimo gyventojams per žiniasklaidos priemones modelis. Pagal šį įstatymą, valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos turi informuoti visuomenę apie savo veiklą. Viešai galima skleisti visą informaciją, išskyrus pažymėtą grifu *Slaptai*. Įstatyme nurodoma, kad viešosios informacijos rengėjai ir skleidėjai, valstybės ir savivaldybių institucijos bei įstaigos turi neatlygintinai teikti informaciją (įskaitant transliuotų laidų įrašus), būtiną jų funkcijoms atlikti. Viešoji informacija visuomenės informavimo priemonėse turi būti pateikiama teisingai, tiksliai ir nešališkai. Kiekvienas asmuo turi teisę gauti iš valstybės ir savivaldybių institucijų bei įstaigų, kitų biudžetinių įstaigų viešąją informaciją apie jų veiklą, oficialius jų dokumentus (kopijas), taip pat informaciją, kurią minėtos įstaigos turi apie jį patį. Šiame įstatyme nurodomi ir terminai, per kuriuos informacija turi būti suteikta: informacija, kurią rengiant nereikia kaupti papildomų duomenų, viešosios informacijos rengėjams ir (ar) skleidėjams, žurnalistams pateikiama ne vėliau kaip per vieną darbo dieną, o informacija, kurią rengiant reikia kaupti papildomus duomenis, – ne vėliau kaip per savaitę. Įstatyme numatyta, jog atsisakius teikti informaciją, būtina nurodyti atsisakymo priežastį.

Minėtame teisės akte numatoma, kad įstaiga, teikianti viešąją informaciją, turi paskirti asmenį, kuris būtų atsakingas už pateikiamos informacijos teisingumą. Paprastai savivaldybėse tokie asmenys yra atstovai ryšiams su visuomene.

Kitas svarbus teisės aktas, reglamentuojantis informacijos pareikimą, yra **Teisės gauti informaciją į valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymo pakeitimo įstatymas** (Žin., 2005, Nr. 139-5008). Jame akcentuojama įstaigų pareiga informuoti apie savo veiklą ir teikti privačią informaciją, nurodoma, kad įstaiga privalo turėti Vyriausybės patvirtintus reikalavimus atitinkančią interneto svetainę, kurioje teiktų informaciją apie savo funkcijas, struktūrą, informacijos teikimui skirtos informacijos rodyklę, kitą teisės aktais nustatytą informaciją. Visa informacija apie įstaigos veiklą vykdant teisės aktais pavestas funkcijas turi būti visiems prieinama ir teikiama neatlygintinai.

Pagrindiniame vietos savivaldą reglamentuojančiame **Vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatyme** (Žin., 2008, Nr. 113-4290) akcentuojami bendri atsakomybės ir atskaitomumo principai (privalu atsiskaityti rinkėjams ir visai bendruomenei), interesų derinimo principai (Savivaldybės institucijų priimti sprendimai bendruomenės interesais neturi pažeisti įstatymų garantuotų atskirų gyventojų teisių), dalyvavimo tvarkant viešuosius reiklaus principai (Savivaldybės institucijos sudaro sąlygas savivaldybės gyventojams tiesiogiai dalyvauti rengiant ir svarstant sprendimų projektus, organizuojant apklausas, susirinkimus, sueigas, viešą peticijų nagrinėjimą, skatina kitas pilietinės iniciatyvos formas). Savivaldybės institucijos diegia savivaldos principus švietimo, kultūros ir kitose įstaigose, remia asociacijų iniciatyvas, susijusias su viešųjų savivaldybės reikalų tvarkymu), veiklos skaidrumo (Savivaldybės institucijų ir kitų savivaldybės viešojo administravimo subjektų veikla turi būti aiški ir suprantama savivaldybės gyventojams, kurie tuo domisi, jiems sudaromos sąlygos gauti paaiškinimus, kas ir kodėl daroma), viešumo ir reagavimo į savivaldybės gyventojų nuomonę (savivaldybės gyventojai ar jų atstovai turi teisę susipažinti su savivaldybės institucijų sprendimų projektais ir priimtais sprendimais, gauti viešus ir motyvuotus atsakymus į pareikštą nuomonę apie savivaldybės institucijų ir kitų savivaldybės viešojo administravimo subjektų ar atskirų valstybės tarnautojų darbą) principais. Šiame įstatyme nurodyta, kad savivaldybės negali savo išleistais teisės aktais riboti teisės gauti informaciją, bet atskiros savivaldybės aiškumo dėlei yra pasitvirtinusios teisės gauti informaciją ir bendravimo su žiniasklaida tvarkos aprašus, kad būtų išvengta nesusipratimų dėl to, kas ir kaip turi teikti informaciją žiniasklaidai (žr. 4 pav.).



4 pav. Savivaldybių, turinčių patvirtintus bendravimo su žiniasklaida tvarkos aprašus
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

4 pav. matoma, kad 48 proc. savivaldybių turi patvirtinę tokius aprašus, 9 proc. savivaldybių atstovai jaučia būtinybę turėti ir planuoja tai padaryti, 41 proc. savivaldybių tvarkos aprašų neturi ir vadovaujasi Seimo ir Vyriausybės patvirtintais teisės aktais.

Atskiruose teisės aktuose, reglamentuojančiuose įvairias savivaldybės veiklos sritis, nurodoma, kokią konkrečiai informaciją privaloma skelbti, nurodomi skelbimo terminai. Dažniausiai šią informaciją būtina skelbti vietos spaudoje kaip pagrindiniame visuomenės informavimo šaltinyje. Teisės aktų paskelbimui užtenka trumpo teisės akto esmės išdėstymo ir nuorodos į savivaldybės interneto svetainę, kurioje galima susipažinti su pilnu teisės aktu. Vadovaujantis teisės aktais neprivaloma skelbti institucijos įvaizdį formuojanti informacija (interviu su vadovais, renginių aprašymai ir pan.), bet ji padeda formuoti teigiamą institucijos įvaizdį. Deja, dažnai būtent ji yra viešųjų ir privačių interesų susikirtimo vieta, ypač jei informacija susijusi politikais (meru, mero pavaduotoju, politinio pasitikėjimo darbuotojais: administracijos direktoriumi, jo pavaduotoju).

Galima daryti išvadą, kad teisės aktuose yra pateikiami informacijos pateikimo piliečiams proceso bendri bruožai (pvz., terminai), bet nėra nurodoma, kaip turi vystytis pats viešųjų ryšių organizavimo procesas, informacijos teikimo intensyvumas, struktūrų, teikiančių šią informaciją piliečiams, modeliai: savivaldybėms pačioms palikta apsispręsti, kaip bus organizuojamas procesas.

2.3. Viešųjų ryšių organizaciniai modeliai savivaldoje

Viešųjų ryšių teorijoje skiriami keturi šio proceso organizaciniai modeliai. Juos 1976 metais išskyrė James E. Grunigas ir Toddas Huntas.

1. viešasis (propaganda);

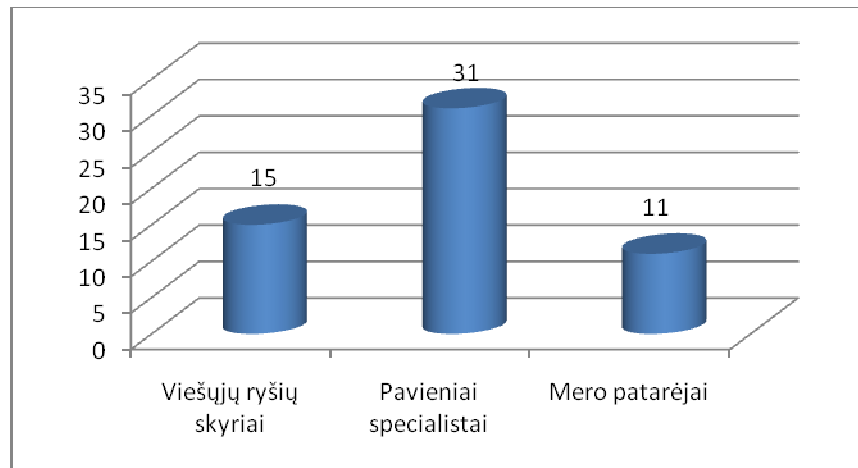
2. informacinis (žurnalistika);
3. dvikryptis asimetrinis;
4. dvikryptis simetrinis (Matkevičienė, 2005, p. 9).

Pirmieji du modeliai vadinami techniniais, kiti du – profesionaliaisiais. Kaip matoma lentelėje, dažniausiai valstybinės, savivaldos institucijos naudoja informacinį modelį, kuris nereikalauja profesionalių ryšių su visuomene specialistų, bet užtikrina informacijos teisingumą, patikimumą ir jos nuolatinį jos skleidimą visuomenei labiausia priimtinais būdais.

Kiekviena organizacija pasirenka modelį, labiausiai atitinkantį jos komunikacijos proceso tikslus, darbo pobūdį, veiklos organizavimą, organizacijos poreikius. „Idealusis“, visų komunikacijos proceso dalyvių poreikius patenkinantis ir populiarėjantis modelis yra dvikryptis simetrinis modelis (Wilcox, Cameron, Ault, Agee, 2007, p. 55). 10 priede pateiktoje lentelėje pateikti pagrindiniai teorinių ryšių su visuomene modelių bruožai.

Lietuvos savivaldybėse ryšiai su visuomene suprantami skirtingai, tai rodo tiek specialistų skaičius, tiek pareigybių pavadinimai. L. Mažylis savo tiriamajame darbe „Viešųjų ryšių organizacinių modelių raida Lietuvos savivaldybėse“ (2006) teigia, kad pirmosios užuomazgos atsirasti ryšių su visuomene funkcijai atsirado 1990 metais su vietinės žiniasklaidos rinkos atsiradimu. 1993 metais jau atsirado atstovai spaudai didžiosiose šalies institucijose – Seime, Vyriausybėje, 1997 metais dauguma savivaldybių jau turi žmogų, tiesiogiai atsakingą už ryšius su visuomene, pradeda atsirasti pirmosios savivaldybių interneto svetainės. 2000 metais jau visos savivaldybės turi interneto svetaines, jas pradeda kurti seniūnijos. 2004 metais didieji miestai jau pradeda į savo viešųjų ryšių veiklą įtraukti viešųjų ryšių agentūras.

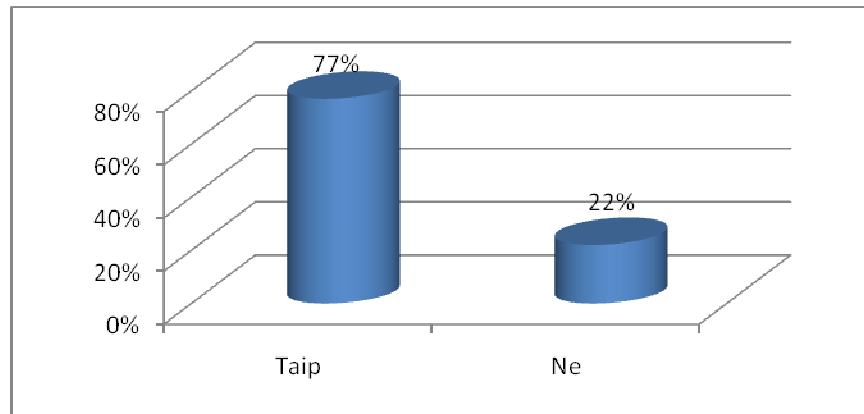
Šiandien tik trys Lietuvos savivaldybės (Kretingos, Kelmės ir Švenčionių rajonų) neturi asmens, atsakingo už viešuosius ryšius. Jų gyventojams ir žiniasklaidai informaciją teikia atskirų skyrių specialistai, už interneto svetainės administravimą tiesiogiai atsakingi informacinių technologijų specialistai. Kitose savivaldybėse padėtis geresnė. Net penkiolikoje savivaldybių šiai funkcijai atlikti yra sukurti skyriai, juose dirba po 2–4 specialistus, vienuolikoje savivaldybių tiesiogiai arba vykdydami papildomas pareigas už šias pareigas yra atsakingi mero patarėjai. Daugumoje savivaldybių (31) viešųjų ryšių funkcijas atlieka pavieniai specialistai (žr. 5 pav.).



5 pav. Organizaciniai modeliai Lietuvos savivaldybėse

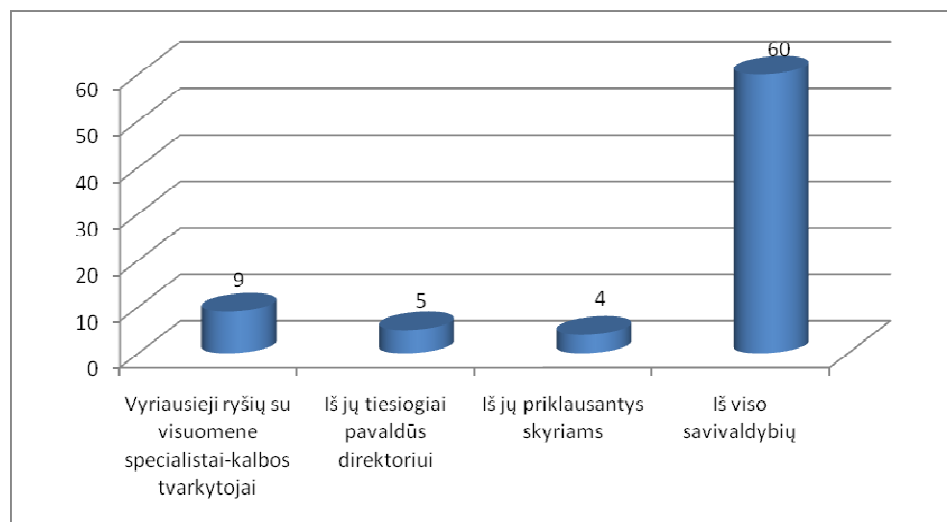
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių interneto svetainių duomenimis

Atskirose savivaldybėse viešųjų ryšių specialistai atlieka įvairias funkcijas: dubliuojamos viešųjų ryšių ir užsienio ryšių funkcijos, informacijos ir dokumentų valdymo funkcijos, informacinių technologijų ir komunikacijos, rinkodaros ir viešųjų ryšių funkcijos. Vilniaus ir Kauno miestų savivaldybėse RsV funkcijas atlieka ir mero patarėjai, ir skyriai, atsakingi už viešuosius ryšius ir įvaizdžio formavimą. Kitose savivaldybėse pasitenkinama arba skyriais, arba specialistais. Įvairuojantys skyrių ir pareigų pavadinimai (dokumentų ir informatikos poskyrio ryšių su visuomene specialistas, Švietimo, kultūros ir sporto skyriaus specialistas, Bendrojo skyriaus specialistas ryšiams su visuomene, Informacinių technologijų ir komunikacijos skyriaus vyriausiasis specialistas, Bendrojo ir juridinio skyriaus viešųjų ryšių vyriausioji specialistas, vyriausiasis kalbos tvarkytojas-atstovas spaudai, Kanceliarijos skyriaus vyriausiasis specialistas, Bendrojo ir personalo skyriaus vyriausiasis specialistas ir pan.) rodo, kad atskiros savivaldybės savaip sprendžia RsV specialistų priklausomumo klausimą. Tikėtina, kad specialistai, dirbantys skyriuose, atliekančiuose įvairias kitas, ne viešųjų ryšių funkcijas, atlieka daug darbų, niekaip nepriskiriamų ryšiams su visuomene (žr. 6 pav.): organizuoja įvairių atminimo dovanų, atvirukų ir kitų reprezentacinių suvenyrų įsigijimą, savivaldybės vadovų vardu organizuoja sveikinimų įvairiomis progomis išsiuntimą, kuria ir rengia padėkos raštus institucijos vadovų vardu, protokoluoja įvairių komisijų posėdžius, rengia užsienio delegacijų priėmimo programas, sąmatas, organizuoja svečių priėmimus, apgyvendinimą.



6 pav. RsV specialistai Lietuvos savivaldybėse, atliekantys papildomas pareigas
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Galima teigti, kad Lietuvos savivaldybėse gana populiari susieti kalbos tvarkytojo ir ryšių su visuomene specialisto funkcijas: net devyniose iš 60 savivaldybėse esančių specialistų dirba ir kalbos tvarkytoju, ir viešųjų ryšių specialistu (žr. 7 pav.):



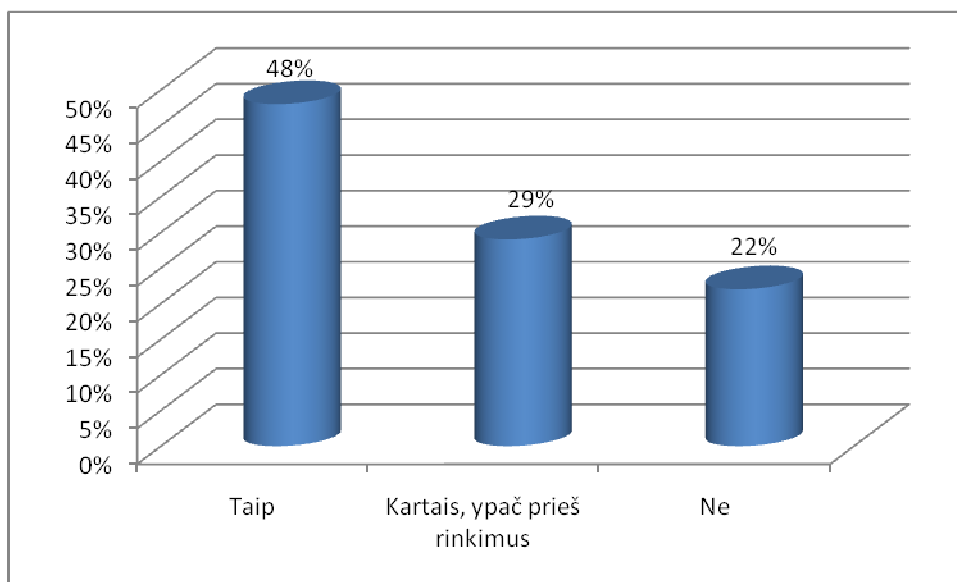
7 pav. Ryšių su visuomene specialistų, dirbančių ir RsV specialistais, ir kalbos tvarkytojais Lietuvos savivaldybėse, pasiskirstymas

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių svetainių internete duomenimis

Tokias dubliuotas funkcijas atlieka Birštono, Rietavo, Šakių rajono, Pakruojo rajono, Trakų rajono, Klaipėdos rajono, Kupiškio rajono, Radviliškio rajono, Ukmergės rajono savivaldybių specialistai. tiesiogiai direktoriui pavaldūs yra Birštono, Rietavo, Šakių rajono, Pakruojo rajono, Trakų rajono savivaldybių specialistai. galimos prielaidos, kodėl funkcijos dubliuojamos: nėra RsV specialistų periferijoje, nėra lėšų dviem specialistams išlaikyti.

Savivaldybėse nėra populiarius atstovo spaudai pavadinimas. A. Nugaraitės (1999) teigimu, „atstovas spaudai tai tarpininkas tarp organizacijos ir visuomenės. Šis vaidmuo

įpareigoja atstovą spaudai tinkamai atstovauti savo institucijai. Atstovą spaudai visuomenė neretai sutapatina su pačia institucija ir jos pagrindiniu vadovu. Tai pasakytina apie Prezidento instituciją, Vyriausybę ar ministerijas“ (Nugaraitė, 1999, p. 21). Savivaldos institucijų vadovai nori patys būti matomi spaudos ar televizijos ekranuose, jie patys yra savivaldybės veidas ir kuria teigiamą ar neigiamą savivaldybės veidą, bet jie savo įvaizdį daugumoje atvejų kuria ne patys (žr. 8 pav.).

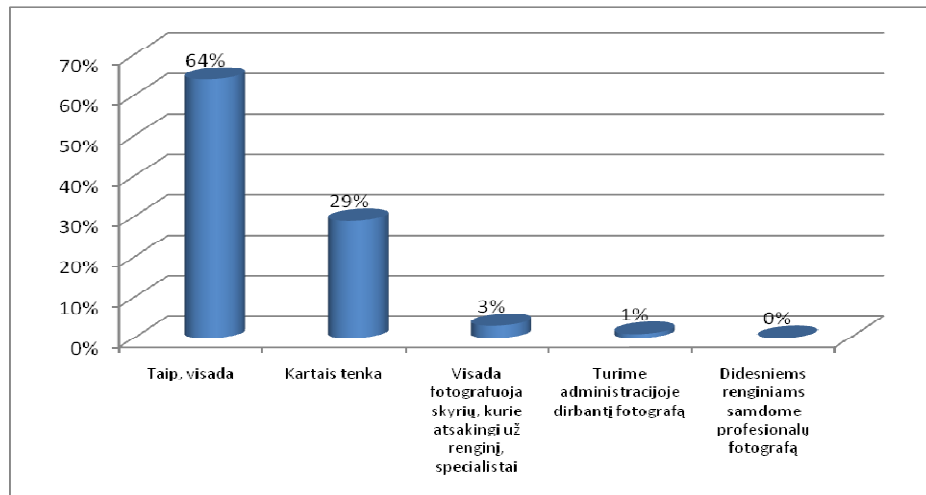


8 pav. RsV specialistai, atsakingi už savivaldybių vadovų įvaizdį

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

8 pav. matoma, kad 48 proc. respondentų yra tiesiogiai atsakingi už Savivaldybės vadovų įvaizdį, 29 proc. apklaustųjų teigia, kad RsV specialistų pagalba prireikia kartais, dažniausiai tik prieš rinkimus, 22 proc. apklaustųjų sako, kad RsV specialistai neužsiima savivaldybės vadovų įvaizdžio formavimu. Galima teigti, kad tiesiogiai už savivaldybės vadovų įvaizdį yra atsakingi merų patarėjai, dirbantys viešųjų ryšių srityje. kaičiantis vadovui, dažniausiai keičiasi ir jo komanda, taigi, viešųjų ryšių politika turi būti iš naujo peržiūrima, formuluojami nauji tikslai, pasirenkamos naujos priemonės, nelieka viešųjų ryšių strategijos vientisumo.

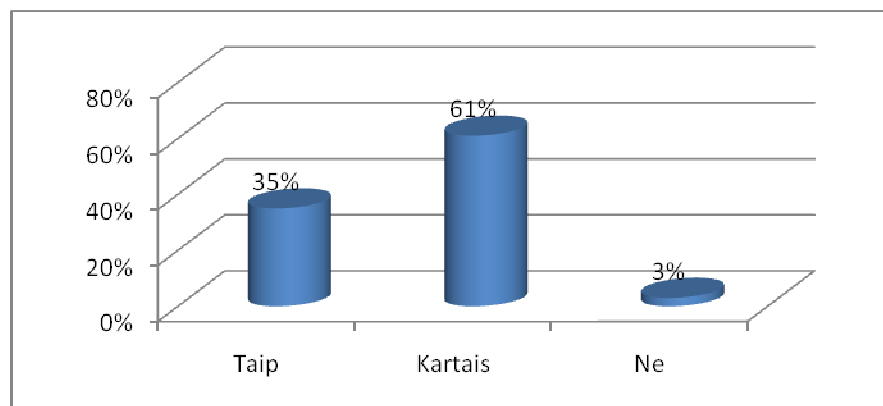
Prie informacijos, teikiamos žiniasklaidai, dažnai reikia pateikti ir vaizdinės informacijos: fotografijų. 9 pav. parodyta, kad RsV specialistai savivaldybėse dirba ir už metraštinius, fiksuojančius visus reikšmingesnius savivaldybės renginius, įvykius, įgyvendinamus projektus: 4 proc. fotografuoja visada, 29 proc. – kartais, 3 proc. atvejų fotografuoja skyriaus, kuris atsakingas už renginį, specialistai. Vienintelė Vilniaus miesto savivaldybė turi savo fotografą.



9 pav. RsV specialisto ir fotografo funkcijų suderinamumas Lietuvos savivaldybėse

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Kaip jau minėta teorinėje šio darbo dalyje, viešieji ryšiai dažnai tapatinami su marketingu, reklama. 10 pav. pateikti duomenys atspindi šią situaciją: už marketingo, reklamos klausimus visada atsakingi 35 proc. apklaustųjų savivaldybių RsV specialistai, kartais šiuos klausimus spręsti tenka 61 proc. specialistų, niekada – 3 proc. apklaustųjų.



10 pav. Marketingo, reklamos ir RsV funkcijų suderinamumas

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, galima teigti, kad viešųjų ryšių procesas yra neorganizuotas, chaotiškas, jiems skiriama per mažai lėšų ir žmogiškųjų išteklių, priskiriama per daug pašalinių pareigų, o tai lemia menką savivaldos institucijų komunikacijos sėkmę.

2.4. Etiniai ir teisiniai viešųjų ryšių savivaldoje aspektai

RsV specialistų ir žurnalistų kaip pagrindinių viešosios informacijos sklaidėjų etikos klausimus apibrėžia šie dokumentai:

1. Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos etikos kodeksas, priimtas 2002 m. birželio 9 dieną.

2. Lietuvos žurnalistų ir leidėjų etikos kodeksas patvirtintas 2005 m. balandžio 15 d. žurnalistų ir leidėjų organizacijų atstovų susirinkime.

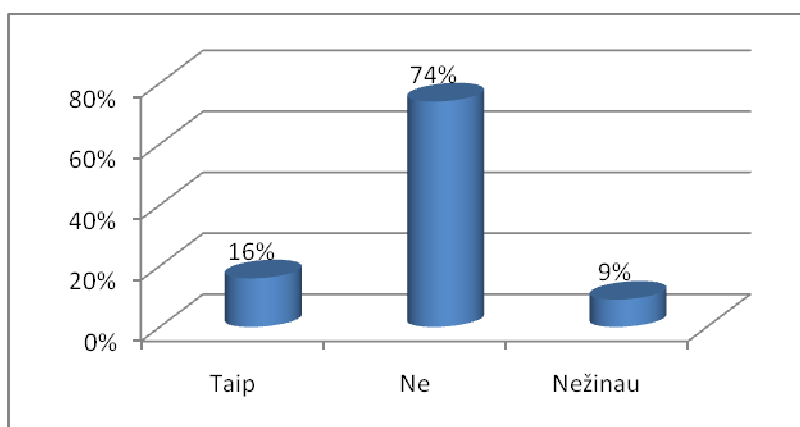
Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos etikos kodeksas privalomas tik sąjungos nariams, bet gali būti taikomas ir visiems, dirbantiems ryšių su visuomene srityje. Pagrindinis jo tikslas – palaikyti aukštus ryšių su visuomene veiklos standartus, visuomenės, klientų, darbdavių ir žiniasklaidos patikėjimą ryšių su visuomene specialistais. RsV specialistų etikos kodekse teigiama, kad jie turi savo profesinėje veikloje atsižvelgti į visuomenės interesus, skleisti tik teisingą ir patikrintą informaciją, elgtis sąžiningai su publikomis, žiniasklaidos, kitų profesijų atstovais, darbdaviais, klientais, kitais ryšių su visuomene specialistais, gerbti ir saugoti konfidencialią informaciją, gautą vykdant profesinę veiklą.

Visuomenės informavimo priemonės atlieka nemažą vaidmenį ugdant pilietinę visuomenę ir informuotą pilietį, kuris gali pats pasirinkti, kokia visuomenės ir valstybės valdymo forma labiausia atitinka jo poreikius. Žiniasklaidos vaidmuo yra labai svarbus šiame procese, nes ji formuoja nuomones ir įvaizdį, todėl labai svarbu apibrėžti, kaip žurnalistai tą nuomonę gali formuoti ir kokių ribų jie negali peržengti. Žurnalistų etikos kodekse teigiama, kad žurnalistai ir viešosios informacijos rengėjai, gerbdami žmogaus teisę gauti teisingą informaciją, turi skelbti tiksliai, teisingas žinias ir įvairias nuomones. Perteikdami įvairias nuomones (tokiais atvejais, kai tai įmanoma), žurnalistai ir viešosios informacijos rengėjai neturi skleisti teisę ir etiką pažeidžiančių nuomonių. Nuomonė turi būti reiškiamą sąžiningai ir etiškai, sąmoningai neiškreipiant faktų ar duomenų. Norėdami gauti informaciją, žurnalistai kartais daro spaudimą informacijos šaltiniams, nors jų etikos kodekse nurodyta, kad spausti šaltinį ir piktnaudžiauti savo visuomeniniu statusu ir profesinėmis galimybėmis žurnalistas negali.

Didžiausia bėda yra ta, kad žurnalistai pateikia tuos faktus, kurie jiems atrodo įdomūs ir tik savo požiūriu. „Žengdami į informacijos amžių, mes esame pakliuvę situaciją, kai gausybėje informacijos ieškome ir gauname ne tai, ko ieškome ir ko reikia, o tai, kas labiau nušviesta ir gražiau pasiūlyta – stovime po žiniasklaidos žibintu manydami, kad tik čia galime rasti tai, ko mums reikia“ (Bielinis, 2005, p. 7).

Lietuvos savivaldybėse atlikta viešųjų ryšių specialistų apklausa parodė, kad su etinėmis problemomis darbe nesusiduria 15 respondentų. Vienas respondentas teigia, kad etinių problemų išvengti padeda diskusija. Penki respondentai įvardijo vidinės komunikacijos spragas (pasigendama bendradarbiavimo tarp skyrių, skyriai vangiai teikia informaciją, kuri padėtų formuoti teigiamą įstaigos įvaizdį ir kt., kolegoms tenka priminti jų pareigas ir būdus tiesiogiai bendrauti su visuomene, silpna vidinė komunikacija – „aš žinau, bet su niekuo nesidalysiu

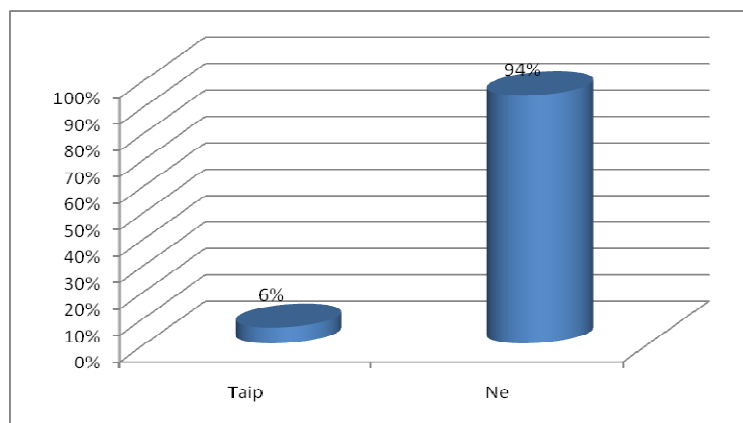
informacija“ (taip stengiamasi sumažinti įsivaizduojamą konkurenciją), melas, šmeižtas, informacijos nutylėjimas. Trys respondentai kylančių etinių problemų negalėjo tiesiogiai įvardyti, bet pripažino, kad jų yra. Šeši respondentai paminėjo bendražmogiškosioms vertybėms prieštaraujančias priežastis: naudos sau siekimą (vietinių laikraščių, kurie pralaimi viešųjų pirkimų konkursą dėl informacijos spausdinimo, netaktiškumas, šmeižianti, faktų neatitinkanti informacija, kai kurių administracijos darbuotojų-politikų itin aktyvus reklamavimasis prieš rinkimus pamirštant Savivaldybės interesus, viešumo, skaidrumo trūkumas, asmeninės ambicijos ir kt.), netiesos sakymą (kartais reikia sakyti tai, kuo nesi 100 proc. įsitikinęs), garbės ir populiarumo troškimą, bendrų siekių nepaisymą (trintis tarp atstovaujamosios ir vykdomosios valdžių, vadovų šališkas dėmesys kokiam nors asmeniui ar sričiai, neįsiklausymas į darbuotojų pasiūlymus ar nuomonę).



11 pav. RsV darbuotojai, susiduriantys su teisinėmis problemomis, rengdami pranešimus spaudai
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Kaip matoma 11 pav., su teisinėmis problemomis rengdami pranešimus spaudai susiduria 16 proc. respondentų, nesusiduria 74 proc., nežino, ar susiduria 9 proc. respondentų. Respondentai įvardijo šias pagrindines teises problemas: nepilnamečių veiksmų viešinimas, duomenų apsauga, informacija, susijusi su įvairiomis bylomis, žmogaus garbė, orumas.

Savivaldybės vengia teistis su neteisingą informaciją pateikiančiomis žiniasklaidos priemonėmis. Žurnalistų etikos kodeksas neapibrėžia visų teisinių aspektų, kituose teisės aktuose nėra numatyta konkrečių sankcijų už žurnalistų veiklą reglamentuojančių aktų nesilaikymą. „Žurnalistai dažnai klysta, tačiau griežtai nubaudžiamas retas“. (Karlionaitė, Kriščiūnaitė, Zabielaitytė, 2007, p. 60)



12 pav. Teismų procesai dėl tikrovės neatitinkančios ar etiką pažeidžiančios informacijos skleidimą
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Pagal 12 pav. duomenis matoma, kad 6 proc. apklaustųjų savivaldybių RsV specialistų teigė, jog savivaldybė buvo padavusi žiniasklaidos priemonę ar žurnalistą į teismą už tikrovės neatitinkančios ar etiką pažeidžiančios informacijos skleidimą. 94 proc. to niekada nedarė. Apklausa parodė, kad byla buvo laimėta tik vienu atveju.

Atsižvelgiant į tai, kas išdėstyta, galima teigti, kad etinių ir teisinių problemų viešųjų ryšių organizavimo procese pasitaiko. Dažniausiai jas lemia vadovų ir administracijos darbuotojų žema kompetencija, viešųjų ryšių proceso svarbos nesuvokimas, naudos sau siekimas. Žiniasklaidos atstovų neteisiamumas ir jos įsitvirtinęs „ketvirtosios valdžios“ statusas. Ji tarsi vykdo teisingumą pagal savo teisingumo sampratą, vadovaudamasi savo vertybėmis, naudodamasi savomis technologijomis.

2.5. Vidinės ir išorinės komunikacijos būdai savivaldos institucijoje

Viešųjų ryšių specialistai turėtų valdyti tiek išorinės, tiek vidinės komunikacijos procesus. Pasak R. Jefkins (1998), viešiesiems ryšiams labai svarbios dvi komunikacijos formos. Jis teigia, kad ryšiai su visuomene susideda iš visų planuojamos komunikacijos formų – išorinių ir vidinių – tarp organizacijos ir jos publikų, siekiant konkrečių tikslų, vedančių į jų tarpusavio supratimą.

Gera vidinė komunikacija lemia 70 proc. išorinės komunikacijos sėkmės. Jei vidinė komunikacija gera, viešųjų ryšių specialistui nereikia lakstyti po visą organizaciją ir ieškoti naujienų, stengiantis „atrinkti svarbiausią informaciją iš įvairiausių, daugialypių savivaldos funkcijų margumyno.“ (Mažylis, 2006, p. 75) Sureguliuotas vidinės komunikacijos procesas išsprendžia informacijos surinkimo, perteikimo, koordinavimo klausimus.

Savivaldos institucijose veikia du vidinės komunikacijos modeliai, padedantys platinti informaciją išorės auditorijoms:

1. informacijos teikimą žiniasklaidai inicijuoja savivaldybės skyriai, jos patekimą viešųjų ryšių specialistas kreguoja su skyriaus vadovu.

2. informaciją iš skyrių renka ir jos teikimą inicijuoja viešųjų ryšių specialistas. (Mažylis, 2006, p. 75)

Vidinė komunikacija – ryšiai su darbuotojais ir organizacijos nariais. Ši veikla apima informacijos sklaidą organizacijos viduje. „Vidinės komunikacijos tikslas yra tobulesnės darbo aplinkos sukūrimas informuojant, motyvuojant, išsaugant patirtį, kuriant organizacijos kultūrą, vertybes bei filosofiją.“ (Barauskienė, Bivainienė, 2005, p. 34)

„Svarbu, kad organizacijos auditorija suprastų, jog ji formuoja ir perteikia organizacijos įvaizdį išorinėms organizacijos auditorijoms.“ (Matkevičienė, 2005, p. 33)

Savivaldos institucijos įvaizdį kuria ne tik vadovai, ne tik viešųjų ryšių specialistai, bet ir institucijos darbuotojai: „Darbuotojus reikia pripažinti pirmine ir svarbiausia institucijos publika. <...> Būtent jie perduoda informaciją visoms išorinėms publikoms.“ (Nugaraitė, 1999, p. 32)

Sėkminga vidinė komunikacija lemia:

1. efektyvų darbą (darbuotojai tiksliai žino savo pareigas, atskaitomybę, užduoties vykdymo būdus);

2. valdymo galimybę (darbuotojus laiku pasiekia informacija, reikalinga užduočiai atlikti, atsisakoma neefektyvių komunikacijos priemonių, kanalų);

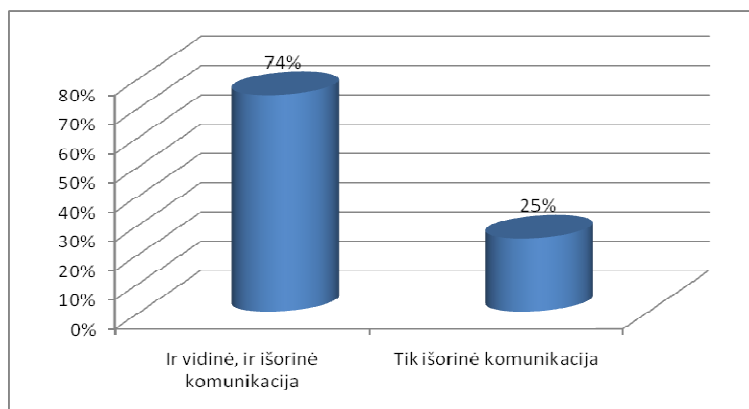
3. grįžtamojo ryšio užtikrinimą (tinkamai valdomi informacijos srautai padeda atsisakyti perteklinės informacijos, tinkamai paskirstyti turimą);

4. motyvaciją (darbuotojas, žinodamas esmines žinias apie organizaciją, savo atliekamų funkcijų svarbą, jaučiasi tikras organizacijos narys, yra labiau motyvuotas geriau atlikti savo darbą);

5. komandinio darbo skatinimą (neformalus komandos narių bendravimas padeda išaiškinti efektyvias darbo grupes);

6. pasirengimą krizinei situacijai (informacijos srautų valdymas organizacijos viduje leidžia išvengti gilios vidinės organizacijos krizės)

7. darbuotojų dalyvavimą organizacijos valdyme (laiku gaunama išsami informacija skatina darbuotojus teikti pasiūlymus optimizuoti įstaigos valdymo procesus). (Matkevičienė, 2005, p. 33)



13 pav. Savivaldos institucijų viešųjų ryšių specialistų vykdoma vidinė ir išorinė komunikacija
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Kaip matoma 13 diagramoje, 74 proc. respondentų teigia, kad yra atsakingi ir už vidinės, ir už išorinės komunikacijos procesus, 25 proc. respondentų teigia, kad jiems pavesta rūpintis tik išorine komunikacija.

Savivaldos institucijose, kuriose RsV specialistai neorganizuoja vidinės komunikacijos procesų, šios funkcijos koordinavimas atitenka Personalo skyriaus specialistams, kartais tuo užsiima administracijos, jos padalinių vadovai.

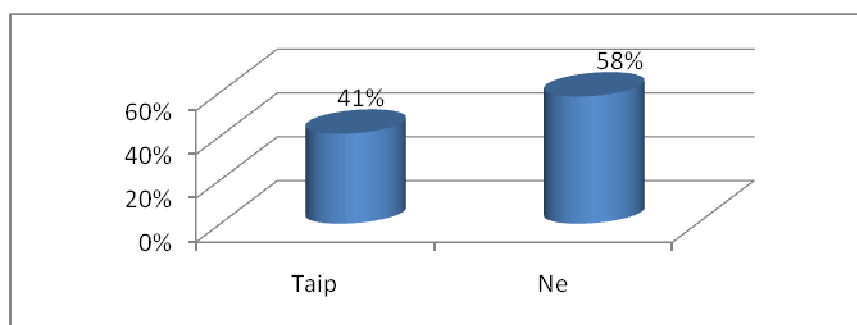
Vidinės komunikacijos būdai yra skirstomi į formalius ir neformalius: formalus bendravimas būdingas įvairiems susirinkimams, posėdžiams, oficialiems susitikimams ir pan., neformalus bendravimas yra bendravimas kasdienybėje akis į akį, telefonu, elektroniniu paštu, internetu, bendri kolegų pasveikinimai gimtadienio proga, organizacijos išvykos, šventės ir pan. Neformaliojo bendravimo metu darbuotojai gerai vienas kitą pažįsta, sustiprėja jų tarpusavio santykiai (Mamedaitytė, 2003, p. 10). Vidinės komunikacijos matrica (rūšys ir priemonės) pateikta 12 priede.

Dažniausiai taikomos vidinės komunikacijos priemonės savivaldos institucijose yra šios:

1. vidinis telefono ryšys;
2. tarnybinis elektroninis paštas;
3. intranetas;
4. pasitarimai;
5. administracijos metinės ataskaitos;
6. padėkos raštai;
7. seminarai, mokymai;
8. sukaktys, šventės.

Dėl lėšų ir kadro stokos nėra populiarios papildomos vidinės komunikacijos priemonės: organizacijos teminiai ar proginiai leidiniai, laiškai darbuotojams, įstaigos veiklos metraščiai, darbuotojų šeimos nariams skirtų renginių organizavimas.

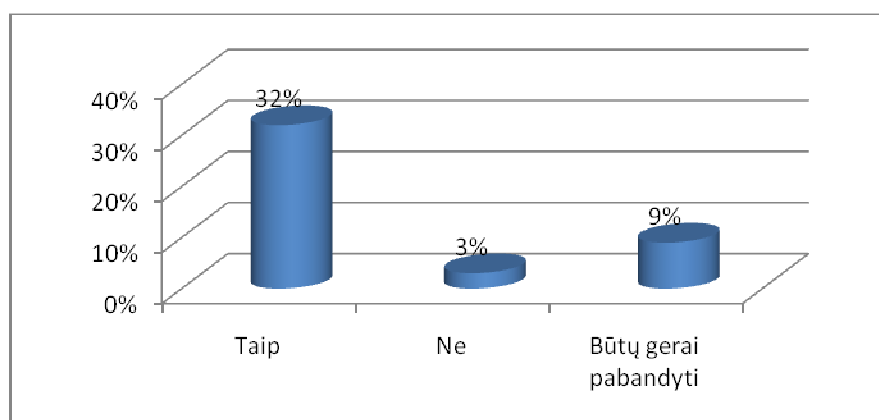
Viena iš efektyviausių priemonių bendrauti su darbuotojais yra intranetas. Jis – vidinė įmonės sistema, padedanti efektyviai organizuoti informacijos srautų judėjimą, pagreitina informacijos srautus, padidina darbuotojų iniciatyvą. Intranetas leidžia elektroninėmis priemonėmis efektyviai valdyti vidinius įmonės procesus, efektyviau paskirstyti informacijos išteklius, tinkamiau planuoti darbo laiką, optimaliau valdyti užduotis, projektus, daryti tai, kas padidintų įmonės konkurencingumą, veiklos efektyvumą, sukurti institucijai galimybę tobulėti, mokytis.



14 pav. Intraneto naudojimas savivaldos institucijose

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Kaip matoma 14 pav., 41 proc. respondentų teigia turintys intranetą, 58 proc. – neturi. 15 pav. pateikti duomenys parodo, ar intranetas naudojamas vidinei komunikacijai stiprinti, ar jis atlieka įstaigos serverio funkciją (kaupiti duomenis, dokumentus ir pan.).



15 pav. Intraneto kaip vidinės komunikacijos priemonės panaudojimas

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Kaip matoma 15 pav., intranetą kaip vidinės komunikacijos priemonę naudoja 32 proc. turinčių šį tinklą. 13 proc. respondentų dar neatrado intraneto teikiamų vidinės komunikacijos tobulinimo galimybių.

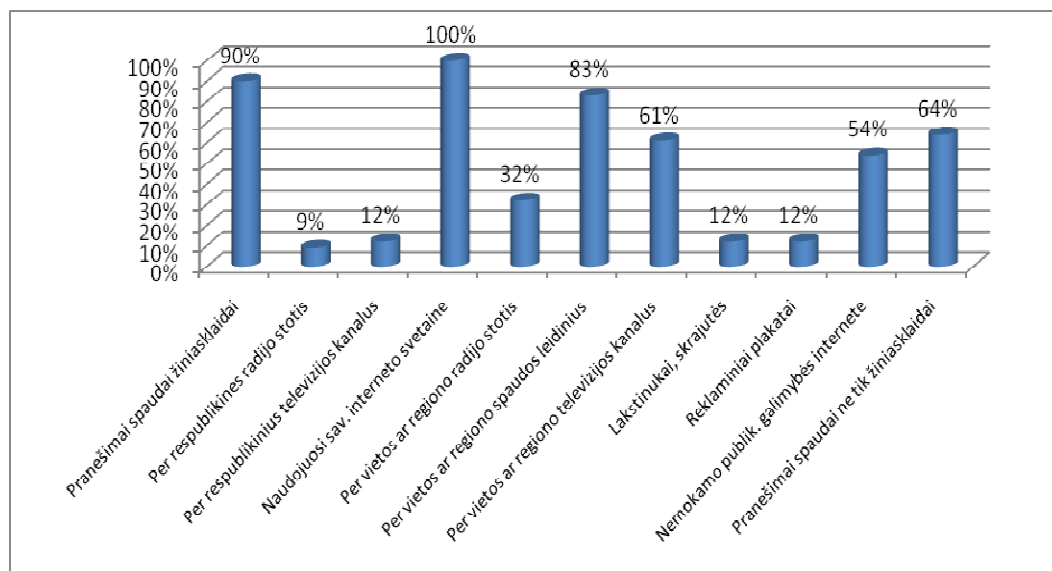
Skiriasi viešųjų ryšių specialisto, dirbančio organizacijoje, kurioje išvystyta vidinė komunikacija ir specialisto, dirbančio organizacijoje, kurioje neišvystyta vidinė komunikacija, darbo schemas. Pirmuoju atveju informacijos šaltinis pats teikia informaciją RsV specialistui, antruoju atveju RsV specialistas pats bėgioja po įstaigą, ieškodamas naujienų, kurios būtų naudingos.

Atsižvelgus į tai, kas išdėstyta aukščiau, galima teigti, kad vidinės komunikacijos priemonės savivaldos institucijose neišnaudojamos tiek, kiek būtų galima.

Išorinės komunikacijos proceso užtikrinimas – pagrindinė ir labiausiai matoma viešųjų ryšių specialistų veikla. Išoriniai ryšiai su visuomene skirstomi į:

- ryšius su įtakingais žmonėmis;
- ryšius su žiniasklaida;
- ryšius su įvairiomis organizacijomis;
- labdaros, paramos fondų įkūrimą.

Savivaldos institucijose yra labiausiai paplitęs informacinis viešųjų ryšių modelis, kuriame vyrauja visuomenės informavimo funkcija. Jai būdinga teikti informaciją tikslinėms auditorijoms įvairiais jai priimtinais kanalais ir būdais. 25 pav. matoma, kokie išorinės komunikacijos kanalai ir priemonės savivaldos institucijose yra dažniausiai naudojami:



16 pav. Išorinės komunikacijos kanalai ir priemonės Lietuvos savivaldybėse

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

1. Populiariausi yra nemokamai kanalai:

- Savivaldybės interneto svetainė (100 proc.)
- Pranešimai spaudai, siunčiami žiniasklaidos atstovams (90 proc.)

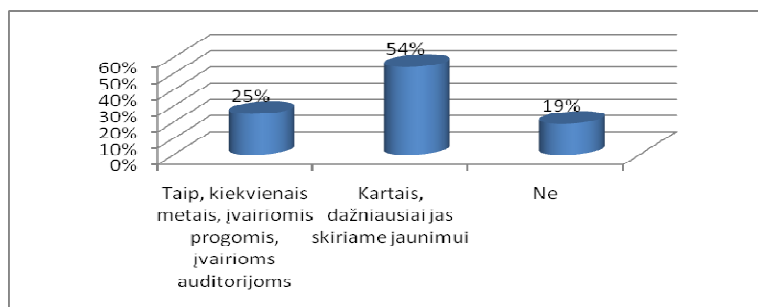
2. Mažiau populiarūs, bet dėl auditorijos pasiekiamumo ir specifikos (vietos auditorijai aktualūs klausimai) dažnai naudojami kanalai:

- Vietos ar regiono spaudos leidiniai (83 proc.)
- El. paštu pranešimai spaudai ne tik žiniasklaidos atstovams, bet ir įvairioms įstaigoms, organizacijoms, kurioms pranešimas gali būti įdomus (64 proc.)
- Vietos ar regiono televizijos kanalai (61 proc.)
- Kai kurių interneto portalų teikiamos nemokamo publikavimo galimybės (54 proc.)

3. Mažai populiarūs kanalai (jų yra mažai kur ar jie reikalauja nemažų finansinių resursų):

- Vietos ar regiono radijo stotys (32 proc.)
- Lankstinukai, skrajutės (12 proc.)
- Reklaminiai plakatai (12 proc.)
- Respublikiniai televizijos kanalai (12 proc.)
- Respublikinės radijo stotys (9 proc.)

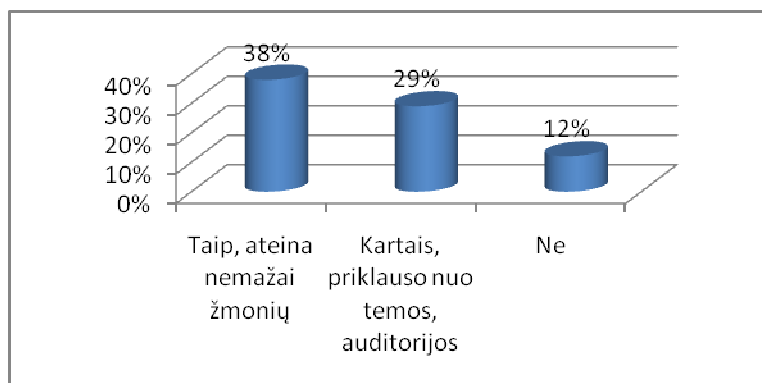
Viena iš išorinės komunikacijos priemonių – atvirų durų dienos. Jos gali būti teminės, skirtos tam tikrai progai, tam tikrai tikslinei grupei. Savivaldybės kaip įstaigos specifika – dirbti kasdien, atvirai, priiminėti lankytojus, spręsti jų problemas. Kartais savivaldybėse atvirų durų dienos organizuojamos formaliai, tiesiog paskelbiant, kad tą dieną savivaldybėje bus organizuojamos atvirų durų diena. Tai lankytojų nesudomins. Reikia numatyti konkrečią renginio temą, pasikviesti pašnekovų, suorganizuoti diskusiją su lankytojais, pristatyti savivaldybę. Atvirų durų diena – puiki proga bendruomenei pristatyti savo instituciją, jos misiją gyventojams.



17 pav. Atvirų durų dienos organizavimas Lietuvos savivaldybėse

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

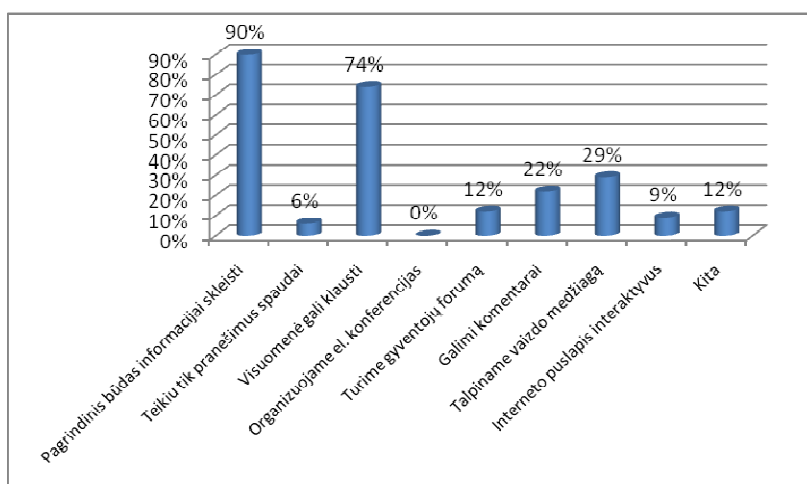
17 pav. duomenimis, atvirų durų dienos organizuojamos 79 proc. apklausoje dalyvavusių savivaldybių: 25 proc. tai daro kiekvienais metais, įvairiomis progomis, įvairioms auditorijoms, 54 proc. jas dažniausiai skiria jaunimui, 19 proc. savivaldybių jų neorganizuoja.



18 pav. Atvirų durų dienos organizavimo tikslingumas Lietuvos savivaldybėse
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

18 pav. matoma, kad ne visose savivaldybėse organizuojamos spaudos konferencijos pasiteisina: 12 proc. respondentų teigia, kad atvirų durų dienos nepasiteisina, 38 proc. apklaustųjų mano, kad pasiteisina, 29 proc. respondentų mano, kad renginio sėkmė priklauso nuo temos, auditorijos.

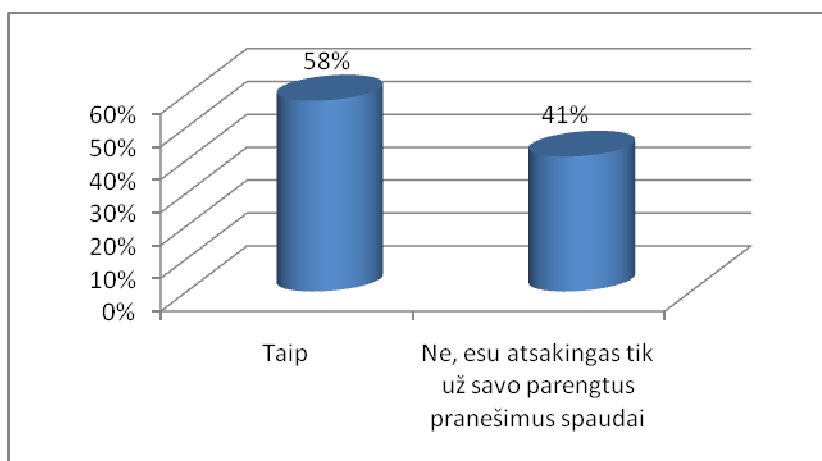
Vienas pagrindinių kanalų pateikti informaciją apie savivaldybės veiklą yra institucijos svetainė internete. 19 pav. pateikiami duomenys apie tai, kaip savivaldybių viešųjų ryšių specialistai panaudoja interneto svetainės teikiamas galimybes.



19 pav. Institucijos interneto svetainės panaudojimo būdai Lietuvos savivaldybėse
Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Išanalizavus 19 pav. duomenis galima teigti, kad beveik visi viešųjų ryšių specialistai institucijos svetainę internete laiko vienu pagrindinių savo kanalų (90 proc. respondentų). Dažna svetainė turi grįžtamąjį ryšį: lankytojai gali klausti (74 proc.), gyventojams suteikiama galimybė komentuoti (22 proc.), yra gyventojų forumas (12 proc.), svetainė interaktyvi (9 proc.). 6 proc. respondentų neišnaudoja svetainės teikiamų galimybių ir joje teikia tik pranešimus spaudai. Vaizdo medžiagą, televizijos laidas talpina 29 proc. respondentų.

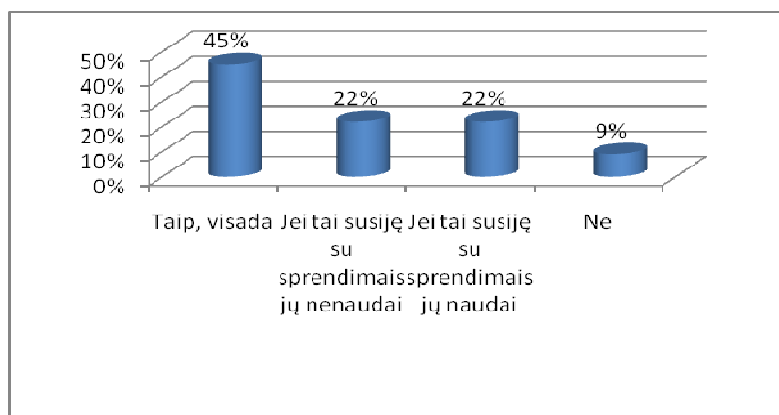
20 pav. matoma, kad 58 proc. apklausoje dalyvavusių Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistų yra tiesiogiai atsakingi už informaciją, talpinamą institucijos interneto svetainėje, 41 proc. joje publikuoja tik savo parengtą informaciją.



20 pav. Atsakomybė už informacijos interneto svetainei pateikimą

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistai naudoja su specifinius informacijos sklaidos kanalus: vietos bendruomenes ir savo institucijos struktūrinius-teritorinius administracinius padalinius – seniūnijas.

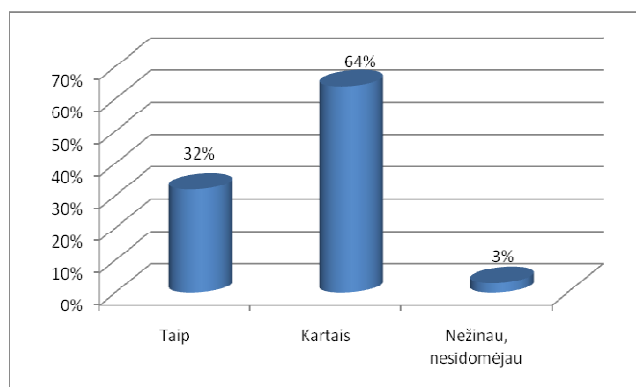


21 pav. Bendruomenių prisidėjimas prie savivaldybės informacijos viešinimo

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

21 pav. matoma, kad 45 proc. respondentų teigia, kad bendruomenės padeda skleisti informaciją apie savivaldybės veiklą. 22 proc. respondentų mano, kad bendruomenės reaguoja į nenaudingą sau informaciją, 22 procentai dalyvavusiųjų apklausoje teigia, kad bendruomenės skleidžia savo nariams informaciją, teigiamai veikiančią savivaldybės įvaizdį, 9 proc. respondentų mano, kad bendruomenės nepadaeda skleisti informacijos apie savivaldybės veiklą.

Viešųjų ryšių specialistai, siekdami kuo plačiau skleisti informaciją apie savivaldos instituciją, gali įtraukti bendruomenę: tai padėtų jiems išugdyti auditoriją, išmanančią įvairius ekonominius, socialinius ir politinius procesus. Aktyvus bendruomenės dalyvavimas padėtų savivaldybės institucijai atrasti problemas, ieškoti būdų joms spręsti.



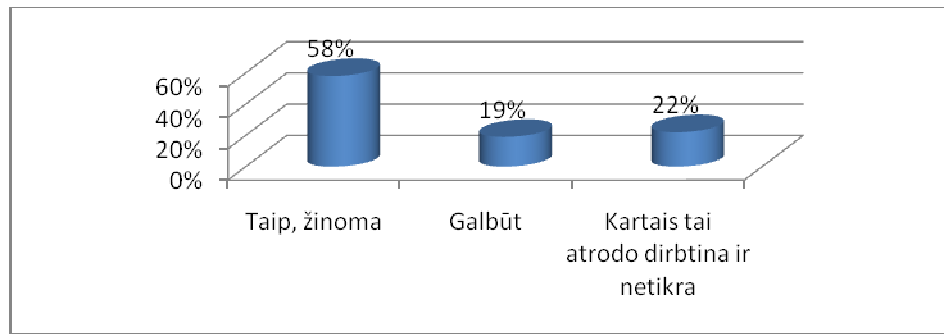
22 pav. Seniūnijų prisidėjimas prie savivaldybės informacijos viešinimo

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Pagal 22 pav. duomenis, 32 proc. respondentų mano, kad seniūnijos padeda viešinti informaciją apie savivaldybės veiklą, 64 proc. teigia, kad seniūnijos tik kartais gyventojus supažindina su informacija apie savivaldybės veiklą, 3 proc. respondentų teigia, kad seniūnijos niekada nepadaeda viešinti šios informacijos.

Seniūnijos yra arčiausiai žmonių esantis savivaldos institucijos padalinys. Būtent jų darbuotojai geriausiai pažįsta potencialią auditoriją ir gali padėti savivaldybės viešųjų ryšių specialistams rasti tinkamus būdus informuoti jas apie savivaldybės veiklą, aktyvinti jas, skatinti jas dalyvauti savivaldos procesuose.

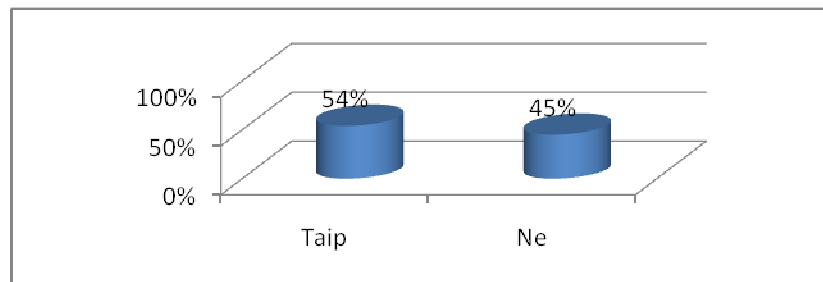
Socialinės atsakomybės deklaravimas, organizuojami labdaros, socialiniai projektai padeda formuoti savivaldybės įvaizdį. Tai pripažįsta 58 proc. respondentų. 19 proc. dalyvavusiųjų apklausoje mano, kad tokie renginiai galbūt turi įtakos formuojant savivaldybės įvaizdį. 22 proc. respondentų tokiuose renginiuose mato netikrumą, dirbtinumą ir apsimitimą, o tai, galima teigti, neprisideda pliusų formuojamam institucijos įvaizdžiui (žr. 23 pav.).



23 pav. Labdaros, socialinių projektų įtaka savivaldybės įvaizdžiui

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

54 proc. savivaldybių viešųjų ryšių specialistų yra tiesiogiai atsakingi už įvairius Savivaldybės organizuojamus labdaros, socialinius projektus, 45 proc. respondentų jų organizavimo procese tiesiogiai nedalyvauja (žr. 24 pav.).

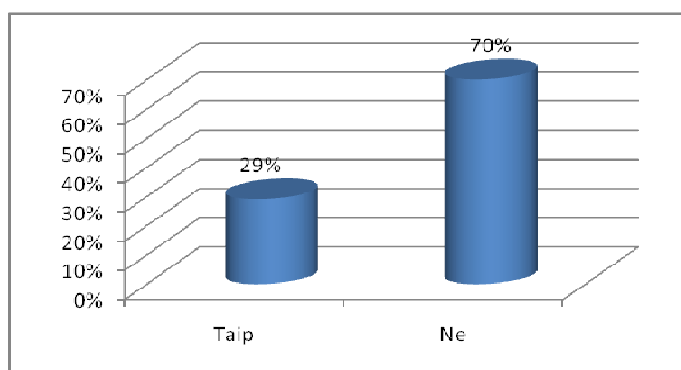


24 pav. Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistų prisidėjimas prie labdaros, socialinių projektų organizavimo

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Viena iš išorinės komunikacijos sudedamųjų dalių yra grįžtamojo ryšio formavimas. Grįžtamasis ryšys bus efektyvus tik tuomet, jei valdžios institucijos, priimdamos sprendimus, atsižvelgs į piliečių siūlymus ir suteiktą informaciją. (Mažylis, 2006, p. 79) Vis dėlto pasitaiko atvejų, kai yra atsiklausiama gyventojų nuomonės, kad būtų išlaikytos sprendimo priėmimo procedūros, bet paskui priimamas visiškai priešingas gyventojų nuomonei sprendimas. Visuomenės apklausos duomenys nėra lemiantis faktorius, jos pavadinamos rekomenduojamomis. Tokie savivaldos institucijos vadovų poelgiai formuoja neigiamą savivaldybės įvaizdį, kenkia reputacijai.

Grįžtamąjį ryšį ir auditorijų poreikius geriausiai parodo visuomenės nuomonės tyrimai. 25 pav. duomenimis, tik 29 proc. savivaldybių viešųjų ryšių specialistų vykdo užsakomuosius visuomenės nuomonės tyrimus, 70 proc. respondentų tokių tyrimų niekada nevykdė. Visuomenės nuomonės tyrimai daugiau vykdomi savo jėgomis, kelios savivaldybės samdo tyrimus atliekančias kompanijas.

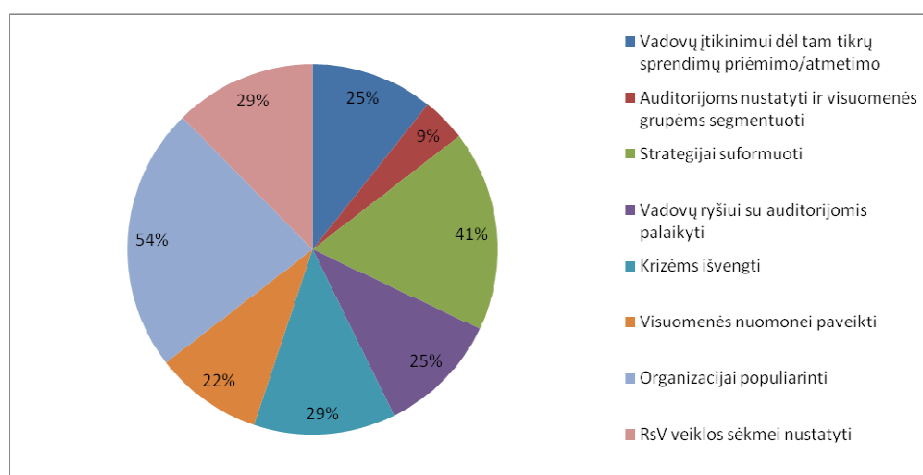


25 pav. Visuomenės nuomonės tyrimai Lietuvos savivaldybėse

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Tyrimai yra išiklausymo į visuomenės nuomonę forma. Pasak tyrimų viešųjų ryšių tikslams pradininkų Broom ir Dozier (1989), tyrimai yra kontroliuojamas, tikslingas ir sistemingas informacijos rinkimas siekiant ją aprašyti ir suprasti.

Išanalizavus 26 pav. duomenis, galima teigti, kad visuomenės nuomonės tyrimai Lietuvos savivaldybėse atliekami labiau įtikinimo funkcijai vykdyti. Savivaldybių viešųjų ryšių specialistų nedomina pranešimų patikrinimas (kokios rūšies pranešimas kokiai auditorijai tinka labiau) ir konkurencijos stebėjimas (savivaldybės – nekonkuruojanti institucija). Svarbiausi tyrimų tikslai Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistams yra: organizacijai populiarinti (54 proc.), strategijai suformuoti (41 proc.), krizėms išvengti (29 proc.), RsV veiklos sėkmei nustatyti (29 proc.), vadovų ryšiui su auditorijomis palaikyti (25 proc.), vadovų įtikinimui dėl tam tikrų sprendimų priėmimo/atmetimo (25 proc.), visuomenės nuomonei paveikti (22 proc.). Respondentams mažiausiai reikšmingas tyrimų tikslas – auditorijoms nustatyti ir visuomenės grupėms segmentuoti (9 proc.)



26 pav. Pagrindiniai visuomenės nuomonės tyrimų tikslai

Sudaryta autoriaus remiantis Lietuvos savivaldybių RsV specialistų apklausos duomenimis

Visuomenės nuomonės tyrimai savivaldybėse gali būti vykdomi:

1. Anketuojant paštu
2. Asmeniniais interviu
3. Organizuojant mini apklausas internete
4. Anketuojant el. paštu
5. Apklausiant gyventojus telefonu
6. organizuojant gyventojų susirinkimus

Savivaldybėse, ypač mažesnėse, rajonų, dirbantiems viešųjų ryšių specialistams dažnai neskiriama lėšų vykdyti tyrimus, tad jie arba jų iš viso nevykdo, arba vykdo tokius, kurie reikalauja mažiausiai finansinių sąnaudų.

III. RADVILIŠKIO RAJONO SAVIVALDYBĖS SITUACIJOS ANALIZĖ

3.1. Viešųjų ryšių organizavimo žmogiškieji ištekliai ir organizacinis modelis Radviliškio rajono savivaldybėje

Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje dirba viešųjų ryšių srityje dirba vienas specialistas – karjeros valstybės tarnautojas, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos Informacinių technologijų ir komunikacijos skyriaus vyriausiasis specialistas. Jis tiesiogiai pavaldus padalinio vadovui, kuris atskaitingas Savivaldybės administracijos direktoriui (žr. 13 priedą). Šis specialistas atlieka ne tik viešųjų ryšių proceso organizavimo funkcijas, bet yra ir kalbos tvarkytojas. Jo pareigybės aprašyme nėra akcentuojamos nei asmeninės savybės, nei specifiniai gebėjimai, reikalingi RsV specialistui, paminimi tik su tyrimais ir situacijos analize susiję gebėjimai ir akcentuojamas specialisto gebėjimas sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu. Asmeninės savybės, būtinos RsV specialistui (pvz., gebėjimas komunikuoti, kūrybiškai ir vaizdingai mąstyti, objektyvumas, logika, intelektualus smalsumas, sąžiningumas ir pan.) nėra įvardijamos (žr. 14 priedą).

Radviliškio rajono savivaldybėje viešųjų ryšių srityje dirbama taikant informacinį (žurnalistikos) organizacinį modelį: informacija visuomenei pateikiama nuolat, dialogas su visuomene vyksta sporadiškai, neplanuotai, informacijos teikimo modelis yra vienakryptis, bet turintis didelę reikšmę, sąveikos modelis – šaltinis ir tekstas. Pagrindinis Radviliškio savivaldybės viešųjų ryšių tikslas – informacijos skleidimas, informacija tiksli ir teisinga, nesistengiama įtikinti. Mažai tyrimų, dažniausiai tokie, kurie suteikia informaciją apie tai, kokią informaciją turi, kokios trūksta visuomenei, kokios pateikimo priemonės priimtinausios.

3.2. Viešųjų ryšių kanalai, vietinės žiniasklaidos rinkos analizė

Pasirenkant komunikacijos kanalą, labai svarbu atsižvelgti į regiono specifiką, laikytis nuoseklumo. Kiekvienas regionas yra unikalus, turintis savo specifiką, į kurią reikia atsižvelgti, sprendžiant regionines problemas, tačiau bet kokiuose sprendimuose būtina įvertinti esminius plėtros principus bei aptartų plėtros aspektų reikšmę. (Dokurnevič, Bagdzevičienė, 2002)

Pagrindiniai viešųjų ryšių kanalai Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių srityje yra vietos ir regiono žiniasklaida (spauda, radijas, televizija), savivaldybės interneto svetainė, nemokamą informacijos talpinimo paslaugą teikiančios interneto svetainės (www.savivaldybes.lt, www.sodospalvos.lt, www.radviliskietis.lt, www.valstietis.lt;

www.pranesimaispaudai.lt, www.ziniasklaidai.lt, <http://kontrastai.lt> ir kt.), seniūnijos, jų skelbimų lentos, bendruomenės, jų interneto svetainės, seniūnaičiai, specializuoti leidiniai apie savivaldą („Savivaldybių žinios“). Marketingo tikslais (populiarinimui, reklamai) naudojami įvairių reklaminių ir Lietuvą pristatančių žurnalų paslaugomis, kaip pvz. „Made in Lithuania“, „Business in Lithuania“, informacinės telefonų knygos, „Kas yra kas“ pobūdžio leidiniai. 15 priede išdėstyti žiniasklaidos atstovai, su kuriais Radviliškio rajono savivaldybė bendradarbiauja nuolat. Jiems ir respublikiniams žiniasklaidos atstovams (pagrindiniams televizijos kanalams TV3, LNK, Baltijos TV, LTV, informacijos agentūroms ELTA, BNS) informacija apie tą savaitę vykstančius renginius Radviliškio rajono savivaldybėje teikiama el. paštu kiekvieną pirmadienį (žr. 16 priedą). Informacija, teikiama žiniasklaidai, tikslinama visą savaitę: papildoma renginiais, pranešimais spaudai ir pan.

Respublikinėje žiniasklaidoje informacija apie Radviliškio rajono savivaldybę pasirodo retai. Pagrindinės tą lemiančios priežastys:

1. nėra užmegzta gerų kontaktų su regione dirbančiais respublikinių leidinių žurnalistais regionuose;
2. trūksta lėšų užsakomiesiems straipsniams ar bendradarbiavimo sutartims;
3. viešųjų ryšių specialistas užkrautas įvairiais papildomais darbais, todėl tik priešokiais dirba su respublikinės spaudos žurnalistais;
4. respublikinės spaudos žurnalistai dažniau ieško politinių, kriminalinių sensacijų nei gerųjų naujienų;
5. gerosios naujienos nepakankamai patraukliai pateikiamos viešųjų ryšių specialistų.

Radviliškio rajono savivaldybėje menkai išnaudojamos radijo teikiamos galimybės. Radviliškio rajono savivaldybėje vietos radijo nėra, bet vyresnio amžiaus auditoriją lengvai galima pasiekti per Lietuvos radijo pirmąją programą transliuojamą laidą „Lietuvos diena“. Pasak įvairiausių apklausų, tai viena iš didžiausių auditorijų turinčių radijo stočių Lietuvoje. Įvairios „Žinių radijo“ rengiamos analitinės, žinių laidos, „Pūko“ radijo rengiamos žinių laidos – taip pat gera galimybė pasiekti vidutinio amžiaus Radviliškio rajono savivaldybės gyventojus.

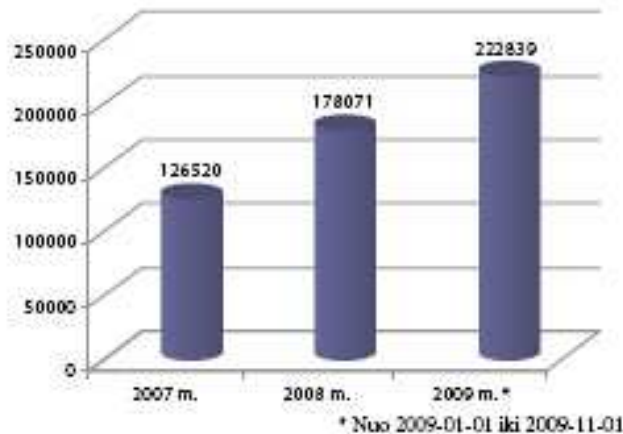
Nelengva į informacijos viešinimo procesą įtraukti seniūnijas, seniūnaičius, vietos bendruomenes. jie teisinasi specialistų, papildomo laiko trūkumu. Informacija jiems turi būti nusiųsta jau parengta skelbti, o geriausia – atspausdinta ir paduota į rankas. Tik tada dažniausiai galima tikėtis, kad tokie skelbimai, kita informacija bus pakabinta. Nieko nekainuoja ir gana efektyvu teikti kaičiąją Radviliškio rajono savivaldybės interneto svetainės reklamą vietos bendruomenių interneto puslapiuose, galima ten pagal susitarimą talpinti bendruomenės žmonėms aktualią informaciją.

Žiniasklaidos monitoringas Radviliškio rajono savivaldybėje nėra atliekamas. Į kritinius straipsnius neatsakinėjama, bet reaguojama: savivaldybės specialistams duodami nurodymai išsiaiškinti žiniasklaidoje nuskambėjusius atvejus ir priimti tam tikrus sprendimus.

Radviliškio rajono savivaldybės svetainė internete www.radviliskis.lt – pagrindinis informacijos teikimo visuomenei ir žiniasklaidai kanalas. Kaip teigia K. Hallahanas, „Interneto technologijos (internetinės svetainės, tinklalapiai, diskusijų grupės, pokalbių kambariai, internetiniai dienoraščiai) leidžia organizacijoms bendrauti su savo tikslinėmis auditorijomis 24 valandas per parą, septynias dienas per savaitę“ (Hansen-Horn, Neff, 2008, p. 46). Informacija Radviliškio rajono savivaldybės interneto svetainėje atnaujinama operatyviai, nuolat, kelis kartus per dieną. Pagal Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LRV 2009 metais atliktą tyrimą „Valstybės institucijų interneto svetainių atitikimas bendriesiems valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimams“, Radviliškio rajono savivaldybės svetainė internete patenka tarp geriausiai Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo reikalavimams atitinkančių Lietuvos savivaldybių interneto svetainių. Radviliškio rajono savivaldybę lenkia tik Palangos miesto savivaldybės interneto svetainė: Palangos – 85,9 proc., Radviliškio – 85,9 proc. (Valstybės institucijų interneto svetainių..., 2009). (žr. 17 priedą).

Savivaldybės interneto svetainė kasmet sulaukia vis daugiau lankytojų (žr. 27 pav.). Iš viso Radviliškio rajono savivaldybės svetainėje apsilankė asmenys iš 74 valstybių, daugiausia lankytojų – iš Lietuvos, Didžiosios Britanijos, JAV, Latvijos, Norvegijos. Populiariausi svetainės skyriai: Naujienos, Renginiai, Struktūra ir kontaktai, Švietimo ir sporto skyrius, Skelbimai, Mero savaitės darbotvarkė, Gyventojams. (Radviliškio rajono savivaldybės 2009 metų veiklos ataskaita).

Apsilankymai Radviliškio rajono savivaldybės svetainėje internete 2007–2009 metais

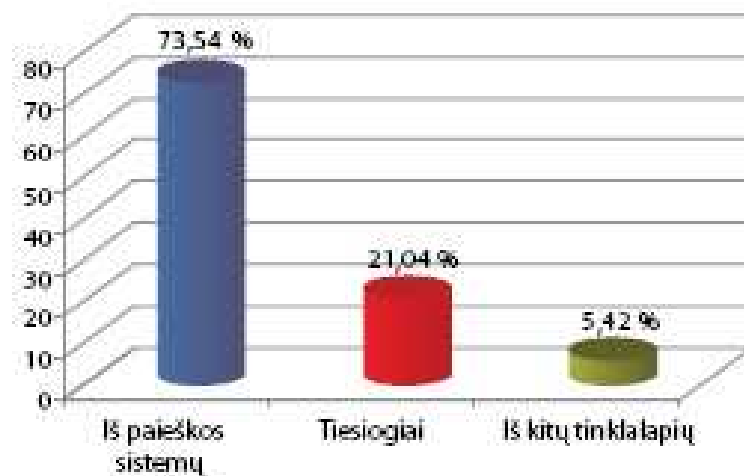


27 pav. Apsilankymai Radviliškio rajono savivaldybės svetainėje

Šaltinis: Radviliškio rajono savivaldybės 2009 metų veiklos ataskaita (2010) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-26]. Prieiga per internetą: <http://www.radviliskis.lt/files/veikla-savivaldybes-veiklos-atskaita-2009.pdf>

Išanalizavus 28 pav. duomenis, pastebima, kad savivaldybės interneto svetainę lankytojai dažniausiai pasiekia per paieškos sistemas (73,54 proc.). Mažiau lankytojų ateina tiesiogiai (21,04 proc.), dar mažiau – iš kitų tinklalapių (5,42 proc.). Galima teigti, kad šiai svetainei reikia daugiau reklamos: ant įvairių suvenyrų, maišelių, leidinių, viešose erdvėse, tarp jaunimo, reklamos kituose tinklalapiuose: savivaldybės įstaigų, bendruomenių, Radviliškio rajono savivaldybėje veikiančių visuomeninių organizacijų ir pan.

Kaip pasiekama svetainė *www.radviliskis.lt*



28 pav. Atvejai, kaip pasiekama Radviliškio rajono savivaldybės svetainė *www.radviliskis.lt*

Šaltinis: Radviliškio rajono savivaldybės 2009 metų veiklos ataskaita (2010) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-26]. Prieiga per internetą: <http://www.radviliskis.lt/files/veikla-savivaldybes-veiklos-atskaita-2009.pdf>

Radviliškio rajono savivaldybės svetainė www.radviliskis.lt kasmet tobulėja, darosi patogesnė ir įdomesnė lankytojams, pvz., 2009 metais pradėtos talpinti TV laidos „Radviliškis šiandien ir rytoj“. Čia galima pažiūrėti Radviliškio rajono savivaldybę pristatantį filmą (lietuvių, anglų ir rusų kalbomis) „Radviliškis atviras žmonėms ir investicijoms“, filmą „Tremties vaikai“, atsirado mini apklausos, yra galimybė klausti specialisto, atskirai skelbiamas sąrašas naujai atsiradusių naujienų ir pan., bet interneto teikiamos galimybės yra didesnės. Radviliškio rajono savivaldybė iki galo neišnaudoja nemokamo kanalo susisiekti su visuomene, aktyvinti ją. Svetainei vis dar trūksta interaktyvumo: galėtų būti numatyta galimybė komentuoti, gyventojų forumas, *online* konferencijos ir pan. Svetainė turėtų būti naudinga tiek gyventojams, tiek savivaldybės darbuotojams: registracija konsultacijai pas specialistą, dokumentų blankai, šablonai, teisės aktų paieška ir pan. Galimybių įvairovė, kaip pasitelkti interneto svetainę viešųjų ryšių tikslams pasiekti, pareikta 18 priede.

3.3. Vietos bendruomenės vaidmuo Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių procese

Pagrindinė Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių auditorija – vietos bendruomenė. Padedant bendruomenei, verslininkams, savivaldybė gali sėkmingai ir tikslingai vystyti ekonomines, socialines, sveikatos apsaugos, technologijų, aplinkosaugos, kultūros ir rekreacijos ir kt. veiklas. Tam būtina sutelkti savivaldybės administracijos, savivaldybėms priklausančių įmonių ir įstaigų bei vietos bendruomenės jėgas. Bendruomenės turi turėti galimybę inicijuoti įvairių klausimų sprendimą, dalyvauti jų aptarimuose, darbo grupėse, jų patariamasis balsas turi būti išklausytas (pvz., kiaulidžių plėtros projektą Šiaulėnų seniūnijoje, Radviliškio rajono savivaldybėje, Radviliškio rajono savivaldybės taryba atmetė dėl gyventojų aktyvaus prieštaravimo šiam sprendimui, asfaltbetonio gamykla šalia Radviliškio miesto net nebuvo pradėta statyti dėl kilusio vietos gyventojų nepasitenkinimo).

Organizuodami viešųjų ryšių procesą savivaldos institucijoje, viešųjų ryšių specialistai turi matyti, kad žmonės gyvena savaip interpretuodami savo patirtį ir viešųjų ryšių specialistų veiksmus. (Burke, 1985)

Bendruomenių dalyvavimas sprendimų priėmimo procese pabrėžiamas Lietuvos Europos Sąjungos politikos 2008–2013 metų strateginėse kryptyse „Daugiau Europos Lietuvoje ir Lietuvos Europoje!“. Šiame dokumente teigiama, kad kiekviena visuomenės grupė yra atskaitinga už savo priimtus sprendimus, o pagrindinės visuomeninės grupės turi būti įtrauktos į

veiklą, į sprendimų priėmimo procesą. Visa reikiama informacija kiekvienam turi būti lengvai pasiekama. (Lietuvos Europos Sąjungos politikos..., 2008)

Radviliškio rajono strateginio plėtros plano 2007–2013 m. Žmogiškųjų išteklių plėtros programos strategijos vienas iš prioritetų – socialinio-pilietinio visuomenės dalyvavimo plėtotė. Jo vienas iš uždavinių – remti ir skatinti socialiai pažeidžiamų visuomenės grupių dalyvavimą visuomenės gyvenime: „Pilietinės visuomenės kūrimas ir socialinio-pilietinio visuomenės dalyvavimo skatinimas bei nuostatų ugdymas yra viena svarbiausių šiandienos Lietuvos ir Radviliškio rajono socialinio gyvenimo ir žmogiškųjų išteklių plėtros aktualijų. „Socialinio-pilietinio visuomenės dalyvavimo plėtotė“ grindžiama siekiu keisti pilietinių iniciatyvų ir socialinio dalyvavimo stokos situaciją. Eurointegraciniai procesai ir išaugęs 2007–2013 m. laikotarpio ES paramos biudžetas tampa puikia galimybe kryptingomis priemonėmis keisti gyventojų, ypač politikų, darbdavių, viešojo administravimo specialistų, mentalitetą.“ (Radviliškio rajono strateginis plėtros planas 2007–2013 m., 2007)

Organizuojant viešųjų ryšių procesą savivaldybėje, reikia atsižvelgti į bendruomenės sudedamąsias dalis, suskirstyti ją į tikslines auditorijas. Tai gana sudėtinga padaryti, nes savivaldybės teikiamomis paslaugomis naudojasi visi rajono gyventojai, o jie priklauso įvairiems socialiniams sluoksniams, įvairioms grupėms. siekia įvairiausių tikslų: nuo socialinių pašalpų iki paramos plėtoti verslą ir pan. Kiekvienai auditorijai teikiama informaciją reikia pritaikyti būtent jai: jei informacijos gavėjai – vyresnio amžiaus kaimo gyventojai, jiems skirtas pranešimas neturi būti formalus įstatymo tezių nukopijavimas.

Radviliškio rajono savivaldybėje veikia 38 bendruomenės, vienijančios per 3 500 narių. Jiems dar kartais pritrūksta drašos, susitelkimo ir gebėjimų dalyvauti priimant bendruomenės gyvenimui svarbius sprendimus. Jas gali aktyvinti ir mokyti dalyvauti vietos savivaldos procesuose nuo 2004 metų įgyvendinama LEADER+ pobūdžio priemonė, skatinanti kaimo plėtrą, ugdanti ir stiprinanti vietos gyventojų gebėjimą dirbti kartu. Savivaldybei bendradarbiaujant su pagal šią priemonę veikiančia vietos veiklos grupe „Radviliškio lyderis“, būtų pasiektas svarbiausias viešųjų ryšių savivaldoje tikslas – aktyvinti vietos bendruomenės žmones, ne tik juos informuoti, bet ir sulaukti jų dalyvavimo sprendimų priėmimo procese.

3.4. Veiksniai, lemiantys viešųjų ryšių plėtrą Radviliškio rajono savivaldybėje

Politiniai-teisiniai:

1. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės strateginis tikslas – siekti, kad Lietuvoje būtų sukurta moderni informacinė visuomenė, kurios

nariai savo veiklą grindžia informacija, žinojimu ir naujausių technologijų teikiamomis galimybėmis.

2. Pasikeitęs Vietos savivaldos įstatymas leidžia žmonėms aktyviau dalyvauti sprendžiant savivaldybei svarbius klausimus (seniūnaičių rinkimai). Tai priklauso ir nuo pačių žmonių noro dalyvauti.

3. Politikai siekia naudoti viešuosius ryšius kelti savo reitingus, o ne naudoja juos žmonių informavimui, nekuria ilgalaikės ir trumpalaikės viešųjų ryšių strategijos.

4. Savivaldos lygmenyje nėra gerų lobistų, yra pažįstamų ratas.

Ekonominiai:

1. Radviliškio rajono strateginiame plėtros plane 2007–2013 m. nėra akcentuojama viešųjų ryšių savivaldos lygmenyje reikšmė.

2. Nėra skiriama užtektinai lėšų nuosekliai įgyvendinti viešųjų ryšių kampanijas vienu ar kitu klausimu, stengiamasi pasitenkinti savo jėgomis ir resursais.

3. Nesandomos jokios socialinių tyrimų bendrovės, kurios atliktų visuomenės nuomonės apklausas, tyrimus.

4. Labai skiriasi kaimo ir miesto gyventojų ekonominė padėtis.

Socialiniai:

1. Regiono žiniasklaidos problemos: nekompetencija, žurnalistinio išsilavinimo stoka.

2. Uždaromos kaimo bibliotekos, kultūros namai, mokyklos.

3. Žmonių susvetimėjimas, abejingumas.

4. Stiprėjančios bendruomenių galios, ginamas viešasis interesas.

5. Įstaigos vadovas – tikras lyderis. Lyderyste nepasidalijama, bet efektyviai pasidalytos kuruojamos sritys.

Technologiniai:

1. Besiplėtojantis suaugusiųjų švietimas informacinių technologijų srityje.

2. Sparčiai besivystančios kompiuterinės-informacinės technologijos, galimybė jas panaudoti įgyvendinant (o gal net kuriant) viešųjų ryšių strategiją.

3. Palyginti vis dar nedidelis išprusimo lygis informacinių technologijų srityje.

4. Nesinaudojimas jau esamomis el. paslaugomis, nemokėjimas rasti informacijos internete.

5. Informacinės visuomenės plėtra – prioritetas. Siekiama vystyti žinių visuomenę, neatižvelgiant į socialinius ir finansinius gyventojų skirtumus.

3.5. Viešųjų ryšių proceso organizavimo Radviliškio rajono savivaldybėje SSGG analizė

Stiprybės:

- Išvystyti informacijos kanalai (TV, internetas, spauda).
- Ryšiai su visuomene – ne tik spaudos konferencijos, bet ir kitokia veikla.
- Darbuotojų kūrybinė potencija.
- Gerai išplėtotą IT infrastruktūrą miestuose, besiplėtojanti kaimiškose vietovėse.
- Didesnis informacijos prieinamumo koeficientas.
- LRV dėmesys informacinės visuomenės plėtrai.
- Teigiamas gyventojų požiūris į IT naudojimą, el. paslaugas.
- Stiprios ir veiklios vietos bendruomenės.

Silpnybės:

- Nepakankamai įvertinta viešųjų ryšių galia įstaigos įvaizdžio formavime.
- Darbuotojų abejingumas skleidžiamoms žinioms.
- Administracijos atstovams trūksta teorinių žinių bei praktinių įgūdžių, kaip organizuoti įstaigos ryšius su visuomene ir krizinių situacijų valdymą.
 - Vidinės komunikacijos stoka.
 - Nėra parengta ryšių su visuomene strategija.
 - Bendrojoje savivaldybės strategijoje yra tik užsimenama apie ryšių su visuomene svarbą, bet ši tema neišplėtotą (nenumatyta jokių priemonių).
 - Žemas IT naudojimo lygis tarp vyresnio amžiaus žmonių (antros pagal dydį auditorijos (žr. 19 priedą).
 - Vis dar mažai viešųjų paslaugų yra teikiama nuotoliniu būdu.
 - Ryšių su visuomene specialistų trūkumas.
 - Neatskiriamos tikslinės grupės, dirbama su visuomene apskirtai, nors kiekvienas skyrius dirba su tam tikra socialine grupe, kuri dar skirstoma į tikslines grupes.
 - Valstybės tarnyboje vadovai visais valdymo lygiais stokoja lyderiui reikalingos kompetencijos.
 - Nepakankamas valstybės tarnautojų užsienio kalbų mokėjimas ir kompiuterinis raštingumas.
 - Nepakankamas finansavimas.

- Nepakankamai išplėtotą gyvenamųjų vietovių bendruomenių veiklą ir iniciatyvas.

Galimybės:

- Didėjančios galimybės ryšiams su visuomene panaudoti informacines technologijas.
- Didėjantis internetu besinaudojančiųjų skaičius.
- Didėjantis IT naudojimas namuose ir kylantis raštingumo lygis IT vartojimo srityje.
- Viešųjų prieigų prie interneto plėtros galimybės.
- Tikslinių grupių išskyrimas pagal teikiamas viešąsias paslaugas.
- Nemažos ES skiriamos paramos lėšos „minkštiesiems“ projektams ir stiprėjančios bendruomenės.

Grėsmės:

- Vis stiprėjantis neigiamas žiniasklaidos formuojamas valstybės tarnybos įvaizdis.
- Gyventojų socialinės atskirties didėjimas.
- Rimtai nevertinami ryšiai su visuomene.
- Trūksta finansavimo įvairioms priemonėms.
- Ryšių su visuomene specialisto paslaugomis naudojamosi tik tuomet, kai norima parašyti straipsnį ar pranešimą spaudai.
- Darbo užmokesčiui skirtų finansinių asignavimų stoka ir motyvacinės sistemos netobulumas neleidžia pritraukti į valstybės tarnybą aukštos kvalifikacijos specialistų ir juos išlaikyti.
- Komunikacijos atstovai neturi informacijos apie kitų žinybų veiklą komunikacijos srityje.
- Augantis nepasitikėjimas valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis.
- Nepakankamas viešojo administravimo institucijų valstybės tarnautojų administracinių gebėjimų stiprinimas ryšių su visuomene ir komunikacijos srityje.

Stiprybių panaudojimas galimybėms įgyvendinti.

Tinkamai pasirinktas informacijos platinimo kanalas, gerai išplėtotą žiniasklaidos sistema, stiprios ir veiklos gyventojų bendruomenės padėtų kurti teigiamą savivaldybės įvaizdį. Gyventojų suinteresuotumas gauti el. paslaugas sudarytų sąlygas teikti daugiau viešųjų paslaugų elektroniniais kanalais.

Silpnųjų ištaisymas pasinaudojant galimybėmis.

Narystė ES, jos skiriamos lėšos finansuoti minkštuosius projektus leidžia išspręsti konkrečių projektų finansavimo klausimą, darbuotojų kompetencijos viešųjų ryšių srityje didinimo klausimą.

Grėsmių mažinimas panaudojant stiprybes.

Vis didėjančią tam tikrų visuomenės grupių socialinę atskirtį galėtų mažinti vietos bendruomenės. Pasitelkus žiniasklaidos priemones formuojamas teigiamas valstybės tarnautojo įvaizdis, didėja pasitikėjimo valstybės tarnyba procentas.

Silpnųjų šalinimas siekiant sumažinti grėsmes.

Reiktų stiprinti vadovų ir darbuotojų kompetenciją viešųjų ryšių srityje, padidinti viešųjų ryšių specialistų skaičių bent iki dviejų, parengti ryšių su visuomene strategiją, kad visi darbuotojai eitų viena kryptimi. Pagrindinė sąlyga komunikacijos efektyvumui pasiekti – auditorijos pažinimas ir tikslinių grupių išskyrimas.

3.6. Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų nuomonės tyrimas. Tyrimo metodologija

Tyrimo problema. Informacijos apie Savivaldybės veiklą trūkumas neleidžia visuomenei aktyviai dalyvauti savivaldos procesuose.

Tyrimo organizavimas:

Pirmojo etapo metu išanalizuota teorinė literatūra apie viešuosius ryšius, atliktas bandomasis tyrimas (36 respondentai), sudaryta anketa pagrindiniam tyrimui.

Antrasis etapas – apklausos būdo pasirinkimas: anketavimas internetu ir raštu pildant anketas.

Trečiasis etapas – anketų išdalijimas ir išsiuntimas respondentams, vykstančios apklausos kontrolė ir stebėseną.

Ketvirtasis etapas – apklausos duomenų apdorojimas SPSS duomenų apdorojimo programa, analizė.

Penktasis etapas – išvadų ir rekomendacijų formulavimas.

Tyrimo objektas – ryšių su visuomene veiklos Radviliškio rajono savivaldybėje efektyvumas.

Duomenų apdorojimas. Apklausos duomenys apdoroti taikant SPSS duomenų apdorojimo programą. Išsami rezultatų analizė atskleidė tyrime dalyvavusių gyventojų nuomonę

apie Radviliškio rajono savivaldybės įgyvendinamą viešųjų ryšių politiką, išryškino jos trūkumus ir privalumus, tobulinimo galimybes.

Tyrimo instrumento pagrindimas.

Tyrimo anketa (žr. 20 priedą) sudaryta remiantis darbo autoriaus darbo viešųjų ryšių srityje patirtimi, L. Mažylio (2006), R. Matkevičienės (2005), A. Nugaraitės (1999), Wilcox, Cameroon, Ault, Agee (2006) teoriniais darbais, Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos principais (Lietuvos ryšių su visuomene sąjunga, 2008).

Rengiant tyrimo klausimyną, atsižvelgta į esamą viešųjų ryšių proceso situaciją Radviliškio rajono savivaldybėje, remtasi moksline literatūra apie viešųjų ryšių strategijų kūrimą, viešųjų ryšių savivaldoje ypatumus.

Anketą sudaro 35 uždari klausimai: 1–6 klausimai skirti nustatyti respondentų charakteristikas, 7–10 skirti nustatyti respondentų nuomonę apie Savivaldybės veiklą, 11–25 klausimai skirti išsiaiškinti, ar tenkina respondentus viešųjų ryšių Radviliškio rajono savivaldybėje organizavimas, 26–30 klausimai skirti išsiaiškinti respondentų nuomonę apie savivaldybės įvaizdį visuomenėje ir reputaciją bei tai, kas, jų manymu, lemia šių dviejų dalykų formavimąsi, 31–35 klausimai skirti išsiaiškinti respondentų dalyvavimą visuomeniniame gyvenime ir jų nuomonę apie visuomenės dalyvavimo savivaldos procesuose galimybes.

Anketos anoniminės, respondentams akcentuota, jog duomenys bus skelbiami tik tyrimui apibendrinti, jokios asmeninės informacijos (vardo, pavardės, asmens kodo, adreso ir pan.) respondentų neklausta.

Formuluojant klausimus, stengtasi gauti kuo daugiau aiškesnės ir gilesnės informacijos apie viešųjų ryšių proceso Radviliškio rajono savivaldybėje vertinimą.

Taikomi duomenų apdorojimo metodai: statistinė analizė, interpretacija.

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti visuomenės nuomonę apie Radviliškio rajono savivaldybės veiklą ryšių su visuomene srityje.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išsiaiškinti esamą būklę (informacijos gavimo būdus, informacijos prieinamumą, kokybę ir kiekybę ir t. t.).

2. Išsiaiškinti efektyvius visuomenės aktyvinimo ir informacijos sklaidos būdus.

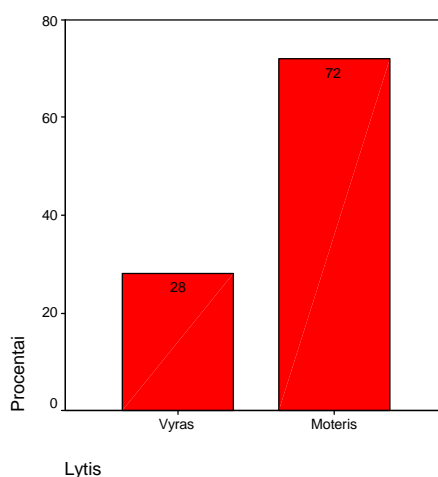
Tyrimo tikslinė grupė. 300 atsitiktinai pasirinktų įvairaus amžiaus, įvairios socialinės padėties Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų (verslininkų, valstybės tarnautojų, paslaugų sektoriaus atstovų, pensininkų, miesto ir kaimo gyventojų, žiniasklaidos atstovų, bendruomenių, jaunimo, kitų organizacijų narių). Siekiant didesnio išdalytų anketų grįžtamumo, prieš vykdant apklausą buvo susisiekiama su institucijų vadovais, kurie suteikė galimybę apklausti darbuotojus. Iš viso buvo išdalyta 300 anketų, sugrįžo 260 anketų (el. paštu anketos buvo išsiųstos 180

respondentų, atsakė 152 respondentai, išdalyta 120 atspausdintų anketų, sugrįžo 108 anketos). Anketų grįžtamumas – 86,66 proc.

Tyrimo praktinė reikšmė – suformuluotos išvados padės tobulinti Radviliškio rajono savivaldybės veiklą ryšių su visuomene srityje, bus išnagrinėta objektyvi probleminė situacija.

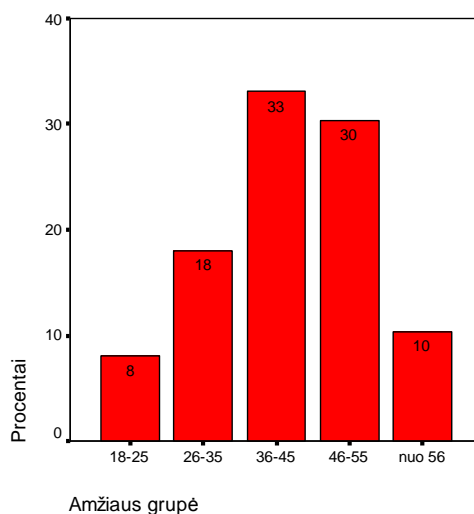
3.6.1. Respondentų charakteristikos

Tyrimo dalyvavo ir anketas pildė 260 Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų – 28,1 proc. vyrų, 71,9 proc. moterų. Moterys tyrimo dalyvavo beveik tris kartus aktyviau nei vyrai (žr. 29 pav.).



29 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį

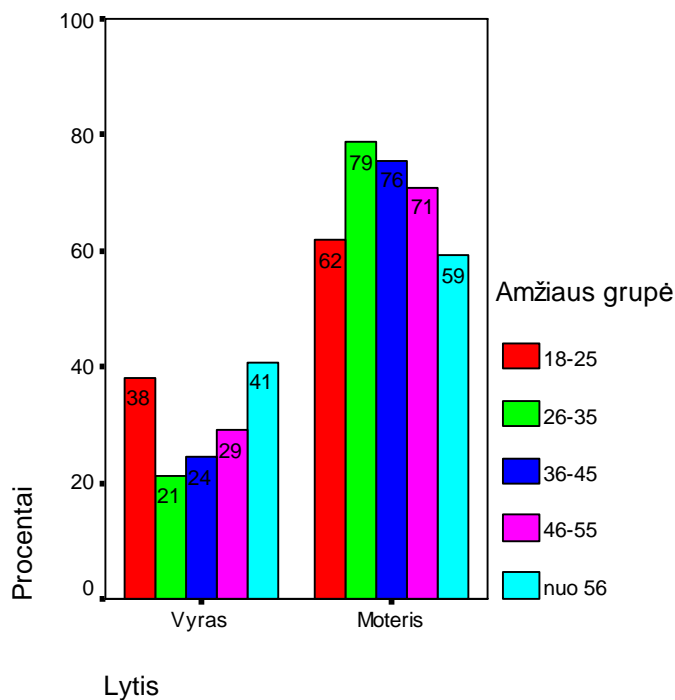
Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis



30 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžiaus grupę

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Išanalizavus 30 paveiksle pateiktus duomenis, galima teigti, kad aktyviausiai tyrime dalyvavo 36–45 metų amžiaus (33,1 proc.) 46–55 metų amžiaus (30,4 proc.) respondentai. Mažiausiai apklaustųjų pasitaikė 18-25 metų amžiaus ir nuo 56 metų amžiaus grupėse, atitinkamai 8,1 proc. ir 10,4 proc. Nedaug apklaustųjų (18,1 proc.) pasitaikė 26–35 metų amžiaus grupėje.

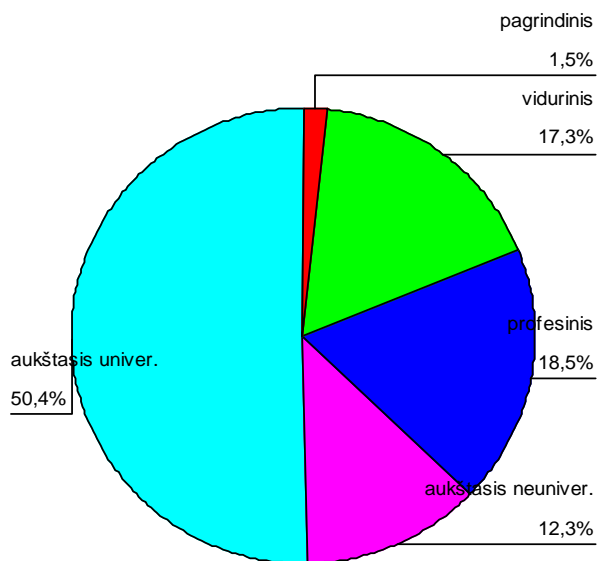


31 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal amžių ir lytį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Išanalizavus 31 pav. duomenis išsiaiškinta, kad 26–35 metų amžiaus moterys (79 proc.), 36–45 metų amžiaus moterys (76 proc.) ir 46–55 metų amžiaus moterys buvo didžiausios tyrime dalyvavusios grupės. Mažiausiomis grupėmis tarp moterų buvo 18–25 metų amžiaus (62 proc.) ir nuo 56 metų amžiaus (59 proc.) moterys. Vyrų auditorija pasiskirstė atvirksčiai. Aktyviausiai tyrime dalyvavo 18–25 metų amžiaus (38 proc.) ir nuo 56 metų amžiaus (41 proc.) vyrai. Mažiausiai aktyvūs buvo 26–35 metų amžiaus (21 proc.), 36–45 metų amžiaus (24 proc.) ir 46–55 metų amžiaus (29 proc.) vyrai.

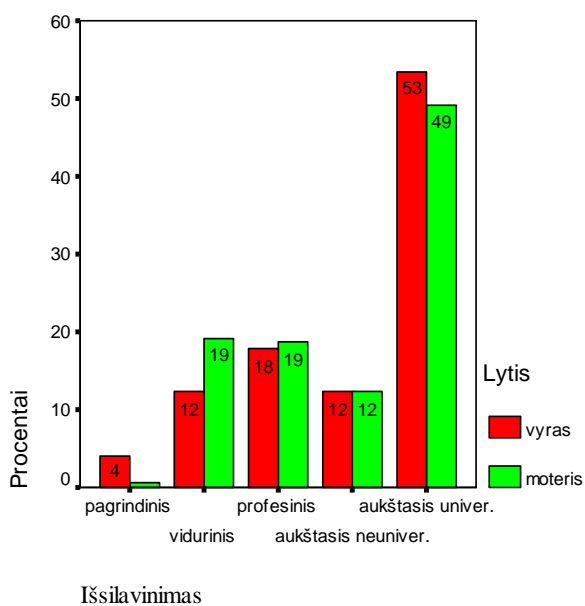
Galima teigti, kad pagrindinė savivaldybės auditorija – darbingo amžiaus moterys.



32 pav. Respondentų išsilavinimas

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

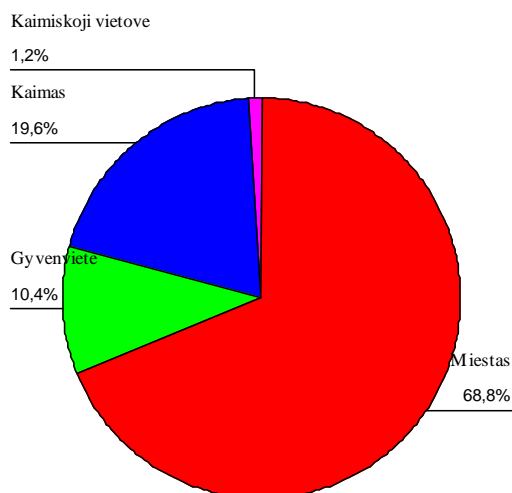
Pagal 32 paveikslo duomenis, galima teigti, kad daugiausiai respondentų turi aukštąjį išsilavinimą (50,4 proc.). Respondentų, turinčių profesinį ir vidurinį išsilavinimą, yra beveik po lygiai (atitinkamai 18,5 proc. ir 17,3 proc.). Aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą turi 12,3 proc. apklaustųjų, pagrindinį išsilavinimą turi 1,5 proc. respondentų.



33 pav. Respondentų išsilavinimas pagal lytį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

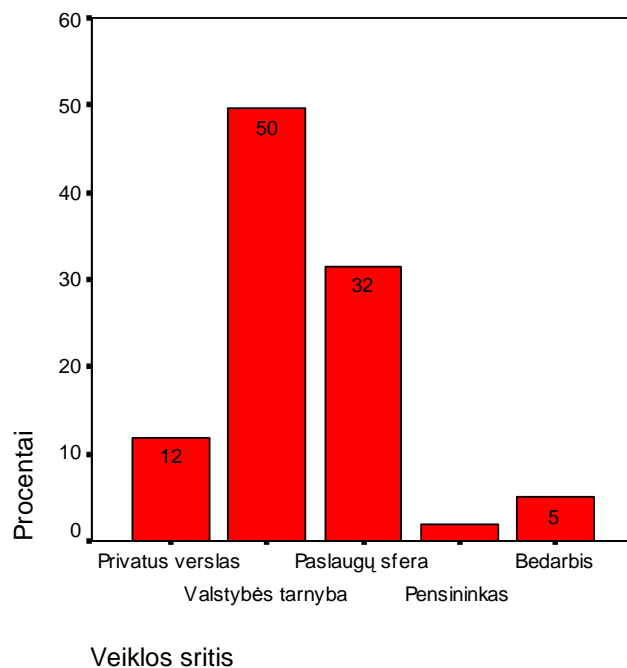
33 paveiksle matoma, kad aukštąjį išsilavinimą turi tiek vyrai (53 proc.), tiek moterys (49 proc.). Po 12 proc. vyrų ir moterų turi įgiję aukštąjį neuniversitetinį išsilavinimą, profesinį išsilavinimą turi 19 proc. moterų ir 18 proc. vyrų, vidurinį – 12 proc. vyrų ir 19 proc. moterų. 4 proc. vyrų ir 1 proc. moterų turi pagrindinį išsilavinimą.



34 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

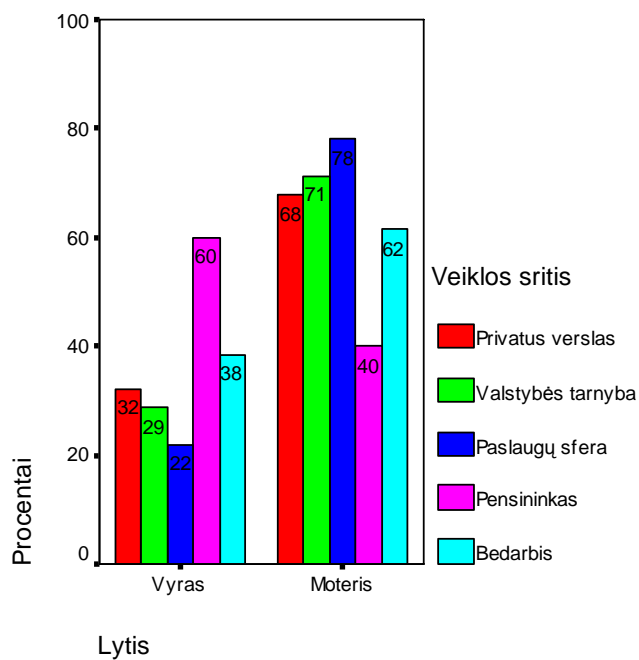
34 paveiksle matomas respondentų pasiskirstymas pagal gyvenamąją vietovę. Daugiausia respondentų gyvena mieste (68,8 proc.), mažiausia – kaimiškoje vietovėje (1,2 proc.). 19,6 proc. respondentų gyvena kaime, gyvenvietėje (10,4 proc.). Statistikos departamento duomenimis, 2010 metų pradžioje Radviliškio rajone gyveno 47 636 gyventojai: miestuose Radviliškyje ir Šeduvoje – 22 304, kaime – 25 332 gyventojai. (Gyventojų skaičius, natūrali kaita, santuokos ir ištuokos apskrityse ir savivaldybėse, 2010)



35 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal veiklos sritis

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

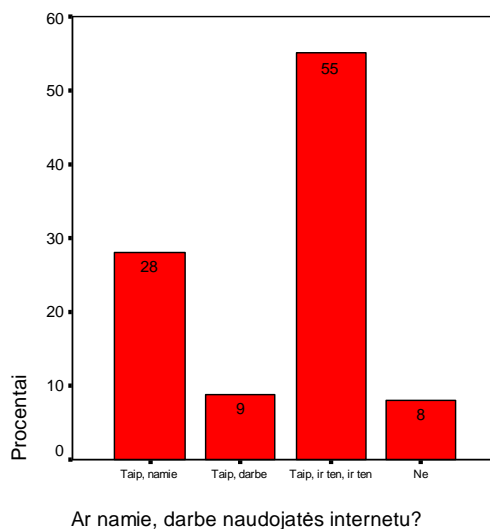
Išanalizavus 35 paveikslą duomenis, paaiškėjo, kad daugiausia apklaustųjų dirba valstybės tarnyboje (50 proc.) ir paslaugų sferose (32 proc.). 12 proc. apklaustųjų teigė dirbantys verslo srityje, 5 proc. buvo bedarbiai, 1 proc. – pensininkai.



36 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį ir veiklos sritį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

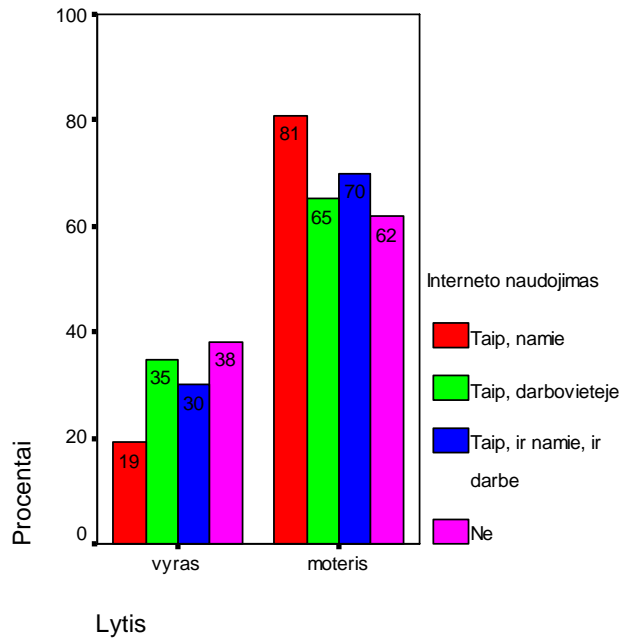
Pagal 36 paveikslą, daugiausia moterų yra iš paslaugų sferos (78 proc.), valstybės tarnybos (71 proc.), privataus verslo (68 proc.) sričių. Tyrime dalyvavo 62 proc. moterų bedarbių, 40 proc. moterų pensininkių. Tarp apklaustųjų vyrų daugiausia pasitaikė pensininkų (60 proc.), 38 proc. bedarbių, 32 proc. vyrų priklauso privataus verslo sričiai, 29 proc. vyrų dirba valstybės tarnyboje, 22 proc. – paslaugų sferoje.



37 pav. Respondentų naudojimasis internetu

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Pažvelgus į 37 paveikslą, išaiškėja, kad respondantai labiau naudojami nei nesinaudoja internetu: ir namie, ir darbe internetu naudojasi 55 proc., tik namie – 28 proc., tik darbe – 9 proc., internetu nesinaudoja 8 proc. respondentų. Šią aplinkybę galima išnaudoti pasirenkant didžiausią auditoriją turinčius kanalus. Vienas jų jau aiškus – el. erdvė: Radviliškio rajono savivaldybės puslapis internete, el. paštas, forumai ir pan..

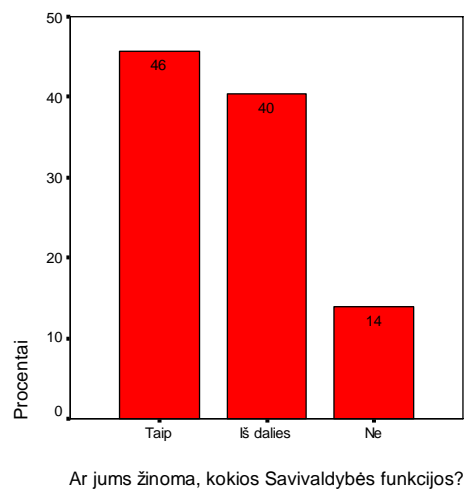


38 pav. Respondentų naudojimasis internetu pagal lytį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

38 paveiksle auditorijos dar labiau išskiriamos. Jos diferencijuojamos pagal lytį. Namie internetu naudojasi 81 proc. moterų, tuo tarpu vyrų – tik 19 proc. Ir namie, ir darbe internetu naudojasi 70 proc. moterų ir 30 proc. vyrų, darbovietėje internetu naudojasi daugiau moterys (65 proc.) nei vyrai (35 proc.). Iš viso internetu nesinaudoja 62 proc. moterų ir 38 proc. vyrų.

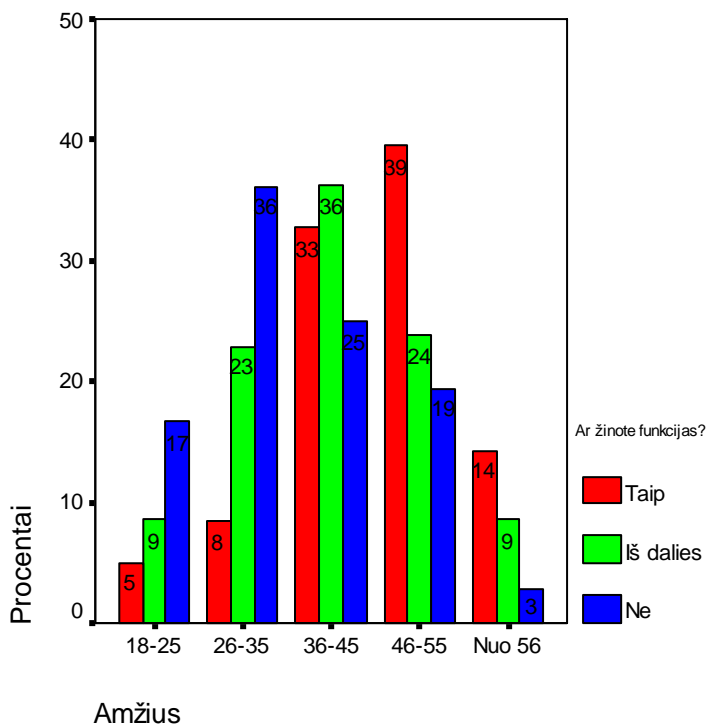
3.6.2. Viešųjų ryšių proceso organizavimo efektyvumo analizė



39 pav. Savivaldybės funkcijų žinojimas

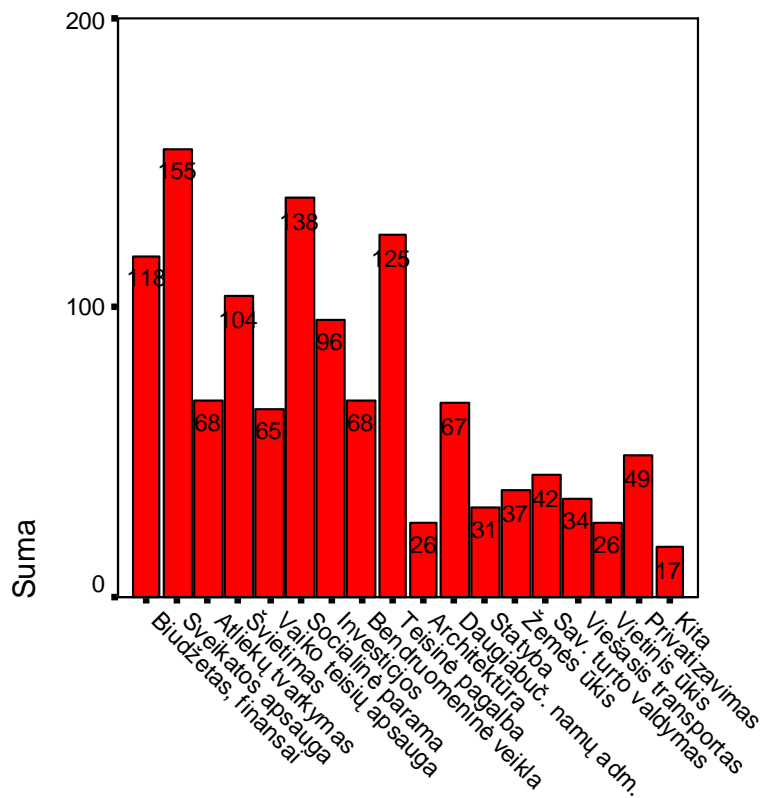
Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Išanalizavus 39 paveikslo duomenis, galima teigti, kad respondentai supranta, kokias funkcijas atlieka savivaldybė: 46 proc. respondentų teigia žinantys jos funkcijas, 40 proc. teigia, kad su funkcijomis susipažinę iš dalies, 14 proc. apklaustųjų funkcijų nežino.



40 pav. Savivaldybės funkcijų žinojimo priklausomybė nuo respondentų amžiaus
Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

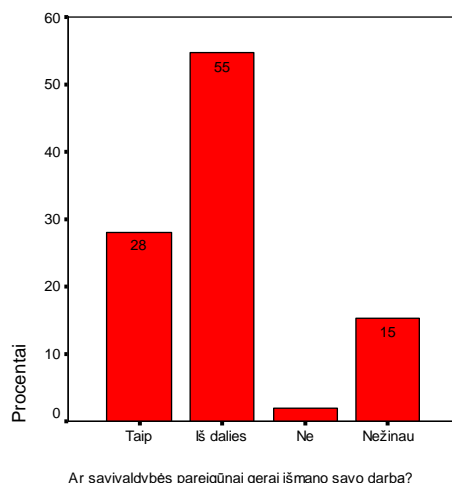
Pažvelgus į 40 paveikslą, išaiškėja, kad geriausiai savivaldybės funkcijas žino vyresnio amžiaus žmonės: 46–55 metų amžiaus (39 proc.) ir nuo 56 metų amžiaus (14 proc.) respondentai. Daugiausia nieko nežinančių apie savivaldybės funkcijas yra 18–25 metų amžiaus (17 proc.) ir 26–35 metų amžiaus (36 proc.) grupėse. 36–45 metų amžiaus respondentų grupėje žinojimo iš dalies atvejis didžiausias (36 proc., bet jį vežasi ir žinojimo atvejis (33 proc.). Galima teigti, kad respondentai dažniausiai konkrečiau su savivaldybe susiduria būdami vidutinio darbingo amžiaus – 36–45 metų. Būtent tada jie pradeda domėtis savivaldybės veikla. Daroma išvada, kad kuo daugiau informacijos apie savivaldybę reikia teikti 18–25 metų jaunimui ir 26–35 metų žmonėms.



41 pav. Savivaldybės funkcijos, labiausiai dominančios gyventojus

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

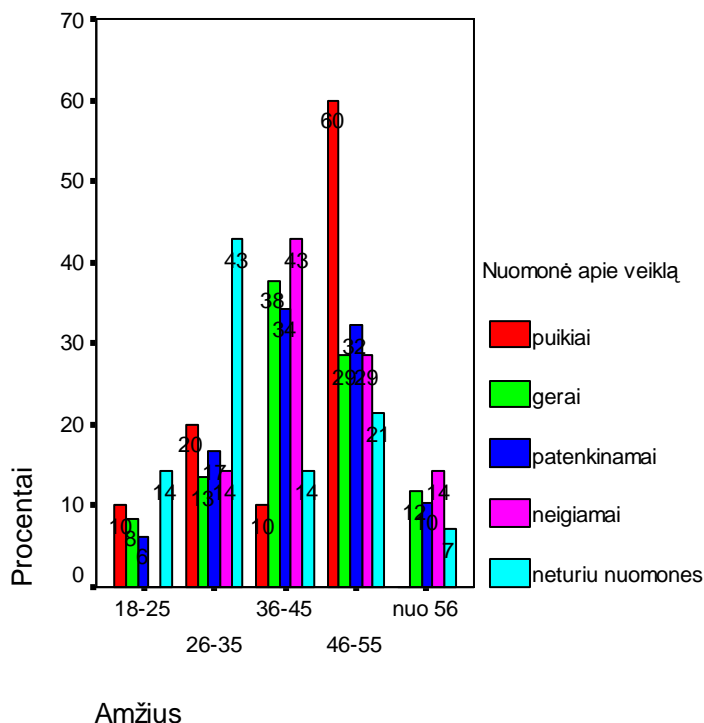
41 paveiksle matome, kokios savivaldybės funkcijos labiausiai domina respondentus (21 priedas): sveikatos apsauga (59,6 proc.), socialinė parama (53,1 proc.) ir teisinė pagalba (48,1 proc.). Kiek mažiau respondentų domisi biudžetu ir finansais (45,4 proc.), švietimu (40 proc.), investicijomis (32,7 proc.), bendruomenine veikla (26,2 proc.), atliekų tvarkymu (26,2 proc.), daugiabučių namų administravimu (25,8 proc.), vaiko teisių apsauga (25 proc.). Mažiausiai domimasi privatizavimu (18,8 proc.), savivaldybės turtu (16,2 proc.), žemės ūkiu (14,2 proc.), viešuoju transportu (10 proc.), statyba (11,9 proc.), vietiniu ūkiu ir architektūra (po 10 proc.). Likusiomis, anketoje neįvardytomis, funkcijomis domisi 6,5 proc. respondentų. Galima daryti išvadą, kad žmonės labiausiai domina socialinę gerovę užtikrinantys dalykai: sveikatos apsauga, socialinė parama, mažiausiai domina dalykai, užtikrinantys paslaugų gyventojams teikimą (vietinis ūkis, viešasis transportas) ir specializuotos paslaugos (žemės ūkis, savivaldybės turtas, architektūra).



42 pav. Respondentų nuomonė apie savivaldybės darbuotojų kompetenciją

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

42 paveikslo duomenys rodo, kad dauguma respondentų savivaldybės pareigūnų kompetenciją vertina vidutiniškai: 55 proc. atsakiusių teigia, kad darbuotojai tik iš dalies išmano savo darbą. Teigiamo įvertinimo sulaukta iš 28 proc. respondentų. 2 proc. respondentų teigia, kad savivaldybės darbuotojai yra nekompetentingi, 15 proc. šiuo klausimu neturi nuomonės.



43 pav. Respondentų nuomonė apie savivaldybės veiklą pagal amžių

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

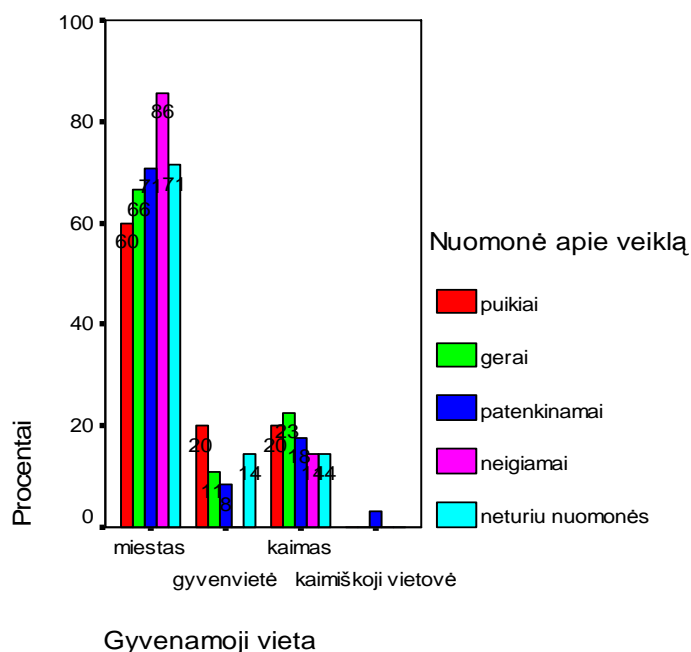
43 paveikslo duomenys rodo, kad savivaldybės veiklą neigiamai vertina respondentai nuo 56 metų amžiaus (14 proc.) ir 36–45 metų amžiaus (43 proc.). Apie savivaldybės veiklos kokybę nuomonės neturi 18–25 metų amžiaus (14 proc.) ir 26–35 metų amžiaus (43 proc.) respondentai. 40 paveiksle matome, kad jie nežino apie savivaldybės funkcijas, todėl visai nenuostabu, kad ir nuomonės apie veiklą gali neturėti. Vyriausiajai amžiaus grupei priklausantys respondentai savivaldybės veiklą vertina labiau kritiškai nei palankiai: neigiamai – 14 proc., patenkinamai – 10 proc., gerai – 12 proc., nuomonės neturi 7 proc. respondentų.

Puikiai savivaldybės veiklą vertina 46–55 metų amžiaus grupės respondentai (60 proc.). Kitos šios amžiaus grupės respondentų nuomonės pasiskirsto maždaug vienodai: patenkinamai vertina 32 proc., gerai ir neigiamai – po 29 proc., neturi nuomonės – 21 proc.

20 proc. 26–35 metų respondentų savivaldybės veiklą vertina puikiai, 17 proc. patenkinamai, 13 proc. – gerai, 14 proc. – neigiamai.

18–25 metų amžiaus respondentai, jų jaunystės ir optimizmo dėka, savivaldybės veiklos neigiamai nevertina. Kiti šios amžiaus grupės apklaustųjų įvertinimai: puikiai – 10, gerai – 8, patenkinamai – 6 proc.

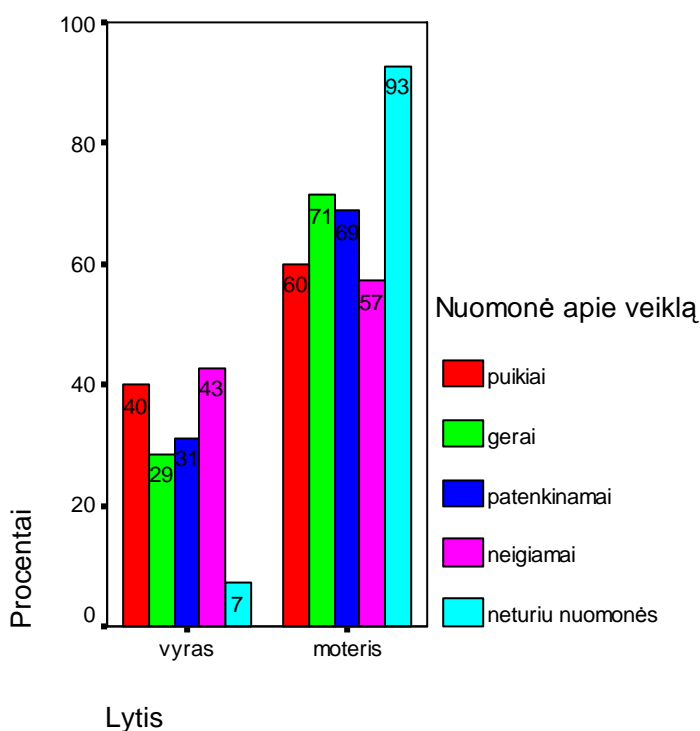
36-45 metų amžiaus apklaustieji tokiu optimizmu ir teigiamu požiūriu į pasaulį kaip jaunesnė grupė nepasižymi: daugiausia neigiamų įvertinimų savivaldybės veikla sulaukė būtent iš šios amžiaus grupės apklaustųjų. Puikiai veiklą įvertino 10 proc., gerai – 38 proc., gerai – 32 proc. šios amžiaus grupės respondentų. 14 proc. respondentų šiuo klausimu neturėjo nuomonės.



44 pav. Nuomonė apie savivaldybės veiklą pagal gyvenamąją vietovę

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

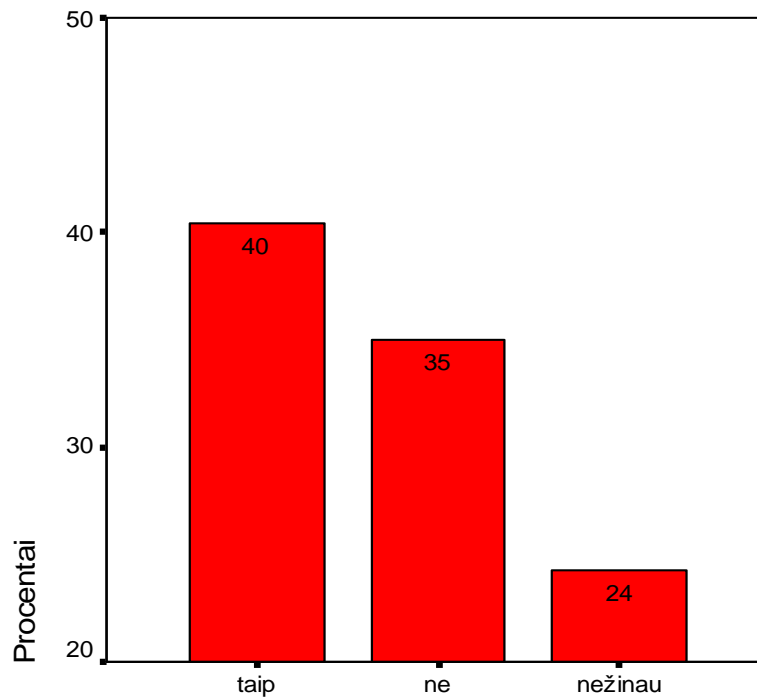
Išanalizavus 44 paveiksle pateiktus duomenis, galima teigti, kad reikia gerinti savivaldybės įvaizdį miestuose. Būtent miestuose gyvenantys respondentai savivaldybės veiklą vertina labiau neigiamai (86 proc.) nei teigiamai (puikiai – 60 proc., gerai – 66 proc., patenkinamai – 71 proc.). 71 proc. mieste gyvenančių respondentų apie savivaldybės veiklą neturi nuomonės. Gyvenvietėse gyvenantys respondentai neigiamai savivaldybės veikos nevertina. Puikiai savivaldybės veiklą įvertino 20 proc., gerai – 11 proc., patenkinamai – 8 proc. šios grupės respondentų. Nuomonės šiuo klausimu neturi 14 proc. gyvenvietėse gyvenančių apklaustųjų. 3 proc. kaimiškose vietovėje gyvenančių respondentų savivaldybės veiklą vertina patenkinamai. Kaimuose gyvenantys apklaustieji savivaldybės veiklą vertina gerai (23 proc.), puikiai (20), patenkinamai (18 proc.). Neigiamai vertina ir nuomonės neturi po 14 proc. kaime gyvenančių respondentų.



45 pav. Nuomonė apie savivaldybės veiklą pagal lytį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

45 paveiksle pateikti duomenys rodo, kad apklausoje dalyvavę vyrai labiau linkę neigiamai vertinti savivaldybės veiklą (43 proc.). 40 proc. vyrų veiklą vertina puikiai, 29 proc. – gerai, 31 proc. – patenkinamai. 7 proc. vyrų šiuo klausimu neturi nuomonės. Apklausoje dalyvavusios moterys labiau linkusios neturėti nuomonės – jų yra net 93 proc. Neigiamai savivaldybės veiklą vertina 60 proc. apklausoje dalyvavusių moterų, 71 proc. vertina gerai, 69 proc. – patenkinamai, 57 proc. apklaustųjų moterų savivaldybės veiklą vertina neigiamai.

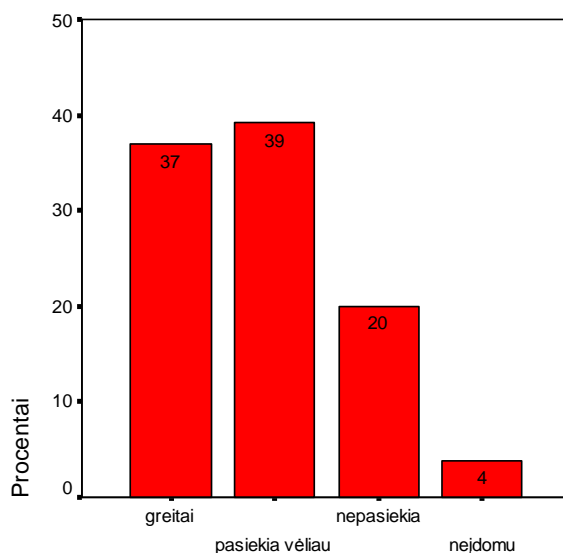


Ar gyventojai gauna pakankamai informacijos apie savivaldybės veiklą?

46 pav. Respondentų nuomonė apie informacijos apie savivaldybės veiklą kiekį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Pagal 46 paveikslo duomenis, galima matyti, kad 40 proc. respondentų užrenka teikiamos informacijos apie savivaldybės veiklą, 35 proc. apklaustųjų nėra patenkinti, 24 proc. nežino, ar jiems pakanka informacijos. 22 priede matoma, kad informacijos apie savivaldybės veiklą pakankamai gauna 46-55 metų amžiaus (49,3 proc.) ir nuo 56 metų amžiaus (48,1 proc.) respondentai, informacijos nepakanka 18-25 metų amžiaus (38 proc.), 26-35 metų amžiaus (36,1 proc.) ir 36-45 metų amžiaus (44,1 proc.) apklaustiesiems. Informacijos pakanka mieste (41,8 proc.), gyvenvietėje (37 proc.) ir kaime (39,2 proc.) gyvenantiems respondentams, jos nepakanka kaimiškose vietovėse gyvenantiems žmonėms (66,6 proc.). Tikslinga būtų formuluojant viešųjų ryšių uždavinius pagalvoti, kaip geriau informuoti kaimiškose vietovėse gyvenančius žmones.

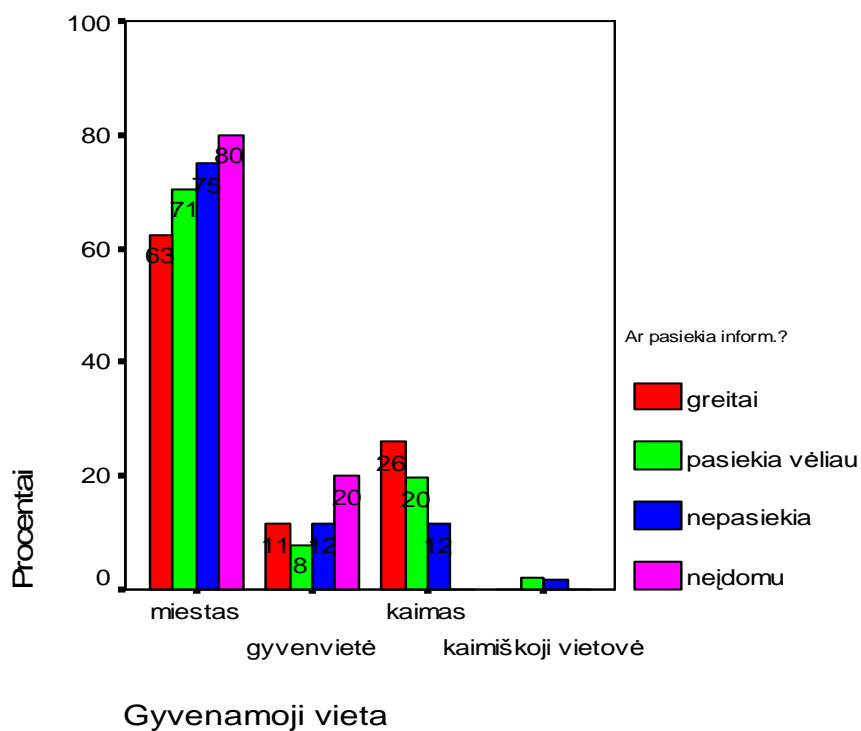


Ar pasiekia informacija apie įvykius, pakeitimus Savivaldybėje?

47 pav. Respondentų nuomonė apie informacijos pasiekiamumą

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

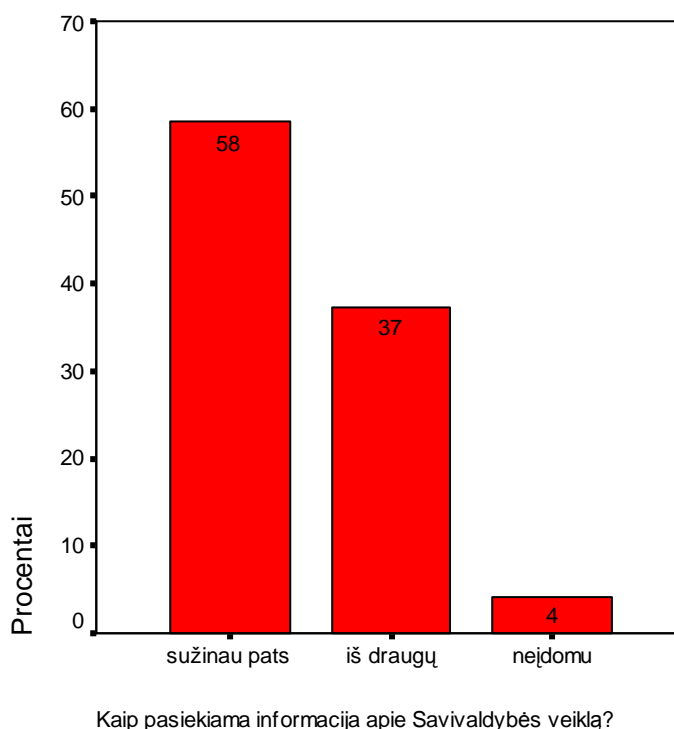
47 paveiksle matoma, kad 37 proc. respondentų mano, jog informacija apie savivaldybės veiklą respondentus pasiekia greitai. 39 proc. respondentų teigia, kad informacija juos pasiekia kiek pavėlavusi. 20 proc. respondentų teigia, kad informacija iš viso jų nepasiekia.



48 pav. Informacijos pasiekiamumas pagal gyvenamąją vietovę

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Pagal 48 paveikslo duomenis, kaimiškųjų vietovių informacija visai nepasiekia (1 proc.) arba pasiekia vėliau (1 proc.). Viešųjų ryšių specialistai turėtų kreiptis pagalbos į seniūnijas, į seniūnaičius, kad kaimiškose vietovėse gyvenantys respondentai gautų daugiau informacijos apie savivaldybės veiklą. Kaime gyvenančius respondentes informacija apie savivaldybės veiklą pasiekia (26 proc.) arba pasiekia vėliau (20 proc.). Gyvenvietėse ir miestuose vyrauja nuomonė „man neįdomu“ (80 ir 20 proc.). Tikėtina, kad didesniuose administraciniuose vienetuose gyvenantys respondentai yra labiau užimti ir mažiau bendruomeniški, visuomeniški, todėl jiems informacija, susijusi su savivaldybės veikla, yra visai neįdomi, kol ji nepaliečia jų pačių. Dar viena prielaida, kodėl respondentai, gyvenantys miestuose ir gyvenvietėse, teigia, kad jų nepasiekia informacija (atitinkamai 75 proc. ir 12 proc.), gali būti ta, kad jie tiesiog nesidomi savo savivaldybės veikla. Viešųjų ryšių specialistų veiklą – juos sudominti, informaciją pateikti patraukliai, įtaigiai, pasirinkti tokius kanalus, kad nori nenori jie tą informaciją pamatytų, pvz.: iškabinti ją stende miesto centre prie savivaldybės, skelbti per vietos radiją turguje, prekybos centruose.

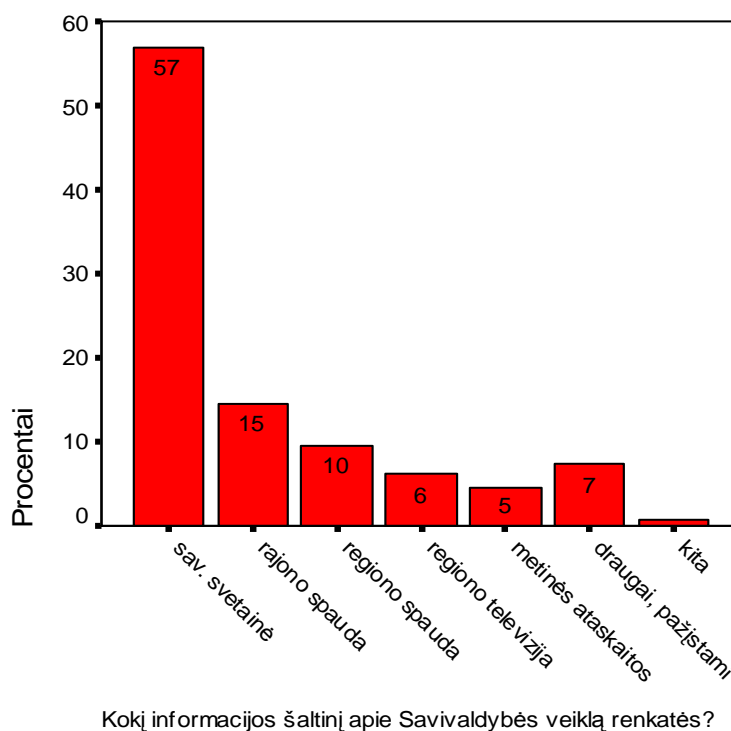


49 pav. Informacijos gavimo šaltiniai

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Pagal 49 paveikslo duomenis išsiaiškinta, kad dažniausiai respondentai informacijos apie savivaldybės veiklą ieško specialiai, patys (58 proc.). Draugai ir pažįstami praneša 37 proc. respondentų, visiškai nesidomi tik maža dalis apklaustųjų (4 proc.)

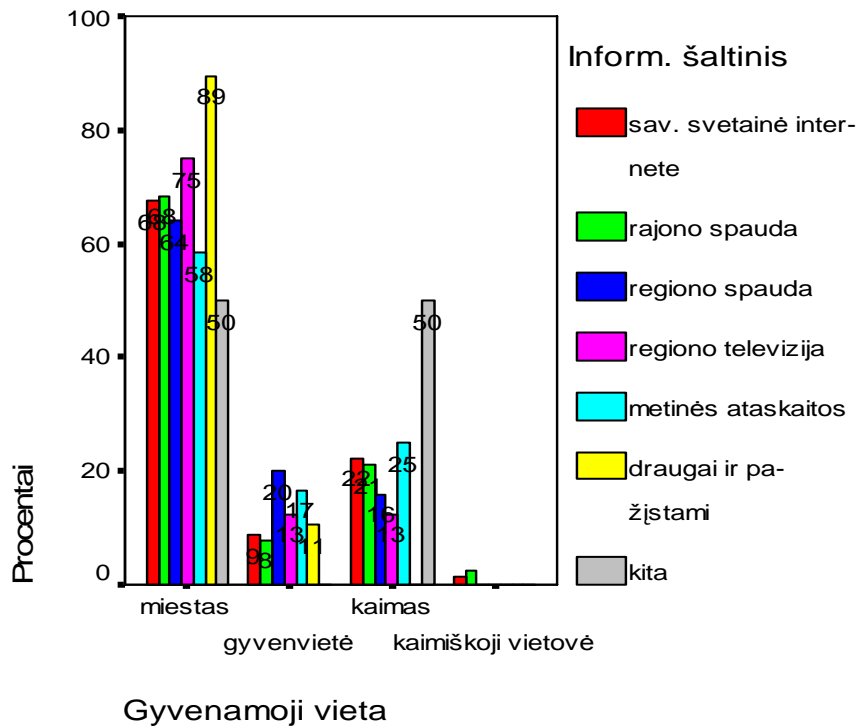
23 priede matoma, kad labiausiai respondentus domina įvairių teisės aktų, įstatymų, susijusių su savivalda, naujovės ir pasikeitimai (50,4 proc.). Mažiausiai apklaustuosius domina informacija apie būsimas konferencijas (23,8 proc.), apie jau priimtus teisės aktus (26,9 proc.) ir savivaldybės funkcijas (28,1 proc.). Respondentus domina informacija apie priimamus teisės aktus (37,3 proc.) ir informacija apie būsimus ir įvykusius sporto, kultūros, švietimo renginius (36,9 proc.). Informacija apie pasikeitimus savivaldybės struktūroje domina 33,8 proc. apklaustųjų.



50 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

50 paveiksle matoma, kad respondentai, norėdami sužinoti apie savivaldybės veiklą, dažniausiai renkasi savivaldybės svetainę internete (57 proc.). Mažiausiai respondentus domina savivaldybės metinės ataskaitos – jas renkasi tik 5 proc. apklaustųjų. Regiono televiziją žiūri vos 6 proc. apklaustųjų, 7 proc. respondentų renkasi draugų ir pažįstamų teikiamą informaciją. Regiono spauda (10 proc.) skaitoma kiek mažiau nei rajono spauda (15 proc.), kai norima sužinoti apie savivaldybės veiklą. Galima daryti išvadą, kad savivaldybės svetainė internete yra patraukliausias būdas gauti informaciją apie savivaldybės veiklą. Daroma prielaida, kad nemažai savivaldybei kainuojantys kanalai, tokie kaip regiono televizija ir metinės ataskaitos, yra mažai veiksmingi.



51 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas pagal gyvenamąją vietovę

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

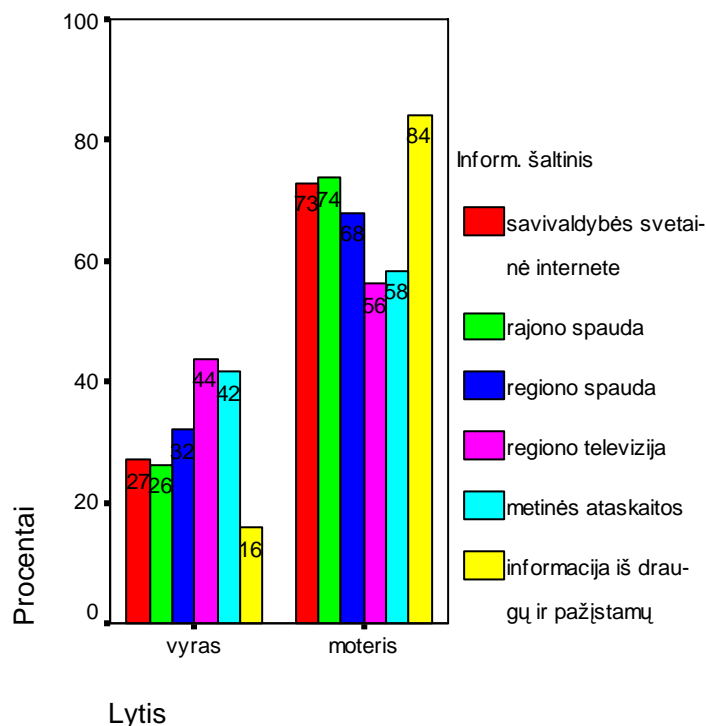
Išanalizavus 51 paveikslo duomenis, paaiškėja, kad mieste gyvenantys respondentai daugiausia informacijos gauna iš draugų ir pažįstamų (89 proc.) ir regiono televizijos (75 proc.)

Regiono televiziją žiūri 75 proc. mieste gyvenančių respondentų, bet jos nežiūri apklaustieji iš kaimiškųjų vietovių. Kaime gyvenantys respondentai mieliau nei televiziją (13 proc.) renka metines savivaldybės ataskaitas (25 proc.), regiono (16 proc.) ir rajono (21 proc.) spaudą bei savivaldybės interneto svetainę (22 proc.). Iš draugų ir pažįstamų informacijos negauna, bet dažniausiai renka kitus šaltinius (50 proc.) – greičiausiai vietos bendruomenės aktyvistus ir seniūnijas.

Įdomu tai, kad rajono spauda turi didesnę auditoriją už regiono spaudą tarp tiek mieste (68 ir 64 proc.), tiek kaime (21 ir 16 proc.), tiek kaimiškose vietovėse (3 ir 0 proc.) gyvenančių respondentų. Regiono spauda populiarsnė už rajono tik tarp gyvenvietėse gyvenančių apklaustųjų (20 ir 8 proc.) Galima teigti, kad rajono spaudoje pasirodantys straipsniai ir skelbimai bus greičiau pamatyti didesnės dalies auditorijų nei regiono spaudoje. Šie duomenys paneigia mitą, kad regiono spauda, turinti didesnę tiražą, yra efektyvesnis informacijos perdavimo kanalas nei rajono spauda.

Kaimiškoje vietovėje gyvenantys respondentai renka tik internetą (1 proc.) ir rajono spaudą (3 proc.).

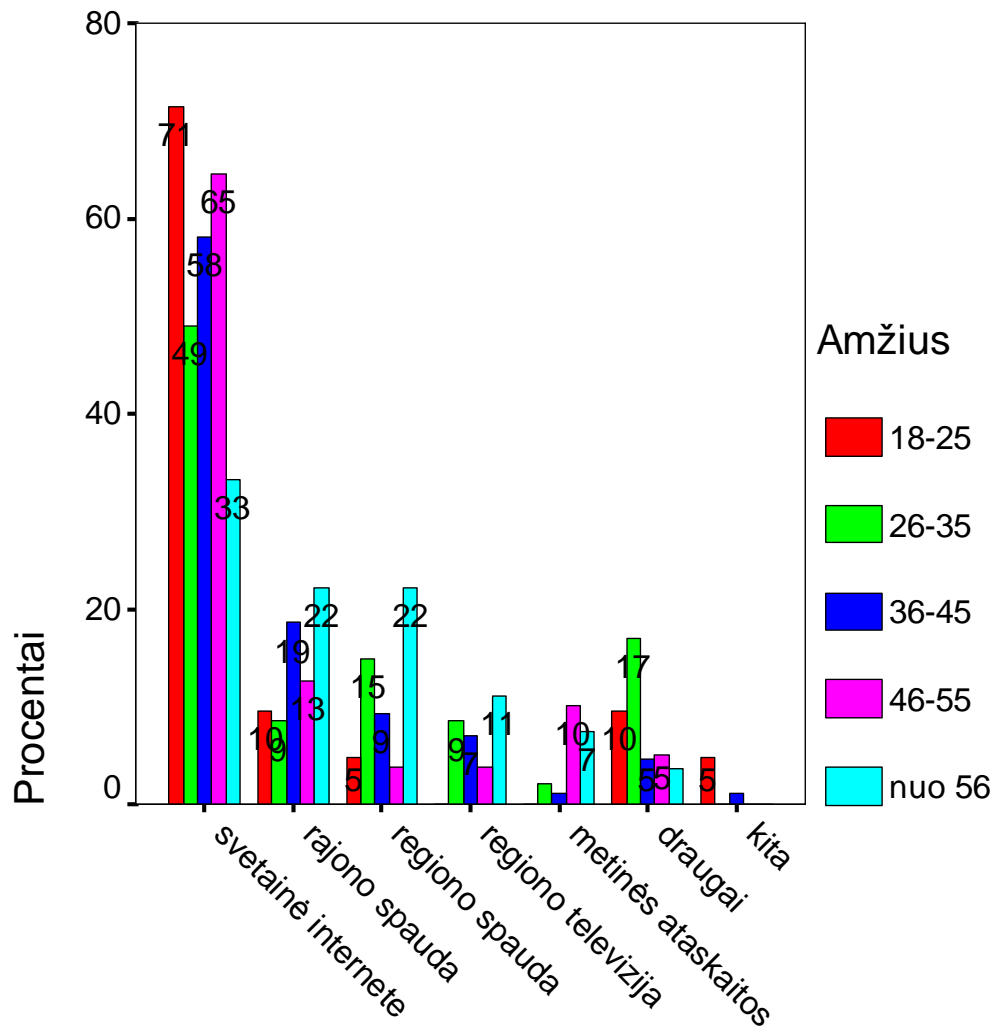
Galima teigti, kad paskelbus informaciją internete ir rajono spaudoje, informaciją gautų visose vietovėse gyvenantys respondentai.



52 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas pagal lytį

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

52 paveiksle pateikti duomenys gali padėti tam tikrą informaciją nukreipti tikslingai pagal lytį. Respondentų buvo prašyta pasirinkti tris labiausiai priimtinus jiems Vyrų dažniausiai renkasi regiono televiziją (44 proc.) ir metines ataskaitas (42 proc.) ir beveik nekreipia dėmesio į iš draugų ir pažįstamų gaunamą informaciją (16 proc.). Informacija, pateikta rajono (26 proc.), regiono (32 proc.) spaudoje ir savivaldybės svetainėje (27 proc.), pasiekia truputį mažesnę vyrų auditoriją. Moterys daugiausiai kaip šaltinį renkasi draugus ir pažįstamus (84 proc.), rajono spaudą (74 proc.), savivaldybės svetainę internete (73 proc.), regiono spaudą (68 proc.) būdus, norėdamos gauti informaciją apie savivaldybės veiklą. Regiono televiziją žiūri 56 proc. apklaustųjų moterų, 58 proc. renkasi metines ataskaitas.



53 pav. Informacijos šaltinio pasirinkimas pagal amžiaus grupes

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

53 paveiksle matoma tendencija, kad dažniausiai visos amžiaus grupės renkasi internetą kaip pagrindinį informacijos apie savivaldybės veiklą šaltinį, ypač 18–25 metų amžiaus jaunimas (71 proc.). Nuo jų neatsilieka ir kitų amžiaus grupių respondentai: 26–35 metų amžiaus – 49 proc., 26–45 – 58 proc., 46–55 – 65 proc. Net vyriausios amžiaus grupės respondentai (nuo 56 metų) dažniau nei kitus šaltinius renkasi internetą (33 proc.).

Jaunimui visai neaktuali informacija, pateikiama regiono televizijoje (0 proc.) ir savivaldybės metinėse ataskaitose (0 proc.). Kartais jie pavarto rajono (10 proc.) ir regiono spaudą (5 proc.), paklauso draugų ir pažįstamų (10 proc.).

Dažnai rajono (22 proc.) ir regiono (22 proc.) spaudą pavarto bei regiono televizijos (11 proc.) programą pažiūri respondentai nuo 56 metų amžiaus.

Rajono spaudą (19 proc.) pavarto 36-45 metų amžiaus respondentai, draugais pasitiki 26-35 metų amžiaus respondentai (17 proc.).

Išanalizavus 53 paveiksle pateiktus duomenis, galima teigti, kad internetinė svetainė yra populiariausias šaltinis gauti informaciją apie savivaldybės veiklą. Nuolat didėjantis jos populiarumas, prieinamumas ir sąlyginai nedidelė kaina („*juk nemoku kas kartą už laikraštį*“) pamažu gali nustelbti visus kitus šaltinius. Viešųjų ryšių specialistams reikėtų daugiau dėmesio skirti būtent tiems šaltiniams, kurie yra priimtinausi ir labiausiai priimtini visuomenei.

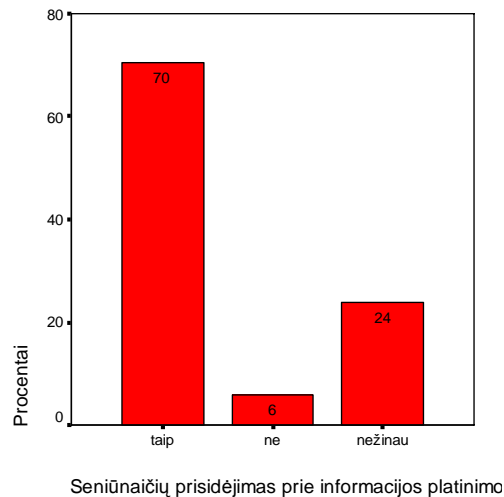
24 priede pateikti duomenys apie geriausius būdus (respondentų nuomone) pateikti informaciją apie savivaldybę: 81,5 proc. pasirinko savivaldybės svetainę internete, 64,5 proc. pasirinko rajono spaudą, 42,7 proc. pasirinko regiono televiziją, 35,8 proc. pasirinko regiono spaudą, 28,5 proc. pasirinko lankstinukus ir skrajutes, 15,4 proc. – metines ataskaitas.

Radviliškio rajono savivaldybės svetainę internete adresu www.radviliskis.lt lanko 63,5 respondentai, retai – 21,5 proc., visiškai joje nesilanko 15 proc. apklaustųjų. Informacija, pateikta joje, tenkina 36,9 proc. respondentų, iš dalies tenkina 47,3 proc., netenkina 1,5 proc. apklaustųjų. Nuomonės šiuo klausimu neturi 14,2 proc. apklaustųjų.

Per Šiaulių regiono televiziją „ŠTV“ transliuojamą laidą „Radviliškis šiandien ir rytoj“ žiūri 33,8 proc. respondentų, retai žiūri 46,9 proc., iš viso nežiūri 19,2 proc. apklaustųjų. Informacija, pateikta joje, tenkina 27,7 proc. respondentų, iš dalies tenkina 41,5 proc., netenkina 4,2 proc. apklaustųjų. Nuomonės šiuo klausimu neturi 26,5 proc. apklaustųjų.

Rajono savaitraštyje kiekvieną savaitę spausdinamą biuletinį „Savivaldybės aktualijos“ skaito 37,3 proc., retai skaito 39,6 proc., neskaito 23,1 proc. respondentų. Informacija, pateikta joje, tenkina 22,7 proc. respondentų, iš dalies tenkina 48,1 proc., netenkina 4,2 proc. apklaustųjų. Nuomonės šiuo klausimu neturi 25 proc. apklaustųjų.

Radviliškio rajono savivaldybės ataskaitas, leidžiamas kiekvienais metais, skaito 36,5 proc. respondentų. Jų neskaito 30,4 proc., retai skaito 33,1 proc. apklaustųjų. Informacija, pateikta joje, tenkina 29,7 proc. respondentų, iš dalies tenkina 38,2 proc., netenkina 4,6 proc. apklaustųjų. Nuomonės šiuo klausimu neturi 27,4 proc. apklaustųjų. Visi šie duomenys grafiškai pateikti 25 priede.

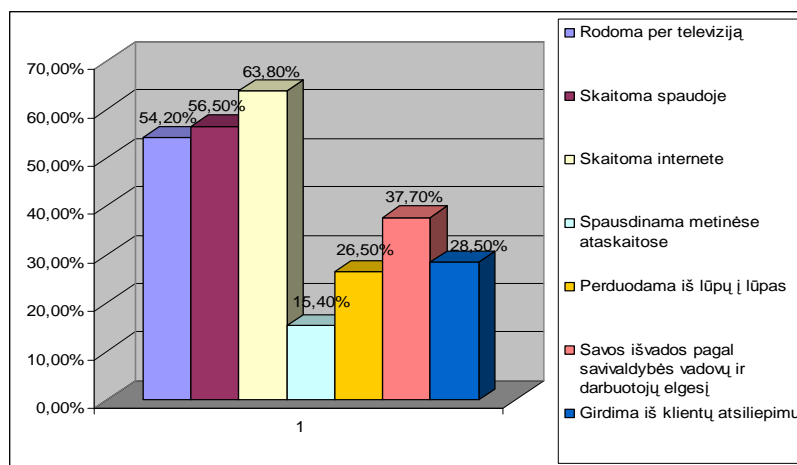


54 pav. Respondentų nuomonė apie seniūnaičių prisidėjimą prie informacijos apie savivaldybės veiklą platinimo

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

54 paveiksle matoma, kad 70 procentų respondentų mano, kad prie viešųjų ryšių ir informacijos platinimo turėtų prisidėti neseniai išrinkti seniūnaičiai. Jie, kaip ir seniūnijos, yra arčiausiai žmonių, girdi jų nuotaikas, nuomones, jie gali pirmieji pateikti informaciją apie planuojamus įvairius savivaldybės sprendimus. Seniūnaičiai išrinkti 2010 metais, jie dar tik pradėjo vykdyti savo pareigas, todėl tikėtina, kad jie bus puikūs pagalbininkai savivaldybės viešųjų ryšių srityje ir ne tik platins informaciją, bet padės organizuoti įvairias apklausas, renginius, socialines programas ir kitas veiklas.

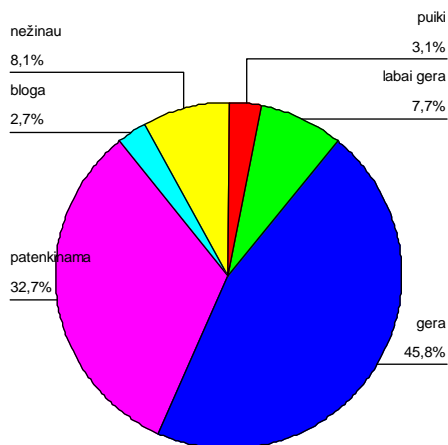
3.6.3. Savivaldos institucijos įvaizdžio ir reputacijos formavimo aspektai



55 pav. Respondentų nuomonė apie kanalus, kurie turi didžiausią įtaką formuojant nuomonę apie savivaldybės veiklą

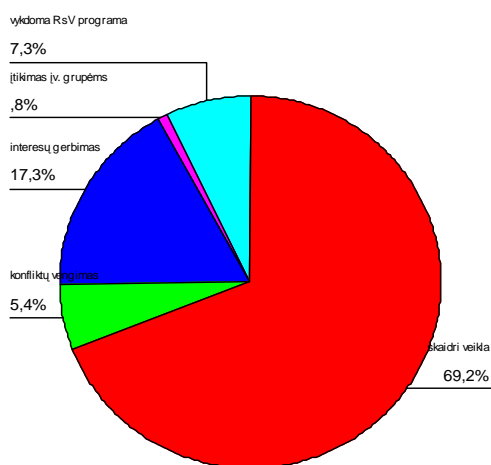
Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

55 paveiksle matoma, kas, respondentų nuomone, turi didžiausią įtaką savivaldybės reputacijai. Pirmojoje vietoje – informacija internete (63,8 proc.), antrojoje – informacija, skaitoma spaudoje (56,5 proc.), trečiojoje – rodoma per televiziją (54,2 proc.). mažiausiai įtakos turi informacija, spausdinama metinėse ataskaitose (15,4 proc.).



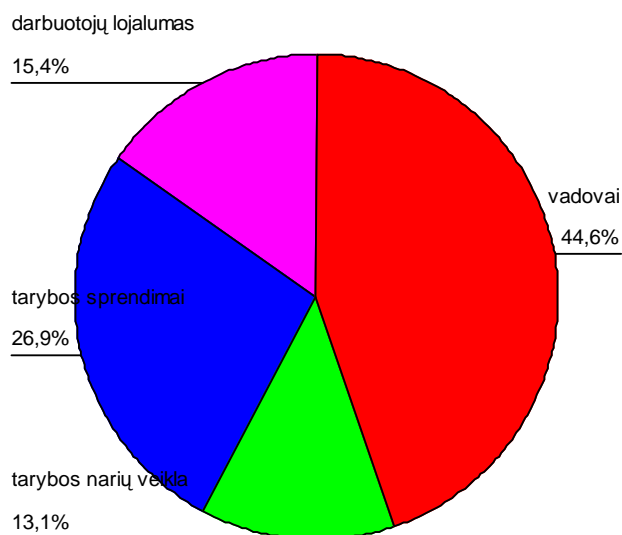
56 pav. Respondentų nuomonė apie Radviliškio rajono savivaldybės reputaciją
Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

56 paveiksle matoma, kaip respondentai įvertino Radviliškio rajono savivaldybės reputaciją. Atsižvelgiant į tai, kad žiniasklaida formuoja neigiamą valstybės tarnybos įvaizdį, o ir patys valstybės tarnautojai labai neprisideda prie teigiamo požiūrio į juos formavimo, galima teigti, kad radviliškiečių respondentų nuomonė jiems labai palanki: net 89,3 proc. apklaustųjų teigia, kad Radviliškio rajono savivaldybės reputacija yra puiki (7,7 proc.), gera (45,8 proc.), patenkinama (32,7 proc.).



57 pav. Respondentų pasiūlymai, kaip savivaldybė turi gerinti savo reputaciją
Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

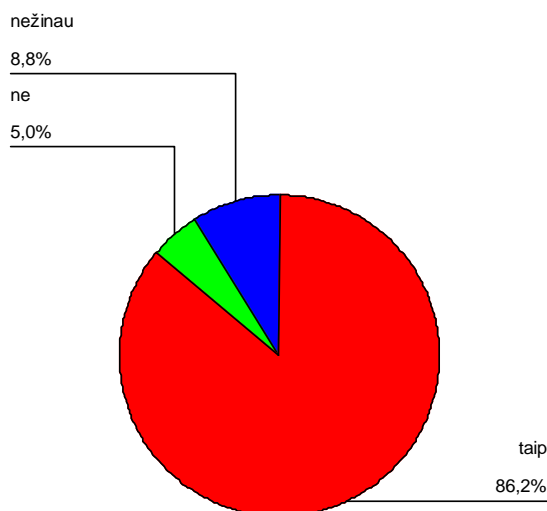
Išanalizavus 57 paveiksle pateiktus duomenis, galima teigti, kad savivaldybės vykdoma skaidri ir sąžininga veikla padėtų suformuoti teigiamą savivaldybės reputaciją labiau nei kuri nors kita priemonė (69,2 proc.). Savivaldybės administracija ir tarybos nariai turėtų labiau gerbti įvairių interesų grupių poreikius (17,3 proc.) ir vykdyti bent minimalią ryšių su visuomene programą (7,3 proc.).



58 pav. Didžiausią įtaką savivaldybės reputacijai turintys veiksniai

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Pagal 58 paveikslo duomenis, didžiausią įtaką savivaldybės reputacijai turi vadovai (44,6 proc.). Jie yra labiausiai matomi, jų veiksmai ir sprendimai tapatinami su savivaldybės administracijos ir tarybos priimtais sprendimais. Jei vadovas turi prastą reputaciją, tai ir įstaiga turės neigiamą atspalvį. Kiek mažiau įtakos reputacijai turi tarybos sprendimai (26,9 proc.), darbuotojų lojalumas (15,4 proc.) ir tarybos narių veikla (13,1 proc.).

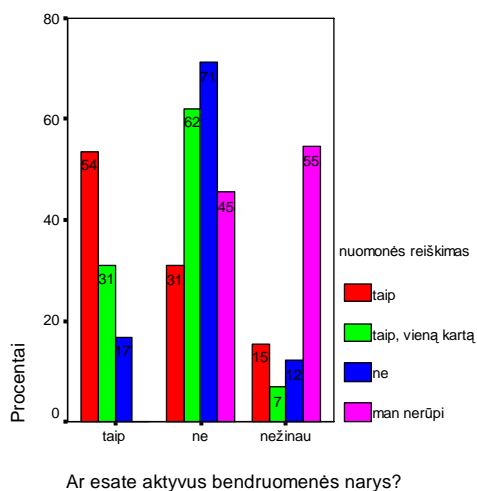


59 pav. Asmeninių darbuotojų savybių įtaka savivaldybės įvaizdžiui

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

59 paveiksle matoma, kad asmeninės darbuotojų savybės (punctualumas, mandagumas, paslaugumas ir pan.), respondentų nuomone, turi įtakos savivaldybės įvaizdžiui (86,2 proc.). Į tai turėtų atsižvelgti savivaldybės vadovai ir personalo specialistai: priimdami į darbą specialistus turėtų išsiaiškinti, ar jų asmeninės savybės nepakenks organizacijos įvaizdžiui (pvz. nuolatinis vėlavimas į darbą, atžarumas ir pan.).

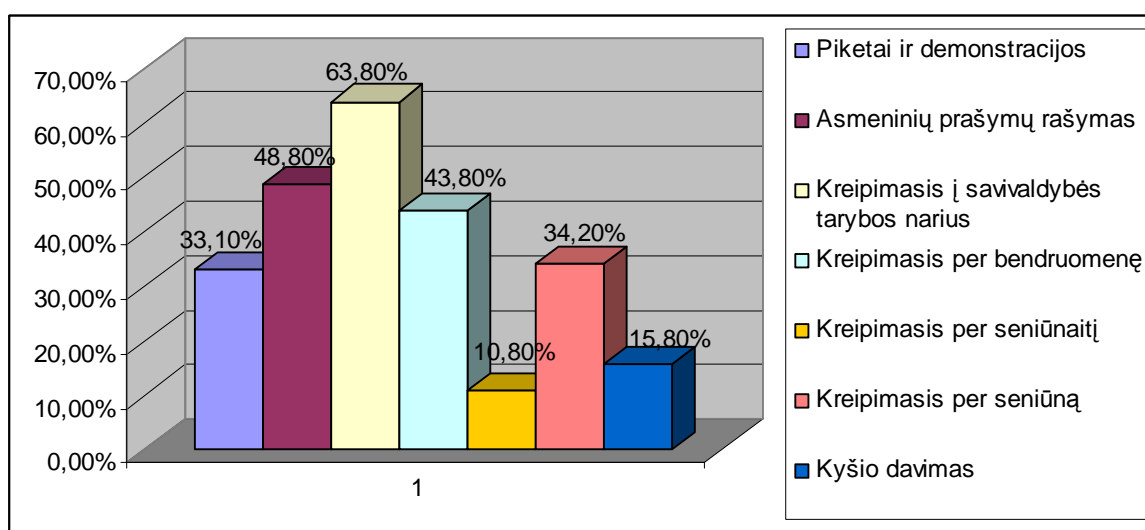
3.6.4. Respondentų dalyvavimas viešųjų ryšių procese



60 pav. Bendruomenės narių aktyvumo ir jų veiksmų aktyvumo palyginimas

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

60 paveiksle pateikti duomenys rodo, kad respondentai aktyvūs bendruomenės nariai dažnai reiškia savo nuomonę (54 proc.), bent vieną kartą tai yra darę 31 proc. aktyvistų. Šioje grupėje nėra žmonių, kuriems nerūpi savivaldybės veiksmai ir priimami sprendimai, bet yra nuomonės niekada nereiškusių (17 proc.) Neaktyvūs bendruomenės nariai taip pat ne kartą yra reiškę nuomonę savivaldybės atstovams dėl vieno ar kito priimamo sprendimo (31 proc.), vieną kartą tai yra darę 62 proc., niekada – 71 proc. respondentų. 45 proc. apklaustų neaktyvių bendruomenės narių nerūpi, kokie sprendimai yra priimami savivaldybėje. Daugiausia savivaldybės veiklai abejingų respondentų yra grupėje, kurie nežino, ar jie yra aktyvūs bendruomenės nariai (55 proc.). Bet ir šioje grupėje atsirado respondentų, kurie ne vieną kartą reiškė savo nuomonę dėl priimamų sprendimų (15 proc.).



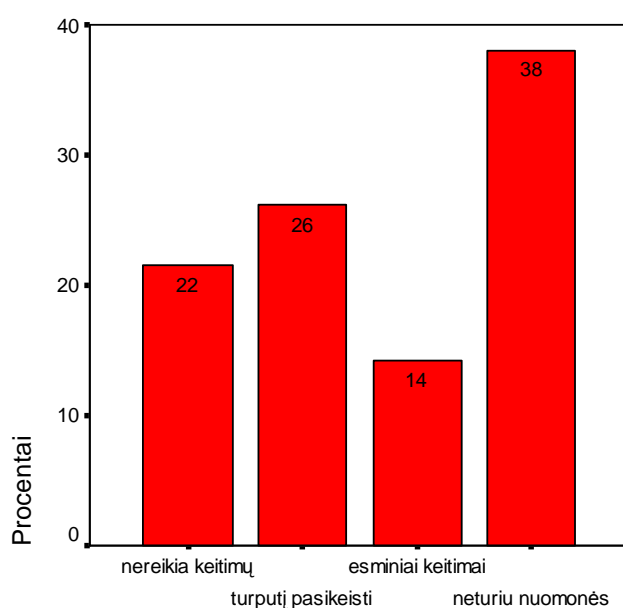
61 pav. Įtakos savivaldybės priimamiems sprendimams darymo būdai

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Respondentai buvo paprašyti pasirinkti po tris geriausius būdus daryti įtaką Savivaldybės tarybos ir administracijos priimamiems sprendimams. 61 paveiksle matoma, kad labiausia efektyvus būdas yra kreiptis į Savivaldybės tarybos narius. Jį pasirinko 63,8 proc. respondentų. Antroje vietoje pagal efektyvumą liko asmeninių prašymų rašymas (48,8 proc.), trečiojoje – kreipimasis per bendruomenę (43,8 proc.). Mažiausiai efektyvus būdas respondentams pasirodė kreipimasis per seniūnaitį (10,8 proc.). Galima teigti, kad taip yra todėl, kad respondentai dar nesupranta, kas yra seniūnaitis, kokios jo funkcijos: (atstovauti seniūnaitijos gyventojų interesams seniūnijoje, savivaldybės institucijose ir savivaldybės teritorijoje veikiančiose valstybės įstaigose, skatinti bendruomenę prižiūrėti gyvenamosios vietovės teritoriją, plėtoti ir organizuoti kultūrinį ir sportinį gyvenimą, prireikus dalyvauti organizuojant gyventojų apklausas ir jų susitikimus su valdžios atstovais. Jie taip pat turi teisę gauti savivaldybės institucijų parengtus teisės aktų projektus, susijusius su seniūnaitijos gyventojais, dalyvauti

savivaldybės tarybos komitetų ir savivaldybės tarybos posėdžiuose, kai svarstomi klausimai, susiję su seniūnaitijos gyventojais, ir pareikšti jų nuomonę apie poreikius ir interesus šiais klausimais, siūlyti problemų sprendimo variantus). Savivaldybės viešųjų ryšių specialistai kartu su seniūnijomis ir seniūnaičiais turėtų prisistatyti savo bendruomenės žmonėms, išaiškinti savo vaidmenį. Būtent seniūnaičiai yra ta grandis, priartinanti valdžią prie žmonių, tad ją reikia išnaudoti tinkamai, kryptingai.

Populiarumo nesulaukė ir kyšio davimas (15,8 proc.), likęs antroje vietoje nuo galo. Pastarasis faktas leidžia suabejoti valstybės tarnautojų kaip vienu iš kyšių ėmikų (po gydytojų ir kelių policininkų) reputacija.



Ar reikia pakeitimų viešųjų ryšių srityje?

62 pav. Savivaldybės veiklos viešųjų ryšių srityje tinkamumas

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

62 paveiksle pateikti duomenys rodo respondentų nuomonę apie tai, ar reikia ką nors keisti viešųjų ryšių veikloje. 22 proc. respondentų yra patenkinti esama situacija, 26 proc. respondentų teigia, kad reikia neesminių pakeitimų, 14 proc. teigia, kad keistis reikia iš esmės. 38 procentai šiuo klausimu neturi nuomonės, o viešųjų ryšių specialistai turi planuoti, kaip šiuos 38 procentus respondentų paveikti, kokiais kanalais ir priemonėmis juos pasiekti, kad ta nuomonė (vienokia ar kitokia), vis tik atsirastų.

3.7. Giluminis interviu. Ekspertų apklausa

Tiriant Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių organizavimo procesą, siekiant labiau išsiaiškinti viešųjų ryšių savivaldoje problematiką, išsiaiškinti klausimus, kilusius po teorinės medžiagos analizės ir anketinės Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos, buvo nuspręsta pasitelkti kokybinį duomenų analizės metodą – formalizuotą (standartizuotą) interviu. Pasirinkta penkių ekspertų grupė, kuriems buvo pateikta 10 atvirų klausimų apie viešųjų ryšių savivaldoje specifiką, tinkamo organizavimo modelio pasirinkimą. Ekspertų klausta apie viešųjų ryšių kanalų efektyvumą, jų pasirinkimo tinkamumą. Siekta išsiaiškinti, kokios priemonės, pasak ekspertų, labiausiai lemia sėkmingą savivaldybės kaip institucijos viešųjų ryšių organizavimo procesą, ką reikia daryti, kad savivaldos institucijos pradėtų taikyti profesionaliuosius viešųjų ryšių modelius (dvikryptį asimetrinį ir dvikryptį simetrinį), kas lemia visuomenėje vyraujančią neigiamą nuomonę apie savivaldos institucijas kokie geriausi būdai to išvengti.

Ekspertais buvo pasirinkti žmonės, dirbantys viešųjų ryšių arba su jais tiesiogiai susijusioje srityje arba turintys jų organizavimo procesui įtakos. Apklausti Radviliškio rajono savivaldybės vykdomosios ir atstovaujamosios (administracijos ir tarybos) atstovai (meras Antanas Čėpononis, administracijos direktorius Vitolis Januševičius), regiono ir vietos žiniasklaidos atstovai (Laima Aganauskienė, rajono laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, Linas Garbenis, savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius), Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė Gražina Dunauskienė. Apibendrinant ekspertų pateiktus atsakymus kalba ir stilius nebuvo taisomi.

3.7.1. Ekspertų pristatymas

2 lentelė

Duomenys apie ekspertus

| Vardas, pavardė | Pareigos | Darbo stažas viešųjų ryšių ar su jais susijusioje srityje | Pasirinkimo pagrindimas |
|-------------------|---------------------------------------|---|---|
| Antanas Čėpononis | Radviliškio rajono savivaldybės meras | 20 metų savivaldoje dirba vadovaujamojo darbu | 1990-1995 metais – Radviliškio miesto meras. 1995-2003 metais – Radviliškio rajono savivaldybės administracijos Švietimo skyriaus vedėjas. Nuo 2003 metų balandžio 10 dienos iki dabar – Radviliškio rajono savivaldybės meras. Šiuo metu – vienas iš pagrindinių savivaldybės įvaizdžio formuotojų. Turi įtakos viešųjų ryšių savivaldoje proceso organizavimui. |

| Vardas, pavardė | Pareigos | Darbo stažas viešųjų ryšių ar su jais susijusioje srityje | Pasirinkimo pagrindimas |
|----------------------|--|--|---|
| Vitolis Januševičius | Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius | 20 metų (su nedidelėmis pertraukomis) savivaldoje dirba vadovaujantį darbą | 1990–1995 metais – Radviliškio rajono savivaldybės tarybos pirmininkas. 1999–2004 metais – Lietuvos Respublikos Vyriausybės atstovas Šiaulių apskrityje. 2000–2001, 2003 metais išrinktas Radviliškio rajono savivaldybės tarybos nariu. Nuo 2007 metų iki dabar – Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. Šiuo metu – vienas iš pagrindinių savivaldybės įvaizdžio formuotojų. Turi įtakos viešųjų ryšių savivaldoje proceso organizavimui. |
| Laima Aganauskienė, | Rajono laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė | 25 metus dirbo vietos spaudos leidiniuose žurnalistė, tiesiogiai bendravo su savivaldybės vadovais ir administracijos darbuotojais | Pagrindinio regiono dienraščio Radviliškio rajono savivaldybėje žurnalistė, rajono laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, rašo savivaldos temomis, spaudoje nagrinėja įvairius gyventojams kylančius klausimus, nuolat bendraujanti su savivaldybės viešųjų ryšių specialistu. Pagrindinio viešųjų ryšių savivaldoje kanalo – žiniasklaidos – atstovė. |
| Linas Garbenis | Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktoriaus | 17 metų dirba spaudos leidiniuose žurnalistu, tiesiogiai bendrauja su savivaldos institucijomis | Vieno iš rajono savaitraščių „Radviliškio naujienos“, kuriame Radviliškio rajono savivaldybė spausdina savaitinį biuletinį „Savivaldybės aktualijos“, redaktoriaus, rašo savivaldos temomis, spaudoje nagrinėja įvairius gyventojams kylančius klausimus, nuolat bendrauja su savivaldybės viešųjų ryšių specialistu. Pagrindinio viešųjų ryšių savivaldoje kanalo – žiniasklaidos – atstovas. |
| Gražina Dunauskienė | Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė | 37 metus dirbo vietos spaudos leidiniuose žurnalistė, tiesiogiai bendravo su savivaldybės vadovais ir administracijos darbuotojais | Buvusi regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė, šiuo metu dirbanti Radviliškio rajono viešosios bibliotekos redaktore ir kuruojanti bibliotekos viešuosius ryšius. Buvusi pagrindinio viešųjų ryšių savivaldoje kanalo – žiniasklaidos – atstovė, dabar – savivaldybės įstaigos viešųjų ryšių atstovė praktikė. |

Sudaryta autoriaus

3.7.2. Ekspertų atsakymai į giluminio interviu klausimus ir jų analizė

1. Kaip savivaldos institucijos specifika (daug įvairių sričių, daug tikslinių auditorijų) turi įtakos šios institucijos viešųjų ryšių organizavimo procesui?

Antanas Čepionis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Tiesiogiai, kadangi kiekvienas padalinys tam turi labai daug galimybių. Ar jas išnaudoja – kitas klausimas.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius.
„Savivaldos atstovaujamosios ir vykdomosios institucijų funkcijų skirtingumas reikalauja sudėtingesnio viešųjų ryšių organizavimo proceso.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Galbūt ši specifika ir apsunkina viešųjų ryšių organizavimo procesą. Bent jau Radviliškio rajono savivaldybėje viešieji ryšiai apima per siaurą sritį. Su žiniasklaida bendraujantį specialistą turi tik Savivaldybės administracija, todėl daugiausia apsiribojama tik kai kurios mero veiklos paviešinimu. Per mažai viešinama kitų Savivaldybės institucijų (seniūnijų, skyrių, bendrovių) veikla. Trūksta informacijos apie kitas sritis, ypač problemines.“

Linas Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Kadangi savivaldybės veikla įtakoja visų visuomenės sluoksnių gyvenimą, būtų idealu, jeigu viešieji ryšiai būtų organizuojami atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius. Tačiau labai sunku įtikinti kiekvienai auditorijai, ypač, kai sprendimai neretai liečia visus tos savivaldybės gyventojus ir daliai visuomenės tas pats sprendimas yra naudingas, o kitai daliai – pareikalausiantis papildomų išlaidų. Verslininkams informaciją galima pateikti rengiant susitikimus, informaciją platinant per asocijuotas verslo struktūras, per verslo ir turizmo informacijos centrus.“

Ypač jautri visuomenės dalis – neįgalieji ir socialiai remtini gyventojai, kurių skaičius mažosiose savivaldybėse kasmet didėja. Ši visuomenės dalis dėl sveikatos ar lėšų trūkumo negali atvažiuoti į rajono centrą, užsisakyti vietinę spaudą, ateiti į susitikimus su savivaldos atstovais, todėl gali likti socialinėje atskirtyje nuo savivaldos gyvenimo. Informacija, kurią gauna iš nemokamai transliuojamų respublikinių televizijų kanalų, apie vietinę savivaldybę yra labai epizodiška ir nepakankama. Todėl labai sveikintinas Radviliškio savivaldybės sprendimas paremti nevyriausybinės įstaigos projektą, pagal kurį 1000 rajono neįgaliųjų bei socialiai remtinų asmenų visus metus gaus vietinį laikraštį, kuriame spausdinamos savivaldybės aktualijos ir kita informacija apie rajono gyvenimą, valdžios sprendimus bei renginius. Kadangi vieną laikraštį vidutiniškai perskaito 6 žmonės, tai informacija pasiekia nemažą ratą žmonių.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė.
„Tai šį procesą daro kur kas sudėtingesnį negu, sakysim, Viešosios bibliotekos ar kitos kurios vieno profilio savivaldybės įstaigos atveju (čia paprasčiau atrinkti, kas toje įstaigoje svarbiausia, aktualiausia visuomenei, ryšiai su visuomene čia gali būti dažnesni, nuoseklesni, gilesni, kartais – grįžtamieji). Savivaldos institucijos atveju kaskart problematiška pasverti, kas jos veikloje tuo metu aktualiausia visuomenei, parinkti ryšių prioritetus, priimtinausius formas bei būdus, kad jie aprėptų visus savivaldos profilius ir būtų patrauklūs. Tačiau kartu savivaldos institucijos ryšiai su

visuomene yra išskirtinesni: visuomenė juos paprastai priima kaip prestižiškesnius („Juk tai organizuoja savivaldybė!...“), jie yra labiau visaapimantys temų prasme, dominantys daugumą gyventojų, o ne vien kurią konkrečią auditoriją ir pan.“

Savivaldybės institucijos specifika suteikia dideles galimybes viešųjų ryšių organizavimo procesui plėtoti, bet ne visos galimybės yra išnaudojamos. Savivaldybės atstovaujamosios ir vykdomosios institucijų funkcijų skirtingumas reikalauja sudėtingesnio viešųjų ryšių organizavimo proceso. Tai apsunkina viešųjų ryšių specialisto darbą, ypač jei jis yra vienas, kaip Radviliškio rajono savivaldybės atveju. Būtų idealu, kad viešieji ryšiai būtų organizuojami atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius, bet auditorijos yra labai skirtingos, perduodamas žinias diferencijuoti kiekvienai auditorijai būtų labai sudėtinga, ypač kai trūksta žmogiškųjų išteklių.

2. Kokie viešųjų ryšių kanalai labiausiai efektyvūs, norint pasiekti kuo platesnę vietos gyventojų auditoriją?

Antanas Čepononis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Tiesioginis pokalbis su žmonių auditorija, spauda, tiksli rašytinė komunikacija apie vykdomus darbus.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Televizija ir spauda, tiesioginiai susitikimai su gyventojais jiems rūpimais klausimais.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Televizija, vietinė spauda, reklaminiai lankstinukai.“

Linas Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Manau, kad efektyviausi informaciniai kanalai – „iš lūpų į lūpas“. Pavyzdžiui, norint, kad į renginį, kuriame savivaldybės meras skaitys savo veiklos ataskaitą, susirinktų kuo didesnė vietinių kaimo gyventojų auditorija, reikia to kaimo liežuvautojoms nutekinti informaciją, kad rajono vadovas turi romaną su viena iš kaimo gyventojų ir atvažiuoja viešai prisipažinti. Tada garantuotai susirinks beveik visi vietiniai gyventojai. Kitas būdas - informaciją iš „lūpų į lūpas“ skleisti, pavyzdžiui, vietiniuose autobusuose. Tereikia pasamdyti dvi moterėles (tai gali būti aktorės ar saviveiklininkės), kurios neišsiskirtų iš minios ir autobuse tarpusavyje garsiai diskutuotų apie vieną ar kitą savivaldybės sprendimą. Viena moteris turi aršiai kritikuoti valdžios sprendimą, o kita ginti ir įrodinėti, kad kitu atveju būtų dar blogiau. Diskusijos pabaigoje valdžios kritikė turi pripažinti, kad savivaldybės sprendimas vis dėlto buvo teisingas. Panašias diskusijas galima surengti ir miesteliuose prie parduotuvių ar kitose vietose, kur susirenka daugiau žmonių. Šios priemonės pliusas – didelis efektyvumas, tačiau minusas –

santykiškai maža auditorija. Todėl lieka vietiniai laikraščiai, vietinės televizijos. Neišnaudota niša: savivaldybės įmonių sąskaitų-faktūrų, siunčiamų visiems paslaugų gavėjams, antroji pusė, kuri būna tuščia. Kartą per mėnesį čia galima paskelbti žmonėms reikalingą informaciją. Pliusas – didelė informacijos sklaida, tačiau minusas – pati pateikimo forma: jau vien sąskaitos gavimas žmogui sukelia neigiamas asociacijas, o kitoje pusėje atspausdintas valdžios sprendimas vargu ar pagerintų savivaldybės įvaizdį. Šalies televizijos apie rajoną beveik nieko neskelbia, nors yra labai žiūrimos. Tačiau rodyti savo laidas per šalies televizijas būtų pernelyg brangu. Savivaldybių interneto puslapiai nėra labai populiarūs, nes žmonės nelabai pasitiki pačiomis savivaldybėmis, dėl to ir jų puslapyje pateikiamą informaciją vertina atsargiai. Labai apsimoka atlikti gyventojų apklausas, suformulavus tikslinius klausimus, nes tada paaiškės jų konkretūs lūkesčiai.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė.
„Manau, tarp tokių kanalų – tiesioginiai susitikimai, pokalbiai, vieši bendri renginiai su žmonėmis – ir apibendrintomis, ir siauresnėmis, jų pageidaujamomis, temomis; taip pat per spaudą, ypač per joje turimą nuolatinę vietą (savivaldos institucijos leidinuką, nuolatinį puslapį ar bent kampelį bendrame periodiniame leidinyje), per spaudos konferencijas; galimybė žmonėms nuolat pateikti klausimus, pastabas, pageidavimus (specialios dėžutės prie institucijos ar kitur), vieši atsakingų savivaldos institucijų darbuotojų pareiškimai, pranešimai tuo momentu ypač aktualiais, rezonansiniais klausimais ir kt.“

Pagrindiniai labiausiai tinkami ir priimtini auditorijai kanalai – tiesioginiai susitikimai su žmonėmis, bendri renginiai. Šių renginių temos turi būti aktualios visuomenei, jų pačių pasiūlytos, o ne primestos iš šono. Antroje vietoje – spauda ir televizija. Labai svarbu išnaudoti nemokamas galimybes teikti informaciją: informaciją „iš lūpų į lūpas“, savivaldybės interneto svetainę, viešus pareiškimus aktualiais klausimais, klausimų ir pasiūlymų dėžutėje rinkti gyventojų klausimus ir idėjas ir pan.

3. Kokias viešųjų ryšių priemones ir kada reikia taikyti, kad kuo tiksliau būtų atskirtos tikslinės auditorijos?

Antanas Čepononis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Norint, kad informacija pasiektų norimą auditoriją, labiausiai tinka apvalaus stalo diskusija, pasitarimai konkrečiomis temomis su tos srities specialistais, kvietimas pareikšti savo nuomonę svarstomu klausimu.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius.
„Tiesioginis bendravimas su tikslinėmis auditorijomis.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Tikslinėms auditorijoms skirtas konferencijas, atvirų durų dienas.“

Linus Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Tai pirmiausia priklauso nuo informacijos, kam ji aktualiausia. Antra vertus, ne visada tą informaciją ir būtina teikti tik atskiroms grupėms. Pavyzdžiui, jeigu savivaldybės sprendimas aktualus mažus vaikus auginančioms šeimoms, tai nebūtina jį platinti tik šiai auditorijai, nes ir kiti rajono gyventojai gali susilaukti naujagimių ir jiems tas sprendimas taps aktualus. Todėl manyčiau, kad galima kai kurioms grupėms informaciją pateikti specialiai, tačiau iš esmės reikia galvoti apie tai, kaip pasiekti apskritai kuo didesnę auditoriją, nes savivaldybės sprendimai ir veikla dažniausiai liečia ne kurią nors vieną grupę, bet viso rajono gyventojus. Juridiniams asmenims informaciją galima perduoti ir elektroniniais adresais, prieš tai sukaupus jų katalogą. Konkursai, skelbiami bendruomenėse, turėtų įtraukti daugiau miestelių ir kaimų gyventojų. Labai efektyvi priemonė yra kalendoriai. Pavyzdžiui, A3 formato spalvotas kalendorius, kurio pakraščiuose skelbiami savivaldybės skyrių telefonai ar arba priminama trumpa aktuali informacija. Dar populiariesni sodininko kalendoriai, kuriuose išvardijama, kokiomis dienos reikia atlikti vienus ar kitus darbus. Čia vietos gali atsirasti ir naudingai informacijai apie savivaldybės sprendimus. Juos turi gauti maždaug 50 proc. savivaldybės gyventojų, tada informacijos sklaida bus pakankama. Pliusas – didelė auditorija, minusas – ribotas informacijos kiekis ir jos pateikimo dažnumas. Švietimo įstaigose informaciją gali platinti pedagogai per tėvų susirinkimus.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Manau, susitikimus, nevardines apklausas, nuomonių tyrimus, pasidomėjimą anksčiau per tam tikrą laikotarpį visuomenės pateiktų pasiūlymų, prašymų, skundų, pastabų, iniciatyvų turiniu.“

Beveik visi ekspertai įvardijo tiesioginio pokalbio su žmonėmis metodą, siekiant išskirti tikslines auditorijas ir norint išsiaiškinti tai, kas jiems svarbiausia. Jei jau teikiama specifinė informacija, reikia prieš tai išsiaiškinti (organizuoti tyrimus, apklausas ir pan.), kokios priemonės ir kanalai tai grupei yra priimtinausi, labiausiai pasiekiami. Tikslingiausia neskirstyti auditorijų, o siekti, kad savivaldybės informacija pasiektų kuo daugiau savivaldybėje gyvenančių žmonių.

4. Kokios priemonės lemia sėkmingą savivaldybės kaip institucijos viešųjų ryšių organizavimo procesą?

Antanas Čeponas, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Darbuotojų kvalifikacija, finansinės lėšos.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Darbuotojų kvalifikacija, finansinės lėšos.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Savivaldybė privalo teikti vienodą informaciją visoms informacijos priemonėms, neturėdama savo favoritų ir numylėtinių. Tik tokiu būdu jos viešinama informacija apims plačiausią auditoriją. Turėti kuo platesnę auditoriją ir objektyviai informuoti kuo daugiau žmonių – toks turėtų būti savivaldybės viešųjų ryšių organizavimo proceso tikslas.“

Linus Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Manau, kad sėkmingiausios priemonės yra tos, kurios įtraukia didžiausią masę žmonių. Pirmiausia, tai miesto šventės, kur į bendrą būrį susirenka labai daug žmonių ir nemokamai klausosi koncertų. Kita priemonė – konkursai, kuriuos gali dalyvauti paprasti žmonės. Labai svarbūs ir susitikimai su žmonėmis, įsiklausymas į jų nuomonę.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Vieši pranešimai, kokių veiksmų bus imamasi, kokių krypčių laikomasi, kaip reaguojama ir kaip vertinama tuo momentu daugumai žmonių ypač svarbios aktualijos, taip pat viešai aiškinama perspektyvinė tų institucijų veiklos programa, viešos jų veiklos ataskaitos ir bendri jų aptarimai, žmonių aptarnavimo ir kreipimosi į tą instituciją turinio analizė, pačios įstaigos veiklos garsinimas (internetinė svetainė – puiku!).“

Daug įtakos sėkmingam viešųjų ryšių organizavimo procesui turi darbuotojų kvalifikacija ir finansinės lėšos. Kaip nemokamos priemonės įvardijama vieši pranešimai, veiklos programos populiarinimas, pristatymai. Savivaldybės viešųjų ryšių specialistas visiems žiniasklaidos kanalams skiria vienodą dėmesį, neišskiria nė vieno, ir siekia vieno tikslo – turėti kuo platesnę auditoriją ir objektyviai informuoti kuo daugiau žmonių.

5. Kokia linkme turi eiti viešųjų ryšių raida savivaldos institucijose organizavimo prasme? Ar reikia keisti viešųjų ryšių organizacinį modelį, ar įstaigos struktūrą, ar skirti daugiau lėšų, ar priimti daugiau specialistų, ar dar kaip kitaip?

Antanas Čepionis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Labai svarbu laiku, nepavėluotai informuoti visuomenę. Turi būti sistemingas ir konkretus, paprastas, žmogui suprantamas. Kuo daugiau teigiamos informacijos, tuo daugiau reklamos institucijai, bet ir daugiau išlaidų.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Reikia skirti daugiau lėšų ir priimti daugiau specialistų.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Sunku pasakyti, kiek reikėtų specialistų, kad viešieji ryšiai savivaldos institucijose įgautų kitą lygmenį. Ko gero, esmė ne specialistų kiekyje. Būtent, reikėtų keisti viešųjų ryšių modelį – savivaldybės turėtų viešinti ne tik jai palankią informaciją jai palankiose informacijos priemonėse. Informacija turi būti operatyvi, objektyvi, nevienašališka.“

Linas Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Modelį būtina keisti, nes visuomenės neigiamas požiūris į savivaldos įstaigas rodo, jog viešieji ryšiai tvarkomi neefektyviai. Viešiesiems ryšiams turi būti skiriama daugiau dėmesio, nes neretai visuomenė savivaldybių veiklą vertina ne pagal realius darbus, bet pagal tai, kaip jie buvo pateikti viešai. Manau, kad savivaldybėje reikalinga įkurti jeigu ne skyrių, tai bent jau Viešųjų ryšių poskyrį, nes įvertinant dabartinę situaciją visi darbuotojų resursai yra išnaudoti. Yra ir kitas variantas: pirkti paslaugas ir viešiesiems ryšiams tvarkyti samdyti įmonę. Kurį sprendimą pasirinkti, turėtų lemti ne tik ekonominiai svertai, bet ir darbuotojų kompetencija.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Įdirbis ir patirtis rajone teigiama. Informavimo organizavimo modelis manau įgyvendinamas neblogai. Galbūt daugiau dėmesio reikėtų tik grįžtamajam – nuomonių, vertinimų, pastabų, pasiūlymų organizavimui ir analizei. Tam būtinos didesnės pajėgos, ne vieno, o komandinio darbo stiliaus.“

Svarbiausia savivaldybei viešųjų ryšių srityje siekti grįžtamojo ryšio, nuomonės ir dialogo su visuomene. Tam reikia ne vieno specialisto pastangų, o visų savivaldybės administracijos darbuotojų komandinio darbo ir supratimo, galbūt net konsultantų iš šalies pagalbos. Informacija, teikiama visuomenei, turi būti operatyvi, objektyvi, nevienašališka, apimanti visas savivaldybės veiklos sritis.

6. Kokios priežastys lemia, kad savivaldos institucijose vyrauja informacinis (techninis, neprofesionalusis (tik teikiama informacija, mažai ieškoma grįžtamojo ryšio) viešųjų ryšių organizavimo modelis?

Antanas Čepononis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „(Į klausimą neatsakė)“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Darbuotojų neprofesionalumas ir politikų abejingumas viešųjų ryšių srityje.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Savivaldybės pirmiausia turėtų pakeisti požiūrį į viešuosius ryšius, kadangi viešieji ryšiai nėra vien jos teigiamo darbo liaupsinimas. Keistinas ir požiūris į kritiką – kritika turi turėti grįžtamąjį ryšį: valdininkai turėtų viešai pasakyti, kaip jie spęs iškeltą problemą. Tik taip rinkėjai matys, jog jų problemoms valdžios institucijos nėra abejingos.“

Linas Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Priežastys elementarios – savivaldybė net neturi Viešųjų ryšių skyriaus (arba poskyrio). Savivaldybės tarnautojai, atsakingai už kalbos kultūrą savivaldybės dokumentuose ir kitus darbus, viešieji ryšiai tėra tik vienas iš papildomų įpareigojimų, nors tai yra labai svarbus darbas. Todėl ir apsiribojama informacijos teikimu, nes fiziškai nebeįmanoma profesionaliau atlikti pavestų užduočių.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Gal neretai toks ir tėra poreikis: pavyzdžiui, žiniasklaidą pirmiausia domina to momento aktualijos, informacija, komentarai („spėti tiesiog į numerį“). Kita vertus, savivaldybės darbuotojas, atsakingas už viešuosius ryšius, vienas pats dažniausiai ir tepajėgus organizuoti informacinį ryšius, o ne turinčius analitinį, grįžtamąjį pobūdį ir pan.“

Informacinis viešųjų ryšių organizavimo modelis Radviliškio rajono savivaldybėje vyrauja todėl, kad prioritetas teikiamas informacijos pateikimui ir žurnalistams kaip potencialiems jos platintojams. Antra svarbi tokio modelio priežastis yra ta, kad dažniausiai savivaldybėse dirba vienas viešųjų ryšių specialistas, atsakingas dar už kelias papildomas veiklos sritis.

7. Ką reikėtų daryti, kad savivaldybėse įsivyrėtų profesionalieji viešieji ryšiai (kad būtų siekiama ne tik informavimo, bet ir grįžtamojo ryšio, visuomenės įtikinimo, visuomenės supratimo ir palaikymo)?

Antanas Čepononis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Manau, kad jis yra. Ar pakankamas, galima diskutuoti. Metinės ataskaitos pristatymai, atsakymai į gyventojų klausimus,

įvairūs straipsniai ir jų komentarai. Apklauskos internete, balsavimai, bet žinoma, gali būti ir daugiau.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Gyventojų apklauskos aktualiais klausimais padėtų pasiekti grįžtamąjį ryšį.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Savivaldybė pirmiausia turėtų suprasti grįžtamojo ryšio svarbą. Jei tai jai bus svarbu, atsiras ir profesionaliųjų viešųjų ryšių poreikis, ir būdai jam patenkinti.“

Linus Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Pirmiausia reikia, kad savivaldybės vadovai suprastų, kaip svarbu yra viešųjų ryšių organizavimas, kad tai nėra tik informacijos išplatėjimas. Tada atsiras poreikis įsteigti bent jau Viešųjų ryšių poskyrį ar priimti atskirą specialistą, kuris rūpintųsi viešaisiais ryšiais.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Gal reikėtų turėti tokio darbo tam tikrą strateginę programą, kurią įgyvendinti turėtų tam profesionaliau apmokyta komanda (tokio mokymo organizavimo svarba!), o ne vienas darbuotojas. Daugiau dėmesio gyventojų nuomonių apklausai, tyrimams, analizei, kokie savivaldos institucijoje žmonių aptarnavimo rezultatai, jų atsiliepimai, vertinimai, jų pasiūlymai, nusiskundimai. Yra galimybių įvairiau bendrauti su žurnalistais, kurie neblogai orientuojasi gyventojų intereso ir vertinimuose: be spaudos konferencijų (teminių ir ne), galima būtų išbandyti susitikimus prie kavos su atskirų leidinių (ne visų iškart) atstovais, ir t. t. Ne paskutinėje vietoje, manau, yra apklauskos, klausimų-pastabų dėžutės, vieši pranešimai, ataskaitos ir kita.“

Svarbiausia daugiau dėmesio kreipti atgalinio ryšio suformavimui ir viešųjų ryšių strategijos sukūrimui ir įgyvendinimui.

8. Kas labiausiai formuoja savivaldybės kaip įstaigos įvaizdį?

Antanas Čepononis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Darbo rezultatai, darbuotojų elgesys su klientais, kolegų santykiai, darbuotojų išvaizda (aprranga, šukuosena).“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Žiniasklaida ir darbuotojų profesionalumas.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktoriaus pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Tai, kiek ji dirba gyventojų labui. Gyventojams nesvarbu, kiek sprendimų savivaldybė priima per metus. Svarbu,

kad jie būtų priimami ne valdininkų gerovei gerinti, o rūpinantis savivaldybės žmonėmis, jų problemomis.“

Linus Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Manau, kad savivaldybės kaip įstaigos įvaizdį labiausiai formuoja savivaldybės meras. Jo gebėjimas komunikuoti, suburti žmones bendram darbui gali didžiąja dalimi nulemti savivaldybės įvaizdžio vertinimą visuomenėje. Antroje vietoje – savivaldybės priimami sprendimai. Net jeigu jie ir nepopuliarūs, savivaldybės meras gali įtikinti žmones, kad kito kelio nebuvo. Bet geriausia, kad apie nepopuliarius sprendimus visuomenei praneštų ne savivaldybės vadovai, bet skyrių, kuriems pavesta vykdyti nepopuliarius sprendimus, vadovai. Jeigu klausime turėta omenyje, kokios žiniasklaidos priemonės formuoja įvaizdį, tada atsakyčiau, kad pirmiausia - vietinė spauda, po to – vietinė televizija, o paskutinėje eilėje – respublikinė žiniasklaida, kuri labai retai pateikia naujienų apie nuo didžiųjų šalies miestų nutolusių savivaldybių gyvenimą. Interneto nelaikyčiau savivaldybės įvaizdžio formavimo pavyzdžiu, nes išskyrus savivaldybės svetainę internete apie Radviliškio rajono savivaldybės priimamus sprendimus išsamios ir objektyvios informacijos nėra.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Čia pastebima kultūra, aptarnavimo kokybė, stilius ir operatyvumas, bendravimas, veiklos viešumas (šauku gerai tvarkoma internetinė svetainė, viešos ataskaitos visose seniūnijose), tvarka, renginiai.“

Didžiausią įtaką savivaldybės įvaizdžiui turi žiniasklaida, vadovai, veiklos rezultatai ir darbuotojų darbo kultūra.

9. Kaip suaktyvinti visuomenę, kad ji bent jau pradėtų dalyvauti savivaldos procesuose?

Antanas Čeponas, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Reikia, kad juose dalyvautų ir pavyzdį rodytų dirbantieji savivaldybėje. Jei pavyktų įtikinti visuomenę, kad biudžeto pinigų panaudojimas priklauso nuo jos piliečių, ji taptų aktyvesnė.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Remti visuomenines organizacijas, jų projektus, kad žmonės pajautų pokyčius, kuriuos lėmė jų pačių priimti sprendimai.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Visuomenė turi per mažai galių ir galimybių tą daryti. Paprasčiausias pavyzdys: ji neturi jokių galimybių net susitikti su savo rinktu politiku – Tarybos nariu, nes niekur neskelbiami jų telefonai, jie neturi

susitikimams su rinkėjais skirtos patalpos ir, matyt, neturi net menkiausio poreikio tą daryti. Tarybos nariai apsiriboja posėdžiais ir menkai žino rinkėjų problemas.“

Linus Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Tam, kad žmogus norėtų dalyvauti savivaldos procese, jis turi jausti, jog jo nuomonė yra įdomi. Pagal galimybes reikia stengtis įtraukti kuo daugiau žmonių į sprendimų priėmimą. Rekomenduotina rengti kuo daugiau susitikimų su vietiniais žmonėmis, važinėti po kaimus. Pavyzdžiui, jeigu yra žinoma, kad kažkuriam kaimui infrastruktūrai gerinti per metus savivaldybė gali skirti tam tikrą sumą, galima nuvažiuoti į tą kaimą ir paklausti žmonių, ką jie norėtų už tą sumą susitvarkyti. Balsų dauguma priimtą sprendimą reikėtų įgyvendinti ir vėl susitikti su žmonėmis, paklausti, ar gerai atliktas darbas, ką norėtų tvarkyti kitamet. Betarpiškas bendravimas duoda labai daug naudos aktyvinant žmones. Kai sprendimai „nuleidžiami“ iš aukščiau, eiliniai piliečiai jaučiasi nereikalingi. Mano asmenine nuomone, aktyvinant visuomenę smarkiai pasitarnautų ir tai, jeigu politinės partijos sugebėtų prisiimti atsakomybę: partijoje, pralaimėjusioje savivaldos rinkimus, turėtų atsistatydinti vietiniai lyderiai, o per kitus rinkimus sąrašas turėtų būti iš esmės atnaujintas. Tada žmonės pajus, kad įtakingas ne tik jų balsas „už“, bet ir „prieš“. Dabar daugelis žmonių nusivylę partijomis ir nedalyvauja savivaldos gyvenime, nes per kiekvienus rinkimus į savivaldybių tarybas jiems iš esmės pateikiami tie patys kandidatų sąrašai. Labai svarbu remti ir stiprinti bendruomenes, tačiau jos neturi tapti rajono valdžios statytiniais, o aktyviai rūpintis savo bendruomenės interesais. Kuo daugiau žmonių susiburs į bendruomenes, tuo didesnė aktyvių piliečių dalis dalyvaus savivaldos gyvenime. Aišku, ne paskutinėje vietoje ir gyventojų skatinimas. Pavyzdžiui, galima organizuoti įvairius idėjų, aikščių sutvarkymo ar kt. Konkursus ir apdovanoti geriausių idėjų autorius, paskatinti visus dalyvavusius bent padėkomis.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Bendri renginiai su visuomene, betarpiški darbuotojų susitikimai ir bendravimas, veiklos viešumas ir skaidrumas, viešas atsiskaitymas žmonėms už ją (gal ne tik mero, bet ir kitų padalinių), aktyviausių skatinimas (gali būti, tarkim, aktyviausio per metus gyventojų, geriausią, naudingiausią idėją pasiūliusio gyventojų, veiksmingiausiai su visuomene bendraujančios seniūnijos ir panašios nominacijos.“

Visuomenę reikia remti, palaikyti jos idėjas, finansiškai padėti įgyvendinti jos pateiktus projektus. Žmonės turi jausti, kad į jų nuomonę yra atsižvelgiama, kad sprendimai nėra primetami. Betarpiškas bendravimas su visuomenės grupėmis (vieši ataskaitų svarstymai, sprendimų aptarimai, konkursai, nominacijos ir pan.) neturi virsti eiliniu padėkos raštu

pasidalijimu. Tarybos narių abejingumas rinkėjams taip pat nepadedą skatinti visuomenės dalyvauti savivaldos procesuose.

10. Kodėl visuomenėje vyrauja labiau neigiama nei neutrali ar teigiama nuomonė apie savivaldos instituciją ir kaip to išvengti?

Antanas Čepononis, Radviliškio rajono savivaldybės meras. „Dabar vyrauja neigiama nuomonė, ir tai pačios savivaldybės bėda. Joje dirbantys darbuotojai neieško būdų, kaip padėti žmogui, o ieško būdų, kaip nepažeisti įstatymo ir kad nereiktų padėti. Jei darbuotojai kiekvieną užduotį darytų kaip sau, rezultatas būtų kitoks.“

Vitolis Januševičius, Radviliškio rajono savivaldybės administracijos direktorius. „Visuomenė neturi informacijos apie savivaldybės darbą, jos kompetenciją, struktūrą, biudžetą ir pan. Didelę reikšmę savivaldybės įvaizdžiui formuoti turi darbuotojų kvalifikacija, mokėjimas bendrauti su klientais.“

Laima Aganauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės laikraščio „Mūsų kraštas“ redaktorius pavaduotoja, regiono dienraščio „Šiaulių kraštas“ žurnalistė. „Todėl, kad per mažai bendraujama su visuomene, naudojantis įvairiais viešųjų ryšių kanalais. Gauti „sausą“ informaciją apie Savivaldybės veiklą jai yra per mažą.“

Linus Garbenis, Radviliškio rajono savivaldybės savaitraščio „Radviliškio naujienos“ redaktorius. „Manau, kad didžioji dalis visuomenės valdžią suvokia kaip nedalomą instituciją, todėl neigiamą požiūrį į Radviliškio savivaldybę didžiaja dalimi lemia neigiamas visuomenės požiūris į centrinę šalies valdžią – Vyriausybę ir Seimą. Visuomenė niekada teigiamai nevertins centrinės valdžios, kuri ekonominės krizės metu priversta priimti nepopuliarius sprendimus: mažinti pensijas, atlyginimus, didinti mokesčius ir t. t. Tai rodo ir visuomenės apklausos, kuriose centrine valdžia reiškiamas didžiausias nepasitenkinimas. Savivaldybės darbuotojai visuomenėje suvokiami kaip centrinės valdžios vasalai ar statyčiai, todėl neigiama žodžio „valdžia“ konotacija perkeliama vietinei valdžiai, kuriai irgi teko priimti nepopuliarius sprendimus: karpyti biudžetus, įkalbinėti darbuotojus eiti nemokamų atostogų, vėlavo atsiskaitymai su paslaugų teikėjais. Tai irgi prisidėjo prie neigiamo požiūrio į valdžią.“

Gražina Dunauskienė, Radviliškio rajono savivaldybės viešosios bibliotekos redaktorė. „Manau, pirmiausia taip yra iš dalies todėl, kad remiamasi vis dar nuo seno besivelkančiu įsitikinimu: „Ai, ten tie biurokratai...“, nesuvokiant ar nenorint suvokti toje institucijoje įvykusių permainų, pasikeitusio esminio pobūdžio ir t.t. Turi įtakos ir gyventojų aptarnavimo lygis, operatyvumas, institucijos darbo kultūra (labai „šaldo“ formalumas, kavos gėrimai, parodymai, kad atėjai ne laiku). Be abejo, išskirtinės svarbos turi institucijos ir jos darbuotojų veiklos skaidrumas, viešumas, gyvenimo ir elgesio pavyzdys.“

Neigiamą nuomonę apie savivaldybę formuoja centrinės valdžios nepopuliarūs sprendimai ir žiniasklaidos įteigtas neigiamas valdžios suvokimas. Visuomenei reikia kuo daugiau žinių apie tai, ką veikia savivaldybės vadovai ir administracijos darbuotojai, ir ne tik sausos informacijos, bet ir įvairesnių bendravimo formų: apskrito stalo diskusijų, tiesioginių susitikimų su specialistais ir pan.

3.7.3. Giluminio interviu su ekspertais rezultatų apibendrinimas

1. Savivaldybės institucijos specifika suteikia dideles galimybes viešųjų ryšių organizavimo procesui plėtoti, bet ne visos galimybės yra išnaudojamos.
2. Viešųjų ryšių procesas turi būti organizuojamas atsižvelgiant į tikslinių auditorijų poreikius. Labiausiai tikslinga siekti, kad savivaldybės informacija pasiektų kuo daugiau savivaldybėje gyvenančių žmonių.
3. Pagrindiniai labiausiai tinkami ir priimtini auditorijai kanalai – tiesioginiai susitikimai su žmonėmis, bendri renginiai, spauda ir televizija. Reikia išnaudoti nemokamas galimybes teikti informaciją.
4. Daug įtakos sėkmingam viešųjų ryšių organizavimo procesui turi darbuotojų kvalifikacija, finansinės lėšos, komandinis viso kolektyvo darbas.
5. Svarbiausia savivaldybei viešųjų ryšių srityje siekti grįžtamojo ryšio, nuomonės ir dialogo su visuomene. Tam reikia ne vieno specialisto pastangų, o visų savivaldybės administracijos darbuotojų komandinio darbo ir supratimo, galbūt net konsultantų iš šalies pagalbos.
6. Informacija, teikiama visuomenei, turi būti operatyvi, objektyvi, nevienašališka, apimanti visas savivaldybės veiklos sritis.
7. Informacinis viešųjų ryšių organizavimo modelis Radviliškio rajono savivaldybėje vyrauja todėl, kad prioritetas teikiamas informacijos visuomenei ir žurnalistams, kaip potencialiems jos platintojams. Antra svarbi tokio modelio priežastis yra ta, kad savivaldybėje dirba vienas viešųjų ryšių specialistas, atsakingas dar už kelias papildomas veiklos sritis.
8. Būtina sukurti viešųjų ryšių strategiją ir ją įgyvendinti.
9. Didžiausią įtaką savivaldybės įvaizdžiui turi žiniasklaida, vadovai, veiklos rezultatai ir darbuotojų darbo kultūra.
10. Visuomenę reikia remti, palaikyti jos idėjas, finansiškai padėti įgyvendinti jos pateiktus projektus. Žmonės turi jausti, kad į jų nuomonę yra atsižvelgiama, kad sprendimai nėra primetami. Visuomenei reikia kuo daugiau žinių apie tai, ką veikia savivaldybės vadovai ir administracijos darbuotojai, įvairesnių bendravimo formų.

IŠVADOS

✓ Viešieji ryšiai – dinamiškas ir ilgalaikis procesas, kuriam reikalingas planavimas. Viešųjų ryšių specialistams būtina planuoti ir vidinį (organizacijos viduje), ir išorinį (su organizacijos publikomis) komunikacijos procesus.

✓ Viešųjų ryšių apibrėžčių įvairovę lemia labai intensyvi šios disciplinos raida, naujų jo galimybių atradimas, prisitaikymas prie kintančios pasaulio situacijos. Jei visuomenė palaiko ir pritaria organizacijos sprendimams, organizacijai lengviau kurti savo veiklos programas ir siekti savo tikslų nei tuomet, kai sulaukiama visuomenės pasipriešinimo.

✓ Komunikacija yra pagrindinė ir labiausiai matoma viešųjų ryšių sritis, apibrėžianti informacijos perdavimo procesą. Valstybės ir savivaldos institucijų komunikacijos tikslas yra informuoti ir motyvuoti tikslines auditorijas atlikti vienus ar kitus veiksmus, kurie yra susiję su valstybės valdymu ar savivaldos proceso užtikrinimu. Komunikacijos procesas valstybinėse ir savivaldos institucijose turi būti pagrįstas atvirumo, skaidrumo, viešumo, konsultavimo principais.

✓ Valstybinėse ir savivaldos institucijose kaip viešųjų ryšių funkcijos yra išskiriamos: nuolatinis visuomenės informavimas, įtikinimas, dialogo, bendradarbiavimo skatinimas, institucijos įvaizdžio formavimas, vidiniai ryšiai, institucijos reprezentavimas, ryšiai su žiniasklaida, bendruomenėmis, renginių organizavimas, konsultavimas ir pan. Viešieji ryšiai – būtinas komponentas organizacijos tikslams pasiekti.

✓ Viešųjų ryšių vieta viešojo valdymo srityje nėra konkrečiai apibrėžta. Dažniausiai RsV specialistai reikalingi tik teigiamam valstybinės ar savivaldos institucijos įvaizdžiui formuoti. Pagrindiniai viešųjų ryšių strategijos įgyvendintojai yra vietos politikai, administracijos vadovai, vietiniai partijų lyderiai. Nuo jų veiksmų, norų ir supratimo priklauso vykdomi viešieji ryšiai, jų reikšmė institucijos viešajame gyvenime.

✓ Viešųjų ryšių specialistai, dirbantys savivaldos institucijose, dažnai dirba fragmentiškai, priešokiais, neturi ilgalaikio veiklos plano ar strategijos, reiškiasi įvairiomis formomis ir yra nenuspėjami. Dažniausiai veikiama pagal modelį *Rsv specialistas + žiniasklaida = informacija paskleista*. Tai specifinis valdžios institucijoms būdingas viešųjų ryšių supratimas.

✓ Viešieji ryšiai savivaldoje yra menkai teisiškai reglamentuojama sritis. Teisės aktuose yra pateikiami informacijos pateikimo piliečiams proceso bendri bruožai, bet nėra nurodoma, kaip turi būti vystomas pats viešųjų ryšių organizavimo procesas, informacijos teikimo intensyvumas, struktūrų, teikiančių šią informaciją piliečiams, modeliai: savivaldybėms pačioms palikta apsispręsti, kaip bus organizuojamas procesas.

✓ Lietuvos savivaldybėse viešieji ryšiai suprantami skirtingai: tai rodo tiek specialistų skaičius, tiek pareigybių pavadinimai, tiek viešųjų ryšių specialistų atliekamos įvairiausios funkcijos. Jiems skiriama per mažai lėšų ir žmogiškųjų išteklių, priskiriama per daug pašalinių pareigų, o tai lemia menką savivaldos institucijų komunikacijos sėkmę.

✓ Viešųjų ryšių organizavimo procese pasitaiko etinių ir teisinių problemų. Dažniausiai jas lemia vadovų ir administracijos darbuotojų žema kompetencija, viešųjų ryšių proceso svarbos nesuvokimas, naudos sau siekimas, žiniasklaidos atstovų neteisiamumas ir jos įsitvirtinęs „ketvirtosios valdžios“ statusas.

✓ Lietuvos savivaldos institucijose, kaip ir Radviliškio rajono savivaldybėje, vyrauja vienakryptis informacinis (žurnalistinis) viešųjų ryšių organizacinis modelis. Visuomenei teikiama informacija tiksli ir teisinga, nesistengiama įtikinti, atgalinio ryšio beveik nėra. Mažai tyrimų, dažniausiai tokie, kurie suteikia informaciją apie tai, kokią informaciją visuomenė turi, kokios trūksta, kokios pateikimo priemonės priimtinausios. Savivaldybėse dažnai neskiriama lėšų vykdyti tyrimus.

✓ Iš Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų anketinės apklausos matyti, kad Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai nėra visiškai abejingi savivaldybės veiklai. Jie pasirenka jiems tinkamą informacijos kanalą ir domisi savivaldybės veikla, priimamais sprendimais. Ne visi savivaldybės informacijos kanalai yra pakankamai efektyvūs, ne visi duoda didelę grįžtamąją vertę, ypač finansiškai nemažai kainuojantys.

✓ Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai yra gana aktyvūs piliečiai. Jie žino būdus, kaip dalyvauti savivaldos procesuose ir kaip daryti įtaką vietos valdžios priimamiems sprendimams. Dažniausiai jie rinkęsi civilizuotus būdus: kreipimąsi į savivaldybės tarybos narius, asmeninių prašymų rašymą ir kreipimąsi per vietos bendruomenes. Visuomenei nėra iki galo aišku, kokios yra savivaldybės funkcijos.

REKOMENDACIJOS

✓ Radviliškio rajono savivaldybės interneto svetainė adresu www.radviliskis.lt sulaukia vis daugiau lankytojų ir populiarėja ne tik tarp jaunesnio amžiaus, bet ir tarp vyresniojo amžiaus žmonių. Būtina ją padaryti interaktyvią, išnaudoti interneto teikiamas galimybes: organizuoti *online* konferencijas su rajono savivaldybės vadovais, suteikti galimybę gyventojams bendrauti forume, interaktyviame žemėlapyje pažymėti problemines vietas ir pan. Interneto svetainė yra vienas iš didžiausių auditoriją turinčių kanalų, būtent per jį kuo daugiau informacijos apie savivaldybę reikia teikti jauniems žmonėms nes jie jos turi mažiausiai. Populiarinant Radviliškio rajono savivaldybės svetainę internete gana efektyvu teikti kaičiąją interneto svetainės reklamą vietos bendruomenių interneto puslapiuose, ten pagal susitarimą galima talpinti bendruomenės žmonėms aktualią informaciją. bendruomenės taip pat galėtų padėti mažinti vis didėjančią tam tikrų visuomenės grupių socialinę atskirtį.

✓ Viešuosiuose ryšiuose, ypač valstybinėse, savivaldos institucijose, svarbią vietą užima žiniasklaida. Žurnalistai yra komunikacijos proceso dalyviai. Jiems kaip potencialiems informacijos platintojams perduodama žinia visuomenei. Žurnalistai atlieka pranešimo perkoduotojo, šešėlinio komunikatoriaus vaidmenį. Organizuojant komunikacijos procesus RSV specialistams reiktų atsižvelgti į šešėlinių komunikatorių (žiniasklaidą) ir pateikti žinią taip, kad neliktų priežasčių jos interpretuoti savaip.

✓ Tikslinga būtų formuluojant viešųjų ryšių uždavinius pagalvoti, kaip geriau informuoti kaimiškose vietovėse gyvenančius žmones, kaip užtikrinti greitą informacijos perdavimą visuomenei. Viešųjų ryšių specialistų veikla – sudominti visuomenę, informaciją pateikti patraukliai, įtaigiai, pasirinkti tokius kanalus, kad nori nenori ji tą informaciją pamatytų, pvz.: iškabinti ją stende miesto centre prie savivaldybės, skelbti per vietos radiją turguje, prekybos centruose.

✓ Daugiausiai išlaidų reikalaujančios viešųjų ryšių priemonės (televizijos laida, biuletenis vietos laikraštyje ir metinių ataskaitų spausdinimas) nėra tiek efektyvios, kad atneštų išlaidų vertą pridėtinę vertę. Reikia ieškoti labiau efektyvių būdų pateikti informaciją gyventojams, pasitelkti seniūnaičius, seniūnijas, vietos bendruomenes, naudoti informacines technologijas, organizuoti įvairius labdaros, socialinius projektus. Šios priemonės ne tik padėtų skleisti informaciją apie savivaldybę, bet kartu ir formuotų teigiamą institucijos įvaizdį, padėtų jiems išugdyti auditoriją, išmanančią įvairius ekonominius, socialinius ir politinius procesus. Aktyvus bendruomenės dalyvavimas padėtų savivaldybės institucijai atrasti problemas, ieškoti būdų joms spręsti.

✓ Siekiamybė savivaldos institucijų viešųjų ryšių srityje – viešųjų ryšių dvikryptis simetrinis organizacinis modelis, kuriame vyrauja tarpusavio supratimas, ne įtikinėjimas, o supratimo ir palaikymo siekimas. Savivaldos institucijoms reikėtų siekti kryptingo dialogo, bendradarbiavimo su visuomene, kuri padėtų sukurti parengta viešųjų ryšių strategija ar bent programa. Savivaldos institucijose suprantama vidinės komunikacijos reikšmė, bet vis dar nepakankamai dirbama šioje srityje, todėl iš karto sudėtingesnis tampa informacijos skleidimas į organizacijos išorę pagrindinėms jos auditorijoms. Vidinė komunikacija dažniausiai užsiima arba viešųjų ryšių specialistai arba personalo skyriaus darbuotojai. Vidinei komunikacijai skatinti galima panaudoti intranetą (vidinei informacijai, žinutėms, paskatinimui, priminimams, dokumentams kaupti ir pan.).

✓ Tinkamai pasirinktas informacijos platinimo kanalas, gerai išplėta žiniasklaidos sistema, stiprios ir veiklos gyventojų bendruomenės padėtų kurti teigiamą savivaldybės įvaizdį. Visuomenei ir atskiroms jos grupėms reikia pateikti tokią informaciją, kuri padėtų jiems prisitaikyti prie pokyčių be didelio susipriešinimo su organizacija.

✓ Reiktų stiprinti vadovų ir darbuotojų kompetenciją viešųjų ryšių srityje, padidinti viešųjų ryšių specialistų skaičių bent iki dviejų, parengti ryšių su visuomene strategiją, kad visi darbuotojai eitų viena kryptimi. Pagrindinė sąlyga komunikacijos efektyvumui pasiekti – auditorijos pažinimas ir tikslinių grupių išskyrimas.

✓ Savivaldybės vykdoma skaidri ir sąžininga veikla padėtų suformuoti teigiamą savivaldybės reputaciją labiau nei kuri nors kita priemonė. Savivaldybės vadovai, administracija ir tarybos nariai turėtų labiau gerbti įvairių interesų grupių poreikius ir vykdyti bent minimalią ryšių su visuomene programą.

LITRERATŪRA

1. Aleksandravičius, E. (2005). *Demokratija rytietišškai* [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-15]. Prieiga per internetą <http://www.balsas.lt/naujiena/268580/egidijus-aleksandravicius-demokratija-rytietiskai>
2. Almanaitė, A. (2007). *Kodėl pasitikime žiniasklaida?* [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-12]. Prieiga per internetą: http://projektai.vu.lt/universitetozurnalistas/site/archyvas/unizur/unizur_6_2.html
3. Augustinaitis, A. (2006). Viešieji ryšiai ir viešybės valdymas žinių visuomenėje. *Informacijos mokslai*, Nr. 38, 15–26.
4. Bagdzevičienė, R. (2003). Šalies ekonomikos plėtra regionalizacijos ir globalizacijos santykio kontekste. [interaktyvus] [žiūrėta 2009-09-14]. Prieiga per internetą: <http://209.85.135.104/search?q=cache:3aCuRRXWzwnJ:www.lrti.lt/veikla/publikacijos.html+region%C5%B3+pl%C4%97tra&hl=lt&ct=clnk&cd=1&gl=lt>
5. Barauskienė, G., Bivainienė, L. (2005). *Ryšių su visuomene vieta strateginiame organizacijos planavimo etape (remiantis Vilniaus miesto savivaldybės pavyzdžiu)* [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-14]. Prieiga per internetą: http://www.smf.su.lt/documents/konferencijos/Galvanauskas%202005/2005%20m.%20leidinys/Barauskiene_Bivainiene.pdf
6. Baricco A. (2005). *Next. Maža knygelė apie globalizaciją ir būsimąjį pasaulį*. Vilnius: Alma Littera. 58 p. ISBN 9955-08-697-1
7. Baršauskienė, V. (2002). *Dalykinė komunikacija: mokomoji knyga*. Kaunas: Technologija. 237 p. ISBN 9955-09-112-6
8. Bauman, Z. (2002). *Globalizacija: pasekmės žmogui*. Vilnius: Strofa. 207p., ISBN 9986-751-51-9.
9. Bielinis, L. (2002). Šou principų dėsningumai Lietuvos politiniame gyvenime. *Politologija*, 1(25), 22-41.
10. Bielinis, L. (2005). *Visuomenė, valdžia ir žiniasklaida: prieštaringa komunikacinė simbiozė*. Monografija. Vilnius: Eugrimas. 127 p. ISBN 9955-682-10-8
11. Bytamas, D., Boilas, K. (1997). *Demokratija: klausimai ir atsakymai*. Klaipėda. 129 p. ISBN 5-7516-0070-3
12. Broom, G., Dozier, D. (1989). *Using research in public relations*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall
13. Burke, J. (1985). *The day the universe changed*. Boston: Little, Brown.

14. Dokurnevič, E., Bagdzevičienė, R. (2002). Mokslinių požiūrių sąveika regiono plėtros modelyje. tarptautinės konferencijos „Regionų plėtra – 2002“ medžiaga [interaktyvus] [žiūrėta 2010-09-28]. Prieiga per internetą: <http://209.85.135.104/search?q=cache:3aCuRRXWznwJ:www.lrti.lt/veikla/publikacijos.html+region%C5%B3+pl%C4%97tra&hl=lt&ct=clnk&cd=1&gl=lt>
15. Europos terminų žodynas „Eurovoc“ [interaktyvus] [žiūrėta 2009-05-26]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/ev/ev.disph?l1=1&l2=2&l3=3&l4=4&a_term=3255
16. Gyventojų skaičius, natūrali kaita, santuokos ir ištuokos apskirtyse ir savivaldybėse. (2010). Lietuvos Respublikos statistikos departamentas [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-29]. prieiga per internetą: http://www.stat.gov.lt/uploads/docs/Gyv_sk.pdf
17. Grunig J.E., Hunt T. (1984). *Managing public relations*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers. 370 p.
18. Grunig, J. E., (Ed.). (1992). *Excellence in public relations and communication management*. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
19. Gudauskas, R. (1997). Valstybės informacijos strategijos Lietuvos įvaizdžio kūrimo srityje metmenys. [interaktyvus] [žiūrėta 2009-10-21]. Prieiga per internetą: http://www.mediabv.lt/res_all2.php?id=370
20. Hansen-Horn, T. L., Neff, B. D. (2008). *Public relations. From theory to practice* Pearson Education, Inc.
21. Jančiauskas, E., Rekerta, R. (2001). *Vidinis vyriausybių institucijų veiklos koordinavimas strateginio planavimo procese: mokomasis metodinis leidinys*. Vilnius: LTU Leidybos centras. 83 p. ISBN 9955-442-44-1
22. Jefkins, F. (1998). *Public relations*. 5th ed. London: Pitman Publishing. 294 p.
23. Kalbos patarimai. (2005), Kn. 4: Leksika: 1. Skolinių vartojimas. Vilnius. p. 88
24. Karčiauskas, M. (2009). *Edwardas Bernaysas: kaip prieštarai vertinamas šiuolaikinių viešųjų ryšių tėvas auklėjo savo vaiką*. [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-03]. Prieiga per internetą: <http://www.saviugdosklubai.lt/skaitykla/straipsniai/rinkodara/248-kaip-prietaringai-vertinamas-iuolaikini-viej-ryi-tvas-aukljo-savo-vaik>
25. Karlonaitė, D., Kriščiūnaitė, V., Zabelaitė, J. (2007). Žiniasklaidos teisės pozityvizmas ir žurnalisto moralės bei etikos reliatyvumas. *Lietuvos žiniasklaida jaunuųjų tyrėjų akimis*. Vilnius: „VPU leidykla“, 182 p. ISBN 978-9955-20-187-8, 59–75
26. Kokie svetimybės „piaras“ lietuviški pakaitai? (2010). *Valstybinės lietuvių kalbos komisijos konsultacijų bankas*. [interaktyvus] [žiūrėta 2009-05-26]. Prieiga per internetą: <http://www.vlkk.lt/lit/5280>

27. Levinson, J. C. (2009). Partizaninis marketingas. Vilnius: UAB „AdAstra Marketing“. 361 p. ISBN 978-609-95052-0-6
28. Lietuvos Europos Sąjungos politikos 2008–2013 metų strateginės kryptys „Daugiau Europos Lietuvoje ir Lietuvoje Europoje!“ (2008) [interaktyvus] [žiūrėta 2009-10-26]. Prieiga per internetą: http://www.lrv.lt/bylos/ES/0901_ES_politika_dokumentas.pdf
29. Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjunga (2010). LRVS ryšių su visuomene veiklos apibūrinimas. *LRVS svetainė internete www.lrvs.lt* [interaktyvus] [žiūrėta 2010-02-14]. Prieiga per internetą: <http://www.lrvs.lt/?id=ryisiaisuvisuomene&idtwo=apibrezimas>
30. Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjungos etikos kodeksas (2002). Lietuvos ryšių su visuomene specialistų sąjunga. [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-14]. Prieiga per internetą: <http://www.lrvs.lt/?id=apijesajunga&idtwo=etika>
31. Lietuvos žurnalistų ir leidėjų etikos kodeksas (2005). Lietuvos žurnalistų ir leidėjų etikos komisija [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-14]. Prieiga per internetą: <http://www.lrvs.lt/txt/ryisiaisuvisuomene/istatymai/2.pdf>
32. LR teisės gauti informaciją iš valstybės institucijų įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2005, Nr. 139-5008 [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-14]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=266160&p_query=&p_tr2=
33. LR vietos savivaldos įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2008, Nr. 113-4290 [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-14]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=332066
34. LR visuomenės informavimo įstatymo pakeitimo įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 82-3254 [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-14]. Prieiga per internetą: http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=280580&p_query=&p_tr2=
35. Mamedaitytė, S. (2003). Ryšiai su visuomene (autorizuota metodinė medžiaga). [interaktyvus] [žiūrėta 2009-10-21]. Prieiga per internetą: http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Rysiai_su_visuomene_S.Mamedaityte.pdf
36. Matkevičienė, R. (2005). *Ryšiai su visuomene*. Vilnius: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo aprūpinimo centras. 94 p. ISBN-9986-03-568-6
37. Mažylis, L. (2006). Viešųjų ryšių organizacinių modelių raida Lietuvos savivaldybėse. *Organizacijų vadyba: sisteminiai tyrimai* (37/2006)
38. Nugaraitė, A. (1999). *Ryšiai su visuomene: prabanga ar būtinybė?* Vilnius: UAB „Epaisas“. 40 p.
39. Press Accuracy Rating Hits Two Decade Low, Public Evaluations of the News Media: 1985-2009. (2009). The Pew Research Center for the People & the Press. [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-12]. Prieiga per internetą: <http://people-press.org/report/543/>

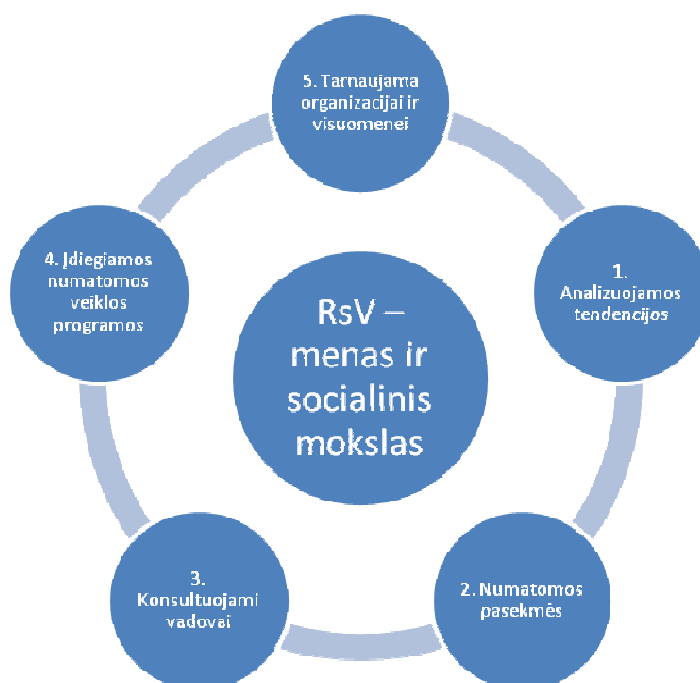
40. Puleikytė, K. (2006). *Globalizacija: kas tai?*. Geopolitika. [interaktyvus] [žiūrėta 2009-10-13]. Prieiga per internetą <http://www.geopolitika.lt/?artc=280>
41. Račas, A. (2010). Apie pasitikėjimą žiniasklaida. [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-12]. Prieiga per internetą: <http://racas.lt/apie-pasitikejima-ziniasklaida/>
42. Radviliškio rajono savivaldybės 2009 metų veiklos ataskaita (2010) [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-26]. Prieiga per internetą: <http://www.radviliskis.lt/files/veikla-savivaldybes-veiklos-atskaita-2009.pdf>
43. Radviliškio rajono strateginiame plėtros planas 2007–2013 m. (2007) [interaktyvus] [žiūrėta 2009-11-10]. Prieiga per internetą: <http://www.radviliskis.lt/files/teisine-informacija/t-2008-04-03-359.pdf>
44. Ries, A., Ries, L. (2004). *The Fall of Advertising & the Rise of PR*. New York: Harper Collins publishers Inc.
45. Rollinson, D., Broadfield, A., Edwards, D. (1999), *Organisational Behaviour and Analysis: an Integrated Approach*. Harlow, England etc.: Addison-Wesley
46. Taraila, R. (2007). *Lietuvos žiniasklaida jaunųjų tyrėjų akimis*. Vilnius: „VPU leidykla“, 182 p. ISBN 978-9955-20-187-8
47. Ulevičius, L. (2006). *Kaip tapti žinomam. Etiški ryšiai su visuomene*. Kaunas: „Smaltijos“ leidykla. 320 p. ISBN 9955-707-04-6
48. Valstybės institucijų interneto svetainių atitikimas bendriesiems valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimams. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-06]. Prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=62&n=100>
49. VDU Politikos mokslų ir diplomatijos fakulteto Viešosios komunikacijos katedros bakalauro studijų programa „Viešoji komunikacija“ (2010). Viešosios komunikacijos katedra [interaktyvus][žiūrėta 2010-04-28]. Prieiga per internetą: <http://www.mediastudies.lt/node/461>
50. VDU Viešosios komunikacijos katedros svetainė internete. [interaktyvus][žiūrėta 2010-04-28]. Prieiga per internetą: <http://www.mediastudies.lt/node/461>
51. Vuima, A. (2009). *Juodieji viešieji ryšiai*. Vilnius: AB „Spauda“. 190 p. ISBN 978-609-95053-2-9
52. Wilcox, L. D., Cameron, T. G., Ault, H. P., Agee, K. G. (2007). *Ryšiai su visuomene: strategija ir taktika*. Monografija. Kaunas: poligrafija ir informatika. 494 p. ISBN 978-9986-850-59-5
53. Žigaras, F. (2001). *Politologija*. Mokomoji knyga. Vilnius: UAB „Gimtinė“. 704 p. ISBN-9986-867-24-X

54. Пашенцев, Е. Н. (2002). *Паблик рилейинз от бизнеса до политики*. Москва: Финпресс. 368 ст. ISBN 5-8001-0022-5

PRIEDAI

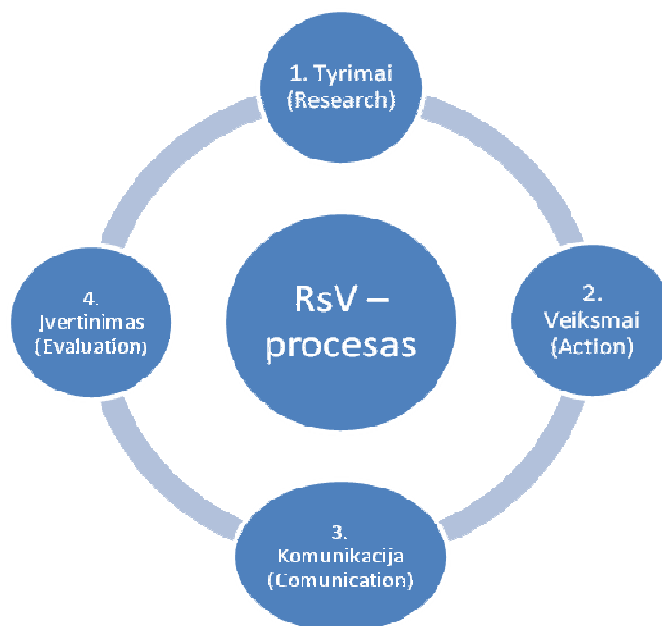
| | |
|---|-----|
| 1 priedas. Ryšių su visuomene pagrindinės veiklos sritys | 110 |
| 2 priedas. Ryšių su visuomene pagrindinės veiklos sritys | 110 |
| 3 priedas. Tradiciniai RsV ryšiai | 111 |
| 4 priedas. Galimi RsV ryšiai, pasitelkiant socialinius tinklus | 111 |
| 5 priedas. Globalizacijos procesai, lėmę viešųjų ryšių kaip disciplinos plėtrą | 112 |
| 6 priedas. Viešųjų ryšių tikslai | 113 |
| 7 priedas. RsV specialisto veikla | 113 |
| 8 priedas. Viešųjų ryšių ir reklamos skirtumai | 114 |
| 9 priedas. Anketa Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistams | 115 |
| 10 priedas. Teorinių ryšių su visuomene modelių bruožai | 121 |
| 11 priedas. RsV specialisto pagrindinių veiklos sričių ir universiteto programos Viešoji komunikacija atitiktis | 122 |
| 12 priedas. Vidinės komunikacijos matrica | 122 |
| 13 priedas. Radviliškio rajono savivaldybės ir savivaldybės administracijos struktūra | 123 |
| 14 priedas. Radviliškio rajono savivaldybės administracijos Informacinių technologijų ir komunikacijos skyriaus vyriausiojo specialisto pareigybės aprašymas | 124 |
| 15 priedas. Žiniasklaidos atstovai, su kuriais dažniausiai bendrauja Radviliškio rajono savivaldybė | 127 |
| 16 priedas. Elektroninio pranešimo žiniasklaidai apie įvykius Radviliškio rajono savivaldybėje pavyzdys | 128 |
| 17 priedas. Savivaldybių interneto svetainių atitikimo Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo reikalavimams procentinės išraiškos | 129 |
| 18 priedas. Ateities www.radviliskis.lt | 131 |
| 19 priedas. Gyventojų skaičius pagal amžių Radviliškio rajono savivaldybėje | 132 |
| 20 priedas. Anketa Radviliškio rajono savivaldybės gyventojams tema „Viešieji ryšiai savivaldoje: Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizė“ | 133 |
| 21 priedas. Respondentus dominančios savivaldybės funkcijos | 138 |
| 22 priedas. Respondentų nuomonė apie informacijos apie savivaldybės veiklą kiekį | 138 |
| 23 priedas. Respondentams įdomi informacija | 139 |
| 24 priedas. Geriausi kanalai informuoti gyventojus | 139 |
| 25 priedas. Pagrindinių Radviliškio rajono savivaldybės kanalų analizė | 140 |
| 26 priedas. Giluminio interviu klausimai ekspertams | 142 |

Ryšų su visuomene pagrindinės veiklos sritys

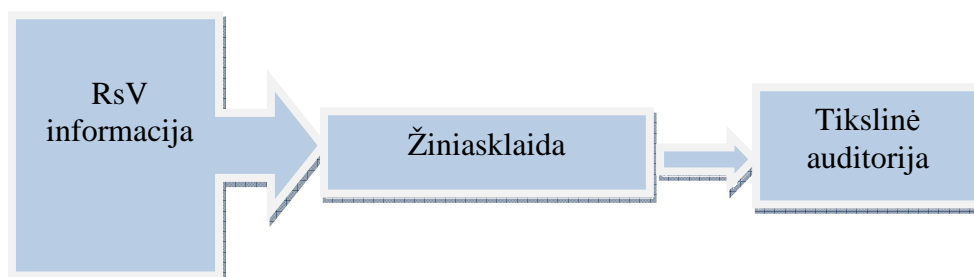


Sudaryta autoriaus pagal Tarptautinės viešųjų ryšių asociacijos (IPRA) specialistų viešųjų ryšių apibrėžtį remiantis šaltiniu: Radzevičius, G. (2003). Organizacijų vadyba.

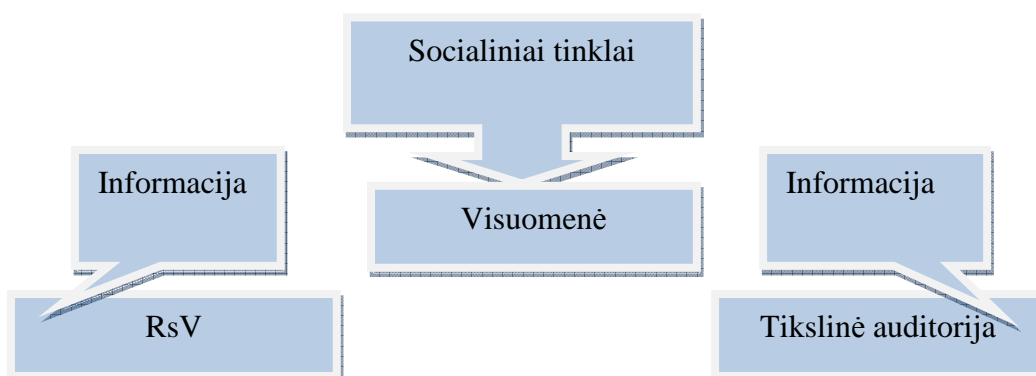
Ryšų su visuomene pagrindinės veiklos sritys



Sudaryta autoriaus pagal Johno Marstono teoriją remiantis šaltiniu: Wilcox, D., Cameron, G., Ault, P., Agee, W. (2007). Ryšiai su visuomene: strategija ir taktika, 21

Tradiciniai RsV ryšiai

Šaltinis: sudaryta autoriaus

Galimi RsV ryšiai, pasitelkiant socialinius tinklus

Šaltinis: sudaryta autoriaus

Globalizacijos procesai, lėmę viešųjų ryšių kaip disciplinos plėtrą

| Globalizacijos procesai | Veiksny |
|--|---|
| Globalioji ekonomika | Atsiradusios didelės tarptautinės verslo organizacijos turėjo išmokyti bendrauti su įvairių šalių bendruomenėmis ir pristatyti joms savo produktus. Tam reikėjo daug RsV specialistų, kurie turėjo perduoti organizacijos siunčiamas žinutes visuomenei ir neleisti plisti negatyviems korporacijų įvaizdžiams, ir užkirsti kelią nepalankiems valdžios institucijų priimamiems įstatymams. |
| Gamtinės aplinkos kokybė | Ekologijos, aplinkosaugos problemos yra suprantamos kaip gyvenimo kokybės problemos. Užterštas vanduo, klimato atšilimas, nuodingos atliekos yra tarptautinio masto problemos. RsV uždavinys – padėti organizacijoms suderinti aplinkosaugą ir verslo bei ekonomikos plėtrą taip, kad nebūtų iššaukta neigiama visuomenės reakcija. |
| Vaidmenų pasikeitimas visuomenėje, įvairūs konfliktai, susipriešinimas | Feminizmas, rasinė diskriminacija, politiniai konfliktai reikalavo viešo paaiškinimo iš valdžios institucijų ir stambiųjų tarptautinių organizacijų. RsV specialistų vaidmuo – neleisti visuomenės susipriešinimui atnešti nuostolių kompanijai ar sudaryti neigiamą išpūdį apie organizaciją. |
| Padidėjusi visuomenės savivoka | Ryšiai su visuomene pamažu silpnėja kaip įtikinėjimo procesas ir stiprėja kaip bendradarbiavimas tarp organizacijos ir jo auditorijų. Sprendimai šiuo atveju naudingi tiek organizacijai, tiek visuomenei. |
| XX amžiaus pabaigos demokratija | Demokratijos įsigalėjimas (Sovietų Sąjungos žlugimas, Berlyno sienos griūtis) ir kitos permainos suteikia galimybę plisti žodžio laisvei |
| Naujų technologijų plėtra, auditorijų skaičiaus didėjimas | Naujosios technologijos (internetas, palydovinė televizija, mobilieji telefonai ir pan.), suteikė galimybę su publika bendrauti tiesiogiai ir informacijos sklaidą padidino iki milžiniškų greičių. Informacija sklinda labai greitai ir pasiekia milijonines auditorijas. |

Sudaryta autoriaus, remiantis šaltiniu: Wilcox, D., Cameron, G., Ault, P., Agee, W. (2007). Ryšiai su visuomene: strategija ir taktika, 56–59

Viešųjų ryšių tikslai

| A. Nugaraitės išskirti viešųjų ryšių tikslai | S. Mamedaitytės išskirti viešųjų ryšių tikslai |
|---|---|
| Kurti ir stiprinti pasitikėjimą ir palankumą organizacijai | Kurti ir skleisti teigiamą organizacijos įvaizdį |
| Didinti visuomenės susidomėjimą, atsižvelgiant į interesus ir polinkius | Kurti, palaikyti, prireikus – gelbėti organizacijos reputaciją |
| Kurti ir palaikyti komunikaciją ir bendradarbiavimą su visuomene | Informuoti apie organizacijos veiklą, jos produktus bei paslaugas |
| Įgyti pritarimą ir supratimą organizacijos veiklai | Užtikrinti visuomenės palaikymą |
| Organizacijos interesų išreiškimas, pristatymas ir koregavimas | Užtikrinti ir didinti finansavimą |
| Visuomenės nuomonės veikimas | Didinti paklausą ir matomumą |
| Konfliktų sprendimas ir derybos | Palaikyti grįžtamąjį ryšį |
| Sutarimo, dermės sukūrimas | Koreguoti organizacijos strategiją ir taktiką |

Sudaryta autoriaus, remiantis šaltiniais: Nugaraitė, A. (1999). *Ryšiai su visuomene: prabanga ar būtinybė?* Vilnius: UAB „Epaisas“. 40 p.; Mamedaitytė, S. (2003). *Ryšiai su visuomene* (autorizuota metodinė medžiaga). [interaktyvus] [žiūrėta 2009-10-21]. Prieiga per internetą: http://www.mediabv.lt/resursai/vrstudija/Rysiai_su_visuomene_S.Mamedaityte.pdf

RsV specialisto veikla

| Labiausiai pastebima veikla | Nematoma veikla |
|-----------------------------|--|
| Žiniasklaidos pranešimai | Kasdienis darbas bendraujant su žiniasklaida |
| Reklama | Redagavimas, pranešimų, kalbų rašymas |
| Renginiai | Mokymo programų rengimas |
| Socialinė veikla | Techninis darbas |

Sudaryta autoriaus, remiantis šaltiniu: Matkevičienė, R. (2005). *Ryšiai su visuomene*. Vilnius: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo aprūpinimo centras.

Viešųjų ryšių ir reklamos skirtumai

| Viešieji ryšiai | Reklama |
|--|--|
| Viešieji ryšiai yra saulė | Reklama yra vėjas |
| Viešieji ryšiai yra linijinis procesas | Reklama yra erdvinis procesas |
| Viešieji ryšiai yra lėtai konstruojamas procesas | Reklama naudoja didelio sprogoimo metodą |
| Viešieji ryšiai yra verbaliniai | Reklama yra vizualinė |
| Viešieji ryšiai pasiekia kažką | Reklama pasiekia visus |
| Viešieji ryšiai yra nukreipti į kažką | Reklama yra nukreipta į save |
| Viešieji ryšiai gyvena | Reklama meluoja |
| Viešieji ryšiai yra nebrangūs | Reklama yra brangi |
| Viešieji ryšiai teikia pirmenybę naujiems brandams | Reklama teikia pirmenybę linijinei plėtrai |
| Viešiesiems ryšiams patinka nauji vardai | Reklamai patinka seni vardai |
| Viešieji ryšiai yra rimti | Reklama yra smagi |
| Viešieji ryšiai yra kūrybingas procesas | Reklama nėra kūrybingas procesas |
| Viešieji ryšiai yra įtikinami | Reklama yra neįtikinama |
| Viešieji ryšiai yra brendo formavimas | Reklama yra brendo palaikymas |

Sudaryta autoriaus pagal šaltinį: Ries, A., Ries, L. (2004). The Fall of Advertising & the Rise of PR. New York: Harper Collins publishers Inc.

Anketa Lietuvos savivaldybių viešųjų ryšių specialistams

Esu Eligija Zoltnerienė, Šiaulių universiteto magistrantė, dirbu Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje, esu atsakinga už ryšius su visuomene ir komunikaciją. Rašau magistro darbą tema „Viešieji ryšiai savivaldoje: Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizė“. Labai prašau savivaldybių specialistų, atsakingų už ryšius su visuomene, užpildyti šią anketą. Jūsų atsakymai bus naudojami šio magistro darbo teorinei daliai pagrįsti ir, tikiuosi, būsimajai Radviliškio rajono savivaldybės viešųjų ryšių strategijai. Dėkoju už atsakymus. Anketa anoniminė.

1. Ar jūsų savivaldybėje dirba specialistas, atsakingas už ryšius su visuomene? Jei taip, įvardykite tiksliai jo pareigas ir lytį (vyras ar moteris) *

2. Jei tokių specialistų yra ne vienas (visas skyrius, departamentas), išvardykite juos pagal lytį ir užimamas pareigas.

3. Jei atskiro ryšių su visuomene specialisto nėra, kam jūsų savivaldybėje pavesta vykdyti šias pareigas?

4. Ar turite papildomų pareigų, tiesiogiai nesusijusių su RsV (ryšiais su visuomene)? *

Taip

Ne

5. Ar sprendžiate vidinės komunikacijos klausimus (bendravimas su įstaigos darbuotojais), ar užsiimate tik išorinės komunikacijos (bendravimas su žiniasklaida ir pan.) formavimo procesu? *

Ir vidinė, ir išorinė komunikacija

Tik išorinė komunikacija

Tik vidinė komunikacija

6. Ar esate atsakingas už marketingo, reklamos klausimus? *

Taip

Kartais

Ne

7. Ar turite patvirtintą Savivaldybės viešųjų ryšių strategiją? *

Taip

Jau rengiama

Planuojama rengti

Ne

8. Jei turite, ar ją tikslinate? *

Taip, nuolat

Taip, kartą per pusmetį

Ne

9. Kaip manote, ar būtina Savivaldybei RsV strategija? *

- Taip
- Galbūt
- Ne

10. Jei turite Svivaldybės RsV strategiją, kas ją rengė?

- Patys savo jėgomis
- Rengėme patys, padėjo konsultantai
- Samdėme viešųjų ryšių bendrovę, jos specialistai ir parengė

11. Ar esate atsakingi už įvairius Savivaldybės organizuojamus labdaros, socialinius projektus? *

- Taip
- Ne

12. Kaip manote, ar įvairūs Savivaldybės organizuojami labdaros, socialiniai projektai padeda formuoti gerą Savivaldybės kaip įstaigos įvaizdį? *

- Taip, žinoma
- Galbūt
- Kartais tai atrodo dirbtina ir netikra
- Ne

13. Ar vykdate užsakomuosius tyrimus? *

- Taip
- Ne

14. Jei vykdate, kas juos atlieka?

- Patys savo jėgomis
- Samdome tyrimų kompaniją

15. Jei vykdate tyrimus, kokių tikslu? (Pasirinkite kelias dažniausiai pasitaikančias priežastis)

- Vadovų įtikinimui dėl tam tikrų sprendimų priėmimo/atmetimo
- Auditorijoms nustatyti ir visuomenės grupėms segmentuoti
- Strategijai suformuoti
- Pranešimams patikrinti
- Vadovų ryšiui su auditorijoms palaikyti
- Krizėms išvengti
- Konkurencijai stebėti
- Visuomenės nuomonei paveikti
- Organizacijai populiarinti
- RsV veiklos sėkmei įvertinti

16. Jei vykdytumėte tyrimus, kokių tikslų? (Pasirinkite kelias tinkamiausias priežastis)

- Vadovų įtikinimui dėl tam tikrų sprendimų priėmimo/atmetimo
- Auditorijoms nustatyti ir visuomenės grupėms segmentuoti
- Strategijai suformuoti
- Pranešimams patikrinti
- Vadovų ryšiui su auditorijomis palaikyti
- Krizėms išvengti
- Konkurencijai stebėti
- Visuomenės nuomonei paveikti
- Organizacijai populiarinti
- RsV veiklos sėkmei nustatyti

17. Jei tyrimus vykdėte, kokių būdu? (Pasirinkite visus, kuriuos taikėte)

- Anketos paštu
- Asmeniniai interviu
- Mini apklausos internete
- Anketa el. paštu
- Apklausos telefonu
- Gyventojų susirinkimai
- Kita

18. Ar esate padavę žiniasklaidos priemonei ar žurnalistą į teismą už tikrovės neatitinkančios ar etiką pažeidžiančios informacijos skleidimą? *

- Taip
- Ne

19. Jei esate, ar byla laimėjote?

- Taip
- Byla dar nagrinėjama
- Ne

20. Ar turite pasitvirtinę bendravimo su žiniasklaida tvarkos aprašą? *

- Taip
- Planuojame pasitvirtinti
- Ne

21. Kokiais kanalais skleidžiate informaciją apie Saviavldybės veiklą? (Pažymėkite penkis dažniausiai naudojamus būdus) *

- Pranešimais spaudai, siunčiamais žiniasklaidos atstovams
- Per respublikines radijo stotis

- Per respublikinius televizijos kanalus
- Naudojuosi Savivaldybės interneto svetaine
- Per vietos ar regiono radijo stotis
- Per vietos ar regiono spaudos leidinius
- Per vietos ar regiono televizijos kanalus
- Lakstinukai, skrajutės
- Reklaminiai plakatai
- Naudojuosi kai kurių interneto portalų teikiamomis nemokamo publikavimo galimybėmis
- El. paštu išsiunčiu pranešimus spaudai ne tik žiniasklaidos atastovams, bet ir įvairioms įstaigoms, organizacijoms, kurioms pranešimas gali būti įdomus

22. Ar organizuojate atvirų durų dienas Savivaldybėje? *

- Taip, kiekvienais metais, įvairiomis progomis, įvairioms auditorijoms
- Kartais, dažniausiai jas skiriame jaunimui
- Ne

23. Jei organizuojate, ar jos pasiteisina?

- Taip, ateina nemažai žmonių
- Kartais, priklauso nuo temos, auditorijos
- Ne

24. Ar atliekate savo veiklos įvertinimą? *

- Taip
- Kartais
- Ne

25. Jei atliekate, koku būdu?

- Patys savo jėgomis
- Samdome specialias tokius tyrimus atliekančias organizacijas

26. Ar turite patirties, kaip vykdyti komunikacijos procesą krizinėse situacijose? *

- Taip, praktinės
- Taip, teorinės
- Taip, ir praktinės, ir teorinės
- Ne

27. Ar jūs (jūsų skyrius) tiesiogiai atsakingas už visą informaciją, talpinamą jūsų savivaldybės interneto svetainėje? *

- Taip
- Ne, esu atsakingas tik už savo parengtus pranešimus spaudai

28. Kaip Savivaldybės interneto svetainė padeda jums komunikuoti su visuomene ir žiniasklaida? (Pasirinkite kelis būdus) *

- Tai pagrindinis būdas pateikti informaciją
- Teikiu tik pranešimus spaudai
- Suteikiama galimybė visuomenei klausti apie rūpimus dalykus
- Organizuojame el. konferencijas
- Turime gyventojų forumą
- Suteikiame galimybę gyventojams komentuoti
- Talpiname ne tik pagrindinę informaciją, bet ir vaizdo medžiagą, televizijos laidas
- Savivaldybės interneto puslapis interaktyvus
- Kita

29. Ar turite intranetą? *

- Taip
- Ne

30. Jei taip, ar naudojate jį vidinei komunikacijai?

- Taip
- Būtų gerai pabandyti
- Ne

31. Ar rengdami pranešimus spaudai susiduriate su teisinėmis problemomis? *

- Taip
- Ne
- Nežinau

32. Jei taip, su kokiais dažniausiai?

33. Ar bendruomenės aktyviai skleidžia informaciją apie Savivaldybės veiklą? *

- Taip, visada
- Tik tuomet, jei tai susiję su sprendimais jų nenaudai
- Tik tuomet, jei tai susiję su sprendimais jų naudai
- Ne

34. Ar seniūnijos aktyviai skleidžia informaciją apie Savivaldybės veiklą? *

- Taip
- Kartais
- Ne
- Nežinau, nesidomėjau

35. Ar esate atsakingi už politikų (merų, mero pavaduotojų, patarėjų) įvaizdį? *

- Taip
- Kartais, ypač prieš rinkimus
- Ne

36. Ar turite suformulavę savo įstaigos misiją? *

- Taip
- Kaip tik ieškome geriausio varianto
- Ne
- Manau, kad atskirų savivaldybių misija neturėtų skirtis, ji turėtų būti vieninga visoms

37. Su kokiomis etinėmis problemomis susiduriate, dirbdami RsV srityje Savivaldybėje? *

38. Ar esate ir RsV specialistas, ir fotografas kartu? *

- Taip, visada
- Kartais tenka
- Visada fotografuoja skyrių, kurie atsakingi už renginį, specialistai
- Turime administracijoje dirbantį fotografa
- Didesniems renginiams samdome profesionalų fotografa

39. Ar leidžiate leidinius, pristatančius Savivaldybę atskiroms visuomenės grupėms (jaunimui, turistams, socialiai remtiniams žmonėms ir pan.)? *

- Taip
 - Daugiau reprezentuojančius savivaldybę apskritai
 - Ne
-

Teorinių ryšių su visuomene modelių bruožai

| Modelio pavadinimas | Modelio bruožai | | | | |
|------------------------|---|--|--------------------------------------|--|--|
| | Tikslas | Informacijos teikimo modelis | Sąveikos modelis | Tyrimai | Pritaikomumas |
| Viešasis (propaganda) | Propaganda, informacija nebūtinai teisinga, bet būtina naudinga organizacijai | Vienkryptis, nesvarbus, dažnai išplatinami nekoreguoti žurnalistų | Šaltinis, tekstas | Beveik neatliekami | Produktų pardavimas, pramogų (kino filmų, koncertų, etc.) pardavimas, rėmimas, praktikoje naudojama 15 proc. |
| Informacinis | Informacijos skleidimas, informacija tiksli ir teisinga, nesistengiama įtikinti | Vienkryptis, tačiau svarbus | Šaltinis, tekstas | Mažai tyrimų, dažniausiai tokie, kurie suteikia informaciją apie tai, kokią informaciją turi, kokios trūksta visuomenei, kokios pateikimo priemonės priimtinausias | Valstybinės, savivaldos institucijos, ne pelno organizacijos, atskaitingos visuomenei už vykdomą veiklą, praktikoje naudojama 50 proc. |
| Dvikryptis asimetrinis | Mokslinis įtikinimas | Dvikryptis, dialogo pobūdžio, bet netolygus, nepastovi | Šaltinis, tekstas, grįžtamasis ryšys | Vertinamieji, siekiantys išsiaiškinti visuomenės nuostatas, vertinama, ar organizacijos teikiama informacija yra paveiki | Verslo organizacijos, konkuruojančios rinkoje, praktikoje taikomas 20 proc. |
| Dvikryptis simetrinis | Tarpusavio supratimas, ne įtikinėjimas, o supratimo ir palaikymo siekimas | Dvikryptė subalansuota komunikacija, siekiama dialogo su visuomene | Grupė, grupė, grįžtamasis ryšys | Vertinamieji, tyrimų tikslas – atsižvelgiant į visuomenės požiūrį keisti savo veiklą | Verslo organizacijos, dažniausiai komunikacinių paslaugų teikėjos, praktikoje taikomas 15 proc. |

Sudaryta autoriaus pagal šaltinius: Matkevičienė, R. (2005). *Ryšiai su visuomene*. Vilnius: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo aprūpinimo centras, 10-11 p.; Wilcox, L. D., Cameron, T. G., Ault, H. P., Agee, K. G. (2007). *Ryšiai su visuomene: strategija ir taktika*. Monografija. Kaunas: poligrafija ir informatika p. 55; Nugaraitė, A. (1999b). *Ryšiai su visuomene: prabanga ar būtinybė?* Vilnius: UAB „Epaisas“. 22–24 p.; Grunig J.E., Hunt T. *Managing public relations*. Harcourt Brace Jovanovich College Publishers, 1984. 370 p.

**RsV specialisto pagrindinių veiklos sričių
ir universiteto programos Viešoji komunikacija atitiktis**

| | |
|--|---|
| A. Nugaraitės išskirtos pagrindinės RsV specialisto veiklos sritys | VDU naująją studijų programą Viešoji komunikacija baigę studentai |
| Planavimas (veiklos planavimas) | gebantys inicijuoti ir rengti projektus, naujovėms atviri |
| Vadyba (informacijos vadyba) | išmąnyti naujausias informacinių technologijų teikiamas galimybes |
| Konsultavimas (patarimų teikimas) | gebantys plačiai taikyti universitetines žinias |
| Analizavimas (tyrimų rezultatų analizė) | gebančių kritiškai mąstyti, analizuoti |
| Ekonominiai santykiai (santykiai su konkurentais) | kūrybiškai taikantys tarpdisciplininį universitetinį išsilavinimą įvairiose šiuolaikinės viešosios komunikacijos veiklos srityse ir informavimo aplinkose |
| Socialiniai santykiai (darbuotojų socialinė sauga) | socialūs |
| Politinė veikla (dalyvauti bendruomenės veikloje) | suteikti politinės komunikacijos pagrindai |
| Komunikacija (komunikatoriaus savybės) | išugdyti viešojo kalbėjimo ir retorikos gebėjimai |
| Švietimo veikla (mokymų organizavimas) | suteikiamas teorinis ir praktinis pasirengimas |
| Ryšiai su personalu (vidinė komunikacija) | atviri |

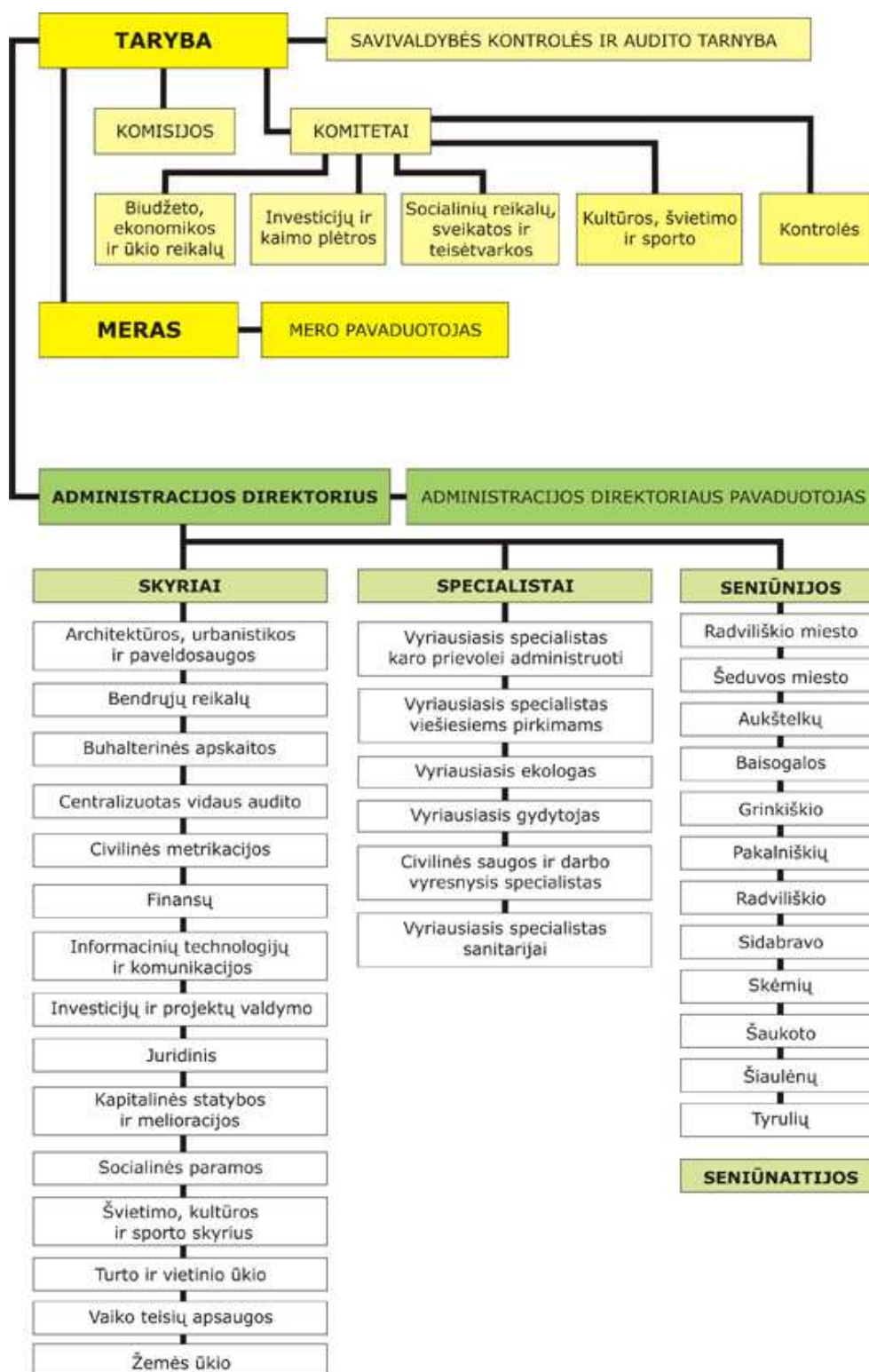
Sudaryta autoriaus pagal šaltinius: VDU Politikos mokslų ir diplomatijos fakulteto Viešosios komunikacijos katedros bakalauro studijų programa „Viešoji komunikacija“ (2010). Viešosios komunikacijos katedra[interaktyvus][žiūrėta 2010-04-28]. Prieiga re internetą: <http://www.mediastudies.lt/node/461> ir Nugaraitė, A. (1999b). *Ryšiai su visuomene: prabanga ar būtinybė?* Vilnius: UAB „Epaisas“ 19-21 p.

Vidinės komunikacijos matrica

| Komunikacijos rūšys | Neformalioji | Formalioji |
|---------------------------------|---|--|
| Žodinė komunikacija | Asmeniniai ryšiai Interviu ir pasitarimai Telekomunikacijos Darbuotojų pažintiniai vizitai | Darbuotojų susirinkimai Viešoji adresų sistema Konferencijos Nurodymų teikimas ir gavimas, vykdymas |
| Rašytinė komunikacija | Organizacijos leidiniai (žurnalai, biuleteniai) Informaciniai leidiniai Dienos naujienų pranešimai Skelbimų lentos | Organizacijos politika Vadybininkų rengiami laikraščiai Organizacijos ataskaitos |
| Rašytinė ir žodinė komunikacija | Tiesioginiai kontaktai, kartu taikant rašytinę komunikaciją | Organizacijos susirinkimai, kurių metu yra pristatomi duomenys, ataskaitos |
| Vaizdinė komunikacija | Parodos, vaizdo ir garso medžiagos demonstravimas TV transliavimas, vaizdo medžiagos transliavimas | Filmai Pristatymai Pokalbiai intranete |

Šaltinis: Matkevičienė, R. (2005). *Ryšiai su visuomene*. Vilnius: Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministerijos Švietimo aprūpinimo centras. 42 p

Radviliškio rajono savivaldybės ir savivaldybės administracijos struktūra



Šaltinis: Radviliškio rajono savivaldybės svetainė internete adresu www.radviliskis.lt [interaktyvus] [žiūrėta 2010-02-14]. Prieiga per internetą: <http://www.radviliskis.lt/content/view/18/26/>

**Radviliškio rajono savivaldybės administracijos
Informacinių technologijų ir komunikacijos skyriaus vyriausiojo specialisto
pareigybės aprašymas**

PATVIRTINTA
Radviliškio rajono savivaldybės
administracijos direktoriaus 2008-08-
29 įsakymu Nr. PA-132-(10.1)

**INFORMACINIŲ TECHNOLOGIJŲ IR KOMUNIKACIJOS SKYRIAUS
VYRIAUSIOJO SPECIALISTO PAREIGYBĖS APRAŠYMAS**

I. PAREIGYBĖS CHARAKTERISTIKA

1. Informacinių technologijų ir komunikacijos skyriaus (toliau – skyriaus) vyriausiasis specialistas yra karjeros valstybės tarnautojas.
2. Pareigybės lygis – A.
3. Pareigybės kategorija – 9.

II. PASKIRTIS

4. Vyriausiojo specialisto pareigybė reikalinga įgyvendinti Savivaldybės administracijos tikslus visuomenės informavimo srityje, organizuoti informacijos apie savivaldybės veiklą suteikimą žiniasklaidai, kontroliuoti, kaip Radviliškio rajone įgyvendinamas Valstybinės kalbos įstatymas.

**III. SPECIALIEJI REIKALAVIMAI ŠIAS PAREIGAS EINANČIAM VALSTYBĖS
TARNAUTOJUI**

5. Turėti humanitarinių mokslų studijų srities filologijos krypties aukštąjį universitetinį ar jam prilygintą išsilavinimą.

6. Būti susipažinusi su Lietuvos Respublikos Konstitucija, gerai išmanyti Lietuvos Respublikos teisės aktus, reglamentuojančius valstybės tarnybą, vietos savivaldą, viešąjį administravimą, gerai mokėti lietuvių kalbą.

7. Mokėti dirbti su „MS Word“, „MS Excel“, „MS Outlook“, „Internet Explorer“ kompiuterinėmis programomis, teisės aktų ir kitų duomenų paieškos sistemomis.

8. Mokėti analizuoti ir apibendrinti informaciją, gebėti sklandžiai dėstyti mintis raštu ir žodžiu, išmanyti raštvedybos, teisės aktų rengimo, įforminimo taisykles ir mokėti jas taikyti praktiškai.

9. Gebėti taikyti įvairius teisės aktus pareigybės funkcijoms vykdyti ir ruošti savivaldybės lygmens teisės aktus (sprendimus, įsakymus, potvarkius, kt.) pagal savo kompetenciją.

IV. ŠIAS PAREIGAS EINANČIO VALSTYBĖS TARNAUTOJO FUNKCIJOS

10. Atlikti visuomenės informavimo apie Savivaldybės veiklą funkciją:

10.1. teikti oficialią informaciją visuomenei, žiniasklaidai apie savivaldybės valdžios, administracijos, jos struktūrinių padalinių veiklą;

10.2. rajoninėje spaudoje rengti savivaldybės puslapį, kuriame pateikti aktualią žmonėms informaciją iš tų savivaldybėje vykusių renginių bei posėdžių, kuriuose spaudos atstovai nedalyvauja, vadovų arba spaudos atstovų pageidavimu rengti spaudos konferencijas;

10.3. sekti publikacijas apie rajono savivaldybę, miesto bei kaimo problemas spaudoje, apie tai informuoti vadovus, specialistus; fiksuoti žiniasklaidos priemonėse pasirodžiusią klaidingą informaciją bei kritinę medžiagą apie rajono savivaldybės valdžios, administracijos veiklą, organizuoti atsakymus į kritiką, rinkti ir platinti savivaldybės pareiškimus, komentarus, klaidingos informacijos paneigimą;

10.4. dalyvauti susitikimuose su gyventojais, bendruose susirinkimuose.

11. Įgyvendinti valstybinės kalbos vartojimo Radviliškio rajone kontrolės funkciją:

11.1. kontroliuoti, kaip rajono savivaldybės teritorijoje, rajono įmonėse, įstaigose, organizacijose laikomasi Valstybinės kalbos įstatymo, Valstybinės lietuvių kalbos komisijos nutarimų ir kitų Valstybinės kalbos vartojimą ir jos taisyklingumą reglamentuojančių teisės aktų, ar jose raštvedyba, finansiniai ir kiti dokumentai tvarkomi valstybine kalba, ar valstybine kalba aptarnaujami gyventojai;

11.2. įstatymų nustatytais atvejais surašyti administracinių teisės pažeidimų protokolus; pagal savo įgaliojimus nagrinėti administracinių teisės pažeidimų bylas ir skirti administracines nuobaudas;

11.3. derinti rajono viešųjų užrašų, iškaubų, reklamos projektus;

11.4. pagal poreikį dalyvauti Savivaldybės administracijos atestavimų, priėmimo į darbą konkursų komisijų darbe;

11.5. tikrinti rajono Savivaldybės tarybos sprendimų, Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymų projektų, kitų Savivaldybės administracijos dokumentų kalbą, teikti rajono Savivaldybės administracijos direktoriui informaciją ir pasiūlymus dėl kalbos normų bei vartojimo pažeidimų;

11.6. konsultuoti savivaldybės teritorijoje veikiančių įmonių, įstaigų ir organizacijų darbuotojus bei kitus asmenis kalbos klausimais;

11.7. kontroliuoti, ar rajono fizinių ir juridinių asmenų sandoriai sudaromi valstybine kalba;

11.8. kontroliuoti, kaip vykdomi rajono Savivaldybės tarybos sprendimai, rajono Savivaldybės mero potvarkiai, rajono Savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymai dėl valstybinės kalbos;

11.9. teikti rajono Savivaldybės tarybai, rajono Savivaldybės merui ir rajono Savivaldybės administracijos direktoriui pasiūlymus valstybinės kalbos vartojimo ir taisyklingumo klausimais;

11.10. dalyvauti komisijos suteikti pavadinimus gatvėms, pastatams, statiniams ir kitiems objektams darbe;

11.11. reikalauti iš atsakingų pareigūnų pašalinti nustatytus kalbos trūkumus;

11.12. pagal savo kompetenciją rengti metodinius pasitarimus, straipsnius kalbos klausimais.

12. Rengti Savivaldybės administracijos direktoriaus veiklos ataskaitas.

13. Dalyvauti įvairių komisijų darbe.

14. Pildyti skyriaus darbo apskaitos žiniaraščius.

15. Nesant skyriaus vedėjui (komandiruotės, atostogų, ligos ar kt. atveju), laikinai pavaduoti skyriaus vedėją.

16. Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka archyvuoti Skyriaus kompetencijoje esančius dokumentus ir perduoti juos tolimesniam saugojimui.

17. Vykdyti kitus, vienkartinio pobūdžio, Savivaldybės administracijos direktoriaus ir skyriaus vedėjo pavedimus, siekiant strateginių tikslų įgyvendinimo.

V. ŠIAS PAREIGAS EINANČIO VALSTYBĖS TARNAUTOJO ATSAKOMYBĖ IR PAVALDUMAS

18. Vyriausiasis specialistas atsako už:
 - 18.1. pavestų užduočių ir funkcijų tinkamą vykdymą;
 - 18.2. vidaus darbo tvarkos taisyklių, administracijos nuostatų laikymąsi;
 - 18.3. darbuotojų saugos ir sveikatos, priešgaisrinės saugos norminių dokumentų reikalavimų vykdymą;
 - 18.4. Skyriaus dokumentų archyvavimą.
 19. Vyriausiasis specialistas už pavestų uždavinių ir funkcijų vykdymą atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
 20. Vyriausiasis specialistas yra tiesiogiai pavaldus Skyriaus vedėjui, atskaitingas Savivaldybės administracijos direktoriui.
-

Žiniasklaidos atstovai, su kuriais dažniausiai bendrauja Radviliškio rajono savivaldybė

| Pavadinimas | Tipas | Auditorija | Kontaktai | Ar yra sutartis |
|--|---|---|---|---|
| Šiaulių kraštas | Regiono dienraštis | Šiaulių regiono ir Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai | Jadvyga Buivydienė, Radviliškio rajono redaktorė, tel. (8 422), 51683 el. p. radviliskis@skrastas.lt | 2004–2006 m. – sutartis dėl biuletenio „Savivaldybės aktualijos“ spausdinimo (išspausdinta 104 vnt. biuletenių) |
| Mūsų kraštas | Rajono savaitraštis (2 k. per savaitę) | Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai | Jadvyga Buivydienė, Radviliškio rajono redaktorė tel. (8 422), 51683 el. p. radviliskis@skrastas.lt | „————“ |
| Radviliškio naujienos | Rajono savaitraštis (1 k. per savaitę) | Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai | Linus Garbenis, redaktorius, tel. 8 685 01 358, el. p. iniciatyvos@gmail.com | Sutartis yra nuo 2006 metų iki dabar, per tą laikotarpį išspausdinta „Savivaldybės aktualijos“ 360 000 kv. cm informacijos (per metus – 52 biuleteniai ir 26 papildomi puslapiai) |
| Šiauliai plus | Regiono savaitraštis, skirtas kabelinės televizijos „Splius“ abonementams | Šiaulių regiono gyventojai, Radviliškio miesto gyventojai | Svajūnas Sabaliauskas, tel. , el. p. | Bendradarbiaujama nuo 2010 metų, išspausdinta 10 puslapių apie Radviliškio rajono savivaldybės, jos įstaigų veiklą. Sutarties nėra |
| Splius televizija | Regiono televizija | Rengia reportažus Splius, LNK, PBK (piervyj baltyjskij kanal) televizijoms | Nijolė Visockienė tel. , el. p. | Parengti 43 reportažai |
| Šiaulių regiono televizija ŠTV | Regiono televizija | Rengia reportažus TV3, BTV | Gediminas Beržinis, tel. 8 698 81 444, el. p. berzinis@stv.lt | Sutartis nuo 2007 metų, sukurta ir parodyta 27 laidos „Radviliškis šiandien ir rytoj“, sukurta 80 reportažų |
| Jevgenijus Bardauskas (LTV žurnalistas) | Respublikinė televizija | LTV televizijos auditorija | Jevgenijus Bardauskas, tel. 8 678 18 181 motazas1@gmail.com | Nuo 2007 metų, sutarties nėra, parengta 17 reportažų nacionalinei televizijai |
| Vidmantas Žiauberis (operatorius ir laidų kūrėjas) | Nepriklausomas autorius | Gyventojai, apsilankantys interneto svetainėje www.radviliskis.lt | Tel. 8 698 46 019, el. p. zvidmantas74@takas.lt | Pagal atskiras autorines sutartis parengti 2 darbai: filmas „Radviliškis pasitinkantis Tūkstantmetį“ ir filmukas apie daugiabučių namų renovaciją |
| www.etaplus.lt | Informacinis portalas internete | Etaplus portalo lankytojai | Redaktorė Eva Jagminaitė Telefonas 8 700 12 162, faksas 8 700 12133 El. paštas etaplus@splius.lt | Sutarties nėra. iki 2010 m. balandžio 30 d. paskelbti 88 tekstai apie Radviliškio rajono savivaldybę |

Sudaryta autoriaus

Elektroninio pranešimo žiniasklaidai apie įvykius Radviliškio rajono savivaldybėje pavyzdys

Informacija apie renginius Radviliškio rajono savivaldybėje 2010 metų gegužės 3–1 dienomis

Failas Redagavimas Rodymas Įrankiai Pranešimas Žinynas

Atsakyti Atsakyti vi... Persiųsti Spausdinti Naikinti Atgal Pirmyn Adresai

Iš: Eligija Zolnerienė
Data: 2010 m. gegužės 3 d. 18:52
Kam: ziniuos splius; vaida štankelytė; Splius; Silva Šimkevičienė iš ŠTV; siauliu krastas; Saulius Juškevičius; Saulius Juškevičius; Rima Tarbūnienė; Renalda smalsytė; radviliškio naujienos kunkulevičienė; radviliškis@skrastas.lt; radviliškiesciai.lt (egle); LNK ziniuos siauliai; Lina Zdanėvičiūtė splius laikraštis ir portalas; Lidija Jankauskienė; Laima Aganauskienė; kontrastai; Jevgenijus Bardauskas; jadvyga@skrastas.lt; iniciatyvos; gražina Dunauskienė; Gediminas Beržinis; eva.jagminaitė; elta; BNS; Svajūnas Sabaliauskas; Antanas Vaičiūnas; 15 min; alfa.lt; Audrone Kosciuskienė; balsas; bns; btv ziniuos; delfi; jurate sobutiene splius potralas ir laikraštis; Lietuvos radijas; Lietuvos žiniuos; InK ziniuos; Irytas; Panorama; petrikas; radijo stotis klasika; radviliškio naujienos2;
Tema: Informacija apie renginius Radviliškio rajono savivaldybėje 2010 metų gegužės 3–1 dienomis
Pridėti: gegužės 3-9 d. švietimo, kultūros ir sporto sk. renginiai.doc (41,5 KB) kaip nuvažiuoti i burbiski.JPG (102 KB)
 A2 2010 Tulpiu svente.jpg (1,05 MB) pranesimas spaudai (10-oji Tulpiu zydejimo svente Burbis....doc (31,3 KB)
 mero darbotvarkė.doc (36,4 KB)

Laba diena,

siunčiu jums informaciją apie renginius Radviliškio rajono savivaldybėje.
 Mero darbotvarkė prisegta (**2 savaitės, iki gegužės 15 d.**)
 Daugiau kultūros renginių: <http://www.radviliskis.lt/content/blogcategory/72/139/>
 Daugiau sporto renginių: <http://www.radviliskis.lt/content/blogcategory/45/133/>
 Daugiau švietimo renginių: <http://www.radviliskis.lt/content/view/35/53/>
 Skelbimai: <http://www.radviliskis.lt/content/blogcategory/61/141/>
 Informacija apie teritorijų planavimą: <http://www.radviliskis.lt/content/blogcategory/70/134/>
 Papildomi švietimo, kultūros ir sporto renginiai – priede.

Pagrindiniai renginiai Radviliškio rajono savivaldybėje 2010 metų gegužės 3–1 dienomis

Antradienis (2010-05-04):
10.00 val. Burbiškyje – pasitarimas dėl Tulpių žydėjimo šventės organizavimo ir statybos darbų eigos.
10 val. Radviliškio sporto arenoje – **Šiaulių apskrities zoninių pradinė klasių mokinių varžybų „Šviesoforas“ III turas.** Varžybose dalyvauja Šiaulių apskrities 1-4 klasių mokiniai, kurie rungsis teorinėse, praktinėse ir meninėse rungtyse. 1Rėnginio tikslas - atkreipti visuomenės dėmesį į eismo saugumo svarbą, mokyti pradinė klasių mokinius saugiai elgtis kelyje, mažinti eismo įvykių, kuriuose nukentčia mažamečiai vaikai, skaičių. Organizatorius –ŠSPPC Suaugusiųjų ir jaunimo neformaliojo ugdymo skyrius ir Radviliškio rajono policijos komisariatas.
18 val. Radviliškio miesto kultūros centre – **Teatro studija prisistato Radviliškio bendruomenei.** Bus vaidinamas spektaklis „Medėja“. Režisierė – Rasa Atkočiūnienė. Įėjimas nemokamas

Ketvirtadienis (2010-05-06):

Pradėti

magistro ... magistro ... priedai gal... Mano dok... pareigybė... Sent Item... Informac... LT 08:33

Savivaldybių interneto svetainių atitikimo Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo reikalavimams procentinės išraiškos

| Savivaldybės pavadinimas | Atitikimas reikalavimams | | | |
|--------------------------|--------------------------|------------|--------------|--------------------|
| | Bendrųjų nuostatų | Struktūros | Informacijos | Nutarimo (bendras) |
| Palangos | 87,5 | 94,4 | 81,1 | 85,9 |
| Radviliškio | 87,5 | 100,0 | 78,4 | 85,9 |
| Šiaulių r. | 100,0 | 83,3 | 78,4 | 84,5 |
| Tauragės | 87,5 | 88,9 | 78,4 | 83,1 |
| Telšių | 100,0 | 88,9 | 73,0 | 83,1 |
| Akmenė | 93,8 | 94,4 | 70,3 | 81,7 |
| Mažeikių | 87,5 | 100,0 | 70,3 | 81,7 |
| Šalčininkų | 87,5 | 100,0 | 70,3 | 81,7 |
| Elektrėnų | 100,0 | 72,2 | 73,0 | 78,9 |
| Joniškio | 100,0 | 77,8 | 70,3 | 78,9 |
| Raseinių | 87,5 | 94,4 | 67,6 | 78,9 |
| Molėtų | 87,5 | 88,9 | 67,6 | 77,5 |
| Šiaulių | 75,0 | 94,4 | 70,3 | 77,5 |
| Birštono | 93,8 | 94,4 | 56,8 | 74,6 |
| Kupiškio | 75,0 | 72,2 | 75,7 | 74,6 |
| Varėnos | 87,5 | 72,2 | 70,3 | 74,6 |
| Ignalinos | 87,5 | 72,2 | 67,6 | 73,2 |
| Jurbarko | 87,5 | 66,7 | 70,3 | 73,2 |
| Kaišiadorių | 81,3 | 83,3 | 59,5 | 70,4 |
| Pagėgių | 68,8 | 66,7 | 70,3 | 69,0 |
| Panevėžio m. | 68,8 | 77,8 | 64,9 | 69,0 |
| Visaginas | 87,5 | 66,7 | 62,2 | 69,0 |
| Trakų | 93,8 | 61,1 | 59,5 | 67,6 |
| Druskininkų | 62,5 | 66,7 | 67,6 | 66,2 |
| Kelmės | 81,3 | 61,1 | 62,2 | 66,2 |
| Plungės | 81,3 | 61,1 | 62,2 | 66,2 |
| Alytaus m. | 81,3 | 44,4 | 67,6 | 64,8 |
| Skuodo | 87,5 | 33,3 | 70,3 | 64,8 |
| Vilkaviškio | 100,0 | 33,3 | 62,2 | 63,4 |
| Neringos | 68,8 | 72,2 | 54,1 | 62,0 |
| Zarasai | 68,8 | 61,1 | 59,5 | 62,0 |
| Vilniaus m. | 87,5 | 11,1 | 75,7 | 62,0 |
| Anykščių | 87,5 | 50,0 | 54,1 | 60,6 |
| Kretingos | 75,0 | 66,7 | 51,4 | 60,6 |
| Širvintų | 75,0 | 44,4 | 62,2 | 60,6 |
| Kėdainių | 87,5 | 0,0 | 75,7 | 59,2 |
| Pasvalio | 68,8 | 50,0 | 59,5 | 59,2 |
| Jonavos | 87,5 | 33,3 | 56,8 | 57,7 |
| Prienų | 62,5 | 77,8 | 45,9 | 57,7 |
| Kalvarijų | 68,8 | 50,0 | 54,1 | 56,3 |
| Pakruojo | 62,5 | 77,8 | 43,2 | 56,3 |
| Šilalės r. | 93,8 | 16,7 | 59,5 | 56,3 |
| Šilutės | 68,8 | 55,6 | 51,4 | 56,3 |
| Kauno r. | 93,8 | 22,2 | 54,1 | 54,9 |
| Šakių | 68,8 | 27,8 | 62,2 | 54,9 |

| Savivaldybės pavadinimas | Atitikimas reikalavimams | | | |
|--------------------------|--------------------------|-------------|--------------|--------------------|
| | Bendrujų nuostatų | Struktūros | Informacijos | Nutarimo (bendras) |
| Utenos | 75,0 | 22,2 | 59,5 | 53,5 |
| Biržų | 81,3 | 22,2 | 54,1 | 52,1 |
| Švenčionių | 75,0 | 50,0 | 43,2 | 52,1 |
| Ukmergės | 81,3 | 22,2 | 54,1 | 52,1 |
| Kauno m. | 75,0 | 33,3 | 48,6 | 50,7 |
| Kazlų rūdos | 68,8 | 16,7 | 59,5 | 50,7 |
| Marijampolės | 75,0 | 33,3 | 48,6 | 50,7 |
| Vilniaus raj. | 81,3 | 22,2 | 43,2 | 46,5 |
| Klaipėdos | 70,6 | 5,6 | 48,6 | 43,7 |
| Rietavo | 81,3 | 22,2 | 37,8 | 43,7 |
| Rokiškio | 68,8 | 16,7 | 45,9 | 43,7 |
| Alytaus | 68,8 | 33,3 | 35,1 | 42,3 |
| Klaipėdos m. | 68,8 | 5,6 | 45,9 | 40,8 |
| Panevėžio r. | 81,3 | 11,1 | 35,1 | 39,4 |
| Lazdijų | 62,5 | 16,7 | 37,8 | 38,0 |
| Vidurkis: | 80,8 | 54,4 | 60,2 | 63,4 |

Šaltinis: Valstybės institucijų interneto svetainių atitikimas bendriesiems valstybės institucijų interneto svetainių reikalavimams. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LRV [interaktyvus] [žiūrėta 2010-04-06]. Prieiga per internetą <http://www.ivpk.lt/main-stat.php?cat=62&n=100>

Ateities www.radviliskis.lt

| Paslaugos | Gyventojai | Darbuotojai |
|---|-----------------|-------------|
| Forumas | + (registruoti) | + |
| Naujienu prenumerata RSS formatu | + | + |
| Teisės aktų paieška (tiek savivaldos, tiek valstybės lygiu) | + | + |
| Online konferencijos (tiek klausimų ir atsakymų, tiek vaizdo) | + | + |
| Asmeninė darbuotojo erdvė, kurioje jis gali matyti savo kalendorių su vadovu pavedimais, savo užsirašytais darbais | - | + |
| Internetinis el. paštas | - | + |
| Galimybė prisijungti prie įvairių informacinių sistemų, kuriose pateikiami duomenys apie gyventojus, objektus ir kt., kad operatyviau gyventojui būtų suteikiama viena ar kita paslauga | - | + |
| Galimybė naudotis archyvu (vaizdo, garso, teksto paieška) | + | + |
| Galimybė komentuoti ir reitinguoti komentarus | + | - |
| Klausimai specialistui online | + | - |
| Raktinių žodžių paslauga | + | - |
| El. paslaugos (galimybė gauti reikiamus dokumentus neišeinant iš namų) | + | - |
| Susisteminta informacija įvairių grupių vartotojams: verslininkams, turistams, soc. paslaugų gavėjams, žemdirbiams ir kitoms gyventojų grupėms | + | - |
| Registracija pokalbiui su specialistu | + | - |
| Galimybė teikti pasiūlymus ir redakcijas prie svarstomų teisės aktų | + | + |
| Prisijungimas prie viešų informacinių sistemų, pvz. darbo paieškos Radviliškio rajono savivaldybėje | + | - |
| Galimybė žemėlapyje pažymėti problemines vietas ir palikti komentarą (jei kelias duobėtas, jei bala kieme didelė, jei vaikų žaidimų aikštelė nuniokota ir pan.) | + | - |
| Interaktyvi bendra D.U.K. (dažniausiai užduodami klausimai) skiltis, arba tokia skiltis prie kiekvieno skyriaus, nuolat papildoma aktualia informacija | + | - |
| Pasiūlymų knyga | + | - |
| Dokumentų blankai, šablonai | + | + |
| Galimybė skelbti naujienas | + | + |
| Galimybė derinti dokumentus su kitais specialistais, elektroninis patvirtinimas | - | + |

Gyventojų skaičius pagal amžių Radviliškio rajono savivaldybėje

| Rodiklis | 2007 | 2008 | 2009 |
|--------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| Gyventojai (0–15 metų amžiaus) | 9 432 | 9 072 | 8 580 |
| Darbingo amžiaus gyventojai | 29 985 | 30 018 | 29 995 |
| Pensinio amžiaus gyventojai | 10 288 | 10 160 | 9 848 |
| Iš viso | 49 705 | 49 250 | 48 423 |

Šaltinis: Lietuvos Respublikos statistikos departamentas (2010). Gyventojų skaičius, natūrali kaita, santuokos ir ištuokos apskrityse ir savivaldybėse. [interaktyvus] [žiūrėta 2010-03-29]. prieiga per internetą:
http://www.stat.gov.lt/uploads/docs/Gyv_sk.pdf

Tyrimas tema „Viešieji ryšiai savivaldoje: Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizė“

Esu Eligija Zoltnerienė, Šiaulių universiteto magistrantė, dirbu Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje, esu atsakinga už ryšius su visuomene ir komunikaciją. Rašau magistro darbą tema „Viešieji ryšiai savivaldoje: Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizė“. Anketoje klausiama apie oficialią Savivaldybės kaip įstaigos pateikiamą informaciją visuomenei vietos žiniasklaidoje. Klausimai yra Jūsų atsakymai į šią anketą bus naudojami šiam magistro darbui pagrįsti. Dėkoju už atsakymus. Anketa anoniminė.

1. Jūsų lytis? *

- Vyras
 Moteris

2. Kuriai amžiaus grupei jūs priklausote? *

- 18-25
 26-35
 36-45
 46-55
 Nuo 56

3. Jūsų išsilavinimas? *

- Pagrindinis
 Vidurinis
 Profesinis
 Aukštasis neuniversitetinis
 Aukštasis universitetinis

4. Jūsų veiklos sritis? *

- Verslas
 Valstybės tarnyba
 Paslaugų sfera
 Pensininkas
 Bedarbis

5. Jūsų gyvenamoji vietovė? *

- Miestas
 Miestelis, gyvenvietė
 Kaimas
 kaimiškoji vietovė, vienkiemis

6. Ar namie, darbovietėje naudojate internetu? *

- Taip, namie
 Taip, darbovietėje
 Taip, ir namie, ir darbovietėje
 Ne

7. Ar jums žinoma, kokios yra Savivaldybės kaip institucijos funkcijos? *

- Taip
- Iš dalies
- Ne

8. Pažymėkite penkias jums aktualiausias savivaldybės veiklos sritis, apie kurias jūs norėtumėte gauti daugiau informacijos? *

- Biudžetas, finansai
- Sveikatos apsauga
- Atliekų tvarkymas
- Švietimas
- Vaiko teisių apsauga
- Socialinė parama
- Investicijos
- Bendruomenių veikla
- Teisinė pagalba
- Architektūra
- Daugiabučių namų administravimas
- Statyba
- Žemės ūkis
- Savivaldybės turto valdymas
- Viešasis transportas

- Vietinis ūkis
- Privatizavimas
- Kita

9. Kokia jūsų nuomonė apie Radviliškio rajono savivaldybės veiklą? *

- Savivaldybės veiklą vertinu puikiai
- Savivaldybės veiklą vertinu gerai
- Savivaldybės veiklą vertinu patenkinamai
- Savivaldybės veiklą vertinu neigiamai
- Neturiu nuomonės

10. Ar Radviliškio rajono savivaldybės pareigūnai gerai išmano savo darbą? *

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau

11. Ar Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai gauna pakankamai informacijos apie Savivaldybės veiklą? *

- Taip
- Ne
- Nežinau

12. Ar jus pasiekia informacija apie svarbius įvykius Savivaldybėje? *

- Pasiekia greitai
- Pasiekia, bet vėliau
- Nepasiekia
- Man neįdomu

13. Kaip jus pasiekia informacija apie Savivaldybės veiklą? *

- Sužinau pats, ieškau informacijos specialiai
- Sužinau iš draugų, pažįstamų, šeimos narių
- Man neįdomu

14. Norėčiau gauti daugiau informacijos apie... (pasirinkite kelis variantus) *

- priimamus teisės aktus (Savivaldybės tarybos sprendimų, direktoriaus įsakymų projektus)
- jau priimtus teisės aktus (Savivaldybės tarybos sprendimus, direktoriaus įsakymus)
- pasikeitimus Savivaldybės struktūroje
- būsimus ir įvykusius sporto, kultūros, švietimo renginius
- organizuojamas konferencijas
- apie įvairių teisės aktų, įstatymų, susijusių su savivalda, naujoves ir pasikeitimus
- apie Savivaldybės funkcijas

15. Kokį informacijos apie Savivaldybės veiklą šaltinį renkatės dažniausiai? *

- Savivaldybės svetainę internete
- Rajono spaudą
- Regiono spaudą
- Regiono televiziją
- Metines ataskaitas
- Informaciją iš draugų ir pažįstamų
- Kita

16. Kaip, jūsų nuomone, efektyviau ir greičiau galima informuoti gyventojus apie Savivaldybės veiklą? (Pažymėkite tris labiausiai efektyvius būdus) *

- Savivaldybės interneto svetainėje
- Rajono spaudoje
- Regiono spaudoje
- Regiono televizijoje
- Metinėse ataskaitose
- Lankstinukuose, skrajutėse

17. Ar lankotės Savivaldybės svetainėje internete? *

- Taip
- Retai
- Ne

18. Ar žiūrite laidą apie Savivaldybės veiklą „Radviliškis šiandien ir rytoj“ per Šiaulių regiono televiziją „ŠTV“? *

- Taip
- Retai
- Ne

19. Ar skaitote Savivaldybės biuletenį „Savivaldybės aktualijos“ savaitraštyje „Radviliškio naujienos“? *

- Taip
- Retai
- Ne

20. Ar skaitote Savivaldybės metines ataskaitas? *

- Taip
- Retai
- Ne

21. Ar tenkina informacija, pateikiama Savivaldybės interneto svetainėje? *

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau

22. Ar tenkina informacija, pateikiama Savivaldybės biuletenyje „Savivaldybės aktualijos“ laikraštyje „Radviliškio naujienos“? *

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau

23. Ar tenkina informacija, pateikiama Šiaulių regiono televizijoje ŠTV kuriamoje laidoje „Radviliškis šiandien ir rytoj“? *

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau

24. Ar tenkina informacija, pateikiama metinėse ataskaitose? *

- Taip
- Iš dalies
- Ne
- Nežinau

25. Kaip manote, ar seniūnaičiai vietos bendruomenėse turėtų prisidėti prie informacijos apie Savivaldybės veiklą platinimo? *

- Taip
- Ne
- Nežinau

26. Kokia informacija daro didžiausią įtaką jūsų nuomonės apie Savivaldybę formavimui? (Pasirinkite tris svarbiausius informacijos šaltinius) *

- Rodoma per televiziją
- Skaitoma spaudoje
- Skaitoma internete
- Spausdinama metinėse ataskaitose
- Perduodama iš lūpų į lūpas
- Savos išvados pagal Savivaldybės vadovų ir darbuotojų elegsį
- Girdima iš klientų atsiliepimų

27. Kaip manote, kokia Radviliškio rajono savivaldybės kaip įstaigos reputacija? *

- Puiki
- Labai gera
- Gera
- Patenkinama
- Bloga
- Nežinau

28. Kaip Radviliškio rajono savivaldybės vadovai, darbuotojai turi elgtis, kad įstaigos reputacija būtų geresnė? *

- Skaidriai ir sąžiningai vykdyti savo veiklą
- Stengtis neišvelti į konfliktus
- Pateisinti visų visuomenės interesų grupių lūkesčius
- Įsiteikti atskiroms visuomenės interesų grupėms
- Vykdyti ryšių su visuomene programą

29. Kas daro didžiausią įtaką Radviliškio rajono savivaldybės kaip įstaigos reputacijai? *

- Savivaldybės vadovai
- Savivaldybės tarybos narių veikla
- Savivaldybės tarybos priimami sprendimai
- Savivaldybės administracijos darbuotojų lojalumas

30. Ar asmeninės vadovų, darbuotojų savybės svarbios organizacijos įvaidžiui visuomenėje? *

- Taip
- Ne
- Nežinau

31. Ar esate aktyvus vietos bendruomenės narys? *

- Taip
- Ne
- Nežinau

32. Ar žinote būdus, kaip galima daryti įtaką Savivaldybės tarybos ir administracijos priimamiems sprendimams? *

- Taip
- Ne

33. Ar nors kartą pareiškėte savo nuomonę Savivaldybės atstovams dėl vieno ar kito priimamo sprendimo? *

- Taip, ne kartą
- Taip, vieną kartą
- Ne
- Man nerūpi

34. Pažymėkite tris geriausius būdus daryti įtaką Savivaldybės tarybos ir administracijos priimamiems sprendimams? *

- Piketai ir demonstracijos
- Asmeninių prašymų rašymas
- Kreipimasis į Savivaldybės tarybos narius
- Kreipimasis į Savivaldybę per vietos bendruomenę
- Kyšio davimas
- Kreipimasis į Savivaldybę per seniūnaitį
- Kreipimasis į Savivaldybę per seniūną

35. Ar reikia ką nors keisti Savivaldybės veikloje, susijusioje su gyventojų dalyvavimu Savivaldybės veikloje? *

- Nereikia pakeitimų, šiandieninė situacija tenkina
- Reikia nedidelių pakeitimų
- Reikia pakeitimų iš esmės
- Neturiu nuomonės

Respondentus dominančios savivaldybės funkcijos

N=260

| Funkcija | Dažnis (<i>taip, domina</i>) | Procentai |
|----------------------------------|-----------------------------------|-----------|
| Biudžetas, finansai | 118 | 45,4 |
| Sveikatos apsauga | 155 | 59,6 |
| Atliekų tvarkymas | 68 | 26,2 |
| Švietimas | 104 | 40 |
| Vaiko teisių apsauga | 65 | 25 |
| Socialinė parama | 138 | 53,1 |
| Investicijos | 96 | 32,7 |
| Bendruomeninė veikla | 68 | 26,2 |
| Teisinė pagalba | 125 | 48,1 |
| Architektūra | 26 | 10 |
| Daugiabučių namų administravimas | 67 | 25,8 |
| Statyba | 31 | 11,9 |
| Žemės ūkis | 37 | 14,2 |
| Savivaldybės turto valdymas | 42 | 16,2 |
| Viešasis transportas | 34 | 13,1 |
| Vietinis ūkis | 26 | 10 |
| Privatizavimas | 49 | 18,8 |
| Kita | 17 | 6,5 |

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Respondentų nuomonė apie informacijos apie savivaldybės veiklą kiekį

Ar Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai gauna pakankamai informacijos apie Savivaldybės veiklą? (proc.)

| Amžiaus grupė | taip | ne | nežinau |
|---------------|------|------|---------|
| 18-25 | 23,8 | 38 | 38 |
| 26-35 | 31,9 | 36,1 | 29,7 |
| 36-45 | 38,3 | 44,1 | 17,4 |
| 46-55 | 49,3 | 24 | 26,5 |
| nuo 56 | 48,1 | 33,3 | 18,5 |
| Iš viso | 40,3 | 35 | 24,2 |

Ar Radviliškio rajono savivaldybės gyventojai gauna pakankamai informacijos apie Savivaldybės veiklą? (proc.)

| Gyvenamoji vieta | taip | ne | nežinau |
|--------------------|------|------|---------|
| miestas | 41,8 | 35,1 | 22,3 |
| gyvenvietė | 37 | 37 | 25,9 |
| kaimas | 39,2 | 31,3 | 29,4 |
| kaimiškoji vietovė | - | 66,6 | 33,3 |
| Iš viso | 40,3 | 35 | 24,2 |

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Respondentams įdomi informacija

N=260

| Respondentams įdomi informacija | Suma | Procentai |
|--|------|-----------|
| Apie priimamus teisės aktus | 97 | 37,3 |
| Apie jau priimtus teisės aktus | 70 | 26,9 |
| Apie pasikeitimus Savivaldybės struktūroje | 88 | 33,8 |
| Apie būsimus ir įvykusius sporto, kultūros, švietimo renginius | 96 | 36,9 |
| Apie organizuojamas konferencijas | 62 | 23,8 |
| Apie įvairių teisės aktų, įstatymų, susijusių su savivalda, naujoves ir pasikeitimus | 131 | 50,4 |
| Apie savivaldybės funkcijas | 73 | 28,1 |

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

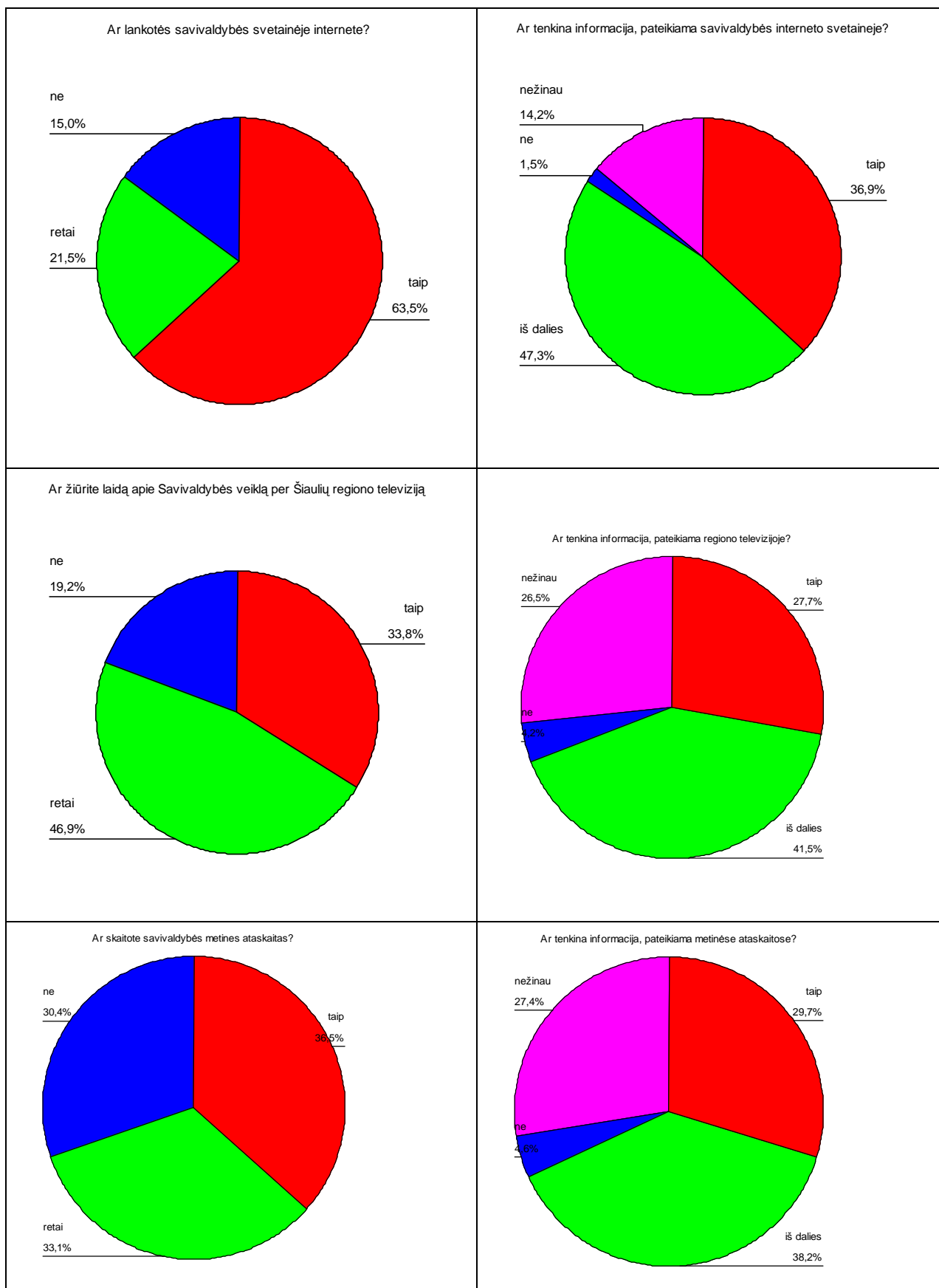
Geriausi kanalai informuoti gyventojus

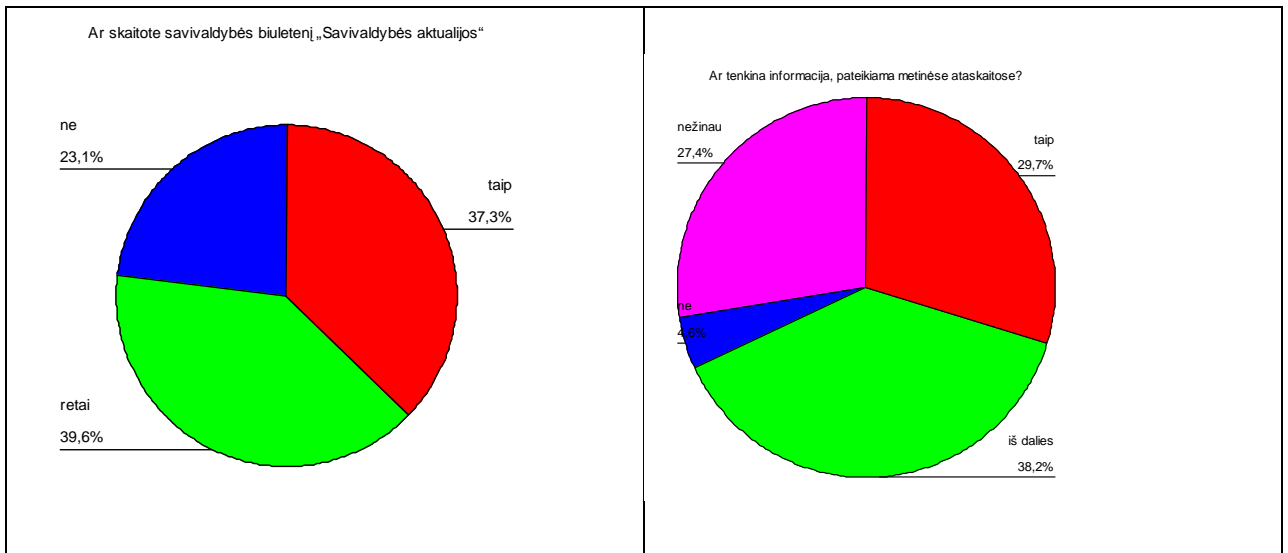
N=260

| Kanalas | Dažnis (<i>taip, būtų efektyviau</i>) | Procentai |
|---------------------------------|---|-----------|
| Savivaldybės interneto svetainė | 212 | 81,5 |
| Rajono spauda | 173 | 64,5 |
| Regiono spauda | 93 | 35,8 |
| Regiono televizija | 111 | 42,7 |
| Metinės ataskaitos | 40 | 15,4 |
| Lankstinukai, skrajutės | 74 | 28,5 |

Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Pagrindinių Radviliškio rajono savivaldybės kanalų analizė





Sudaryta autoriaus remiantis Radviliškio rajono savivaldybės gyventojų apklausos duomenimis

Giluminio interviu klausimai ekspertams

Esu Eligija Zoltnerienė, Šiaulių universiteto magistrantė, dirbu Radviliškio rajono savivaldybės administracijoje, esu atsakinga už ryšius su visuomene ir komunikaciją. Rašau magistro darbą tema „Viešieji ryšiai savivaldoje: Radviliškio rajono savivaldybės atvejo analizė“. Jūsų kaip ekspertų atsakymai į šią anketą bus naudojami šiam magistro darbui. Dėkoju už atsakymus.

1. Kaip savivaldos institucijos specifika (daug įvairių sričių, daug tikslinių auditorijų) turi įtakos šios institucijos viešųjų ryšių organizavimo procesui?

2. Kokie viešųjų ryšių kanalai labiausiai efektyvūs, norint pasiekti kuo platesnę vietos gyventojų auditoriją?

3. Kokias viešųjų ryšių priemones ir kada reikia taikyti, kad kuo tiksliau būtų atskirtos tikslinės auditorijos?

4. Kokios priemonės lemia sėkmingą savivaldybės kaip institucijos viešųjų ryšių organizavimo procesą?

5. Kokia linkme turi eiti viešųjų ryšių raida savivaldos institucijose organizavimo prasme? Ar reikia keisti viešųjų ryšių organizacinį modelį, ar įstaigos struktūrą, ar skirti daugiau lėšų, ar priimti daugiau specialistų, ar dar kaip kitaip?

6. Kokios priežastys lemia, kad savivaldos institucijose vyrauja informacinis (techninis, neprofesionalusis (tik teikiama informacija, mažai ieškoma grįžtamojo ryšio) viešųjų ryšių organizavimo modelis?

7. Ką reikėtų daryti, kad savivaldybėse įsivyratų profesionalieji viešieji ryšiai (kad būtų siekiama ne tik informavimo, bet ir grįžtamojo ryšio, visuomenės įtikinimo, visuomenės supratimo ir palaikymo)?

8. Kas labiausiai formuoja savivaldybės kaip įstaigos įvaizdį?

9. Kaip suaktyvinti visuomenę, kad ji bent jau pradėtų dalyvauti savivaldos procesuose?

10. Kodėl visuomenėje vyrauja labiau neigiama nei neutrali ar teigiama nuomonė apie savivaldos instituciją ir kaip to išvengti?