

VILNIAUS UNIVERSITETAS
TARPTAUTINIŲ SANTYKIŲ IR POLITIKOS MOKSLŲ INSTITUTAS

POLITIKOS IR MEDIJŲ MAGISTRO PROGRAMA

AUŠRA LUČINSKAITĖ

II kurso studentė

**NUO KONTROLĖS PRIE KONSULTAVIMO: PRIEŽIŪROS INSTITUCIJŲ
KOMUNIKACIJOS POLITIKA SOCIALINIUOSE TINKLUOSE**

MAGISTRO DARBAS

Darbo vadovė doc. dr. Eglė Grėbliauskaitė

Vilnius, 2025

MAGISTRO DARBO PRIEŠLAPIS

Magistro darbo vadovo išvados dėl darbo gynimo:

.....
.....
.....

.....

(data)

.....

(v., pavardė)

.....

(parašas)

Magistro darbas įteiktas gynimo komisijai:

.....

(data)

.....

(Gynimo komisijos sekretoriaus/ės parašas)

Magistro darbo recenzentas/ė:

.....

(v., pavardė)

Magistro darbų gynimo komisijos įvertinimas:

.....

Komisijos pirmininkas/ė:

Komisijos nariai:

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

Patvirtinu, kad įteikiamas darbas „*Nuo kontrolės prie konsultavimo: priežiūros institucijų komunikacijos politika socialiniuose tinkluose*“ yra:

1. Atliktas mano paties ir nėra pateiktas kitam kursui šiame ar ankstesniuose semestruose;
2. Nebuvo naudotas kitame Institute/Universitete Lietuvoje ir užsienyje;
3. Nenaudoja šaltinių, kurie nėra nurodyti darbe, ir pateikia visą panaudotos literatūros sąrašą.

____Aušra Lučinskaitė____

(vardas, pavardė)

(parašas)

BIBLIOGRAFINIO APRAŠO LAPAS

Lučinskaitė A. Nuo kontrolės prie konsultavimo: priežiūros institucijų komunikacijos politika socialiniuose tinkluose: Politikos ir medijų programos, magistro darbas / VU Tarptautinių santykių ir politikos mokslų institutas; darbo vadovė doc. dr. Eglė Grėbliauskaitė. – V., 2025. – 72 p.

Reikšminiai žodžiai: ūkio subjektai, priežiūra, galia, komunikacija, socialiniai tinklai, bauda, sankcija, konsultavimas, inspektorius

Šiame darbe tiriama priežiūros institucijų komunikacijos politika socialiniuose tinkluose. Siekiama atsakyti į klausimą, kaip priežiūros institucijų komunikacija socialiniuose tinkluose padeda keisti jų įvaizdį ir santykius su visuomene? Atsakymui į šį klausimą darbe išsikeltas tikslas – analizuoti socialinių tinklų komunikaciją, siekiant nustatyti, ar institucijos pereina nuo baudėjo prie konsultanto modelio. Darbe taikomas mišrus metodų tyrimas, apjungiantis kiekybinę ir kokybinę duomenų analizę. Tiriamajame darbe analizuojamas vienas iš pagrindinių komunikacijos proceso elementų – pranešimai, kuriais PI dalinasi socialiniame tinkle „Facebook“ ir ieškoma sąsajų, kaip PI save pozicionuoja per socialinių tinklų komunikaciją – padedančio ir informuojančio konsultanto ar atliekančio baudėjo vaidmenį.

TURINYS

ĮVADAS	6
1. Teorinės prielaidos	12
1.1. Komunikacijos samprata	12
1.2. Viešosios komunikacijos modelis.....	13
1.3. Socialinių medijų reikšmė PI komunikacijoje	14
1.4. Ūkio subjektų priežiūros teoriniai modeliai	17
2. Priežiūros institucijų komunikacijos politikos socialiniuose tinkluose empirinis tyrimas	23
2.1. Empirinio tyrimo metodologija.....	23
2.2. Empirinio tyrimo rezultatai.....	32
2.2.1. Kiekybinė duomenų analizė	32
2.2.2. Kokybinė duomenų analizė	46
IŠVADOS	61
Literatūros šaltiniai	64
Paveikslėlių ir lentelių sąrašas	69
SUMMARY	71

IVADAS

Priežiūros institucijos vykdo priežiūros funkcijas ir saugo mūsų visų viešąsias gėrybes, tokias kaip žmogaus sveikata, visuomenės saugumas, gamtos ištekliai, ekonominė gerovė, gyvūnų gerovė ir daugelį kitų vertybių nuo neigiamo poveikio¹. Institucijos turi būti dinamiškos ir prisitaikyti prie pokyčių, kadangi rinkoje vyksta progresas. Pavyzdžiui, daugelis pradedame naudoti dirbtinio intelekto įrankius kasdienėse užduotyse, tuo metu valstybė turi rūpintis, kad dirbtinio intelekto pagalba kuriami produktai, nepažeistų mūsų privatumo ir kitų teisių. Svarbu, kad visuomenė, verslas žinotų teisės aktus ir savo veiklą vykdytų laikydamiesi reikalavimų. Švietimas ir konsultacijos yra viena iš prevencinių priemonių, siekiant susidurti ne su pasekme ir baudos skyrimu, o visų pirma apsaugoti vertybes nuo žalos. Lietuvoje ir kitose posovietinėse šalyse baimė priežiūros institucijoms ir inspektoriams galimai yra įsišaknijusi dėl kontrolės, grasinimų ir bausmių taikymo².

Lietuvoje nuo 2009 metų įgyvendinama verslo priežiūros institucijų (toliau – PI) pertvarka, siekiant efektyvesnės, labiau koordinuotos ūkio subjektų veiklos priežiūros. Pertvarkos pagrindinis šūkis – „inspektorius ne baudėjas, o konsultantas!“³. Pakeitimai Viešojo administravimo įstatyme rodo valstybės politikos perėjimą nuo vadovaujamojo pobūdžio ir įsakymais bei atgrasymu grindžiamos kontrolės prie patariančios ir konsultuojančios ūkio subjektų veiklos priežiūros⁴. Ūkio subjektų priežiūros politiką Lietuvoje formuodama LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija (toliau – EIMIN), kas du metus atlieka priežiūros institucijų pažangos (švieslentės) vertinimą⁵. Pažangos vertinimas buvo atliekamas 2018 m., 2020 m., 2022 m. ir 2024 m. PI pildė klausimyną⁶, kurio rezultatai dar nėra paskelbti. Pagal pažangos vertinimo metodiką, priežiūros institucijos vertinamos 10 kategorijų: 1) veiklos rodikliai; 2) rizikos vertinimas ir valdymas; 3) skundų nagrinėjimas; 4) kontroliniai klausimynai; 5) tikrinimų vykdymas; 6) konsultavimas; 7) poveikio priemonių

¹ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Priežiūros institucijų veiklos vertinimo ir atskaitomybės standartas* (2022), 5 psl., žiūrėta 2024 m. lapkričio 5 d.,

https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Atskaitomyb%C4%97s%20standartas_galutinis.pdf

² Florentin Blanc, *Inspections reforms: why, how, and with what results*, (OECD: 2012), 21 psl., žiūrėta 2025 m. sausio 1 d.,

https://scholar.google.it/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=f7GdzuoAAAAJ&citation_for_view=f7GdzuoAAAAJ:9yKSN-GCB0IC

³ Lietuvos Respublikos ūkio ministerijos, *Verslo priežiūros vadovas* (Vilnius, UAB „BMK Leidykla“, 2015), 5 psl.,

<https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Verslo%20prie%C5%BEi%C5%ABros%20vadovas%202015.pdf>

⁴ Eimantė Šilvaitė, „Ūkio subjektų veiklos priežiūros pokytis“ *Teisė*, Vol. 119 (2021), 143 psl.

⁵ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Priežiūros institucijų pažangumo vertinimo (švieslentės) metodika* (2022), žiūrėta 2024 m. lapkričio 5 d.

<https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20metodika%202022%2002%2006.pdf>

⁶ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Klausimynas. Priežiūros institucijų pažangos vertinimas – Švieslentė* (2024), žiūrėta 2024 m. lapkričio 6 d. <https://eimin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/verslo-aplinka/verslo-prieziuros-politika/svieslente/>

taikymas; 8) „Verslo naujoko“ statuso taikymas; 9) mažareikšmiškumas; 10) grįžtamasis ryšys. 2022 m. pažangos vertinimo duomenimis, vidutinis priežiūros institucijų pažangos rodiklis pakilo nuo 5,12 (2018 m.) iki 7,2 (2022 m.) balo. Šešta vertinimo kategorija, prisidedanti prie ūkio subjektų informavimo, yra konsultavimas: „konsultavimas yra neatsiejama PI veiklos dalis, ne tik prisidedanti prie didesnio ūkio subjektų informuotumo, bet ir gerinanti bendrą PI įvaizdį, įgyvendinant siekį PI darbuotojui visų pirma būti konsultantu, bet ne baudėju.⁷“ PI institucijoms įprastai ūkio subjektus konsultuojant raštu, telefonu ar atvykus į vietą, 2024 m. vertinimo metodikos klausimynas papildytas klausimais apie institucijų konsultavimo paslaugų viešinimą bei alternatyvių konsultavimo priemonių naudojimą⁸.

2023 m. EIMIN atliktos ūkio subjektų apklausos duomenimis, priežiūrimi ūkio subjektai informacijos sklaidą socialiniuose tinkluose įvardino kaip mažiausiai pagalbos suteikiantį metodą (7,1%)⁹. Aštuonioliktoji Lietuvos Respublikos Vyriausybė programoje akcentavo informacijos sklaidos efektyvumo ir nuoseklumo svarbą¹⁰. 2023 m. gruodžio 13 d. tos pačios Vyriausybės EIMIN ministrė Aušrinė Armonaitė savo socialinėje paskyroje „Facebook“ dalinosi komentaru apie netinkamą priežiūros institucijos komunikaciją „Dar keistesnis dalykas – komunikacija. Nemanau, kad yra normalu pranešti žinią apie paskirtą baudą visuomenei socialiniuose tinkluose išsityčioti iš įmonės pavadinimo. Kažkam tai šmaikštu, o kai kam tai reali žala.¹¹“ Internetas didina turimos informacijos ekonominę ir socialinę vertę, todėl svarbus yra viešojo sektoriaus organizacijų bendradarbiavimas su visuomene¹². Valstybės duomenų agentūros duomenimis, 2023 m. Lietuvoje

⁷ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Švieslentė 2022. Priežiūros institucijų pažangumo vertinimo ataskaita* (2023), 104 psl., žiūrėta 2024 m. spalio 15 d.

[https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20ataskaita%202023%20m\(1\).pdf](https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20ataskaita%202023%20m(1).pdf)

⁸ Vertinamos priežiūros institucijų taikomos priemonės, kurios laikomos alternatyvios tradicinėms konsultavimo priemonėms. Tradicinės konsultavimo priemonės suprantamos kaip konsultavimas raštu, el. paštu, telefonu, žodžiu priežiūros institucijos veiklos vietoje, D.U.K. Balai skiriami už priežiūros institucijų taikomas alternatyvias priemones, kurios atitinka skirtingas konsultavimo priemonių kategorijas. Alternatyvių konsultavimo priemonių kategorijos: 1) konsultacijų teikimas realiuoju laiku (Live Chat, Skype, MS Teams, socialiniais tinklais (Facebook, LinkedIn, Instagram ir pan.)), 2) seminarai (gyvi, nuotoliniai, seminarų įrašai, Youtube platformos įrašai, seminarų mokomoji medžiaga ir pan.), 3) konsultacijos ūkio subjekto veiklos (verslo užsakymu, patikrinimų metu ir pan.), 4) metodiniai leidiniai (gairės, standartai, teisės aktų išaiškinimai, vedliai ir pan.); 5) IT įrankiai (dirbtinio intelekto valdomos konsultavimui skirtos programos, skaitmenizuoti IT sprendimai, supažindinti ūkio subjektus su teisės aktų reikalavimais ir pan.).

⁹ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Ūkio subjektų priežiūros institucijų veiklos apklausos ataskaita*, (MB „Lakasta“; 2023), 47 psl., žiūrėta 2024 m. spalio 18 d.

<https://eimin.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2024/4/SlcB9VjWjwA.pdf>

¹⁰ Lietuvos Respublikos Seimas, Dėl Aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos 2020 m. gruodžio 11 d. Nr. XIV-72 „Aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos vyriausybės programa“, Vilnius, 2020, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/973c87403bc311eb8c97e01ffe050e1c> (žiūrėta 2024 m. spalio 18 d.)

¹¹ Aušrinė Armonaitė, „Kas iš tikrųjų nuplovė grybą“, Facebook įrašas, 2023 m. gruodžio 13 d.,

<https://www.facebook.com/ausrine.armonaite>

¹² Olivier Serrat, *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*, „Social Media and the Public sector“ (Asian Development Bank, 2017), 932 psl.

internetu naudojosi 89 proc. gyventojų 16-74 metų amžiaus. Naudojimosi tikslas buvo ryšiams (85 proc.), informacijos paieškai (75 proc.), naujienoms skaityti (81 proc.)¹³. Visuomenė informaciją renka internetu, todėl viena iš galimybių viešajam sektoriui bendrauti su visuomene yra susitikti su žmonėmis ten, kuri jie lankosi¹⁴. Siekiant švelninti ir kurti draugiškesnį PI įvaizdį, aktualu giliau išanalizuoti, kaip šios institucijos save pateikia socialiniuose tinkluose ir kokia yra komunikacijos politika su visuomene, prižiūrimais ūkio subjektais. Socialiniai tinklai ne tik suteikia galimybę viešosioms institucijoms efektyviau pasiekti visuomenę, bet ir tampa strateginiu įrankiu politinės galios transformacijai, formuojant institucijų įvaizdį kaip patariančių ir bendradarbiaujančių partnerių. Tai ypač svarbu, atsižvelgiant į šiuolaikinės politikos ir medijų tarpusavio sąveiką.

Šio magistrinio **darbo tyrimo objektas** yra tirti PI galios komunikaciją socialiniuose tinkluose, kurių priežiūros funkcija sudaro pagrindinę veiklos dalį. Kadangi socialinių technologijų laikotarpyje informacija keliai į skaitmeninę erdvę, todėl viešajam sektoriui svarbu prisitaikyti prie pokyčių dėl kelių priežasčių: 1) viešasis sektorius atsakingas už savo reputacijos, įvaizdžio socialinėje erdvėje kūrimą; 2) socialinė žiniasklaida tampa svarbiu veiksmu, įtakančiu viešojo sektoriaus vertinimą ne tik pagal tai, ką jis veikia, tačiau kaip visuomenė supranta jo veikimą; 3) socialinė tinklaveika padeda visuomenei pasiekti paprastesnę, jai pritaikytą, reaguojančią ir efektyvią valdžią¹⁵, todėl aktualu stebėti, kokius socialinius kanalus priežiūros institucijos yra pasirinkusios bendravimui su visuomene ir prižiūrimais ūkio subjektais bei kaip juose komunikuoja. Per viešųjų institucijų komunikaciją socialiniuose tinkluose galima daryti įtaką visuomenės nuomonėms ir nuostatoms, bei pati informacijos sklaida yra didesnė¹⁶.

Šiame magistriniame darbe analizuojama problema, kaip priežiūros institucijų komunikacija socialiniuose tinkluose formuoja jų įvaizdį ir keičia santykį su visuomene bei ūkio subjektais. Tyrimas siekia išsiaiškinti, ar PI socialinių tinklų komunikacija padeda pereiti nuo baudėjo prie konsultanto modelio, ir kokie komunikacijos elementai tam daro didžiausią įtaką. Atsižvelgiant į tai, keliamas **magistro tyrimo klausimas**: kaip priežiūros institucijų komunikacija socialiniuose tinkluose padeda keisti jų įvaizdį ir santykius su visuomene? Atsakymui į šį klausimą darbe išsikeltas tikslas – analizuoti socialinių tinklų komunikaciją, siekiant nustatyti, ar institucijos pereina nuo baudėjo prie konsultanto modelio. Kiekybinė turinio analizė leis pamatuoti, ar jos

¹³ Valstybės duomenų agentūra, *Skaitmeninė ekonomika ir visuomenė Lietuvoje* (2023), žiūrėta 2024 m. rugsėjo 16 d. <https://osp.stat.gov.lt/documents/10180/12707094/Skaitmenin%C4%97+ekonomika+ir+visuomen%C4%97+Lietuvoje+%282023+m.+leidimas%29.pdf/c3dc9baf-6c36-4157-b600-fc5961181778>

¹⁴ Olivier Serrat, *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*, „Social Media and the Public sector“ (Asian Development Bank, 2017), 932 psl.

¹⁵ Serrat, *Knowledge Solutions*, 932 psl.

¹⁶ Manuel Castells, *Communication power* (United States: Oxford University Press, 2009), 53 psl.

labiau linksta į konsultavimo ir bendradarbiavimo modelį, ar atlieka postsovietinį baudžiamąjį vaidmenį? Atliekant empirinį tyrimą, analizuojama, kokius komunikacijos elementus, kaip pvz.: pranešimo tonas, jo turinys, skirtingi kalbos aktai, institucijos pasitelkia, kad pabrėžtų konsultavimo ir informavimo principus, perteiktų teisinius reikalavimus ir formuotų švelnesnį institucinį įvaizdį.

Darbo tikslas – išanalizuoti vieną iš pagrindinių komunikacijos proceso elementų – pranešimus, įrašus, kuriais PI dalinasi socialiniuose tinkluose ir ištirti, kokiame vaidmenyje save pozicionuoja institucijos pranešimuose – padedančio ir informuojančio konsultanto ar atliekančio baudėjo vaidmenį. Siekiant atsakyti į probleminį klausimą ir įgyvendinti darbo tikslą, keliame šie **uždaviniai**:

1. Išanalizuoti teorinius priežiūros modelius ir jų taikymo principus, pabrėžiant baudėjo ir konsultanto vaidmenų skirtumus;
2. Parengti metodologinį instrumentą, skirtą socialinių tinklų pranešimų analizei pagal pasirinktus priežiūros modelių atpažinimo kriterijus;
3. Atlikti empirinį tyrimą, analizuojant priežiūros institucijų pranešimus socialiniuose tinkluose ir identifikuojant, kokį vaidmenį jos pozicionuoja – baudėjo ar konsultanto;
4. Apibendrinti teorinės ir empirinės dalies rezultatus bei pateikti išvadas, kaip priežiūros institucijų komunikacija socialiniuose tinkluose prisideda prie jų pozicionavimo tarp baudėjo ir konsultanto vaidmenų, ir kaip tai veikia jų santykį su visuomene bei ūkio subjektais.

Teorinis darbo pagrindas – I. Ayres ir J. Braithwaito priežiūros piramidės modelis¹⁷ padeda nustatyti, kokios komunikacijos strategijos skatina perėjimą nuo baudžiamojo prie konsultacinio priežiūros modelio, o tai yra svarbu vertinant institucijų pranešimų turinį socialiniuose tinkluose.

Pasirinkta I. Ayres ir J. Braithwaito teorinė priežiūros piramidės struktūra leidžia įvertinti, kaip viešosios institucijos per komunikaciją socialiniuose tinkluose formuoja savo įvaizdį ir ar šis atitinka konsultavimo modelio principus.

H. Laswell komunikacijos modelis¹⁸ suteikia analitinį pagrindą tyrimui, nes leidžia išskaidyti priežiūros institucijų pranešimus į esminius elementus – kas kalba, ką sako, koku kanalu perduoda žinią ir kokį poveikį sukuria visuomenei.

¹⁷ John Braithwait, *Responsive regulation* (New York Oxford: Oxford University Press, 1992), 35 psl.

¹⁸ Zachary S. Sapienza, Narayanan Iyer, Aaron S. Veenstra, „Reading Laswell’s Model of Communication Backward: Three Scholarly Misconceptions“, *Mass Communication and Society* (2015), 12 psl., <https://www.researchgate.net/deref/http%3A%2F%2Fdx.doi.org%2F10.1080%2F15205436.2015.1063666? tp=eyJjb25>

Priežiūros institucijų komunikacijos analizei pasirinkta kiekybinė turinio analizės ir kokybinė diskurso analizės metodologinė prieiga, leido gilintis ir suprasti institucijų komunikacijoje perteikiamas reikšmes ir kuriamą socialinį santykį su sekėjais.

Darbe nagrinėjami tyrimo šaltiniai yra PI publikuoti įrašai socialiniame tinkle „Facebook“, kuriais institucijos dalinasi su visuomene.

Darbo aktualumas. Stebint pasikeitusį teisinį reguliavimą, augančius priežiūros institucijų pažangos vertinimo rodiklius, šiame darbe siekiama užpildyti diskursą apie komunikacijos pokytį iš pačių PI. Ūkio subjektų kontrolė ir priežiūra yra būtina, todėl teisę tyrinėjantys mokslininkai nuolat kelia diskusijas, kokio priežiūros modelio valdžios institucijos turėtų siekti – griežtų sankcijų už taisyklių pažeidimus ar tokio, kuris siekia įtikinti laikytis teisės aktų, pataria, bendradarbiauja.

Skirtingai nuo ankstesnių tyrimų, kurie daugiausia dėmesio skyrė priežiūros institucijų teisiniam reguliavimui ar efektyvumui, šiame darbe siekiama įvertinti jų socialinių tinklų komunikacijos poveikį galios transformacijai, taikant šiuolaikinius komunikacijos analizės metodus. Lietuvoje vykstančius pokyčius ūkio subjektų veiklos priežiūroje nacionalinėje administracinėje teisėje išanalizavo Eimantė Pogužinskaitė daktaro disertacijoje „Ūkio subjektų veiklos priežiūra Lietuvos viešajame administravime“ (2023). Disertaciniame darbe autorė tyrinėjo ūkio subjektų veiklos priežiūros teisinį reguliavimą Lietuvos viešojo administravimo srityje, pagrindinius bruožus bei reglamentavimo taikymą teismų praktikoje, todėl savo magistro darbe pasirinkau tyrinėti pačių PI pokytį per komunikaciją su visuomene ir ūkio subjektais. Autorė išvadose teigia, kad ir teismų praktikoje PI keliamos pareigos būti nuoseklioms teisinio reguliavimo aiškinimo ir taikymo klausimais bei „pirmenybę teikti metodinės pagalbos teikimui ir patariamajai funkcijai, ūkio subjektų edukavimui, o ne jų baudimui, taip kuriant ir plėtojant pažangią, novatorišką ir pasaulines gerosios praktikos tendencijas atitinkančią ūkio subjektų veiklos priežiūrą.“¹⁹

Socialiniai tinklai yra viena iš alternatyvių priemonių bendravimui, visuomenės informavimui, santykiui sukurti. Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos (toliau – VRM) 2020 m. atliktoje taikomoje pobūdžio studijoje „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“, buvo aptariami bendri principai dėl įstaigų teikiamų/administruojamų paslaugų ir gyventojų aptarnavimo viešinimo. Atlikus tyrimą nustatyta, kad Lietuvos bei užsienio šalių – Prancūzijos, Estijos, Kroatijos, Šveicarijos, Norvegijos – viešojo sektoriaus įstaigos komunikacijai apie teikiamas paslaugas/administruojamas paslaugas dažniausiai

[0ZXh0Ijp7ImZpcnN0UGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGFnZSI6InB1YmxpY2F0aW9uIiwicGF9zaXRpb24iOiJwYWdlQ29udGVudCJ9fQ](#)

¹⁹ Eimantė Pogužinskė, „Ūkio subjektų veiklos priežiūra Lietuvos viešajame administravime“ (Daktaro disertacija, Vilniaus universitetas, 2023), 280 psl.

naudoja „Facebook“ socialinį tinklą²⁰. Taigi socialiniai tinklai tampa ne tik alternatyvia priemone bendravimui, bet ir strateginiu įrankiu formuojant viešojo sektoriaus institucijų įvaizdį. Naujausi tyrimai²¹ atskleidžia, kad socialinių tinklų komunikacija padeda pereiti nuo tradicinio, hierarchinio kontrolės modelio prie bendradarbiavimu grįsto valdymo. Be to, ji skatina dialogą ir didina viešojo sektoriaus institucijų prieinamumą bei pasitikėjimą. Arba gali sukelti priešingą efektą, Lenkijoje atliktas viešųjų institucijų komunikacijos tyrimas²² atskleidė, jog institucijos neefektyviai naudoja socialiniais tinklais ir skelbia netikslingą informaciją, kas turi įtakos institucijų įvaizdžio formavimui. Lietuvoje šis pokytis dar nėra pakankamai tyrinėtas, todėl aktualu gilintis, kaip PI panaudoja socialinę mediją savo vaidmeniui transformuoti.

Darbo struktūrą sudaro 2 pagrindinės dalys. Pirmame skyriuje aptariami priežiūros modeliai ir jiems būdingi požymiai. Antroje dalyje aprašoma tyrimo metodologija ir atliekamas empirinis tyrimas, o darbas užbaigiamas išvadomis, kuriose atsakoma į probleminį klausimą ir pateikiami pasiūlymai PI komunikacijai, siekiant būti atviresnėms visuomenėms.

²⁰ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“ (Taikomojo pobūdžio studija), 2020, 4-6 psl. (žiūrėta 2024-12-29)
https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Vie%C5%A1asis%20administravimas/7_%20Komunikacijos%20gaires.pdf

²¹ Tanase Tasente „Social Media Communication in the European Administration. Case study: European Commission“ *Auda*, Vol.11, No. 2 (2019), 57-68 psl.

²² Magdalena Kotnis „Public E-Service on Polish Public Institutions' Profiles in Social Media“ *European Research Studies Journal*, Vol. XXIII, Special Issue 2 (2020), 85-98

1. Teorinės prielaidos

1.1. Komunikacijos samprata

Socialinių tinklų svarba pastaraisiais metais auga, marketingo ekspertai akcentuoja strategijos komunikacijai svarbą, todėl šiame darbe siekiu patyrinti, kaip PI komunikuoja su savo sekėjais. **Komunikacijos** terminą mokslininkai apibrėžia įvairiai, tačiau apibrėžimus vienija proceso idėja. Leonas Jovaiša²³ (1993) komunikaciją įvardijo kaip procesą, kuriame keičiamasi mokslinė, gamybine ir kitomis patirtimis. Birutė Railienė²⁴ (1996) komunikaciją apibūdino kiek plačiau, kaip bendravimo, keitimosi patirtimi, mintimis procesą. Bendravimas plačiai vartojamas šalia termino komunikacija²⁵ (lot. *communico* – padarau bendrą, bendrauju). Amerikiečių politologas Haroldas Dwightas Laswellas (1948) pasidalino 5 klausimais, kurie padeda tirti masinės komunikacijos procesą. Laswello modelyje suteikiama prasmė žinutei ir komunikacija tirama iš siuntėjo pozicijos. Vėlesni autoriai papildė komunikacijos procesą, pridėdami elementų. Komunikacijos mokslų teoretikas John Fiske (1998) pridėjo grįžtąjį ryšį – kaip gavėjas interpretavo ir suprato gautą žinią.

Metodinėje literatūroje skiriamos 3 pagrindinės bendravimo funkcijos, nulemiančios bendravimo pobūdį:

- **Komunikacinė** funkcija (lot. *communicatio* – pranešimas, perdavimas) akcentuoja informacijos perdavimą, pasikeitimą žiniomis, patirtimi bei informacijos priėmimą ir suvokimą.
- **Reguliacinė** funkcija (lot. *regulo* – tvarkau, nukreipiu) akcentuoja įtaką aplinkiniams žmonėms: draugams, verslo partneriams, bendradarbiams, siekiant išsaugoti ar daryti įtaką jų elgesiui, aktyvumui, požiūriui į vertybių sistemą.
- **Kontaktinė** funkcija (lot. *contactus* – palytėjimas) siejama su įprastiniu žmonių tarpusavio santykių palaikymu, savitarpio supratimu. Bendraujant sprendžiamos iškilusios problemos, ieškoma būdų joms pašalinti, keičiamasi nuomonėmis, įgyjama patirties, sužinomos naujienos, todėl kontaktai yra malonūs ir reikalingi²⁶.

Šiame darbe komunikacija suvokiama kaip „tikslingas keitimosi informacija procesas, siekiant bendro supratimo“²⁷. PI siekia socialinių tinklų pagalba perduoti visuomenei ir ūkio subjektams informaciją, įtvirtinti sekėjų sąmonėje laikytis įstatymų, nedaryti pažeidimų, saugoti

²³ Leonas Jovaiša, *Pedagogikos terminai*. Šviesa: 1993.

²⁴ Railienė, Birutė. Komunikacija mokslinėje veikloje. Komunikacijos ir informatikos procesai. Vilniaus universitetas: 1996.

²⁵ Vilija Gudonienė, „Komunikacija“, *Visuotinė lietuvių enciklopedija*, žiūrėta 2024 m. gruodžio 15 d., <https://www.vle.lt/straipsnis/komunikacija/>

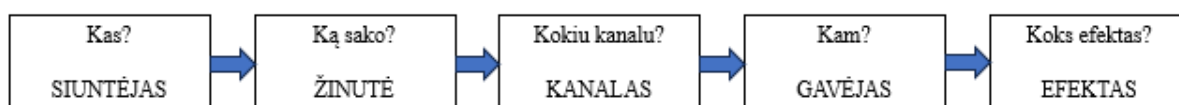
²⁶ Gabija Bankauskaitė-Sereikienė, *Oratorystės menas* (Vilnius: Vilniaus universitetas, 2013), 8-9 psl.

²⁷ Vida Navickienė et al., *Įtaigi viešoji komunikacija* (Vilnius: Vilniaus Gedimino technikos universitetas, 2023), 12 psl.

viešąsias gėrybes. Informavimas ir įtikinėjimas – priklauso viešųjų ryšių veiklai²⁸. Literatūroje išskiriami 4 politiniai viešųjų ryšių tipai, susiję su politinės rinkodaros komunikacijos funkcijomis: 1) žiniasklaidos valdymas; 2) įvaizdžio formavimas; 3) vidinės komunikacijos veikla; 4) informacijos vadyba²⁹. Atsižvelgiant į viešųjų ryšių tikslus, komunikacija socialiniuose tinkluose tampa ne tik priemone informuoti visuomenę, bet kartu kurti dialogą ir stiprinti pasitikėjimą tarp institucijos ir sekėjų.

1.2. Viešosios komunikacijos modelis

Komunikacijos procesui tirti remiuosi H. D. Lasswello komunikacijos modeliu (žr. 1 pav.) ir 5 pagrindiniais klausimais: 1. Kas? 2. Ką sako? 3. Kokiu kanalu? 4. Kam? 5. Koks efektas?³⁰. Analizėje stebiu, kaip PI naudoja kanalus, kad tikslingai paveiktų gavėją. Tyrinėjant institucijų komunikacijos žodyną ir toną, svarbu atpažinti, koks yra žinutės siuntėjas – baudėjas-inspektorius ir konsultantas-pagalbininkas. Žinutės turinio analizė padeda atpažinti, kokį vaidmenį institucija pasirenka – žinutė orientuota į griežtą kontrolę ir reguliavimą, ar į informavimą ir pagalbą, bei kokius emocinius ir racionalius atsakus sukelia gavėjui.



pav. 1 Lasswello (1948) komunikacijos modelis (sudaryta autorės, šaltinis: Vida Navickienė et al., *Įtaigi viešojo komunikacija*, 2023 m)

Skaitmeninio bendravimo dėka viešojo administravimo institucijos gali suteikti visuomenei tiek informacijos, kiek įprastais būdais, pvz., konsultacijos atvykus į vietą, telefonu, būtų sunku. Mokslininkai stebi, komunikaciją skaitmeninėje erdvėje – kokiais tikslais naudojamos socialinės medijos, kaip jose bendraujama, kokius kalbos variantus pasirenka komunikacijai ir kaip atskleidžia save. Socialinio tinklo (angl. network society) sąvoką 1996 m. pateikė Manuelis Castells. Išsamiau savo darbuose institucijų skaitmeninę transformaciją analizavo ir komunikaciją tyrinėjo Jane E. Fountain (2001), Thomas L. Friedman (2005), Darell M. West (2005). M. Castells analizavo visuomenės transformaciją, pradėjus naudoti ryšių technologijas, akcentavo, kad informacija yra

²⁸ Valdas Pruskus, „Politinė rinkodara komunikacijos kontekste: samprata, funkcijos ir priemonės“ COACTIVITY: Philosophy, Communication, No.2 (2015), 152 psl., https://www.researchgate.net/publication/283180040_Politine_rinkodara_komunikacijos_kontekste_samprata_funkcijos_ir_priemones

²⁹ Ten pat, 152 psl.

³⁰ H. D. Lasswell., ed., „The Structure and Function of Communication in Society“, The Communication of Ideas, New York: Institute for Religious and Social Studies, 1948, p. 117.

pagrindinis šiuolaikinis ekonomikos ir kultūros variklis, o tinklai yra kiekvieno žmogaus veiklos forma³¹. Autorius pabrėžė, kad technologijų dėka, valdžia turi galimybes prieinamesnei komunikacijai, globalizacija stiprėja ir darosi įvairesnė. E Fountain, analizuodama institucijų veikimą, pastebi, kad biurokratinis veikimas suteikia stabilumą, tačiau kartu riboja lankstumą prisitaikyti prie naujų komunikacijos technologijų³². PI perėjimas nuo kontrolės prie konsultavimo reikalauja lankstumo, kuris gali būti nesuderinamas su biurokratiniais procesais, pvz., socialinių tinklų naudojimas konsultavimui esamuoju laiku gali būti lėtai įgyvendinamas. Tyrėjas stebi, kad dėl viešajam sektoriui būdingų biurokratinių standartų praktikos, institucijų veiklos ir elgesio įvairovė yra mažesnė³³. Galima daryti prielaidą, kad PI komunikacija yra „įrėminta“ biurokratinių standartų, kurie riboja kūrybiškumą ir laisvumą bendraujant. Visgi Darrell M. West akcentavo, kad skaitmeninė erdvė turės didelę įtaką informuojant visuomenę apie viešojo sektoriaus teikiamas paslaugas³⁴. Peržiūrint sekėjų komentarus, tiriamajame darbe atsižvelgiama, kaip institucijos reagoja į sekėjų komentarus, ar atsako į užduodamus klausimus, ar vyksta dialogas.

1.3. Socialinių medijų reikšmė PI komunikacijoje

Viešojo administravimo įstatyme, kaip vienas iš svarbiausių ūkio subjektų veiklos priežiūros principų, yra išskirtas metodinės pagalbos teikimas³⁵. EIMIN kiekvienais metais atlieka ūkio subjektų apklausą dėl verslo priežiūrą atliekančių institucijų vertinimo, kurioje vertinama metodinės pagalbos sklaida. Metodinės pagalbos teikimas galimas pasitelkiant skirtingas priemones: konsultacijos telefonu arba raštu, informacijos sklaida priežiūros institucijos interneto svetainėje, seminarai/mokymai, konsultacijos nuvykus į priežiūros instituciją, metodiniai leidiniai, susitikimai individualaus pobūdžio problemoms spręsti, konsultacijos nuotoliniu būdu, teminės diskusijos, patikrinimai, informacijos sklaida socialiniuose tinkluose (Facebook, LinkedIn, Twitter, Instagram ir pan.)³⁶. 2023 m. apklausos duomenimis (žr. 2 pav.), informacijos sklaida socialiniuose tinkluose įvardinta kaip mažiausiai pagalbos vykdant veiklą suteikiantis metodas (7,1%), 6,3 proc. respondentų pasigenda dalijimosi aktualia informacija socialinių tinklų platformose.

³¹ Manuel Castells. *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishing Ltd: 2e.2000, xliv psl.

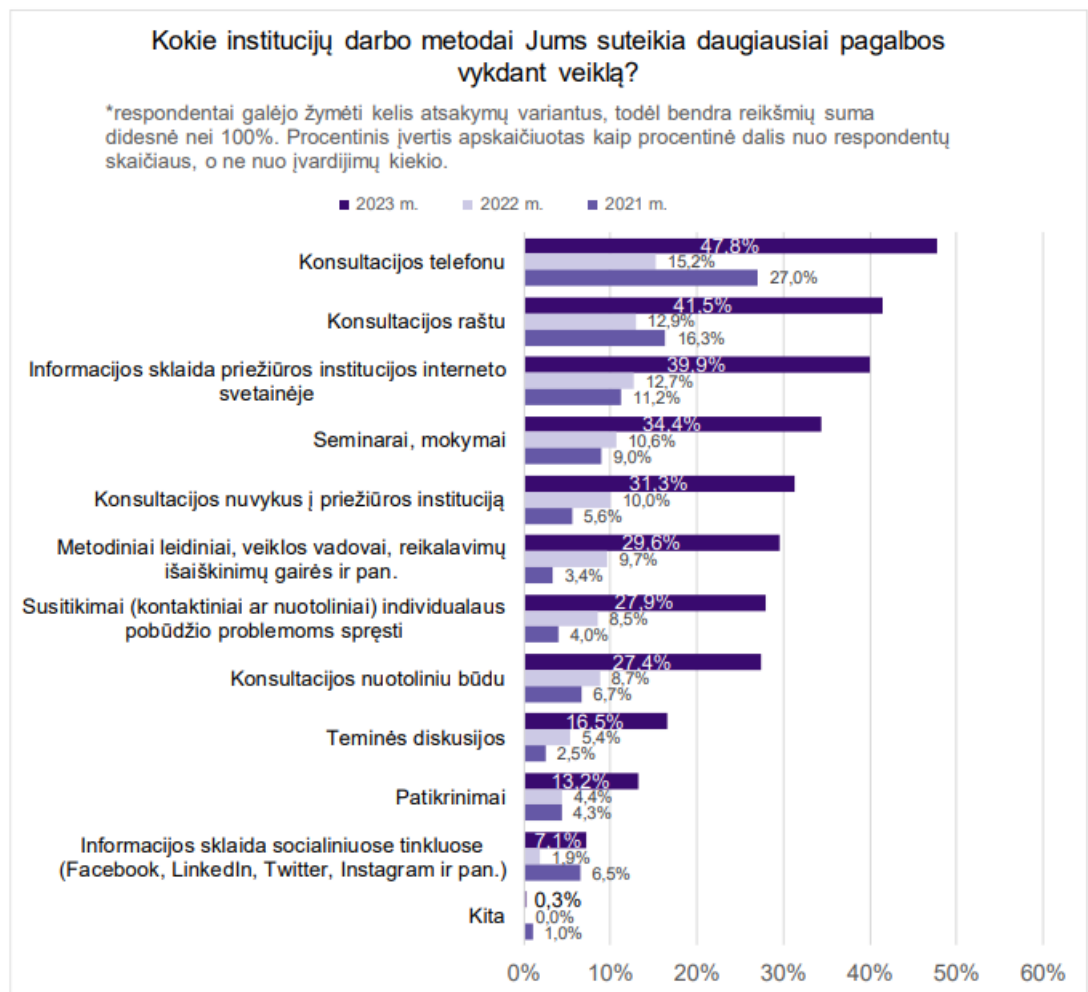
³² Jane E Fountain, *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change* (The Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 2001), 55 psl.

³³ Fountain, *Building the Virtual State*, 54.

³⁴ Darrell M. West. *Digital Government: Technology and Public Sector Performance* (New Jersey: Princeton University Press), 2005

³⁵ Lietuvos Respublikos Seimas, *Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (galiojanti suvestinė redakcija nuo 2024-01-01)*, 30 str. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.83679/asr> (žiūrėta 2024 m. lapkričio 18 d.)

³⁶ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Ūkio subjektų priežiūros institucijų veiklos vertinimo apklausos ataskaita* (2024) 47 psl., žiūrėta 2024 m. gruodžio 5 d. <https://eimin.lrv.lt/media/viesa/saugykla/2024/4/SlcB9VjWJwA.pdf>



pav. 2 Dažniausiai pasigendamų metodinių priemonių paskirstymas 2021-2023 m. (šaltinis: LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Ūkio subjektų priežiūros institucijų veiklos vertinimo apklausos ataskaita, 2024)

Remiantis paskutinių 3 metų apklausos duomenimis, stebimas išaugęs poreikis informacijai socialiniuose tinkluose. Valstybės duomenų agentūros duomenimis³⁷, 2023 m. Lietuvoje internetu naudojosi 89 proc. gyventojų 16-74 metų amžiaus. Naudojimosi tikslas buvo ryšiams (85 proc.), informacijos paieškai (75 proc.), naujienoms skaityti (81 proc.). Visuomenė informaciją renkasi naudodamasi internetu. Socialiniai tinklai yra vienas iš įrankių naujienoms skaityti, o „Facebook“ visuomenės apklausose išlieka daugiausia ir dažniausiai naudojamu socialiniu tinklu Lietuvoje. Priežiūros institucijos socialinį tinklą „Facebook“ taip pat pasirinko komunikacijai su ūkio subjektais ir visuomene. 2024 m. spalio 27 d. duomenimis iš 50 priežiūros

³⁷ Valstybės duomenų agentūra, *Skaitmeninė ekonomika ir visuomenė Lietuvoje* (2023), žiūrėta 2024 m. lapkričio 5 d. <https://osp.stat.gov.lt/documents/10180/12707094/Skaitmenin%C4%97+ekonomika+ir+visuomen%C4%97+Lietuvoje+%282023+m.+leidimas%29.pdf/c3dc9baf-6c36-4157-b600-fc5961181778>

institucijų 45 turi susikūrusios profilius socialiniame tinkle „Facebook“ ir dalinasi informacija. Taigi institucijos besidalindamos aktuali informacija, kurdamos nuorodas į renginius/mokymus, įtraukdamos auditoriją į diskusijas, turi galimybę kurti dialogą socialinių tinklų pagalba. Socialiniame tinkle „Facebook“ galima stebėti, kokią sekėjų auditoriją turi paskyra, reakcijos ir komentarai leidžia pažinti, kokios temos sekėjams buvo aktualios ir turėjo efektą. VRM yra išskyrusi pagrindinius bruožus viešojo sektoriaus įstaigoms, kaip tinkamai komunikuoti apie teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą, iš kurių 3 yra aktualios analizuojant PI komunikaciją socialiniuose tinkluose šiame tyrime:

- „socialiniuose tinkluose publikuojami pranešimai turi būti informatyvūs, trumpi, paslaugų gavėjas iš pranešimo turėtų aiškiai identifikuoti save, kaip tikslinę grupę, kuriai aktuali pranešime pateikiama informacija;
- jeigu pranešimas papildomas vizualiai, t. y., kartu pridedamas paveikslukas, tuomet paveiksliuke tikslinga nurodyti raktinius pranešimo esmės žodžius, taip suteikiant asmenims galimybę greičiau identifikuoti, ar pateikiamas pranešimas jiems yra aktualus;
- socialiniuose tinkluose, elektroniniame laiške pateiktas trumpas pranešimas turi būti papildytas nuoroda, kur paslaugų gavėjai galėtų daugiau sužinoti apie teikiamų paslaugų ir / ar gyventojų aptarnavimo pokyčius³⁸.

Siekiant suprasti pranešimų funkciją ir kuriamą reikšmę, svarbu išanalizuoti illokucinius veiksmus, kad nustatytume, kokius komunikacinius tikslus institucijos išsako savo pranešimais. Illokuciniai veiksmai padeda suprasti, kokį efektą sukuria sekėjui, kaip yra išreiškiama institucinė galia – per „baudimą“ ar per „konsultavimą“. John R. Searle kalbos aktų teorijoje teigia, kad netiesioginiais kalbos veiksmais kalbėtojas perduoda daugiau, nei iš tikrųjų pasako³⁹. Atliekant kokybinę diskurso analizę, buvo tyrinėjamos žinutės, kurias priskyriau „baudėjo“ temos kategorijai. Skirtingai nuo kiekybinės turinio analizės, neapsiribojant vien statistine žodžių išraiška, gilinausi į pačio pranešimo kuriamą reikšmę, remiantis J. R. Searle penkių kalbos veiksmų kategorijomis (žr. 1 lentelė): teiginiai, direktyvos, įsipareigojimai, išraiškos, deklaracijos.

Kalbos aktų rūšis	Sąveikos kryptis	Pavyzdys
-------------------	------------------	----------

³⁸ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“ (Taikomojo pobūdžio studija), 2020, 85-86 psl. (žiūrėta 2024-12-29) https://senavrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Vie%C5%A1asis%20administravimas/7_%20Komunikacijos%20gairės.pdf

³⁹ John R. Searle, „Indirect speech acts,“ kn. Syntax and Semantics, sud. Peter Cole and Jerry I. Morgan (New York, San Francisco, London: Academic Press), 1975, 61 psl.

Teiginiai (angl. assertives)	Institucija teikia informaciją, apibūdina realybę.	<i>Skirta bauda už pažeidimą.</i>
Direktyvos (angl. directives)	Institucija skatina imtis veiksmų, gali būti susiję su prašymu, patarimu, įsakymu ar nurodymu.	<i>Laikykites taisyklių.</i>
Įsipareigojimas (angl. commissives)	Institucija įsipareigoja atlikti tam tikrą veiksmą ateityje	<i>Ateityje tikrinsime.</i>
Išraiškos (angl. expressives)	Institucija reiškia emocijas, jausmus ar požiūrį.	<i>Džiaugiamės, kad atkreipė dėmesį į įspėjimą ir pažeidimą pašalino.</i>
Deklaracijos (angl. declarations)	Institucija keičia pasaulio situaciją ar situacijos būseną. Sukuriamos pasekmės.	<i>Skyrėme 810 Eur baudą.</i>

Lentelė 1 *Kalbos aktų rūšys pagal Searle (1996) (sudaryta autorės, šaltinis: Farihah Ilyana Darus, Siti Aeisha Joharry „Decoding the Language of a Racing Driver: A Speech Act Analysis of Charles Leclerc’s Formula 1 Team Radio Communications“ (2023)*

Sociologas Valdas Pruskus tyrinėdamas medijų ir šiuolaikinių technologijų naudojimą įvaizdžiui kurti, stebi, jog medijos ir informacinės technologijos padeda palaikyti ir kurti vaizdinius, kurie sulaukia visuomenės dėmesio, įvairių vertinimų, turi įtaigumo⁴⁰. Medijų naudojimas padeda kurti prieinamumo ir palankumo įspūdį, tačiau kartu gali kurti ir priešingą efektą. Analizuodama PI įrašus socialiniame tinkle, atkreipiu dėmesį, kokius vaizdinius naudoja institucijos. V. Pruskus teigia, kad žodis – abstrakcija, o vaizdas stebėtojams emocionaliai artimesnis⁴¹. Todėl socialiniai tinklai yra platforma, kurioje PI žinutės pagalba gali būti perteikiama ne tik informacija, tačiau žodžio ir vaizdinio derinys gali siųsti ir kontrolės signalus.

1.4. Ūkio subjektų priežiūros teoriniai modeliai

Viešųjų vertybių priežiūros ištakos siekia Senovės civilizacijų laikus. Priklausomai nuo laikmečio, siekiama buvo to paties – visuomenės stabilumo ir gerovės⁴². Prižiūrimų ir saugomų

⁴⁰ Valdas Pruskus, „Politinė rinkodara komunikacijos kontekste: samprata, funkcijos ir priemonės“ *COACTIVITY: Philosophy, Communication*, No.2 (2015), 155 psl., https://www.researchgate.net/publication/283180040_Politine_rinkodara_komunikacijos_kontekste_samprata_funkcijos_ir_priemones

⁴¹ Ten pat, 155 psl.

⁴² John Rawls, „Teisingumas kaip nešališkumas“ *Problemos*, Nr. 33, (1985), <https://www.journals.vu.lt/problemos/article/view/6522>

viešųjų vertybių sąrašas⁴³ yra dinamiškas, kadangi priklauso nuo visuomenės poreikių, ekonominių aplinkybių, technologinių inovacijų ar aplinkosaugos iššūkių. Besikeičiančios politinės ir socialinės sąlygos, atsirandančios naujos rizikos žalos sukėlimui, skatina valstybes reguliariai peržiūrėti ir nusimatyti viešųjų gėrybių apsaugos ir priežiūros prioritetus. Viešosios vertybės gali būti skirstomos į 9 pagrindines kategorijas⁴⁴, atspindinčias skirtingus ekonomikos, socialinės apsaugos ir viešojo reguliavimo principus (žr. 3 pav.). Šių kategorijų priežiūrą užtikrina viešojo administravimo subjektai – priežiūros institucijos, kurių siekis yra užkirsti kelią žalai teisės normų saugomoms vertybėms atsirasti⁴⁵. Šiame darbe analizuojama priežiūros institucijų komunikacija socialiniuose tinkluose ir siekiama nustatyti, kiek pranešimuose yra kalbama apie baudimus, vadinasi nuo žalos saugomos vertybės nebuvo apsaugotos, o kiek – konsultavimo, kuris prisideda prie prevencijos ir užkerta žalos atsiradimui. Pavyzdžiui, Valstybinė darbo inspekcija prižiūri darbuotojų/žmonių kategoriją, kadangi siekia apsaugoti darbuotojų teises, saugumą ir užtikrinti darbo teisės laikymąsi.

⁴³ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Priežiūros institucijų veiklos vertinimo ir atskaitomybės standartas* (2022), 5 psl., žiūrėta 2024 m. gruodžio 5 d.
https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Atskaitomyb%C4%97s%20standartas_galutinis.pdf

⁴⁴ Jungtinės Karalystės Nacionalinė audito tarnyba apibendrinančiame leidinyje „A short guide to regulation“ pateikia esminius principus, kam yra skirtas reguliavimas, kiek jis kainuoja bei ką reikėtų stebėti pagrindinėse verslo srityse ir paslaugose. National Audit Office (2017), 7 psl.

⁴⁵ Lietuvos Respublikos Seimas, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (galiojanti suvestinė redakcija nuo 2024-01-01), 31 str. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.83679/asr> (žiūrėta 2024 m. lapkričio 18 d.)



pav. 3 Priežiūros kategorijos ir tikslai (sudaryta autorės, šaltinis: National Audit Office, *A Short Guide to Regulation* (2017))

Siekiant šio darbo tyrimo tikslo, svarbu suprasti, kad viešosioms vertybėms prižiūrėti, gali būti taikomi skirtingi priežiūros modeliai, priklausomai nuo reguliavimo tikslų, veiklos srities ar teisinio reguliavimo ypatumų. Klasikiniame australų I. Ayres ir J. Braitwaite galios piramidės modelyje (žr.: 4 pav.), prevencinės priemonės – įtikinėjimas – sudaro pagrindą, toliau seka įspėjamasis raštas, nebaudžiamojo poveikio priemonė, baudžiamojo poveikio priemonė, o kraštutinės poveikio priemonės, tokios kaip ūkio subjekto licencijos atėmimas ar veiklos sustabdymas, yra taikomos tik išnaudojus kitus, švelnesnius metodus. Piramidė vaizduoja skirtingų priežiūros priemonių santykį. Šiame darbe analizuojant PI įrašus socialiniame tinkle, skirtingi piramidės lygiai leidžia atpažinti priežiūros priemones nuo švelnesnių apačioje ir iki griežčiausių viršuje.



pav. 4 I Ayres ir J. Braitwaite galios piramidės modelis (sudaryta autorės, Šaltinis: Ian Ayres, John Braitwaite, *Responsive regulation: transcending the Deregulation Debate*, (New York, Oxford University Press, 1992)

Teorijos autoriai I. Ayres ir J. Braithwaite išskyrė 6 pagrindinius principus, kuriais siekė argumentuoti, kad priežiūra yra veiksmingesnė tuomet, kai veikiame per ūkio subjekto moralę, o ne per sankcijų taikymą:

1) norint suprasti reguliavimą, ūkio subjektai turi būti analizuojami skirtingais lygmenimis, kaip jie veikia susijungdami kartu ir kaip veikia individualiai;

2) ūkio subjektai laikosi įstatymų, kai jiems ekonomiškai yra naudinga, įstatymų laikymasis susijęs ir su skirtingomis vertybėmis, pvz.: pelno siekimas, atsakomybė ir kt.;

3) įtikinėjimas ir savireguliacija yra veiksmingi, kai ūkio subjektą motyvuoja ekonominis naudingumas;

4) kai ūkio subjektas vadovaujasi atsakomybės jausmu, o priežiūros strategija yra pagrįsta bausme, ūkio subjektas gali būti paveiktas nesilaikyti įstatymų (pvz., geranoriškai laikosi įstatymų, tačiau pritaikoma neproporcingai didelė bauda);

5) pačioms priežiūros institucijoms bausti yra brangiau nei siekti paveikti ūkio subjekto elgesį. Jeigu skiriama didelė bauda, tikėtina, kad priežiūros institucijos eikvos išteklius bylinėjimuisi;

6) bausmėmis paremta priežiūros strategija skatina verslo priešinimąsi. Vyksta „katės ir pelės“ žaidimas: verslas ieško spragų įstatymuose, valstybė rašo kuo tikslesnes tvarkas⁴⁶.

Žinomas prancūzų filosofas Michel Foucault institucijų veiklos laukui plėsti ir efektyvumui siekti, siūlė naudoti panotizmo schemą⁴⁷, kadangi bausmių taikymas gali daryti poveikį tik tiems, kurie nieko nepadarė, todėl bausmė turėtų būti pakankamai atgrasanti, kad veiktų⁴⁸. Ūkio subjektams prižiūrėti taikomos priemonės, balansuojant tarp kontrolės ir laisvės, gali atspindėti skirtingus priežiūros modelius (žr. 2 lentelė). Mokslinėje literatūroje analizuojami ir aprašomi nuo didžiausią įsakymo ir kontrolę turinčių iki ūkinės veiklos laisvės modelių:

Priežiūros modelis	Aprašymas
Įsakymų ir kontrolės reguliavimas	<i>Priežiūra per griežtus teisės aktus ir taisykles, kurių privaloma laikytis.</i>
Ekonominis reguliavimas	<i>Naudojami ekonominiai instrumentai, tokie kaip mokesčiai, subsidijos ar kvotos, siekiant paveikti elgesį.</i>
Priverstinė savireguliacija	<i>Subjektai privalo laikytis tam tikrų reguliavimo standartų, nustatytų teisės aktu, tačiau jų įgyvendinimą užtikrina patys.</i>
Savanoriška savireguliacija	<i>Subjektai savanoriškai nustato taisykles ar standartus ir jų laikosi, net jei nėra teisinio įpareigojimo.</i>
Informavimas ir švietimas	<i>Informacinė sklaida, dalinamasi žiniomis, siekiama, kad pokyčiai ar veiksmai būtų savanoriški, per moralę.</i>
Jokios intervencijos – ūkinės veiklos laisvė	<i>Nereguliuojama, paliekama visiška veiklos laisvė rinkos dalyviams.</i>

lentelė 2 Skirtingi priežiūros modeliai (sudaryta autorės, remiantis šaltiniu: National Audit Office, *A Short Guide to Regulation* (2017))

⁴⁶ Ian Ayres, John Braitwaite, *Responsive regulation: transcending the Deregulation Debate* (New York, Oxford University Press, 1992) 19-20 psl.

⁴⁷ Michel Foucault, *Disciplinuoti ir bausti: kalėjimo gimimas* (Vilnius: Baltos lankos, 2001), 243 psl.

⁴⁸ Foucault, *Disciplinuoti ir bausti: kalėjimo gimimas*, 244 psl.

Skirtingi priežiūros modeliai – taikomi skirtingoms priežiūros sritims (žr.: 3 pav.) – „absoliučios ūkinės veiklos laisvės nėra“⁴⁹. Šiame tiriamajame darbe laikomasi nuostatos, kad priežiūros modeliai yra dinamiški ir gali priklausyti nuo institucijos pasirinktos komunikacijos politikos, todėl tiriama kaip išlaikomas balansas komunikuojant tarp griežčiausių priemonių – licencijos atėmimo/sustabdymo, baudos skyrimo, ir švelnesnių – informavimo, konsultavimo, metodinės pagalbos teikimo.

E. Širvaitė, analizuodama ūkio subjektų veiklos priežiūros pokytį nacionalinėje administracinėje teisėje, pateikė apibendrinimą, jog Viešojo administravimo įstatymo pokyčiai atspindi ūkio subjektų veiklos priežiūros perėjimą nuo vykdytos vadovaujamojo pobūdžio, įsakymais ir atgrasymais grindžiamos kontrolės prie atsakomojo ir patariamojo⁵⁰. Šie tyrimo argumentai leidžia ir man tiriamajame darbe ieškoti pokyčio institucijų komunikacinėje raiškoje.

Kalbant apie tyrimui aktualius anksčiau atliktus tyrimus, svarbu paminėti Florantin Blanc aprašytas šiuolaikines praktikas ir požiūrį į efektyvų reguliavimą bei priežiūrą (2018). Tiriant skirtingų šalių priežiūros institucijų raidą nuo pažeidėjų gaudymo iki rizikos vertinimo, kai skiriama daugiau dėmesio tam, kas sukelia daugiau žalos, o mažai žalos sukeliančius ūkio subjektus, siekiama paveikti, pvz., per informavimą, konsultavimą, autorius tyrime Lietuvą ir Italiją išskyrė kaip vienintele valstybes, kurių Vyriausybės yra atlikusios priežiūrą atliekančių institucijų konsolidavimą – funkcijų peržiūrėjimą, siekiant didesnio efektyvumo, mažesnės naštos prižiūrimiems subjektams, verslo priežiūros politikos stiprinimo⁵¹. Atliktame tyrime taip pat aprašomas gero inspektoriaus portretas, kas turi įtakos patikrinimams ir yra priežiūros institucijos kuriamo įvaizdžio dalis. Tyrimo autorius inspektorių apibūdina kaip tvirtą, racionalų ir griežtą specialistą (angl. tough-mindedness to probe), norintį ir gebantį efektyviai naudotis turimais įgaliojimais (angl. be willing and able to exercise authority) ir kantrų bei atkaklų (angl. patient and persistent in the face of resistance).“⁵²

⁴⁹ red. prof. E.Šileikis, prof. J.Paužaitė-Kulvinskienė, *Ūkinės veiklos laisvės apsauga Lietuvoje ir Vokietijoje* (Vilniaus Universiteto leidykla, 2024), 26 psl.

⁵⁰ Eimantė Šilvaitė, „Ūkio subjektų veiklos priežiūros pokytis“ Teisė, Vol. 119 (2021), 143 psl.

⁵¹ Florentin Blanc, *From Chasing Violations to Managing Risks. Origins, Challenges and Evolutions in Regulatory Inspections* (Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2018), 265 psl.

⁵² Blanc, *From Chasing Violations to Managing Risks. Origins, Challenges and Evolutions in Regulatory Inspections*, 198 psl.

2. Priežiūros institucijų komunikacijos politikos socialiniuose tinkluose empirinis tyrimas

2.1. Empirinio tyrimo metodologija

Darbo tyrimui keliamas klausimas, kaip priežiūros institucijos komunikuoja socialiniuose tinkluose, kokį vaidmenį jos pozicionuoja – baudėjo ar konsultanto, ir kokias reikšmes kuria per pasirinktus socialinius tinklus? Priežiūros institucijų komunikacijos analizei pasirinktas mišrus metodų tyrimas, apjungiantis kiekybinę turinio analizę su kokybine diskurso analize. Mišrus metodas buvo pasirinktas siekiant sujungti kiekybinės analizės sistemingumą ir tikslumą su kokybinės analizės galimybe giliau suprasti pranešimų turinį, jų toną ir poveikį auditorijai. Kiekybinė analizė leido sistemingai apskaičiuoti komunikacinių pranešimų dažnumą, turimos sekėjų auditorijos skaičių, pasiskirstymą pagal temas („baudimas“, „konsultavimas“, „neutralūs“), apie kokius nusižengimus dažniausiai komunikuojama, kokie pranešimai sulaukia daugiausia reakcijų ir komentarų, o kokybinė analizė padėjo giliau suprasti komunikacijos elementus, naudojamų kalbos aktų tendencijas, suteikė galimybę interpretuoti žinučių turinį, toną ir reikšmes. Siekdama atsakyti į tyrimo klausimą, išsikėliau pagrindinius uždavinius:

- a) išsiaiškinti, kokį socialinį kanalą PI yra pasirinkusios pagrindiniu komunikacijai su visuomene, ūkio subjektais ir kitomis institucijomis;
- b) surinkti pranešimų duomenis (tokius kaip pranešimo tekstas, sukūrimo data, pranešimo tipas, nuoroda į pranešimą, komentarų ir „patiktukų“ po įrašu skaičiai) iš socialinio tinklo stebimu laikotarpiu, naudojant „Facebook“ aplikacijų programavimo sąsajos (angl. Application Programming Interface – API) gavimą naudojant „R“ programinę kalbą;
- c) sugrupuoti pranešimus pagal turinį į pagrindines temas „baudimas“ ir „konsultavimas“, o tuos, kurie neturi sąsajų su šiomis temomis, priskirti „neutraliai“ temai;
- d) išanalizuoti pranešimų turinį pagal požymius būdingus baudėjui ir konsultantui;
- e) apibendrinti analizės rezultatus ir pateikti išvadas bei rekomendacijas, kaip priežiūros institucijos galėtų efektyviau komunikuoti socialiniuose tinkluose, siekdamos pereiti nuo baudėjo prie konsultanto vaidmens.

I. Ayres ir J. Braitwaite galios piramidės modelis⁵³ tapo pagrindu konstruojant tyrimo įrankį. Remiantis piramidės dalimis, buvo suformuotos dvi pagrindinės temos pranešimų turiniui tirti – konsultavimas (įtikinėjimas) ir baudimas (sankcijos). Atlikta literatūros analizė, padėjo apibūdinti šias dvi kategorijas pagal požymius.

Remdamasi klasikiniu H. D. Lasswello komunikacijos teoriniu modeliu⁵⁴ ir 5 klausimų formule⁵⁵, visų pirma pasirinkau tyrimo imtį. Atsakymas į pirmąjį klausimą „kas?“, institucijų atranka padėjo atsakyti į pirmąjį klausimą – kokių institucijų komunikacija yra šio tyrimo objektas. Antrajam klausimui – ką sako – atsakyti skyriaus daugiausia dėmesio, kadangi buvo analizuojamas žinutės turinys. Trečiasis klausimas – kokių kanalu – apsprendžia, kokį komunikacijos kanalą PI yra pasirinkusios kaip pagrindinį. Ketvirtuoju klausimu buvo tyrinėjama, kam komunikuoja PI, kokią auditoriją sekėjų turi surinkusios socialiniame tinkle. Penktuoju klausimu, klausiant apie efektą, siekiau nustatyti PI kuriamas reikšmės – ar institucijos skatina dialogą, prieinamumą, ar stiprina baimę ir demonstruoja institucinę galią.

Kiekybinės turinio analizės metodas tyrimo metu padėjo nustatyti, kokia yra PI komunikacijos galios piramidė, vadovaujantis I. Ayres ir J. Braitwaite modeliu. Žinučių kategorizavimas padėjo atvaizduoti, ar institucijos išlaiko pusiausvyrą, daugiau dėmesio skirdamos informavimui, konsultavimui ir įtikinėjimui laikytis teisės aktų. Svarbu paminėti ir trečiąją kategoriją – „neutralūs“, kuri neturi tiesioginės sąsajos nei su baudimu, nei su konsultavimu. Tai galėtų patvirtinti teorinėje dalyje iškeltą prielaidą, kad PI komunikacija yra „įrėmintą“ biurokratinių standartų, kurie riboja kūrybiškumą ir laisvumą bendraujant. PI bendrauja socialiniame tinkle formaliai, neformuoja komunikacijos politikos, kuri rodytų institucinį pokytį nuo baudimo link konsultavimo.

Iš viso priežiūros funkciją šiuo metu vykdo 50⁵⁶ priežiūros institucijų, iš jų tyrimui pasirinktos 13, kurioms, pagal 2022 m. LR EIMIN pateiktus priežiūros institucijų vertinimo rezultatus⁵⁷, verslo priežiūros funkcija yra vienintelė veikla, kurią apibrėžia Viešojo administravimo

⁵³ Ian Ayres, John Braitwaite, *Responsive regulation: transcending the Deregulation Debate* (New York, Oxford University Press, 1992) 19-20 psl.

⁵⁴ H. D. Lasswell., ed., „The Structure and Function of Communication in Society“, *The Communication of Ideas*, New York: Institute for Religious and Social Studies, 1948, p. 117.

⁵⁵ Peng Wenxiu, „Analysis of New Media Communication Based on Lasswell’s “5W” Model“, Vol 5, No.3 (2015), 245-246 <https://www.richtmann.org/journal/index.php/jesr/article/view/7723>

⁵⁶ Lietuvos Respublikos Vyriausybė, Dėl institucijų atliekančių priežiūros funkcijų optimizavimo, galiojanti suvestinė redakcija nuo 2024-01-01 „Ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių viešojo administravimo subjektų sąrašas“, Vilnius, 2010, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.371566/asr> (žiūrėta 2025 m. sausio 2 d.)

⁵⁷ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, *Švieslentė 2022: Priežiūros institucijų pažangumo vertinimo ataskaita* (2023), 104-108 psl.

[https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20ataskaita%202023%20m\(1\).pdf](https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20ataskaita%202023%20m(1).pdf)

įstatymo 31 str.⁵⁸. Likusioms institucijoms, kurios nepateko į tyrimą, 19 verslo priežiūra yra reikšminga veiklos dalis, o 13 institucijų verslo priežiūra yra maža veiklos dalis (pvz., Lietuvos Respublikos centriniam bankui verslo priežiūra yra reikšminga dalis, tačiau kartu jis leidžia banknotus, įgyvendina pinigų politiką, skatina patvarų ir veiksmingą mokėjimo ir vertybinių popierių atsiskaitymo sistemų veikimą bei atlieka kitas funkcijas⁵⁹.) Tai reiškia, kad kitų institucijų pranešimai gali apimti įvairesnes temas, todėl tyrimui pasirinktos tik tos, kurių pagrindinė kompetencija yra priežiūros funkcija:

- Valstybinė mokesčių inspekcija prie LR Finansų ministerijos (toliau – VMI),
- Valstybinė teritorijų planavimo ir statybos inspekcija prie Aplinkos ministerijos (toliau – VTPSI),
- Lošimų priežiūros tarnyba prie LR Finansų ministerijos (toliau – LPT),
- Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (toliau – VMVT),
- Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas (toliau – NTAKD),
- Lietuvos metrologijos inspekcija (toliau – LMI),
- Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos (toliau – VATŽŪM),
- Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – VDAI),
- Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba prie LR Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VVKT),
- Lietuvos Respublikos valstybinė darbo inspekcija prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – VDI),
- Socialinių paslaugų priežiūros departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos (toliau – SPPD),
- Lietuvos transporto saugos administracija (toliau – LTSA),
- Valstybinė kalbos inspekcija (toliau – VKI).

Ūkio subjektų veiklos priežiūros funkcijos yra susijusios su vertybių apsaugos užtikrinimu, patikrinimais, rizikos analize, konsultavimu, švietimu, metodinės pagalbos teikimu ir kitomis

⁵⁸ Lietuvos Respublikos Seimas, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (galiojanti suvestinė redakcija nuo 2024-01-01), 30 str. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.83679/asr> (žiūrėta 2024 m. lapkričio 18 d.)

⁵⁹ Lietuvos Respublikos Seimas, Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas 1994 m. gruodžio 1 d. Nr. I-678 (galiojanti suvestinė redakcija nuo 2024-12-30) 8 str. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.15110/asr> (žiūrėta 2025 m. sausio 2 d.)

administracinėmis paslaugomis, kurios prisideda prie tų pačių saugomų vertybių apsaugos, pvz.: licencijų, leidimų išdavimu⁶⁰.

Atliekant analizę, visų pirma, buvo išskirtos pagrindinės socialinių tinklų svetainės (*Facebook, Instagram, LinkedIn*), kuriose paskyras turi susikūrusios PI. Atlikus analizę, kokiais socialiniais kanalais PI daugiausia komunikuoja ir turi susikūrusios socialines paskyras, savo populiarumu išsiskyrė socialinis tinklas „Facebook“ (žr.: 3 lentelė).

Iš pasirinktų 13 priežiūros institucijų VDAI neturi susikūrusi socialinės paskyros „Facebook“, nekomunikuoja ir alternatyviuose socialiniuose tinkluose, kaip „Instagram“ ar „LinkedIn“. VDAI pagrindinis komunikacijos kanalas yra įstaigos puslapis <https://vdai.lrv.lt/lt>. Iš 13 institucijų 6 yra susikūrusios savo profilius „LinkedIn“ (nėra galimybės pamatyti, kada institucijos pasidalino pirmu įrašu), 3 institucijos turi susikūrusios anketas socialiniame tinkle „Instagram“, todėl PI komunikacijos analizei pasirinkti pranešimai socialiniame tinkle „Facebook“. Alternatyvūs socialiniai tinklai, tokie kaip „LinkedIn“ ir „Instagram“, buvo atmesti dėl mažesnio institucijų aktyvumo bei remiantis VRM 2020 m. atliktos taikomojo pobūdžio studijos rezultatais, jog viešojo sektoriaus įstaigos komunikacijai apie teikiamas paslaugas/administruojamas paslaugas dažniausiai naudoja „Facebook“ socialinį tinklą⁶¹. Pirmo įrašo publikavimas socialiniame tinkle rodo, kad PI komunikacijos laikotarpis yra skirtingas ir turėjo įtakos palyginamai duomenų analizei tarp institucijų, kaip kito pranešimų dinamika 4 metų laikotarpyje.

PI pranešimų duomenys iš socialinio tinklo „Facebook“ paskyrų buvo surinkti nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d. imtinai. Tokia tyrimo trukmė apima Aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės veiklą, kuri 2020-2024 m. programos prioritetuose numatė gerinti verslo priežiūros aplinką, priežiūros institucijų veiklą perorientuojant nuo pasekmių fiksavimo – į prevenciją ir konsultavimą⁶². 3 PI neturėjo susikūrusios paskyrų socialiniame tinkle „Facebook“ analizuojamo laikotarpio pradžioje, todėl jų įrašų analizės laikotarpis trumpesnis: SPPD socialinę paskyrą susikūrė 2021 m. spalio 30 d., LMI – 2023 m. spalio 5 d., VVKT – 2024 m.

⁶⁰ Lietuvos Respublikos ekonomikos ir inovacijų ministerija, Priežiūros institucijų veiklos vertinimo ir atskaitomybės standartas (2022), 22 psl., žiūrėta 2024 m. lapkričio 5 d., https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Atskaitomyb%C4%97s%20standartas_galutinis.pdf

⁶¹ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“ (Taikomojo pobūdžio studija), 2020, 5-6 psl. (žiūrėta 2024-12-29) https://vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Vie%C5%A1asis%20administravimas/7_%20Komunikacijos%20gaires.pdf

⁶² Lietuvos Respublikos Seimo 2020 m. gruodžio 11 d. Nr. XIV-72 nutarimas „Dėl aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“ patvirtinimo, Vilnius, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/973c87403bc311eb8c97e01ffe050e1c> (žiūrėta 2024-12-29)

rugpjūčio 1 d. Pasirinktas 4 metų stebėjimo laikotarpis kiekybiškai leido pamatuoti 9 PI įrašų socialiniame tinkle aktyvumo dinamiką.

Nr.	Priežiūros institucija	Facebook	Pirmas įrašas „Facebook“	Instagram	Pirmas įrašas „Instagram“	LinkedIn
1	LMI	turi	2023-10-05	neturi		neturi
2	LPT	turi	2019-06-27	turi	2021-04-23	neturi
3	LTSA	turi	2022-12-02	neturi		turi
4	NTAKD	turi	2012-01-10	neturi		neturi
5	SPPD	turi	2021-10-30	neturi		neturi
6	VATŽŪM	turi	2017-05-31	neturi		turi
7	VDAI	neturi		neturi		neturi
8	VDI	turi	2012-07-10	turi	2022-12-07	turi
9	VKI	turi	2020-02-07	neturi		neturi
10	VMI	turi	2012-09-07	turi (1 įrašas)	2021-05-01	turi
11	VMVT	turi	2014-03-17	neturi		turi
12	VTPSI	turi	2017-03-13	neturi		turi
13	VVKT	turi	2024-08-01	neturi		neturi

Lentelė 3 PI komunikacija socialiniuose tinkluose (sudaryta autorės, fiksuota 2024 m. gruodžio 1 d.)

Nuo 2023 m. lapkričio 27 d. NTAKD susikūrė naują paskyrą socialiniame tinkle „Facebook“. Duomenys yra surinkti iš ankstesnės anketos nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki publikuoto paskutinio įrašo 2023 m. gruodžio 11 d. Ankstesnė anketa ištrinta 2024 m. gruodžio viduryje, tekstinė žinučių informacija išsaugota, tačiau vizualinio pranešimų turinio nėra galimybės peržiūrėti dėl neaktyvių nuorodų ir pašalintos institucijos anketos.

PI įrašams surinkti buvo naudojamas „Facebook“ aplikacijų programavimo sąsajos (angl. Application Programming Interface – API) gavimas naudojant „R“ programinę kalbą. Surinkta informacija buvo išsaugota .csv formato failuose. Gautą informaciją MS Excel lentelėje sudaro tokie stulpeliai:

- FROM_ID (nurodo autentišką įrašo skelbėjo kodą);
- FROM_NAME (nurodo PI pavadinimą);
- MESSAGE (nurodo tekstinę informaciją – žinutę, kuria institucija dalinosi savo paskyroje);
- CREATED_TIME (nurodo tikslią datą formatu: metai-mėnuo-diena valandos:minutės:sekundės);
- TYPE (nurodo įrašo tipą: status, link, video, photo, event. *Status* nurodo įrašą, kuriame yra tik tekstinė informacija, *Link* – įrašą su pridėta nuoroda į kitą internetinį puslapį,

Video –įrašą, kuriame naudojama vaizdo medžiaga, *Photo* – įrašą, kuriame naudojamos nuotraukos, *Event* – kad įrašė yra nuoroda į „Facebook“ tinkle sukurtą renginį);

- LINK (nurodo nuorodą į įrašą „Facebook“ puslapyje arba internetinio puslapio nuorodą, kuria buvo pasidalinta, jei įrašo tipas buvo „link“.);
- ID (nurodo autentišką įrašo kodą);
- LIKES_COUNT (nurodo įrašo pamėgimų skaičių);
- COMMENTS_COUNT(nurodo įrašo komentarų skaičių);
- SHARES_COUNT (nurodo įrašo pasidalijimų skaičių).

Kiekybinei duomenų analizei atlikti, surinkti PI įrašai iš socialinio tinklo „Facebook“, buvo išskirti į 2 pagrindines kategorijas, kurių aprašymas buvo suformuotas pagal literatūroje aptartus požymius. Raktiniai žodžiai, pagal kuriuos buvo skirstomi pranešimai, atrinkti remiantis teoriniais modeliais ir pilotine duomenų peržiūra, siekiant užtikrinti jų tinkamumą analizuojamoms kategorijoms. Atliekant duomenų grupavimą į dvi kategorijas „baudėjas“ ir „konsultantas“, išryškėjo ir trečios kategorijos poreikis. „Neutralių“ pranešimų kategorijai buvo priskirti visi pranešimai, kuriuose keliama diskusiniai klausimai, dalinamasi bendradarbiavimo susitikimais, sėkmės ar asmeninių atvejų pavyzdžiais, skelbiamais konkursais ar kitokiais bendro pobūdžio renginiais, sveikinimais ir padėkomis, darbo skelbimais, pokyčiais institucijos struktūroje, informaciniais pranešimais apie techninius sistemų gedimus ir kiti bendro turinio pranešimai, neturintys tiesioginės sąsajos nei su baudimu, nei su konsultavimu.. „Neutralūs“ pranešimai nepatenka į tyrimo objektą.

	BAUDĖJAS	KONSULTANTAS
PRIEŽIŪROS MODELIS	Įsakymų ir kontrolės reguliavimas Ekonominis reguliavimas Priverstinė savireguliacija	Savanoriška savireguliacija Informavimas ir švietimas Jokios intervencijos – ūkinės veiklos laisvė
PRANEŠIMO TURINYS	Konkretūs nusižengimai, baudos už taisyklių nesilaikymą, susiję su kontrolės veikla, pažeidimų prevencija, reikalavimų vykdymo užtikrinimu, sankcijomis, atsakomybe ir sukelta žala, atgrasymas <i>Pvz., „<...> priėmė sprendimą byloje dėl Statybos inspekcijos privalomojo nurodymo demontuoti mokyklos ir</i>	Aktyvus konsultavimas, švietimas, prevencija viešųjų gėrybių apsaugos tema, įstatymų pakeitimų aiškinimas, rekomendacijų teikimas, patarimai apie praktinį taisyklių taikymą, kvietimai dalyvauti mokymuose/seminaruose, kuriuose teikiama metodinė pagalba ar galima sužinoti daugiau apie taisykles, įtikėjimas, skaičiuojama, kiek pranešimų

	<i>bendrabučio pastatų rekonstrukcijos metu Jeruzalės g. 25, Vilniuje, sumontuotas priešgaisrinių reikalavimų neatitinkančias fasado apdailos plokštes“.</i>	institucijos skiria konsultavimui ir švietimui <i>Pvz., „Peržiūrėję įrašą sužinosite, kaip užpildyti ir pateikti Gyventojų nekilnojamojo turto mokesčio deklaraciją KIT715. #VMIPataria“</i>
RAKTINIAI ŽODŽIAI	Bauda, sankcija, pažeidimas, kontrolė, patikrinimas, privalomas, nurodymas, licencija sustabdymas, žala, tikrinimas, baudžiamoji, nustatyta, neteisėta, nusižengimas, draudžiama, negalima atsakomybė, pasekmė, įspėjimas ir kt. <i>Pvz., „VMVT stabdo 70% acto rūgšties pardavimą maisto produktų parduotuvėse!“</i>	Rekomenduojame, informuojame, susipažinti, sužinokite, pasikeitimai, išsamiau, primename, atkreipiame, metodinė pagalba, konsultavimas, pranešame, skatiname, seminaras, mokymai dalinamės ir kt. <i>Pvz., „<..> Sužinokite, kokius dokumentus reikia turėti ir pateikti atvykusiems inspektoriams“</i>

Lentelė 4 Baudėjo ir konsultanto požymių lentelė (sudaryta autorės)

Priskyrus 3 kategorijoms 12 institucijų įrašus nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d., procentinė išraiška leido pamatuoti kiekvienai institucijai individualiai baudimui/konsultavimui priskirtų pranešimų skaičių bei palyginti gautus duomenis tarp institucijų. Koduojant duomenis, „baudimo“ temos pranešimams buvo priskirtas „1“ reikšmė, „konsultavimo“ – „2“ reikšmė, o „neutraliems“ – „3“ reikšmė.

Kokybinė diskurso analizė pasirinkta, siekiant ištirti, kaip institucijos kalba apie baudimą, kaip save pozicionuoja, kokias reikšmes šis kalbėjimas kuria. Naudojant kokybinę diskurso analizę, analizuojama, kaip institucijos formuluoja pranešimus, koks yra tonas, kokie naudojami vaizdiniai, ar palaikomas dialogas su sekėjais, ar atsakoma į komentarus. Siekiant suprasti pranešimų funkciją ir kuriamą reikšmę, analizavau dominuojančius veiksmus pagal Searle teoriją: teiginiai, direktyvos, įsipareigojimai, išraiškos, deklaracijos (žr.: 1 lentelė). Diskurso analizei buvo atrinkti pranešimai iš kiekvienos institucijos, kurie per nustatytą laikotarpį sulaukė daugiausiai sekėjų reakcijų ir komentarų baudimo tema, nes jie geriausiai atspindi auditorijos įsitraukimą ir emocinį atsaką, kai perduodama institucinė galia (išskyrus SPPD, kadangi nebuvo priskirtas šios temos kategorijai nei vienas pranešimas).

	BAUDĖJAS	KONSULTANTAS
--	-----------------	---------------------

KALBOS AKTAI	Teiginiai - „Teismas priėmė galutinį sprendimą dėl prekybos alkoholiu iš „paštomatų““ Direktyvos - Įsipareigojimas - „Valstybinė augalininkystės tarnyba yra numačiusi intensyviau kontroliuoti ir tirti prekyboje esančių AAP sudėties atitiktį“ Deklaracijos - „Nuo 2024 m. liepos 1 d. griežtėja baudmės už nelegaliai įdarbintus darbuotojus“.	Teiginiai - „Iš pilietiško gyventojų vis sulaukiame klausimų, kur dėti pasenusius arba neberekalingus vaistus“. Direktyvos - „Būtinai užsidėk šalmą ir jį gerai užsisiek“ Išraiškos „Šventės nesugadins jokie nelaimingi atsitikimai kelyje“.
TONAS	Griežtas, įspėjamasis Pvz., „Net kelis kartus didės finansinės baudos, o nelegaliai darbuotojus įdarbinę darbdaviai bus viešinami“	Informacinis ir draugiškas tonas Pvz., „!! Geros žinios ir individualią veiklą vykdančiams verslininkams, kurių veiklos neįtrauktos į sąrašą“.
VIZUALINIAI ELEMENTAI	Atgrasantis, emociškai atstumiantis  VALSTYBINĖ DARBO INSPEKCIJA VDI primena apie nelaimės darbe, kurių buvo galima išvengti	Prieinamas, palankus vaizdas 

Lentelė 5 Baudėjo ir konsultanto požymių lentelė kokybinei duomenų analizei (sudaryta autorės)

Analizuojamuose pranešimuose buvo vertinamos vyraujančio tono tendencijos: griežtas tonas – vyrauja paliepimai, direktyvos, draudimai; ar konsultuojantis tonas – vyrauja ekspresijos, patariamieji, palaikantys kalbos aktai. Atliekant diskurso analizę, kreipiamas dėmesys į institucijų naudojamus vaizdinius įrašus, jų kuriamą reikšmę stiprinant kalbos aktus.

Svarbu atkreipti dėmesį, kad tyrimo eigoje susidūriau su tam tikrais **apribojimais**. Analizės pradžioje buvo pasirinktos 13 institucijų, viena iš jų atkrito dėl to, kad nekomunikuoja socialiniuose tinkluose. Iš likusių 12 tiriamų institucijų 4 institucijos profilio anketas susikūrė ne nuo stebimo laikotarpio pradžios (žr.: 3 lentelė), todėl galimai tai turėjo įtakos kiekybiniam tyrimo duomenims dėl pranešimų skaičiaus (žr.: 7 pav.) ir sekėjų auditorijos (žr.: 6 pav.). Taip pat NATKD pranešimų analizė buvo atliekama remiantis duomenimis iš 2 institucijos anketų. Tyrimo eigoje institucija senesnę anketą panaikino ir neliko galimybės patikrinti pranešimų vizualinių elementų bei tų, kurie buvo sulaukę daugiausia auditorijos komentarų ar „patiktukų“. Atliekant pranešimų priskyrimą kategorijai ir turinio diskurso analizę, duomenų interpretacijai turėjo įtakos tai, kad kiekvienos institucijos priežiūros laukas yra skirtingas ir „baudimo“ bei „konsultavimo“ temų turinys skyrėsi. Eigoje pildėsi raktinių žodžių sąrašas pagal institucijos veiklos specifiškumą, pvz.: tik VTPSI būdinga pildyti „savavališkos statybos aktą“, VMI įspėja apie „nemokumą“, LPT pranešimus apie pritaikytas sankcijas galėjau atpažinti iš naudojamo žodžio „blokavimas“ ir kt. Atkreiptinas dėmesys, kad surinktuose duomenyse kiekviena institucija žinutės stulpelyje turėjo pranešimų su inicialais „N/A“, paspaudus „link“, stulpelyje esanti nuoroda nuvedavo į institucijos pagrindinį profilį. Kadangi „type“ stulpelyje buvo įrašas „cover_photo“, dariau prielaidą, kad institucija atnaujino profilio užsklandos nuotrauką ir tokius pranešimus kategorizavau į „neutralių“ kategoriją. Šiame tyrime didesnę dėmesį skiriu „baudimo“, ir „konsultavimo“ kategorijoms, kadangi „neutrali“ kategorija šiam tyrimui vertės nekuria. Pvz.: VMI paskelbė 72 darbo skelbimus, kai tuo tarpu LPT tik 1 kartą skelbė darbuotojo paiešką. Aktualu paminėti, kad reakcijų į pranešimus duomenys buvo surinkti taikant automatinį įrankį, kuris skaičiavo tik pirmuosius komentarus, tačiau neskaičiavo pokalbyje tarp sekėjų esančių komentarų.

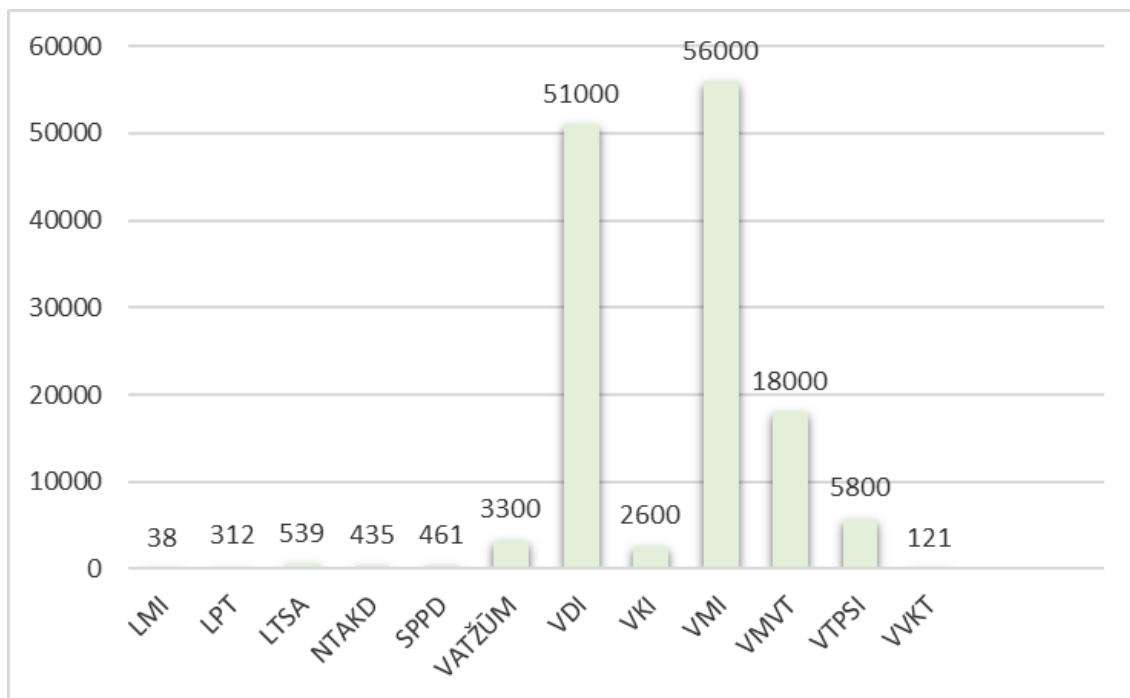
Šiame tyrime iš socialinių tinklų įvairovės buvo pasirinkta tik „Facebook“ platforma, kadangi atitiko daugumo kriterijų. „Instagram“ platformoje vienintelė VDI komunikuoja ir kuria vizualiai informacinį turinį šiai platformai, kuriami „reels“ susilaukia nuo kelių šimtų iki kelių dešimčių tūkstančių peržiūrų. Platformoje galimai išvengiama informacinės taršos „neutralios“ temos klausimais. Stebiu, kad „LinkedIn“ platformoje institucijos taip pat daugiau dėmesio skiria tikslingesnės informacijos perteikimui. Šio tyrimo išvados riboją bendrą PI komunikacijos politikos vertinimą, kadangi institucijos informaciją ir konsultaciją teikia ir kitais būdais (seminarai, konsultacijos telefonu, metodiniai leidiniai ir kt.)

Nors buvo remtasi struktūruota analizės metodologija, bet duomenų interpretacija vis tiek galėjo priklausyti nuo tyrėjo subjektyvumo.

2.2. Empirinio tyrimo rezultatai

2.2.1. Kiekybinė duomenų analizė

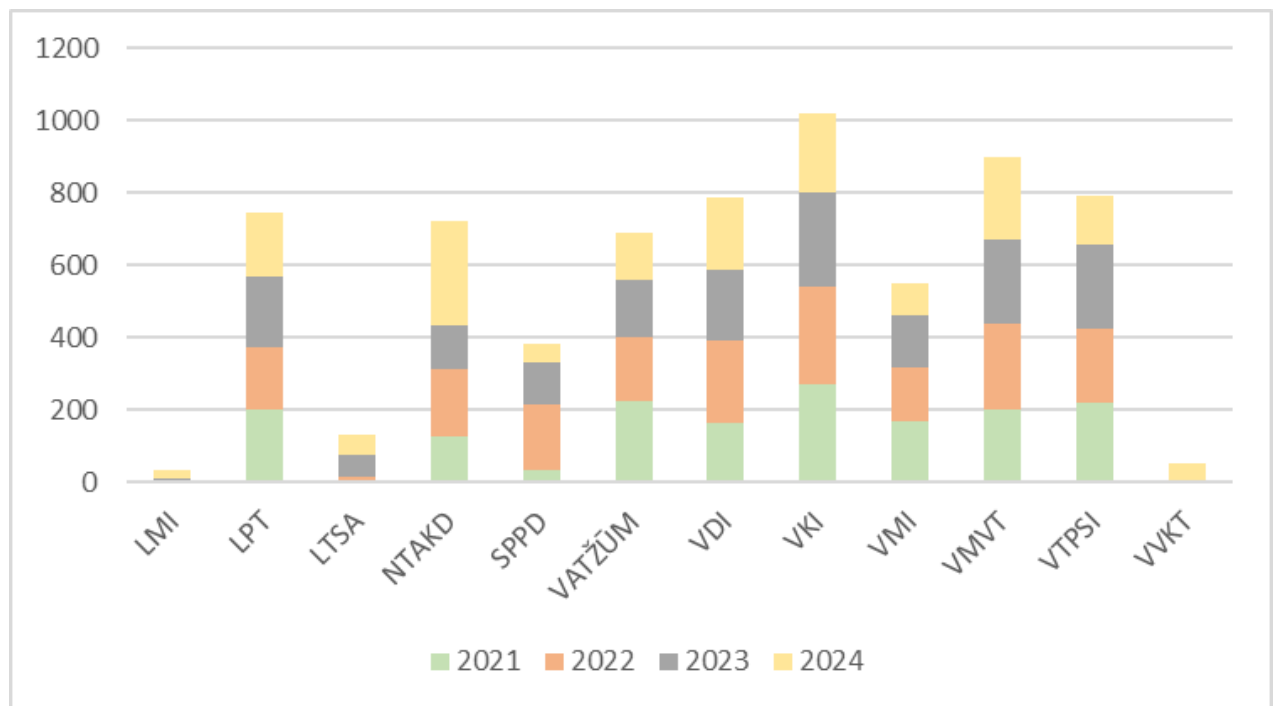
Šiame skyriuje yra pateikiami ir interpretuojami surinkti duomenys. Naudojamas kiekybinės analizės metodas leido objektyviai pamatuoti duomenis ir palyginti PI komunikacinių pranešimų dinamiką bei tendencijas tarpusavyje. Iš surinktų PI pranešimų socialinėje platformoje „Facebook“ duomenų, tyrimui aktualiausi buvo stulpeliai „message“, „created_time“, „type“, „link“, „likes_count“, „comment_count“, „shares_count“. „Message“ turinio informacija buvo svarbi priskiriant pranešimus į kategorijas pagal temas „baudimas“, „konsultavimas“, „neutralūs“. „Created_time“ stulpelis buvo aktualus, siekiant pamatuoti komunikacijos pranešimų dažnumą stebimu laikotarpiu. „Link“ stulpelis pravertė patikrinant publikuotus pranešimo visumos elementus. Stulpeliai „likes_count“ ir „comment_count“ padėjo atpažinti pranešimus, kurie sulaukia daugiausia reakcijų ir komentarų. Reakcijoms ir komentarų skaičiui įtakos turėjo ir tai, kad pasirinktos PI turėjo surinkusios pakankamai skirtingo dydžio sekėjų auditorijas (žr.: 6 pav.).



pav. 5 PI sekėjų (followers) socialiniame tinkle „Facebook“ skaičius fiksuotas 2024 m. gruodžio 8 d. (sudaryta autorės)

Iš pateiktų duomenų turimu sekėjų skaičiumi ganėtinai stipriai išsiskiria **VDI** ir **VMI**. Tam įtakos galėtų turėti priežiūros kategorijos (žr. 3 pav.), kurias apima būtent šios dvi institucijos: darbuotojai/žmonės (**VDI**) – pagrindinė funkcija apsaugoti darbuotojų teises, saugumą ir užtikrinti darbo teisės laikymąsi; finansai (**VMI**) – siekia užtikrinti skaidrumą, stabilumą ir mokesčių surinkimą, taip apsaugant valstybės bei visuomenės ekonominius interesus. Šių institucijų priežiūros funkcija praktiškai paliečia kiekvieną asmenį. Trečioje vietoje pagal sekėjų skaičių yra **VMI**, kuri patenka į produktų/sąveikos kategoriją (žr. 3 pav.), kadangi užtikrina maisto produktų saugumą, kokybę ir higienos standartus, saugo vartotojus bei verslus, susijusius su maisto gamyba ir pardavimu. Atitinkamai galima išskirti ir 3 institucijas perkopusias kelių tūkstančių sekėjų ribą, tačiau nepasiekusių dar dešimties, tai **VTPSI** (vietos ir procesai – funkcijos susijusios su teritorijų planavimu, statybų saugumu ir aplinkosaugos standartų priežiūra), **VATŽŪM** (specifinės rinkos – skiria dėmesį žemės ūkio rinkos reguliavimui ir standartų priežiūrai, susijusiai su augalininkystės produktais) ir **VKI** (viešosios paslaugos – prisideda prie visuomenės kultūrinio švietimo ir socialinės komunikacijos kokybės užtikrinimo). Kitos likusios institucijos turi pakankamai žemą sekėjų skaičių, iš jų mažiausiai turi **LMI**. LMI komunikacijoje aktualesnė konsultavimo tema, tačiau institucija didžiąją dalį skiria informacijai apie organizacijos dalyvavimą renginiuose, sveikinimams su šventėmis ar dalinimąsi informacija apie kolektyvo išvykas, darbuotojų pomėgius. Atkreiptinas dėmesys, kad **NTAKD** sekėjų duomenys vertinti šiuo metu naudojamoje ir aktyvioje anketoje (ankstesnėje anketoje institucija buvo sekama 3700 sekėjų).

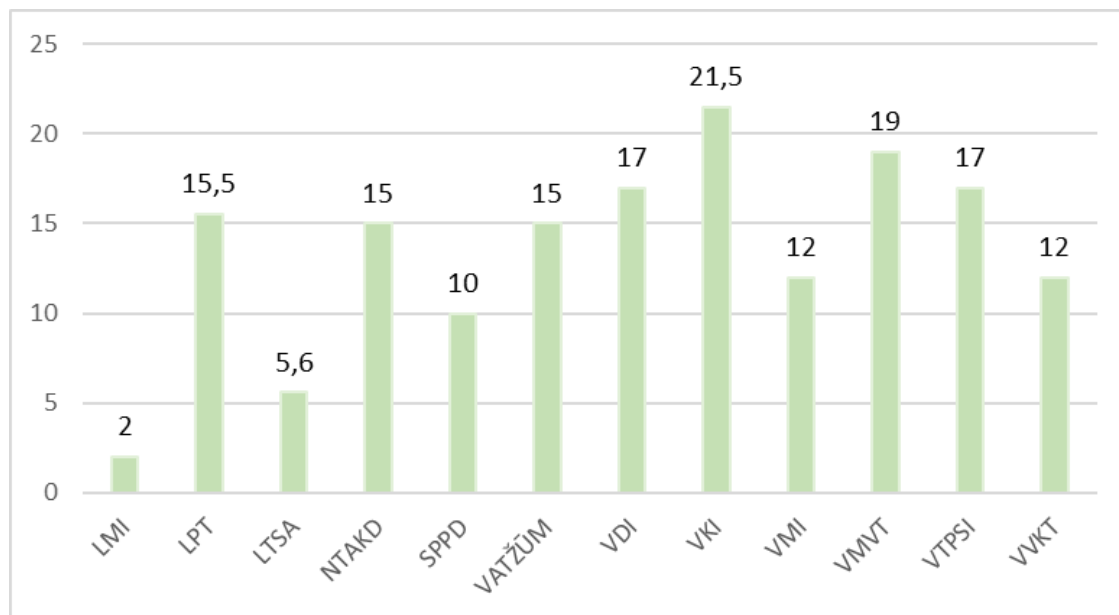
Nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d. iš viso buvo surinkti 6941 PI įrašai publikuoti socialinio tinklo „Facebook“ institucijų profilio paskyrose. Siekiant apžvelgti PI 4 metų aktyvumo dinamiką socialiniame tinkle „Facebook“ nuo 2021 m. sausio 1 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d., surinkti įrašai susiskaičiuoti pagal metus (žr.: 6 pav.).



pav. 6 PI pranešimų skaičius socialiniame tinkle „Facebook“ 2021 m. sausio 1 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d (sudaryta autorės)

Įdomu tai, kad **VKI** turinti pakankamai nedidelę sekėjų auditoriją, visgi pasidalino daugiausia pranešimų, lyginant su kitomis PI. Pateiktame grafike (žr.: 7 pav.) galima matyti, jog 2024 m. **SPPD** socialiniame tinkle komunikuoja žymiai rečiau (institucija profilį susikūrė 2021 m. pabaigoje, 2022 m. publikavo 183 pranešimus, 2023 m. – 119, 2024 m. iki lapkričio 30 d. buvo publikuotas 51 pranešimas). Pranešimų skaičius nuosekliai mažėja ir **VATŽŪM** socialinėje paskyroje: 2021 m. – 223 pranešimai, 2022 m. – 180 pranešimų, 2023 m. – 157 pranešimai, 2024 m. – 130 pranešimų (iki lapkričio 30 d.). **NTAKD** suintensyvino komunikaciją paskutiniais metais: 2021 m. – 127 pranešimai, 2022 m. – 186 pranešimai, 2023 m. – 118 pranešimų, 2024 m. – 292 pranešimai. Apibendrinant duomenis, stebima, kad institucijų komunikacijos strategijos socialiniame tinkle „Facebook“ skiriasi ne tik pagal bendrą pranešimų skaičių, bet ir pagal jų pokyčio dinamiką per 4 metus. **VKI**, nepaisant santykinai nedidelės sekėjų auditorijos, išlieka aktyviausia pagal pranešimų skaičių, o tai rodo pastangas pasiekti auditoriją, formuoti institucijos įvaizdį socialiniame tinkle. Tuo tarpu **SPPD** ir **VATŽŪM** pranešimų skaičius per pastaruosius metus nuosekliai mažėja, aktuali turinio diskurso analizė, kad pastebėti galimus komunikacijos politikos pokyčius. Priešingai, **NTAKD** ženkliai suintensyvino komunikaciją 2024 metais, 2023 m. pabaigoje, institucija skelbė konkursą komunikacijos specialisto pareigoms užimti, kas galėtų rodyti padidėjusį dėmesį tam tikroms temoms ar siekį stiprinti ryšį su auditorija.

Analizuojant PI aktyvumą socialiniame tinkle „Facebook“, stebima, kad pranešimų dažnumas ženkliai skiriasi tiek pagal bendrą pranešimų skaičių, tiek pagal įrašus palaikant nuoseklų kontaktą su sekėjų auditorija per mėnesį (žr. 7 pav.) nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d.



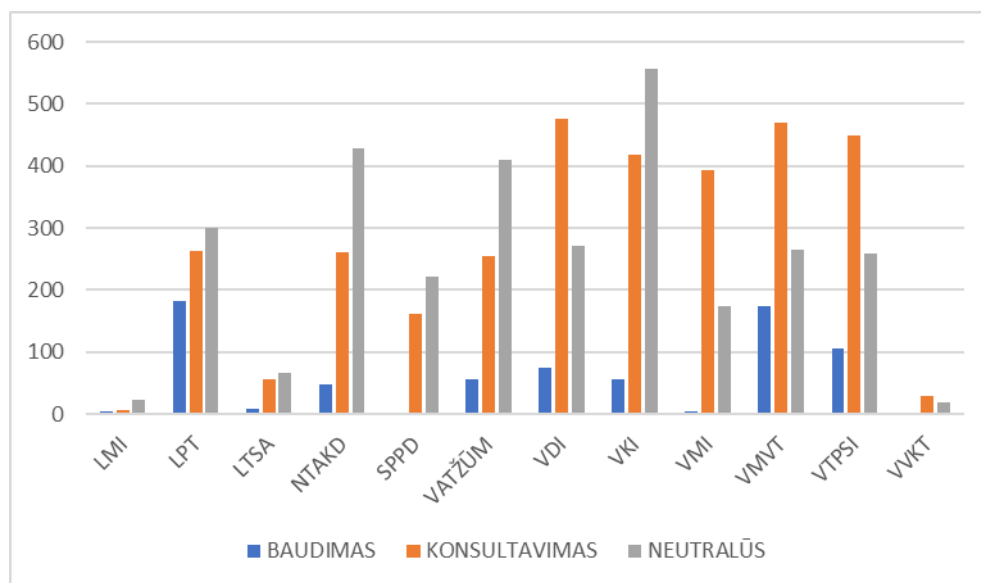
pav. 7 pav. Vidutinis PI pranešimų skaičius per mėn. (sudaryta autorės)

VVKT yra trumpiausiai komunikuojančių PI socialiniame tinkle šiame tyrime. Institucija profilį socialiniame tinkle susikūrė 2024 m. rugpjūčio 1 d. Stebimu laikotarpiu publikavo 50 įrašų. Vidutiniškai publikavo po kiek daugiau nei 12 įrašų per mėnesį. **LMI** komunikaciją socialiniame tinkle „Facebook“ pradėjo 2023 m. spalio mėnesį. Stebimu laikotarpiu institucija publikavo 32 įrašus. Vidutiniškai publikavo po kiek daugiau nei 2 įrašus per mėnesį. **LTSA** socialiniame tinkle „Facebook“ anketą susikūrė 2022 m. gruodžio pradžioje, analizės laikotarpis apėmė 2 metų įrašus. Iš viso institucija pasidalino 130 įrašų, vidutiniškai po 5-6 įrašus per mėnesį. **SPDP** socialiniame tinkle „Facebook“ anketą susikūrė 2021 m. spalio pabaigoje, analizės laikotarpis apėmė 3 metų įrašus. Iš viso institucija pasidalino 384 įrašais, vidutiniškai po 10 įrašų per mėnesį. **VKI** įrašai socialiniame tinkle „Facebook“ peržiūrėti nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 31 d. imtinai. Iš viso institucija publikavo 1031 įrašą stebimu laikotarpiu, vidutiniškai po 21-22 įrašus per mėnesį. **VMVT** įrašai peržiūrėti tiriamuoju laikotarpiu – nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d. Iš viso institucija pasidalino 906 įrašais, po 18-19 įrašų per mėnesį. **LPT** įrašai socialiniame tinkle „Facebook“ peržiūrėti nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 31 d. imtinai. Iš viso institucija publikavo 746 įrašus stebimu laikotarpiu, vidutiniškai po

15-16 įrašų per mėnesį. **VTPSI** įrašai peržiūrėti tiriamuoju laikotarpiu – nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d. Iš viso institucija pasidalino 812 įrašais, beveik po 17 įrašų per mėnesį. **VMI** analizuojamu laikotarpiu publikavo 571 pranešimą, beveik po 12 pranešimų per mėnesį. **NTAKD** – 737 pranešimų, kiek daugiau nei po 15 pranešimų per mėnesį. **VATŽŪM** – 719 pranešimų, beveik po 15 pranešimų. **VDI** – 822 pranešimus, kiek daugiau nei po 17 pranešimų per dieną.

Apibendrinant PI pranešimų duomenis socialiniame tinkle „Facebook“, stebima reikšminga įrašų dažnio įvairovė. **VKI** yra aktyviausiai komunikuojanti institucija, stebimu laikotarpiu paskelbusi 1031 įrašą, vidutiniškai po 21–22 įrašus per mėnesį. **VMVT** ir **VTPSI** taip pat pasižymi dideliu aktyvumu, publikavusios atitinkamai po 18–19 ir beveik 17 įrašų per mėnesį. **VDI** išsiskiria panašiu aktyvumu, paskelbdama kiek daugiau nei 17 įrašų per mėnesį, tuo tarpu **LPT**, **NTAKD** ir **VATŽŪM** publikuoja po 15–16 įrašų per mėnesį. **SPPD**, komunikuojanti „Facebook“ trejus metus, vidutiniškai pasidalino 10 įrašų per mėnesį, o **VVKT** ir **VMI** – po 12 įrašų. Tuo tarpu **LMI**, susikūrusi institucijos anketą 2023 m., išlieka mažiausiai aktyvi, vidutiniškai dalinasi tik po 2 įrašus per mėnesį. Taigi aktyviausių institucijų komunikacijos dažnis gerokai viršija mažiau aktyvių, o tai rodo skirtingas institucijų strategijas ir prioritetus socialinės medijos komunikacijoje, palaikant kontaktą su visuomene ir prižiūrimais ūkio subjektais.

Analizuojant PI komunikaciją socialiniame tinkle „Facebook“, stebimi ne tik reikšmingi skirtumai tarp institucijų komunikacijos dažnumo, tačiau ir teminis prioritetų paskirstymas. 6941 PI įrašus iš socialinio tinklo „Facebook“ paskyrų detalai išanalizavau ir priskyriau vienai iš trijų kategorijų – teminėms „baudimui“, „konsultavimui“ ir „neutralūs“, kurie neturėjo sąsajos su pirmomis dviem temomis. Svarbu atkreipti dėmesį, kad teminiam pranešimų skaičiui turi įtakos ir tai, jog ne visos PI komunikuoja visą duomenų surinkimo laikotarpį, todėl į kiekybinę turinio analizę svarbu pažvelgti dviem pjūviais – koks teminis pranešimų pasiskirstymas pagal kiekį (žr.: 9 pav.) ir kokia yra duomenų procentinė išraiška (žr.: 11 pav.), lyginant PI tarpusavyje.

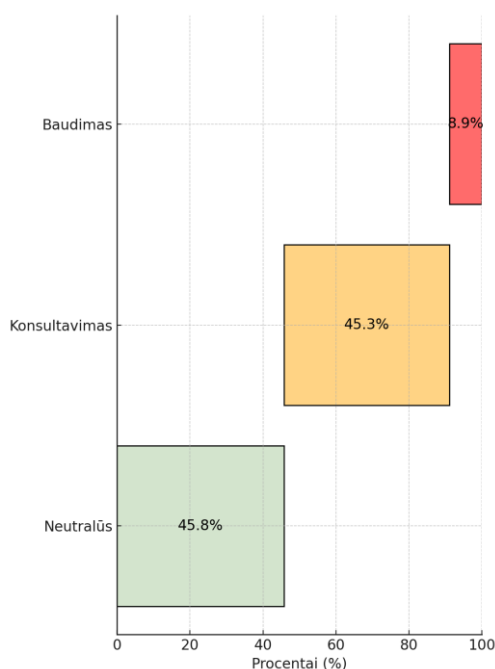


pav. 8. PI pranešimų paskirstymas pagal temas nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d. (sudaryta autorės)

LMI komunikacijos analizė atskleidė, kad institucijos veikla daugiausia buvo orientuota į neutralius pranešimus – 69 proc. (22 įrašai), tuo tarpu konsultavimo kategorijai priskirta 22 proc. (7 įrašai), o baudimo kategorijai – tik 9 proc. (3 įrašai). Panašiai **VVKT** komunikacijoje dominavo konsultavimas – 58 proc. (29 įrašai), neutralūs pranešimai sudarė 38 proc. (19 įrašų), o baudimo kategorijai priskirta vos 4 proc. (2 įrašai). **LTSA** pateikė reikšmingą dalį neutralių įrašų – 51 proc. (66 įrašai), konsultavimo kategorijai priskirta 42 proc. (55 įrašai), o baudimo – tik 7 proc. (9 įrašai). Tuo tarpu **VKI** pranešimų analizė rodo, kad neutralūs įrašai sudarė didžiąją dalį – 54 proc. (557 įrašai), konsultavimo kategorijai priskirta 41 proc. (418 įrašų), o baudimo kategorijai teko tik 5 proc. (56 įrašai). **VMVT** neutraliems pranešimams skyrė 29 proc. (264 įrašai), konsultavimo pranešimai sudarė 52 proc. (469 įrašai), o baudimo kategorijai priskirta 19 proc. (173 įrašai). Kita vertus, **SPPD** nepateikė nei vieno baudimo kategorijos pranešimo, 42 proc. (162 įrašai) priskyrė konsultavimo kategorijai, o neutralūs pranešimai sudarė 58 proc. (222 įrašai). **LPT** komunikacijoje dominavo neutralūs pranešimai – 40 proc. (301 įrašas), konsultavimo kategorijai priskirta 35 proc. (262 įrašai), o baudimo kategorijai teko 25 proc. (183 įrašai). **VTPSI** taip pat akcentavo konsultavimo pranešimus – 55 proc. (449 įrašai), neutralūs pranešimai sudarė 32 proc. (259 įrašai), o baudimo kategorijai priskirta 13 proc. (105 įrašai). **VMI** komunikacijos strategijoje konsultavimo kategorijos pranešimai sudarė net 69 proc. (393 įrašai), neutralūs pranešimai – 30 proc. (173 įrašai), o baudimo kategorijai teko vos 1 proc. (5 įrašai). **NTAKD** pateikė reikšmingą neutralios kategorijos pranešimų dalį – 58 proc. (429 įrašai), konsultavimo kategorijai priskirta 35 proc. (260 įrašų), o baudimo kategorijai – 7 proc. (48 įrašai). **VATŽŪM** taip pat didžiąją dalį pranešimų paskyrė neutraliai

kategorijai – 57 proc. (409 įrašai), konsultavimo kategorijai priskirta 35 proc. (254 įrašai), o baudimo kategorijai – 8 proc. (56 įrašai). Galiausiai, **VDI** komunikacijoje dominavo konsultavimo kategorijos pranešimai – 58 proc. (476 įrašai), neutralūs pranešimai sudarė 33 proc. (272 įrašai), o baudimo kategorijai teko 9 proc. (74 įrašai).

Galima matyti, kad skirtingos institucijos renka skirtingas komunikacijos praktikas, kurios gali atspindėti tiek institucijų misiją, tiek siekį palaikyti tam tikrą santykį su visuomene ir prižiūrimais ūkio subjektais. Didžiąją dalį komunikacijos sudaro neutralūs ir konsultavimo kategorijų pranešimai, o baudimo kategorijos komunikacija yra daug retesnė, kas gali rodyti institucijų siekį daugiau informuoti ir konsultuoti nei taikyti sankcijas. Gauti rezultatai patvirtina I. Ayres ir J. Braithwaite galios piramidės (žr. 4 pav.) modelio principus, jog PI veikla efektyvesnė veikiant labiau per prevenciją nei per sankcijų taikymą.



pav. 9 Bendras PI kategorijų pasiskirstymas pagal galios piramidės modelį (sudaryta autorės)

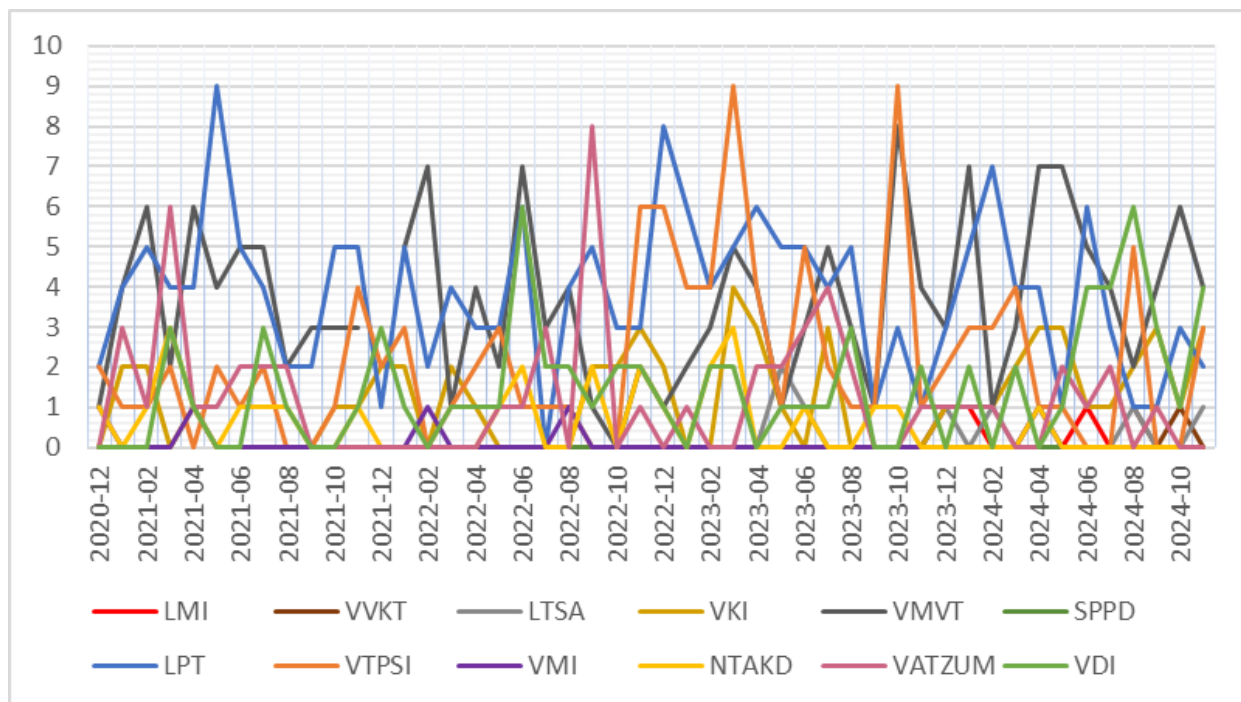
Galios piramidės modelis (žr.: 9 pav.) iliustruoja PI reguliavimo strategijas, pereinančias nuo minkštų priemonių, tokių kaip informavimas bendro pobūdžio klausimais, konsultavimas ir švietimas, iki griežtesnių sankcijų, pvz., baudų ir sankcijų taikymo. Piramidės apatinis lygis atvaizduoja neutralias komunikacines žinutes, neturinčias sąsajos nei su konsultavimu nei baudimu. Vidurinė dalis vaizduoja konsultavimo dalį, skirtą padėti ir teikti metodinę informaciją, bet nebausti. Viršutinė dalis vaizduoja pranešimus, kurie susiję su institucine kontrolės veikla bei sankcijomis ir atsakomybe.



pav. 10 Individualus PI kategorijų pasiskirstymas pagal galios piramidės modelį (sudaryta autorės)

Apibendrinant galios piramidės grafike atvaizduotus duomenis, galima pastebėti aiškius priežiūros institucijų komunikacinių pranešimų prioritetus (žr. 10 pav.). Dominuojanti kategorija daugelyje institucijų yra „neutralūs“ pranešimai, kurie sudaro reikšmingą dalį, pavyzdžiui, **LMI** (69 proc.) ir **SPPD** (58 proc.), rodydami institucijų orientaciją į bendros informacijos sklaidą ir visuomenės informuotumo didinimą. „Konsultavimo“ kategorija taip pat yra svarbi dalis daugelyje institucijų, ypač **VMI** (69 proc.) ir **VTPSI** (55 proc.), kas atspindi jų siekį aiškinti įstatymų pakeitimus, teikti rekomendacijas, patarimus apie praktinį taisyklių taikymą prižiūrimiems ūkio

subjektams. Tuo tarpu „baudimo“ kategorija yra rečiausiai komunikuojama tema visose institucijose, o **SPPD** išvis neturi šiai kategorijai priskirtų pranešimų. Tai rodo institucijų tendenciją pirmenybę teikti švelnesnėms reguliavimo priemonėms, orientuotoms į prevenciją ir bendradarbiavimą, o ne į sankcijas, išskyrus LPT (25 proc. baudimo), kuri labiau orientuota į kontrolę. Apibendrinant kategorijų rezultatus, galios piramidės modelis leidžia aiškiai identifikuoti institucijų prioritetus, atspindinčius jų veiklos tikslus ir komunikacines strategijas.

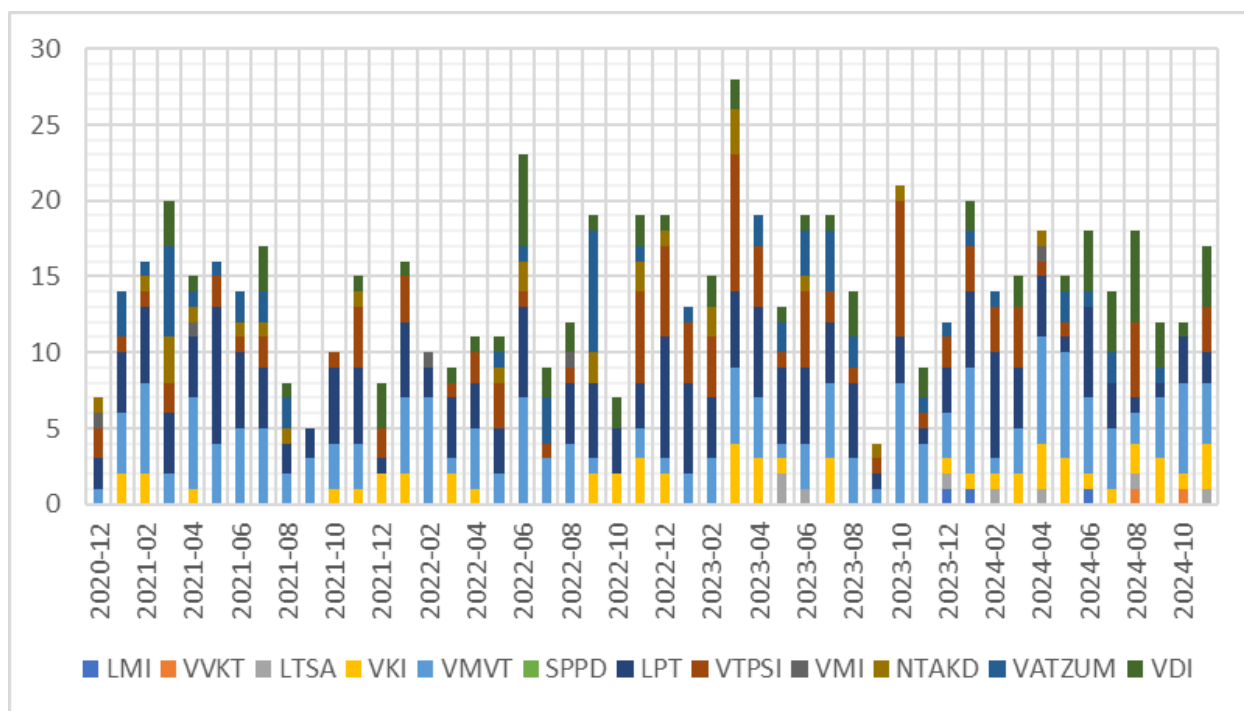


pav. 11 pav. Individuali PI „baudimo“ kategorijos pranešimų dinamika per mėnesį nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 31 d. (sudaryta autorės)

Analizuojant 12 PI „baudimo“ kategorijos komunikacinių pranešimų dinamiką per mėnesį ketverių metų laikotarpyje (žr. 11 pav.), stebimas nevienodas pranešimų intensyvumas tarp institucijų ir laikotarpio eigoje. Kai kurios institucijos, kaip pavyzdžiui, VMVT, išlaiko aukštą pranešimų aktyvumo lygį visą 4 metų laikotarpį, kartu stebimas ir didesnis aktyvumas tam tikrais laikotarpiais, pavyzdžiui, 2023 metų vasarą. Suaktyvėjusi komunikacija buvo susijusi su maisto saugos, gyvūnų gerovės ir užkrečiamų ligų atvejais.

Kitos institucijos, tokios kaip LPT, taip pat demonstruoja stabiliai augantį aktyvumą, pavyzdžiui, 2023 metais dažniau buvo publikuojami pranešimai nei 2020 ar 2021 metais. VDI komunikacija išsiskiria aukštais aktyvumo šuoliais tam tikrais laikotarpiais, pavyzdžiui, 2021 metų liepos ir gruodžio mėnesiais (liepos mėnesį VDI skyrė dėmesį įmonių, kurios skelbė prastovas, patikrinimams, stebimi nelaimingi atsitikimai darbe, ypač žemės ūkio sektoriuje, o gruodžio mėnesį

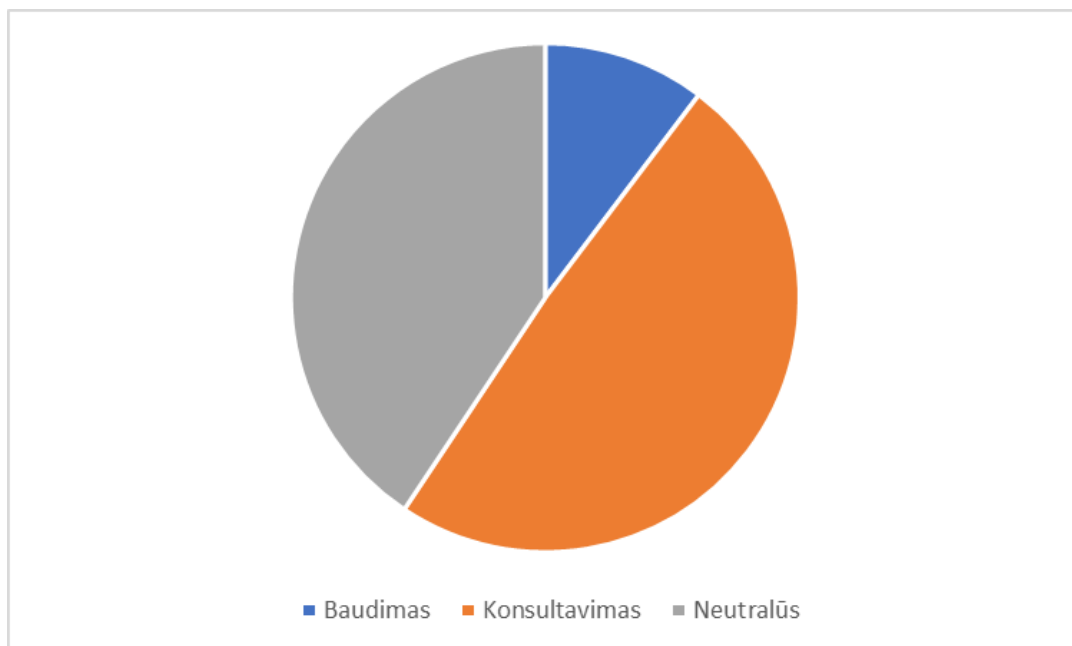
komunikacija buvo susijusi su planiniais patikrinimais įmonėse, kuriose dirbo komandiruoti užsienio darbuotojai, fiksuoti dažni pažeidimai, susiję su nelegaliu darbu).



pav. 12 pav. Bendra PI „baudimo“ kategorijos pranešimų struktūra per mėnesį nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 31 d. (sudaryta autorės)

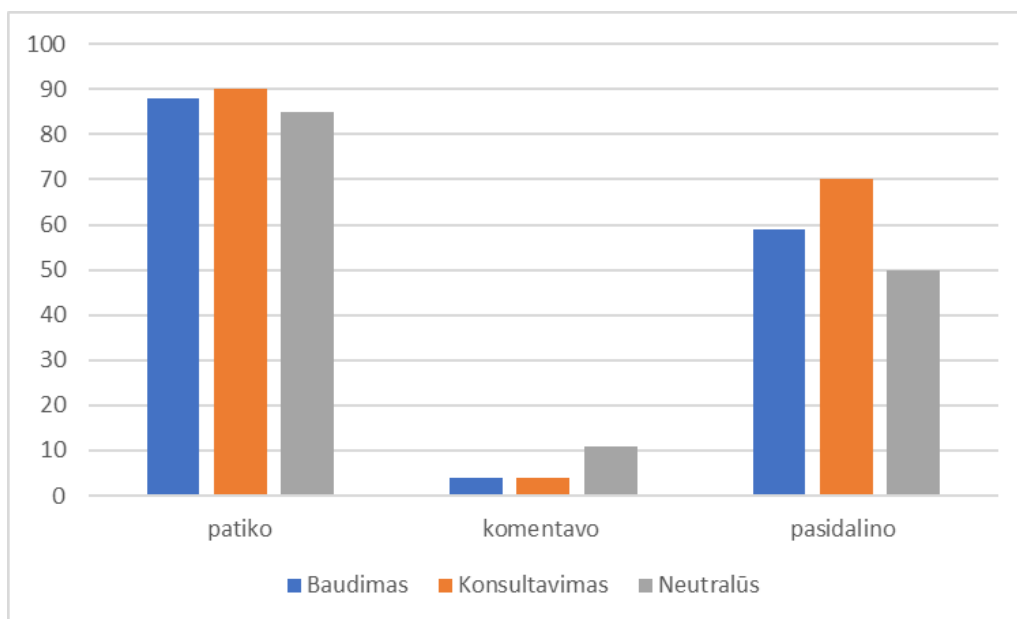
VATŽŪM aktyvumas išlaiko nedidelį, tačiau reguliary pranešimų kiekį, su pastebimais piko taškais, pvz., 2022 metų gegužę ir birželį (komunikacija baudimo tema suaktyvėjo dėl intensyvių veiksmų kovojant su nelegaliais augalų apsaugos produktais, buvo atliekami neplaniniai patikrinimai). Tačiau yra ir institucijų, kurių pranešimų kiekis išlieka stabilus arba net mažėja, kaip pavyzdžiui **VMI** ir **SPPD**, kurių aktyvumas per visą laikotarpį išlieka labai žemas. Bendra dinamikos tendencija rodo, kad dauguma aktyvesnių institucijų, tokių kaip **VMVT**, **LPT** ar **VDI**, didina savo pranešimų skaičių, ypač per pastaruosius dvejus metus (2023 m. – 2024 m.). Tačiau bendra PI baudimo tema pranešamų struktūra (žr. 12 pav.) analizuojamu laikotarpiu rodo paskutinių metų stabilumą, pokytis susijęs su keliais pranešimais per mėnesį. Visgi mažiau aktyvios institucijos, kaip **VMI** ar **SPPD**, nesukuria ryškios didėjimo ar mažėjimo tendencijos, išlaiko minimalų pranešimų skaičių per visą analizės laikotarpį.

Kaip sąveikauja pranešimų turinio temos su stebėtojų reakcijomis, komentarais ir įrašo pasidalinimu, galima matyti žemiau esančiame grafike (žr. 13 pav.)



pav. 13 Pranešimo gavėjų įsitraukimas pagal skirtingas temas (sudaryta autorės)

Išanalizavus 6941 pranešimo auditorijos įsitraukimo rodiklius, stebima, kad iš jų po 6076 pranešimais buvo paspaustas „patiktukas“, 4191 pranešimu buvo pasidalinta, o komentarai palikti tik po 482 pranešimų, kas rodo žemą įsitraukimą į diskusiją. Auditorijos reakcijų procentaliai pagal kiekvieną kategoriją, mažiausiai buvo pranešimuose „baudimo“ tema. Sekėjai daugiausia dalinosi konsultacinio turinio pranešimais, kas rodo pateikiamos informacijos aktualumą. 85-90 proc. paliekama bent po 1 „patiktuką“ po pranešimais. Atkreipiamas dėmesys į tai, kad komentarai aktyviau buvo rašomi po „neutralios“ temos pranešimais (11 proc.), atitinkamai lyginant su kitomis temomis, kurios surinko po 4 proc. nuo bendro pranešimų skaičiaus kategorijoje.



pav. 14 Pranešimo gavėjų reakcijos ir įsitraukimas pagal skirtingas temas (sudaryta autorės)

Analizuojant priežiūros institucijų komunikaciją socialiniame tinkle „Facebook“, matyti, kad didžiausio auditorijos įsitraukimo sulaukė pranešimai, kurie buvo interaktyvūs, emociškai paveikūs ir praktiškai naudingi. Pavyzdžiui, **VMVT** vasariškų gyvūnų nuotraukų konkursas surinko 254 komentarus, **VDI** nuotoliniai mokymai apie darbo teisės aktualijas taip pat sulaukė didelio dėmesio, gavo 131 komentarą. **NTAKD** publikavo prevencinius ir informacinius pranešimus, kurie generavo vidutinį auditorijos įsitraukimą, ypač tais atvejais, kai informacija buvo aktuali šeimoms ar jaunimui (po vieną komentarą). Po **LPT** paskelbtais įrašais vienetai sekėjų komentarų (penki įrašai sulaukė po vieną komentarą, pvz.: „Jei valstybėje siekiame kontroliuoti ir mažinti neigiamas lošimų pasekmes, kodėl rinkoje dominuoja neriboto laimėjimo lošimo automatai?“), **LPT** su sekėjais į diskusiją neįsitraukė. **LPT** daugiausia „patiktukų“, t.y. 28 gavo įrašas, susijęs su institucijos darbuotojų socialine iniciatyva padėti gyvūnų prieglaudai. **VKI** daugiausia komentarų sulaukė pranešimas (virš 20 komentarų) apie netaisyklingą žodžio sudarymą (žr. 15 pav.). Pati institucija taip pat įsitraukė į pokalbį su sekėjais, atsakydama su humoru į neigiamus komentarus: „Tikra tiesa! Mūsų darbo rytai prasideda kavos puodeliu ir feikinės VLKK skaitymu. Kava ir juokas puikiai sušildo ir nuteikia darbui!“.



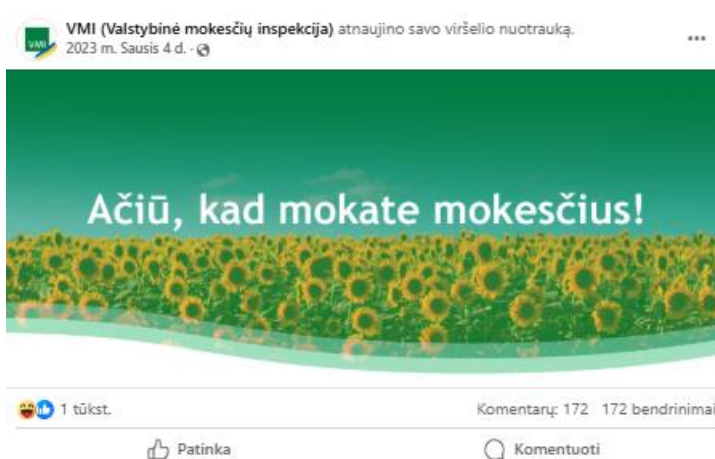
pav. 15 pav. pranešimas surinkęs daugiausia komentarų socialiniame tinkle „Facebook“ 2021-11-11 VKI

Išskirtinai didelį auditorijos įsitraukimą (2039 patiktukai) sugeneravo **VMI** pranešimas „#Deklaravimas2024“, kuriame institucija dalinosi 2 kačiukų dialogu apie deklaravimą (žr. 14 pav.):



pav. 16 VMI pranešimas surinkęs daugiausia „patiktukų“ socialiniame tinkle „Facebook“ 2024-03-06

Bendrai stebint, **VMI** sekėjų auditorija yra įsitraukianti ir aktyviai reaguojanti. Kiek aukščiau aptartas pranešimų skirstymas į temines kategorijas (žr.: 8 lent.), leidžia daryti išvadą, kad **VMI** komunikacijos politika yra gan stipriai orientuota į konsultavimą, bet ne į baudas. Antrame **VMI** daugiausia „patiktukų skaičių“ (1020 „patiktukai“) surinkusiame įrašė institucija dėkoja prižiūrimiems subjektams:



pav. 17 VMI pranešimas socialiniame tinkle „Facebook“ 2023-01-04

Mažiausio įsitraukimo sulaukė **LMI**, kuri buvo mažiausiai aktyvi socialiniame tinkle ir nesiorientavo į interaktyvų ar emociškai patrauklų turinį, kas galėjo lemti mažesnę auditorijos įsitraukimą (LMI po pranešimais nesulaukė nė vieno komentaro, o „patiktukų“ – 17). **VVKT** sulaukė vieno komentaro, o „patiktukų“ surinko 20. Institucija 58 proc. pranešimų turinio skiria konsultavimo, informavimo visuomenės švietimo temoms, apie prevenciją, tinkamą vaistų vartojimą, jų laikymą, sukeliamas reakcijas ir kt. Tačiau todėl, kad socialiniame tinkle komunikuoja tik nuo 2024 m. vasaros pabaigos, sekėjų auditorijos dar nėra sutelkusi. Reakcijų ir „patiktukų“ analizė parodo, kad auditorija labiau reaguoja į interaktyvius, praktiškai naudingus ir emociškai artimus pranešimus, o oficialūs ar baudžiamojo pobūdžio įrašai dažnai sulaukia mažesnio dėmesio.

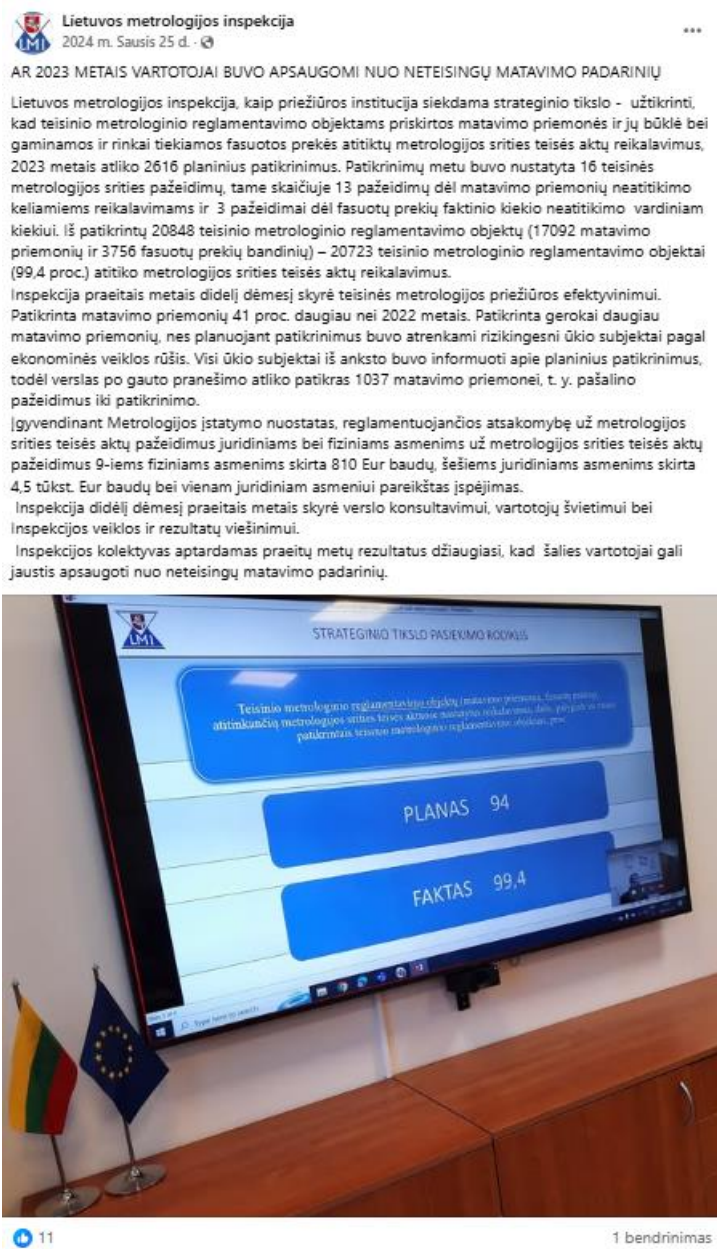
Apibendrinama kiekybinės analizės duomenis, stebiu, kad priežiūros institucijų komunikacija socialiniame tinkle „Facebook“ atspindi jų skirtingus strateginius prioritetus, pasirenkant temą komunikacijai. Didžioji dalis pranešimų buvo priskirta neutralių ir konsultavimo kategorijoms, o baudimo kategorija sudarė mažiausią dalį. Tai leidžia daryti išvadą, kad daugumos institucijų komunikacijos politika socialiniame tinkle labiau linksta į konsultavimo ir informavimo nei į baudžiamąją pusę. Tokia tendencija ypač ryški institucijose, kurios apima plačias visuomenės grupes, kaip **VDI** ir **VMI**. Tuo tarpu institucijos, kurios buvo mažiau aktyvios, kaip **VVKT** ar **LMI**, daugiausia publikavo neutralius pranešimus ir nesugebėjo pasiekti reikšmingo auditorijos įsitraukimo. Šis skirtumas rodo, kad konsultavimo ir prevencijos orientacija, kartu su interaktyviu ir emociniu turiniu, yra veiksmingesnė formuojant institucijų įvaizdį ir kuriant santykį su auditorija.

2.2.2 Kokybinė duomenų analizė

Baudimo tema yra susijusi su institucinės galios demonstravimu, tačiau pranešimo tonas ir vizualiniai elementai gali turėti įtakos, kaip gavėjas suvoks galią – kaip griežtą ir baudžiančią, ar kaip informuojančią ir prevenciškai saugančią. Illokuciniai veiksmai, t. y. kalbinių veiksmų poveikis auditorijai, leido įvertinti, kaip institucijos formuoja savo įvaizdį ir kokią funkciją atlieka pranešimai socialiniuose tinkluose. Ši analizė leidžia atskleisti ne tik komunikacijos turinį, bet ir tai, kaip institucijos naudoja socialinius tinklus švelninant savo įvaizdį visuomenėje, kartu išlaikydamos pusiausvyrą tarp kontrolės ir bendradarbiavimo.

Socialinių tinklų naujokei **LMI** „baudimo“ įrašui būdingas formalus komunikacijos tonas, vartojami tokie žodžiai junginiai

kaip „patikrinimas“, „įspėjimas“, „kontrolė“, „atsakomybė“, „skirta bauda“, „įspėjimas“. Institucija siekia pabrėžti teisinį griežtumą, naudoja šiame pranešime ne vieną **teiginį**, kaip pavyzdys, *„Patikrinimų metu buvo nustatyta 16 teisinės metrologijos srities pažeidimų, tame skaičiuje 13 pažeidimų dėl matavimo priemonių neatitikimo keliamiems reikalavimams ir 3 pažeidimai dėl fasuotų prekių faktinio kiekio neatitikimo vardiniam kiekiui“*. Galima aptikti ir **direktyvą**, kuri leidžia suprasti, jog nurodymas buvo duotas anksčiau *„Visi ūkio subjektai iš anksto buvo informuoti apie planinius patikrinimus“*. Pranešime naudojama **išraiška**, kuria išreiškiama emocija *„Inspekcijos kolektyvas aptardamas praeitų metų rezultatus džiaugiasi, kad šalies vartotojai gali jaustis apsaugoti nuo neteisingų matavimo padarinių“*. Kartu galima aptikti ir **deklaraciją** *„Įgyvendinant Metrologijos įstatymo nuostatas, <...> 9-iems fiziniams asmenims skirta 810 Eur baudų, šešiems juridiniams asmenims skirta 4,5 tūkst. Eur baudų bei vienam juridiniam asmeniui pareikštas įspėjimas“*. LMI pranešimui papildyti naudoja nuotrauką apie rezultatų pristatymą, sekėjai įrašo nekommentuoja.



pav. 18 LMI baudimo kategorijos pranešimas 2024-01-25

VVKT baudimo temos įrašams taiko griežtą perspėjantį toną, analizuojamame pranešime siekia informuoti apie galimus pavojus: „Dėmesio“, „pilietiškai asmenys informavo“. VVKT pranešimuose neminimos paskirtos baudos, tačiau naudoja **direktyvas** perspėjimui „būkite budrūs ir dėmesingi sau“. Pastebimas ir institucijos **įsipareigojimas** „Tarnybos specialistai konsultuoja visą parą“. Komunikaciniu pranešimu įstaiga siekia diskredituoti neleistiną veiklą ir apsaugoti asmenų sveikatą nuo žalos. Dėmesiui atkreipti, pridedama nuotrauka su raudonais užrašais. VVKT komunikacijos elementai kuria institucijos įvaizdį labiau kaip informuojančios ir perspėjančios, kontrolės tema labiau perteikiama netiesiogiai.



Valstybinė vaistų kontrolės tarnyba ...
prie LR SAM
2024 m. Rugpjūtis 14 d. · 🌐

🔔 **Dėmesio!** Musmirės bei produktai iš jų nėra vaistai 🚫🚫🚫

👉 Pilietiškai asmenys informavo Tarnybą, kad savo pašto dėžutėse bei gyvenamųjų namų laiptinėse esančiose skelbimų lentose randa įvairių skrajučių, kuriose reklamuojami produktai iš musmirių.

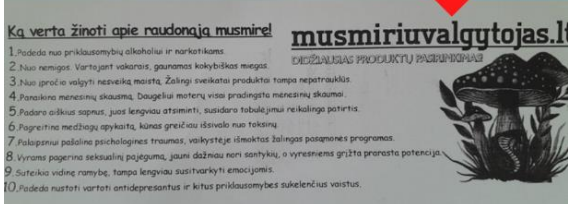
!! Atkreipiame dėmesį, kad paprastoji musmirė – tai nuodingas grybas. Tad bet kokių pavidalų vartojami paprastosios musmirės produktai gali kelti pavojų gyvybei ir sveikatai. Būkite budrūs ir dėmesingi sau. Neeksperimentuokite su savimi

👉 Visais atvejais, kai yra įtariamas apsinuodijimas, geriausia nedelsiant skambinti į VVKT Farmakologinio budrumo ir apsinuodijimų informacijos skyrių (tel. numeriu 8-5 236 20 52.)

!! Tarnybos specialistai konsultuoja visą parą.

#paprastojimusmirė #apsinuodijimai Matyti mažiau

Dėmesio! Paprastoji musmirė (lot. *Amanita muscaria*) nėra laikoma vaistu ar vaistine medžiaga, tad šitokia informacija yra **klaidinanti**.



Ką verta žinoti apie raudonąją musmirę

1. Padeda nuo priklausomybių alkoholiui ir narkotikams.
2. Nusi ramina. Vartojant vakarais, gaunamos kokybiškos miegos.
3. Nusi gražio vaizdų neįveikiamą mirtį. Žalingi sveikatai produktai tampa nepatraukūs.
4. Padeda išsivaduoti nuo psichologinės traumos. Daugelis moterų vartoja padidintą menstruacijų skausmą.
5. Padeda išsivaduoti nuo psichologinės traumos, susidariusios dėl neigiamų patirčių.
6. Padeda pagerinti seksualinę funkciją, kuras greičiau išsivaduoti nuo seksualinio trūkumo.
7. Padeda pagerinti seksualinę funkciją, kuras greičiau išsivaduoti nuo seksualinio trūkumo.
8. Vartojant pagerina seksualinę funkciją, kuras greičiau išsivaduoti nuo seksualinio trūkumo.
9. Suteikia vidinę ramybę, tampa lengviau susitvarkyti emocijas.
10. Padeda nustoti vartoti antidepresantus ir kitus priklausomybes sukeliančius vaistus.

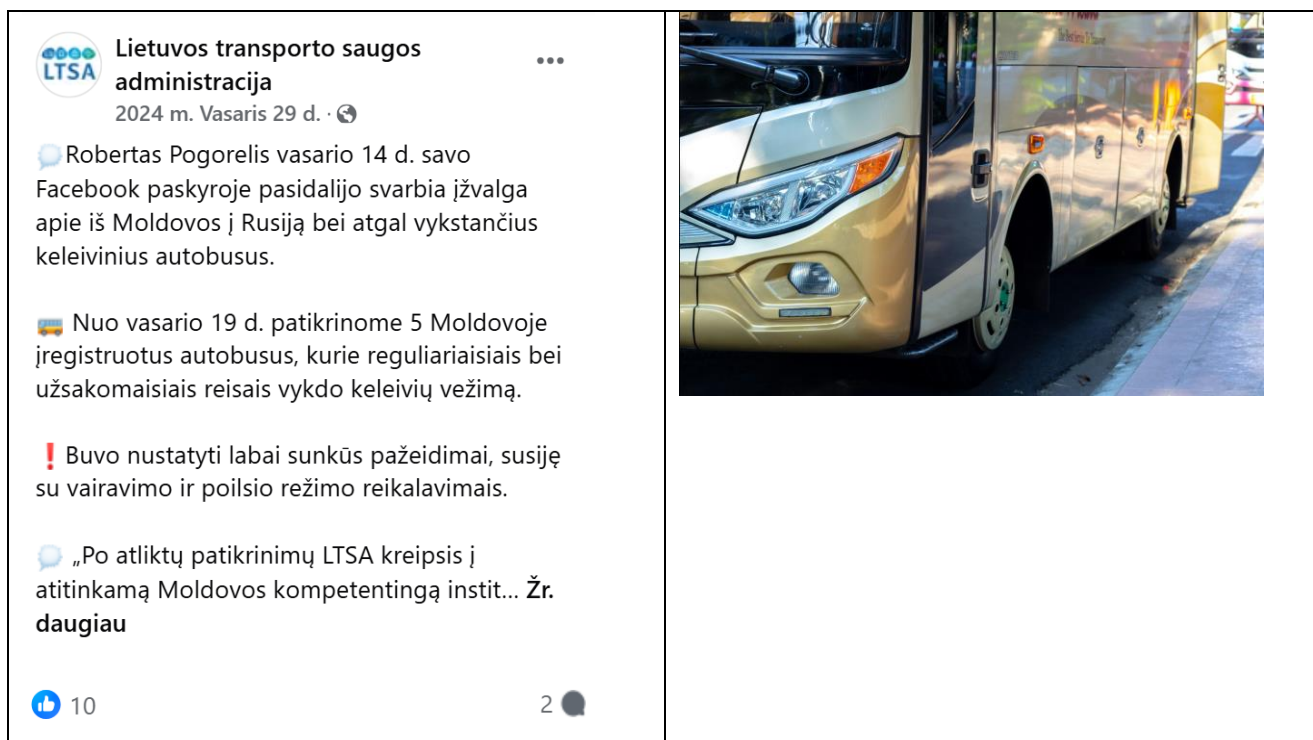
musmiriuvalgutojas.lt

DEŽIAUSIAS PRODUKTŲ PASIRINKIMAS

Nevartokite nuodingų grybų ir nerizikuokite savo ar savo artimųjų sveikata! Vartodami musmires, galite **apsinuodyti**.

pav. 19 VVKT įspėjamasis pranešimas 2024-08-14

LTSA įrašė „baudimo“ tema stebimas griežtas ir įspėjamasis tonas, kuris atpažįstamas iš tokių žodžių kaip „sankcija“, „atsakomybė“, „pažeidimas“ ir kt. Baudimo kategorijos pranešime stebimi **direktyviniai** kalbos aktai, kuriais siekiama deklaruoti faktus, pavyzdžiui, „*Buvo nustatyti labai sunkūs pažeidimai, susiję su vairavimo ir poilsio režimo reikalavimais*“. **Direktyvos** – „*Plačiau apie patikrinimus galite rasti nuorodoje, komentaruose*“. Institucijos **įsipareigojimas, jog** „LTSA kreipsis į atitinkamą Moldovos kompetentingą instituciją prašydama užtikrinti, kad Moldovos vežėjai, <...>, užtikrintų tinkamą vairuotojų darbo organizavimą ir nebūtų darbo ir poilsio režimo pažeidimų“. Šiame LTSA pranešime aptinkami visi kalbos aktai, išskyrus išraiškos. Vizualumui pasirinkta neutrali autobuso nuotrauka.



pav. 20 LTSA baudimo kategorijos pranešimas

VKI „baudimo“ temai priskirtam pranešimui būdingas griežtas, formalus ir įpareigojantis tonas, kuriuo pranešama apie pritaikytą sankciją. Pranešime naudojami tokie žodžiai, kaip „tikrino“, „nustatyta“, „nurodymas“, „privaloma“ rodo baudimo temos diskursą. Institucija **teiginiais** apibūdina situaciją „Valstybinė kalbos inspekcija gavusi skundą tikrino Vilniaus rajone esančių Bieliškių ir Ažulaukės kaimų pavadinimų viešuosius užrašus“, „Pagal Valstybinės kalbos įstatymo 17 straipsnį Lietuvos Respublikoje viešieji užrašai yra valstybine kalba“. Institucija **direktyva** skatina imtis veiksmų: „Vilniaus rajono savivaldybės merui Robertui Duchnevičiui surašytas nurodymas užtikrinti, kad iki š. m. liepos 1 d. viešieji užrašai būtų tik valstybine kalba“. **Deklaracija** keičia statusą: „Vilniaus rajono savivaldybės merui Robertui Duchnevičiui surašytas nurodymas užtikrinti, kad iki š. m. liepos 1 d. viešieji užrašai būtų tik valstybine kalba“. Šiame pranešime apie draudimą dėl pritaikytos sankcijos, aptinkami teiginiai ir po vieną direktyvą, ir deklaraciją. Pranešimo informacijai akcentuoti, naudojama nuotrauka su dominuojančia ryškia raudona spalva. VKI „baudimo“ temai priskyriau įrašus, kuriuose institucija rašė apie atliktus patikrinimus, kaip laikomasi valstybinės kalbos vartojimo taisyklių informaciniuose ženkluose, organizacijų pavadinimuose. Tiriami atvejai, kai darbuotojai nekalba lietuvių kalba (pvz.: apie pavėžėjus, kai nesupranta ir nekalba lietuviškai, Visagino tarybos nariui sunku perskaityti buvo priesaikos tekstą ir kt.). Situacijos apie dvikalbius užrašus Vilniaus rajone ir teisiniai ginčai. VKI įrašuose dalinasi, kad „<...> inspekcija sulaukia vis daugiau skundų“, tai rodo, kad priežiūros ir

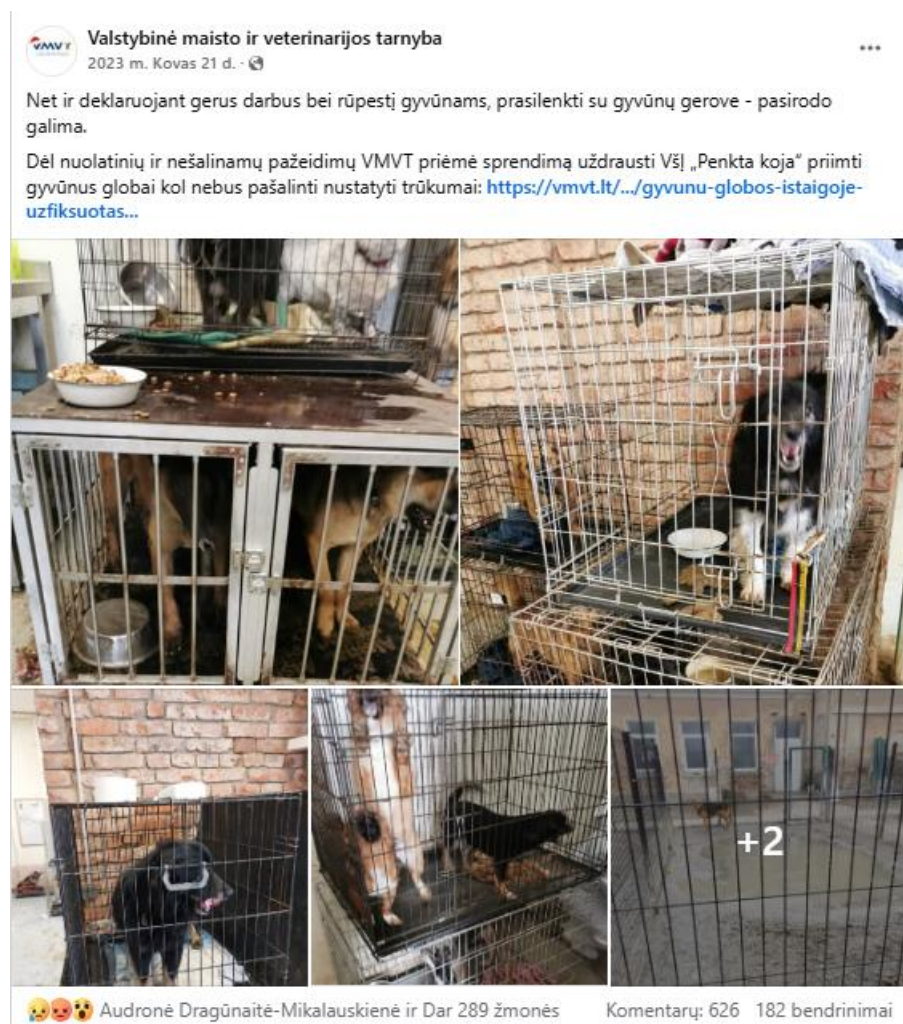
kontrolės funkciją vykdo ir aktyvi visuomenė. „Baudimo“ tema įrašuose, VKI nenurodo, kokio dydžio baudos skiriamos už Valstybinės kalbos įstatymo pažeidimus, tačiau pamini, kad už kai kuriuos pažeidimus skiria nuobaudas pagal Administracinių nusižengimų kodeksą, už pakartotinių VKI reikalavimų ignoravimą gali būti skiriama didesnė nuobauda.

Valstybinė kalbos inspekcija 2023 m. Gegužė 26 d. Valstybinė kalbos inspekcija gavusi skundą tikrino Vilniaus rajone esančių Bieliškių ir Ažulaukės kaimų pavadinimų viešuosius užrašus. Nustatyta, kad jie pateikiami lietuvių ir lenkų kalbomis: „k. Bieliškės / w. Bieliszki“ ir „Ažulaukė / Orzełówka“. Pagal Valstybinės kalbos įstatymo 17 straipsnį Lietuvos Respublikoje viešieji užrašai yra valstybine kalba. Ji privaloma visų Lietuvos įmonių, įstaigų ir organizacijų antspauduose, spauduose, dokumentų blankuose, iškabose, tarnybinių patalpų ir kituose užrašuose. Įstatymo 14 straipsnis nurodo Lietuvoje vartoti oficialias ir sunormintas vietovardžių formas. Vilniaus rajono savivaldybės merui Robertui Duchnevičiui surašytas nurodymas užtikrinti, kad iki š. m. liepos 1 d. viešieji užrašai būtų tik valstybine kalba. #Vilniausrajonosavivaldybė Matyti mažiau	Vilniaus rajono savivaldybė Valstybinės kalbos įstatymo 14 straipsnyje nurodoma, kad Lietuvoje vartojamos oficialios ir sunormintos vietovardžių formos.
---	--

pav. 21 VKI baudimo kategorijos pranešimas 2023-05-26

Analizuojant VMVT „baudimo“ temos pranešimą, girdimas informacinis, tačiau kartu ir išreiškiantis kritiką tonas. Sankcijai apibūdinti, naudojami tokie žodžių junginiai, kaip „nuolatinių ir nešalinamų pažeidimų“, „uždrausti“, „trūkumai“. **Teiginiais** institucija apibūdina situaciją: „Dėl nuolatinių ir nešalinamų pažeidimų VMVT priėmė sprendimą uždrausti VŠĮ „Penkta koja“ priimti gyvūnus globai kol nebus pašalinti nustatyti trūkumai“. Atsižvelgiant į tai, **direktyva** raginama imtis veiksmų: „Dėl nuolatinių ir nešalinamų pažeidimų VMVT priėmė sprendimą uždrausti <...>, kol nebus pašalinti nustatyti trūkumai“. Institucija **išraiška** išreiškia požiūrį: „Net ir deklaruojant

gerus darbus bei rūpestį gyvūnams, prasilenkti su gyvūnų gerove - pasirodo galima“. **Deklaracija** tiesiogiai įtakoja pažeidėjo teisinį statusą, nustato oficialią sankciją: „VMVT priėmė sprendimą uždrausti VŠĮ „Penkta koja“ priimti gyvūnus globali kol nebus pašalinti nustatyti trūkumai“. VMVT komunikacija apie baudimą yra orientuota į informavimą, tačiau kartu naudoja aiškų griežtumą, siekiant įtvirtinti savo, kaip kontrolės institucijos, autoritetą. „Baudimo“ temai priskirtuose pranešimuose, daugiausia kalbama apie institucijos atliekamus patikrinimus, siekiant užtikrinti maisto saugos, gyvūnų gerovės ir laikymo reikalavimus. VMVT kovoja su neteisėtai veisimais gyvūnais, žiauriu elgesiu su jais, skiria baudas ir taiko sankcijas už pažeidimus. Priešingai nei VKI, VMVT įrašuose nurodo, kokio dydžio gali būti ar jau paskirtos baudos už pažeidimus, pvz.: už nelegalų gyvūnų veisimą ir prekybą skiriama bauda nuo 500 iki 6000 eurų, už gyvūnų laikymą netinkamomis sąlygomis bauda iki 3200 eurų arba krašutinė priemonė – gyvūno konfiskavimas, už prekybą nelegaliai pagamintais maisto produktais bauda gali svyruoti nuo 390 iki 1100 eurų ir kt.



pav. 22 VMVT baudimo kategorijos pranešimas 2023-03-21

SPPD nepublikavo įrašų „baudimo“ tema. Pagal raktinius žodžius neaptiktas nė vienas žodis, susijęs su *baudimu*, *sankcijomis*, *pažeidimais* ar kitais raktiniais žodžiais. SPPD pagrindu savo įrašuose informuoja apie kvietimus teikti projektų paraiškas, susijusias su socialinės globos paslaugomis, smurto prevencija, šeimos gerove, emocine pagalba ir kitais socialiniais klausimais. Institucija pakartotinai informavo apie teikiamas nuotolineis viešas konsultacijas, į kurias prisijungus galima gauti pagalbą ir suprasti projekto administravimo reikalavimus, kaip pildyti finansines ir veiklos ataskaitas, apie licencijų gavimo ir atnaujinimo procedūras. Įrašuose skelbiama informacija apie konsultacijas ir mokymus socialinių darbuotojų kompetencijų tobulinimui, remia socialines iniciatyvas. Didžioji dalis pranešimų atsikartoja.

LPT „baudimo“ temos kategorijai priskirto pranešimo tonas yra formalus teisinis, kadangi pateikiama informacija apie teismo sprendimą. Tokie žodžių junginiai kaip „*skirta 12 662 Eur bauda*“, „*skundas dėl Lošimų priežiūros tarnybos įsakymo*“, „*pažeidžia*“, rodo pranešimo baudos temai priskyrimo pagrįstumą. Bendrai vertinant, LPT baudimo temos diskursas pakankamai ryškus, kadangi pranešimuose intensyviai vartojami žodžiai, kurie yra susiję su sankcijomis, reguliavimu, baudomis, pvz.: žodį „*bauda*“ institucija mini 73 pranešimuose, „*sankcija*“ – 38 pranešimuose, „*pažeidimas*“ – 10 pranešimų. Aptariamame pranešime, LPT vartoja **teiginius** situacijai apibūdinti: „*Vilniaus apygardos administracinis teismas 2022 m. rugpjūčio 10 d. nutartimi atmetė lošimų organizatoriaus UAB „Unigames“ skundą*“, „*Teismas sprendime konstatavo, kad Azartinių lošimų įstatymo 10 straipsnio 19 dalis jos aiškumo aspektu nekelia jokių abejonių*“, „*Pareiškėjos interneto svetainėje skelbta informacija pažeidžia Azartinių lošimų įstatymo 10 straipsnio 19 dalį*“. Stebima ir **direktyva**, kuria skatinama imtis veiksmų: „*Teismo sprendimas nėra galutinis ir gali būti skundžiamas Lietuvos vyriausiajam administraciniam teismui*“. **Deklaracijomis** įtvirtinamas pažeidėjo statuso keitimas „*Vilniaus apygardos administracinis teismas atmetė skundą*“, „*Bendrovei buvo skirta 12 662 Eur bauda*“. Pranešime neaptinkami kiti kalbos aktai. Tarp pranešimų randamos **išraiškos**, kuriomis išreiškiamas požiūris į sprendimą: „*Džiaugiuosi rezultatu, kad buvo priimtas sprendimas dėl salonų uždarymo*“. LPT komunikacija pranešimuose autoritetinga, veikianti kaip prevencinė priemonė prieš neteisėtą lošimų praktiką.

Lošimų priežiūros tarnyba 2022 m. Rugpjūtis 10 d. *** Teismas atmetė losimo organizatoriaus skundą dėl Lošimų priežiūros tarnybos sprendimo Vilniaus apygardos administracinis teismas 2022 m. rugpjūčio 10 d. nutartimi atmetė lošimų organizatoriaus UAB „Unigames“ (Uniclub) skundą dėl Lošimų priežiūros tarnybos prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos (toliau - Priežiūros tarnyba) įsakymo, kuriuo bendrovei už skatinimą bendrovės interneto svetainės lankytojus dalyvauti nuotoliniuose lošimuose buvo skirta 12 662 Eur bauda. Teismas sprendime konstatavo, kad Azartinių lošimų įstatymo 10 straipsnio 19 dalis jos aiškumo aspektu nekelia jokių abejonių. Šioje teisės normoje įtvirtinta imperatyvi elgesio taisyklė inter alia (lot. be kita ko) draudžianti bet kokia forma ir bet kokiomis priemonėmis skatinti dalyvauti lošimuose. Teismo vertinimu, toks informacijos apie lošimus pateikimas, koks užfiksuotas skundžiamame įsakyme, vaizduoja lošimus kaip įprastą dalyką, didina lošimų patrauklumą ir gali turėti įtakos keičiant vartotojo nuomonę, nuostatas ar apsisprendimą pareiškėjos siūlomos paslaugos – azartinių lošimų – atžvilgiu, pritraukti vartotojų dėmesį, sužadinti vartotojų smalsumą, skatinti impulsyvių norą lošti, paraginti dalyvauti lošimuose. Teismas, įvertinęs įsakyme išvardintą pareiškėjos interneto svetainėje skelbtą informaciją, Azartinių lošimų įstatymo 10 straipsnio 19 dalies normos tikslus ir paskirtį, konstatavo, jog pareiškėjos nuo 2021 m. spalio 13 d. ne vėliau nei iki 2022 m. vasario 3 d. interneto svetainėje uniclub.lt skelbta informacija yra skatinanti dalyvauti lošimuose ir pažeidžia Azartinių lošimų įstatymo 10 straipsnio 19 dalį. Plačiau apie Priežiūros tarnybos įsakymą - https://lpt.lrv.lt/lt/naujienos/skirta-bauda-uab-unigames Teismo sprendimas nėra galutinis ir gali būti skundžiamas Lietuvos vyriausiajam administraciniam teismui.	
---	---

pav. 23 LPT baudimo kategorijos pranešimas 2022-09-10

Atliekant analizę, atkreipiau dėmesį, kad LPT komunikacijos politika išsiskiria iš kitų institucijų, kadangi pranešimų tekstas yra pakankamai ilgas, įrašuose dalijamasi ir kitų šalių praktikomis bei pavyzdžiais lošimų priežiūros klausimais. „Baudimo“ temai priskirtuose pranešimuose galima stebėti tiek Lietuvos, tiek kitų šalių patirtis, kad valstybės griežtina kontrolę ir didina baudas pažeidimams lošimų sektoriuje. Įrašuose kalbama apie griežtas baudas, skirtas už neteisėtą lošimų organizavimą ir reklamos pažeidimus. Lietuvoje ir kitose šalyse vykdomi griežti patikrinimai ir taikomos sankcijos, įskaitant interneto svetainių blokavimą ir licencijų panaikinimą. Institucija savo įrašuose rodo aiškią tendenciją, jog yra kovojama su priklausomybe nuo lošimo, nesąžiningais lošimų organizatoriais o bausmės ir sankcijos tampa esminiu įrankiu prevenciškai užkirsti kelią pažeidimams ir užtikrinti sąžiningą lošimų rinką. Kaip atgrasymą, institucija pranešimuose įvardija ir sumas, skiriamas už taisyklių pažeidimus skirtingose šalyse. Baudų dydžiai siekia iki 8,5 mln. eurų.

VTPSI „baudimo“ temos kategorijai priskirti pranešimai, kuriuose institucija komunikuoja apie neteisėtą statybą ar statybos leidimų pažeidimus, žalos padarymą saugomiems kultūros paveldo objektams, savavališkus statybų griovimo darbus, aprašo savo veiksmus nustatčius pažeidimus, viešina konkrečius atvejus ir kt. VTPSI kaip ir VMVT savo įrašuose įvardija ir skiriamų baudų dydžius, įrašuose jie svyruoja nuo 300 iki 50 000 eurų. Aptariamo pranešimo komunikacijos tonas formaliai informuojantis. Raktiniai žodžiai baudimo temos atpažinimui „patikrinimą“, „nustatė

savavališkai pradėto“. VPTSI **teiginiu** pateikia objektyvią informaciją apie nustatytą pažeidimą: „Statybos inspekcija, atlikusi patikrinimą Vilniaus raj., Pagirių sen., Pagirių k., Šiltnamių g. 33, nustatė savavališkai pradėto gamyklos paskirties pastato statybas“. **Direktyva** skaitytojas nukreipiamas plačiau sužinoti apie pažeidimą nuorodoje „Plačiau apie tai skaitykite “. **Deklaracija** įtvirtina statuso pokytį „nustatė savavališkai pradėto gamyklos paskirties pastato statybas“. Komunikaciniai elementai sustiprina VTPSI vaidmenį kaip kontrolės ir teisės užtikrintojos.

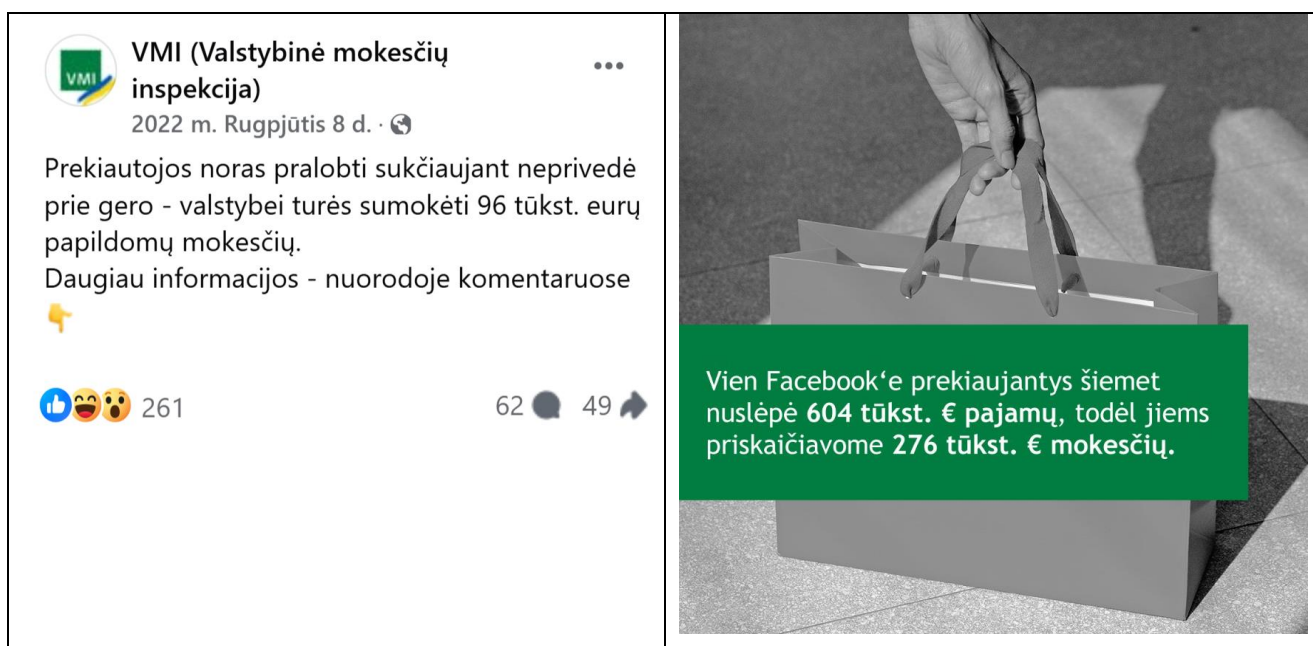


pav. 24 VTPSI baudimo kategorijos pranešimas 2022-04-13

VMI „baudimo“ temai priskirtam pranešimui būdingas informuojantis, kritišką požiūrį į sukčiavimą išreiškiantis institucijos tonas. Baudimo kategorijai priskiriamas pranešimas atpažįstamas iš žodžių junginių „valstybei turės sumokėti 96 tūkst. eurų papildomų mokesčių“, „neprivedė prie gero“. Institucija **teiginiu** apibūdina situaciją, jog „Prekiautojos noras pralobti sukčiaujant neprivedė prie gero“. Kartu skatina **direktyva** žinutės gavėją domėtis ir imtis veiksmų „Daugiau informacijos – nuorodoje komentaruose “. Institucija kritiškai **išreiškia** emocijas į pažeidėją „Prekiautojos noras pralobti sukčiaujant neprivedė prie gero“. Pranešime galima aptikti ir **deklaraciją** „Valstybei turės sumokėti 96 tūkst. eurų papildomų mokesčių“. Bendra VMI pranešimuose stebima tendencija, jog išlaikomas oficialus komunikacijos tonas, kartu kreipiantis skaitytoją link informavimo ir atsakomybės skatinimo. Rašydama apie baudas,

institucija akcentuoja vykdomą kontrolę ir atsakomybę už mokesčių sistemos skaidrumą. Institucija pakankamai retai komunikavo baudų tema, tačiau ir pačios žinutės pakankamai trumpos 2-3 sakiniai, kas nėra būdinga kitų institucijų pranešimams. Aptartas VMI pranešimas, iliustruoja VRM aprašytus pagrindinius bruožus tinkamai komunikacijai socialiniame tinkle⁶³, kurie aptariami šio tyrimo teorinėje dalyje:

- pranešimas informatyvus, trumpas, iš pranešimo galima identifikuoti, kuriai grupei pateikiama informacija, kas yra pranešimo gavėjas;
- pranešimas papildytas vizualiai, pridėtas paveikslukas, kuriame pateikiami raktiniai žodžiai apie esmę, suteikiant galimybę greičiau identifikuoti, ar pateikiamas pranešimas jiems yra aktualus;
- pateiktas trumpas pranešimas, o prie jo nuoroda, kur paslaugų gavėjai gali daugiau sužinoti informacijos.



pav. 25 VMI baudimo kategorijos pranešimas 2022-08-08

NTAKD analizuojamo baudimo temos pranešimo tonas išpėjamas, oficialus, kartu suteikiantis informaciją. Pranešimuose akcentuojama teisinio reguliavimo svarba, visuomenės informavimas apie draudimus ir galimas sankcijas. Baudimo tema atpažįstama iš vartojamų žodžių, tokių kaip „gresia ir baudžiamoji atsakomybė“, „nuolat tikrina prekybos vietas“, „Patikrinimų metu įtarimus sukėlusį produkciją yra paimama“. Institucija, faktų pateikimui ar sankcijoms apibūdinti,

⁶³ Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“ (Taikomojo pobūdžio studija), 2020, 85-86 psl. (žiūrėta 2024-12-29) https://sena-vrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Vie%C5%A1asis%20administravimas/7_%20Komunikacijos%20gairės.pdf

vartoja **teiginius** „Patikrinimų metų įtarimus sukėlusį produkciją yra paaimama ir siunčiama į laboratoriją ištirti tetrahidrokanabinolio (THC) kiekio“, „Departamento specialistai nuolat tikrina prekybos vietas savo iniciatyva pastebėję įtartą produkciją prekybos vietose ir internetinėje erdvėje arba kai instituciją pasiekia konkretus skundas“ ir kt. **Direktyvomis** institucija rodo paskatinimą imtis veiksmų „Būkite atsargūs ir laikykitės teisės aktų“, „Ką reikėtų žinoti apie prekybą CBD žiedų (kanapių) suktinėmis<..>“. Pranešime **NTAKD** įsipareigoja atlikti veiksmus „Tokiais atvejais tyrimo medžiaga perduodama policijai“, „Departamento specialistai organizuoja kontrolinius pirkimus“. **Išraiškomis** institucija išreiškia požiūrį „Departamento specialistai atkreipia dėmesį“. NTAKD **deklaracijas** naudoja įvardinti pokyčiams, nustačius pažeidimą: „Tyrimo medžiaga perduodama policijai“, „Policija pradeda ikiteisminį tyrimą dėl narkotinių arba psichotropinių medžiagų platinimo“. Komunikacija apibrėžia NTAKD vaidmenį kaip kontrolės ir prevencijos institucijos, kuri siekia užtikrinti teisės aktų laikymąsi ir užkirsti kelią galimiems pažeidimams ateityje.

 Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamentas 2024 m. Balandis 10 d. • 📧 !!! Departamentas įspėja: už prekybą CBD žiedų (kanapių) suktinėmis gresia ir baudžiamoji atsakomybė! Narkotikų, tabako ir alkoholio kontrolės departamento (toliau – Departamento) specialistai nuolat tikrina prekybos vietas savo iniciatyva pastebėję įtartą produkciją prekybos vietose ir internetinėje erdvėje arba kai instituciją pasiekia konkretus skundas. Kartais organizuojami ir kontroliniai pirkimai. Patikrinimų metų įtarimus sukėlusį produkciją yra paaimama ir siunčiama į laboratoriją ištirti tetrahidrokanabinolio (THC) kiekio. Yra nustatytas pagrindinis reikalavimas, kuris taikomas rūkomiesiems žoliniams gaminiams – juose gali būti ! nulinis ! tetrahidrokanabinolio kiekis. Departamento specialistai atkreipia dėmesį, kad ištyrus paimtą įtartą produkciją nulinis THC kiekis nebuvo nustatytas nė karto. Nuo šių metų pradžios bent kartą per mėnesį atliktuose tyrimuose buvo nustatomas didesnis už nulį THC kiekis. Tokiais atvejais tyrimo medžiaga perduodama policijai 🚔, kuri pradeda ikiteisminį tyrimą dėl narkotinių arba psichotropinių medžiagų platinimo. 📦 Kitas dažnai pasitaikantis pažeidimas, kurį jau ne kartą teko nustatyti Departamento specialistams, kai pardavėjai bando gudrauti ir parduodamas CBD žiedų (kanapių) suktines pavadina „arbata“ arba „suvenyru“, tokiu būdu bandydami išvengti įstatymo reikalavimų laikymosi. Ką reikėtų žinoti apie prekybą CBD žiedų (kanapių) suktinėmis: 👉 https://ntakd.lrv.lt/.../departamentas-ispēja-uz-prekyba... Nuotraukoje: departamento specialistų paimtos įtartinos produkcijos pavyzdys.	
--	--

pav. 26 NTAKD baudimo kategorijos pranešimas 2024-04-10

VATŽŪM baudimo temos pranešime įspėjamoju ir oficialiu tonu, kad rodo institucijos griežtą poziciją pažeidimų atžvilgiu. Iš tokių žodžių junginių kaip „nelegalių (neregistruotų, falsifikuotų) augalų apsaugos produktų prekyba“, „Patikrų metu nustatyta“, „neturėdamas veiklai reikalingo <...> leidimo“ ir kt., galima atpažinti temos diskursą. VATŽŪM vartoja **teiginius**: „<..> aktyviai kovodama su nelegalių (neregistruotų, falsifikuotų) augalų apsaugos produktų (pesticidų) prekyba bei vykdydama stebėseną internete, užfiksavo ir užkardė Lietuvoje neregistruotų augalų apsaugos produktų prekybą veterinarinės vaistinės tinklo parduotuvėse“, „<..> pastebėjus nelegalių pesticidų platinimo reklamą interneto puslapiuose buvo atlikti neplaniniai patikrinimai įmonei

priklausančiose vaistinėse“ ir kt. Institucija **direktyvomis** auditoriją skatina domėtis reikalavimais „Primename, kad visi norintieji užsiimti augalų apsaugos produktų platinimo veikla turi atitikti nustatytus reikalavimus ir gauti specialius Augalininkystės tarnybos leidimus“. Siekdama paskelbti apie teisinės pasekmės vartoją **deklaracijas** „Valstybinė augalininkystės tarnyba <...> užfiksavo ir užkardė Lietuvoje neregistruotų augalų apsaugos produktų prekybą“, „Patikrų metu nustatyta, kad įmonė <...> tiekė rinkai neprofesionaliajam naudojimui skirtus augalų apsaugos produktus“. VATŽŪM aptariame pranešime nebuvo aptikta įsipareigojimų ar išraiškų. Kalbėdama baudimo tema, institucija derina kontrolės ir prevencijos akcentus, kad užtikrintų teisės aktų laikymąsi.

Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos 2022 m. Birželis 27 d. • STOP nelegaliai augalų apsaugos produktų prekybai ir naudojimui ! Valstybinė augalininkystės tarnyba prie Žemės ūkio ministerijos - aktyviai kovodama su nelegalių (neregistruotų, falsifikuotų) augalų apsaugos produktų (pesticidų) prekyba bei vykdydama stebėseną internete, užfiksavo ir užkardė Lietuvoje neregistruotų augalų apsaugos produktų prekybą veterinarinės vaistinės tinklo parduotuvėse (vaistinėse). Augalininkystės tarnybai pastebėjus nelegalių pesticidų platinimo reklamą interneto puslapiuose buvo atlikti neplaniniai patikrinimai įmonei priklausančiose vaistinėse. Patikrų metu nustatyta, kad įmonė neturėdama veiklai reikalingo Augalininkystės tarnybos išduodamo leidimo platinti augalų apsaugos produktus, tiekė rinkai neprofesionaliajam naudojimui skirtus augalų apsaugos produktus. Primename, kad visi norintieji užsiimti augalų apsaugos produktų platinimo veikla turi atitikti nustatytus reikalavimus ir gauti specialius Augalininkystės tarnybos leidimus. Daugiau skaitykite: http://www.vatzum.lt/.../uzkardyta_nelegali_pesticidu.../ Matyti mažiau	NAUDOK LEGALIAI - STOP nelegaliai prekybai ir naudojimui Nelegalūs (neregistruoti, falsifikuoti) AAP yra neištirti, todėl gali būti pavojingi augalams, aplinkai ir žmonių bei gyvūnų sveikatai Registruotų AAP sąrašą galite rasti www.vatzum.lt arba VATIS Siekiant išvengti nelegalių AAP būtina žinoti, kad: • pakuotė turi būti tvarkinga, sandari, tinkamai paženklinta, informacija lietuvių kalba • etiketės informacija turi sutapti su registruota ir skelbiama www.vatzum.lt. • reikia pirkti tik iš legalių AAP platintojų • maža kaina – dažnai signalizuoja AAP esant nelegalius VALSTYBINĖ AUGALININKYSTĖS TARNYBA PRIE ŽEMĖS ŪKIO MINISTERIJOS
--	--

pav. 27 VATŽŪM baudimo kategorijos pranešimas 2022-06-27

VDI komunikacijos tonas aptariamame pranešime oficialus ir kartu informuojantis, orientuotas į ištirto tyrimo rezultatus. Baudimo tema atpažįstama pagal vartojamus žodžius, tokius kaip „nelegalus darbas“, „administracinio nusižengimo protokolai“, „tyrimo metu nustatyta“ ir kt. Išskiriami tokie **teiginių** pavyzdžiai, kuriuos VDI vartoja faktams apibūdinti „Valstybinė darbo inspekcija (VDI) baigė pačios inicijuotą tyrimą dėl galimai nelegalaus darbo Europos dailiojo čiuožimo čempionato Kaune metu“, „Tyrimo metu nustatyti du nelegalaus darbo atvejai bei darbuotojų saugos ir sveikatos pažeidimai įmonėje“, „Surašė administracinio nusižengimo protokolą Lietuvos čiuožimo federacijos prezidentui Vytautui Jasučiiui“. Netiesiogine **direktyva** VDI skatina žinutės gavėją sužinoti išsamesnę informaciją nuorodoje „Daugiau skaitykite pranešime“. Siekdama oficialiai paskelbti apie sprendimą, VDI vartoja **deklaraciją**: „Surašė administracinio nusižengimo protokolą Lietuvos čiuožimo federacijos prezidentui Vytautui Jasučiiui“. Analizuojant žinutės turinio informaciją ir vizualinius elementus, stebimas panašumas su VMI ir atitikimas rekomenduojamiems komunikacijos bruožams dėl pranešimo apimtys, vizualinio pateikimo ir nukreipimo dėl papildomos informacijos į nuorodą. Skaitytojas iš raktinių žodžių gali nustatyti pranešimo turinį.

Valstybinė darbo inspekcija 2024 m. Kovas 5 d. · 🌐 ... Valstybinė darbo inspekcija (VDI) baigė pačios inicijuotą tyrimą dėl galimai nelegalaus darbo Europos dailiojo čiuožimo čempionato Kaune metu ir surašė administracinio nusižengimo protokolą Lietuvos čiuožimo federacijos prezidentui Vytautui Jasučiiui. Tyrimo metu nustatyti du nelegalaus darbo atvejai bei darbuotojų saugos ir sveikatos pažeidimai įmonėje. Daugiau skaitykite pranešime: https://www.vdi.lt/Forms/Tekstas1.aspx?Tekstai_ID=4158	VALSTYBINĖ DARBO INSPEKCIJA VDI surašė administracinio nusižengimų protokolą Lietuvos čiuožimo federacijos prezidentui
--	--

pav. 28 VDI baudimo kategorijos pranešimas 2024-03-05

Analizuoti ir aptarti baudimo kategorijos pranešimai parodė, kad dominuojantys komunikacijos elementai yra teiginiai ir direktyvos, kurie pabrėžia institucijų autoritetą ir taisyklių laikymosi svarbą. Šių kalbos aktų buvo randama visuose aptartuose pranešimuose. Vartojamos

deklaracijos pranešimuose komunikuoja apie pritaikytas poveikio priemones ir pasikeitusį statusą, joms taip pat būdingos kalbant apie baudas. Rečiausi institucijos komunikavimo apie įsipareigojimus ir išreiškė požiūrį ar emociją į pažeidimus. Išraiškomis tekste buvo reiškiamas kritika pažeidimams, šį elementą taikė VMI ir VMVT. Remiantis VRM aprašytais pagrindiniais bruožais tinkamai komunikacijai socialiniame tinkle, tokiais kaip:

1. *pranešimai turi būti informatyvūs, trumpi, paslaugų gavėjams padedantys atpažinti aktualią informaciją*, stebima, kad institucijos nevengia komunikuoti ilgais tekstais (išskyrus VMI, VDI, VTPSI);
2. *pridėjame paveiksluke tikslingai nurodyti raktinius pranešimo esmės žodžius, kurie padėtų greičiau identifikuoti pranešimo aktualumą*, stebima, kad visos institucijos naudoja vizualinius elementus, tačiau dauguma nuotraukų yra bendro pobūdžio (būdinga NTAKD, VTPSI, LPT, VMVT, LTSA, LMI), kai kurių institucijų paveikslėliai perkrauti ir panašėja su tekstiniu pranešimu (VATŽŪM, VVKT), tikslingai raktinius žodžius pateikia paveiksluke ir tokiu būdu papildo tekstinę informaciją tik VDI, VMI, VKI;
3. *prie trumpo pranešimo pateikti nuorodą, kuri leistų daugiau sužinoti informacijos*, tokį pranešimo gavėjo nukreipimą į papildomą informaciją numatė VDI, VATŽŪM, NTAKD, VMI, VTPSI, LPT, VMVT, LTSA, išskyrus VKI, VVKT ir LMI.

Išanalizavus pranešimų vizualinį pateikimą, stebima, kad PI nevengia komunikuoti ilgais tekstais, vaizdiniai elementai naudojami bendro pobūdžio, nestebima tendencija dėl raktinių žodžių juose vartojimo taip, kaip praktikuoja VMI ar VDI.

IŠVADOS

Pagrindinė PI funkcija yra užtikrinti viešųjų gėrybių apsaugą, tačiau komunikacinė funkcija, perduoti informaciją visuomenei, taip pat yra reikšminga veiklos dalis. Atlikus analizę stebima, kad vis daugiau PI alternatyvia komunikacijos priemone renkasi socialinį tinklą „Facebook“, tačiau tą daro nepakankamai efektyviai, kadangi neišnaudoja kitų alternatyvių kanalų auditorijai pasiekti, kaip, pvz., „Instagram“, „LinkedIn“. Kitas svarbus komunikacinės funkcijos elementas yra ne tik perduoti informaciją, bet perdavimo procesas turi būti pakankamai efektyvus, kad žinutės gavėjas informaciją priimtų ir ją suvoktų. Atlikus teorijos analizę, daroma išvada, jog komunikacija socialiniuose tinkluose padeda kurti dialogą tarp institucijos ir sekėjų, tačiau reikšmę informacijos priėmimui turi tinkamai formuojami pranešimai ir naudojami komunikacijos elementai.

I. Ayres ir J. Braithwaite galios piramidės modelis padėjo atpažinti baudėjo ir konsultanto skirtumus. Konsultuojanti institucija daugiau dėmesio skiria informacijos perdavimui, teisės aktų, tvarkų, taisyklių išaiškinimui, priminimui, prevencijai, o baudžianti – kovai su pasekmėmis: taiko įvairias priemones nuo įspėjimo ar nurodymo pašalinti trūkumus surašymo iki licencijos sustabdymo ar atėmimo.

Sukurtas 3 kategorijų tyrimo instrumentas padėjo nustatyti, kokią dalį pranešimų PI skiria konsultavimui, o kokia dalis yra skiriama komunikacijai baudimo tema socialiniame tinkle „Facebook“. Tačiau kiekybinė duomenų analizė išryškino ir kitą tendenciją, kad neutralių pranešimų kategorija sudaro pakankamai reikšmingą komunikacijos dalį. Tai reiškia, kad institucijos mažiau dėmesio skiria tinklinėms temoms, susijusioms su jų veiklos funkcija.

Atliktas kiekybinis duomenų analizės tyrimas patvirtino, jog bendrai institucijos išlaiko I. Ayres ir J. Braithwaite galios piramidės modelio balansą komunuodamos socialiniame tinkle, tačiau pastebima, kad tokių institucijų kaip LPT, VMVT, VTPSI komunikacija baudimo tema yra aktyvesnė, daugiau skelbia apie paskirtas baudas, taikytas sankcijas ar nustatytus taisyklių pažeidimus. Tokių institucijų, kaip LMI, SPPD, VVKT matoma komunikacijos politika nėra aiškiai suformuota, komunikacijos pranešimai kuria silpną grįžtamąjį ryšį iš auditorijos, galima stebėti, jog komunikacija iš dalies yra „įrėmintą“ biurokratinių standartų: institucijos atliepia reikalavimą naudotis alternatyviomis priemonėmis konsultacijų teikimui, tačiau nesiekia auditorijos auginimo, taip pat pačių pranešimų turinys mažai kuria vertę: dalinasi informacija apie dalyvavimą

susitikimuose, kartojasi pranešimų temos, nėra aiškių konsultacijų, susijusių su tiesiogine veikla, kaip pavyzdžiui tai daro VTPSI, VMVT, VDI, VKI.

PI socialiniame tinkle „Facebook“ pranešimams „baudimo“ tema skyrė 8,9 proc. turinio, „konsultavimo“ tema – 45,3 proc., o neutraliai kategorijai – 45,8 proc. Tačiau vertinant institucijas atskirai, bendrą visų vidurkį viršijo LPT – 25 proc., VMVT – 19 proc., VTPSI – 13 proc. bei VDI ir LMI po 9 proc. Tiksliai „konsultavimo“ temai daugiausia dėmesio skyrė VMI – 69 proc., VDI ir VVKT po 58 proc., VTPSI – 55 proc., VMVT – 52 proc. Atitinkamai šios institucijos turi daugiausia sekėjų socialiniame tinkle „Facebook“: VMI virš 56 tūkst., VDI virš 5,1 tūkst., VMVT virš 18 tūkst., VTPSI virš 5,8 tūkst. VVKT auditorijos skaičius yra kiek daugiau virš 100, tačiau institucija komunikuoti socialiniame tinkle pradėjo tik 2024 m. pabaigoje. Tuo tarpu bendro pobūdžio neutraliais pranešimais daugiausia dalinasi LMI – 69 proc., turinti 38 sekėjus socialiniame tinkle „Facebook“, kitos institucijos kaip NTAKD, SPPD, VATŽŪM, VKI, LTSA neutralios kategorijos pranešimams skiria 58 – 51 proc. viso turinio, atitinkamai ir sekėjų skaičius svyruoja nuo 539 iki 3300. Kiekybinė duomenų analizė rodo, jog konsultacinės informacijos teikimas turi tiesioginės įtakos sekėjų skaičiui, kadangi sekėjai renkasi vertę kuriantį turinį ir seka tas institucijas, kurios teikia rekomendacijas, patarimus, informuoja apie naujus teisės aktus ir teikia kitokią metodinę pagalbą.

Tuo tarpu „baudimo“ kategorija yra rečiausiai komunikuojama tema visose institucijose, o **SPPD** išvis neturi šiai kategorijai priskirtų pranešimų. Šios temos kategorijos pranešimai nesulaukia auditorijos reakcijų, stebimas santykinai žemas įsitraukimo rodiklis. Kiek daugiau nei 76 proc. pranešimų konsultavimo tema sulaukė reakcijų („patiktukai“, komentarai ar pasidalinimas), į pranešimus neutralia tema buvo sureaguota kiek daugiau nei 63 proc., tuo tarpu tik 16 proc. pranešimų baudimo tema sulaukė auditorijos įsitraukimo. Tai rodo ir institucijų komunikavimo tendenciją pirmenybę teikti švelnesnėms reguliavimo priemonėms, orientuotoms į prevenciją ir konsultavimą, kadangi būtent šios kategorijos pranešimai sulaukia sekėjų įsitraukimo. Visgi LPT galima išskirti aktyviausiai komunikuojančią baudimo tema. Baudimo strategijos, nors formuoja institucijos autoritetą, gali kurti atstūmimo efektą su auditorija, o konsultavimas stiprina santykį su visuomene ir kuria bendradarbiavimą ir pasitikėjimą institucijomis, bei prisideda prie ilgalaikio institucijų komunikacijos efektyvumo.

Kokybinė turinio analizė baudimo tema parodė, kad pranešimuose dominuoja formalus, informuojantis tonas. Tą patvirtina ir pagrinde naudojami kalbos aktai, tokie kaip teiginiai ir direktyvos. Teiginiais pateikiami faktai, reali situacija, o direktyvos nukreipia veiksmui. Aptartuose pranešimuose išraiškų naudojimas retas, institucijos, kalbėdamos baudų tema, pozicionuoja save

kaip baudėjas, įvardija, kokias taikė poveikio priemones ar sankcijas. PI formuoja savo autoritetą, kaip atsakingos ir užtikrinančios teisės aktų vykdytojos. Tą puikiai parodo deklaracijos.

Remiantis VRM rekomendacijomis dėl pranešimų formavimo bruožų, kurie atitiktų pranešimo gavėjo poreikius gauti informaciją, daroma išvada, kad VDI ir VMI pranešimus galima laikyti pavyzdiniais, kuriančiais vertę pranešimo gavėjui, perteikti informaciją kuo priimtinesniu būdu.

Rekomenduojama PI:

- Susipažinti su Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos atlikta taikomojo pobūdžio studija „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“, kuri naudinga institucijoms kuriant turinio ir informacijos pateikimo standartą;
- Peržiūrėti pranešimų vizualumą ir taikyti raktinius žodžius (pvz., remtis VMI, VDI, VMVT pranešimų pavyzdžiais socialiniame tinkle „Facebook“);
- Trumpinti pateiktą tekstinę pranešimo informaciją;
- PI, turinčioms mažą sekėjų skaičių, peržiūrėti savo komunikacijos strategiją bei, remiantis kitų institucijų geraisiais pavyzdžiais, didinti savo patrauklumą ir informacijos sklaidos tikslumą;
- Daugiau dėmesio skirti konsultavimo kategorijos pranešimams, informuojant visuomenę ir ūkio subjektus svarbiais viešųjų vertybių apsaugos klausimais. Tikslingas ir efektyvus informacijos pateikimas, gali prisidėti prie visuomenės informuotumo ir apsaugojimo nuo sukeliamos žalos vertybėms.

Literatūros šaltiniai

Ayres, Ian, John Braithwaite. *Responsive regulation: transcending the Deregulation Debate*. New York, Oxford University Press, 1992.

Auvinen, Ari-Matti. Social Media – The New Power Of Political Influence. Suomen Toivo -Think Tank. Brussels: Centre for European Studies, 2012 <https://www.martenscentre.eu/wp-content/uploads/2020/07/social-media-and-politics-power-political-influence.pdf>

Blanc, Florentin. *From Chasing Violations to Managing Risks. Origins, Challenges and Evolutions in Regulatory Inspections*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing, 2018.

Blanc, Florentin. *Inspection Reforms: Why, How, And With What Results* [interaktyvus] (2013). Prieiga per internetą: <https://web-archive.oecd.org/2013-01-04/220825-Inspection%20reforms%20-%20web%20-F.%20Blanc.pdf> [žiūrėta 2024 m. birželio 8 d.]

Bonson E., T. Lourdes, R. Sonia, F. Flores, „Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities“ *Government information Quartely* Vol. 29, Issue 2 (2012), 123-132 psl.

Braithwaite, John, Toni Makkai, Valerie Braithwaite. *Regulating Aged Care: Ritualism and the New Pyramid*. Cheltenham, UK: Edward Elgar, 2007.

Braun, Alexander. *The Role of Opinion Research in Setting Campaign Strategy*. In book: Routledge handbook of political marketing. Routledge, 2012.

Buckingham, David. *Media education: literacy, learning and contemporary culture*. Cambridge: Polity Press in association with Blackwell Publishing Ltd. 2004.

Castells, Manuel. *Communication power*. United States: Oxford University Press, 2009.

Castells, Manuel. *The Rise of the Network Society*. Blackwell Publishing Ltd: 2e.2000.

Charalabibis, Y, S. Koussouris. *Empowering Open and Collaborative Governance*. Springer, 2012

Darus, Fariyah Ilyana, Siti Aeisha Joharry „Decoding the Language of a Racing Driver: A Speech Act Analysis of Charles Leclerc’s Formula 1 Team Radio Communications“ (2023) <https://shorturl.at/KFulH>, žiūrėta 2024 m. gruodžio 15 d.)

- Drahoš, Peter sud. *Regulatory Theory: foundations and applications*. The Australian National University, 2017
<https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/31596/626829.pdf?sequen#page=37>
- Elefant, Carolyn. „The Power of Social Media: Legal Issues & Best Practices for Utilities Engaging Social Media“ *Energy Law Journal* 32, No 1, (2011)
- Fiske, John. *Įvadas į komunikacijos studijas*. Vilnius: Baltos lankos, 1998.
- Foucault, Michel. *Disciplinuoti ir bausti: kalėjimo gimimas*. Vilnius: Baltos lankos, 2001.
- Fountain, Jane E. *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*. The Washington, D.C.: Brookings Institution Press, 2001
- Friedman, Thomas L. *The world is Flat; a brief history of the twenty-first century*. New York: Farrar, Straus and Giroux, 2005
- Grunig, James E. *Managing public relations*. New York: CBS College Publishing, 1984
- Gudauskas, Andrius. „Konceptas Mass media lietuvių kalboje: problematika ir atitikmens paieškos“ *LITHUANISTICA*, Nr. 4(118) (2019), 208-301 psl., doi: <https://www.lmaleidykla.lt/ojs/index.php/lituanistica/article/download/4127/3020/>
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815012744>
- John Rawls, „Teisingumas kaip nešališkumas“ *Problemos*, Nr. 33, (1985), <https://www.journals.vu.lt/problemos/article/view/6522>
- Jovaiša, Leonas. *Pedagogikos terminai*. Šviesa: 1993.
- Kotnis, Magdalena. „Public E-Service on Polish Public Institutions’ Profiles in Social Media“ *European Research Studies Journal*, Vol. XXIII, Special Issue 2 (2020), 85-98
- Lasswell., H. D. ed., „The Structure and Function of Communication in Society“, The Communication of Ideas, New York: Institute for Religious and Social Studies, 1948
- Lietuvos Respublikos Seimas, Lietuvos Respublikos Lietuvos banko įstatymas 1994 m. gruodžio 1 d. Nr. I-678 (galiojanti suvestinė redakcija nuo 2024-12-30) 8 str. <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.15110/asr> (žiūrėta 2025 m. sausio 2 d)

Lietuvos Respublikos Seimo 2020 m. gruodžio 11 d. Nr. XIV-72 nutarimas „Dėl aštuonioliktosios Lietuvos Respublikos Vyriausybės programos“ patvirtinimo, Vilnius, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/973c87403bc311eb8c97e01ffe050e1c> (žiūrėta 2024-12-29)

Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerija, „Komunikacijos apie viešojo sektoriaus įstaigų teikiamas paslaugas ir gyventojų aptarnavimą gairės“ (Taikomojo pobūdžio studija), 2020, 4-6 psl. (žiūrėta 2024-12-29) https://senavrm.lrv.lt/uploads/vrm/documents/files/LT_versija/Vie%C5%A1asis%20administravimas/7_%20Komunikacijos%20gaires.pdf

Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. gegužės 4 d. nutarimas Nr. 511 „Dėl institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo“ (toliau – Nutarimas) ir Nutarimu patvirtintas Institucijų atliekamų priežiūros funkcijų optimizavimo gairių aprašas, <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.371566?jfwid=14jc7oe7m9> [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

LR Ekonomikos inovacijų ministerija. Institucijų pažangumo vertinimas. 2022 m. tyrimo rezultatai [https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20ataskaita%202023%20m\(1\).pdf](https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/%C5%A0vieslent%C4%97s%20ataskaita%202023%20m(1).pdf) [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

LR Ekonomikos inovacijų ministerija. Priežiūros institucijų pažangumo dinamika (2018 m. ir 2020 m. duomenų palyginimas) https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/2020%20m_PI_%20pa%C5%BEangumo%20vertinimo%20indeksas_lenteles.pdf [žiūrėta 2024 m. gegužės 8 d.]

LR Ekonomikos inovacijų ministerija. Ūkio subjektų veiklos priežiūrą atliekančių institucijų pažangumo vertinimas (švieslentė) 2017 metų ataskaita [https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/1_%20Ataskaita%20\(final\).pdf](https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/1_%20Ataskaita%20(final).pdf) [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija. Ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklos planas, 2014 m. sausio 31 d., UAB „Civitta“ [https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Konsolidavimo%20plano%20ataskaita%20\(2014-01-31\)\(1\).pdf](https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Konsolidavimo%20plano%20ataskaita%20(2014-01-31)(1).pdf) [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija. Ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklos konsolidavimo planas, 1 priedas, Priežiūros institucijų analizė, 2014 m. sausio 31 d.,

https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Konsolidavimo%20plano%20ataskaita_%20Priedas%201%20-%20Prieziuros%20insituciju%20veiklos%20analize.pdf [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija. Ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklos konsolidavimo planas, 2 priedas, Rekomendacijos dėl konsolidavimo modelio, 2014 m. sausio 31 d. https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Konsolidavimo%20plano%20ataskaita_%20Priedas%202%20-%20Rekomendacijos%20del%20konsolidavimo%20modelio.pdf [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija. Verslo priežiūra Lietuvoje: skaičiai ir faktai 2013-2014 metai, paskelbta 2015 m. <https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Verslo%20prie%20C5%BEi%C5%ABros%20ataskaita%202015-05-07.pdf> [žiūrėta 2024 m. gegužės 20 d.]

Navickienė, Vida, Živilė Sederevičiūtė-Pačiauskienė, Angelė Tamulevičiūtė-Šekštelienė, Aušra Žemienė. *Įtaigi viešoji komunikacija*. Vilnius: Vilniaus Gedimino technikos universitetas, 2023.

Pich, Christopher, Armannsdottir, Guja. *Political Brand Identity and Image: Manifestations, Challenges and Tensions*. In book: *Political Branding in Turbulent times*. Palgrave Studies, 2022

Pogužinskė, Eimantė. Ūkio subjektų veiklos priežiūra Lietuvos viešajame administravime. Daktaro disertacija, Vilniaus universitetas, 2023

Pruskus, V.. *Rinkodara politinėje komunikacijoje: monografija*. Vilnius: Lietuvos edukologijos universiteto leidykla, 2014.

Pruskus, V. „Politinė rinkodara komunikacijos kontekste: samprata, funkcijos ir priemonės“ COACTIVITY: Philosophy, Communication, No.2 (2015), 155 psl., https://www.researchgate.net/publication/283180040_Politine_rinkodara_komunikacijos_kontekste_samprata_funkcijos_ir_priemones

Railienė, Birutė. *Komunikacija mokslinėje veikloje. Komunikacijos ir informatikos procesai*. Vilniaus universitetas: 1996.

Searle, J. „Austin on Locutionary and illocutionary Acts“, *The Philosophical Review* 77(4), (1968), prieiga internete <https://shorturl.at/1Wplb> (žiūrėta 2024 m. gruodžio 15 d.)

Searle, John. „Indirect speech acts,“ kn. *Syntax and Semantics*, sud. Peter Cole and Jerry I. Morgan (New York, San Francisco, London: Academic Press) 1975.

Serrat, Olivier. *Knowledge Solutions: Tools, Methods, and Approaches to Drive Organizational Performance*. Asian Development Bank, 2017

Šileikis, prof. E, red., prof. J.Paužaitė-Kulvinskienė. *Ūkinės veiklos laisvės apsauga Lietuvoje ir Vokietijoje*. Vilniaus Universiteto leidykla, 2024.

Šilvaitė, Eimantė. „Ūkio subjektų veiklos priežiūros pokytis“, *Teisė*, 119 (2021), <https://www.journals.vu.lt/teise/article/view/24284/23567> (žiūrėta 2024 m. gegužės 6 d.)

Šuminas, A.. Politinė komunikacija socialinių tinklų svetainėse. *Informacijos mokslai*, 51, 2-7, 2009 [žiūrėta 2024-12-15]. Prieiga per internetą: <https://www.zurnalai.vu.lt/IM/article/view/3208/2327>

Tasente, Tanase. „Social Media Communication in the European Administration. Case study: European Commission“ *Auda*, Vol.11 , No. 2/2019, 57-68 psl.

Ūkio ministerija. Ūkio subjektų priežiūrą atliekančių institucijų veiklos konsolidavimas 2014-2016 m.

https://eimin.lrv.lt/uploads/eimin/documents/files/Verslo%20aplinka/verslo_prieziuros/konsolidavimo%20ataskaita_2017%2008_FINAL.pdf

Wenxiu,Peng. „Analysis of New Media Communication Based on Lasswell’s “5W” Model“, Vol 5, No.3 (2015), 245-249 <https://www.richtmann.org/journal/index.php/jesr/article/view/7723>

West, Darrel M. *Digital Government: Technology and Public Sector Performance*. 2005

Paveikslėlių ir lentelių sąrašas

pav. 1 Lasswello (1948) komunikacijos modelis (sudaryta autorės, šaltinis: Vida Navickienė et al., Įtaigi viešojo komunikacija, 2023 m)	13
pav. 2 Dažniausiai pasigendamų metodinių priemonių paskirstymas 2021-2023 m. (šaltinis: LR Ekonomikos ir inovacijų ministerija, Ūkio subjektų priežiūros institucijų veiklos vertinimo apklausos ataskaita, 2024)	15
pav. 3 Priežiūros kategorijos ir tikslai (sudaryta autorės, šaltinis: National Audit Office, A Short Guide to Regulation (2017))	19
pav. 4 I Ayres ir J. Braitwaite galios piramidės modelis (sudaryta autorės, Šaltinis: Ian Ayres, John Braitwaite, Responsive regulation: transcending the Deregulation Debate, (New York, Oxford University Press, 1992)	20
pav. 5 PI sekėjų (followers) socialiniame tinkle „Facebook“ skaičius fiksuotas 2024 m. gruodžio 8 d. (sudaryta autorės)	32
pav. 6 PI pranešimų skaičius socialiniame tinkle „Facebook“ 2021 m. sausio 1 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d (sudaryta autorės)	34
pav. 7 pav. Vidutinis PI pranešimų skaičius per mėn. (sudaryta autorės)	35
pav. 8. PI pranešimų paskirstymas pagal temas nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 30 d. (sudaryta autorės)	37
pav. 9 Bendras PI kategorijų pasiskirstymas pagal galios piramidės modelį (sudaryta autorės)	38
pav. 10 Individualus PI kategorijų pasiskirstymas pagal galios piramidės modelį (sudaryta autorės)	39
pav. 11 pav. Individuali PI „baudimo“ kategorijos pranešimų dinamika per mėnesį nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 31 d. (sudaryta autorės)	40
pav. 12 pav. Bendra PI „baudimo“ kategorijos pranešimų struktūra per mėnesį nuo 2020 m. gruodžio 11 d. iki 2024 m. lapkričio 31 d. (sudaryta autorės)	41
pav. 13 Pranešimo gavėjų išitraukimas pagal skirtingas temas (sudaryta autorės)	42
pav. 14 Pranešimo gavėjų reakcijos ir išitraukimas pagal skirtingas temas (sudaryta autorės)	43
pav. 15 pav. pranešimas surinkęs daugiausia komentarų socialiniame tinkle „Facebook“ 2021-11-11 VKI	44
pav. 16 VMI pranešimas surinkęs daugiausia „patiktukų“ socialiniame tinkle „Facebook“ 2024-03-06	45
pav. 17 VMI pranešimas socialiniame tinkle „Facebook“ 2023-01-04	45
pav. 18 LMI baudimo kategorijos pranešimas 2024-01-25	48
pav. 19 VVKI įspėjamasis pranešimas 2024-08-14	49
pav. 20 LTSA baudimo kategorijos pranešimas	50
pav. 21 VKI baudimo kategorijos pranešimas 2023-05-26	51
pav. 22 VMVT baudimo kategorijos pranešimas 2023-03-21	52
pav. 23 LPT baudimo kategorijos pranešimas 2022-09-10	54
pav. 24 VTPSI baudimo kategorijos pranešimas 2022-04-13	55
pav. 25 VMI baudimo kategorijos pranešimas 2022-08-08	56
pav. 26 NTAKD baudimo kategorijos pranešimas 2024-04-10	57
pav. 27 VATŽŪM baudimo kategorijos pranešimas 2022-06-27	58
pav. 28 VDI baudimo kategorijos pranešimas 2024-03-05	59

<i>Lentelė 1 Kalbos aktų rūšys pagal Searle (1996) (sudaryta autorės, šaltinis: Farihah Ilyana Darus, Siti Aeisha Joharry „Decoding the Language of a Racing Driver: A Speech Act Analysis of Charles Leclerc’s Formula 1 Team Radio Communications“ (2023)</i>	<i>17</i>
<i>lentelė 2 Skirtingi priežiūros modeliai (sudaryta autorės, remiantis šaltiniu: National Audit Office, A Short Guide to Regulation (2017)</i>	<i>21</i>
<i>Lentelė 3 PI komunikacija socialiniuose tinkluose (sudaryta autorės, fiksuota 2024 m. gruodžio 1 d.).....</i>	<i>27</i>
<i>Lentelė 4 Baudėjo ir konsultanto požymių lentelė (sudaryta autorės)</i>	<i>29</i>
<i>Lentelė 5 Baudėjo ir konsultanto požymių lentelė kokybinei duomenų analizei (sudaryta autorės)</i>	<i>30</i>

SUMMARY

From Control to Consultation: The Policy of Supervisory Institutions' Communication in Social Media is a master thesis by Aušra Lučinskaitė, examines the communication policies of supervisory institutions on social media. It aims to address the question of how the communication of supervisory institutions on social media reflects their transformation of power and changes the relationship between the authorities, society, and supervised economic entities. The study employs a mixed-methods approach, combining quantitative content analysis with qualitative discourse analysis. The research focuses on one of the key elements of the communication process – messages shared by supervisory institutions on the social network "Facebook." It seeks to identify how these institutions position themselves through social media communication – whether as a supportive and informative consultant or as an enforcer imposing penalties. To address the research question and achieve the objective of the study, the following tasks are set:

- 1) To analyze theoretical supervision models and their application principles, emphasizing the differences between the roles of enforcer and consultant;
- 2) To develop a methodological tool for analyzing social media posts based on selected criteria for recognizing supervision models;
- 3) To conduct an empirical study by analyzing the social media posts of supervisory institutions and identifying the role they position themselves as – enforcer or consultant.

The theoretical foundation of the study is based on the regulatory pyramid model developed by I. Ayres and J. Braithwaite. The chosen theoretical structure of the regulatory pyramid enables an assessment of how supervisory institutions shape their image through social media communication and whether this aligns with the principles of the consultative model.

The conclusion of this master thesis summarizes that an increasing number of public institutions are choosing *Facebook* as an alternative communication tool, but they are not using it effectively enough, as they fail to leverage other alternative channels to reach their audience, such as *Instagram* and *LinkedIn*.

I. Ayres and J. Braithwaite's power pyramid model helped to identify the differences between an enforcer and a consultant. A consulting institution focuses more on the transmission of information, explaining laws, regulations, and rules, providing reminders, and emphasizing prevention. In contrast, an enforcing institution addresses consequences by applying various measures, ranging from issuing warnings or orders to rectify deficiencies to suspending or revoking

licenses. After conducting a theoretical analysis, it was concluded that communication on social media helps foster dialogue between institutions and their followers, but this largely depends on properly crafted messages and the use of effective communication elements. The quantitative data analysis confirmed that, overall, institutions maintain the balance of I. Ayres and J. Braithwaite's power pyramid model in their communication on social media. However, it was observed that some institutions are more active in communicating punitive topics, sharing more posts about imposed fines, applied sanctions, or identified rule violations.