



**VILNIAUS UNIVERSITETAS  
ŠIAULIŲ AKADEMIJA**

VIEŠOJO VALDYMO MAGISTRANTŪROS STUDIJŲ PROGRAMA

**DAIVA VAITKIENĖ**

**Magistro darbas**

**SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMAS PILIEČIŲ ĮTRAUKIMUI Į  
SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĄ SAVIVALDYBĖJE**

Darbo vadovė: doc. dr. Vita Juknevičienė

Šiauliai, 2021

**Studijuojančiojo, teikiančio baigiamąjį  
darbą, GARANTIJA**

**WARRANTY of Final Thesis**

Vardas, pavardė <i>Name, Surname</i>	<b>Daiva Vaitkienė</b>
Padalinys <i>Faculty</i>	<b>Šiaulių akademija <i>Šiauliai Academy</i></b>
Studijų programa <i>Study Programme</i>	<b>Viešasis valdymas <i>Public Administration</i></b>
Darbo pavadinimas <i>Thesis topic</i>	<b>Socialinių tinklų panaudojimas piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje <i>Usage of Social Networks to Engage Citizens in the Decision-Making Process in the Municipality</i></b>
Darbo tipas <i>Thesis type</i>	<b>Baigiamasis darbas <i>Final Thesis</i></b>

Garantuojau, kad mano baigiamasis darbas yra parengtas sąžiningai ir savarankiškai, kitų asmenų indėlio į parengtą darbą nėra. Jokių neteisėtų mokėjimų už šį darbą niekam nesu mokėjęs.

*I guarantee that my thesis is prepared in good faith and independently, there is no contribution to this work from other individuals. I have not made any illegal payments related to this work.*

Šiame darbe tiesiogiai ar netiesiogiai panaudotos kitų šaltinių citatos yra pažymėtos literatūros nuorodose.

*Quotes from other sources directly or indirectly used in this thesis, are indicated in literature references.*

**Aš, Daiva Vaitkienė, pateikdama šį darbą, patvirtinu (pažymėti)**  
*I, Daiva Vaitkienė, by submitting this paper confirm (check)*



**Embargo laikotarpis  
*Embargo Period***

Prašau nustatyti šiam baigiamajam darbui toliau nurodytos trukmės embargo laikotarpį:  
*I am requesting an embargo of this thesis for the period indicated below:*



\_\_\_\_\_ mėnesių / *months*

(embargo laikotarpis negali viršyti 60 mėn. / *an embargo period shall not exceed 60 months*).



Embargo laikotarpis nereikalingas / *no embargo requested*.

Embargo laikotarpio nustatymo priežastis / *Reason for embargo period:*

Daiva Vaitkienė. (2021). *Socialinių tinklų panaudojimas piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje*. Magistro darbas. Mokslinė vadovė – doc. dr. Vita Juknevičienė. Vilniaus universitetas, Šiaulių akademija, Regionų plėtros institutas. Šiauliai. 80 p. (88 p.).

## SANTRAUKA

Magistro darbe nagrinėjamas socialinių tinklų panaudojimas piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą. Darbą sudaro trys dalys.

Naudojant socialinius tinklus galima pasiekti efektyvesnį piliečių įtraukimą. Socialinių tinklų pagalba galima nustatyti politinio dalyvavimo ir piliečių įtraukimo internete intensyvumą, tuo pačiu formuojant ir palaikant sukauptą socialinį kapitalą. Socialiniai tinklai suteikia galimybę pagreitinti ir palengvinti ryšį tarp vietos savivaldos institucijų ir visuomenės. Socialiniai tinklai atlieka svarbų vaidmenį viešajame valdyme, ypač jo komunikacijos procesuose, kadangi pakeičia įprastus bendravimo ir informacijos sklaidos metodus. Tampa lengviau ir greičiau skelbti politinį turinį, gauti grįžtamąjį ryšį, formuoti nuomonę. Socialiniai tinklai gali būti panaudojami ir sprendimų priėmimo procese, skirtingais jo etapais norint įtraukti piliečius, nes tikslinė auditorija taip yra lengviau pasiekama.

Tyrimui pasirinkta kokybinio tyrimo strategija, tačiau jai išpildyti buvo panaudotos tiek kokybinės, tiek ir kiekybinės priemonės. Užsibrėžta išnagrinėti socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą Šiaulių miesto savivaldybės atveju. Mokslinės literatūros analizės metodas padėjo pateikti tyrimo teorinį pagrindimą. Dokumentų turinio analizės metodu išsiaiškinta socialinių tinklų naudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą situacija Šiaulių miesto savivaldybėje. Iš dalies struktūruoto interviu metodu išsiaiškinta, kam ir kaip savivaldybės atstovai naudoja socialinius tinklus ir kaip jie vertina piliečių įtraukimą per juos. Facebook įrašų turinio analize nustatyta, kaip naudojami ir kam pasitelkiamos socialinių tinklų paskyros bei jų turinys tiek pačios Šiaulių miesto savivaldybės, tiek ir jos atstovų atveju.

Tyrimo rezultatai parodė, jog savivaldybė informacijai viešinti aktyviai naudoja naujas technologijas. Pagrindinės priemonės veiklai viešinti – savivaldybės tinklalapis, Youtube kanalas ir Facebook paskyra. Tačiau savivaldybės Facebook paskyros duomenims, funkcijoms ir jų išnaudojimui savivaldybėje teikiamas nedidelis dėmesys – tai parodo ir labai riboti duomenys savivaldybės veiklos ataskaitose. Galima teigti, jog socialiniai tinklai kol kas atlieka tik informacinio pobūdžio funkciją. Apibendrinant savivaldybės atstovų nuomonės tyrimo rezultatus pastebima, kad socialiniai tinklai yra per mažai panaudojami tikslingam piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą. Tarybos nariai aktyviai naudoja asmeninius socialinius tinklus piliečių nuomonei ir grįžtamajam ryšiui gauti, tačiau tiesioginio įtraukimo į sprendimų priėmimą esamu savivaldybės Facebook turiniu jie nepastebi (piliečius bandoma įtraukti tik pateikiant informaciją ir tikintis, kad piliečiai patys aktyviai dalyvaus). Išanalizavus Facebook paskyrų įrašų turinį atskleista, kad paskyros yra naudojamos informacijai viešinti bei tapatybei formuoti. Taigi, įvairiais metodais gauti tyrimo rezultatai patvirtino, kad piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėse socialiniais tinklais pasigendama, t. y. įtraukimo motyvas yra tik numanomas, laukiamas informacijos paviešinimo rezultatas.

**Reikšminiai žodžiai:** piliečių įtraukimas; sprendimų priėmimo procesas; socialiniai tinklai; savivaldybė; geras valdymas.

Daiva Vaitkienė. (2021). *Usage of Social Networks to Engage Citizens in the Decision-Making Process in the Municipality*. Master Thesis. Scientific supervisor assoc. prof. dr. Vita Juknevičienė. Vilnius University, Šiauliai Academy, Institute of Regional Development. Šiauliai. 80 p. (88 p.).

## SUMMARY

The Master's work examines the usage of social networks to engage citizens in the decision-making process. The work consists of three parts.

More efficient engagement of citizens can be achieved through social networks. The support of social networks can be determined by the intensity of political participation and the engagement of citizens on the Internet, while forming and maintaining the accumulated social capital. Social networks provide an opportunity to speed up and facilitate the connection between local self-government institutions and society. The social networks play an important role in public governance, especially in its communication processes, as they change the usual methods of communication and dissemination of information. It becomes easier and quicker to publish political content, to get feedback, to form an opinion. Social networks can be used in the decision-making process at different stages in order to involve citizens, as the target audience is easier accessible.

A qualitative study strategy was chosen for the research, but it was used to fill it with both qualitative and quantitative approaches. It is intended to examine the use of social networks for the engagement of citizens in the decision-making process in the case of the Šiauliai City Municipality. The method of analysis of scientific literature helped to provide a theoretical justification for the study. The method of the documents' content analysis revealed the engagement of social networks in the decision-making process in the municipality of Šiauliai City. The partly structured interview method explains who and how municipal representatives use social networks and how they appreciate the engagement of citizens through them. The content analysis of Facebook posts identifies the use and use of social networks' accounts and their content in the case of the Šiauliai City Municipality itself and its representatives.

The results of the survey have shown that the municipality is actively using the new technologies to publicise information. The main tools to publicise the activities are the municipality's website, Youtube channel and Facebook account. However, too little attention is given for the municipality's Facebook account data, functions and their exploitation – this is shown by the very limited data in the municipal activity reports. It can be argued that social networks still play a purely informative role. To sum up the results of the survey of the opinion of the municipal representatives, it is noted that social networks are too little used for the targeted engagement of citizens in the decision-making process. Members of the Council actively use personal social networks to receive citizens' views and feedback, but they do not notice a direct engagement in decision-making on the current content of the municipality's Facebook (citizens are attempted to include only by the presentation of the information and believing that citizens will participate actively). The content analysis of the Facebook account records revealed that appointments are used to publicise information and identity. Thus, the results of the study obtained by various methods confirmed that the engagement of citizens in the decision-making process in municipalities is fueled by social networks, i.e., the reason for the engagement is only implied, it is the expected result of the publication of information.

**Keywords:** engagement of citizens; decision-making process; social networks; municipality; good governance.

## TURINYS

ĮVADAS.....	9
I. SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMO PILIEČIŲ ĮTRAUKIMUI Į SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĄ SAVIVALDYBĖJE TEORINIS PAGRINDIMAS .....	12
1.1. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimą vietos savivaldoje samprata .....	12
1.1.1. Piliečių dalyvavimo ir įtraukimo sprendimų priėmime apibrėžtis ir būdai.....	12
1.1.2. Sprendimų priėmimo proceso ypatumai vietos savivaldoje.....	20
1.1.3. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą svarba gero valdymo kontekste.....	24
1.2. Socialinių tinklų vaidmuo viešajame valdyme .....	26
1.2.1. Socialinių tinklų apibrėžtis ir reikšmė modernioje visuomenėje .....	26
1.2.2. Sprendimų priėmimo proceso panaudojant socialinius tinklus bruožai.....	29
1.2.3. Piliečių įtraukimo per socialinius tinklus į viešojo valdymo procesus ypatumai.....	30
II. SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMO SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĖ TYRIMO METODOLOGIJA.....	36
2.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas.....	36
2.2. Tyrimo metodai ir instrumentai .....	38
2.2.1. Mokslinės literatūros analizės metodas.....	38
2.2.2. Dokumentų turinio analizės metodas .....	39
2.2.3. Iš dalies struktūruoto interviu metodas .....	40
2.2.4. Facebook įrašų turinio analizės metodas.....	41
III. SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMO PILIEČIŲ ĮTRAUKIMUI Į SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĄ ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ .....	43
3.1. Socialinių tinklų naudojimo įtraukiant piliečius į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje situacijos analizė.....	43
3.2. Savivaldybės atstovų nuomonės apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą tyrimo rezultatai .....	48
3.3. Socialinių tinklų panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą stiprinimo galimybės.....	61
DISKUSIJA .....	73
IŠVADOS .....	75
REKOMENDACIJOS .....	76
LITERATŪRA.....	77
PRIEDAI.....	81
1 priedas. Tyrimo loginė schema .....	82
2 priedas. Iš dalies struktūruoto interviu klausimyno gairės.....	83
3 priedas. Sutikimas dalyvauti moksliniame tyrime .....	85
4 priedas. 2015–2019 metų Šiaulių miesto mero metinių veiklos ataskaitų turinio analizė.....	86

## LENTELIŲ SĄRAŠAS

1.1 lentelė. Piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo apibrėžtys .....	12
1.2 lentelė. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą apibrėžtys .....	14
1.3 lentelė. Savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus principas .....	17
1.4 lentelė. Piliečių dalyvavimo ir piliečių įtraukimo procesų skirtumai .....	19
1.5 lentelė. Socialinių tinklų ir piliečių įtraukimo sąsaja .....	20
1.6 lentelė. Penki gero valdymo principai .....	25
1.7 lentelė. Socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų skirtumai .....	26
1.8 lentelė. ES institucijų akcentuojamas piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą .....	31
1.9 lentelė. Programos vertinimo kriterijų sąrašas .....	32
1.10 lentelė. Gyventojų pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių įstaigomis, 2017–2019 m. ....	33
2.1 lentelė. Ganto grafikas .....	38
2.2 lentelė. Dokumentų turinio analizės kriterijų sąrašas .....	39
2.3 lentelė. Facebook įrašų turinio analizės požymių sąrašas .....	41
3.1 lentelė. Savivaldybės paskyros YouTube peržiūros pagal naudojamus įrenginius .....	45
3.2 lentelė. Savivaldybėje vykdyti informacinių technologijų naujinimai, 2015–2019 m. ....	48
3.3 lentelė. Tikslai, kurių informantai siekia naudodami Facebook .....	49
3.4 lentelė. Informantų veiklos Facebook turinys .....	50
3.5 lentelė. Informantų sulaukiamų reakcijų Facebook turinys .....	52
3.6 lentelė. Informantų nuomonės apie piliečių įtraukimą per socialinius tinklus į sprendimų priėmimą .....	54
3.7 lentelė. Piliečių pasiūlymai ir savivaldybėje aktualūs klausimai Facebook .....	55
3.8 lentelė. Savivaldybės sudaromos galimybės piliečiams įsitraukti į sprendimų priėmimą per Facebook .....	56
3.9 lentelė. Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą .....	58
3.10 lentelė. Iššūkiai savivaldybei ir piliečiams naudojant socialinius tinklus .....	59
3.11 lentelė. Facebook įveiklinimas kandidatavimui į LR Seimą .....	60
3.12 lentelė. Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašuose sulaukiamos reakcijos .....	62
3.13 lentelė. Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašai sulaukė daugiausiai ir mažiausiai reakcijų .....	62
3.14 lentelė. Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų turinys .....	63
3.15 lentelė. Įrašų skaičius pagal socialinių tinklų naudojimo tipus .....	64
3.16 lentelė. Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų komentarų turinys .....	64
3.17 lentelė. Informantų Facebook paskyrų sekėjų skaičius .....	66
3.18 lentelė. Informantų Facebook įrašuose sulaukiamos reakcijos .....	66
3.19 lentelė. Informantų Facebook įrašai sulaukė daugiausiai ir mažiausiai reakcijų .....	67
3.20 lentelė. Informantų Facebook įrašų turinys .....	68
3.21 lentelė. Informantų Facebook įrašų komentarų turinys .....	71

## PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

1.1 pav. Piliečių dalyvavimas vietos valdžios institucijų valdyme.....	13
1.2 pav. Valdžios institucijų būdai įtraukti visuomenę.....	15
1.3 pav. Piliečių įtraukimo viešajame valdyme lygmenys.....	15
1.4 pav. Piliečių įtraukimą sąlygojantys kintamieji.....	16
1.5 pav. Piliečių įtraukimo elementai ir juos slopinantys veiksniai.....	16
1.6 pav. Sprendimų priėmimo proceso etapai.....	21
1.7 pav. Viešojo administravimo organizacijų uždaviniai gero valdymo kontekste.....	25
1.8 pav. Socialinių tinklų panaudojimas sprendimų priėmimo proceso etapuose.....	29
1.9 pav. Gyventojų naudojamos informacijos teikimo priemonės, 2019 m. ....	34
1.10 pav. Gyventojų dalyvavimas viešojo valdymo procesuose, 2019m.. ....	34
2.1 pav. Problemos medis.....	36
3.1 pav. Apsilankymų www.siauliai.lt tinklalapyje skaičius, 2017–2019 m. ....	43
3.2 pav. Šiaulių miesto savivaldybės Youtube įrašų skaičiaus kaita, 2015–2019 m. ....	44
3.3 pav. Šiaulių miesto savivaldybės Youtube kanalo peržiūrų skaičiaus kaita, 2016–2019 m. ....	45
3.4 pav. Šiaulių miesto savivaldybės Facebook paskyros pamėgusiųjų ir sekėjų skaičiaus pokyčiai, 2016–2019 m. ....	46
3.5 pav. Išlaidos IT sprendimams, 2017–2019 m., tūkst. Eur.....	47
3.6 pav. Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų intensyvumas.....	65
3.7 pav. Informantų Facebook įrašai pagal tipus.....	69
3.8 pav. Informantų Facebook įrašų intensyvumas.....	70

## PAGRINDINĖS SĄVOKOS

**Facebook** (*angl.* Facebook) – svetainė, kurioje galima parodyti informaciją apie save ir bendrauti su draugų grupėmis (Cambridge University Press, 2020).

**Įrašas** (*angl.* post) – pranešimas ar paveikslėlis, kuris paskelbiamas svetainėje arba naudojantis socialiniais tinklais (Cambridge University Press, 2020).

**Komentaras** (*angl.* comment) – kažkas, kas sakoma ar rašoma, išreiškia nuomonę (Cambridge University Press, 2020).

**Metodologija** (*angl.* methodology) – terpė, kurioje sistemingi moksliniai metodai yra sugalvoti, pritaikyti ir pagrįsti konkrečiose bendruomenėse. Tai nėra metodas, o pagrindas teiginiams, kurie yra keliami metodiniam žinių kaupimui ir tam tikrų metodų naudojimui (Willmott, 2020).

**Patinka** (*angl.* like) – parodyti nuomonę, kad kažkas yra gerai socialinių tinklų svetainėje, spustelėjus simbolį arba žodį „patinka“ (Cambridge University Press, 2020).

**Piliečių dalyvavimas** (*angl.* citizen participation) – tai suinteresuotos piliečių bendruomenės ir atsakingos už sprendimą institucijos bendravimas prieš priimančią minėtą sprendimą (Walkeris, Danielsas (cit. Stasiukynas, 2010)).

**Piliečių įtraukimas** (*angl.* citizen involvement) – praktika, kai konsultuojamasi su visuomenės nariais ir jie įtraukiami į už politiką atsakingų organizacijų ar institucijų darbotvarkės nustatymo, sprendimų priėmimo ir politikos formavimo veiklą (Sideri ir kt., 2019).

**Savivaldybė** (*angl.* municipality) – įstatymo nustatytas valstybės teritorijos administracinis vienetas, kurio bendruomenė turi Konstitucijos laiduotą savivaldos teisę, įgyvendinamą per to valstybės teritorijos administracinio vieneto nuolatinių gyventojų išrinktą savivaldybės tarybą, kuri sudaro jai atskaitingas vykdomąją ir kitas savivaldybės institucijas ir įstaigas įstatymams, Lietuvos Respublikos Vyriausybės (toliau – Vyriausybė) ir savivaldybės tarybos sprendimams tiesiogiai įgyvendinti. Savivaldybė yra viešasis juridinis asmuo (LR vietos savivaldos įstatymas, 2020).

**Savivaldybės tarybos narys** (*angl.* member of the municipal council) – savivaldybių tarybų rinkimų įstatymo nustatyta tvarka savivaldybės nuolatinių gyventojų išrinktas savivaldybės bendruomenės atstovas (LR vietos savivaldos įstatymas, 2020).

**Socialinė žiniasklaida** (*angl.* social media) – interneto programų grupė, paremta ideologiniais ir technologiniais pagrindais ir leidžianti kurti bei keisti vartotojo sukurtu turiniu (Nurmandi ir kt., 2018)

**Socialinis tinklas** (*angl.* social network) – efektyvi dalijimosi naujienomis priemonė, padedanti socialinių tinklų turiniui pasiekti gerokai daugiau vartotojų negu anksčiau (Aurylaitė, 2017).

**Sprendimų priėmimo procesas** (*angl.* decision making process) – procesas, kurio metu, atsižvelgiant į įvairias politines, ekonomines, socialines ir kitas aplinkybes ir remiantis prieinama informacija, pasirenkama tam tikra viešosios politikos alternatyva spręsti tam tikrą problemą (Buškevičiūtė, Raipa, 2010).

**Tinklapis** (*angl.* web page) – informacijos apie tam tikrą temą interneto puslapis, kuris sudaro svetainę (jos dalį) (Cambridge University Press, 2020).



## IVADAS

**Tyrimo aktualumas.** Moderniai visuomenei būdinga nuolatinė kaita, naujovių diegimas įvairiose srityse. Viešajam sektoriui taip pat būdingi skaitmenizacijos procesai, informacinių komunikacijų diegimas. Atliepdamas informacinės visuomenės iššūkius, viešasis sektorius turi diegti naujoves ir prisitaikyti prie skaitmenizacijos procesų. Pasak Bučinsko, Raipos, Giedraitytės (2012, p. 5), norint modernizuoti viešąjį sektorių, inovacijos tampa neatsiejama viešojo valdymo reformų dalimi. Inovacijos viešajame sektoriuje suprantamos kaip naujų technologijų, metodų, procedūrų, formų ieškojimas, kuris padeda tobulinti viešųjų institucijų ir piliečių sąveiką. Inovacijos padeda prisitaikyti prie besikeičiančios aplinkos ir globalizacijos procesų. Vis dažniau viešajame sektoriuje akcentuojamos naujos technologijos, kompiuterizacija, interneto plėtra, skaitmenizacija, socialiniai tinklai.

Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą – neatsiejama viešojo valdymo dalis. Vietos savivaldoje yra privalomas piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą, nes visi priimami sprendimai vienaip ar kitaip paliečia visuomenę. Anot Naranjo-Zolotov, Oliveira ir Casteleyn (2019, p. 365), piliečių įtraukimas į konsultacijas ir sprendimų priėmimą turi didelę reikšmę piliečių dalyvavimui priimant ir realizuojant sprendimus, tai taip pat turi įtakos viešųjų paslaugų efektyvumui ir kokybei. Vis plačiau piliečių įtraukimui į viešojo valdymo procesus pasitelkiamos naujos technologijos. Tačiau elektroninio dalyvavimo įgyvendinimas yra vis dar sudėtingas ir pažeidžiamas procesas dėl nepakankamo piliečių įtraukimo.

Vis dažniau sprendimų priėmimo procese dalyvauja socialinė žiniasklaida (angl. k. *social media*). Špaček (2018, p. 199) pabrėžia, jog socialinė žiniasklaida suvokiama kaip naujos priemonės, kurios gali pagerinti piliečių ir kitų svarbių suinteresuotųjų subjektų dalyvavimą ir įtraukimą į viešųjų sprendimų priėmimo procesą. Socialinė žiniasklaida apima programų grupę, dažnai pagrįstą vienusiu bendravimu. Socialinės žiniasklaidos grupės viena konkreti programa, kuria stengiamasi sukurti abipusį bendravimą, dialogą – įvardijama socialiniu tinklu (angl. k. *social network*) (Veeratomy, 2020). Kiekvienoje demokratinėje valstybėje yra skatinamas visuomenės įsitraukimas į sprendimų priėmimo procesą. Tačiau reikia suvokti, kad visuomenė tampa sunkiau prieinama tradiciniais būdais, todėl reikia ieškoti naujų jų prieigos galimybių. Dauguma piliečių naudojami socialiniais tinklais, kurie tapo ne tik asmeninės komunikacijos, bet ir piliečių informavimo, diskusijų platforma. Pasak Nurmandi, Almaraz, Roengtam, Salahudin, Jovita, Dewi, Efendi (2018, p. 601), socialinė žiniasklaida daro didelę įtaką politiniam ir socialiniam gyvenimui, ypač formuojant politiką. Todėl didėjantis socialinės žiniasklaidos naudojimas skatina viešojo valdymo subjektus keisti nusistovėjusią tvarką ir daugiau dėmesio skirti piliečių informavimui per socialinius tinklus (Roengtam, Nurmandi, Almaraz, Kholid, 2017, p. 345). Vakarų šalyse socialinė žiniasklaida jau naudojama sprendimų priėmimo procesams, kai piliečiai yra kviečiami aktyviai dalyvauti pasitelkiant įvairias socialines platformas, tokiu būdu leidžiant integruoti savo požiūrį ir plėtoti abipusiai naudingus santykius tarp gyventojų ir viešojo administravimo subjektų (Sideri, Kitsiou, Filippopoulou, Kalloniatis, Gritzalis, 2019, p. 819).

Savivaldybės yra įpareigosotos teikti informaciją piliečiams apie savo vykdomą veiklą, priimamus sprendimus ir viešinti politinę darbotvarkę. Vietos savivaldoje vis dažniau naudojami socialiniai tinklai, kaip įtraukimo ir informavimo priemonė. Treťiakova (2016, p. 144) teigia, kad socialiniai tinklai yra patraukliausia interneto dalis, kuri perėmė idėjas apie tarpasmeninę sąveiką ir komunikaciją. Vietos valdžia, kuri yra arčiausiai piliečių, bando juos įtraukti į sprendimų priėmimo

procesą. Politinės komunikacijos sėkmę lemia savivaldos sukuriamos galimybės – informavimo priemonės, atskleidžiančios šiuolaikinės visuomenės pilietinio dalyvavimo tendencijas, ir tinkami būdai, padedantys piliečiams įsitraukti į politinį gyvenimą vietos savivaldoje (Aurylaitė, 2019, p. 13). Svarbu suprasti, kokių veiksmų ir priemonių imasi vietos valdžios institucijos, siekiant piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą, kaip į tai atsako patys piliečiai, koks gaunamas atgalinis ryšys, ar pasiekiami norimi rezultatai.

**Tyrimo naujumas.** Domarkas, Laukaitytė, Mačiukas (2012) vertino Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygį. Petronytė, Šupa, Markauskaitė (2015) atliko tyrimą, kurio tikslas – identifikuoti esamo valdžios ir nevyriausybinių (bei piliečių) sektorių bendradarbiavimo spragas. Smalskio ir Šilinskytės (2016) atliktu tyrimu buvo siekta išsiaiškinti visuomenės įtraukimo į vietos savivaldos valdymo situaciją Lietuvoje. Aurylaitės (2017) atlikto kokybinio tyrimo rezultatų analizė atskleidė vietos valdžios socialinę patirtį apie piliečių dalyvavimą ir socialinio tinklo „Facebook“ platformos specifiką, plėtojant vietos valdžios ir piliečių dialogą Lietuvos vietos savivaldoje. Aurylaitė (2019) savo disertacijoje išanalizavo Lietuvos vietos valdžios ir piliečių sąveiką socialiniame tinkle „Facebook“. Serra-Silva, Dias Carvalho, Fazendeiro (2018) atliko tyrimą apie Portugalijos politinių partijų naudojamą socialinę žiniasklaidą, būtent „Facebook“ platformą, jos svarbą partijų komunikacijoje. Blinstrubas (2014) ištyrė Lietuvos Respublikos savivaldybių komunikacijos socialiniame tinkle „Facebook“ situaciją, turinį, struktūrą. Savivaldybių naudojimas socialiniais tinklais, kaip priemonė, įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą, yra mažai tirta tema, tačiau ji tampa vis aktualesnė. Tyrimui pasirinkta Šiaulių miesto savivaldybė, nes, remiantis Lietuvos savivaldybių indeksu 2016 m. (Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2016), ši savivaldybė yra geriausiai įvertinta pagal e. demokratijos rodiklį.

**Tyrimo problema** gali būti išreiškiama šiuo klausimu: Kaip socialiniai tinklai galėtų būti panaudojami piliečių įtraukimui į viešojo valdymo sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje? Šį klausimą papildo smulkesni probleminiai klausimai: Kaip piliečiai yra įtraukiami į sprendimų priėmimą? Kodėl tai svarbu gero valdymo kontekste? Kaip socialiniai tinklai gali pagerinti piliečių įtraukimą į viešąjį valdymą? Kuo pasižymi socialinių tinklų naudojimas piliečių įtraukimui Šiaulių miesto savivaldybėje?

**Tyrimo objektas** – socialinių tinklų panaudojimas piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą vietos savivaldoje.

**Tyrimo tikslas** – atskleisti socialinių tinklų panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą praktinę raišką ir galimybes Šiaulių miesto savivaldybėje.

#### **Tyrimo uždaviniai:**

1. Atskleisti piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą vietos savivaldoje identifikuojant socialinių tinklų panaudojimo galimybes.
2. Atskleisti, kaip vietos valdžios institucijų atstovai vertina piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesą per Facebook.
3. Identifikuoti Facebook panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje stiprinimo galimybes.

Darbe formuluojamas šis **ginamasis teiginys** – socialiniai tinklai (Facebook) vietos savivaldoje išnaudojami informaciniais ir viešinimo tikslais, tačiau realus piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą per socialinius tinklus kol kas veikia tik dalyvaujamojo biudžeto atveju.

**Tyrimo metodai.** *Mokslinės literatūros analizė* naudota tyrimo teoriniam pagrindimui. Atlikus Šiaulių miesto savivaldybės mero metinių veiklos ataskaitų (2015–2019 m.) – *dokumentų turinio analizę*, buvo aiškinamasi, kaip yra pasitelkiami socialiniai tinklai Šiaulių miesto savivaldybės piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą. *Iš dalies struktūruoto interviu metodu* buvo siekiama sužinoti, kam vietos valdžios atstovai naudoja socialinius tinklus ir kaip vertina piliečių įtraukimą per juos. Interviu buvo atliktas su Šiaulių miesto tarybos nariais 2020 metų spalio 13–15 dienomis laikantis etikos reikalavimų ir užtikrinant konfidencialumą. *Facebook paskyrų įrašų turinio analizė* padėjo išsiaiškinti, kam ir kaip šiuo metu naudojami socialiniai tinklai savivaldybėje. Atlikta Šiaulių miesto savivaldybės ir apklaustų tarybos narių Facebook paskyrų įrašų už 2020 metus turinio analizė.

**Apribojimai.** Pasirinkta analizuoti Facebook socialinį tinklą, nes jis yra vienas populiariausių socialinių tinklų. Jį naudoja Šiaulių miesto savivaldybė nuo 2015 m. Taip pat tarybos nariai aktyviai naudoja Facebook socialinį tinklą bendravimui su piliečiais.

**Tyrimo teorinis naujumas ir praktinis reikšmingumas.** Teorinėje darbo dalyje nustatytos socialinių tinklų ir piliečių įtraukimo sąsajos, kuriomis remiantis atliktas tyrimas. Atskleisti socialinių tinklų panaudojimo bruožai savivaldos sprendimų priėmimo proceso etapuose. Atliktas tyrimas svarbus ir aktualus žinių plėtojimui apie piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesus savivaldybėje bei piliečių įtraukimą per socialinius tinklus. Tyrimo rezultatai padėjo atskleisti socialinių tinklų panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą praktinę raišką ir galimybes Šiaulių miesto savivaldybėje.

**Darbo struktūra.** Darbą sudaro trys dalys. Pirmoje dalyje pateikiamas darbo teorinis pagrindimas. Pateikta piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą svarba, skirtumai, ypatumai. Taip pat aptariamas socialinių tinklų vaidmuo viešajame valdyme. Antroje darbo dalyje pagrįsta tyrimo metodologija, aprašyti tyrimo metodai ir instrumentai. Trečioje darbo dalyje pateikti tyrimo rezultatai. Išanalizuota socialinių tinklų naudojimo įtraukiant piliečius į sprendimų priėmimo procesą Šiaulių miesto savivaldybėje situacija. Pateikti savivaldybės atstovų nuomonės apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui tyrimo rezultatai. Identifikuotos socialinių tikslų panaudojimo stiprinimo galimybės.

# I. SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMO PILIEČIŲ ĮTRAUKIMUI Į SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĄ SAVIVALDYBĖJE TEORINIS PAGRINDIMAS

Šioje magistro darbo dalyje analizuojama piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimą vietos savivaldoje samprata. Atskleidžiami piliečių dalyvavimo ir įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą skirtumai bei ypatumai. Pateikiamos išvalgos apie piliečių įtraukimo svarbą gero valdymo kontekste. Taip pat analizuojamas socialinių tinklų vaidmuo viešajame sektoriuje.

## 1.1. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimą vietos savivaldoje samprata

Piliečių įtraukimas yra svarbus veiksnys sprendimų priėmimo procesuose. Literatūroje dažnai minimos dvi sąvokos: piliečių dalyvavimas ir piliečių įtraukimas. Šios sąvokos turi skirtingas reikšmes, kurias tikslinga aptarti.

### 1.1.1. Piliečių dalyvavimo ir įtraukimo sprendimų priėmime apibrėžtis ir būdai

Pasak Stasiukyno (2010, p. 106), kalbant apie piliečių dalyvavimą, svarbūs trys šio proceso aspektai: 1) dalyviai; 2) piliečių įsitraukimo (dalyvavimo) lygis; 3) valdymo procesas – etapas, į kurį visuomenė yra įtraukta. Taigi, dalyviai šiame procese yra visuomenė. Piliečių dalyvavimas ir įtraukimas yra netapatūs, tačiau abu – labai svarbūs procesai. Tikslinga būtų aptarti šių sąvokų apibrėžtis ir skirtumus (žr. 1.1 lent. ir 1.2 lent.).

1.1 lentelė

#### Piliečių dalyvavimo sprendimų priėmime apibrėžtys

Autorius	Apibrėžtis
Schmidhuber, Stütz, Hilgers (2019)	Piliečių požiūris į atviros vyriausybės iniciatyvas lemiančius veiksmus.
Cortés-Cediel, Cantador, Bolívar (2019)	Viena pagrindinių priemonių, kad vyriausybė būtų atvira ir atlieptų piliečių poreikiams.
Michels, De Graaf (2017)	Tai vertingas pilietybės ir demokratiškos sprendimų priėmimo proceso elementas, kuris veikiama piliečių užtikrina demokratijos kokybę.
Petronytė ir kt. (2015)	Abipusiai naudingas procesas, prisidedantis tiek prie pilietinės visuomenės stiprinimo, tiek prie geriau vertinamo valdžios institucijų darbo, nes priimami sprendimai labiau atitinka visuomenės lūkesčius bei poreikius.
Raipa (2011)	Siejamas, visų pirma, su politinėmis, demokratinėmis teisėmis, su jų aktyviu dalyvavimu bendrame viešosios vertės kūrimu, o tai idealiau atveju leidžia daryti prielaidą apie realias reprezentatyvios biurokratijos galimybes veikti su pilietinėmis institucijomis, verslo struktūromis siekiant harmonizuoti šalies vystymąsi.
Walkeris ir Danielso (cit. Stasiukynas, 2010)	Suinteresuotos piliečių bendruomenės ir institucijos, kuri atsakinga už sprendimą, bendravimas prieš priimant minėtą sprendimą.
Stasiukynas (2010)	Procesas, kurio metu piliečiai, oficialiai neišrinkti arba nepaskirti priimti sprendimus, kartu su oficialiais asmenimis dalyvauja sudarant darbotvarkę ir/ar priimant sprendimus, susijusius su aktualiais klausimais ar viešąja politika, kuri turi įtakos jų interesams.
Marcinkevičiūtė, Petrauskienė (2008)	Kiekvieno piliečio teisė dalyvauti su jo gyvenime susijusių sprendimų priėmimu, vietos žmonių informavimas apie tai, kas vyksta, dalyvavimo kultūros vystymas, suteikimas piliečiams galimybės kontroliuoti tai, kas vyksta jų vietovėje, galimybė socialiai atskirtoms grupėms išreikšti nuomonę bei būdų šio atskyrimo mažinimui paieška. Taigi, piliečių dalyvavimas viešajame valdyme apima dalyvavimą sprendimų priėmimo procese, informavimą, galimybę kontroliuoti ir išsakyti nuomonę.
Petukienė, Tijūnaitienė, Raipa (2007)	Kolektyvinė veikla, apimanti valdžią ir atskirus gyventojus.

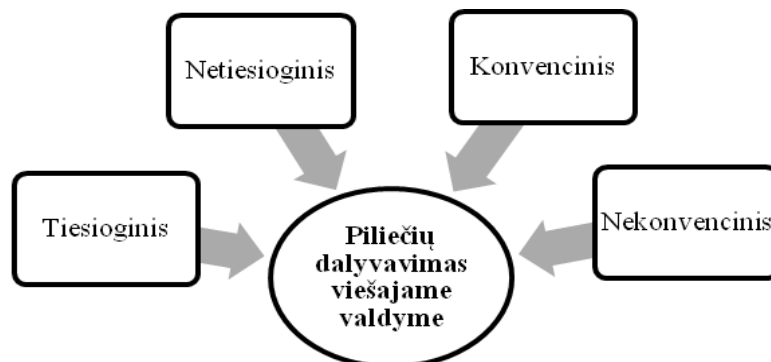
Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

**Piliečių dalyvavimas.** Piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo procese apibrėžtis galima matyti 1.1 lentelėje. Analizuojant pastebėta, kad piliečių dalyvavimas sprendimų priėmimo procese yra kiekvieno piliečio teisė, kuri išsiskiria tuo, jog piliečiai patys įsitraukia į šį procesą (iš apačios inicijuotas procesas). Atkreiptinas dėmesys į tai, jog ne kartą yra minima, kad piliečių dalyvavimas yra abipusė (piliečių ir valdžios institucijų) veikla. Valdžios institucijos turi teikti informaciją piliečiams, juos skatinti, atsižvelgti į nuomonę. O piliečiai turi rodyti iniciatyvą prisijungti į viešojo valdymo procesus, sprendimų priėmimą, kurti viešąją vertę.

Išskirtinos svarbiausios piliečių dalyvavimo funkcijos (Stasiukynas, 2010, p. 106):

- 1) padeda užtikrinti vyriausybinių institucijų reagavimą ir atskaitomybę piliečiams;
- 2) sukuria sąlygas žmonėms ir grupėms daryti įtaką sprendimams, kurie veikia juos, tuo pat metu stiprinant jų kompetenciją bei gebėjimą tai daryti;
- 3) teikia demokratinei sistemai stabilumo.

Remiantis Marcinkevičiūte ir Petrauskiene (2008, p. 104), piliečių dalyvavimas vietos valdžios institucijų valdyme gali būti suskirstomas į keturias grupes (žr. 1.1 pav.). Piliečių dalyvavimas vietos valdžios institucijų valdyme gali būti tiesioginis, kai dalyvaujama rinkimuose, apklausose, susirinkimuose, pateikiami prašymai, skundai, peticijos ir kt. Netiesioginis dalyvavimas, kai valdžios atstovai nuomonę bando išsiaiškinti per masines informavimo priemones, apklausas. Konvencinis piliečių dalyvavimas apima rinkimus, rinkimų kampanijas ir kt. Nekonvencinis dalyvavimas pasireiškia demonstracijomis, mingais, streikais, piketais ir pan.



**1.1 pav.** Piliečių dalyvavimas vietos valdžios institucijų valdyme

Šaltinis: sudaryta pagal Marcinkevičiūtę ir Petrauskiene, 2008; Riekašių, 2011.

Dažniausiai dalyvavimas reiškiasi kaip įvairios kontrolės galimybės ir formos – asociacijos, komitetai, komisijos, kurių veikla itin svarbi sprendžiant ekonominius, socialinius bei valdymo tobulinimo aspektus (Stasiukynas, 2010, p. 106). Galima teigti, kad dėl piliečių dalyvavimo sprendimų priėmimo procesuose, įmanomas naujojo viešojo valdymo, kuris pasižymi piliečių, jų grupių, nevyriausybinių organizacijų (NVO) dalyvavimu viešojo sektoriaus institucijų strateginiame planavime, administravime ir kt., realizavimas.

Demokratijos sąlygomis viešasis sektorius visame pasaulyje pabrėžia skaidrumą, atskaitomybę ir piliečių teisę gauti viešąją informaciją, tuo pat metu stengiamasi sustiprinti visuomenės dalyvavimą ir užtikrinti jos įsitraukimą į valstybės valdymą (Sideri ir kt., 2019, p. 20). Piliečiai turi būti ne tik kaip klientai ar vartotojai, bet kaip nariai, kurie skatina sparčius ir tinkamus viešojo valdymo procesus. Viešajame valdyme nėra tokių sprendimų, kurie nebūtų susiję su gyventojais (Tamošiūnaitė, 2018, p. 32). Norėdami priartėti prie piliečių, viešojo administravimo subjektai

dažnai naudojasi naujais komunikacijos kanalais, tokiais kaip socialinė žiniasklaida, kurie padidina skaidrumo ir atvirumo efektyvumą, kartu leisdami nenutrūkti vykdomiems darbams. Todėl piliečių įtraukimas į sprendimų procesą vietos savivaldoje yra labai svarbus.

**Piliečių įtraukimas.** Toliau reikia apibrėžti piliečių įtraukimo sąvoką, kuri skiriasi nuo dalyvavimo (žr. 1.2 lent.).

1.2 lentelė

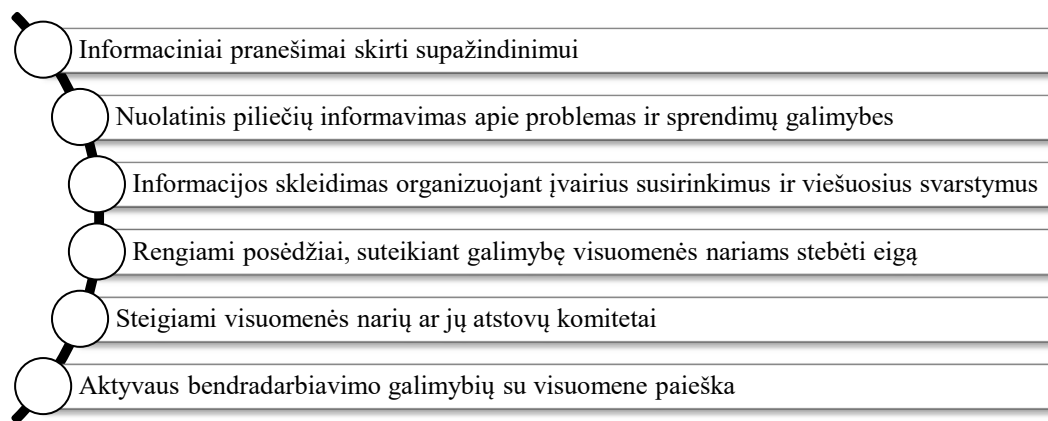
### Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą apibrėžtys

Autorius	Apibrėžtis
Wamsler, Alkan-Olsson, Björn, Falck, ... & Zelmerlow (2020)	Procesas, kuris leidžia piliečiams dalyvauti viešųjų reikalų tvarkymo procese.
Repo, Matschoss (2019)	Veikla, kuomet specialistai pasitelkia piliečius ir gautus piliečių įtraukimo rezultatus paverčia politika.
Sideri ir kt. (2019)	Praktika, kai konsultuojamasi su visuomenės nariais ir jie įtraukiami į už politiką atsakingų organizacijų ar institucijų darbotvarkės nustatymo, sprendimų priėmimo ir politikos formavimo veiklą.
Smalec (2018)	Viešųjų institucijų vykdomas procesas, kurio metu įtraukiant piliečius tvarkomi viešieji reikalai.
Smalskys, Šilinskytė (2016)	Įtraukimas į valdymą per įvairias bendras veiklas, iniciatyvas bei realų dalyvavimą kuriant svarstomosios viešosios politikos formulavimo procesą.
Vaidelytė, Žilinskas, Rauleckas (2016)	Ilgalaikis procesas, užtikrinantis nuolatinį piliečio dalyvavimą viešojo valdymo procese. Įtrauktis – tai valstybės, jos institucijų ir tarnautojų pastangos įtraukti piliečius, skatinti jų dalyvavimą viešajame valdyme.
Stasiukynas (2010)	Pagrindinis efektyvaus valdymo elementas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Galima teigti, kad piliečių įtraukimas yra viešojo administravimo subjektų veikla, kuomet siekiama, piliečius įtraukti į viešojo valdymo procesus pasitelkiant tam tikrus komunikacijos kanalus (iš viršaus inicijuotas procesas). Piliečių įtraukimas į sprendimų procesą yra svarbus. Kaip pabrėžia Vaidelytė ir kt. (2016, p. 253), tai yra svarbu dėl kelių priežasčių: senėjančios visuomenės, vis didesnio demokratijos trūkumo įvairiuose viešojo valdymo lygmenyse, vis dažnėjančių ekonominių krizių. Dėl to būtina ieškoti socialiai inovatyvių piliečių dalyvavimo būdų įvairiose šio sektoriaus srityse, tuo pačiu didinant piliečių įtraukimą į viešąjį valdymą. Valdžia turi pasitikėti piliečiais ir vertinti juos kaip lygiaverčius bei reikšmingus viešojo valdymo procesų dalyvius. Piliečiai geba dalyvauti viešajame valdyme, tačiau reikia jų nepamiršti, ugdyti atitinkamas kompetencijas. Visuomenei yra labai svarbu, kad valdžios atstovai sudarytų įtraukimo galimybes į sprendimų priėmimo procesą, kad būtų atliepiamos jų pastangos įsitraukti (Vaidelytė ir kt., 2016, p. 257). Piliečiai, kaip pilietinės visuomenės atstovai, turi įtakos sprendimų priėmimo procese, teigia ir Zakrzewska (2017, p. 530). Kitaip tariant, veiksminga pilietinė visuomenė veikia kaip interesų teikėja santykiuose tarp valstybės ir visuomenės. Stapper, Van der Veen, Janssen-Jansen (2020) pritaria nuomonei, kad piliečių įtraukimas turi įtakos, nes teigia, jog piliečių įtraukimas į viešojo valdymo procesus palengvina politinių problemų sprendimą.

Piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą turi įtakos vietos valdžios institucijos ir jų noras bei galimybė aktyviai skleisti informaciją, spręsti problemas, bendrauti su piliečiais, atsižvelgti į piliečių pastabas. Piliečių įtraukimas vykdomas per įvairias veiklas, informavimą, dalyvavimą visuomeninėse organizacijose, kurie turi įtakos politikos formavimui. Pasak Marcinkevičiūtės ir Petrauskienės (2008, p. 104), mokslinėje literatūroje išskiriami būdai, kuriais vietos valdžios institucijos gali skatinti (įtraukti) visuomenės narių dalyvavimą. Šie būdai pateikiami 1.2 paveiksle.

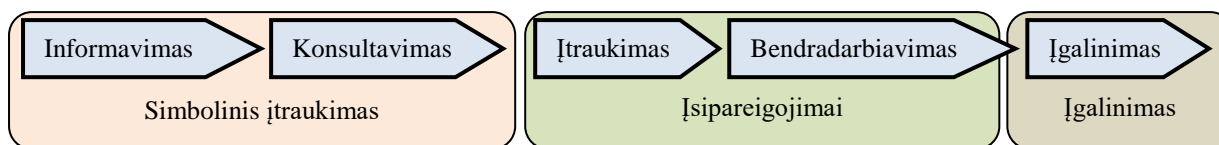


**1.2 pav.** Valdžios institucijų būdai įtraukti visuomenę

Šaltinis: sudaryta pagal Marcinkevičiūtę ir Petrauskienę, 2008.

Taigi, įtraukimo atveju, sudaromos sąlygos piliečiams tiesiogiai dalyvauti, išreiškiant savo interesus ir juos atstovaujant. Anot Smalskio ir Šilinskytės (2016, p. 645), viena iš priežasčių, kuri skatina institucijas įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesus vietos savivaldos lygmeniu, yra piliečių, bendruomenių, NVO ar kitų jų organizacinių darinių įsitraukimo į valdymą naudos bei jų kuriama viešoji vertė. Viešoji politika tampa skaidresne ir atviresne, kai piliečiai (ar jų grupės) įsitraukia į viešąjį valdymą.

Mokslinėje literatūroje išskiriami tam tikri visuomenės įtraukimo lygiai. Smalec (2018, p. 4) nurodo penkis piliečių įtraukimo lygius. Šiuos lygius taip pat mini Smalskis ir Šilinskytė (2016, p. 644). Tačiau šie autoriai penkis lygius suskirsto į tris grupes pagal apibūdinimą (žr. 1.3 pav.).

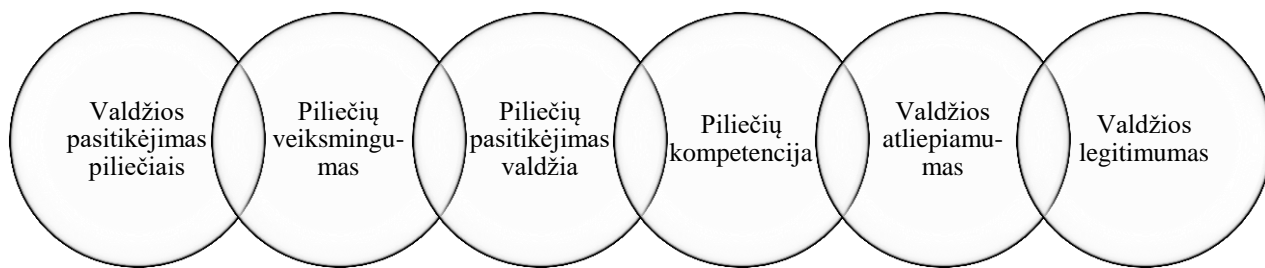


**1.3 pav.** Piliečių įtraukimo viešajame valdyje lygmenys

Šaltinis: adaptuota pagal Smalskį, Šilinskytę, 2016, p. 644.

Simbolinis įtraukimas apima piliečių informavimą ir konsultavimą, įsipareigojimai – įtraukimą ir bendradarbiavimą, trečia grupė – įgalinimas. Informavimas pasireiškia žinių, informacijos apie konkrečią problemą, pasiūlymų problemai išspręsti teikimu piliečiams. Konsultavimas – dviejų kryptių komunikacijos procesas tarp piliečių ir valdžios atstovų. Šiame lygmenyje taip pat rengiamasi taikyti konkrečius sprendimus ir priimti komentarus. Tačiau šiuose dviejuose lygmenyse piliečiai galios daryti kokį nors poveikį neturi. Įtraukimas – komentarų, nuomonių, sprendimų ar jų elementų įtraukimas į sukurta, įgyvendinamą ar stebimą viešąją politiką. Bendradarbiavimas pasireiškia partneryste kiekviename sprendimų priėmimo etape. Šiuose lygmenyse siekiama užtikrinti, kad piliečių interesai būtų išklaustyti ir apsvarstyti, numatant tai įtraukti į sprendimų priėmimo procesus. Įgalinimas apima valdymo struktūros kūrimą, kuri į sprendimų priėmimą įgalina ir visuomenę. Šiame etape pabrėžiamas pilietinės iniciatyvos bei viešosios politikos formavimas platesniu požiūriu. Taigi, tiek įsipareigojimų, tiek įgalinimo lygmenyse, piliečių įtraukimas tampa svarbia dedamąja.

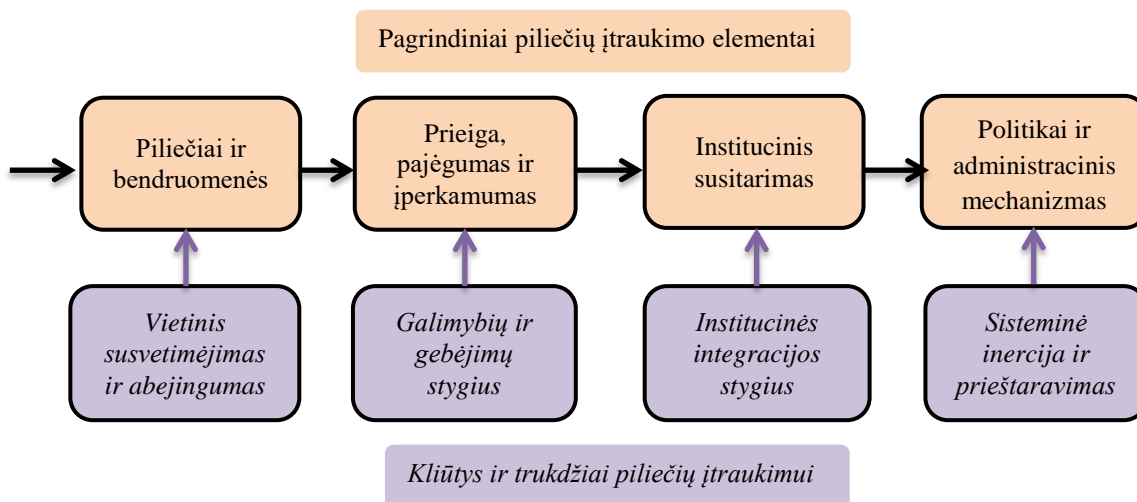
Cooper, Bryer, Meek (2006), cituojama pagal Vaidelytę ir kt. (2016, p. 255), teigia, kad piliečių įtraukimą sąlygoja šeši kintamieji (žr. 1.4 pav.).



**1.4 pav.** Piliečių įtraukimą sąlygojantys kintamieji

Šaltinis: sudaryta pagal Vaidelytę ir kt., 2016.

Galima teigti, kad abipusis pasitikėjimas, piliečių gebėjimai ir kompetencija bei valdžios atsakas yra pagrindinės sąlygos, kurios lemia piliečių įtraukimą. Jeigu valdžia nepasitiki piliečiais ir jų neatliepia, tuomet negalima tikėtis, jog piliečiai bus įtraukti į sprendimų priėmimą. Taip susiformuoja piliečių nepasitikėjimas valdžia ir negalimas efektyvus įtraukimo procesas. Piliečių įtraukimą slopinantys veiksniai, pagal Anttiroiko (2006, p. 272), pateikiami 1.5 paveiksle.



**1.5 pav.** Piliečių įtraukimo elementai ir juos slopinantys veiksniai

Šaltinis: sudaryta pagal Anttiroiko, 2006.

Matoma, kad piliečių įtraukimas pateikiamas linijinio modelio pagrindu (grandine), kurį veikia tam tikri trikdžiai. Anot Anttiroiko (2006, p. 272), piliečių įtraukimo kliūtytys sukelia tam tikrą pastovų demokratijos ratą, kuris orientuotas į e-demokratijos eksperimentus, nukreiptus tik į procesą. Taigi, vietos savivaldos institucijos turi stengtis išvengti šių kliūčių, pasitelkdamos įvairius kanalus ir būdus piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą, kad būtų užtikrintas efektyvus viešasis valdymas.

Taigi, apibendrinant galima teigti, kad piliečių dalyvavimas pasireiškia įvairiais būdais (rinkimai, kompanijos, asociacijos, apklausos, peticijos ir kt.). Piliečių dalyvavimas apima jų pačių iniciatyvą dalyvauti viešajame valdyme. Piliečių įtraukimas pasireiškia valdžios institucijų gebėjimais konsultuotis su pilietine visuomene. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą privalumai pasireiškia tuo, jog didinama sprendimų priėmimo kokybė, piliečiai labiau informuoti, didėja tarpusavio pasitikėjimas tarp piliečių ir valdžios. Šiame magistro darbe pasirinkta tirti piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesą vietos lygmeniu.

**Piliečių dalyvavimas ir įtraukimas vietos savivaldoje.** Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (2020) yra apibrėžiami vietos savivaldos principai. Šiame darbe yra pasirinkti keli vietos



savivaldos principai, kurie aktualiausi darbo temai: savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus principas, viešumo principas, plėtros ir veiklos planingumo principas.

Savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus principas apibrėžiamas Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktuose (žr. 1.3 lent.).

1.3 lentelė

### Savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus principas

Teisės aktai	Principo apibūdinimai
Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (2020)	Savivaldybės institucijos sudaro sąlygas savivaldybės gyventojams tiesiogiai dalyvauti rengiant ir svarstant sprendimų projektus, organizuojant apklausas, susirinkimus, sueigas, viešą peticijų nagrinėjimą, skatina kitas pilietinės iniciatyvos formas. Savivaldybės institucijos diegia savivaldos principus švietimo, kultūros ir kitose įstaigose, remia asociacijų iniciatyvas, susijusias su viešųjų savivaldybės reikalų tvarkymu.
Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (2020)	Viešojo administravimo subjektai dėl administracinių sprendimų, susijusių su bendrais teisėtais visuomenės interesais, turi konsultuotis su visuomenės interesams tam tikroje srityje atstovaujančiomis organizacijomis, o įstatymų numatytais atvejais – ir su gyventojais ar jų grupėmis.
Lietuvos Respublikos Konstitucija (2019)	Piliečiai turi teisę dalyvauti valdant savo šalį tiek tiesiogiai, tiek per demokratiškai išrinktus atstovus, taip pat teisę lygiomis sąlygomis stoti į Lietuvos Respublikos valstybinę tarnybą.
Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2016)	Teisė į gerą administravimą: 1. Kiekvienas asmuo turi teisę į tai, kad Sąjungos institucijos, įstaigos ir organai jo reikalus tvarkytų nešališkai, teisingai ir per kiek įmanoma trumpesnę laiką. 2. Ši teisė apima: a) kiekvieno asmens teisę būti išklaustam prieš taikant bet kokią individualią jam nepalankią priemonę; b) kiekvieno asmens teisę susipažinti su savo byla, laikantis teisėto konfidencialumo ir profesinio bei verslo slaptumo; c) administracijos pareigą pagrįsti savo sprendimus.
Europos vietos savivaldos chartija (1999)	<... atsižvelgdamos į tai, kad piliečių teisė dalyvauti tvarkant viešuosius reikalus – vienas iš demokratijos principų, kuriuos pripažįsta visos valstybės, Europos Tarybos valstybės narės...>. Ši nuostata neturi daryti įtakos galimybei piliečiams rinktis į susirinkimus, rengti referendumus ar naudoti bet kurią kitą tiesioginę piliečių dalyvavimo formą, kur tai leidžia statusas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis nurodytais šaltiniais.

Apibendrinant galima teigti, kad savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus principas suteikia teisę piliečiams dalyvauti sprendimų priėmimo procese. Taip pat savivaldos institucijos yra skatinamos ir įpareigojamos konsultuotis su visuomene, atkreipti dėmesį į jos interesus bei leisti laisvai dalyvauti sprendimų priėmimo procese. Europos Sąjungos teisės aktai taip pat numato, kad šalies piliečiai turi teisę dalyvauti šalies valdyme, būti išklausti ir susipažinti su taikomais teisės aktais. Teisės aktai yra pritaikomi piliečiams, todėl jie turi dalyvauti sprendimų priėmimo procese, kad būtų išklaustyta jų nuomonė. Europos vietos savivaldos chartijoje (1999) pabrėžiama, jog vienas iš demokratijos principų yra piliečių teisė dalyvauti tvarkant viešuosius reikalus.

Kitas Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (2020) minimas principas yra viešumo. Minėtame įstatyme numatyta, kad savivaldybė savo interneto svetainėje teikia ir nuolat atnaujina šio įstatymo numatytą informaciją, taip pat informaciją apie savivaldybės valdomas įmones, jų vadovus, valdybų narius, pateikia šių įmonių įstatus, ne mažiau kaip trejų paskutinių finansinių metų veiklos rezultatų ir finansines ataskaitas bei kitą aktualią informaciją, taip pat informaciją apie savivaldybės gaunamą paramą (paramos teikėją (teikėjus), paramos sumas, paramos tikslą, paramos laikotarpį ir pan.), savivaldybės skiriamas pinigines lėšas nevyriausybinėms organizacijoms ir viešųjų įstaigų projektams finansuoti bei projektų finansavimo ir atrankos kriterijus, kvietimus

organizacijoms teikti paraiškas paramai gauti ir kitą informaciją, susijusią su savivaldybės veikla. Taigi, visos viešosios įstaigos (įskaitant ir savivaldybes) yra įpareigojamos viešinti savo vykdomą veiklą, pasiektus rezultatus. Viskas turi būti atskaitinga piliečiams, kuriems šios institucijos tarnauja.

Piliečių įtraukimas vietos lygmeniu yra minimas teisės aktuose. Jis yra numatomas, tačiau įtraukimo priemonės, būdai, organizavimas, vertinimas paliekami pačioms savivaldybėms. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (2020) vienas iš principų yra plėtros ir veiklos planingumo. Šis principas apibūdinamas taip: savivaldybės savo veiklą vykdo pagal tarpusavyje suderintus skirtingos trukmės teritorijų, strateginio ir finansinio planavimo dokumentus, į kurių rengimą, svarstymą ir įgyvendinimo priežiūrą (stebėseną, ataskaitų svarstymą) įtraukiami ir savivaldybės gyventojai. Galima teigti, kad įstatyme numatytas privalomas piliečių įtraukimas į savivaldybių sprendimų priėmimo procesą. Tačiau pats įtraukimas nėra detalizuojamas. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatyme (2020) numatyta, kad viešojo administravimo subjektai dėl administracinių sprendimų turi konsultuotis su piliečiais. Konsultavimosi būdus (suinteresuotų asmenų sueigos, apklausos, viešai skelbti susirinkimai, atstovų kvietimai, kiti nuomonių išaiškinimo būdai), jeigu įstatymų nenustatyta kitaip, pasirenka pats viešojo administravimo subjektas. Informacija apie konsultavimosi būdą, jo dalyvius ir rezultatus turi būti skelbiama administracinio sprendimo projektą parengusio viešojo administravimo subjekto tinklalapyje. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatyme (2020) trečiame skirsnyje prie planavimo yra numatyta, jog savivaldybės gyventojų įtraukimą į dokumentų rengimą, svarstymą ir įgyvendinimo priežiūrą nustato savivaldybės taryba strateginio planavimo dokumentuose. Taigi, savivaldybės pačios nusprendžia, kaip įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą.

Taigi, vieni iš svarbiausių principų savivaldybės gyventojams yra dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus, viešumo, plėtros ir veiklos planingumo. Piliečiai turi įsitraukti ir būti įtraukti į sprendimų priėmimo procesą, nes tai padeda priimti geriausius sprendimus. Kad piliečiai galėtų dalyvauti sprendimų priėmimo procese, turi būti užtikrintas viešumo principas, t. y. viešai skelbiama informacija yra prieinama visiems – taip piliečiai gali stebėti, kaip viešasis sektorius dirba, kokie rezultatai yra pasiekiami ir ar tinkamai atstovaujami piliečių interesai. Pagal plėtros ir veiklos planingumo principą, piliečiai turi būti įtraukti į sprendimų priėmimo procesą strateginio planavimo srityje. Kad tai būtų įgyvendinta, savivaldybėms reikia numatyti ir naudoti efektyvias bei nuolat atnaujinamas piliečių įtraukimo priemones.

***Piliečių dalyvavimo ir įtraukimo panašumai/skirtumai.*** Piliečių dalyvavimo ir įtraukimo sprendimų priėmimo procese dalyvauja dvi pusės – piliečiai ir valdžios atstovai. Ir dalyvavimas, ir įtraukimas yra labai svarbūs. Stasiukynas (2010, p. 106) išskiria šiuos pagrindinius piliečių dalyvavimo ir įtraukimo sprendimų priėmimo procese privalumus:

- 1) didina politikos formavimo, sprendimų priėmimo kokybę (valdžiai yra sudaromos sąlygos pasinaudoti plačiais informacijos ištekliais, perspektyvomis ir potencialiais sprendimais);
- 2) gerina ir greitina sąveiką tarp valdžios ir piliečių;
- 3) didina atskaitomybę ir skaidrumą skatinant gyventojų pasitikėjimą.

Mokslinėje literatūroje dažnai piliečių dalyvavimas ir įtraukimas yra tapatinami. Nors abiem procesams priskiriami tie patys privalumai, padedantys efektyvinti viešąjį valdymą, tačiau iš esmės jie skiriasi (skirtumai pateikiami 1.4 lentelėje).

### Piliečių dalyvavimo ir piliečių įtraukimo procesų skirtumai

Piliečių dalyvavimas	Piliečių įtraukimas
Iš apačios į viršų	Iš viršaus į apačią
Procesą inicijuoja piliečiai	Procesą inicijuoja savivaldybė
Neformalus: nereikalingi oficialūs teisės aktai; negali dalyvauti visuose politikos projektuose	Formalus: savivaldybė piliečiams suteikia reikalingas priemones, kurių pagalba yra įtraukiami į sprendimų priėmimą
Pagrindiniai iššūkiai: sunku sutelkti pakankamą piliečių skaičių; sudėtinga taikyti į politikos sritis, kurios reikalauja didesnio lygmens dalyvavimo ir supratimo	Pagrindiniai iššūkiai: sunku identifikuoti svarbiausias piliečių problemas; įtikinti piliečius įsitraukti; pateikti piliečiams visą reikalingą informaciją dėl pagrįstų sprendimų priėmimo
Pavyzdžiai: piliečių iniciatyvos; kaimynystės tinklas; teisė streikams ar peticijoms	Pavyzdžiai: dalyvaujамasis biudžetas; miesto apžvalgos ar idėjos

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Lodewijckx, 2019.

Piliečių dalyvavimas ir įtraukimas turi tą patį tikslą – gerinti viešųjų paslaugų teikimą ir politikos procesus. Tačiau abu procesai inicijuojami skirtingų veikėjų. Piliečių dalyvavimas kyla iš pačių piliečių, taigi yra iniciatyva „iš apačios į viršų“. Priešingai nei piliečių dalyvavimas, piliečių įtraukimas yra iniciatyva „iš viršaus į apačią“, kurią inicijuoja savivaldybė. Savivaldybės atstovai skatina piliečius diskutuoti, vertinti politiką ir prisidėti prie viešojo valdymo. Kad piliečiai būtų lengviau ir greičiau pasiekiami, yra naudojamos naujos informacinės komunikacinės technologijos, kurios pastaruoju metu ypač populiarėja.

**Skaitmeninis dalyvavimas ir įtraukimas.** Galima pastebėti, kad piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą vis dažniau yra pasitelkiamos naujos technologijos. Anot Aurylaitės (2017), Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas nepakankamai užtikrina informacijos viešinimo ir perdavimo funkcijas, todėl el. dalyvavimas būtų tinkama priemonė, paskatinanti piliečius įsitraukti į politinių sprendimų priėmimo procesą vietos savivaldoje. Šiais naujais technologijų laikais tampa lengviau pasiekti piliečius internetu, per elektronines priemones. Ne išimtis ir socialiniai tinklai, kuriuose žmonės praleidžia vis daugiau laiko formuojant savo socialinius įgūdžius, sekant aktualijas. Televizija, radijas, spauda jau tampa atgyvenusiomis viešinimo priemonėmis. Naranjo-Zolotov ir kt. (2019, p. 365) teigia, kad piliečių įtraukimas į konsultacijas ir sprendimų priėmimą turi didelę reikšmę skatinant efektyvesnę ir įtrauktesnę visuomenę, piliečių dalyvavimą skaitmeniniame valdyme, viešųjų paslaugų skaidrumą, efektyvumą ir kokybę. Elektroninės konsultacijos ir sprendimų priėmimo priemonės laikomos vienos naujausių ir pagrindinių, kurios naudojamos piliečių įtraukimui ir viešųjų paslaugų teikimui. Tačiau elektroninio dalyvavimo įgyvendinimas vis dar yra labai sudėtingas ir pažeidžiamas dėl nepakankamo piliečių įtraukimo, sudėtingo naudojimo, technologijų pažeidžiamumo. Tamutienė, Andrejeva, Lazauskienė (2016, p. 117), teigia, jog technologijomis paremtą viešąjį valdymą praktikoje sunku įgyvendinti, nes yra daug nestabilios ir nepatikimos komunikacijos, vyrauja informaciniai netikrumai ir manipuliacija. Šiai nuomonei galima pritarti, nes socialinių tinklų panaudojimas vietos savivaldoje nagrinėjamas labai retai. Tai dar sunkiai apčiuopiamos priemonės. Technologinės naujovės turi nemažai pažeidžiamumo, kuris sukelia piliečių nepasitikėjimą. Taip pat informacija yra greičiau pasiekama, tačiau susiduriama su dideliu informacijos pertekliumi, kuomet gaunama daug nenaudingos ar melagingos informacijos. Taip yra sunkiau įtraukti piliečius į valstybės valdymą. Tačiau technologijoms žengiant į priekį, tikslinga piliečių įtraukimui naudoti socialinius tinklus. Skoric,

Žhu, Goh, Pang (2015, p. 1820), pateikia pagrindinius socialinės žiniasklaidos aspektus, kuomet pasitelkiant socialinius tinklus yra įtraukiami piliečiai (žr. 1.5 lent.).

1.5 lentelė

### Socialinių tinklų ir piliečių įtraukimo sąsaja

Aspektas	Kategorija	Aprašymas
Socialinės žiniasklaidos platformos	Tinklaraščiai	Internetiniai dienoraščiai
	Socialinių tinklų paslaugos	Socialiniai tinklai (Facebook, Instagram ir pan.)
Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai	Informacinis	Ieškoma, renkama, dalijamasi įvairia informacija, įskaitant naujienas, bendruomenės ir kampanijų informaciją
	Išreiškiantis	Norima išreikšti save, nuomonę, idėjas, mintis
	Racionalus	Inicijuojami, palaikomi, stiprinami santykiai su kitais
	Tapatybės	Kuriama ir palaikoma asmens tapatybė, ieškoma pažinčių, stiprinamas statusas
Priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui	Pramoginis	Naudojama pramogoms (laisvalaikiui, pomėgiams, konkursams, renginiams, kvietimams ir kt.)
	Naudojimas prieš nenaudojimą	Matuojama kaip socialinių tinklų vartotojai naudoja ar nenaudoja tinklus
	Intensyvumas	Matuojamas intensyvumas, dažnumas ar laikas, praleistas socialiniuose tinkluose
Dalyvavimo / įtraukimo nustatymai	Grupių naudojimas	Naudojamos sukurtos grupės
	Dalyvavimas / įtraukimas internete	Politinis dalyvavimas ir pilietinis įtraukimas internete, socialinis kapitalas palaikomas ir formuojamas internete
	Dalyvavimas / įtraukimas neprisijungus	Politinis dalyvavimas ir pilietinis įtraukimas internete, socialinis kapitalas palaikomas ir formuojamas neprisijungus

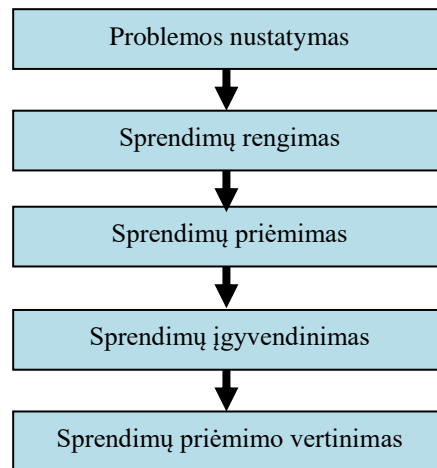
Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Skoric ir kt., 2015.

Pastebėta, jog naudojant socialinius tinklus galima pasiekti efektyvaus piliečių įtraukimo, kadangi, integruojant socialinius tinklus pasiekiami išsikelti tikslai, matomas intensyvumas, naudojamos kitokios įdiegtos priemonės, ne tik įrašų skelbimas. Socialiniai tinklai sudaro galimybes nustatyti politinio dalyvavimo ir piliečių įtraukimo internete intensyvumą, tuo pačiu formuojant ir palaikant sukauptą socialinį kapitalą. Nors sprendimų priėmimas vietos savivaldoje turi tam tikrų ypatumų, tačiau juos galima išnaudoti įveiklinant socialinius tinklus piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą.

#### 1.1.2. Sprendimų priėmimo proceso ypatumai vietos savivaldoje

Sprendimų priėmimas yra atskiras procesas, leidžiantis kurti struktūrizuotus argumentus ir suformuluoti sprendimus (Cserny, Nemeslaki, 2018, p. 505). „Vadyboje sprendimų priėmimas yra neatsiejamas nuo planavimo, vadovaujančios veiklos ir komandinio darbo; psichologinė prieiga analizuoja socialinių grupių konfliktus, jų sprendimo metodikas“ (Buškevičiūtė, Raipa, 2010, p. 230). Taip pat viešojoje politikoje sprendimų priėmimas parodo politikos formavimą ir kokia kryptimi ji yra modeliuojama. Taigi, sprendimų priėmimas yra procesas, kuomet atsižvelgus į politines, socialines, ekonomines ir kitas aplinkybes bei turimą informaciją, pasirenkama viena alternatyva iš visų galimų, kuria tikimasi išspręsti iškilusią problemą.

Analizuojant sprendimų priėmimą, didesnis dėmesys skiriamas sociokultūriniais ir psichologiniams sprendimų priėmimo procesams. Individų ir grupių sprendimų priėmimo procese apibrėžiama situacija, įvertinama nauda, numatomi pasirinkimai ir galimi padariniai. Sprendimų priėmimas visuomet baigiasi tam tikros vienos alternatyvos pasirinkimu. „Sprendimo priėmimo rezultatas visada yra galutinis pasirinkimas, vadinamas sprendimu. Sprendimu gali būti tiek nuomonė, tiek ir veiksmas“ (Šarkutė, 2009, p. 107). Teorijoje yra skiriami įvairūs sprendimų priėmimo proceso etapai, tačiau yra keli pagrindiniai, kurie pateikiami 1.6 paveiksle.



**1.6 pav.** Sprendimų priėmimo proceso etapai

Šaltinis: sudaryta pagal Buškevičiūtę, Raipą, 2010.

Mokslinėje literatūroje šių etapų schema dar vadinama linijine ir yra paremta logika bei racionalumu. Ši schema atskleidžia loginę proceso struktūrą, tačiau dažniausiai sprendimai nepriimami taip racionaliai. „Sprendimų priėmimo procesas priklauso nuo sprendimus priimančiųjų prielaidų ir šališkumo“ (Šarkutė, 2009, p. 107). Sprendimų priėmimas gali būti racionalus ir iracionalus. Racionalumas yra sprendimų priėmime naudojamas kriterijus, teoriškai pagrįstas prielaida, kad specialistai yra racionalūs (Barros, 2010, p. 455). Kitaip tariant, specialistai vertina racionalumą kaip pasirinkimo kriterijų. Racionalumą Simon (1972, p. 161) apibrėžia kaip atitikties (efektyvumo) ryšį tarp iš anksto nustatytų tikslų ir priemonių jiems pasiekti. Racionalaus elgesio teorijos gali būti normatyvinės ir deskriptyvinės, kurios numato kaip žmonės ir organizacija turi teisingai elgtis norint pasiekti tam tikrus tikslus, tam tikromis sąlygomis. Racionalusis modelis suteikia prielaidą, kad priimančysis sprendimus turi visą informaciją apie situaciją, žino visus alternatyvius sprendimus su jų pasekmėmis ir tikimybėmis bei siekia maksimalią ekonominę naudą. Tačiau šį modelį dažnai paneigia empiriniai duomenys. Sudėtingi sprendimai dažnai priklauso nuo tam tikrų situacijų ir ne visada pasirenkamas racionaliausias sprendimas. Racionalusis sprendimų priėmimo modelis padeda pasirinkti sprendimo alternatyvą, kuri atneš geidžiamiausias pasekmes. Kitaip tariant, pasirenkamas geriausias ir optimaliausias variantas. Nors pats sprendimų priėmimo procesas ir yra racionalus, tačiau tai nereiškia, kad jo pasekmės bus racionalios. Neracionalus sprendimų priėmimas nesilaiko logikos yra intuityvus ir šališkas. Anot Acevedo, Aponte, Harmath, Mora (2020, p. 4), neracionaliame modelyje pirmiausia atsižvelgiama į žmogaus veiksmus (asmens laisvę, mokymąsi, elgesį ir kt.), kurie turi didžiausią įtaką sprendimų priėmimo pradžioje. Vėliau modelyje orientuojamasi pagal jausmus (patinka/nepatinka).

Pasak Šarkutės (2009, p. 111), racionalaus pasirinkimo modelis turi trūkumų: daroma prielaida dėl neribotų laiko išteklių; žinoma visa reikalinga informacija; nekreipiamas dėmesys į taisykles; ignoruojama sprendimų priėmimo grupių specifika; neįvertinamas sprendimų priėmimo

įgyvendinimas. Tačiau, racionalus modelis gali būti šablonas, kuris parodo tinkamą sprendimų priėmimą.

Minėtiems trūkumams ištaisyti yra pasitelkiama riboto racionalumo tyrimo metodika. Riboto racionalumo sampratą įtvirtino Herbert Simon, daugiausiai tyręs sprendimų priėmimą organizacijose. Ribotas racionalumas vartojamas pažymėti racionalų pasirinkimą, atsižvelgiant į pažintinius sprendimų priėmėjų apribojimus (Simon, 1990, p. 15). Ribotas racionalumas yra pagrindinė elgesio požiūrio į ekonomiką tema, kuri sprendimų priėmimo procesui daro didelę įtaką. Pastebima, kad bene didžiausią dalį sprendimų priėmimo laiko organizacija yra užsiėmusi alternatyvų vertinimu. Alternatyvų generavimas yra ilgas ir brangus procesas, kurio metu nuolat keičiantis situacijoms, retai kada galima garantuoti net minimalų išbaigtumą (Simon, 1997). Žinių stoka ir ribotas gebėjimas prognozuoti ateitį, taip pat apsunkina alternatyvų vertinimą (Simon, 1990, p. 16). Remiantis riboto racionalumo modeliu, atsižvelgiama į kelis veiksnius, kurie laikomi esminiais.

Riboto racionalumo aprašyme Simon (1972, p. 163) nustatė tris racionalumo ribas:

1. *Rizika ir neapibrėžtumas*. Tam tikri parametrai ir pasekmės gali būti laikomi atsitiktiniais, o tai apsunkina skaičiavimus.
2. *Neišsami informacija apie alternatyvas*. Sprendimų priėmėjo veikla ir žinios ribojamos išteklių, kuriuos jis skiria alternatyvų paieškai.
3. *Sudėtingumas*. Kai kurie aplinkos parametrai yra sudėtingi, tai gali apsunkinti sprendimų priėmėjo skaičiavimus dėl geriausios alternatyvos.

Riboto racionalumo samprata patikslina tai, jog į visiškai racionalių sprendimų priėmimo praktiškai neįmanoma įgyvendinti dėl ribotų skaičiavimo išteklių (Ballester, Hernández, 2010, p. 2). Kitas būdas užfiksuoti riboto racionalumo idėją yra prielaida, kad individai yra vidutiniškai racionalūs ir daugelį žmonių galima modeliuoti, kad jie veiktų ribotai racionaliai. Taigi, ribotas racionalumas susijęs su situacijomis, kai specialistas sprendimų priėmimo procese visiškai nesilaiko klasikinių racionalumo prielaidų.

Sprendimų priėmimas viešojo valdymo institucijose priklauso nuo politinės aplinkos, politikų, aukščiausio lygmens vykdomosios valdžios institucijų paramos ir visuomenės pritarimo. „Sprendimų rengimas viešajame sektoriuje yra tiesiogiai susietas su įstatymų leidyba, juos riboja ir jiems įtaką daro įvairūs veiksniai ir sąlygos, todėl absoliučiai objektyvūs sprendimai neegzistuoja, viešajame valdyje yra tik ne tokie subjektyvūs ir subjektyvesni sprendimai (Buškevičiūtė, Raipa, 2010, p. 28).

„Lietuvos vietos valdžia (savivaldybės) turi nepalyginti mažiau galių nei kaimyninių Skandinavijos, Vidurio Europos bei kitų Baltijos valstybių savivaldybės disponuoti nuosavomis lėšomis, daryti įtaką vietos mokesčių administravimo procesui ir dalyvauti priimant sprendimus dėl aktualiausių vietos bendruomenės problemų, įgyvendinant jau priimtus sprendimus“ (Pauliukas, Adomonis, 2003, p. 70). Taip yra, nes kitos Europos šalių savivaldybės turi galių disponuoti daug didesnėmis pajamomis ir turi daugiau savarankiškumo, negu Lietuvos savivaldybės. Dėl to kitose šalyse savivaldybės priima daugiau sprendimų, lemiančių vietos bendruomenių gerovę, įtraukia piliečius ir konkrečius piliečių atstovus į sprendimų priėmimo ir priimtų sprendimų įgyvendinimo procesus. Savivaldybės, kaip organizacijos, gali naudoti turimus socialinius tinklus bendraudamos su visuomene ir rinkdamos vertingą informaciją, naudodamos visuomenę kaip vietinės informacijos šaltinį (Shwaetz-Asher ir kt., 2017, p. 458). Tačiau vietos savivaldai deleguota sprendimo priėmimo kompetencija Lietuvoje yra labiau limituota nei užsienio šalyse.

Sprendimų priėmimo procesas yra reglamentuotas įvairių teisės aktų, vienas jų – LR vietos savivaldos įstatymas. Remiantis LR vietos savivaldos įstatymo (2020) 5 str. savivaldybių funkcijos pagal sprendimų priėmimo laisvę skirstomos į:

- 1) *savarankiškasias*. Šias funkcijas savivaldybės atlieka pagal Konstitucijos ir įstatymų suteiktą kompetenciją, įsipareigojimus bendruomenei ir šios interesais. Įgyvendindamos šias funkcijas, savivaldybės turi Konstitucijos ir įstatymų nustatytą sprendimų iniciatyvos, jų priėmimo ir įgyvendinimo laisvę ir yra atsakingos už savarankiškųjų funkcijų atlikimą. Įgyvendinant šias funkcijas, savivaldybių veiklą saisto įstatymų nustatyti reikalavimai ir tvarka, kuri, kai tai numatyta įstatymuose, nustatoma ir kituose teisės aktuose;
- 2) *valstybines* (valstybės perduotas savivaldybėms). Tai valstybės funkcijos, pagal įstatymus perduotos savivaldybėms atsižvelgiant į gyventojų interesus. Savivaldybės, įgyvendindamos šias funkcijas, turi įstatymų nustatytą sprendimų priėmimo laisvę. Savivaldybių veiklą įgyvendinant šias funkcijas riboja valstybės institucijų ir (arba) pareigūnų sprendimai. Atskirais atvejais valstybinės funkcijos gali būti perduotos savivaldybėms įgyvendinti sutarčių pagrindu. Savivaldybė tokią sutartį gali sudaryti tik tuo atveju, kai savivaldybės taryba pritaria. Šios funkcijos paprastai yra trumpalaikės ar sezoninio pobūdžio.

Savivaldybės gyventojų dalyvavimo tvarkant viešuosius savivaldybės reikalus, viešumo bei plėtros ir veiklos planingumo principai yra reikalingi piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje. Šie principai LR vietos savivaldos įstatyme numato, jog gyventojai turi būti įtraukti į viešuosius reikalus ir visuomet tinkamai informuoti. Tai yra privalomi principai, nes gyventojai patys (ir teisės aktų nustatyta tvarka) renkasi savo atstovus valdžioje. „Stiprinant šalies demokratinį, socialinį bei politinį potencialą būtina skatinti valdžios ir visuomenės bendravimą. Valdžia negali nurodyti, kaip reikia gyventi, patys žmonės turi sakyti valdžiai, ko jiems reikia. Piliečių iniciatyva padeda valdžiai suvokti realius visuomenės poreikius“ (Marcinkevičiūtė, Petrauskienė, 2008, p. 102), susidėlioti prioritetinius klausimus, nes visuomenėje yra labai daug problemų, kurių vienu metu išspręsti neįmanoma.

Viešumas ir atvirumas taip pat yra labai svarbūs sprendimų priėmimo procese. Anot Ūtuaianu, Preda (2018, p 39), atvirumas suteikia piliečiams galimybę labiau dalyvauti sprendimų priėmimo procese ir garantuoja administracijos atskaitomybę bei prisideda prie demokratinų principų stiprinimo ir pagarbos pagrindinėms teisėms. Piliečiai turi būti nuolat informuojami apie viešojo valdymo procesus. Taip galima užkirsti kelią klaidoms, kurios būtų pastebėtos per vėlai. Taip pat viešinant informaciją, gyventojai mato, ką ir kaip daro jų išrinkti atstovai. Pats principo pavadinimas sufleruoja, kad viešajame valdyme viskas turi vykti viešai ir piliečiai turi būti tinkamai informuojami. Taigi, sprendimų priėmimo procesai vietos savivaldoje, nors ir yra ribojami įvairiais teisės aktais, tačiau kartu juose numatoma, jog privalu piliečius įtraukti į sprendimų priėmimo procesus. Savivaldybės yra įpareigosotos teikti informaciją piliečiams apie savo vykdomą veiklą, priimamus sprendimus ir viešinti politinę darbotvarkę.

Šiais laikais tampa sunku pasiekti piliečius ir įtraukti juos į sprendimų priėmimą, nes visiems prieinama vis daugiau įvairios informacijos, kuri ne visada būna teisinga. Taip pat priemonės, kuriomis greičiausiai galima pasiekti piliečius, yra pasikeitusios. Tam, kad informacija pasiektų piliečius, reikia naudoti aktualias viešųjų ryšių priemones. Tikslinga prisitaikyti prie kintančio pasaulio ir piliečių poreikių, todėl vis aktualiau tampa kanalai, leidžiantys pasiekti piliečius. Būtina taikyti naujus metodus, nes viešinimo priemonės bei metodai tobulėja, persikelia į elektroninę

erdvę. Viešojo valdymo subjektai naudoja socialinę žiniasklaidą, kad teiktų papildomus informacijos sklaidos, komunikacijos ir dalyvavimo kanalus, kuriais piliečiai greičiau galėtų pasiekti savivaldos institucijas (Špaček, 2018, p. 199), taip realizuodami piliečių įtraukimą ir gerą institucijų valdymą.

### **1.1.3. Piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą svarba gero valdymo kontekste**

Analizuojant piliečių įtraukimo klausimą, svarbų vaidmenį atlieka naujojo viešojo valdymo koncepcija ir gero valdymo teorija. Naujasis viešasis valdymas – vertybių, programų ir institucijų sistema, padedanti visuomenei tvarkyti savo ekonominius, socialinius ir politinius reikalus, naudojantis valstybės, pilietinės visuomenės ir privataus sektoriaus sąveika. Prie valdymo prisideda trys veikėjai:

- valstybės institucijos, kurios sudaro atitinkamą politinę, ekonominę ir teisinę aplinką;
- privatus sektorius, kuris pateikia darbo vietas ir sudaro sąlygas pajamoms gauti;
- pilietinė visuomenė, kuri sudaro prielaidas socialinei ir politinei sąveikai (Smalskys, Bileišis, Monkevičius, Stasiukynas, Sudnickas, Valickas, 2017, p. 225).

Viešojo valdymo procese daugiausia dėmesio skiriama procesui, o ne tik institucijoms, struktūroms ar viešojo administravimo veikėjams. Viešojo valdymo formai būdinga: gausėnis piliečių dalyvavimas, pliuralizmas, subsidiarumas, skaidrumas, atsiskaitomumas, nešališkumas, prieinamumas, bendradarbiavimas, efektyvumas (Bučinskas ir kt., 2012, p. 5). Viešojo valdymo koncepcijai yra būdingos įvairios teorinės prieigos: naujasis viešasis valdymas, geras valdymas, sąveikaujantis valdymas, korporatyvinis valdymas ir kt. Galima išskirti kelias pagrindines sampratas: geras, bendradarbiaujantis, sumanus, atviras valdymas. Šiais laikais pagrindinį vaidmenį vaidina gero valdymo koncepcija (Zakrzewska, 2017, p. 529). Demokratija, geras valdymas ir teisinė valstybė nacionaliniu ir tarptautiniu lygmenimis yra būtini tvariam vystymuisi (Kiurienė, 2013, p. 44). Taigi, geras valdymas neatsiejamas nuo vietos savivaldos ir sprendimų priėmimo proceso.

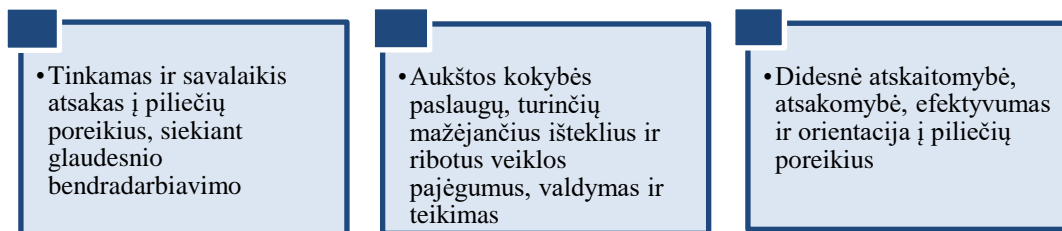
Geras valdymas – tai reikalavimas visiems viešojo administravimo subjektams, kuris įgyvendinamas bendradarbiaujant (viešojo administravimo subjektams ir visuomenei, privačiam sektoriui ir NVO) (Šaparnienė, Valukonytė, 2012, p. 98). Gero valdymo apibrėžimą galima apibūdinti atsižvelgiant į šias savybes: atvirą plėtros politiką, profesionalų administravimą, veikimą visuomenės labui, teisinę valstybę, skaidrumą ir stiprią pilietinę visuomenę (Zakrzewska, 2017, p. 532). Pasak Buškevičiūtės ir Raipos (2011, p. 22), geras valdymas susietas su normatyvinio valdymo modelio sklaida socialinėje, politinėje ir ekonominėje sferose. Gero valdymo sąvoka apima demokratinį ir efektyvų valdymą, veiksmingas valstybines institucijas, tinkamą viešųjų paslaugų kokybę, gebėjimą prisitaikyti prie naujų socialinių poreikių (Zakrzewska, 2017, p. 531). Apibendrinant galima teigti, kad geras valdymas – tai naujojo viešojo valdymo įgalinimas, kuris užtikrina viešojo administravimo subjektų ir piliečių bendradarbiavimą, atvirą politiką, tinkamą viešųjų paslaugų kokybę, efektyvų sprendimų priėmimo procesą.

Geras valdymas tapo paradigma, įprasminančia demokratinį standartų ir teisės normų vertybes, kai piliečiai įtraukiami į valdymo procesus ir kuriama aktyvi pilietinė visuomenė (Šaparnienė, Valukonytė, 2012, p. 98). Esant tokiam valdymui, savivaldos institucijos, kurios yra arčiausiai piliečių, turi užtikrinti demokratinį valdymą. Geras valdymas vietos savivaldoje yra svarbus, nes savivaldybė yra pagrindinis tarpininkas siejantis visuomenės poreikius su valstybės politika. Be to,



geras valdymas skatina veiksmingumą ir sąžiningumą, nes į valdymą yra įtraukiami piliečiai. Anot Zakrzewska (2017, p. 531), gero valdymo idėją geriausiai apibūdina šios savybės: dalyvavimas, sutarimo kūrimas, strateginė plėtros vizija, reagavimas į poreikius, efektyvumas ir rezultatyvumas, atsakingumas, skaidrumas, teisingumas ir teisinė valstybė. Pabrėžtinai reikšmingas socialinio dalyvavimo vaidmuo, nes jis apima piliečių vertinimą pagal savo poreikius ir dalyvavimą vietos projektuose.

Remiantis Toleikiene ir Juknevičiene (2019, p. 125), gero valdymo koncepcija pabrėžia tris pagrindinius viešojo administravimo organizacijų uždavinius, kurie susiję su informacinių technologijų naudojimu (žr. 1.7 pav.).



**1.7 pav.** Viešojo administravimo organizacijų uždaviniai gero valdymo kontekste

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Toleikiene ir Juknevičiene, 2019.

Šiuose uždaviniuose įžvelgiama, kad piliečiai turi tapti sprendimų priėmimo proceso dalimi. Išteklių turi būti naudojami efektyviau ir pasitelkiami nauji būdai pasiekti piliečius. Taip pat turi būti užtikrinamas pakankamas viešumas. Taigi, visus šiuos uždavinius galima spręsti naudojant informacines kompiuterines technologijas. Viešojo administravimo subjektų ir piliečių bendradarbiavimą, didesnę piliečių įtraukimą bei viešumą palengvina naudojami socialiniai tinklai, kurie tampa vis aktualesni ir yra lengvai prieinami visiems subjektams.

Gero valdymo sukūrimu siekiama sujungti į rezultatus orientuotus naujojo viešojo valdymo principus su moraliniais principais (tokiais kaip dalyvavimas, teisingumas, lygybė prieš įstatymą, atskaitomybė, teisėtumas (Trommel, 2020, p. 228). Reddy, Nemeč, de Vries (2015, p. 167), teigia, kad geras valdymas reiškia geriausių sprendimų priėmimo ir įgyvendinimo viešajame sektoriuje procesą. Geri sprendimų priėmimo procesai ir, galiausiai, geras valdymas turi keletą bendrų bruožų, kurie daro tiesioginį poveikį vietos valdžios institucijoms. Pagal Jungtinių Tautų (JT) plėtros programą, išskiriami tokie gero valdymo bruožai. Tačiau Graham, Plumptre, Amos (2003, p. 3), pateikia šių bruožų suskirstymą pagal penkis gero valdymo principus (žr. 1.6 lent.).

1.6 lentelė

**Penki gero valdymo principai**

Gero valdymo principai	Gero valdymo bruožai
Teisėtumas ir balsas	Piliečių dalyvavimas
	Konsensuso principas
Kryptis (nurodymas)	Strateginė vizija
Pasirodymas (atlikimas)	Jautrumas
	Efektyvumas ir veiksmingumas
Atskaitomybė	Skaidrumas
	Atskaitomybė
Sąžiningumas	Teisinė valdžia
	Teisingumas (nešališkumas)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Graham, Plumptre, Amos, 2003; JT plėtros programa, 2011.

Minėti bruožai atspindi, kad piliečiams turėtų būti suteikta galimybė tiesiogiai dalyvauti sprendimų priėmimo procese arba pateikti rekomendacijas. Sprendimai, atitinkantys teisės aktus, turi atliepti ir piliečių lūkesčius. Kaip ir kada priimamas sprendimas, turėtų būti aiškiai matoma vietos piliečiams. Todėl reikalinga laiku, tinkamai ir atsakingai subalansuoti konkuruojančius interesus, atsižvelgiant į piliečių poreikius. Visos grupės, ypač tos, kurios laikomos pažeidžiamiausiomis, turėtų būti aktyvios dalyvės. Sprendimai turi būti įgyvendinti laikantis politikos kryptį, kurios geriausiai išnaudoja turimus žmones, išteklius ir laiką, kad užtikrintų geriausius įmanomus rezultatus savo bendruomenei. Vietos valdžia yra atskaitinga už savo sprendimus, nes jie priimami vietos bendruomenės vardu.

Geras valdymas yra sistema, kurioje piliečiai dalyvauja planuojant valdymą ir priimant sprendimus, o einantys pareigas yra atsakingi ir skaidriai reaguojantys į piliečių poreikius. Jei sistema sėkminga, piliečiai ne tik gauna paslaugas, kurias jiems turėtų suteikti viešojo valdymo subjektai, jie taip pat linkę labiau pasitikėti valdžia (Reddy ir kt., 2015, p. 165). Todėl siekiant padidinti piliečių pasitenkinimą, valdžios atstovams rekomenduojama aktyvinti piliečių ir valdžios institucijų sąveiką plėtojant atviros valdžios projektus ir didinant piliečių dalyvavimo galimybes (Schmidhuber ir kt., 2019, p. 502). Taigi, gero valdymo sąvoka apima demokratinį ir efektyvų valdymą, veiksmingas viešąsias institucijas, tinkamą viešųjų paslaugų kokybę ir galimybę prisitaikyti prie naujų socialinių poreikių. Praktiniam gero valdymo įgyvendinimui reikia laikytis skaidrumo, asmens sąžiningumo, aukštų etinių standartų, pagarbos įstatymams, atsakomybės, įperkamo, atvirumo ir solidarumo su piliečiais principų (Zakrzewska, 2017, p. 531). Efektyvus gero valdymo principų įgyvendinimas taip pat yra labai svarbus kuriant valstybės galimybes sudaryti palankias sąlygas pilietinės visuomenės ir verslumo plėtrai, kurios prisideda prie naujovių skatinimo ir ekonomikos didinimo.

## 1.2. Socialinių tinklų vaidmuo viešajame valdyje

### 1.2.1. Socialinių tinklų apibrėžtis ir reikšmė modernioje visuomenėje

Modernioje visuomenėje vis daugiau dėmesio skiriama komunikacijos strategijoms ir socialiniams tinklams kaip veiksniams, kurie gali apriboti arba suteikti piliečiams daugiau galimybių (Calder, Beckie, 2011, p. 672). Mokslinėje literatūroje minimos dvi sąvokos: socialinė žiniasklaida ir socialiniai tinklai. Šios sąvokos yra papildančios viena kitą, bet nėra sinonimai. Jų skirtumai pateikiami 1.7 lentelėje.

1.7 lentelė

#### Socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų skirtumai

Kriterijai	Socialinė žiniasklaida	Socialiniai tinklai
Apibūdinimas	Internetinių svetainių ir internetinės ar kompiuterinės programinės įrangos derinys, leidžiantis asmenims keistis idėjomis ir įvairia informacija, neapsiribojant nuomonėmis, pastebėjimais, naujienomis ir kt.	Programa ar svetainė, leidžianti galutiniams vartotojams keistis idėjomis ir informacija tarpusavyje dalijantis įvairių rūšių informacija ir duomenimis
Bendravimo stilius	Vienpusis bendravimas (skelbiamas turinys ir bandoma užmegzti ryšį su sekėjais)	Abipusis bendravimas (derinamas kalbėjimas ir klausymasis, skatinamas bendravimas ir dialogas)
Tikslai	Bandoma sukurti sąveiką, pritraukti naujus potencialius klientus	Sukurti savo gerbėjų / pasekėjų tinklą ir palaikyti tuos santykius
Turinys	Skelbiami vaizdai, vaizdo įrašai, infografikai ir kitas prasmingas turinys	Daug turtingų pokalbių ir klausimų

Laikas ir pastangos	Naudojami specialūs įrankiai, kurie padeda sutaupyti laiko ir įvertinti pastangų analizę. Naudojant tokius įrankius galima suplanuoti įrašus į priekį pagal dienas	Nėra automatizuoto būdo plėsti santykius. Kiekvienas įrašas reikalauja nemažai pastangų ir dėmesio
Auditorija	Galima taikyti į specifinę auditoriją, bet nėra individuali	Leidžia vartotojui klasifikuoti individualią auditoriją, į juos nukreipiant patrauklią informaciją
Pavyzdžiai	Programų grupė (Facebook, Twiter, LinkedIn, Google+, Instagram, Printerest, Tumblr ir kt.)	Viena programa (Facebook)

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Schauer, 2015.

Galima teigti, jog socialinė žiniasklaida yra platesnė sąvoka, į kurią įeina socialiniai tinklai. Socialinė žiniasklaida yra interneto programų grupė, paremta ideologiniais ir technologiniais pagrindais ir leidžianti kurti bei keisti vartotojo sukurtu turiniu (Nurmandi ir kt., 2018, p. 602). O socialiniai tinklai apima vieną programą, kurioje pasitelkiamas abipusis bendravimas ir tai reikalauja didesnių pastangų. Nors magistro baigiamajame darbe yra akcentuojamas socialinių tinklų vaidmuo, tačiau procesai bus neišvengiamai susiję su socialinės žiniasklaidos bruožais.

Pastaraisiais metais pastebimas vis didesnis socialinių tinklų pritaikymas viešajame valdyme, o tai lemia e. valdžios pasikeitimus. Viešojo valdymo subjektai naudoja socialinę žiniasklaidą (įskaitant ir socialinius tinklus), reprezentuodami savo pagrindinę misiją, siekdami sudominti visuomenę ar skatindami suinteresuotųjų šalių dalyvavimą. Ši praktika sukuria naują veiklos modelį, kuriame pabrėžiamas pilietinis dalyvavimas ir pagrindinis dėmesys skiriamas piliečių prioritetui ir poreikiams, viešųjų paslaugų teikimui (Sideri ir kt., 2019, p. 819). Socialinių tinklų platformos yra naršyklės, debesyje esančios, suderinamos su mobiliaisiais ir iš esmės patentuotos sistemos, leidžiančios vartotojams prisidėti prie turinio aplinkoje, kurioje jie gali riboti duomenų ar prieigos kontrolę (Evans, Franks, Chen, 2018, p. 21). Tokios platformos sukuria naujus įrašus ir informacijos iššūkius.

Socialinės žiniasklaidos priemonių plėtra per pastarąjį dešimtmetį pakeitė valdžios institucijų ir piliečių bendravimo būdus. Socialiniai tinklai daro didelę įtaką politiniam ir socialiniam gyvenimui, ypač formuojant politiką. Pasak Griffith ir Leston-Bandeira (2012, p. 497), naujomis technologijomis pagrįsti bendravimo metodai, ypač naujos socialinės žiniasklaidos formos, suteikia valdžiai galimybę efektyviau bendrauti su piliečiais ir įtraukti juos į politinį procesą. Tai svarbu atsižvelgiant į mažėjantį pasitikėjimą valdžia, kur socialinė žiniasklaida dažnai įvardijama kaip priemonė to išvengti.

Vakarų demokratijose socialiniai tinklai jau naudojami sprendimų priėmimo procesams, kai piliečiai yra kviečiami aktyviai dalyvauti per platformas, tokiu būdu leidžiant integruoti savo požiūrį formuojant keletą politikos krypčių ir plėtoti abipusiai naudingus santykius, tarp piliečių ir valdžios. Teikiant suinteresuotoms šalims įžvalgą apie viešojo sektoriaus sprendimų priėmimo procesus per socialinius tinklus, nurodomas naujo e. lyderystės modelio sukūrimas, kuris pagerina gyvenimo kokybę, nes daro didelę įtaką socialiniam ir ekonominiam augimui (Sideri ir kt., 2019, p. 819). Šiuo atžvilgiu socialinių tinklų naudojimas siūlo keletą pagrindinių galimybių ir naudų viešojo sektoriaus organizacijoms, kurios yra pateiktos Sideri ir kt. (2019, p. 821):

- mažai įsitraukiančių piliečių demokratinio įsitraukimo ir dalyvavimo stiprinimas,
- sprendimų ir inovacijų teikimas įtraukiant visas suinteresuotąsias šalis į bendradarbiavimo procesus ir pasiekiant novatoriškas iš jų gautas žinias, kad sprendimai ir veiksmai būtų efektyvesni,

- sprendimų priėmimo procesas tampa neatsiejama organizacijos administracinės funkcijos dalis,
- visuomenė įtraukiama į sprendimų priėmimo procesus, integruojant sprendimų priėmimą per socialinėje žiniasklaidoje vykdomas veiklas.

Atsižvelgiant į valdžios ir piliečių santykius, naujos žiniasklaidos priemonės gali užmegzti naujus ir žymiai sustiprinti jau egzistuojančius ryšius (Griffith, Leston-Bandeira, 2012, p. 497). Jie formuoja tiesioginį atstovų ir atstovaujamų asmenų bendravimo kanalą ir priemones, kuriomis piliečiams prieinama visa informacija.

Tačiau naujosios žiniasklaidos priemonės taip pat kelia daug iššūkių. Kiekvieno politinio veikėjo galimybės ir naujosios žiniasklaidos priemonės skiriasi. O tai sudaro sunkumų piliečiams gauti informaciją. Anot Dyussenov (2016, p. 269), atsižvelgiant į sparčiai didėjantį socialinės žiniasklaidos vaidmenį ir internetinių naujienų tinklalapių bei tinklaraščių kūrimąsi, galima tikėtis, jog laikui bėgant bus priimtos bendros priemonės. Informacija bus skelbiama vienoje platformoje. Tai būtų daroma siekiant išvengti didelio informacijos pasikartojimo.

Didėjant prieinamos informacijos kiekiui, atsiranda vis didesnis poreikis personalizuotai informacijai. Esant tokioms aplinkybėms, socialiniai tinklai vis dažniau naudojami teikiant veiksmingą ir patikimą informaciją (Kim, Han, 2018, p. 3655). Tobulėjant interneto technologijoms, socialiniai tinklai sulaukia dėmesio kaip nauja į vartotoją orientuotų informacinių sistemų paradigma. Dėl to žymiai padidėjo žiniatinklio duomenys ir žmonių susidomėjimas atviromis platformomis, pavyzdžiui, internetiniais socialiniais tinklais. Apskritai internetinis socialinis tinklas reiškia žmonių tinklą, kuris formuojamas keičiantis informacija, prekyba internetu (Kim, Han, 2018, p. 3655). Nors realiame pasaulyje žmonės sudaro ribotus socialinius ryšius, tokius kaip draugai, šeima ir kolegos, internetinėje aplinkoje galima užmegzti daugybę atvirų socialinių ryšių. Vartotojai parodo savo polinkį arba išreiškia savo nuomonę apie įvairius potyrius naudodamiesi socialinių tinklų paslaugomis, tokiomis kaip tinklaraštis, Twitter ir Facebook. Todėl ši socialinių tinklų veikla gali būti suprantama kaip visiškai nauja bendradarbiavimo ir komunikacijos priemonė. Internetinės socialinės žiniasklaidos atsiradimas pakeitė žmonių sąveiką, leidžiančią žmonėms bendrauti naudojant mobiliuosius įrenginius, neribojant laiko ar vietos. Socialinių tinklų platformos taip pat teikia rentabilius ir tikslingus būdus bendrauti su didele populiacijos dalimi (Shwartz-Asher, Chun, Adam, 2017, p. 456). Visi vartotojai socialiniuose tinkluose sukuria turinį ir nori tuo dalytis, naudodamiesi tiksline auditorija, kuri padeda lengvai viską rasti arba bendrauti. Daugiausiai aptariamoms ir dažniausiai naudojamos socialinių tinklų platformos: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube, TikTok ir kt.

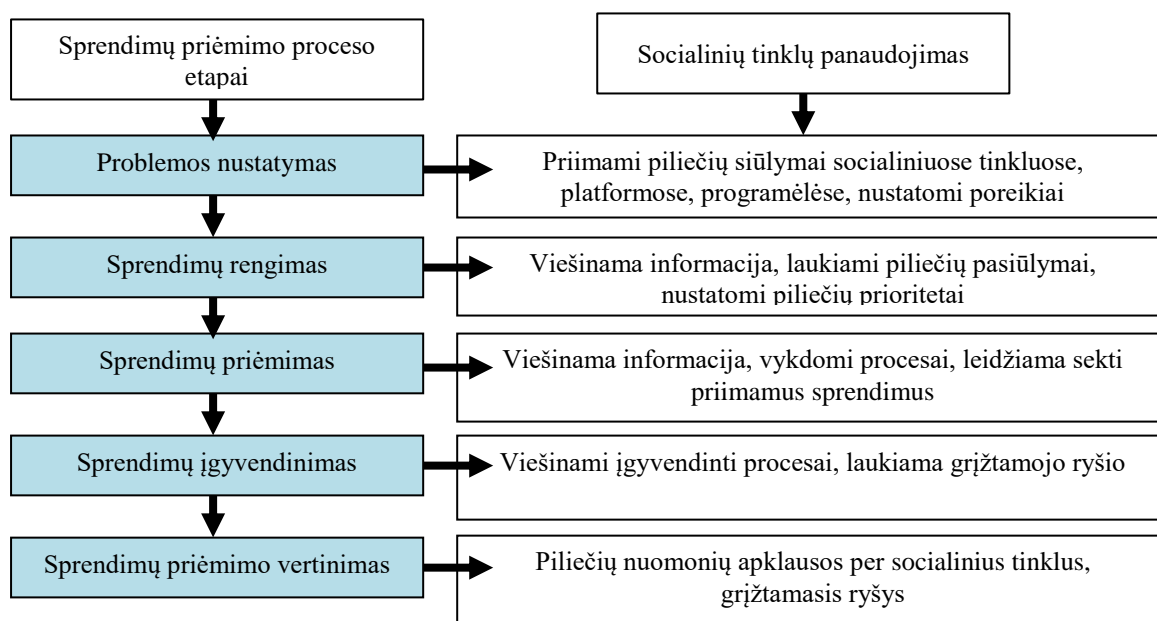
Viešojo valdymo subjektai iš pradžių pasitelkė paprastesnę socialinių tinklų naudojimą, kurį sudarė rankiniu būdu tvarkomos paskyros, rankiniu būdu paskelbiant atitinkamą turinį (pavyzdžiui, susijusius su esama ir būsima politika ir veikla) (Charalabidis, Loukis, Androutsopoulou, Karkaletsis, Triantafillou, 2014, p. 284). Tačiau pamažu pradedama eksperimentuoti su sudėtingesnėmis socialinės žiniasklaidos išnaudojimo formomis, kurioms būdingos sudėtingesnės technologijos. Pasak Charalabidis ir kt. (2014, p. 284), visų pirma, žvelgiant iš technologinės perspektyvos, naudojamas *socialinių tinklų programavimas*, kuris skirtas skelbti politiniam turiniui, o vėliau automatizuotai atkuriamą piliečių sąveiką (pvz., peržiūra, patiko, komentarai). Žvelgiant iš politinės perspektyvos, valdžios atstovai, siekdami matyti nuomones, poreikius, rūpesčius, problemas, linkę naudoti daugybę socialinių tinklų kaip komunikacijos kanalus apimančius didesnę piliečių ratą. Tai leidžia politikams išnaudoti platų politinį turinį. Pagal tai

galima analizuoti nuomones ir gauti tam tikrus rezultatus, kurie parodo veiksmingumą ir naudą. Galiausiai pagal gautus rezultatus galima imtis veiksmų, t. y. formuoti nuomones, patalpinti papildomus pranešimus spaudai, pasitelkti kitus informacinius kanalus ar priemones. Šis aspektas yra svarbus magistro baigiamojo darbo kontekste, todėl juo bus pagrįsta Facebook įrašų, kuriuos paskelbė apklausti vietos savivaldos politikai (tarybos nariai), turinio analizė.

Naujosios socialinės žiniasklaidos priemonės turėtų padėti ne tik politikams tapti atviresniems, bet ir skatinti visuomenės įsitraukimą. Socialiniai tinklai turi galimybę palengvinti ir tęsti ryšį tarp vietos savivaldos institucijų ir visuomenės. Šiuo metu nemaža dalis valdžios atstovų naudoja socialinius tinklus politikos formavimui ir informacijos viešinimui, tačiau tai kol kas nepakankamai išnaudojama visuomenės įtraukimui.

### 1.2.2. Sprendimų priėmimo proceso panaudojant socialinius tinklus bruožai

Iššūkiu tampa neoficialių priemonių (pavyzdžiui, socialinių tinklų) panaudojimas kaip oficialus procesas. Didžiausias iššūkis siejamas su tuo, kaip neoficialios priemonės, tokios kaip socialinių tinklų svetainės, gali tapti oficialių procesų dalimi. Socialiniai tinklai yra efektyvi dalijimosi naujienomis priemonė, padedanti socialinių tinklų turiniui pasiekti gerokai daugiau vartotojų negu anksčiau (Aurylaitė, 2017, p. 76). Pasak Aurylaitės (2017, p. 72), analizuojant vietos valdžios ir piliečių politinę komunikaciją, svarbu atskleisti socialinių tinklų vietą ir kuriamus santykius su socialine ir institucine struktūra. Sprendimų priėmimo proceso etapai panaudojant socialinius tinklus pateikiami 1.8 paveiksle.



1.8 pav. Socialinių tinklų panaudojimas sprendimų priėmimo proceso etapuose

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Politinės komunikacijos sistemos lygmenys skirstomi į: visuomenės, tarpinstitucinį, vidinį institucijos ir auditorijos. Politinės komunikacijos sistemos pagrindiniai elementai yra valdžia, socialinė žiniasklaida ir piliečiai. Politinės komunikacijos elementus sieja triadiniai saitai: valdžia, plėtodama viešuosius ryšius, pasitelkia socialinius tinklus, kuriais teikiami pranešimai apie piliečius ir valdžią, grįžtamąjį ryšį suteikia piliečių nuomonių apklausos.

Šiuo metu tinklo visuomenėje yra aktuali socialinių tinklų galia, kuri yra greičiausias būdas per sekundę perduoti bet kokias naujienas visame pasaulyje. Pasak Grundos, Bartkaus ir Raipos (2011, p. 571) „sėkmingas socialinių tinklų veikimas ir jų sąveika yra viena iš pagrindinių viešojo administravimo evoliucijos į idealias viešojo administravimo formas sąlygų“. Socialiniai tinklai gali tapti naujo viešojo valdymo politikos kanalais, t. y., jog per juos bus formuojamas viešųjų institucijų įvaizdis, politika, priimami sprendimai, įtraukiami piliečiai. Socialiniai tinklai padeda išeiti iš komforto (formalios) zonos, atsisakyti tam tikrų biurokratinių sistemų arba taps jų dalimi. Socialiniai tinklai kaip sistema atlieka tam tikras užduotis ir funkcijas. Politikų ir visuomenės komunikacija priklauso nuo įvairių veiksnių, tačiau vis dar ieškoma lengvesnių būdų piliečiams įtraukti į sprendimų priėmimo procesą. Svarbu apsibrėžti, socialinių tinklų pagalba, norimus pasiekti politinius tikslus, nes tai yra viešoji skaitmeninė erdvė.

Socialinių tinklų visuomenėje labai svarbu išmanyti jų naudojimą ir subtilybes. Tinkamas darbas su socialiniais tinklais daro tiesioginę įtaką sprendimų priėmimui, nes galima pasitelkti įvairias priemones, netgi tas, kurios yra mokamos. Kartu didėja socialinius tinklus išmanančių žmonių arba tam tikrų įgūdžių poreikis (Mutiarin, Moner, Nuryakin, Nurmandi, 2019, p. 348). Naudojant socialinius tinklus piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą, reikia ne tik žinoti kaip įtraukti piliečius, bet ir kaip naudotis vis atsinaujinančiais socialiniais tinklais.

Anot Mahajan-Cusack (2016, p. 27), naujų technologijų naudojimas teikia naudą savivaldos institucijoms, nes pagerina viešųjų paslaugų teikimo efektyvumą, padeda kaupti informaciją, kuria piliečių pasitikėjimą valdžia. Būtent elektroninės paslaugos vis labiau vertinamos viešųjų įstaigų veikloje. Didelė dalis naujų interneto jungčių sukuriama iš mobiliųjų prietaisų (išmaniųjų telefonų ir planšetinių kompiuterių). Pasak Urs (2016, p. 1), žmonės (ypač jauni žmonės) tikisi bet kur ir bet kada, lengvai ir greitai susisiekti su viešojo valdymo subjektais. Vis daugiau žmonių naudojami socialiniais tinklais kaip vienu svarbiausių informacijos šaltinių. Manoma, jog socialinių tinklų naudojimas galėtų pagerinti vietos valdžios paslaugų teikimą ir prisidėtų prie efektyvaus viešųjų išteklių naudojimo. Kartu prisidėtų ir prie piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą.

Politiniai veikėjai, įskaitant politines partijas, nelieka abejingi socialinių tinklų naudojimui savo tikslams pasiekti. Serra-Silva ir kt. (2018, p. 189) atliktas tyrimas apie Portugalijos partijų naudojamą socialinį tinklą Facebook parodė, kaip politinės partijos ir veikėjai naudojo šią priemonę. Paaiškėjo, kad partijos socialinius tinklus naudojo „iš viršaus į apačią“ teikiant informaciją. Tačiau socialiniai tinklai buvo mažai naudojami atgaliniam ryšiui gauti, kaip dvipusė platforma. Pastebėta, jog socialiniai tinklai šio tyrimo atveju buvo pasitelkti tik asmeninių tikslų siekimui, tačiau ne piliečių įtraukimo didinimui.

Socialiniai tinklai jau atlieka svarbų vaidmenį politiniame gyvenime, nes padidina piliečių įtraukimo galimybes. Socialiniai tinklai suteikia puikią galimybę gauti grįžtamąjį ryšį, tokiu būdu skatinant diskusiją tarp piliečių ir valdžios atstovų. Be to, taip pateikiama informacija pasiekia didesnę auditoriją, net ir tuos, kurie nesidomi politika. Šis procesas pasižymi tam tikrais požymiais.

### **1.2.3. Piliečių įtraukimo per socialinius tinklus į viešojo valdymo procesus ypatumai**

Nuolatinė technologinė kaita priverčia ieškoti naujų būdų (kaip e-dalyvavimas, socialiniai tinklai), kaip pasiekti piliečius ir įtraukti juos į sprendimų priėmimo procesą. Reikėtų įvertinti, jog vietos savivaldoje klientai yra piliečiai, kurių išitraukimas į sprendimų priėmimo procesą priklauso nuo

daugelio žmogiškų veiksnių, tokių kaip: amžius, gyvenamoji vieta, politinės pažiūros, pasitikėjimas vietos savivalda ir kt.

Vienas iš ypatumų – socialinių tinklų panaudojimas piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje akcentuojamas pagrindinių ES institucijų dokumentuose (žr. 1.8 lent.).

1.8 lentelė

### ES institucijų akcentuojamas piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą

ES institucija	Piliečių įtraukimo veikla	Apibūdinimas
Europos Vadovų Taryba	Programa „Europa piliečiams“	Siekama, kad žmonės geriau išmanytų ES, jos istoriją ir įvairovę, išplėstų žinias apie ES pilietybės suteikiamas teises ir aktyviau ES lygmeniu dalyvautų demokratiname jos gyvenime
	Piliečių dialogai	Jie rengiami visuose ES miestuose, kad būtų išklaudyta žmonių nuomonė ir aptarti jiems rūpimi klausimai
	Pilietinis dialogas	Tai Europos Komisijos ir įvairias sritis besigilinančių pilietinės visuomenės organizacijų diskusijos
Europos Komisija	Viešos konsultacijos	Europos Komisija reguliariai rengia viešas konsultacijas planuojamų iniciatyvų klausimais. Per jas pareikšti savo nuomonę svarstomais klausimais gali visi europiečiai
	Gyventojų nuomonė	Priimami gyventojai ir išklausa jų nuomonė apie ES politiką, pasiūlymai dėl pakeitimų ar naujų politikos priemonių
Europos Parlamentas	Peticijos	Norint paprašyti Parlamentą imtis veiksmų ir spręsti kokį nors klausimą, galima teikti peticiją (paštu arba internetu). Peticija gali būti teikiama bet kokių klausimų, priklausančių ES kompetencijai
	Europos Parlamento nariai	Kreiptis į Parlamentą galima susisiekiant su savo vietos Europos Parlamento nariu arba savo šalies Europos Parlamento informacijos biuru

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Europos Vadovų Taryba, 2020; Europos Komisija, 2020; Europos Parlamentu, 2020.

Europos Vadovų Tarybos, Europos Komisijos ir Europos Parlamento internetiniuose tinklalapiuose pateiktoje medžiagoje yra aprašomas piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesus. Darbo autorė pastebi, kad ES institucijoms yra svarbus aktyvus piliečių dalyvavimas demokratiname ES valstybių valdyme. Tam vykdyti pasitelkiamos įvairios programos, iškeliami tikslai, įvardijamos įvairios priemonės piliečių įtraukimui.

Dar vienas ypatumas – tai naujų piliečių įtraukimo galimybių numatymas nacionaliniuose strateginiuose dokumentuose, kad būtų nuolatos siekiama piliečių įtraukimo į viešojo valdymo procesus bei diegiamos modernios informacinės sistemos. Be to, šios nacionalinių dokumentų prielaidos suponuoja sąlygas jų diegimui ir vietos lygmeniu.

Lietuvos pažangos strategijoje „Lietuva 2030“ (2012) nurodytos trys vertybės, siejamos su nagrinėjama problematika:

- Atvirumas kitokiam požiūriui, pozityvioms iniciatyvoms, dialogui, bendradarbiavimui, naujovėms.
- Kūrybingumas generuojant vertingas idėjas ir jas įgyvendinant, iššūkius vertinant kaip naujas galimybes savo sėkmei kurti.
- Atsakomybė už savo veiksmus, moralumas, aktyvus rūpinimasis ne tik savimi, bet ir savo aplinka, bendruomene, savo šalimi.

Šias vertybes galima pastebėti ir Šiaulių miesto savivaldybės patvirtintame 2015–2024 metų Šiaulių miesto strateginiame plėtros plane (2016) prie pateikiamos organizacijos vizijos. Strategijoje numatomi pokyčiai turi išvirtinti šiose esminėse pažangos srityse – visuomenė, ekonomika ir valdymas. Pokyčiai šiose srityse turėtų įtvirtinti pažangos vertybes ir remtis darnaus vystymosi

principais. Šiaulių miesto savivaldybės 2020–2022 metų strateginio veiklos plano 11 priede keliami tokie uždaviniai: diegti Savivaldybės administracijoje modernias informacines sistemas, gerinti Savivaldybės administracijos materialinę–techninę bazę, skatinti Savivaldybės bendradarbiavimą su vietos bendruomene. Jie atliepia minėtą naujų piliečių įtraukimo galimybių strateginio planavimo poreikį.

Kalbant apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą, aktualus strateginis dokumentas – 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programa. Ypač aktualus vertikalus 5 prioritetas „Visuomenės poreikius atitinkantis ir pažangus viešasis valdymas“. Tobulinimo sritis identifikuota kaip „Viešojo valdymo procesų atvirumo užtikrinimas ir aktyvaus visuomenės dalyvavimo šiuose procesuose skatinimas“. Lietuvos aplinkos analizė, pateikta šiame dokumente, atskleidė nepakankamą visuomenės dalyvavimą viešojo valdymo procesuose kaip silpnybę. Buvo įvardinti ir vertinimo kriterijai dėl sąlygų sudarymo visuomenei dalyvauti viešojo valdymo procesuose (žr. 1.9 lent.).

1.9 lentelė

### Programos vertinimo kriterijų sąrašas

Programos uždaviniai	Už vertinimo kriterijų pasiekimą atsakingos institucijos	Vertinimo kriterijaus pavadinimas	Mata-vimo vienetai	Pradinė situacijos reikšmė	Galutinis 2020 metų tikslas	Duomenų šaltinis
5.2.2. Sudaryti sąlygas visuomenei dalyvauti viešojo valdymo procesuose	Susisiekimo ministerija, Informacinės visuomenės plėtros komitetas	Gyventojų, dalyvaujančių elektroninės demokratijos procesuose, dalis	proc.	11 (2012)	25	Informacinės visuomenės plėtros komitetas
	Vidaus reikalų ministerija	Gyventojų, dalyvavusių sprendžiant viešuosius vietos reikalus, dalis	proc.	17	30	Vidaus reikalų ministerijos atliekamas pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių institucijomis ir įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas

Šaltinis: 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programa.

Programoje identifikuoti ir iššūkiai. Pirmiausia, nepakankamai užtikrinama viešojo valdymo institucijų visuomenei skelbiamos informacijos kokybė – skelbiama nepakankamai išsami ir aktuali informacija, kurią visuomenei sudėtinga ne tik suprasti, bet ir panaudoti. Trūksta bendrų informacijos viešinimo visuomenei standartų, kurių taikymas leistų geriau suprasti priimamus viešojo valdymo sprendimus ir sudarytų sąlygas viešojo valdymo institucijų turimą informaciją panaudoti komerciniais ir nekomerciniais tikslais. Visuomenei trūksta ir galimybių dalyvauti priimant, tobulinant ir įgyvendinant jai aktualius viešojo valdymo sprendimus. Taigi, 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programoje vienas svarbiausių uždavinių – „sudaryti sąlygas visuomenei dalyvauti viešojo valdymo procesuose“.

2021–2030 metų nacionaliniame pažangos plane (2020) yra numatytas 8 strateginis tikslas – didinti teisinės sistemos ir viešojo valdymo veiksmingumą. Prie tikslo yra pateikiama, kad vis dar aktualios viešojo valdymo atskaitomybės, visuomenės įtraukimo į sprendimų priėmimą, korupcijos problemos. Siekiant didesnio viešojo valdymo procesų atvirumo ir visai visuomenei naudingų sprendimų priėmimo, numatoma plačiau įtraukti pilietines organizacijas, sudaryti sąlygas gyventojams aktyviai dalyvauti viešojo valdymo procesuose ir daryti įtaką priimamiems sprendimams, įgalinti juos tai daryti.



Be to, dar vienas ypatumas – piliečių aktyvumo skatinimas vietos savivaldoje projekcinėmis veiklomis. Labdaros ir paramos fondas „Algojimas“ 2017–2019 metais vykdė projektą „Piliečiai kartu“. Šio projekto tikslas – „stiprinti pilietines jaunimo iniciatyvas ir skatinti jaunų žmonių dalyvavimą viešajame valdyme sprendžiant asmenų su negalia ir specialiaisiais poreikiais integracijos į bendruomenę klausimus“ („Piliečiai kartu“, 2018). Projekte išskirtas piliečių dalyvavimas viešajame valdyme, kuris yra aktualus darbo temai. Projekto „Piliečiai kartu“ mokomojoje priemonėje (2018) pateikiama, kad piliečių dalyvavimas valstybės valdyme yra vienas iš svarbiausių demokratijos bei laisvos ir atviros visuomenės bruožų. Visuomenė turi reikalauti, kad viešojo valdymo institucijos priimtų ir įgyvendintų visuomenės poreikius atitinkančius sprendimus ir teiktų geros kokybės administracines ir viešąsias paslaugas. Piliečiai turėtų įsitraukti į viešojo valdymo procesus, derinant jų atstovavimą ir dalyvavimą, rengiant ir įgyvendinant sprendimų priėmimą. Remiantis „Piliečiai kartu“ projektu, piliečių dalyvavimas sprendimų priėmimo procese yra svarbus, nes: skatina dialogą, padidina valdžios institucijų skaidrumą ir atsakingumą, padeda nustatyti bendruomenės poreikius ir spręsti iškilusias problemas, sudaroma galimybė gauti daugiau aktualios informacijos. Taip pat šiame projekte yra numatyti viešojo valdymo tikslai iš piliečių dalyvavimo perspektyvos: galimybė tiesiogiai dalyvauti valstybės valdyme, tiesiogiai išsakyti nuomonę, daryti įtaką priimamiems sprendimams, siekti, jog išrinktų politikų pažadai būtų įgyvendinti.

Dar vienas ypatumas – būtinos socialinės ir kultūrinės prielaidos piliečių įtraukimui bei socialinių tinklų įveiklinimui viešajame valdyme. LR Vidaus reikalų ministerija 2019 m. rugsėjo–spalio mėn. atliko reprezentatyvią Lietuvos gyventojų apklausą, kuria buvo siekiama iširti šias pagrindines temas: valstybės ir savivaldybių įstaigų teikiamų administracinių paslaugų ir asmenų aptarnavimo efektyvumo vertinimas; gyventojų dalyvavimas vietos savivaldos reikaluose; valstybės tarnybos patrauklumo vertinimas; valstybės ir savivaldybių įstaigų bei valstybės tarnautojų veiklos vertinimas (Smolskaitė, 2020). Šiame magistro darbe pristatomi minėto tyrimo rezultatai, kurie atskleidžia itin svarbius piliečių įsitraukimui į vietos savivaldą aspektus (ypatumus).

Vienas svarbių piliečių įsitraukimo į vietos savivaldos sprendimų priėmimą ypatumų – pasitikėjimo tarp valdžios institucijų ir piliečių užtikrinimo būtinybė (žr. 1.10 lent.).

1.10 lentelė

#### **Gyventojų pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių įstaigomis, 2017–2019 m.**

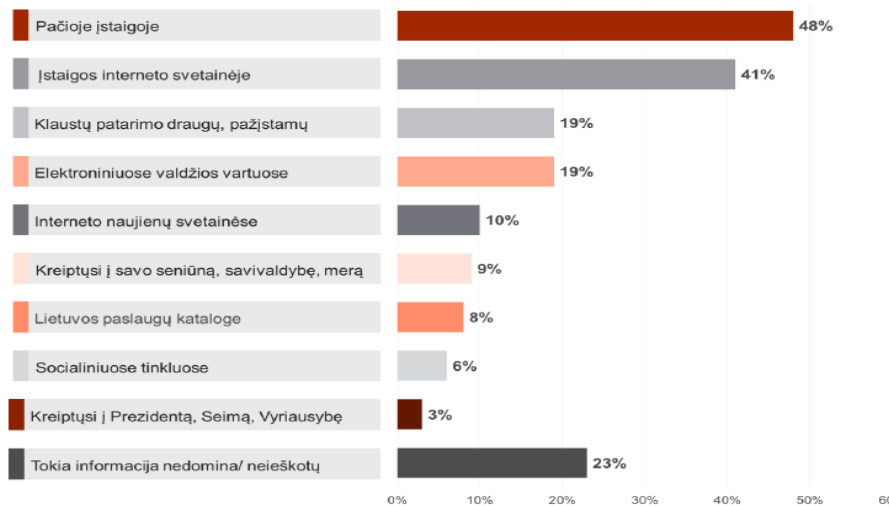
	2017	2018	2019
Pasitiki	65 %	70 %	65 %
Nepasitiki	19 %	19 %	24 %
Neatsakė	16 %	11 %	11 %

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Smolskaite, 2020.

Remdamasi minėto tyrimo duomenimis, magistro darbo autorė akcentuoja, kad lyginant 2017 m. rezultatus su 2018 m. nežymiai išaugo gyventojų pasitikėjimas viešojo valdymo institucijomis (nuo 65 proc. iki 70 proc.), nepasitikinčiųjų skaičius išliko stabilus (19 proc.), nuo 16 proc. iki 11 proc. sumažėjo gyventojų, neturinčių nuomonės šiuo klausimu, dalis. Tai rodo nors ir nedidelį, bet teigiamą poslinkį. Tačiau 2019 m. pasitikinčių piliečių skaičius sumažėjo 5 proc. ir susilygino su 2017 m. duomenimis. Trijų metų laikotarpyje, 2019 m. galima pastebėti nepasitikėjimo valstybės ir savivaldybių įstaigomis augimą 5 proc. Taigi, per tris metus gyventojų pasitikėjimo valstybės ir savivaldybių įstaigomis srityje vyko tik nežymūs pokyčiai, kas rodo, kad nebuvo imtasi veiksmingų papildomų priemonių šiai situacijai gerinti.

Dėl pastovaus technologijų atsinaujinimo, savivaldybės taip pat negali atsilikti su materialiais

informaciniais ištekliais, t. y. savivaldybės turi ieškoti naujų būdų, kaip greičiau pasiekti gyventojus, kaip juos informuoti ir įtraukti į valdymo procesus. Ne išimtis naujos technologijos, kompiuteriai, socialiniai tinklai. Taigi, dar vienas svarbus ypatumas – informacijos prieinamumo užtikrinimas kanalais, kuriuose gyventojai ieškotų informacijos apie savivaldybių teikiamas paslaugas (žr. 1.9 pav.).

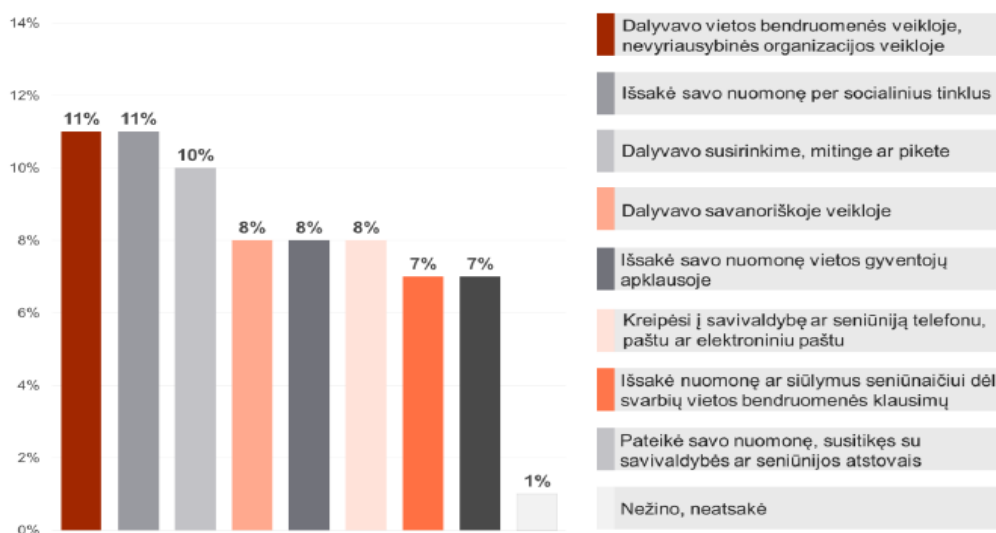


**1.9 pav.** Gyventojų naudojamos informacijos teikimo priemonės, 2019 m.

Šaltinis: Smolskaitė, 2020.

Magistro darbo autorė pastebi, kad dauguma respondentų rinkosi, jog informacijos ieškotų pačioje įstaigoje, interneto svetainėje, elektroniniuose valdžios vartuose. Tai rodo tendenciją, kad nemaža dalis piliečių informacijos ieško neišeidami iš namų, o tai skatina paslaugas ir informaciją perkelti į skaitmeninę erdvę, kur ji būtų lengvai bei greitai pasiekama. Taigi, daugėja gyventojų, kurie rūpimos informacijos paieškai naudoja socialinę žiniasklaidą, įskaitant ir socialinius tinklus. Todėl pastebimas poreikis aktyvesniam socialinių tinklų įgalinimui.

Analizuojant piliečių dalyvavimo klausimą sprendimų priėmimo procese, svarbus ypatumas – pačių piliečių aktyvumo lygis. Tyrimo rezultatai parodė, kad 29 proc. gyventojų nedalyvauja viešojo valdymo procesuose (žr. 1.10 pav.).



**1.10 pav.** Gyventojų dalyvavimas viešojo valdymo procesuose, 2019 m.

Šaltinis: Smolskaitė, 2020.

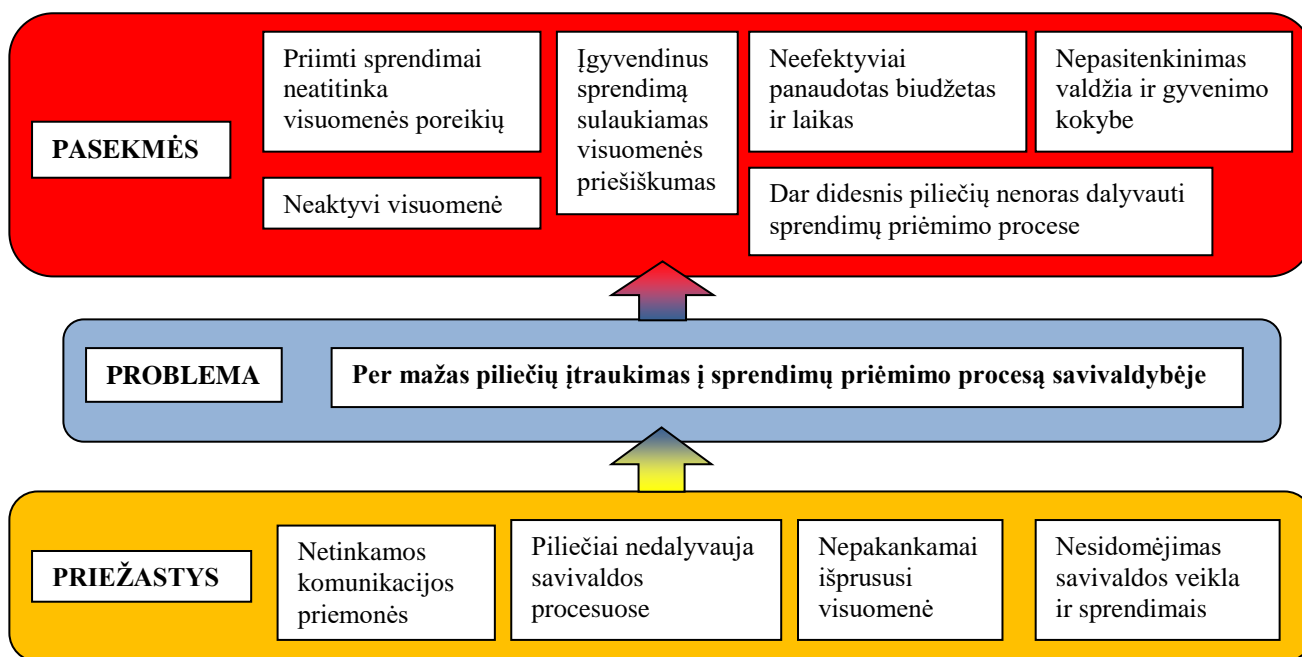
Taip pat galima matyti, kad net 11 proc. apklaustųjų savo nuomonę išsakė per socialinius tinklus. Todėl galima teigti, jog savivaldybės turi stengtis ieškoti naujų būdų, kaip piliečius įtraukti į sprendimų priėmimo procesą, naudojant ir informacines komunikacines priemones. Šiam tikslui pasiekti aktualu naudoti ir socialinius tinklus, nes vis daugiau gyventojų juos naudoja ne tik asmeniniais tikslais, turi pakankamai įgūdžių ir žinių.

Taigi, socialiniai tinklai atlieka svarbų vaidmenį viešajame valdyme komunikacijos procesuose. Jie pakeičia įprastus bendravimo ir informacijos sklaidos metodus. Tampa lengviau ir greičiau skelbti politinį turinį, gauti grįžtamąjį ryšį, formuoti nuomonę. Socialiniai tinklai pasitarnauja ir sprendimų priėmimo procese norint įtraukti piliečius, nes tikslinė auditorija taip yra lengviau pasiekama. Be to, vienu metu galima pasiekti labai didelį žmonių kontingentą. Tačiau reikia rasti tinkamus būdus, kad piliečiai būtų pasiekti efektyviai. Socialinių tinklų panaudojimas piliečių įtraukimui akcentuojamas ES instituciniuose bei Lietuvos strateginiuose dokumentuose. Taigi, galima teigti, kad mokslinis šios problemos aktualumas yra aiškus. Tačiau tam, kad įvertinti tikrą situaciją, kaip viskas vyksta praktiškai savivaldybėse, reikia atlikti empirinį tyrimą.

## II. SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMO SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĖ TYRIMO METODOLOGIJA

### 2.1. Tyrimo metodologinis pagrindimas

**Problema.** Vietos savivaldoje vis dažniau naudojami socialiniai tinklai, ypač savivaldybės tarybos narių veiklos viešinimui ir informacijos sklaidai. Socialiniai tinklai naudojami komunikacijai su piliečiais ir grįžtamajam ryšiui gauti. Tačiau socialinių tinklų panaudojimas sprendimų priėmimo procese yra mažai tirta tema, todėl kyla nemažai klausimų, kaip jie galėtų būti panaudoti piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesus vietos savivaldoje. Kaip vieną pagrindinių problemų galima išvelgti per mažą piliečių įtraukimą į sprendimų priėmimo procesus savivaldybėje. Galimos numatyti problemos priežastys ir pasekmės pateiktos problemos medyje (žr. 2.1 pav.).



2.1 pav. Problemos medis

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Problemos priežastys kyla iš netinkamai pasirinktų ir naudojamų komunikacijos priemonių. Nemažai prie to prisideda ir piliečiai, kurie nedalyvauja savivaldos procesuose, jais nesidomi. Taipogi nemaža gyventojų dalis yra nepakankamai išprusę arba neturi galimybių greitai pasiekti svarbią ir naują informaciją. Dėl šių priežasčių kyla problemų, kurios iššaukia pasekmes. Labai dažnai piliečiai prieštarauja jau priimtiems sprendimams ir skundžiasi, kad jų niekas neinformavo. Sulaukiama priešiškusmo ir nepasitenkinimo valdžia bei gyvenimo kokybe. Dažnai neatsižvelgimas į piliečių nuomonę iššaukia dar didesnę nenorą dalyvauti sprendimų priėmimo procese: jeigu vieną kartą į gyventojų nuomonę nebuvo atsižvelgta, tai abejotina, kad kitą kartą gyventojas kažką siūlys.

**Teorinis pagrindimas.** Šiame darbe yra analizuojama įvairi mokslinė literatūra, kuria sukuriamas teorinis tyrimo pagrindas. Teorinės išvalgos pateiktos pirmojoje darbo dalyje. Piliečių įtraukimo apibrėžtys pateiktos remiantis Wamsler ir kt. (2020), Repo, Matschoss (2019), Sideri ir kt. (2019), Smalec (2018), Smalskiu, Šilinskyte (2016), Vaidelyte ir kt. (2016), Stasiukynu (2010). Piliečių įtraukimo svarbą nagrinėjo Vaidelytė ir kt. (2016), Zakrzewska (2017). Stapper ir kt. (2020).

Marcinkevičiūtės ir Petrauskienės (2008) išskiriami būdai, kuriais vietos valdžios institucijos gali įtraukti visuomenės narių dalyvavimą. Visuomenės įtraukimo lygiai aprašyti remiantis Smalec (2018), Smalskiu ir Šilinskyte (2016). Taip pat pateikti piliečių įtraukimą slopinantys veiksniai pagal Anttiroiko (2006).

Analizuojant piliečių įtraukimą vietos savivaldoje, buvo nagrinėjami Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktai: Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas (2020), Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas (2020), Lietuvos Respublikos Konstitucija (2019), Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2016), Europos vietos savivaldos chartija (1999).

Remiantis Skoric ir kt. (2015), pateikta socialinių tinklų ir piliečių įtraukimo sąsaja, kuria remiantis buvo sudaromas interviu.

Sprendimų priėmimo proceso ypatumams vietos savivaldoje atskleisti naudota mokslinė literatūra: Cserny, Nemeslaki (2018), Buškevičiūtė, Raipa (2010), Pauliukas, Adomonis (2003), Ūtūianu, Preda (2018), Špaček (2018). Atskleidžiant piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo proceso svarbą gero valdymo kontekste analizuoti šių autorių moksliniai darbai: Smalskio ir kt. (2017), Bučinsko ir kt. (2012), Zakrzewskos (2017), Kiurienės (2013), Šaparnienės, Valukonytės (2012), Buškevičiūtės, Raipos (2011), Toleikienės, Juknevičienės (2019), Reddy ir kt. (2015), Schmidhuber ir kt. (2019), Trommel (2020).

Socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų skirtumai apibrėžti pagal Schauer (2015). Socialinių tinklų reikšmė visuomeniniame gyvenime pateikta remiantis: Calder, Beckie (2011), Nurmandi ir kt. (2018), Sideri ir kt. (2019), Evans ir kt. (2018), Griffith, Leston-Bandeira (2012), Dyussenov (2016), Kim, Han (2018), Shwartz-Asher ir kt. (2017), Charalabidis ir kt. (2014). Analizuojant sprendimų priėmimo proceso panaudojant socialinius tinklus bruožus pasitelkti šie autoriai: Aurylaitė (2017), Grunda ir kt. (2011), Mutiarin ir kt. (2019), Mahajan-Cusack (2016), Urs (2016), Serra-Silva ir kt. (2018).

Nagrinėjant piliečių įtraukimo per socialinius tinklus į viešojo valdymo proceso ypatumus buvo analizuoti šie šaltiniai: Europos Vadovų Taryba (2020), Europos Komisija (2020), Europos Parlamentas (2020), Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ (2012), Šiaulių miesto savivaldybės 2015–2024 metų strateginis plėtros planas, Šiaulių miesto savivaldybės 2020–2022 metų strateginio veiklos plano 11 priedas, 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programa, 2021–2030 metų nacionalinis pažangos planas (2020), Labdaros ir paramos fondo „Algojimas“ 2017–2019 metais vykdytas projektas „Piliečiai kartu“, LR Vidaus reikalų ministerijos 2019 m. rugsėjo–spalio mėn. atlikta reprezentatyvi Lietuvos gyventojų apklausa (Smolskaitė, 2020).

**Tyrimo strategija.** Tyrimui pasirinkta kokybinio tyrimo strategija, tačiau jai išpildyti buvo panaudotos tiek kokybinės, tiek ir kiekybinės priemonės. Užsibrėžta išnagrinėti socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą Šiaulių miesto savivaldybės atveju. Šiaulių miesto savivaldybė pasirinkta todėl, kad remiantis Lietuvos savivaldybių indeksu (Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2016), 2016 m. pagal vertinamą e-demokratijos rodiklį ji įvertinta geriausiai. Tai rodo, kad ši savivaldybė yra pažangi naudojant įvairias informacines–komunikacines technologijas ir kanalus piliečių įtraukimo aspektu. Taip pat Šiaulių miesto meras bei tarybos nariai aktyviai naudoja ir skatina piliečių įtraukimą per socialinius tinklus – tai rodo jų asmeninių paskyrų socialiniuose tinkluose (pavyzdžiui, Facebook) aktyvumas.

Siekiant atsakyti į probleminius klausimus, tyrimo rezultatai pristatomi trimis blokais, kurie atspindi tyrimo loginėje schemoje (žr. 1 priedą): teorinė dalis atskleidžiant piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimą per socialinius tinklus teorinius aspektus; metodologinė dalis, pristatanti empirinio tyrimo logiką ir prieigas; empirinė dalis, kurioje pristatomi Šiaulių miesto savivaldybės atvejo tyrimo rezultatai ir identifikuojamos piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimą vietos savivaldoje per socialinius tinklus stiprinimo galimybės.

Prie planavimo ir kontrolės priemonių, leidžiančių sekti faktinę darbų eigą ir palyginti ją su patvirtintu planu, yra priskiriamas Ganto grafikas, kuris sudarytas tyrimo darbų eigos sekimui, kontrolei ir nukrypimų prevencijai užtikrinti (žr. 2.1 lent.).

2.1 lentelė

**Ganto grafikas**

Mėnuo	Rugsėjis					Spalis				Lapkritis				Gruodis			Sausis			
Diena	01-06	07-13	14-20	21-27	28-04	05-11	12-18	19-25	26-01	02-08	09-15	16-22	23-29	30-06	07-13	14-20	21-27	28-03	04-10	11-17
Veikla																				
Teorinė dalis																				
Metodologinė dalis																				
Empirinė dalis																				
Išvados ir rekomendacijos																				
Rekonstrukcija																				
Darbo gynimas																				

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Šiame grafike pavaizduota, kaip organizuotas tyrimas, kokia tvarka atlikta literatūros šaltinių bei dokumentų analizė. Nurodytas atliktų darbų laikas. Laikas pavaizduotas savaitėmis. Grafikas pavaizduotas nuo 2019 metų rugsėjo 1 d. (3 semestro, skirto magistro darbo rengimui, pradžios) iki 2021 metų sausio 17 d., remiantis baigiamajam darbui rengti numatytu laiku. Numatomas darbo gynimas – 2021 m. sausio mėn. 2020 m. rugsėjo mėn. baigta rašyti teorinė dalis, kuri vėliau buvo koreguojama. Nors tyrimo metodologija pradėta planuoti dar nuo 2019 m. rugsėjo mėn., tačiau 2020 m. spalio mėn. ji buvo galutinai išbaigta ir parengta. 2020 m. spalio 13–15 dienomis vykdytas interviu su Šiaulių miesto savivaldybės tarybos nariais. 2020 m. spalio–lapkričio mėnesiais atlikta empirinio tyrimo analizė ir rengta empirinė darbo dalis. Per gruodžio mėnesį redaguota teorinė darbo dalis, baigta rengti empirinė dalis, išvados bei rekomendacijos. Pilnai parengtas magistro darbas nurodytą dieną 2021 m. sausio mėn. pateiktas viešam gynimui.

## 2.2. Tyrimo metodai ir instrumentai

Iškeltai problemai spręsti yra pasitelkiami tam tikri tyrimo metodai, kurie padeda iširti esamą situaciją. Pasirinktais tyrimo metodais gauti duomenys analizuojami, o analizės rezultatai padeda pasiekti užsibrėžtą tyrimo tikslą.

### 2.2.1. Mokslinės literatūros analizės metodas

**Mokslinės literatūros analizė** naudota tyrimo teoriniam pagrindimui pateikti. Metodas pasitelktas išsiaiškinant piliečių dalyvavimo ir įtraukimo reikšmę, skirtumus, sprendimų priėmimo proceso

ypatumus vietos savivaldoje, socialinės žiniasklaidos ir socialinių tinklų panašumus bei skirtumus, socialinių tinklų sąsają su piliečių įtraukimu ir kt.

**Tyrimo instrumentas** – mokslinės literatūros analizės planas. Šis planas su reikalingais išgryninti aspektais buvo parengtas pirmoje tyrimo stadijoje ir jo tikslingai laikomasi tyrimo metu.

**Tyrimo imtis** – naujausi mokslinės literatūros šaltiniai lietuvių ir anglų kalbomis, ES ir Lietuvos Respublikos teisės aktai. Visi jie yra pateikti literatūros sąrašė.

**Tyrimo organizavimas ir etika.** Mokslinės literatūros analizė atlikta 2019 m. rugsėjo mėn. – 2020 m. rugsėjo mėn. Moksliniai straipsniai, knygos, teisės aktai ir kiti šaltiniai išanalizuoti laikantis akademinės etikos principų ir taisyklingo citavimo taisyklių. Naudoti šaltiniai, susiję su nagrinėjama tema yra viešai prieinami.

## 2.2.2. Dokumentų turinio analizės metodas

Pasitelkiant dokumentų turinio analizę galima gauti pakankamai informacijos apie iškeltos problemos sprendimą arba pagilinti problemos analizę (Tidikis, 2003, p. 502). Anot Rupšienės (2007, p. 127), dokumentų analizės privalumai yra: dauguma dokumentų yra lengvai prieinami; dokumentų rinkimas paprastai yra nebrangus ar net nieko nekainuojantis metodas; dokumentų analizė padeda nustatyti vertybes, interesus, pozicijas, politinę arba organizacinę atmosferą, viešąsias nuostatas ir pan.; leidžia pastebėti pokyčius, kurie įvyko laikui bėgant.

**Dokumentų turinio analizės metodas** pasirinktas, socialinių tinklų panaudojimo situacijos piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą Šiaulių miesto savivaldybėje išsiaiškinimui. Nagrinėtos 2015–2019 m. Šiaulių miesto mero metinės veiklos ataskaitos. Ataskaitų turinio analizė sudarė prielaidas detalizuoti, kaip socialiniai tinklai yra išnaudojami Šiaulių miesto savivaldybėje bei kokios kitos priemonės yra naudojamos.

**Tyrimo instrumentas** – kriterijų sąrašas. Jis sudarytas remiantis socialinių tinklų ir piliečių įtraukimo sąsajomis, pateiktomis 1.5 lentelėje. Sąrašas yra pateiktas lentelės forma, kurioje žymėta ataskaitose rasta informacija (žr. 2.2 lent.). Remiantis kriterijais, analizuojamos savivaldybės diegtos programėlės, jų lankymas, sklaida, peržiūros, finansavimas ir kt.

2.2 lentelė

**Dokumentų turinio analizės kriterijų sąrašas**

Aspektas	Socialinės žiniasklaidos platformos		Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai	Priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui		Finansavimas		Naujų priemonių, atnaujinimų diegimas	Kita
	Kriterijus	Naudojami socialiniai tinklai	Socialiniuose tinkluose ir tinklalapyje aptariamais klausimais	Intensyvumas		Išlaidos IT sprendimams	Viešinio išlaidos		
	Naudojama platforma	Paskyros sekėjų / vartotojų skaičius	Įrašų skaičius	Peržiūrų / apsilankymų skaičius					
2015									
2016									
2017									
2018									
2019									

\* - kriterijai, kurie nepaminėti ataskaitose

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

**Tyrimo imtis** – pasirinkta nagrinėti 5 Šiaulių miesto mero metines ataskaitas 2015–2019 metų laikotarpyje. Laikotarpis pasirinktas tikslingai, nes nuo 2015 m. merai buvo pradėti rinkti tiesioginiuose rinkimuose. Dabartinis Šiaulių miesto meras išrinktas į šias pareigas būtent nuo 2015 m., su juo į poziciją atėję tarybos nariai kaip ir meras yra aktyvūs socialiniuose tinkluose.

**Tyrimo organizavimas ir etika.** Visos ataskaitos yra viešai prieinamos Šiaulių miesto savivaldybės tinklalapyje [www.siauliai.lt](http://www.siauliai.lt). Tyrimo metu fiksuojant, apdorojant ir analizuojant duomenis laikytasi teisingumo ir sąžiningumo principų (Rupšienė, 2007, Žydžiūnaitė, 2011).

**Duomenų apdorojimas** – gauti duomenys suvesti į parengtą kriterijus atitinkančią lentelę (žr. 4 priedas). Vėliau šie duomenys analizuoti, sisteminti ir įžvalgos pateiktos darbe.

### 2.2.3. Iš dalies struktūruoto interviu metodas

Iš dalies struktūruotas interviu pasižymi iš anksto numatomais būtiniais ir galimais klausimais (Tidikis, 2003, p. 467). Tokiam interviu pasitelkiamos klausimyno gairės. „Laisvesnės struktūros klausimynas–gairės ne įspraudžia tyrimo dalyvius į griežtus klausimų rėmus, bet praplečia galimybes sužinoti apie naujas ir netikėtas idėjas, patirtį, požiūrius“ (Gaižauskaitė, Valavičienė, 2016, p. 112). Tidikis (2003, p. 471) pateikia šiuos interviu metodo privalumus: tyrėjas turi galimybę aiškinti respondentui vieno ar kito klausimo prasmę, pateikti papildomų klausimų; nebūdingi „Nežinau“, „Neturiu nuomonės“ pobūdžio atsakymai; tyrėjas gali fiksuoti ne tik verbalinius atsakymus, bet ir neverbalinę informanto išraišką. Iš dalies struktūruotas interviu sudaro laisvesnę atmosferą tarp interviu dalyvių.

**Iš dalies struktūruoto interviu metodu** siekta išsiaiškinti, kam ir kaip valdžios atstovai naudoja socialinius tinklus ir kaip vertina piliečių įtraukimą per juos. Pasirinktas iš dalies struktūruotas interviu, nes numatyta vadovautis iš anksto parengtomis interviu klausimyno gairėmis siekiant palyginamumo, tačiau kartu turint laisvę užduoti papildomų klausimų.

**Tyrimo instrumentas** – sudarytos iš dalies struktūruoto interviu klausimyno gairės (žr. 2 priedą). Klausimai suskirstyti į 7 blokus, sudarytus remiantis teorine prieiga (žr. 1.5 lent.): socialinės žiniasklaidos platformos; socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai; priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui; dalyvavimo nustatymai, piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą naudojant socialinius tinklus; iššūkiai ir ateities perspektyvos; aktyvaus politinio dalyvavimo ir socialinių tinklų sąsajos. Iš viso klausimyno gairės sudaro 26 klausimų grupės. Iš anksto parengta sutikimo dalyvauti moksliniame tyrime forma, kuri pateikta informantams pasirašyti prieš interviu (žr. 3 priedą). Informantai iš anksto galėjo susipažinti su interviu gairėmis ir sutikimo forma.

**Tyrimo imtis** – interviu metodu buvo apklausti 4 Šiaulių miesto savivaldybės tarybos nariai. Jie atrinkti remiantis kriterine atranka, t.y. kurie atitiko tyrėjos (šio magistro darbo autorės) iškeltus kriterijus: 1) turi ne mažesnę nei 2 metų patirtį politikos srityje, 2) aktyvūs socialinio tinklo (Facebook) dalyviai, 3) kandidatai į LR Seimą 2020 m. Seimo rinkimuose.

**Tyrimo organizavimas ir etika.** Interviu buvo vykdomas 2020 m. spalio 13–15 dienomis susitikus gyvai ar naudojant vaizdo konferencijų pokalbių platformą „ZOOM“. Interviu informacija fiksuota garso (vaizdo) įrašu bei žymint pastabas. Taikyti laisvanoriškumo, konfidencialumo, teisingumo, teisės gauti tikslią informaciją, sąžiningumo etikos principai (Rupšienė, 2007, Žydžiūnaitė, 2011). Gauti interviu garso įrašai buvo transkribuoti. Atliekant interviu buvo sudarytos iš dalies





**Tyrimo imtis.** Pasirinkta analizuoti 1 organizacinio lygio – Šiaulių miesto savivaldybės paskyrą ir 4 individualaus lygio – 4 informantų Facebook paskyras. Iš viso išanalizuota 327 įrašai organizacinio lygmens, 335 įrašų individualaus lygmens. Analizuojami naujausi įrašai, t. y. 2020 metų sausio 1 d. – spalio 31 d. įrašai. Periodas pasirinktas tikslingai: tai – sudėtingas periodas, kuomet vyko globali krizė dėl COVID-19 pandemijos, jo metu informantai jau užėmė tarybos narių pozicijas ir kandidatavo į LR Seimą. Taigi, analizuojamų įrašų atrankai taikyti šie kriterijai: 1) savalaikiškumas (ne senesni nei 2020 m. įrašai); 2) paskelbti savivaldybės arba informantų paskyrose kaip autoriniai pranešimai (sukurti, o ne pasidalinti); 3) įrašuose minimi klausimai, susiję su Šiaulių miesto gyventojų interesais.

**Tyrimo organizavimas ir etika.** Visi įrašai Facebook paskyrose yra viešai prieinami. Šiaulių miesto savivaldybės paskyros įrašams atskirti analizėje naudojama santrumpa „FaceS“. Siekiant užtikrinti konfidencialumą informantams, jų įrašams atskirti analizėje bus naudojamos santrumpos, atitinkančios informantų kodus: Face\_I1, Face\_I2, Face\_I3, Face\_I4. Tyrimo metu fiksuojant, apdorojant ir analizuojant duomenis apie įrašus laikytasi konfidencialumo, teisingumo bei sąžiningumo principų (Rupšienė, 2007, Žydžiūnaitė, 2011).

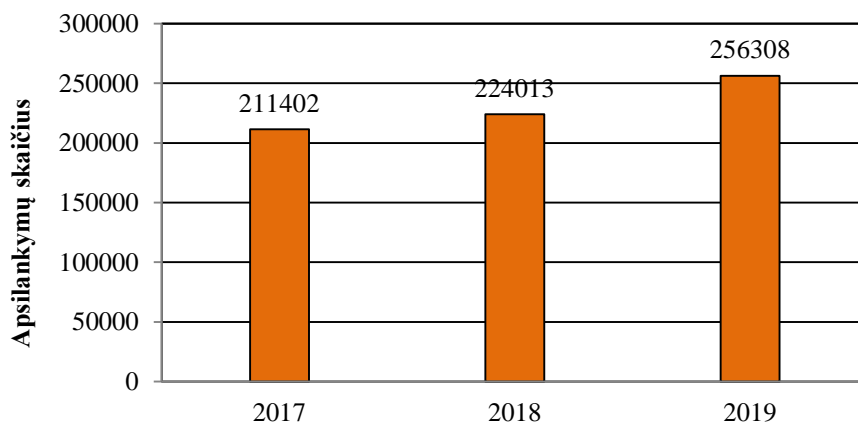
**Duomenų apdorojimas** – gauti duomenys suvesti į parengtą požymių lentelę. Duomenų turinys buvo išanalizuotas tiek kiekybiškai, tiek ir kokybiškai, o išvalgos pateiktos darbe.

### III. SOCIALINIŲ TINKLŲ PANAUDOJIMO PILIEČIŲ ĮTRAUKIMUI Į SPRENDIMŲ PRIĖMIMO PROCESĄ ŠIAULIŲ MIESTO SAVIVALDYBĖJE TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

#### 3.1. Socialinių tinklų naudojimo įtraukiant piliečius į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje situacijos analizė

Pasirinktas dokumentų analizės metodas, kuriuo siekiama išsiaiškinti, kaip socialiniai tinklai yra naudojami Šiaulių miesto savivaldybėje bei kokios kitos priemonės yra naudojamos piliečių įtraukimui. Analizuotos 2015–2019 m. Šiaulių miesto mero metinės veiklos ataskaitos.

**Tinklalapis.** Šiaulių miesto savivaldybė aktyviai naudoja savo internetinį tinklalapį [www.siauliai.lt](http://www.siauliai.lt). Remiantis ataskaitomis, tinklalapyje skelbiami visi tarybos sprendimų projektai ir priimti sprendimai. 2015 ir 2016 metais taip pat yra minima, kad tinklalapyje konsultuotos jaunimo organizacijos ir jaunimo atstovai įvairiais klausimais. 2019 m. ataskaitoje pabrėžiama, kad tinklalapyje pateikiama ne tik savivaldybės administracijos informacija, bet ir kita miestiečiams aktuali pavaldžių įstaigų, paslaugas teikiančių bendrovių, įvairių institucijų, nevyriausybių organizacijų informacija. Analizuojamu laikotarpiu pastebima, jog savivaldybės tinklalapyje skelbiama informacija laikui bėgant mažai kuo skiriasi. Visuomet skelbiama pagrindinė informacija, kuri yra reglamentuota. Tačiau 2019 m. minima aktuali gyventojams informacija apie savivaldybei pavaldžias įstaigas. Tinklalapyje 2016 m. buvo paskelbta apie 150 įrašų, o 2019 m. naujienų rubrikoje – beveik 900 informacinių pranešimų, taigi, matomas žymus skelbiamų aktualių naujienų augimas. Apibendrinant galima teigti, kad tinklalapyje talpinamos informacijos turinys palaipsniui yra tobulinamas bei skelbiama vis daugiau miesto gyventojams aktualios informacijos.



**3.1 pav.** Apsilankymų [www.siauliai.lt](http://www.siauliai.lt) tinklalapyje skaičius, 2017–2019 m.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių miesto mero ataskaita, 2017, 2018, 2019.

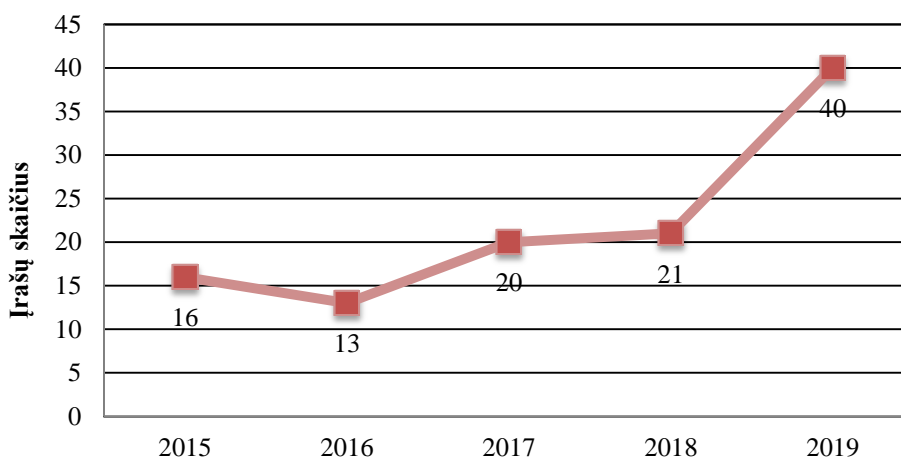
2017–2019 m. [www.siauliai.lt](http://www.siauliai.lt) tinklalapio apsilankymų skaičius pateikiamas 3.1 pav. Matoma, kad kiekvienais metais apsilankymų skaičius laipsniškai auga. Tam įtakos turi augantis piliečių susidomėjimas vietos savivaldos klausimais.

2016 m. mero ataskaitoje paminėta, kad vykdyta asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo Šiaulių miesto savivaldybės tarybos ir administracijos priimamajame bei suteiktų paslaugų kokybės anketinė apklausa, kurioje buvo minimas paslaugų teikimas el. būdu. Apklausa parodė, kad gyventojai tuo metu mažai žinojo, jog yra teikiamos tam tikros paslaugos el. būdu. Galbūt galima

paslaugų teikimą el. būdu sieti su didėjančiu apsilankymų savivaldybės tinklalapyje skaičiumi, t. y. apsilankymų skaičius galimai auga dėl piliečių aktyvesnio el. paslaugų naudojimosi. Taip pat daroma prielaida, kad skaičiai tendencingai didėja dėl greitesnio informacijos pasiekiamumo. 2019 m. ataskaitoje minima, kad [www.siauliai.lt](http://www.siauliai.lt) pasiekusių skaičius išmaniuosiuose telefonuose buvo 56 proc., kompiuteriuose ir planšetėse – 44 proc. Taigi, naujoms technologijoms turint daugiau įtakos, matyti, kad informacijos prieinamumas piliečiams yra daug greitesnis ir lengvesnis.

**Youtube.** Vienas iš savivaldybės naudojamų socialinių tinklų yra Youtube. Išsiaiškinta, kad šis socialinis tinklas naudojamas tarybos posėdžiams ir visuomenei aktualiems klausimams tiesiogiai transliuoti internetu. Posėdžius galima stebėti tiesioginiu laiku arba peržiūrėti vėliau. Dalyvaujant tiesiogiai galima užduoti klausimus komentaruose. 2017 m. Šiaulių miesto savivaldybės Youtube paskyra turėjo daugiau nei 96 kanalo prenumeratorius. Vėlesnių metų statistika nėra pateikiama, galbūt dėl to, nes į tai nekreipiamas didelis dėmesys, svarbiausia yra įrašų peržiūrų skaičius.

Pastebimas socialinio tinklo intensyvumo didėjimas. Jis pateikiamas įrašų skaičiumi (žr. 3.2 pav.) bei kanalo peržiūrų skaičiumi (žr. 3.3 pav.).

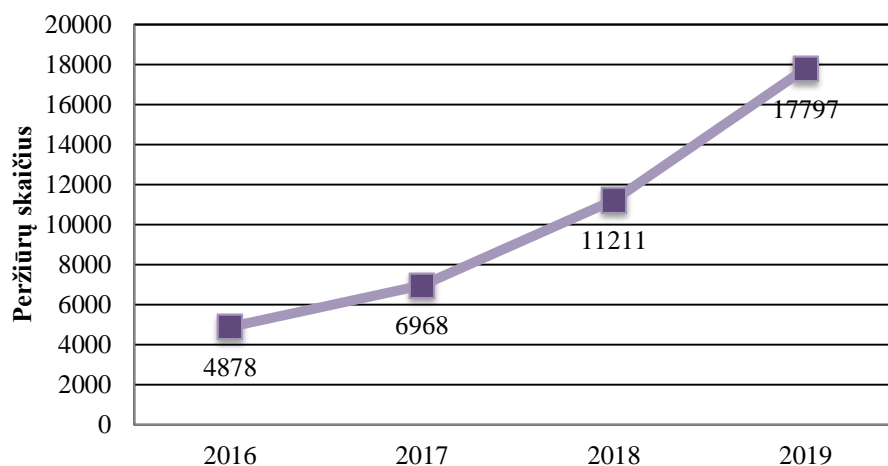


**3.2 pav.** Šiaulių miesto savivaldybės Youtube įrašų skaičiaus kaita, 2015–2019 m.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių miesto mero ataskaita, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

Nustatyta augimo tendencija, nepaisant 2016 m. mažesnio įrašų skaičiaus. Youtube kanale 2015–2017 m. buvo transliuojami tik tarybos posėdžiai, o 2018–2019 m. transliuojami posėdžiai ir renginiai. Per penkerius metus, transliuojamų įrašų skaičius išaugo 2,5 karto. Didžiausias įrašų augimas pastebimas 2019 m., kuomet įrašų skaičius beveik du kartus didesnis, nei ankstesniais metais. Taigi, Youtube kanalas intensyviau naudojamas ne tik posėdžiams transliuoti, bet ir kitai gyventojams aktualiai informacijai ištransliuoti.

Kad transliuojama informacija yra aktuali piliečiams, galima konstatuoti pagal faktą, kad kanalo peržiūrų skaičius kasmet auga tūkstančiais. Didžiausias pokytis matomas 2019 m., nes peržiūrų skaičius išaugo beveik 6,5 tūkstančiais. Taigi, tiek pagal įrašų, tiek pagal peržiūrų skaičių pokyčius, išsiaiškinta, kad Šiaulių miesto savivaldybės Youtube kanalo intensyvumas labiausiai išaugo 2019 m.



**3.3 pav.** Šiaulių miesto savivaldybės Youtube kanalo peržiūrų skaičiaus kaita, 2016–2019 m.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių miesto mero ataskaita, 2016, 2017, 2018, 2019.

Be to, įdomu tai, kad Šiaulių miesto savivaldybės Youtube socialiniame tinkle pateikiama informacija yra aktuali ir gyvenantiems užsienyje. Galima daryti prielaidą, kad dalis auditorijos yra emigravę Šiaulių miesto gyventojai, kurie domisi savivaldybės veikla. Remiantis 2018 m. ataskaita, savivaldybės paskyros Youtube peržiūros vyko iš: Jungtinės Karalystės (555 peržiūros), Nyderlandų (522 peržiūros), Gruzijos (14 peržiūrų), Jungtinių Valstijų (11 peržiūrų).

Taip pat 2019 m. pateikiama statistika apie naudojamus įrenginius savivaldybės paskyros Youtube peržiūrai (žr. 3.1 lent.).

3.1 lentelė

### Savivaldybės paskyros YouTube peržiūros pagal naudojamus įrenginius

Įrenginio tipas	Žiūrėjimo laikas (h)	Peržiūros
Iš viso	3482.1721	17797
Kompiuteris	2334.6614	8927
Mobilusis telefonas	954.1802	7599
TV	121.8594	624
Planšetinis kompiuteris	120.2486	674
Žaidimų konsolė	2.1702	50

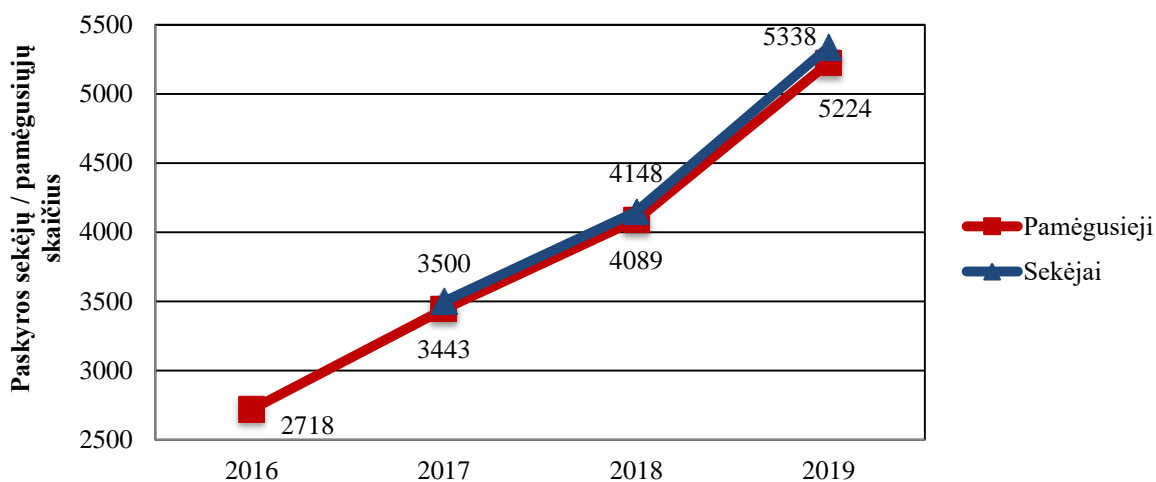
Šaltinis: Šiaulių miesto savivaldybės mero 2019 metų veiklos ataskaita, 2020.

Tai pagrindžia teiginį, kad piliečiai aktyviau naudoja naujas informacines technologijas dėl svarbių savivaldybės veiklos klausimų. Savivaldybės tinklalapis atidaromas dažniau naudojant mobiliuosius įrenginius, tačiau kaip matoma čia, Youtube dažniausiai peržiūrimas naudojant kompiuterį. Bet mobilieji įrenginiai ne daug atsilieka naudojimo atžvilgiu. Dėl to pastebima, kaip kinta piliečių naudojimo įpročiai. Šiaulių miesto savivaldybės Youtube paskyros peržiūrų augimas rodo, kad piliečiai nėra abejingi miesto problemoms ir sprendimų priėmimo procesui, nes aktyviai peržiūrimi transliuojami posėdžiai bei renginiai. Be to, socialiniai tinklai (kaip Youtube) sudaro palankesnes sąlygas piliečiams greičiau ir neišeinant iš namų dalyvauti vietos savivaldos sprendimų priėmimo procesuose. O tai lemia didesnis naujų technologijų naudojimas kasdieniame gyvenime.

**Facebook.** Kitas vis aktualesnis savivaldybėje naudojamas socialinis tinklas – Facebook. Analizuojamose ataskaitose Facebook aptariamas ganėtinai siaurai ir pateikiama mažai informacijos. Taip gali būti todėl, nes kol kas į šį socialinį tinklą kreipiama per mažai dėmesio. Tai įžvelgiama, nes ši informacijos sklaidos priemonė nėra reglamentuota savivaldybėje ir teikiama

mažai dėmesio jai kaip priemonei įtraukti piliečius. 2015 ir 2016 m. ataskaitose minima, Facebook naudotas konsultuoti jaunimo organizacijas ir jaunimo atstovus įvairiais klausimais. 2016 m. šiame socialiniame tinkle buvo viešinamas Šiaulių regiono komunalinių atliekų tvarkymo sistemos projektas. Vėlesniais metais nepateikiama informacija apie skelbiamų įrašų turinį, bet numanoma, kad įrašai yra informuojamojo pobūdžio (pateikiama piliečiams aktuali informacija, kuri skelbiama ir savivaldybės tinklalapyje).

Šiaulių miesto savivaldybės Facebook paskyros pamėgusiųjų (kurie yra paspaudę „Patinka“ paskyroje) ir sekėjų (kurie paspaudę „Sėkti“, bet nebūtinai paspaudę „Patinka“) skaičius pateikiamas 3.4 paveiksle.



**3.4 pav.** Šiaulių miesto savivaldybės Facebook paskyros pamėgusiųjų ir sekėjų skaičiaus pokyčiai, 2016–2019 m.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių miesto mero ataskaita, 2016, 2017, 2018, 2019.

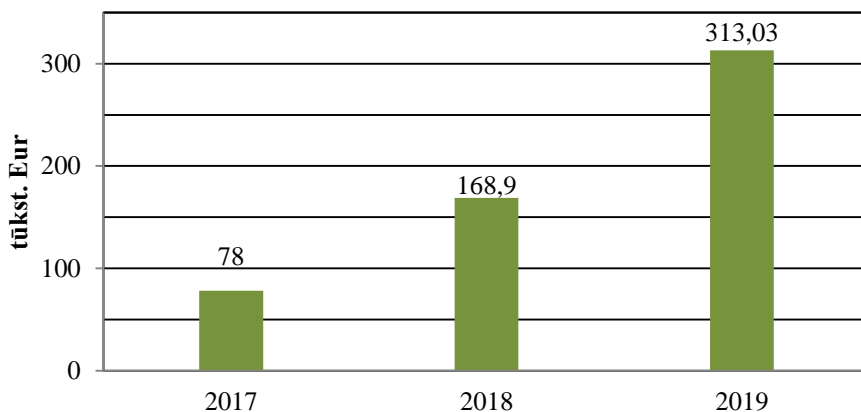
Analizuojant savivaldybės Facebook paskyros duomenis pateikiami du skaičiai – pamėgusieji ir sekėjai. Sekėjų visuomet pastebima daugiau, nes ne visuomet sekantis paskyrą asmuo paspaudžia „Patinka“. Taip pat pasitaiko ir atvirkštinių variantų. Nuo 2016 m. iki 2019 m. pamėgusiųjų paskyrą skaičius išaugo beveik 2 kartus. 2016 m. nebuvo pateiktas sekėjų skaičius, tačiau darant prielaidą, kad skaičius atitinkamai panašus, kaip ir pamėgusiųjų, galima teigti, jog ir sekėjų skaičius 2019 m. išaugo du kartus. Tai yra svarbūs skaičiai, nes Facebook turi vis didesnę įtaką informacijos sklaidai ir piliečių įtraukimui. Deja, ataskaitose nepateikiami Facebook įrašų peržiūrų skaičiai. Taip gali būti dėl didelio peržiūrų kiekio, kurių skaičiavimas – sudėtingas ir reikalaujantis išteklių procesas, tačiau kai į šią priemonę nėra kreipiamas pakankamas dėmesys, šis procesas taip pat nėra užtikrinamas.

2016 m. savivaldybės Facebook paskyroje patalpinti reklaminiai skydeliai (60 vnt. viešinimo pranešimų, 1 reklaminė kampanija). Apie paskyros intensyvumą byloja 2019 m. Facebook paskyroje paskelbti 303 įrašai. Tai yra tikrai nemažas įrašų skaičius, t. y. galima daryti prielaidą, kad beveik kiekvieną dieną buvo skelbiama po įrašą. Iš šių įrašų 5 reklaminėse kampanijose skelbiama informacija apie investuotojų atrankos ir valstybinės žemės sklypų nuomos ne aukciono būdu Šiaulių pramoniniame parke konkursą. Tai, kas buvo skelbiama kituose įrašuose, nėra pateikiama.

Savivaldybės informacija yra skelbiama ir kitose Facebook grupėse. Naujienos, susijusios su viešąją infrastruktūra ir eismo situacija papildomai pateikiamos Facebook grupėje „Pagalba vairuotojams Šiauliuose“ (per 50 tūkst. vartotojų), kito turinio naujienos – „Šiauliai online“ (per 13 tūkst.

vartotojų). Tai parodo, kad yra atliepiamos Facebook naudojimo aktualijos bei norima, remiantis tikslinėmis grupėmis, efektyviau pasiekti gyventojus. Taigi, Facebook paskyra yra naudojama vis intensyviau, pasitelkiami papildomi įrankiai (kaip reklaminės kampanijos, Facebook grupės ir pan.). Tačiau piliečiai per mažai įtraukiami į sprendimų priėmimo procesą pasitelkiant socialinius tinklus, kadangi tam specialiai sukurtų grupių ar kitų instrumentų nenaudojama.

**Finansavimas.** Mero veiklos ataskaitose pateikiamos numatytos išlaidos IT (informacinių technologijų) sprendimams (žr. 3.5 pav.).



**3.5 pav.** Išlaidos IT sprendimams, 2017–2019 m., tūkst. Eur

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių miesto mero ataskaita, 2017, 2018, 2019.

Nustatyta, kad nuo 2017 m. iki 2019 m. išlaidos informacinėms technologijoms išaugo keturis kartus. Galima teigti, kad skiriama vis daugiau lėšų sklandžiam naujų technologijų veikimui užtikrinti. 2017 m. numatytos išlaidos buvo skirtos informacinėms sistemoms (IS) administruoti, funkcionalumui plėtoti ir prižiūrėti. 2018 m. lėšos buvo panaudotos savivaldybės administracijos kompiuterių tinklo, IS, IT atnaujinimui. 2019 m. savivaldybės administracijos kompiuterių tinklo, IS, IT eksploatavimo, priežiūros, valdymo paslaugoms ir prekėms panaudota 144, 13 tūkst. Eur., o kompiuterinės, organizacinės technikos, IS atnaujinimui, licencijų palaikymui panaudota 168,90 tūkst. Eur. Tai patvirtina prielaidą, kad vis daugiau dėmesio skiriama informacinių sistemų administravimui ir funkcionalumui užtikrinti. Tačiau analizuojant išlaidas IT sprendimams matoma, kad daugiausiai dėmesio skiriama IS ir IT atnaujinimui, priežiūrai, naujai technikai, licencijų pirkimui. Bet nėra užsimenama apie socialinius tinklus ir išlaidas jiems. Galima teigti, jog taip yra dėl dviejų dalykų: 1) jog išnaudojamos tik nemokamos socialinių tinklų funkcijos, 2) socialinių tinklų naudojimas nėra reglamentuotas savivaldoje, todėl į jų naudojimą nėra kreipiamas pakankamas didelis dėmesys.

Nagrinėjamosiose ataskaitose (2017–2019 m. laikotarpiu) yra išskiriamas atskiras skyrius, kuriame pateikiama savivaldybės informacijos sklaidos viešinimo išlaidų suvestinė. Tačiau nei vienoje suvestinėje nenumatytos jokios išlaidos socialiniams tinklams. Išlaidos numatomos laikraščiuose, televizijoje, radijuje, lauko reklamos stenduose ir ekranuose, viešojo transporto ekranuose, naujienų agentūrose, bet apie socialinius tinklus net neužsimenama. Galbūt tikslinės grupės ir jų prioritetai yra kitokie, tačiau kartu tai reiškia, kad neišnaudojama moderni efektyvi viešinimo ir sklaidos priemonė (t. y. socialiniai tinklai), kuria naudojasi didelė dalis piliečių. Reikėtų apsvarstyti galimybę senuosius informacijos sklaidos kanalus (laikraščius, televiziją, radiją) papildyti naujais, nes socialiniuose tinkluose pasiekama didesnė įvairaus amžiaus piliečių dalis. Galbūt būtų tikslinga dalį išlaidų iš senųjų informacijos sklaidos kanalų perkelti socialinių tinklų reklamoms.

*Naujų priemonių, atnaujinimų diegimas.* 2015–2019 m. laikotarpyje savivaldybėje įvykdyta nemažai kompiuterinių technologijų atnaujinimų ir naujienu diegimų (žr. 3.2 lent.).

3.2 lentelė

**Savivaldybėje vykdyti informacinių technologijų naujinimai, 2015–2019 m.**

<b>Naujinimai Metai</b>	<b>Atnaujinimai</b>	<b>Nauji įdiegimai</b>	<b>Aktyvavimai</b>
<b>2015</b>	-	-	Savivaldybės ir pavaldžių įstaigų e. dėžutės
<b>2016</b>	-	-	-
<b>2017</b>	Tinklalapis atnaujinimai (užtikrinantys saugumą, pritaikytas mobiliesiems įrenginiams)	Sukurtas portalas <a href="http://maps.siauliai.lt">maps.siauliai.lt</a> , kuriame pateikiami teminiai žemėlapiai	-
<b>2018</b>	Įdiegti reikalingi programų naujinimai užtikrinantys duomenų apsaugą	Įdiegta programėlė „Tvarkau miestą“; portalas emigrantams <a href="http://www.globalus.siauliai.lt">www.globalus.siauliai.lt</a> ; atvirų duomenų bazė <a href="http://atviri.siauliai.lt">http://atviri.siauliai.lt</a>	-
<b>2019</b>	<a href="http://www.visitsiauliai.lt">www.visitsiauliai.lt</a> ; <a href="http://www.siauliai-events.lt">www.siauliai-events.lt</a>	Mobilioji Šiaulių regiono turizmo aplikacija „Visit Šiauliai Region“ (LT, EN, LV, RU kalbomis)	-

Šaltinis: sudaryta darbo autorės, remiantis Šiaulių miesto mero ataskaita, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019.

Analizuojamu laikotarpiu tik 2016 m. nebuvo atlikta jokių naujinimų. Pastebima, kad nuolatos yra atnaujinamas savivaldybės tinklalapis bei diegiami nauji internetiniai puslapiai. Tai sudaro įspūdį, jog rūpinamasi, kad savivaldybėje būtų įdiegtos naujausios sistemos, išnaudotos naujausios technologinės inovacijos, piliečiams būtų sudarytas paprastesnis kelias rasti rūpimą informaciją. Tačiau informacinių technologijų kontekste pasigendama socialinių tinklų naudojimo.

Apibendrinant galima teigti, kad, remiantis Šiaulių miesto savivaldybės mero metinėmis veiklos ataskaitomis, savivaldybė informacijai viešinti naudoja naujas technologijas. Pagrindinės priemonės veiklai viešinti – savivaldybės tinklalapis, Youtube kanalas ir Facebook paskyra. Tinklapis yra nuolat naujinamas, diegiami nauji specializuoti tinklalapiai ar programėlės, kurios padeda piliečiams greičiau rasti rūpimą informaciją. Youtube kanalas yra populiarus ir intensyviai išnaudojamas Tarybos posėdžiams ir renginiams transliuoti. Facebook atveju, kol kas naudojama tik nedidelė dalis jo funkcijų, kurios yra nemokamos, taip pat pastebimas augantis susidomėjimas savivaldybės Facebook paskyra. Tačiau yra mažai analizuojamas ten pateikiamas turinys ir jo aktualumas piliečiams. Puiki idėja yra naudoti Facebook grupes, kuriose greičiau pasiekama tikslinė gyventojų grupė. Kaip bebūtų, socialiniai tinklai yra menkai naudojami piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje. Taigi, naudojami socialiniai tinklai kol kas iš esmės atlieka tik informacinio pobūdžio funkciją.

### **3.2. Savivaldybės atstovų nuomonės apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą tyrimo rezultatai**

Iš dalies struktūruoto interviu metodo pagalba siekta išsiaiškinti Šiaulių miesto savivaldybės tarybos narių nuomonę apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo



procesą. Taigi, apklausti 4 Šiaulių miesto savivaldybės tarybos nariai, kurie atitiko kriterijus: 1) turi ne mažesnę nei 2 metų patirtį politikos srityje, 2) aktyvūs socialinio tinklo (Facebook) dalyviai, 3) kandidatai į LR Seimą 2020 m. Seimo rinkimuose. Pagal pateiktus informantų duomenis pastebima, kad informantai priklauso įvairaus amžiaus grupėms bei turi skirtingą patirtį politinėje srityje. Informantų amžius svyruoja nuo 35 iki 62 m. (amžiaus vidurkis – 44 m.). Patirtis politinėje srityje taip pat svyruoja nuo 2 iki 20 metų (patirties vidurkis – 10.5 m.).

**Socialinės žiniasklaidos platformos.** Pirmuoju interviu klausimų bloku siekta sužinoti, kiek laiko informantai naudojami socialiniu tinklu Facebook, kokius tikslus norima pasiekti bei kokius kitus socialinius tinklus naudoja. Informantai, dalyvavę tyrime, nurodė, kad naudojami ne tik Facebook, bet ir kitais socialiniais tinklais, tarp kurių ypač svarbus Instagram: „<...> Snapchat, ar Instagram <...>“ (I1); „Turiu dar LinkedIn’ą, turiu Instagram’ą <...>“ (I2); „Instagram ir Youtube“ (I3); „<...>-pagrindiniai yra Facebook’as ir Instagram’as <...>“ (I4). Informantai turi nemažai patirties (ne mažiau kaip 8 m.) naudojant Facebook socialinį tinklą: „Taip aktyviau pradėjau naudotis nuo kokių 2012 metų“ (I2); „10 metų“ (I3); „Mano paskyra turbūt sukurta 2007 m., bet tas toks aktyvesnis naudojimas prasidėjo nuo 2010 m.“ (I4); „<...> labai daug metų, beveik nuo atsiradimo“ (I1). Tačiau analizuojant tikslus, kuriuos informantai realizuoja naudodamiesi Facebook, pastebimi tam tikri ypatumai (žr. 3.3. lent.), t. y. anksčiau tai buvo priemonė bendrauti su draugais, artimaisiais, tačiau pastaruoju metu tai tampa viena pagrindinių priemonių viešinant informaciją, susijusią su darbo reikalais, gaunant grįžtamąjį ryšį iš piliečių ir parodant savo poziciją įvairių klausimų kontekste.

3.3 lentelė

**Tikslai, kurių informantai siekia naudodami Facebook**

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Komunikacija su piliečiais	Darbinės komunikacijos užtikrinimas	<...> O dabar naudoju daug ir profesionaliems reikalams. Tiesiog, kaip prieš tai buvo, taip ir dabar komunikacija <...> (I3). <...> ilgainiui tai tapo, tiesiog, labai geras darbo įrankis, <...> vienas pagrindinių, jeigu ne pagrindinis <...> kasdieniniame darbe <...> (I4).
	Grįžtamojo ryšio iš piliečių gavimas	<...> Tiesiog gauti tą grįžtamąjį ryšį arba duoti grįžtamąjį ryšį. (I3). <...> ypatingai bendraujant su tais pačiais žmonėmis, šiauliečiais ar šiaip interesantais, kur labai daug dalykų padeda išspręsti ir dabar, operatyviai. <...> kad tikrai būtų tas atgalinis ryšys (I4).
	Dalinimosi pasaulėžiūra galimybė	<...> Aš noriu formuoti savo pasaulėžiūrą tiems žmonėms ir vėl sąvoka ta tokia sudėtingesnė. Ne tai, kad formuoti savo, bet tiesiog atskleisti savo pasaulėžiūrą, kurią aš manau esant teisinga ir bandau socialiniuose tinkluose tai nepaslėpti <...> (I1).
	Savų idėjų sklaida	<...> stengiuosi, tokias daugiau ne asmenines, bet jau labiau politines temas paliesti ir per jas komunikuoti. Ir dar aišku lygiai taip pat ir tada, sakykime, jeigu ten yra kažkokia įdomesnė tema ir kuri matosi, kad žmonėms patinka, tai paprasčiausiai tas idėjas labai patogiu skleisti tenai užsiimant <...> (I2).
	Žinių apie rinkimus pateikimas	<...> Be abejo, dabar tai pagrindinis tikslas Facebook’o, tai aišku skleisti žinių, tą žinutę, kurią, sakykim, su kuria tuose pačiuose rinkimuose dalyvauji (I2).
Bendravimas su draugais, artimaisiais	Bendravimo priemonė per atstumą	<...> Facebook’ą susikūriau būtent studijuodamas užsienyje, nes tai buvo tuo metu pagrindinė bendravimo galimybė, bendrauti su savo draugais būtent Švedijoje <...> (I4).
	Dalinimosi vaizdais priemonė	Facebook pradžioje naudojau kaip komunikaciją su kitais žmonėmis ir dalintis sau mielais vaizdais su artimiausiais žmonėmis <...> (I3).
	Laisvalaikio galimybės	<...> aš sakyčiau taip, tai yra vienas laisvalaikis, parašymo galimybė ką mastai <...> (I4).
	Galimybė matyti kitų žmonių veiklą	<...> aišku galimybė matyti ką veikia tavo draugai ar šiaip tau įdomūs žmonės <...> (I4).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Taigi, visi informantai socialinį tinklą Facebook naudoja komunikacijai su identifikuotomis tikslinėmis grupėmis. Be to, šis įrankis išnaudojamas profesinei veiklai vystyti ir viešinti bei grįžtamajam ryšiui gauti.

**Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai.** Siekiant išsiaiškinti, kokiam socialinės žiniasklaidos naudojimo tipui priklauso informantai, buvo užduodami klausimai apie jų veiklą socialiniame tinkle Facebook. Atsakymai į šiuos klausimus pateikiami 3.4 lentelėje.

3.4 lentelė

### Informantų veiklos Facebook turinys

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Veiklos	Komunikacija Facebook grupėse	<i>Turiu keletą grupių &lt;...&gt; (I1).</i>
	Siekis kurti naudą	<i>&lt;...&gt; turiu tuos savo 5000 draugų, kuriems aš stengiuosi būti maksimaliai naudingas &lt;...&gt; (I1).</i>
	Kontakto užmezgimas su piliečiais	<i>&lt;...&gt; aš taip užmezgu kontaktus su gyventojais, gaunu atgalinį ryšį &lt;...&gt; (I3).</i>
	Susirašinėjimas su piliečiais	<i>Daliniuosi ir susirašinėju su piliečiais &lt;...&gt; (I2). &lt;...&gt; labai daug gaunu ir tokių asmeninių žinučių, kur ten žmonės dar papildomai suteikia informacijos &lt;...&gt; (I2). &lt;...&gt; Daugiausia su piliečiais ir susirašinėju (I3). &lt;...&gt; šiandien kaip pavyzdys, vien trys žmonės rašė, gavo atsakymą, nukreipimą kur reikėtų kreiptis, ką daryti &lt;...&gt; (I4).</i>
	Informacijos paieška ir sklaida	<i>Ieškau informacijos, pats skleidžiu informaciją ir bendrauju &lt;...&gt; (I3). &lt;...&gt; labai patogi priemonė, kur tu pagal vardą pavardę tu gali susirasti žmogų, bendravimo istoriją tu gali pasitikrinti, patogų labai dokumentą permesti &lt;...&gt; (I4).</i>
Tikslinės grupės	Įvairaus amžiaus	<i>&lt;...&gt; Jie nėra apibrėžti amžiumi, tai yra nuo gimnazisto, kaip ir minėjau, iki to žmogaus, kuris yra 60 plius &lt;...&gt; (I1).</i>
	Argumentuotai mąstantys žmonės	<i>&lt;...&gt; argumentuotai mąstantys žmonės, kuriems, &lt;...&gt; iš tikrųjų klausimai miesto yra svarbūs ir kurie, su kuriais gali diskutuoti būtent argumentais &lt;...&gt; (I2).</i>
	Šiaulių miesto gyventojai	<i>Šiaulių miesto gyventojai (I3). &lt;...&gt; Šiaulių miesto gyventojai, kurie tiesiogiai turi galimybę bendrauti su jų rinktu politiku &lt;...&gt; (I4).</i>
Informacijos, kuria dalinamasi, paskirtis	Perteikti emocijas	<i>&lt;...&gt; aš dedu kiekvieną rytą savo emocijas &lt;...&gt; (I1).</i>
	Dalintis kūryba	<i>&lt;...&gt; aš turiu daugiau savo veiklų. Tai yra mano ir tapyba, mano kūryba. Aš turiu sukūręs grupę tiems žmonėms, kurie tapo, kurie kuria. Dalinamės kaip, kas, ką daro &lt;...&gt; (I1).</i>
	Dalintis sekėjams aktuali informacija	<i>&lt;...&gt; Toliau yra mano draugų grupė. Anglų kalba, kurie ten myli mane, kurie manimi džiaugiasi ir kurie mane seka &lt;...&gt; (I1). &lt;...&gt; Tai pirmiausia suteikti gyventojams informaciją &lt;...&gt; (I3). &lt;...&gt; video filmukus įvairius keliu &lt;...&gt; (I2).</i>
	Politinės diskusijos	<i>&lt;...&gt; Tai aš tą politiką, kadangi esu profesionalas politikas, tai aš ją laikau tiems mūsų pasiginčijimams &lt;...&gt; (I1).</i>
	Atskleisti darbo specifiką	<i>&lt;...&gt; Turiu tokią grupelę, kur norėjau, kadangi aš pats ilgą laiką dirbau televizijoje dar ir komercijos srityje &lt;...&gt; (I1). &lt;...&gt; Klausimai tiesiogiai susiję su darbu &lt;...&gt; (I4).</i>
	Aptarti aktualijas	<i>&lt;...&gt; kažkokias tai temas, galbūt aktualios yra miestiečiams ir šiaip būtų įdomu Facebook skaitytojams &lt;...&gt; (I2). &lt;...&gt; žmonės nebijo klausyti, vis tiek esu ne vien kaip valstybės tarnautojas, bet tuo pačiu ir politikas, tai žmonės manęs klausia apie tam tikras aktualijas, visą kitą, pamąstymus &lt;...&gt; (I4).</i>
	Politinių sprendimų viešinimas	<i>&lt;...&gt; leidžia tuos politinius sprendimus parodyti visas jų subtilybes ir specifiką &lt;...&gt; (I2).</i>

	Savivaldybės klausimų ir sprendimų viešinimas	<p>&lt;...&gt; klausimai, kurie taryboje bus svarstomi ar yra svarstomi, ir dėl kurių tu turėsi priimti sprendimą balsuojant. Lygiai taip pat bandau jais pasidalinti &lt;...&gt; (I2).</p> <p>Miesto infrastruktūriniai projektai, socialinės srities projektai, informacija aktuali gyventojams apie jų gyvenamą aplinką, apie priimtus politikų sprendimus, kurie turi tiesioginę įtaką gyventojams &lt;...&gt; (I3).</p> <p>&lt;...&gt; klausimai ir yra susiję su tam tikrais mieste vykstančiais projektais, jų eiga &lt;...&gt; (I4).</p>
--	---	--

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Remiantis informantų atsakymais, nustatyta, kad socialiniame tinkle jie dažniausiai bendrauja ir susirašinėja su piliečiais, siekdami kurti tam tikrą naudą. Tam naudojamos Facebook grupės, kuriose būna didelis skaičius žmonių ir todėl išauga sklaidos apimtis. Socialiniai tinklai padeda užmegzti kontaktus ir gauti grįžtamąjį ryšį. Be to, išvelgiama, kad tai puiki priemonė informacijos paieškai (nuomonėms, asmens ar bendravimo istorijai ir kt.) ir dalinimuisi (nuotraukomis, vaizdo įrašais, dokumentais ir kt.).

Pastebėta, jog informantų tikslinė grupė yra konkreti, t. y. įvairaus amžiaus, argumentuotai mąstantys Šiaulių miesto gyventojai. Jiems informantai stengiasi pateikti aktualiausią informaciją. Dalijamasi savo kūryba, perteikiamos emocijos, aptariami miestiečiams rūpimi klausimai, susiję ir su darbo specifiška. Aišku, skatinamos politinės diskusijos, viešinami politiniai sprendimai, svarbūs savivaldybės klausimai ir priimti sprendimai. Norint nustatyti socialinės žiniasklaidos naudojimo tipą, reikia įvertinti, kokio pobūdžio informacija yra dalinamasi socialiniuose tinkluose. Apibendrinant visų informantų nuomonę apie skelbiamą informaciją socialiniuose tinkluose, galima teigti, kad informantų socialinių tinklų turiniui priskirtini informacinis ir tapatybės tipai. Informaciniam tipui galima priskirti, nes dalijamasi įvairia gyventojams aktualia informacija, mintimis, politiniais sprendimais, keliamos diskusijos. Tapatybės tipas pasireiškia šiek tiek mažiau, tačiau jį galima išvelgti, nes palaikoma suformuota politikų tapatybė, siekiama stiprinti esamą statusą. Galbūt tai daroma ne specialiai, tačiau politikai dalindamiesi informacija iš karto formuoja ir įvaizdį apie save. O jiems tai yra aktualu dėl darbo specifikos bei kandidatavimo rinkimuose.

Nustatyta, kad piliečiams informantai pateikia atrinktą, susistemintą informaciją: „<...> Pavyzdžiui, mano informacija nebūna tokia, kaip sakant, „mišrainė“. Jinai būna tokia konkreti, tiksli, nurodyta vieta, kas bus daroma, kada baigiama. Ta prasme, konkreti, tiksli informacija <...> bendrame tame informaciniame triukšme, gyventojai dažnai negauna tos jiems būtent skirtos informacijos ir tą informaciją dažnai gauna iš manęs. Nes, pavyzdžiui, mieliau jie skaito Delfi <...> nors tą visą informaciją galėtų gauti Šiaulių savivaldybės tinklapyje. Bet aš kaip papildomą priemonę naudoju savo paskyrą tai informacijos sklaidai <...>“ (I3). Taigi, tarybos nariai pateikia aktualiausią informaciją, kuri tikslingai pasiekia piliečius. Kadangi, piliečiai iš žiniasklaidos portalų (Delfi, Lrytas, 15min, ir kt.) informaciją linkę gauti greitai, tai tarybos narių skelbiama informacija yra labai svarbi, nes per socialinius tinklus ji greitai perduodama, o tarybos narių paskyros tampa patikimu informacijos šaltiniu.

**Priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui.** Informantų buvo teirautasi apie intensyvumą naudojant socialinį tinklą Facebook. Visi informantai vienareikšmiškai teigė, socialiniais tinklais naudojasi kasdien: „Aš ten visą laiką. <...>“ (I1); „Šiaip turbūt kiekvieną dieną <...> Dabar rinkiminiu laikotarpiu, tai apskritai kiekvieną dieną <...>“ (I2); „Kiekvieną dieną“ (I3); „Visiškai kasdien“ (I4). Paklausus, kiek vidutiniškai laiko praleidžiama vieno prisijungimo metu, nuomonės šiek tiek išsiskyrė: „ryte 1–2 val. Visą dieną vis tiek esu pasijungęs. Ir vakare 1–2 val., kartais net 3 <...>“ (I1); „Įvairiai <...>“ (I2); „Nežinau, būna, kartais visą dieną <...>“ (I3); „Tikrai net

neišskirčiau, kiek laiko, tai yra kasdienis įrankis ir jisai praktiškai – tik atsikėlus tu pasitikrini ir jisai lydi tave iki pat vakaro <...>“ (I4). Taigi, nustatyta, kad informantai socialiniuose tinkluose būna prisijungę visą dieną ir aktyviai juose dalyvauja. Vieno prisijungimo metu socialiniame tinkle jie praleidžia vidutiniškai apie 2 val.

Informantas pateikė pavyzdį: „<...> pavyzdžiui, žinutė atėjo devintą valandą, kad negaliu atsakyti, toks, toks laikas. Ne, tai turbūt socialinių tinklų tas formatas irgi yra pakankamai dėkingas, ta prasme, kad tu, nėra laiko, to tikrojo laiko. Turbūt 9 val. vakare skambinti žmogui kaip ir nemandagu. Tačiau socialiniuose tinkluose ar tame pačiame Messenger’yje atsakyti tai nėra tabu. Viskas yra gerai <...>“ (I4). Matyti, kad socialiniai tinklai pakeitė bendravimo įpročius. Kaip teigia informantas, jog po darbo valandų yra nemandagu skambinti, tačiau parašyti socialiniuose tinkluose vėlai vakare yra priimtina. Taigi, bendravimui persikeliant į socialinę erdvę, pamažu išnyksta oficialūs dalykai, t. y. ten galima bendrauti paprastai, nebėra svarbus darbo laikas, galima matyti, ar žmogus perskaitė žinutę. Galima teigti, kad komunikacija socialiniuose tinkluose naikina ribas tarp žmonių socialinio statuso, t. y. nepaisant užimamų pareigų, socialiniuose tinkluose nėra sunkumų bendrauti su piliečiais ar kolegomis netgi po darbo valandų.

Kadangi, informantai dalinasi dideliu kiekiu informacijos, be abejo, jie sulaukia nemažai atgalinio ryšio, kurį parodo įvairios žmonių reakcijos (žr. 3.5 lent.).

3.5 lentelė

### Informantų sulaukiamų reakcijų Facebook turinys

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Atkreipiamas dėmesys į reakcijas	Reakcijos padeda orientuotis	Like'ai parodo ar į tą vietą baksteli taškiuką <...> (I1). <...> kreipiu dėmesį ir tai man padeda, orientyras – Like'ai orientyras (I1).
	Skatinama diskusija	<...> įdedu tą, kaip sakoma, „fake“ naujieną kokią nors vien dėl to, kad pasižiūrėti, kiek pas mane yra žmonių, kurie, sakykim, sureagavo <...> (I1).
	Temų ir reakcijų santykis	<...> sudėtingos temos ir kur daug teksto, ir kur įdedu nemažai darbo ir analizės, tai žmonėms jos ir yra sudėtingos, tai jos tikrai mažiau sulaukia pasidalinimų, like'ų ar komentarų <...> (I2). <...> paprastos žinutės apie kažkokius ypač aktualius miestui klausimus, jos labai greitai su nedaug teksto <...> tikrai sulaukia labai daug pasidalinimų, atsiliepimų <...> (I2).
Sulaukiamos reakcijos	Teigiamos reakcijos	Dažniausiai teigiamų <...> (I3). <...> vieniems tai patinka <...>(I4)
	Neigiamos reakcijos	<...> paskutiniu metu čia ypač, kai rinkimai dabar, tai labai sustiprėja tų netikrų, tų „feikinių“ anketų, kur ten tikrai yra įžeidinėjimai ar pan. <...> (I2). <...> vieni dalinasi, kritikuoja - ne tavo reikalas, ar panašiai <...> (I4). <...> tam tikri komentarai yra grynai politinio turinio, palaiko tavo varžovą tarkim, o kiti tiesiog šiaip gyvenimo nuskriausti žmonės (I4).
Grįžtamasis ryšys į reakcijas	Atsakymai į reakcijas	Atsakinėju. Labai retai, kad neatsakyčiau <...> (I3).
	Reakcijų ignoravimas	<...> Tai jeigu jie, aš matau, ar žmogus, pavyzdžiui, <...> jisai tiesiog savo neigiamą išlieja reakciją, tai dažnai į tokius ir nekreipiu dėmesio <...> (I3). <...> Ir netgi, jeigu, taip vadinamus „heiterius“ turiu arba dar kažkas, tai stengiuosi jų tikrai neblokuoti <...> (I4).
	Reakcijų blokavimas	<...> kur ten tikrai yra įžeidinėjimai ar pan. Su tokiais paprasčiausiai blokuoju juos ir viskas <...> (I2).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Facebook įrašuose sulaukiamos reakcijos nelieka nepastebėtos. Tai yra orientyras, kuris parodo, į ką piliečiai atkreipia dėmesį, kaip tai vertina. Dažnai reakcijos iššaukia tam tikras diskusijas. Be to, reakcijų skaičius priklauso nuo temos ir teksto. Jeigu tema sudėtinga ir su daug teksto, yra mažiau skaitoma ir tuo pačiu reaguojama. Bei atvirkščiai, jeigu tema paprasta ir trumpa žinutė, tai

sulaukiama labai daug reakcijų. O reakcijos, aišku, būna ir teigiamos, ir neigiamos. Informantų teigimu, dažniausiai sulaukiama teigiamų reakcijų. Tačiau neigiamų reakcijų taip pat pasitaiko, ypač rinkiminiu laikotarpiu, kuomet suaktyvėja oponentai, oponentų sekėjai, asmenys su netikromis paskyromis.

Kokios reakcijos bebūtų, informantai stengiasi visuomet į jas atsakyti. Pasitaiko komentarų, kuomet išliejamos neigiamos emocijos, tuomet komentarai ignoruojami arba tie asmenys blokuojami. Bet blokavimas yra kraštutinė priemonė, kuomet yra peržengiamos ribos, prasideda įžeidinėjimai, peržengiamos etikos normos. Paprasta kritika yra priimtina ir dažniausiai į ją atsakoma. Informantas pateikė pavyzdį: „<...> *Tai darau galbūt pakankamai sąmoningai dėl to, kad norisi, kaip įmanoma, mažiau to burbulo, kad nebūtų vien tikrai tavo aplinkoje tie žmonės, kurie tave palaiko. Ir tokiu būdu galbūt tu atitrunki nuo tikrovės, nes tokiu būdu tau atrodo, kad tave visi palaiko, kiekvieną tavo sprendimą myli, gerbia ir galvoja, kad tu pats geriausias. Tai aš manau, kad kritika, ten visi kitokie pastebėjimai, jeigu jie yra tikslūs, tai yra pakankamai geras rodiklis pasižiūrėti, patikrinti arba gauti tam tikrą naudingą informaciją, apie kurią tu galbūt buvai nepagalvojęs arba savivaldybė kažko ten tinkamai nepadarė <...>*“ (14). Taigi, sulaukti teigiamų reakcijų yra priimtina, kaip ir neigiamų, tačiau jos turi būti neperžengiančios etikos ribų. Tikslinga kritika gali padėti išvelgti netgi tam tikrus privalumus, pamatyti kitokias nuomones, gauti naudingos informacijos. Nustatyta, kad tarybos nariai sulaukia ir teigiamų, ir neigiamų reakcijų į įrašus bei stengiasi visuomet į tai atsakyti.

Analizuojant informantų naudojamas socialinių tinklų priemones, buvo pasiteirauta apie Facebook grupių naudojimą. Vienareikšmiškai visi informantai naudoja Facebook grupes, tačiau skirtingai. Visi turi asmenines grupes, kuriose susirašinėja su šeimos nariais, giminėmis, artimiausiais draugais, kolegomis: „<...> *mano pagrindinę grupę, kur aš visiems pasakau labas rytas. Antra grupė tai yra menininkai. Trečia grupė yra mano politika. Toliau yra mano draugų grupė. <...> Turiu tokią grupelę, kur norėjau, kadangi aš pats ilgą laiką dirbau televizijoje dar ir komercijos srityje <...>*“ (11); „*Be abejo asmeninių, šeimyninių grupių yra <...> Taip pat yra grupių, kur, sakykim, su tais pačiais ir tarybos nariais, ir partiečiais bendraujame <...>*“ (12); „*Naudoju Facebook'o grupes, taip <...>*“ (13). Kai kurie informantai dalyvauja viešų grupių gyvenime, yra jų nariai: „*Esu kelėtos grupių narys, kur ypač irgi su tais klausimais, kurie susiję miestui ir Šiaulių, ten berods, dviratininkai, paskui ekstremalaus, vandens sporto mėgėjai <...> esu, man atrodo, „Šiauliai online“ toj grupėj įtrauktas“* (12); „<...> *dalyvauju tų grupių veikloje <...> grupės naudojamos diskusijoms <...> bendrauji ne su savo tuo burbulu, o jau ir kitais nariais <...>*“ (13); „<...> *stengiuosi išeiti būtent iš savo sienos burbulo. Na stengdamasis eiti į Šiauliai online, Etaplus ar visą kitą, ar ten kur yra vairuotojų grupės <...>*“ (14). Informantai teigia, kad tose grupėse jie kartais įkelia aktualius klausimus, gauna ten tam tikrą informaciją, įsitraukia į diskusijas. Dažnai piliečiams kyla klausimų ir informantai būna paminimi komentaruose, jog paaiškintų ar pagrįstų tam tikrus sprendimus.

**Dalyvavimo / įtraukimo nustatymai.** Toliau buvo aiškinamasi, ar pastebimas didesnis piliečių susidomėjimas informantų veikla per socialinius tinklus. Informantų teigimu, didesnis susidomėjimas jų veikla pastebimas: „<...> *dar dabar matau ateina žmonės į tą patį Facebook'ą <...>*“ (11); „*Taip, ypač tuo tokiu dabartiniu politiniu laikotarpiu <...> kiekvieną dieną atsiranda vis daugiau, kaip pasakyti, draugų Facebook'o <...>*“ (12); „*Taip pastebiu <...>*“ (13); „<...> *kiekvieną dieną sulaukiu taip vadinamų Facebook draugų, kvietimų tapti jais <...>*“ (14). Išskiriama, kad rinkiminiu laikotarpiu susidomėjimas būna labai išaugęs, tačiau ir kitu laiku

pastebimas ne visada žymus, bet vis dėl to didesnis piliečių susidomėjimas. Tai pastebima remiantis naujais kvietimais draugauti, didėjančiu paskyrų sekėjų skaičiumi, didesniu grįžtamoju ryšiu įrašuose (patinka, komentarai, dalintis).

Informantų buvo pasiteirauta, ką jie mano apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą (žr. 3.6 lent.)

3.6 lentelė

### Informantų nuomonės apie piliečių įtraukimą per socialinius tinklus į sprendimų priėmimą

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Piliečių įtraukimo per socialinius tinklus specifika	Perteklinė informacija sudaro sunkumus	<...> labai daug informacijos nereikalingos <...> (I2).
	Padedą sklaidai	<...> socialiniai tinklai padeda sklaidai <...> (I4).
	Per mažai išvystyta kultūra	<...> žmonėms neužtenka kultūros, apie tai kalbėti kultūringai. Pasipila keiksmažodžiai, žeminimai ir netgi iki tokių siaubingų dalykų <...> (I1). <...> žmonės socialiniuose tinkluose nėra subrendę svarstyti (I1). <...> kartais žmonės <...> įsivaizduoja, kad jie yra pilietiškai aktyvūs, bet jie tą savo energiją nukreipia labiau į tą tokį negatyvą <...> (I4).
	Tinkama neprofesionaliam požiūriui	<...> jeigu reikia neprofesionalaus požiūrio, sakykim, ar jums reikia žaidimų aikštelės vaikams, ar jums reikia ten sporto aikštelės <...> (I3).
	Sudaromos galimybės veikti	<...> socialiniai tinklai, jeigu nebūtų jų, tai turbūt manęs pačio kaip vicemero <...> tai tikrai sudaro puikias galimybes veikti <...> (I4).
	Dažnai vyksta nesupratimas	<...> yra tie nesusikalbėjimai dėl skirtumų suvokimo, dėl sąvokų nesupratimo <...> (I1). <...> Žinutėje tos emocijos nesijaučia, kartais tu būni ne taip suprastas <...> (I2). <...> žmogus parašo Facebook'e ir jis įsivaizduoja, kad visi matė ir visi jau čia dabar dirba <...> bet taip nėra <...> (I4).
	Dar tik formuojamas bendravimas	<...> Dabar yra būtent ta fazė, kuomet formuojamas savivaldybės ir visuomenės bendravimas (I1).
Piliečiai įtraukiami į diskusijas dėl savivaldybės sprendimų	Įtraukimo tikslas	<...> tikslas būtent, kad įtraukti tokius žmones su kuriais galėtum diskutuoti ir atsižvelgti į jų nuomonę <...> (I2).
	Padedą suformuoti argumentus	<...> Paskui būtent turėti tuos argumentus priimant sprendimą, kodėl tu balsuoji taip arba kodėl tu balsuoji kitaip (I2).
	Piliečiai greitai pareiškia nuomonę	<...> kad žmonės galėtų išreikšti savo nuomonę balsuojant (I2). <...> žmonės yra būtinai išklausomi, nes jie yra matomi <...> <...> yra pakankamai didelė priemonė ir meras nevengia rašyti per Messenger'į, rašyti greitai, siųsti <...> (I4).
	Per mažas teisinis pagrindas	<...> žmonės turi galimybę tą, bet yra dar labai daug procedūrų <...> ar čia turi juridinę galią tos apklausos ir pan. (I1)
	Ypač aktualiems klausimams	<...> Jeigu yra opesnis klausimas, tai naudoji <...> (I3).
	Prarandamas efektyvumas esant didelei diskusijai	<...> Tu prarandi efektyvumą, prarandi laiko <...> (I3).
	Piliečiai aktyviai įtraukiami	<...> čia neužtektų vienos rankos pirštų, kur tikrai žmonės parašė, buvo sprendimai, buvo diskusijos ir visą kitą įvairiausiuose lygmenyse <...> (I4).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą per socialinius tinklus padeda vykdyti sklaidą, sudaro galimybes politiškai veikti, tinka neprofesionaliam požiūriui gauti. Šiuo metu dar tik vyksta mokymasis bendrauti su visuomene ir ją įtraukti per socialinius tinklus. Tačiau tai apsunkina perteklinė informacija, kurios socialiniuose tinkluose yra daug. Dažnai pasitaiko nesusikalbėjimų, sąvokų nesupratimų, dėl kurių vyksta ginčai, kritika, įžeidinėjimai. Tam tikriausiai turi įtakos ir kultūra, nes pasitaiko atvejų, kai kalbama nekultūringai, nukreipiamas negatyvas. Dar nėra

pakankamai išsivysčiusi socialinių tinklų kultūra, kurios dėka būtų galima korektiškai ir argumentuotai diskutuoti.

Galima teigti, kad su piliečiais visada stengiamasi diskutuoti ir atgalinis ryšys yra labai laukiamas. Piliečiai, kurie turi argumentuotas įžvalgas, yra įtraukiami į diskusijas dėl savivaldybės sprendimų. Per socialinius tinklus piliečiai yra aktyviai įtraukiami, nes tai yra padaroma greitai. Taip pat pateiktos nuomonės padeda suformuluoti argumentus, kurie tarybos narių yra naudojami priimant sprendimus ir pagrindžiant vieną ar kitą sprendimo būdą. Daroma prielaida, kad ne visiems sprendimams priimti yra įmanoma įtraukti piliečius. Todėl tikslinga diskutuoti tik pačiomis aktualiausiomis problemomis, kurioms piliečiai dažnai pasiūlo tinkamų sprendimų būdų. Paskelbiant tik nedidelės reikšmės nutarimų projektus, kurie yra biurokratinio pobūdžio, būtų neefektyvu laukti piliečių atsako, nes tokie nutarimai vis tiek dėl procedūrinės būtinybės dažniausiai yra patvirtinami. Esant per didelėms diskusijoms, prarandamas efektyvumas, ypač, jeigu nesulaukiama naudingų argumentų. Be to, tokios apklausos, diskusijos socialiniuose tinkluose turi per mažą teisinį pagrindą, t. y., socialiniuose tinkluose pareikštos nuomonės neturi juridinės galios. Tomis nuomonėmis tik gali pasinaudoti tarybos nariai priimdami sprendimus. Tačiau socialiniuose tinkluose vykdomos apklausos nėra oficialiai įteisintos, kad jomis būtų galima pagrįsti sprendimus. Tam reikia papildomai atlikti reprezentatyvias apklausas naudojant kitus instrumentus.

Informantų pasiteirauta, kokius savivaldybės kontekstu aktualius klausimus jie aptaria socialiniuose tinkluose ir kaip reaguojama į piliečių pasiūlytus problemų sprendimo būdus (žr. 3.7 lent.).

3.7 lentelė

### Piliečių pasiūlymai ir savivaldybėje aktualūs klausimai Facebook

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Savivaldybės kontekstu aktualių klausimų aptarimas	Kuruojamos sritys	<...> yra kas susiję su socialine sritimi, miesto, sakykim, ūkio veikla, ekonominiai dalykai, kur aš turiu žinių ir pakankamai kompetencijų apie juos kalbėti <...> (I2). Pagrindė infrastruktūrą, socialines problemas, švietimą <...> (I3). <...> daugiausia atvejų susiję su mano kuruojama sritimi, įvairiais projektais, įvairiais sprendimais ir pan. Bet šiaip iš esmės tai viskas <...> (I4).
	Paprasti klausimai	<...> dažnai ir paprastais klausimais kažkokiais galima diskutuoti <...> (I2).
	Visi savivaldybės klausimai	Visada išėjus kažkokiam žinutei, nutarimui <...> tiesiog paimu tą diskutuotiną klausimą ir įkeliu pas save <...> (I1). Realiai visos reguliuojamos, kurias prisiliečia, kurias reguliuoja vietos savivalda (I3).
	Aktualiausi klausimai	Dabar, aišku, COVID'o situacija ir visa kita. Kaip, kas, su kokiais sprendimais, kokie sprendimai ekstremaliųjų komisijų <...> (I4).
	Politiniai klausimai	<...> kadangi, pats esu kandidatas į Seimą, aišku, rinkimų tema daug tenka <...> (I4).
Piliečių pasiūlyti problemų sprendimo būdai	Reaguojama į pasiūlymus	Gerai reaguuju <...> (I2). <...> gali atsirasti labai teisingų, gerų sprendimų (I2). <...> stengiuosi visada, kad gyventojai jie patys dalyvautų toje politikoje <...> (I3).
	Pasiūlymai įgyvendinami	<...> Tai net ir pats teikiu ir dabar netgi turiu parengęs keletą temų ir bandysiu teikti tarybos sprendimus, kas susiję yra su konkrečiomis temomis būtent išgirdus iš žmonių tam tikrus dalykus <...> (I2). <...> tikrai yra racionalių pasiūlymų, kur tikrai atkreipiame dėmesį ir matome galimybę sureaguoti arba apie tai buvo nepagalvota (I4).
	Apsvarstomas įgyvendinamumas	Tai kiekvieną pasiūlymą įvertini arba iš karto atmeti, nes tu žinai, kad tai yra neįgyvendinama <...> (I3).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Informantai socialiniuose tinkluose dažniausiai aptaria kuruojamų sričių klausimus. Pagal esamą situaciją yra aptariami aktualiausi ir paprasti kasdieniai klausimai. Rinkiminiu laikotarpiu nevengiama diskutuoti politiniais klausimais. Bendrai, aptariami visi savivaldybėje diskutuojami klausimai, kurie aktualūs piliečiams. Tačiau yra specifiniai sprendimai, kurie nediskutuojami su piliečiais: „<...> *kažkokie dalykai, kurie yra labai specifiniai, bet savivaldybė juos turi vis tiek atlikti. Kaip pavyzdys, kažkokia detaliųjų planų tvirtinimai <...> visokie tokie turto perdavimai ar dar kažkas, tai yra daugybė sprendimų, kurie yra visiškai techniniai, o ne... Dažnai ateinantys iš viršaus, nes tai įstatymas reikalauja ir, ta prasme, taryba turi juos tvirtinti*“ (I2). Taigi, tam tikri biurokratiniai sprendimai nėra aptarinėjami su piliečiais, nes įvairūs nutarimai yra tiesiog reikalingi įstatymų nustatyta tvarka.

Aktyviai reaguojama į piliečių pasiūlytus problemų sprendimų būdus. Stengiamasi, kad piliečiai patys dalyvautų politikoje: „<...> *pirmiausia stengiesi įtraukti gyventoją patį. Jeigu matai, jog jis yra jaunas, moka naudotis technologijomis, telefonais, el. paštu, tai stengiesi priversti jį pačiam tai padaryti. Stengiesi įtraukti gyventojus į tų projektų svarstymus ateiti <...> rengiami projektiniai pasiūlymai. Išsirenki objektą, tarkim Talšos ežerą, mums jį reikia įveiklinti. Tada, sakykim, profesionalai sako, ten tą, tą, tą galima, ten takelį, kažkokių žaidimo aikštelių, ten grilinių <...> projektinių pasiūlymų stadija ir pasikvieti gyventojus galbūt jie dar norėtų kažką matyti tenais. Tai tada jie ateina, sako čia gal trūksta vaikų žaidimo aikštelių, čia gal to per daug, to nereikia <...> tada projektuotojas vėl išeina, sudėlioja <...> vyksta antra stadija jau projekto aptarimas <...> vėl tu kvieti gyventojus. Iš tikrųjų jie yra pasyvūs tose stadijose labai. Aktyvūs jie pasidaro tada, būtent savo aktyvumą reiškia socialiniuose tinkluose, <...> kai jau yra kažką per vėlu daryti iš principo*“ (I3). Tačiau pastebima, kad patys piliečiai nėra linkę įsitraukti tam tikrose stadijose, kai jie kviečiami tai daryti. Nepaisant to, gauti piliečių pasiūlymai yra apsvarstomi, įvertinamas įgyvendinamumas. Informantų patirtyje yra atvejų, kai gaunami racionalūs pasiūlymai, į kuriuos reaguojama. Taip pat tarybos nariai gauna nemažai pasiūlymų, kuriuos parengia ir teikia tarybos posėdžių metu.

**Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą naudojant socialinius tinklus.** Interviu metu teirautasi informantų nuomonės apie socialinių tinklų panaudojimą savivaldybėje (žr. 3.8 lent.).

3.8 lentelė

### Savivaldybės sudaromos galimybės piliečiams įsitraukti į sprendimų priėmimą per Facebook

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Socialiniai tinklai padeda atkreipti savivaldybės vadovų dėmesį	Mero	<i>Aš manau, kad vadovų, kaip mero, tai labai padeda &lt;...&gt; (I3).</i>
	Vicemero	<i>&lt;...&gt; iš karto parašo tas keliukas bus išasfaltuotas tada ir tada &lt;...&gt; (I1). &lt;...&gt; mero pavaduotojas taip pat labai daug dėmesio skiria &lt;...&gt; (I3).</i>
	Administracijos direktoriaus	<i>&lt;...&gt; administracijos direktorius, kiek žinau, tai jis nelabai turi laiko &lt;...&gt; (I3).</i>
	Tarybos narių	<i>Labai, nes tikrai reaguojame &lt;...&gt; (I4). &lt;...&gt; Tą patį labai aktyviai darė &lt;...&gt; (I1). &lt;...&gt; žinutę greičiausiai pasiekti ir greičiausiai perduoti būtent gali per socialinius tinklus &lt;...&gt; (I2).</i>
Savivaldybės sudaromos galimybės	Dalyvaujamas biudžetas	<i>Savivaldybė savo biudžete numato ten keliasdešimt ar šimtą tūkstančių eurų, tuomet visi žmonės &lt;...&gt; teikia savo idėjas, tuomet už tas idėjas patys žmonės šiauliečiai balsuoja &lt;...&gt; (I2) &lt;...&gt; yra dalyvaujamas biudžetas pas mus &lt;...&gt; (I3).</i>
	Savivaldybės Facebook paskyra	<i>Savivaldybė turi irgi savo Facebook'o paskyrą &lt;...&gt; (I3). &lt;...&gt; turime Šiaulių savivaldybės Facebook paskyrą &lt;...&gt; (I4).</i>



	Galimybių nesudaro	<i>Per Facebook ir per kitus socialinius tinklus tiesioginio priėmimo galbūt nesudaro &lt;...&gt; (I2).</i>
--	--------------------	---

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad socialiniai tinklai padeda atkreipti savivaldybės vadovų dėmesį, ypač mero. Pastebima, kad piliečiai vis aktyviau naudoja socialinius tinklus nuomonei pareikšti, pateikti pastebėjimus ir nebijo rašyti tiesiogiai merui, vicemerui ir tarybos nariams. Iš savivaldybės pusės, meras, vicemerai, tarybos nariai maloniai bendrauja su piliečiais socialinių tinklų pagalba ir teigia, jog tai gera ir greita priemonė, kuria galima bendrauti tarpusavyje. Matoma, kad administracijos direktorius nesinaudoja socialiniais tinklais. Informantai ne kartą paminėjo, kad Šiaulių miesto meras yra sektinas pavyzdys, kaip reikia bendrauti su piliečiais socialinių tinklų pagalba: „<...> *Kaip pavyzdys, buvo prieš porą metų važiuojamojoje dalyje esančių Šiaulių vandenių, taip vadinamų šulinių, kur yra įkretimai, duobės tam tikros, automobiliu važiuoti, ten buvo vienas pilietis aštriai parašęs, užtaginęs merą, mane patį. Meras sako, gerai, galime, rytoj į rytinį prašome ateiti pristatyti problemą. Buvo Šiaulių vandenių vadovai visi pakviesti, išsiaiškinta, sudarytas planas per artimiausią savaitę ir tada kaip kas atsakė į klausimus ir visa kita <...>*“ (I4). Taigi, piliečio pastebėjimas apie duobėtus kelius buvo išgirstas. Į susirinkimą pakviesti piliečiai ir atitinkamų įmonių atstovai. Išsiaiškinta problemos priežastis, sudarytas darbų planas ir laikui bėgant išspręsta problema visame mieste. Piliečiai yra matomi socialiniuose tinkluose ir atkreipiamas dėmesys į jų iškeltas problemas. Tačiau, remiantis interviu rezultatais, reikia siūlyti konkrečius sprendimų būdus, nes Facebook ir kiti socialiniai tinklai nėra reglamentuoti ir ten pareikšta nuomonė gali likti nepastebėta, jeigu patys piliečiai nesiima iniciatyvos teikti pasiūlymus oficialiais kanalais.

Savivaldybė kuria prielaidas piliečiams įsitraukti į vietos savivaldos valdymą socialinių tinklų pagalba. Viena iš tokių sudaromų galimybių – savivaldybės Facebook. Savivaldybė turi savo Facebook paskyrą, kurioje piliečiai gali aktyviai reikšti nuomones, pasiūlymus, komentuoti skelbiamą informaciją. Čia piliečiai gali greitai teikti pasiūlymus ir taip pat greitai gauti atsakymą, matyti ar jo nuomonė pastebėta. Be to, greičiau sulaukiama informacija su tiksliais nuorodomis kur, kaip, kada kreiptis, kad pasiūlymai būtų įgyvendinti. Kita galimybė piliečiams įsitraukti į sprendimų priėmimą, tai yra dalyvaujamas biudžetas. Savivaldybė yra numaciusi lėšas dalyvaujamam biudžetui, kur piliečiai patys siūlo idėjas, už jas balsuoja ir įgyvendina. Tai yra tikrai geros galimybės piliečiams dalyvauti, tačiau, įsitraukimui per socialinius tinklus, tai tik viena galimybė – reikšti nuomonę. Nors Facebook yra viešinama informacija apie dalyvaujamą biudžetą, tačiau negalima teigti, kad tai galimybė įsitraukti per socialinius tinklus. Taigi, savivaldybė kol kas sudaro mažai galimybių įsitraukti per socialinius tinklus į realų sprendimų priėmimą, nes piliečiai gali tik reikšti nuomonę.

Tam, kad piliečiai įsitrauktų į vietos valdymą, reikalinga tam tikra motyvacija. Informantams buvo sunku įvardinti motyvavimo priemones, kurios paskatintų piliečius įsitraukti į valdymą per socialinius tinklus: „*Tai turbūt kažkokios konkrečiai motyvacijos kaip ir nėra <...>*“ (I2). Pagrindine motyvacijos priemone įvardinta aktuali žinutė: „<...> *motyvacija yra ar įdomi ta žinutė, ar aktuali tema <...>*“ (I2); „<...> *dalindamiesi ta aktualia informacija, dėdami ten tas nuotraukas, stengiamės sužadinti gyventojų smalsumą ir domėjimąsi projektais <...>*“ (I3). Piliečius įtraukti per socialinius tinklus yra sunku dėl įvairių priežasčių (baimių, nedrąsos, psichologinių veiksnių, nenoro, kitų nuomonių ir pan.): „<...> *yra tik žiūrintys, tik stebintys ir juos išjudinti jokių šansų nėra <...> manau yra daugiau psichologiniai dalykai <...>*“ (I1). Tačiau tai bandoma pakeisti pasitelkiant įdomias žinutes, tekstus, aktualijas. Naudojamos įvairios nuotraukos, vaizdo filmukai, kad būtų sužadinas smalsumas, noras, domėjimasis savivaldybės skelbiama

informacija. Stengiamasi piliečius įtraukti į diskusijas. Motyvavimui pasitelkiamas dalyvaujamas biudžetas: „*Motyvavimas <...> susiję su dalyvaujamoju biudžetu <...>*“ (I2). Taigi, savivaldybė naudoja nematerialius būdus ir vieną materialų būdą (dalyvaujamoji biudžeta), kad pritraukti piliečius per socialinius tinklus, bet reikėtų ieškoti naujų būdų piliečių įtraukimui paskatinti.

Toliau analizuojamas piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą. Remiantis teorinėmis išvargomis, informantų klausta, kuriame sprendimų priėmimo etape yra įtraukiami piliečiai (per socialinius tikslus) savivaldybės mastu: problemos nustatymo, sprendimų rengimo, sprendimų priėmimo, sprendimų įgyvendinimo, sprendimų priėmimo vertinimo (žr. 3.9 lent.).

3.9 lentelė

### Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Sprendimų priėmimo etapai	Problemos nustatymas	<i>Yra jau nusistovėjusi praktika kada svarstymai, patys pirmieji &lt;...&gt; (I1). &lt;...&gt; Jau pačioje pirmoje fazėje gali reikšti savo nuomonę, argumentuotą ir pan. &lt;...&gt; (I1). Sakyčiau labiausiai tai galbūt problemų identifikavime &lt;...&gt; (I4).</i>
	Sprendimų įgyvendinimas, sprendimų priėmimo vertinimas	<i>&lt;...&gt; aktyviausiai gyventojai reiškiasi jau pačioje įgyvendinimo ir vertinimo stadijose (I3).</i>
	Visi etapai	<i>&lt;...&gt; visose fazėse žmonės gali dalyvauti &lt;...&gt; (I1). Visuose jie iš tikrųjų dalyvauja &lt;...&gt; (I3).</i>
	Dalyje etapų išitraukia	<i>Vieni dalyvauja nuo pradžios iki galo, kiti įsijungia kituose etapuose &lt;...&gt; (I3).</i>
Socialiniuose tinkluose pareikšta piliečių nuomonė įtraukiama galutinį sprendimą	Pasitelkiamos apklausos nuomonei sužinoti	<i>&lt;...&gt; tai mes apklausų tam tikrą metodą naudojame labiau savo asmeninėse sienose &lt;...&gt; (I4). Meras tą dalyką daro, iš karto išmeta klausimą, iš karto daug visokių nuomonių (I1).</i>
	Vykdomas dalyvaujamas biudžetas	<i>&lt;...&gt; netiesiogiai, kas susiję su tuo, kaip pasakojau dalyvaujamoju biudžetu &lt;...&gt; (I2).</i>
	Piliečių nuomonė neįtraukiama	<i>Na, nelabai dažnai &lt;...&gt; (I3). &lt;...&gt; dažniausiai tie pasiūlymai iš viso niekuo nepagrįsti būna &lt;...&gt; (I3). &lt;...&gt; deja, tokių atvejų, aš nežinau, ten vienetų vienetai turbūt yra ne tik Šiauliuose, bet ir visoje Lietuvoje &lt;...&gt; (I2).</i>

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Taigi, remiantis informantų atsakymais, išsiaiškinta, kad piliečiai yra įtraukiami visuose sprendimų priėmimo etapuose. Tačiau išvelgiama problema, jog įtraukimas būna ganėtinai mažas, kai kurie etapai būna praleidžiami arba vyksta labai greitai, o piliečiai nespėja įsitraukti. Vėliau dėl to sulaukiama neigiamų komentarų, pasipiktinimų, o projektus pataisyti būna per vėlu. Taip pat pastebimas didžiausias piliečių aktyvumas problemos nustatymo, sprendimų įgyvendinimo bei sprendimų priėmimo vertinimo etapuose. Galima teigti, kad piliečiai praleidžia ganėtinai svarbius sprendimų priėmimo etapus, dėl kurių vėliau vyksta nesusikalbėjimas. Informantas pateikė pavyzdį iš Estijos: „<...> *Estijoje, realiai, jeigu, sakykim, viso, kažkokio sprendimo projekto įgyvendinimas ar ten koks nors infrastruktūrinis dalykas, ar kažkokie tai pokyčiai, susiję su tuo pačiu švietimu, ar pan., tai du trečdaliai laiko yra būtent skiriami diskusijai. Tai mes šitą etapą kažkodėl greitai labai prašokame ir tada jau eigoje prasideda, kodėl tokie šviestuvai, kodėl ten dar kažkas, kodėl čia man medžiai iškirsti. Kuomet jau yra iš tikrųjų per vėlu, per brangu ir per daug sudėtinga keisti tą patį sprendimą*“ (I2). Taigi, galbūt vertėtų labiau akcentuoti sprendimo priėmimo etapus ir stengtis, kad piliečiai būtų įtraukti. Aišku, yra sprendimų, kurie negali laukti ilgai ir turi būti patvirtinti

nedelsiant. Galbūt tokiu atveju padėtų aktyvus kiekvieno etapo viešinimas socialiniuose tinkluose, nes tai tikrai atkreiptų dėmesį.

Informantai teigia, kad socialiniuose tinkluose išsakytos nuomonės įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą pasitaiko labai retai. Dažniausiai tai būna netiesiogiai įtraukiama nuomonė, t. y. į sprendimą ji pavirsta per tarybos sprendimą. Yra išrinkti tarybos nariai, kuriems piliečiai gali teikti pasiūlymus, o šie inicijuoja tarybos sprendimo parengimą. Taip pat naudojamos gyventojų apklaustos, kuriose pareikšta nuomonė gali atsидurti sprendimų priėmimo per tarybos narius. Be to, piliečių nuomonė per socialinius tinklus atsispindi dalyvaujant biudžete.

**Iššūkliai ir ateities perspektyvos.** Informantų pasiteirauta, kokie, jų nuomone, iššūkliai kyla piliečiams ir savivaldybei naudojant socialinius tinklus (žr. 3.10 lent.).

3.10 lentelė

### Iššūkliai savivaldybei ir piliečiams naudojant socialinius tinklus

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Iššūkliai kylantys piliečiams dalyvauti sprendimų priėmimo procese	Baimė sulaukti kitokios nuomonės	<i>Yra tokie mitai sugalvoti, kad mane ten kažkas persekios, mane nubaus, jeigu aš ten pareikšiu kažką ir pan. &lt;...&gt; (11). Tai galbūt tas iššūklis tai, kad reikšdamas savo nuomonę gali sulaukti kitaip manančių atakų, išpuolių gal ne fizine prasme, bet psichologine &lt;...&gt; (14).</i>
	Neteisingas priemonių naudojimas	<i>&lt;...&gt; teikia pasiūlymus ne ten kur reikia &lt;...&gt; (13).</i>
Iššūkliai kylantys savivaldybei įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą	Neįmanoma įtraukti visų	<i>&lt;...&gt; visų pritraukti mes ir nepritrauksime &lt;...&gt; (11).</i>
	Klaidų nepripažinimas	<i>&lt;...&gt; nebijoti pripažinti, kad yra padaryta klaida ar kažkas &lt;...&gt; (12). &lt;...&gt; pasiklausti žmonių kažkokios tai nuomonės ir pasakyti, kad kažkas yra blogai ir reikėtų daryti geriau (12).</i>
	Sunku sudominti piliečius	<i>&lt;...&gt; nuolatinis tas iššūklis turbūt, kaip sudominti žmones ir kaip pasiekti kaip įmanoma įvairesnį tą respondentų, pavadinkim, skaičių &lt;...&gt; (14).</i>
	Gaunamos informacijos analizė	<i>Tai visą tą informaciją surinkti, susisteminti, pasidaryti kažkokias išvadas &lt;...&gt; (13).</i>
Bendradarbiavimo per socialinius tinklus su piliečiais stiprinimas	Materialus motyvavimas	<i>&lt;...&gt; Galėtų būti kažkokie rimti ekonominiai pasiūlymai, kurie būtų premijuojami &lt;...&gt; (11). &lt;...&gt; gal atsirastų fondas &lt;...&gt; (11).</i>
	Nematerialus motyvavimas	<i>&lt;...&gt;. Sugalvoti tame pačiame Facebook'e garbės lentą &lt;...&gt; (11).</i>
	El. pašto pakeitimas socialiniais tinklais	<i>Tiesiog jie galėtų pakeisti elektroninį paštą &lt;...&gt; (13).</i>
	Įtraukti kuo daugiau piliečių	<i>&lt;...&gt; kad kaip įmanoma daugiau žmonių įtraukti, kad būtų kiek įmanoma didesnis spektras nuomonės išklaudytas &lt;...&gt; (14).</i>
	Rengti transliacijas patogių piliečiams metu	<i>&lt;...&gt; pataisius tinkamą laiką, nes vis tiek ne visi žmonės 4 ar 5 valandų tarybos posėdyje uždavinės klausimus &lt;...&gt; (12).</i>
Žiniasklaidoje anonsuoti svarbius sprendimus	<i>&lt;...&gt; žiniasklaidoje anonsuojami tie svarbūs dalykai &lt;...&gt; (12).</i>	

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Taigi, piliečiai dažniausiai susiduria su baime sulaukti kitokios nuomonės. Tam gali turėti įtakos tam tikri psichologiniai veiksniai. Taip pat piliečiams sunkumų kelia neteisingas priemonių naudojimas, t. y. informacija pateikiama ne ten, kur jiems yra priimtina. Taip sugaištama daug laiko laukiant atsakymų, patikslinimų, informacijos papildymo. Iš savivaldybės pusės pastebimi iššūkliai: neįmanomas visų piliečių įtraukimas, klaidų nepripažinimas, sunkumai sudominant piliečius, gaunamo grįžtamojo ryšio susistemimas. Galbūt būtų tikslinga skelbti ne tik geras naujienas, bet ir blogas, taip prašyti piliečių nuomonės, įsitraukimo. Tai būtų didelis žingsnis įtraukimo link.

Gyventojai vengia įsitraukti, jeigu mato, kad sprendimas jau parengtas, visapusiškai apmąstytas ir jų pagalba ar nuomonė nereikalinga. Abipusės informacijos, tiek teigiamos, tiek neigiamos, skelbimas padėtų atkreipti daugiau dėmesio, išsiskirti iš kitų bei įtraukti daugiau piliečių.

Žiūrint į ateities perspektyvas, informantai pateikė nuomonę apie tai, kaip socialiniai tinklai galėtų būti išnaudojami ateityje. Jų nuomone, ateityje socialiniai tinklai galėtų pakeisti net ir elektroninį paštą. Reikėtų pakoreguoti esamą tvarką ir pasitelkus socialinius tinklus visus savivaldybės posėdžius transliuoti patogiu metu gyventojams. Diskusijos galėtų būti anonuojamos žiniasklaidoje, kad įsitrauktų daugiau piliečių. Piliečiai galėtų būti skatinami materialiomis (bilietai, fondų parama, lėšos, dovanos ir t. t.) ar nematerialiomis dovanomis (Facebook'e garbės lenta ir pan.), jog skatinti piliečių įsitraukimą ir bendradarbiavimą. Tai reiškia, kad reiktų sugalvoti naujų motyvacinių priemonių, kurios skatintų įsitraukti į valdymo procesus. Tam būtų galima sukurti motyvavimo priemonių paketą ar programą.

**Aktyvaus politinio dalyvavimo ir socialinių tinklų sąsajos.** Imtyje atrinkti informantai dalyvavo rinkimuose į LR Seimą. Tam jie naudojo savo socialinius tinklus. Visi kandidatai aktyviai viešino savo veiklas (žr. 3.11 lent.), kėlė aktualią informaciją, komunikavo su piliečiais, naudojo įvairias socialinio tinklo Facebook funkcijas ir įrankius. Informantai maksimaliai įveiklino socialinį tinklą Facebook. Jo pagalba pristatė save, padėjo pasiekti norimų rezultatų, Facebook draugai padėjo dalintis informacija ir paremti rinkiminę kampaniją. Socialiniai tinklai rinkimų metu suteikia galimybę visiems dalyvauti vienodai, nepaisant turimų finansų, nes čia – vertinamas turinys, kurį skelbia kandidatai.

3.11 lentelė

### Facebook įveiklinimas kandidatavimui į LR Seimą

Kategorija	Sub-kategorija	Citatos
Facebook naudojimas kandidatavimui į LR Seimą	Pristatyti save	<...> pabandyti pabrėžti, padėti jam pamatyti mane, mane asmeniškai <...> (11). <...> išnaudojau maksimaliai informacijos sklaidai apie save <...> (13).
	Maksimaliai išnaudotos Facebook funkcijos	Maksimaliai įveiklinau <...> (13). Labai <...> (14).
	Suteikia galimybes visiems, nepaisant finansinių galimybių	<...> Tai suteikia galimybę, tarkim, kandidatui, kai tu neturi kažkokių finansinių, nesi milijonierius. Tai suteikia galimybę lygiai dalyvauti ir būti išgirstam <...> (14).
	Padėjo pasiekti norimus rezultatus	<...> be socialinių tinklų manęs antrame ture tikrai nebūtų <...> (14).
	Naudoti įvairesni įrankiai	<...> stengiausi komunikuoti videoformatu, o ne vien tekstais (12).
	Pasitelkta Facebook draugų pagalba	<...> įtraukdamas žmones, prašydamas, kad jie pasidalintų <...> (12). <...> paskelbiau, <...> kad antram turui irgi reikia finansų. Labai esu maloniai nustebęs, kad vien po vakar padaryto įrašo <...> suaukojo man rinkiminei kampanijai <...> (14).
Žinių ar įgūdžių trūkumas visiškai išnaudoti Facebook	Facebook funkcijų visiško panaudojimo	<...> tiesiog mačiau, jog reikia samdyti žmogų, kuris tam Facebook'e man sudėliotų viską <...>. (11). <...> Facebook'as <...> jį atsinaujina nuolat <...> turi savo komandą ir toje komandoje yra tikrai nemažai ir jaunų žmonių, kurie tuos socialinius tinklus pažįsta <...> (14).
	Rinkodaros žinių	<...> tinkamu laiku ir kada dalintis ir kada yra ta žinutė ar postas aktualus, kada jį reikia „sponsorinti“, kokios tikslinėms grupėms „sponsorinti“ <...> (12).
	Finansų	<...>. Galbūt ne įgūdžių trūko, o pinigų, nes, ta prasme, yra mokama reklama <...> (13).
Kiti iššūkiai	Susikaupti ir atskirti	<...> nusiraminti ir žiūrėti kaip elgiasi kiti <...> (11).

naudojant Facebook kandidatavimo metu	realybę	<...> nereikia susitapatinti su Facebook'u, gyvenimas eina sava vaga <...> (I4).
	Sudėtinga atsakyti visiems	<...> sudėtinga į visus išsamiai atsakyti <...> (I2). <...> vienam galbūt yra sudėtinga tenai tiek daug atrašinėti <...> (I3).
	Išlaikyti toleranciją	<...> Iššūkis išlaikyti tą storą odą ir visą kitą, atskirti kur tai yra tikrai natūralus galbūt pyktis, <...> o kur tai yra „heiteris“ <...> (I4).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nepaisant, maksimalaus, informantų nuomone, Facebook įveiklinimo, vis tiek pasitaikė tam tikrų sunkumų ar įgūdžių trūkumo. Kalbant apie įgūdžių trūkumą, pabrėžiamas rinkodaros žinių bei Facebook funkcijų visiško panaudojimo įgūdžių stygius. Tačiau tai buvo kompensuota pasitelkiant profesionalų pajėgas. Vienas iš minimų trūkumų yra finansinis, kad turint daugiau pinigų, galima naudoti platesnį Facebook funkcijų spektrą. Socialiniame tinkle yra daug mokamos reklamos, todėl kai kurie galėjo sau leisti tik tam tikrą nemokamą reklamos sklaidą.

Analizuojant iššūkius, su kuriais informantai susidūrė kandidatavimo metu per socialinius tinklus, nustatyta, kad didžiausias iššūkis yra laiko stoka, nes nespėjama atsakyti į visus užklausas, reikalaujančias grįžtamojo ryšio, kuriam reikia skirti daug laiko arba papildomų pajėgumų. Kitas iššūkis labiau psichologinis, kad reikia nusiraminti, susikaupti, atskirti Facebook nuo realaus gyvenimo, išlaikyti toleranciją. Kandidatavimo metu reikalingas ypatingas susikaupimas, nes sulaukiama visokių nuomonių, oponentų atakų. Pravartu nepasimesti, parodyti savo puoselėjamas vertybes, nepriimti visko asmeniškai. Taigi, iššūkių nėra materialūs, daugiausiai trūksta laiko ir reikalinga ramybė, kad į viską būtų reaguojama tinkamai.

Apibendrinus savivaldybės atstovų nuomonę, socialiniai tinklai yra per mažai panaudojami piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą. Pastebimi įvairūs trūkumai – tik tam tikros informacijos (selektyvus) skelbimas, sunku atsakyti į visų piliečių užklausas. Įtraukimui pasitelkiama per mažai motyvavimo priemonių. Pati savivaldybė kaip institucija, sudaro galimybę pareikšti nuomonę Facebook socialiniame tinkle, bet piliečių įtraukimui nesudaro galimybių. Nustatyta, kad meras, vicemeras, tarybos nariai aktyviai naudoja socialinius tinklus piliečių nuomonei gauti. Pasitaiko atvejų, kai tos nuomonės yra svarbios ir įtraukiamos į sprendimų priėmimo procesus. Tačiau patys piliečiai vis dar nėra aktyviai įtraukiami į visus vietos savivaldos sprendimus. Nors hipotetiškai jie gali dalyvauti visuose etapuose, tačiau dažniausiai įsitraukia problemos identifikavimo etape bei sprendimų priėmimo vertinimo etape, kai korekcijos nėra lengvai įgyvendinamos. Taigi, reikalinga atkreipti daugiau dėmesio į socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui, nes remiantis tyrimo rezultatais, tai yra puiki priemonė bendravimui su piliečiais.

### **3.3. Socialinių tinklų panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą stiprinimo galimybės**








Facebook įrašų turinio analizės metodu aiškinamasi, kaip šiuo metu naudojami ir kam pasitelkiami socialiniai tinklai Šiaulių miesto savivaldybėje. Išanalizuoti Šiaulių miesto savivaldybės bei tyrimo informantų Facebook įrašai jų paskyrose 2020 metais (sausio–spalio mėnesiais). Iš viso išanalizuoti 327 organizacinio lygmens bei 335 individualaus lygmens įrašai. Įrašų atrankai taikyti šie kriterijai: 1) savalaikiškumas; 2) paskelbti kaip autoriniai pranešimai; 3) įrašuose minimi klausimai, susiję su Šiaulių miesto gyventojų interesais.

**Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų turinio analizė.** Šiaulių miesto savivaldybė yra sukūrusi Facebook puslapį. Jame yra 10789 draugai bei 11252 sekėjai. Analizuojamu laikotarpiu

nėra paskelbtų įrašų viešose grupėse. Išanalizuoti 327 įrašai. Socialinių tinklų programavimo rodikliai pateikiami 3.12 lentelėje.

3.12 lentelė

### Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašuose sulaukiamos reakcijos

	Patinka skaičius							Iš viso reakcijų	Bendrinimų skaičius	Komentarų skaičius
										
Iš viso skaičius	38221	2881	248	161	392	118	109	42130	11130	3178
Dalis %	90,7	6,8	0,6	0,4	0,9	0,3	0,3	100		

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad daugiausiai sulaukiama paspaudimų „patinka“, kurie sudaro beveik 91 proc. visų reakcijų. Mažiausiai, po 0,3 proc. gautos reakcijos – „liūdnas“ ir „piktas“. Pagal iš viso sulaukiamų reakcijų skaičių, matoma, kad kiekvienas puslapio sekėjas sureagoja beveik po 4 kartus analizuojamu laikotarpiu. Tačiau tai yra palyginti mažas skaičius, nes per analizuojamus 10 mėnesių, žmogus sureagoja tik į 4 įrašus. Taigi, įrašai yra perskaitomi, bet ne visi įrašus peržiūrėję asmenys yra linkę palikti grįžtamąjį ryšį. Neretai vietoje „patinka“ paspaudimo asmenys bendrina įrašą arba komentuoja. Analizuojamu laikotarpiu įrašai buvo bendrinti 11130 kartų bei pakomentuoti 3178 kartus. 22 įrašai nebuvo nei karto bendrinami. 87 įrašai nesulaukė nei vieno komentaro.

Toliau pateikiama statistika apie įrašus, sulaukusius daugiausiai ir mažiausiai grįžtamojo ryšio (žr. 3.13 lent.).

3.13 lentelė

### Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašai sulaukę daugiausiai ir mažiausiai reakcijų

	Daugiausia			Mažiausia		
	Sk.	Įrašo data	Įrašo turinys	Sk.	Įrašo data	Įrašo turinys
Iš viso reakcijų	1168	2020-06-12	Fontanų vaizdo įrašas	1	2020-03-24	Drive-in patikros punkto atidarymas
Bendrinimų	1004	2020-06-12	Fontanų vaizdo įrašas	1	2020-01-16	Biudžeto pristatymas
Komentarų	157	2020-06-26	Prisikėlimo aikštėje montuojami suoliukai	1	2020-03-19	Informacija laukiantiems socialinių būstų

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad daugiausiai reakcijų ir bendrinimų sulaukė vaizdo įrašas su šviečiančiais fontanais. Daugiausiai komentarų pateikta prie informacijos apie Prisikėlimo aikštėje montuojamus suoliukus. Taigi, galima teigti, kad daugiausiai komentarų ir reakcijų gaunama skelbiamuose įrašuose apie tam tikrus infrastruktūros pasikeitimus. O bendro pobūdžio, pramoginės naujienos sulaukia bendrinimų, paspaudimų „patinka“. Mažiausias grįžtamasis ryšys pastebimas įrašuose, kurie yra trumpalaikiai, tiesiog informuojantys ir nesukelia tam tikrų emocijų, kurias piliečiai norėtų išreikšti.

Šiaulių miesto savivaldybė Facebook paskyroje talpina daug įrašų, kurie aktualūs piliečiams. Įrašų turinys yra labai įvairus, t. y. nuo sveikinimų iki aktualiausių naujienų (žr. 3.14 lent.).

## Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų turinys

Kategorija	Sub-kategorija	Įrašų turinys
Informacinis	Dalijamasi visa šiauliečiams aktuali informacija	Švietimas, infrastruktūra, biudžetas, ataskaitos už praėjusius metus, naujienos, pasirašytos sutartys, naujai statomos gamyklos, informacija neįgaliesiems. Įdiegtos naujovės mieste. Numatomos investicijos. Parama gyventojams ir verslui. Socialinių paslaugų teikimas.
	Atliekami darbai mieste	Renovacijos, rekonstrukcijos darbai, tvarkomos gatvės, ribojimai dėl atliekamų darbų. Atlikti darbai, remonto pabaiga.
	Kviečiama dalyvauti viešajame valdyme	Raginama dalyvauti apklausose, rinkimuose, siūlyti idėjas Šiauliams. Tapti savanoriais. Teikti paraiškas daugiabučių rekonstrukcijai. Miesto biudžeto pristatymas. Dalyvavimas viešuosiuose svarstymuose.
	Dalyvaujamas biudžetas	Kviečiama teikti idėjas, balsuoti.
	COVID-19 informacija	Sergančiųjų skaičiai, apribojimai ir reikalavimai karantino metu ir po jo. Epidemiologinė situacija. Priemonės esančios mieste. Informacija dėl kaukių dėvėjimo. Liptinių, stotelių, autobusų dezinfekavimas. Karščiavimo klinika. Drive-in punktas.
	Tiesioginės transliacijos	Dalinamasi nuorodomis į tiesiogines posėdžių, konferencijų transliacijas, skelbiamos transliacijų datos. Rengiamos transliacijos dėl naujovių susijusių su ugdymu karantino metu.
Racionalus	Tarpinstitucinių santykių palaikymas	Savivaldybėje apsilankė VU rektorius.
	Tarptautinių santykių stiprinimas	Mero kreipimasis į Baltarusijos miestą-partnerį. Kroatijos kariuomenės nariai dalyvavo piligriminiame žygyje. Sveikinimai Latvijai nepriklausomybės atkūrimo dienos proga. Šiaulių meras susitiko su Belgijos merais ir NATO kariais.
	Bendradarbiavimas su ambasadų atstovais	JAV, JK, Kroatijos ambasados atstovų apsilankymai. Globalių Šiaulių ambasadorė Airijoje dalyvavo Dubline vykusiame parodoje ir pristatė Šiaulių miestą.
Tapatybės	Mero nuomonė	Apie turistų niokojančius veiksmus Kryžių kalne.
	Atstovavimas Šiauliams	Meras kreipėsi į ministrą pirmininką dėl Šiaulių oro uosto infrastruktūros. Mero susitikimas su regiono vadovais ir prezidentu.
	Miesto laimėjimai	Į Šiaulius ateina „Mesto“ gamykla. Šiaulių stendas išrinktas gražiausiu parodoje „Adventur“. Šiaulių miestas pelnė auksinės krivulės apdovanojimą. Prisikėlimo aikštė pretenduoja laimėti geriausio Šiaulių regiono projekto titulą.
	Garbės piliečiai	Šiaulių garbės piliečiai, jų portretų paroda, gimtadienio sveikinimai.
	Sveikinimai Šiaulių vardu	100 metų senolės sveikinimas. Mero linkėjimai ir sveikinimai abiturientams ir šimtukininkams. Meras pasveikino metų mokytojus
	Kvietimas mokytis ir studijuoti Šiauliuose	Šiaulių universiteto, valstybinės kolegijos, profesinio rengimo centro, darbo rinkos mokymo centro švietimo galimybės.
Pramoginis	Mero sveikinimai šiauliečiams	Sveikinimai nacionalinių švenčių proga, miesto gimtadienio proga.
	Organizuojamų renginių informacija, kvietimai	Tarptautinio šiuolaikinio meno festivalio „Virus“ informacija. Kvietimai dalyvauti savivaldybės rengiamose šventėse. Informacija apie įvairius minėjimus.
	Renginių nuotraukos, vaizdo įrašai	Renginių Šiauliuose nuotraukos ir vaizdo įrašai. Šventinių minėjimų nuotraukos. Fontanų vaizdo įrašas vakare.
	Sporto pasiekimai	Džiaugiamasi Šiaulių sportininkų pasiekimais. Informacija apie įvairias varžybas.
	Informaciniai plakatai mieste	Padėkos plakatas gydytojams miesto aikštėje.
	Vėliavos ceremonijos	Šiaulių batalionui įteikta kovinė vėliava. Aikštėje vykstančios vėliavų kėlimo ceremonijos, tiesioginė transliacija.
	Pramogos mieste	Prasidėjo fontanų sezonas. Kinas prisikėlimo aikštėje. Savaitgalį legalus Lietuvos Drag čempionatas.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Analizuojant įrašų turinį, pastebėta, kad dalijamasi įvairia informacija, aktualia šiauliečiams, kuri susijusi su atliekamais darbais mieste, karantino situacija, biudžetu, pramogomis, sveikinimais, miesto laimėjimais. Taip pat piliečiai kviečiami dalyvauti viešojo valdymo procesuose bei dalyvaujajame biudžete. Pagal socialinės žiniasklaidos naudojimo tipus, Šiaulių miesto savivaldybės Facebook paskyrą galima priskirti informaciniam tipui (žr. 3.15 lent.).

3.15 lentelė

### Įrašų skaičius pagal socialinių tinklų naudojimo tipus

Naudojimo tipas	Įrašų skaičius	Įrašų skaičius proc.
Informacinis	218	67
Išreiškiantis	–	0
Racionalus	10	3
Tapatybės	23	7
Pramoginis	76	23

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Net 67 proc. visų įrašų – informaciniai. 23 proc. įrašų priskiriami pramoginiam tipui, tai įvairūs sveikinimai, nuotraukos, ceremonijos, sporto pasiekimais, informacija apie pramogas, organizuojamas šventes. Savivaldybės tapatybės formavimui analizuojamu laikotarpiu skiriama 7 proc. įrašų, kuriais palaikomas Šiaulių miesto įvaizdis ir stiprinamas statusas. Tik 3 proc. visų įrašų atspindi racionalų tipą, kuriuo stiprinami tarpinstituciniai ir tarptautiniai santykiai. Taigi, Šiaulių miesto savivaldybė savo Facebook paskyroje dalinasi visa aktualia informacija piliečiams apie priimtus sprendimus, tačiau piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą išvelgiamas tik dalyvaujajame biudžete. Galima daryti prielaidą, kad skelbiant informaciją tikimasi, jog piliečiai įsitrauks, bet konkrečios tam skirtos priemonės nėra naudojamos.

Kadangi, savivaldybė talpina daug įrašų, ji taip pat sulaukia ir nemažai grįžtamojo ryšio iš gyventojų komentaruose (žr. 3.16 lent.).

3.16 lentelė

### Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų komentarų turinys

Kategorija	Sub-kategorija	Įrašų turinys
Teigiamas grįžtamasis ryšys	Teigiamos iliustracijos	Šypsenėlės, širdelės, plojimai, „patinka“, įvairūs lipdukai, GIF paveikslėliai.
	Atsakymas į sveikinimus	Padėkos, sveikinimai.
	Pritarimas sprendimams	Teisingas sprendimas. Vertinama gerai. Teisingai. Pritariama. Puiku. Labai reikalinga. Gerai sugalvota. Pagaliau gal bus sutvarkyta pakrantė.
	Pateikiami pasiūlymai	Pasiūlymas kur reikia gražinti rodykles. Pasiūlymai dėl vaikų aikštelių aptvėrimo, dezinfekavimo. Reikėtų atramų suoliukams. Reikia dar vieno stulpo valstybinei vėliavai. Galima būtų įrengti kameras stebėjimui kaip Palangos tilto.
	Džiaugsmas atliktais darbais	Džiaugsmas atnaujinta miesto aikšte. Puiki idėja. Puiki spektaklių rodymo iniciatyva. Šiauliai atgimsta. Miestas tvarkosi.
	Linkėjimai	Sėkmės. Padėka už rūpestį. Šaunuoliai.
Neigiamas grįžtamasis ryšys	Nepasitenkinimas valdžia	Nuomonės apie valdančiąją partiją. Miesto valdžia turi rodyti pavyzdį. Nepasitenkinimas valdžia.
	Nepitarimas sprendimams	Kvailas sprendimas. Pasipiktinimas dėl pirkimo sąlygų. Nuimtų lentelių nereikia gražinti. Nesąmonė, kam uždaryti gamtą, kai prekybos centrai pilni žmonių be kaukių.
	Pasipiktinimas meru ar jo veiksmais	Pasipiktinimas dėl mero pasisavintų pinigų. Neigiamas pasisakymas apie merą. Ta pati šutvė. Vėl bus išpjauti medžiai. Miesto meras buvo be kaukės.

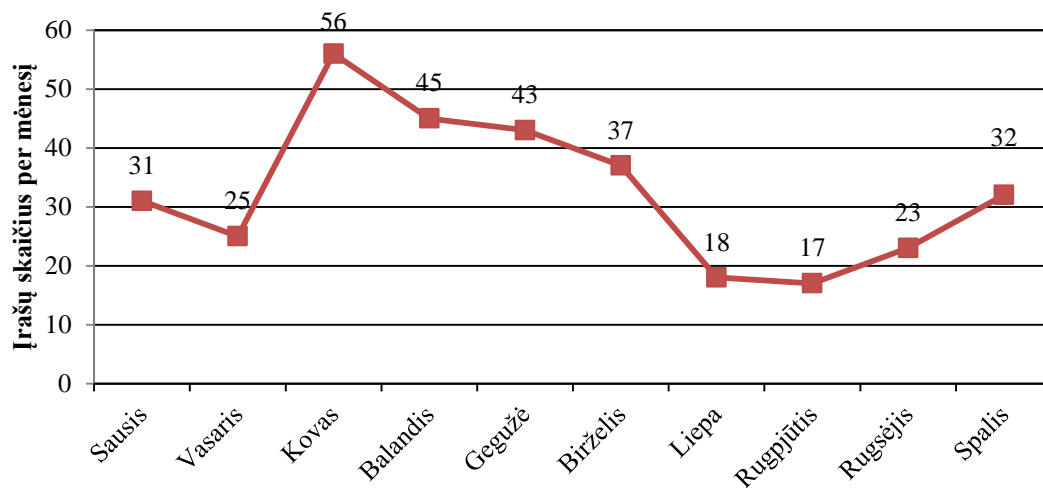


	Netinkamai išnaudojami pinigai	Plaunami pinigai. Pasisavinti pinigai. Neturi kur pinigų dėti.
	Pyktis	Nepasitenkinimas, jog šou ir šv. Mišios nesuderinamos. Pasipiktinimas dėl išpjautų medžių ir mero pasisavintų pinigų. Šlamštas už aukso kainą. Liūdnos iliustracijos. Išvogs. Puiki proga virusą platinti. Pasipiktinimai dėl sambūrių. Medžius iškirto. Baisu, išdaryta. Tarnybos neprižiūri miesto. Trūksta žalumos.
Neutralus grįžtamasis ryšys	Pasitikslinama informacija	Pasitikslinama kur rasti daugiau informacijos. Paprašoma patikslinti nuorodą, nes neatsidaro. Nuotraukų autorius. Kam konkrečiai bus skirta. Kada bus rekonstruojama kita gatvė.
	Nepakankamai informacijos	Pateikiama kur bus remontas, bet nesakoma ar bus atjungtas vanduo. Tiksliai kur kameros stovės, kokio gamintojo. Domėtasi kokiais kitais klausimais buvo bendrauta.
	Pažymimi kiti asmenys	Komentare pažymimas vienas ar keli asmenys.

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pastebima, kad dažniausiai yra sulaukiama teigiamo grįžtamojo ryšio. Gyventojai pritaria idėjoms, džiaugiasi nuveiktais darbais, pasiūlo tam tikrų sprendimų arba pateikia problemas, kurias reikėtų spręsti. Tačiau sulaukiama ir neigiamų komentarų. Dažnai pastebimi tie patys žmonės, kurie būna nepatenkinti valdžia, mero darbais, neteisingu pinigų panaudojimu arba tiesiog išlieja pyktį. Kai klausimas susijęs su infrastuktūra, sulaukiama pasipiktinimų, kad tai nereikalinga, negalima pjauti medžių, reikia daugiau žalumos bei pasiepiamas meras. Dažnai primenamos įvykusios klaidos ar piliečiams „skaudus“ įvykis (kaip išpjauti medžiai). Yra žmonių, kurie nepritaria priimtiems sprendimams, tačiau teigiamos nuomonės nusveria neigiamas emocijas. Be to, pasitaiko neutralaus grįžtamojo ryšio, kai komentaruose tikslinamasi dėl pateiktos informacijos, rašomi pastebėjimai, kad įrašė pateikta nepakankamai informacijos. Ganėtinau populiariau yra ne dalintis informacija su visais draugais, bet žymėti draugus komentare ir tuomet tik tas žmogus mato informaciją. Tai pastebima, nes dažnai komentaruose žymimi kiti Facebook vartotojai.

Analizuojant pateikiamus Facebook įrašus, taip pat vertėtų atkreipti dėmesį į įrašų paskelbimo intensyvumą (žr. 3.6 pav.).



**3.6 pav.** Šiaulių miesto savivaldybės Facebook įrašų intensyvumas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Didžiausias įrašų intensyvumas pastebimas kovo mėnesį, kuomet pasidalinta 56 įrašais. Galima teigti, jog beveik kasdien buvo talpinama po 2 įrašus. Toks išaugęs intensyvumas yra todėl, nes tuo metu prasidėjo karantinas ir savivaldybė talpino daug informacijos susijusios su tuo. Dažniausiai buvo skelbiami reikalavimai karantino metu, naujausia informacija, savivaldybės ir ekstremalių situacijų komiteto sprendimai, naujai parengtos priemonės, informacija apie spaudos konferencijas

ir posėdžius. Tokiu metu didelis informacijos kiekis buvo būtinas, nes savivaldybės Facebook paskyra yra pirminis informacijos šaltinis, kuriuo galima pasitikėti. Vėliau matomas intensyvumo mažėjimas. Rugsjūčio mėnesį įrašų intensyvumas buvo mažiausias nagrinėjamu laikotarpiu, t. y. 17 įrašų. Tuo metu buvo nurimusi viruso situacija, nemažai savivaldybės ir įstaigų darbuotojų buvo atostogose, todėl įvairių renginių, veiklos ir jas sekančių įrašų buvo mažiau. Rugsjūtį dalintasi aktualiais sprendimais, sporto pasiekimais, sveikinti abiturientai, pranešta apie remontų pabaigą. Nuo rugsjūčio vėl stebimas nežymus įrašų intensyvumo augimas.

**Informantų Facebook įrašų turinio analizė.** Analizuoti 335 individualūs įrašai informantų Facebook paskyrose. Analizuojamu laikotarpiu nėra paskelbtų įrašų viešose grupėse. Vienas iš informantų naudoja susikurtą politiko puslapį, kiti naudojami asmeninėmis paskyromis. Paskyrų sekėjų ir draugų skaičiai nurodyti 3.17 lentelėje.

3.17 lentelė

### Informantų Facebook paskyrų sekėjų skaičius

	Paskyra/ Puslapis	Draugų skaičius	Sekėjų skaičius	Analizuojamų įrašų skaičius
Face_I1	Paskyra	4973	-	72
Face_I2	Puslapis	-	1833	26
Face_I3	Paskyra	-	575	130
Face_I4	Paskyra	3969	1082	107








Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Matoma, kad informantų draugų ir sekėjų skaičiai skiriasi. Daugiausia draugų ir sekėjų turi pirmas ir ketvirtas informantai, o mažiausiai – trečiasis informantas. Atliekant tyrimą buvo analizuoti tik autoriniai ir su miesto gyventojams aktualia informacija susiję įrašai. Pastebėta, kad visi informantai savo paskyrose skelbia ne tik miestui aktualią informaciją, bet ir asmeninę. Antrojo informanto Facebook puslapio paskyroje dalijamasi asmeniniais įrašais bei politinio puslapio įrašais, tačiau joje buvo vos 26 įrašai su informacija, susijusia su savivaldybės bei politine veikla. Pirmasis informantas skelbia labai daug įrašų (kartais po 5–6 įrašus per dieną), tačiau analizuoti tik 72, kurie atrinkti pagal kriterijus, kadangi dauguma jo skelbiamų įrašų yra tiesiog pasidalijami arba susiję su asmenine informacija, laisvalaikio praleidimu.

Informantų Facebook įrašų socialinių tinklų programavimo rodikliai pateikiami 3.18 lentelėje.

3.18 lentelė

### Informantų Facebook įrašuose sulaukiamos reakcijos

		Patinka skaičius							Iš viso reakcijų	Bendrinimų skaičius	Komentarų skaičius
											
Face_I1	Iš viso skaičius	3205	346	11	21	28	16	1	3628	162	571
	Dalis %	88,3	9,5	0,3	0,6	0,8	0,4	0,0	100	-	-
Face_I2	Iš viso skaičius	1817	101	5	79	3	14	25	2044	417	322
	Dalis %	88,9	4,9	0,2	3,9	0,1	0,7	1,2	100	-	-
Face_I3	Iš viso skaičius	22952	2510	97	219	241	130	50	26199	2251	6627
	Dalis %	87,6	9,6	0,4	0,8	0,9	0,5	0,2	100	-	-
Face_I4	Iš viso skaičius	15585	1096	47	169	125	37	52	17111	744	3961
	Dalis %	91,1	6,4	0,3	1,0	0,7	0,2	0,3	100	-	-

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad visi informantai daugiausiai sulaukia paspaudimų „patinka“, kurie sudaro apie 90 proc. visų sulaukiamų reakcijų. Kitos reakcijos pasiskirsto įvairiai ir užima mažą visų reakcijų dalį, kai kurie net nepasiekia 1 proc. Pagal iš viso sulaukiamų reakcijų skaičių, daugiausiai reakcijų sulaukia trečiasis informantas, kuris talpina didžiausią įrašų skaičių, tačiau turi mažiausiai sekėjų. Tai reiškia, kad dalinamasi aktualia gyventojams informacija, į kurią sureaguojama. Mažiausiai reakcijų sulaukia antrasis informantas, taip yra todėl, nes jis skelbia mažiau įrašų ir turi nedidelį sekėjų skaičių.

Išsiaiškinta, kad vidutiniškai įrašai sulaukia bent po 10 bendrinimų ir 34 komentarus. Palyginus savivaldybės įrašų komentarus skaičių (3178) su informantų įrašų komentarus skaičiais, matoma, jog kai kurie informantai sulaukia didesnio grįžtamojo ryšio, nei savivaldybės įrašai tuo pačiu laikotarpiu, kurių buvo paskelbta kelis kartus daugiau. Taigi, daroma prielaida, kad informantai pateikia konkretesnę informaciją, kuri aktuali būtent jų sekėjams, todėl ir sulaukiamas didesnis atgalinis ryšys. Be to, matyti, kad informantų sekėjai yra labiau linkę diskutuoti ir komentuoti įrašus, negu juos bendrinti. Ši tendencija pastebėta trijų informantų paskyrose, kuomet komentarus skaičiai ženkliai didesni nei bendrinimų. Taip gali būti todėl, nes informantai dažnai linkę diskutuoti su piliečiais, klausiami jų nuomonės, į ją atsižvelgiama, komentaruose piliečiai patys iškelia diskusijas.

3.19 lentelėje pateikiami duomenys apie įrašus, sulaukusius daugiausiai ir mažiausiai grįžtamojo ryšio.

3.19 lentelė

### Informantų Facebook įrašai sulaukę daugiausiai ir mažiausiai reakcijų

		Daugiausia			Mažiausia		
		Sk.	Įrašo data	Įrašo turinys	Sk.	Įrašo data	Įrašo turinys
<b>Face_I1</b>	Iš viso reakcijų	333	2020-08-14	Rinkiminiai lankstinukai	9	2020-04-06	Informacija apie kaukių pirkimą
	Bendrinimų	20	2020-01-07	Dėl skambinėjančių sukčių	1	2020-02-06	Nuotolinis tarybos posėdis
	Komentarų	60	2020-07-10	Diskusija apie antrą viruso bangą	1	2020-05-28	Dėl Šiaulių oro uosto atnaujinimo
<b>Face_I2</b>	Iš viso reakcijų	496	2020-01-18	Vaizdo filmukas teikti pasiūlymus miesto aikštei	7	2020-05-04	2020 m. biudžeto projektas
	Bendrinimų	111			1	2020-03-03	LSLKD agitacija
	Komentarų	149			1	2020-10-23	Politinė reklama
<b>Face_I3</b>	Iš viso reakcijų	866	2020-10-12	Padėka už rinkimų rezultatus	7	2020-07-17	Dėl pavėžėjimo paslaugų neįgaliesiems
	Bendrinimų	192	2020-04-30	Naujai atidarytas pelikanų fontanas	1	2020-07-09	Padėka savanoriams karantino metu
	Komentarų	251	2020-01-13	Milijono eurų vertės patalpos	1	2020-08-30	Šiaulių naktų akimirkos
<b>Face_I4</b>	Iš viso reakcijų	1800	2020-10-25	Pergalė rinkimuose	20	2020-01-03	Idėjų teikimas Šiauliams
	Bendrinimų	40	2020-03-17	Informacija karantino metu	1	2020-02-16	Sveikinimas Vasario 16-osios proga
	Komentarų	460	2020-10-25	Pergalė rinkimuose	1	2020-10-07	Politinė reklama, parama

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Nustatyta, kad daugiausiai grįžtamojo ryšio sulaukė vaizdo įrašai, rinkiminė informacija, informacija apie karantiną. Taigi, informacija apie rinkimus buvo aktualiausia piliečiams. Mažiausias grįžtamasis ryšys pastebimas įrašuose, kurie yra trumpalaikiai, aktualūs tik tuo metu.

Tai – svarstymai, politinė informacija, agitacija, projektų pristatymas. Tokią informaciją piliečiai gauna ir tiesiogiai iš savivaldybės paskyros, todėl jos atkartojimas asmeninėse paskyrose nebesulaukia tiek daug grįžtamojo ryšio.

Informantų Facebook paskyrose talpinama daug įrašų, kurie aktualūs piliečiams. Įrašų turinys labai įvairus, t. y. nuo sveikinimų iki aktualiausių naujienų (žr. 3.20 lent.).

3.20 lentelė

### Informantų Facebook įrašų turinys

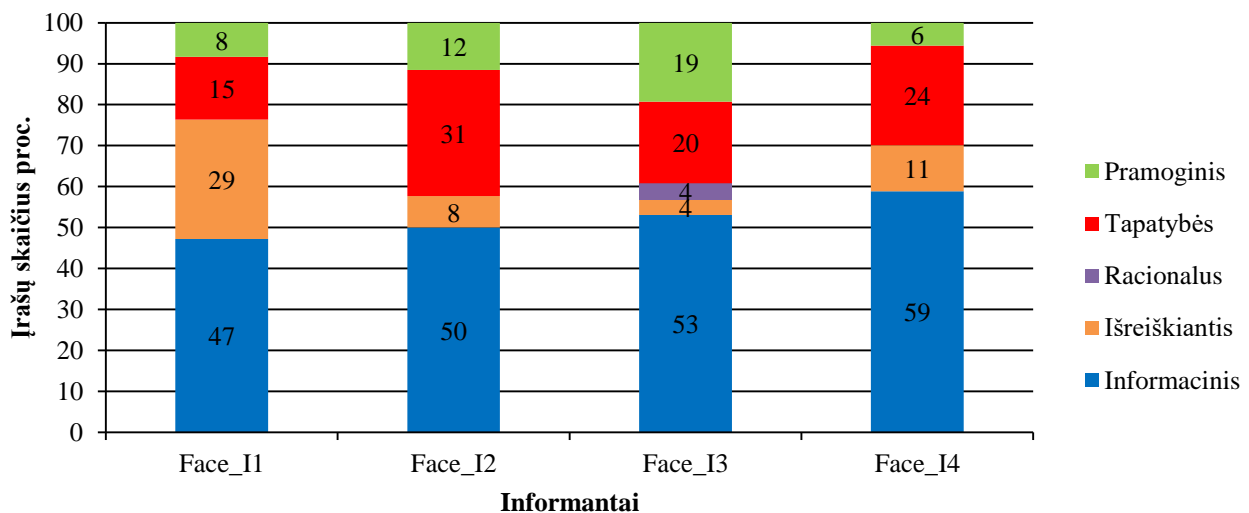
Kategorija	Sub-kategorija	Įrašų turinys
Informacinis	Dalijamasi visa šiauliečiams aktuali informacija	Miesto aikštėje iškelta vėliava. Kvietimas savanoriauti rinkimuose. Prašymas užpildyti klausimyną. Savivaldybės sprendimai (Face_I1). ES lėšų įsisavinimas. 2020 m. biudžeto projektas. IT sektoriaus potencialas Šiauliuose. Vaizdo filmukas apie švietimo svarbą. Sveikatos apsauga ir valdžios nutarimai (Face_I2). Ataskaita už 2019 m. Išaugo nuolatinių gyventojų skaičius. Šiaulių LEZ statybų procesai. Pakartotinio daiktų panaudojimo konteineriai. BMX trasa Dainų parke. Kanklės iš bulvaro medienos (Face_I3). Savivaldybės 2019 m. baigti darbai. Dėl elektromobiliams netaikytino stovėjimo mokesčio. Šiauliai tampa išmaniuoju miestu. Lapės dovanojimas savivaldybei. Pokyčiai Šiauliuose (Face_I4).
	Įsteigta sąjunga	Įsisteigta Krikščionių sąjunga, suvažiavimai, agitacijos, informacija (Face_I1).
	Atliekami darbai mieste	Renovacijos, rekonstrukcijos darbai, tvarkomos gatvės, ribojimai dėl atliekamų darbų. Atlikti darbai, remonto pabaiga (Face_I3). Renovacijos, rekonstrukcijos darbai, tvarkomos gatvės (Face_I4).
	Dalyvavimas viešajame valdyme	Vaizdo filmukas teikti pasiūlymus miesto aikštei (Face_I2). Sociologinės apklausos rezultatai. Atliekama apklausa dėl pietinio pėsčiųjų bulvaro (Face_I3).
	Dalyvaujamas biudžetas	Kvietimas teikti pasiūlymus 2020 m. biudžetui. Balsavimas už idėjas Šiauliams (Face_I3). Idėjų teikimas Šiauliams, vertinimas, balsavimas. Dalyvaujamojo biudžeto rezultatai (Face_I4).
	Rinkiminė informacija	Rinkimams gaminami lankstinukai. Priminimas apie rinkimus. Rekomendacija palaikyti, balsuoti už kitus (Face_I1). Kvietimas stebėti Aušros apygardos debatus. Politinė diskusija su partijos bendražygiais (Face_I2).
	COVID-19 informacija	Nenuvertinkime saviizoliacijos. Gautos vienkartinės kaukės perduotos Šiaulių policijai. Šiaulių miesto epidemiologinė situacija (Face_I1). Informacija apie Covid situaciją Lietuvoje iš Europoje (Face_I2). Informacija dėl koronaviruso, tyrimų rezultatai, žmonių izoliacija, autobusų dezinfekavimas. Karantino informacija (Face_I3). Svarbiausia informacija dėl koronaviruso. Raginimas likti namuose ir laikyti karantino (Face_I4).
	Tiesioginės transliacijos	Nuotoliniai tarybos posėdžiai, kviečiama užduoti klausimus (Face_I1). Bandymas dirbti nuotoliniu būdu (Face_I4).
Išreiškiantis	Keliamos įvairios diskusijos	Diskusijos apie įvairias užsienio ir Lietuvos naujienas. Diskusija apie rinkimus (Face_I1).
	Pateikiama asmeninė nuomonė	Etika ir koronavirusas. Socialinė ir politinė kritika (Face_I1). Nuomonė apie švietimo sistemos sunkumus karantino metu (Face_I2). Apie Darbo partijos darbą. Socialinė akcija prieš V. Simuliko darbus (Face_I3). Apie rinkimus ir vienmandates apygardas, konservatorius, koronaviruso pradžią. Pastebėjimas dėl naujai pastatytų dviračių stovų niokojimo. Apmąstymų dienoraštis (Face_I4).
Racionalus	Kvietimas prisidėti prie socialinių akcijų	Kvietimas aukoti kraujo (Face_I3).
Tapatybės	Atstovavimas piliečiams	Prieš metus išrinkta naujoji Savivaldybės taryba. Metai valdžioje (Face_I3).
	Politinė reklama	Politinė reklama, informacija apie debatus, parašų rinkimas (Face_I1).

		Politinė reklama, kvietimas balsuoti, padėka už palaikymą (Face_I2). Politinė reklama, parašų rinkimas, kvietimas balsuoti, padėka už palaikymą (Face_I3). Apie dalyvavimą rinkimuose, politinė reklama, debatai, parašų rinkimas, parama, padėka už balsavimą (Face_I4).
Pramoginis	Sveikinimai šiauliečiams	Sveikinimas Velykų proga (Face_I1). Sveikinimai nacionalinių švenčių proga (Face_I2). Sveikinimai nacionalinių švenčių ir minėjimų proga (Face_I3). Sveikinimai nacionalinių švenčių proga (Face_I4).
	Renginių nuotraukos, vaizdo įrašai	Tiesioginė Šeimų šventės, krikščionių vienybės šventės, Užgavėnių transliacija. Parodos Kurtuvėnuose nuotraukos (Face_I1). Trijų karalių eiseną tiesiogiai. Šiaulių nuotraukos iš viršaus. Šiaulių naktų akimirkos (Face_I3).
	Vėliavos ceremonijos	Miesto herbinės vėliavos iškėlimas (Face_I4).
	Pramogos mieste	Ką veikti prisikėlimo aikštėje. Talšoje pradėjo plaukioti laivelis (Face_I3).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Analizuojant įrašų turinį, pastebėta, kad dalijamasi Šiaulių miesto gyventojams aktualia informacija apie mieste vykstančius remonto darbus, biudžetą, dalyvaujamą biudžetą, rinkimų informaciją, tiesiogines transliacijas. Taip pat skleidžiamas pramoginis turinys, susijęs su renginiais, ceremonijomis, sveikinimais švenčių proga, rekomenduojamomis pramogomis mieste. Pasitelkiant savivaldybės organizuojamas apklausas, kurias informantai viešina savo paskyrose, leidžiama dalyvauti viešajame valdyme. Informantai stengiasi trumpai pateikti naujienas, iškelti diskusijas, formuoti piliečių nuomonę. Nevengiama parašyti savo nuomonės ir laukti grįžtamojo ryšio. Kadangi, tarybos nariai atstovauja piliečiams ir jų nuomonėms, tikslinga išnaudoti socialinių tinklų suteikiamas galimybes, kurios tikslingai padeda išsiaiškinti piliečių nuomonę apie tarybos narių veiklą.

Pagal socialinės žiniasklaidos naudojimo tipus, informantų Facebook paskyros turinys atitinka informacinį tipą. Taip nustatyta remiantis įrašų atitikimo tipams analize (žr. 3.7 pav.).



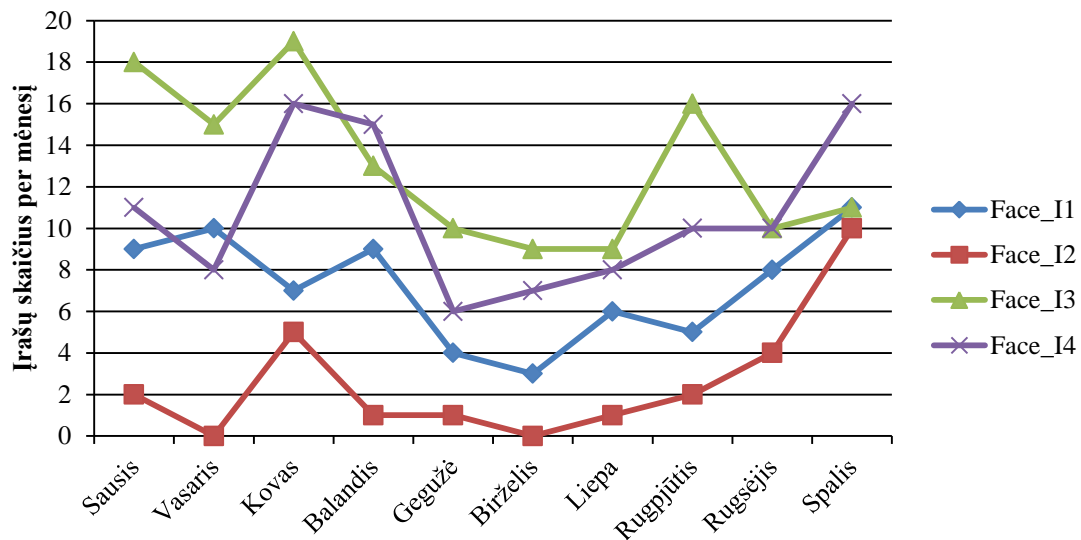
3.7 pav. Informantų Facebook įrašai pagal tipus

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Taigi, informantai daugiausiai naudoja informacinį socialinių tinklų naudojimo tipą. Mažiausiai socialiniai tinklai pasitelkiami inicijuoti, palaikyti, stiprinti santykius su kitais. Vienas informantas yra paskelbęs kelis racionaliam tipui priskiriamus įrašus. Individualiam tapatybės formavimui analizuojamu laikotarpiu skiriama nemažai dėmesio. Daugiausiai pastebima, kad stiprinamas

įvaizdis ir statusas dėl artėjančių rinkimų, nes kandidatavimui į Seimą buvo stipriai pasitelkti socialiniai tinklai. Taip informantai teigė ir interviu metu. Be to, galima pastebėti, jog pramoginis socialinių tinklų naudojimo tipas taip pat aktualus. Dažnai dalinamasi nuotraukomis, sveikinimais, naujai atsiradusiomis pramogomis. Tai taip pat aktualu miesto gyventojams bei informantams.

Analizuojant pateikiamus Facebook įrašus, taip pat atkreipiamas dėmesys į įrašų paskelbimo intensyvumą (žr. 3.8 pav.).



**3.8 pav.** Informantų Facebook įrašų intensyvumas

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Didžiausias įrašų intensyvumas pastebimas kovo mėnesį, kaip ir savivaldybės paskyroje. Toks intensyvumas pastebimas dėl tuo metu prasidėjusio karantino, nes informantai skelbė nemažai įrašų, susijusių su apribojimais, priimtais sprendimais, raginimus likti namuose ir saviizoliacijoje. Tuo metu dideliu informacijos kiekiu buvo dalinamasi ir savivaldybės Facebook paskyroje. Pastebėta, kad įrašai su ta pačia informacija, kiekvieno informanto buvo pateikiama skirtingais būdais, išryškinant svarbiausią informaciją trumpai, dėl to įrašai sulaukdavo didesnio reakcijų skaičiaus.

Kaip matoma grafike (žr. 3.8 pav.), vėliau įrašų intensyvumas mažėja. Individualiai gegužės, birželio bei liepos mėnesiais vėl pastebimas įrašų intensyvumo augimas. Gegužę ir birželį augimui įtakos turėjo karantino pabaiga bei prasidėję ar besibaigiantys intensyvūs infrastruktūros rekonstrukcijų darbai, apie kuriuos buvo skelbiama įrašuose. Liepos mėnesį jau pradėti skelbti įrašai apie artėjančius rinkimus į Seimą bei kandidatavimą. Iki pat spalio mėnesio matoma intensyvumo augimo tendencija. Visi informantai tuo metu dalinosi rinkimine informacija, prašė padėti surinkti parašus, dalinosi politinėmis reklamomis, prašė paramos, skelbė informaciją apie dalyvavimą debatuose ir t. t. Iki pat rinkimų – tai buvo aktualiausia informacija, o vėliau įrašų sumažėjo.

Informantai interviu metu minėjo, kad sulaukia labai daug grįžtamojo ryšio. Tai pastebima analizuojant komentarų skaičių. Be to, atsiskleidžia ir jų turinio kompleksiskumas (žr. 3.21 lent.).

## Informantų Facebook įrašų komentarų turinys

Kategorija	Sub-kategorija	Įrašų turinys
Teigiamas grįžtamasis ryšys	Teigiamos iliustracijos	Palaikomos, teigiamos iliustracijos (Face_I1).
	Atsakymas į sveikinimus	Sveikinimai (Face_I2, Face_I3, Face_I4).
	Pritarimas sprendimams	Reikia laikytis ribojimų (Face_I1). Puiki galimybė universitetams ir švietimo sistemai keistis (Face_I2). Pagaliau realūs darbai. Geras, ilgai lauktas sprendimas (Face_I4).
	Pateikiami pasiūlymai	Įvairūs pasiūlymai miestui. Šiauliai turi potencialo, kuris neišnaudojamas. (Face_I2). Atkreipiamas dėmesys į problemas mieste. Pasiūlymai. Piliečių nuomonės ir pasiūlymai apie erdvių išnaudojimą. Reikia, kad būtų stovėjimo aikštelė. Galėtų būti nemokama. Reikia tokių pokyčių kitose miesto vietose (Face_I3). Patikros punktą reikėjo steigti kitur (Face_I4).
	Džiaugsmas atliktais darbais	Pagyrimai. Puikiai (Face_I1). Džiaugsmas. Miestas bunda (Face_I2). Bus gražu. Atsivėrė erdvė. Pietinis išgražėjęs (Face_I3). Džiugu, kad bus tvarkoma. Smagu matyti progresą. Šauni iniciatyva. Gražu. Šiauliai gražėja (Face_I4).
	Linkėjimai	Sėkmės. Pagarba. Palaikomas rinkimuose. Šaunuolis (Face_I1). Tokių žmonių reikia valdžioje. Sėkmės. Palaikymas (Face_I2). Sėkmės darbuose (Face_I3). Palaikymas. Jūs reikalingas Šiauliams. Sėkmės ir sveikatos (Face_I4).
Neigiamas grįžtamasis ryšys	Nepasitenkinimas valdžia	Nėra tikrosios dešinėsios partijos (Face_I1). Tik ne konservatoriai (Face_I2). Biurokratizmas. Vaidmainiai. Nepasitenkinimas kitais Tarybos nariais. Visi gražiai gieda. Kokia valdžia, tokia ir tvarka. Visa Lietuva korumpuota (Face_I3).
	Nepritarimas sprendimams	Sapnas. Nesąmonė (Face_I2). Nereikalingos pertvarkos (Face_I4).
	Pasipiktinimas meru	Savam stiliuje ponas. Meras nusikalbėjo (Face_I4).
	Netinkamai išnaudojami pinigai	Jie už tai gauna pinigus (Face_I1). Vėl pinigus praplovė (Face_I4).
	Pyktis	Kodėl taip vėlai. Neįmanoma jų įtikinti (Face_I1). Pasipiktinimas, jog dirba užsieniečiai (Face_I2). Graudu (Face_I3). Pasipiktinimai. Nepanašu į debatus. Reikia žmonių kultūros (Face_I4).
Neutralus grįžtamasis ryšys	Pasitikslinama informacija	Kada vyks transliacija (Face_I1). Klausimai kada tvarkys kitas gatves. Kokios naujovės bus. Kaip mobili aplikacija. Kaip greitai sureaguos (Face_I3). Kodėl tam tikri darbai nebaigti. Kada bus ir kur. Klausimai apie šviestuvus, išpjautus medžius, eismą (Face_I4).
	Nepakankamai informacijos	Kas tirs neatvežtinius atvejus (Face_I2). Kur panaudota mediena. Kodėl mokama. Kas lėmė paties tokį apsisprendimą. Kodėl nevienodos investicijos regione (Face_I3). Ar bus galima į programėlę įkelti vaizdo įrašus. Ar bus greičio ribojimai. Kokia situacija su apsaugos priemonėmis medikams. Ar moksleiviai gaus maisto davinius (Face_I4).
	Pažymimi kiti asmenys	Pažymėti žmonės (Face_I2, Face_I3).

Šaltinis: sudaryta darbo autorės.

Pastebima, kad dažniausiai yra sulaukiama teigiamo grįžtamojo ryšio. Gyventojai pritaria idėjoms, džiaugiasi nuveiktais darbais, siūlo sprendimus. Taip pat palaiko tarybos narius, didžiuojasi jais ir jų darbais. Sulaukiama ir neigiamų komentarų. Dažnai pastebimi tie patys neigiamus komentarus rašantys asmenys. Gyventojai reiškia nepasitenkinimą valdžia, nepitaria kai kuriems arba visiems sprendimams. Pasitaiko atvejų, kai piktinamasi mero veikla, pasisakoma, kad pinigai panaudoti

neefektyviai. Būna išliejamas sukauptas pyktis bet kokių klausimų, nors tos neigiamos nuomonės ne visada yra teisingos.

Pasitaiko ir neutralaus grįžtamojo ryšio, kuris pasireiškia patikslinama informacija, paklausimais, nes kartais pasitaiko neaiškumų arba trūksta pateiktos informacijos. Be to, kaip ir visuomet, komentaruose pasitaiko kitų Facebook vartotojų pažymėjimų.

Apibendrinant galima teigti, kad Facebook paskyros naudojamos informacijai viešinti bei tapatybei formuoti. Sulaukiama nemažai atgalinio ryšio iš piliečių, kuris pasireiškia „patinka“ paspaudimais, komentarais, įrašų dalinimusi. Dažniausiai sulaukiama teigiamų reakcijų, padėsinimų, tačiau pasitaiko ir neigiamų komentarų, kuomet pasireiškia nepasitenkinimas valdžia bei sprendimais, neigiamu požiūriu į aplinką ar asmenis. Informantai tinkamai išnaudoja socialinius tinklus, nes skelbiama informacija pasiekia tikslines grupes. Taip yra, nes informantai savo paskyrose sulaukia daugiau grįžtamojo ryšio nei savivaldybė, nors jų sekėjų skaičius ir yra mažesnis. Jiems gali būti lengviau pasiekti tikslines grupes, nes ir patys gyventojai renkasi, ar šiuos politikus sekti. Tačiau, piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą savivaldybės paskyroje nepastebima. Piliečius bandoma įtraukti tik pateikiant informaciją ir tikintis, kad piliečiai patys aktyviai dalyvaus. Aišku, pasitelkiant dalyvaujimąjį biudžetą, piliečiai dalyvauja sprendimų priėmimo procese, bet tai – tik maža sprendimų dalis. Tiek savivaldybė, tiek ir informantai, savo įrašais Facebook paskyrose skatina diskusijas ir piliečių nuomonės raišką, tačiau nenaudoja kitokių tiesioginio įtraukimo priemonių.



## DISKUSIJA

Ankstesniuose tyrimuose, atliktuose Lietuvos tyrėjų, buvo išsiaiškinta: valdžios ir piliečių bendradarbiavimo spragos (Petronytė, Šupa, Markauskaitė, 2015), visuomenės įtraukimo į vietos savivaldos valdymą situacija Lietuvoje (Smalskys ir Šilinskytė, 2016), vietos valdžios patirtis apie piliečių dalyvavimą ir socialinio tinklo Facebook platformos specifiką (Aurylaitė, 2017), Lietuvos vietos valdžios ir piliečių sąveika socialiniame tinkle Facebook (Aurylaitė, 2019), savivaldybių komunikacijos socialiniame tinkle „Facebook“ situacija (Blinstrubas, 2014). Šis magistro darbas siejasi su ankstesniais tyrimais, nes jame analizuojamas piliečių įtraukimas per socialinius tinklus į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje. Ši problematika yra susijusi tiek su komunikacija tarp piliečių ir vietos savivaldos institucijų ir jų atstovų, tiek ir su socialinių tinklų kaip kanalo panaudojimu savivaldos institucijų veikloje. Šiuo magistro darbu praplečiamos srities žinios, kadangi analizuojamas įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą aspektas.

Galima pastebėti, jog Lietuvos mokslininkų atliktų tyrimų rezultatai rodo, kad socialinių tinklų panaudojimas viešajame administravime turi tendenciją kisti (stiprėti). Anot Grundos, Bartkaus, Raipos (2011, p. 571) „sėkmingas socialinių tinklų veikimas ir jų sąveika yra viena iš pagrindinių viešojo administravimo evoliucijos į idealias viešojo administravimo formas sąlygų“. Taigi, 2011 metais buvo tik kalbama apie soc. tinklų panaudojimą kaip idealaus viešojo administravimo modelio instrumentą. Aurylaitė (2017) pažymėjo, kad el. dalyvavimas būtų tinkama priemonė, paskatinanti piliečius įsitraukti į politinių sprendimų priėmimo procesą vietos savivaldoje, o socialiniai tinklai yra efektyvi dalijimosi naujienomis priemonė. Taigi, praėjus 6 metams, identifikuojama, kad socialiniai tinklai – jau realiai naudojama informavimo/viešinimo priemonė, kuri galėtų būti išnaudota ir piliečių įtraukimui į sprendimus. Toleikienė ir kt. (2020), analizavusios el. vadovavimo praktiką savivaldybių administracijose COVID-19 sąlygomis atskleidė, kad komunikacija (mastas, tipas, kanalai, įrankiai) pakito, t. y. dvišalę fizinio susitikimo metu vykstančią komunikaciją pakeitė virtuali daugiakryptė komunikacija. Jau iki pandemijos savivaldybių administracijų vadovų įprastai naudojamus kanalus kaip „Avilys“ ar „Stradas“ nurodymams ir užduotims teikti, papildė ir socialiniai tinklai – Facebook grupės ar Messenger programėlė (susijusi su Facebook), siekiant sutaupyti laiką, greitai pasiekti darbuotoją ir gauti grįžtamąjį ryšį. Tik pandemijos laikotarpiu vadovai pakeitė savo elgseną ir skyrė daugiau dėmesio ir atidumo šiais kanalais perduodamų žinučių formuluotėms ir jų aiškumui. Taigi, 2020 metais atliktas tyrimas rodo, kad socialiniai tinklai tampa ne tik informacijos sklaidos ar komunikacijos su išore (piliečiais) priemonė, bet ir vidinės komunikacijos kanalas. Šiame magistro darbe pristatytas tyrimas patvirtino prieš tai išdėstytas Grundos ir kt. (2011) bei Aurylaitės (2017) prieigas, tačiau kartu praturtino mokslo žinias apie socialinių tinklų panaudojimo galimybes įtraukti piliečius į sprendimų priėmimą, ir prisidėjo prie Lietuvos savivaldybių praktikos analizės, atskleidžiant, kokios jų stipriosios ir silpnosios pusės naudojant Facebook tinklą.

Gauti tyrimo rezultatai patvirtino, kad Šiaulių miesto savivaldybė naudoja socialinius tinklus informacijos pateikimo ir viešinimo tikslais, tačiau iš esmės realus piliečių įtraukimas vyksta tik per dalyvaujamąjį biudžetą. Todėl identifikuotas socialinių tinklų panaudojimo ribotumas lemia, poreikį atrasti kitų priemonių, pageriančių piliečių įtraukimą į viešąjį valdymą.

Socialiniuose tinkluose politiniam įtraukimui sudaromos didesnės galimybės nei pilietiniam įtraukimui. Tyrimas parodė, kad naudojamas politinis įtraukimas duoda labiau pastebimus rezultatus, nes skatinamas rinkiminis piliečių aktyvumas. Tai galima pastebėti pagal informantų Facebook naudojimą kandidatavimui į LR Seimą. Informantai maksimaliai išnaudojo socialinius

tinklus ir taip pasiekė užsibrėžtus tikslus. Pilietinis į(si)traukimas dažniausiai pasireiškia per piliečių pateiktą nuomonę socialiniuose tinkluose vietos savivaldos sprendimų atžvilgiu miesto bendruomenei svarbiais klausimais. Tyrimas parodė, kad nagrinėtu atveju pilietiniam įtraukimui skiriama mažiau dėmesio. Piliečiai įtraukiami tik į kai kuriuos sprendimų priėmimo proceso etapus. Socialiniuose tinkluose pareikšta piliečių nuomonė tiesiogiai įtraukiama į galutinį sprendimą tik per dalyvaujimąjį biudžetą.

*Tyrimo tęstinumas.* Tyrimą būtų galima tęsti papildomai analizuojant aktyvių piliečių ar jų grupių, nevyriausybinių organizacijų nuomonę apie jų įtraukimą į vietos savivaldos klausimų sprendimą, o gautus rezultatus būtų galima palyginti su šio tyrimo, kuris atskleidė vietos savivaldos institucijos atstovų poziciją, rezultatais. Taip pat galima apklausti daugiau tarybos narių (atlikti interviu). Tikslinga išanalizuoti visų Lietuvos savivaldybių situaciją dėl piliečių įtraukimo per socialinius tinklus. Galima būtų analize apimti ir kitus socialinius tinklus, kaip LinkedIn, Instragram ir t. t., identifikuojant, kaip per juos įtraukiami piliečiai.

*Tyrimo ribotumas.* Magistro darbo tyrimas turi tam tikrų apribojimų dėl imties ir laiko aspektų. Apklausti ne visi vienos savivaldybės tarybos nariai. Išanalizuotas tik vienas socialinis tinklas – Facebook. Neišanalizuotas pačių piliečių požiūris į jų įtraukimą. Facebook įrašai išanalizuoti paskutinių metų laikotarpiu, neįskaičiuojant pasidalintų, asmeninių įrašų. Tyrimo rezultatus galima interpretuoti tik vienos savivaldybės kontekste, kol neištirta situacija kitose.

## IŠVADOS

Darbe atskleista, kad piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą gali būti išnaudojami socialiniai tinklai (Facebook, Instagram, Youtube ir kt.) kaip puikus komunikacijos kanalas. Jis naudojamas siekiant ieškoti, rinkti, teikti, viešinti informaciją, kuri yra aktuali tikslinėms grupėms. Taip pat per socialinius tinklus galima išreikšti nuomonę, idėjas, mintis, palaikyti ir stiprinti santykius, kurti bei palaikyti tapatybę, pramoginiam turiniui viešinti. Socialinių tinklų turinys puikiai atskleidžia galimybes reikštis politinio dalyvavimo ir pilietinio įtraukimo iniciatyvoms. Tai atsispindi per socialinių tinklų intensyvumą bei programavimą. Socialiniai tinklai gali būti efektyviai naudojami visuose sprendimų priėmimo etapuose: priimant pasiūlymus, viešinant informaciją, nustatant piliečių prioritetus, vykdant sprendimus, viešinant įgyvendinimą ir laukiant grįžtamojo ryšio. Taigi, socialiniai tinklai yra visuomenei aktuali komunikacijos priemonė, kuri padeda greitai perduoti informaciją, gauti grįžtamąjį ryšį, pasiekti didelį piliečių kontingentą. Pastebimas didėjantis dėmesys piliečių įtraukimui per socialinius tinklus viešajame sektoriuje, nes tai yra numatoma ES ir Lietuvos strateginiuose dokumentuose, tam planuojamas finansavimas, rengiami projektai.

Atliktos dokumentų turinio analizės rezultatai atskleidė, kad Šiaulių miesto savivaldybėje didesnis dėmesys teikiamas netradicinėms komunikacijos priemonėms. Savivaldybė naudoja tinklalapį, Youtube kanalą, Facebook paskyrą. Pastebėta, kad penkerių metų laikotarpiu nuolatinis dėmesys ir išteklių yra skiriami tinklalapiui ir Youtube kanalui. Nustatyta ir tai, kad piliečių susidomėjimas Facebook paskyra auga, nes didėja sekėjų skaičius, tačiau savivaldybė mažai skiria dėmesio Facebook paskyros platesniam išnaudojimui ir nėra numatytų finansinių priemonių šio tinklo didesniai įgalinimui. Ši paskyra atlieka tik informacinio pobūdžio funkciją, naudojamos tik nemokamos Facebook funkcijos.

Interviu su Šiaulių miesto savivaldybės tarybos nariais, atskleidė, kad tarybos nariai puikiai išnaudoja asmeninius socialinius tinklus informacijos viešinimui bei tapatybės išlaikymui. Jie taip pat palaiko piliečių įtraukimą per socialinius tinklus, bet praktika rodo, jog naudojami būdai – nėra tinkamos priemonės įtraukimui skatinti. Nors informantai teigia, kad skatina piliečius dalyvauti ir įsitraukti, piliečiai vangiai reiškiasi sprendimų priėmimo etapuose. Dažniausiai piliečiai įsitraukia tik problemos identifikavimo ir/ar vertinimo etapuose, o kiti svarbūs etapai – praleidžiami. Taigi, informantų nuomonės tyrimas patvirtino, kad Facebook yra puiki priemonė bendravimui su piliečiais ir jų nuomonei sužinoti, tačiau įtraukimui ji dar nėra efektyviai išnaudojama.

Išanalizavus Facebook įrašų turinį nustatyta, kad Šiaulių miesto savivaldybės paskyra daugiausiai išnaudojama informacijos viešinimui. Tiesioginis piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesą naudojant socialinius tinklus pasireiškia tik per dalyvaujamąjį biudžetą, o kitų priemonių išnaudojimo įtraukimui nepastebėta. Atskleista, jog įrašų intensyvumas yra kintantis, daugiausiai įrašai skelbiami tik reaguojant į iškilusias visuomenines problemas (ypač, kai prasidėjo karantinas). Be to, iš piliečių sulaukiama daug grįžtamojo ryšio, į kurį ne visada spėjama sureaguoti. Taigi, per socialinius tinklus piliečiai yra informuojami, jiems yra pateikiama aktuali, nauja informacija, tačiau įtraukimo į savivaldybės sprendimų priėmimo procesą šiuo kanalu yra mažai.

## REKOMENDACIJOS

*Lietuvos savivaldybių asociacijai* rekomenduojama teikti siūlymą LR Seimui, kad socialiniai tinklai būtų patvirtinti kaip oficiali bendravimo su piliečiais ir jų įtraukimo į viešąjį valdymą priemonė. Tai paskatintų savivaldybes išnaudoti socialinių tinklų teikiamas galimybes. Taip pat piliečiai įgautų didesnę pasitikėjimą valdžia, nes jiems būtų sudaryta laisvesnė prieiga prie atviro ir skaidraus sprendimų priėmimo per socialiniuose tinkluose skelbiamą informaciją.

*Šiaulių miesto savivaldybės tarybos nariams* rekomenduojama socialinius tinklus naudoti ne tik informacijos viešinimui, bet ir piliečių pozicijos išsiaiškinimui įvairiais sprendimų priėmimo proceso etapais.

*Šiaulių miesto savivaldybės administracijos direktoriui* rekomenduojama apsvarstyti galimybę viešinti ne tik geras savivaldybės naujienas, bet ir įvairius pranešimus apie probleminius klausimus, sritis, situacijas. Taip piliečiai būtų visapusiškai informuoti, galėtų išreikšti savo poziciją šiais klausimais, padidėtų jų motyvacija turint prieinamą ir įvaldytą kanalą įsitraukti į sprendimų priėmimą.

*Šiaulių miesto savivaldybės Bendrųjų reikalų skyriui* rekomenduojama pasirūpinti, kad Šiaulių miesto savivaldybės Facebook paskyroje įrašai būtų skelbiami nuolat, nepaisant iškilusių techninių ar socialinių problemų. Tai padėtų pritraukti daugiau piliečių sekti naujienas. Taip pat rekomenduojama paskirti asmenį, kuris būtų atsakingas vien už socialinių tinklų turinio administravimą. Kadangi, savivaldybė sulaukia nemažai grįžtamojo ryšio, būtų pravartu atlikti jo turinio susisteminimą, analizę ir pateikti tarybai susipažinimui svarbiais miesto klausimais.

*Lietuvos laisvosios rinkos institutui*, kuris praeityje buvo atlikęs panašaus pobūdžio tyrimus, susipažinus su šio magistro darbo rezultatais, organizuoti tyrimą visose Lietuvos savivaldybėse ir išsiaiškinti piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėse galimybes nacionaliniu mastu. Būtų galima įtraukti dalį tokio tyrimo uždavinių ir į savivaldybių indekso vertinimą. 2016 m. buvo įvertintas e. demokratijos rodiklis dėl piliečių dalyvavimo, tačiau būtų aktualu ištirti ir piliečių įtraukimo į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėse situaciją, nustatant modernizavimo tendencijas.

# LITERATŪRA

## Mokslinė literatūra:

1. Acevedo, R. A., Aponte, E., Harmath, P., & Mora Mora, J. (2020). Rational Irrationality: A Two Stage Decision Making Model. *Available at SSRN*, 3595725, 1–32.
2. Anttiroiko, A. V. (2006). Contextualising Local e-Democracy. *e-Agora, the White Book of Local e-Democracy: Reflections and Perspectives*, 265–277.
3. Aurylaitė, A. (2017). Vietos valdžios įgalinimas piliečius įtraukti į politinio sprendimo priėmimo procesą naudojant socialinį tinklą „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis. *Viešoji politika ir administravimas*, 16 (1), 68–80.
4. Aurylaitė, I. (2019). Vietos valdžios ir piliečių sąveika socialiniame tinkle „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis. (daktaro disertacija, Kauno technologijos universitetas).
5. Ballester, C., Hernández, P. (2010). Bounded rationality. *Discussion Papers in Economic Behaviour*, 1 (11), 1–20.
6. Barros, G. (2010). Herbert A. Simon and the concept of rationality: boundaries and procedures. *Brazilian Journal of Political Economy*, 30 (3), 455–472.
7. Blinstrubas, M. (2014) Lietuvos Respublikos savivaldybių komunikacija socialiniame tinkle „Facebook“ (magistro darbas, Šiaulių universitetas).
8. Bučinskas, A., Raipa, A., Giedraitytė, V. (2012). Inovacinių procesų valdymo viešajame sektoriuje dekompozicija: metodologinis aspektas. *Tiltai*, 2, 1–14.
9. Buškevičiūtė, J., Raipa, A. (2010). Šiuolaikinių sprendimų rengimas viešajame sektoriuje. *Viešoji politika ir administravimas*, 34, 21–31.
10. Buškevičiūtė, J., Raipa, A. (2011). Sprendimai šiuolaikinio viešojo valdymo evoliucijoje. *Viešoji politika ir administravimas*, 10 (1), 17–26.
11. Calder, M., J., Beckie, M., A. (2011). Engaging communities in municipal sustainability planning: the use of communication strategies and social networks in Alberta. *Local Environment*, 16 (7), p. 671–686.
12. Charalabidis, Y., Loukis, E. N., Androutsopoulou, A., Karkaletsis, V., Triantafillou, A. (2014). Passive crowdsourcing in government using social media. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 8 (2), 283–308.
13. Cortés-Cediel, M. E., Cantador, I., Bolívar, M. P. R. (2019). Analyzing citizen participation and engagement in european smart cities. *Social Science Computer Review*, 1–35.
14. Cserny, Á., Nemeslaki, A. (2018). The challenges of e-voting. *Viešoji politika ir administravimas*, 17 (4), 497–509.
15. Dyussenov, M. (2016). The Issue Attention Cycle Model and Corruption Issues in Canada and Kazakhstan. *Viešoji politika ir administravimas*, 15 (2), 264–278.
16. Domarkas, V., Laukaitytė, A., Mačiukas, V. (2012). Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 11 (1), 23–36
17. Evans, L., Franks, P., Chen, H. M. (2018). Voices in the cloud: social media and trust in Canadian and US local governments. *Records Management Journal*, 28 (1), 18–46.
18. Gaižauskaitė, I., Valavičienė, N. (2016). *Socialinių tyrimų metodai: kokybinis interviu*. Vilnius: MRU.
19. Graham, J., Plumptre, T. W., Amos, B. (2003). *Principles for good governance in the 21st century*. Ottawa: Institute on governance.
20. Griffith, J., Leston-Bandeira, C. (2012). How Are Parliaments Using New Media to Engage with Citizens? *The Journal of Legislative Studies*, 18(3–4), 496–513.
21. Grunda, R., Bartkus, E. V., Raipa, A. (2011). Assessment of Models and Indicators of Private and Public Organization Sustainability. *Viešoji politika ir administravimas*, 10 (4), 565–576.
22. Kim, M., Han, S. (2018). Cognitive social network analysis for supporting the reliable decision-making process. *Journal of Supercomputing*, 74 (8), 3654–3665.
23. Kiurienė, V. (2013). Administrative supervision of local self-government as an expression of the Rule of Law in the context of good governance: the case of Lithuania. *Socialiniai tyrimai*, 4, 44–55.
24. Mahajan-Cusack, L. (2016). *The impact of social media on local government transparency and citizen engagement* (Doctoral dissertation, Rutgers University-Graduate School-Newark).
25. Marcinkevičiūtė, L., Petrauskienė, R. (2008). Piliečių dalyvavimo viešojo administravimo institucijų valdyme galimybės: Vilniaus ir Jurbarko rajonų savivaldybių pavyzdys. *Vadybos mokslas ir studijos – kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai*, 14 (3), 102–109.

26. Michels, A., De Graaf, L. (2017). Examining citizen participation: local participatory policymaking and democracy revisited. *Local Government Studies*, 43 (6), 875–881.
27. Mutiarin, D., Moner, Y. P., Nuryakin, Nurmandi, A. (2019). The Adoption of Information and Communication Technologies in Human Resource Management in the era of Public Governance. *Viešoji politika ir administravimas*, 18 (2), 346–362.
28. Naranjo-Zolotov, M., Oliveira, T., Casteleyn, S. (2019). Citizens' intention to use and recommend e-participation: Drawing upon UTAUT and citizen empowerment. *Information Technology and People*, 32 (2), 364–386.
29. Nurmandi, A., Almarez, D., Roengtam, S., Salahudin, S., Jovita, H. D., Dewi, D. S. K., Efendi, D., (2018). To what extent is social media used in city government policy making? Case studies in three asean cities. *Viešoji politika ir administravimas*, 17 (4), 600–618.
30. Pauliukas, V., Adomonis, V. (2003). Vietos savivalda ir sprendimų priėmimas. *Viešoji politika ir administravimas*, 4, 66–73.
31. Petukienė, E., Tījūnaitienė, R., Raipa, A. (2007). Visuomenės dalyvavimas: socialinio kapitalo, demokratijos ir racionalaus pasirinkimo teorijų apžvalga. *Viešoji politika ir administravimas*, 21, 87–95.
32. Raipa, A. (2011). Naujojo viešojo valdymo indikatorių diagnozavimo galimybės. *Viešoji politika ir administravimas*, 10 (2), 167–182.
33. Reddy, P., Nemeč, J., S de Vries, M. (2015). The State of Local Government. *Viešoji politika ir administravimas*, 14 (3), 160–176.
34. Repo, P., Matschoss, K. (2019). Considering expert takeovers in citizen involvement processes. *Journal of Responsible Innovation*, 6 (2), 119–142.
35. Riekašius, R. (2011). *Politinis dalyvavimas: samprata ir tipologija*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas.
36. Roengtam, S., Nurmandi, A., Almarez, D. N., Kholid, A. (2017). Does social media transform city government? A case study of three ASEAN cities Bandung, Indonesia, Iligan, Philippines and Pukhet, Thailand. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11 (3), 343–376.
37. Rupšienė, L. (2007). *Kokybinių tyrimų duomenų rinkimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos universitetas. Prieiga per internetą: [https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/kokybiniu\\_tyrimu\\_duomenu\\_rinkimo\\_metodol.pdf](https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/kokybiniu_tyrimu_duomenu_rinkimo_metodol.pdf) (Žiūrėta 2020-10-30).
38. Schmidhuber, L., Stütz, S., Hilgers, D. (2019). Outcomes of open government: Does an online platform improve citizens' perception of local government? *International Journal of Public Sector Management*, 32 (5), 489–507.
39. Serra-Silva, S., Dias Carvalho, D., Fazendeiro, J. (2018). Party-citizen online challenges: Portuguese parties' Facebook usage and audience engagement. *Changing societies: legacies and challenges*, 2, 185–214.
40. Shwartz-Asher, D., Chun, S. A., Adam, N. R. (2017). Knowledge behavior model of e-government social media users. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11 (3), 456–475
41. Sideri, M., Kitsiou, A., Filippopoulou, A., Kalloniatas, C., Gritzalis, S. (2019). E-Governance in educational settings: Greek educational organizations leadership's perspectives towards social media usage for participatory decision-making. *Internet Research*, 29 (4), 818–845.
42. Simon, H. A. (1972). Theories of bounded rationality. *Decision and organization*, 1 (1), 161–176.
43. Simon, H. A. (1997). *Models of bounded rationality: Empirically grounded economic reason* (Vol. 3). MIT press.
44. Skoric, M. M., Zhu, Q., Goh, D., Pang, N. (2015). Social media and citizen engagement: A meta-analytic review. *New Media & Society*, 18 (9), 1817–1839.
45. Smalec, A. (2018). Participatory Budgeting As a Form of Community Involvement in The Territorial Government Bodies Management. *Economic and Social Development (Book of Proceedings), 32nd International Scientific Conference on Economic and Social Development: [elektroninis išteklius]*, (1–10).
46. Smalskys, V., Bileišis, M., Monkevičius, A., Stasiukynas, A., Sudnickas, T., Valickas A. (2017). Development Trajectories of Lithuanian Public Sector Governance. *Viešoji politika ir administravimas*, 16 (2), 212–230.
47. Smalskys, V., Šilinskytė, A. (2016). Visuomenės įtraukimas į Lietuvos vietos savivaldos valdymą duomenų atvirumo kontekste. *Viešoji politika ir administravimas*, 15 (4), 641–656.
48. Stapper, E. W., Van der Veen, M., & Janssen-Jansen, L. B. (2020). Consultants as intermediaries: Their perceptions on citizen involvement in urban development. *Environment and Planning C: Politics and Space*, 38 (1), 60–78.
49. Stasiukynas, A. (2010). Visuomenės dalyvavimas Lietuvos elektros energetikos sektoriaus valdyme. *Viešoji politika ir administravimas*, 32, 104–119.
50. Šaparnienė, D., Valukonytė, I. (2012). Implementation of good governance principles in local self-government: the case of siauliai city. *Socialiniai tyrimai*, 3, 98–112.

51. Šarkutė, L. (2009). Sprendimų priėmimo samprata ir tyrimų tradicijos. *Sociologija. Mintis ir veiksmas*, (02), 105–119.
52. Špaček, D. (2018). Social Media Use in Public Administration: The Case of Facebook Use by Czech Regions. *The NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 11 (2), 199–218.
53. Tamošiūnaitė, R. (2018). *Socialinių technologijų taikymo galimybės gyventojų dalyvavimui viešojo valdymo sprendimų priėmimo procesuose*. Vilnius: MRU.
54. Tamutienė, I., Andrejeva, R., Lazauskienė, A. (2016). Prekybos alkoholiu vietų reguliavimas: Pirmosios ir Antrosios Lietuvos Respublikos patirtys. *Viešoji politika ir administravimas*, 15 (1), 25–40.
55. Tidikis, R. (2003). *Socialinių mokslų tyrimų metodologija*. Vilnius: Lietuvos teisės universitetas.
56. Toleikienė, R., Juknevičienė, V. (2019). Presumptions for e-leadership in local self-government in Lithuania. *Izzivi prihodnosti*, 4 (3), 122–139.
57. Toleikienė, R., Rybnikova, I., Juknevičienė, V. (2020). Whether and how does the Crisis-Induced Situation Change e-Leadership in the Public Sector? Evidence from Lithuanian Public Administration. *Transylvanian Review of Administrative Sciences*, 16 (SI), 149–166.
58. Tretiakova, I. (2016). Study of peculiarities of social network using depending on personal psychological well-being. *Tiltai*, 2, 143–150.
59. Trommel, W. (2020). Good Governance as Reflexive Governance: In Praise of Good Collegueship. *Public Integrity*, 22 (3), 227–235
60. Ūtūianu, A., Preda, F. R. (2018). Aspects on Involvement of Citizens in the Decision-Making Process of the European Institutions. *EIRP Proceedings*, 13, 37–53.
61. Urs, N. (2016). Online Services and Social Media Use in Romanian Cities: Can We See a Pattern?. *Social Science Research Network (SSRN)*, 3044274, 1–17.
62. Vaidelytė, E., Žilinskas, G., Rauleckas, R. (2016). Piliečių įtrauktis į viešąjį valdymą teorinės apibrėžtys. *Visuomenės saugumas ir viešoji tvarka*, 16, 253–268.
63. Wamsler, C., Alkan-Olsson, J., Björn, H., Falck, H., Hanson, H., Oskarsson, T., ... Zelmerlow, F. (2020). Beyond participation: when citizen engagement leads to undesirable outcomes for nature-based solutions and climate change adaptation. *Climatic Change*, 158 (2), 235–254.
64. Willmott, H. (2020). On Research Methodology. *The Journal of Organization and Discourse*, 1(1), p. 1-4.
65. Zakrzewska, M. (2017). The role of social participation in the concept of good governance - a theoretical approach. *Viešoji politika ir administravimas*, 16 (4), 529–537.
66. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija*. Klaipėda: Klaipėdos valstybinė kolegija.

### **Teisės aktai ir kiti dokumentai:**

67. 2014–2020 metų Europos Sąjungos fondų investicijų veiksmų programa (2014) (pakeitimas patvirtintas 2020-06-16 sprendimu Nr. C(2020)4069). Prieiga per internetą: <https://www.esinvesticijos.lt/lt/dokumentai/2014-2020-metu-europos-sajungos-fondu-investiciju-veiksmu-programa>
68. 2014–2020 metų nacionalinės pažangos programa. Nutarimas 2012 m. lapkričio 28 d. Nr. 1482 (Suvestinė redakcija nuo 2016-12-13). Prieiga per internetą: <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.31A566B1512D/asr>.
69. 2021–2030 metų nacionalinis pažangos planas (2020). Prieiga per internetą: <https://lrv.lt/lt/naujienos/2021-2030-metu-nacionalinis-pazangos-planas-lietuvos-kelias-i-ateiti>
70. Europos Sąjungos pagrindinių teisių chartija (2016/C 202/02). Prieiga per internetą: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=EN>
71. Europos vietos savivaldos chartija (1999). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.48874>.
72. Lietuvos pažangos strategija „Lietuva 2030“ (2012). Prieiga per internetą: <https://www.lietuva2030.lt/lt/apie-lietuva-2030>.
73. Lietuvos Respublikos Konstitucija Lietuvos Respublikos piliečių priimta 1992 m. spalio 25 d. Referendume (Suvestinė redakcija nuo 2019-09-01). Prieiga per internetą: <https://www.lrs.lt/home/Konstitucija/Konstitucija.htm>.
74. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas 1999 m. birželio 17 d. Nr. VIII-1234 (Suvestinė redakcija nuo 2020-09-01 iki 2020-10-31). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.83679/asr>.
75. Lietuvos Respublikos vietos savivaldos įstatymas 1994 m. liepos 7 d. Nr. I-533 (Suvestinė redakcija nuo 2020-09-01 iki 2020-12-31). Prieiga per internetą: <https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.5884/asr>.
76. Šiaulių miesto savivaldybė 2015–2024 metų Šiaulių miesto strateginis plėtros planas (patvirtinta Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2016 m. rugpjūčio 25 d. sprendimu Nr. T-325 (Šiaulių miesto savivaldybės Tarybos 2017 m.

- rugsėjo 7 d. sprendimo Nr. T- 302 redakcija). Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Miesto%20strateginis%20planas667>.
77. Šiaulių miesto savivaldybės 2020–2022 metų strateginio veiklos plano 11 priedas. Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Miesto%20strateginis%20planas667>.
78. Šiaulių miesto savivaldybės mero 2015 metų veiklos ataskaita ( pritarta Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2016 m. kovo 31 d. sprendimu Nr. T-90). Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Veikla87963170>.
79. Šiaulių miesto savivaldybės mero 2016 metų darbo ataskaita ( pritarta Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2017 m. gegužės 25 d. sprendimu Nr. T-178). Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Veikla87963170>.
80. Šiaulių miesto savivaldybės mero 2017 metų veiklos ataskaita (patvirtinta Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2018 m. balandžio 5 d. sprendimu Nr. T-54). Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Veikla87963170>.
81. Šiaulių miesto savivaldybės mero 2018 metų veiklos ataskaita ( pritarta Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2019 m. gegužės 2 d. sprendimu Nr. T- 86). Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Veikla87963170>.
82. Šiaulių miesto savivaldybės mero 2019 metų veiklos ataskaita (pritarta Šiaulių miesto savivaldybės tarybos 2020 m. balandžio 16 d. sprendimu Nr. T-95). Prieiga per internetą: <https://www.siauliai.lt/Veikla87963170>.

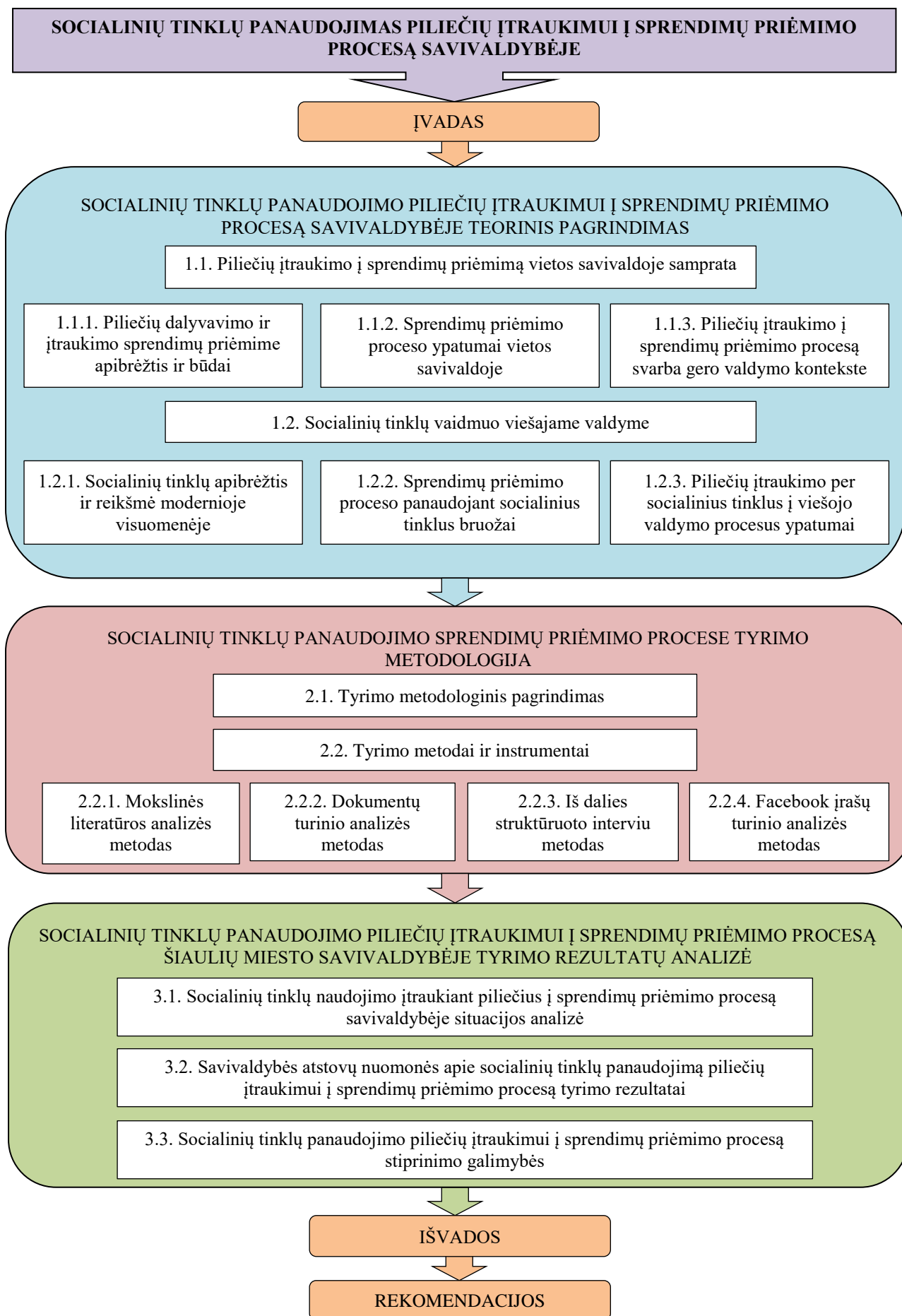
### **Kiti šaltiniai:**

83. Cambridge University Press (2020). *Cambridge dictionary*. Prieiga per internetą: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/web-page> (Žiūrėta 2020-11-05).
84. *Europos Komisija*. (2020). Prieiga per internetą: [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-commission\\_lt](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-commission_lt) (Žiūrėta 2020-03-03).
85. *Europos Parlamentas*. (2020). Prieiga per internetą: [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-parliament\\_lt](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-parliament_lt) (Žiūrėta 2020-03-03).
86. *Europos Vadovų Taryba*. (2020). Prieiga per internetą: [https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-council\\_lt](https://europa.eu/european-union/about-eu/institutions-bodies/european-council_lt) (Žiūrėta 2020-03-03).
87. Lietuvos savivaldybių indeksas (2016). Vilnius: Lietuvos laisvosios rinkos institutas. Prieiga per internetą: <https://www.llri.lt/tyrimai/lietuvos-savivaldybiu-indeksas/lietuvos-savivaldybiu-indeksas-2016/siauliu-m-savivaldybe-2016> (Žiūrėta 2020-10-03).
88. Lodewijckx, I. (2019). What is the Difference between Citizen Engagement and Participation?. Prieiga per internetą: <https://www.citizenlab.co/blog/civic-engagement/what-is-the-difference-between-citizen-engagement-and-participation/> (Žiūrėta 2020-10-09).
89. Petronytė, I., Šupa, M., Markauskaitė, A. (2015). *Valdžios ir nevyriausybinių sektorių bendradarbiavimo viešosios politikos sprendimų priėmimo procese stiprinimas*. Tyrimo ataskaita. Vilnius: Pilietinės visuomenės institutas. Prieiga per internetą: [http://www.civitas.lt/wp-content/uploads/2015/09/Mokymu\\_medziaga\\_vrm\\_2014.12.02.pdf](http://www.civitas.lt/wp-content/uploads/2015/09/Mokymu_medziaga_vrm_2014.12.02.pdf) (Žiūrėta 2020-09-26).
90. Projektas „Piliečiai kartu“ (2018). *Mokomoji priemonė apie galimybes dalyvauti viešajame valdyme ir žmogaus teises*. Vilnius: Labdaros ir paramos fondas „Algojimas“. Prieiga per internetą: [https://www.esinvesticijos.lt/media/force\\_download/?url=/uploads/main/esproducts/docs/108582\\_096e932b94f42fb0ac60de90a6dec1f7.pdf](https://www.esinvesticijos.lt/media/force_download/?url=/uploads/main/esproducts/docs/108582_096e932b94f42fb0ac60de90a6dec1f7.pdf) (Žiūrėta 2020-03-03).
91. Schauer, P. (2015). *5 Biggest Differences between Social Media and Social Networking*. Prieiga per internetą: <https://www.socialmediatoday.com/social-business/peteschauer/2015-06-28/5-biggest-differences-between-social-media-and-social> (Žiūrėta 2020-10-11).
92. Smolskaitė, I. (2020). Lietuvos Respublikos Vidaus reikalų ministerijos 2019 m. tyrimo „Gyventojų pasitikėjimas valstybės ir savivaldybių įstaigomis ir aptarnavimo kokybės vertinimas“ ataskaita. Vilnius. Prieiga per internetą: <https://vakokybe.vrm.lt/get.php?f.881> (Žiūrėta 2020-09-28).
93. United Nations. (2011). *United Nations Development Programme*. Prieiga per internetą: [https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/Towards%20Human%20Resilience/Towards\\_SustainingMDGProgress\\_Ch8.pdf](https://www.undp.org/content/dam/undp/library/Poverty%20Reduction/Inclusive%20development/Towards%20Human%20Resilience/Towards_SustainingMDGProgress_Ch8.pdf) (Žiūrėta 2020-03-03).
94. Veerasamy, V. (2020). *Social Media vs Social Networking: What's The Difference?* Prieiga per internetą: <https://www.referralcandy.com/blog/difference-between-social-networks-and-social-media/> (Žiūrėta 2020-10-11).



## **PRIEDAI**

## Tyrimo loginė schema



## IŠ DALIES STRUKTŪRUOTO INTERVIU KLAUSIMYNO GAIRĖS

Šiaulių universiteto Viešojo valdymo magistro studijų studentė Daiva Vaitkienė atlieka tyrimą, kurio tikslas – atskleisti socialinių tinklų panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą galimybes ir praktinę raišką Šiaulių miesto savivaldybėje.

Tyrimo metu gauti duomenys bus naudojami plėtojant žinias apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje. Apibendrinti duomenys bus viešinami Lietuvoje ir tarptautiniuose leidiniuose mokslo tikslais.

Tyrimo metu laikomasi svarbiausių tyrimo etikos principų, užtikrinamas tyrimo dalyvių konfidencialumas ir privatumas. Interviu metu žymimos pastabos ir daromas garso (vaizdo) įrašas.

Interviu informacija:		Informacija apie informantą tyrėjams:	
Data:		Vardas, pavardė:	
Vieta:		Amžius:	
Pradžia:		Patirtis politinėje srityje:	
Pabaiga:			
Trukmė:			

Klausimų blokai	Klausimai
Socialinės žiniasklaidos platformos	1. Kiek laiko naudojate socialiniu tinklu Facebook? 2. Kokius kitus socialinius tinklus naudojate? 3. Kaip keitėsi Jūsų tikslai naudojant Facebook per laiką? Kokius tikslus dabar norite pasiekti naudodamas socialinius tinklus?
Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai	4. Ką dažniausiai veikiate socialiniuose tinkluose? 5. Kas yra Jūsų tikslinė grupė socialiniuose tinkluose? 6. Kokia informacija dažniausiai dalinatės socialiniuose tinkluose? Kodėl?
Priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui	7. Kaip dažnai naudojate socialiniais tinklais? 8. Kiek laiko vidutiniškai praleidžiate socialiniuose tinkluose vieno prisijungimo metu? 9. Kokių reakcijų dažniausiai sulaukiate Facebook įrašuose? (Like, komentarų, dalinimusi)? Kaip į tai reaguojate, atsakote? 10. Ar naudojate Facebook grupes komunikacijai su piliečiais?
Dalyvavimo nustatymai	11. Kokia Jūsų nuomonė apie piliečių įtraukimą per socialinius tinklus į sprendimų priėmimą? 12. Kaip dažnai naudojate Facebook ar kitą socialinį tinklą piliečiams įtraukti į diskusijas dėl savivaldybės sprendimų? Kokie būna Jūsų tikslai (grįžtamojo ryšio gavimo, opozicijos stiprinimo, kt.)? 13. Ar pastebite didesnę piliečių susidomėjimą Jūsų veikla/savivaldybės veikla per socialinius tinklus? 14. Kokius savivaldybės kontekstu aktualius klausimus aptariate socialiniuose tinkluose? Pateikite pavyzdžių. 15. Kaip reaguojate Jūs į piliečių pasiūlytus problemų sprendimo būdus, kurie pateikiami socialiniuose tinkluose? Pateikite pavyzdžių.
Piliečių įtraukimas į sprendimų priėmimą naudojant socialinius tinklus	16. Kiek, Jūsų nuomone, socialiniai tinklai padeda atkreipti savivaldybės vadovų (mero, administracijos direktoriaus) dėmesį į piliečių iškeliamas problemas? 17. Kiek, Jūsų nuomone, pati savivaldybė kaip institucija sudaro galimybes piliečiams įsitraukti į sprendimų priėmimą per socialinius tinklus? Kokiais kanalais (paskyrose) tai piliečiai gali daryti? Pateikite pavyzdžių. 18. Kaip per socialinius tinklus piliečiai yra motyvuojami aktyviau dalyvauti sprendimų priėmime? 19. Kaip manote, kuriame sprendimų priėmimo etape yra įtraukiami piliečiai per socialinius tikslus savivaldybės mastu: problemos nustatymas, sprendimų rengimas, sprendimų priėmimas, sprendimų įgyvendinimas, sprendimų priėmimo vertinimas? Kodėl? 20. Kaip dažnai pasitaiko atvejų, kai socialiniuose tinkluose pareikšta piliečių nuomonė/pozicija įtraukiama į galutinį sprendimą savivaldybėje? Pateikite pavyzdžių. Kaip manote, kodėl taip nutikdavo/nenutikdavo?
Iššūkiai ir ateities perspektyvos	21. Kokie, Jūsų nuomone, didžiausi iššūkiai kyla piliečiams socialinių tinklų pagalba dalyvauti sprendimų priėmimo procese? 22. Kokie, Jūsų nuomone, didžiausi iššūkiai kyla savivaldybei įtraukti piliečius į sprendimų priėmimo procesą socialinių tinklų pagalba? 23. Kaip dar, Jūsų nuomone, socialiniai tinklai galėtų būti išnaudojami bendradarbiavimui su

Klausimų blokai	Klausimai
Aktyvaus politinio dalyvavimo ir socialinių tinklų sąsajos	<p data-bbox="375 185 1390 219">piliečiais ateityje? Ko dar šiuo metu trūksta? Kas į tai turėtų ir kaip įsitraukti?</p> <p data-bbox="375 219 1390 275">24. Kadangi dalyvavote rinkimuose į LR Seimą kaip kandidatas, kaip įveiklinote savo socialinius tinklus? Pateikite pavyzdžių.</p> <p data-bbox="375 275 1390 331">25. Kokių žinių ar įgūdžių Jums trūko, kad galėtumėte pilnai išnaudoti socialinius tinklus kandidatavimo metu?</p> <p data-bbox="375 331 1390 392">26. Kokius kitus socialinių tinklų panaudojimo iššūkius kandidatavimo metu išskirtumėte iš savo asmeninės patirties? Kaip siūlytumėte tuos iššūkius įveikti ateityje?</p>

.....  
(vardas, pavardė)

.....  
(kontaktiniai duomenys)

Šiaulių universiteto  
Regionų plėtros institutui

**SUTIKIMAS DALYVAUTI MOKSLINIAME TYRIME**

2020-.....-.....

Šiauliai

**Sutinku / nesutinku** dalyvauti Šiaulių universiteto Regionų plėtros instituto tyrėjų atliekamame moksliniame tyrime, kurio tikslas – atskleisti socialinių tinklų panaudojimo piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą galimybes ir praktinę raišką Šiaulių miesto savivaldybėje.

**Sutinku / nesutinku**, kad tyrimo metu gauti duomenys būtų naudojami plėtojant žinias apie socialinių tinklų panaudojimą piliečių įtraukimui į sprendimų priėmimo procesą savivaldybėje, o rezultatai būtų viešinami Lietuvoje ir tarptautiniu mastu.

**Sutinku / nesutinku**, kad interviu metu būtų daromas garso ir vaizdo įrašas.

Tyrėjai įsipareigoja, kad apibendrinti duomenys būtų skelbiami tik mokslo tikslais.

Tyrimo metu laikomasi svarbiausių tyrimo etikos principų, užtikrinamas tyrimo dalyvių konfidencialumas ir privatumas.

Tyrimo dalyvis

.....  
(vardas, pavardė, parašas, data)



Tyrėja  
Daiva Vaitkienė 2020-10-06



Magistro darbo vadovė  
doc. dr. Vita Juknevičienė  
8 677 79357, [v.jukneviene@gmail.com](mailto:v.jukneviene@gmail.com)  
Šiaulių universitetas, Regionų plėtros institutas (P. Višinskio g. 25, Šiauliai)

2015–2019 m. Šiaulių miesto mero metinių veiklos ataskaitų turinio analizė

4 priedas

Aspektas	Socialinės žiniasklaidos platformos		Socialinės žiniasklaidos naudojimo tipai	Priemonės socialinės žiniasklaidos naudojimui		Finansavimas		Naujų priemonių, atnaujinimų diegimas	Kita
Kriterijus	Naudojami socialiniai tinklai		Socialiniuose tinkluose ir tinklalapyje aptariami klausimai	Intensyvumas		Išlaidos IT sprendimams	Viešinimo išlaidos		
	Naudojama platforma	Paskyros sekėjų / vartotojų skaičius		Įrašų skaičius	Peržiūrų / apsilankymų skaičius				
2015	Tinklapis www.siauliai.lt	*	Visi Tarybos sprendimų projektai ir priimti sprendimai; konsultuotos jaunimo organizacijos ir jaunimo atstovai įvairiais klausimais	*	*			2015 m. II pusmetyje E. pristatymo sistemoje buvo aktyvuotos Savivaldybės administracijos ir 71 jai pavaldžios įstaigos e. dėžutės	
	Youtube	*	Tarybos posėdžių vaizdo ir garso transliacijas buvo galima stebėti internetu	16 Tarybos posėdžių	*	*	*		
	Facebook	*	Konsultuotos jaunimo organizacijos ir jaunimo atstovai įvairiais klausimais	*	*				
2016	Tinklapis www.siauliai.lt	*	Visi Tarybos sprendimų projektai ir priimti sprendimai; konsultuotos jaunimo organizacijos ir jaunimo atstovai įvairiais klausimais	apie 150 įrašų	*			*	Vykdyta asmenų prašymų nagrinėjimo ir aptarnavimo Šiaulių miesto savivaldybės tarybos ir administracijos priimamajame ir suteiktų paslaugų kokybės
	Youtube	*	Tarybos posėdžių vaizdo ir garso transliacijas buvo galima stebėti internetu	13 Tarybos posėdžių	4878				

	Facebook	2718	Konsultuotos jaunimo organizacijos ir jaunimo atstovai įvairiais klausimais; Šiaulių regiono komunalinių atliekų tvarkymo sistemos projekto viešinimas	Reklaminiai skydeliai (60 vnt. viešinimo pranešimų, 1 reklaminė kampanija)	*				anketinė apklausa, kurioje buvo minimas ir paslaugų teikimas el. būdu
2017	Tinklapis www.siauliai.lt	*	Visi Tarybos sprendimų projektai ir priimti sprendimai	*	211402	Informacinėms sistemoms administruoti, funkcionalumu i plėtoti ir prižiūrėti panaudota apie 78 tūkst. Eur:	Viešinimo išlaidų suvestinėje nenumatyta išlaidų socialiniams tinklams	Tinklapių atnaujinimai užtikrinantys svetainės saugumą, išskirtinį dizainą ir struktūrą, pritaikytą mobiliesiems įrenginiams; sukurtas portalas maps.siauliai.lt, kuriame pateikiami teminiai žemėlapiai	
	Youtube	daugiau kaip 96 prenumeratorių	*	20 Tarybos posėdžių	6968				
	Facebook	3443 (dar virš 3,5 tūkst. sekėjų)	*	*	*				
2018	Tinklapis www.siauliai.lt	*	Visi Tarybos sprendimų projektai ir priimti sprendimai	*	224013	2018 metais Savivaldybės administracijos kompiuterių tinklo, IS, IT atnaujinimui panaudota 168,9 tūkst. Eur.	Viešinimo išlaidų suvestinėje nenumatyta išlaidų socialiniams tinklams	Parengtas ir pradėjo veikti portalas emigrantams www.globalus.siauliai.lt Sukurta atvirų duomenų bazė http://atviri.siauliai.lt. Įdiegti reikalingi programų naujinimai užtikrinantys duomenų apsaugą. Įdiegta programėlė „Tvarkau miestą“, leidžianti Šiaulių gyventojams pateikti informaciją apie pastebėtas miesto problemas	
	Youtube	*	*	14 Tarybos posėdžių ir 7 renginiai	11211				
	Facebook	4089 (4148 sekėjai)	*	*	*				

2019	Tinklapis www.siauliai.lt	*	Visi Tarybos sprendimų projektai ir priimti sprendimai; pateikiama ne tik Savivaldybės administracijos informacija, bet ir kita miestiečiams aktuali pavaldžių įstaigų, paslaugas teikiančių bendrovių, įvairių institucijų, nevyriausybinių organizacijų informacija	Naujienu rubrikoje paskelbta beveik 900 informacinių pranešimų	256308	2019 m. Savivaldybės administracijos kompiuterių tinklo, IS, IT eksploatavimo, priežiūros, valdymo paslaugoms ir prekėms panaudota 144, 13 tūkst. Eur., o kompiuterinės, organizacinės technikos, IS atnaujinimui, licencijų palaikymui panaudota 168,90 tūkst. Eur.	Viešinio išlaidų suvestinėje nenumatyta išlaidų socialiniams tinklams	Siekiant įdiegti inovatyvias paslaugas ir priemones, sukurta viena mobilioji Šiaulių regiono turizmo aplikacija „Visit Šiauliai Region“ (LT, EN, LV, RU kalbomis). Atnaujintos 2 interneto svetainės (www.visitsiauliai.lt; www.siauliai-events.lt), jų struktūra, navigacija, dizainas. Papildytas ir atnaujintas interneto svetainės www.visitsiauliai.lt turinys.	2019 m. siauliai.lt pasiekusių išmaniuosiuose telefonuose buvo 56 proc., kompiuteriuose ir planšetėse – 44 proc. Naujienos, susijusios su viešąją infrastruktūra ir eismo situacija papildomai pateikiamos Facebook grupėje „Pagalba vairuotojams Šiauliuose“ (per 50 tūkst. vartotojų), kito turinio naujienos – „Šiauliai online“ (per 13 tūkst. vartotojų)
	Youtube	*	Tarybos posėdžiai ir visuomenei aktualūs klausimai tiesiogiai transliuojami internetu	40 Tarybos posėdžių ir renginių	17797				
	Facebook	5224 (5338 sekėjai)	*	Paskelbti 303 įrašai. 5 reklaminės kampanijos. Skelbiama informacija apie investuotojų atrankos ir valstybinės žemės sklypų nuomos ne aukciono būdu Šiaulių pramoniniame parke konkursą.					

\* - kriterijai, kurie nepaminti ataskaitose