

LIETUVOS SAVIVALDYBIŲ INTERNETO SVETAINIŲ KOKYBĖS VERTINIMAS

Ieva Aladaitienė

Kauno kolegija

Anotacija. Informacinių technologijų pažanga lėmė e. valdžios kūrimąsi ir plėtrą internete. E. paslaugų teikimas piliečiams paskatina vis dažniau lankytis savivaldybės interneto svetainėje ir naudotis įvairiomis e. paslaugomis. Lietuvos savivaldybių svetainėse daugėja įvairių e. paslaugų bei teikiamų funkcijų piliečiams, todėl tampa svarbu aptarti vietos valdžios ir piliečių bendravimą virtualioje skaitmeninėje erdvėje. Vietos valdžios ir piliečių interakcija veikia priimamus politinius sprendimus bendruomenėje. Interneto svetainės reprezentuoja politinės institucijos įvaizdį viešojoje skaitmeninėje erdvėje. Straipsnio tikslas yra įvertinti Lietuvos savivaldybių interneto svetainių kokybės vertinimo modelio pritaikomumą. Svarbu atskleisti politinių institucijų interneto svetainių vertinimo modelio pagrindinius dalyvius ir išskirti vertinimo kriterijus, lemiančius interneto svetainės kokybę. Straipsnio teorinėje dalyje analizuojama interneto svetainių kokybės vertinimo modeliai, formuojama tyrimo metodika ir atliekamas Lietuvos savivaldybių interneto svetainių kokybinis tyrimas. Straipsnyje taikomi šie metodai: mokslinių šaltinių analizė ir turinio analizė. Darbo rezultatas yra atskleistas Lietuvos savivaldybių interneto svetainių kokybės vertinimas, tai padeda paaiškinti įdiegtų funkcijų veikimą ir atskleisti interakcijos veiksnį tarp vietos valdžios ir piliečių. Interneto svetainių vertinimas yra nevienareikšmiškas, tai priklauso nuo svetainės tipo, įgyvendinamos institucijos veiklos ir dalyvių. Lietuvos savivaldybės atsižvelgdamos į interneto svetainės platformos galimybes taiko e. valdžios paslaugas piliečiams, tačiau interakcija tarp piliečių ir vietos valdžios apsiriboja tik individualiomis konsultacijomis. Responsyvumas yra pasiekiamas tik bendraujant asmeniškai. Šiuo atveju, interakcija yra sąlygota atitinkamos savivaldybės darbuotojo turima kompetencija.

Reikšminiai žodžiai: komunikacija, interneto svetainės, vietos savivaldybės

Įvadas

Politinės institucijos taikydamos e. valdžios (angl. *e-government*) sistemą teikia įvairias paslaugas interneto svetainėje. Šiuo būdu valstybės institucijos modernizavo vyriausybės darbą. Tai taip pat yra informacinės ir ryšių technologijos (IRT) naudojimas siekiant padidinti vyriausybės efektyvumą ir veiksmingumą, taip pat didesnę sąveiką su piliečiais, kad būtų sukurta paprasta, morali, atsakinga ir reaguojanti bei skaidri (SMART) vyriausybė (Gómez, Monjardín, 2015). Lietuvos savivaldybės yra politinės institucijos, kurios atstovauja vietos gyventojų interesus. Lietuvos laisvosios rinkos institutas skelbia 2022 m. Lietuvos savivaldybių indeksą, kuriame įvertinama savivaldybių finansinė padėtis ir investicinė aplinka pagal 2021 m. duomenis (Lietuvos laisvosios rinkos institutas, 2023). Lietuvos savivaldybių reitingavimas paskatina siekti geresnių darbo rezultatų ir išlaikyti tvarumą. Svarbiu kriterijumi yra ne tik politinių institucijų finansinė padėtis, bet ir jų reprezentatyvumas piliečiams.

Informacinių technologijų pažanga lėmė spartų piliečių įsitraukimą ir dalyvavimą Web 2.0 platformoje. Tai keitė tradicinio piliečio įsitraukimo veiksnį svarstant ir priimant politinius sprendimus. Skaitmeninis turinys neatsiejamas nuo kasdieninės piliečių veiklos, tad aktyvus pilietis yra ne tik dalyvaujantis rinkimuose, bet ir stebintis, diskutuojantis skaitmeninėje viešojoje erdvėje. Lietuvos savivaldybės valdo vietos bendruomenes, tokiu būdu valdininkų ir vietos bendruomenės narių

komunikacija yra svarbus veiksnys, lemiantis politinių sprendimų priėmimą.

Interneto svetainės reprezentuoja politinį institutą – Lietuvos savivaldybes. Skaitmeninėje erdvėje vyksta informacijos paieška, navigacija ir komunikacija. Viešojo sektoriaus veiklą pagrindžia e. valdžia. Viena iš pagrindinių teikiamų paslaugų savivaldybių interneto svetainėse yra elektroninės paslaugos. Remiantis „Skaitmeniniu ekonomikos ir visuomenės indeksu (DESI), 2022“, Lietuva užima dešimtą vietą. Savivaldybių interneto svetainių kokybės vertinimas padeda pagerinti antrosios kartos saityno teikiamų paslaugų pritaikomumą piliečių lygmenyje. Lyderio pozicijose išlieka Švedija, Danija ir Suomija. Taip pat aukštą reitingavimo indeksą turi Anglija ir Norvegija. Pastarosios ES narės užima aukštesniąją reitingo vietą, nei Lietuva.

Akademinėje bendruomenėje buvo atliekami moksliniai tyrimai (Domarkas ir Lukoševičienė, 2006; Domarkas ir kt., 2012) apie e. valdžios taikymą tiriant savivaldybių interneto svetaines. Domarkas ir Lukoševičienė (2006) tyrė Lietuvos savivaldybių informatyvumo veiksnį. Domarkas ir kt. (2012) savivaldybių interneto svetaines vertino kaip viešųjų ryšių įrankį komunikuojant su vietos gyventojais.

Lietuvos savivaldybių interneto svetainių struktūra ir valdymas yra reglamentuotas Lietuvos Respublikos teisės aktuose. 2018 m. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie susiekimo ministerijos atliko tyrimą „Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams vertinimas“.

Šiame tyrime buvo aiškiai reitinguotos Lietuvos savivaldybių interneto svetainės. Daug tyrimų rodo, kad vertinimas yra pagrindinė priemonė projektuojant informatyvių, veiksmingų ir kokybiškų interneto svetainių siekius (Žilinskas ir kt., 2016). E. valdžios tyrimai tapo viena iš svarbiausių akademinės literatūros temų (Irawan ir Hidayat, 2022). Atliekant mokslinius tyrimus apie Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimą, svarbu daugiau dėmesio skirti teikiamoms galimybėms piliečiams komunikuoti su vietos valdžios atstovams interneto svetainėse.

Tyrimo tikslas – įvertinti Lietuvos savivaldybių interneto svetainių kokybės vertinimo modelio pritaikomumą.

Tyrimo uždaviniai:

1. Išanalizuoti interneto svetainių vertinimo modelių pagrindinius kriterijus, kurie lemia vietos valdžios ir piliečių interakcijos kokybę;
2. Suformuluoti tyrimo metodiką, kuri būtų pagrįsta Lietuvos interneto svetainių vertinimo modeliu;
3. Atskleisti sukurtos Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo modelio pritaikomumą.

Straipsnyje pristatomas Lietuvos didžiųjų savivaldybių interneto svetainių kokybės vertinimo tyrimas, atliktas 2023 m. liepos – rugpjūčio mėnesiais. Tyrimas atliktas remiantis kokybine metodologine prieiga, taikant mokslinių šaltinių analizę ir turinio analizės metodą.

Vietos valdžios ir piliečių interakcija interneto svetainėse

Viena iš pagrindinių e. valdžios tyrimų kryptų yra savivaldos svetainės vertinimas (Irawan ir Hidayat, 2022). E. valdžia perteikia demokratijos principus ir siekia kurti skaidrią, atskaitingą, efektyvią, sąžiningą valdžią ir remti piliečių dalyvavimą plėtros procesuose (United Nations, 2012). E. valdžia savo veikloje taikant informacines technologines priemones atliepia šiuolaikinės visuomenės – kaip informacinės visuomenės – keliamus lūkesčius. Interneto svetainės tapo neatsiejama vadinamosios informacinės visuomenės, kurios infrastruktūra paremta informacinėmis technologijomis, kompiuteriais ir elektroninių ryšių sistemomis, dalimi (Jafar ir kt., 2020).

Antrosios kartos saitynas (*Museum 2.0*) leidžia vartotojams interaktyviai dalyvauti sekant, reaguojant ir įsitraukiant į politines diskusijas. Informacinių technologijų pažanga keitė demokratijos tradicinę koncepciją, ją keičiant į dalyvaujančią elektroninę demokratiją (angl. *participatory electronic democracy*). Dėl to piliečių įsitraukimas dalyvaujant politikoje yra paremtas interakcija tarp vietos valdžios atstovų ir bendruomenės narių. Vienas iš dažniausiai

aiškinamų interneto svetainių vertinimo kriterijų yra interneto svetainės kūrėjo ir vartotojo interesų suderinamumas (Aurylaitė, 2022). Interneto svetainėje pristatyta informacija turi būti aktuali vietos gyventojams ir aiškiai pastebima svetainės lankytojams. Būtent valdžios institucijų teikiamas indėlis, organizuojamos iniciatyvos lemia sąlygoja interakcijos atsiradimą (Aurylaitė, 2017).

Interneto svetainių vertinimo modeliai

Interneto svetainės gali būti vertinamos įvairiai, tai priklauso, koks vertinimo modelis bus pasitelktas. Dažniausiai mokslininkai nurodo šešis pagrindinius savivaldybių interneto svetainių vertinimo kriterijus: turinį, privatumą / saugumą, patogumą, kokybę, prieinamumą ir piliečių įsitraukimą (Karkin ir Janssen, 2014).

Turinio kriterijus yra paremtas visos informacijos patalpiniu svetainėje. Turinys gali būti aiškinamas teksto forma arba dizaino vertinimu. Turinys gali būti skirstomas į atitinkamą tipą, rūšį / žanrą. Privatumo / saugumo kriterijus padeda užtikrinti asmens pristatomos informacijos konfidencialumą ir saugumą. Trečiasis kriterijus yra patogumas, tai susiję su vartotojo gebėjimu valdyti informaciją. Patogumo kriterijus turi dvi dimensijas: utilitarinę ir hedonistinę (Irawan ir Hidayat, 2022). Pirmoji yra susijusi su funkcijomis ir į tikslą orientuotu našumu, o antroji yra susijusi su svetainės pramoga, malonumu ir linksmumu (Wagner ir kt., 2014). Kokybės kriterijus apima visuminį-galutinį vertinimą, į kurį įsitraukia visų kriterijų apibendrinimas.

Naujausi moksliniai tyrimai apie interneto svetainės kokybinį vertinimą atskleidžia teikiamą prioritetą vartotojų interesams. Kiekvienas pilietis turi lygias teises ir galimybes naudotis savivaldybių interneto svetainėmis, nes svetainių kūrimas yra finansuojamas iš valstybės biudžeto. Naudotis savivaldybių svetainėmis turi turėti galimybę ir negalią turintys žmonės. Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencijos 29 straipsnyje reglamentuojama, kad savivaldybių institucijos sudarytų sąlygas galimybe naudotis informacija interneto svetainėse klausos negalią turintiems žmonėms (Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija, 2006).

Interneto svetainių vertinimo kriterijai gali būti įvairiai skirstomi ir prioretizuojami. Dažniausiai svetainės kokybės vertinimas remiasi klasikiniu modeliu, tačiau tiriant interneto svetainių specifiką, išskiriami atitinkami svarbiausi kriterijai. Tiriant savivaldybių interneto svetainės svarbiu kriterijumi tampa piliečių įsitraukimo veiksnys (Fietkiewicz ir kt., 2017).

E. dalyvavimas perteikia piliečių užduodamus klausimus, kurie dažniausiai yra pristatomi

komentarų forma vietos valdžios darbuotojams. Piliečių įsitraukimą gali lemti teikiamos konsultacijos, problemų pristatymas ar balsavimas internete. Interakcija tarp vietos valdžios ir piliečių padeda pasiekti piliečių įsitraukimą, todėl detalesnis dėmesys vertinant svetaines tenka teikiamoms socialinėms paslaugoms skaitmeninėje erdvėje (1 lentelė).

1 lentelė. Interneto svetainių vertinimo modelis

Interneto svetainės vertinimo kriterijus	Vertinimo kriterijaus pritaikomumas
Privatumas / Saugumas	Privatumo politika, autentifikavimas, duomenų valdymas, slapukai.
Patogumas	Patogus vartotojui dizainas, ženklas, pagrindinio puslapio ilgis, tikslinės auditorijos nuorodos ir kanalai, svetainės paieškos galimybės.
Turinys	Prieiga prie reikiamos informacijos, vieši dokumentai, pranešimai, daugialypė medžiaga (antrinė medžiaga).
Paslaugos	Sutarčių registracija, paslaugų tiekimas, interakcija tarp piliečių, valdžios ir verslo.
Pilietinis ir socialinis įsitraukimas	Diskusijų inicijavimas ir svarstymas viešojoje erdvėje, socialinės medijos programos, piliečių veiklos rezultatų vertinimas.

(Šaltinis: lentelė sudaryta remiantis Holzer ir Manoharan (2016))

Atliekant mokslinius tyrimus dažnai naudojama ne tik pavienių kriterijų rodmenys, bet ir formuojami klausimai. Tokiu būdu yra kur kas lengviau apimti vertinimo kriterijų pritaikomumą, atsižvelgiant į atitinkamą tiriamą atvejį. Pastarąją praktiką savo tyrimuose taikė Fietkiewicz ir kt. (2017) (2 lentelė).

2 lentelė. Interneto svetainės vertinimo taikymas

Kriterijus	Vertinimo pritaikomumas
Informacija	Ar yra pristatyta kontaktinė informacija? Ar yra pristatyta informacija apie įgyvendinamą politiką? Ar yra pristatyta informacija apie teikiamas e. paslaugas? Ar svetainės turinys yra pasiekiamas išmaniaisiais telefonais? Ar yra įdiegtos programos, skirtos išmaniesiems telefonams? Ar svetainės turinys yra pritaikytas užsienio kalboms?

Kriterijus	Vertinimo pritaikomumas
Komunikacija	Ar naudojamosi socialinių medijų tinklais? Ar galima susitarti dėl susitikimų su institucijos darbuotojais? Ar galima palikti atsiliepimus ar nusiskundimus?
Sutartys	Ar veikia e. bankininkystės paslaugos? Ar galima suasmeninti svetainę?
Integravimas	Ar galima patekti į pagrindinį puslapį naudojant nuorodą? Ar gaunami atsakymai į el. pašto užklausas? Ar yra duomenų bazė?
Dalyvavimas	Ar egzistuoja forumai ir platformos klausimams užduoti? Ar galima dalyvauti bendruomenės susirinkime? Ar galima balsuoti internetu?

(Šaltinis: lentelė sudaryta remiantis Fietkiewicz ir kt. (2017))

E. valdžios poveikį vertinti yra sudėtinga, nes nėra integruota aiškaus demokratinio aspekto. Atsižvelgiant į pastarąją problematiką Lee-Geiller ir Lee (2019) sukūrė interneto svetainės vertinimo modelį (DEWEM). Šiame modelyje išskiriami trys demokratinio valdymo aspektai: skaidrumas, aptarnavimo kokybė ir piliečių įsitraukimas (3 lentelė).

3 lentelė. DEWEM modelis

Demokratinis aspektas	Kintamasis
Skaidrumas	Atviras prieinamumas
	Nediskriminavimas
	Atvira licencija
	Nemokamas
	Nepatentuotas
	Išmaniosios programėlės
Aptarnavimo kokybė	Informacijos kokybė
	Koordinavimas nacionaliniu lygiu
	Tikslumas
	Navigacinė struktūra
	Turinio organizavimas
	Vizualūs elementai
	Patikimumas
	Klaidų valdymas
	Svetainės valdymo gairės, kuriomis gali naudotis piliečiai
	Privatumas
Saugumas	
Piliečių įsipareigojimas	Politinis veiksmingumas
	Atsakymai į paklausimą/skundą
	Tiesioginis bendravimas su politikais
	Iniciavimas dalyvauti politikoje
	Dalijimasis nuveiktais darbais
	Svarstymai
	Bendradarbiavimas

(Šaltinis: lentelė sudaryta remiantis Lee-Geiller ir Lee (2019))

Interneto svetainių vertinimas apima ne tik teigiamų aspektų fiksavimą, tačiau svarbu fiksuoti ir klaidas ar neveikiančias nuorodas. Piliečių ir vietos valdžios komunikacija yra paremta responsyvumo kriterijumi, kuris atskleidžia valdžios atliepiamumą piliečių išreikštiems interesams. Valdžios atstovų reakcijos į piliečių klausimus yra svarbūs ir turi būti reaguojama į juos laiku.

Metodologija

Siekiant objektyviai ištirti vietos valdžios ir piliečių komunikaciją interneto svetainėje, buvo lyginami keletu autorių interneto svetainės vertinimo modeliai, atlikta literatūros analizė. Vėliau konstruojamas modelis, kuris būtų galimas pritaikyti tiriant Lietuvos savivaldybių sukurtas interneto svetaines.

Tyrimo metu buvo koduojama informacija, kuri buvo pateikta Lietuvos savivaldybių interneto svetainėse. Surinkti duomenys buvo koduojami, atsižvelgiant į dviejų mėnesių svetainėse patalpintos informacijos pokyčius. Tyrime buvo naudojamas kokybinis turinio analizės metodas, kuris buvo atliekamas 2023 m. liepos – rugpjūčio mėnesiais. Galiausiai duomenys buvo analizuojami.

Tyrimo atrankos metu buvo atsižvelgta į savivaldybių skirstymą pagal populiaciją ir teritoriją. Todėl atrinktos septynios didžiųjų Lietuvos miestų savivaldybės: Alytaus miesto savivaldybė; Kauno miesto savivaldybė; Klaipėdos miesto savivaldybė; Palangos miesto savivaldybė; Panevėžio miesto savivaldybė; Šiaulių miesto savivaldybė; Vilniaus miesto savivaldybė.

Formuojant Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo modelį buvo siekiama taikyti techninę ir demokratinę dimensijas, nes tyrimo objektas yra e. valdžia, todėl daug dėmesio skiriama interakcijos kriterijui. Taip pat atsižvelgta į klasikiniame (Aurylaitė, 2022) interneto vertinimo modelyje VPTCS (pranc. *Visibilité, Perception, Technique, Contenu, Services*) esančias tris šalis ir jų tarpusavio santykius – vartotojo (lankytojo), svetainės kūrėjo ir užsakovo.

Svarbu atkreipti dėmesį į Lietuvos savivaldybių interneto svetainių tipą, kurį galime priskirti informaciniam tipui. Tiriant Lietuvos savivaldybių interneto svetaines buvo taikomi vertinimo kriterijai: turinys, privatumas / saugumas, patogumas, kokybė, prieinamumas ir piliečių įsitraukimas (Karkin ir Janssen, 2014). Savivaldybių svetainių vertinimo modelis (4 lentelė).

4 lentelė. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo modelis

Šalys	Kriterijus	Vertinimo pritaikomumas
Lietuvos savivaldybė	Turinys	Ar informacija siejasi su vietos valdžios veikla?
		Ar informacija yra atnaujinama?
		Ar yra kontaktinė informacija?
		Ar yra renginių kalendorius?
	Dizainas	Ar šriftas ir formatas tarpusavyje deri?
		Ar paveikslėliai yra aprašomi?
Interakcija	Ar savivaldybė inicijuoja klausimų, problemų aptarimą?	
	Ar yra plėtojamų diskusijų? Atsakoma į užduodamus klausimus?	
Web 2.0 platforma	Technologija	Ar veikia el. paslaugos?
		Ar yra neveikiančių nuorodų?
	Navigacija	Ar yra tikslingas svetainės žemėlapis?
		Ar yra automatinė paieška?
	Prieinamumas	Ar veikia mobili versija?
		Ar veikia užsienio kalba?
Ar yra prieiga neįgaliesiems?		
Piliečiai	Patogumas	Ar veikia socialinių medijų tinklas?
	Saugumas	Ar yra taikomi slapukų ir privatumo programos?
	Responsyvumas	Ar informacija yra aktuali vietos gyventojams?
		Ar vyksta diskusijos? Ar šalys teikia svarstytinus klausimus?

Lietuvos savivaldybių interneto svetainių kokybės vertinimas

Lietuvos savivaldybių viešinamas turinys interneto svetainėse yra ganėtinai plataus spektro, apima ne tik savivaldos veiklą, bet ir visos vietos bendruomenės veiklą. Ši informacija piliečiams yra aktuali, atskleidžianti įvairias aktualijas ir rūpimas problemas. Visos savivaldybės atnaujina informaciją du–tris kartus per dieną. Kauno miesto savivaldybės svetainėje stinga chronologinio įvykių reprezentavimo, nėra pristatyta data prie pranešimų įkėlimo datos. Kontaktinė informacija yra vienas svarbiausių svetainių rodiklių, visos savivaldybės ją pristatė. Panevėžio miesto savivaldybės svetainės slinkties pabaigoje nėra nurodyti kontaktai, o tai kelia sunkumo paieškos metu. Įvykių aiškiai pateiktą užtikrina renginių kalendorius, dauguma savivaldybių tai taiko savo turinyje. Tačiau Palangos, Panevėžio ir Vilniaus informacijos turinyje renginių kalendoriaus nėra.

Lietuvos savivaldybių svetainių dizainas padeda plėtoti miesto įvaizdį, kurti jo išskirtinumą, atpažįstamumą tarp kitų miestų. Didelis kontrastas pasiekiamas naudojant pernelyg ryškias spalvas dizaine Kauno miesto savivaldybės ir Šiaulių miesto savivaldybės atvejuose. Šrifto neįskaitomumas taip pat priklauso nuo tinkamos spalvos pasirinkimo. Šiaulių miesto savivaldybių svetainėje naudojamos šrifto spalvos suteikia išcentrinimo įspūdį ir tai pablogina matomumą. Kitos tiriamos savivaldybės derino spalvas su atstovaujamo miesto logotipu, sukuriant vientisą dizainą.

Viešos diskusijos ir svarstymai savivaldybių svetainėse nebuvo inicijuojami nei atvirų diskusijų, nei formų kūrimu. Lietuvos savivaldybės komunikuoja su piliečiais asmenine (privačia) komunikacija, steigiant virtualius konsultantus, nemokamas telefono linijas. Kauno miesto savivaldybė pasitelkia anketas, kurių metu apklausia vietos bendruomenės narius ir egzistuoja e. balsavimo erdvės dėl įvairių rinkimų inicijavimo.

Web 2.0 platforma suteikia galimybę steigti e. valdžios paslaugas, kurios palengvina piliečių įvairių paslaugų įgijimą. Visose Lietuvos miestų savivaldybių svetainėse yra naudojamos e. paslaugų skiltys formuojant atskirus laukus arba steigiant atskiras skiltis, kaip „el. demokratija“ ar „el. miestas“. Siekiant operatyvaus ir sklandaus darbo, platforma neturėtų būti apsunkinama įvairiomis neveikiančiomis skiltimis, šių trikdžių pasitaikė Klaipėdos miesto savivaldybės, Palangos miesto savivaldybės ir Vilniaus miesto savivaldybės svetainėse.

Naršymas interneto svetainėse yra ganėtinai statiškas ir ribotas virtualus laukas, kurio atitinkamą dalių išnaudojimas yra labai svarbus. Neretai

informacija yra pozicionuojama skirtingai, dėl to surasti reikiamą informaciją gali būti keblu. Svetainės žemėlapis pasitarnauja savo atliekama struktūrine funkcija. Lietuvos Panevėžio, Šiaulių ir Vilniaus miestų savivaldybių svetainėse buvo aiškiai išskirta ir patalpintas svetainės žemėlapis. Automatinė paieška buvo įdiegiama visose savivaldybių svetainėse (išskyrus Kauno miesto savivaldybės svetainėje).

Siekiant užtikrinti svetainių prieinamumą, svarbu atsižvelgti į visų lankytojų galimybes naudotis internetu. Alytaus miesto savivaldybėje yra steigama tik viena užsienio kalba, pristatomos informacijos turinys yra minimalus. Kauno miesto savivaldybės turinys yra pristatytas tik anglų kalba, tačiau informacija yra labai išsami. Palangos ir Vilniaus miestų savivaldybės svetainėse kalbas galima pakeisti į keturias kitas užsienio kalbas. Klaipėdos, Palangos ir Vilniaus miestų savivaldybių svetainėse nepritaikytas turinys neįgaliems asmenims.

Informacinių technologijų sklaida vyksta per įvairias interneto platformas, tad socialinių medijų integravimas praplečia savivaldybių informacijos sklaidą. Visose savivaldybių interneto svetainėse buvo įdiegiamos nukreipiamos nuorodos į socialinių tinklų paskyras. Panevėžio miesto savivaldybė apsiribojo tik vienu socialiniu tinklu – „Facebook“. Labai svarbu užtikrinti svetainės vartotojų saugumo ir privatumo funkcijas, todėl slapukų politika yra neatsiejama šiuolaikinės visuomenės dalis. Alytaus miesto savivaldybės interneto svetainėje nebuvo įdiegta slapukų politika.

Išvados

Interneto svetainių vertinimas yra nevienareikšmiškas, nes tai priklauso nuo svetainės tipo, įgyvendinamos institucijos veiklos ir dalyvių. Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimas turi būti pagrindžiamas aiškiu modeliu, kuriame būtų išskiriami dalyviai: Lietuvos savivaldybė ir piliečiai. Taip pat atitinkamai turi būti atsižvelgta į platformos teikiamas technologines galimybes kurti ir viešinti informaciją bei į ją reaguoti. Lietuvos savivaldybės ir piliečių komunikacija turi būti pagrįsta interakcija, tai padeda išreikšti vietos valdžios ir piliečių interesus. Būtent interesų derinimas padeda įgyvendinti demokratijos principus bendruomenėse. Naujausiuose šaltiniuose interneto svetainių vertinimo modeliai remiasi klasikinio modelio išskiriamais dalyviais (šalimis), kuriuos sudaro svetainės informacijos kūrėjai (savivaldybės) ir svetainės naudotojai (piliečiai). Prioretizuojant svetainių vertinimo kriterijus daugiausiai dėmesio

skiriama interakcijai. Pastarajam kriterijui priskiriami klausimai yra įvairaus pobūdžio.

Atsižvelgiant į naujausius interneto svetainės vertinimo modelius tiriant savivaldybių svetaines, buvo sukurtas Lietuvos savivaldybių interneto svetainių vertinimo modelis. Kuriant modelį buvo atsižvelgiama į klasikinio modelio dalyvius (šalis). Koduojant duomenis, svetainių vertinimo kriterijai prioretizuojami atsižvelgiant į dvikryptę komunikaciją ir e. demokratijos principų pritaikomumą skaitmeninėje viešojoje erdvėje.

Lietuvos savivaldybės atsižvelgdamos į interneto svetainės platformos galimybes taiko e. valdžios paslaugas piliečiams, tačiau interakcija tarp piliečių ir vietos valdžios apsiriboja tik individualiomis konsultacijomis. Responsyvumas yra pasiekiamas tik bendraujant asmeniškai. Šiuo atveju, interakcija yra sąlygota atitinkamos savivaldybės darbuotojo kompetencija. Atlikus

tyrimą išaiškėjo, kad Lietuvos savivaldybių interneto svetainėse siekiama kokybiško turinio sklaidos, nes svetainėse yra kuriamas tinklas su socialinėmis medijomis. Didžiosiose Lietuvos miesto savivaldybėse tinklas apima daugiau socialinių tinklų, o mažosiose miesto savivaldybėse tinklus apsiriboja tik vienu socialiniu tinklu – „Facebook“. Interneto svetainių praktika atskleidžia, kad yra siekiama plėtoti svetainės turinį atsižvelgiant į naujausių svetainės kokybės vertinimo modelių išskiriamus kriterijus. Tačiau vertinant Lietuvos didžiųjų ir mažiausių miestų savivaldybių interneto svetaines, jų turinys labai skiriasi, nes stokojama visuminio kriterijų apibendrinimo – kokybinio vertinimo. Galime teikti rekomendaciją, kad tarp mažųjų miesto savivaldybių komunikacijos specialistų kompetencija padidėtų, jei būtų taikoma gerosios praktikos dalinimosi sklaida.

Literatūra

1. Aurylaitė, I. (2022). Elektroninių parduotuvių vertinimo kriterijų hierarchija. *Mokslo taikomieji tyrimai Lietuvos kolegijose*. Nr. 18(1), 75-84.
2. Aurylaitė, I. (2017). Vietos valdžios ir piliečių interakcija socialiniame tinkle „Facebook“: Lietuvos savivaldybių atvejis. *Informacijos mokslai*. Nr. 78.
3. Digital Public Services. *Digital Economy and Society Index (DESI)*, 2022.
4. Domarkas, V., Laukaitytė, A., Mačiukas, V. (2012). Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas. *Viešojo politika ir administravimas*, 11(1) 23–36.
5. Domarkas, V., Lukoševičienė, V. (2006). Elektroninė valdžia informacijos teikimo visuomenei aspektu. *Viešojo politika ir administravimas*. Nr. 16.
6. Fietkiewicz, K. J., Mainka, A., & Stock, W. G. (2017). eGovernment in Cities of the Knowledge Society. An Empirical Investigation of Smart Cities' Governmental Websites. *Government Information Quarterly*, 34(1), 75–83.
7. Gómez, A. E. R., & Monjardín, A. L. R. (2015). E-government as a Factor to Determine Competitiveness of Municipality of Culiacán, México. *Journal of Public Governance and Policy: Latin American Review*, 1(1), 101–125.
8. Holzer, M., & Manoharan, A. P. (2016). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015–16) Seventh Global E-governance Survey: a Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. New Jersey: National Center for Public Performance.
9. Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie susisiekimo ministerija (2018). *Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams vertinimas*. Vilnius.
10. Irawan, B., Hidayat, M., N. (2022). Evaluating Local Government Website Using a Synthetic Website Evaluating Model. *International Journal of Information Science and Management*. 20(1).
11. Karkin, N., & Janssen, M. (2014). Evaluating Websites from a Public Value Perspective: a Review of Turkish Local Government Websites. *International Journal of Information Management*, 34(3), 351–363.
12. Lee-Geiller, S., & Lee, T. (2019). Using Government Websites to Enhance Democratic E-governance: a Conceptual Model for Evaluation. *Government Information Quarterly*, 36(2), 208–225.
13. Lietuvos laisvosios rinkos institutas. *Lietuvos savivaldybių indeksas 2022: savivaldybių finansinis tvarumas ir investicinė aplinka* (2023).
14. Mehrad, Jafar, Eftekhari, Z., & Goltaji, M. (2020). Vaccinating Users Against the Hypodermic Needle Theory of Social Media: Libraries and Improving Media Literacy. *International Journal of Information Science and Management (IJISM)*, 18(1), 17–24.
15. Jungtinių Tautų Neįgalųjų teisių konvencija (2006). http://www.ndt.lt/wp-content/uploads/seni_failai/Neigaliuju_teisiu_konvencija.pdf.
16. United Nations (2012). *United Nations E-government Survey 2012: E-government for the People*. New York.
17. Žilinskas, G., Petrauskienė, R., Darulytė, J. (2016). Vietos savivaldybių muziejų interneto svetainių išvystymo Lietuvoje vertinimas. *Viešojo politika ir administravimas*, 15(1).
18. Wagner, N., Hassanein, K., & Head, M. (2014). The Impact of Age on Website Usability. *Computers in Human Behavior*, 37, 270–282.

THE EVALUATION OF THE QUALITY OF LITHUANIAN MUNICIPALITY WEBSITES

Summary

The progress of information technology led to the creation and development of e-governance on the Internet. The provision of e-services encourages citizens to visit the municipality website more often and use various e-services. Various e-services and functions provided to citizens are increasing on the websites of Lithuanian municipalities, so it becomes important to discuss the communication between local authorities and citizens in the virtual digital space. The interaction between local government and citizens influences the political decisions made in the community. Websites represent the image of a political institution in the public digital space. The article aims to assess the applicability of the model of assessing the quality of Lithuanian municipality websites. It defines the main participants in the model of evaluating websites of political institutions and the evaluation criteria that determine the quality of the website. In the theoretical part, models for assessing the quality of online websites are analysed, and the research methodology is defined. Then, a qualitative study of the websites of Lithuanian municipalities is conducted. The article uses analysis of scientific sources and content analysis. The result of the research is the model of assessing the quality of Lithuanian municipality websites, which helps explain the implemented functions and reveal the interaction between the local government and citizens. The assessment of websites is ambiguous, as it depends on the type of website, the activities of the institution implemented, and the participants. Considering the possibilities of the website platform, Lithuanian municipalities use e-mail government services to citizens. The interaction between citizens and local authorities is limited to individual consultations. Responsiveness can only be achieved through personal communication. In this case, the interaction is conditioned by the competence of the employee of the relevant municipality.

Keywords: communication, websites, local municipalities

Informacija apie autorę

dr. Ieva Aladaitienė. Kauno kolegijos Verslo fakulteto Komunikacijos katedros lektorė. Mokslinių tyrimų kryptys: socialiniai mokslai.

El. pašto adresas: ieva.aladaitiene@go.kauko.lt