

MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS
EKONOMIKOS IR FINANSŲ VALDYMO FAKULTETAS
INFORMATIKOS IR STATISTIKOS KATEDRA

Baigiamasis magistro darbas

**Viešojo administravimo institucijų interneto portalų komoderavimo
modeliai**

Darbą atliko: EVAm5-01 gr. studentas
Martynas Beinoras

Darbo vadovas: Doc. dr. S. Norvaišas

Vilnius
2006

Turinys

Įvadas.....	4
1. Komentavimo internete sąsajos su viešuoju administravimu.....	7
1.1. Apibrėžimai, sąvokos	7
1.2. Komentavimas internete	9
1.3. Komentavimas – elektroninės demokratijos įgyvendinimo priemonė	10
1.4. Komentavimo sąsajos su viešojo administravimo teorija.....	11
1.5. Komentavimas ir naujosios viešosios vadybos vizija.....	14
1.6. Geriausia praktika.....	15
1.7. Komentavimo internete teisinis reglamentavimas.....	16
1.8. Apibendrinimas	18
2. Komentarų rašymo reguliavimas viešųjų institucijų portalų kontekste	20
2.1. Komentarų reguliavimo būtinybė.....	20
2.2. Komentarų rašymo reguliavimo tipai	21
2.3. Reguliavimo tipų tinkamumas viešojo administravimo institucijų portalams	23
2.4. Komoderavimo modelių aprašymas ir analizė	25
2.4.1. Savireguliacijos principai komoderavime	26
2.4.2. Vertinimo sistema.....	27
2.4.3. Nesutampančios nuomonės apie komentarą problema.....	30
2.4.4. Komentatorių „karma“	31
2.4.5. Skatinimo sistema.....	32
2.4.6. Anonimiškumo klausimas	33
2.4.7. Interneto bendruomenės narių registracija	34
2.4.8. Galimos nepelnyto komentarų įvertinimo priežastys	35
2.5. Apibendrinimas	36
3. Komoderavimo pritaikymas viešojo administravimo institucijų portaluose.....	38
3.1. Tyrimo įvadas	38
3.2. Tyrimo rezultatai	40
3.3. Tyrimo išvados	52
Išvados.....	55
Santrauka	57
Summary.....	58
Literatūros sąrašas	59

Priedai.....	63
1. Tyrimui pasirinktų savivaldybių ir jų interneto adresų sąrašas	63
2. Anketa.....	63

Įvadas

Tyrimo objektas

Šio darbo tyrimo objektai yra komentavimo interneto portaluose reguliavimo metodai, komoderavimo (korporatyvinio moderavimo) modeliai, viešųjų institucijų portalai, kai kurie elektroninės demokratijos, viešojo administravimo, naujosios viešosios vadybos principai ir savybės.

Problemos aktualumas

Šiuolaikinė interneto svetainė ar portalas neįsivaizduojamas be komentavimo funkcijos. Tai paaiškinama būtinybe turėti operatyvų grįžtamąjį ryšį tarp portalo steigėjų ir jo naudotojų, kuris sukuria papildomą portalo pridėtinę vertę, daro jį patraukliu ir naudingą visoms portalu besinaudojančioms pusėms. Kartu akivaizdu, kad portalo lankytojų bendravimas, ypač viešuosiuose portaluose, vienaip ar kitaip turi būti reguliuojamas, nes antraip, galimybė nekontroliuojamai reikštis gali būti panaudota, pvz., paprasčiausiam "purvo pylimui" vieniems ant kitų.

Iki šiol internetinio bendravimo reguliavimui naudojamas moderavimas ir automoderavimas. Tačiau akivaizdūs jų trūkumai – moderavimas lemia komentarų vėlavimą bei atspindi moderatoriaus subjektyvumą, o automoderavimas (automatinis žodžių filtravimas) yra lengvai apeinamas, nes komentarai filtruojami tik pagal tam tikrus – raktinius – žodžius, o žodyno atnaujinimas visada vėluoja.

Šiame darbe analizuojama, kokios yra perėjimo prie naujo komunikavimo portale reguliavimo metodo – komoderavimo (t.y. korporatyvinio moderavimo) – prielaidos, galimybės ir poreikis. Komoderavimas yra paremtas pačių dalyvių savireguliacija įvedant pasisakymų tarpusavio vertinimo funkciją. Esant papildomoms sąlygoms, apie kurias bus kalbama šiame darbe, komoderavimas gali padidinti piliečių aktyvumą, skatinti rašyti vertingus pasisakymus ir tuo būdu suteikti bendravimo internete procesui kryptingumą.

Internetiniai pasisakymai ir diskusijos yra nepelnytai užmirštos funkcijos viešojo administravimo interneto portaluose ir svetainėse. Komentavimas galėtų tapti viena iš elektroninės demokratijos kūrimo ir viešojo administravimo tobulinimo priemonių. Internetinės diskusijos leistų viešųjų institucijų pareigūnams paprasčiau išsiaiškinti piliečių poreikius, užmegzti su jais dialogą, konsultuotis, įtraukti juos į sprendimų priėmimą. Internetinės diskusijos

padėtų kurti bendravimu ir žinių apsiskeitimu pagrįstą demokratiją bei leistų mažinti neatitikimus tarp to, kokias paslaugas valdžia teikia ir to, kokių paslaugų visuomenė tikisi ir kokių jai reikia.

Viena iš priežasčių, kodėl internetinis komunikavimas neįsitvirtina viešųjų institucijų portaluose, ir yra jau minėtas jo reguliavimo sudėtingumas, lėtumas ir tendencingumas. Neefektyvus komentarų reguliavimas labai apsunkina konstruktyvių diskusijų vystymąsi ir visuomenės problemų sprendimų paieškas dėl informacijos pertekliaus, pykčio kurstymo, nereikalingos reklamos ir panašiai. Todėl galima iškelti tokią prielaidą, kad korporatyvinio moderavimo sistemų diegimas viešojo administravimo institucijų portaluose padėtų efektyviai, nesubjektyviai reguliuoti vykstančius pokalbius ir tuo skatinti viešojo administravimo pareigūnų ir piliečių konsultavimąsi, dalijimąsi originaliais pasiūlymais bei bendravimu paremtos demokratijos kūrimąsi.

Tikslas

Šio darbo tikslas yra pasiūlyti efektyvų ir nesubjektyvų komoderavimo modelį Lietuvos viešųjų institucijų portalams remiantis išanalizuota literatūra bei atliktu vartotojų poreikių tyrimu.

Darbo eiga

Pirmojoje šio darbo dalyje bus nagrinėjamos internetinio komunikavimo ir viešojo administravimo bei e-demokratijos sąsajos. Bus analizuojama, kaip kokybiški atsiliepimai viešųjų institucijų portaluose siejasi su viešojo administravimo principais, naujosios viešosios vadybos vizija ir kaip elektroninės diskusijos pasitarnautų viešojo administravimo tobulinimui. Taip pat bus parodoma, kaip komentavimas siejasi su e-demokratijos principais ir jos kūrimu.

Antrojoje darbo dalyje bus analizuojama komentarų rašymo viešųjų institucijų portaluose reguliavimo būtinybė ir elektroninių diskusijų reguliacijos tipai. Šioje dalyje bus aprašomi moderavimo, automoderavimo ir komoderavimo privalumai ir trūkumai bei kiekvieno iš jų tinkamumas viešųjų institucijų portalams. Taip pat bus detalai analizuojami komoderavimo principai, galimi komoderavimo modeliai ir jų savybės.

Paskutinėje šio darbo dalyje bus atliekamas tyrimas, susidedantis iš kelių dalių. Bus bandoma nustatyti esamą komentavimo situaciją pasirinktuose Lietuvos viešųjų institucijų portaluose. Tai turėtų parodyti, kokios internetinio komunikavimo (komentavimo) funkcijos šiuo metu yra realizuotos. Taip pat bus atliekama anketinė apklausa, kurios rezultatų analizė pademonstruos piliečių poreikius komentuoti ir vertinti kitus komentarus viešųjų institucijų portaluose. Remiantis poreikiais ir antrojoje darbo dalyje atliktoje komoderavimo modelių analize, bus nustatyta, ar įmanoma sudaryti tokį komoderavimo modelį, kuris atitiktų vartotojų

poreikius, o jei taip, bus bandoma pasiūlyti tinkamiausią Lietuvos viešojo administravimo institucijų portalams.

Šio darbo rezultatų pritaikymo sritis siejama labiau su teminių **portalų**, kurie apjungia daugelį viešojo administravimo institucijų kuriuo nors viešojo gyvenimo aspektu, dalyvių komunikavimo reguliavimo būdus. Atskirų viešųjų institucijų **svetainėse** komoderavimo mechanizmo diegimas dėl per menko dalyvių apimties greičiausiai neturėtų apčiuopiamos naudos ir vargu ar pasireikštų jo teigiami efektai. Šis darbas kaip tik galėtų būti paskatinimas kurti didelius viešųjų institucijų portalus, turinčius komoderavimo funkcijas, ir apimančius aktualių piliečiams klausimų svarstymą. Tai turėtų parodyti piliečių komentavimo poreikių tyrimas paskutinėje šio darbo dalyje.

Uždaviniai

- 1) Išanalizuoti, koks yra portaluose realizuoto komunikavimo (komentavimo) sąryšis su viešuoju administravimu ir kaip gali skatinti elektroninės demokratijos kūrimą;
- 2) atlikti literatūros portalų moderavimo klausimais apžvalgą ir analizę;
- 3) detaliam išanalizuoti komoderavimo modelius, jų savybes;
- 4) nustatyti esamą pasirinktų Lietuvos viešojo administravimo institucijų portalų komentavimo funkcijų situaciją;
- 5) ištirti vartotojų komentavimo viešųjų institucijų portaluose poreikius;
- 6) pasiūlyti tinkamą viešojo administravimo institucijų portalams komoderavimo modelį.

Laukiami rezultatai

- 1) Išanalizuota komentavimo funkcija viešojo administravimo ir elektroninės demokratijos kūrimo kontekste;
- 2) Atlikta komentarų reguliavimo būdų lyginamoji analizė;
- 3) Atlikta komoderavimo modelių, jų savybių, privalumų ir trūkumų analizė;
- 4) Išanalizuota pasirinktų Lietuvos viešojo administravimo institucijų portalų grįžtamojo ryšio (komentavimo) situacija;
- 5) Ištirtas vartotojų komentavimo viešųjų institucijų portaluose poreikis;
- 6) Atsižvelgus į analizės rezultatus, pasiūlytas tinkamiausias viešojo administravimo institucijų portalams komoderavimo modelis.

1. Komentavimo internete sąsajos su viešuoju administravimu

1.1. Apibrėžimai, sąvokos

Viešojo administravimo institucija (viešoji institucija) – tai viešojo administravimo subjektas, vykdomas įstatymų nustatytas valstybės ar savivaldybės funkcijas. Viešojo administravimo subjektai – tai institucijos, įstaigos, tarnybos, pareigūnai, turintys įstatymų suteiktas viešojo administravimo teises ir įgyvendinantys vykdomąją valdžią [2].

Portalas – tai interneto svetainė, kuri teikia vartotojui tokią įvairią ir svarbią internetui būdingą informaciją ir paslaugas, kad jis galėtų laikyti ją pradiniu lankymosi internete tašku, vartais į internetą. Portale paprastai skelbiamos naujienos, kita įvairi informacija. Be to, kartu integruotos elektroninio pašto, paieškos, elektroninės prekybos paslaugos. Portalas paprastai talpina daug nuorodų į kitas svetaines [36]. Šią portalo sąvoką galima taikyti ir viešojo administravimo institucijų portalams apibūdinti.

Svetainė – tai interneto tinklalapių rinkinys, kuriuos sieja bendra tematika, priklausomybė vienai įstaigai ar kiti bendri dalykai [36]. Svetainė savo apimtimi ir paslaugų pasirinkimu yra gerokai mažesnė už portalą.

Komentaras – tai neilgas tekstas (galintis talpinti ir nuotraukas, garsinę ar video medžiagą), parašytas skaitytojo norint išreikšti savo nuomonę, asmeninius įsitikinimus, norint paprieštarauti ar diskutuoti perskaičius tam tikrą straipsnį, publikaciją, peržiūrėjus vaizdinę medžiagą ir panašiai. Interneto portaluose ar svetainėse publikuojamų straipsnių skaitytojų komentarai paprastai talpinami tuose pačiuose ar lengvai iš straipsnio pasiekiamuose tinklalapiuose.

Komentaro struktūra gali būti tokia:

1. Autorius
2. Komentaro pavadinimas
3. Komentaro tekstas

Gali būti, kad konkrečiu atveju komentaras gali neturėti autoriaus (jis yra anonimiškas) ar komentaro pavadinimo, tačiau komentaras neturėdamas dalies „komentaro tekstas“ paprasčiausiai netektų prasmės. Dažnai visos šios dalys gali būti persipynusios ir jų vidinė informacija gali būti keičiama vietomis [38].

Moderavimas – tai procesas, kurio metu pašalinamos arba paslepamos tam tikroje aplinkoje nepritampančios, nepriimtinos ar žalingos kraštutinybės. Moderavimas naudojamas norint normalizuoti tam tikrą aplinką pagal nustatytas arba nusistovėjusias taisykles [38]. Šiame darbe moderavimo sąvoka naudojama interneto ir komentarų rašymo kontekste. Šiuo atveju

moderavimas – tai į portalą ar svetainę talpinamų komentarų reguliavimas pašalinant ar paslepiant komentarus, kurie tam tikroje moderavimo sistemoje yra netinkami, žalingi ar nepriimtini.

Moderatorius – tai asmuo (ar kelių asmenų grupė), kuris reguliuoja į portalą ar svetainę talpinamus vartotojų parašytus komentarus. Moderatorius turi teisę nuspręsti, kurie komentarai ar jų autoriai yra nepageidaujami toje aplinkoje ir juos pašalinti [38].

Paprastas moderavimas – tai moderavimas, atliekamas moderatorių, kurie fiziškai peržiūri visus arba dalį komentarų ir nusprendžia, kurie iš jų neatitinka nustatytų ar nusistovėjusių bendruomenės taisyklių arba, kurie komentarų autoriai yra nepageidaujami.

Automoderavimas (automatinis moderavimas) – tai moderavimas, kurį automatiškai atlieka tam tikra programinė įranga. Ji analizuoja komentaro tekstą ir radusi jame tam tikrus, iš anksto nustatytus, raktinius žodžius komentarą atmeta. Automoderavimo programinė įranga gali analizuoti ne tik komentaro tekstą, bet ir komentaro autoriaus duomenis. Jei konkrečiam komentarų autoriui yra draudžiama talpinti savo pasisakymus, jo komentarai yra blokuojami.

Paskirstytas moderavimas – tai moderavimas, paremtas principu, kad visi internetinės bendruomenės nariai gali turėti reguliacijos funkciją ir turi teisę kolektyviai spręsti, kurie komentarai yra priimtini, o kurie ne. Kitaip tariant, kiekvienas narys moderavimo sistemoje veikia kaip moderatorius [28]. Paskirstyto moderavimo sąvoka nenusako, ar moderavimas remiasi komentarų šalinimu ar vertinimu.

Komoderavimo (korporatyvinio moderavimo) sąvoką iš dalies galima tapatinti su paskirstyto moderavimo sąvoka. Komoderavimas taip pat paremtas savireguliacijos principu, kuomet visi bendruomenės nariai yra moderatoriai. Tačiau komoderavimo sąvoka susiaurina paskirstyto moderavimo sąvoką tuo, kad moderavimas yra pagrįstas ne komentarų šalinimu, bet tik jų vertinimu. Komentarų šalinimą arba slėpimą automatiškai atlieka tam tikra komoderavimo programinė įranga, remdamasi tuo, kaip tam tikro komentaro autorių vertina kiti bendruomenės nariai. Kitaip tariant, komoderavimas savyje integruoja ir moderavimo ir automoderavimo elementus.

Savireguliacija – tai toks reguliavimo būdas, kuomet organizacija ar institucija savo veiklą tvarkosi remdamasi savo pačios nustatyta disciplina ir problemas sprendžia savo viduje, nesiremdama (arba beveik nesiremdama) išoriniais viešaisiais nuostatais ir veiksniais [37]. Šiame darbe savireguliacijos sąvoka bus naudojama ne organizacijų, tačiau internetinių bendruomenių kontekste, kur savireguliacija naudojama reguliuoti elektronines diskusijas remiantis vidinėmis bendruomenės nuostatomis.

Internetinė bendruomenė – tai grupė žmonių, turinčių tam tikrų bendrų interesų, kuri daugiausia tarpusavyje bendrauja ir keičiasi informacija internetinėje erdvėje [38]. Dažniausiai tam tikra internetinė bendruomenė lankosi ir diskutuoja viename interneto portale. Viešosios institucijos portale diskutuojančią tam tikrą piliečių grupę taip pat galima laikyti internetine bendruomene.

1.2. Komentavimas internete

Interneto augimas ypatingai pakeitė visuomenės bendravimo aplinką. Internetas ne tik panaikino tokius komunikacijos barjerus, kaip atstumas ar laikas, bet ir suteikė bendravimui bendruomeninę formą, neapribotą geografiškai. Bendruomeninė forma reiškia, kad bendravimas ėgavo tipą „daug – su - daug“ [28]. Visais laikais, tam tikros susibūrusios visuomenės grupės, būreliai, turėjo formuotis remiantis ne tik bendrais interesais, bet ir geografinė vietoje. Internetas pastarąjį faktorių praktiškai panaikino. Spartus milžiniškų informacijos kiekių perdavimas transformuoja pasaulį į „globalųjį kaimą“ ir veda į taip vadinamą „atstumo mirtį“ [31].

Internetas suteikė įvairių formų bendravimo galimybes. Tai ir realaus laiko pokalbių sistemos, elektroninio pašto grupės, diskusijų grupės, internetiniai dienoraščiai bei vaizdinio ir garsinio bendravimo sistemos. Pagrindinė priemonė bendrauti nevaizdiniu ar garsiniu būdu yra komentarų (atsiliepimų, pranešimų, žinučių) rašymas internete. Vieni populiariausių bendravimo būdų rašant komentarus yra visiems gerai žinomas straipsnių, publikacijų komentavimas, interneto forumai, dienoraščiai (*angl. blogs*). Straipsnių komentavimas leidžia skaitytojams elektroniniu būdu rašyti komentarus, išsakyti savo nuomonę, diskutuoti su kitais skaitytojais ir autoriais. Šios funkcijos yra realizuotos daugelyje naujienų, sporto, muzikos ir kitų portalų. Interneto forumuose diskusijas paprastai pradeda ne straipsnis ar publikacija, o paskelbta tema. Kiekviena tema užveda savo atskirą diskusijų giją. Interneto dienoraščiai yra panašūs į forumus, tik dažniausiai temos kūrėjai pokalbius nuolatos papildo naujomis temomis ir kasdieniniais įvykiais, tuo palaikydami ilgalaikę diskusiją [38].

Paprastai bendravimas rašant komentarus asocijuojasi su pramoga ir geru laiko praleidimu, tačiau tuo pačiu viena svarbiausių komentavimo funkcijų yra vertingos informacijos dalinimasis, naujų idėjų generavimas ir konsultavimas [28]. Kryptingas straipsnių, publikacijų komentavimas leidžia vystyti produktyviai diskusijai ir užtikrinti grįžtamąjį ryšį tarp autoriaus ir skaitytojų ir tarp skaitytojų tarpusavyje. Tuomet galima šią situaciją pabandyti pritaikyti ir viešojo administravimo institucijų portalams ir svetainėms, kuomet elektroninė diskusija vykta tarp viešojo administravimo įstaigos darbuotojų ir piliečių. Grįžtamasis ryšys iš piliečių yra ypatingai svarbus ne tik privačių, komercinių, bet ir viešojo administravimo institucijų privalumas.

Nerealizavus komentavimo funkcijų viešųjų institucijų portaluose, yra užtikrinamas tik vienpusis ryšys. Komentavimas ir internetinės diskusijos yra pačios sparčiausios ir prieinamiausios priemonės sužinoti, ką mano patys piliečiai apie ketinamus priimti ar jau priimtus sprendimus ir aktualias visuomenės problemas. Taigi komentavimą, kaip grįžtamojo ryšio užtikrinimo priemonę, galima panaudoti elektroninės demokratijos kūrimui ir viešojo administravimo institucijų veiklos tobulinimui, viešųjų ryšių gerinimui. Nors darbe bus detalčiau tiriamas komoderavimas (komentarų reguliavimo būdas), tačiau šiame skyriuje bus analizuojamos apskritai komentavimo sąsajos su elektroninės valdžios principais ir naujosios viešosios vadybos idėjomis. Bus laikoma, kad komentavimas duos naudą tik tada, kai komentarai yra kokybiški, tikrai atspindi tam tikrų interesų grupių nuomonę ir padeda, o ne trukdo viešųjų įstaigų darbuotojams priimti teisingus sprendimus (komoderavimas yra priemonė pasiekti šiuos tikslus, nes nuomonėms galės pritarti (arba ne) ne tik patys darbuotojai, bet ir visi bendruomenės nariai).

1.3. Komentavimas – elektroninės demokratijos įgyvendinimo priemonė

Gali kilti klausimas – kuo komentarų rašymas yra susijęs su elektronine valdžia (e-valdžia), elektronine demokratija (e-demokratija)? Pirmiausia reikia pažvelgti į elektroninės valdžios principus. Remiantis Europos Sąjungos dokumentuose numatyta idealios elektroninės valdžios vizija [20] galime išskirti vieną iš pagrindinių e-valdžios savybių – pagrįsta vartotojų, tai yra, piliečių, verslo poreikiais. Taigi, iš karto galima daryti prielaidą, kad piliečių įsitraukimas į tam tikrų valdžios sprendimų priėmimą ir savo nuomonės išsakymas yra šio principo esmė. Priemonių tai realizuoti yra nemažai, o komentavimas ir atsiliepimai apie tam tikrus sprendimus - tik nedidelė tačiau svarbi jų dalis.

E-demokratija yra pagrindinė elektroninės valdžios forma ir ji paremta interneto, kitų technologijų pritaikymu valdymo ir demokratijos kūrimo procesuose. E-demokratijai ryšių technologijos suteikia esminę savybę – bendravimu ir žinių keitimusi pagrįsta demokratija. Dažnai e-demokratijos dalyvių (valdžios institucijos, piliečiai, verslas, žiniasklaida, partijos) lūkesčiai ir siekiai tampa nesuderinami. Gali kilti dideli neatitikimai tarp to, kokias paslaugas valdžia teikia, ir to, kokių tikisi piliečiai. Jiems išspręsti reikalinga ne tik abipusė integracija tarp valdžios institucijų ir piliečių, tačiau ir integracija pačių piliečių tarpe [24]. Elektroninė komunikacija turi būti naudojama ir iš valdžios ir piliečių pusės bendravimui, kuris leistų informuoti apie valdžios sprendimus bei juos tobulinti. Pavyzdžiui, e-demokratija nereiškia, kad bus galima tik mokėti baudas už greičio viršijimą internetu (tai yra e-valdžia). Ji reiškia konsultavimą, ar greičio limitas tam tikrame kelio ruože yra tinkamas, ar turi būti padidintas arba sumažintas [22]. Toks abipusis ryšys vieną dieną gali būti naudojamas įtraukiant piliečius į

demokratijos kūrimo – svarbiausių nacionalinių sprendimų priėmimo – procesus. E-demokratija yra viskas, ką valdžia daro, kad piliečius (jie tampa vartotojais) vis labiau pritrauktų priimant sprendimus, pagrįstus jų poreikiais. Tai gali apimti tokias iniciatyvas, kaip e-forumai, e-konsultacijas, e-referendumus ir panašiai [22]. Šių idėjų realizaciją būtų paprasčiausia įgyvendinti naudojantis viešojo administravimo institucijų portalais su grįžtamoju ryšiu, tai yra su komentavimo, nuomonių išreiškimo galimybėmis. Be to, valdžios ir piliečių santykių stiprinime galime išskirti tris lygmenis [12; 21]:

1. Informavimas – valdžia platina informaciją apie priimamus sprendimus, tačiau tik į vieną pusę (nėra grįžtamojo ryšio). Informuoti gali ir paprasčiausi institucijų portalai be grįžtamojo ryšio funkcijų.

2. Konsultavimas – tai valdžios skatinimas ir prašymas iš piliečių gauti tam tikrą grįžtamąjį ryšį. Kitaip tariant, valdžia konsultuojasi su piliečiais ir tiria viešąją nuomonę prieš priimant tam tikrus sprendimus.

3. Aktyvus dalyvavimas – kuomet piliečiai aktyviai įsitraukia į politikos kūrimą. Tai sudėtingesnis abipusis ryšys, paremtas partneryste. Tiesa, atsakomybė už politinius sprendimus vis tiek priklauso valdžios institucijoms.

Antrojo ir trečiojo etapo įgyvendinimui kaip viena iš priemonių gali būti panaudota komentavimo funkcija viešojo administravimo institucijų portaluose. Viešosios institucijos – tai valdžios organai, kurie glaudžiausiai siejasi su piliečiais, kurie vis labiau reikalauja atvirumo, skaidrumo. Žinoma, norint realizuoti paskutiniuosius valdžios ir piliečių santykių stiprinimo etapus reikia pradėti ne nuo interneto forumų kūrimo. Pirmiausia, reikia sukurti strategiją, principus ir apskritai valdžios ir visuomenės stiprinimo pagrindus, tačiau grįžtamojo ryšio užtikrinimas viešųjų institucijų portaluose, remiantis komentavimo funkcijomis, yra perspektyvus metodas.

1.4. Komentavimo sąsajos su viešojo administravimo teorija

Nagrinėjant komentavimo internete sąsajas su viešojo administravimo, naujosios viešosios vadybos principais bus laikoma, kad komentavimas yra priemonė efektyviam informacijos pasikeitimui tarp viešųjų institucijų darbuotojų ir piliečių, su visomis iš to išplaukiančiomis „pasekmėmis“: konstruktyvia diskusija, idėjų generavimu, konsultavimusi. Elektroninės diskusijos nekeičia pačių viešojo administravimo principų, jos tik tampa viena iš priemonių šiuos principus realizuoti tobuliau ir efektyviau.

Sąsajos su viešojo administravimo turiniu

Viešasis administravimas turi veikti įgyvendindamas valstybės valios išraišką – politiką. Administravimo veikla remiasi tam tikrais principais, iš kurių tokie principai kaip viešumas, visuomenės interesų viršenybės prieš grupinius ir asmeninius interesus, visuomenės įtraukimo į viešąjį valdymą [15] tiesiogiai siejasi su komentavimo viešųjų institucijų portaluose funkcijomis. Komentavimo funkcijos yra pagalba realizuojant šiuos principus, nes visuomenė įtraukiama į tiesioginę diskusiją ir atvirkščiai – tai viena iš institucijos viešumo didinimo ir viešųjų ryšių gerinimo priemonių.

Viešasis administravimas yra tiesiogiai susijęs su viešųjų programų, projektų valdymu ir viešojo sektoriaus darbuotojai, atliekantys administravimo funkcijas, privalo atlikti tai naudingai ir efektyviai, todėl jiems būtinas komunikabilumas dirbant grupėse, sugebėjimas bendrauti su piliečiais [15]. Komentavimas šį bendravimo reiškinį įgalina perkelti į elektroninį lygmenį sumažinant finansinius ir laiko kaštus bendraujant tradiciniais būdais.

Viešųjų administratorių veiklos sfera apima galybę uždavinių – nuo šalies gynybos, aplinkosaugos iki kelių projektavimo ir žmogiškųjų išteklių vadybos. Sprendžiant šias problemas vieni iš svarbiausių administravimo elementų yra planavimas, lėšų paskirstymas, viešųjų projektų vertinimas. Šios priemonės yra viešojo administravimo kasdienybė, kurią komentavimas galtų iš dalies perkelti į naują lygmenį. Būtent planavimui (kartu ir biudžeto) bei strategijos kūrimui elektroninės diskusijos, kaip piliečių poreikių nustatymo priemonė, yra ypatingai veiksminga funkcija.

Apskritai, bet kokia viešojo administravimo reforma yra pagrįsta valdymo principų, struktūrų ir administravimo technologijų adaptavimu prie besikeičiančios socialinės ir ekonominės situacijos, siekiant didinti efektyvumą [15]. Elektroninės diskusijos supaprastintų adaptavimuisi reikalingos informacijos gavimą.

Sąsajos su demokratinėmis vertybėmis viešajame administravime

Viešųjų institucijų darbą geriausiai nusako jų ryšys su demokratinėmis vertybėmis ir valdymu, kur pirmaeiliais laikomi daugumos piliečių interesai. Tai reiškia ir visuomenę, kur jos sluoksniai turi plačias išrinktų valdžios atstovų kontrolės galimybes ir kur demokratija yra kultūrinės vertybės, kurių siekia visuomenė: individualizmas, lygybės idėja, laisvė. Laisvė reiškia piliečio galimybes save realizuoti, išsirinkti priemones įgyvendinti savo siekius, pozityviai, dinamiškai veikti [15]. Elektroninė diskusija įgalintų individą tiesiogiai pasakyti viešojo sektoriaus darbuotojams kokios priemonės jam yra priimtinausios užtikrinti jo laisvę ir galimybes save realizuoti. Komentavimas galėtų tapti viena iš kontrolės priemonių, žinoma, tik tuomet, jei viešojo sektoriaus darbuotojai yra motyvuoti ir atsidavę.

Viešųjų institucijų siekis demokratinėje visuomenėje turėtų būti kuo didesnis piliečių skaičiaus įtraukimas į sprendimų priėmimą ir įgyvendinimą. Kiekvienas sprendimas turėtų būti labai gerai „pamatuotas“ ir suderintas su daugumos piliečių nuomone. Ir vėl elektroninės konsultacijos galėtų tapti puikia terpe keistis idėjomis ir derinti planus, o tai padėtų teikti kokybiškas ir lūkesčius atitinkančias viešąsias paslaugas.

Sąsajos su viešosios politikos kūrimu

Viešojo politika gali būti traktuojama kaip oficialių asmenų, valstybės institucijų elgsena ar veiklos pasirinkimu, santykiais su aplinka arba ilgalaikiais, strateginiais sprendimais bei tikslų ir uždavinių įgyvendinimu. Viešojo politika – tai atsakas į piliečių (ir verslo) reikalavimus, interesus, skundus [15]. Būtent elektroninės diskusijos gali tapti puikia priemone tiesiogiai surinkti informaciją iš daugelio piliečių ir formuoti tokią viešąją politiką, kuri iš tikrųjų veiktų ir įgyvendintų savo pagrindines funkcijas. Šių dienų visuomenėje viešojo politika, jos tikslais, gali keistis staiga, todėl ji privalo turėti lanksčią strategiją ir veiklos kryptį. Kaip jau minėta, suformuoti lanksčia strategiją, kuri būtų dinamiška (nebūtų tiksli programa, o galėtų keistis priklausomai nuo esamų visuomenės poreikių), padėtų išankstinis piliečių poreikių, nuomonės, pasiūlymų rinkimas. Diskusija su kuo didesne dalimi piliečių yra labai svarbi, nes strateginio planavimo sėkmė priklauso nuo to, kaip bus siejami teoriniai principai su viešąją instituciją supančiomis sąlygomis [15] (kurių svarbiausia yra piliečių lūkesčiai).

Socialinių problemų analizė tampa labai kompleksiška, nes reikalauja įtraukti visus suinteresuotus sluoksnius, asmenis, interesų grupes į kritiško vertinimo ir sąveikos žinių kūrimą. Interesų grupių gali būti be galo daug, o turint omenyje, kad dažniausiai problemos yra mišrios, aiškiai neapibrėžtos, yra labai sunku struktūrizuoti pačią problemą į atskiras, sprendžiamas dalis [17]. Komentavimas internete galėtų būti ta priemone, kuri padėtų keliais etapais įtraukti vis daugiau suinteresuotųjų. Tai galėtų leisti apibrėžti bendrą problemos vaizdą ir formuoti tokią viešąją politiką, kad kuo mažesnės dalies interesų grupių poreikiai liktų neatspindėti ir ši viešojo politika veiktų prevenciškai (užkirstų kelią panašių problemų atsiradimui).

Kai kurios visuomenės problemos paprasčiausia negali būti sprendžiamos individualiai. Pavyzdžiui, viešosios politikos nacionalinės gynybos klausimais kūrimas gali būti svarstomas tik kolektyviai, tai nėra individuali paslauga. Komentavimas internete gali padėti kolektyviniam darbui tapti gerokai efektyvesniu negu jis yra nerealizavus viešųjų institucijų portalų komentavimo funkcijų.

1.5. Komentavimas ir naujosios viešosios vadybos vizija

Iš esmės, visa tai, kuo komentavimas internete siejasi su viešojo administravimo teorija (žr. poskyrį prieš tai), galima pritaikyti ir naujosios viešosios vadybos principams, tačiau naudinga į juos pažvelgti atidžiau. D.Osborn ir T. Geabler pateikė dešimt principų, kuriuos „valstybės verslininkai“ turėtų panaudoti esminei valdžios reformai [17]. Antrasis iš jų „Bendruomenės valdžia: įgaliojimas, o ne tarnavimas“ teigia, kad visuomenės iniciatyvų teisę reikia atiduoti bendruomenei, valstybės verslininkai įgalioja priimti sprendimus piliečius ir bendruomenės organizacijas. Būtent piliečiams kokybiškas komentavimas suteiktų daugiau galimybių įsitraukti į šį sprendimų priėmimą ir patarinėjimą. Komoderavimas būtų papildoma pagalba, nes piliečiams vertinant kitų pasisakymus automatiškai į pirmą vietą būtų iškeliami tie sprendimų pasiūlymai, kuriems pritaria visuomenė. Penktasis principas „Valdžia orientuota į rezultatus: finansuoti rezultatus, o ne sąnaudas“ teigia, kad vadžia turi siekti esminių visuomenės tikslų, o ne koncentruotis į valstybės išteklius darbui atlikti. Šeštasis principas „Valdžia, kurios varomoji jėga - klientas“, teigia, kad piliečiai nebus patenkinti tol, kol į juos nebus sutelktas visas dėmesys. Būtina susitelkti ne į finansavimo šaltinių poreikius, o į klientų (bendruomenės) poreikius. Čia galima paminėti ir aštuntąjį principą „Prevencinė valdžia: užuot taisius padėtį, užkirsti kelią“, kuris teigia, kad reikia rūpintis prevencija ir neleisti problemai atsirasti. Tuomet joms spręsti nebereikės skirti išteklių. Visų šių, paminėtų, principų įdiegimui komentavimas internete labai pasitarnautų. Argumentuotų bendruomenės narių pasisakymų sekimas internete galėtų tapti galinga priemone nustatyti poreikius ir planuoti ilgalaikes strategijas.

Kalbant apie naująją viešąją vadybą reikia paminėti strateginį viešojo sektoriaus valdymą. Iki šiol viešosios institucijos retai turėjo iki galo suformuotą strateginį vadovavimą ir strateginius tikslus, dažniausiai į pirmą planą iškyla įstatymais pagrįstas valdymas [17]. Tačiau kalbant apie viešųjų įstaigų keitimą remiantis verslo modeliu, strateginis valdymas yra būtinas. Strateginio valdymo sampratą galima apibūdinti tokiais požymiais [17]:

- „Daryti teisingus dalykus“. Strateginis valdymas orientuoja į tikslų siekimą, tai yra, institucijos veiklą orientuoja į rezultatus. Visuomet turi būti apsibrėžtos veiklos gairės ir organizacija nuolat adaptuojama prie naujos aplinkos. Kokybiškos elektroninės diskusijos turėtų būti viena iš priemonių, padedančių „daryti teisingus dalykus“. Tik pati bendruomenė gali įvertinti ar tie sprendimai buvo ir yra teisingi.

- Ankstyvas stipriųjų pusių, rizikų ir galimybių atpažinimas. Komentavimas internete taip pat gali būti priemonė nustatyti bendruomenės keitimosi tendencijas ir iš anksto planuoti galimas rizikas. Tai yra būtina strateginiam planavimui.

- Diskusijos dėl blogai apibrėžtų probleminių sričių. Šis požymis savaime nurodo, kad diskusijos yra būtinos, o jas kuo puikiau galima perkelti į internetinę erdvę.

Strategijos pokyčių atspindys organizacijos veiklos keitime susidaro per inovacijas ir lankstumą [17]. Inovacijos lemia organizacijos kultūros, o lankstumas struktūros ir procesų pokyčius. Elektroninės diskusijos yra įrankis kurti kuo lankstesnę organizaciją (nuolatinis kitimas remiantis aplinkos situacija, keičiantis kliento poreikiams) ir gali būti vienu iš inovacijų vadybos instrumentų.

Inovacijoms skatinti būtinas kūrybingumas ir idėjų generavimas. Viena pati organizacija yra nepajėgi atlikti šias užduotis, todėl į kūrybinį procesą privalo būti įtraukta kuo daugiau instrumentų. Šiuos instrumentus galima skirstyti į išorinius ir vidinius organizacijos instrumentus [17]. Pati svarbiausi išorinio idėjų generavimo instrumento dalis yra piliečių dalyvavimas. Piliečių dalyvavimas keičia piliečių ir valstybės santykį. Dalyvavimas nebelaikomas papildomomis sąnaudomis, o piliečiai į savo sprendimų priėmimo veiklą žiūri atsakingai. Komoderavimo sistemų įdiegimas yra ideali priemonė nenaudojant daug išteklių suteikti šiam inovacijų vadybos instrumentui realią funkcionavimo galimybę. Piliečių dalyvavimas pavieniams asmenims suteikia galimybę daryti įtaką jam rūpimose srityse ir tuo pačiu prideda atsakomybės. Piliečių dalyvavimas ypatingai skatina novatoriškus visuomeninių problemų sprendimus ir įsigilinę asmenys gali labai prisidėti ieškant sprendimo būdų. Komoderavimo sistemos būtų tas variklis, kuris skatintu teikti būtent kokybiškus ir argumentuotus sprendimus, nes jie būtų vertinami kitų bendruomenės narių ir pačių institucijų darbuotojų.

1.6. Geriausia praktika

Geriausios komoderavimo praktikos viešojo administravimo institucijų portaluose kol kas visiškai nėra. Pasaulyje vertinimu ir savireguliacija pagrįstas komentarų reguliacijos sistemos yra pritaikę labai nedaug privačių, komercinių portalų. Šis darbas turėtų parodyti, kad komoderavimo sistemos, remiantis privačių portalų patirtimi, būtų galima pritaikyti viešųjų institucijų portaluose ir suteikti jiems galingą informacijos apskaitos, idėjų generavimo įrankį.

Deja, nepavyko aptikti susistemintų, detaliai aprašytų ne tik komoderavimo, bet ir apskritai komentavimo funkcijų viešųjų institucijų portaluose, geriausios praktikos pavyzdžių. Tai rodo, kad kol kas tokia praktika yra nesusiformavusi. Žinoma, pavienės viešosios institucijos savo portaluose yra įdiegusios tam tikras komentavimo funkcijas, tačiau tai nėra ilgalaikės strategijos, geriausios praktikos panaudojimo padarinys. Tai greičiau pavieniai bandymai panaudoti senai žinomas technines galimybes ir suteikti viešųjų institucijų portalams grįžtamojo ryšio galimybes. Pavieniai, neišanalizuoti atvejai dar nėra geriausia praktika. Autoriaus manymu, tokia situacija

susiklostė dėl iki šiol naudojamų komentarų reguliavimo būdų neefektyvumo. Dėl nevertingu komentarų gausos arba lėto moderavimo viešųjų institucijų portaluose įdiegti komentavimo funkcijų nebuvo prasmės, nes jos neduotų tinkamo efekto [28]. Postūmiu diegti komentavimo funkcijas viešųjų institucijų portaluose galėtų tapti atsiradusios komoderavimo sistemos.

1.7. Komentavimo internete teisinis reglamentavimas

Komentarų rašymui reglamentuoti Lietuvoje nėra išskirtas atskiras teisinis aktas. Komentarams galioja tie patys Lietuvos teisės aktai, kaip ir visam kitam interneto turiniui. Toliau tiks glaustai bus paminėti pagrindiniai Lietuvos Respublikos ir Europos Sąjungos teisės aktai susiję su komentavimu internete, nes šis darbas nenagrinėja teisinės bazės tobulinimo problemų. Žinoma, komoderavimo sąvoka teisės aktuose nereguliuoja, tačiau tai esmės nepakeičia, nes tai yra tas pats komentarų rašymas ir realizavus komoderavimo sistemą, visi interneto turinio kontrolės teisės aktai galioja taip.

Pagrindiniai komentarų rašymo (internetu turinio) reglamentavimo teisės aktai Lietuvos Respublikoje yra šie:

1. Visuomenės informavimo įstatymas [8] reglamentuoja neskelbtinos informacijos pobūdį. Jis numato, kad negali būti skelbiama informacija raginti keisti Lietuvos Respublikos konstitucinę santvarką, kėsintis į Lietuvos Respublikos suverenumą, teritorijos vientisumą, kurstanti karą, propaguojanti pornografiją, smurtą, narkotikus ir panašiai. Šis įstatymas taip pat draudžia skelbti informaciją galinčią pakenkti nepilnamečių fiziniams, protiniams, doroviniams vystymuisi.

2. Nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymas [4] nustato viešosios informacijos, darančios nepilnamečiams neigiamą poveikį, kriterijus (susijusi su smurto vaizdavimu, erotinio pobūdžio, sukelianti baimę ir siaubą, skatinanti savęs žalojimą informacija ir panašiai). Visi šie reikalavimai galioja ir komentarų turiniui.

3. Vyriausybės nutarimas dėl viešo naudojimo kompiuterių tinkluose neskelbtinos informacijos kontrolės ir ribojamos viešosios informacijos platinimo tvarkos patvirtinimo [10] draudžia paviešinti ir platinti neskelbtiną informaciją, numatytą visuomenės informavimo ir nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymuose. Nutarimas taip pat numato, kas yra ribojama viešoji informacija (kenkianti nepilnamečių fiziniams, protiniams ir doroviniams vystymuisi) ir kad ji gali būti skelbiama tik tinkamai pažymėta.

4. Vyriausybės nutarimas dėl neigiamą poveikį nepilnamečių vystymuisi darančios informacijos, priskirtos viešosios informacijos, kuri ribojama skelbti ir platinti, kategorijai,

skelbimo ir platinimo tvarkos aprašo patvirtinimo [13] numato ribojamos informacijos žymėjimo tvarką ir reikalavimus (pavyzdžiui, „Pateikiama informacija skirta asmenims nuo 18 metų“).

Vienas pagrindinių Europos Sąjungos dokumentų dėl interneto turinio kontrolės yra 1996 m. spalio 23 d. Europos Komisijos komunikatas apie neteisėtą ir žalingą turinį internete ir Žalioji knyga apie nepilnamečių ir žmogiškojo orumo apsaugą teikiant audiovizualines ir informacijos paslaugas. Šių dokumentų pagrindinis siekis užtikrinti tinkamą pusiausvyrą tarp laisvo informacijos skleidimo ir visuomenės interesų apsaugos (ši laisvė gali būti apribota, pavyzdžiui, siekiant apsaugoti nepilnamečius) [23]. Kitas svarbus ES dokumentas susijęs su interneto turinio kontrole yra 1999 m. sausio 25 d. Europos Parlamento ir tarybos sprendimas Nr. 276, patvirtinantis daugiametį Bendrijos veiksmų planą dėl saugesnio naudojimosi internetu skatinimo kovojant su neteisėtu ir žalingu turiniu pasauliniuose tinkluose. Jame numatyta taikyti savireguliacijos, turinio kontrolės, filtravimo programas, informuoti vartotojus ir skatinti tarptautinį bendradarbiavimą [23]. Kaip jau minėta, nors šie dokumentai skirti interneto turinio kontrolei, tačiau jie kartu apima ir komentarų elektroninėse diskusijose rašymą, nes jie taip pat yra interneto turinys.

Atsakomybė Lietuvoje padarius pažeidimus komentarų rašymo srityje yra numatyta Lietuvos Respublikos baudžiamajame kodekse [3]. XXV skyriuje „Nusikaltimai ir baudžiamieji nusižengimai asmens lygiateisiškumui ir sąžinės laisvei“ numatytos bausmės už neapykantos kurstymą tautybės, rasės, religijos, seksualinės orientacijos, kalbos, kilmės, socialinės padėties atžvilgiu. XXII skyriuje „Nusikaltimai ir baudžiamieji nusižengimai asmens garbei ir orumui“ numatytos sankcijos už kito asmens šmeižimą – tikrovės neatitinkančios informacijos apie asmenį skleidimą. Šiame skyriuje taip pat numatytos bausmės už asmens įžeidimą (įžeisti gali ir tikrovę atitinkanti informacija). Administracinių teisės pažeidimų kodekso straipsniuose [6] numatoma atsakomybė už informacijos, kurstančios rasinę ar religinę nesantaiką, gaminimą, platinimą ir demonstravimą (straipsnis 214 (12)), Respublikos Prezidento įžeidimą arba šmeižimą masinės informacijos priemonėse (straipsnis 214 (6)) bei neigiamą poveikį nepilnamečiams darančios informacijos skleidimo tvarkos pažeidimus (straipsnis 214 (19)).

Gali kilti klausimas, kas yra atsakingas už draudžiamo turinio komentaro publikavimą: ar portalo šeimininkas (nagrinėjamu atveju tai būtų viešojo administravimo institucija) ar komentaro autorius. Šioje vietoje reikia pažvelgti į informacinės visuomenės paslaugų įstatymą [7], kuriame numatyta, kad paslaugos teikėjas, paslaugos gavėjo prašymu saugantis jo pateiktą informaciją, už ją neatsako, jeigu [7]:

- 1) neturi faktinių duomenų apie neteisėtą paslaugos gavėjo veiklą arba apie tai, kad paslaugos gavėjo pateikta informacija įgyta, sukurta, pakeista ar naudojama neteisėtu būdu ir, kai

reikalaujama atlyginti žalą, nežino apie faktus ir aplinkybes, rodančius neteisėtą paslaugos gavėjo veiklą arba tai, kad paslaugos gavėjas teikia neteisėtu būdu įgytą, sukurtą, pakeistą ar naudojamą informaciją;

2) sužinojęs arba gavęs žinių apie neteisėtą paslaugos gavėjo veiklą arba apie tai, kad paslaugos gavėjo pateikta informacija įgyta, sukurta, pakeista ar naudojama neteisėtu būdu, skubiai imasi veiksmų, kad panaikintų galimybę tokią informaciją pasiekti.

Taigi, už draudžiamo turinio komentarus atsakys pats komentaro autorius, kurio pagrindinė identifikavimo priemonė bus įrenginio, iš kurio atsiųstas komentaras, IP adresas. Žinoma, identifiкуoti asmenį būtų galima tuomet, jeigu portale būtų realizuota pilna vartotojų registracija pateikiant tikrus asmens duomenis, tačiau tai mažintų patrauklumą vartotojams ir dažniausiai portalų valdytojai tokios registracijos nereikalauja. Pavykus identifiкуoti atsakingą komentaro autorių jam būtų pritaikyta atsakomybė remiantis anksčiau minėtais kodeksų straipsniais.

1.8. Apibendrinimas

Internetas suteikė neribotas bendravimo tipo „daug – su – daug“ galimybes. Jis panaikino bendruomenių kūrimosi geografinį faktorių, nes techninės galimybės leidžia bendrauti daugeliu elektroninių formų, iš kurių komentavimas ir diskusijų forumai puikiai tiktų viešųjų institucijų veiklos efektyvumui gerinti.

Komentavimas internete gali tapti viena iš elektroninės demokratijos kūrimo priemonių. Jis padėtų įtraukti piliečius į demokratijos kūrimo procesą (vienas svarbiausių e-demokratijos principų) ir pakelti valdžios ir piliečių santykius iki aktyvaus dalyvavimo lygmens. Kokybiškos elektroninės diskusijos gali tapti pagrindine priemone bendruomenės poreikių nustatymui ir pareigūnų konsultavimuisi.

Komentavimas internete glaudžiai siejasi su viešojo administravimo teorija. Visuomenės įtraukimas į diskusiją labai paprastu būdu leistų įgyvendinti viešumo, visuomenės interesų svarbos, įtraukimo į viešąjį valdymą principus. Komunikabilumas ir bendravimas su piliečiais yra ypatingai svarbūs viešųjų programų, visuomenės problemų sprendimų valdymui, planavimui ir adaptavimuisi prie kintančios aplinkos. Piliečių įtraukimas į diskusijas elektroniniu būdu (įtraukiant kuo daugiau interesų grupių) reikalingas viešosios politikos, kaip atsako į piliečių poreikius, formavimui.

Bendruomenės įtraukimas į elektronines diskusijas siejasi su kai kuriais naujosios viešosios vadybos principais, teigiančiais, kad sprendimų iniciatyva turi būti perduota visuomenei, visas dėmesys turi būti sutelktas į klientų poreikius. Komentavimas leistų formuoti strateginį valdymą, panašų į naudojamą verslo modeliuose, nes sudarytų sąlygas daryti teisingus sprendimus,

nustatyti stipriausias aplinkos puses ir rizikas. Piliečių dalyvavimas būtų priemonė organizaciją keisti į kuo lankstesnę (prisitaikančią prie kintančių poreikių) ir taptų galinga priemone generuoti idėjas bei skatinti inovacijas apjungiant išsibarsčiusius „protus“ ir išnaudojant jų patirtį.

Kol kas geriausia praktika nėra nusistovėjusi ne tik komoderavimo, tačiau ir apskritai komentavimo funkcijų panaudojime viešųjų institucijų portaluose. Pagrindinė to priežastis yra neefektyvus komentarų reguliavimas, užkertantis kelią konstruktyviai diskusijai. Komoderavimo sistemos pareigūnams leistų greitai atsirinkti tik argumentuotas ir kokybiškas inovacijų idėjas žinant, kad joms pritaria ir kiti bendruomenės nariai.

Lietuvos viešojo administravimo institucijų portaluose ir svetainėse elektroninių diskusijų galimybėmis naudojamosi taip pat nepakankamai. Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarime dėl bendrųjų reikalavimų valstybės institucijų interneto svetainėms [11] apie komentavimo funkcijas nieko nėra užsimenama. Šiame nutarime pabrėžiamas tik bendravimo elektroniniu paštu reikalavimas nėra diskusija, pirmiausia todėl, kad šio bendravimo tipas yra „daug – su – vienu“, o ne „daug – su – daug“. Elektroninės valdžios koncepcijoje [9] grįžtamasis ryšys numatytas tik viešųjų paslaugų perkėlimo į internetą brandos lygiuose. Įgyvendintas ketvirtasis paslaugų lygis suteikia pilną interaktyvumą, tačiau šis interaktyvumas nėra konsultacinio pobūdžio ir nėra diskusija.

Lietuvoje ir Europos Sąjungoje komentarų rašymas internete yra traktuojamas taip pat, kaip ir visas kitas interneto turinys. Taigi, komentarų turiniui taikomi tie patys teisės aktai, kaip ir interneto turinio reguliavimui. Reikėtų pabrėžti, kad pagal dabartinę Lietuvos Respublikos teisinę bazę už komentarų turinio pažeidimus atsakys pats komentaro autorius, kurio pagrindinė identifikavimo priemonė bus IP adresas.

Vienas iš pagrindinių ateities portalų tobulinimo žingsnių turėtų būti grįžtamojo konsultavimosi ryšio su piliečiais užtikrinimas. Akivaizdu, kad paprasčiausiai įdiegti komentavimo funkcijas nepakaks. Elektroninės diskusijos privalo būti reguliuojamos, kad netaptų nevertingos informacijos šaltiniais ir piliečių dalyvavimą sprendimų priėmime padarytų neveiksmingu.

2. Komentarų rašymo reguliavimas viešųjų institucijų portalų kontekste

2.1. Komentarų reguliavimo būtinybė

Dažnai gali iškilti klausimai, ar viešųjų institucijų internetinės diskusijų grupės, dienoraščiai suteikia galimybę gauti bei perduoti vertingą informaciją, ar tėra perteklinės informacijos šaltiniai, kuriuose rasti tai, ko reikia, yra sudėtinga ar net neįmanoma. Be to, gali būti keliamas ir klausimas, ar diskusijos viešųjų institucijų portalų internetinėse bendruomenėse padėtų generuoti naujas idėjas, iškelti ir spręsti problemas ar taptų paprasčiausiu pasiplepėjimu [31]. Būtent naujų idėjų, minčių kūrimas ir jų dalinimasis (grįžtamasis ryšys viešųjų institucijų darbuotojams) ir yra pagrindinis viešojo administravimo institucijų portalų komentavimo tikslas.

Be abejonės, nekontroliuojant komentavimo proceso, pasitvirtintų skeptikų abejonės dėl to, kad elektroninės diskusijos būtų tik pramoga, perteklinės informacijos gamyba ar pasiplepėjimai ir apčiuopiamos naudos jos nesuteiktų. Žinoma, tokiu atveju komentavimas prarastų tiesiogines savo funkcijas. Todėl komunikavimo reguliavimas (kalbama ne tik apie viešojo administravimo institucijų, bet ir bet kokių kitų organizacijų portalus) yra svarbus ypač didelėse atvirose virtualiose bendruomenėse, kadangi uždaros ir ne visiems prieinamos internetinės bendruomenės dažnai turi savo vidines bendravimo reguliavimo priemones ir svirtus (ypač jei virtualios bendruomenės nariai pažįsta vienas kitą asmeniškai) [28]. Kaip žinia, viešųjų institucijų portalų virtualios bendruomenės negali būti uždaros. Atvirkščiai, jos privalo suteikti galimybę prisijungti kuo didesniai valstybės piliečių skaičiui. Tai, be abejonės, verčia manyti, kad komentarų reguliavimas viešųjų institucijų portaluose yra būtinas.

Taigi, norint išsamiau patvirtinti viešojo administravimo institucijų internetinių bendruomenių pokalbių reguliavimo būtinybę, reikalinga suklasifikuoti ir išskirti pagrindines komentavimo problemų kategorijas. Dažniausiai yra išskiriamos trys šių problemų grupės [28]:

1. Pykčio kurstymas – tai viena iš didžiausių komentavimo sistemų problemų grupių. Ji apima ksenofobijos, rasizmo, homofobijos, militarizmo ir kitų neteisėtų veiklų kurstymą. Šių reiškinių kurstymas yra draudžiamas ir teisinėmis priemonėmis. Taip pat šiai grupei priklauso ir grasinimai ir kiti sąmoningi bandymai sutrikdyti bendruomenės diskusijas. Ižeidžiantys, provokuojantys ar necenzūriniai pranešimai ypač klesti todėl, kad internetinėje erdvėje tikroji asmens tapatybė dažniausiai lieka nežinoma. Viešųjų institucijų portaluose pyktį kurstantys komentarai negali būti toleruojami ir turi būti šalinami.

2. Nereikalinga reklama (*angl. spam*) apima daugelį bet kokios formos virtualių bendravimo erdvių. Ne išimtis ir bendravimas komentarais. Nereikalingos reklamos platintojai paprasčiausiai

naudojasi dideliais resursais ir erdvėmis skleisti komercinę reklamą. Viešųjų institucijų portalų komentavimo sistemos, pritraukiančios daug vartotojų, būtų labai patrauklios nevertingos reklamos skleidėjams. Be abejonės, tai yra neleistina ten, kur piliečiai diskutuotų visuomenei svarbiais klausimais.

3. Informacijos perteklius – tai problema, kuri ypač pastebima labai greitai augančiose interneto bendruomenėse. Viešojo administravimo institucijų portalų bendruomenės be abejonės augs ir bus priverstos spręsti informacijos pertekliaus diskusijose problemą. Netgi atmetus pirmųjų dviejų tipų kenksmingus pranešimus, didelė bendruomenė gali sukurti didžiulius kiekius komentarų ir informacijos juose per labai trumpą laiką (pavyzdžiui kelias valandas). Atlikti tyrimai parodė, kad pradėti diskusiją yra sudėtinga, tačiau ją palaikyti yra gerokai lengviau. Tai savotiškas inertiškumas, būdingas ir ekonomikoje taip vadinamoms tinklo prekėms. Šie tyrimai parodė, kad tik apie 40% komentarų sugebėjo inicijuoti diskusijas naujienų grupėse. Tačiau pradėta diskusija reiškia, kad ją palaikyti bus gerokai lengviau, ji lengvai pritraukia kitus komentuotojus [35]. Taigi, kai bendruomenė yra didelė, apie pusė komentarų gali iššaukti spartų pranešimų augimą. Kita vertus tai rodo, kad didelė komentarų dalis nedomina kitų komentatorių ir tokie komentarai gali jiems būti paprasčiausia pertekline informacija [28]. Dėl to perteklinė informacija viešųjų institucijų portalų diskusijose gali lemti tai, kad tokios diskusijos bus visai nenaudingos ir mažins viso portalų patrauklumą.

Šios trys problemos akivaizdžiai rodo, kad komentarų rašymas ir diskusijos viešųjų institucijų portaluose privalo būti reguliuojamas. Kitu atveju šios diskusijos praras pagrindinę savo funkciją – suteikti grįžtamąjį ryšį ir viešųjų institucijų darbuotojams, ir kietiems piliečiams.

2.2. Komentarų rašymo reguliavimo tipai

Komentarų rašymo reguliavimą galima skirstyti į tam tikrus tipus. Šių tipų klasifikacija yra nevienareikšmė ir jie gali būti skirstomi remiantis skirtingais kriterijais.

Vienas iš klasifikacijos būdų teigia, kad egzistuoja dvi pagrindinės techninio komentarų reguliavimo klasės, besiskiriančios reguliacijos objektais. Tai vartotojų (*angl. user-level*) ir komentarų (*angl. post-level*) lygmens reguliavimas [28].

Pirmoji moderavimo klasė apima reguliacijos būdus, kurių objektai yra vartotojai, tai yra, reguliuojant nenagrinėjami patys komentarai, o tik duomenys apie virtualios bendruomenės narį. Jei vartotojas yra nepageidaujamas – jo komentaras yra atmetamas nepaisant to, kokybiškas jis ar ne. Šie reguliacijos metodai naudojami vis rečiau, nes akivaizdžiai negali būti objektyvūs. Dėl vieno netinkamo komentaro kiti to pačio vartotojo pranešimai bus išmetami, nors jie ir būtų labai vertingi.

Antrosios klasės metodai – priešingai – analizuoja patį komentarą ir pagal jo turinį sprendžia apie jo kokybę. Komentarų lygmens klasės metodai gali būti skirstomi į dar smulkesnes keturias grupes: pre-moderavimą, post-moderavimą, reaktyvų moderavimą ir paskirstytą moderavimą [32]. Pre-moderavimo atveju pranešimai pirmiausia vertinami ir tik po to talpinami į portalą. Post-moderavimas reiškia, kad visi komentarai pirma patalpinami į portalą ir tik po to, laikui bėgant, peržiūrimi ir gali būti pašalinti. Reaktyvus moderavimas reiškia, kad moderatoriai netikrina visų komentarų, tačiau greičiausiai imsis veiksmų, jei jų dėmesį patraukė tam tikri, sumaištį sukėlę komentarai. Paskirstyto moderavimo atveju, reguliavimo galia yra suteikta tam tikrai grupei vartotojų. Tai gali būti ir visa bendruomenė.

Pirmuosius tris metodus galima vadinti hierarchiniais [28] arba centralizuotais. Tuo tarpu ketvirtasis – paskirstyto moderavimo – metodas skiriasi nuo prieš tai einančių ir yra daug modernesnis, bet kartu ir sudėtingesnis. Šis metodas, įvedant komoderavimo sąvoką, šiame darbe bus nagrinėjamas detalai, nes yra perspektyviausias bei efektyviausias iš visų, šiuo metu naudojamų [28].

Visi hierarchiniai/centralizuoti komentarų reguliacijos metodai gali būti vykdomi „mechanškai“ arba automatiškai. Taigi, šiems vykdymo būdams apibūdinti naudojamos dvi sąvokos:

1. Paprastas moderavimas;
2. Automoderavimas (automatinis moderavimas).

Paprastas moderavimas – tai moderavimas, kuomet bendruomenės atsiliepimus vertina bei blokuoja arba leidžia patalpinti į portalą tam tikras asmuo (keli asmenys) – moderatorius. Moderatorius turi peržiūrėti visus arba dalį komentarų ir nuspręsti, kurie neatitinka nusistovėjusių taisyklių tam tikroje internetinėje bendruomenėje.

Automoderavimas – tai programinis komentavimo reguliacijos būdas, kuomet komentarų vertė yra nustatoma remiantis tam tikrais raktiniais žodžiais ar jų junginiais, esančiais vartotojo komentare. Kitaip tariant, automoderavimas yra automatizuotas paprastas moderavimas, kuomet moderatoriaus funkciją atlieka programinė įranga, tikrindama ar komentare nėra tam tikrų raktinių žodžių (pavyzdžiui necenzūrinių žodžių) [28].

Dažniausiai, šie du reguliacijos būdai yra naudojami kartu. Didžiausi naujienų, sporto, kultūros ir kiti portalai savo straipsnių komentavimo sistemų reguliavimą vykdo moderavimu bei automoderavimu. Pagal tam tikrus raktinius žodžius automoderavimo sistemos atmeta dalį komentarų, o tuos, kurie liko (jei komentarų daug – atsitiktinius) dar peržiūri moderatoriai ir jų manymu, netinkamus komentarus atmeta.

Šie komentarų reguliavimo metodai yra pagrįsti tik komentarų atmetimu ir tai sukelia objektyvumo problemų. Išlieka didelė tikimybė, kad vertingi komentarai gali būti nepastabėti ar išmesti labai greitai. Kaip jau minėta, didėjant interneto vartotojų aktyvumui ir augant portalų su grįžtamuoju ryšiu skaičiui šių reguliavimo būdų jau nebepakanka. Moderavimas ir automoderavimas tampa neefektyvūs – lėti, neobjektyvūs.

Komentavimo reguliacijos problemoms augant, buvo pasiūlytas naujas, decentralizuotas, interneto bendruomenės reguliavimo būdas – komoderavimas (dar vadinamas paskirstytu moderavimu, savimoderavimu, korporatyviniu moderavimu). Ar komentarai vertingi ir gali būti patalpinti viešai, nustato tam tikra komoderavimo sistema (speciali programinė įranga), remdamasi iš anksto nustatytais taisyklėmis (algoritmais) bei vartotojų suteiktu įvertinimu. Tai nereiškia, kad programinė įranga turi panaikinti komentarus iš duomenų bazių – jie gali būti paprasčiausiai perkelti kitur paliekant galimybę juos peržiūrėti. Tai tik padėtų vartotojams greičiau ir efektyviau perteikti savo ir gauti kitų virtualios bendruomenės narių nuomonę bei idėjas. Kitaip tariant, pagrindinė tokio reguliavimo užduotis būtų atskirti aukštos ir žemos kokybės komentarus [30]. Kokybiškais komentarais galima laikyti tuos, kurie atitinka temą, yra informatyvūs, ne per ilgi, intriguojantys, pasiūlo naujas idėjas ir sprendimus. Žinoma, komentaro kokybę kiekvienas žmogus vertins skirtingai, todėl komoderavimas ir suteikia galimybes komentarą vertinti visiems internetinės bendruomenės nariams.

Galima teigti, kad komoderavimas apima ir paprastą, ir automatinį moderavimą, nes šiuo atveju bendruomenės nariai veikia kaip moderatoriai, vertinantys kitų pasisakymus (tai – paprastas moderavimas), o tam tikri programinės įrangos algoritmai analizuoja vartotojo duomenis bei komentarų vertinimus ir sprendžia, kokiai kategorijai atsiliepiamas turi būti priskirtas (tai – automoderavimas).

2.3. Reguliavimo tipų tinkamumas viešojo administravimo institucijų portalams

Norint parodyti, kaip paprastas moderavimas, automoderavimas bei komoderavimas tinka viešųjų institucijų portalų interaktyvumo funkcijų užtikrinimui, reikia nustatyti jų privalumus ir trūkumus. Šių diskusijų reguliavimo tipų privalumai ir trūkumai pavaizduoti toliau einančioje lentelėje (žr. Lentelė 1 Komentarų reguliavimo tipų privalumai ir trūkumai) [28; 29].

Lentelė 1 Komentarų reguliavimo tipų privalumai ir trūkumai

	Privalumai	Trūkumai
Paprastas moderavimas	<ul style="list-style-type: none"> • Patikimas esant mažam vartotojų skaičiui (Sprendžia nereikalingos 	<ul style="list-style-type: none"> • Neobjektyvus • Lėtas • Reikalaujantis nemažai

	reklamos, aiškiai įžeidžiančių komentarų problemas)	žmogiškųjų išteklių
Automoderavimas	<ul style="list-style-type: none"> • Nesunkiai įdiegiamas • Nereikalaujantis daug žmogiškųjų ir finansinių išteklių 	<ul style="list-style-type: none"> • Lengvai apeinamas • Negali įvertinti komentarų kokybės • Neišsprendžia informacijos pertekliaus problemų
Komoderavimas	<ul style="list-style-type: none"> • Tinka itin didelėms bendruomenėms • Objektyvesnis • Vertinimo procese leidžia dalyvauti visiems bendruomenės nariams • Spartus 	<ul style="list-style-type: none"> • Pakankamai sudėtingas • Neefektyvus esant mažam vartotojų skaičiui

Matome, kad paprastas moderavimas netinka viešųjų institucijų portalų komentavimo reguliavimui, nes yra efektyvus tik esant mažam vartotojų skaičiui. Galima teigti, kad esant tam tikroms papildomoms sąlygoms viešųjų institucijų portaluose lankysis ypatingai daug vartotojų ir diskusijų apimtis bus labai didelė. Esant tokioms sąlygoms, paprastas moderavimas taptų labai lėtas, nes fiziškai peržiūrėti daugumą komentarų būtų nebeįmanoma. Įdarbinus daugiau moderatorių labai išaugtų žmogiškųjų išteklių kaštai. Be to, paprastas moderavimas nėra objektyviausias, nes komentarų reguliaciją lemia vieno (ar keleto) moderatorių nuomonė.

Pagrindinis automoderavimo trūkumas yra tas, kad jį labai paprasta apeiti keičiant žodį sudarančius simbolių į kitus panašius arba įterpiant perteklinius simbolių taip, kad žodį skaitytojas nesunkiai atpažintų, tačiau automoderavimo algoritmas jo nepriskirs filtruojamų žodžių grupei. Be to, automoderavimo programinė įranga blokuoja tuos komentarus, kuriuose randa tam tikrus raktinius žodžius. Tačiau automoderavimas negali nustatyti komentaro kokybės, nes įžeidžiančius ar reklaminius komentarus galima rašyti paprasčiausiai nenaudojant necenzūrinių žodžių ar frazių. Rasistinius, pyktį kurstančius komentarus vartotojai gali parašyti ir visuotinai priimtinais kalbos žodžiais.

Taigi, galime daryti prielaidą, kad komoderavimas turėtų būti pats tinkamiausias viešojo administravimo institucijų portalų diskusijų reguliavimo būdas, nes moderavimas ir automoderavimas neišsprendžia jau minėtų problemų. Komoderavimas kaip tik yra efektyviausias esant dideliame vartotojų skaičiui (aktuali viešųjų institucijų portaluose) ir gali užtikrinti didesnę objektyvumą, nes visi bendruomenės nariai turi teisę vertinti kitų pasisakymus. Norint ištirti ar komoderavimas tikrai tinkamiausias viešųjų institucijų portalams, būtina išanalizuoti galimus komoderavimo modelius ir detaliau nustatyti jų privalumus ir trūkumus. Atlikus vartotojų nuomonių tyrimą, bus galima nustatyti jų viešųjų institucijų portalų komentavimo poreikius ir patikrinti, ar įmanoma sudaryti jiems atitinkantį komoderavimo modelį.

2.4. Komoderavimo modelių aprašymas ir analizė

Komoderavimo mechanizmą sudaro keletas dalių bei elementų. Keičiant jų struktūrą bei sudėtį galima gauti vis kitus komoderavimo modelius. Tokių modelių, kurių kiekvienas turės tam tikras savo savybes, sudaryti galima be galo daug. Kuris yra tinkamiausias konkrečioje situacijoje nustatyti galima atlikus poreikių tyrimus. Tačiau kad ir koks būtų komoderavimo modelis, jis išlaiko pagrindinius komoderavimo principus nepakitusius: vartotojų savireguliacija vertinant kitų komentarus. Tuo tarpu kiti komoderavimo elementai gali būti skirtingai priklausomai nuo modelio. Komentatorių „karma“, vertinimo sistema, skatinimo sistema, tam tikras komentuotojų anonimiškumas arba ne, vartotojų registracija ir kt. išlieka visuose galimuose modeliuose, tačiau gali būti skirtingai realizuota. Šių elementų skirtumai ir lemia galimų komoderavimo modelių gausą. Toliau ir bus analizuojami visi šie komoderavimo elementai ir aprašomi galimi jų variantai.

Nagrinėjant komoderavimo modelius buvo pasiremta dviejuose dideliuose portaluose realizuotomis paskirstyto moderavimo sistemomis. Vienas iš šių portalų yra *Slashdot* (slashdot.org). Tai populiariausias ir didžiausias pasaulyje diskusijų ir internetinių dienoraščių portalas atvirojo kodo ir kitomis su kompiuterine technika susijusiomis temomis. *Slashdot* portalas buvo vienas pirmųjų, kuriame realizuotos straipsnių komentavimo funkcijos ir kuriame įgyvendinta paskirstyto moderavimo sistema (*Slash*) po to, kai portalo bendruomenė pradėjo skųstis vis prastėjančia diskusijų kokybe dėl to, kad moderatoriai nebesugebėjo peržiūrėti sparčiai augančio komentarų skaičiaus [38].

Kitas svarbus portalas, naudojantis paskirstytą moderavimą (sistema *Scoop*), kuriuo taip pat bus remiamasi, yra *Kuro5hin* (www.kuro5hin.org). Diskusijos šiame portale yra gerokai platesnės ir neapsiribojančios kompiuterine technika bei informacinėmis technologijomis [38].

Nors komoderavimo (paskirstyto moderavimo) modeliai šiuose portaluose yra skirtingi, tačiau abu remiasi pagrindinėmis komoderavimo idėjomis – komentarų vertinimu ir savireguliacija.

Remiantis jau egzistuojančiomis komoderavimo (paskirstyto moderavimo) sistemomis, įdiegtomis komerciniuose portaluose, bus bandoma išanalizuoti, kaip tai būtų galima pritaikyti viešojo administravimo institucijų portalams. Tuo tikslu bus išanalizuoti komoderavimo modeliai ir paskutinėje darbo dalyje atliktas tyrimas nustatyti vartotojų poreikius komentuoti viešųjų institucijų portaluose.

2.4.1. Savireguliacijos principai komoderavime

Anksčiau buvo parodyta, kad komentarų rašymo reguliavimas ne tik viešojo administravimo institucijų, bet ir kituose portaluose yra būtinas. Tačiau kaip išvengti šio reguliavimo neobjektyvumo? Žinome, kad paprastas moderavimas nulemia subjektyvios moderatoriaus (ar kelių moderatorių) nuomonės primetimą kitiems bendruomenės nariams. Tai, be abejonės, liečia ir automatinį moderavimą, nes filtravimo taisykles nustato portalo administratoriai, moderatoriai. Taigi, moderavimo objektyvumo problemą padeda išspręsti bendruomenės narių savireguliacija. Komentavimo kontekste savireguliacijos išorinės jėgos būtų tam tikras moderatorius (ar automoderatorius), o vidinės – visi internetinės bendruomenės nariai. Savireguliacija lemia kuo didesnę išorinių jėgų įtakos sumažinimą [19].

Objektyvumo problema ir yra vienas iš veiksnių, kodėl komoderavimas (paskirstytas moderavimas) yra paremtas vartotojų savireguliacija. Portalų bendruomenės kolektyviai nusprendžia, koks elgesys joje yra priimtinas, o patys nariai moderuoja komentarų rašymą, sprendžia, kurie komentarai jiems yra naudingi, o kurie ne [32].

Iš kitos pusės, galima pastebėti, kad bendros visos bendruomenės nuomonės tendencijos gali užgožti kitaip manančių komentuotojų bandymus išsakyti savo nuomonę. Kyla klausimas, ar savireguliacija neprivestų prie tokių pačių paprasto moderavimo neobjektyvumo problemų, tik platesniu masteliu. Juk kokybiškas, pagrįstas komentaras, nesvarbu, kokią mintį jis išsako, turi visišką teisę egzistuoti ir nebūti pašalintas ar paslėptas. Čia ypatingą reikšmę turi tai, kaip komentuotojai vertintų komentarus, kurie neatitinka jų nuomonės, bet yra originalūs. Šį klausimą padės išsiaiškinti paskutinėje darbo dalyje atliktas tyrimas. Be to, komoderavimo vertinimo sistema taip pat gali būti sukurta taip, kad jei tas pats komentaras vertinamas ir labai gerai, ir labai blogai, laikytų jį kokybišku, nes jis sugeba sukelti kontraversiškas komentuotojų pozicijas. Tai bus nagrinėjama kitame šio darbo poskyryje apie komentarų vertinimo sistemas.

Kitas veiksnys, įtakojantis savireguliacijos principais paremto komoderavimo panaudojimą, yra internetinės bendruomenės dydis. Augantis komentuotojų skaičius neišvengiamai reiškia augantį diskusijų dalyvių ir jų komentarų skaičių. Keli moderatoriai nebegali aprėpti ir sekti visų diskusijų. Savireguliacija ir šiuo atveju gali išspręsti komentarų kokybės vertinimo problemą. Kiekvienas komentuotojas veikia kaip *agentas* ir tam tikra dalimi gali prisidėti prie bendro visų diskusijų reguliavimo. Tokiu atveju atsiranda daugelis komentarų vertintojų ir tai padeda išspręsti jų skaičiaus problemą.

Savireguliacija skatina vartotojus elgtis taip, kaip priimtina tam tikroje internetinėje bendruomenėje. Manoma, kad pačių narių įvedama tvarka jiems atrodo labiau pagrįsta ir reikalinga [19].

Šiuo metu savireguliacija ypatingai skatinama visoje internetinėje erdvėje, nes kitais būdais reguliuoti interneto turinį yra labai sudėtinga ir neefektyvu. Europos Tarybos priimtoje deklaracijoje dėl komunikacijos internete laisvės yra išskirti septyni komunikacijos internete principai, kurių rekomenduojama laikytis. Antrasis iš šių principų yra savireguliacija [26]. Taigi, kaip matome, Europos Sąjungos institucijos taip pat rekomenduoja remti savireguliacijos principus internetinėje erdvėje. Tai liečia ir viešojo administravimo institucijų portalų komentavimo mechanizmus.

2.4.2. Vertinimo sistema

Esminė komoderavimo sistemų savybė yra kitų komentarų vertinimas. Priklausomai nuo komoderavimo modelio vertinimo sistema gali skirtis, tačiau visuomet išlieka principas, pagal kurį komentuotojai gali vertinti kitų komentuotojų komentarus.

Pirmiausia, kiekvienas komoderavimo modelis gali taikyti skirtingus vertinimo apribojimus. Jei apribojimai yra minimalūs, kiekvienas užsiregistravęs vartotojas turi teisę vertinti kitų komentarus. Toks modelis yra realizuotas portale *Kuro5hin* [28]. Tuo tarpu portale *Slashdot* vertinimo sistemos modelis yra griežtesnis. Šio portalo vartotojai gali vertinti kitų komentarus pasiekę tam tikrą reputaciją arba „karmą“. *Slashdot* portalo vartotojai įgiję vertinimo galimybes gauna penkis vertinimo taškus, kuriuos gali panaudoti trijų dienų laikotarpyje. Šiuo atveju taškų skaičius priklauso nuo to, kokia yra vertinimo skalė. *Slashdot* portale penki vertinimo taškai įgalina įvertinti penkis kitų vartotojų komentarus [30]. Be to, šiame portale moderavimą atlieka ir specialiai samdomi ir apmokami darbuotojai. Jie gauna neribojamas vertinimo galimybes.

Taigi, kiekvienas vertinimo sistemos modelis gali taikyti skirtingus vertinimo galimybių apribojimus: norint vertinti gali pakakti tik užsiregistruoti, arba prieš tai gali tekti „užsitarnauti“

moderatoriaus statusą įgyjant tam tikrą reputaciją (kaip taisyklė – rašant kokybiškus komentarus).

Tačiau yra pripažįstama, kad pagrindinis apribojimas yra vartotojų registracija. Tik užsiregistravę vartotojai turi turėti teisę vertinti kitų komentarus. Vienintelis būdas kaupti duomenis apie kiekvieno vertintojo „karmą“ ir atliekamą moderavimą yra vartotojų registracija. Tik prisijungęs prie sistemos vartotojas įgyja teisę rašyti savo ir vertinti kitų komentarus. Toks modelis naudojamas abiejuose pagrindiniuose paskirstytojo moderavimo portaluose *Slashdot* ir *Kur5hin* [28; 29].

Pritaikant tam tikrą komoderavimo modelį viešojo administravimo institucijų portalams vertinimo sistemą tiksliau bus galima parinkti atlikus tyrimą paskutinėje šio darbo dalyje. Priklausomai nuo to, ar dažnai vartotojai lankosi viešojo administravimo portaluose ir svetainėse bei kaip norėtų vertinti kitų komentarus bus galima daryti išvadas dėl vertinimo sistemos parinkimo. Autoriaus nuomone, viešųjų institucijų portalų komoderavimo modelis turėtų turėti tokią vertinimo sistemą, kurioje vertinti galėtų visi užsiregistravę vartotojai, nepriklausomai nuo jų įgytos sistemoje „reputacijos“. Taip manoma yra todėl, kad daroma prielaida, jog vartotojai vis dar retai lankosi viešųjų institucijų portaluose ir svetainėse, todėl jie tam tikrą reputaciją arba „karmą“, reikimą komentarų vertinimui, galėtų užsitarnauti tik per pakankamai ilgą laiko tarpą. Negalėjimas vertinti kitų komentarų mažintų vartotojų motyvaciją apskritai komentuoti tokiaame portale. Jei interneto vartotojai reguliariai pradėtų lankytis viešųjų institucijų portaluose, vertinimo sistemą būtų galima keisti. Tačiau kaip jau minėta, tyrimas padės tiksliau nustatyti, ar ši prielaida yra teisinga.

Norint realizuoti komentarų vertinimą, būtina sudaryti tam tikras vertinimo skales, iš kurių reikšmių vartotojai galėtų rinktis. Vertinimo skalės turi suteikti komentuotojams aiškias ir konkrečias komentaro įvertinimo reikšmes. Vertinimo skalės turėtų būti rodomos šalia kiekvieno komentaro tiems vartotojams, kurie turi teisę moderuoti diskusiją (kai kuriais atvejais – visiems vartotojams). Vertinimo skales galima suskirstyti į dvi pagrindines grupes:

1. Skaitinės skalės – tai paprasčiausios skalės sudarytos iš skaitmenų aibės „nuo - iki“. Skaitinės skales labai paprasta sudaryti. Paprasčiausiai imamas tam tikras skaičių aibės rėžis. Jis gali būti labai įvairus: [-10; +10], [-5; +5], [0; +5], [0; +10], [-2; +4] ir panašiai. Skaitinės skalės nors ir yra labai paprastos, tačiau jei rėžis bus per platus, tai gali sudaryti sunkumų vartotojui apsisprendžiant, kiek tam tikras komentaras yra vertas. Šiuo atveju skalės reikšmės konkrečiai nurodo komentaro vertę ir kuriant tam tikro komentuotojo „karmą“ gali būti naudojamas paprasčiausias visų įvertinimų vidurkis.

Vertinimo skalės taip pat gali būti tokios, kad ne iš karto leistų vartotojui pasirinkti kiek jo manymu komentaras yra vertas, tačiau leistų sumažinti ar padidinti bendra komentaro įvertinimo sumą. Pavyzdžiui, skalė galėtų būti [-1; +1], [-2; +3]. Vartotojui pasirinkus tam tikrą reikšmę, prie vertinamo komentaro bendrojo įverčio ši reikšmė būtų pridedama (arba atimama).

2. Kokybinės skalės – tai skalės, kurių reikšmės yra įvardijamos tam tikromis kokybėmis. Iš esmės – kokybinės skalės yra tokios pat skaitinės, tik jų šiuo atveju skaitmenys turi savo pavadinimus. Pavyzdžiui, kokybinės skalės galėtų būti tokios: [Geras; Blogas; Neutralus], [[žvalgus; Informatyvus; Juokingas; Neatitinka temos; Nevertas dėmesio; Pervertintas; Neįvertintas] ir panašiai [29]. Kokybės skales sunkiau sudaryti todėl, kad reikia numatyti, kokias emocijas komentaras gali sukelti vartotojui, kad vertindamas jis rastų skalėje būtent tą reikšmę, kuri jo manymu tiksliai atitiktų tam tikro komentaro vertę.

Kokybinės skalės taip pat gali būti pridedančios (ar atimančios) reikšmę prie bendrojo komentaro įverčio. Tokios skalės pavyzdys galėtų būti [Paskatinti; Neutralus; Papeikti; Paslėpti] ir panašiai.

Reikia paminėti, kad saugoti būtina ne tik bendrąjį komentaro įvertį, tačiau ir duomenis apie vertinimo balsų pasiskirstymą. Tai yra reikalinga norint atskirti, kurie komentarai yra kokybiški, tačiau nesutampa su daugelio nuomone. Tokiu atveju įverčiai gali pasiskirstyti į dvi grupes: „labai gerai“ ir „labai blogai“. Tokią įverčių struktūrą reikia išsaugoti. Ši problema būtų ypač aktuali viešųjų institucijų portalų komoderavimo modeliui, nes sprendžiant visuomenės problemas nuomonių atsirastų tikrai prieštarų. Plačiau ši problema aprašoma poskyryje 1.6.3.

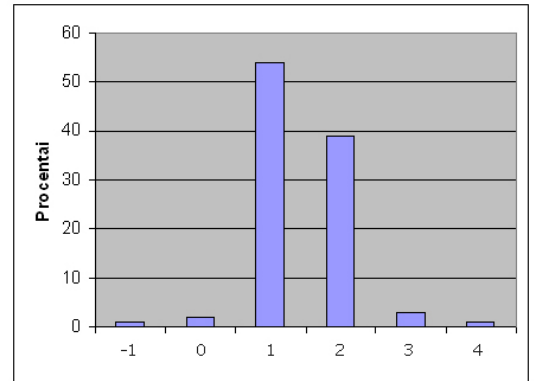
Kiekvieno komentaro įvertinimas gali būti tiesiogiai naudingas kitiems komentarų autoriams ir skaitytojams. Komoderavimo sistemoje įdiegta filtravimo funkcija leidžia bendruomenės nariams atsirinkti tik tuos komentarus, kurių įvertinimas yra didesnis arba mažesnis už pasirinktą įverčio reikšmę. Kiti komentarai gali būti paslepiami.

Kita vertinimo problema yra kaip išsiaiškinti, kurie vertintojai tyčia vertina klaidingai ir atimti iš jų teisę moderuoti diskusijas. Tam gali būti panaudota taip vadinama metamoderacija. Metamoderacija leidžia vartotojams papildomai įvertinti tai, ar kiti vertintojai tam tikrą komentarą įvertino sąžiningai. Tokio vertinimo skalė galėtų būti [Teisingai; Neteisingai]. Vartotojai perskaitę komentarą ir pažiūrėję į jo įvertinimą, gali nuspręsti, ar šis įvertinimas iš tikro atitinka komentaro kokybę [29; 30].

Tačiau komentaro įverčio sąžiningumo vertinimas gali pasirodyti vartotojams kaip perteklinė savybė. Ar metamoderacija būtų tinkama viešojo administravimo institucijų interneto portalų komentarų vertinimo sistemai, parodys paskutinėje darbo dalyje atliktas tyrimas nustatyti vartotojų komentarų vertinimo poreikius.

2.4.3. Nesutampančios nuomonės apie komentarą problema

Gali kilti klausimas, kas nutiktų komentarams, kurie yra kokybiški, informatyvūs, tačiau nevisai sutampa su tam tikros internetinės bendruomenės dalies nuomone. Autoriaus nuomone, tokie komentarai turi teisę egzistuoti ir nebūti slepiami. Tačiau tai yra problema, nes vartotojai nepaisydami komentaro informatyvumo gali vertinti jį prastai, nes jie tam nepritaria. Tokių pasisakymų slėpimas ir naikinimas net prieštarautų patiems demokratijos

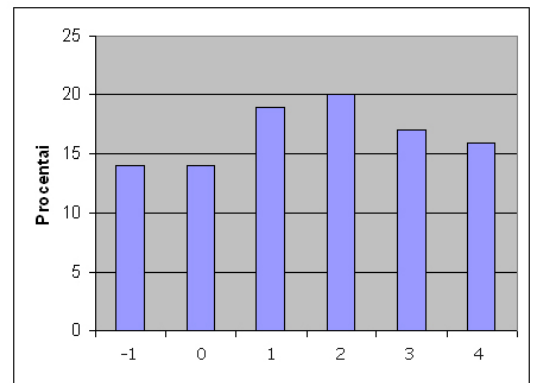


pav. 1

principams, kad kiekvienas turi teisę išsakyti savo nuomonę ir kalba, ir raštu [33]. Ši problema būtų ypatingai aktuali viešųjų institucijų portalų komoderavimo modelyje. Sprendžiant tam tikros bendruomenės problemas diskusija neabejotinai būtų griežta ir palaikymo sulauktų vieni ir kiti problemos sprendimo būdai. Komoderavimo kontekste tai keltų problemą, kad nesutampančios nuomonės komentarai būtų vertinami blogai ir paslėpti.

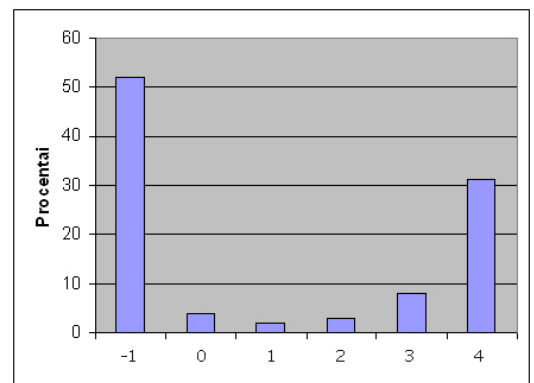
Šios problemos sprendimas galėtų būti komentaro įvertinimų pasiskirstymo sekimas ir saugojimas. Programinė įranga gali analizuoti, kaip vertinimas yra pasiskirstęs ir pagal tai spręsti ar šis komentatorius rašo kokybiškus komentarus ar ne.

Jei atskiri komentaro įverčiai susigrupuoja į vieną grupę (žr. pav. 1. Sakykime, vertinimo skalė yra [-1; 4]), tuomet problemų nekyla. Programinė įranga gali spręsti, kad šis komentaras būtų tiek ir vertas. Šio komentaro įvertinimui galima paskaičiuoti tik bendrą vidurkį (ar visų įverčių sumą), nes jis nesukėlė jokių bendruomenės prieštaravimų.



pav. 2

Jei komentaro įverčiai visoje skalėje pasiskirstė tolygiai (žr. pav. 2) galima daryti prielaidą, kad šis komentaras sukėlė tam tikrą diskusiją ir prieštaravimų. Tuomet programinė įranga galėtų bendrąjį komentaro įvertį šiek tiek padidinti. Šis koeficientas priklausytų nuo komoderavimo modelio ir nuo kūrėjų skaičiavimų.



pav. 3

Įdomiausia situacija yra tuomet, kai komentarą vartotojai vertina tik labai gerai ir tik labai blogai (žr. pav. 3). Tokiu atveju galima daryti išvadą, kad jis iškėlė idėją, kuri yra dviprasmiškai priimama bendruomenėje. Jei komentaras sugebėjo iškelti diskusiją, gali būti, kad jis yra kokybiškas ir jo įvertinimą reikia gerokai padidinti remiantis tam tikru koeficientu. Toks įvertinimų pasiskirstymas gali rodyti, jog daugumai ši nuomonė yra nepriimtina, tačiau kai kas tam pritaria. Į tai, be abejonės, reikia atsižvelgti ir įvertinimą padidinti. Žinoma, tokia sistema gali neišspręsti problemos jei, pavyzdžiui, labai blogai komentarą įvertino 10000, o labai gerai 15 vartotojų. Iš tokį nežymaus pasiskirstymo nustatyti tikrąjį komentario kokybiškumą yra labai sudėtinga ir tenka palikti prastą jo įvertinimą.

2.4.4. Komentatorių „karma“

Komentatorių reputacijos („karmos“) sudarymas yra vertinimo sistemos dalis. Kaip jau minėta, „karmos“ skaičiavimo algoritmai lemia esminius vertinimo sistemų modelių skirtumus. Komentatorių „karma“ – skaitmeninė jų užsitarnautos reputacijos išraiška, yra pagrindinė informacija leidžianti atskirti vieną komentatorių nuo kito ir suteikianti tam tikrų teisių (vertinti kitų komentarus, talpinti savo komentarus matomesnėje vietoje ir panašiai). „Karmos“ reikšmė gali būti išreiškiama paprastais skaitmenimis tam tikroje skalėje nuo „blogiausios karmos“ iki „geriausios karmos“ [28].

Komentatoriai savo reputaciją gali didinti dviem pagrindiniais būdais:

1. Rašydami kokybiškus komentarus ir gaudami gerus įvertinimus už juos
2. Kvalifikuotai vertindami kitų autorių komentarus

Kiekvieno komentatoriaus asmeninės reputacijos kaupimas yra dar viena priežastis, dėl kurios vartotojų prisijungimas (registracija) prieš komentuojant ar vertinant yra būtinas. Prisijungusiam vartotojui „karma“ vertinama ir skaičiuojama automatiškai, kai jis rašo komentarus, gauna įvertinimus už juos ir vertina kitų autorių komentarus [28; 30].

Paprasčiausiai komentatoriaus reputaciją apskaičiuoti imant kiekvieno jo komentario bendro įvertinimo vidurkį. Kuo vidutinis autoriaus komentarų įvertis bus didesnis, tuo geresnė bus jo „karma“. Toks skaičiavimas yra pats paprasčiausias ir tinka nesudėtingiems komoderavimo modeliams.

Sudėtingesniuose komoderavimo modeliuose komentatoriaus reputacijos dydį gali lemti ne tik jo komentarų įvertinimas, bet ir tai, kiek kartų jis įvertino kitų vartotojų komentarus. Tai galėtų būti viena iš paskatinimo priemonių aktyviau vertinti kitų autorių komentarus. Žinoma, išlieka tikimybė, kad vartotojas gali bet kaip vertinti kitus komentarus vien tam, kad augtų įvertinimų skaičius. Tokiu atveju gali padėti viena iš metamoderacijos formų.

„Karmos“ apskaičiavimui įtakos gali turėti ir gaunamų komentatoriaus parašytų komentarų įverčių pasiskirstymas. Tai padėtų nustatyti komentuotojus, kurie rašo kokybiškus, argumentuotus komentarus, tačiau dažnai nesutampančius su dauguma bendruomenės nuomonės. Tai yra bendrojo komentarų įverčio skaičiavimo problema ir tai buvo nagrinėta poskyryje 1.6.3.

Komentatoriaus „karma“ gali suteikti jam tam tikrus privalumus. Pirmiausia, jo parašyti komentarai gali būti vaizduojami matomesneje vietoje, išryškinti, pažymėti tam tikrais kokybiškumo ženklais. Jei komoderavimo modelis yra sudarytas taip, kad parašytas komentaras automatiškai gauna tam tikrą pradinį įvertį tuomet tas įvertis priklausys nuo autoriaus turimos „karmos“ [29]. Tai labai svarbu, nes pradinis teigiamas įvertis ypatingai lemia kitų komentatorių požiūrį į komentarą ir padeda gauti aukštesnius balus. Be to, komentaras su pradiniu teigiamu įverčiu patrauks gerokai daugiau bendruomenės dėmesio [30].

Pastoviai nevertingus komentarus rašančio (turinčio mažą „karmą“) komentuotojo komentarai gali būti slepiami, žymimi nekokybiškumo simboliais, jis gali prarasti kitų komentarų vertinimo galimybę arba jo įvertis lemtų labai nedaug ir panašiai. Kokias nuobaudas norėtų pritaikyti viešojo administravimo institucijų portalų komentuotojai bus bandoma iširti kitoje darbo dalyje.

Komoderavimo modelis gali būti ir toks, kad asmeninė komentatorių „karma“ turėtų įtakos komentatoriaus vertinimo galimybėms. Kitaip tariant, kuo didesnė karma, tuo didesnę reikšmę turėtų to komentatoriaus įvertinimas ir tuo didesnę galią jis turėtų moderuojant diskusiją ir atvirkščiai. Tokia priemonė taip pat leistų mažinti tyčia neteisingai vertinamų komentarų skaičių.

Pagrindinis komoderavimo modelių skirtumas slypi programinėje įrangoje, kurios algoritmai sprendžia, kokią kiekvieno komentuotojo „karmą“ arba reputaciją sukurti ir kaip su to komentuotojo komentarais elgtis ateityje: juos slėpti (arba trinti) ar daryti labiau matomais. Priklausomai nuo komoderavimo modelio už tokius pačius įvertinimus komentuotojo „karma“ gali skirtis.

2.4.5. Skatinimo sistema

Kadangi komoderavimas yra paremtas komentarų vertinimu, iškyla problema, kaip vartotojus paskatinti, motyvuoti įvertinti kuo daugiau kitų autorių komentarų. Jei vartotojai visiškai nevertintų kitų komentarų, komoderavimas prarastų prasmę – neliktų jokio komentarų reguliavimo.

Žinoma, visuomet atsiras vartotojų, kurie komentarus vertins ir neskatinami. Jei vartotojas nori diskutuoti, jis savo nuomonę gali išreikšti ne tik rašydamas komentarus, bet ir vertindamas

kitus. *Slashdot* portalo tyrimas parodė, kad 41% iš visų rašiusių komentarus vartotojų taip pat ir vertino kitus [30]. Tačiau šis portalas sutraukia entuziastus, todėl galima daryti prielaidą, kad viešojo administravimo institucijos portale vertinančių vartotojų dalis bus mažesnė, nes komentarus rašys ne tik entuziastai ar turintys griežtą nuomonę.

Piliečių skatinimas vertinti kitus komentarus gali turėti ir materialią, ir nematerialią išraišką. Vienas iš nematerialių skatinimo būdų galėtų būti padidintas įvertis už pačių vertintojų rašomus komentarus. Kitaip tariant, kuo daugiau komentatorius vertins kitų pasisakymus, tuo didesnę įvertį jis galės gauti už savo rašomus komentarus (tuo pačiu galės pagerinti savo „karmą“).

Materialus atlygis gali būti išreikštas tam tikrais smulkiais prizais arba nuolaidomis (pavyzdžiui mokesčiui už interneto paslaugas). Komoderavimo sistema visuomet registruoja kiekvieno vartotojo moderacijas, todėl vartotojas gali kaupti kitų komentarų įvertinimų taškus, kuriuos būtų galima iškeisti į jau minėtus prizus. Tačiau materialus atlygis viešųjų institucijų portaluose autoriaus nuomone nebūtų tinkamas, todėl kad gali pasireikšti piktnaudžiavimas sistemos spragomis. Pavyzdžiui, nesant įdiegtam kitų komentarų vertinimo analizės mechanizmui vartotojas gali bet kaip įvertinti galybę komentarų tik tam, kad gautų atlygį.

Be abejonės, norint įdiegti skatinimo sistemą, bus reikalinga ir vartotojų registracija, nes tik prisijungus prie sistemos bus galima susieti to pačio vartotojo „karmą“, rašomus komentarus, jų įvertinimus ir vartotojo atliktus kitų komentarų vertinimus. Jei skatinimo sistema pagrįsta materialiu atlygiu, tik pagal vartotojo registruojantis pateiktus duomenis bus galima susieti konkretų asmenį ir jam priklausantį prizą.

Autoriaus nuomone, viešųjų institucijų portalų komoderavimo modeliui skatinimo sistema yra reikalinga, tačiau ji neturėtų skatinti vartotojų vien tik materialiomis priemonėmis. Tam labiau tiktų vartotojų „karmos“ gerinimas, nes iš dalies apsaugotų nuo piktnaudžiavimo prizais.

2.4.6. Anonimiškumo klausimas

Anonimiškumo problema komoderavimo modeliuose aktuali tuo, jog komentarų autoriaus žinomumas gali labai įtakoti jo vertinimą. Žinoma, tikrąją autoriaus tapatybę internete nustatyti yra labai sunku, tačiau jo slapyvardis identifikuoja jį kaip specifinius komentarus rašantį komentuotoją (jei visus savo komentarus pasirašo tuo pačiu slapyvardžiu). Vieni vartotojai gali būti nusistatę prieš (arba atvirkščiai) tam tikrą komentarų autorių ir jo komentarus vertinti stereotipiškai – visuomet vienodai nepaisant kokia yra komentaro kokybė. Stereotipiškumas ir išankstinis nusistatymas labai įtakotų komoderavimo sistemos objektyvumą. Jei komentatorius nuolatos tuo pačiu slapyvardžiu rašo komentarus, atstovaujančius tam tikrai nuomonei, socialinių stereotipų modelis teigia, kad jis tampa individu, reprezentuojančiu visus tai nuomonei

pritariančius komentuotojus [27]. Jei toks komentuotojas bandytų išsakyti kitokias pažiūras, tos pastangos kitų vartotojų gali likti nepastebėtos. Stereotipai gali „nuskurdinti“ informaciją, kurią gauna diskusijų dalyviai [27].

Kita vertus, komentarų autorių žinomumas padėtų vystyti diskusijai tuo, kad leistų nepasiklysti tarp daugelio autorių komentarų, todėl komoderavimo modelyje turi būti rastas kompromisas tarp objektyvumo ir diskusijos supaprastinimo (navigacijos komentuose). Kita problema yra ta, kad visiškas anonimiškumas gali atbaidyti vartotojus nuo bendravimo, nes jiems gali būti nepriimtinas absoliutus asmenybės, nors ir identifikuojamos tik slapyvardžiu, praradimas. Todėl nagrinėto portalo *Slashdot* moderavimo sistema užsiregistravusiems vartotojams neleidžia paslėpti savo slapyvardžio, taigi visi jų rašomi komentarai nėra anonimiški [28].

Apibendrinant, galima teigti, kad anonimiškumas turi ir teigiamų, ir neigiamų savybių. Vienas iš kompromisinių šios problemos sprendimų galėtų būti komoderavimo modelis, kuriame yra galimybė pačiam vartotojui užsiregistravus pasirinkti, ar jo slapyvardį (vartotojo vardą) prie komentarų rodyti kitiems vartotojams viešai, ar išlikti anonimiškam. Tačiau jei komoderavimo modeliui keliamas reikalavimas be išlygų kuo objektyviau reguliuoti komentarų rašymą, tuomet komentarų anonimiškumas yra būtina sąlyga.

2.4.7. Interneto bendruomenės narių registracija

Kiekviename komoderavimo modelyje vartotojų registracija yra būtina. Pirmą kartą pilietis atėjęs į portalą ir norėdamas komentuoti turi užsiregistruoti komoderavimo sistemoje, kitaip tariant, susikurti taip vadinamą „sąskaitą“. Bet kada vėl aplankęs portalą vartotojas, norėdamas komentuoti bei vertinti, turi tik prisijungti su savo vartotojo vardu ir slaptažodžiu. Vartotojo prisijungimas yra vienintelė priemonė kaupti duomenis apie jo komentarus, įverčius, kitų komentarų moderacijas ir „karmą“. Visi šie komoderavimo elementai turi būti susieti su vienu vartotoju ir prisijungimas yra vienintelė priemonė, nes kuomet komentuotojas prisijungia prie komoderavimo sistemos, visi jo veiksmai (komentarų rašymas, vertinimas) gali būti sekami ir pririšti prie jo identifikatoriaus. Komentuotojo „karmą“ apskaičiuojant ir būtų naudojami visi duomenys susieti su jo „sąskaita“ (parašytų komentarų skaičius, gauti įverčiai už juos, kitų komentarų vertinimų skaičius ir įverčiai) [29; 30].

Komoderavimo modelių vartotojų registracijos sistemos skiriasi savo detalumu – kokius duomenis vartotojas turi pateikti registruodamasis. Pati paprasčiausia registracija reikalauja tik vartotojo vardo (slapyvardžio) ir slaptažodžio. Sudėtingiausios sistemos gali reikalauti tikslaus vardo, pavardės, gyvenamojo adreso ir telefono. Tokiu atveju ypatingai svarbu užtikrinti

duomenų saugumą, nes asmenį identifikuojantys duomenys privalo būti apsaugoti remiantis Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu [5]. Daug asmens duomenų reikalaujanti registracija gali pasiteisinti tik ten, kur skatinimo sistema numato materialų atlygį (prizus, nuolaidas). Asmens duomenys bus naudojami vartotojo identifikacijai atsiimant prizus, suteikiant nuolaidas.

Autoriaus nuomone, viešųjų institucijų portalų komoderavimo modeliui pakaktų vartotojų registracijos sukuriant vartotojo vardą, slaptažodį ir nurodant elektroninio pašto adresą naujienoms.

2.4.8. Galimos nepelnyto komentarų įvertinimo priežastys

Viena iš tokio reiškinių priežasčių yra ta, kad moderatoriai (šiuo atveju – visi bendruomenės nariai) gali atkreipti mažiau dėmesio į kai kuriuos komentarus, nesvarbu, kokia būtų jų kokybė [30]. Šie komentarai gali būti vertinti daug blogiau už vidurkį. Jeigu komoderavimo sistemoje įdiegtas toks algoritmas, kad apskaičiuojant vartotojo „karmą“ remiamasi ne tik jo parašytų komentarų įvertinimų reikšmėmis, bet ir jų skaičiumi, mažesnis vertintojų skaičius greičiausiai ašins „karmą“. Moderatoriai gali mažiau kreipti dėmesį į komentarus, kurie turi mažesnę pradinę įvertį, yra atsakymai į kitus atsiliepimus ar į diskusiją įsitraukę vėliau. Taigi, kai kurie komentarai gali būti nepelnytai nepastebėti ir atvirksčiai.

Jeigu komoderavimo modelis yra toks, kad komentarai iš karto gauna pradinę įvertinimą priklausomai nuo autoriaus „karmos“, yra nustatyta pradinio įverčio įtaka moderavimų skaičiui. Remiantis *Slashdot* portalo paskirstyto moderavimo modelio tyrimais, bent kartą buvo įvertinti 30% komentarų su didžiausiu pradiniu įverčiu ir tik 9% komentarų su mažiausiu pradiniu įverčiu [30].

Be to, komentarų pastebimumui didelę įtaką turi ir tai, kaip anksti jis yra įtrauktas į pokalbį. Atliekant *Slashdot* portalo paskirstyto moderavimo modelio tyrimais nustatyta, kad buvo įvertinti 59% pirmojo penktadalio komentarų, 25% vidurinių trijų penktadalių komentarų ir tik 7% paskutiniojo penktadalio komentarų [30]. Panaši tendencija išvelgiama ir tiriant aukštesnio ir žemesnio (atsakymai į kitus atsiliepimus) lygio komentarus.

Kita vertingų komentarų praradimo priežastis yra informacinės kaskados efektas. Informacinė kaskada – tai socialinės psichologijos fenomenas, kuomet kelių individų sprendimai turi neproporcingai stiprų efektą visos grupės, kuriai jie priklauso, elgsenai. Informacinės kaskados efektas gali nulemti grupės sprendimą, kuris yra priešingas nei daugumos individualių nuomonė. Informacinės kaskados efektas gali reikšti ir tai, kad vėlesnius sprendimus nulemia ankstyvesni sprendimai [18]. Agentai, kurie veikia pirmiau, informuoja ir įtakoja agentus,

veikiančius vėliau. Šie savo ruožtu įtakoja dar vėliau sprendimus priimančius agentus ir taip toliau. Tokiu atveju, informacinė kaskada - tai sprendimų seka, kuomet agentams priimtinau ignoruoti savo nuomonę ir imituoti agentą ar agentus, priėmusius sprendimus prieš tai [25].

Gali kilti klausimas, kuo informacinės kaskados efektas susijęs su komoderavimu? Kaip jau minėta, komoderavimo sistemos yra paremtos moderatorių (visų vartotojų) vieni kitų komentarų vertinimu. Taigi, po straipsnio pateikimo vykstant diskusijai ir vertinant komentarus informacinės kaskados efektas gali pasireikšti ypač dažnai. Remiantis šio efekto apibrėžimu, vartotojai gali įvertinti tam tikrą komentarą remdamiesi mažiau savo nuomone ir imituoti prieš tai vertinusių narių sprendimus. Tam tikras komentaras gali gauti geresnius komentarus negu yra vertas ir atvirkščiai. Tokiu atveju jis gali būti nepelnytai paslėptas arba iškeltas į viršutinį lygį kartu ir nepelnytai kuriama komentaro autoriaus „karma“.

Galima iškelti klausimą ar reikalingas įvertinimo vaizdavimas prie kiekvieno komentaro? Jei vartotojas nežinotų, kaip šis komentaras buvo įvertintas prieš tai ar kokį įvertinimą jis turi šiuo metu, informacinės kaskados efekto būtų galima išvengti. Tačiau nevaizduojant kiekvieno komentaro įvertinimo bent jau tam vartotojui, kurs įvertino komentarą, iš vartotojų būtų atimta galimybė tiksliai susidaryti vaizdą, teigiamai ar neigiamai kiti bendruomenės nariai vertina tam tikrus komentarus.

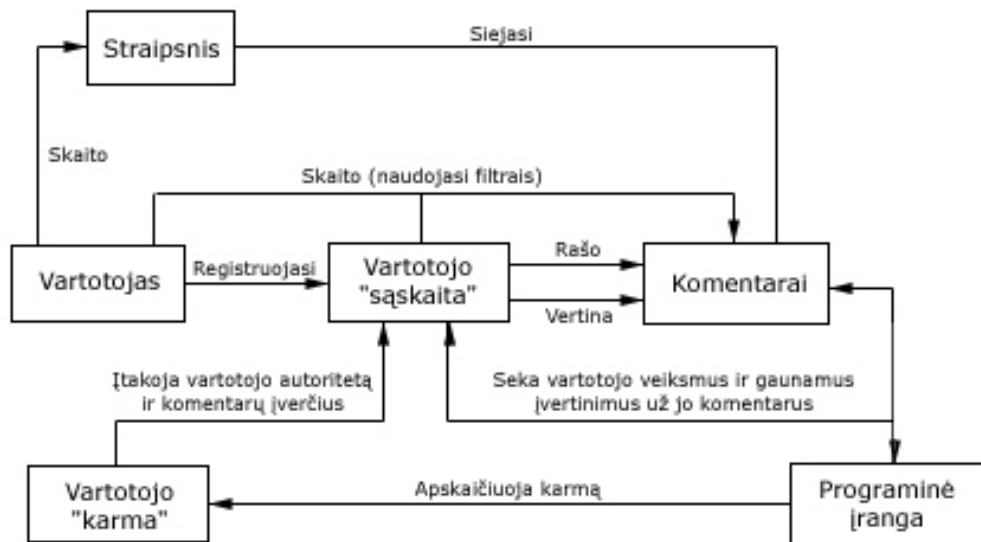
Komentaro įvertinimui nemažą įtaką gali daryti ir jo ilgis. Optimalus pranešimas turi būti pakankamai ilgas, kad būtų informatyvus, tačiau ne toks ilgas, kad sutrikdytų bendravimą. Ypatingai ilgi arba labai trumpi komentarai dažnai vertinami kaip žemos kokybės. Tyrimai *Slashdt* portale parodė, kad labai trumpi komentarai dažniausiai turėdavo žemą pradinį įvertinimą [30], kitaip tariant, labai trumpus komentarus rašė blogesnę „karmą“ turintys vartotojai. Tačiau, tas pats komentaras vienam vartotojui gali atrodyti labai ilgas, o kitam – vidutinis ir panašiai. Nuomonė ir gebėjimas įsisavinti informaciją priklauso nuo kiekvieno žmogaus. Tyrimas parodys, kokio ilgio komentarai priimtinausi Lietuvos viešųjų institucijų portalų lankytojams.

2.5. Apibendrinimas

Norint įdiegti komentavimo funkcijas į viešojo administravimo institucijų portalus ar svetaines reikia išspręsti svarbiausią problemą – kaip reguliuoti visą komentarų srautą. Reguliavimas yra būtinas jei norima, kad elektroninės diskusijos atliktų pirminę savo funkciją – dalintis naudinga informacija, generuoti idėjas, konsultuotis. Pykčio kurstymas, nereikalinga reklama ir informacijos perteklius visiškai užgožtų tą informaciją kuri yra reikalinga viešųjų institucijų darbuotojų ir piliečių diskusijos palaikymui.

Komentarų rašymo reguliacijos tipai klasifikuojami nevienareikšmiškai, tačiau populiariausias būdas skirstyti į paprastą moderavimą (moderuoja vienas ar keli asmenys skaitydami visus komentarus) ir automoderavimą (moderuoja programinė įranga atmesdama netinkamus komentarus pagal raktinius žodžius). Šie reguliacijos būdai netinka viešųjų institucijų portalams, nes paprastas moderavimas yra neobjektyvus ir lėtas esant dideliame vartotojų skaičiui, o automoderavimas yra lengvai apeinamas.

Pasiūlytas naujas reguliavimo būdas – komoderavimas – padeda spręsti objektyvumo ir spartos problemas. Jo pagrindiniai principai yra dalyvių savireguliacija vertinant kitų dalyvių komentarus. Visi dalyviai ne tik rašo komentarus, tačiau veikia kaip moderatoriai ir vertina kitų pasisakymus. Programinė įranga, remdamasi komentarų įvertinimu, padeda atskirti, kurie pasisakymai yra vertingi ir kurie komentatoriai nuolatos rašo kokybiškus komentarus. Filtravimo sistema padeda dalyviams atsirinkti geriausiai vertinamus komentarus ir jų autorius. Komoderavimo modelių gali būti be galo daug. Visi jie sudaryti iš elementų, kurie skiriasi priklausomai nuo modelio: vertinimo, skatinimo, vartotojų registracijos būdų, komentatorių „karmos“ ir anonimiškumo lygio. Komoderavimas nesuteikia atskirų dalyvių komentarams vienodo pradinio prioriteto, tačiau tai yra neišvengiama, norint sumažinti informacijos perteklių. Galima daryti prielaidą, kad komoderavimas yra tinkamiausia komentarų reguliacijos priemonė viešųjų institucijų portalams, nes yra objektyvesnė, sparti, efektyvi esant dideliame vartotojų skaičiui ir leidžianti sumažinti informacijos perteklių. Paprasta komoderavimo sistema pavaizduota diagramoje (žr. pav. 4).



pav. 4

3. Komoderavimo pritaikymas viešojo administravimo institucijų portaluose

3.1. Tyrimo įvadas

Tyrimo objektas

Piliečių, besinaudojančių internetu, komentavimo viešųjų institucijų portaluose poreikiai.

Tyrimo tikslas

Šio tyrimo tikslas yra nustatyti viešojo administravimo institucijų portalų komentavimo poreikius bei tendencijas. Atsižvelgiant į nustatytus poreikius, jei įmanoma, pasiūlyti viešųjų institucijų interneto portalams tinkamiausią komoderavimo modelį.

Tyrimo hipotezė

Įmanoma sudaryti tokį komoderavimo modelį, kuris atitiktų viešojo administravimo institucijų portalų lankytojų komentavimo poreikius.

Problema

Kadangi komoderavimo modelių gali būti be galo daug, norint pasiūlyti vieną iš jų Lietuvos viešojo administravimo institucijų portalams, būtina išsiaiškinti, kuris iš jų yra tinkamiausias. Nežinant piliečių komentavimo ir komentarų vertinimo poreikių parinkti komoderavimo modelį viešųjų institucijų portalams yra neįmanoma arba jis gali būti nepriimtinas vartotojams. Žinoma, ištyrus vartotojų poreikius, gali paaiškėti, kad kai kurie iš jų yra nesuderinami su tam tikrais komoderavimo elementais ir idėjomis. Tuomet gali tekti ieškoti kompromisinio komoderavimo modelio, kuris iš dalies derėtų ir su piliečių poreikiais ir su pagrindiniais komoderavimo principais.

Tyrimo metodika ir organizavimas

Tyrimas bus atliekamas keliais etapais:

1. Bus įvertinta esama pasirinktų viešųjų institucijų portalų/svetainių komentavimo situacija. Gali būti, kad tam tikros elektroninių diskusijų formos jau egzistuoja, todėl tai reikia patikrinti.

Tyrimui bus pasirinkti Lietuvos miestų savivaldybių portalai ir svetainės, kurių adresai yra pateikti bendrame Lietuvos savivaldybių portale (www.savivaldybes.lt). Tyrimui pasirinktos miestų savivaldybės todėl, kad jų portalai turėtų būti pagrindinėmis terpėmis piliečių diskusijoms apie juos labiausiai liečiančias problemas. Glaudžiausias bendravimas vyksta būtent tarp piliečių ir savivaldos institucijų darbuotojų. Tyrimui pasirinkti tik miestų savivaldybių portalai todėl, kad mieste yra gerokai daugiau internetu besinaudojančių piliečių (pagal atliktus tyrimus internetu miestuose naudojosi 40% gyventojų, o kaime 18% [14]), taigi miestų savivaldybių portalai yra

dažniau lankomi ir labiau išvystyti (didesnė tikimybė rasti komentavimo funkcijas). Tyrimo metu bus peržiūrėti visi miestų, kurių gyventojų skaičius yra didesnis nei 10000 [34], savivaldybių portalai. Jei toks miestas neturi savo savivaldybės, o yra rajono savivaldybės centras, bus imamas šio rajono savivaldybės portalas. Jei miestas neturi savo savivaldybės ir nėra rajono centras, jo portalas nebus tiriamas.

Bus apibendrinama ar savivaldybių portalai ir svetainės turi funkcijas komentuoti straipsnius, naujienas ir ar yra diskusijų forumas. Abiejų atsiliepimų rašymo formų vertinimas bus atliekamas remiantis tokiais kriterijais:

- a) Ar viešosios institucijos portalas/svetainė turi publikuojamų straipsnių, skelbimų komentavimo funkciją arba diskusijų forumą.
- b) Jei tokios funkcijos yra, ar norint komentuoti reikia prisiregistruoti.
- c) Jei tokios funkcijos yra, ar komentarų autoriai išlieka anonimiški kitiems vartotojams.

Jei tokios funkcijos yra, ar yra galimybė komentarus vertinti.

2. Šiame etape bus atliekamas kiekybinis tyrimas naudojantis anketa ir apklausiant Lietuvos piliečius nuo 18 metų (pradiniai respondentai yra studentai, dėstytojai). Ši amžiaus riba pasirinkta simboliškai, nes tik nuo 18 metų pilietis turi teisę balsuoti rinkimuose [1]. Balsavimas rinkimuose – tai asmenų atstovausiančių piliečiams rinkimas ir tai galima pavadinti vienu iš demokratijos (kartu ir elektroninės) kūrimo procesu.

Apklausa bus platinama tik elektroniniu būdu – ji patalpinta internete adresu <http://iridium.euman.net/lpilot/mb/anketa.html>. Šis anketos adresas respondentams bus išsiuntinėtas elektroniniu paštu (pradiniai respondentai gali persiųsti kitiems respondentams). Jos pavyzdys pateiktas priede Nr. 2. Anketa platinama tik internete todėl, kad bus tiriami jau šiuo metu internetu besinaudojantys piliečiai. Šis darbas neapima problemos, kaip didinti internetu besinaudojančių žmonių skaičių, todėl popierinis anketos variantas skelbiamas nebus. Kadangi anketa yra anoniminė ir elektroniniu paštu per kitus respondentus gali išplisti ir pasiekti nežinomus respondentus, yra sudėtinga apibrėžti tyrimo imtį.

Kadangi tiriama komoderavimo (ir apskritai komentavimo funkcijų) struktūra viešųjų institucijų portaluose yra nesusiformavusi ir yra tik užuomazgos stadijoje, todėl turės būti tiriami būtent piliečių poreikiai paremti lūkesčiais. Anketos klausimai bus orientuoti į respondentų lūkesčius ir pageidavimų išsiaiškinimą. Ištirti vartotojų nuomonę apie esamą komoderavimo situaciją viešųjų institucijų portaluose yra neįmanoma, nes tokių sistemų paprasčiausiai nėra realizuota.

Statistiniai skaičiavimai ir diagramų braižymas bus atliekamas statistine programa STATISTICA 6.0.

3. Remiantis nustatytais vartotojų viešųjų institucijų portalų komentavimo poreikiais bus bandoma sudaryti tinkamiausią komoderavimo modelį. Atsižvelgiant į tai, kad šio komoderavimo modelio elementai bus sudaromi remiantis esamais Lietuvos piliečių poreikiais, galima teigti, kad jis geriausiai tiks Lietuvos viešojo administravimo institucijų portalams.

Tyrimo uždaviniai

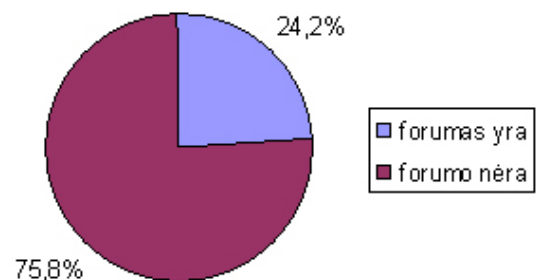
1. Apžvelgti pasirinktų Lietuvos savivaldybių portalų/svetainių esamą komentavimo ir diskusijų funkcijų situaciją.
2. Išsiaiškinti, ar vartotojams reikalingas viešųjų institucijų portalų komentavimo funkcijos ir kuo jiems tai būtų naudinga arba ne.
3. Nustatyti, ar vartotojams reikalinga komentarų cenzūra bei kitų komentarų vertinimo galimybė. Išsiaiškinti priimtinausius vertinimo būdus, skales, paskatinimus.
4. Ištirti vartotojų požiūrį į komentarų autorių anonimiškumą bei anonimiškumo įtaką komentarų vertinimui.
5. Išanalizuoti vartotojų viešojo administravimo institucijų portalų komentavimo funkcijų poreikius.
6. Pasiūlyti tinkamiausią (geriausiai atitinkantį poreikius) viešojo administravimo institucijų portalų komoderavimo modelį.

3.2. Tyrimo rezultatai

Komentavimo situacija pasirinktuose Lietuvos savivaldybių portaluose

Portalų/svetainių peržiūros metu atrinkus pagal tyrimo metodikoje nurodytus kriterijus buvo ištirti 7 atskirai miestų savivaldybių ir 26 miestų kartu su rajonais savivaldybių portalai/svetainės. Iš viso peržiūrėti 33 savivaldybių portalai/svetainės. Visas pasirinktų savivaldybių ir jų portalų adresų sąrašas pateiktas priede Nr. 1.

Iš septynių pasirinktų miestų savivaldybių portalų nei viename nebuvo nei straipsnių komentavimo funkcijų, nei diskusijų forumų. Iš 26-ių miestų kartu su rajonais savivaldybių



pav. 5

portalų/svetainių taip pat nei viena neturėjo straipsnių komentavimo funkcijų. Tačiau 8 iš jų turėjo įdiegtus diskusijų įvairiomis temomis forumus (30,8%).

Taigi, iš visų 33-jų pasirinktų savivaldybių portalų/svetainių nei viename nebuvo įdiegtos straipsnių komentavimo funkcijos. Iš visų 33-jų pasirinktų savivaldybių portalų/svetainių 8-iose realizuoti diskusijų forumai (24,2%) (žr. pav. 5).

Pagal sudarytus komentavimo vertinimo kriterijus įvertinti esamas komentavimo funkcijas nepavyks, nes tirtuose portaluose/svetainėse jų nebuvo.

Jei vertintume pagal iškeltus kriterijus tuos diskusijų forumus, kurie yra įdiegti tirtuose portaluose/svetainėse, visi jie patenka į vieną grupę (t.y. buvo vienodai įvertinti pagal nustatytus kriterijus 2, 3 ir 4):

- a) Nei viename iš jų registruotis nereikia;
- b) visuose iš jų atsiliepimai gali būti neanonimiški (matomas autoriaus slapyvardis);
- c) nei viename iš jų kitų atsiliepimų vertinti negalima.

Nustačius tokią elektroninių diskusijų situaciją savivaldybių portaluose/svetainėse galima teigti, jog prielaida, kad vartotojų komentavimo poreikių tyrimas turės būti daromas remiantis jų lūkesčiais, yra teisinga. Paprasčiausiai apklausti respondentus apie dabartinę situaciją būtų neįmanoma, nes tyrimas parodė, kad pasirinktų savivaldybių portaluose/svetainėse straipsnių, naujienų komentavimo funkcijos neįdiegtos ir tik ketvirtadalyje iš jų veikia diskusijų forumai.

Komentavimo funkcijų poreikių tyrimo rezultatai

Atsakomumas

Iš viso į pateiktos anketos klausimus atsakė 43 respondentai. Kadangi anketos interneto adresas buvo platinamas elektroniniu paštu ir per pirmuosius respondentes išplito nežinomam žmonių skaičiui, nėra galimybės nustatyti, kiek iš viso respondentų gavo anketą ir koks yra anketos atsakomumas.

Reikiamas imties dydis ir paklaida

Galima apskaičiuoti, kokio dydžio imtis turėtų būti paimta, jei patikimumą imsime 95%. Pirmiausia reikia suskaičiuoti visą tiriamos populiacijos dydį. Laikysime, kad populiacija yra visi besinaudojantys internetu Lietuvos Respublikos piliečiai nuo 18 metų. Remiantis Lietuvos statistikos departamento duomenimis [34] Lietuvoje 2006 metų pradžioje buvo 3403284 gyventojai, iš kurių 21,1% vaikai ir 42% besinaudojantys internetu. Taigi, tiriamos populiacijos dydis yra apie 1127780 asmenų.

Reikiamas imties dydis apskaičiuojamas pagal formulę [16]
$$n = \frac{N \cdot 1,96^2 \cdot p \cdot q}{\varepsilon^2 \cdot (N - 1) + 1,96^2 \cdot p \cdot q}$$

Kur $N = 1127780$; $p = 0,5$; $q = 0,5$; $\varepsilon = 0,05$ (standartinės reikšmės).

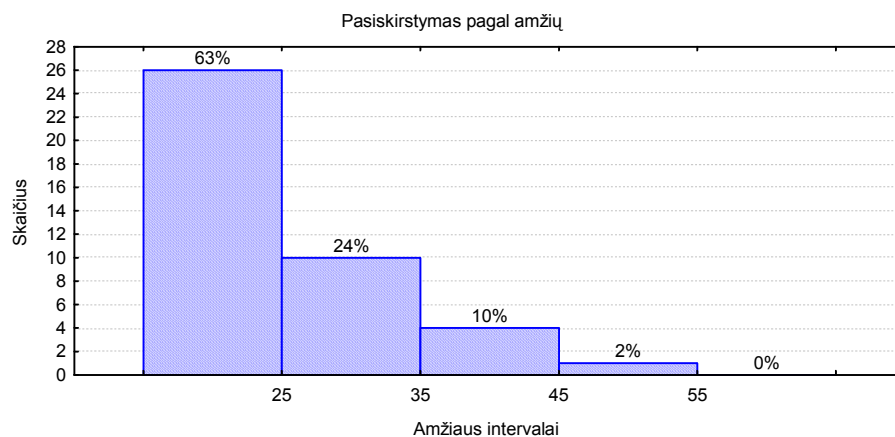
Taigi, imties dydis tyrėtų būti $n = 384$.

Apskaičiuavus paklaidą remiantis ta pačia formule ($n = 43$) gauname $\varepsilon = 0,149$. Taigi, paklaida yra 14,9% ir nustačius savybę, būdingą X% apklaustųjų, su 95% patikimumu bus galima teigti, kad ja pasižymi ir $X \pm 14,9\%$ tiriamos populiacijos [16].

Rezultatai

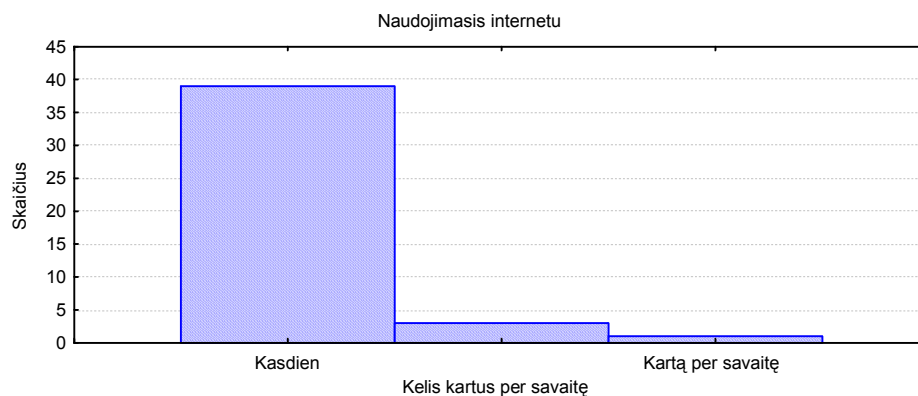
Į anketos klausimus atsakė 17 vyrų ir 26 moterys (39,5% ir 60,5%). Koreliacijos koeficientas parodė, kad nuo lyties nepriklauso kaip dažnai respondentai naudojami internetu (koreliacija 0,24), kaip dažnai lankosi viešųjų institucijų portaluose (0,16), poreikis komentuoti (-0,20), nuomonė dėl komentarų reguliavimo reikalingumo (-0,07), metamoderacijos poreikis (-0,01), nuomonė dėl žinojimo, kaip komentarą įvertino kiti (-0,05), poreikis žinoti komentaro autorių (0,11), komentarų autoriaus žinomumo įtaka vertinimui (-0,07), prisijungimo reikalavimo įtaka norui vertinti (-0,22) ir originalių, tačiau prieštaraujančių nuomonei, komentarų vertinimas (-0,19). Taigi, galime teigti, kad bendrus poreikius galima formuoti neatsižvelgiant į lytį.

Respondentų grupės pagal amžių pasiskirstė taip (žr. pav. 6):



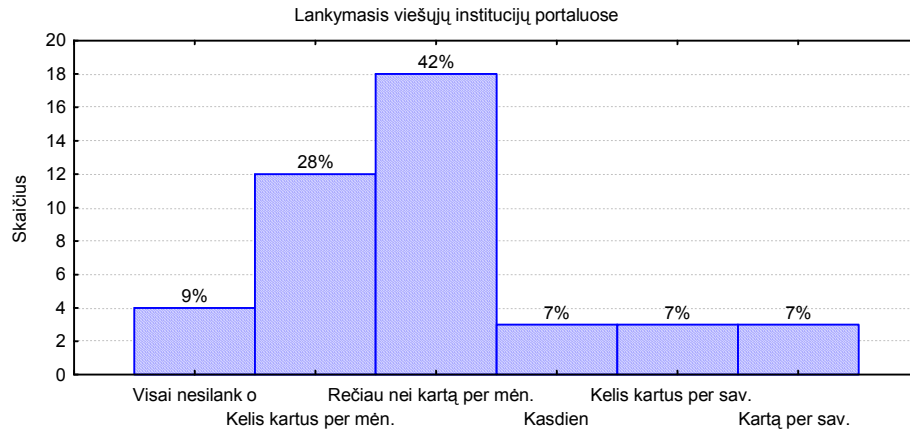
pav. 6

Kaip matome, tik pirmųjų dviejų amžiaus grupių atsakymų skaičius yra didesnis nei penki, todėl, vyresnių nei 35 metų respondentų atsakymus tikslinga sugrupuoti į vieną grupę.



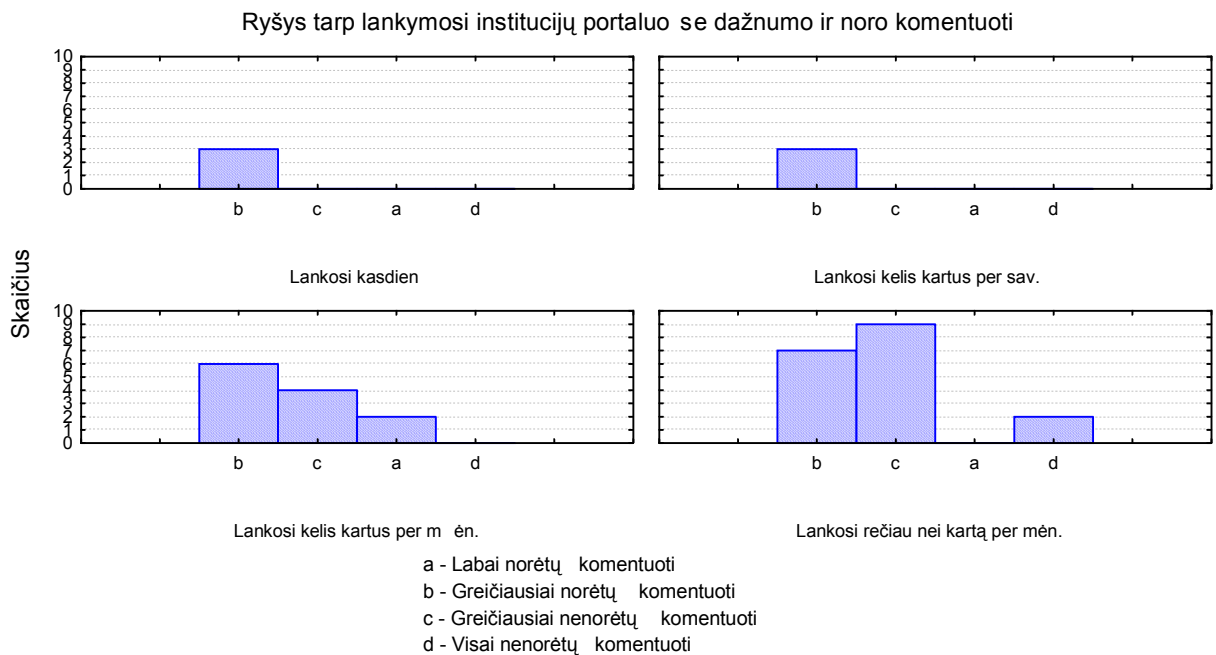
pav. 7

Iš atsakiusių respondentų 90,7% internetu naudojasi kasdien, 7% kelis kartu per savaitę ir 2,3% kartą per savaitę (žr. pav. 7). Internetu nesinaudojančių šiuo atveju negalėjo būti, nes anketa buvo platinama elektroniniu paštu.



pav. 8

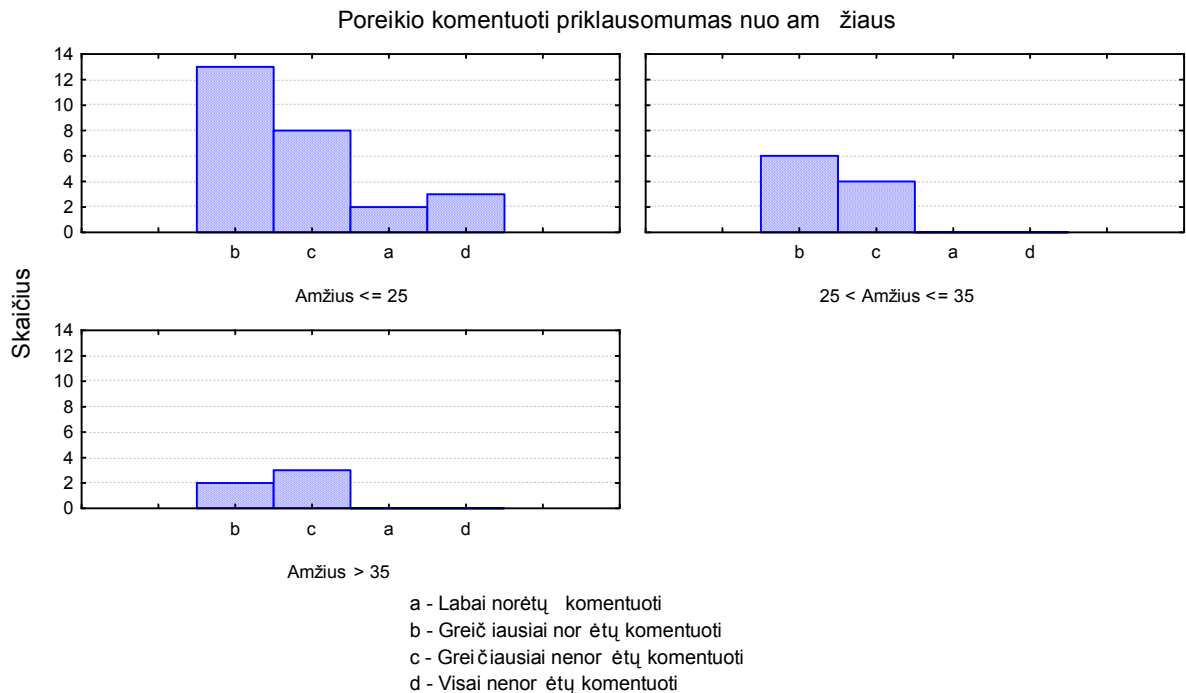
Matome, kad viešųjų institucijų portalus/svetaines dauguma respondentų lanko retai (daugiausia kelis kartus ar kartą per mėnesį) (žr. pav. 8). Galima pabandyti atrasti ryšį tarp besilankančių dažniau ir rečiau respondentų ir jų noro komentuoti viešųjų institucijų portaluose (žr. pav. 9).



pav. 9

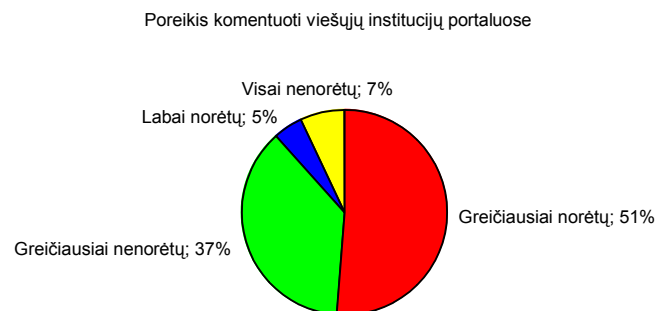
Diagrama rodo tendenciją, kad kuo dažniau lankomasi portaluose, tuo didesnis poreikis dalyvauti elektroninėse diskusijose. Tačiau matome, kad komentuoti greičiausiai norėtų ir 50% respondentų, kurie lankosi kelis kartus per mėnesį bei 39%, kurie lankosi dar rečiau. Taigi,

komentavimo funkcijų įdiegimas galėtų pritraukti piliečius lankyti viešųjų institucijų portaluose.



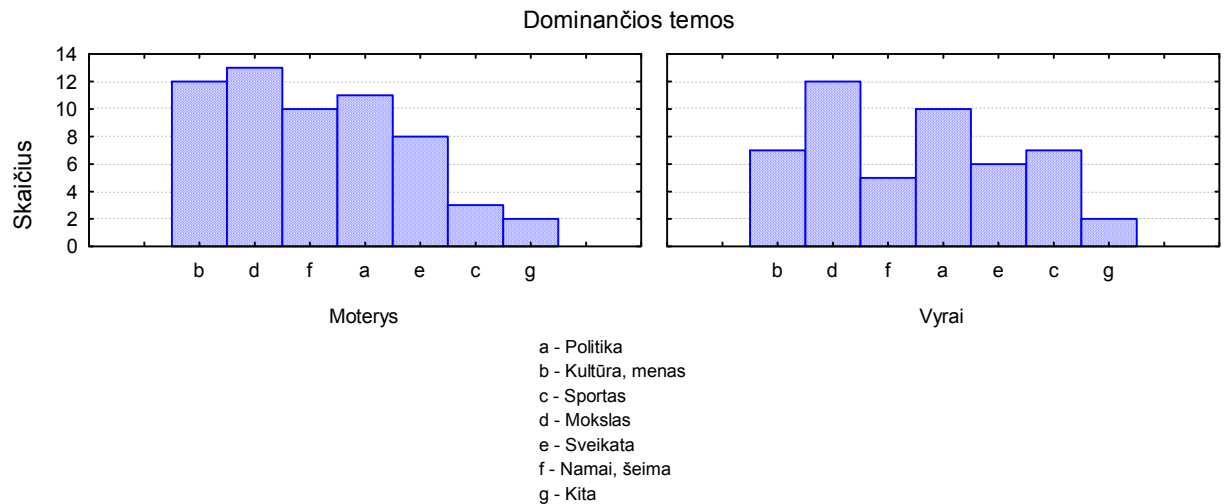
pav. 10

Diagrama (žr. pav. 10) rodo, kad noras komentuoti šiek tiek priklauso nuo amžiaus. Amžiaus grupėje iki 25 metų komentuoti norėtų 58%, grupėje nuo 25 iki 35 metų 60%. Tai yra panašus rezultatas, tačiau amžiaus grupėje virš 35 metų komentuoti norėtų tik 40% respondentų.



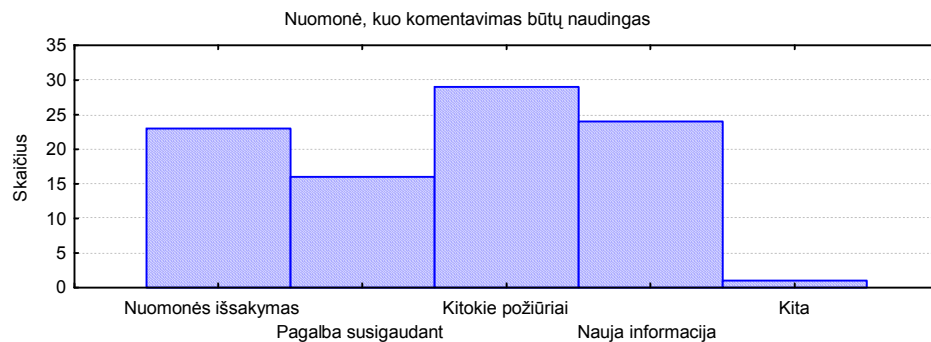
pav. 11

Diagramoje (žr. pav. 11) matome, kad bendroji komentuoti norinčių respondentų dalis yra daugiau nei pusė (56%). Tai rodo, kad komentavimas yra svarbi viešųjų institucijų portalų tobulinimo priemonė ir priimtina daugumai respondentų.



pav. 12

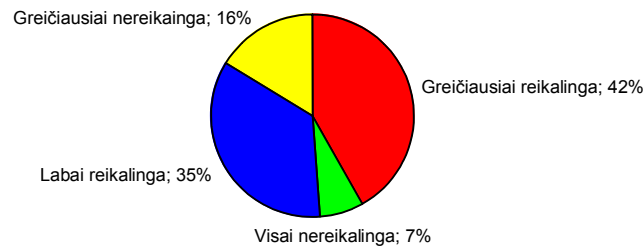
Diagrama (žr. pav. 12) parodo, kad nėra didelių skirtumų tarp temų, kurios pritrauktų komentuoti vyrus ir moteris. Iš tikro, labai įvairios sritys būtų patrauklios respondentams ir yra tik dvi kategorijos, kurios akivaizdžiai skiriasi priklausomai nuo lyties. Gerokai daugiau moterų paminėjo, kad jas pritrauktų temos apie namus, šeimą, tuo tarpu gerokai daugiau vyrų akcentavo sportą.



pav. 13

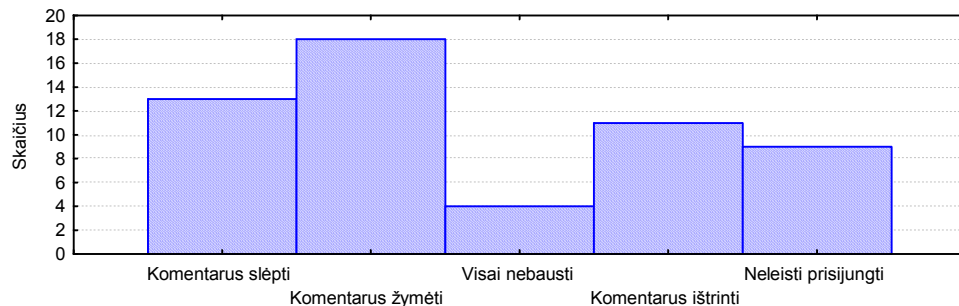
Matome (žr. pav. 13), kad respondentų nuomone tokie komentavimo privalumai, kaip kitokie požiūriai į problemą ir naujos informacijos gavimas nenusileidžia nuomonės išsakymo privalumui. Tai rodo, kad kartais argumentuotai išsakyti savo nuomonę komentaruose yra sunkiau, todėl ją išreikšti paprasčiau būtų galima vertinant kitų išsakytus požiūrius (pritariant arba ne). Komoderavimas ir suteiktų galimybes įvertinti kitų komentarus.

Nuomonė dėl komentarų reguliavimo reikalingumo

**pav. 14**

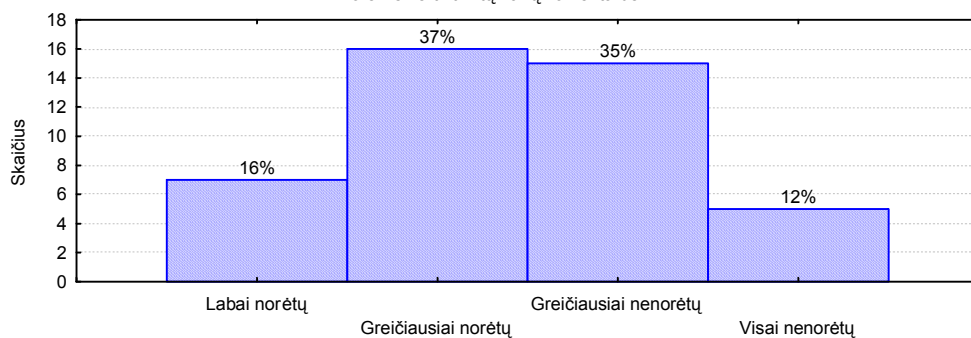
Diagramoje (žr. pav. 14) matome, kad net 77% respondentų mano, jog komentarų reguliavimas viešųjų institucijų portaluose būtų reikalingas. Tai rodo, kad komoderavimo sistemos yra priimtinos.

Nuomonė dėl apribojimų "nekokybiškiems" komentuotojams

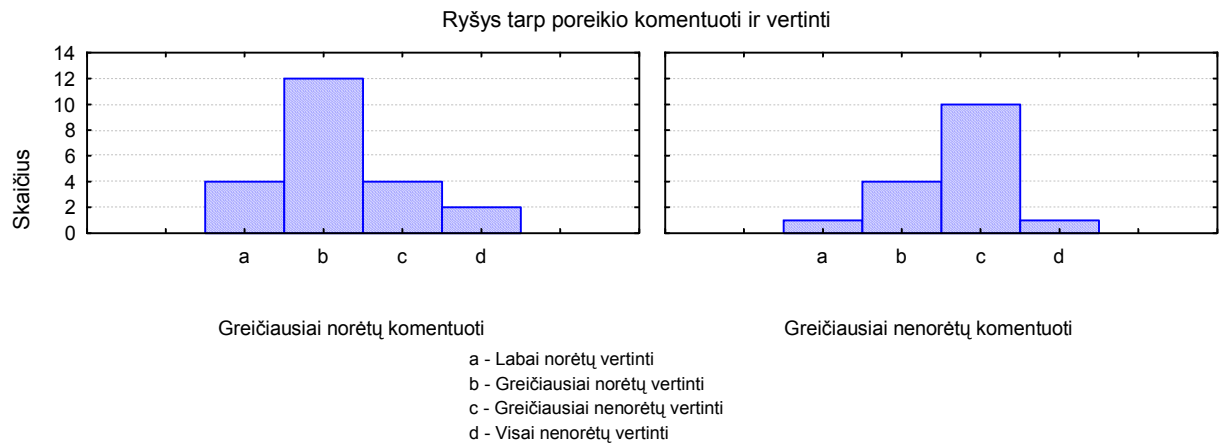
**pav. 15**

Diagramoje matome (žr. pav. 15), kad apie bausmes vartotojams, rašantiems nevertingus komentarus, daugiausia kartų respondentai paminėjo komentarų žymėjimą ir komentarų slėpimą. Žymėjimo atitikmuo gali būti komentaro įvertinimo vaizdavimas ir tai atitinka vartotojų nuomonę dėl to, kad jie norėtų matyti kaip tą patį komentarą įvertino kiti (žr. pav. 22). Komentarų trynimą galima sutapatinti su komentarų slėpimu, nes filtravimo sistema leistų prastai įvertintus komentarus paprasčiausiai paslėpti ir vartotojui nebūtų svarbu ar jie ištrinti ar tik paslėpti.

Poreikis vertinti kitų narių komentarus

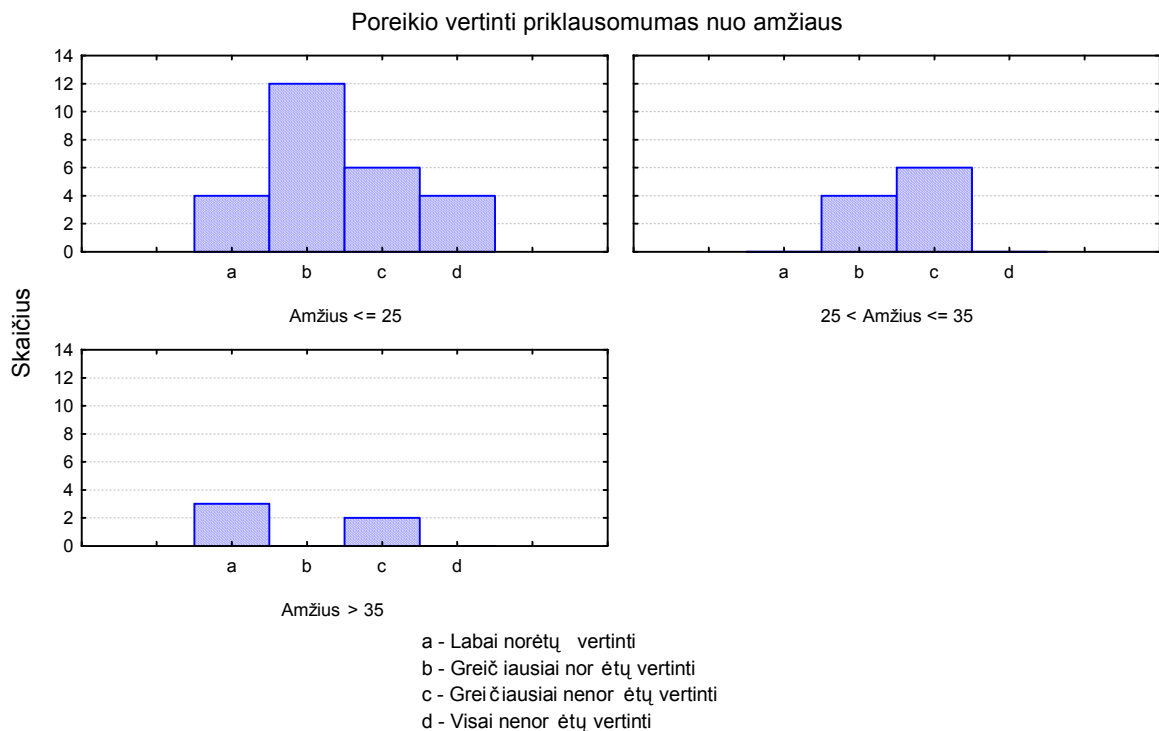
**pav. 16**

Kaip matome (žr. pav. 16) vertinti norėtų daugiau nei pusė vartotojų (53%). Tai yra vienas svarbiausių požymių, kad komoderavimo sistemos yra pritaikomos viešųjų institucijų portaluose. Be to, galime atskirai pažvelgti į priklausomybę tarp poreikio komentuoti ir vertinti kitų komentarus (žr. pav. 17).



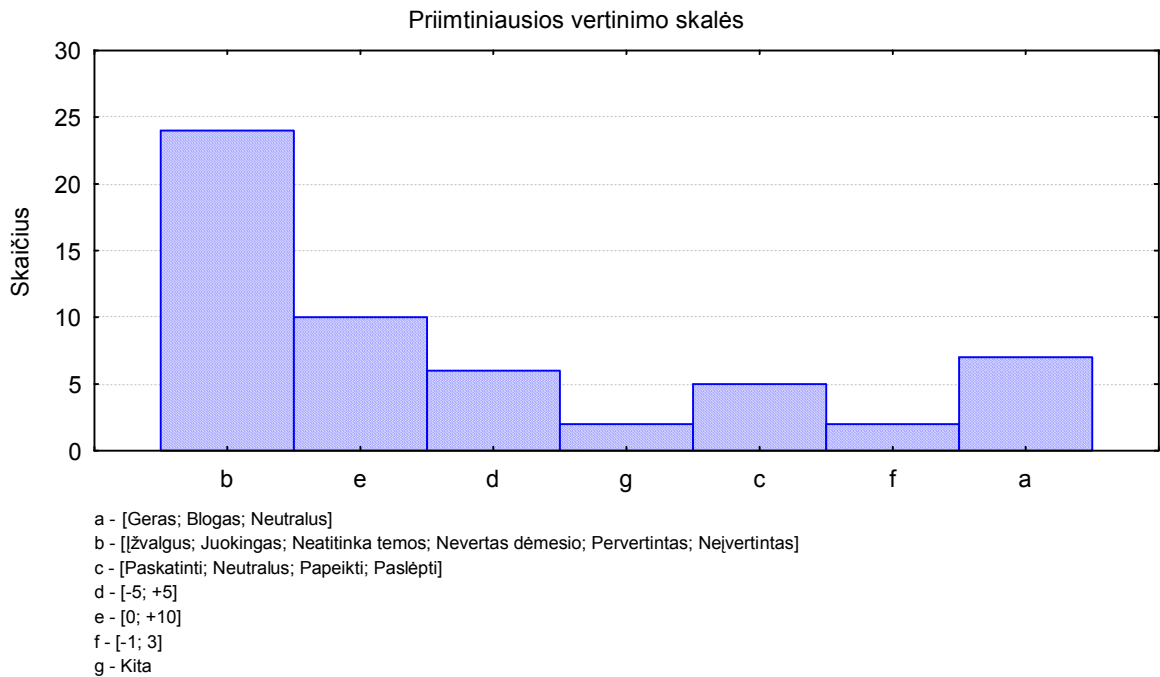
pav. 17

Diagrama (žr. pav. 17) akivaizdžiai parodo, kad yra tiesioginė priklausomybė tarp poreikio komentuoti ir vertinti, kitaip tariant, tie vartotojai, kurie greičiausiai norėtų komentuoti, greičiausiai norėtų ir vertinti. Ši priklausomybė dar labiau sustiprina teiginį, kad komoderavimas gali būti pritaikytas viešųjų institucijų portaluose.



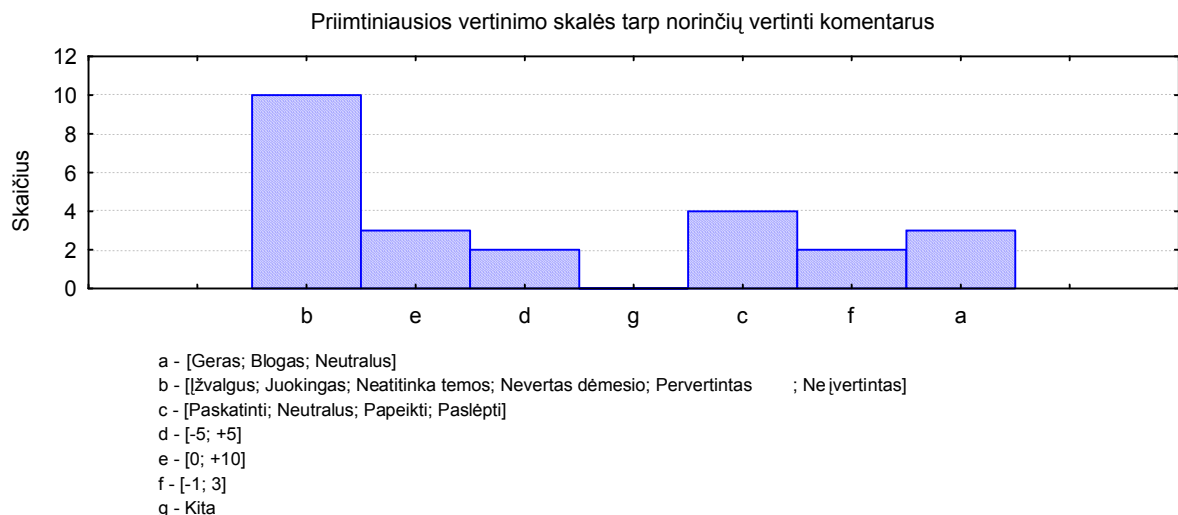
pav. 18

Matome (žr. pav. 18), kad vertinti komentarus daug labiau norėtų respondentai iki 25 metų. Tuo tarpu, tarp vyresnių asmenų norinčių ir nenorinčių vertinti yra panašiai.



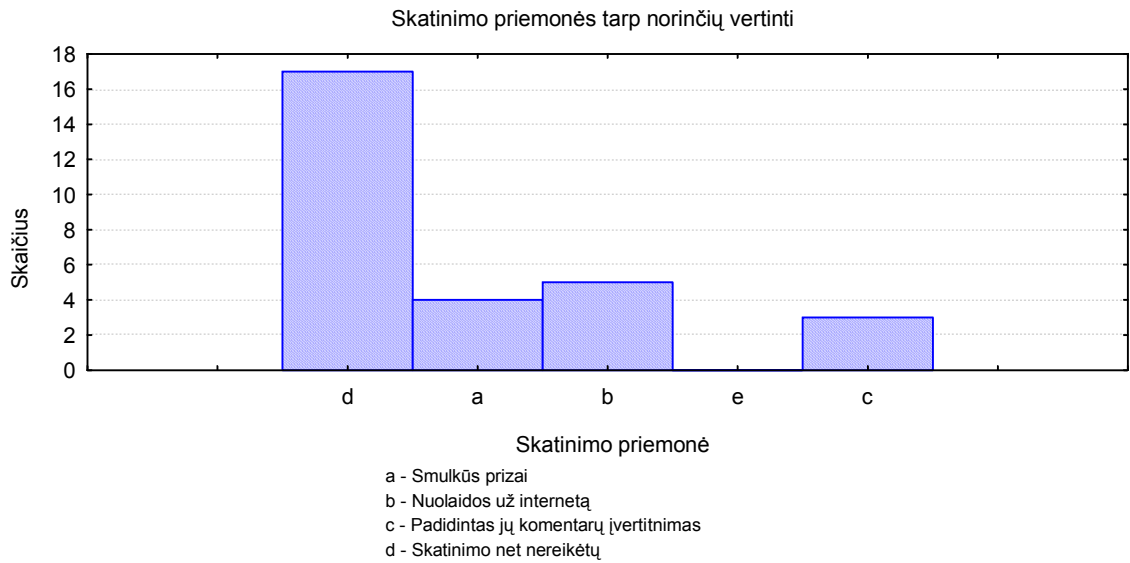
pav. 19

Jei vertintume bendrą atsakiusiųjų nuomonę dėl vertinimo skalės (žr. pav. 19), net 56% respondentų būtų priimtinausia kokybinė skalė su keletu komentarų apibūdinimų. Atkreipus dėmesį į tai, kokia skalė yra priimtinausia tarp norinčių vertinti komentarus, matome, kad jie taip pat išskiria būtent šią vertinimo skalę (žr. pav. 20).



pav. 20

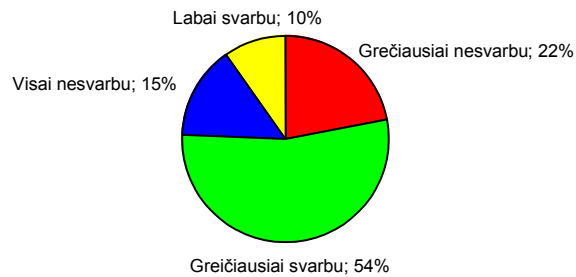
Suprantama, kodėl respondentams tokia vertinimo skalė yra priimtina. Ji leidžia vartotojams lengviau pasirinkti įvertį, nes apima galimas emocijas, kurias sukelia komentarai. Vartotojui reikia mažiau dvejojti, nei galvojant, kokį balą parinkti skaitinėje skalėje.



pav. 21

Diagrama (žr. pav. 21) rodo, kad daugumos norinčiųjų vertinti skatinti net nereikėtų. Tai rodo, kad vartotojai linkę vertinti kitus komentarus ir komoderavimas yra tinkama priemonė elektroninių diskusijų reguliavimui.

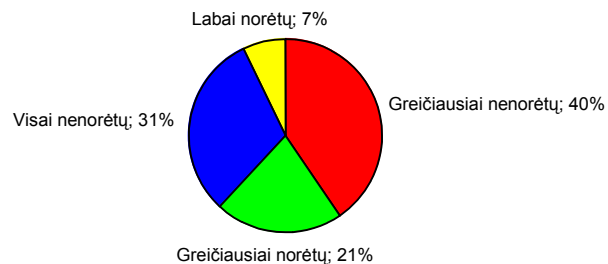
Nuomonė dėl žinojimo, kaip komentarą įvertino kiti



pav. 22

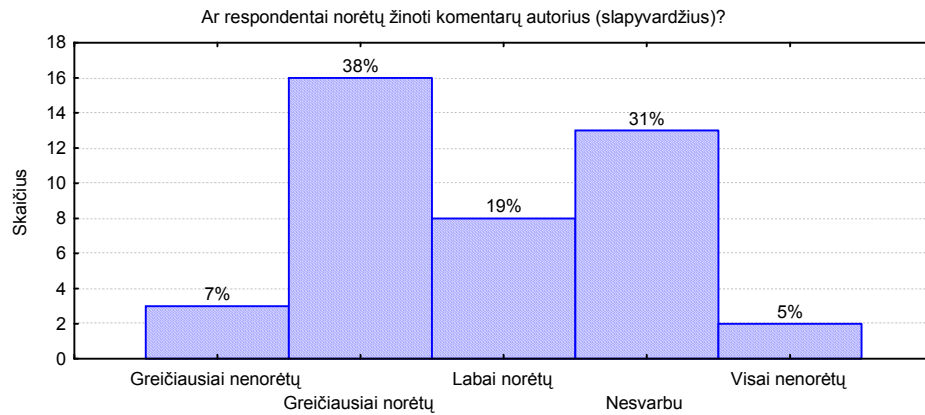
Diagrama (žr. pav. 22) parodo, kad net 64% respondentų svarbu matyti, kaip šį komentarą įvertino kiti. Tai neprieštaruoja komoderavimo sistemų principams ir gali būti realizuota viešųjų institucijų portalų komoderavimo modelyje.

Poreikis vertinti komentarų įvertinimo sąžiningumą



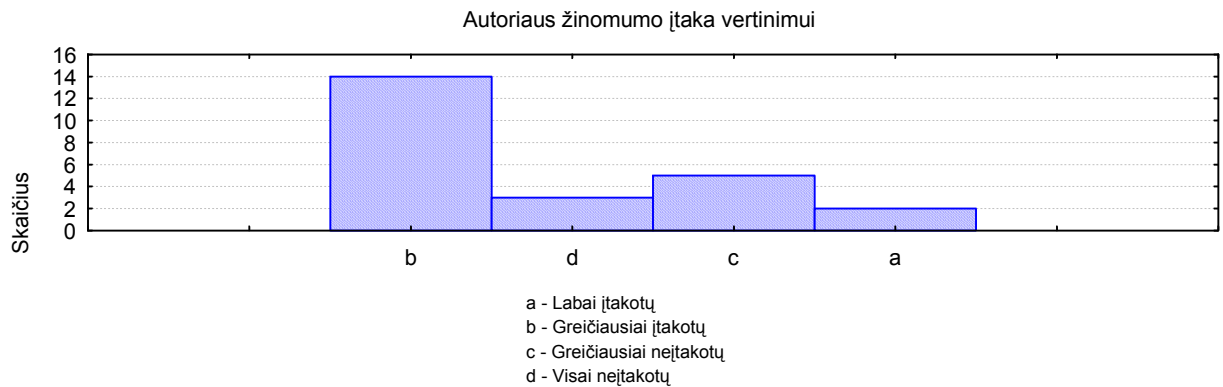
pav. 23

Dėl metamoderacijos reikalingumo vartotojų nuomonė yra beveik vieninga. 71% respondentų nenorėtų papildomai vertinti, ar komentaras įvertintas sąžiningai, ar ne. Tokio rezultato buvo galima tikėtis, nes matamoderacija priimtinesnė specifinėse, uždaresnėse bendruomenėse ir vartotojams gali pasirodyti pertekline funkcija.



pav. 24

Diagrama (žr. pav. 24) rodo, kad 57% respondentų nenorėtų, kad komentarai būtų anonimiški (nepasirašyti slapyvardžiais). Tačiau, jei pažvelgtume į ryšį tarp tų, kurie norėtų matyti komentaro autoriaus slapyvardį, ir jų teigimo, kad tai įtakotų vertinimo objektyvumą, gautume priešpriešą (žr. pav. 25).



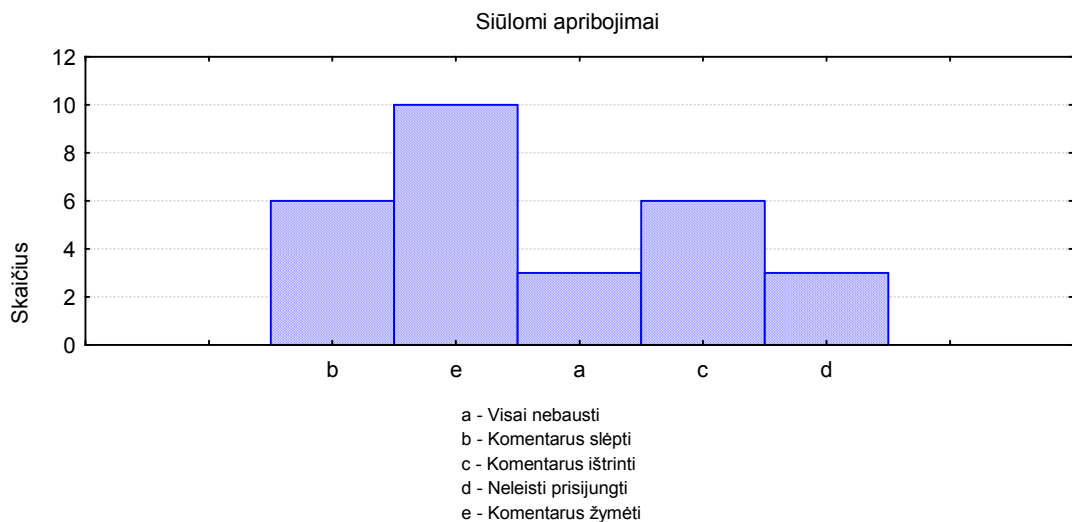
pav. 25

Diagramoje (žr. pav. 25) matome, kad patys respondantai, kurie nenorėtų, kad komentarai būtų anoniminiai, teigia, jog autoriaus žinomumas darytų įtaką jų vertinimui (64%). Tai parodo, kad komentarų autoriaus žinomumas gali sumažinti komoderavimo sistemos objektyvumą. Taip pat naujiems vartotojams, kurių slapyvardžiai būtų nežinomi, būtų pakankamai sudėtinga įsiterpti į diskusiją apie tam tikras problemas. Pačių respondentų atsakymų priešprieša, verčia manyti, kad viešojo administravimo institucijų portalų komoderavimo modelis turėtų pateikti skaitytojams anoniminius komentarus.



pav. 26

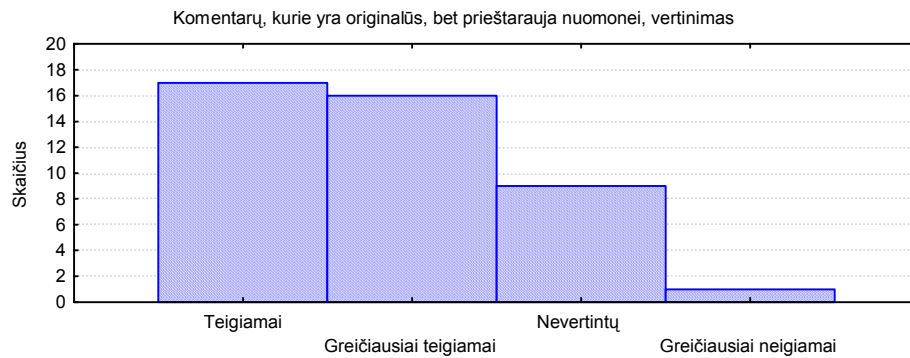
Diagramoje (žr. pav. 26) matomi rezultatai rodo, kad net 51% respondentų prisijungimo prieš komentuojant reikalavimas būtų minusas, kita vertus, kitai pusei respondentų tai įtakos nedarytų ar net paskatintų komentuoti. Tuomet galima pažiūrėti į priklausomybę tarp tų, kuriems prisijungimas būtų nepriimtinas ir jų pageidaujamos „bausmės“ pastoviai nevertingus komentarus rašantiems komentatoriams (žr. pav. 27).



Nenorinčių prisijungimo siūlomi apribojimai "prastiems" komentatoriams

pav. 27

Matome (žr. pav. 27), kad tie, kurie mano, jog registracijos sistema yra nereikalinga pasisako už pastoviai nevertingus komentarus rašančių vartotojų komentarų slėpimą ir žymėjimą. Tačiau, norint sekti tam tikro komentatoriaus veiksmus (jo komentarų įvertinimus), būtina turėti registracijos sistemą. Nėra kito būdo atsekti, kur yra tas pats komentuotojas, kaip tik reikalavimas prisijungti prie komoderavimo sistemos. Vartotojas tik prisijungęs prie savo „sąskaitos“ galėtų rašyti komentarus ir sistema iš karto žinotų, kokia yra šio komentuotojo reputacija („karma“) bei galėtų iš karto pavaizduoti jo pradinį įvertį.



pav. 28

Rezultatai rodo (žr. pav. 28), kad net 77% respondentų originalius, nors ir prieštaraujančius jų nuomonei, komentarus vertintų teigiamai. Tai yra labai svarbus faktorius sėkmingam komoderavimo sistemos veikimui, nes jei komentaras yra kokybiškas ir argumentuotas, turi teisę egzistuoti, nesvarbu, kokią nuomonę jo autorius palaikytų.

3.3. Tyrimo išvados

Pasirinktų savivaldybių portalų tyrimo išvados

1. Komentavimo situacijos Lietuvos savivaldybių portaluose/svetainėse tyrimas parodė, kad nėra bendros komunikavimo reguliavimo portaluose strategijos ir tikslų. Tik pavieniai savivaldybių portalai, pasinaudoję techninėmis galimybėmis, realizavo diskusijų forumus, kai tuo tarpu šie portalai kaip tik turėtų būti pagrindine terpe piliečių diskusijoms jiems aktualiomis temomis. Tačiau ir juose piliečiai nėra motyvuojami, nes nei viename iš jų nėra galimybės vertinti kitų vartotojų paskelbtų komentarų ir pačių institucijų darbuotojų iniciatyvos skelbiant diskusijų temas.

2. Turėtų būti formuojama komentavimo reguliavimo funkcijų diegimo strategija įtraukiant ir viešųjų institucijų darbuotojus, ir bendruomenės narius.

Poreikių tyrimo išvados

1. Išanalizavus tyrimo rezultatus galima daryti išvadą, kad viešojo administravimo institucijų portaluose galima pritaikyti komoderavimo sistemas ir tai būtų priimtina vartotojams, nes jų poreikiai iš esmės nesikerta su komoderavimo principais. Taigi, iškelta hipotezė pasitvirtino.

2. Tyrimas įrodė, jog vartotojai norėtų aktyviai dalyvauti diskusijose viešųjų institucijų portaluose ir ne tik rašyti komentarus, bet ir juos vertinti, nes pritaria komentarų reguliavimo reikalingumui. Tai yra esminiai komoderavimo pritaikomumo faktoriai.

3. Nustatyta, kad pagrindiniai komentavimo ir vertinimo poreikiai nepriklauso nuo lyties, tačiau yra nedidelė priklausomybė nuo amžiaus. Jaunimas labiau norėtų komentuoti ir vertinti komentarus viešųjų institucijų portaluose.

4. Išanalizavus rezultatus paaiškėjo, jog vartotojai teigiamai vertintų originalius, argumentuotus komentarus, nors ir prieštaraujančius jų nuomonei. Šis faktas taip pat rodo, kad komoderavimo sistemos galėtų sėkmingai funkcionuoti viešųjų institucijų pataluose.

5. Galima daryti išvadą, kad turėtų būti skatinamas didelių teminių (politika, sportas, mokslas ir t.t.) portalų kūrimas, kurie jungtų įvairias su ta sritimi susijusių viešųjų institucijų portalus bei svetaines.

6. Remiantis rezultatais, galima teigti, kad komentavimo funkcijų įdiegimas viešųjų institucijų portaluose galėtų šiek tiek didinti jų lankomumą.

Tinkamiausias viešojo administravimo institucijų portalų komoderavimo modelis

Remiantis ištirtais komentavimo viešųjų institucijų portaluose poreikiais bei nustatčius, kad komoderavimą juose galima pritaikyti ir tai būtų naudinga viešojo administravimo tobulinimo priemonė, belieka nurodyti, kokius požymius turėtų turėti tinkamiausias komoderavimo modelis:

1. Šiame komoderavimo modelyje turėtų būti vartotojų registracijos sistema, tačiau registruojantis reikalaujanti kuo mažiau duomenų (vartotojo vardas, slaptažodis, elektroninis paštas). Prieš komentuojant prisijungimas prie „sąskaitos“ turėtų būti vykdomas naudojant vartotojo vardą ir slaptažodį. Registracija būtina norint sekti to paties vartotojo veiksmus (komentarų rašymą, vertinimą) ir skaičiuoti jo reputaciją („karmą“).

2. Kiekvienas prisiregistravęs vartotojas turi turėti galimybę rašyti ir vertinti komentarus kiek nori kartų, nepriklausomai nuo turimos „karmos“. Tai yra būtina, nes vartotojai kol kas retai lankosi viešųjų institucijų portaluose, todėl jiems būtų sudėtinga „užsitarnauti“ moderatoriaus statusą.

3. Šiame komoderavimo modelyje komentatoriaus „karma“ turi būti skaičiuojama remiantis jo parašytų komentarų įvertinimu.

4. Komentuotojo „karma“ turi būti saugoma ir turi įtakoti pradinį jo komentaro įvertinimą, nes vartotojai pageidauja pastoviai nevertingus komentarus rašančių autorių pranešimus paslėpti ir atvirkščiai.

5. Komentarų vertinimo skalė turi būti vardinė (pavyzdžiui, [Ižvalgus; Juokingas; Neatitinka temos; Nevertas dėmesio; Pervertintas; Neįvertintas]), kuri leidžia vartotojams lengviau apsispręsti, kokį komentaro įvertį parinkti. Teigiamas ar neigiamas komentaro apibūdinimas turi atitikti teigiamą ar neigiamą skaitinį įvertį.

6. Vartotojų skatinimas vertinti kitus komentarus (materialiais prizais) nėra reikalingas, nes tyrimas parodė, kad respondentai linkę vertinti komentarus ir be skatinimo.

7. Komentarai skaitytojams turi būti rodomi be komentaro autoriaus slapyvardžio (anoniminiai), nes tyrimas parodė, kad autoriaus žinomumas įtakotų komoderavimo sistemos objektyvumą.

8. Lietuvos viešųjų institucijų portalų komoderavimo modeliui nebūtina diegti komentarų įverčių pasiskirstymo sekimo algoritmų, nes vartotojai teigė, kad jie teigiamai vertintų originalius ir argumentuotus komentarus, nors ir nesutampančius su jų nuomone.

9. Tinkamiausias komoderavimo modelis privalo turėti filtravimo funkcijas, kurios pagal vartotojų pasirinktus įverčius atmestų juos neatitinkančius komentarus.

10. Pageidaujama prie kiekvieno komentaro matyti, kaip jį įvertino kiti, kitaip tariant, koks yra einamasis komentaro įvertis.

11. Remiantis vartotojų poreikiais metamoderacijos įdiegimas yra nereikalingas, nes būtų perteklinė savybė ir klaidintų komentatorius.

Išvados

1. Nustatyta, kad kokybiškas komentavimas viešųjų institucijų portaluose yra viena iš elektroninės demokratijos kūrimo priemonių, nes suteikia galimybes įtraukti piliečius į demokratijos kūrimo procesą, leidžia paprasčiau išsiaiškinti jų poreikius ir padeda valdžios ir bendruomenių santykius perkelti į aktyvaus konsultavimosi bei dalyvavimo lygmenį.

2. Konstruktivos diskusijos internete yra tinkama priemonė realizuoti viešojo administravimo ir naujosios viešosios vadybos viešumo, visuomenės interesų svarbos, įtraukimo į viešąjį valdymą principus. Bendruomenės įtraukimas į elektronines diskusijas leidžia formuoti strateginį valdymą, nes įgalina instituciją daryti teisingus sprendimus, nuspėti galimas rizikas ir skatina inovacijas apjungiant bendruomenėje išsisklaidžiusius „protus“.

3. Technologinės galybės, leidžiančios įdiegti elektroninių diskusijų funkcijas, viešųjų institucijų portaluose yra neišnaudojamos ne tik Lietuvoje, bet ir visame pasaulyje. Geriausia praktika kol kas nėra susiformavusi dėl iki šiol naudojamų komentarų reguliavimo būdų neefektyvumo, užkertančio kelią konstruktyviai diskusijai esant dideliame vartotojų skaičiui.

4. Analizė parodė, kad komentarų reguliavimas viešųjų institucijų portaluose yra būtinas, nes pykčio kurstymas, nereikalinga reklama ir informacijos perteklius užgožtų informaciją, reikalingą diskusijos palaikymui, o komentavimas prarastų esmines savo funkcijas – generuoti konstruktyvias idėjas, konsultuotis. Iki šiol naudojami reguliavimo būdai – paprastas moderavimas ir automoderavimas – yra per lėti, per daug subjektyvūs, todėl netinka viešųjų institucijų portalams.

5. Tyrimo metu nustatyta, kad viešojo administravimo institucijų portaluose galima pritaikyti naują, decentralizuotą, komentarų reguliavimo būdą – komoderavimą – kuris yra pagrįstas vartotojų savireguliacija bei komentarų vertinimu (visi komentatoriai veikia kaip moderatoriai) ir padeda išspręsti lėtumo ir subjektyvumo problemas. Nustačius, kad komoderavimas yra pritaikomas institucijų portaluose ir yra optimalus elektroninių diskusijų reguliavimo būdas užtikrinti kokybišką grįžtamąjį ryšį, buvo patvirtinta darbo hipotezė.

6. Tyrimas atskleidė, kad piliečiai norėtų aktyviai dalyvauti elektroninėse diskusijose: ne tik rašyti komentarus, tačiau ir juos vertinti, nes pritaria komentarų reguliavimo reikalingumui. Tačiau jų galybės yra ribojamos dėl komentavimo funkcijų viešųjų institucijų portaluose nebuvimo.

7. Lietuvoje trūksta bendros strategijos ir veiksmų plano komentavimo funkcijų diegimui viešųjų institucijų portaluose. Pavienėms institucijoms, bandančioms tokias funkcijas diegti,

reikalingas jėgų suvienijimas norint sukurti ir tobulinti gerąją praktiką. Komoderavimo sistemų atsiradimas gali būti vienas iš postūmių bendram darbui šia linkme.

8. Komoderavimo modelių pritaikymas Lietuvos viešųjų institucijų portaluose nereikalauja šiuo metu egzistuojančios teisinės bazės keitimo, pagal kurią komentarai internete traktuojami kaip ir visas kitas interneto turinys, o už komentare skelbiamą informaciją atsakingas pats komentaro autorius.

9. Galima daryti išvadą, kad komoderavimo pritaikymas gali būti vienas iš faktorių, skatinančių viešųjų institucijų portalų lankomumą, nes suteikia bendruomenei įrankius konsultuoti institucijų darbuotojus išsakant savo pasiūlymus arba palaikant argumentuotus kitų narių pasisakymus. Komoderavimo sistema motyvuotų piliečius aktyviai dalyvauti, nes jie būtų tikri, kad institucijų darbuotojai turi galimybę greitai ir paprastai ieškoti ir rasti tuos problemų sprendimo modelius, kuriems bendruomenė pritaria ir jas palaiko.

Rekomendacijos

1. Parodžius, kad komentavimo įdiegimas viešųjų institucijų portaluose yra priimtinas bendruomenėms ir yra vienas iš žingsnių reformuojant viešojo administravimo institucijų darbą bei skatinant elektroninės demokratijos kūrimą, siūloma pradėti nuosekliai formuoti komentavimo funkcijų diegimo strategiją, įtraukiant ir institucijų darbuotojus ir bendruomenių narius. Strategija yra būtina, norint suvienyti atskirų viešųjų institucijų bandymus išnaudoti technines galimybes ir portaluose įdiegti diskusijų forumus.

2. Ateityje kuriant reikalavimus valstybės institucijų svetainėms siūloma atsižvelgti į vartotojų poreikius ir papildyti juos komentavimo funkcijų reikalavimais. Komentavimo funkcijų standartizavimas leistų daugeliui viešųjų institucijų veikti bendra linkme naudojantis viena kitos patirtimi.

3. Elektroninėms diskusijoms viešųjų institucijų portaluose reguliuoti siūloma naudoti komoderavimo sistemas. Rekomenduojama taikyti šiame darbe pateiktą komoderavimo modelį, kurio savybės buvo nustatytos remiantis ištirtais vartotojų poreikiais.

Santrauka

Viešojo administravimo institucijų interneto portalų komoderavimo modeliai

Pagrindinės sąvokos: viešojo administravimo institucija, internetas, portalas, komentaras, moderavimas, automoderavimas, komoderavimas, savireguliacija, internetinė bendruomenė, elektroninė demokratija.

Santraukos turinys: bendruomenių įtraukimas į sprendimų priėmimo procesus įdiegiant komentavimo funkcijas viešųjų institucijų portaluose. Elektroninių diskusijų viešųjų institucijų portaluose reguliavimas naudojant komoderavimo sistemas. Piliečių komentavimo institucijų portaluose poreikių tyrimas tinkamiausio komoderavimo modelio savybėms nustatyti.

Spartų portalų su komentavimo funkcijomis augimą lemia operatyvus grįžtamasis ryšys tarp straipsnių, publikacijų autorių ir skaitytojų arba tarp skaitytojų tarpusavyje. Deja, bet komentavimo funkcijų privalumai yra visiškai neišnaudojami užtikrinti grįžtamąjį ryšį viešojo administravimo institucijų portaluose. Taigi, šiame darbe yra nagrinėjama, kaip komentavimas internete gali skatinti elektroninės demokratijos kūrimą įtraukiant į sprendimų priėmimo procesą visus bendruomenės narius. Darbe tiriama, ar komentavimas internete gali padėti realizuoti viešojo administravimo ir naujosios viešosios vadybos viešumo, visuomenės interesų svarbumo, bendruomenių įtraukimo į viešąjį valdymą principus.

Pagrindinė problema, kodėl komentavimo funkcijos nėra diegiamos viešųjų institucijų portaluose yra komentavimo reguliavimo neefektyvumas. Iki šiol komentarų reguliavimui naudojami būdai – paprastas moderavimas ir automoderavimas – yra neefektyvūs (lėti, subjektyvūs) esant dideliame vartotojų skaičiui ir netinkami institucijų portalams. Šiame darbe tiriamas naujas komentarų reguliavimo būdas – komoderavimas – yra paremtas vartotojų savireguliacija ir komentarų vertinimu, todėl yra gerokai efektyvesnis ir pritaikytas viešųjų institucijų portaluose gali suteikti darbuotojams ir piliečiams galingą įrankį sparčiam ir kryptingam idėjų apsikeitimui.

Darbe tiriama piliečių poreikiai komentuoti bei vertinti komentarus viešųjų institucijų portaluose ir bandoma patvirtinti hipotezę, kad komoderavimo sistemos yra juose pritaikomos ir komoderavimo panaudojimas būtų vienas žingsnis tobulinant viešojo administravimo organizacijų darbą. Darbe vartotojų poreikiai analizuojami ir tam, kad būtų nustatytos savybės tokio komoderavimo modelio, kuris būtų tinkamiausias Lietuvos institucijų portalams.

Summary

Comoderation models of the internet portals of public administration institutions

Main concepts: public administration institution, internet, portal, comment, moderation, automoderation, comoderation, self-regulation, internet community, electronic democracy.

Content of the summary: community involvement into decision making processes using commenting functions in the portals of public administration institutions. Using comoderation systems to regulate electronic discussions in the portals of public institutions. Investigation the commenting needs in the portals of institutions, in order to specify the most appropriate comoderation model.

Operative feedback between authors of publications and readers as well as between readers themselves determines considerable growth of portals with commenting functions. Unfortunately, the advantages of commenting are not used in the portals of public institutions. Therefore, this paper surveys internet commenting influence in the e-democracy development, involving the communities into decision making processes. The paper investigates, if the electronic discussions can support realization of principles of publicity, society interests importance and community involvement into the public management, mainly highlighted in theory of public administration and new public management.

The main problem, why commenting functions are not being deployed in the portals of institutions, is inefficiency of commenting process regulation. So far used methods of comments regulation – simple moderation and automoderation – are inefficient (slow, subjective) when there are huge amount of users, consequently, these methods do not fit to the portals of public institutions. This paper surveys new method of commenting regulation – comoderation – which is based on user self-regulation and comment rating, consequently, more efficient. So, adopting of comoderation in the portals could provide a powerful tool for fast and purposeful changing of ideas between officials and citizens.

The investigation of commenting and comment rating needs in the portals of institutions is performed due to purpose to confirm hypothesis, that comoderation is adaptable in these portals and it could be one step towards the developing an activity of the public administration organizations. The analysis of the needs also is necessary to define the specifications of the most appropriate comoderation model for the portals of public institutions of Lithuania.

Literatūros sąrašas

1. Lietuvos Respublikos konstitucija // Valstybės žinios. 1992, Nr. 33 – 1014.
2. Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymas // Valstybės žinios. 1999, Nr. 60 – 1945.
3. Lietuvos Respublikos baudžiamasis kodeksas // Valstybės žinios. 2000, Nr. 89 – 2741.
4. Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymas // Valstybės žinios. 2002, Nr. 91 – 3890.
5. Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymas // Valstybės žinios. 2003, Nr. 15 – 597.
6. Lietuvos Respublikos administracinių teisės pažeidimų kodeksas // Valstybės žinios. 2005, Nr. 149 – 5421.
7. Lietuvos Respublikos informacinės visuomenės paslaugų įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 65 – 2380.
8. Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymas // Valstybės žinios. 2006, Nr. 82 – 3254.
9. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2002 m. gruodžio 31 d. nutarimas Nr. 2115 „Dėl elektroninės valdžios koncepcijos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 2 – 54.
10. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. kovo 5 d. nutarimas Nr. 290 „Dėl viešo naudojimo kompiuterių tinkluose neskelbtinos informacijos kontrolės ir ribojamos viešosios informacijos platinimo tvarkos patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 24 – 1002.
11. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimas Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2003, Nr. 38 – 1739.
12. Krukonienė G. Valdžios ir visuomenės ryšio stiprinimas // Lietuvos aidas. 2004 vasario 11 d., Nr. 34.
13. Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2004 m. birželio 2 d. nutarimas Nr. 680 „Dėl neigiamą poveikį nepilnamečių vystymuisi darančios informacijos, priskirtos viešosios informacijos, kuri ribojama skelbti ir platinti, kategorijai, skelbimo ir platinimo tvarkos aprašo ir neigiamą poveikį nepilnamečių vystymuisi darančios viešosios informacijos žymėjimo, garso ir vaizdo priemonių sistemos aprašo patvirtinimo“ // Valstybės žinios. 2004, Nr. 89 – 3281.
14. Lietuvos žinių visuomenės plėtros pažangos apžvalga. Vilnius: Informacinės visuomenės plėtros komitetas, 2005.
15. Raipa A. (ats. red.). Viešasis administravimas. – Kaunas: Technologija, 1999. P. 6-28.

16. Rudzkienė V. Socialinė statistika. – Vilnius: Mykolo Romerio universiteto Leidybos centras, 2005.
17. Thom N., Ritz A. Viešoji vadyba. Inovaciniai viešojo sektoriaus valdymo metmenys: monografija. – Vilnius: Lietuvos teisės universiteto Leidybos centras, 2004. P. 66-69, 80-84, 136-141.
18. Anderson L. R., Holt C. A. Information cascades in the laboratory. Prieiga internete: <http://www.people.virginia.edu/~cah2k/caspaptr.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-11-02.
19. Campbell A. J. Self-regulation and the media // Federal Communications Law Journal. 1999, Vol. 51. Prieiga internete: <http://www.questia.com/PM.qst?a=o&d=5001260540&er=deny>. Prisijungimo laikas: 2006-11-27.
20. Centeno C., van Bavel R., Burgelman J-C. eGovernment in the EU in the next decade: the vision and key challenges. Institute for Prospective Technological Studies. 2004. Prieiga internete: <http://ec.europa.eu/idabc/servlets/Doc?id=19131>. Prisijungimo laikas: 2006-06-05.
21. Citizens as Partners: information, consultation and public participation in policy – making. OECD. 2001. Prieiga internete: <http://www1.oecd.org/publications/e-book/4201131E.PDF>. Prisijungimo laikas: 2006-06-10.
22. Coleman S., Norris D. F. A new agenda for e-democracy. Oxford internet institute. Forum discussion paper No. 4. 2005. Prieiga internete: <http://www.oii.ox.ac.uk/resources/publications/FD4.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-06-05.
23. Čepulkauskaitė – Žilionienė I. Neskelbtina ir ribojama informacija internete: problema ir jos sprendimas. 2001. Prieiga internete: <http://www.ivpk.lt/main-aktual.php?cat=61&gr=1&n=2>. Prisijungimo laikas: 2006-12-09.
24. Denn S. O. Integration as an Organizing Principle for E-Democracy Research Activities. UNC-Chapel Hill School of Information and Library Science. Prieiga internete: <http://ils.unc.edu/govstat/papers/denndgo05whitepaper.doc>. Prisijungimo laikas: 2006-06-11.
25. De Vany A., Lee C. Information Cascades in Multi-Agent Models. University Of California. Prieiga internete: <http://marshallinside.usc.edu/mweinstein/teaching/fbe552/552secure/notes/devaney%20cases.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-11-02.
26. Freedom of communication on the Internet. Committee of Ministers of the Council of Europe. 2003. Prieiga internete: [http://www.coe.int/t/e/human_rights/media/H-Inf\(2003\)007_en.pdf](http://www.coe.int/t/e/human_rights/media/H-Inf(2003)007_en.pdf). Prisijungimo laikas: 2006-11-10.

27. Jacobson D. Impression Formation in Cyberspace: Online Expectations and Offline Experiences in Text-based Virtual Communities. 1999. Prieiga internete: <http://jcmc.indiana.edu/vol5/issue1/jacobson.html>. Prisijungimo laikas: 2006-12-06.
28. Lackaff D. Norm Maintenance in Online Communities: A Review of Moderation Regimes. La Trobe University. Melbourne. 2004. Prieiga internete: <http://lackaff.net/system/files/moderation.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-09-27.
29. Lampe C. A. Ratings Use in an Online Discussion System: The Slashdot Case. A dissertation submitted in partial fulfillment of the requirements for the degree of Doctor of Philosophy (Information), The University of Michigan. 2006. Prieiga internete: http://deepblue.lib.umich.edu/bitstream/2027.42/39369/2/lampe_diss_revised.pdf. Prisijungimo laikas: 2006-10-28.
30. Lampe C. A., Resnick P. Slash(dot) and Burn: Distributed Moderation in a Large Online Conversation Space. School of Information. University of Michigan. 2004. Prieiga internete: <http://www.si.umich.edu/~presnick/papers/chi04/LampeResnick.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-06-20.
31. Matzat U. Academic communication and Internet Discussion Groups: transfer of information or creation of social contacts? Eindhoven University of Technology. 2002. Prieiga internete: <http://www.uni-duesseldorf.de/~matzat/Academic%20Communication%20and%20Internet%20Discussion%20Groups.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-11-04.
32. On Four Types of Moderation... 2003. Prieiga internete: http://www.everythinginmoderation.org/2003/10/on_four_types_of_moderation.shtml. Prisijungimo laikas: 2006-09-27.
33. Principles of Democracy: Freedom of Speech. U.S. Department of State's Bureau of International Information Programs. 2004. Prieiga internete: <http://usinfo.state.gov/products/pubs/principles/speech.htm>. Prisijungimo laikas: 2006-11-12.
34. Statistikos Departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės. Prieiga internete: <http://www.std.lt/lt/pages/view/?id=1115>. Prisijungimo laikas: 2006-11-28.
35. Whittaker S., Terveen L., Hill W. ir kiti. The dynamics of mass interaction. ATT Labs-Research. Prieiga internete: <http://dis.shef.ac.uk/stevewhittaker/cscw98-published.pdf>. Prisijungimo laikas: 2006-11-04.

36. Dagienė V., Grigas G., Jevsikova T. Enciklopedinis kompiuterijos žodynas. Informacinės visuomenės plėtros komitetas. Prieiga internete: <http://aldona.mii.lt/pms/terminai/term/z2odynas.html>. Prisijungimo laikas: 2006-10-14.
37. MSN Encarta Dictionary. Prieiga internete: <http://encarta.msn.com/encnet/features/dictionary/dictionaryhome.aspx>. Prisijungimo laikas: 2006-11-16.
38. Wikipedia: the free encyclopedia. Prieiga internete: <http://www.wikipedia.org>. Prisijungimo laikas: 2006-10-11.

Priedai

1. Tyrimui pasirinktų savivaldybių ir jų interneto adresų sąrašas

Lentelė 2 Pasirinktų savivaldybių ir jų interneto adresų sąrašas

Savivaldybė	Interneto adresas	Savivaldybė	Interneto adresas
Akmenės rajono	www.akmene.lt	Panevėžio miesto	www.panevezys.lt
Alytaus miesto	www.ams.lt	Plungės rajono	www.plunge.lt
Anykščių rajono	www.anyksciai.lt	Prienų rajono	www.prienai.lt
Biržų rajono	www.birzai.lt	Radviliškio rajono	www.radviliskis.lt
Druskininkų	www.druskininkai.lt	Raseinių rajono	www.raseiniai.lt
Elektrėnų	www.elektrenai.lt	Rokiškio rajono	www.rokiskis.lt
Jonavos rajono	www.jonava.lt	Šiaulių miesto	www.siauliai.lt
Joniškio rajono	www.joniskis.lt	Šilutės rajono	www.silute.lt
Jurbarko rajono	www.jurbarkas.lt	Tauragės rajono	www.taurage.lt
Kauno miesto	www.kaunas.lt	Telšių rajono	www.telsiai.lt
Kelmės rajono	www.kelme.lt	Ukmergės rajono	www.ukmerge.lt
Kėdainių rajono	www.kedainiai.lt	Utenos rajono	www.utena.lt
Klaipėdos miesto	www.klaipeda.lt	Varėnos rajono	www.varena.lt
Kretingos rajono	www.kretinga.lt	Vilkaviškio rajono	www.vilkaviskis.lt
Marijampolės	www.marijampole.lt	Vilniaus miesto	www.vilnius.lt
Mažeikių rajono	www.mazeikiai.lt	Visagino	www.visaginas.lt
Palangos miesto	www.palanga.lt		

2. Anketa

Pavadinimas: Viešojo administravimo institucijų interneto portalų komentavimo funkcijos

Tikslas: Išsiaiškinti viešojo administravimo institucijų portalų komentavimo funkcijų poreikius

Sukūrimo data: 2006-11-06

1. Jūsų gimimo metai? _____

2. Jūsų lytis?

a) Vyras

b) Moteris

- 3. Ar dažnai naudojate internetu?**
- a) Kasdien
 - b) Kelis kartus per savaitę
 - c) Kartą per savaitę
 - d) Kelis kartus per mėnesį
 - e) Rečiau nei kartą per mėnesį
 - f) Visai nesinaudoju
- 4. Ar dažnai lankote viešojo administravimo institucijų interneto portaluose ir svetainėse? (pavyzdžiui, savivaldybių, ministerijų, seimo, kitų institucijų portaluose ir svetainėse, tokiose kaip www.vilnius.lt, www.smm.lt, www.seimas.lt ir panašiai)**
- a) Kasdien
 - b) Kelis kartus per savaitę
 - c) Kartą per savaitę
 - d) Kelis kartus per mėnesį
 - e) Rečiau nei kartą per mėnesį
 - f) Visai nesilankau
- 5. Ar norėtumėte komentuoti viešojo administravimo institucijų portaluose, svetainėse publikuojamus straipsnius ir išsakyti savo nuomonę?**
- a) Labai norėčiau
 - b) Greičiausiai norėčiau
 - c) Greičiausiai nenorėčiau
 - d) Visai nenorėčiau
- 6. Kokiomis pagrindinėmis temomis norėtumėte diskutuoti?**
- a) Politika, valstybės valdymas
 - b) Kultūra, menas
 - c) Sportas
 - d) Mokslas
 - e) Sveikata
 - f) Namai, šeima
 - g) Kita: _____
- 7. Kaip manote, kuo Jūsų ir kitų komentarai būtų Jums naudingi?**
- a) Savo nuomonės išsakymas
 - b) Kitokie požiūriai į problemą
 - c) Nauja informacija

- d) Pagalba susigaudant temoje
- e) Kita: _____

8. Iš kiek daugiausiai sakinių turėtų susidėti komentaras?

- a) 1 – 2
- b) 2 – 4
- c) 4 – 6
- d) 6 – 10
- e) > 10

9. Ar manote, kad komentarų cenzūra viešojo administravimo institucijų portaluose reikalinga?

- a) Labai reikalinga
- b) Greičiausiai reikalinga
- c) Greičiausiai nereikalinga
- d) Visai nereikalinga

10. Kokie komentarai Jums būtų nepriimtini?

- a) Necenzūriniai
- b) Įžeidžiantys Jus
- c) Įžeidžiantys kitus
- d) Nesutampantys su Jūsų nuomone
- e) Kita: _____

11. Kaip norėtumėte bausti pastoviai nevertingus komentarus rašančius komentuotojus?

- a) Visai nebausti
- b) Jų komentarus slėpti, tačiau palikti galimybę peržiūrėti
- c) Jų komentarus ištrinti
- d) Jiems visai neleisti prisijungti prie sistemos
- e) Prie jų komentarų vaizduoti tam tikrus simbolius
- f) Kita: _____

12. Ar norėtumėte įvertinti kitų komentarus?

- a) Labai norėčiau
- b) Greičiausiai norėčiau
- c) Greičiausiai nenorėčiau
- d) Visai nenorėčiau

13. Kuri (-ios) vertinimo skalė (-s) Jums būtų priimtinausia (-ios)?

- a) [Geras; Blogas; Neutralus]
- b) [Įžvalgas; Juokingas; Neatitinka temos; Nevertas dėmesio; Pervertintas; Neįvertintas]
- c) [Paskatinti; Neutralus; Papeikti; Paslėpti]
- d) [-5; +5]
- e) [0; +10]
- f) [-1; 3]
- g) Kita: _____

14. Kada Jums būtų patogiausia įvertinti kito asmens komentarą?

- a) Iš karto perskaičius
- b) Pagalvojus keletą minučių
- c) Pasitarus su kitais
- d) Po labai ilgo galvojimo
- e) Kita: _____

15. Kas Jus paskatintų vertinti kitus komentarus?

- a) Smulkūs prizai
- b) Nuolaidos mokesčiui už internetą
- c) Padidintas Jūsų komentarų įvertinimas
- d) Skatinimo net nereikėtų
- e) Kita: _____

16. Ar norėtumėte papildomai vertinti tai, ar komentaras kitų komentuotojų yra įvertintas pelnytai ar nepelnytai?

- a) Labai norėčiau
- b) Greičiausiai norėčiau
- c) Greičiausiai nenorėčiau
- d) Visai nenorėčiau

17. Ar svarbu žinoti, kaip prieš tai kiti įvertino tą patį komentarą?

- a) Labai svarbu
- b) Greičiausiai svarbu
- c) Greičiausiai nesvarbu
- d) Visai nesvarbu

18. Ar norėtumėte, kad komentaro autoriaus vardas (slapyvardis) būtų žinomas?

- a) Labai norėčiau
- b) Greičiausiai norėčiau

- c) Man tai nesvarbu
- d) Greičiausiai nenorėčiau
- e) Visai nenorėčiau

19. Ar įtakotų komentaro vertinimą autoriaus žinomumas?

- a) Labai įtakotų
- b) Greičiausiai įtakotų
- c) Greičiausiai neįtakotų
- d) Visai neįtakotų

20. Ar norėtumėte komentuoti aktualia tema, jei reikėtų prieš komentuojant prisijungti (registruotis)?

- a) Prisijungimas (registravimasis) tik paskatintų komentavimą
- b) Prisijungimo (registravimosi) reikalavimas neįtakotų noro komentuoti
- c) Negaiščiau prisijungimui (registravimuisi) laiko

21. Kaip vertintumėte komentarus, kurie yra originalūs, bet prieštarauja Jūsų nuomonei?

- a) Teigiamai
- b) Greičiausiai teigiamai
- c) Nevertinčiau
- d) Greičiausiai neigiamai
- e) Neigiamai