MYKOLO ROMERIO UNIVERSITETAS

KOMUNIKACIJOS INSTITUTAS

SOLVEIGA RADZEVIČIENĖ

KOMUNIKACIJOS IR KŪRYBINIŲ TECHNOLOGIJŲ STUDIJŲ MAGISTRO STUDIJOS, KKT vmns 17-1 gr

INTERNETO SVETAINĖS KOKYBĖS VERTINIMAS IR MODERNIZAVIMAS: VILNIAUS „SIETUVOS“ PROGIMNAZIJOS ATVEJIS

Magistro baigiamasis darbas

Magistrinio darbo vadovė-

Doc. dr. Gintarė Žemaitaitienė

Vilnius, 2019

TURINYS

LENTELIŲ SĄRAŠAS 3
PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS 4
PRIEDŲ SĄRAŠAS 5
ĮVADAS 6
1. BENDROJO LAVINIMO MOKYKLŲ INTERNETO SVETAINĖS KOKYBĖS SAMPRATA 10
1.1 Interneto svetainės pagrindinės sąvokos, terminų vartojimas 10
1.2 Įstaigos interneto svetainės informacijos reikalavimai 13
1.3 Organizacijų interneto svetainės kaip komunikacijos kanalas. 16
1.4 Mokyklų interneto svetainių reglamentavimas Lietuvoje. 18
1.5 Interneto svetainės kokybės vertinimo metodai 22
2. VILNIAUS „SIETUVOS“ PROGIMNAZIJOS INTERNETO SVETAINĖS KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS 34
2.1 Tyrimo metodologija 34
2.2. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo apklausos rezultatų analizė 38
2.3 Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės modernizavimo rekomendacijos ir projekto įgyvendinimo eiga 47
2.4 Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo apklausos rezultatų analizė ir lyginimas po moderinizavimo 49
IŠVADOS 59
REKOMENDACIJOS 60
LITERATŪRA 61
SANTRAUKA 65
SUMMARY 66
PRIEDAI 67

LENTELIŲ SĄRAŠAS

Eil. Nr.	Lentelės pavadinimas	Puslapis
1	Informacija ir žinios, esminiai skirtumai	14
2	Įstaigos interneto svetainės informacijos reikalavimai	15
3	Reikalavimai mokyklų svetainėms ir rekomenduojama struktūra	20
4	Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodika pagal vadybinius (inovacinius) principus	26
5	Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodika pagal funkcinius principus	27
6	Interneto svetainės vertinimas pagal patogumo, funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijas	28
7	Svetainių kokybės vertinimo metodai	29
8	E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika	31
9	1 etapo anketinės apklausos klausimų paskirtis	35
10	5 etapo anketinės apklausos klausimų paskirtis	35
11	Interneto svetainės informacijos aktualumo, naujumo, kokybiško turinio ir lūkesčių atitikimo kriterijų pasiskirstymas procentais.	41
12	Respondentų komentarai, kokios informacijos pasigenda interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt	41
13	Pirmenybės teikimas interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt	43
14	Interneto svetainės www.sietuvos.vilnius.lm.lt vertinimas pagal dizainą, informacijos kokybę ir naudojimosi patogumą	43
15	Respondentų komentarai ir pasiūlymai atnaujinat mokyklos interneto svetainę www.sietuvos.vilnius.lm.lt	44
16	Rekomendacijos progimnazijos interneto svetainės atnaujinimo darbams pagal patogumo, funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijas	48
17	Interneto svetainės informacijos aktualumo, naujumo, kokybiško turinio ir lūkesčių atitikimo kriterijų lyginimas 2018 m. ir 2019 m.	52
18	Respondentų komentarai, kokios informacijos pasigenda atnaujintoje svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt	53
19	Interneto svetainės lyginamasis vertinimas pagal dizainą, informacijos kokybę ir naudojimosi patogumą	55
20	Respondentų rekomendacijos interneto svetainės gerinimui	56

PAVEIKSLŲ SĄRAŠAS

Eil. Nr.	Paveikslo pavadinimas	Puslapis
1	Informacijos ryšių trikampis	14
2	Pranešimai ir reikšmės	16
3	K. Šanono ir V. Vyverio komunikacijos modelis	17
4	Trys problemų lygiai, sprendžiami klasikiniame komunikacijos modelyje	17
5	Interneto svetainės kokybės suvokimo modelis	23
6	Svetainės modernizavimo darbų atlikimo schema	34
7	Interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt respondentų lankymosi dažnumas	38
8	Komunikacijos kanalai, per kuriuos gaunama informacija apie mokyklą, naujienas ir renginius	39
9	Respondentų pageidautinas komunikacijos kanalas gauti informaciją apie mokyklą	40
10	Aktualios informacijos paieškos sudėtingumas	40
11	Svetainės navigacija t. y. ar lengvai randamos reikalingos skiltys, nuorodos ir t. t.	42
12	Stipriosios progimnazijos sritys	45
13	Respondentų palyginimas pagal grupes	50
14	Interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt respondentų lankymosi dažnumo palyginimas	51
15	Palyginimas, kaip lengvai randama aktuali informacija interneto svetainėje	51
16	Interneto svetainės informacijos aktualumo, naujumo, kokybiško turinio ir lūkesčių atitikimo vertinimo palyginimas	53
17	Interneto svetainės navigacijos palyginimas	55
18	Interneto svetainės dizaino, informacijos kokybės ir naudojimosi patogumo lyginamasis vertinimas pagal rodiklį „labai gerai“	56

PRIEDŲ SĄRAŠAS

Eil.Nr.	Priedų pavadinimas	Puslapis
1	Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo anketos klausimynas (2018 m.).	67
2	Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo anketos klausimynas (2019 m.).	71
3	Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos vadovo sutikimas atlikti interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimą (2018-01-07).	73
4	Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos vadovo sutikimas atlikti interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimą (2019-01-19).	74

ĮVADAS

Temos aktualumas. Sunku įsivaizduoti, kad pasaulyje dar yra įmonių, bendrovių, įstaigų ar bet kurių kitų juridinį statusą turinčių organizacijų, neturinčių interneto svetainės. Technologijų pažanga ir rinkos ekonomika tokia sparti, kad informacinių technologijų lauke terminas sena ir nauja sunkiai apibrėžiamas. Kasdien viskas kinta ir tobulėja. Todėl ypatingai didelis iššūkis įvairioms organizacijoms visose srityse - neatsilikti nuo šiuolaikinių tendencijų elektroninių paslaugų sferoje.

Švietimo politikai ir finansavimui formuojant stiprią konkurenciją tarp mokyklų, šiandien mūsų bendrojo lavinimo mokykloms kaip niekada aktualu būti pastebėtoms. Mokykloms save viešinti ir pristatyti nebeužtenka elementarių žinių, o tai reikalauja kitokio požiūrio, sąnaudų ir profesionalų pagalbos. Nuo 2001 m. švietimo įstaigoms buvo pradėta taikyti mokinio krepšelio metodiką, kuomet pinigai yra paskirstomi pagal tai, kiek mokykloje mokosi mokinių. Kuo daugiau mokinių, tuo didesnis finansavimas. Jeigu mokinio tėvai nusprendžia keisti mokyklą, pinigai „seka“ paskui mokinį į kitą švietimo įstaigą. Principas iš pirmo žvilgsnio yra paprastas: valstybė moka, tėvai renkasi, mokyklos varžosi (Švietimo problemos analizės, 2010). Todėl susikūrė stipri konkurencija tarp mokyklų, ypač Vilniuje, ir atsirado poreikis stiprinti mokyklos kompetencijas įvairiose srityse. Tapo aktualu save pristatyti visuomenei, viešinti mokyklos renginius, pasiekimus ir kitą aktualią informaciją, kuri domintų bendruomenę ir būsimus mokyklos narius.

Vienas iš komunikacijos kanalų, kuris atlieka svarbią reprezentacinę, informacinę mokyklos viešinimo ir įvaizdžio dalį, yra mokyklos interneto svetainė. Tačiau verslo organizacijos ir įmonės, turinčios šiuolaikiškas, efektyvias ir atitinkančias vartotojų poreikius bei organizacijos tikslus, į svetainės sukūrimą, palaikymą, administravimą ir modernizavimą investuoja didelę dalį savo biudžeto. O kaip yra su švietimo įstaigomis, kurių biudžetas labai aiškiai reglamentuotas savivaldybių, ypač, jei mokyklos finansinė padėtis priklauso nuo mokinių skaičiaus? Kokios jos galimybės konkuruoti su kitomis mokyklomis ir turėti pakankamai lėšų rūpintis kokybiška ir vartotojų poreikius atliepiančia savo interneto svetaine? Kokia turi būti interneto svetainė bendrojo lavinimo mokyklose, apibrėžia išleisti nutarimai ir tvarkos aprašai. Tačiau dokumentai savaime nepadaro svetainės tokios, kuri atitiktų vartotojų lūkesčius ir būtų kokybiškas komunikacijos kanalas tarp įstaigos ir vartotojų.

Temos ištirtumas. Atlikus magistrinių darbų paiešką eLABa platformoje (Lietuvos akademinė elektroninė biblioteka) 2013-2018 metų laikotarpyje pagal raktinius žodžius: mokyklos, interneto svetainė ir kokybė, pateikti 2 rezultatai: straipsnis apie Vilniaus aukštųjų mokyklų studentų nuomonės tyrimą apie internetines svetaines (M. Išoraitė, 2013) ir elektroninės prekybos interneto svetainių kokybės vertinimas (M. Paškovska, R. Adomaitienė, 2015). Susiaurinus paiešką pasitelkiant raktinius žodžius: interneto svetainės, kokybės vertinimas, rastas 2016 m. 1 magistrinis darbas tema „Lietuvos krepšinį reprezentuojančių sporto svetainių kokybės vertinimas vartotojų požiūriu“ (A. Ūsas, 2016), kuriame autorius nagrinėjo, kaip vartotojai vertina Lietuvos krepšinį reprezentuojančių sporto svetainių kokybę. Išplėtus darbų laikotarpio filtrą nuo 2004 m., daugiausia analizuotos privataus verslo įmonių internetinės svetainės rinkodaros, marketingo ar IT pritaikymo tikslais. 2013 m. buvo parašytas magistrinis baigiamasi diplominis darbas tema „Valstybinių ir nevalstybinių ikimokyklinio ugdymo įstaigų įvaizdžio kūrimo internete kokybė“ (S. Žukienė, 2013).

2006 m. J. Ruževičiaus ir N. Gusevos straipsnyje „Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai“ analizuojama interneto svetainės kokybė, jos vertinimo kriterijai ir metodai. 2008 m. A. Baležentčio straipsnyje „Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodikos inovaciniai aspektai“ aptariami organizacijų interneto svetainių vertinimo metodikos klausimai, daugiausia dėmesio skiriama inovaciniams aspektams, apžvelgiami informacijos administravimo vertinimo principai ir kriterijai. 2012 m. V. Domarko straipsnyje „Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas“. 2013 m. E. Valavičiaus ir K. Vipartienės „Lietuvos kolegijų interneto svetainių priimtinumo vartotojams tyrimas“. Naujausia publikacija pasirodė 2016 m. G. Žilinsko ir R. Petrauskienės „Vietos savivaldybių muziejų interneto svetainių išsivystymo Lietuvoje vertinimas“. Apie Lietuvos bendrojo lavinimo mokyklų, o konkrečiai progimnazijų, internetinių svetainių kokybės vertinimą darbų neteko rasti.

Temos naujumas. Lietuvoje pirmosios interneto svetainės pasirodė atsiradus internetui. Žiūrint iš šios perspektyvos, tema apie interneto svetaines nėra nauja, tačiau per 26 metus informacinės technologijos keitėsi labai greitai. Programavimo, dizaino galimybės taip pažengė, kad informacinių technologijų srityje kasdien galima rasti daug naujų sukurtų dalykų. Todėl labai aktualu nuolat sekti naujausias technologijų tendencijas, inovacijas, kad interneto svetainės atitiktų vartotojų poreikius ir lūkesčius. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto

svetainė sukurta 2012 m. Todėl šis darbas yra naujas ir praktiškai pritaikomas, nes apžvelgus literatūros šaltinius ir ieškant informacijos apie bendrojo lavinimo mokyklų Lietuvoje interneto svetainių modernizavimą, daugiausia randama techninių specifikacijų apie standartines interneto svetaines, bet konkrečiai mokykloms, kurios atitiktų šiuolaikinius vartotojų poreikius, medžiagos mažai. Kadangi „Sietuvos“ progimnazijos svetainė sukurta 2012 m., o nuo to laiko sparčiai patobulėjo išmaniosios technologijos, tapo būtina modernizuoti pačią mokyklos svetainę pasinaudojant naujausiais tyrimais, technologijomis ir praktiškai įgyvendinti projektą.

Tyrimo problema: progimnazijos interneto svetainė sukurta 2012 m., o per pastaruosius 6 metus stipriai patobulėjo ir pasikeitė IT programavimo, prieigos galimybės. Tokių komunikacijos kanalų naudojimas, kaip elektroninis dienynas, socialinis tinklas „Facebook“ pakeitė vartotojų informacijos pasiekiamumą. Ar dabartinė internetinė svetainė atliepia vartotojų poreikius ir suteikia kokybišką prieiga prie naudotojams aktualios informacijos?

Tyrimo tikslas: remiantis svetainių vertinimo ir e. paslaugų tinkamumo metodikomis, ištirti, ar Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainė orientuota į naudotojų poreikius ir atitinka kokybiškos svetainės kriterijus bei pateikti siūlymus ir rekomendacijas jos modernizavimui.

Tyrimo objektas – interneto svetainė. Objektas tiriamas pasirinkus Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos www.sietuvos.vilnius.lm.lt svetainę (tiriamas atvejis).

Tyrimo uždaviniai:

1. Duomenų analizės metodu išanalizuoti interneto svetaines, kaip komunikacijos kanalus (pagr. sąvokas, terminus, informacijos juose pateikimo reikalavimus bei interneto svetainių vertinimo kriterijus), kad galima būtų apsibrėžti bendrojo lavinimo mokyklų interneto svetainės kokybės sampratą.
2. Taikant kiekybinio tyrimo anketinės apklausos metodą išsiaiškinti Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės vartotojų poreikius ir pasiūlyti modernizavimo projektą bei jos tobulinimo galimybes.

Tyrimo metodologija. Naudojama kokybinė tyrimo metodologija, taikant veiklos tyrimo strategiją, kuri padės detaliau ištirti Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės

kokybinius kriterijus bei orientaciją į naudotojų poreikį. Empiriniai duomenys gauti naudojant kiekybinį metodą – anketinę internetinę apklausą.

Darbo struktūra ir apimtis. Siekiant įgyvendinti magistro baigiamajame darbe išsikeltus uždavinius, darbą sudaro 2 pagrindinės dalys. *Pirmojoje dalyje* apžvelgiami interneto svetainės terminų ir sąvokų vartojimas Lietuvoje, įstaigų informacijos reikalavimai interneto svetainėse, mokyklų interneto svetainių reglamentavimas ir interneto svetainės kokybės vertinimo metodai. *Antrojoje dalyje*, dukart taikant kiekybinį metodą – anketinę apklausą internetu (prieš Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos atnaujinimo darbus ir po atnaujinimo darbų), įvertinta interneto svetainė kaip komunikacijos kanalas, pateikti abiejų apklausų lyginamosios analizės rezultatai bei išvados ir rekomendacijos dėl šios svetainės tobulinimo galimybių.

Darbo apimtis: 66 puslapiai (be priedų), pateikta 20 lentelių ir 18 paveikslų, 4 priedai, panaudoti 37 literatūros šaltiniai.

1. BENDROJO LAVINIMO MOKYKLŲ INTERNETO SVETAINĖS KOKYBĖS SAMPRATA

Šiame skyriuje bus apibrėžtos pagrindinės sąvokos, ką vadiname interneto svetaine, šių terminų vartojimas Lietuvoje, įstaigos interneto svetainės informacijos pagrindiniai reikalavimai. Atliekant Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės atnaujinimą pateikiami ir nagrinėjami pagrindiniai mokyklų interneto svetaines reglamentuojantys Lietuvos teisės aktai. Taip pat nagrinėjami trys interneto svetainės kokybės vertinimo metodai remiantis 2006 metais J. Ruževičiaus ir N. Gusevos straipsniu „Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai“, 2008 metų A. Baležentčio straipsniu „Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodikos inovaciniai aspektai“ bei 2016 m. G. Žilinsko ir R. Petrauskienės „Vietos savivaldybių muziejų interneto svetinių išsivystymo Lietuvoje vertinimas“ straipsnyje apžvelgtais svetainės kokybės vertinimo kriterijais. Tikslinių grupių vartotojų poreikių išaiškinimo metodika nagrinėjama remiantis E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika.

1.1 Interneto svetainės pagrindinės sąvokos, terminų vartojimas

Šiame poskyryje apžvelgiama, kaip taisyklingai vartoti terminus „internetinė“ ar „interneto“ svetainė, kadangi pradėjus paiešką apie svetaines susiduriama su skirtingais terminų vartojimais, ypatingai kaip taisyklingai vartoti internetinė ar interneto. Pasirinkus bibliotekų elektroninių paslaugų portalą „Interaktyvi biblioteka“ ir įvedus raktinius žodžius „internetinė svetainė“, pateikiami 35 šaltiniai į straipsnius, leidinius ir pan. Parinkus raktinius žodžius „interneto svetainės“ pateikiami 228 šaltiniai. Per paiešką google platformoje įvedus raktinius žodžius „internetinė svetainės“, pateikiama apie 11 000 000 rezultatų. Su raktiniais žodžiais „interneto svetainės“ randami 32 200 000 rezultatai (prieiga per internetą 2018-01-20). Matyti, kad dažniau vartojamas terminas „interneto svetainė“, todėl būtina tiksliai apsibrėžti, kuris terminas lietuviškas yra taisyklingas ir kodėl pasirinktas terminas bus vartojamas šiame darbe.

Informacinių technologijų terminijoje labai svarbu tiksliai žinoti, ką mes vadiname interneto svetaine. Pradėjus paiešką susiduriama su labai skirtingu to paties objekto įvardinimu. Vadovėliuose, straipsniuose, internete labai skirtingai naudojamas terminas „internetinė“ ar „interneto“ svetainė. Vieni šaltiniai tai vadina internetiniais ar interneto tinklalapiais, kiti internetiniais puslapiais ir interneto svetainėmis. Ir tai išties painus dalykas, kaip lietuviškai taisyklingai pasakyti, kad visi vienodai suprastume, apie ką kalbame. Taip sparčiai kintant

technologijoms kompiuterija yra viena iš sričių, kurios terminija yra labiausiai keičiama ir nuolat atnaujinama.

Enciklopedinis kompiuterijos žodynas svetainę apibrėžia kaip rinkinį *tinklalapių,* kuriuos sieja bendra tematika, priklausomybė vienai įstaigai arba kitokie bendri dalykai. Viename kompiuteryje gali būti kelios svetainės ir atvirkščiai – ta pati (didelė) svetainė gali būti keliuose kompiuteriuose. Svetainės adresu laikomas jos *pradžios tinklalapio* adresas. Todėl įprasta, kad į svetainę patenkama per šį tinklalapį. Enciklopedinis kompiuterijos žodynas pateikia paaiškinimą, ką vadiname ***tinklalapiu***: hipertekstu parašytas *saityno dokumentas* (Dagienė, Grigas ir Jevsikova, 2016).

Tinklalapiams rašyti naudojama *HTML kalba* arba jos modifikacijos. Paveikslai laikomi atskiruose failuose. Tinklalapyje pateikiamos tik nuorodos į jas. Grafikos failai dažniausiai pateikiami *GIF, PNG* ir *JPG* formatu. *PNG* formatas skirtas specialiai tinklalapiams. Kai iš konteksto aišku, kad tai yra saityno dokumentas, dar vadinamas *puslapiu*. ***Pavyzdžiai***: aktyvus tinklalapis, aplankytas tinklalapis, dinaminis tinklalapis, įėjimo tinklalapis, nerasto tinklalapio klaida, numatytasis tinklalapis, pradžios tinklalapis, prisistatymo tinklalapis, statinis tinklalapis, tinklalapio pirminis tekstas, tinklalapio struktūra, tinklalapių patikra (Dagienė, Grigas ir Jevsikova, 2016).

Svetainės adresas: svetainės pradžios tinklalapio adresas saityne. Tinklalapio adresas: universalusis adresas, identifikuojantis tinklalapį saityne (Enciklopedinis kompiuterijos žodynas). Saitynas arba žiniatinklis: hipertekstinės informacijos *visuotinis* tinklas, svarbiausias interneto komponentas. Po jį galima naršyti naudojantis *saitais,* naudotis *paieškos sistemomis* reikalingai informacijai rasti, parsisiųsdinti *tinklalapius,* failus, atlikti įvairius kitus darbus, susijusius su duomenų mainais (Dagienė, Grigas ir Jevsikova, 2016).

Terminų išaiškinimai nepalengvina sąvokų vartojimo taisyklingumo ir dabartinio vartojimo. Atliekant Google internetinę paiešką įmonių, kurios kuria svetaines, randami terminai web kūrimas, svetainių kūrimas, internetinių svetainių kūrimas, interneto svetainių kūrimas, puslapių kūrimas, tinklapių kūrimas, internetinių puslapių kūrimas. Matome, kad naudojami visi išvardinti raktiniai žodžiai, kurie teikia interneto svetainių kūrimo paslaugas.

J. Ruževičiaus ir N. Gusevos straipsnyje „Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai“ interneto svetainę apibrėžia kaip sisteminį produktą, sujungiantį koncepciją, instrumentus, metodus, techniką, žmones, tinklą, interfeisą ir teikiamas paslaugas, susietus interneto puslapių sisteminiu rinkiniu (Ruževičius ir Guseva, 2006).

Lietuvoje pagal 2003 m. *Vyriausybės nutarimu patvirtintą Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašą* pateikiama, kad įstaigos interneto svetainė yra informacinių technologijų pagrindu veikianti informacinė sistema ar informacinės sistemos sudedamoji dalis (komponentė, posistemis), skirta informacijai apie įstaigos funkcijas, struktūrą, veiklą skelbti, asmenims skatinti aktyviai dalyvauti valstybės valdymo procese, įstaigos veiklos skaidrumui užtikrinti, viešosioms ir (arba) administracinėms paslaugoms elektroninėmis ryšio priemonėmis teikti (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas...,2003).

Naujausias aiškinamasis kompiuterijos terminų žodynas, išleistas 2016 m., apibrėžimą „interneto svetainė“, aiškinamas kaip rinkinys tinklalapių, kuriuos sieja bendra tematika, kurie priklauso vienai įstaigai arba turi kitokių bendrų dalykų (angl. site, web site, website) (Dagienė, Grigas ir Jevsikova 2016). Tiriant mokyklos interneto svetainę, bus laikomasi būtent šio apibrėžimo.

Pirmoji svetainė su lietuvišku domenu „.lt“ užregistruota 1993 m. vasario 26 d. Tai – MII tinklalapis. 1993 m. el. paštu bei kitomis paslaugomis jau naudojosi 6 universitetai, 11 institutų, per 60 vyriausybinių ir nepelno organizacijų. (Gasiulis, 2012). Dabar jau nebeįsivaizduojame nė vienos organizacijos, įmonės, įstaigos, kuri neturėtų savo interneto svetainės. Organizacijos interneto svetainė - tai tarsi įmonės vizitinė kortelė.

Tobulėjant informacinėms technologijoms, pranešti apie save sukurta vis daugiau platformų, pristatyti save nebeužtenka vien svetainės, dabar šią galimybę suteikia ir daugybė įvairiausių socialinių tinklų, tokių kaip pavyzdžiui populiariausias socialinis tinklas Lietuvoje „Facebook“, kuris daugiausiai naudojamas parduoti produktą ar paslaugą. Tačiau ne visos įmonės yra orientuotos į pardavimus. Kiekviena organizacija atlieka ir vykdo skirtingas funkcijas, todėl ir interneto svetainės, teikiančios informaciją ar paslaugą, yra skirtingų tipų. D. Žvinakevičienė ir V. Jasiūnas straipsnyje „Interneto svetainių kūrimo mokymo tendencijos kolegijinių studijų procese“ pateikia tokius svetainių tipus pagal paslaugas (Žvinakevičienė, Jasiūnas, 2014):

- Komercinės svetainės – (el. parduotuvės), tikslas yra parduoti produktus arba paslaugas internetu.
- Reprezentacinės svetainės – šio tipo tinklalapius naudoja žmonės, kurie užsiima individualia veikla ir siūlo savo paslaugas.
- Bendruomenių svetainės – pagrindinis tikslas yra keistis informacija. Tai svetainės, kuriuose žmonės, turintys panašių interesų, komunikuoja vieni su kitais dažniausiai forumo pagalba.
- Informaciniai ir socialiniai portalai – tai gali būti naujienų, pramogų, pažinčių ar kitų sričių portalai.
- Tinklaraščiai – virtualūs dienoraščiai.
- Pramogų svetainės – žaidimai, filmai, muzika (Žvinakevičienė, Jasiūnas, 2014).

Apibendrinant šį skyrių, vadovaujantis naujausiu enciklopediniu žodynu ir iš valstybinės lietuvių kalbos komisijos gautu atsakymu, taisyklingas lietuviškas terminas yra interneto svetainė. Skirtingiems tikslams įgyvendinti kuriamos skirtingų tipų svetainės. Tačiau nesvarbu, kokio tipo būtų svetainė, visos jos teikia vienokią ar kitokią informaciją. Kiekvienos interneto svetainės tikslas - pateikti pranešimą, tiksliau informaciją, kur kurią organizacija ir vartotojas arba gavėjas turės naudos. Todėl galima sakyti, kad interneto svetainės pirminė funkcija- informuoti, pranešti, iškomunikuoti organizaciją ir jos paslaugas arba produktus.

1.2 Įstaigos interneto svetainės informacijos reikalavimai

Šiame poskyryje apibrėžiamos sąvokos, kas yra informacija, pateikiami esminiai skirtumai tarp informacijos ir žinių. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 12 d. nutarimu Nr.1261 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo“, išskiriami pagrindiniai valstybės ir savivaldybių įstaigų interneto svetainės informacijos reikalavimai.

Kiekviena įmonė ar organizacija savarankiškai sprendžia, kokia bus jų svetainė. Įmonės internetinis puslapis reprezentuoja tiek pačią įmonę, tiek jos produktą, prisideda prie įvaizdžio formavimo, bet svarbiausia jo funkcija – patikimos pirminės informacijos pateikimas (Interneto svetainės kūrimas, 2014).

Enciklopedinis kompiuterijos žodynas nurodo, kad informaciją - žinios, perduodamos vienų asmenų kitiems žodžiu arba žiniasklaidos priemonėmis: per spaudą, radiją, televiziją, kiną, kompiuterių tinklus Informacijos apibrėžčių galima rasti daug ir įvairių, nes tai abstrakti, pirminė sąvoka. Filosofiniu požiūriu informacija – tai žmogaus suvoktas objekto turinys. Informatikos požiūriu informacija – apdoroti, interpretuoti duomenys, ypač pabrėžiant jų sklaidą. Informacija glaudžiai siejama su žiniomis. Tačiau informacija nėra visiškai tas pats kas žinios. Pateikiame esminius skirtumus (Dagienė, Grigas ir Jevsikova, 2016).

1 lentelė. Informacija ir žinios esminiai skirtumai

Informacija	*Žinios*
Informacija paprastai nesiejama su konkrečiu žmogumi, ji – objektyvi.	Žinios dažniausiai siejamos su konkrečiu žmogumi, jos – subjektyvios.
Informacija – pirminis šaltinis, medžiaga žinioms.	Žinias žmogus kuria iš gaunamos informacijos.
Informacija tampa žiniomis paprastai tuomet, kai to nori žmogus, kai ją priima ir suvokia.	Žinios virsta informacija bendraujant – komunikacijos procese.

Šaltinis: (Dagienė, Grigas ir Jevsikova, 2016)

Apdorojant duomenis, gaunama informacija, apdorojant informaciją, įgyjamos žinios. Informacijos terminas glaudžiai siejasi ir su duomenimis, ir su žiniomis. Mėgstama pateikti tokį ryšių trikampį:



1 pav. Informacijos ryšių trikampis

Šaltinis: (Dagienė, Grigas ir Jevsikova, 2016)

Informacijos ir komunikacijos technologijų vadovėlyje sakoma, kad *informacija* – duomenys, turintys prasmę; kitaip sakant, duomenys virsta informacija, kai tam tikram subjektui jie tampa suprantami. Tam paprastai reikalingi kiti susiję duomenys ar informacija, laikomi šios prasmės kontekstu (Skyrius, 2008). Informacija yra gerokai platesnė sąvoka, apibrėžianti bendro pobūdžio žinias apie konkrečius faktus, įvykius, daiktus, procesus, idėjas, sąvokas ar kitus objektus (Janiūnienė, 2001).

Remiantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 12 d. nutarimu Nr.1261 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo“, kuriame išdėstyti įstaigų interneto svetainėms informacijos reikalavimai ir kuriuose teigiama, kad įstaigos interneto svetainėje skelbiama tik aktuali ir teisiškai galiojanti informacija. Ji turi būti atnaujinama pagal keitimosi periodiškumą (bet ne rečiau kaip kas 3 mėnesius). Jeigu ši informacija skelbiama ir užsienio kalba (-omis), vienu metu turi būti atnaujinamos ir visos kitos įstaigos interneto svetainės versijos užsienio kalba (-omis). Įstaigos interneto svetainėje skelbiama informacija turi atitikti galiojančių teisės aktų nuostatas (Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas, 2018). Lentelėje išskiriami pagrindiniai skyriai ir informacijos reikalavimai:

2 lentelė. Įstaigos interneto svetainės informacijos reikalavimai

Skyriaus pavadinimas	Duomenys
Struktūra ir kontaktai	Įstaigos valdymo struktūros schema. Įstaigos vadovo nuotrauka ir gyvenimo aprašymas. Įstaigos vadovų, pavaduotojų, viceministrų, ministerijų kanclerių planuojami susitikimai įstaigoje. Įstaigos darbuotojų sąrašas su kontaktine informacija. Kiekvieno darbuotojo atliekamos funkcijos ir reikalavimai pareigybei. Įstaigos priimamojo darbo grafikas, telefonas, el. paštas. Informacija apie įstaigos administracijos padalinius.
Teisinė informacija	Teisės aktai. Tyrimai ir analizės. Teisės aktų pažeidimai. Teisinio reguliavimo stebėsena. Administracinė informacija.
Paslaugos	Paslaugos pavadinimas. Paslaugos suteikimo trukmė, gavėjas, kam skirta paslauga.
Atviri duomenys	Skaitmeniniai dokumentų rinkiniai.
Asmens duomenų apsauga	Asmens duomenų tvarkymo taisyklės. Vaizdo asmens duomenų tvarkymo taisyklės.
Nuorodos	Nuorodos į kitų susijusių įstaigų, padalinių, savininko teises ir pareigas įgyvendinančios institucijos interneto svetaines.
Informacijos rodyklė	Interneto svetainės puslapių struktūra ir kita papildoma informacija.
Priėmimas į laisvas darbo vietas	Informacija apie įstaigos skelbiamus konkursus.
Žodinės paieškos sistema	Ieškoti reikiamos informacijos pagal raktinius žodžius.

Šaltinis: sudaryta autorės, pagal Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas... 2018)

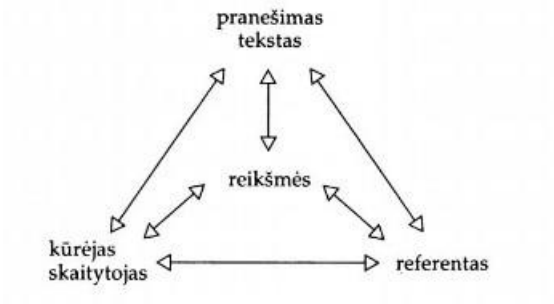
Apibendrinant šį poskyrį akcentuotina, kad Lietuvos valstybės ir savivaldybių institucijų įstaigų interneto svetainėse skelbiamos informacijos reikalavimus reglamentuoja tvarkos parašas.

1.3 Organizacijų interneto svetainės kaip komunikacijos kanalas

Šiame poskyryje apžvelgiami klasikiniai komunikacijos modeliai remiantis J. Fiske „Įvadas į komunikaciją“ ir K. Meškio „Kaip valdyti medijas“, interneto svetainė, kaip efektyvi komunikacijos priemonė.

Komunikacija yra viena iš tų žmogaus veiklų, kurias kiekvienas atpažįsta, bet mažai kas gali bent kiek tiksliau apibrėžti. John Fiske knygoje „Įvadas į komunikacijos studijas“ išskiria dvi pagrindines komunikacijos mokyklas. Pirmajai komunikacija yra *pranešimų perdavimas.* Ji tiria, kaip siuntėjai ir gavėjai užkoduoja ir iškoduoja, kaip perdavėjai naudoja komunikacijos kanalus ir priemones. Ji užsiima tokiais dalykais kaip efektyvumas ir tikslumas. Ši mokykla linkusi kalbėti apie komunikacijos nesėkmę ir nagrinėti proceso etapus, siekdama nustatyti silpnąsias vietas, dar kitaip ji vadinama „proceso“ mokykla. Antrajai mokyklai komunikacija yra reikšmių kūrimas ir keitimasis jomis. Ji domisi tuo, kaip pranešimai ar tekstai sąveikauja su žmonėmis, kad sukurtų reikšmes, t. y. ji domisi tekstų vaidmeniu mūsų kultūroje. Pagrindinis tyrimų metodas yra semiotika (ženklų ir reikšmių mokslas) (Fiske, 1990).

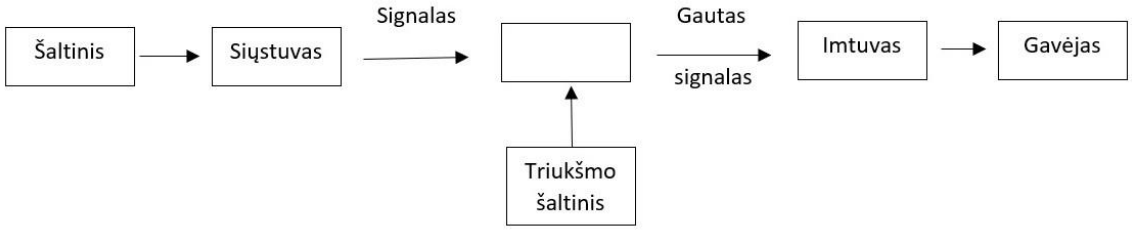
Todėl pranešimas nėra kažkas pasiųsta iš A į B, bet struktūruotų ryšių elementas, o kiti elementai apima išorinę realybę ir kūrėją ar skaitytoją. Teksto kūrimas ir skaitymas yra suvokiami kaip lygiagretūs ar net tapatūs procesai, nes jie užima tą pačią šio struktūruoto ryšio (santykio) vietą. Mes galime šią struktūrą pavaizduoti kaip trikampį modelį, kur strėlės rodo nuolatinę sąveiką. Ši struktūra nėra statiška, ji dinamiška (žr. 1 pav.) (Fiske, 1990)



2 pav. Pranešimai ir reikšmės
Šaltinis: (Fiske, 1990)

K. Meškio knygoje „Kaip valdyti medijas“ supažindinama su klasikiniu komunikacijos modeliu. K. Šanono (C. Shannon) ir V. Vyverio (W. Weaver) Matematinė ryšių teorija (1949),

padėjusi pagrindus komunikacijos mokslui pateikia K. Šanono ir V. Vyverio komunikacijos modelį (žr. 2 pav.)



3 pav. K. Šanono ir V. Vyverio komunikacijos modelis
Šaltinis: (Meškys, 2010)

Klasikinis komunikacijos modelis iškelia trijų lygių problemas, kurios sprendžiamos studijuojant komunikaciją:

A lygis – kaip?
Kaip tiksliai gali būti perduoti komunikacijos simboliai?
Techninės problemos

B lygis – ką?
Kaip tiksliai perduoti simboliai išreiškia norimą reikšmę?
Semantinės problemas

C lygis – kaip veikia gavėją?
Kaip gauta reikšmė norima linkme efektyviai paveikia gavėją?

4 pav. Trys problemų lygiai, sprendžiami klasikiniame komunikacijos modelyje
Šaltinis: (Meškys, 2010)

Modelio autorių nuomone, visi šie lygiai susiję, nėra izoliuoti. Studijuoti komunikaciją visais šiais lygiais reiškia siekti kuo didesnio viso proceso tikslumo ir efektyvumo (Meškys, 2010). Kad komunikacijos aktas įvyktų, reikalingos ir tam tikros materialinės priemonės. Priemonė (*angl. medium*) – tai techniniai, fiziniai, būdai, kuriais pranešimas paverčiamas į tinkamą kanalu perduoti signalą (Meškys, 2010).

Kaip ir dauguma sudėtingų reiškinių, medijų sąvoka turi ne vieną apibrėžimą. Iš lotynų kalbos kildinama *medium* reikšmė apibrėžia šią sąvoką kaip *tarpininkę, komunikacijos priemonę*

(Meškys, 2010). Interneto svetainė, galima sakyti, atlieka medijos funkciją ir per šį komunikacijos kanalą perduoda informaciją.

Internetinės svetainės tapo vienomis iš svarbiausių komunikacijos kanalų, kuriančių organizacijos įvaizdį. „Interneto svetainė atlieka svarbias organizacijos valdymo ir personalo vadybos funkcijas: įvaizdžio kūrimą, komunikavimą, marketingą, reklamą ir kitas“ (Baležentis, 2008).

Šiuolaikinė interneto svetainė jau nėra tik svetainė internete – tai efektyvus komunikacijos su vartotoju įrankis, kuris šiandieninėje rinkoje neturi analogų, turinčių tikslinį poveikį sprendimo priėmimo metu (Interneto svetainės kūrimas, 2014).

Apibendrinant galima teigti, kad interneto svetainė yra efektyvus komunikacijos kanalas, atliekantis svarbias vidines organizacijos valdymo bei vadybos funkcijas ir kaip medijos priemonė pateikti informaciją apie veiklas, kurti organizacijos įvaizdį.

1.4 Mokyklų interneto svetainių reglamentavimas Lietuvoje

Šiame poskyryje pristatomi visi dokumentai, reglamentuojantys mokyklų interneto svetainių Lietuvoje tvarką. Išskiriami pagrindiniai ir esminiai reikalavimai bei rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms.

Mokykla arba švietimo įstaiga yra labai plati sąvoka. Vadovaujantis Lietuvos Respublikos švietimo įstatymu, sąvoka „mokykla“ apibrėžiama kaip juridinis asmuo, valstybės narės juridinio asmens ar kitos organizacijos padalinys, įsteigtas Lietuvos Respublikoje teisės aktų nustatyta tvarka, kurio pagrindinė veikla yra formalusis arba (ir) neformalusis švietimas. Lietuvos švietimo sistema apima formalųjį švietimą (pradinį, pagrindinį, vidurinį ugdymą, formalųjį profesinį mokymą ir aukštojo mokslo studijas) (Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo pakeitimo įstatymas, 2011).

Siekiant gerinti ugdymo kokybę, 2011 m. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymu buvo įteisinta nauja mokyklų tipų sistema – pradinė mokykla, progimnazija, pagrindinė mokykla, vidurinė mokykla ir gimnazija. Progimnazija – bendrojo ugdymo mokykla, vykdanti pagrindinio ugdymo programos pirmąją dalį arba pagrindinio ugdymo programos pirmąją dalį ir pradinio ugdymo programą. Tokio tipo mokykloje mokiniai mokosi nuo 5 iki 8 klasės arba nuo 1 iki 8 klasės (Švietimo problemos analizės, 2016). Remiantis oficialios statistikos portalo duomenimis 2017–2018 mokslo metų pradžioje šalyje veikė 1 125 bendrojo ugdymo mokyklos (Oficialios

statistikos portalas, 2018). Tai gi galima teigti, kad Lietuvoje 2017-2018 m. veikė 1125 mokyklų interneto svetainės.

Lietuvoje valstybinės ir savivaldybių institucijos ir įstaigos privalo turėti interneto svetainę, sukurti pagal „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašą“, kurio tikslas - sudaryti visuomenei sąlygas gauti internetu visą viešą informaciją apie valstybės ir savivaldybių institucijas ir įstaigas ir jų funkcijas, parengtus įstatymų ir kitų norminių teisės aktų projektus ir su jais susijusią informaciją, suvienodinti įstaigų interneto svetaines, užtikrinti jų veiksmingumą, jose pateikiamos informacijos aktualumą, patikimumą, paieškos galimybes, svetainių kūrimą ir reguliarų informacijos atnaujinimą.

Informacinės visuomenės plėtros komitetas (IVPK) koordinuoja „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše“, patvirtintame Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480, nurodytų reikalavimų įgyvendinimą, teikia metodinę paramą - išvadas ir rekomendacijas, ir kartą per metus atlieka valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių būklės analizę (Lietuvos Respublikos Vyriausybės...,2003). Kasmet informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Ūkio ministerijos atlieka valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams vertinimą. Vertinamos valstybinės ir savivaldybių sričių įstaigos, tačiau bendrojo lavinimo mokyklų, kurių steigėjai yra savivaldybės, interneto svetainės nėra vertinamos.

Lietuvoje įsteigtos bendrojo lavinimo mokyklos privalo laikytis „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms apraše“ ir Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. vasario 24 d. įsakyme Nr. ISAK-251 „Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms“, patvirtintų reikalavimų (Lietuvos Respublikos švietimo...,2004).

Rekomendacijose apibrėžiami reikalavimai mokyklų svetainėms, rekomenduojama svetainės struktūra, interneto svetainių administravimas. Taip pat pateikiama informacija mokyklų vadovams ir mokytojams apie interneto svetaines, jų adresus, paaiškinama mokyklos svetainių paskirtis.

Tai yra vienintelis dokumentas, kuris reglamentuoja, kaip turi atrodyti mokyklos svetainė. Remiantis šiuo dokumentu išskiriami, esminiai reikalavimai. Interneto svetainės paskirtis - reprezentacinė ir informacinė. Svetainėje mokykla pristatoma visuomenei ir skleidžiama informacija apie mokyklos veiklą. Šioje lentelėje pateikti reikalavimai mokyklų svetainėms ir rekomenduojama struktūra:

3 lentelė. Reikalavimai mokyklų svetainėms ir rekomenduojama struktūra

Svetainė	**Tikslas ir paskirtis**	**Įrašai**
Pagrindinis tinklalapis (Home page)	Reprezentacinė, informacinė. Informatyvumas. Aiškumas. Paprastumas.	Mokyklos pavadinimas. Adresas. Steigėjas. Telefonai. Elektroninio pašto adresas. Informacija apie tinklalapio sukūrimą bei atnaujinimą.
Kiti tinklalapiai	Tinklalapio pavadinimai turi atitikti tinklalapio tematiką. Tinklalapio viduje turi būti navigacijos priemonės, leidžiančios vienu ėjimu grįžti į svetainės pagrindinį tinklapį.	Mokyklos misija, vizija ir strategija. Priėmimo į mokyklą sąlygos ir tvarka.

Šaltinis: (sudaryta autorės, pagal Metodinės rekomendacijos mokyklų...,2004)

Metodinėse rekomendacijose mokyklų interneto svetainėms akcentuojama tinklalapio medžiagą parinkti ir paruošti apgalvotai, ji turi atitikti mokyklos bendruomenės nuostatas bei atspindėti mokyklos socialinius, kultūrinius aspektus. Taip pat svarbu, kad medžiaga atitiktų svetainės paskirtį, būsimųjų vartotojų amžių. Informacija turi būti pateikta Lietuvos Respublikos valstybine kalba, galimos svetainės versijos ir kita užsienio kalba, informacijos pateikimo eiga, informacijos suskaidymas suprantamas vartotojui, medžiaga pateikiama be dalykinių klaidų. Svetainės turėtų būti nuolat atnaujinamos (bent kas pusmetį) (Lietuvos Respublikos švietimo...,2004).

Rekomendacijose aprašomi mokyklos svetainės apipavidalinimo kriterijai (Lietuvos Respublikos švietimo...,2004).:

- visus svetainės tinklalapius sietų bendras stilius;
- spalvos, šriftas, iliustracijos ir kitos naujųjų technologijų galimybės (garsas, animacija, videomedžiaga) naudojamos prasmingai;
- patogus informacijos išdėstymas ekrane (langai, lentelės);

- vaizdas ekrane neperkrautas. Spalvos ir šriftai kaitaliojami prasmingai, informatyvūs, lengvai skaitomi;
- rekomenduojama naudoti tik standartinius vaizdo, garso, dokumentų, failų tipus, kuriems peržiūrėti, klausyti užtenka naršyklių standartinių priemonių;
- rekomenduojama naudoti tik standartinius vaizdo, garso, dokumentų, failų tipus, kuriems peržiūrėti, klausyti užtenka naršyklių standartinių priemonių;
- rekomenduojama naudoti tik standartinius vaizdo, garso, dokumentų, failų tipus, kuriems peržiūrėti, klausyti užtenka naršyklių standartinių priemonių;
- rekomenduojama naudoti tik standartinius vaizdo, garso, dokumentų, failų tipus, kuriems peržiūrėti, klausyti užtenka naršyklių standartinių priemonių;
- jei naudojami nestandartiniai HTML elementai, papildomi naršyklių priedai (ActiveX, Plug-ins) apie juos būtina įspėti svetainės lankytojus. Rekomenduojama suteikti galimybę tęsti svetainės peržiūrą apeinant šiuos elementus.
- vaizdas kokybiškas peržiūrint populiariausiomis naršyklėmis, nustačius įvairią, dažniausiai naudojamą skiriamąją gebą. (600x800 taškų skiriamoji geba, ne mažesnis kaip 65535 spalvų kiekis, tačiau ir 256 spalvų režime turi išlikti reikalinga spalva);
- tinkamas puslapių atsiuntimo greitis;
- naudojami lietuviški rašmenys (ISO-8859-13 arba Windows- 1257 kodų lentelės).

Pagal pateiktas rekomendacijas mokyklų svetainėms adminsitruoti siūloma paskirti asmenį (pvz. mokytoją) arba įkurti atskirą padalinį (grupę ar tarybą), kuris būtų atsakingas už informacijos interneto svetainėje pateikimą bei savalaikį jos atnaujinimą. Už mokyklų interneto svetainėse pateiktą informaciją atsakingi mokyklų vadovai. Taip pat rekomenduojamas, kad būtų bendras savivaldybei pavaldžių švietimo įstaigų adresų srities simbolinis pavadinimas - miestas.lm.lt.

Reikėtų pažymėti, kad 2018-09-01 paskelbtas atnaujintas „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas“, kuris papildytas mokykloms taip pat labai svarbia ir aktualia informacija apie interneto svetainės duomenų apsaugą ir pritaikymą neįgaliesiems.

Kaip matyti, šios rekomendacijos buvo sukurtos 2004 metais. Per 14 metų informacinių tecnologijų srityje labai daug kas pasikeitė, atsirado kitų informacijos perdavimo ir gavimo kanalų,

pirmiausiai įvairios svetainių programavimo galimybes ir platformos, duomenų apsaugos reikalavimai ir kt. Todėl būtina atnaujinti rekomendacijas mokyklų interneto svetainėms.

Apsibrėžus sąvokas, kas yra interneto svetainė, jos komunikacijos reikšmė galima teigti, kad mokyklos interneto svetainė – tai valstybinė ir/ar savivaldybės įsteigta institucija, kuri naudodamasi internetu kaip komunikacijos kanalu, atlieka įstaigos reprezentacinę ir informacinę paskirtį bei atitinka rekomendacijas ir reikalavimus patvirtintus Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainės aprašo“ ir Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. ISAK-251 „Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms“.

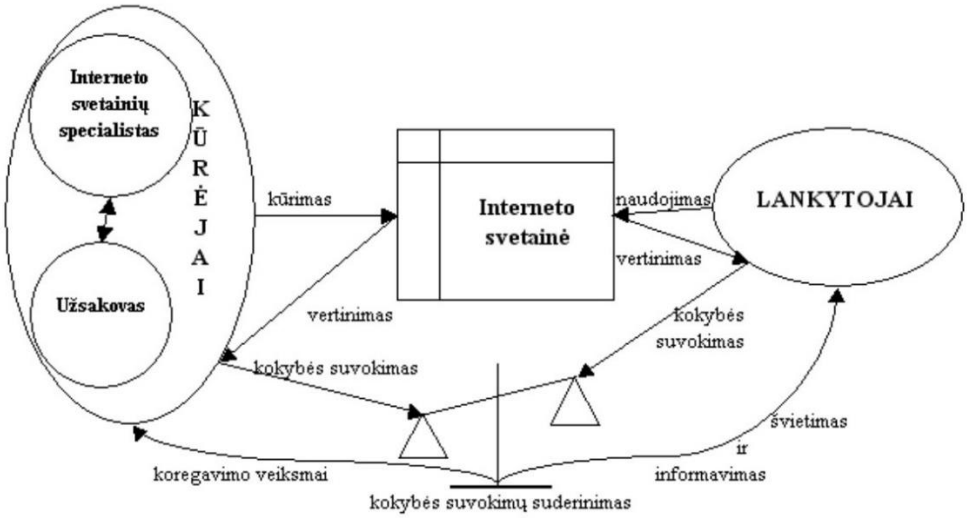
Apibendrinant galima teigti, kad mokyklų interneto svetainių tvarkos aprašus reglamentuoja du dokumentai, ir pabrėžti, kad „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas“ yra atnaujintas 2018 m., tačiau „Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms“ yra 2004 m., kurias būtina atnaujinti.

1.5 Interneto svetainės kokybės vertinimo metodai

Nors ir laikomasi visų rekomendacijų, iškyla klausimas, ar interneto svetainė atitinka vartotojų lūkesčius, ar pateikta informacija yra aiški, patogi ir suprantama, ir kaip pamatuoti, kas yra gera svetainė? Darbe bus pateikti trys interneto svetainės kokybės vertinimo metodai: tai svetainės kokybės tyrimas pagal prancūzų autorių sukurtą penkių kriterijų grupių modelį VPTCS. Antrasis vertinimo metodas analizuoja interneto svetainės vertinimo kriterijus pagal vadybinius (inovacinius) ir funkcinius principus. Taip pat apžvelgti svetainės kokybės vertinimo kriterijai remiantis 2016 m. G. Žilinsko ir R. Petrauskienės straipsniu „Vietos savivaldybių muziejų interneto svetainių išsivystymo Lietuvoje vertinimas“. Kaip surinkti informaciją apie tikslines svetainių naudotojų grupes remtasi, E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika, paruošta 2013 m. informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos.

Nagrinėjant interneto svetainės kokybės sąvoką, visų pirma reikia atsižvelgti į galutinio vartotojo (svetainės lankytojo) vertinimus ir lūkesčius, nes būtent jam šis produktas ir yra kuriamas (Ruževičius, Guseva, 2006). Straipsnyje „Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai“ autoriai akcentuoja, kad labai svarbu siekiant užtikrinti aukštą svetainės kokybę, pirmiausia būtina užtikrinti trijų šalių – užsakovo, svetainės kūrėjo ir jos lankytojo tarpusavio

supratimą bei interesų ir lūkesčių suderinimą. Svetainės kūrėjas ir užsakovas dirba kartu formuodami produkto kokybę (interneto produktų profesionalai kuria techninę ir vizualią dalį, užsakovas aktyviai dalyvauja kuriant vizualią dalį ir rengia informacinę dalį), todėl juos galima vertinti, kaip kolegialius kūrėjus (Ruževičius, Guseva, 2006). Autoriai pateikia interneto svetainės kokybės modelį, kuris pavaizduotas 3 paveiksle.



5 pav. Interneto svetainės kokybės suvokimo modelis
Šaltinis: (Ruževičius, Guseva, 2006)

Interneto svetainės kokybės suvokimo modelyje, pasak autorių, yra du aspektai: suvokta interneto svetainės kokybė ir interneto svetainės kūrimo kokybė yra labai susiję, vienas nuo kito priklauso ir pasireiškia svetainės lankomumu, techniniu funkcionavimu, turinio ir lydinčiųjų paslaugų kokybe (Ruževičius, Guseva, 2006).

Autoriai, atlikdami interneto svetainės kokybės tyrimą, rėmėsi prancūzų autorių sukurtu penkių kriterijų grupių modeliu VPTCS: *Visibilite* (matomumas), *Perception* (surinkimas), *Technique* (technika), *Centenu* (turinys), *Service* (paslaugos), (Gareau, Sloim, 2000,2001 cit. iš Ruževičius, Guseva, 2006). Remiantis autorių VPTCS modeliu pateikiamos svetainės matomumo, surinkimo, techniniai, turinio ir paslaugos kokybės vertinimo kriterijai.

Matomumo kokybės kriterijai. Tai svetainės prieinamumas potencialiai auditorijai. Vertinamos nuorodos, reklama, atstovų žiniasklaidai veiksmai ir kitos svetainės adreso ir santraukos pateikimo vartotojams priemonės. Pirmo žingsnio sėkmė arba nesėkmė lemia

vartotojo įspūdį. Jei vartotojas nežino tikslaus svetainės adreso arba organizacijos pavadinimo, tada, ieškodamas tikslaus svetainės adreso, jis greičiausiai panaudos paieškos mechanizmus:

a) Ar vartotojas gali atspėti svetainės adresą – intuityvus adresas;
b) Vartotojas turi surasti adresą arba nuorodą:
    - nuorodos kokybė;
    - pozicionavimas teminiuose kataloguose;
    - pagrindinių žodžių egzistavimas ir kokybė (jų adekvatumas turiniui);
    - adreso tikslumas kitose sistemose (paieškos sistemose, žiniasklaidoje);
    - svetainės populiarumas (nuorodų skaičiaus, vizitų skaičiaus);
    - svetainės santraukos egzistavimas ir kokybė (adekvatumas turiniui);
    - santraukos kalbos kokybė.

Surinkimo kokybės kriterijai. Interneto tinklas – tai erdvė, kur patrauklumas turi strateginę reikšmę. Vertinant svetainės kokybę iš lankytojo pozicijos, prioritetas turi būti skiriamas jos naudojimo patogumui, nes tai palengvina prieigą prie turinio.

- Nuorodų pavadinimai trumpi, akivaizdūs ir intuityvūs;
- Pradinis meniu ne didesnis negu 6-7 nuorodos;
- Naudojant grafiką arba JavaScript nuorodas, turi būti prieinama tekstinė alternatyva;
- Lankytojams suteikta galimybė sužinoti savo dislokaciją svetainėje bet kuriuo momentu;
- Spalvinės nuorodų charakteristikos t.y. suteikti lankytojui informaciją, ar ta nuoroda jau buvo žiūrėta;
- Lankytojams suteikta galimybė pereiti į pagrindinį puslapį iš kiekvieno kito svetainės puslapio;
- Informacijos pasiekiamumo greitis, svarbi informacija pasiekiama greitai, du trys pelės paspaudimai.

Techniniai kokybės kriterijai. Visuose svetainės moduliuose turi atsispindėti vientisa programavimo koncepcija ir vienodi prioritetai, taip pat turi būti naudojama ta pati sintaksė ir semantiniai žymėjimai. Taigi naudojimo paprastumui reikia konceptualaus projekto vientisumo. Skirtini tokie techninio svetainės pagrindo kokybės aspektai:

- Struktūrų tinkamumas įvairioms naršyklėms;
- Naujųjų technologijų naudojimas (čia kalbama apie nesuderintą naujų technologijų įdiegimo kūrėjo ir lankytojo tempą);
- Interneto adresų sudėtingumas;
- Pavienių puslapių (angl. Orphan pages) egzistavimas – lankytojai žino, kad nutrynus adreso pabaigą galima pereiti į pagrindinį puslapį (angl. home). Pavienių puslapių egzistavimas erzina lankytojus, nes neleidžia pasinaudoti šia galimybe;
- Nuorodų spalva – lankytojai iš nuorodos spalvos sprendžia, ar ta nuoroda jau žiūrėta;
- Puslapio krovimosi laikas;
- Svetainės adreso pastovumas;
- Atsakymo iš serverio gavimo laikas.

Turinio kokybės kriterijai. Patikimumas – tai tik vienas iš pagrindinių informacijos kokybės elementų. Svarbu žinoti informacijos ir svetainės tikslų atitiktį ir adekvatumą.

- Informacijos naujumas (aktualumas);
- Archyvo egzistavimas;
- Antraščių ir konteksto atitiktis;
- Turinio datavimas;
- Interaktyvaus grįžtamojo ryšio egzistavimas;
- Svetainės variantas užsienio vartotojams.

Paslaugų kokybės kriterijai. Čia pateikiamo klausimai:

- Ar teikiamos paslaugos dažnai naudojamos lankytojų?
- Ar yra nusiskundimų dėl paslaugų kokybės?
- Ar nurodomos visos paslaugos teikimo sąlygos?
- Ar yra laikomasi paskelbtų sąlygų?
- Ar teikiama garantija?
- Ar tiriama kokių paslaugų lankytojas laukia?
- Ar paslaugų teikimo infrastuktūra yra pakankama ir efektyvi?

- Ar yra atsakoma į visas užklausas?
- Kaip greitai reaguojama į lankytojų užklausas?

Ši penkių kriterijų grupių modelių VPTCS metodika daugiausia dėmesio skiria vartotojo ir jo lūkesčių įvertinimui, tačiau ši metodika labiau skirta svetainės kūrėjams, nes į pateiktus vertinimo kriterijus ir suformuluotus jų klausimus gali atsakyti informacinių technologijų ekspertai, svetainės kūrėjai, svetainių administratoriai ar kiti šios srities profesionalai.

Straipsnyje „Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodikos inovaciniai aspektai“ pateikti interneto vertinimo kriterijai pagal vadybinius (inovacinius) ir funkcinius principus (Baležentis, 2008). Ji sugrupuoja pagrindinius *vadybinius* inovacinius vertinimo principus ir prie kiekvieno pateikia po 5 klausimus:

4 lentelė. Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodika pagal vadybinius (inovacinius) principus

Vertinimas pagal	Klausimynas
A – strategiškumas	Ar nurodyta organizacijos misija? Ar nurodyti pagrindiniai organizacijos stabilumo požymiai? Ar pateikti pagrindiniai organizacijos raidos faktai? Ar nurodyta vadovybė: nuotraukos ir trumpos biografijos? Ar nurodyti kontaktai (ryšių duomenys) ir adresai, nuoroda į kontaktų puslapį?
B – inovatyvumas	Ar informuojama apie visas svarbiausias naujoves? Ar yra išsami informacija apie kiekvieną naujieną? Ar išsami informacija apie renginius pateikiama iš anksto? Ar nurodomos publikacijų datos? Ar pašalinama pasenusi, neaktuali informacija?
C – atnaujinimas	Atnaujinama iš karto, pasikeitus situacijai, po įvykio. Atnaujinama kasdien. Atnaujinama kartą per savaitę. Atnaujinama kartą per mėnesį. Atnaujinama kartą per metus arba rečiau.
D -įvaizdžio dizainas	Ar yra bendras ir įsimenantis organizacijos pavadinimo, emblemos bei svetainės dizainas? Ar yra patraukiančios dėmesį antraštės apie svarbiausią organizacijos veiklą? Ar yra nurodyti partneriai ir jų indėlis? Ar yra pateiktos nuorodos į kitus puslapius ir informatyvios santraukos? Ar galima informacija užsienio kalbomis?

Šaltinis: (sudaryta autorės, pagal Baležentis, 2008)

Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodika pagal *funkcinius* vertinimo principus (Balažentis, 2008):

5 lentelė. Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodika pagal funkcinius principus

Vertinimas pagal		Klausimynas
E – komunikavimas		Ar pateikti kontaktinių asmenų pareigybės ir telefonai? Ar pateikti elektroninio pašto adresai? Ar pateiktas organizacijos pašto adresas? Ar galima surasti organizaciją pagal pateiktą vietą žemėlapyje? Ar numatyta komunikavimo (paklausimų) su lankytojais tvarka?
F – reklama		Ar pateikiama paslaugų, prekių apžvalga? Ar yra detalūs kiekvienos paslaugos, prekės aprašymai arba nuorodos į juos? Ar nurodyti paslaugų, prekių pranašumai? Ar yra nurodyti paslaugų teikimo vietos, regionai, šalys ir pagrindiniai jų užsakovai?
G – marketingas		Ar yra nurodytos paslaugų teikimo, prekių pirkimo sąlygos? Ar pateiktos paslaugų, prekių kainos ir nuolaidos? Ar paslaugos teikiamos elektroniniu būdu? Ar pateikti atsiskaitymui būtini finansiniai rekvizitai? Ar aptarti dažniausiai užduodami klausimai?
H – paieškos dizainas		Ar kiekviename puslapyje yra bendroji informacija (pavadinimas, antraštė, autorius, publikacijos data, kontaktiniai duomenys, pagrindinės struktūros nuorodos)? Ar neperkrautas svetainės turinys – ar neužgožiama svarbi informacija? Ar paieška yra paprasta – nesudėtinga struktūra ir paprasta navigacija? Ar patogus spalvinis dizainas – ar tekstas lengvai skaitomas? Ar yra paieškos laukelis, leidžiantis ieškoti informacijos?

Šaltinis: (sudaryta autorės, pagal Baležentis, 2008)

Kaip ir aprašytoje pirmojoje metodikoje, ši taip pat labiau orientuota į svetainių kūrėjus ir administratorius, tačiau parengtas klausimynas prie kiekvieno vertinimo kriterijaus palengvina vartotojų svetainės įvertinimo apklausos sudarymą, norint sužinoti ar svetainė atitinka jų interesus ir lūkesčius.

Straipsnyje „Vietos savivaldybių muziejų interneto svetainių išsivystymo Lietuvoje vertinimas“ išleistame 2016 m. Gintaro Žilinsko ir Rūtos Petrauskienės, tikslas buvo įvertinti Lietuvos savivaldybių muziejų interneto svetainių išsivystymą taikant svetainių kokybės vertinimo metodą. Kaip teigia autoriai, dažniausiai mokslininkai nurodo šiuos interneto svetainių kokybės elementus: aiški svetainės navigacija ir informacijos išdėstymas, svetainės panaudojimo

paprastumas, informacijos turinys, pagalba realiu laiko momentu, patikimumas, saugumą užtikrinančios priemonės, dizainas ir paieškos paprastumas (Žilinskas, Petrauskienė. 2016). Tačiau svarbu paminėti, kad siūlomi kokybės vertinimo modeliai turi būti pritaikyti konkrečiai organizacijai ar įstaigai, nes jos atlieka skirtingas funkcijas. Kadangi daugelis mokslininkų siūlo visų tipų interneto svetainių kokybės analizei skirtus modelius, juose nėra išskirti specifiniai kultūros organizacijų, taip pat muziejų, interneto svetainėms svarbūs elementai (Žilinskas, Petrauskienė, 2016). Autoriai pažymi, kad spręsdami šį klausimą, mokslininkai įvairias tyrimų metodikas pritaiko muziejų atvejams (QEM, MILE, FQT4 Web) arba kuria tik muziejams ar kultūros įstaigoms taikomas tyrimų metodikas (MUSEF, MINERVA).

Straipsnio autoriai pasirinko metodą, kuris sudarytas iš plataus suklasifikuoto muziejaus svetainių kokybės vertinimo kriterijų rinkinio ir aiškia matematiniais skaičiavimais grindžiama jų vertinimo sistema. Muziejų interneto svetainės buvo vertinamo pagal patogumo (angl. *usability*), funkcionalumo (angl. *functionality*), patikimumo (angl. *reliability*) ir efektyvumo (angl. *efficiency*) dimensijas (Žilinskas, Petrauskienė, 2016). Remiantis autorių pateikta tyrimo medžiaga ir metodika, lentelėje pateikta kiekviena dimensija ir išskirti jos vertinimo kriterijai:

6 lentelė. Interneto svetainės vertinimas pagal patogumo funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijas

Dimensijos	Vertinimo kriterijai
Patogumo dimensija - ar vartotojams yra lengva prieiga prie informacijos ir nesudėtingas naršymas svetainėje.	Bendras puslapio aiškumas. Navigacija. Nuorodų paaiškinimas. Atsiliepimai ir pagalbos priemonės. Paieškos sistemos. Estetiniai bruožai. Socialinių tinklų integracija. Kitos priemonės (užsienio kalba, prieiga neįgaliesiems, parsisiuntimo galimybė, paskyros tikslinei audotorijai).
Funkcianalumo dimensija	Adresų katalogas (el.pašto adresas, telefono numeris, pašto adresas, žemėlapis). Virtualus turas. Patalpų žemėlapis. Specifinės ir kitos funkcijos (renginių parodų kalendorius, internetinė prekyba, naujienlaiškio prenumerata, interaktyvios pramogos, darbo laikas, bilietų kainos).
Patikimumo dimensija – atsiliepimai, naudojimo patogumas ir kokybės suvokimas.	Informacijos naujumas. Neveikiančios nuorodos. Svetainės saugumas.
Efektyvumo dimensija	Informacijos prieinamumas: tekstinė versija, mobili versija. Galimybė naudoti įvairias naršykles.

Šaltinis: (sudaryta autorės, pagal Žilinskas, Petrauskienė. 2016)

Taigi svarbu paminėti, kad nėra vieno ir visoms organizacijoms tinkamo interneto svetainių kokybės vertinimo metodo, reikia adaptuoti ir pritaikyti prie konkrečios organizacijos, žinoti, kas svarbu įstaigai, koks jos tikslas, kas yra tikslinė auditorija. Lentelėje pateikiami visų trijų šiame darbe pateiktų autorių interneto svetainės kokybės vertinimo kriterijai:

7 lentelė. Svetainių kokybės vertinimo metodai

Vertinimo kriterijai	*Šaltiniai*
Matomumo kokybės kriterijai. Surinkimo kokybės kriterijai. Techniniai kokybės kriterijai. Turinio kokybės kriterijai.	Juozas Ruževičius, Natalija Guseva, 2006 „Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai“.
A – strategiškumas B – inovatyvumas C – atnaujinimas D – įvaizdžio dizainas E – komunikavimas F – reklama G – marketingas H – paieškos dizainas	Alvydas Baležentis, 2008 „Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodikos inovaciniai aspektai“.
Patogumo dimensija Funkcianalumo dimensija Patikimumo dimensija Efektyvumo dimensija	Gintaras Žilinskas, Rūta Petrauskienė, 2016 „Vietos savivaldybių muziejų interneto svetainių išsivystymo Lietuvoje vertinimas“.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Mokslininkai pabrėžia gana skirtingus interneto svetainės elementus jos kokybei įvertinti. Viena iš priežasčių yra ta, kad vertinamos skirtingo tipo interneto svetainės: informacinės, mokomosios, komercinės, pramoginės. Be to, tyrimai, vertinimo metodai, siūlomi modeliai akcentuoja tam tikrus vertinimo pjūvius, atsižvelgiant į svetainės naudotojo, kūrėjo ar užsakovo interesus, tiriamos skirtingų interneto svetainių elementų priklausomybės ir jų svarba vartotojo suvokiamai interneto svetainės vertei bei kokybei (Davidavičienė ir Tolvaišas, 2011).

Organizacijoms ir įmonėms svarbu turėti kokybišką interneto svetainę, kuri kuo geriau tenkintų lankytojų lūkesčius. Šiame darbe pateikti svetainės kokybės vertinimo metodai labiausiai tinka išsiaiškinti, kuria linkme dirbti organizacijų užsakovams ir svetainių kūrėjams bei specialistams ar ekspertams, kurių tikslas sukurti kokybišką svetainę arba įvertinti ir įsivertinti jau esamą. Tačiau jei norima sužinoti svetainės vartotojų poreikius, lūkesčius ir jų, kaip lankytojų nuomonę, labai svarbu identifikuoti, kas yra tikslinė auditorija, kuri naudojasi svetainės paslaugomis.

Kadangi šio darbo vienas iš svarbiausių uždavinių yra pateikti Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos svetainės modernizavimo rekomendacijas, pasirinkta e. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika, kuri buvo paruošta 2013 m. Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Susisiekimo ministerijos (2018 m. spalio 2 d. pakeistas Informacinės visuomenės plėtros komiteto statusas - iš įstaigos prie Susisiekimo ministerijos jis tapo įstaiga prie Ūkio ministerijos) pagal *Kuriamų viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimo priemonių metodinės rekomendacijas* ir yra skirta valstybės ir savivaldybių institucijoms ir įstaigoms, valstybės ir savivaldybių įmonėms ir viešosioms įstaigoms, kuriančioms ir (arba) tobulinančioms sukurtas elektronines paslaugas. Metodika pirmiausiai skirta Ekonomikos augimo veiksmų programos prioriteto „Informacinę visuomenė visiems“ viešųjų ir administracinių e. paslaugų kūrimo poreikiams, tačiau taip gali būti naudojama bet kokių kitų e. paslaugų tinkamumo naudotojams užtikrinimui.

Metodikos tikslai yra padėti projektų vykdytojams (E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika, 2013):

1. Gerinti žinias ir praktinę kompetenciją e. paslaugų tinkamumo naudotojams srityje;
2. Efektyviai pasiruošti e. paslaugų kūrimo projektams ir juos vykdyti;
3. Kurti ir vertinti naudotojų sąsajas, vykdant e. paslaugų projektavimą, kūrimą, diegimą, ilgalaikę priežiūrą ir e. paslaugų tobulinimą;
4. Specifikuoti reikalavimus tiekėjams, rengiant e. paslaugų kūrimo projekto pirkimo dokumentus;
5. Prižiūrėti paslaugų prikimo būdu vykdomus e. paslaugų kūrimo projektus.

Kadangi labiausiai orientuojamasi į svetainės vartotoją, tai remiantis e. paslaugų metodika, rekomenduojama susidaryti tikslinės naudotojų grupės aprašą, suteikti esminę informaciją apie tikslinės naudotojų grupės tipiškus bruožus, taip palengvinat jų atranką į tyrimus. Tikslinės naudotojų grupės aprašas supaprastina situaciją, padėdamas naudotojus sugrupuoti pagal jų panašius bruožus. Informacija gali būti gaunama: atlikus naudotojų tyrimus, iš statistikos šaltinių, iš informacinės sistemos sukauptos statistikos paslaugos teikimo metu, iš e. paslaugos ekspertų, kitų patikimų šaltinių.

Būtina apsibrėžti pateikiamoje metodikoje naudojamas sąvokas:

E. paslauga (*angl, e-service*) – paslauga, teikiama elektroninėms priemonėmis ir per atstumą.

Metodika - procesų ir priemonių (kartu dar vadinama metodais) visuma, kurių taikymas leidžia vieningai ir kokybiškai atlikti darbus, siekiant tam tikro užsibrėžto tikslo.

Naudotojas (*angl. user*) – asmuo gaunantis paslaugą.

Paslauga (*angl. service*) – žmogiškųjų išteklių, infrastruktūros, komunikacijos ir procesų visuma, teikianti tam tikrą naudą (turinti vertę) jos naudotojui.

Tikslinė naudotojų grupė (*angl. target group*) – naudotojų, kuriems skirtos tam tikros e. paslaugos funkcijos visuma.

Remiantis e. paslaugų metodika išskiriami būdai, kurie padeda sukurti esminę informaciją apie paslaugos naudotoją:

8 lentelė. E. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika

Pavadinimas	*Paskirtis*	*Naudojimas*	*Rezultatas*
Naudotojo portretas.	Vienodai įsivaizduoti tipišką paslaugos naudotoją, jo poreikius, tikslus, elgesį.	Aprašomam žmogui būdingos tam tikros tikslinės naudotojų grupės savybės ir elgesys: demografinė ir socialinė informacija; elgesio, įsitikinimų, tikslų aprašas; keleta tipiškų frazių, iliustruojančių požiūrį į e. paslaugą; keletą pasakojimų, nusakančių poreikius; kokias tipiškas veiksmų sekas atlieka naudotojas, siekdamas tam tikro tikslo, ir koks būna jo pasiektas rezultatas.	Dokumentas, glaustai (1-2 psl.) ir aiškiai aprašantis naudotojo portretą.
Apklausa.	Naudotojų požymiai, savybės, poreikiai, paslaugos naudojimo kontekstas, prioritetai ir motyvacija. Naudojimosi pasitenkinimas, patyrimas naudojant e. paslaugą. Naudotojų nepasitenkinimo atvejai ir jų priežastys. Pageidavimai.	Apklausa yra kiekybinio tyrimo metodas. Apklausoje galima naudoti standartizuotą arba naujai sukurtą anketą.	Dokumentas, pateikiantis anketos dalyvių informaciją, rezultatų apibendrinimą, analizę bei statistinį patikimumą.
Naudotojo stebėjimas.	Ištirti naudotojui įprastą aplinką ir jo elgesį (veiksmus), susijusius su kuriama arba tobulinama e. paslauga, surinkti idėjų, kaip	Atrenkami tikslinės naudotojų grupės, naudotojai (vienai tikslinei grupei reikalingi bent 5 naudotojai), kurie atidžiai stebimi jų įprastoje aplinkoje, e. paslaugų naudojimo	Dokumentas, aprašantis atliktą tyrimą bei jo pastebėjimus, išvadas ir įžvalgas apie e. paslaugos poreikius

	galėtų padėti naudotojui jam įprastoje aplinkoje.	kontekste. Fiksuojama kokiomis priemonėmis dabar naudotojai naudojasi, su kokiomis problemomis jie susiduria, kaip jas sprendžia, kokius veiksmus atlieka ir kokius įrankius naudoja, kokius rezultatus gauna.	arba gerinimo galimybes.
Interviu su naudotojais.	Išsiaiškinti tam tikrą dominančią informaciją apie tikslinės naudotojų grupės naudotojus.	Atrenkami bent 5 naudotojai ir su kiekvienu iš jų interviu atliekamas atskirai. Interviu formatas yra struktūruotas pokalbis, siekiant suprasti naudotojo nuomonę, poreikius, tikslus, patirtį.	Dokumentas, aprašantis atliktą tyrimą bei jo pastebėjimus, išvadas ir įžvalgas.
Dienoraščio tyrimas.	Ištirti naudotojų elgesį ir patirtį tam tikru klausimu realioje kasdieninėje jų aplinkoje.	Atrenkama 10 tikslinių grupių naudotojų grupės atstovų, kurių kiekvienas savarankiškai fiksuoja tam tikrą savo elgesį ir (arba) patirtį, susijusią su e. paslauga. Užfiksuoja dienoraštyje su pastabomis, įspūdžiais, emocijomis.	Dokumentas, aprašantis atliktą tyrimą bei jo pastebėjimus, išvadas ir įžvalgas.
Fokus grupė.	Kolektyviai kartu su naudotojais aptarti e. paslaugos idėjas, poreikius, įvertinti alternatyvas. Tyrimas naudingas e. paslaugos kūrimo pradžioje, kai tiriama situacija ir siūlomos idėjos.	Atrenkami 5 tikslinės naudotojų grupės atstovai, kurie dalyvauja fokus grupės diskusijoje tam tikra tema. Diskusijos tikslas – idėjų generavimas, poreikių patikrinimas, alternatyvių sprendimų patikrinimas, alternatyvių galimybių įvertinimas. Trukmė 1,5-2 val. val. ir vykdoma pagal iš anksto pasiruoštą planą. Diskusijai vadovauja patyręs moderatorius.	Dokumentas, aprašantis atliktą tyrimą bei jo pastebėjimus, išvadas ir įžvalgas.

Šaltinis: (sudaryta autorės pagal E.paslaugų tinkamumo naudotojams metodiką)

Metodikoje taip pat dar aprašomi būdai, padedantys identifikuoti paslaugos naudotoją: tinkamumo vertinimas, tinkamumo testavimas, naudotojo kelionės schema, paslaugos schema, veiklos procesų schemos, naudotojo sąsajos schemos, svetainės medis, interaktyvaus naudotojo sąsajos prototipas, kortelių rūšiavimas, alternatyvių versijų testavimas, naudotojo sąsajos gairės. Kiekvienas būdas metodikoje yra apibrėžiamas pagal tipą, pateikiamas angliškas atitikmuo, eiliškumas, paskirtis, sprendžiama problema, naudojimas, rezultatas ir rizikos.

Toliau metodikoje pateikiamas struktūruotas e. paslaugos gavimo procesas: idėjos, projektavimo, realizavimo, priežiūros, modernizavimo, likvidavimo etapai ir vertinimo rodiklių sistema.

Ši metodika pasirinkta, nes detaliai aprašomas kiekvienas proceso etapas. Nors ji sukurta e. paslaugos naudotojų identifikavimui ir elektroninių paslaugų kūrimui, tai galima pritaikyti ir interneto svetainės kūrimo procese. Šiame darbe, atliekant Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės modernizavimą, buvo remtasi būtent e. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika ir pasirinktas apklausos būdas, nustatantis ar mokyklos interneto svetainė atitinka vartotojų lūkesčius, ar tinkamai reprezentuoja ir suteikia visą reikalingą informaciją.

2. VILNIAUS „SIETUVOS“ PROGIMNAZIJOS INTERNETO SVETAINĖS KOKYBĖS VERTINIMO TYRIMAS

2.1 Tyrimo metodologija

Interneto svetainių programavimo ir dizaino galimybės tobulėja ir nuolat keičiasi atsiradus daugiau prieigos formų, pvz. planšetės, mobilieji telefonai, todėl organizacijos ir įmonės, kad išliktų konkurencingos, turi taikytis prie šiuolaikinių technologijų ir atsinaujinti interneto svetaines kas trejus metus. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainė sukurta 2012 m., todėl būtina ją atnaujinti ir modernizuoti. Interneto svetainės atnaujinimo darbai atlikti per šešis etapus:

1 etapas - apklausos būdu atliktas Vilniaus „Sietuvos” progimnazijos interneto svetainės kaip komunikacijos kanalo informacijos sklaidai tarp vartotojo ir paslaugos tiekėjo kokybės vertinimas bei išsiaiškinta, ar tenkina mokyklos svetainės vartotojus interneto svetainė, ar ji atitinka jų lūkesčius, ar jie suranda reikalingą informaciją ir kokių jie turėtų pastabų ir pasiūlymų.

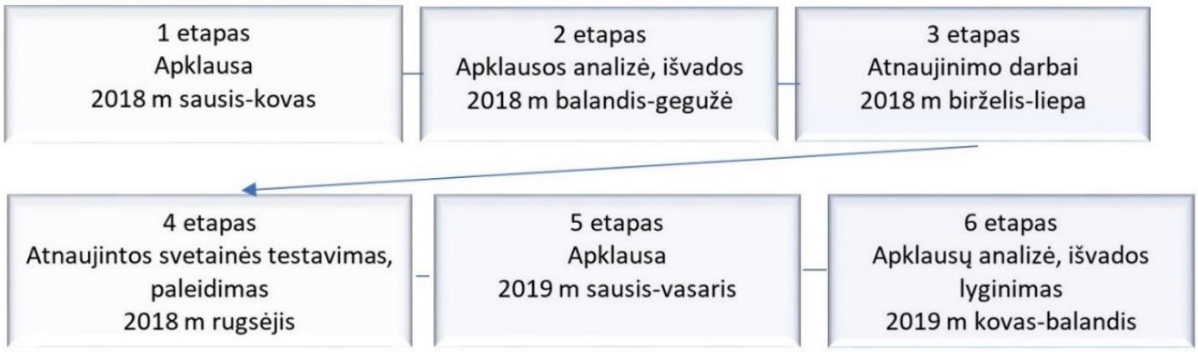
2 etapas – apklausos rezultatų analizė ir rekomendacijos UAB „Sivos studija“ įmonei, kuri vykdys interneto svetainės modernizavimo darbus.

3 etapas – svetainės modernizavimo darbai pritaikant teorines žinias ir apklausos rezultatus.

4 etapas – atnaujintos svetainės testavimas ir paleidimas.

5 etapas – vartotojų apklausa po svetainės modernizavimo darbų.

6 etapas - apklausos rezultatų analizė, lyginimas, išvados.



6 pav. Svetainės modernizavimo darbų atlikimo schema
Šaltinis: (sukurta autorės)

Su šiais praktiniais etapais susijęs ir baigiamojo darbo tyrimo konstravimas, kuris tiesiogiai prisidėjo prie svetainės modernizavimo. Šiame darbe panaudota kokybinė tyrimo metodologija, taikant veiklos tyrimo strategiją.

Siekiant nustatyti, kaip Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės vartotojai vertina svetainę, siekiant atlikti svetainės kokybės vertinimą, jos trūkumus ir privalumus, buvo pasirinktas kiekybinio tyrimo metodas – apklausa anketavimas. Anketavimas yra dažniausiai taikomas struktūruotų duomenų rinkimo metodas, o tokie duomenys atspindi rezultatą, kurio siekiama atliekant apklausas (Gaižauskaitė, Mikėnė, 2014). Anketinė apklausa pasirinkta kaip greičiausias ir lengviausias būdas apklausti kuo daugiau progimnazijos interneto svetainės vartotojų. Apklausos klausimai buvo formuluojami remiantis teorinėje darbo dalyje pasirinktais ir apžvelgtais interneto svetainių kokybės vertinimo metodais. Kadangi vertinimo metodikos labiau orientuotos į svetainių kūrėjus ir administratorius, buvo svarbu klausimus supaprastinti, kad būtų aiškūs paprastiems vartotojams.

Pirmojo etapo anketinę apklausą sudarė 13 klausimų, iš jų 2 atviro tipo klausimai. Klausimų paskirtis apibūdinama žemiau pateikiamoje lentelėje:

9 Lentelė. 1 etapo anketinės apklausos klausimų paskirtis

Klausimo numeris	Klausimo formuluotė	Klausimo paskirtis
1	Kaip save identifikuoja respondentas: administracijos darbuotojas, pedagogas, vienas iš tėvų (globėjų), kita?	Surinkti duomenis apie respondentus.
2, 3	Kaip dažnai lankosi interneto svetainėje ir jei nesilanko kokiu kanalu gauna informaciją apie mokyklą?	Nustatyti vartotojų lankomumą interneto svetainėje.
4, 6	Respondentų klausiama, koks būdas jiems patogiausias gauti informaciją ir kaip jie vertina informacijos kokybę interneto svetainėse?	Nustatyti komunikacijos šaltinius, kuriais gaunama aktuali informacija, informacijos kokybės vertinimas.
5, 8	Ar svetainėje lengvai randama aktuali informacija, ar patogi navigacija?	Įvertinti informacijos paiešką ir navigaciją interneto svetainėje.
9, 10	Kam respondentai teikia pirmenybę interneto svetainėje: pagal dizainą, turinio kokybę ir naudojimosi patogumą?	Nustatyti dizaino, turinio kokybės ir patogumo vertinimą.
7, 11	Kokios informacijos pasigenda interneto svetainėje, ir ką siūlytų keisti?	Atviro tipo klausimai, kur respondentai įvardina trūkumus, pateikia pastabas ir komentarus.
12, 13	Pažymėti stipriausias progimnazijos sritis ir įvertinti mokyklos logotipą.	Nustatyti mokyklos stipriąsias puses.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Penktojo etapo anketinę apklausą sudarė 9 klausimai, iš jų 2 atviro tipo klausimai. Klausimų paskirtis apibūdinama žemiau pateikiamoje lentelėje:

10 Lentelė. 5 etapo anketinės apklausos klausimų paskirtis

Klausimo numeris	Klausimo formuluotė	Klausimo paskirtis
1	Kaip save identifikuoja respondentas: administracijos darbuotojas, pedagogas, vienas iš tėvų (globėjų), kita?	Surinkti duomenis apie respondentus.
2	Kaip dažna lankosi interneto svetainėje?	Nustatyti vartotojų lankomumą interneto svetainėje.

3	Kvietimas apsilankyti interneto svetainėje.	Skirtas respondentams, kurie nurodė nesilankantys progimnazijos interneto svetainėje.
4, 5	Ar svetainėje lengvai randama aktuali informacija, ar tenkina jos kokybė?	Įvertinti informacijos kokybę.
6	Kokios informacijos pasigenda respondentai?	Atviro tipo klausimas, skirtas respondentams patiems įvardinti, ko trūksta.
7	Ar patogi svetainės navigacija?	Įvertinti informacijos paiešką ir navigaciją interneto svetainėje.
8	Kaip respondentai vertina dizainą, kokybę ir naudojimosi patogumą?	Nustatyti dizaino, turinio kokybės ir patogumo vertinimą.
9	Ką respondentai siūlytų svetainės tobulinimui?	Atviro tipo klausimas, skirtas respondentams patiems pateikti siūlymus svetainės tobulinimui.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Klausimynai sudaryti laikantis tyrimo etikos principų: geranoriškumo principas, pagarbos asmens orumui principas, teisingumo principas, teisės gauti tikslią informaciją, neapsaugotų tiriamųjų grupių saugumo principas (Žydžiūnaitė, 2011).

- Geranoriškumo principas užtikrintas klausimyno teiginiais, kurie pateikti pagarbiu stiliumi, laisvanoriškas tiriamųjų dalyvavimas. Geranoriškumo principas užtikrintas, nes apklausa siunčiama per progimnazijos vidinį paštą internetu, todėl atsakyti į klausimus galėjo respondentai jiems patogiu laiku ir savo pasirinktoje vietoje.
- Pagarbos asmens orumui principas užtikrintas, nes klausimyno pradžioje tyrėjas prisistato, tiksliai nurodoma, koks universitetas, kokia programa, koks tyrimo tikslas, klausimyne nėra prašoma nurodyti jokios asmeninės informacijos išskyrus 1 klausimą, kur prašoma pasirinkti, kokiai respondentų grupei atstovauja: administracijos, pedagogų, tėvų (globėjų) ar kita. Atlikti mokyklos bendruomenės apklausą gautas Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos raštiškas vadovo sutikimas. Sutikimas pateiktas baigiamojo darbo prieduose Nr.3 ir 4.
- Teisingumo principas užtikrintas klausimyno pradžioje nurodžius, ko siekiama atlikus tyrimą, ir kas jame dalyvauja. Tikslinė auditorija pasirinkta tik progimnazijos darbuotojai ir joje besimokančių mokinių tėvai (globėjai).
- Teisė gauti tikslią informaciją užtikrinta, nes kartu su nuoroda į klausimyną buvo prisistatymo laiškas, kuriame nurodytas tyrėjo atgalinis adresas. Tiriamieji turėjo tyrėjo kontaktus, jei norėtų papildomų paaiškinimų, ar kiltų klausimų apie klausimyną, patį tyrimą.

- Neapsaugotų tiriamųjų grupių saugumo principas užtikrintas tiksliai atsirinkus respondentų kategoriją pagal amžių, apklausos nuoroda siųsta per elektroninio dienyno vidinį paštą tik darbuotojams ir mokinių tėvams (globėjams). Apklausos respondentais pasirinkti progimnazijos suaugusieji bendruomenės nariai t. y. darbuotojai ir tėvai (globėjai). Nors didelę progimnazijos bendruomenės narių dalį sudaro mokiniai, jie kaip respondentai nebuvo pasirinkti dėl amžiaus, nes progimnazijoje mokosi moksleiviai nuo 7 iki 14 metų amžiaus, o mokyklos interneto svetainė atlieka informacinę ir reprezentacinę funkciją, todėl potencialūs vartotojai yra suaugę žmonės, kurių vaikai lanko mokyklą, ir kiti darbuotojai: pedagogai, administracija.

Tyrimo ribotumai:

2017-2018 mokslo metais Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijoje mokėsi 622 moksleiviai, dirbo 38 pedagogai ir 11 administracijos darbuotojų, iš viso 671 asmuo. Klausimynas pateiktas naudojantis ManoApklausa.lt platforma. Nuoroda į klausimyną buvo išsiųsta 671 respondentui. Pirmoji anketinė respondentų apklausa publikuota 2017 m. lapkričio 15 d. ir buvo atvira iki 2018 m. sausio 31 d. Apklausos nuoroda respondentams buvo siunčiama per progimnazijos elektroninio dienyno www.tamo.lt vidinį paštą. Remiantis apklausa.lt imties dydžio skaičiavimo formule http://www.apklausos.lt/imties-dydis, pirmajame tyrime prie populiacijos 671 su 95% tikimybe ir 5 paklaida, imtis turėtų būti 245. Gauti 96 atsakymai su 95% tikimybe sudaro 9.25 paklaidą, kuri pagal statistiką nėra leistina ir rodo menką tyrimo reprezentatyvumą.

Antrojoje apklausoje 2018-2019 m. atsakyti į klausimus buvo pakartotinai kviečiama visa mokyklos bendruomenė: pedagogai, administracija, tėvai (globėjai). Respondentų imtis sudaryta pagal tai, kiek mokinių mokosi 2018-2019 m. m ir kiek darbuotojų dirba mokykloje. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijoje 2018-2019 m. m. mokėsi 635 moksleiviai, dirbo 55 pedagogai ir 11 administracijos darbuotojų, iš viso 701 asmuo. Klausimynas paruoštas naudojantis ta pačia ManoApklausa.lt platforma. Nuoroda į klausimyną išsiųsta 701 respondentui. Apklausa publikuota 2018 m. sausio 19 d. buvo atvira iki vasario 1 d. Apklausos nuoroda respondentams buvo siunčiame per progimnazijos elektroninio dienyno www.tamo.lt vidinį paštą. Antrajame tyrime prie populiacijos 701 su 95% tikimybe ir 5 paklaida imtis turėtų būti 248. Gauti 101 atsakymai su 95% tikimybe sudaro 9.05 paklaidą, kuri pagal statistiką taip pat nėra leistina ir kaip ir pirmajame tyrime rodo menką tyrimo reprezentatyvumą. Nors abi apklausos rodo menką tyrimo reprezentavimą, tai vis tiek atvejo analizei vertingi tyrimo rezultatai. Tyrimo pradžioje nebuvo

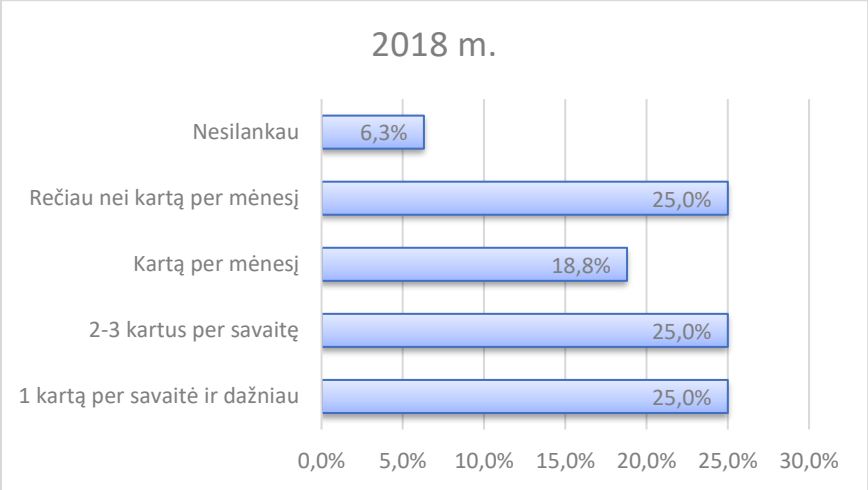
tikslo tirti tik aktyvių bendruomenės dalyvių nuomones. O būtent šie skaičiai parodo, kiek yra aktyvių dalyvių. Suprantama, kad tyrime svarbu dėti visas pastangas apklausti visus bendruomenės narius, bet būtent aktyvių lankytojų pastabos yra pačios vertingiausios tobulinant svetainę.

2.2 Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo apklausos rezultatų analizė

Iš viso pakviestųjų respondentų buvo 671, iš kurių į klausimyną atsakė 96 respondentai. Taigi atsakė 14% iš visų pakviestųjų. Tai rodo, kad aktyvumas yra labai mažas. Patikimas tyrimo išvadas galima daryti analizuojant tik iš atsakiusiųjų respondentų. Pagal lytį aktyviausios moterys iš 96 respondentų net 83 moterys ir tik 13 vyrų. Galima teigti, kad prie elektroninio dienyno prisijungia ir švietimu daugiausiai domisi moterys.

Pirmasis apklausos klausimas skirtas sužinoti, iš kurios srities respondentai. Atsakiusieji pasiskirstė tokiomis kategorijomis: administracijos darbuotojai 13,8%, iš jų pedagogai 17%, vienas iš tėvų (globėjų) 64,9% ir kiti 4.3%.

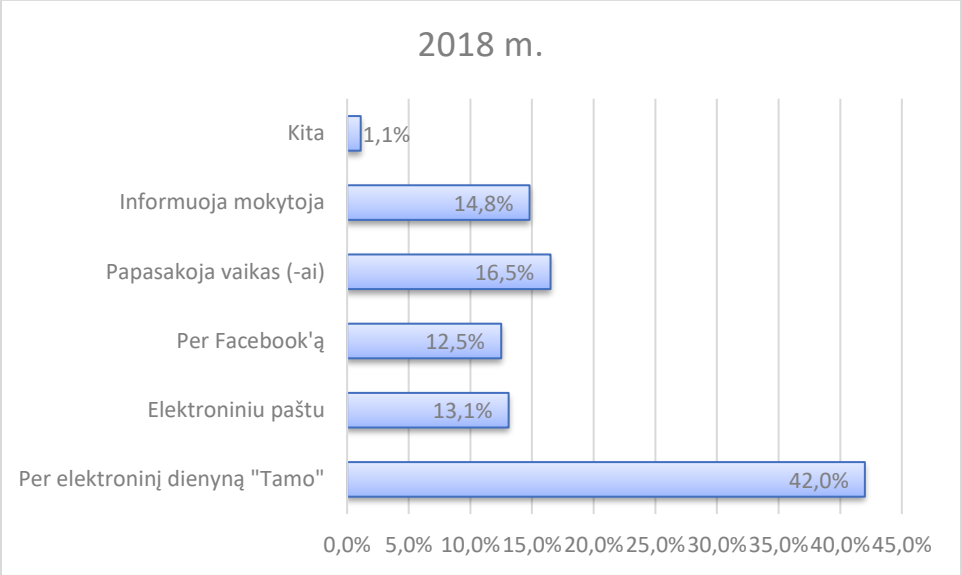
Į klausimą, kaip dažnai lankosi interneto svetainėje, buvo pateikti 4 variantai: 1 kartą per savaitę ir dažniau atsakė 25,0%, 2-3 kartus per savaitę 25,0%, kartą per mėnesį 18,0%, rečiau nei kartą per mėnesį 25,0%, nesilanko 6,3%. Svarbu pabrėžti, kad respondentai, kurie nurodė, kad nesilanko, yra 6,3%, ir svarbu sužinoti, kaip jie gauna informaciją apie mokyklos veiklas.



7 pav. Interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt respondentų lankymosi dažnumas

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Kokiu kanalu gaunama informacija apie mokyklą naujienas ir renginius, jei nesilanko interneto svetainėje, daugiausiai respondentų nurodė, kad informaciją gauna per elektroninį dienyną - 42,0% antroje vietoje - 16,15% nurodė, kad papasakoja vaikas (-ai). Pabrėžtina, kad respondentai nurodė komunikacijos kanalą skleisti informaciją, naujienas ir kt. apie mokyklą yra elektroninio dienyno platforma bei tiesioginę komunikaciją su vaikais. Reiktų atkreipti dėmesį, kad elektroninio dienyno pagrindinė funkcija yra mokinio asmeninės pažangos vertinimo platforma, t. y. dienynas, tvarkaraščiai, pamokų temos, namų darbai ir t. t. Per vidinį paštą tėvai ir globėjai gali komunikuoti su mokytojais ir administracija, o prie šios platformos gali prisijungti tik tie asmenys, kurių vaikai mokosi progimnazijoje, bei darbuotojai, todėl daug kitos informacijos, kuri talpinama svetainėje, negalima paskelbti elektroninio dienyno platformoje dėl techninių apribojimų ir skirtingų funkcijų. Taip pat galima teigti, kad vartotojai, kurių vaikai jau mokosi mokykloje, jiems aktualią informaciją sužino iš elektroninio dienyno ir lankymasis svetainėje nebėra toks aktualus.

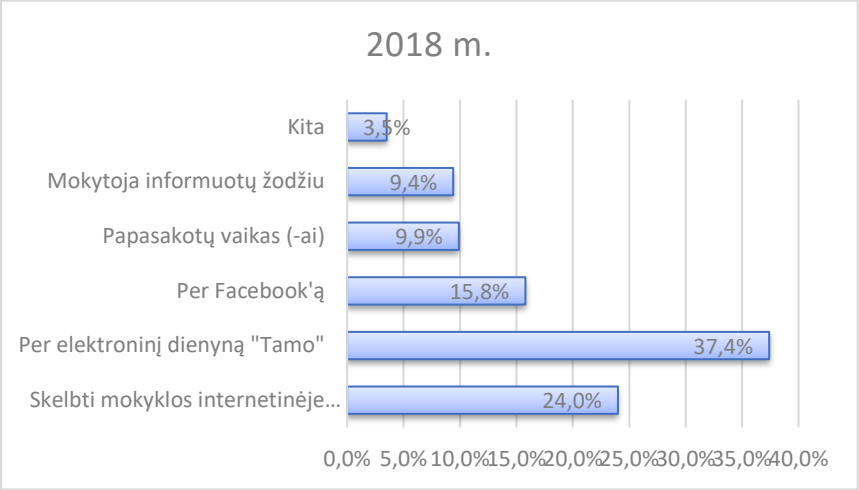


8 pav. Komunikacijos kanalai, per kuriuos gaunama informacija apie mokyklą, naujienas ir renginius

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į klausimą, kaip būtų patogiausia gauti informaciją apie mokyklą, daugiausia respondentų pageidauja per elektroninį dienyną „Tamo“ - 37,4% ir tik 24,0% respondentai - skelbti mokyklos interneto svetainėje. Taigi elektroninis dienynas išlieka populiariausias komunikacijos kanalas progimnazijoje. Pagal pateiktus duomenis trečioje vietoje respondentai išskiria socialinį tinklą Facebook‘ą, kaip priemonę patogiai gauti informaciją apie mokyklą. Galima būtų teigti, kad

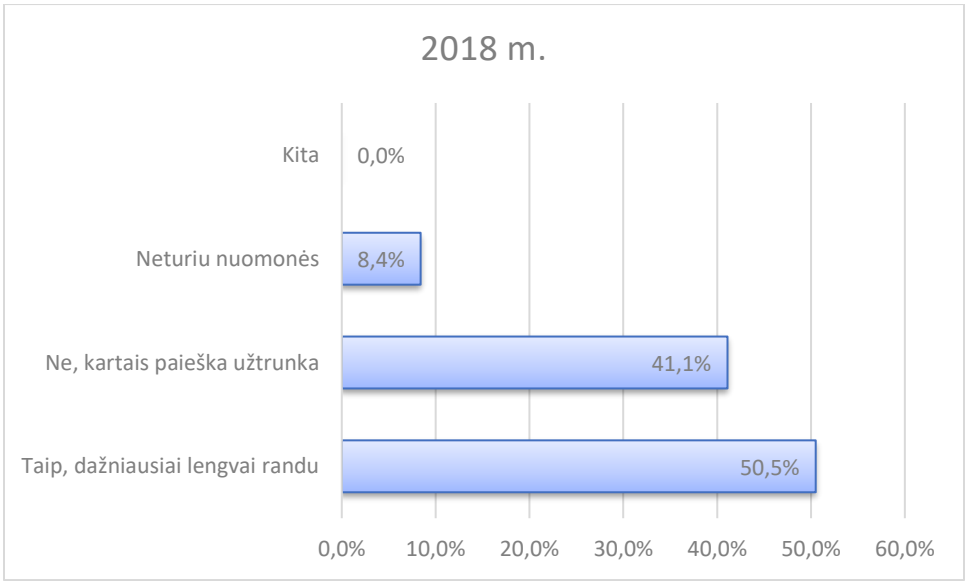
interneto svetainė, kaip reprezentacinis ir informacinis komunikacijos kanalas aktualesnis būtų būsimiems mokinių tėvams, kurie renka informaciją apie pačią mokyklą ir jos veiklas.



9 pav. Respondentų pageidautinas komunikacijos kanalas gauti informaciją apie mokyklą

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į klausimą, ar svetainėje respondentai lengvai randą jiems aktualią informaciją, 50,5% klausiamųjų atsakė „Taip, dažniausiai lengvai randu“, 41,1 % atsakė “Ne, paieška užtrunka” ir 8,4% neturi nuomonės. Matyti, kad respondentai pasidalino per pusę, ir ši pusė apklaustųjų lengvai randa jiems aktualią informaciją, kita pusė sunkiai, todėl atnaujinant svetainę svarbu atkreipti į tai dėmesį ir supaprastinti navigaciją.



10 pav. Aktualios informacijos paieškos sudėtingumas

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Respondentai informacijos kokybę interneto svetainėje vertino pagal 4 kriterijus: aktualumą, informacijos atnaujinimą, lūkesčių atitikimą ir informacijos turinio kokybę. Didžiausi nepasitenkinimo rodikliai prie klausimo, ar informacija tenkina lūkesčius, net 10,3% respondentų teigia, kad su teiginiu nesutinka. Atnaujinant svetainę svarbu atkreipti dėmesį, kokios informacijos svetainėje jiems trūksta, todėl buvo pateiktas atviras klausimas, kur prašoma parašyti, kokios informacijos pasigenda svetainėje. Kriterijų pasiskirstymas procentais lentelėje:

11 lentelė. Interneto svetainės informacijos aktualumo, naujumo, kokybiško turinio ir lūkesčių atitikimo kriterijų pasiskirstymas procentais

Teiginys	**Visiškai sutinka**	**Sutinka**	**Nei sutinka/nei nesutinka**	**Nesutinka**	**Visiškai nesutinka**
Informacija aktuali	25,6%	**53,8%**	16,7%	3,8%	0,0%
Informacija nuolat atnaujinama	28,2%	**46,2%**	20,5%	5,1%	0,0%
Informacija tenkina lūkesčius	19,2%	**46,2%**	24,4%	**10,3%**	0,0%
Informacijos turinys kokybiškas	25,6%	**48,7%**	20,5%	3,8%	1,3%

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į atvirą klausimą, kokios informacijos interneto svetainėje pasigenda, buvo pateikti 22 komentarai. Iš lentelės duomenų galima išskirti, kad daugiausia komentarų susilaukė šios sritys: naujienos, renginiai, veiklos. Lentelėje pateikiami susisteminti atsakymai:

12 lentelė. Respondentų komentarai, kokios informacijos pasigenda interneto svetainėje

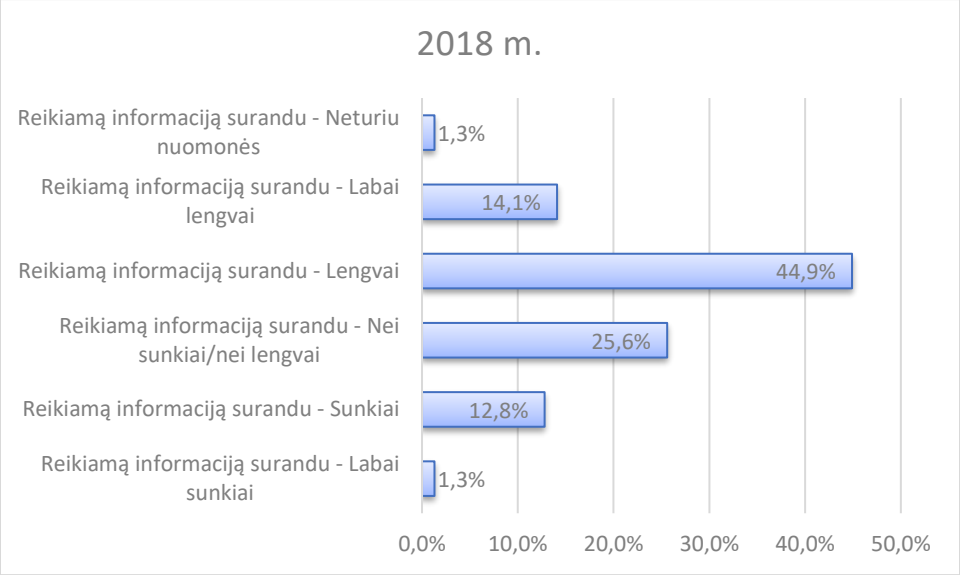
Sritis	**Komentaras**
Naujienos	1. Švietimo sistemos naujovių. 2. Naujienų srautas turėtų būti aiškiau atvaizduojamas. 3. Dienos naujienų. 4. Ateities planų ir panašiai.
Kontaktai	1. Trūksta kai kurių mokytojų pavardžių mokytojų skiltyje. 2. Sunkiai galima rasti mokyklos adresą ir kontaktus.
Priėmimas	1. Eidami į 1 kl. neradome aiškios ir konkrečios informacijos, kaip ir kur kreiptis dėl priėmimo į mokyklą. Taip pat ir kitos dominusios informacijos, kadangi mokytoja dar nebuvo paskirta, tai nebuvo kaip susižinoti pora dalykų.
Paslaugos	1. Pusryčių ir pavakarių išsamus meniu. 2. Mažas pasirinkimas būrelių vaikams. 3. Apie būrelius, jų kokybę.
Renginiai	1. Kasdienybės išvykų. 2. Daugiau aprašymų apie mokinių dalyvavimą kokiuose renginiuose. 3. Norėčiau matyti aktualią informaciją, renginius, sveikinimus švenčių proga. 4. Atskirai galerijoje ar archyve lengvai rasti įvykusį renginį ir jo informaciją, dabar tik dalis vykusių renginių.

	5. Apie popamokinę veiklą, apie būsimas šventes ir renginius, nes dažniausiai būna pateikiama informacija po renginio.
Projektai	1. Šiuo metu trūksta informacijos apie vykdomus projektus.
Veiklos	1. Mokinių savivaldos veiklos. 2. Kad pasiekimai matytųsi atskirame failiuke. 3. Taip pat pasigendu bendro pobūdžio informacijos apie mokyklos tarybą, tėvelių aktyvus, mokinių aktyvus ir kt. 4. Kad rugsėjo 1-ą dieną pamokų tvarkaraščiai jau būtų arba mokyklos svetainėje, arba TAMO dienyne, ir nebūtų tokios sumaišties, kaip šiemet.
Formalusis ugdymas	1. Edukacinių pamokų iliustracijų. 2. Mokslo metų pradžioje 2-3-ą dieną būtų paskelbtas vadovėlių ir pratybų, kurių reikės, sąrašas pagal klases. 3. Rugsėjo 1-ą dieną pamokų tvarkaraščiai jau būtų arba mokyklos svetainėje.
Dizainas	1. Nepatinka puslapio dizainas, nepatrauklus. 2. Atnaujinti dizainą.
Kita	1. Visa pateikiama informacija man tinka ir patinka. 2. Visa reikalinga informaciją randu. 3. Atskirai tėvams, atskirai pedagogams ir atskirai vaikams.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į klausimą apie svetainės navigaciją respondentai atsakė pasirinkdami iš siūlomu šešių teiginių „Labai lengvai“, „Lengvai“, „Nei sunkiai/Nei lengvai“, „Sunkiai“, „Labai sunkiai“ ir „Neturiu nuomonės“. 14,1% teigia informaciją randa labai lengvai, 44.9% atsakė, kad informaciją randa lengvai, 25,6% respondentų atsakė, kad nei sunkiai/nei lengvai, 12,8% - sunkiai.

Pastebėtina, kad beveik pusę respondentų tenkina esamos interneto svetainės navigacija ir rasti reikiamą informaciją daugumai pavyksta lengvai.



11 pav. Svetainės navigacija, t. y., ar lengvai randamos reikalingos skiltys, nuorodos ir t. t.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Kam respondentai teikia pirmenybę internetinėse svetainėse, pateikti trys teiginiai: dizainui, informacijos kokybei ir naudojimosi patogumui. Vertinimas penkiabalėje sistemoje: 5 balai – labai svarbu, 4 balai – svarbu, 3 balai – iš dalies svarbu, 2 balai – nesvarbu, 1 balas – visiškai nesvarbu. Pirmenybę interneto svetainėse respondentai teikia informacijos kokybei - 62,0%, ir naudojimosi patogumą nurodė 64,6% . Dizaino svarbą svetainėje kaip labai svarbų nurodė 17,7%. Pabrėžtina, kad vartotojams svarbiausia svetainės naudojimosi patogumas ir informacijos kokybė ir tik po to dizainas.

13 lentelė. Pirmenybės teikimas interneto svetainėje

Teiginys	**Labai svarbu**	**Svarbu**	**Iš dalies svarbu**	**Nesvarbu**	**Visiškai nesvarbu**
Dizainas	17,7%	**43,0%**	27,8%	6,3%	5,1%
Informacijos kokybė svetainėje	**62,0%**	30,4%	3,8%	2,5%	1,3%
Naudojimosi patogumas	**64,6%**	27,8%	5,1%	1,3%	1,3%

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Kaip apklaustieji vertina esamos svetainės dizainą, informacijos kokybę ir naudojimosi patogumą pagal 5 balų sistemą: 5 balai – labai gerai, 4 balai – gerai, 3 balai – nei gerai/nei blogai, 2 balai – blogai, 1 balas – labai blogai. Geriausiai esamoje svetainėje respondentai įvertino informacijos kokybė 27,8 % įvertino labai gerai, 51,9% - gerai. Dizainą 35,4% įvertino nei gerai/nei blogai. 10,1 % respondentų nepatogu naudotis esama interneto svetaine. Iš lentelės duomenų galima pastebėti, kad svarbu atkreipti dėmesį į dizainą ir naudojimosi patogumą modernizuojant esamą svetainę.

14 lentelė. Interneto svetainės www.sietuvos.vilnius.lm.lt vertinimas pagal dizainą, informacijos kokybę ir naudojimosi patogumą

Teiginys	**Labai gerai**	**Gerai**	**Nei gerai/nei blogai**	**Blogai**	**Labai blogai**	**Neturi nuomonės**
Dizainas	19,0%	30,4%	**35,4%**	3,8%	3,8%	7,6%
Informacijos kokybė	**27,8%**	**51,9%**	13,9%	2,5%	0,0%	3,8%
Naudojimosi patogumas	17,7%	**41,8%**	26,6%	**10,1%**	0,0%	3,8%

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Apklausoje respondentų buvo prašoma pateikti siūlymus, ką jų manymų galima būtų pakeisti, patobulinti. Iš viso pateiktas 21 komentaras. Susisteminus respondentų atsakymus į atvirą klausimą, daugiausiai dėmesio ir komentarų atsakiusieji skyrė šioms sritims: dizainui, naudojimosi patogumui ir renginiams. Lentelėje pateikiami susisteminti atsakymai pagal sritis:

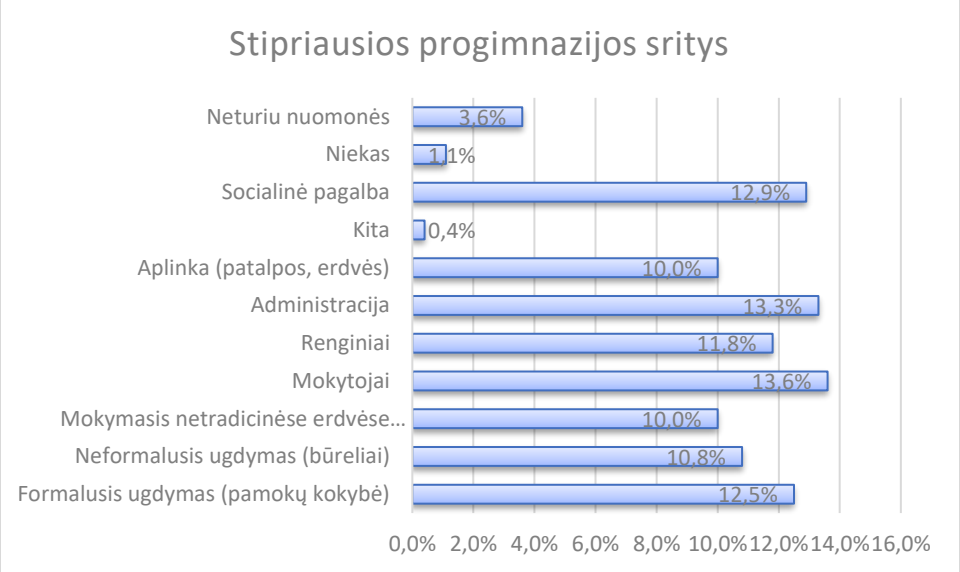
15 lentelė. Respondentų komentarai ir pasiūlymai atnaujinant mokyklos interneto svetainę

Sritis	Komentaras
Dizainas	1. Atnaujinti dizainą. 2. Norėtųsi šiek tiek šiuolaikiškesnio dizaino svetainės. 3. Pakeisti valdymą, dizainą. 4. Gerinti svetainės dizainą. 5. Dabartinė svetainė kukli, bet pagražinti reiktų. 6. Daugiau spalvų. 7. Didinti pirmo įspūdžio patrauklumą. 8. Malonus akiai dizainas, yra svetainės fonas. 9. Mūsų svetainės labai šaltos spalvos. Manau, jog tinklalapio spalvos turėtų būti šiltesnės. 10. Patinka, kai gali matyti linksmus veidus, tiek mokinių, tiek mokytojų, kai sukuriamas vaizdas, kad čia gera būti, gera mokytis, kai kuri kažką įdomaus.
Naudojimosi patogumas	1. Atnaujinti svetainę ir pritaikyti šiuolaikiniams telefonams ir t. t. 2. Pradinės ir vyresnės turėtų būti aiškiai atskirtos. 3. Sritis - kas atsakingas, kokiais kontaktai, kur kreiptis iškilus klausimams. 4. Su android programine įranga ne visus svetainės psl. galima pasiekti, t. y. detalesnė info nepasiekiama. 5. Svetainė yra patogi naudoti. 6. Aktualijos išdėstytos pagal klases. 7. Horizontaliai einanti įrankių juosta Užėjus su pelyte ant jos, randi visą reikiamą informaciją. Nes, pavyzdžiui, pas mus svetainėje, kai jungiesi su mobiliuoju telefonu, labai dažnai įrankių juostos kairėje - nerodo. 8. Taip pat labai svarbu, kad mobili versija būtu patogi.
Renginiai	1. Pasigendu savaitės veiklos plano, kas kiekvieną dieną mokykloje vyksta. 2. Malonu, kad yra svetainė apie vykusius mokyklos renginius, įdėtos gražios nuotraukos. 3. Kuo daugiau šviežios informacijos apie mokyklos gyvenime vykstančius renginius, naujienas, problemas ir t. t. 4. Apie renginius daugiau informacijos. 5. Todėl ir mokyklos svetainėje norėtųsi ne sausos info, bet daugiau emocijos, daugiau iš kasdienio gyvenimo nuotraukų, kad pajausti, kuo gyvena mokykla, ką planuoja, kas vyksta.
Naujienos	1. Operatyviau skelbti informaciją. 2. Naujienos būtų pirmam lape ir tik paspaudus ant paveikslo/nuotraukos ant naujienos ir tik tada į ją įeitų.
Meniu	1. Aiškesnis meniu. 2. Reikėtų aiškiau išskirti aktualią informaciją.
Turinys	1. Gerinti informacijos turinį. 2. Informatyvumo prasme ir Sietuvos svetainė informatyvi.
Rekvizitai	1. Mokyklos rekvizitai taip pat turėtų būti labiau matomoje vietoje.
Navigacija	1. Patogesnė navigacija. 2. Kad rasti informaciją keliais paspaudimais.
Kita	1. Norisi aktyvesnės svetainės ir pvz. palyginimo tarp kitų mokyklų.

	2. Neleidžiama lyginti, bet naudinga būtų pavartyti aplinkinių progimnazijų. 3. Viskas gerai. 4. Mokyklos Facebook svetainė gyvesnė ir aktualesnė - bet tai tendencija, svorio centras pamažu keliasi į fb.
Siūlomi svetainių pavyzdžiai	• http://www.birziskos.vilnius.lm.lt • http://www.romuvosgimn.lt/ • https://www.rasa.kaunas.lm.lt/ • http://www.romuvospm.lt/ https://tagvilnius.lt/

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Priešpaskutiniame klausime respondentų buvo prašoma įvardinti stipriąsias progimnazijos sritis. Jų įvardinimas leidžia gerinti įvaizdžio formavimo politiką tiek mokyklos viduje, tiek per išorinius komunikacijos kanalus. Diagramoje matyti, kad stipriąsias progimnazijos sritis bendruomenė išskiria šias: 13,6% - mokytojai, 13,3% - administracija, 12,9% - socialinė pagalba ir 12,5% - formalusis ugdymas. Silpniausia sritis įvardinta 10,10% - aplinka (patalpos, erdvės).



12 pav. Stipriosios progimnazijos sritys

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Progimnazijos logotipas, kaip organizacijos vaizdinis simbolis, labai svarbus identifikuojantis įstaigą ženklas. Svarbu žinoti, ar jis patinka bendruomenei, nes šis vaizdinis simbolis diktuoja spalvinę dizaino gamą interneto svetainėje. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos logotipas labai patinka 59,5%, nei patinka/nei nepatinka 15,2%, nepatinka – 0%, 19% pasisako, kad reiktų atnaujinti, 5.1% neturi nuomonės.

Empirinio tyrimo rezultatai / išvados (1 etapas):

1. Pakviesti 671 respondentas, atsakė 96 respondentai. Iš pakviestųjų respondentų atsakė tik 14%. Apklausos rezultatai analizuojami tik iš atsakiusiųjų respondentų pateiktų duomenų. Pagal lytį atsakiusieji respondentai pasiskirstė: 86,4 % atsakiusiųjų- moterys 13,5% - vyrai. Pabrėžtina, kad labai mažas respondentų aktyvumas ir dominuoja moterys.
2. Interneto svetainėje respondentų lankymosi dažnumo rezultatai rodo, kad 6,3% respondentų nesilanko svetainėje. Daugiausia respondentų 42,0% nurodė, kad informaciją apie mokyklą gauna per elektroninio dienyno platformą, kuri prieinama tik besimokančių vaikų tėvams, globėjams bei darbuotojams, todėl jiems lankymasis svetainėje nebėra toks aktualus. Galima teigti, kad informacija apie mokyklą aktuali asmenims, dar besiruošiantiems vesti savo vaikus į progimnaziją.
3. Komunikacijos kanalas tiems respondentams, kurie nesilanko interneto svetainėje, yra elektroninis Tamo dienynas (42,0%), antroje vietoje - tiesioginė komunikacija su savo vaikais - papasakoja vaikas (16,5%), trečioje vietoje respondentai nurodo, kad informaciją apie mokyklą gauna iš mokytojo (14,8%).
4. Respondentams patogiausias komunikacijos kanalas gauti informaciją apie mokyklą išlieka elektroninis dienynas „Tamo“ (37,4%), antroje vietoje - interneto svetainė (24%), trečioje vietoje nurodomas socialinis tinklas „Facebook“ (15,8%).
5. Pusė respondentų (50,5%) lengvai randa aktualią jiems informaciją, 41,1% paieška užtrunka. Pastebėtina, kad reikėtų detaliau išanalizuoti, kokios priežastys lemia, kad beveik pusei respondentų informacijos paieška užtrunka.
6. Interneto svetainės informacijos kokybė pagal informacijos aktualumą, naujumą, kokybišką turinį ir lūkesčių atitikimą vertinta pagal kriterijus „Visiškai sutinku“: informacija aktuali (25,6%), informacija nuolat atnaujinama (28,2%), informacija tenkina lūkesčius (19,2%), informacijos turinys kokybiškas (25,6%). Atkreiptinas dėmesys, kad daugiausia procentų surinko teiginys „Sutinku“: informacija aktuali (53,8%), informacija nuolat atnaujinama (46,2%), informacija tenkina lūkesčius (46,2%), informacijos turinys kokybiškas (48,7%). Vertinimo kriterijus „Nesutinku“ - (10,3%) surinko teiginys „informacija tenkina mano lūkesčius“.

7. Iš pateiktų 22 respondentų komentarų, kokios informacijos pasigenda interneto svetainėje, daugiausia nurodyta trūkumų bei pasiūlymų šiose srityse: *naujienos, renginiai, veiklos.* Atkreiptinas dėmesys į daugiausia komentarų surinkusias sritis.
8. Svetainės navigacija – labai lengvai randa respondentams reikalingas skiltis 14,1%, 44,9% lengvai randa reikalingas skiltis ir nuorodas, 25,6 % nurodė, kad nei sunkiai, nei lengvai, sunkiai – 12.8%, labai sunkiai – 1,3%.
9. Pirmenybę interneto svetainėse respondentai teikia *naudojimosi patogumui* (64,6%), informacijos kokybei (62,0%) ir trečioje vietoje nurodo dizainą (17,7%) kaip labai svarbius elementus interneto svetainėse.
10. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainė pagal dizainą, informacijos kokybę ir naudojimosi patogumą vertinta penkiabalėje sistemoje: (konvertacija 1- labai blogai, 2- blogai, 3 – nei gerai / nei blogai, 4- gerai, 5 – labai gerai). Dizainas – 3 balai, informacijos kokybė svetainėje – 4 balai, naudojimosi patogumas – 4 balai. Iš pateiktų duomenų galima teigti, kad respondentai silpniausiai vertina esamos interneto svetainės dizainą.
11. Iš pateiktų 21 komentarų daugiausia dėmesio respondentai skyrė šioms sritims: dizainui, naudojimosi patogumui ir renginiams.
12. Stipriausias progimnazijos sritis respondentai išskyrė šias: mokytojus (13,6%), administraciją (13,3%), socialinę pagalbą (12,9%) ir formalųjį ugdymą (12,5%). Svarbu akcentuoti ir reprezentuoti šiuos įvardintus progimnazijos bendruomenės narius ir veiklos sritis.
13. Progimnazijos logotipas, kaip organizacijos vaizdinis simbolis, Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos didžiajai bendruomenės daliai labai patinka (59,5%).

2.3 Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės modernizavimo rekomendacijos ir projekto įgyvendinimo eiga

Rekomendacijos įmonei, atliekančiai progimnazijos interneto svetainės modernizavimo darbus.

1. Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės paskirtis – informacinė, reprezentacinė.

2. Auditorija – esami ir nauji lankytojai:
    - progimnazijos interneto svetainės auditorija – bendruomenės nariai, tėvai (globėjai), kurių vaikai jau lanko progimnaziją, pedagogai, administracija, mokiniai;
    - nauji/potencialūs lankytojai (tėvai), ieškantys informacijos apie mokyklą, mokiniai.
3. Dizainas:
    - spalvinė gama - remiantis progimnazijos esamo logotipo spalvomis.
    - titulinio puslapio ir kitų puslapių vizualizacija nuotraukomis, atspindinčiomis mokyklos bendruomenę, veiklas, renginius, atmosferą ir pan.
4. Patogumas naudotis – pritaikyta naršyti įvairiomis priemonėmis: planšetėmis, mobiliaisiais telefonais.
5. Pagrindiniai akcentai į naujienas, renginius/projektus, formaliąsias ir neformaliąsias veiklas.
6. Vadovautis dokumentais:

- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo“.
- Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2018 m. gruodžio 12 d. nutarimu Nr. 1261 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“.
- Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2001 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. ISAK-251 „Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms“.
- Kuriant vizualią interneto svetainės sritį laikytis autorių teisių ir gretutinių teisių, teisės į atvaizdą bei asmens duomenų apsaugos galiojančių įstatymų Lietuvoje.

Pateikiamos patogumo, funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijos, remiantis muziejų svetainių kokybės vertinimo metodika, nurodant svetainės kūrėjui rekomendacijas interneto svetainės atnaujinimui.

16 lentelė. Rekomendacijos progimnazijos interneto svetainės atnaujinimo darbams pagal patogumo, funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijas

Dimensijos	**Rekomendacijos**

Patogumo dimensija – lengva prieiga vartotojams prie informacijos ir nesudėtingas naršymas.	1. Aiški ir paprasta tekstinė titulinio puslapio meniu juosta. 2. Atsiliepimų galimybė – anoniminiai pranešimai apie patyčias. 3. Paieškos sistema. 4. Elektroninio dienyno „Tamo“ ir socialinio tinklo „Facebook“ integracija. 5. Prieiga neįgaliesiems. 6. Užsienio kalba – anglų kalba.
Funkcionalumo dimensija.	1. Adresų katalogas (kontaktinių asmenų pareigybės, el. pašto adresai, telefono numeriai, žemėlapis). 2. Virtualus turas. 3. Patalpų žemėlapis. 4. Renginių / įvykių kalendorius. 5. Naujienlaiškio prenumerata. 6. Atskiros skiltys: tėvams, mokiniams, mokytojams.
Patikimumo dimensija – naudojimo patogumas ir kokybės suvokimas.	1. Informacijos naujumas. 2. Nuorodos. 3. Svetainės saugumas.
Efektyvumo dimensija.	1. Informacijos prieinamumas – tekstinė versija, mobili versija. 2. Galimybė naudoti įvairias naršykles.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Remiantis užsakovo (Vilniaus „Sietuvos“ progimnazija) apklausos duomenimis ir pateiktomis vykdytojui (UAB „Sivos studija“) rekomendacijomis, 2018 m. birželio–rugpjūčio mėnesiais vyko interneto svetainės atnaujinimo darbai. 2018 m. rugpjūčio 25 d. įvyko naujos svetainės testavimas ir rugsėjo 1 d. paleista atnaujinta interneto svetainė.

2.4 Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo apklausos rezultatų analizė ir lyginimas po modernizavimo

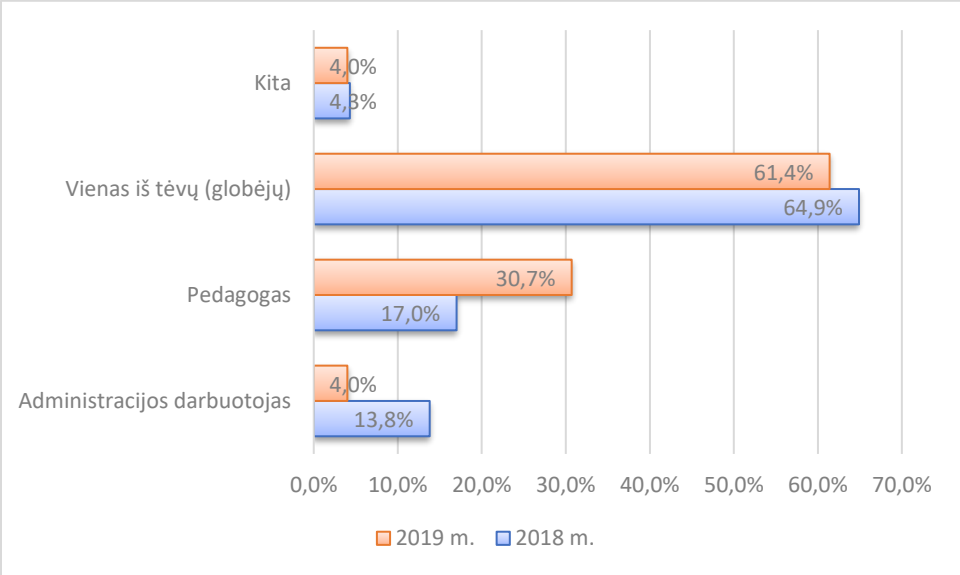
Siekiant nustatyti, kaip Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės vartotojai vertina atnaujintą svetainę, 2019 m. sausio-vasario mėn. pakartota apklausa.

Atsakyti į klausimus buvo kviečiama visa mokyklos bendruomenė: pedagogai, administracija, tėvai (globėjai). Klausimyną sudarė 9 klausimai iš jų 2 atviro tipo klausimai. Respondentų imtis sudaryta pagal tai kiek, mokinių mokosi 2018-2019 mokslo metais, ir kiek darbuotojų dirba mokykloje. 2018-2019 mokslo metais Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijoje mokėsi 635 moksleiviai, dirbo 55 pedagogai ir 11 administracijos darbuotojų, iš viso 701 asmuo.

Klausimynas paruoštas naudojantis ManoApklausa.lt platforma. Nuoroda į klausimyną išsiųsta 701 respondentui. Apklausa publikuota 2018 m. sausio 19 d., buvo atvira iki vasario 1 d.. Apklausos nuoroda respondentams buvo siunčiame per progimnazijos elektroninio dienyno www.tamo.lt vidinį paštą.

Iš viso pakviestųjų respondentų buvo 701, iš kurių į klausimyną atsakė 101 respondentas. (atsakė 14% iš visų pakviestųjų). Pagal lytį respondentai pasiskirstė: 90 moterų ir 11 vyrų. Moterų aktyvumas toks pat ženklus, kaip ir kaip pirmoje apklausoje 2018 m.. Pirmoje apklausoje 2018 m. aktyvumas buvo labai mažas, jis nepakito ir po metų, nors bendruomenė padidėjo 30 naujų narių. Aktyvumas išliko toks pat ir visų pakviestųjų į apklausą atsakė tik 14%. Tyrimo išvados antroje apklausoje analizuojamos ir lyginamos tik iš atsakiusiųjų respondentų. Pagal lytį aktyviausios moterys - 90 respondenčių iš jų tik 11 vyrų. Kaip ir pirmojoje apklausoje, taip ir antrojoje dominuoja moterys.

Atsakiusieji pasiskirstė tokiomis kategorijomis: administracijos darbuotojai 4,0%, pedagogai 30,7%, vienas iš tėvų (globėjų) 61,4% ir kita 4,0%. Lyginant su pirmąja apklausa pabrėžtina, kad padaugėjo 13,7% pedagogų, atsakiusiųjų į apklausą, ir sumažėjo 9,8% administracijos bei 3,5% vieno iš tėvų (globėjų).

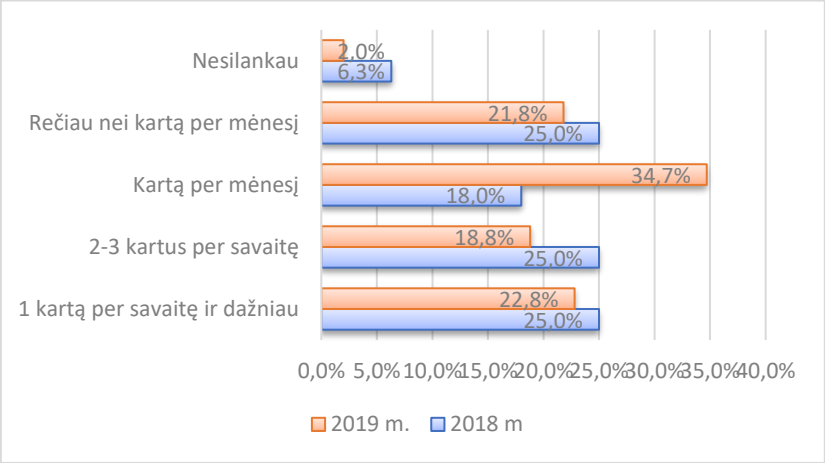


13 pav. Respondentų palyginimas pagal grupes

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į klausimą, kaip dažnai lankosi interneto svetainėje, buvo pateikti 4 variantai: 1 kartą per savaitę ir dažniau atsakė - 22,8%, 2-3 kartus per savaitę atsakė – 18,8%, kartą per mėnesį atsakė–

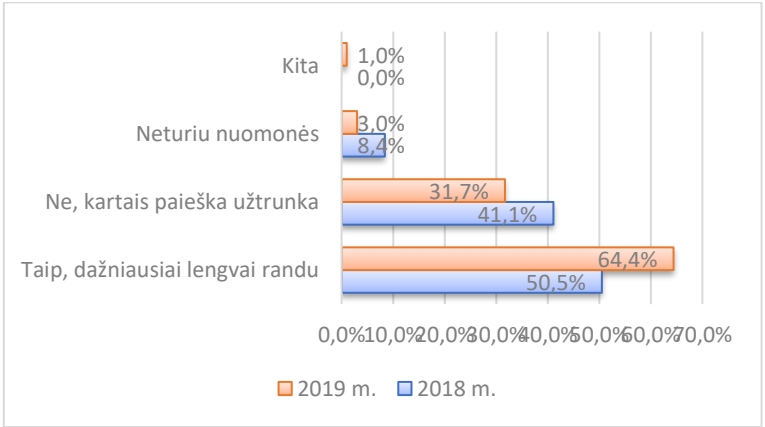
34,7,0%, rečiau nei kartą per mėnesį atsakė - 21,8%, nesilanko atsakė – 2,0%. Svarbu pastebėti, kad sulyginus 2018 m. ir 2019 m. apklausos rezultatus, matyti, kad 2018 m. „nesilanko“ nurodė 6,3% respondentų, o 2019 m. „nesilanko“ nurodė 2,0%. Galima teigti, kad 4,3% padidėjo svetainės lankytojų. Taip pat 2018 m. 18,0% respondentų nurodė, kad svetainėje lankosi kartą per mėnesį, o 2019 m. kartą per mėnesį nurodė 34,7% respondentų. Pabrėžtina, kad lankymosi dažnumas kartą per mėnesį padidėjo 16,7%.



14 pav. Interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt respondentų lankymosi dažnumo palyginimas

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į klausimą, ar respondentai lengvai randa jiems aktualią informaciją, 2019 m. apklausos rezultatai rodo, kad į teiginį „taip, dažniausiai lengvai randu“ atsakė 13,9% daugiau respondentų, 9,4% sumažėjo respondentų, kurie pažymėjo teiginį „ne, kartais paieška užtrunka“. Galima teigti, kad atnaujintoje svetainėje informacija randama lengviau ir greičiau.



15 pav. Palyginimas, kaip lengvai randama aktuali informacija interneto svetainėje

Šaltinis: (sudaryta autorės)

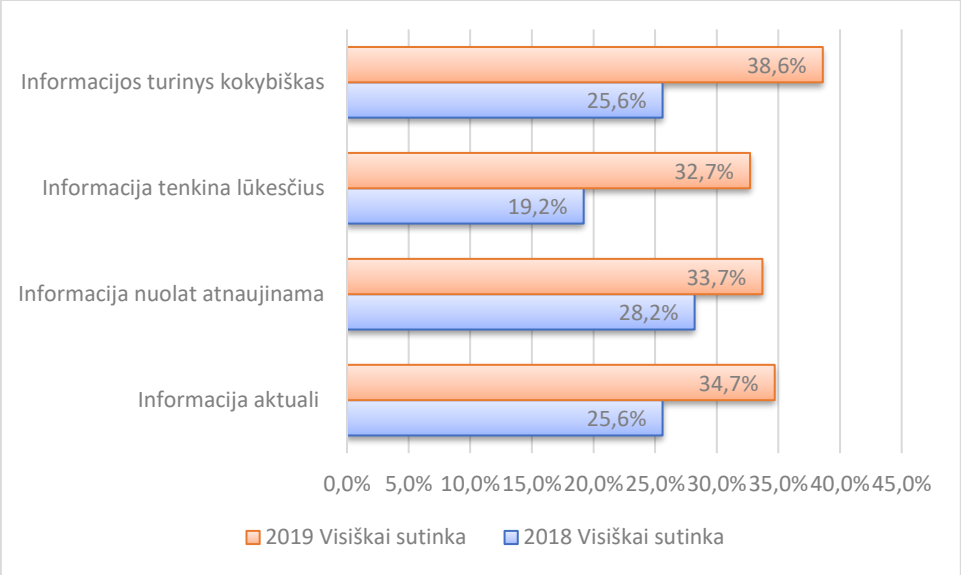
Pakartotas klausimas iš pirmos apklausos apie informacijos kokybę interneto svetainėje. Lentelėje pateikti pirmos apklausos rezultatai iš 2018 m. atliktos apklausos ir 2019 m atsakymai į teiginius apie informacijos aktualumą, atnaujinimą, turinio kokybę ir lūkesčių atitikimą:

17 lentelė. Interneto svetainės informacijos aktualumo, naujumo, kokybiško turinio ir lūkesčių atitikimo kriterijai lyginimas 2018 m. ir 2019 m.

Teiginys	**2018 Visiškai sutinka**	**2019 Visiškai sutinka**	**2018 Sutinka**	**2019 Sutinka**	**2018 Nei sutinka/nei nesutinka**	**2019 Nei sutinka/nei nesutinka**	**2018 Nesutinka**	**2019 Nesutinka**	**2018 Visiškai nesutinka**	**2019 Visiškai nesutinka**
Informacija aktuali	25,6%	34,7%	53,8%	51,5%	16,7%	12,9%	3,8%	0,0%	0,0%	1,0%
Informacija nuolat atnaujinama	28,2%	33,7%	46,2%	45,5%	20,5%	16,8%	5,1%	2,0%	0,0%	2,0%
Informacija tenkina lūkesčius	19,2%	32,7%	46,2%	43,6%	24,4%	18,8%	10,3%	4,0%	0,0%	1,0%
Informacijos turinys kokybiškas	25,6%	38,6%	48,7%	41,6%	20,5%	16,8%	3,8%	0,0%	1,3%	3,0%

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Analizuojant duomenis matyti, kad atnaujintos svetainės rodikliai žymiai pakilo, ir teiginys „visiškai sutinku“ prie klausimo, ar informacija aktuali, yra 9,1% didesnis, negu 2018 m. atsakytoje apklausoje. Taip pat, ar informacija atitinka respondentų lūkesčius, atsakymas „visiškai sutinku“ padidėjo 13,5%, apie informacijos turinio kokybiškumą pakilo - 13,0%. Nors padaugėjo respondentų, kurie daugiau žymėjo teiginį “visiškai sutinku”, didesnis procentas 2019 m. apklausoje atsirado prie teiginio “visiškai nesutinku”: 2018 m. tik prie vieno klausimo apie informacijos turinio kokybę buvo surinkta 1,3%, kurie pažymėjo, kad “visiškai nesutinka”, o 2019 m. “visiškai nesutinku” teiginys jau prie visų klausimų: informacijos aktualumas-1,0%, informacijos atnaujinimas – 2,0 %, lūkesčiai – 1,0%, kokybė-3,0%.



16 pav. Interneto svetainės informacijos aktualumo, naujumo, kokybiško turinio ir lūkesčių atitikimo vertinimo palyginimas

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Į atvirą klausimą, kokios informacijos pasigedo respondentai, buvo pateikta 18 komentarų. Daugiausia komentarų respondentai skyrė šioms sritims: naudojimosi patogumui (navigacijai), naujienoms, galerijai ir teigiamiems atsiliepimams. Lentelėje pateikiami susisteminti atsakymai pagal sritis:

18 lentelė. Respondentų komentarai, kokios informacijos pasigenda atnaujintoje svetainėje

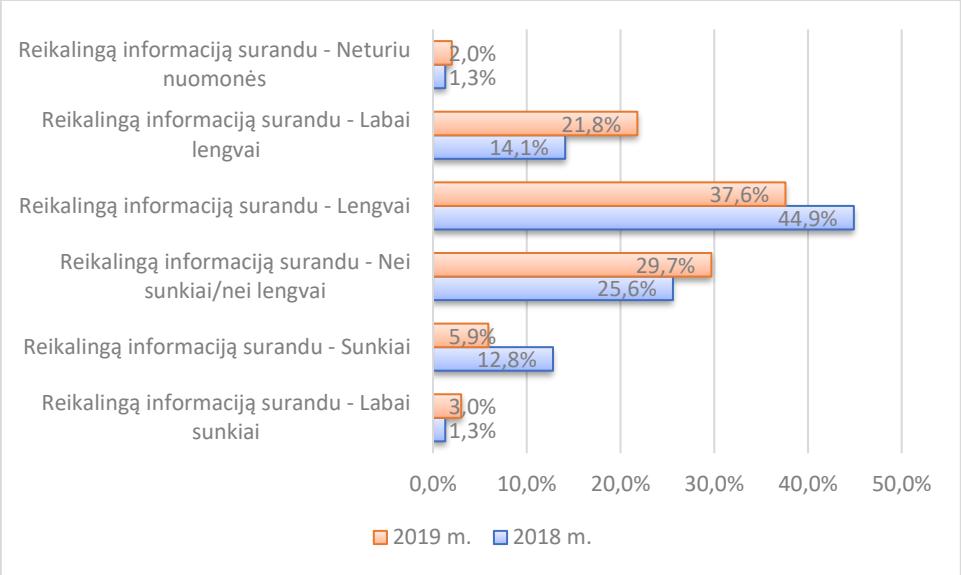
Sritis	**Komentaras**
Naudojimosi patogumas	1. Informacija kaip ir aiški, tik sunku ją surasti, ant meniu juostos eina užrašai, per kuriuos neįmanoma įskaityti meniu juostos, pagrindinio puslapio viršuje per daug laisvos, tuščios vietos, tuo tarpu puslapio apačioje pateikti meniu pasirinkimai MOKINIAMS TĖVAMS MOKYTOJAMS sunku pamatyti, mano manymu tai galėtų būti puslapio viršuje. 2. Sunku joje orientuotis. 3. Informacijos pakanka, tik kartais užtrunka paieška.
Naujienos	1. Informacijos apie naujienas. 2. Švietimo naujienų. 3. Norisi, kad įėjus į svetainę iškart būtų naujienos. Kad nereikėtų landžioti per visur. Nors šiaip naujienos perskaitau FB.
Galerija	1. Nuotraukos. 2. Klasių nuotraukų. 3. Nuotraukų nėra. 4. Norėtųsi ir mokytojų nuotraukas matyti, t.y. atpažinti mokytojus. 5. Jei yra grafa (pvz. vinjetės,..) - tai arba įdėkit tą informaciją ar parašykit (informacija ruošiama, bus artimiausiu metu).
Formalusis ugdymas	1. Daugiau informacijos apie mokytojus ir jų pamokas. 2. Vertinimų aprašų.

Neformalusis ugdymas	1. Kokie vyksta būreliai mokykloje.
Veikla	1. Aiškesnio mokyklos dokumentų sudėjimo. 2. Tvarkaraščiai pasenę ir neaktualūs.
Paslaugos	1. Taip norėtųsi informacijos, kad jei vėluojama sumokėti už maitinimą, tai būtų koks el.paštas nurodytas, kad galima būtų tiesiai informuoti maitinimą organizuojančią bendrovę apie sumokėjimą. 2. Patalpų nuoma.
Kita	1. Kad būtų užpildytos visos skiltys. 2. Pasikeitė atlyginimų mokėjimas. 3. Būtų gerai, kad nebūtų gramatinių klaidų
Teigiami komentarai	1. Jos yra pakankamai, o visko sutalpinti neįmanoma. 2. Pakanka informacijos. 3. Svetainė labai informatyvi, nuolat atnaujinama. Visą informaciją randu. 4. Jokios. 5. Viską randu. 6. Randu viską, ko reikia. 7. Iš esmės informacija tenkina

Šaltinis: (sudaryta autorės)

2018 m. apklausoje į atvirą klausimą, ką reiktų pakeisti ir tobulinti, sulaukta 21 komentaro, o dominavo šios sritys: dizainas, naudojimosi patogumas ir renginiai. 2019 m. apklausoje į atvirą klausimą, kokios informacijos pasigendama atnaujintoje interneto svetainėje, sulaukta 18 komentarų. Dominuoja šios sritys: naudojimosi patogumas, naujienos ir galerija. Taip pat pabrėžtina, kad atsirado 7 teigiami atsiliepimai. Akcentuotina, kad taisytinos sritys po svetainės atnaujinimo yra naudojimosi patogumas, naujienos ir galerija.

Pakartojus klausimą iš 2018 m. apklausos apie svetainės navigaciją, buvo pateikti šeši teiginiai ir šeši įvertinimai. Sulyginus abiejų apklausų rezultatus matyti, kad 2019 m. apklausoje 7,7% pakilo įvertinimo rodiklis, kur teigiama, kad informacija surandama labai lengvai. Beveik proporcingai (7,3%) sumažėjo įvertinimo rodiklis prie teiginio, kad informacija randama lengvai, įvertinimo rodiklis „nei sunkiai / nei lengvai“ paskutinėje apklausoje pakilo 4,1%. Taip pat 2019 m. apklausoje 6,9% sumažėjo respondentų, kurie nurodė, kad informaciją randa sunkiai, tačiau palyginus su 2018 m. apklausa, 1,7% padidėjo apklaustųjų, kurie suranda informaciją labai sunkiai. Galima teigti, kad svetainės navigacija vis dar išlieka tobulintina sritis.



17 pav. Interneto svetainės navigacijos palyginimas

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Paskutinis apklausos klausimas apie svetainės dizainą, kokybę ir naudojimosi patogumą taip pat kartojamas ir 2019 m. apklausoje po svetainės interneto atnaujinimo darbų. Kiekvienas teiginys, kaip ir 2018 m. apklausoje, vertinamas penkiabalėje sistemoje (5 balai – labai gerai, 4 balai – gerai, 3 balai – nei gerai / nei blogai, 2 balai – blogai, 1 balas – labai blogai). Lentelėje pateikiami abiejų apklausų rezultatai procentais.

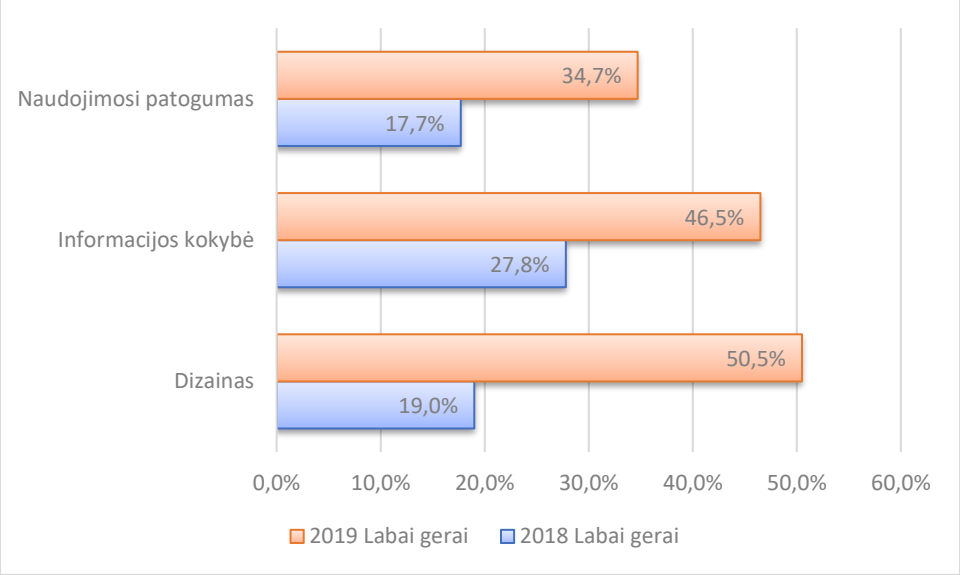
19 lentelė. Interneto svetainės lyginamasis vertinimas pagal dizainą, informacijos kokybę ir naudojimosi patogumą

Teiginys	**2018 Labai gerai**	**2019 Labai gerai**	**2018 Gerai**	**2019 Gerai**	**2018 Nei gerai/nei blogai**	**2019 Nei gerai/nei blogai**	**2018 Blogai**	**2019 Blogai**	**2018 Labai blogai**	**2019 Labai blogai**	**2018 Neturi nuomonės**	**2019 Neturi nuomonės**
Dizainas	19,0 %	50,5 %	30,4 %	35,6%	35,4 %	7,9%	3,8%	1,0 %	3,8 %	0,0 %	7,6%	5,0%
Informacijos kokybė	27,8 %	46,5 %	51,9 %	37,631, %	13,9 %	6,9%	2,5%	2,0 %	0,0 %	0,0 %	3,8%	6,9%
Naudojimosi patogumas	17,7 %	34,7 %	41,8 %	46,5%	26,6 %	10,9 %	10,1 %	2,0 %	0,0 %	2,0 %	3,8%	4,0%

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Pateikti duomenys rodo, kad visuose teiginiuose vertinimo rodikliai pakilo. Dizainas – 31,5%, informacijos kokybė – 18,7%, naudojimosi patogumas – 17,0%. Pabrėžtina,

kad mažiausias įvertinimas yra teiginyje apie naudojimosi patogumą, ir remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad probleminė sritis vis dar išlieka naudojimosi patogumas, o stipriausia sritis - dizainas.



18 pav. Interneto svetainės dizaino, informacijos kokybės ir naudojimosi patogumo lyginamasis vertinimas pagal rodiklį „labai gerai“

Šaltinis: (sudaryta autorės)

Paskutiniame atvirame klausime respondentų buvo prašome teikti siūlymus mokyklos interneto svetainės gerinimui. Pateikta 14 komentarų. Analizuojant respondentų komentarus matyti, kad daugiausia pastabų ir komentarų yra srityje „naudojimosi patogumas“. Lentelėje pateikiami susisteminti atsakymai pagal sritis:

20 lentelė. Respondentų rekomendacijos interneto svetainės gerinimui

Sritis	**Komentaras**
Naudojimosi patogumas	1. Labai dažnai informacija pagrindiniame puslapyje užlipa ant kito teksto, tiek jungiantis per kompiuterį, tiek per telefoną. 2. Paieškos sistemą. 3. Naršant svetainėje telefonu sunku surasti reikiamos informacijos. 4. Norisi, kad pamokų laikas būtų iškeltas į labiau matomą vietą. 5. Siūlau lengvinti informacijos paiešką. 6. Truputį aiškesnį pradinį puslapį. 7. Naujienas pateikti tiesiai ant pagrindinio psl. 8. Bėgančią aktualijų eilutę.
Mokiniams	1. Kas svarbu su mokiniu, sudėti į vieną grafą. 2. Gal reiktų turėti skiltį mokiniams, naudinga informacija susijusi su pamokomis. Ją turėtų surašyti disciplinų mokytojai.
Nuotraukos	1. Įkelti mokytojų nuotraukas, kad būtų galima pažinti mokykloje. Ypač aktualios yra vadovybės (be direktorės).

Paslaugos	1. Nurodyti maitinimą organizuojančios įmonės el.paštą ir užtikrinti, kad tą el.paštą skaito atsakingas įmonės darbuotojas.
Renginiai	1. Daugiau informacijos apie renginių planavimą, numatomus projektus ir veiklas.
Funkcionalumas	1. Sutvarkyti techninius dalykus. 2. Sudėti trūkstamą informaciją, kad nebūtų tuščių langų nukeliavus į kurią nors grafą
Kita	1. Vietoje Tamo padaryti mokyklos svetainei dienyną. 2. Nesu specialistas, bet pagerėjo lyginant su senesne. 3. Kol kas nieko rimto.

Šaltinis: (sudaryta autorės)

2018 m. ir 2019 m. apklausų lyginimo rezultatai / išvados:

1. Pabrėžtina, kad atliekant apklausas, pasirinkti interneto svetainės lankytojai kaip respondentai: progimnazijos bendruomenė - darbuotojai ir mokinių tėvai (globėjai), I apklausos imtis - 671 pakviestųjų, II apklausos imtis 701 pakviestasis. Abiejose apklausose į apklausą atsakė tik 14% pakviestųjų. Tai rodo labai mažą aktyvumą.
2. Pastebėtina, kad abiejų apklausų pirmasis klausimas apie respondentus nėra tikslingas. Kategorizuojant respondentus, geriau sudaryti dvi skirtingas apklausas ir sužinoti, kaip vertina ir ko trūksta interneto svetainei tiems jos lankytojams, kurie dirba progimnazijoje, ir atskirą tėvų (globėjų) vertinimą.
3. Svetainės lankomumo rodikliai po atnaujinimo darbų pagerėjo: 4,3% padidėjo svetainės lankytojų, o lankymosi dažnumas kartą per mėnesį padidėjo 16,7%.
4. Atnaujintoje svetainėje informacija randama lengviau ir greičiau.
5. Pakilo informacijos kokybės rodikliai svetainėje: informacija aktuali - 9,1%, informacija tenkina mano lūkesčius – 13,5%, informacijos turinio kokybė – 13,0%.
6. Atnaujintoje interneto svetainėje respondentai daugiausia komentarų ir pastabų išreiškė šiose srityse: naudojimosi patogumas, naujienos, galerija. Taip pat pabrėžtina, kad atsirado 7 teigiami atsiliepimai. Akcentuotina, kad taisytinos sritys po svetainės atnaujinimo yra naudojimosi patogumas, naujienos ir galerija.
7. 2019 m. apklausoje sumažėjo 6,9% respondentų, kurie nurodė, kad informaciją randa sunkiai, tačiau, palyginus su 2018 m. apklausa, 1,7% padidėjo apklaustųjų, kurie suranda informaciją labai sunkiai. Galima teigti, kad svetainės navigacija turi būti tobulinama.
8. Pabrėžtina, kad daugiausiai respondentų atnaujintoje svetainėje įvertino dizainą. Mažiausias įvertinimas yra teiginyje apie naudojimosi patogumą ir remiantis šiais duomenimis galima teigti, kad probleminė sritis vis dar išlieka naudojimosi patogumas.

9. Iš respondentų rekomendacijų interneto svetainės gerinimui matyti, kad daugiausia pastabų ir komentarų yra srityje „naudojimosi patogumas“.
10. Išanalizavus abiejų tyrimų išvadas galima teigti, kad 2018 m. svetainės taisytinos sritys yra dizainas, naudojimosi patogumas, o 2019 m. – naudojimosi patogumas, navigacija.

IŠVADOS

1. Interneto svetainės kokybės vertinimo metodai yra įrankis, leidžiantis įsivertinti svetainės kokybę, pamatuoti užsakovo, svetainės kūrėjo ir jos lankytojo tarpusavio supratimą, interesų ir lūkesčių suderinimą, kitaip tariant, pamatuoti, kas yra „gera svetainė“. Darbe analizuotos trys per paskutinį dešimtmetį Lietuvoje taikytos interneto svetainių kokybės vertinimo metodikos ir pastebėta, kad jos labiau orientuotos į svetainių kūrėjus, administratorius ir tinka išsiaiškinti, kuria linkme dirbti organizacijų užsakovams ir kūrėjams bei specialistams, ekspertams, kurių tikslas sukurti kokybišką svetainę arba įvertinti jau esamą. Iškyla sunkumų, kaip adaptuoti apklausos klausimus interneto svetainės vartotojams be specialiųjų IT žinių ir ištirti jų poreikių bei lūkesčių atitikimą pagal pasirinktas vertinimo metodikas. Tam tikslui pasiekti pasinaudota e. paslaugų tinkamumo naudotojams metodika, kurioje išskiriami būdai, padedantys sukurti esminę informaciją apie paslaugos naudotoją.
2. Atliekant Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kaip komunikacijos kanalo informacijos sklaidai tarp vartotojo ir paslaugos tiekėjo kokybės vertinimą apklausos būdų, išryškėjo, kad labai mažas respondentų aktyvumas, kad informacija apie mokyklą aktuali ne tik esamiems vartotojams, bet labai svarbu aiškintis būsimų vartotojų poreikius ir lūkesčius. Svarbus komunikacijos kanalas informacijai gauti esamiems vartotojams nurodoma elektroninio dienyno platforma, o silpniausia esamos interneto svetainės sritis - dizainas. Svetainės kūrėjui pateiktos rekomendacijos remiantis apklausos rezultatų duomenimis bei svetainės kokybės vertinimo metodika pagal patogumo, funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijas. Palyginus Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimą po modernizavimo darbų, pakilo svetainės lankomumo, informacijos kokybės, dizaino rodikliai, tačiau analogiškai pasikartojo labai mažas respondentų aktyvumo rodiklis. Išryškėjo tokios tobulintinos sritys kaip naudojimosi patogumas ir navigacija. Akcentuotina, kad interneto svetainės kokybės vertinimą būtina tirti išskaidant tikslines vartotojų grupes.

REKOMENDACIJOS

Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės administratoriui:

1. Remiantis pakartotinos apklausos duomenimis tobulinti svetainės naudojimosi patogumą ir navigacijos sritis. Naudojimosi patogumui, navigacijai ištirti rekomenduotinas tyrimo metodas – focus grupė, atrenkant 3 tikslines grupes: 1 grupė - mokyklos darbuotojai (pedagogai ir administracija), II grupė – mokinių tėvai, III grupė – mokiniai.
2. Interneto svetainės kokybės vertinimą tirti išskaidant vartotojų grupes (darbuotojai, mokinių tėvai, mokiniai) t. y. kiekvienai grupei pritaikant klausimyną pagal jos poreikius.
3. Naudotis „Google Analytics“ programa, kuri analizuoja interneto svetainės vartotojų elgesį ir veiksmus, teikia duomenis, kiek žmonių aplankė svetainę, kaip jie pateko į interneto svetainę, kaip ilgai lankėsi konkrečiame puslapyje arba visoje svetainėje, kokias nuorodas spaudė ir kada paliko interneto svetainę.

LITERATŪRA

1. Atkočiūnienė, Z. O., Markevičiūtė, L., Matkevičienė, R., Stonkienė, M. (2004). *Kokybės komunikacija ir informacija: Mokomoji knyga*. Vilnius: VU l-kla.
2. Baležentis, A. (2008). Organizacijų interneto svetainių vertinimo metodikos inovaciniai aspektai. *Vadybos mokslas ir studijos–kaimo verslų ir jų infrastruktūros plėtrai. Mykolo Romerio universitetas*, (15), 4. 14-18. Prieiga per internetą: http://vadyba.asu.lt/15/14.pdf
3. Dagienė, V., Grigas, G., Jevsikova, T. (2016). *Enciklopedinis kompiuterijos žodynas.* Prieiga per internetą: http://ims.mii.lt/EK%C5%BD/
4. Davidavičienė,V. Tolvaišas, J. (2011). Elektroninės prekybos interneto svetainių Lietuvoje vertinimas. *Informacijos mokslai*, Nr.55, 103-116. Prieiga per internetą: http://www.journals.vu.lt/informacijos-mokslai/article/view/3164
5. Domarkas, V., Laukaitytė, A., Mačiukas, V. (2012). Lietuvos Respublikos savivaldybių interneto svetainių išvystymo lygio vertinimas. *Viešoji politika ir administravimas*, *11*(1), 23-36. Prieiga per internetą: https://etalpykla.lituanistikadb.lt/object/LT-LDB-0001:J.04~2012~1367183920284/
6. Fiske, J. (1998). *Įvadas į komunikacijos studijas.* Vilnius: Baltos lankos.
7. Fraser, M. (2010) *Mano virtualieji aš : kaip socialiniai tinklai keičia gyvenimą, darbą ir pasaulį.* Vilnius : Eugrimas.
8. Gaižauskaitė, I., Mikėnė, S. (2014). *Socialinių tyrimų metodai: Apklausa (elektroninis išteklius): Vadovėlis*. Vilnius: Mykolo Romerio universitetas.
9. Gasiulis, G. (2012-11-06) *Lietuvos interneto istorija: nuo pirmojo signalo iki optinio voratinklio.* Prieiga per internetą: https://www.15min.lt/mokslasit/straipsnis/internetas/lietuvos-interneto-istorija-nuo-pirmojo-signalo-iki-optinio-voratinklio-645-245969
10. Gyventojai ir socialinė statistika (2018). *Oficialios statistikos portalas.* Prieiga per internetą: https://osp.stat.gov.lt/statistiniu-rodikliu-analize?indicator=S3R053#/
11. Grigas, V. (2016). *Šiuolaikinės medijos ir informaciniai: požeminiai garažai Google karalystėje.* Vilnius: Akademinė leidyba.
12. Gu, L. (2017). Using school websites for home–school communication and parental involvement?. *Nordic Journal of Studies in Educational Policy*, *3*(2), 133-143.

13. Informacinės visuomenės plėtros komitetas (2013). Viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų tinkamumo naudotojams metodinių dokumentų parengimo ir pristatymo paslaugos, *E. Paslaugų tinkamumo naudotojams metodika.* Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/IVPK_leidiniai/Metodika.pdf
14. *Interneto istorija Lietuvoje: kodėl mes turime greičiausia internetą (2012).* [žiūrėta 2017-12-30]. Prieiga per internetą:http://www.technologijos.lt/n/technologijos/it/S-28829/straipsnis/Interneto-istorija-Lietuvoje:-kodel-mes-turime-greiciausia-interneta
15. Interneto svetainės kūrimas (2014, vasario 24 d.). *15min.* Prieiga per internetą: https://www.15min.lt/verslas/naujiena/bendroves/interneto-svetaines-kurimas-kaip-susigrazinti-investuotas-lesas-663-407835
16. Išoraitė, M. (2013). Vilniaus aukštųjų mokyklų studentų nuomonės tyrimas apie internetines svetaines. 3'rd International Scientific Conference „Whither Our Economies-2013" : Conference Proceedings [elektroninis Išteklius], October 24-25, 2013, Vilnius, 17-25.
17. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. vasario 24 d. įsakymas (ISAK-251) *Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms.* Prieiga per internetą: https://www.google.lt/search?q=metodin%C4%97s+rekomendacijos+mokykl%C5%B3+interneto+svetain%C4%97ms&rlz=1C1GCEA_enLT778LT778&oq=metodin%C4%97s+rekomendacijos+mokykl%C5%B3+&aqs=chrome.1.69i57j0.14789j0j8&sourceid=chrome&ie=UTF-8
18. Lietuvos Respublikos vyriausybė. (2001). *Nutarimas „Dėl Bendrojo lavinimo mokyklų finansavimo reformos nuostatų"* (2001 m. gruodžio 14 d. Nr. 1520). [žiūrėta 2017-12-30]. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.3D3BA5269CCF
19. Lietuvos Respublikos vyriausybė. (2003). *Nutarimas „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo"* (2003 m. balandžio 18 d. Nr. 480). [žiūrėta 2017-12-30]. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.3FB3953EFFDC/yYzshwtXBe
20. Lietuvos Respublikos vyriausybė. (2016). *Nutarimas „Dėl Lietuvos Respublikos vyriausybės 2003 m. Balandžio 18 d. Nutarimo nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo" pakeitimo* [žiūrėta 2017-12-30]. Prieiga per internetą: https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/e6be9610394711e69101aaab2992cbcd

21. Lietuvos Respublikos vyriausybės. (2018). *Nutarimas dėl Lietuvos respublikos vyriausybės 2003 m. Balandžio 18 d. Nutarimo nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ pakeitimo* Prieiga per internetą: https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/324bbc61ff9e11e89b04a534c5aaf5ce/GhhDhocbTR
22. Lietuvos Respublikos švietimo įstatymo pakeitimo įstatymas (2011). *Lietuvos respublikos švietimo įstatymas.* Prieiga per internetą: https://eseimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.395105
23. Lietuvos Respublikos švietimo ir mokslo ministro 2004 m. vasario 24 d. įsakymu Nr. ISAK-251. *Metodinės rekomendacijos mokyklų interneto svetainėms.* Prieiga per internetą: http://www.mtp.smm.lt/dokumentai/TeisesAktai/SMMInistroIsakymai/Isakymai/Rekomendacijos%20interneto%20svetainems.doc
24. Meškys, K. (2010). *Kaip valdyti medijas: audiovizualinių projektų prodiusavimo pagrindai.* Vilnius: Gupė.
25. Mokyklų finansavimas taikant mokinio krepšelio principą (2010 m. lapkritis Nr.9 (49). *Švietimo problemos analizė* Prieiga per internetą: https://www.smm.lt/uploads/documents/kiti/Sv_prob_9_Mokyklu_finansavimas_krepseliu.pdf
26. Paškovska, M., Adomaitienė, R. *Elektroninės prekybos internet svetainių kokybės vertinimas.* [žiūrėta 2018-11-10]. Prieiga per internet: http://www.kv.ef.vu.lt/wp-content/uploads/2010/10/STRAIPSNIS-Paskovska-Adomaitiene-LEA.pdf
27. Progimnazijų ir pagrindinių mokyklų paskirtis ir vieta bendrojo ugdymo sistemoje (2016 kovas Nr.2 (145). *Švietimo problemos analizė* Prieiga per internetą: https://www.smm.lt/uploads/documents/tyrimai_ir_analizes/Progimnazijos_GALUTINIS.pdf
28. Ruževičius, J., Guseva, N. (2006). *Interneto svetainių kokybės vertinimo ypatumai*. *Ekonomika*, *75*, 77-90. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=49715
29. Skyrius, R. (2008*). Informacijos ir komunikacijos technologijos : vadovėlis*. Vilnius : Vilniaus universiteto leidykla.
30. Ūsas, A. (2016). *Lietuvos krepšinį reprezentuojančių sporto svetainių kokybės vertinimas vartotojų požiūriu* (magistrinis darbas). Prieiga per internetą: file:///C:/Users/Mokykla/Downloads/20007902.pdf

31. Ūsas, A., Jasinskas, E. (2017). Internetinių svetainių kokybės sąsajos su vartotojų lojalumu. *Mokslas Ir Praktika: Aktualijos Ir Perspektyvos [Elektroninis Išteklius]: Tarptautinės Mokslinės-praktinės Konferencijos Tezių Rinkinys, Kaunas, 2017 M. Geg. 11-12 D*, 43-44.
32. Viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų patogumo naudotojams metodiniai dokumentai (2013). *Informacinės visuomenės plėtros komitetas.* Prieiga per internetą: https://ivpk.lrv.lt/lt/ivpk-leidiniai/viesuju-ir-administraciniu-elektroniniu-paslaugu-patogumo-naudotojams-metodiniai-dokumentai
33. Vidžiūnas, A., Vitkutė-Adžgauskienė, D. (2009). *Interneto paslaugos ir svetainių kūrimas*. Kaunas: Smaltija.
34. Žydžiūnaitė, V. (2011). *Baigiamojo darbo rengimo metodologija.* Klaipėdos valstybinė kolegija. Prieiga per internetą: http://www.esparama.lt/es_parama_pletra/failai/ESFproduktai/2012_Baigiamojo_darbo_metodologija.pdf
35. Žilinskas, G., Petrauskienė, R., Darulytė, J. (2016). *Vietos savivaldybių muziejų interneto svetainių išsivystymo Lietuvoje vertinimas*. *Viešoji politika ir administravimas*, *15*(1), 126-142. Prieiga per internetą: https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=341365
36. Žukienė, S. (2013). *Valstybinių ir nevalstybinių ikimokyklinio ugdymo įstaigų įvaizdžio kūrimo internete kokybė: Magistro darbas*. Vilnius: Lietuvos edukologijos universitetas. Prieiga per eLABa – nacionalinė Lietuvos akademinė elektroninė biblioteka.
37. Žvinakevičienė, D., Jasiūnas, V. (2014). *Interneto svetainių kūrimo mokymo tendencijos kolegijinių studijų procese.* Alytaus kolegija. Prieiga internetu: https://alytauskolegija.lt/Dokumentai/2014/41_Zvinakeviciene.pdf

Radzevičienė, S. Interneto svetainės kokybės vertinimas ir modernizavimas: Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos atvejis / Komunikacijos ir kūrybinių technologijų magistro baigiamasis darbas. Vadovė doc. dr. Gintarė Žemaitaitienė. – Vilnius: Mykolo Romerio universitetas, Komunikacijos institutas, 2019

SANTRAUKA

Viena iš komunikacijos priemonių, kuri atlieka svarbią mokyklos reprezentacinę, informacinę, viešinimo ir įvaizdžio dalį, yra interneto svetainė. Todėl labai svarbu, kad mokyklos interneto svetainė atlieptų vartotojų poreikius ir suteiktų kokybišką prieigą prie aktualios informacijos. Tam tikslui pasiekti atlikta bendrojo lavinimo mokyklų interneto svetaines reglamentuojančių dokumentų Lietuvoje analizė, nagrinėjamos svetainių kokybės vertinimo ir e.paslaugų tinkamumo metodikos. Tyrimo objektas – Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainė www.sietuvos.vilnius.lm.lt. Anketinės apklausos būdu atlikta Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos bendruomenės narių: darbuotojų, mokytojų ir mokinių tėvų (globėjų) apklausa, skirta įvertinti progimnazijos interneto svetainės kokybę prieš svetainės atnaujinimą ir po atnaujinimo darbų. Pastebėta, kad svetainių kokybės vertinimo metodikos labiau orientuotos į svetainių kūrėjus, administratorius, informacinių technologijų specialistus arba ekspertus. Išanalizavus pirmosios anketinės apklausos rezultatus pateiktos rekomendacijos svetainės kūrėjams remiantis kokybės vertinimo metodika pagal patogumo, funkcionalumo, patikimumo ir efektyvumo dimensijas. Po interneto svetainės modernizavimo darbų ir pakartotos anketinės apklausos rezultatų analizės ir lyginimo pažymėtina, kad pakilo svetainės lankomumo, informacijos kokybės, dizaino rodikliai, tačiau išliko mažas respondentų aktyvumas, išryškėjo tobulintinos interneto svetainės sritys, tokios kaip naudojimosi patogumas ir navigacija. Atsižvelgiant į pakartotos apklausos rezultatus ir siekiant gerinti problemines sritis, pateiktos rekomendacijos Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės administratoriui.

Raktiniai žodžiai: *Mokyklos interneto svetainė, interneto svetainė, progimnazija, kokybės vertinimo kriterijai.*

SUMMARY

Radzevičienė, S. Internet Website Quality Assessment and Modernisation: the Case Study of Vilnius "Sietuva" progymnasium / Master Thesis in Communication and Digital Marketing.Supervisor Assoc. prof. dr. Gintarė Žemaitaitienė. – Vilnius MRU Institute of Comunication. 2019

SUMMARY

The website is one of the mean of communication which play the representative, informative, publication and image creation role at school. As a result school website should reflect user's requirements and provide them with the high quality approach to the relevant information. To reach this goal the document analysis of the regulation of Lithuania secondary schools websites was performed as well as the suitable methods of quality assessment and e-service were studied. The research object is the website of Vilnius "Sietuva" progymnasium www.sietuvos.vilnius.lm.lt. The questionnaire method was applied in order to evaluate Sietuva" website quality before and after the website renovation. It was noticed that the methodology of website quality evaluation is oriented more towards website builders, administrators, IT specialists or experts than users. Based on the analysis of questionnaire results and methodology of quality evaluation according to functionality, reliability and efficiency dimensions, the recommendations to the website builders were presented. The renovation of the website and repeated questionnaire results analysis as well as comparison revealed that the visiting, information quality and design rates increased however the low rate of respondents' activity remained. It was established that areas such as the navigation and convenience of usage of the internet website need to be improved. In order to improve the problematic areas of "Sietuva" school website, the recommendations were presented to the administrator of the website.

Key words: School website, website, progymnasium, criteria in quality assessment

PRIEDAI

1 PRIEDAS

Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo anketos klausimynas (2018 m.)

Esu Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės www.sietuvos.vilnius.lm.lt administratorė ir nuo 2017 m. Mykolo Romerio universiteto, komunikacijos ir kūrybinių technologijų programos magistrantūros V kurso studentė. Atlieku Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos internetinės svetainės kokybės vertinimo tyrimą. 2018 m. planuojamas progimnazijos internetinės svetainės atnaujinimas, todėl tyrimo tikslas yra išsiaiškinti, kaip vartotojai vertina dabartinį puslapį, nustatyti trūkumus ir privalumus, o tyrimo išvados bus panaudotos svetainės atnaujinimui. Tyrime kviečiami dalyvauti visi mokyklos bendruomenės nariai: darbuotojai, mokytojai ir tėvai. Garantuojamas Jūsų anonimiškumas bei konfidencialumas. Dėkoju už Jūsų atsakymus bei skirtą laiką.

1. Esu:
- ☐ Administracijos darbuotojas
- ☐ Pedagogas
- ☐ Vienas iš tėvų (globėjų)
- ☐ Kita

2. Kaip dažnai lankotės Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt
- ☐ 1 kartą per savaitė ir dažniau
- ☐ 2-3 kartus per savaitę
- ☐ Kartą per mėnesį
- ☐ Rečiau nei kartą per mėnesį
- ☐ Nesilankau

3. Jei atsakėte "Nesilankau", kokiu būdu gaunate informaciją apie mokyklą, naujienas ir renginius? (keli galimi atsakymai)
- ☐ Per elektroninį dienyną "Tamo"
- ☐ Elektroniniu paštu
- ☐ Per Facebook'ą
- ☐ Papasakoja vaikas (-ai)
- ☐ Informuoja mokytoja
- ☐ Kita

4. Kaip, Jūsų manymu, būtų patogiausia gauti informaciją iš mokyklos? (keli galimi atsakymai)
- ☐ Skelbti mokyklos interneto svetainėje
- ☐ Per elektroninį dienyną "Tamo"

- ☐ Per Facebook'ą
- ☐ Papasakotų vaikas (-ai)
- ☐ Mokytoja informuotų žodžiu
- ☐ Kita ☐

5. Ar svetainėje lengvai randate Jums aktualią informaciją?

- ☐ Taip, dažniausiai lengvai randu
- ☐ Ne, kartais paieška užtrunka
- ☐ Neturiu nuomonės
- ☐ Kita ☐

6. Kaip vertinate informacijos kokybę svetainėje?

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku/nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku
Informacija aktuali	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija nuolat atnaujinama	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija tenkina mano lūkesčius	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos turinys kokybiškas	☐	☐	☐	☐	☐

---

7. Kokios informacijos pasigendate šioje interneto svetainėje? (pasirenkamas klausimas)



8. Ar Jums patogi svetainės navigacija t. y. ar lengvai randate Jums reikalingas skiltis, nuorodas ir t. t.?

	Labai sunkiai	Sunkiai	Nei sunkiai/nei lengvai	Lengvai	Labai lengvai	Neturiu nuomonės
Reikiamą informaciją surandu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Kam teikiate pirmenybę interneto svetainėje? Prie kiekvienos pozicijos pažymėkite Jums tinkamiausią variantą.

	Visiškai nesvarbu	Nesvarbu	Iš dalies svarbu	Svarbu	Labai svarbu

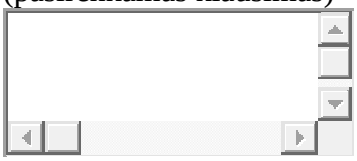
Svetainės dizainas	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos kokybė svetainėje	☐	☐	☐	☐	☐
Naudojimosi patogumas	☐	☐	☐	☐	☐

---

10. Kaip įvertintumėte progimnazijos svetainės www.sietuvos.vilnius.lm.lt dizainą, kokybę, patogumą (1- labai blogai, 2 - blogai, 3 - nei gerai/nei blogai, 4 - gerai, 5- labai gerai)

	1	2	3	4	5	Neturiu nuomonės
Dizainą	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos kokybę svetainėje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Naudojimosi patogumą	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Ką siūlytumėte mokyklos interneto svetainės pagerinimui? (Galite įrašyti Jums patinkančios svetainės adresą bei nurodykite, kodėl ji Jums patinka).
(pasirenkamas klausimas)



12. Pažymėkite Jūsų nuomone stipriausias progimnazijos sritis. (keli galimi atsakymai)

- ☐ Formalusis ugdymas (pamokų kokybė)
- ☐ Neformalusis ugdymas (būreliai)
- ☐ Mokymasis netradicinėse erdvėse (ekskursijos ir kt.)
- ☐ Mokytojai
- ☐ Renginiai
- ☐ Administracija
- ☐ Aplinka (patalpos, erdvės)
- ☐ Socialinė pagalba
- ☐ Niekas
- ☐ Neturiu nuomonės
- ☐ Kita

13. Ar Jums patinka mūsų progimnazijos logotipas?



- ☐ Taip, labai patinka
- ☐ Nei geras/nei blogas
- ☐ Ne, nepatinka
- ☐ Reiktų atnaujinti
- ☐ Neturiu nuomonės
- ☐ Kita

2 PRIEDAS

Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimo anketos klausimynas (2019)

Esu Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės www.sietuvos.vilnius.lm.lt administratorė ir nuo 2017 m. Mykolo Romerio universiteto, komunikacijos ir kūrybinių technologijų programos magistrantūros VI kurso studentė. Atlieku Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainės kokybės vertinimo tyrimą. 2018 m. rugsėjo mėn. buvo atnaujinta progimnazijos interneto svetainė, todėl tyrimo tikslas yra išsiaiškinti, kaip vartotojai vertina atnaujintą puslapį, nustatyti trūkumus ir privalumus, o tyrimo išvados bus panaudotos svetainės tobulinimui. Tyrime kviečiami dalyvauti visi mokyklos bendruomenės nariai: darbuotojai, mokytojai ir tėvai. Garantuojamas Jūsų anonimiškumas bei konfidencialumas. Dėkoju už Jūsų atsakymus bei skirtą laiką.

1. Esu:
- ☐ Administracijos darbuotojas
- ☐ Pedagogas
- ☐ Vienas iš tėvų (globėjų)
- ☐ Kita

2. Kaip dažnai lankotės Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos interneto svetainėje www.sietuvos.vilnius.lm.lt
- ☐ 1 kartą per savaitę ir dažniau
- ☐ 2-3 kartus per savaitę
- ☐ Kartą per mėnesį
- ☐ Rečiau nei kartą per mėnesį
- ☐ Nesilankau

---

3. Jei atsakėte "Nesilankau" peržiūrėkite svetainę www.sietuvos.vilnius.lm.lt ir atsakykite į šiuos klausimus. (keli galimi atsakymai) (pasirenkamas klausimas)

---

4. Ar svetainėje lengvai randate Jums aktualią informaciją?
- ☐ Taip, dažniausiai lengvai randu
- ☐ Ne, kartais paieška užtrunka
- ☐ Neturiu nuomonės
- ☐ Kita

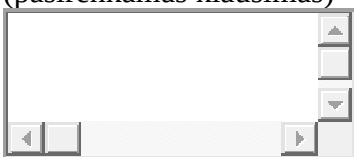
---

5. Kaip vertinate informacijos kokybę svetainėje?

	Visiškai nesutinku	Nesutinku	Nei sutinku/nei nesutinku	Sutinku	Visiškai sutinku

Informacija aktuali	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija nuolat atnaujinama	☐	☐	☐	☐	☐
Informacija tenkina mano lūkesčius	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos turinys kokybiškas	☐	☐	☐	☐	☐

6. Kokios informacijos pasigendate šioje interneto svetainėje? (pasirenkamas klausimas)



7. Ar Jums patogi svetainės navigacija, t. y., ar lengvai randate Jums reikalingas skiltis, nuorodas ir t. t.?

	Labai sunkiai	Sunkiai	Nei sunkiai/nei lengvai	Lengvai	Labai lengvai	Neturiu nuomonės
Reikalingą informaciją surandu	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8. Kaip įvertintumėte progimnazijos svetainės www.sietuvos.vilnius.lm.ltdizainą, kokybę, naudojimosi patogumą (1- labai blogai, 2 - blogai, 3 - nei gerai/nei blogai, 4 - gerai, 5- labai gerai)

	1	2	3	4	5	Neturiu nuomonės
Dizainą	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Informacijos kokybę svetainėje	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Naudojimosi patogumą	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Ką siūlytumėte mokyklos interneto svetainės pagerinimui? (pasirenkamas klausimas)



VILNIAUS „SIETUVOS" PROGIMNAZIJA

Savivaldybės biudžetinė įstaiga, Taikos g. 47, 05260 Vilnius, tel. / faks. (8 5) 247 5280, el. p. rastine@sietuvos.vilnius.lm.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190008784

Mykolo Romerio universitetui

SUTIKIMAS
2018-01-07

Sutinku, kad Mykolo Romerio universiteto, komunikacijos ir kūrybinių technologijų programos magistrantūros V kurso studentė Solveiga Radzevičienė atliktų Vilniaus „Sietuvos" progimnazijos bendruomenės narių: darbuotojų, mokytojų ir mokinių tėvų (globėjų) apklausą, skirtą įvertinti progimnazijos interneto svetainės kokybę.

Direktorė Daina Valackienė

VILNIAUS „SIETUVOS" PROGIMNAZIJA

Savivaldybės biudžetinė įstaiga, Taikos g. 47, 05260 Vilnius, tel. / faks. (8 5) 247 5280, el. p. rastine@sietuvos.vilnius.lm.lt.
Duomenys kaupiami ir saugomi Juridinių asmenų registre, kodas 190008784

Mykolo Romerio universitetui

SUTIKIMAS
2019-01-19

Sutinku, kad Mykolo Romerio universiteto, komunikacijos ir kūrybinių technologijų programos magistrantūros VI kurso studentė Solveiga Radzevičienė atliktų Vilniaus „Sietuvos" progimnazijos bendruomenės narių: darbuotojų, mokytojų ir mokinių tėvų (globėjų) apklausą, skirtą įvertinti progimnazijos interneto svetainės kokybę po jos atnaujinimo darbų.

Direktorė Daina Valackienė

Forma patvirtinta Mykolo Romerio universiteto
Senato 2012 m. lapkričio d. nutarimu Nr.1SN-

PATVIRTINIMAS APIE ATLIKTO DARBO SAVARANKIŠKUMĄ

2019-04-23
Vilnius

Aš, Mykolo Romerio universiteto (toliau – Universitetas),

Komunikacijos instituto, komunikacijos ir kūrybinių technologijų studijų
(fakulteto / instituto, programos pavadinimas)

Studentas (-ė) Solveiga Radzevičienė,
(vardas, pavardė)

patvirtinu, kad šis rašto darbas / bakalauro / magistro baigiamasis darbas

„Interneto svetainės kokybės vertinimas ir modernizavimas: Vilniaus „Sietuvos“ progimnazijos atvejis“:

1. Yra atliktas savarankiškai ir sąžiningai;
2. Nebuvo pristatytas ir gintas kitoje mokslo įstaigoje Lietuvoje ar užsienyje;
3. Yra parašytas remiantis akademinio rašymo principais ir susipažinus su rašto darbų metodiniais nurodymais.

Man žinoma, kad už sąžiningos konkurencijos principo pažeidimą – plagijavimą studentas gali būti šalinamas iš Universiteto kaip už akademinės etikos pažeidimą.

_____ Solveiga Radzevičienė
(parašas) *(vardas, pavardė)*