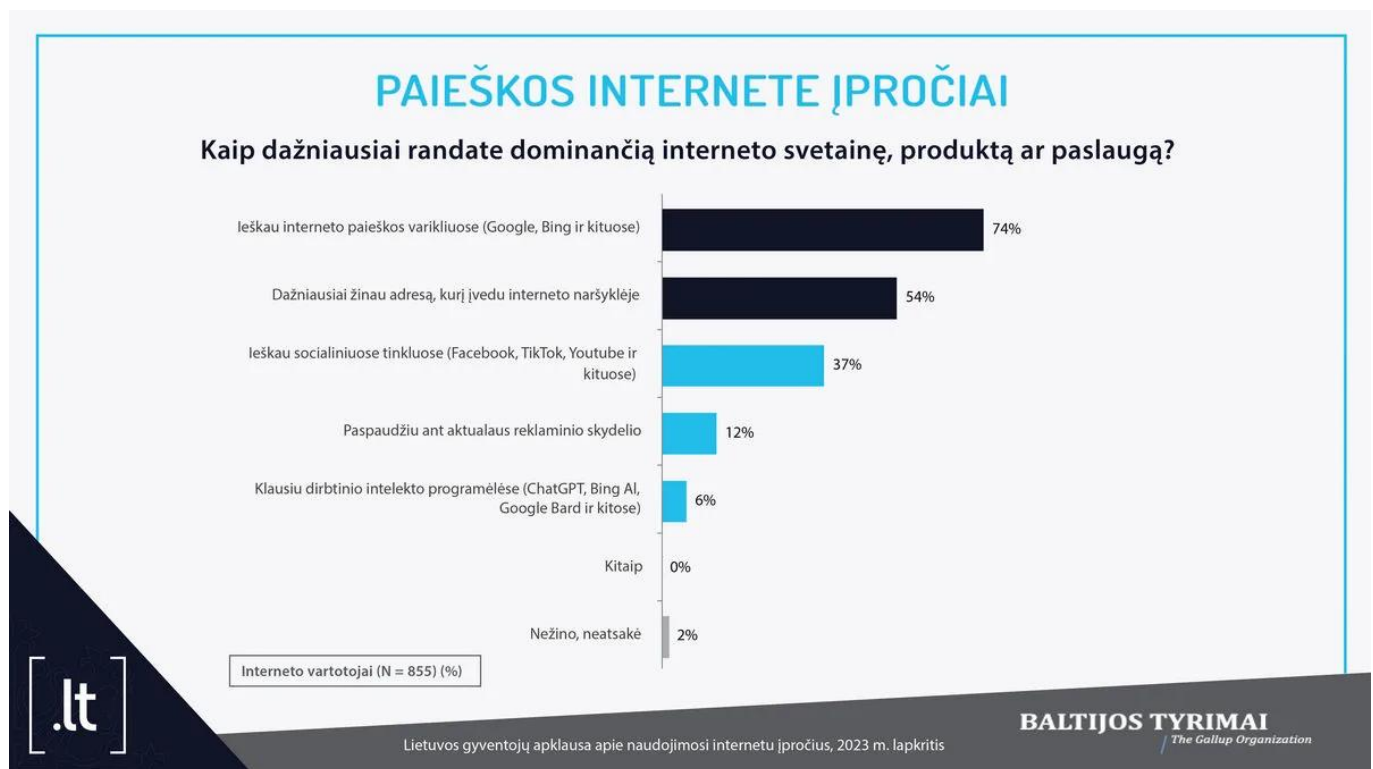


Net 39 proc. vyresnių nei 50 m. Lietuvos gyventojų visai nesinaudoja internetu, o dažniausi lietuvių naudojimosi internetu tikslai – informacijos paieška interneto svetainėse, jungimasis prie socialinių tinklų ir naujienų skaitymas portaluose.

Daugiau kaip pusė lietuvių, norėdami pasiekti turinį internete, žino adresą – domeną, tačiau rašydami domeno vardą net 70 proc. mūsų šalies gyventojų švepluoja nenaudodami savitųjų lietuvių kalbos raidžių.

Tai paaiškėjo visuomenės nuomonės ir rinkos tyrimų kompanijai „Baltijos tyrimai“ 2023 m. lapkričio mėn. Kauno technologijos universiteto (KTU) Interneto paslaugų centro DOMREG užsakymu atlikus Lietuvos gyventojų apklausą apie naudojimosi internetu įpročius.

Nors dirbtiniu intelektu paremti produktai populiarėja, tačiau ieškodami informacijos tik 6 proc. lietuvių klausia dirbtinio intelekto programėlėse („ChatGPT“, „Bing AI – Copilot“, „Google Bard – Gemini“ ir kt.). Socialinius tinklus („Facebook“, „TikTok“, „Youtube“ ir kt.) ieškodami informacijos renka 37 proc. apklaustųjų ir absoliuti dauguma – 74 proc. – ieško informacijos interneto paieškos varikliuose („Google“, „Bing“ ir kt.).



„Google“ - pirmas informacijos šaltinis

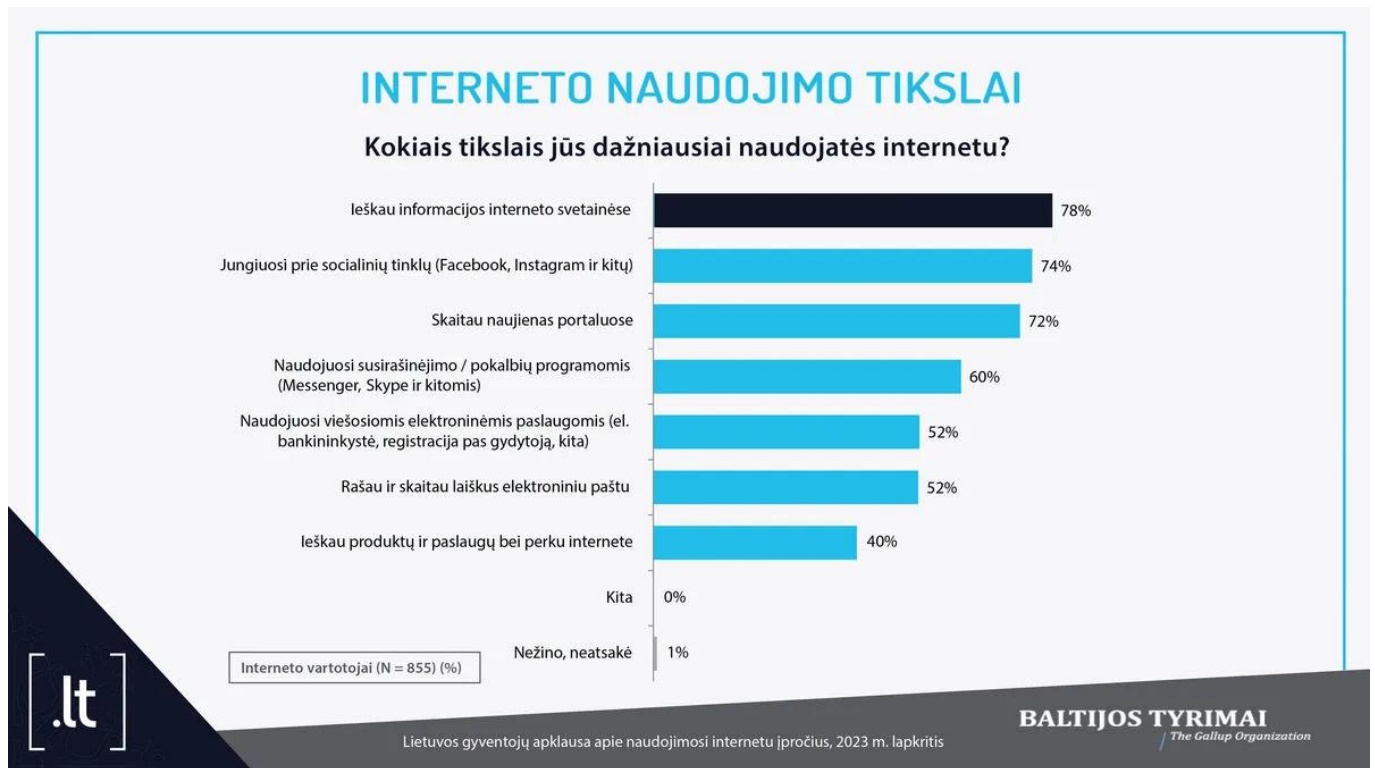
Kauno technologijos universiteto (KTU) Interneto paslaugų centro DOMREG vadovas Tomas Mackus nesistebi, kad didesnė dalis žmonių pirmiausia informacijos ieško interneto paieškos varikliuose, o ne socialiniuose tinkluose ar dirbtinio intelekto programėlėse. Be to, žmonės yra linkę lankytis jau žinomose interneto svetainėse ar el. parduotuvėse tiesiogiai įvesdami domeną interneto naršyklėje.

„Socialiniai tinklai skirti dalintis pokyčiais gyvenime, patyrimais ar mintimis su draugais. Tai momentinė nuotrauka ar konkrečios dienos atspindys. Interneto svetainės yra skirtos susistemintos informacijos publikavimui ir verslo pristatymui. Tai turbūt esminis interneto svetainių skirtumas nuo socialinių tinklų.

Vertinant tai, kad daugiau nei pusė lietuvių žino domeną ir interneto svetainę pasiekia ją įvesdami naršyklėje, reiktų pažiūrėti, kaip elgiamės realiame gyvenime. Jeigu žinome, kokiam prekybos centre galime rasti prekę, tiesiai ten važiuojame.

Lygiai taip pat elgiamės internete – jeigu žinome domeną, įrašome į interneto naršyklės adreso laukelį ir pasiekiame el. parduotuvę. Jeigu nežinome, tuomet ieškome paieškos sistemose. Tad domeno svarba labai didelė – tai lyg adresas, padedantis greitai surasti.

Mąstant apie tai, kodėl žmonės dar neišprato naudotis dirbtiniu intelektu paremtais pokalbių robotais, reiktų įvertinti faktą, kad nemokama „ChatGPT“ versija nesiremia naujausiais šaltiniais. Mus visada domina, kas yra šiuo metu, kai ieškome konkrečios prekės ar paslaugos. Manau, dirbtinio intelekto robotai populiarės, tačiau nepakeis interneto paieškos variklių, o papildys vieni kitus“, – prognozuoja T. Mackus.



Senjorus kamuoja skaitmeninė atskirtis

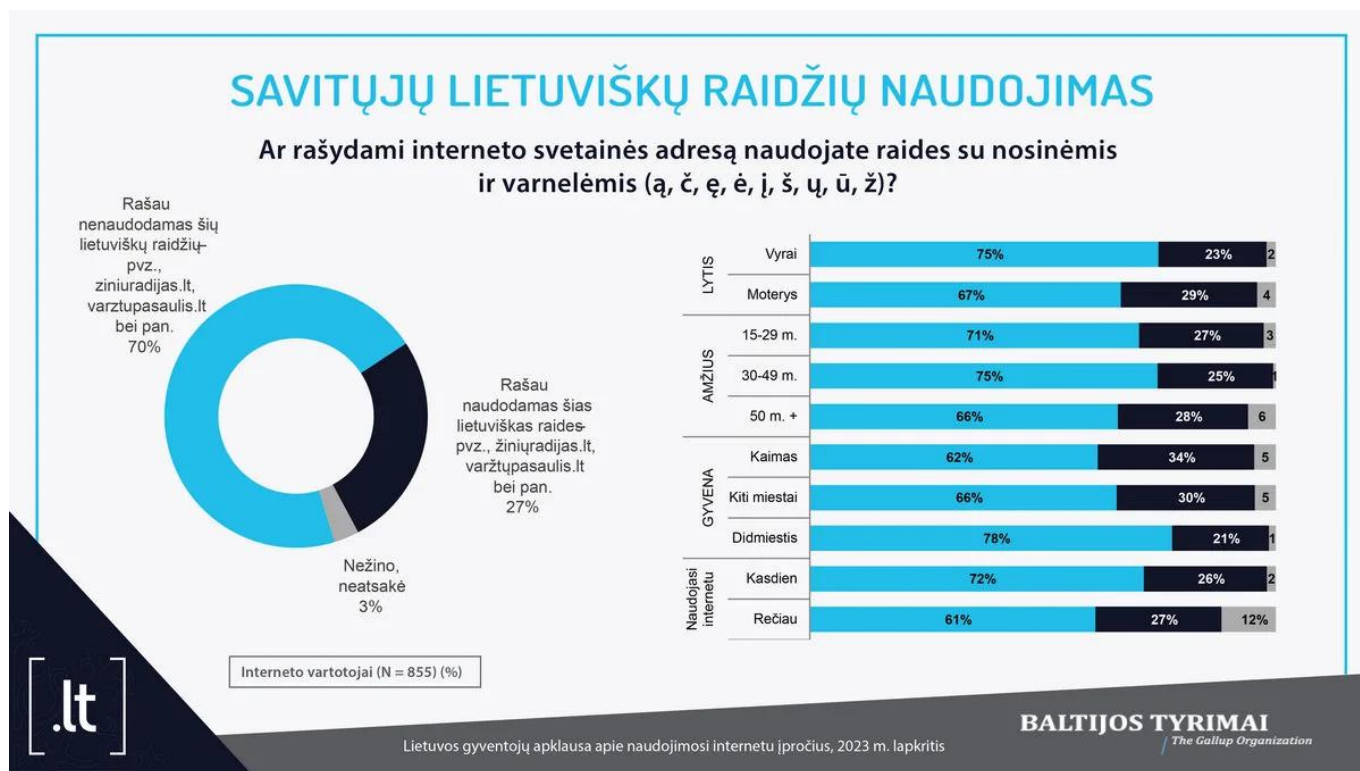
Nors jaunimas iki 29 m. amžiaus internetą Lietuvoje naudoja itin aktyviai – kasdien prie tinklo jungiasi 97 proc. jaunuolių ir vos 1 proc. visai nesinaudoja internetu, tačiau vyresnių nei 50 m. asmenų amžiaus grupėje visai nesinaudojančių internetu skaičius siekia 39 proc., dar 14 proc. šios amžiaus grupės asmenų internetu naudojasi rečiau, parodė „Baltijos tyrimų“ atlikta apklausa. Taip pat interneto vartojimas kaimiškose vietovėse ir rajonų centruose yra mažesnis nei Lietuvos didmiesčiuose.

Pasak T. Mackaus, mažas senjorų kompiuterinis raštingumas ir naudojimasis internetu apriboja galimybę tiek bendrauti su artimaisiais, tiek gauti informaciją ar el. paslaugas.

„Skaitmeninės atskirties problema ypatingai opi, nes daug paslaugų yra skaitmenizuojama, verslai taupydami kaštus nori atsisakyti žmogaus fizinio darbo ir paslaugas automatizuoti. Tačiau yra žmonių, kurie būdami jauni ir didžiąją dalį gyvenimo nesinaudojo internetu, todėl jiems dabar sunku prie to adaptuotis. Gerai, jeigu senyvas žmogus turi vaikų, kurie gali padėti. Kai kalba eina apie jautrius dalykus – naudojimąsi elektroninės bankininkystės paslaugomis, senjorams ypatingai sunku. Juk jeigu tu nesupranti, kaip tai veikia, tu tuo tikrai nesinaudosi ir nesijausi komfortabiliai“, – teigia KTU atstovas.

Pašnekovo teigimu, sumažinti skaitmeninę senjorų atskirtį galėtų padėti dirbtinis intelektas, kuris leistų senjorams lengviau bendrauti su sistemomis, naudoti žmogiškąją kalbą ir gauti reikalingą informaciją. Didesnės pastangos mokant senjorus kompiuterinio raštingumo taip pat pagerintų situaciją.

„Dalis senjorų ypatingai aktyvūs, turi kuo pasidalinti, yra sukaupę unikalios gyvenimo patirties, rašo memuarus, knygas, domisi rankdarbiais. Ypatingai džiugu, kai į pensiją išėję žmonės yra aktyvūs socialinių iniciatyvų ir įvairių kultūrinių renginių dalyviai. Į bendruomenes susibūrę senjorai registruoja domenų ir kuria interneto svetaines savo krašto istorijai bei papročiams išsaugoti, istorinėms vietoms pristatyti. Tikiu, kad atsiras daugiau asmeninių svetainių, pristatančių įdomias gyvenimo istorijas. Juk užregistruoti domeną ir sukurti interneto svetainę galima be programavimo žinių, pakanka tik kiek didesnio kompiuterinio raštingumo“, – pastebi T. Mackus.



Šveplavimo įprotis nesitraukia

Kita problema, kurią atskleidė „Baltijos tyrimų“ atlikta Lietuvos gyventojų apklausa apie naudojimosi internetu įpročius – šveplavimas. Atsakydami į klausimą, ar rašydami interneto svetainės adresą naudoja raides su nosinėmis ir varnelėmis (ą, č, ę, è, į, š, ū, ū, ž), net 70 proc. respondentų pažymėjo, kad šių lietuviškų raidžių vengia, ir tik 27 proc. rašo domeno

vardus taisyklingai, pvz. gražus-vardas.lt.

Apklaustos duomenimis, taisyklingai rašyti domeno vardus yra labiau linkę kaimiškose vietovėse (34 proc.) ir rajonų centruose (30 proc.) gyvenantys lietuviai, kur kas mažiau – didmiesčių (21 proc.) gyventojai.

Lietuvos kompiuterininkų sąjungos Lokalizavimo sekcijos vadovas, KTU DOMREG rinkodaros ir komunikacijos specialistas Vaidotas Jakuška mano, kad šveplavimo įprotis nesitraukia dėl vis dar nepakankamos daugiakalbei terpei pritaikytų domenų vardų (*angl. Internationalized domain name, IDN*) infrastruktūros plėtros ir susiformavusios ydingos vartotojų elgsenos, kuri keičiasi pernelyg lėtai.

„Nors techninė galimybė registruoti .lt domeno vardus su diakritinėmis raidėmis buvo sudaryta 2004 metais, per praėjusius 20 metų nepavyko išplėtoti IDN domenams draugiškos infrastruktūros visose grandyse – nėra pritaikyta visa programinė įranga (internetu naršyklės, elektroninio pašto programos ir kt.) ir kitos informacinės sistemos. Dėl šios priežasties norintys naudoti taisyklingą lietuvišką domeną susiduria su nepatogumu, kai taisyklingą domeno vardą yra priversti perkoduoti į serveriams bei vartotojo programinei įrangai suprantamą atitikmenį (*punycodę*), t. y. vietoje gražus-vardas.lt privalo rašyti xn--graus-vardas-pyc.lt ir tokį pat matyti socialiniuose tinkluose, kai kuriose interneto naršyklėse, informacinėse sistemose. Akivaizdu, kad šis nepatogumas atbaido nuo tokių domenų naudojimo ir priverčia tęsti ydingą šveplavimo įprotį“, – esminę šveplavimo priežastį įvardija V. Jakuška.

Pasak pašnekovo, domenai su savitosiomis lietuviškomis raidėmis turėtų būti to paties asmens lygiagrečiai įkuriami švepliams jų atitikmenims siekiant didesnės domeno apsaugos, vengiant painiavos ir ginčų dėl klaidinamo domenų vardų panašumo su kitam asmeniui priklausančiu domenu vien dėl panašios rašybos. Nors tokius domenus pilnavertiškai naudoti vis dar sudėtinga, tačiau galima padaryti nukreipimą į šveplą domeno atitikmenį.

„Jeigu tokios interneto svetainės kaip kupolė.lt ir kupole.lt yra akivaizdžiai skirtingos, vartotojo neklaidinančios, tai vėdinimas.lt ir vedinimas.lt, svarstyklės.lt ir svartyklės.lt, bitėms.lt ir bitems.lt yra tokį patį arba labai panašų verslą pristatančios interneto svetainės, todėl vartotoją gali suklaidinti. Kaip rodo apklaustos duomenys, beveik trečdalis domenų vardus rašo taisyklingai, todėl IDN domeno neturėjimas gali reikšmingai sumažinti interneto svetainės lankomumą ir reklamos efektyvumą“, – įspėja rinkodaros ir komunikacijos specialistas V. Jakuška.

Nejaučia skirtumo tarp domeno ir prekių ženklo

Atliekant Lietuvos gyventojų apklausą apie naudojimosi internetu įpročius, respondentų buvo klausiama, kur ir kaip dažniausiai jie rašo interneto svetainės adresą. 58 proc. lietuvių teigė rašantys adresą interneto paieškos variklio („Google“, „Bing“ ir kt.), dar 8 proc. bet kuriame laukelyje atsidarius interneto naršyklę ir tik 32 proc. lietuvių domeną rašo tam specialiai skirtame interneto naršyklės adreso laukelyje. Net 55 proc. apklaustųjų teigia, kad norėdami pasiekti norimą interneto svetainę rašo tik prekių ženklą ir 39 proc. respondentų teigia rašantys visą domeną, t. y. jo vardą su .lt dalimi.

„Registruojant domeną rekomenduojama, kad jo vardas sutaptų su prekių ženklu, dėl ko lengviau būtų galima rasti interneto svetainę, tačiau neretai domeno pasirinkimas nebūna sąmoningas – prekių ženklų savininkai pasirenka tiek kitokį domeno vardą, tiek kitą aukščiausio lygio domeną, ypač tais atvejais, kai norimame aukščiausio lygio domene vardas yra užimtas. Dėl šios priežasties didelė dalis lankytojų interneto svetainę pasiekia ne įvesdami tikslų domeną, sutampantį su prekių ženklu, o įrašę prekių ženklą į interneto paieškos variklį ir gavę paieškos rezultatus. Tokiu būdu kartais nukeliamą į suklastotas arba konkurentų interneto svetaines“, – pastebi V. Jakuška.

Tiek verslas, tiek vartotojai būtų saugesni, jeigu interneto svetainėms pasiekti naudotų domeną, kurio vardas sutaptų su prekių ženklu, ir jį visą įvestų į interneto naršyklės adreso laukelį. Tai ypač svarbu nuolatiniais apsilankymams bei jungiantis prie banko ir kitų jautrių sistemų.

Svarbiausia lietuviams – telefono numeris ir el. paštas

Vertinant lietuvių naudojimosi internetu įpročius įdomu žinoti, kiek yra svarbūs pastovūs, nekeičiami asmeniniai kontaktai internete: mobiliojo telefono numeris, el. pašto adresas, socialinio tinklo paskyra ir domenas. 70 proc. apklaustųjų mano, kad telefono numeris yra labai svarbus, 27 proc. – greičiau svarbus. Elektroninio pašto adresas labai svarbus pasirodė 57 proc. lietuvių, greičiau svarbus – 32 proc., 5 proc. – greičiau nesvarbus, 3 proc. – visai nesvarbus. Socialinio tinklo paskyra 40 proc. lietuvių yra labai svarbi, 40 proc. – greičiau svarbi, 11 proc. – greičiau nesvarbi, dar 4 proc. – visiškai nesvarbi. Domenas tik 34 proc. lietuvių yra labai svarbus, 36 proc. – greičiau svarbus, 15 – greičiau nesvarbus, o 6 proc. visai nesvarbus.

T.Mackus įsitikinęs, kad telefono numeris lietuviams yra labiausiai svarbus, nes tai įprasta komunikacijos priemonė, kurią turi kone visi.

„Telefonus turi kiekvienas, todėl telefono numeris visiems yra labai svarbus. El. pašto naudotojų yra šiek tiek mažiau, todėl el. pašto adreso svarba mažesnė. Galvodami apie el.

pašto adreso svarbą, turėtume eliminuoti pačius jauniausius asmenis, kurie neturi formalaus bendravimo santykių, dar nedirba, naudoja labiau socialinius tinklus. Senjorams, kurie iš darbo rinkos išėję ir formalių santykių susirašinėjimui el. paštu turi mažiau, tai taip pat mažiau svarbi komunikacijos priemonė nei telefonas. Savo domeną asmeninėms reikmėms turi dar mažiau žmonių – tik apie 100 tūkst. fizinių asmenų yra registravę .lt domeną ir ne visi jį naudoja. Kol domenas nesusietas su el. paštu, tol jo svarbumas bus mažesnis. Pradėjus naudotis su unikaliu domenu susieto el. pašto adresu, domeno svarba išauga“, – aiškina T. Mackus.

Kaip rodo apklausos duomenys, tik 16 proc. lietuvių el. pašto adresui turi savo unikalų domeną ir naudojami mokamomis paslaugų teikėjo pašto serverio paslaugomis. Dauguma – 70 proc. – apklaustųjų turi viešojo tiekėjo paskyrą ir naudoja nemokamą pašto paslaugą, pvz., adresas@gmail.com. Maža dalis – 3 proc. – teigė naudojančios darbovietės ar artimųjų el. pašto adresą, 8 proc. atsakė visai nesinaudojančios el. paštu.

Didelis nemokamos el. pašto paslaugos vartojimas turėtų būti paaiškinamas ekonomine logika. Viešo el. pašto tiekėjas jau daug metų teikia šią paslaugą neatlygintinai, bent jau tiesiogiai mokėti žmogui už el. pašto dėžutę nereikia. Tačiau tokiu atveju vartotojas aukoja savo nepriklausomybę nuo paslaugos teikėjo, kuris kaip atlygį už nemokamą pašto dėžutę dažniausiai renka informaciją apie vartotoją ir bruka reklamą.

Vartotojas turėtų suprasti, kad bet kada el. pašto paslaugų teikėjui pakeitus sąlygas, jis būtų priverstas keisti pašto dėžutės adresą arba tektų susitaikyti su naujomis sąlygomis. Šiuo metu Lietuvoje populiariausia nemokama „Gmail“ pašto paslauga gali tapti mokama kaip jau iš dalies atsitiko su „Facebook“ socialiniu tinklu. Tuomet visas nemokamos paslaugos žavesys būtų prarastas, o kas blogiau – savo el. pašto adresą, kuris naudoja ne nuosavą vartotojo domeną, o paslaugos teikėjo turimą domeną, perkelti pas kitą el. pašto paslaugos teikėją nebūtų įmanoma.

„Kai naudoji savo unikalų domeną, turimą el. pašto dėžutę gali perkelti pas kitą pasirinktą elektroninio pašto paslaugų teikėją, kurio sąlygos yra priimtinos. Naudojantis nemokama paslauga, domenas yra ne tavo, el. pašto adresas tau nepriklauso“, – rizikas įvardija T. Mackus.

Lietuvos gyventojų apklausą apie naudojimosi internetu įpročius KTU Interneto paslaugų centro DOMREG užsakymu 2023 metų lapkričio mėnesį atliko bendra Lietuvos ir Didžiosios Britanijos rinkos ir visuomenės nuomonės tyrimų kompanija „Baltijos tyrimai“.

Apklausa buvo atliekama kaip Lietuvos nacionalinio barometro dalis. Iš viso apklausti 1088

Lietuvos gyventojai 109 atrankos taškuose. Apklausoje buvo išskirti ir analizuojami internetu besinaudojantys gyventojai (855 respondentai, kas sudaro 78 procentus nuo bendros respondentų imties).

Tyrimo rezultatai atspindi 15 metų ir vyresnių amžiaus Lietuvos interneto vartotojų nuomonę pagal lytį, amžių, išsimokslinimą, gyvenvietės tipą. Rezultatų paklaida tokio dydžio imčiai neviršija plus minus 3.4 proc.

