

# VIEŠŪJŲ KOMPIUTERIŲ TINKLŲ (INTERNETO) PRIEIGOS PASLAUGAS TEIKIANČIŲ ASMENŲ APKLAUSOS REZULTATŲ APŽVALGA

2020 m. liepos 24 d.  
Vilnius

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (toliau – RRT) įgyvendindama Lietuvos Respublikos nepilnamečių apsaugos nuo neigiamo viešosios informacijos poveikio įstatymo (toliau – Įstatymas) 7 straipsnio 3 dalyje pavestas funkcijas, 2019 m. ir 2020 m. vykdė viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugas teikiančių asmenų apklausas. Apžvalgoje pateikiami išsamūs 2020 m. atliktos apklausos rezultatai ir 2020 bei 2019 m. apklausų rezultatų palyginimas.

## 1. Apklausos tikslai:

1.1. surinkti informaciją iš viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugas teikiančių asmenų (toliau – Paslaugų teikėjai) apie interneto turinio filtravimo priemonių naudojimą;

1.2. atlikti surinktos informacijos analizę apie naudojamą filtravimo priemones ir įvertinti, kaip Paslaugų teikėjai įgyvendina reikalavimą užtikrinti RRT aprobuotų žalingo interneto turinio, darančio neigiamą poveikį nepilnamečiams, filtravimo priemonių (toliau – privalomosios filtravimo priemonės) įdiegimą ir veikimą;

1.3. įvertinus gautus rezultatus, priimti atitinkamus sprendimus dėl privalomųjų filtravimo priemonių naudojimo efektyvumo didinimo;

1.4. priminti Paslaugų teikėjams apie pareigą užtikrinti privalomųjų filtravimo priemonių įdiegimą ir veikimą bei paskatinti Paslaugų teikėjus teikti neaprobuotas interneto turinio filtravimo priemones (toliau – neaprobuotos filtravimo priemonės) RRT aprobavimui.

## 2. Apklausos tikslinė grupė ir atlikimo būdas

2019 m. vasario – kovo mėn. ir 2020 m. kovo – balandžio mėn. RRT atliko Paslaugų teikėjų apklausas. Klausimynai (priedas Nr. 1 ir priedas Nr. 2) buvo sudaryti naudojant *google.com/forms* įrankį. Paslaugų teikėjams el. paštu buvo pateiktos klausimyno nuorodos. Pasirinkta apklausti bendrojo ugdymo įstaigas (pradines mokyklas, pagrindines mokyklas, progimnazijas, gimnazijas, vaikų ir jaunimo dienos centrus, verslo bei profesinio rengimo centrus) (toliau – ugdymo įstaigos), viešąsias bibliotekas, elektronikos prekybos centrus. Informacija apie privalomasias filtravimo priemones ir šių priemonių naudojimo privalomumą kartu su prašymu užpildyti 2020 m. klausimyną

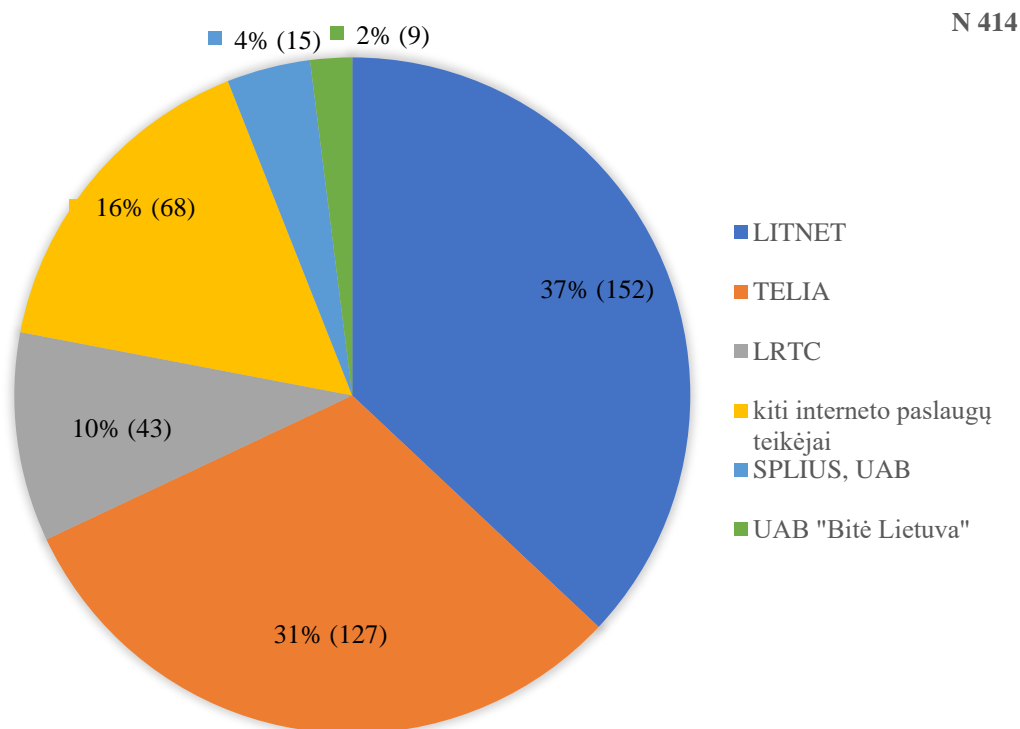
ugdymo įstaigoms pateikta Nacionalinei švietimo agentūrai (toliau – NŠA), kuri šią informaciją persiuntė ugdymo įstaigoms, o bibliotekas informacija pasiekė per centrinės viešąsias bibliotekas.

2020 m. klausimyną buvo galima pildyti internetu nuo 2020 m. kovo 13 d. iki balandžio 10 d. Apklausoje dalyvavo 414 Paslaugų teikėjų (toliau – respondentai), t. y. net 2,3 karto daugiau nei 2019 m. (173) rengtoje apklausoje. Šiais metais atliktoje apklausoje aktyviausiai dalyvavo ugdymo įstaigos (398) – 96 proc. respondentų, o 2019 m. ugdymo įstaigos sudarė 68 proc. respondentų (118).

### 3. Apklausoje rezultatų apžvalga

2020 m. aktyviausi respondentai buvo iš Vilniaus (114), Kauno (81), Klaipėdos (43) ir Šiaulių (43) apskričių.

2020 m. apklausoje dalyvavę respondentai nurodė, koks interneto paslaugų teikėjas jų įstaigai teikia interneto paslaugas (1 pav.). Dauguma respondentų pažymėjo, jog interneto paslaugas teikia LITNET KTU Techninis centras (toliau – LITNET), Telia Lietuva, AB (toliau – TELIA) ir Akcinė bendrovė Lietuvos radijo ir televizijos centras (toliau – LRTC), kartu jie interneto paslaugas teikia 78 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų.

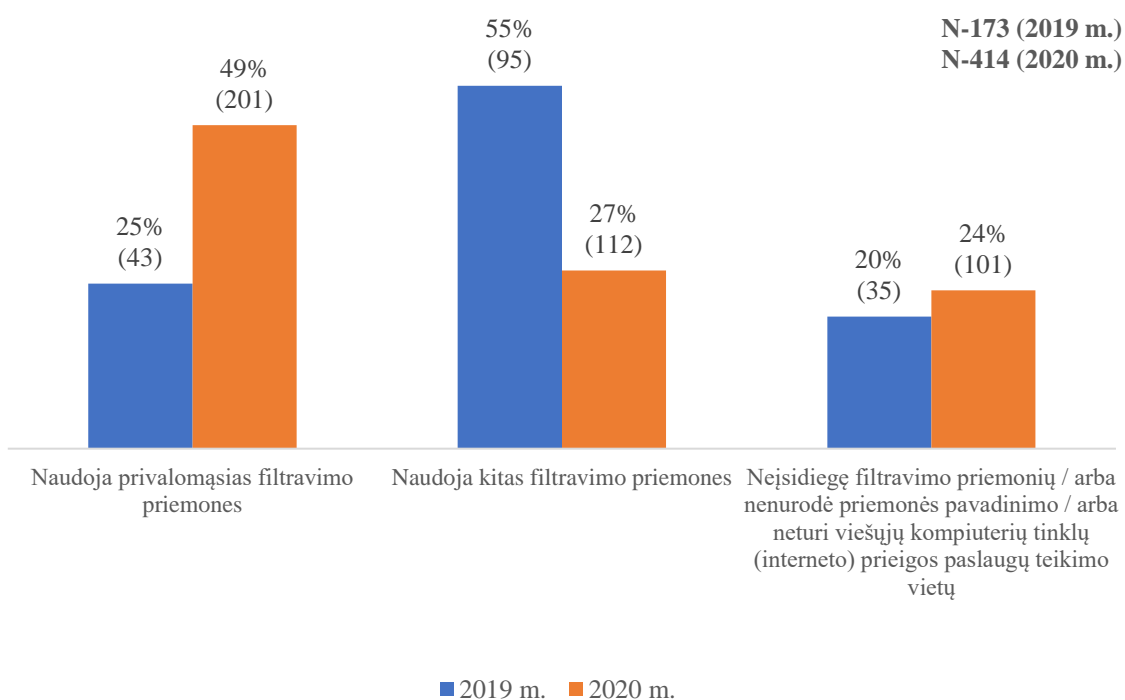


1 pav. Interneto paslaugų teikėjai

Iš visų 2020 m. apklausoje dalyvavusių respondentų didžioji dauguma, t. y. 49 proc., yra įsidieę ir naudoja privalomasias filtravimo priemones, 27 proc. respondentų yra įsidieę neapbruotas filtravimo priemones, o 14 proc. nenaudoja jokių filtravimo priemonių. 10 proc. dalyvavusių apklausoje atsakė neturintys viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugų teikimo vietų, kuriose lankosi nepilnamečiai (2 pav.).

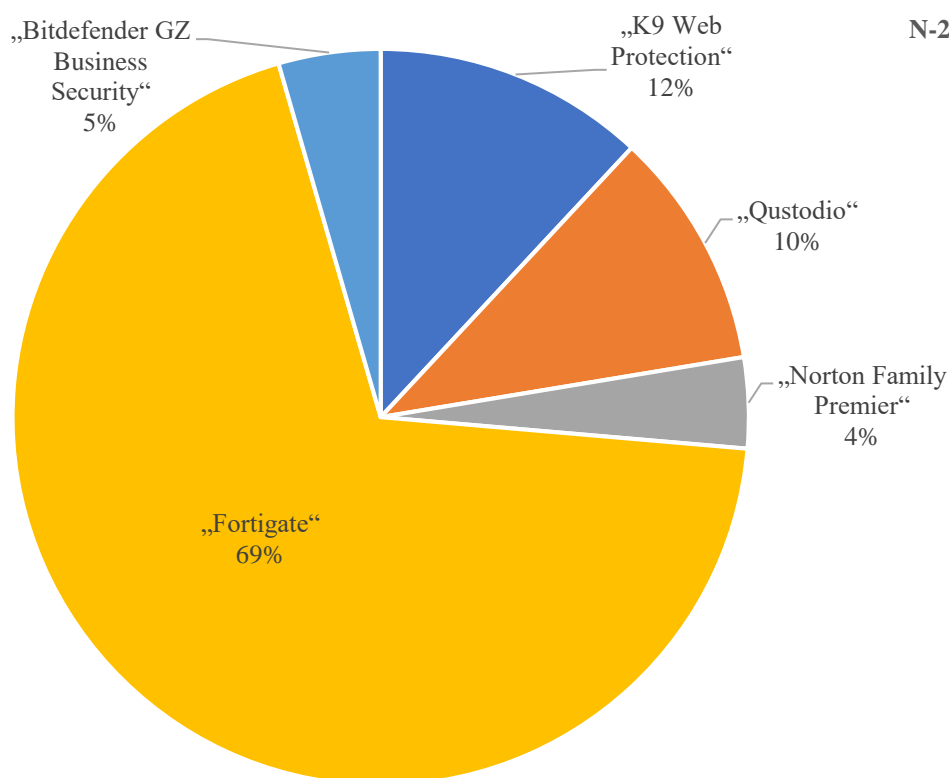
**Lyginant 2020 m. ir 2019 m. apklausų rezultatus, pastebima, kad privalomasias filtravimo priemones šiais metais naudoja 24 procentiniais punktais daugiau respondentų nei pernai, o respondentų, kurie naudoja neapbruotas filtravimo priemones, skaičius sumažėjo 28 procentiniais punktais.**

Taip pat 5 procentiniais punktais padaugėjo respondentų, kurie atsakė neturintys viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugų teikimo vietų, kuriose gali lankytis nepilnamečiai.



2 pav. Filtravimo priemonių naudojimas / nenaudojimas

201 respondentas teigia, jog yra įsidieęs ir naudoja privalomasias filtravimo priemones (3 pav.). Iš šio skaičiaus net 139 (69 proc.) naudoja „FortiGate“ su UTM Unified Threat Management“ programine įranga (toliau – „Fortigate“) (filtravimo paslaugą teikia internetu paslaugų teikėjas), 24 (12 proc.) naudoja „K9 Web Protection“, 21 (10 proc.) naudoja „Qustodio“, 9 (5 proc.) – „Bitdefender GZ Business Security“.



3 pav. Privalomųjų filtravimo priemonių naudojimas 2020 m.

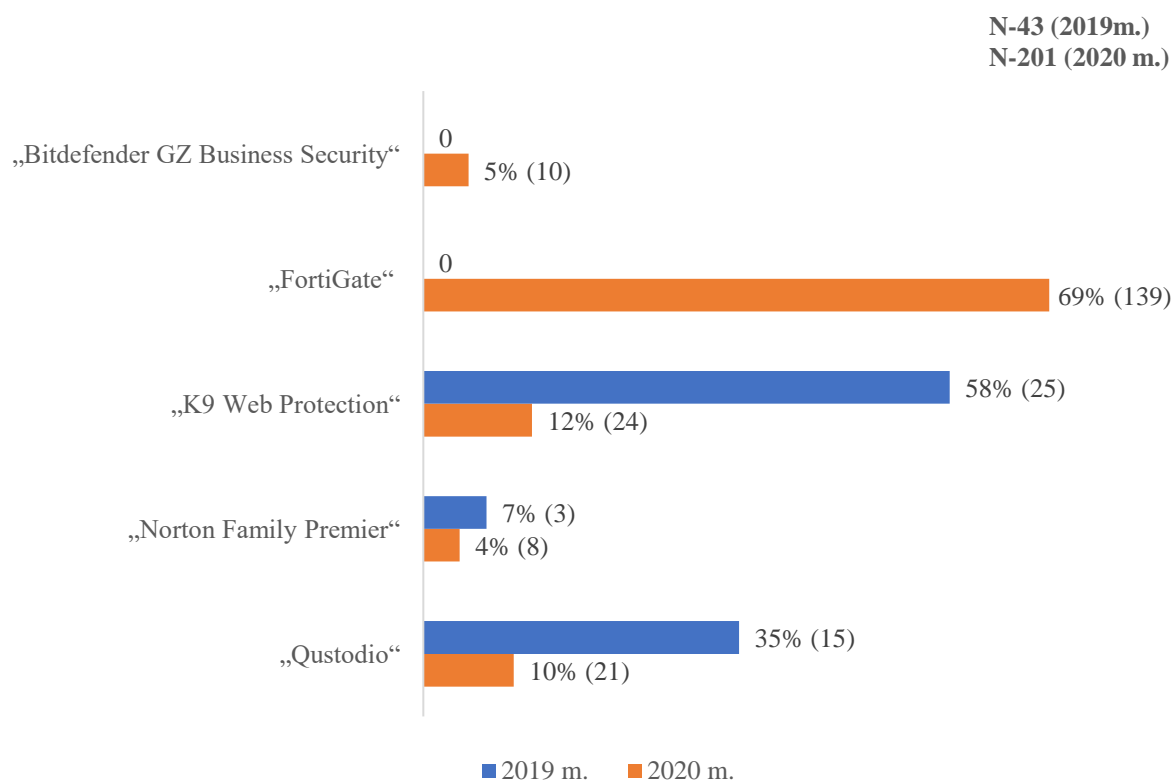
2020 m. populiariausia privalomoji filtravimo priemonė buvo „FortiGate“. 2019 m. vykdant respondentų apklausą, ši filtravimo priemonė dar nebuvo aprobuota RRT ir ja naudojami tik 6 proc. visų respondentų. 2019 m. kovo mėn. RRT gavo LITNET ir TELIA prašymus aprobuoti interneto turinio filtravimo priemonę „FortiGate“ ir po atlikto vertinimo ją aprobavo. Aktyvus interneto paslaugų teikėjų šios priemonės populiarinimas ir RRT aprobavimas lėmė, kad šia privalomąja filtravimo priemone dabar naudojami 69 proc. apklausos dalyvių, įsidięusių privalomasias filtravimo priemones.

Kartu svarbu paminėti, kad 2019 m. spalio mėn. LITNET pasirašė susitarimą su TELIA ir LRTC, kuriame numatyta, jog kai ugdymo įstaiga pasirašo sutartį su vienu iš aukščiau nurodytų interneto paslaugų teikėjų, ugdymo įstaigai ir toliau teikiama LITNET interneto paslauga kartu su žalingo interneto turinio filtravimu.

Lyginant šių metų apklausos duomenis su apklausos rezultatais, gautais 2019 m., pastebimas ženklus 46 procentiniais punktais privalomosios filtravimo priemonės „K9 Web Protection“ naudojimo mažėjimas. Viena iš priežasčių yra ta, kad nuo 2019 m. balandžio mėn. „K9 Web Protection“ filtravimo priemonės gamintojas nebeatnauja ir oficialiai iš gamintojo svetainės jos įsidięti nebegalima.

Po 2019 m. įvykusios apklausos RRT gavo prašymą aprobuoti filtravimo priemonę „Bitdefender GZ Business Security“, kurią po atlikto vertinimo taip pat aprobavo. Šių metų apklausoje dalyvaujantys respondentai nurodė, jog 10 iš jų naudoja RRT aprobuotą filtravimo

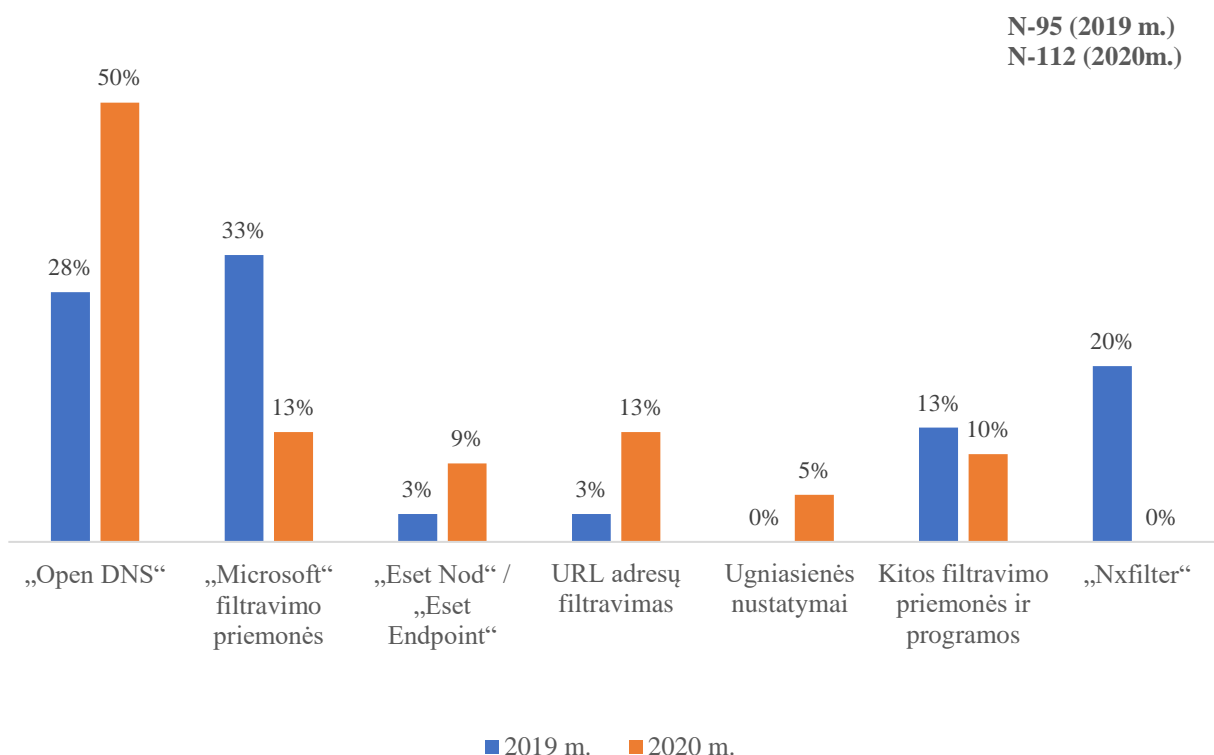
priemonę „Bitdefender GZ Business Security“, t. y. šios priemonės naudojimas šiais metais siekia 5 proc.



4 pav. Privalomųjų filtravimo priemonių naudojimo palyginimas

5 pav. pateikta respondentų naudojamų neaprebtų filtravimo priemonių statistika. 2020 m. tarp apklausoje dalyvavusių respondentų buvo 112 įstaigų (2019 m. – 95), kurios naudoja kitas filtravimo priemones (nevertinant respondentų, kurie teigė neturintys viešųjų kompiuterių tinklų (interneto) prieigos paslaugų teikimo vietų, ir tų, kurie neįsidiegė filtravimo priemonių). 2020 m. didžiausia dalis respondentų – 63 proc., o 2019 m – 61 proc. naudojo šias filtravimo priemones: „Open DNS“, „Microsoft Family“, „Microsoft Family Safety“ ir „Microsoft Parental Control“ (toliau – „Microsoft“ filtravimo priemonės). „Open DNS“ ir „Microsoft“ filtravimo priemonės, respondentų nuomone, yra patrauklios, jog yra nemokamos bei gana lengvai administruojamos. RRT Paslaugų teikėjų prašymu ir savo iniciatyva vertino, bet neaprobavo šių filtravimo priemonių, nes jos, kaip buvo nustatyta, neveiksmingai filtruoja žalingą turinį nepilnamečiams bei neatitinka filtravimo priemonėms keliamų saugos reikalavimų, t. y. neatitinka Viešųjų kompiuterių tinklų (interneto) prieigos vietose privalomų filtravimo priemonių naudojimo tvarkos aprašo, patvirtinto Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2010 m. balandžio 28 d. nutarimu Nr. 463 „Dėl Viešųjų kompiuterių tinklų (interneto) prieigos vietose privalomų filtravimo priemonių naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Aprašas), 4.1 ir 4.3 punkte nustatytų kriterijų.

2019 m. viena populiariausių filtravimo priemonių ugdymo įstaigose buvo „Nxfilter“ (ja naudojami 20 proc. respondentų). 2019 m. kovo mėn. LITNET prašymu RRT atliko „Nxfilter“ filtravimo priemonės apibūdinimo procedūrą, tačiau ši priemonė neatitiko Aprašo 4.1 papunktyje nustatyto filtravimo priemonių veiksmingumo kriterijaus filtruoti daugiau kaip 90 procentų neigiamą poveikį nepilnamečiams darančios viešosios informacijos, todėl ji nebuvo aprobuota. LITNET, gavusi RRT filtravimo priemonės „Nxfilter“ neigiamus apibūdinimo rezultatus, Lietuvos ugdymo įstaigoms pradėjo teikti interneto turinio filtravimo paslaugą, naudodama privalomąją filtravimo priemonę „FortiGate“. Tad 2020 m. apklausos duomenimis, nė viena ugdymo įstaiga „Nxfilter“ filtravimo priemonės nebenaudoja.



5 pav. Naudojamos neaprobintos filtravimo priemonės

Respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas filtravimo priemones ir kompiuterizuotų darbo vietų skaičių 2019 ir 2020 m. pateikiamas atitinkamai 1 ir 2 lentelėse.

**2019 m. respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas filtravimo priemones ir kompiuterizuotų darbo vietų skaičių**

1 lentelė

Pavadinimas	Kompiuterizuotų darbo vietų skaičius, vnt.					iš viso respondentų
	iki 10	nuo 11 iki 20	nuo 21 iki 50	nuo 51 iki 100	daugiau kaip 101	
„K9 Web Protection“ filtravimo priemonė	8	7	4	4	2	25
„Qustodio“ filtravimo priemonė	3	7	3	1	1	15
„Norton Family Premier“ filtravimo priemonė	2	1	0	0	0	3
Naudoja neapčiuotą filtravimo priemonę	16	14	13	30	22	95
Neįsidiegę filtravimo priemonių	7	3	5	5	6	26
Teigė neturintys viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugų teikimo vietų, kuriose gali lankytis nepilnamečiai	4	2	2	1	0	9
<b>Iš viso:</b>						<b>173</b>

**2020 m. respondentų pasiskirstymas pagal naudojamas filtravimo priemones ir kompiuterizuotų darbo vietų skaičių**

2 lentelė

Pavadinimas	Kompiuterizuotų darbo vietų skaičius					iš viso respondentų
	iki 10	nuo 11 iki 20	nuo 21 iki 50	nuo 51 iki 100	daugiau kaip 101	
„K9 Web Protection“ filtravimo priemonė	5	9	7	3	0	24
„Qustodio“ filtravimo priemonė	9	5	3	3	1	21
„Norton Family Premier“ filtravimo priemonė	4	2	2	0	0	8
„FortiGate“ filtravimo priemonė	10	12	32	35	50	139
„Bitdefender GZ Business Security“ filtravimo priemonė	0	3	2	4	0	9
Naudoja neapčiuotą filtravimo priemonę	28	26	18	18	22	112
Neįsidiegę filtravimo priemonių	13	9	18	10	8	58
Teigė neturintys viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugų teikimo vietų, kuriose gali lankytis nepilnamečiai	10	10	13	4	6	43
<b>Iš viso:</b>						<b>414</b>

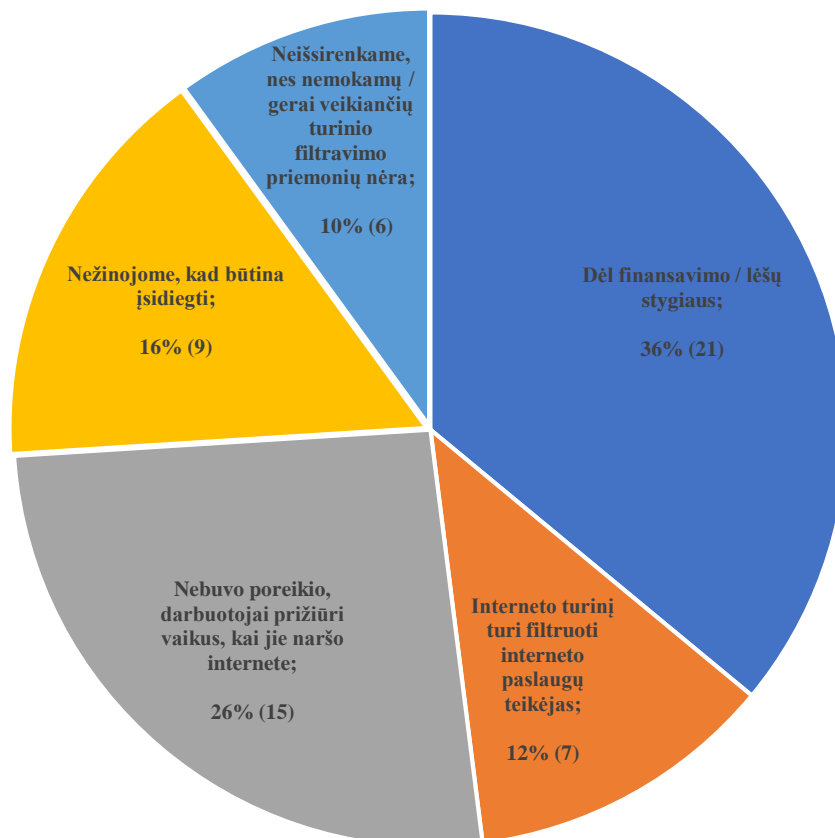
Į 2020 m. apklausoje pateiktą klausimą, ar esate iš savo klientų, lankytojų sulaukę skundų, pastabų dėl netinkamai filtruojamo arba nefiltruojamo žalingo interneto turinio, 95 proc. respondentų atsakė, kad nusiskundimų nesulaukė, atitinkamai 2019 m. nusiskundimų nesulaukė 80 proc. respondentų.

2020 m. 5 proc. respondentų, kurie sulaukė nusiskundimų, dažniausiai problemas išsprendė pakeisdami filtravimo priemonės nustatymus ar kreipėsi, kad nustatymus pakeistų interneto paslaugų teikėjas, teikiantis ir interneto turinio filtravimo paslaugą, o 2019 m. 20 proc. respondentų, kurie buvo

gavę nusiskundimų dėl netinkamo filtravimo priemonių veikimo, pakeitė pačią filtravimo priemonę arba patys keitė įsidiętos filtravimo priemonės nustatymus.

2020 m. apklausoje dalyvavusių respondentų atsakymai, kodėl nenaudoja jokių interneto turinio filtravimo priemonių, pateikti 6 pav. Didžioji dauguma (36 proc. respondentų) nurodė, kad filtravimo priemonių nenaudoja dėl nepakankamo finansavimo.

N-58

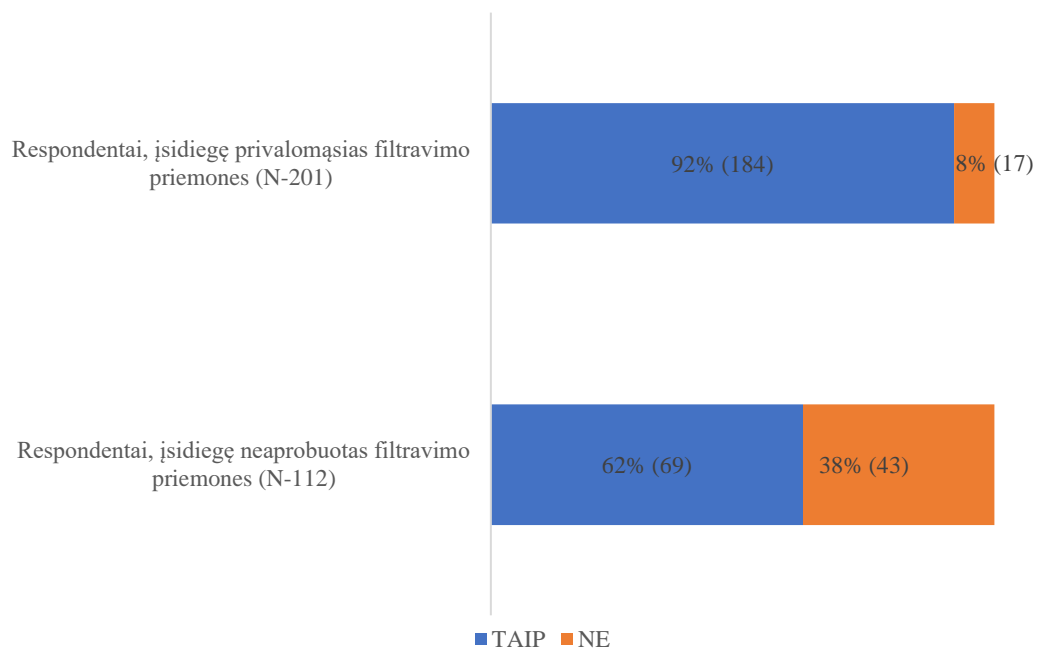


6 pav. Kodėl respondentai nenaudoja filtravimo priemonių?

2020 m. apklausoje dalyvavusių respondentų, kurie naudoja privalomas ar neapbruotas filtravimo priemones, atsakymai į klausimą, ar yra patenkinti naudojamomis turinio filtravimo priemonėmis, pateikti 7 pav.:

- Iš 201 respondento, naudojančio privalomas filtravimo priemones, absoliuti dauguma respondentų buvo jomis patenkinti, ir tik 8 proc. turėjo nusiskundimų.
- Palyginti, tarp neapbruotų filtravimo priemonių naudotojų nepasitenkinimo jomis lygis ženkliai didesnis: iš 112 respondentų, naudojančių neapbruotas filtravimo priemones, 38 proc. yra nepatenkinti šių filtravimo priemonių veikimu, administravimu ir pan.





7 pav. Ar respondentai patenkinti naudojamomis turinio filtravimo priemonėmis?

Klausimyno pildymo metu (2020 m. kovo 13 d. – balandžio 10 d.) RRT telefonu ir el. paštu suteikė virš 30 konsultacijų respondentams filtravimo priemonių diegimo, naudojimo, pasirinkimo klausimais. Didžiąją daugumą klausiančiųjų sudarė ugdymo įstaigų darbuotojai, atsakingi už informacinių technologijų priežiūrą įstaigose. Jie teigė, kad nėra jų poreikius atitinkančių, nemokamų privalomųjų filtravimo priemonių, kurios tikėtų įsidiegti didesniai kompiuterių skaičiui, daugelis jų domėjosi, ar nėra nemokamų filtravimo priemonių, veikiančių tinklo lygmenyje, kurios būtų tinkamos įdiegti viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugų teikimo vietose. Kiti teigė, jog privalomųjų filtravimo priemonių sprendimai, tinkantys ugdymo įstaigoms, yra nepatogūs administruoti. Dalis skambinusiųjų nurodė, kad yra neįsidiegti privalomųjų filtravimo priemonių ir yra įsitikinę, kad jų nereikia, nes turi įsidiegti neapbruotas filtravimo priemones, kurios, jų manymu, tinkamai filtruoja nepilnamečiams žalingą interneto turinį.

#### 4. Išvados ir išvalgos

Pagrindinės išvados, išanalizavus 2019 m. ir 2020 m. apklausų rezultatus:

- ✓ **Per metus, nuo 2019 m. iki 2020 m., ženkliai išaugo apklaustų Paslaugų teikėjų dalis, naudojanti privalomąsias filtravimo priemones: 2019 m. privalomąsias filtravimo priemones naudojo 25 proc. atsakymus pateikusių institucijų, 2020 m. – 49 proc., augimas - 24 proc. punktai.**
- ✓ Tuo pačiu laikotarpiu sumažėjo dalis Paslaugų teikėjų, kurie iš savo klientų, lankytojų yra sulaukę skundų, pastabų dėl netinkamai filtruojamo arba nefiltruojamo žalingo interneto turinio: nuo 20 proc. 2019 m. iki 5 proc. 2020 m.
- ✓ 2020 m. patenkintų naudojamomis turinio filtravimo priemonėmis respondentų ženkliai daugiau tarp tų Paslaugų teikėjų, kurie naudoja privalomąsias filtravimo priemones – net 92 proc., o iš neapbruotų filtravimo priemonių naudojančių – 62 proc.
- ✓ Pagrindinės priežastys, kodėl Paslaugų teikėjai nenaudoja jokių interneto turinio filtravimo priemonių: dėl nepakankamo finansavimo (36 proc. tokių respondentų); nėra poreikio, nes darbuotojai prižiūri naršančius internete nepilnamečius (26 proc.); nežinojo, kad būtina tokias priemones naudoti (16 proc.).
- ✓ Efektyvus būdas užtikrinti, kad Paslaugų teikėjai naudotų privalomąsias filtravimo priemones – jų įdiegimas interneto paslaugų teikėjo lygmenyje (didelė dalis Paslaugų teikėjų naudoja LITNET interneto paslauga kartu su žalingo interneto turinio filtravimu).
- ✓ Pagrindinės problemos, kurias papildomai įvardija specialistai, kurie atsakingi už privalomųjų filtravimo priemonių įdiegimą ir palaikymą institucijose: nėra institucijų poreikių atitinkančių, nemokamų privalomųjų filtravimo priemonių, veikiančių tinklo lygmenyje, kurios tikėtų įsidiegti didesniai kompiuterių skaičiui; privalomųjų filtravimo priemonių sprendimai, tinkantys ugdymo įstaigoms, yra nepatogūs administruoti; specialistų manymu, institucijos poreikiams visiškai pakanka neapbruotų filtravimo priemonių.

#### **Išvalgos ir tolimesni žingsniai:**

Ženkliai išaugęs privalomųjų filtravimo priemonių naudojimas rodo, kad RRT pastangos, atliekant ugdymo įstaigų ir bibliotekų apklausas, teikiant konsultacijas telefonu ir el. paštu, skelbiant interneto svetainėse [www.rtt.lt](http://www.rtt.lt) ir [www.esaugumas.lt](http://www.esaugumas.lt) rekomendacijas interneto turinio filtravimo priemonių įdiegimo, pasirinkimo ir naudojimo klausimais, vertinant ir apbruojant interneto turinio filtravimo priemones, duoda teigiamų rezultatų, skatinant Paslaugų teikėjus naudoti privalomąsias filtravimo priemones.

Tačiau dar vis nemaža respondentų dalis yra pasirinkę netinkamas interneto turinio filtravimo priemones arba jų nenaudoja (51 proc.). Atsižvelgiant į tai, 2020 metais RRT:

- primins ir skatins Paslaugų teikėjus naudoti privalomasias filtravimo priemones: skelbs rekomendacijas, straipsnius bei instrukcijas filtravimo priemonių klausimais;
- ragins Paslaugų teikėjus dabar naudojamą filtravimo priemones teikti RRT aprobavimui bei savo iniciatyva aprobuos filtravimo priemones;
- teiks Paslaugų teikėjams konsultacijas ir metodinę medžiagą privalomųjų filtravimo priemonių pasirinkimo, diegimo, naudojimo klausimais.

2021 m. RRT planuoja atlikti pakartotinę Paslaugų teikėjų apklausą apie viešųjų kompiuterių tinklų (internetu) prieigos paslaugų teikimo vietose, kuriose gali lankytis nepilnamečiai, privalomų filtravimo priemonių naudojimą.