



**Vilnius  
universiteto  
leidykla**

# Information & Media

---

Information & Media eISSN 2783-6207 continues  
Information Sciences (1392-0561, e1392-1487)

---

VILNIUS UNIVERSITY

Scholarly Journal

# Information & Media

**2022**

**Vol. 94**

Published since 1994

Vilnius University Press  
Vilnius, 2022

---

Information & Media eISSN 2783-6207 tęsia  
Informacijos mokslai (1392-0561, e1392-1487)

---

VILNIAUS UNIVERSITETAS

Mokslo žurnalas

# Information & Media

**2022**

**93 tomas**

Leidžiama nuo 1994 metų

Vilniaus universiteto leidykla  
Vilnius, 2022

Two volumes per year (continuous publication)

#### EDITORIAL BOARD

Editor-in-Chief

*Vladislav Fomin*

Vilnius University (Lithuania)

#### Editors

*Heidi Enwald*

University of Oulu (Finland)

*Hadi Ghanbari*

Aalto University (Finland)

*Vincas Grigas*

Vilnius University (Lithuania)

*Renaldas Gudauskas*

Martynas Mažvydas National Library of Lithuania

*Arūnas Gudiničius*

Vilnius University (Lithuania)

*Isto Huvila*

Uppsala University (Sweden)

*Kai Jakobs*

RWTH Aachen University (Germany)

*Andres Jõesaar*

Tallinn University (Estonia)

*Maarit Jaakkola*

University of Gothenburg (Sweden)

*Deimantas Jastramskis*

Vilnius University (Lithuania)

*Timo Lainema*

RealGame Business Training Ltd (Finland)

*Heejin Lee*

Yonsei University (Korea)

*Elena Macevičiūtė*

Vilnius University (Lithuania), The Swedish School of Library and Information Science (Sweden)

*Aurelija Novelskaitė*

Institute of Sociology at the Lithuanian Centre for Social Sciences (Lithuania)

*Anda Rožukalne*

Riga Stradins University (Latvia)

*Daiva Siudikienė*

Vilnius University (Lithuania)

*Asta Zelenkauskaitė*

Drexel University (USA)

*Ann Werner*

Södertörn University (Sweden)

*Tom Wilson*

Sheffield University (United Kingdom)

#### Advisory Board

*Roman Beck*

IT University of Copenhagen (Denmark)

*Kai Lung Hui*

The Hong Kong University of Science and Technology (Hong Kong SAR, China)

*Sirkka L. Jarvenpaa*

The University of Texas at Austin (USA)

*John L. King*

University of Michigan (USA)

*Kalle Lyytinen*

Case Western Reserve University (USA)

*Jura Liaukonyte*

Cornell University (USA)

#### Indexed in:

BASE, Cabell's directories of Academic Journals, CEEOL, CORE, Dimensions, DOAJ Seal, EBSCO, ERIH-PLUS, Google Scholar (h-index 7; g-index 9), HEAL link (Hellenic Academic Libraries Link), JUFO portal, Journal Scholar Metrics, JournalTOCs, Litanistika, ROAD, Publons, ScienceGate, ScienceOpen, Scilit, Ulrich's Periodicals Directory, Scopus CiteScore 0.3, 26th percentile. SCImago Journal & Country Rank SJR 0.21 Q3 Communication (2021).

#### Address:

Faculty of Communication, Vilnius University

Saulėtekio ave. 9, I rūmai, 603 kab., LT-10222 Vilnius, Lithuania

Ph. (+370 5) 236 61 19; Fax (+370 5) 236 61 04

Email: [vladislav.fomin@knf.vu.lt](mailto:vladislav.fomin@knf.vu.lt)

Phone (+370 5) 236 61 19; Fax (+370 5) 236 61 04

<https://www.journals.vu.lt/IM/>

In 2009–2015 publication was funded by the Research Council of Lithuania according to The National Lithuanian studies development programme for 2009–2015 and Vilnius University.

Copyright © 2022 Authors. Published by Vilnius University Press This is an Open Access journal distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Per metus išleidžiami du tomai (augantis numeris)

## REDAKTORIŲ KOLEGIJA

Vyriausiasis redaktorius

*Vladislav Fomin*

Vilniaus universitetas (Lietuva)

Nariai

*Heidi Enwald*

Oulu universitetas (Suomija)

*Hadi Ghanbari*

Aalto universitetas (Suomija)

*Vincas Grigas*

Vilniaus universitetas (Lietuva)

*Renaldas Gudauskas*

Lietuvos nacionalinė Martyno Mažvydo biblioteka

*Arūnas Gudiničius*

Vilniaus universitetas (Lietuva)

*Isto Huvila*

Upsalos universitetas (Švedija)

*Kai Jakobs*

RWTH Aacheno universitetas (Vokietija)

*Andres Jõesaar*

Talino universitetas (Estija)

*Maarit Jaakkola*

Goteborgo universitetas (Švedija)

*Deimantas Jastramskis*

Vilniaus universitetas (Lietuva)

*Timo Lainema*

Realgame Business Training bendrovė (Suomija)

*Heejin Lee*

Yonsei University (Korea)

*Elena Macevičiūtė*

Vilniaus universitetas, Švedijos bibliotekininkystės ir informacijos mokslų mokykla (Švedija)

*Aurelija Novelskaitė*

Lietuvos socialinių mokslų centras

*Anda Rožukalne*

Rygos Stradinio universitetas (Latvija)

*Daiva Siudikienė*

Vilniaus universitetas (Lietuva)

*Asta Zelenkauskaitė*

Drekselio universitetas (JAV)

*Ann Werner*

Sodertorno universitetas (Švedija)

*Tom Wilson*

Šefildo universitetas (Jungtinė Karalystė)

Patariamoji redakcinė kolegija

*Roman Beck*

Kopenhagos IT universitetas (Danija)

*Kai Lung Hui*

Honkongo mokslo ir technologijų universitetas (Honkongo SAR, Kinija)

*Sirkka L. Jarvenpaa*

Teksaso universitetas Ostine (JAV)

*John L. King*

Mičigano universitetas (JAV)

*Kalle Lyytinen*

Case Western Reserve University (USA)

*Jura Liaukonyte*

Kornelio universitetas (JAV)

Registruota duomenų bazėse:

BASE, Cabell's directories of Academic Journals, CEEOL, CORE, Dimensions, DOAJ Seal, EBSCO, ERIH-PLUS, Google Scholar (h-index 7; g-index 9), HEAL link (Hellenic Academic Libraries Link), JUFO portal, Journal Scholar Metrics, JournalTOCs, Lituanistika, ROAD, Publons, ScienceGate, ScienceOpen, Scilit, Ulrich's Periodicals Directory, Scopus CiteScore 0.3, 26th percentile. SCImago Journal & Country Rank SJR 0.21 Q3 Communication (2021).

Adresas:

Vilniaus universiteto Komunikacijos fakultetas

Saulėtekio al. 9, I rūmai, 603 kab., LT-10222 Vilnius, Lietuva

Tel. (+370 5) 236 61 19; Faks. (+370 5) 236 61 04

E. paštas [vladislav.fomin@knf.vu.lt](mailto:vladislav.fomin@knf.vu.lt)

Telefonas (+370 5) 236 61 19; Faksas (+370 5) 236 61 04

<https://www.zurnalai.vu.lt/IM/>

2022–2024 m. leidybą finansuoja Lietuvos mokslo taryba pagal Nacionalinę lituanistikos plėtros programą (sutarties Nr.S-LIP-22-50) ir Vilniaus universitetas.

A autorių teisės © 2022 Autoriai. Publikavo Vilniaus universiteto leidykla. Tai yra atvirosios prieigos žurnalas. Žurnalas platinamas vadovaujantis **Kūrybinių bendrųjų licencija Priskyrimas**, kuri leidžia laisvai ir neribotai naudoti, kaip mano esant reikalinga, be kita ko, kopijuoti, daryti pakeitimus ir kurti išvestinius kūrinius, naudoti komerciniais ir nekomerciniais tikslais nurodant informacijos šaltinį ir autorių.

# Turinys

<i>Kristina Kulikauskienė, Diana Šaparnienė. Viešųjų bibliotekų funkcijos COVID-19 pandemijos kontekste: Šiaulių regiono bibliotekų atvejis .....</i>	8
<i>Justina Januškevičiūtė. Informacinių šulinių ir filtro burbulų socialinėse medijose keliamos grėsmės politinių naujienų gavimo procesui.....</i>	39
<i>Inga Žilinskienė, Justinas Norkus. IT paslaugų valdymo tobulinimas klientų aptarnavimo versle: atvejo analizė .....</i>	53
<i>Roma Jusienė, Rima Breidokienė, Ilona Laurinaitytė, Vilmantė Pakalniškienė. Pradinio mokyklinio amžiaus vaikų veiklos internete ir kompulsyvus interneto naudojimas tėvų požiūriu: ar ir kas keitėsi karantino dėl COVID-19 pandemijos laikotarpiu?.....</i>	71
<i>Gėzim Qerimi, Dren Gërguri. Infodemija ir dezinformacijos atskyrimo nuo tikslios informacijos krizė: „Facebook“ naudojimo Kosove COVID-19 metu atvejo analizė.....</i>	87

# Contents

<i>Kristina Kulikauskienė, Diana Šaparnienė. Functions of Public Libraries in the Context of COVID-19 Pandemic: the Case of Šiauliai Region Libraries.....</i>	8
<i>Justina Januškevičiūtė. Threats to the Process of Receiving Political News from Echo Chambers and Filter Bubbles on Social Media.....</i>	39
<i>Inga Žilinskienė, Justinas Norkus. Improving IT Service Management in Customer Service Business: A Case Study .....</i>	53
<i>Roma Jusienė, Rima Breidokienė, Ilona Laurinaitytė, Vilmantė Pakalniškienė. Activities Online and Compulsive Internet Use in Primary School-Aged Children: Whether and How it Has Changed during the COVID-19 Pandemic? ....</i>	72
<i>Gëzim Qerimi, Dren Gërguri. Infodemic and the Crisis of Distinguishing Disinformation from Accurate Information: Case Study on the Use of Facebook in Kosovo during COVID-19.....</i>	87