



**Vilnius
universiteto
leidykla**

Information & Media

ISSN 1392-0561
eISSN 1392-1487

VILNIUS UNIVERSITY

Scholarly Journal

Information & Media

2021

Vol. 91

Published since 1994

Vilnius University Press
Vilnius, 2021

ISSN 1392-0561
eISSN 1392-1487

VILNIAUS UNIVERSITETAS

Mokslo žurnalas

Information & Media

2021

91 tomas

Leidžiama nuo 1994 metų

Vilniaus universiteto leidykla
Vilnius, 2021

The journal is published four a year

EDITORIAL BOARD

Editor-in-Chief

Vladislav Fomin Vilnius University (Lithuania)

Editors

Hadi Ghanbari Aalto University (Finland)

Vincas Grigas Vilnius University (Lithuania)

Renaldas Gudauskas Martynas Mažvydas National Library of Lithuania

Isto Huvila Uppsala University (Sweden)

Kai Jakobs RWTH Aachen University (Germany)

Deimantas Jastramskis Vilnius University (Lithuania)

Timo Lainema RealGame Business Training Ltd (Finland)

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)

Daiva Studikienė Vilnius University (Lithuania)

Ann Werner Södertörn University (Sweden)

Tom Wilson Sheffield University (United Kingdom)

Indexed in:

BASE, CEEOL, CNKI, CORE, Dimensions, DOAJ, EBSCO, Google Scholar (h5-index 5; h5-median 5), HEAL link (Hellenic Academic Libraries Link), Journal Scholar Metrics, JournalTOCs, LISA (Library and Information Science Abstracts), Lituanistika, Microsoft Academic, QOAM, ROAD, ScienceGate, ScienceOpen, Scilit, Ulrich's Periodicals Directory, Scopus

Address:

Faculty of Communication

Vilnius University

9/1–603 Saulėtekio Av., LT-10222 Vilnius, Lithuania

Email: vladislav.fomin@knf.vu.lt; informacijos.mokslai@kf.vu.lt

Phone (+370 5) 236 61 19

Fax (+370 5) 236 61 04

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

Copyright © 2021 Authors. Published by Vilnius University Press This is an Open Access journal distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

Žurnalas leidžiamas keturis kartus per metus

REDAKTORIŲ KOLEGIJA

Vyriausiasis redaktorius

Vladislav Fomin Vilniaus universitetas, Lietuva

Nariai

Hadi Ghanbari Aalto universitetas (Suomija)

Vincas Grigas Vilniaus universitetas

Renaldas Gudauskas Lietuvos nacionalinė M. Mažvydo biblioteka

Isto Huvila Uppsalos universitetas (Švedija)

Kai Jakobs RWTH Aacheno universitetas (Vokietija)

Deimantas Jastramskis Vilniaus universitetas

Timo Lainema Realgame Business Training bendrovė (Suomija)

Elena Macevičiūtė Vilniaus universitetas,

Švedijos bibliotekininkystės ir informacijos mokslų mokykla (Švedija)

Aurelija Novelskaitė Lietuvos socialinių mokslų centras

Daiva Studikienė Vilniaus universitetas

Ann Werner Sodertorno universitetas (Švedija)

Tom Wilson Šefildo universitetas (Jungtinė Karalystė)

Registruota duomenų bazėse:

BASE, CEEOL, CNKI, CORE, Dimensions, DOAJ, EBSCO, Google Scholar (h5-index 5; h5-median 5), HEAL link (Hellenic Academic Libraries Link), Journal Scholar Metrics, JournalTOCs, LISA (Library and Information Science Abstracts), Lituaniaistika, Microsoft Academic, QOAM, ROAD, ScienceGate, ScienceOpen, Scilit, Ulrich's Periodicals Directory, Scopus

Adresas:

Komunikacijos fakultetas

Vilniaus universitetas

Saulėtekio al. 9, I rūmai, 309, LT-01513 Vilnius, Lietuva

E. paštas vladislav.fomin@knf.vu.lt; informacijos.mokslai@kf.vu.lt

Telefonas (+370 5) 236 61 19

Faksas (+370 5) 236 61 04

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

Autorių teisės © 2021 Autoriai. Publikavo Vilniaus universiteto leidykla. Tai yra atvirosios prieigos žurnalas. Žurnalas platinamas vadovaujantis [Kūrybinių bendrijų 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>Inga Žilinskienė, Justinas Norkus. IT paslaugų valdymo tobulinimas klientų aptarnavimo versle: atvejo analizė.....</i>	8
<i>Žygintas Pečiulis. TV medijos kaita remediacijos teorijos požiūriu</i>	26
<i>Maryja Šupa. Socialiniai tyrimai apie elektroninius nusikaltimus: globali paradigmų takoskyra bei jos raiška Lietuvoje.....</i>	41
<i>Andrius Marcinkevičius, Monika Frėjutė-Rakauskienė. Rusų emigracijos iš Lietuvos priežastys: tyrimų apžvalga, spaudos ir interviu duomenų analizė</i>	59
<i>Vincas Grigas, Arūnas Gudiničius, Emilija Černevičiūtė. Nelegaliai platinamų knygų naudojimas Lietuvoje</i>	83
<i>Ingrida Kelpšienė. Dalyvaujamas paveldas socialiniuose tinkluose: pagrindinių teorinių sąvokų aiškinimas</i>	100
<i>Deimantas Jastramskis, Giedrė Plepytė-Davidavičienė. Audience and Revenue Concentration in Lithuanian Media Markets (2008–2019).....</i>	120
<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>	136
<i>Yasir Yasir, Nurjanah Nurjanah, Nova Yohana, Samsir Samsir. Corporate Communications in Contribution to Addressing Environmental Problems: Case Study of an Indonesian State Oil Company.....</i>	152
Informacija autoriams	175

Contents

<i>Inga Žilinskienė, Justinas Norkus. Improving IT Service Management in Customer Service Business: A Case Study</i>	8
<i>Žygintas Pečiulis. TV Media Change in the Aspect of Remedation Theory</i>	26
<i>Maryja Šupa. Social Research about Online Crime: Key Global Paradigms and the State of Research in Lithuania</i>	41
<i>Andrius Marcinkevičius, Monika Frėjutė-Rakauskienė. The Reasons of Emigration of Russians from Lithuania: Research Overview, Analysis of Press and Interview Data</i>	59
<i>Vincas Grigas, Arūnas Gudiniavičius, Emilija Černevičiūtė. Use of Illegally Distributed Books in Lithuania</i>	83
<i>Ingrida Kelpšienė. Participatory Heritage On Social Networking Sites: The Discussion of Main Theoretical Concepts</i>	100
<i>Deimantas Jastramskis, Giedrė Plepytė-Davidavičienė. Audience and Revenue Concentration in Lithuanian Media Markets (2008–2019)</i>	120
<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>	137
<i>Yasir Yasir, Nurjanah Nurjanah, Nova Yohana, Samsir Samsir. Corporate Communications in Contribution to Addressing Environmental Problems: Case Study of an Indonesian State Oil Company</i>	152
Information for authors	177