

KOMUNIKĀCIJAS ATTĪSTĪBA LATVIJAS VALSTS PĀRVALDĒ: IZMAIŅAS UN IZAICINĀJUMI

Development of Communication in Latvian Public Administration: Trends and Challenges

Līga Mirlina

Biznesa augstskola Turība, Latvija

Abstract. *Along with the decrease of administrative influences, the effective functioning of contemporary public administration needs the support and partnership of society. The necessity to consider the reaction of society obliges to inform and to create public understanding on decisions made by the public administration, as well as to ensure an opportunity for individuals to get involved in the decision making process. Thus, the role of communication in public administration performance increases. The regulation of the state needs increasingly greater public acceptance and approval both by responding to the public's position and wishes and by creating common values and standards that are often achieved by the communication process. In order to understand the role of communications in public administration processes, the author has studied the development of the public administration communication during several state reform stages in Latvia. Using qualitative research methods – interviews, document analysis and comparative analysis and quantitative content analysis –, the trends and challenges in the development of Latvian public administration communication were identified. It is possible to stress two important changes – firstly, the goal of public communications is not just to increase the awareness of the public, but also to involve the public in the state's development, and secondly, the transformation of communication changes the methods and the way of public administration communication.*

Keywords: *communication, political participation, public administration.*

Ievads

Introduction

Valsts pārvaldes galvenais darbības mērķis ir kalpot savas valsts iedzīvotājiem, veicinot valsts izaugsmi un iedzīvotāju labklājību atbilstoši demokrātiskā ceļā pie varas nonākuša politiskā spēka izvirzītajai programmai. “Demokrātisks režīms kā sabiedrības un taisnīgs varas izmantošanas paraugs nozīmē, ka kopienas vai sabiedrības locekļi, balstoties uz vienlīdzības principu un mijiedarbojoties, meklē veidus, kā rast taisnīgus risinājumus, saskaņojot dažādas intereses un centienus” (Jansone, Vilka, 2005). Lai nodrošinātu valsts attīstību atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām un gaidām, ir nepieciešama sabiedrības līdzdalība valsts pārvaldē, veidojot dialogu un viedokļa apmaiņu, veicinot informācijas pieejamību un caurspīdīgumu. Uzturēta un īstenota

dažādos valsts pārvaldes līmeņos komunikācija ir būtiski ietekmējusi valdības lēmumu pieņemšanu un īstenošanu, vienojoties un veidojot attiecības starp agrāk nesaistītām sociālajām grupām un sistēmām (Loh, Chong, 2005). Tādējādi demokrātiskā valsts pārvaldē nozīmīga loma ir tās spējai veidot komunikāciju ar sabiedrību. Amerikas Savienoto Valstu (ASV) politikas pētnieks Ralfs Neiders uzver, ka: “Valstī, kur maksimāls spēks ir tautas gribai, ir skaidrs, ka brīva un tūlītēja informācija no valdības ir vienkārši nepieciešamība” (Nader, 2014). Vienlaikus komunikācijas pētnieki norāda uz dažādām komunikācijas problēmām starp valsts pārvaldi un sabiedrību, jo mūsdienu sabiedrībā pieaug indivīdu un sociālo grupu savstarpējā atkarība un rodas nepieciešamība pēc aizvien sarežģītākas sociālās, politiskās un ekonomiskās mijiedarbības. Pēc ASV pētnieka Marks Drapo teiktā, sabiedrība valsts pārvaldi uztver kā anonīmu, nezināmu, monolītu, kaut ko bezpersonisku vai pat neuzticamu (Drapeau, 2009). Tādējādi sabiedrības informēšanas mērķim jābūt vērstam uz informētas, izglītotas un lemtspējīgas sabiedrības veidošanu, savukārt atgriezeniskā saite ir uzticības pamats valsts pārvaldei.

Latvijas valsts pārvaldes darbībā kopš valsts neatkarības atjaunošanas nozīmīga vieta ir atvēlēta attiecību veidošanai ar sabiedrību, lai nodrošinātu sabiedrības informēšanu un izpratnes veidošanu par valsts pārvaldes lēmumiem, kā arī lai veicinātu sabiedrības līdzdalību lēmumu pieņemšanā. Tātad Latvijas valsts pārvaldes darbībā ir mēģināts attīstīt divvirzienu komunikāciju starp valsti un sabiedrību. Šī raksta mērķis ir noteikt būtiskākos attīstības posmus, problēmas un turpmākos izaicinājumus Latvijas valsts pārvaldes komunikācijā, kas vērsta uz mijiedarbības veidošanu starp valsti un iedzīvotājiem. Kā pētījuma metodes rakstā izmantotas: dokumentu analīze, kas ietver Latvijas valdības pieņemto normatīvo dokumentu analīzi, kuri ir noteikuši komunikācijas mērķus valsts pārvaldē, tādējādi ir izsekotas komunikācijai atvēlētās lomas izmaiņas dažādos Latvijas valsts pārvaldes reformu posmos; ekspertu aptauja, veicot daļēji strukturētas intervijas ar Latvijas ministriju komunikācijas speciālistiem, lai noskaidrotu komunikācijas īstenošanas praksi un problēmas valsts pārvaldē; kvantitatīva satura analīze Valsts kancelejas uzturētajiem profiliem sociālajos medijos, lai noteiktu sabiedrības ieinteresētību un iesaisti valsts pārvaldes komunikācijā. Balstoties uz valsts pārvaldes komunikācijas pētnieku nostādnēm, analizējot Latvijas valdības pieņemtos normatīvos dokumentus, ministriju komunikācijas speciālistu viedokļus, kā arī valsts iestāžu profilu saturu sociālajos medijos, raksta ietvaros ir pētīti Latvijas valsts pārvaldes komunikācijas attīstības posmi, pielietotās komunikācijas metodes, pastāvošā prakse un iespējamie izaicinājumi, kas ir saistīti ar valsts pārvaldes grūtībām veicināt sabiedrības ieinteresētību un iesaistīšanos, mazinot sabiedrības distancēšanos un uzticēšanās trūkumu valsts pārvaldei.

No sabiedrības informēšanas uz iesaisti valsts pārvaldē *From informing to involving the society in public administration*

Valsts pārvaldes komunikācijas attīstībā ir notikušas dažādas transformācijas: mainījusies tās loma un nozīme, izvirzītie mērķi un pielietotās metodes. Lielā mērā katrā valstī izmaiņas tās pārvaldes komunikācijā ir bijušas atšķirīgas, ko noteikuši vairāki faktori, piemēram, politiskā attīstība, izmaiņas sabiedrības politiskajā kultūrā un arī masu komunikācijas procesi. Tomēr vairumā gadījumu ir vērojamas arī kopīgas transformācijas tendences: daudzviet valsts pārvaldes komunikācija ir attīstījusies no vienvirziena informācijas izplatīšanas līdz mijiedarbībai ar sabiedrību, tās iesaistīšanai valsts pārvaldē. Daudzi komunikācijas pētnieki norāda, ka mūsdienās nozīmīgs valsts pārvaldes darbinieku uzdevums ir veicināt un motivēt iedzīvotāju iesaistīšanos valsts pārvaldē, vienlaikus atzīstot, ka sabiedrības līdzdalība parasti palēnina un apgrūtina lēmumu pieņemšanas procesu, taču tā palielina iespēju, ka pieņemtie lēmumi atbildīs sabiedrības viedoklim (Katlips, Senters, Brūms, 2002).

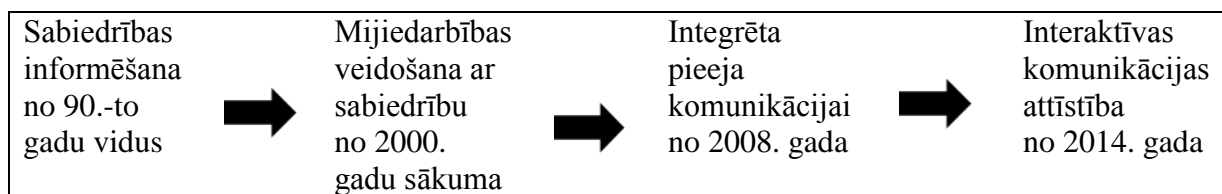
Sanktpēterburgas Valsts Universitātes Filozofijas un politoloģijas katedras docents Arkādijs Rusakovs, analizējot komunikācijas attīstību valsts pārvaldē un izvērtējot vairāku valstu praksi, atzīmē trīs būtiskākos attīstības posmus (Rusakov, 2006). Pirmais posms no 20.gs. 20-tajiem gadiem līdz 20.gs. vidum, kad, pieaugot sapratnei par nepieciešamību informēt sabiedrību par valsts pārvaldes darbību, tiek veidotas pirmās komunikācijas struktūrvienības valsts pārvaldē un attīstīts sabiedrības informēšanas darbs. Otrajā posmā no 20. gs. vidus – 20. gs. 90-tajiem gadiem ir vērojama arvien lielāka sabiedrības aktivitāte, vērtējot valsts pārvaldes darbu, un iesaistīšanās valsts pārvaldes procesos. Tādējādi rodas nepieciešamība ne tikai nodrošināt sabiedrības informēšanu, bet arī veicināt sabiedrības izpratni un atbalstu valsts pārvaldei, skaidrojot un pamatojot valsts pārvaldes pieņemtus lēmumus. Arvien vairāk valsts pārvaldē veidojas izpratne, ka sabiedrības attieksme pret valsts pārvaldi, tās tēls sabiedrības ir viens no faktoriem, kas var ietekmēt valsts pārvaldes darbības efektivitāti. Trešajā posmā no 20. gs. 90-tajiem gadiem līdz mūsdienām valsts pārvaldes komunikāciju ar sabiedrību būtiski ietekmē informācijas tehnoloģiju attīstība un komunikācijas kanālu daudzveidība, kas mudina valsts pārvaldi pārskatīt gan komunikācijas lomu, gan pielietotās metodes.

Savukārt Nīderlandes pētnieks Pīters Jansens, analizējot komunikācijas lomu un attīstību savas valsts pārvaldē, atzīmē četrus posmus (Jansen, 2010). Pirmajam posms „*About*” 1950.-tajos – 1960.-tajos gados ir raksturīga sabiedrības informēšana par valsts pārvaldes ikdienas darbu, nevis pieņemtajiem vai plānotajiem lēmumiem. Tā ir izteikti vienvirziena komunikācija, kurā dominējoša loma ir valsts institūcijām kā komunikācijas iniciatoriem. Šajā posmā vienīgo atgriezenisko saiti nodrošina žurnālistu interese un to uzdotie

jautājumi par valsts pārvaldes darbu. Otrajā posmā „*As*” 1970.-tajos – 1980.-tajos gados noris pāreja no pasīvās uz aktīvo komunikāciju, valsts pārvaldes lēmumu pieņemšanas procesā un komunikācijā iesaistot sabiedrību. Trešajā posmā „*For*” no 1980.-to gadu beigām līdz 1990.-tajiem gadiem attīstās interaktīvā komunikācija, kad komunikācija valsts pārvaldē sāk kļūt kā nozīmīga daļa no politikas veidošanas procesa un lēmumu pieņemšanā arvien vairāk tiek iesaistīti komunikācijas speciālisti. Ceturtajā posmā „*In*” no 21. gs. valsts pārvaldes komunikācija jau ir neatņemama daļa no politikas veidošanas. Tas lielā mērā sakrīt arī ar ASV sabiedrisko attiecību pētnieks Lī Mordekajs teikto, ka komunikācija nav nošķirama no valdības darba, jo pati „valsts pārvalde ir sabiedriskās attiecības” (Mordecai, 2007).

Analizējot komunikācijas attīstību atjaunotās Latvijas Republikas valsts pārvaldē, ir saskatāmās līdzīgas tendences. Latvijas valsts pārvaldes komunikācijas stratēģiskie mērķi pirmoreiz tika definēti 1995. gadā, Ministru kabinetam pieņemot „Valsts reformu koncepciju”, kurā viens no reformas virzieniem tika vērsts uz pārmaiņām valsts varas un sabiedrības attiecībās. Šo reformu mērķis bija nodrošināt iedzīvotāju iesaistīšanos un ieinteresētību valsts pārvaldes procesos, kā arī iespēju katram sabiedrības loceklim iegūt aktuālu, skaidri uztveramu un precīzu informāciju par valsts pārvaldes darbību un attiecībām starp valsti un sabiedrību (Latvijas Valsts reformu koncepcija, 1995). No 2001.gada komunikācijas politiku valsts pārvaldē noteica Ministru kabinetā apstiprinātās „Valdības komunikācijas politikas pamatnostādnes 2001. – 2007. gadam”, kuru mērķis ir valsts pārvaldes un iedzīvotāju efektīva mijiedarbība. Pamatnostādnēs tika noteikti valdības komunikācijas principi un galvenie uzdevumi, kuri tika vērsti uz sabiedrības līdzdalības palielināšanu lēmumu sagatavošanas un pieņemšanas procesā, uz sabiedrības izpratnes veidošanu par valsts pārvaldes darbu, kā arī uz valsts pārvaldes komunikācijas darba organizācijas sistēmas sakārtošanu (Valdības komunikācijas pamatnostādnes, 2001). Tātad var secināt, ka Latvijas valsts pārvaldes darbībā iezīmējas, ka komunikācijas stratēģiskais mērķis ir vērsts divvirzienu komunikācijas veidošanu starp valdību un sabiedrību. Turpinot valdības komunikācijas pēctecību 2007. gadā izstrādātās „Valdības komunikācijas politikas pamatnostādnes 2008. – 2013. gadam” kā politikas mērķi definēja valsts pārvaldes un sabiedrības efektīvas mijiedarbību. Pamatnostādņu galvenie virzieni bija vērsti uz stratēģiskas un koordinētas valdības komunikācijas īstenošanu, definējot komunikāciju kā politikas veidošanas neatņemamu sastāvdaļu, uz efektīva valdības un sabiedrības dialoga veidošanu, īstenojot komunikācijas un līdzdalības integrāciju visos politikas izstrādes un īstenošanas posmos un līmeņos, kā arī uz klientu apkalpošanas kultūras ieviešanu valsts pārvaldē, nodrošinot iedzīvotāju vajadzībām atbilstošus pakalpojumus (Valdības komunikācijas pamatnostādnes, 2008).

Savukārt 2014. gada valsts pārvaldes komunikācijas attīstības stratēģiskie aspekti tika iekļauti “Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādņēs 2014.-2020.gadam”, kā mērķi nosakot sabiedrības tiesiskās apziņas stiprināšanu un iesaistīšanu lēmumu pieņemšanas procesos un mūsdienīgas komunikācijas nodrošināšanu. Tam paredzēti vairāki uzdevumi, kuri ir vērsti uz valsts pārvaldes un sabiedrības sadarbības veidošanu, efektīvu informācijas apmaiņu un viedokļu saskaņošanu, kā arī inovāciju ieviešanu valsts pārvaldes komunikācijas darbā (Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes, 2014). Tomēr neraugoties uz pieņemtajiem dokumentiem komunikācijas lomā un valsts pārvaldes institūciju centieniem veidot mijiedarbību un dialogu starp valsts pārvaldi un sabiedrību, iedzīvotāju ieinteresētība un līdzdalība valsts pārvaldes lēmumu sagatavošanas un pieņemšanas procesos un uzticēšanās valsts varas institūcijām Latvijā ir samērā zema.



1. att. **Komunikācijas lomas izmaiņas Latvijas valsts pārvaldē (autores veidots attēls)**

Figure 1 Changes in the communication role in Latvian public administration (author's construction)

Kopumā novērtējot Latvijas valsts pārvaldes komunikācijas attīstību (skat. autores veidoto 1.att.), balstoties uz reglamentējošiem politikas plānošanas dokumentiem, ir nosakāmi četri galvenie attīstības posmi. Pirmajā posmā valsts reformu procesu sākumā no 1990.-to gadu sākuma līdz 1990.-to gadu beigām kā valdības komunikācijas stratēģisks mērķis bija izvirzīts mērķis padarīt komunikāciju kā neatņemamu valsts pārvaldes darbības sastāvdaļu, ietverot gan sabiedrības informēšanu, gan iesaistīšanu. Šajā laika posmā tika uzsāktas pirmās valsts pārvaldes īstenotās sabiedrības informēšanas kampaņas, lai nodrošinātu Latvijas iedzīvotāju informēšanu par viņu tiesībām un pienākumiem attiecībā ar valsti. Vienlaikus vērojama tendence, ka sabiedrības informēšanas resursi valsts pārvaldē tiek izmantoti institūcijai vai politiķa publicitātes veicināšanai. Otrajā posmā no 2001. gada, Ministru kabinetam apstiprinot „Valdības komunikācijas politikas pamatnostādnes”, valsts pārvaldē arvien lielāka uzmanība tiek veltīta divvirzienu komunikācijas attīstībai, akcentējot sabiedrības un valdības mijiedarbības veidošanu un vienlaikus veicinot arī sadarbību un koordināciju starp ministrijām. Sākot no 2008. gada ir vērojami mēģinājumi attīstīt un dažādot valsts pārvaldē izmantotās komunikācijas metodes, tā, piemēram, no 2008. gada Valdības komunikācijas pamatnostādņēs ir iezīmēta

integrētās mārketinga komunikācijas pieeja. Valsts pārvaldes komunikāciju neapšaubāmi ietekmē arī informācijas tehnoloģiju attīstība un arī sabiedrības komunikācijas paradumu maiņa, arvien vairāk ikdienas saziņā izmantojot sociālos medijus. Tādējādi 2014. gadā apstiprinātās Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes paredz un arī komunikācijas prakse valsts pārvaldē norāda uz tendencēm izmantot jaunas komunikācijas iespējas, arvien vairāk ieviešot dažādus e-risinājumus, tostarp arī sociālo mediju izmantošanu.

Komunikācijas vieta un pielietotās metodes Latvijas valsts pārvaldē *Role of communication and methods applied in Latvian public administration*

Pētot pastāvošo praksi Latvijas valsts pārvaldes iestādēs un novērtējot komunikācijas nozīmi valsts pārvaldē, autores veiktās izpēte liecina, ka vairums valsts pārvaldes komunikācijas speciālisti izprot komunikāciju kā stratēģisku valsts pārvaldes funkciju, kas realizējama visos lēmumu pieņemšanas procesa posmos: izpētes, lēmuma pieņemšanas, realizācijas un ieviešanas novērtējuma laikā. Tomēr šis optimālais komunikācijas modelis, kas ir ietverts arī valdības komunikācijas pamatnostādņēs, ne vienmēr tiek īstenots, un komunikācija bieži tiek uztverta nevis kā iespēja veidot dialogu ar sabiedrību, bet gan tikai kā sabiedrības informēšana par valsts pārvaldes darbu, turklāt pamatā izmantojot diezgan vienveidīgus informācijas nodošanas kanālus, piemēram, iestādes mājas lapu vai piedāvājot informāciju masu medijiem preses reližu formā. Līdz ar to samērā nepilnīgi ir izmantotas komunikācijas iespējas viedokļu apmaiņas veidošanā starp valsts pārvaldi un sabiedrību, kas ļautu gan izzināt sabiedrības vajadzības un gaidas, gan novērtēt iespējamo lēmumu ietekmi uz sabiedrības vajadzībām un palīdzētu izskaidrot valsts pārvaldes pieņemtos lēmumu nozīmi.

Valsts pārvaldes institūciju komunikācijas speciālisti kā būtiskākās problēmas min komunikācijas daudzpusīgās nozīmes nenovērtēšanu un tās sniegto iespēju nepilnīgu izmantošanu, resursu (finanšu un cilvēkresursu) nepietiekamību, kas ierobežo komunikācijas iespējas, reizēm arī komunikācijas speciālistu atbilstošas kvalifikācijas un izpratnes trūkumu. Mijiedarbības veidošanu starp valsts pārvaldi un sabiedrību un līdz ar to divvirzienu komunikācijas attīstību kavē tas, ka reizēm sastopama nepietiekama sabiedrības iesaistīšana lēmumu pieņemšanā, un nereti arī gadījumos, kad tā tiek veikta, izpildot formāli un virspusēji. To kavē arī zemā sabiedrības ieinteresētības un nepietiekamā vēlme iesaistīties valsts pārvaldes lēmumu pieņemšanas procesos. Līdz ar to vairumā gadījumu valsts pārvaldes iestāžu komunikācijā lielākā loma ir atvēlēta sabiedrības informēšanai, kaut gan ir vērojama virzība uz lielāku sabiedrības iesaisti. Maz uzmanības tiek veltīts tādām aspektam kā valstiskas pašapziņas audzināšana, kas radītu sabiedrības pārliecību un uzticību šai valstij.

Apkopojot ekspertu viedokļus par galvenajiem komunikācijas uzdevumiem valsts pārvaldē, jāsecina, komunikācijas speciālisti to novērtē kā ļoti būtisku, jo demokrātiskā sabiedrībā svarīga ir viedokļu apmaiņa starp valsts pārvaldi un sabiedrību, pie tam valsts pārvaldes komunikācijas speciālisti akcentē nepieciešamību attīstīt divvirzienu komunikāciju, veidojot dialogu un iesaistot sabiedrību lēmumu pieņemšanas procesos, tādējādi neaprobežojoties tikai ar sabiedrības informēšanu. Nenoliedzami svarīgs un sarežģīti īstenojams uzdevums ir valsts pārvaldes iestādes tēla veidošanu, ko ietekmē gan sapratne un atbalsts no iestādes vadības puses, gan arī komunikācijas struktūrvienību spēja pārliecināt kolektīvu par iestādes tēla veicinošu rīcību. Bieži vien komunikācijas speciālistu pienākumos ietilpst arī konsultāciju sniegšana iestādes vadībai komunikācijas jautājumos, kas pamatā aptver sadarbību ar masu medijiem, retāk – lēmuma iespējamo ietekmi uz sabiedrisko domu, līdz ar to ne vienmēr komunikācija tiek izmantota kā stratēģisks instruments.

Aplūkojot valsts pārvaldes komunikācijā izmantotās metodes, visbiežāk valsts pārvaldes iestāžu komunikācijas darbā tiek pielietotas mediju attiecības, ietverot gan preses relīzes, preses konferences, tikšanās ar žurnālistiem, intervijas. Tāpat valsts pārvaldes iestāžu komunikācijas struktūrvienību vadītāji par nozīmīgu uzdevumu uzskata sabiedrības iesaisti, kas tiek nodrošināta, organizējot darba grupas, sabiedriskās apspriešanas, konsultācijas. Atsevišķās iestādēs apmeklētājiem ir izveidoti arī informācijas centri vai vienas pieturas aģentūras, dažas iestādes izdod elektroniskos izdevumus. Samērā maz valsts pārvaldes komunikācijā tiek veikti padziļināti un visaptveroši pētījumi, lai novērtētu īstenojamos komunikācijas ietekmi un noteiktu sabiedrības attieksmi un vajadzības. Šādiem pētījumiem nepietiek finanšu līdzekļu, visbiežāk pētniecība aprobežojas ar mediju monitoringu, kā arī mājas lapas statistiku un komunikācijas aktivitāšu uzskaiti. Ierobežoto finanšu resursu dēļ samērā reti tiek izmantotas komunikācijas kampaņas, speciālie pasākumi vai sociālās reklāmas. Tikai atsevišķos vai īpašos gadījumos iestādes ir rīkojušas komunikācijas kampaņas ar maziem budžetiem vai ar Eiropas Savienības finansējumu attiecīgo programmu ietvaros. Savukārt kā samērā attīstīta joma ir minama iestāžu sadarbība ar nevalstiskajām organizācijām, kuras ir gan nozīmīgs informācijas ieguves avots, gan tiek iesaistītas lēmumu pieņemšanas procesos. Pakāpeniski ir vērojama dažādu jaunu komunikācijas metožu attīstība: gan informatīvie e-pasti, gan iestāžu mājas lapu pilnveidošana, gan sociālo mediju izmantošana.

Turpmākie izaicinājumi Latvijas valsts pārvaldes komunikācijas attīstībai *Future challenges in the development of communication for Latvian public administration*

Kā viens no būtiskākajiem jauninājumiem ir paredzama arvien plašāka sociālo mediju izmantošana Latvijas valsts pārvaldes komunikācijā. Valsts kancelejā ir tikušas izstrādātas vadlīnijas sociālo platformu izmantošanai valsts iestāžu darbā. Jau kopš 2009. gada Valsts kanceleja un arī citas iestādes ir attīstījušas jaunus kanālus komunikācijai ar iedzīvotājiem. Piemēram, Valsts kanceleja ir izveidojusi profilus vairākos sociālajos tīklos, kuriem ir ļoti atšķirīgs sekotāju skaits (skat. autores apkopotos datus uz 2016. gada februārī 1.tab.).

1. tabula. Valsts kancelejas profili sociālajos tīklos un sekotāju skaits 2016. gadā (autores veidota tabula)

Table 1 State Chancellery profiles in social media and the number of followers in 2016 (author's calculations)

Valsts kancelejas profili sociālajos tīklos	Sekotāju skaits	Procentos
https://twitter.com/Brivibas36	11 6555	93.97
http://www.draugiem.lv/latvija/	6827	5.50
https://www.youtube.com/user/valstskanceleja	246	0.19
https://www.instagram.com/Brivibas36/	243	0.19
https://www.flickr.com/photos/valstskanceleja	147	0.11
https://www.linkedin.com/company/office-of-the-prime-minister-of-latvia	62	0.04

Papildus tam pastāv arī Ministru kabineta sēžu vadības sistēma ePortfelis, nodrošinot iespēju saņemt Valsts sekretāru sanāksmes, MK komitejas un sēžu materiālus, kā arī MK mājaslapā ir pieejama iespēja parakstīties uz jaunumu saņemšanu par tiesību aktu projektiem. ePortfeļa pakalpojumam ir virs 1000 lietotāju, tai skaitā NVO pārstāvji, savukārt jaunumu saņemšanu izmanto ap 1400 lietotāju (Dreimane, 2011). Valsts pārvalde komunikācijā ar sabiedrību ir centusies attīstīt arī citas mūsdienīgas komunikācijas formas, piemēram, Valsts kancelejas izveidotā mobilā aplikācija „Futbols” Apvienoto Nāciju Organizācijas rīkotajā mobilo lietotņu konkursā „World Summit Award Mobile” ir ierindota starp 40 labākajām pasaulē un novērtēta kā TOP5 mobilā aplikācija pasaulē kategorijā “m-valdība un līdzdalība” (Valsts kanceleja, 2014). Plašu rezonansi un popularitāti ieguvis arī valdības uzturētais profils “If you like Latvia, Latvia likes you” sociālajā tīklā Facebook.com ar 96 320 sekotājiem.

Kopumā var secināt, ka pagaidām sociālo mediju lietotāju skaits Latvijas valsts pārvaldes komunikācijā ir samērā neliels, lai gan iedzīvotāji arvien biežāk

izmanto jaunas formas sava viedokļa paušanai un informācijas iegūšanā. Interneta forumi un komentāri, sociālie tīkli, emuāri un mikroblogi ir biežāk sastopamās jaunās publisko diskusiju formas, kurās ne tikai iespējams informēt sabiedrību un veidot tās viedokli par būtiskiem jautājumiem, bet arī veicināt iedzīvotāju sadarbību kopēju sociālu problēmu risināšanā.

Tātad valsts pārvaldei ir potenciāls uzlabot komunikācijas rezultātus, izmantojot tiešsaistes sadarbību un dalīšanos ar informāciju. Daudzi pētnieki atzīst, ka valsts pārvaldes komunikācijas izaicinājums slēpjas valsts pārvaldes inertumā: ievēlētajiem politiskajiem līderiem un valsts pārvaldes darbiniekiem jāpārvar kulturālās barjeras, kas stāv ceļā daudz atvērtākai, brīvas formas stila komunikācijai (Drapeau, 2009). Amerikāņu informācijas tehnoloģiju pētnieks Endijs Blūmentāls uzsver, ka sociālie mediji ir spēcīgs fenomēns, kas var likt organizācijām pielāgoties un pieņemt jaunus darbības principus (Blumenthal, 2009). Pie tam lielāka atvērtība un informācijas pieejamība mazinās pārvaldes slogu, racionalizējot politisko lēmumu pieņemšanas procesu (Macmillan et al, 2008), jo ievērojami palielinātu pilsoņu līdzdalības darbības lauku un sasniedzamību (Lange, 2008). Informācijas tehnoloģijas turpinās attīstīties un kļūs daudz vērtīgākas valsts pārvaldei un tās ieinteresētajām pusēm.

Latvijā šī mijiedarbības ar sabiedrību forma pakāpeniski attīstās, iestādēm veidojot profilus sociālajos tīklos un izmantojot citas interaktīvas komunikācijas iespējas. Arī Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam „Latvija 2030” paredz e-pārvaldības un sabiedrisko inovāciju attīstību, lai valsts pārvaldi veidotu efektīvāku, atvieglotu pilsoņu iespējas piedalīties referendumos un parakstu vākšanā gan vietējā, gan nacionālā līmenī. (Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijā līdz 2030. gadam „Latvija 2030”, 2010).

Tādējādi komunikācijas tehnoloģiju attīstība ienes valsts pārvaldē gan jaunas politiskās līdzdalības, gan jaunas komunikācijas formas, sociālajiem tīkliem un citiem jaunajiem medijiem topot par publisko debašu vietu ar lielām interaktivitātes iespējām, kas spēj nodrošināt valsts pārvaldes komunikācijā atgriezenisko saiti ar sabiedrību. Tomēr šai komunikācijas formai piemīt arī vairāki trūkumi, piemēram, interneta forumos un komentāros bieži vien ir pārstāvēts ļoti nelielas sabiedrības daļas viedoklis, sastopams zems komunikācijas ētikas sliekšnis un konstruktīvu priekšlikumu trūkums.

Secinājumi **Conclusions**

Mūsdienu informācijas tehnoloģiju un integrētās mārketinga komunikācijas laikmetā bieži vien izšķiroša loma ir valsts pārvaldes spējai veidot komunikāciju ar sabiedrību. Kā uzsver komunikācijas pētnieki, ja izpildvarai vai likumdošanas

varai neizdodas pievērst uzmanību tās programmai vai tās lēmumiem, tad tā nespēj gūt sabiedrības atbalstu un galu galā cieš neveiksmi.

Attīstoties informācijas un komunikācijas tehnoloģijām, mainoties sabiedrības komunikācijas paradumiem, Latvijas valsts pārvaldes komunikācijas būtiskākais izaicinājums ir spēja atrast un pielietot jaunus sadarbības un līdzdalības mehānismus, kas veidotu un vairotu ikviena iedzīvotāja līdzatbildību par valsts izaugsmi un sabiedrības labklājību. Tātad arī valsts pārvaldes komunikācijā ar sabiedrību arvien izšķirošāka nozīme būs jaunāko informācijas tehnoloģiju un to iespēju prasmīgai pielietošanai, gan izvēloties atbilstošas komunikācijas formas, gan veidojot tās saturu.

Noslēgumā sniedzot priekšlikumus Latvijas valsts pārvaldes komunikācijas turpmākajai attīstībai, minami šādas pilnveidošanas iespējas: valsts pārvaldes komunikācijā pilnvērtīgāk izmantojamas jaunākās informācijas tehnoloģijas, attīstot interaktīvu komunikāciju, kas rosinātu sabiedrību uz kādu noteiktu rīcību vai vismaz dalīšanos ar informāciju savā lokā; ņemot vērā sabiedrības komunikācijas paradumu izmaiņas, nepieciešams dažādot valsts pārvaldes informācijas izplatīšanas veidus un izmantot daudzveidīgākus kanālus, vienkāršojot saturu un padarot to vairāk vizuāli uztveramu; valsts pārvaldes lēmumu pieņemšanas procesā parādīt dažādus veidus, kā iedzīvotāji var iesaistīties tajos un kādu rezultātu tas var sniegt kā valsts attīstībā, tā sabiedrības un indivīda izaugsmē, tādējādi mazinot sabiedrības distancēšanos un zemo uzticēšanos valsts pārvaldes institūcijām. Turpmākā valsts pārvaldes komunikācijas attīstība saistāma arī ar pastiprinātu sadarbību starp dažādām valsts iestādēm, paplašinātu valsts pārvaldes piedāvājumu interneta lietotājiem.

Summary

Nowadays, in the era of information technologies and integrated marketing communication, a crucial role is often played by the ability of state administration to communicate with the public. As emphasised by researchers, if executive or legislative power fails to attract the public's attention to its programmes or decisions, it cannot gain the public's support and eventually suffers failure.

As information and communication technologies developed and the public's communication behaviour changed, the most important challenge of Latvia's state administration is the ability to find and apply new cooperation and participation mechanisms that would contribute to and increase any resident's co-responsibility regarding the country's economic growth and the society's wellbeing. This means that in the state administration's communication with the public, an increasingly crucial role is played by the application of the newest information technologies and their options when choosing appropriate communication forms and shaping the content of communication.

Finally, giving proposals on further communication development for Latvia's state administration, the following opportunities may be mentioned: in communication, the state administration has to widely use the newest information technologies, focusing on interactive

communication that would encourage the public to do some action or at least to share their information among their community; given the change in the public's communication behaviour, it is necessary for the state administration to diversify the ways and channels of disseminating its information, simplifying the information content and making it better visually perceivable; in the decision-making process, the state administration has to present various ways how residents can engage in it and how it can contribute to the country's development and the growth of the public and individuals, thereby reducing the public's disassociation from and low level of trust in state administration institutions. The further development of the state administration's communication should be associated with stronger cooperation among various government institutions and greater opportunities provided by the state administration for Internet users.

Literatūra References

- Blumenthal, A. (2009). *Whay Social Media Matters for Government*. Downloaded from http://www.nextgov.com/nextgov/ng_20090415_9417.php
- Drapeau, M. (2009). *Government 2.0: How Social Media Could Transform Gov PR*. Downloaded from <http://www.pbs.org/mediashift/2009/01/government-20-how-social-media-could-transform-gov-pr>
- Dreimane, E. (2011). *E-rīki sabiedrības informēšanai par Ministru kabinetā izskatāmajiem jautājumiem*. Downloaded from <http://www.mk.gov.lv/lv/sabiedribas-lidzdaliba/sabiedribas-lidzdaliba/>
- Jansen, P. (2010). Government communication and the struggle for recognition in the public sphere. In: Virga, D. (Ed.) *Transparency, Democracy and Global Governance: a European perspective* (pp.157-176). West University of Timisoara Publishing House
- Jansone, D., Vilka, I. (2005.) Pārvaldes struktūru atsaucīgums. In: Rozenvalds, J. (Ed.) *Cik demokrātiska ir Latvija. Demokrātijas audits* (165-174 lpp.). Rīga: Latvijas Universitāte
- Katlips, S.M., Senters, A.H., Brūms, G.M. (2002). *Sabiedriskās attiecības*. Rīga: Avots
- Lange, A., Mitchell, S., Stewart-Weeks, M., & Vila, J. (2008). *The connected republic and the power of social networks*. Downloaded from <http://ebookbrowse.com/theconnected-republic-and-the-power-of-social-networking-july-2008-pdf-d90662888>
- Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam „Latvija 2030”* (2010). Ķīlis, R. et al (Eds.) Downloaded from http://www.latvija2030.lv/upload/latvija2030_lv.pdf
- Latvijas Valsts reformu koncepcija (1995). *Laikraksta Diena pielikums Saeimā un Ministru kabinetā*. – 25.01.1995.
- Loh, T., & Chong, M. (2005). *Public Relations As Deliberation: The Case of Government Public Relations in Singapore*. Downloaded from http://citation.allacademic.com/meta/p_mla_apa_research_citation/0/1/4/0/5/pages14055/p14055-1.php
- Macmillan, P., Medd, A., & Hughes, P. (2008). *Change your world or the world will change you*. Downloaded from http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/ca_govt_web20_mar08_EN.pdf
- Mordecai, L. (2007). *Government public relations: a reader*. Boca Raton: Auerbach Publications
- Nader, R. (2014). *Unstoppable. The Emerging Left-Right Alliance to Dismantle the Corporate State*. New York: Nation Books
- Valdības komunikācijas politikas pamatnostādnes 2001.-2006. gadam* (2001). Downloaded from <http://ppd.mk.gov.lv/ui/DocumentContent.aspx?ID=1625>

Valdības komunikācijas politikas pamatnostādnes 2008.–2013. gadam (2008). Downloaded from http://www.mk.gov.lv/doc/2005/MKPamn_171207.doc

Valsts kanceleja. Valsts kancelejas mobilā aplikācija „Futbols” iekļūst „World Summit Award Mobile” finālā (2014). Downloaded from <http://m.lvportals.lv/visi/preses-relizes?id=264208?show=comen>

Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnēm 2014.-2020.gadam (2014). Downloaded from <http://m.likumi.lv/doc.php?id=271384>

Русаков, А.Ю. (2006). *Связи с общественностью в органах государственной власти*. СПб.: Изд-во Михайлова В.А.