

SOCIĀLO MEDIJU LOMA LATVIJAS VALDĪBAS KOMUNIKĀCIJĀ

Role of Social Media in Government Communication

Līga Mirlina

Biznesa augstskola Turība, Latvija

Abstract. Nowadays the role of social media as a communication tool is increasing. Information technologies and communication habits of society changes also the way and the form how to create communication between the government and the society in Latvia. The aim of this research study is to evaluate the role of social media in Latvian government communication by analysing the use of the social media and interaction with the public. The formation of relations between government institutions and the society is defined in different policy documents of the Latvian government. Such research methods as document analysis, content analysis and comparative analysis to measure Latvian government profiles and followers' involvement were employed to determine how social media use contributes to co-operation between the government and the public and effective exchange of information and coordination. The ways of communication in state administration performance have been changed. It is possible to mark two important changes – firstly, the government communication goal is not just to increase public awareness, but also interaction and involvement of the public in state administration, and secondly, development of information technology and public communication habits expands and makes varied methods and forms of government communication. Different Latvian government policy documents increase the role of communication in state administration, but the communication which is implemented by Latvian state institutions is unable to overcome public distancing and the lack of interest in the state administration.

Keywords: social media, government communication, public participation, public opinion.

Ievads

Introduction

Informācijas tehnoloģiju attīstības ietekmē mainās sabiedrības komunikācijas paradumi, sociālajiem medijiem ieņemot arvien nozīmīgāku lomu savstarpējā saziņā. Sociālie mediji ir kļuvuši par galveno komunikācijas veidu, kā cilvēki sazinās un sadarbojās, piedāvājot arvien jaunākus un ātrākus instrumentus, lai veidotu sabiedrības zināšanu krājumu un veicinātu informācijas apriti, kas attīstās tiešsaistē. Kā uzsver amerikāņu informācijas tehnoloģiju pētnieks Endijs Blūmentāls, ka sociālie mediji ir spēcīgs fenomens,

kas var likt organizācijām pielāgoties un pieņemt jaunus darbības principus (Blumenthal, 2009). Pieaug arī komunikācijas loma valdības darbībā, jo pēc daudzu komunikācijas pētnieku domām, ja izpildvarai neizdodas pievērst sabiedrības uzmanību tās programmai vai lēmumiem, tad tā nespēj gūt sabiedrības atbalstu un galu galā cieš neveiksmi. Līdz ar to lai nodrošinātu valsts attīstību atbilstoši iedzīvotāju vajadzībām un gaidām, valsts pārvaldes darbībā ir nepieciešams iesaistīt iedzīvotājus lēmumu pieņemšanā, radot iespējas viedokļu izteikšanai un uzklaušīšanai, nodrošinot informācijas atklātību un apmaiņu. Informācijas tehnoloģiju attīstība dod iespēju arī valdības komunikācijā izmantot jaunus veidus komunikācijai ar sabiedrību.

Arī Latvijas valdības darbībā kopš valsts neatkarības atjaunošanas ir saskatāmas tendences attīstīt divvirzienu komunikācijas starp valdību un sabiedrību, lai nodrošinātu sabiedrības informēšanu un izpratnes veidošanu par valsts pārvaldes pieņemtajiem lēmumiem, kā arī lai veicinātu sabiedrības līdzdalību valsts pārvaldes lēmumu sagatavošanas un pieņemšanas procesā. Jauni izaicinājumi valdības komunikācijas veidošanā ir notikuši pēdējos gados gan ar informācijas tehnoloģiju attīstību, gan ar sabiedrības uzticēšanās samazināšanos, liekot valdībai meklēt gan jaunus komunikācijas veidus, gan pielāgot tās saturu sabiedrības interesēm.

Šī raksta mērķis ir novērtēt sociālo mediju lomu Latvijas valdības komunikācijā, analizējot to pielietojumu un sabiedrības aktivitāti Valsts kancelejas kā galvenās institūcijas, kura ir atbildīga par valdības komunikācijas veidošanu, uzturētajās vietnēs sociālajos medijos. Pētījuma ietvaros ir veikta visu Valsts kancelejas veidoto Latvijas valdības vietņu sociālajos tīklos kontentanalīze laika periodā no to izveidošanas brīža līdz 2017. gada martam, novērtējot ierakstu daudzumu un sekotāju iesaisti, lai noteiktu kādā mērā sociālo mediju pielietojums veicina Valsts pārvaldes politikas pamatnostādnes noteiktā mērķa sasniegšanu – valsts pārvaldes un sabiedrības sadarbību, efektīvu informācijas apmaiņu un viedokļu saskaņošanu, inovāciju ieviešanu valsts pārvaldes darbā (Valsts pārvaldes politikas pamatnostādnes, 2014). Kontentanalīzē tika analizēti tādi kritēriji kā informācijas saturs, ierakstu biežums un interaktivitāte ar sabiedrību. Padziļināti tika pētīti Valsts kancelejas ierakstu saturs facebook.com un twitter.com trijos mēnešos laika posmā no 2016. gada 15. decembra līdz 2017. gada 15. martam. Rakstā ir meklētas atbildes uz šādiem jautājumiem: kā Latvijas valdības komunikācijā tiek izmantoti sociālie mediji un kādā mērā sociālo mediju pielietojums nodrošina valdības komunikācijas mērķu sasniegšanu. Turpmākā tēmas izpēte varētu būt saistīta ar jautājumiem par to, kā ar sociālo mediju starpniecību veicināt lielāku sabiedrības iesaistīšanos un ieinteresētību valdības komunikācijā.

Sociālie mediji kā jauns valdības komunikācijas instruments *Social media as a new tool of government communication*

Demokrātiskas sabiedrības stūrakmens ir ikviena iedzīvotāja tiesības piedalīties svarīgu jautājumu ietekmēšanā un sabiedrības attīstības virzienu noteikšanā. Tas nav iespējams bez diskusijas un viedokļu apmaiņas, kuru vācu filozofs Jurgens Hābermass dēvē par publiskajām, racionāli kritiskajām debatēm ar mērķi brīvi, balstoties uz sabiedrības kopīgo interešu pamata, sasniegt racionālu vienošanos starp publiski konkurējošiem viedokļiem (Habermass, 1989). Valsts pārvaldes darbība nav iedomājama bez mijiedarbības un dialoga ar sabiedrību, turklāt mūsdienu informācijas tehnoloģiju un komunikācijas laikmetā bieži vien valsts pārvaldes lēmumu pieņemšanā un sabiedrības atbalsta gūšanā izšķiroša loma valsts pārvaldes spējai veidot komunikāciju ar sabiedrību (Meckel, Kamps, 2006).

Komunikācijas trūkums un plaša starp Eiropas Savienības (ES) institūcijām un ierindas pilsoņiem bieži vien tiek minēti kā galvenie iemesli ES valstu iedzīvotāju zemajam atbalstam daudziem ES lēmumiem vai pat to noraidīšanai. Eurobarometra dati norāda, ka vairums ES 27 valstu iedzīvotāju (60%) uzskata, ka nav labi informēti par politiskajiem notikumiem Eiropā, un mazāk nekā divas piektdaļas (38%) sevi uzskata par labi informētiem (Eurobarometrs 86, 2016). Lai palielinātu ES dalībvalstu iedzīvotājiem iespējas izsekot lēmumu pieņemšanai un iesaistīties to gatavošanā, EK ir izstrādājusi dokumentu „Partnerība komunikācijai par Eiropu”, ierosinot vairākus pasākumus iedzīvotāju informēšanai un komunikācijas veidošanai starp ES institūcijām, nacionālo valstu valdībām un iedzīvotājiem. Šie pasākumi ir apkopoti Baltajā grāmatā par Eiropas komunikācijas politiku, tostarp ieviešot arī interaktīvas komunikācijas pasākumus, piemēram, EUtube, Eiropas komisāru emuāri. Tas norāda, ka arī ES augstākā līmeņa pārvaldes institūciju komunikācijā ar sabiedrību tiek izmantota jaunas tehnoloģijas interaktivitātes veidošanai ar sabiedrību. Tādējādi var secināt, ka informācijas un komunikācijas tehnoloģiju attīstības ietekmē valsts pārvaldes komunikācijas formu un saturu, pielāgojoties sabiedrības komunikācijas paradumu izmaiņām.

Tātad valsts pārvaldei ir potenciāls uzlabot komunikācijas rezultātus, izmantojot tiešsaistes sadarbību un sabiedrības dalīšanos ar informāciju. Daudzi pētnieki atzīst, ka valsts pārvaldes komunikācijas izaicinājums slēpjas valsts pārvaldes inertumā: ievēlētajiem politiskajiem līderiem un valsts pārvaldes administratīvajam līmenim, kas to atbalsta, jāpārvar kulturālās barjeras, kas stāv ceļā daudz atvērtākai, brīvas formas stila sadarbībai (Drapeau, 2009).

Informācijas un komunikācijas tehnoloģijas laikmetā pieaug valsts pārvaldes iespējas veidot ciešāku mijiedarbību ar sabiedrību, līdz ar to palielinot savas darbības efektivitāti un nodrošinot lēmumu pieņemšanu atbilstoši

sabiedrības vajadzībām un gaidām. Tomēr tas ir arī liels izaicinājums, jo pieaug gan mijiedarbības intensitāte, gan tās temps, kas prasa valsts pārvaldei elastīgu spēju pielāgoties strauji mainīgajai sabiedriskajai videi un būtiski uzlabot savas spējas sniegt pakalpojumus un pieņemt lēmumus atbilstoši sabiedrības gaidām. Būtībā informācijas un komunikācijas tehnoloģijām turpinot palielināt savu ietekmi ikdienas dzīvē un sabiedrībai aizvien vairāk uztverot to kā normu, valsts pārvaldē visos līmeņos mainās gan vadības principi, gan apkalpošanas kultūra, gan mijiedarbības veids ar ieinteresētajām pusēm (Blumenthal, 2009). Sociālo mediju izmantošana valsts pārvaldē piemīt trīs galvenās funkcijas: pirmkārt, iespēja sazināties un nodot ziņas tieši iedzīvotājiem, otrkārt, veicināt mijiedarbību ar iedzīvotāju, un atgriezenisko saiti sociālos jautājumos, treškārt, sniegt vadības un valsts pārvaldes institūciju paziņojumus. Jauno komunikācijas tehnoloģiju izmantošana valsts pārvaldes komunikācijas īstenošanā prasa fundamentāli jaunu sadarbības kultūru, rezultātā veicinot labāku pakalpojumu sniegšanu caur visām valsts pārvaldes operatīvajām un politikas veidošanas funkcijām un nodrošinot mazāku līdzekļu patēriņu. Tiešsaistes sadarbības valsts pārvalde ir dinamiska un atsaucīga. Tā nozīmē to, ka valsts pārvaldes informācija ir daudz pieejamāka un tiek izmantots moderno zināšanu tīklu spēks. Vienlaikus lielāka atvērtība un informācijas caurspīdīgums mazinās pārvaldes slogu, racionalizējot politisko lēmumu pieņemšanas procesu (Macmillan et al, 2008). Nav šaubu, ka informācijas tehnoloģijas turpinās attīstīties un kļūs daudz vērtīgākas valsts pārvaldei un tās galvenajām ieinteresētajām pusēm.

Jāatzīmē, ka valsts pārvaldei, saskaroties ar izaicinājumiem, ieviešot sociālos medijus komunikācijas īstenošanā, argumentu par labu šo informācijas un komunikācijas tehnoloģiju izmantošanai ir vairāk nekā negatīvo aspektu. Šīs tehnoloģijas var padarīt mijiedarbību ar sabiedrību par vienkāršu un spēcīgu procesu, padarīt pētījumus ātrākus, identificēt ietekmētājus noderīgās mikronišās, nodrošināt mehānismus cīņai ar negatīvu publicitāti un izmērīt sabiedrisko viedokli, lai palīdzētu paziņot sabiedrisko politiku, kā arī nodrošināt ātru un vieglu informācijas izplatīšanu (Drapeau, 2009). Tādējādi šobrīd komunikācijas speciālistiem valsts pārvaldes iestādēs ir ne tikai aktīvi jāapzina, bet arī jāizmanto tos komunikācijas rīkus, kas ir viegli pieejami, salīdzinoši lētāki un izdevīgāki, kā, piemēram, sociālos tīklus, kuriem ir potenciāls, lai ievērojami palielinātu pilsoņu līdzdalības darbības lauku un sasniedzamību (Lange, 2008). Latvijā šīs mijiedarbības ar sabiedrību forma pakāpeniski attīstās, veidojot iestāžu vietnes dažādos sociālajos medijos: sociālajā tīklā facebook.lv, mikroblogu vietnē twitter.com, kā arī izmantojot www.youtube.com iespējas.

Dažādu mūsdienu informācijas tehnoloģiju iespēju izmantošana un attīstīšana komunikācijas jomā ir tikusi ietverta arī Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijā līdz 2030. gadam „Latvija 2030”, paredzot e-pārvaldības un

sabiedrisko inovāciju attīstību. Piemēram, jaunrades portāla izveidošana, kurā iedzīvotāji var iesniegt savas idejas, novērtēt, komentēt un papildināt citu iesniegtās idejas. E-pārvaldības ieviešana, strukturāli reformējot līdzšinējo valsts pārvaldi un līdz ar to veidojot to efektīvāku, atvieglotu pilsoņu iespēju piedalīties referendumos un parakstu vākšanā gan vietējā, gan nacionālā līmenī (Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijā līdz 2030. gadam „Latvija 2030”). Tātad Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģijā līdz 2030. gadam ir paredzēts valsts pārvaldes komunikācijā arvien vairāk izmantot dažādas e-iespējas.

Kopumā informācijas tehnoloģiju attīstība ienes gan jaunas politiskās līdzdalības, gan jaunas komunikācijas formas, sociālajiem tīkliem un citiem jaunajiem medijiem topot par publisko, racionāli kritisko debašu vietu ar lielām interaktivitātes iespējām, kas spēj nodrošināt valdības komunikācijā atgriezenisko saiti ar sabiedrību. Vienlaikus, protams, atzīmējami arī šo komunikācijas formu trūkumi, piemēram, interneta forumos un komentāros bieži vien ir pārstāvēts ļoti nelielas sabiedrības daļas viedoklis, sastopams zems komunikācijas ētikas sliekšnis un konstruktīvu priekšlikumu trūkums.

Sociālo mediju pielietojums Latvijas valdības komunikācijā *Use of social media in Latvian government communication*

Sekojošā informācijas tehnoloģiju attīstībai un sabiedrības komunikācijas paradumu izmaiņām, jauns pavērsiens Latvijas valdības komunikācijas veidošanā ir vērojams līdz ar dokumenta “Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam” apstiprināšanu. Pamatnostādnēs ir akcentēta nepieciešamība modernizēt valsts pārvaldes komunikāciju, kā galveno vadmotīvu izvēloties vienkāršu, jēgpilnu un ikvienam iedzīvotājam saprotamu saziņu (Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes 2014.-2020.gadam). Analizējot līdzšinējo valsts pārvaldes komunikācijas praksi Latvijā, kā būtisks trūkums ir atzīmēta valsts pārvaldes nespēja attīstīt divvirzienu komunikāciju ar sabiedrību (Valdības komunikācijas prakses analīze un rekomendācijas tās pilnveidošanai, 2007), jo vairums valsts institūciju sniedz apjomīgu un sarežģīta rakstura informācijas, kā arī izmanto samērā vienveidīgu komunikācijas kanālus, kas ierobežo sabiedrības iespējas saņemt informāciju. ASV sabiedrisko attiecību teorētiķis Džeimss Grunigs uzver, ka komunikācijas veidošanā optimālākais ir divvirzienu simetriskais modelis, aktīvi iesaistot auditoriju komunikācijas procesā un līdz ar to veicinot savstarpējo sapratni starp organizāciju un tās ieinteresētajām pusēm (Grunig, 2001).

Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnēs 2014.-2020.gadam liela loma ir atvēlētā komunikācijas dažādošanai, izmantojot infografikas, videoierakstus, audioierakstus, attēlus un citu viegli uztveramu informāciju, kas sarežģītus un apjomīgus jautājumus skaidro vienkāršā veidā. Valsts pārvaldes

politikas attīstības pamatnostādņēs 2014.-2020.gadam paredzēts, ka arī valsts pārvaldes komunikācijā jāintegrē digitālās platformas, piemēram, mobilās lapas, aplikācijas, skārienjūtīgu ekrānu izvietošana informācijas centros u.c. Tādējādi ir vērojama dažādu jaunu metožu attīstība Latvijas valdības komunikācijā: mājas lapu pilnveidošana, sociālo mediju un jaunu interaktīvu formu pielietošana.

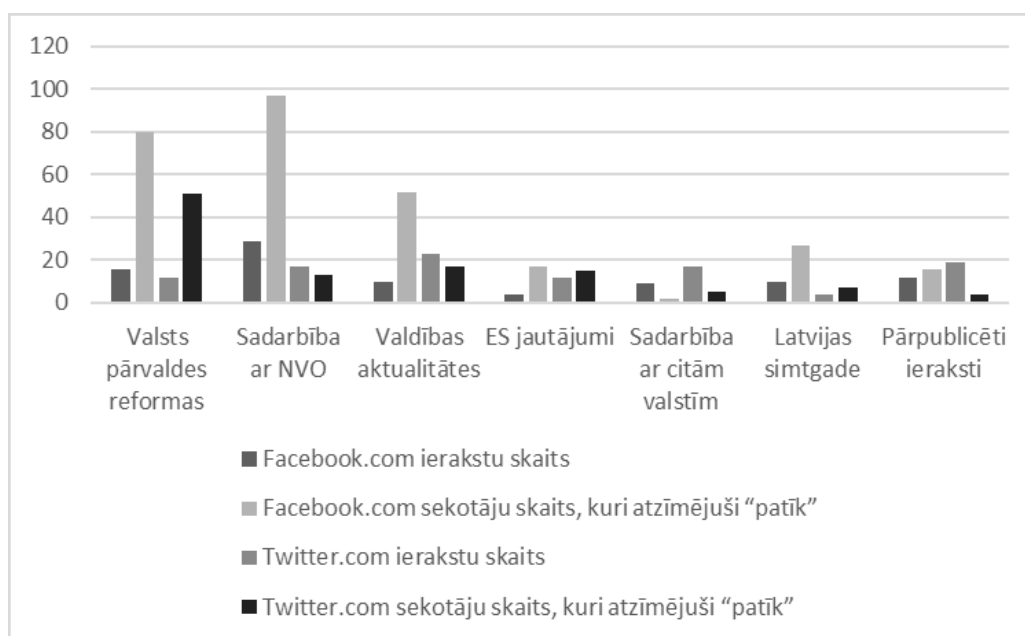
Tieši sociālo mediju arvien plašāka izmantošana Latvijas valdības komunikācijā ir kļuvusi par galveno saziņas instrumentu. Valsts kancelejā ir tikušas izstrādātas vadlīnijas sociālo platformu izmantošanai valsts pārvaldes iestāžu darbā. Jau kopš 2009. gada Valsts kanceleja un arī citas iestādes ir attīstījušas jaunus kanālus komunikācijai ar iedzīvotājiem. Analizējot sociālo mediju pielietojumu valdības komunikācijā, ir redzams, ka saziņai ar iedzīvotājiem tiek izmantotas lielāko un Latvijā izplatītāko sociālo mediju iespējas. Valsts kanceleja ir izveidojusi ziņu vietni mikroblogošanas portālā Twitter.com, kuram šobrīd ir vairāk nekā 12,8 tūkstoši sekotāju un vairāk nekā 10,8 tūkstoši ierakstu. Valsts kancelejai uztur arī savu vietni video koplietošanas sociālajā tīklā youtube.com, kuras skatījuma skaits ir bijis 268 630 un kurai ir 354 abonenti. Viena no populārākajām ir Valsts kancelejas uzturētā vietne sociālajā tīklā draugiem.lv, kurai ir gandrīz 6775 sekotāju. 2016. gadā valsts kanceleja ir izveidojusi vietni arī sociālajā tīklā facebook.com, kurai pagaidām salīdzinoši maz sekotāju – 708 sekotāji. Valsts kanceleja kā valdības komunikācijas vietnes sociālajos medijos uztur arī šādas: vietne sociālajā tīklā LinkedIn.com ar 140 sekotājiem, attēlu interneta servisā Flickr.com ar 162 sekotājiem un Instagram.com ar 394 sekotājiem (skat. 1.tabulu). Papildus tam pastāv arī MK 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 konkrētu jomu tiesību aktu projektiem. Šos pakalpojumus izmanto vairāk nekā 2000 lietotāju.

1. tab. Valdības vietnes sociālajos tīklos un sekotāju skaits 2017. gada februārī
(autores veidota tabula)

Table 1 Government profiles in social media and the number of followers in February, 2017 (author's calculations)

| Valdības vietnes sociālajos tīklos | Sekotāju skaits |
|---|-----------------|
| https://twitter.com/Brivibas36 | 12800 |
| http://www.draugiem.lv/latvija/ | 6775 |
| https://www.facebook.com/valdibas:maj/ | 708 |
| https://www.youtube.com/user/valstskanceleja | 354 |
| https://www.instagram.com/Brivibas36/ | 394 |
| https://www.flickr.com/photos/valstskanceleja | 162 |
| https://www.linkedin.com/company/office-of-the-prime-minister-of-latvia | 140 |

Analizējot ierakstu saturu Valsts kancelejas vietnēs twitter.com un facebook.com, ieraksta tēmas aptver dažādas valdības darba aktualitātes – informāciju par valdības plānotajiem un pieņemtajiem lēmumiem, valdības sēdēm un darba grupām, valdības un nevalstisko organizāciju sadarbību, citu ministriju sagatavotās ziņas, ikvienam ierakstam ir pievienots kāds ilustratīvs materiāls – fotogrāfija, video, infografika vai saite uz kādu papildu informāciju. Ierakstu biežums šajās vietnēs ir vidēji 2 līdz 3 ziņas dienā. Tādējādi piedāvātā informācija ir daudzveidīga un regulāra. Lielākais vairums no ierakstiem sniedz informāciju par valsts pārvaldes attīstību un reformām, otra lielāko daļu veidi ieraksti par valsts ekonomiskās un nodokļu politikas jautājumiem. Nozīmīga vieta ir atvēlēta ierakstiem, kas skar Latvijas dalību Eiropas Savienībā, tās attīstības jautājumu un sadarbību ar citām valstīm. Neliels ierakstu īpatsvars sniedz informāciju par kādiem īpašiem valdības projektiem, piemēram, jauniešu iesaisti ēnu dienās valdībā, Latvijas simtgades svinībām (skat. 1.att.). Tātad sociālo mediju pielietojums valdības komunikācijā pamatā ir vērsts uz sabiedrības informēšanu un izpratnes veidošanu par nozīmīgiem valsts attīstības jautājumiem, kā arī nodrošina arī valdības atskaitīšanos par paveikto un plānoto. Daudzi ieraksti ir vērsti uz sabiedrības līdzdalības veicināšanu un dialoga veidošanu ar sabiedrību, aicinot iedzīvotāju izteikt viedokli par valsts reformu jautājumiem, iesaistīties diskusijās un lēmumu pieņemšanā, kā arī veicinot patriotismu un lepnumu par valsti un tās sasniegumiem.



1. att. Valdības ierakstu saturs un sekotāju aktivitāte facebook.com un twitter.com 15.12.2016.-15.03.2017. (autores veidots attēls)

Figure 1 Government posts content and activity of followers in facebook.com and twitter.com 15.12.2016-15.03.2017 (author's calculations)

Vērtējot sabiedrības iesaisti un reakciju uz Valsts kancelejas publicētajiem ierakstiem, jāsecina, interaktivitāte ar sabiedrību šajās vietnēs ir samērā zema, jo maz sekotāju atzīmē, ka ziņa “patīk”, vēl retāk sekotāji dalās ar ziņu. Piemēram, kopējais ziņu skaits vietnē twitter.com ir gandrīz 11 tūkstoši, sekotāju kopējais skaits virs 12 tūkstošiem, bet tikai 1500 reizu sekotāji ir atzīmējuši, ka ziņa “patīk”. Vietnē facebook.com sekotāju aktivitāte ir vēl zemāka – kopējais sekotāju skaits ir 708, savukārt 691 ir atzīmējuši, ka “patīk”. Vienīgi tēmas, kas saistītas ar valsts pārvaldes reformām un sadarbību ar NVO, sekotāji ir biežāk atzīmējuši, ka “patīk”. Tādējādi kopumā sociālie mediji valdības komunikācijā kalpo informācijas izplatīšanai, bet neveido divvirzienu komunikāciju.

Latvijas valdības komunikācijā tiek meklēti risinājumi arī citu mūsdienīgu formu izmantošanai, to starp, piemēram, mobilo aplikāciju pielietošanai, kas ļauj sasniegt valdības komunikācijas mērķi. Valsts kancelejas izveidotā mobilā aplikācija „Futbols” Apvienoto Nāciju Organizācijas (ANO) rīkotajā mobilo lietotņu konkursā „World Summit Award Mobile (WSA Mobile)” ir ierindota starp 40 labākajām pasaulē un novērtēta kā TOP5 mobilā aplikācija pasaulē kategorijā “m-Valdība un līdzdalība” (Valsts kanceleja, 2014).

Tādējādi var secināt, ka Latvijas valdības komunikācijas veidošanā ar sabiedrību tiek izmantotas daudzveidīgas sociālo mediju iespējas. Tomēr vērtējot sekotāju skaitu un sabiedrības iesaisti dažādās valdības komunikācijas vietnēs sociālajos medijos, ir vērojama samērā zema sabiedrības ieinteresētība. Tādējādi var secināt, ka sociālie mediji Latvijas valdības komunikācijā kalpo galvenokārt informācijas izplatīšanai, nevis mijiedarbības veidošanai, līdz ar to ir sarežģīti sasniezams Valsts pārvaldes politikas plānošanas pamatnostādnes izvirzītais valdības komunikācijas mērķis. Lai gan vienlaikus jāatzīst, ka kopējā Latvijas iedzīvotāju aktivitāte sociālo mediju un citu jauno komunikācijas platformu izmantošanā kopumā ir vērtējama kā augsta. Interneta forumi un komentāri, sociālie tīkli, emuāri un mikrobloģi 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.

Tiešsaistes, uz sadarbību balstītā, valsts pārvaldē, izmantojot sociālos mediju un citas jaunās komunikācijas metodes, mainās komunikācijas veids, kādā tā mijiedarbojas ar sabiedrību un dalās ar informāciju. Šobrīd Latvijas valsts pārvalde cenšas arvien plašāk pielietot dažādas komunikācijas tehnoloģijas, veidojot komunikāciju ar sabiedrību. Pētot sociālo mediju pielietojumu Latvijas valdības komunikācijā, jāsecina, ka tiem ir atvēlēta liela nozīme komunikācijas veidošanā ar sabiedrību un tiek izmantotas dažādas iespējas, gan veidojot valsts institūciju vietnes sociālajos medijos, gan attīstot interaktīvus dažādus risinājumus komunikācijā ar sabiedrību, tomēr iedzīvotāju interese un iesaiste šajās komunikācijas aktivitātēs nav plaša, tādējādi tikai daļēji

izdodas sasniegt Latvijas valsts pārvaldei izvirzītos komunikācijas mērķus, kuri saistīti ar mijiedarbības veidošanu ar sabiedrību.

Secinājumi **Conclusions**

Valdības komunikācijā ar sabiedrību arvien izšķirošāka nozīme būs dažādo sociālo mediju iespēju prasmīgai pielietošanai. Attīstoties informācijas un komunikācijas tehnoloģijām, mainoties sabiedrības komunikācijas paradumiem, Latvijas valdības komunikācijas būtiskākais izaicinājums ir spēja atrast un pielietot jaunus sadarbības un komunikācijas veidus, kas veicinātu sabiedrības ieinteresētību valsts izaugsmē un sabiedrības labklājībā, kā arī mazinātu sabiedrības distancēšanos un neuzticēšanos valsts pārvaldei.

Vairāki Latvijas valdības pieņemtie politikas plānošanas dokumenti norāda, ka valdības komunikācijas mērķi ir vērsti uz mijiedarbības veidošanu ar sabiedrību, lai nodrošinātu sabiedrības informēšanu un izpratnes veidošanu par valsts pārvaldes pieņemtajiem lēmumiem, kā arī lai veicinātu sabiedrības līdzdalību valsts pārvaldes lēmumu pieņemšanas procesā. Ir atzīts, ka komunikācijai ir nozīmīga loma, jo tā veicina sadarbību starp valsts pārvaldi, nevalstiskajām organizācijām, sociālajiem partneriem un privātajiem uzņēmējiem, līdz ar to palielinātos publiskā, privātā un nevalstiskā sektora līdzdalība valsts un sabiedrības jautājumu risināšanā.

Latvijas valdības komunikācijas prakses analīze liecina, ka tiek izmantoti dažādi komunikācijas kanāli, arvien lielāku uzmanību veltot tieši sociālo mediju integrēšanai valdības komunikācijā. Tādējādi var secināt, ka Latvijas valsts pārvaldes institūcijas lielā mērā ievieš Latvijas valdības pieņemtajos politikas plānošanas dokumentos noteiktos pasākumus komunikācijas uzlabošanai ar sabiedrību. Tomēr vienlaikus jāatzīmē, ka valdības komunikācijai neizdodas pārvarēt barjeras, kas saistītas ar sabiedrības zemo uzticēšanos valsts pārvaldei un vēlmi distancēties no valsts pārvaldes lēmumu pieņemšanas, jo samērā neliels iedzīvotāju skaits iesaistās valsts pārvaldes komunikācijas iniciatīvās, piemēram, vērojams zems sekotāju skaits valsts iestāžu vietnēm sociālos medijos un līdzdalība sociālajos medijos piedāvātajās aktivitātēs.

Tātad kopumā Latvijas valdības komunikācijā pietiekami labi izdodas sasniegt mērķus, kas saistīti ar inovāciju ieviešanu komunikācijā, jo sociālo mediju pielietojums valsts pārvaldes komunikācijā ir gana plašs un daudzveidīgs. Savukārt grūtības ir saskatāmas tādu mērķu sasniegšanā, kuri ir vērsti uz mijiedarbības veidošanu ar sabiedrību, piemēram, valsts pārvaldes un sabiedrības sadarbība, efektīva informācijas apmaiņa un viedokļu saskaņošana. Tādējādi turpmākie valdības komunikācijas izpētes jautājumi būtu saistāmi ar to, kā būtu pielietojamo sociālie mediji distances mazināšanā starp valsts pārvaldes

un sabiedrību, iedzīvotāju ieinteresētības veicināšanā, lai palielinātu savstarpējo sadarbību, informācijas apmaiņu un viedokļu saskaņošanu.

Summary

The regulation of the state needs increasingly more public acceptance and approval, both responding to the public position and wishes and creating common values and standards that are often achieved by the communication process. The role of communication in government performance increases. It has to be noted that transformation processes have affected not only government activities and formation of its relations with society but also mass communication, where the significant development of information technology and changes in the society's communication habits can be seen.

Analysing the use of social media and its role as one of the tools in government communication, the aim of this research is to follow the development trends in Latvian government communication that is directed to the formation of public understanding and meeting with approval for government activities. Using a content analysis, a document analysis and a comparative analysis of Latvian government communication, the author has studied the impact and role of social media in the Latvian government communication.

The changes in the contemporary communication age affects also the content and form of government. Often the government explained their decisions and involved people in the decision making process by a different tool of integrated communication such as social media. It is possible to mark two important changes – firstly, the public communications goal is not just to increase public awareness, but also public involvement in state development, and secondly, it changes the methods and way of government communication.

Literatūra References

- Blumenthal, A. (2009). *Why Social Media Matters for Government*. Downloaded from http://www.nextgov.com/nextgov/ng_20090415_9417.php
- Eurobarometr 86. Public Opinion in European Union. Autumn 2016. (2016). Downloaded from <http://ec.europa.eu/COMMFrontOffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/surveyKy/2137>
- Drapeau, M., (2009). *Government 2.0: How Social Media Could Transform Gov PR*. Downloaded from <http://mediashift.org/2009/01/government-20-how-social-media-could-transform-gov-pr005/>
- Grunig, J. E. (2001). Two-way symmetrical public relations: Past, present, and future. In Heath, R. L., Vasquez G. (Eds.), *Handbook of public relations* (pp. 11-30). Thousand Oaks, CA: Sage
- Habermas, J., (1989). *The Structural Transformations of the Public Sphere*. Cambridge: Polity Press

- Lange, A., Mitchell, S., Stewart-Weeks, M., et al. (2008). *The Connected Republic and the Power of Social Networks*. Downloaded from <http://www.openforum.com.au/files/The%20Connected%20Republic%20and%20the%20Power%20of%20Social%20Networking%20July%202008.pdf>
- Latvijas ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam „Latvija 2030” (2010). Downloaded from http://www.pkc.gov.lv/images/LV2030/Latvija_2030.pdf
- Macmillan, P., Medd, A., Hughes, P. (2008). *Change your world or the world will change you. The future of collaborative government and Web 2.0*. Downloaded from http://www.deloitte.com/dtt/cda/doc/content/ca_govt_web20_mar08_EN.pdf
- Meckel, M., Kamps, K. (2006). Regierungskommunikation und Marketing. Differenzen und Schnittstellen. In: Kamps, K., Nieland J.-U. (Eds.) *Regieren und Kommunikation. Meinungsbildung, Entscheidungsfindung und gouvernementales Kommunikationsmanagement – Trends, Vergleiche, Perspektiven*, (pp. 54-72). Köln: Herbert von Halem Verlag
- Valdības komunikācijas prakses analīze un rekomendācijas tās pilnveidošanai (2007). Downloaded from <http://petijumi.mk.gov.lv>
- 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 pamatnostādņēs 2014.-2020.gadam. (2014). Downloaded from <https://likumi.lv/doc.php?id=271384>