

Valsts pārvaldes komunikācija internetā: Valsts ieņēmumu dienesta mājaslapas lietojamības barjeras

Ksenija Mirošņika

Rīgas Stradiņa universitāte, Doktorantūras nodaļa, Latvija

Ievads. Uzmanība tiks pievērsta valsts pārvaldes iestāžu tīmekļa vietnes lietojamības problemātikai. Tai būtu jākalpo kā rīkam, kas ļauj iedzīvotājiem pēc iespējas vienkāršāk piekļūt iestādes informācijai un pakalpojumiem, nodrošinot jēgpilnu un ikvienam iedzīvotājam saprotamu saziņu, ko prasa Valsts pārvaldes politikas attīstības pamatnostādnes 2014.–2020. gadam, taču realitāte ir skaudrāka – šis pētījums palīdzējis identificēt vairākas problēmas komunikācijas un institucionālajā līmenī, kas būtu jāņem vērā, izstrādājot komunikācijas vadlīnijas.

Darba mērķis, materiāls un metodes. Vairums Latvijas iedzīvotāju, kuri saskārušies ar Valsts ieņēmumu dienestu (VID), iepriekš informāciju bija centušies iegūt tieši tīmekļa vietnē, norādot to par primāro informācijas avotu. Tādēļ mērķis ir noskaidrot mājaslapas lietojamību un identificēt problēmas, kas to negatīvi ietekmē. Tika veikta tīmekļa vietnes struktūras analīze, lietotāju testēšana un elektroniskā aptauja sociālajos tīklos, kā arī daļēji strukturēta intervija ar VID sabiedrisko attiecību darbinieku.

Rezultāti. Nosakot valsts pārvaldes iestāžu pienākumu sniegt informāciju, Informācijas atklātības likumā (1998) Ministru kabinetam ir uzticētas tiesības noteikt detalizētas komunikācijas vadlīnijas. Ministru kabineta noteikumos “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā” (2007) visām iestādēm paredzēti vienādi nosacījumi tīmekļa vietnes struktūras un satura izveidē, kas jau ir pirmais solis uz interneta resursa lietojamības samazināšanu.

Vienlaikus normatīvajos aktos nav definētas labas komunikācijas prakses vadlīnijas un nav precizēts komunikācijas speciālistu (sabiedrisko attiecību nodaļu) statuss informācijas sagatavošanā un apstrādē, tāpēc ir sarežģīti apvienot valsts pārvaldes speciālistu kompetenci ar komunikācijas speciālistu prasmēm rediģēt, kontekstualizēt un skaidrot ierēdņu sagatavotos tekstus, kā arī pielāgot pakalpojumu patstāvīgai lietošanai dažādās mērķa grupās. Vietnes veidošanā iesaistīto personu loks mēdz būt pārāk plašs, ietverot personas, kam nav speciālo komunikācijas kompetenču. Tas rada komunikācijas semantiskās barjeras. Ne visiem vietnes lietotājiem ir pietiekams vārdu krājums grāmatvedībā un jurispudencē, lai izmantotu viņiem domātu e- pakalpojumu.

Secinājumi. Pētījuma laikā tiek secināts, ka VID ir maldīgi pieņēmis, ka tīmekļa vietnes mērķauditorija ir visi Latvijas iedzīvotāji. Produktīvā un uz lietotāju tendētā vietnē būtu jāizdala dažādas sociāli demogrāfiskās grupas, kurām ir pieskaņots saturs to vajadzībām un prasmēm. Otrkārt, visām valsts pārvaldes iestādēm paredzot vienādus tīmekļa vietnes struktūras un satura izveides nosacījumus, tas ir pirmais solis vietnes lietojamības samazināšanai. Jāievēro arī komunikācijas semantiskās barjeras. Tīmekļa vietnes veidošanā iesaistīto personu loks ir tik plašs, ka tiek ietvertas personas, kurām nav speciālo komunikācijas kompetenču, kas varētu sagatavot visiem saprotamu informāciju. Par to iestādēm ir īpaši jāpiedomā, jo ne visiem vietnes lietotājiem ir plašs vārdu krājums, piemēram, grāmatvedībā, lai veiksmīgi lietotu viņam domātu e- pakalpojumu.

Vietņu uzturēšana, jaunas informācijas iekļaušana un sniegto pakalpojumu pielāgošana jauniem tehniskiem rīkiem prasa arī juridiskos un citus institucionālos risinājumus, kas garantētu efektīvu mijiedarbību starp visiem speciālistiem, kas nodrošina valsts pārvaldes iestādes komunikāciju internetā.



Valsts pētījumu programma EKOSOC-LV Nr. 5.2.5.