

Valsts iestāžu krīzes komunikācija ar sabiedrību. Tā saucamais E-veselības sistēmas uzlaušanas gadījums

Ruta Siliņa¹, Olga Kazaka²

¹Rīgas Stradiņa universitāte, Komunikācijas studiju katedra, Latvija

²Latvijas Universitāte, Sociālo zinātņu fakultāte, Komunikācijas studiju nodaļa

Ievads. Sākotnēji krīzes komunikācija ir bijusi objektīva biznesa nozares nepieciešamība, jo laba reputācija un klientu esamība ir priekšnosacījums biznesa ilgtspējai konkurences apstākļos. Valsts pārvalde nav konkurences situācijā, tomēr, attīstoties tiesiskajai apziņai, valsts atbildībai, labas pārvaldības principam, indivīdam kā vērtībai un aktīvam viedokļu paudējam, arī valsts pārvalde sastopas ar krīzes komunikācijas pienākumu – ne tikai nepieciešamību.

Krīžu vadības institūta jaunākajā 2017. gada ziņojumā ir norādīts, ka 4,95% no visām ASV Eiropas krīzēm bijuši kiberuzbrukumi, no tām veselības aprūpes jomā 36% – datu nopludināšanas gadījumi un 44% – to mēģinājumi.

E-veselības sistēma kopš 2018. gada visām ārstniecības iestādēm un aptiekām Latvijā ir obligāta, tas nozīmē, ka informācija par teju ikviena iedzīvotāja veselību jeb sensitīvie personas dati ir apkopoti vienotajā veselības nozares elektroniskajā informācijas sistēmā. Plašu rezonansi izraisīja Saeimas deputātes A. Barčas 2018. gada 16. janvārī teiktais Latvijas Radio, ka 2018. gada 11. janvārī E-veselības sistēmai “tika izdarīti traucējumi” un tajā ielauzušies ļaundari. Lai arī vēlāk Veselības ministrijas pārstāvji skaidroja, ka E-veselības sistēma neesot uzlauzta un tajā tikai novērotas netipiskas darbības, sabiedrībā ziņa par incidentu raisīja sašutumu, neapmierinātību un jautājumu par sistēmas un tajā esošo datu drošību. Neatkarīgi no tā, vai E-veselības sistēma tika vai netika uzlauzta, sabiedrības reakcija liecināja, ka nepieciešama kompetento valsts iestāžu ārpus ikdienas rutīnas esoša, t. i., krīzes, komunikācija.

No organizāciju skatpunkta sociālie mediji nodrošina trīs galvenās krīzes komunikācijas priekšrocības. Pirmkārt, sociālie mediji ir ērti. Tie ir efektīvs rīks, kas veicina saziņu un sniedz precīzu informāciju uzliesmojuma jeb krīzes laikā. Otrkārt, sociālie mediji ir interaktīvi. Treškārt, sociālie mediji sasniedz plašu auditoriju un bieži vien apklusina baumas. *Twitter* auditorija viegli adaptējas jaunām tehnoloģijām, ir labi izglītota, atvērta sarunām par produktiem un var ietekmēt savu kopienu. Tieši tāpēc *Twitter* kā vide, kurā tradicionāli attīstās asas diskusijas gadījumos, kad notiek sabiedrībai svarīgi notikumi, nonāca šī pētījuma uzmanības fokusā.

Darba mērķis, materiāls un metodes. Pētījuma mērķis ir novērtēt kompetento valsts iestāžu īstenoto krīzes komunikāciju ar iedzīvotājiem un iedzīvotāju savstarpējo komunikāciju *Twitter* vidē par t. s. E-veselības sistēmas uzlaušanas gadījumu 2018. gada 11. janvārī.

Lai arī incidents notika 2018. gada 11. janvārī, plašāka sabiedrība par to uzzināja 2018. gada 16. janvārī, tādēļ tas tika noteikts par pētījuma sākumposmu. Pētījumam izvēlēts laika posms viena nedēļa no notikuma publiskošanas, t. i., līdz 2018. gada 23. janvārim, jo krīzes teorētiski uzsver, ka krīzes akūtā fāze vidēji ir nedēļa.

Pētījuma datu ieguvei izmantots *Twitter* monitoringa rīks *bluenod.com*, bet datu apstrādei – kontentanalīze.

Rezultāti. *Twitter* ierakstu izpētes rezultātā tiks noskaidrots, kas šajā vidē komunikācijā bija aktīvākie aktori no 2018. gada 16. janvāra līdz 23. janvārim, ar kādiem vēstījumiem un komunikācijas stratēģijām šajā komunikācijā iesaistījās kompetentās valsts iestādes un kāda bija sabiedrības reakcija.

Secinājumi. E-veselības uzlaušanas krīzē galvenie komunikācijas katalizatori *Twitter* vidē bija mediju pārstāvji, savukārt kompetentās iestādes komunikācijā piedalījās minimāli.

Nacionālā veselības dienesta kā E-veselības uzturētāja komunikācija *Twitter* vērtējama kā faktu konstatējoša (informatīva) un vienvirziena, kas nemaz nav vērsta uz to, lai iedzīvotājiem radītu sajūtu, ka viņu sensitīvie dati ir drošībā.