

Konference „Sociālie mediji un web@valsts pārvalde.lv”

2011.gada 29.aprīlis

LU Sociālo zinātņu fakultāte (Berlina auditorija)

Lomonosova iela 1a, Rīgā

II darba grupa

Sociālo mediju izmantošanas vadlīnijas valsts pārvaldei

Situācija:

Valdības rīcības plāns paredz vadlīniju izstrādi un veicināt sociālo platformu izmantošanu komunikācijai ar sabiedrību.

Valdības rīcības plāns paredz izanalizēt un novērst šķēršļus valsts pārvaldes darbinieku piekļuvei sociālajiem medijiem.

Jau šobrīd valsts pārvaldes iestādes izmanto sociālās platformas, lai komunicētu ar sabiedrību (Piemēram, tviteri izmanto Valsts kanceleja un 9 ministrijas, premjers un 6 ministri, Saeima, apmēram 20 citas iestādes, 30 pašvaldības, vairāk nekā 300 bibliotēkas).

Tajā pašā laikā daudzas iestādes ierobežo piekļuvi sociālajiem medijiem.

Ir daudz jautājumu par sociālo platformu izmantošanu. Ir atšķirīgas interpretācijas par to izmantošanu.

Vai vajag regulēt sociālo mediju izmantošanu? Kā?

Darba grupas dalībniekiem domas dalījās attiecībā uz jautājumu, vai ir vajadzīgi universāli principi visām iestādēm vai katrai iestādei atsevišķs regulējums. Konsenss darba grupā bija tikai par to, ka iestādei būtu jābūt iespējai sociālos medijus izmantot atbilstoši savām specifiskajām vajadzībām.

Viens no precīzāk formulētajiem ieteikumiem: „Iestādes komunikāciju sociālajos medijos ieteicams noteikt iestādes iekšējos normatīvajos aktos. Komunikācijas ētiskie aspekti – valsts pārvaldes kopējās vadlīnijās.”

Iespējams, varētu paplašināt jau spēkā esošos MK noteikumus, kas regulē kārtību, kā iestādes ievieto informāciju internetā. <http://www.likumi.lv/doc.php?id=154198>

Daži no darba grupas dalībniekiem šaubījās, vai vispār ir vajadzīgas visām iestādēm kopīgas vadlīnijas, vēl daži – uzskatīja, ka atsevišķus jautājumus būtu jāneregulē likumā (ar ārēju normatīvu aktu) nevis vadlīniju formā.

Vadlīniju saturs

Vadlīnijas nepieciešamas, lai veidotu atklātu, skaidru, vienotu, atvērtu un iedrošinošu politiku uz sociālo mediju izmantošanu valsts pārvaldes iestāžu darbā. Ir nepieciešams izanalizēt riskus, kas saistīti ar piekļuvi dažādām interneta vietnēm un sociālajām platformām, un tos mazināt, piemēram, izglītojot valsts pārvaldes darbiniekus, lai izmantotu sociālo mediju potenciālu.

Vadlīnijās būtu vērts uzrunāt šādus jautājumus (darba grupas dalībnieku ieteikumi):

- 1) Vai ir jāierobežo noteiktu interneta resursu pieejamība?
- 2) Vai ierobežojumiem ir jāattiecas uz visiem darbiniekiem vienādi? Vai ir darbinieku loks, uz kuriem attiecas atšķirīgi?
- 3) Vai ir jāparedz procedūra, kā var iegūt pieeju noteiktām vietnēm? Vai jānosaka viens atbildīgais, kurš var dot atļauju?
- 4) Kādi ir riski, ja visiem darbiniekiem ir pieejami visi interneta resursi? Kādi ir ieguvumi?
- 5) Kādā veidā jānokomunicē iestādes darbiniekiem par iestādes politiku attiecībā uz sociālajiem medijiem?
- 6) Vai jānosaka viens cilvēks, kurš pārskata un ir informēts par dažādām aktivitātēm sociālajos medijos?
- 7) Kuriem iestādes darbiniekiem būtu jābūt tiesībām izmantot iestādes oficiālo kontu sociālajos medijos?
- 8) Vai ir kādi nosacījumi par stilu, kā jākomunicē no iestāžu oficiālajiem kontiem? (vai vienmēr jāatbild formāli?)
- 9) Kā reaģēt uz komentāriem/jautājumiem sociālajos medijos. Kādās situācijās drīkst atbildēt neformāli, kad jāuzskata par iesniegumu, kad ignorēt?
- 10) Kam būtu jāatbild uz jautājumiem/komentāriem – vai vienmēr komunikāciju jomas darbiniekam vai varētu būt arī iestādes citi speciālisti?
- 11) Vai/kādos gadījumos iestādes darbinieki drīkst sociālajos medijos runāt/konsultēties par darba jautājumiem (bet ne caur iestādes oficiālo kontu)? Kādi nosacījumi šādos gadījumos jāievēro?
- 12) Vai ir jāiedrošina darbinieki izmantot savus personiskos kontus darba vajadzībām? Sociālo mediju lietošana un darba laiks: kā to sabalansēt?
- 13) Kā nošķirt iestādes viedokli no personīgā komentāra, viedokļa, ja privātais konts tiek izmantots gan personīgai, gan profesionālai komunikācijai?
- 14) Kā nošķirt sociālo mediju lietošanu privāti, profesionāli un iestādes komunikācijas vajadzībām?
- 15) Vai/kuros gadījumos ieraksti sociālajos tīklos jāaskaņo ar augstāku amatpersonu?
- 16) Kā veidot profila nosaukumu?
- 17) Kam būtu jābūt atrunātam iestādes profilā (piemēram, ka komunikācija nav uzskatāma par oficiālu; links uz resursu, kur var uzzināt, kā iesniegt oficiālu iesniegumu, atruna par sociālo mediju konta „darba laiku”, atruna par privātumu, piemēram, ka iestāde nekādā veidā neapstrādā un neuzkrāj informāciju par lietotājiem, kas seko iestādes kontam vai lietotājiem, kuriem seko iestāde)?
- 18) Vispārēji komunikācijas nosacījumi – piemēram, vai ir kādi retvītošanas ierobežojumi;
- 19) Vai komunikācija sociālajos medijos ir darbinieku tiesības, ja uzskata to par lietderīgu, vai pienākums

- 20) Kāda veida informāciju nekādā gadījumā nevajadzētu izpaust sociālajos tīklos? (piemēram, ja kādai citai iestādei šādas informācijas sniegšana ir maksas pakalpojums – vai drīkst izpaust? Informācija par to, kura persona atsūtījusi oficiālu vēstuli utt.)
- 21) Ieteikumi kā mazināt drošības riskus (piemēram, ka noklikšķinot uz kādu saiti, iestādes konts sāks „spamot”)
- 22) Vai/kādos gadījumos iestādes vadība drīkst aizliegt darbiniekiem lietot sociālos medijus.

Vadlīniju struktūra

Darba grupa vienojās, ka vadlīniju projekta vairāk jāatgādina rokasgrāmata – sniedzot vispārējos principus un ieteikumus prognozējamām situācijām – nevis formāls saraksts ar atļautajām/aizliegtajām darbībām. Vadlīnijām visai jāietver galvenos komunikācijas principus, noteikumus oficiālo kontu nosaukumu izveidošanai, rekomendācijas un ieteikumus komunikācijai.

Viens no darba grupas dalībniekiem ieteica vadlīnijas veidot tā, lai ieteikumi skartu ne tikai šobrīd pašus populārākos sociālos medijus, bet iekļautu arī principus, kas attiektos arī uz tādiem sociālajiem medijiem, kas varbūt vēl tikai nākotnē taps

Pieļuve sociālajiem medijiem un to izmantošana valsts pārvaldē: SWOT

Stiprās puses

Sociālos medijus jau lieto valsts pārvaldes iestādes

Sociālos medijus lieto valsts augstākās amatpersonas un valsts sekretāri

Daudzās iestādes ir komunikatori vai citi aktīvi cilvēki, kas izmanto sociālos medijus privātā vai profesionālā kapacitātē

Valsts pārvalde ir informācijas pirmavots, kas var sniegt precīzāko un aktuālāko informāciju

Aug interneta un sociālo mediju lietotāju skaits

Ir iespējams sasniegt specifisku auditoriju (ne tikai jaunos cilvēkus, bet arī tos, kurus interesē specifiski jautājumi)

Sociālo mediju kontu izveidošana nemaksā dārgi

Liels valsts pārvaldes darbinieku skaits, kam ikdienā ir pieļuve internetam un ir prasmes tajā darboties (Turklāt darbiniekiem lielākoties ir augstākā izglītība)

Sociālos medijus izmanto nacionālā TV un nacionālais radio, plašāku auditoriju izglītojot par šādiem kanāliem un to iespējām

Sociālie mediji - ļoti ātrs kanāls, lai sasniegtu plašāku auditoriju

Iespējas

Jaunas iespējas komunikācijai

Ir iespējams nodrošināt tiešo komunikāciju ar sabiedrību, apejot medijus

Iespēja veidot iekšējo komunikāciju, it sevišķi lielām organizācijām

Cilvēki no malas dalās ar praktisku pieredzi par dažādu tiesību aktu piemērošanu dzīvē

Ir iespējams tiešā komunikācijā uzzināt ietekmes pušu viedokli

Ir iespēja atgūt sabiedrības uzticēšanos

Iespēja runāt vienkāršākā, “cilvēku” valodā

Iespēja personalizēt valsts pārvaldi

Iespēja izcelt ekspertus

Ja iestādes vadītājs lieto sociālos medijus vai atbalsta to lietošanu, arī iestādes darbinieki sāks novērtēt un izmantot to iespējas

Iespēja izpausties radoši (stāsti, video stāsti, foto)

Ir iespēja izglītēt darbiniekus par riskiem, uzlabot prasmes, mācīt, kā sociālos medijus izmantot profesionālajai darbībai

Ir iespēja izmantot darbinieku potenciālu par svarīgām lietām ziņojot sociālajos medijos

Iespēja dalīties ar nozares jaunumiem plašākā nozīmē (ne tikai par ikdienas darbu, bet par pasaules tendencēm, par jauniem atklājumiem, par ziņām un iespējām) ar citiem nozares darbiniekiem arī ārpus valsts pārvaldes

Iespēja izmantot sociālos medijus profesionālajai attīstībai - sazināties ar citiem profesionāļiem visā pasaulē, sekot nozares jaunumiem, sekot jaunumiem Latvijā

Iespēja ekspertam, profesionālim atbildēt pa tiešo uz cilvēku jautājumiem, palīdzēt ar kādām neskaidrībām attiecībā uz procedūrām

Iespēja uzzināt aktuālās problēmas, cilvēku viedokļus un mediju interesējošos jautājumus

Iespēja sasniegt viedokļu līderus, mediju pārstāvjus

Vājās puses

Novērš uzmanību no tiešajiem pienākumiem

Prasa lielus laika resursus

Ne visi valsts pārvaldes darbinieki (arī komunikatori) ir sociālo mediju aktīvi lietotāji, fani

Ierobežoti resursi, piemēram, cilvēkresursi (ne visās iestādēs ir komunikatori)

Valsts civildienesta likums nosaka, ka iestādēs vārdā komunicēt drīkst tikai iestādes vadītājs vai pilnvarotā persona

Tiek izmantota vienkāršota valoda, kas var radīt pārpratumus vai sniedz nepilnīgu informāciju

Tiek izmantota sausa, sarežģīta valoda, kas nerada lielāku izpratni vai pat atgrūž sabiedrību

Nav pieredzes un zināšanu, kā rīkoties atšķirīgās situācijās, kā reaģēt

Riski

Valsts pārvaldes darbinieki komunicēs sociālajos medijos tāpat (mājās, izmantojot personīgos mobilos telefonus un tml.)

Kā nodalīt privāto informāciju un viedokli no iestādes viedokļa

Kā nepazaudēt savu privāto dzīvi un iespēju komunicēt privāti

Ko darīt, ja mainās valdība un nāk citi politiskie uzstādījumi par sociālo mediju izmantošanu

Ko darīt ja aiziet komunikators, kas publicēja informāciju iestādes vārdā

Ir par maz laika un cilvēkresursu, var ciest komunikācijas kvalitāte

Viens cilvēks nevarēs atbildēt visa veida jautājumus - kā nodrošināt operatīvu atbilžu sagatavošanu?

Var tikt pausts privātais viedoklis, ko mediji var izmantot savā interpretācijā

Viltus profilu rašanās

IT problēmas (pārslogots tīkls, skatoties video; profilu "nozagšana" un nesankcionēta informācijas publicēšana)

Izmantoto servisu problēmas (tiek zaudēta informācija, netiek piedāvātas visas iespējas)

Atsevišķu cilvēku "kļūdas" - neprasīga komunikācija, ētisko normu pārkāpšana, nepareizas informācijas publicēšana, neadekvāta reakcija uz sabiedrības komentāriem, kas var graut iestādes reputāciju vai nodarīt cita veida zaudējumus

Citu valstu dokumenti, kas var noderēt:

- UK valdība <http://www.civilservice.gov.uk/about/resources/participation-online.aspx> un vadlīnijas <http://coi.gov.uk/guidance.php?page=264>
- Austrālijas valdība <http://www.apsc.gov.au/circulars/circular096.htm> un Austrālijas Finanšu ministrija <http://agimo.govspace.gov.au/files/2010/04/social-media-101.pdf>
- Citi krājumi <http://socialmediagovernance.com/policies.php?f=0>
- Pētījums "Designing social media policy for government: Eight essential elements" http://www.ctg.albany.edu/publications/guides/social_media_policy