



Latvijas Republikas tiesībsargs

Mg.sc.soc. Ilzes Obolevičas maģistra darbs Valsts komunikācija ar sabiedrību sociālajos medijos krīzes situācijās Latvijā 2017.gadā

Inga Peimane
Tiesībsarga biroja
Sociālo, ekonomisko un kultūras tiesību nodaļas
Juridiskā padomniece
Rīgā, 11.12.2018.

1

KRĪŽU KOMUNIKĀCIJAS PRAKSES ANALĪZE - feisbuka (Facebook) un tvitera (Twitter) kontentanalīze

- paaugstinātas bīstamības ugunsgrēks 18.06.2017. Jūrmalā, Slokā, Ventspils šosejā 47;
- paaugstinātas bīstamības ugunsgrēks 31.08.2017. Rīgā, Imantā, Kurzemes prospektā 3;
- nezināmas izcelsmes vielas smaku izplatība 12.09.2017. Rīgā, Vecmīlgrāvī

2

1. Paaugstinātas
bīstamības
ugunsgrēks
18.06.2017. Jūrmalā,
Slokā, Ventspils
šosejā 47



• FOTO: Reinis Vilnis Baltiņš, Syndicate Frames
izmantots no
<https://www.tvnet.lv/4569539/nelegalas-izgazuves-ipsnieki-pielauj-ka-ugunsgreks-jurmala-izcelies-tisas-dedzinanas-del>

3

**KPS publicētās informācijas skaits feisbuka profilā
saistībā ar Jūrmalas ugunsgrēka pastāvošo krīzes
attīstības fāzi**

Krīzes pārvaldības subjekts	Akūtas krīzes fāze			Pēc - krīzes fāze				
	18.06.17	19.06.17	20.06.17	21.06.17	22.06.17	27.06.17	03.07.17	07.07.17
	Paziņojumu skaits Facebook profilā							
Ugunsdzēsības un glābšanas dienests	1	2	2	1				
Nacionālie bruņotie spēki	1							
Veselības inspekcija		1		1	1			
Jūrmalas dome			1	2			1	1
Ministru kabinets						1		

4

Krīzes komunikācija saistībā ar Jūrmalas ugunsgrēku KPS feisbuka profilā

- **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests(VUGD)** – divvirzienu komunikācijas modelis;
- **Nacionālie bruņotie spēki (NBS)** – preses aģentūras modelis;
- **Veselības inspekcija (VI)**– vienvirzienu preses aģentūras modelis;
- **Jūrmalas pilsētas dome** - vienvirzienu preses aģentūras modelis;
- **Ministru kabinets** - preses aģentūras modelis.

5

Krīzes komunikācija saistībā ar Jūrmalas ugunsgrēku KPS feisbuka profilā

Krīzes pārvaldības subjekts	Vēstījuma saturs			Vēstījuma saturs pēc emocionālas nokrāsas			vēstījuma autentiskums		KPS sniegto ziņu vienotība		Komunikācijas modelis				Sabiedrības komentāri, to emocionālā nokrāsa		
	Informatīvs	Rekomendējotais	Mierinošs	Negatīvs/ Agresīvs	Neitrāls/ Lietišķs	Pozitīvs/ Draudzīgs	Jā	Nē	Jā	Nē	PAM	SIM	DAKM	DSKM	Negatīvi/ dusmas/ Sarkasms/ Agresija	Neitrāli	Pozitīvi/ Draudzīgi/ Uzmundrinoši
Ugunsdzēsības un glābšanas dienests	6	1	1		6		4	2	x		3	2		1	1	4	11
Nacionālie bruņotie spēki	1					1	1		x		1					2	
Veselības inspekcija	3	2		1	2		3			x	4	1			1	1	
Jūrmalas dome	2	3			5			5		x					14	4	
Ministru kabinets	1				1		1		x		1						

6

Publicētās informācijas skaits KPS tvitera kontā saistībā ar pastāvošo Jūrmalas ugunsgrēka krīzes attīstības fāzi

Krīzes pārvaldības subjekts	Akūtas krīzes fāze				Pēc – krīzes fāze													
	18.06.17	19.06.17	20.06.17	21.06.17	22.06.17	23.06.17	27.06.17	28.07.17	29.07.17	30.06.17	03.07.17	04.07.17	06.07.17	07.07.17	11.07.17	12.07.17	13.07.17	24.07.17
Tvitera ziņu skaits																		
Ugunsdzēsības un glābšanas dienests	38	8	3	1														
Valsts vides dienests	6	3	7	9	3	3	3	2	4	4	1	4	8	8	3	2	1	1
Nacionālie bruņotie spēki	2																	
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	1																	
Valsts policija	1	3	1															
Latvijas Vides ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs	1																	
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija							1								1			
Jūrmalas dome	3	2		5	1						1			1				
VAS "Latvijas dzelzceļš"	1																	
AS "Pasažieru vilciens"	1																	
VAS "Latvijas valsts ceļi"	1																	
Veselības inspekcija		2		1	1													
Ministru kabinets							1											

7

Krīzes komunikācija saistībā ar Jūrmalas ugunsgrēku KPS tvitera kontā

- **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)** – kopumā divvirzienu simetriskais modelis, ziņas savlaicīgas un pietiekamas;
- **Valsts vides dienests (VVD)** – divvirzienu asimetriskais modelis, emocionāli agresīva komunikācija;
- **Jūrmalas pilsētas dome** – vienvirzienu komunikācija, nav proaktīva, nav autentiska;
- **Veselības inspekcija (VI)** – preses aģentūras modelis, ziņas informatīvas
- **Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM)** – vienvirzienu «preses aģentūras modelis», ziņas atbalstot VVD.

8

Krīzes komunikācija saistībā ar Jūrmalas ugunsgrēku KPS tvitera kontā

Krīzes pārvaldības subjekts	Vēstījuma saturs			Vēstījuma saturs pēc emocionālās nokrāsas			vēstījuma autentiskums		KPS sniegto ziņu vienotība		Komunikācijas modelis				Sabiedrības komentāri, to emocionālā nokrāsa		
	Informatīvs	Rekomendējois	Mierinois	Negatīvs/ Agresīvs	Neitrāls/ Lietišķs	Positīvs/ Draudzīgs	Jā	Nē	Jā	Nē	PAM	SIM	DAKM	DSKM	Negatīvi/ dusmas/ Sarkasms/ Agresija	Neitrāli	Positīvi/ Draudzīgi/ Uzmuadrinoši
Ugunsdrēšības un glābšanas dienests	20	5	4		x	1	22	28	x					x		5	7
Valsts vides dienests	72			29	30	4	63	9		x			x		119	27	
Nacionālie brupotie spēki	2		2		2		x		x		x					1	
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests	1				1		x		x			x			1		
Valsts policija	4	1			4	1	x		x		2	3			1	6	
Latvijas Vides ģeoloģijas un meteoroloģijas centrs	1				1		x		x				x		1	1	
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	3			1	2			x	x		x						
Jūrmalas dome	9	4		4	9		6	7		x	7	3		3	6		
VAS "Latvijas dzelzceļš"	1		1			1	1		x			x					
AS "Pasažieru vilciens"	1				1		x		x			x				2	
VAS "Latvijas valsts ceļi"	1				1		x		x					x		1	
Veselības inspekcija	2	2			4		x		x		x				6		
Ministru kabinets	1		1		1		x		x		x				4	1	

9



• FOTO Edgars Rinkēvičs publiskais Instagram profils

10

2. Paaugstinātas bīstamības ugunsgrēks 31.08.2017. Rīgā, Imantā, Kurzemes prospektā 3



• Foto: Twitter.com @maza-mija izmantots no <https://jauns.lv/raksts/zinas/252401-milzu-dumi-virs-pardaugavas-imanta-izcelies-paaugstinatas-bistamibas-ugunsgrēks>

11

KPS publicētās informācijas skaits tvitera kontā saistībā ar Imantas ugunsgrēka pastāvošo krīzes attīstības fāzi

	Pirms – krīzes fāze	Akūtas krīzes fāze	Pēc – krīzes fāze		
	31.08.17	31.08.17	01.09.17	03.09.17	05.09.17
Krīzes pārvaldības subjekts		Tvitera ziņu skaits			
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests		11			
Valsts vides dienests	1	15	3		2
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	1	1		1	1

12

Krīzes komunikācija saistībā ar Imantas ugunsgrēku KPS tvitera kontā

- **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests(VUGD)** – divvirzienu simetriskais komunikācijas modelis, nav proaktīvs, solidārs ar VVD;
- **Valsts vides dienests (VVD)** – divvirzienu asimetriskais modelis, ziņas nav vērstas uz mērķgrupu;
- **Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija (VARAM)** – vienvirziena preses aģentūras modelis, ziņas nav vērstas uz mērķgrupu;

13

Krīzes komunikācija saistībā ar Imantas ugunsgrēku KPS tvitera kontā

Krīzes pārvaldības subjekts	Vēstījuma saturs			Vēstījuma saturs pēc emocionālas nokrāsas			vēstījuma autentiskums		KPS sniegto ziņu vienotība		Komunikācijas modelis				Sabiedrības komentāri, to emocionālā nokrāsa		
	Informatīvs	Rekomendējotais	Miermošs	Negatīvs / Agresīvs	Neitrāls / Lietišķs	Pozitīvs / Draudzīgs	Jā	Nē	Jā	Nē	PAM	SIM	DAKM	DSKM	Negatīvi / dusmas / Sarkasums / Agresija	Neitrāli	Pozitīvi / Draudzīgi / Uzmundrinoši
Ugunsdzēsības un glābšanas dienests	7					4	11		x					x	14	3	3
Valsts vides dienests	10			10	8	1	19	9		x			x		18	6	
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija	4			1	3		2	2	x		x				3		

14

3. Nezināmas izcelsmes vielas smaku izplatība 12.09.2017. Rīgā, Vecmīlgrāvī

Krīzes komunikācija saistībā ar kodīgas smakas izplatību Vecmīlgrāvī VUGD feisbuka profilā

- **Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests (VUGD)** – divvirzienu asimetriskais modelis, 2 ziņas ar kopumā 36 komentāriem

15

Publicētās informācijas skaits KPS tvitera kontā saistībā ar kodīgas smakas izplatības Vecmīlgrāvī pastāvošo krīzes attīstības fāzi

	Akūtas krīzes fāze	Pēc – krīzes fāze		
	12.09.17	13.09.17	15.09.17	19.09.17
Krīzes pārvaldības subjekts	Ziņu skaits			
Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests	12			
Valsts vides dienests	8	2	1	3

16

Krīzes komunikācija saistībā ar kodīgas smakas izplatību Vecmīlgrāvī KPS tvitera kontā

Krīzes pārvaldības subjekts	Vēstījuma saturs			Vēstījuma saturs pēc emocionālas nokrāsas			vēstījuma autentiskums		KPS sniegto ziņu vienotība		Komunikācijas modelis				Sabiedrības komentāri, to emocionālā nokrāsa		
	Informatīvs	Rekomendējošs	Mierinošs	Negatīvs/ Agresīvs	Neitrāls/ Lietisķis	Pozitīvs/ Draudzīgs	Jā	Nē	Jā	Nē	PAM	SIM	DAKM	DSKM	Negatīvi/ dusmas/ Sarkasms/ Agresija	Neitrāli	Pozitīvi/ Draudzīgi/ Uzmundrinoši
Ugunsdzēsības un glābšanas dienests	10	2	2		12		x		x					x	3	4	1
Valsts vides dienests	11	1	5	1	13		x		x				x		9		4

17

Izvirzītie secinājumi un priekšlikumi

- Sociālie mediji nav apstiprināti kā platforma krīzes situācijās;
- Nav vienotu informācijas sniegšanas vadlīniju;
- Informācijai jāietver informatīvs saturs, kas adresēts sabiedrībai kopumā, gan uzvedības rekomendācijas un mierinājums, kas sniegts skartajām grupām;
- Sociālajos medijos pielietojams divvirzienu komunikācijas modelis;
- Vēstījumiem jābūt saskaņotiem, lai sabiedrība gūtu pārlicību par KPS vienotu situācijas izpratni un apzinātu risku kontroli.

18



Latvijas Republikas tiesībsargs

Paldies par uzmanību!