

**PAŠVALDĪBU MĀJASLAPU UN SOCIĀLO TĪKLU KONTU
APMEKLĒTĀJU UZVEDĪBAS ANALĪZE**
*ANALYSIS OF THE BEHAVIOUR OF VISITORS TO MUNICIPAL
WEBSITES AND SOCIAL NETWORK ACCOUNTS*

Author: **Laura MALINOVSKA**, e-mail: lm20032@edu.rta.lv

Scientific supervisor: **Pēteris GRABUSTS**, Dr.sc.ing. prof., e-mail: peteris.grabusts@rta.lv,
Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija, Atbrīvošanas aleja 115, Rēzekne, Latvija

***Abstract.** Nowadays, when services of municipalities are available only remote, need for reliable information is constantly increasing- starting with administration office contacts and ending with current COVID-19 restrictions. This flow of information in Latvia is provided by websites and social media accounts of local municipalities. The author's work has explored statistics and user behaviour data of foreign municipalities websites during COVID-19 pandemic. Furthermore an survey for Latvia's municipalities was conducted to find out how COVID-19 pandemic has changed user behaviour and website statistics. As a result, author of the work compared data obtained from surveys and examined available data from foreign municipalities, which could be used facing further crisis situations.*

***Keywords:** behaviour of visitors, COVID-19, municipal websites, social network accounts.*

Ievads

Kopš 2020. gada 12.marta, kad Latvijā pirmo reizi tika izsludināta ārkārtas situācija COVID-19 pandēmijas dēļ un turpmāko mēnešu gaitā notika pakāpeniska pāreja uz attālinātu darbu gan privātajā, gan publiskajā sektorā, iedzīvotāji vairākas reizes nedēļā bija spiesti sekot līdz jaunākajai informācijai dažādos informācijas kanālos, kuru vidū lielu lomu ieņem arī pašvaldību komunikācijas rīki, lai vietējie iedzīvotāji būtu informēti gan par valsts līmeņa valdības lēmumu ietekmi uz ikviena ikdienu, gan par pašvaldībā aktuālo darbību organizāciju.

Kā minēts Latvijas Sabiedrisko mediju ziņā par veidiem, kā pašvaldības iedzīvotājiem ziņo par COVID-19 laika aktualitātēm, šīs metodes ir dažādas- vispopulārākā ir pašvaldību mājaslapu izmantošana, tur ievietojot atjaunojamu ziņu rakstu teksta tiešraides veidā, speciālista izveidotu infogrammu ievietošana sociālo tīklu kontos, atsevišķu informatīvo izdevumu izdošana, informatīvās tālruņa līnijas uzturēšana, sadarbība ar reģionālajiem vai centrālajiem medijiem, Cēsīs ir radīta pat mobilā aplikācija, lai saņemtu pašvaldības jaunumus. Kā mazāk izplatītus komunikācijas veidus var minēt pašvaldības vadības iknedēļas uzrunas sociālo tīklu kontos, čatboti, vizualizētas ziņas uz digitāla lielformāta ekrāna, audio un video paziņojumi sabiedriskajā transportā [1].

Tā kā daudziem no iepriekšminētajiem komunikācijas veidiem ir grūti vai nereāli nolasāma sasniegto iedzīvotāju statistika, pašvaldības dod priekšroku ziņu izvietošanai mājaslapā un sociālo tīklu kontos, statistikai sekojot līdz ar mājaslapai piesaistītu analīzes rīku palīdzību. Ja mājaslapai ir integrēta foruma vai komentāru sadaļa, tad ir iespējams sekot arī apmeklētāju uzvedībai, taču visveiksmīgāk apmeklētāju uzvedības tendences vērojamas sociālo tīklu kontos izvietotās ziņās, analizējot gan komentārus un reakcijas, gan atsevišķu ziņu statistiku kā, piemēram, tas notiek Facebook, caur analīzes rīku turpat, analizējamajā kontā.

Materiāli un metodes

Katrai no Latvijas novadu un pilsētu pašvaldībām ir sava mājaslapa, lielākajā daļā no darba autores izpētītajām mājaslapām bija atrodama arī aktuālā COVID-19 saslimstības, ierobežojumu, pakalpojumu saņemšanas, u.c. informācija, tādēļ aktuāls kļuva jautājums, vai par pašvaldības mājaslapu atbildīgais darbinieks veic mājaslapas statistikas vākšanu un izpēti komunikācijas veidu statistikas analīzes nolūkos, vai šī mājaslapa darbojas bez īpašas uzraudzības no “iekšienes” [2]. Tā kā bieži vien simbiozē ar mājaslapu darbojas arī,

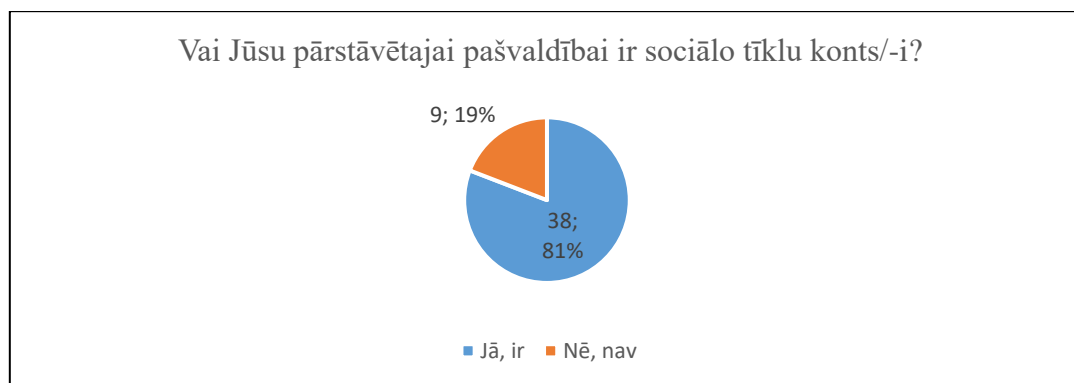
piemēram, pašvaldības Facebook lapa, tad ir nozīmīgi skatīt mājaslapas statistiku kopā ar sociālo tīklu kontu apmeklētāju reakcijām (reactions), komentāriem (comments), dalīties (share) un kopējo universālo reitingu- engagements.

Tā kā darba autore profesionālā pieredze liecina, ka diezgan daudzas pašvaldības savām mājaslapām nav piesaistījušas it nekādus analīzes rīkus, kā, piemēram, Google Analytics, tieši šī darba ietvaros autore ar aptauju palīdzību vēlas noskaidrot, vai mājaslapu administratori no pašvaldības puses ir informēti par šādas funkcijas nepieciešamību un vai tiek sekots līdzīgu datu izmaiņām specifiski COVID-19 pandēmijas laikā, kad mājaslapas ir kļuvušas gandrīz par vienīgo oficiālo vietējo pašvaldību saziņas rīku ar saviem iedzīvotājiem.

Aptaujas rezultāti un izvērtējums

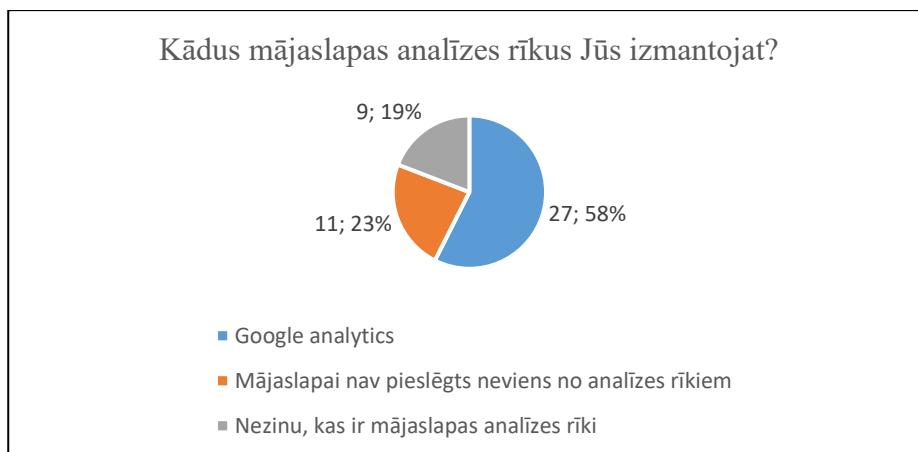
Zinātniskā raksta ietvaros darba autore veica 47 pašvaldību sabiedrisko attiecību speciālistu un mājaslapu administratoru anketēšanu, lai noskaidrotu, vai un kā tiek izmantota mājaslapas apmeklējumu datu analīze, kā arī apzinātu pašvaldību sociālo tīklu kontu apmeklētāju uzvedību tieši COVID-19 pandēmijas ietekmē, par atskaites perioda sākumu izvēlot 2020.gada 12.martu, un atskaites perioda beigas nosakot 2021.gada 15.aprīli.

Tā kā visu saņemto anketu atbildes uz jautājumu “Vai Jūsu pārstāvētajai pašvaldībai ir mājaslapa?” bija apstiprinošas, nākošais jautājums bija “Vai Jūsu pārstāvētajai pašvaldībai ir sociālo tīklu konts/-i?”, kur vien 81% no aptaujātajiem atzina, ka pašvaldības konts ir atrodams arī sociālajos tīklos (skat. 1.att.).



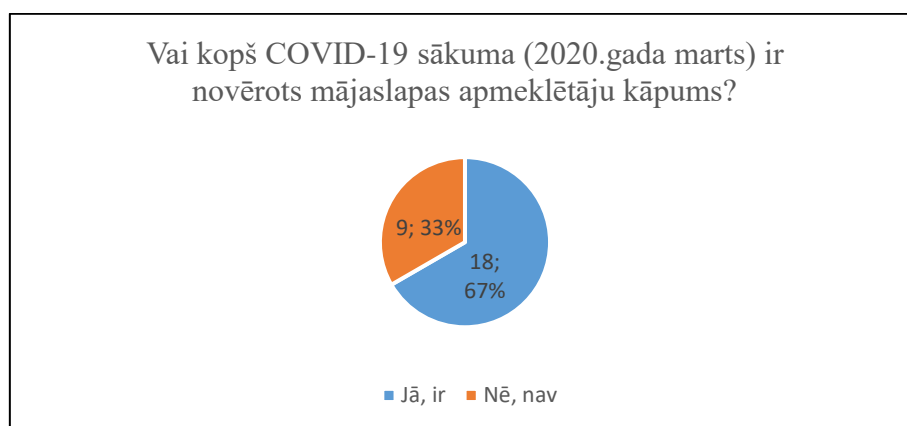
1. attēls. Pašvaldību dalījums pēc sociālo tīklu kontu izmantošanas

Kā atzina aptaujātie, kuru pārstāvētās pašvaldības nav sastopamas sociālo tīklu vidē, šāds lēmums ir pieņemts balstoties uz argumentu, ka pastāvēšana, piemēram, portālā Facebook nav nepieciešama, jo nav pietiekoši daudz laika resursu konta uzturēšanai, kā arī neuzskata par nepieciešamību mājaslapas informācijas dublēšanu arī citā vietnē.



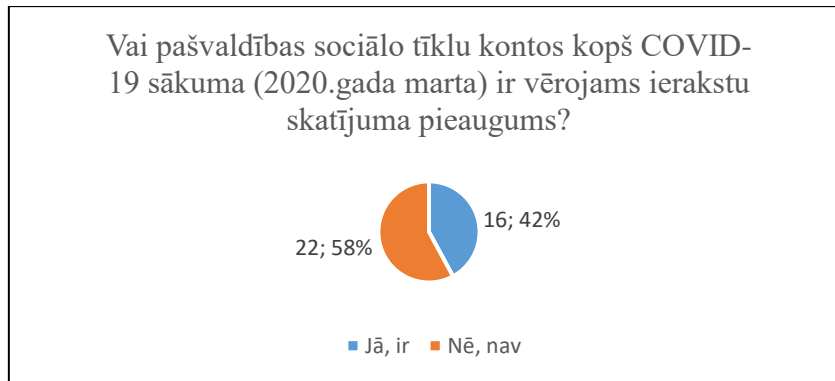
2. attēls. Pašvaldību dalījums pēc mājaslapas analīzes rīkiem

No visiem aptaujas dalībniekiem tikai 58% izmanto mājaslapas analīzes rīku Google Analytics (skat. 2.att.), savukārt pārējie aptaujātie atzīst, ka mājaslapai šādi rīki nav pieslēgti vai arī speciālists nemaz nav tik ziņošs, lai būtu informēts par šādu rīku eksistenci. Tieši šī jautājuma atbilde liek pieņemt, ka Latvijas pašvaldības īsti nav ziņošas savu klientu (iedzīvotāju) izpētes un analīzes jomā.



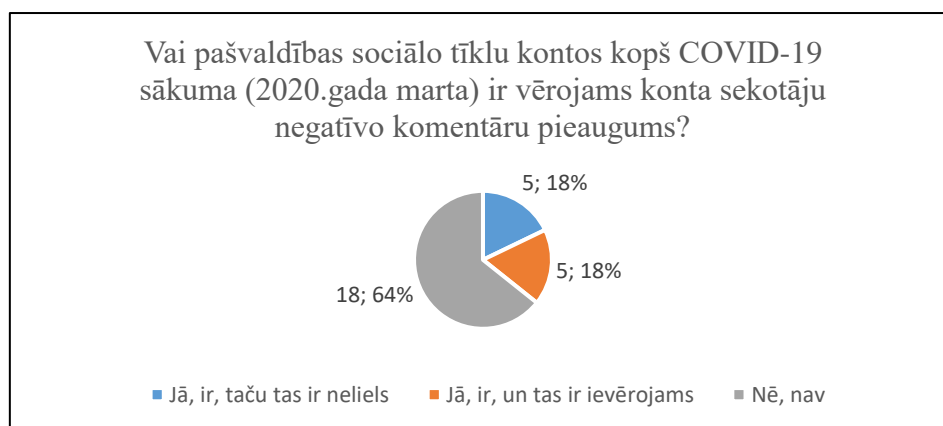
3. attēls. Pašvaldību sadalījums pēc novērotā mājaslapas apmeklētāju kāpuma

Aptaujātie speciālisti atzīst, ka, analizējot mājaslapu apmeklējuma statistiku, 67% no aptaujātajām pašvaldībām ir novērots apmeklētāju skaita kāpums (skat. 3.att.). Šis pieaugums skaidrojams ar iespēju visu nepieciešamo aktuālo informāciju atrast vienuviet, ko pierāda speciālistu atziņa, ka COVID-19 pandēmijas laikā par populārāko apmeklētāko sadaļu ir kļuvusi sadaļa “kontakti”. Savukārt, 33% pašvaldību, kur šāds pieaugums nav novērots, atzīst, ka apmeklētāju skaita kritums novērots pasākumu kalendāra tukšo logu dēļ, no kā izriet arī iepriekš populāro sadaļu “Foto galerija un video” skatījuma sarukums.



4. attēls. Pašvaldību sadalījums pēc novērotā ierakstu skatījuma pieauguma Facebook

Lai arī sākotnēji šķiet, ka sociālo tīklu apmeklētība varētu būt identiska mājaslapas statistikai, taču aptaujas rezultāti uzrāda pretējo (skat. 4.att.). 42% no aptaujātajām pašvaldībām, kuras izmanto sociālo tīklu kontus komunikācijā ar iedzīvotājiem, ierakstu skatījumu pieaugums Facebook nav novērots, kam speciālisti pamatotu skaidrojumu uzradīt nespēja, taču tas varētu būt saistīts gan ar Facebook algoritmu sistēmu, gan ar iedzīvotāju vēlmi pēc uzticamas informācijas, kāda tā ir oficiālajā mājaslapā, ņemot vērā viltus ziņu izplatības līmeni sociālajos tīklos. Šis ir fenomens, kuru derētu izpētīt padziļinātāk, analizējot konkrētu lapu datus.



5. attēls. Pašvaldību sadalījums pēc novērotā konta sekotāju negatīvo komentāru pieauguma

Tā kā nereti sociālo tīklu ierakstu skatījuma pieaugums ietekmē komentāru apjomu, kas, Latvijas pašvaldību gadījumā, visbiežāk ir negatīvi, bija svarīgi uzzināt, vai šis novērojams izpildās arī aktuālajā COVID-19 situācijā, kad sabiedrības ierastā ikdiena tiek ierobežota, iedzīvotājiem ar ierobežojumiem visbiežāk sastopoties pašvaldības teritorijā. 5. Attēlā redzams, ka šis pieņēmums ir apgāzts, jo 64% gadījumu negatīvo komentāru pieaugums nav novērots, Pašvaldības, kurās tomēr ir novērots negatīvo komentāru neliels un ievērojams pieaugums, norāda, ka šie komentāri tiešā veidā skar COVID-19 tēmu- gan vakcinācijas jautājumos (īpaši novadu sociālās aprūpes centros), ielu tirdzniecības ierobežojumus, pašvaldības administrācijas darba organizāciju, u.c jautājumus. Tāpat ierakstiem, kuriem ir raksturīgi negatīvie komentāri, novērojams augstāks dalīšanās (share) skaits. Viena no aptaujātajām pašvaldībām minēja, ka ir pieņēmusi principiālu lēmumu sociālajos tīklos neizvietot informāciju, kas skar COVID-19.

Ārvalstu pašvaldību pieredze

Lai iepazītos ar situāciju, kā ārvalstu vietvaras informē iedzīvotājus par COVID-19 aktualitātēm, darba autore izvēlējās 3 pavisam dažādu valstu pašvaldības- Vankūvera Kanādā, Magnitogorska Krievijā un Plūņģes pašvaldība Lietuvā. Katrā no tām tika izpētīta pašvaldības mājaslapu COVID-19 jaunumu sadaļa.

Vankūveras pilsētas mājaslapas pirmā atvēruma galvenajā sadaļā uzreiz ir plaši izcelta sadaļa tieši COVID-19 aktualitātēm [3]. Kā redzams 6.attēlā, primārajā ziņā ir norādītas vietas, kur ierodoties obligāti jālieto sejas aizsargmaska, seko atgādinājums ievērot 2 metru distanci. Klikšķinot uz pogas “COVID 19 services and information”, atrodamā sīkāka informācija par aktuālo infekcijas izplatību un attālinātā darba organizācijā reģionā. Mājaslapā pieejams live čats par jautājumiem saistībā ar COVID-19. Jāatzīmē, ka mājaslapā nav pieejams ziņu komentāru logs vai forums, tādēļ nav iespējams mājaslapā novērot apmeklētāju uzvedības iezīmes.

The screenshot shows the top section of the City of Vancouver website. At the top, there is an orange banner with a warning icon and the text: "COVID-19 is circulating in our community. Stay local, stay safe. [Our COVID-19 response.](#)". Below this is the City of Vancouver logo and a navigation menu with links for "Contact", "Shape Your City", "Careers", and "Guides". A secondary menu lists various city services: "Green Vancouver", "Your government", "About Vancouver", "Parks, recreation, and culture", "Home, property, and development", "People and programs", "Streets and transportation", and "Doing business". A search bar is located below the menu with the placeholder text "Find city information, services and more...". The main content area features a "COVID-19 in Vancouver" section with text about mask requirements and staying home, and a "Moving Vancouver Forward" section with text about supporting economic recovery. There are three circular icons representing different aspects of the city's response. A "Learn more" button is also visible.

6. attēls. Vankūveras pilsētas pašvaldības mājaslapas sākumlapa

Arī Magnitogorskas apgabala mājaslapā ir COVID-19 aktualitātēm veltīta sadaļa (skat. 7.att.), taču tā neatrodas titullapā, ir pat pārāk vienkāršota un aktuālā informācija nav izcelta ar īpaša dizaina elementu palīdzību, kā tas ir Vankūveras piemērā [4]. Kā veiksmīgu risinājumu, autores prāt, var atzīmēt oficiālo valdības lēmumu protokolu pievienošanu sadaļai, tādējādi iedzīvotājiem sniedzot iespēju visus lēmumus atrodot vienuviet. Arī šajā mājaslapā nav komentāru vai foruma iespēju.

Главная / Полезная информация /
Информация от оперативного штаба по Магнитогорску (COVID-19)

Информация от оперативного штаба по Магнитогорску (COVID-19)

15.12.2020 17:13



В данном разделе размещена актуальная информация о COVID-19. Вступайте в нашу группу [ВКонтакте](#) и подписывайтесь на telegram - [mgn74admin](#).

В России разработана специальная платформа, где собраны полезные онлайн - сервисы для учебы, развлечений, онлайн - покупок и многого другого.

[Официальные документы](#)

[Информация о заболеваемости от оперативного штаба по Магнитогорску](#)

[Меры оказания помощи](#)

[Меры профилактики](#)

[Телефоны «Горячей линии»](#)

7. attēls. **Магнитогорскas apgabala administrācijas mājaslapas COVID-19 aktualitāšu sadaļa**

Arī Plūņģes rajona pašvaldība Lietuvā savas mājaslapas redzamāko titullapas daļu ir veļtījusi COVID-19 jaunumiem [5]. Izvēršot šo sadaļu, atveras viegli pārredzams logs ar visu aktuālo teksta, video un foto informāciju (skat. 8.att.). Visa pieejamā informācija ir ērti sarindota dilstošā secībā pēc ziņas pievienošanas datuma. Šī ir vienīgā no visām apskatītajām pašvaldību mājaslapām, kur ir iespējams pievienot komentārus, taču visiem pēdējā mēneša laikā pievienotajiem ziņu rakstiem nav novērots neviens komentārs, tādējādi secinot, ka apmeklētājiem šie raksti neizraisa spēcīgas pozitīvas vai negatīvas emocijas.



8. attēls. **Plūņģes rajona pašvaldības mājaslapas sākumlapa**

Secinājumi

1. Vispopulārākā COVID-19 jaunumu ievietošana pašvaldību mājaslapās ir atjaunojamu ziņu raksti teksta tiešraides formā.

2. Visās no aptaujātajām pašvaldībām ir mājaslapas, taču vien 58% izmanto mājaslapas analītikas rīkus.
3. 81% no aptaujātajām pašvaldībām ir sociālo tīklu konti, visbiežāk Facebook.
4. Kopš 2020.gada marta 67% no pašvaldībām ir novērots mājaslapas apmeklētāju pieplūdums, taču šī tendence nav novērota pašvaldību sociālo tīklu kontos.
5. 46% no aptaujātajām pašvaldībām ir novērots sociālo tīklu kontu ierakstu negatīvo komentāru pieaugums, kurš ir saistīts ar COVID-19 tematu.
6. Arī ārvalstu pašvaldību mājaslapās (Magnitogorska, Krievija; Vankūvera, Kanāda; Plunges, Lietuva) ir līdzīgs COVID-19 aktualitāšu pasniegšanas veids mājaslapās, visbiežāk izmantojot atsevišķu ziņu sadaļu vai teksta tiešraides tipa ziņu.
7. Tikai Plūņģes rajona pašvaldības mājaslapā apmeklētājiem ir sniegta iespēja pievienot komentāru jebkuram ziņu rakstam.
8. Nav pieejama statistika vai pētījumi par kopējām apmeklējuma un sekotāju uzvedības izmaiņu tendencēm pašvaldību līmenī nedz Latvijā, nedz ārvalstīs.

Summary

In following months after March 12, 2020, when started gradual transition to remote work, citizens followed newest COVID-19 information in municipal web pages too. As mentioned in the study of Public media of Latvia about ways how municipalities introduce municipal population with actual COVID-19 information, the most popular ways was inserting live text article using municipal web page, infographics, publishing informative publications, maintaining an informative telephone line, collaboration with local and central media. As less popular ways of communication can be mentioned weekly speeches by head of the municipality, chatbots, text messages on screens in the urban environment, audio and video announcements in public transport. Municipalities prefer using web pages and social media pages for informing municipal population because of possibility to analyze user behaviour or visit statistics of web page.

Conclusions made after study show that all of surveyed municipalities have web page, but only 58% of them are using web analytics tools. Furthermore, 81% of municipalities have social media pages, most often based on Facebook. Since March, 2020, an increase of web page visitors has been observed in 67% of municipalities, but this trend has not been observed in social media pages. Increase of negative comments about COVID-19 theme in social media pages has been observed in 46% of municipalities.

In web pages of foreign municipalities has similar way of publishing COVID-19 actualities too, so all of 3 chosen municipalities- Magnitogorsk, Vancouver and Plunges use separate section for COVID-19 news. Only for users of municipality of Plunges has been given opportunity to comment on articles. As no statistics or studies about general COVID-19 trends on municipal web pages and social media pages statistics and analytics are available, there is no possibility to compare obtained data.

Literatūra

1. LSM.lv [tiešsaiste], [atsauce 10.04.2021.]. Pieeja: <https://www.lsm.lv/raksts/zinas/latvija/pasvaldibas-informaciju-par-covid-19-sniedz-ar-ekranu-socialo-tiklu-un-catbotu-palidzibu.a357747/>
2. Latvijas Pašvaldību savienība [tiešsaiste], [atsauce 10.04.2021.]. Pieeja: <https://www.lps.lv/lv/kontakti/pasvaldibu-kontakti>
3. City of Vancouver [tiešsaiste], [atsauce 15.05.2021.]. Pieeja: <https://vancouver.ca/home-property-development/covid-19-coronavirus-within-vancouver.aspx>
4. Администрация города Магнитогорск [tiešsaiste], [atsauce 15.05.2021.]. Pieeja: <https://www.magnitogorsk.ru/>
5. Plunges rajono savivaldybe [tiešsaiste], [atsauce 15.04.2021.]. Pieeja: <https://www.plunge.lt/go.php/lit/img/11>