



COVIDzīve

Šo pētījumu finansē Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, projekta nosaukums "Dzīve ar COVID-19: Novērtējums par koronavīrusa izraisītās krīzes pārvarēšanu Latvijā un priekšlikumi sabiedrības noturībai nākotnē," projekta nr. VPP-COVID-2020/1-0013

Projekta papildu rezultāts Nr. 34

Rezultāta nosaukums:

Priekšlikumi par optimālākajiem dažādu sabiedrības grupu informēšanas veidiem un kanāliem, viltus ziņu novēršanu, balstoties uz COVID-19 izplatības mazināšanai noteikto ierobežojumu periodā veiktā informatīvā un metodiskā atbalsta novērtējumu

Rezultāta sasniegšana:

Izvērtējums par valsts pārvaldes iestāžu, darba devēju, nevalstisko organizāciju sniegtā informatīvā un metodiskā atbalsta efektivitāti, mērķa grupu informēšanai atbilstošāko informācijas kanālu un veidu izvēli.

I. daļa:

Valdības un institūciju COVID-19 komunikācijas efektivitātes izvērtējums

1.—106. lpp.

Autori

Vidzemes Augstskola: Ieva Bērziņa (vadošā pētniece), Gatis Krūmiņš (vadošais pētnieks), Jānis Buholcs, Agnese Dāvidsone, Vineta Silkāne, Zigurds Zaķis

Rīgas Stradiņa universitāte: Māris Andžāns, Inguna Elere, Holgers Elers, Vineta Kleinberga, Karina Palkova, Klāvs Sedlenieks, etnogāfi Zane Ābelīte-Medne, Elizabete Grinblate, Santa Margēvica, Aija Rūse, Matīss Šteinerts, Gerda Voldiņa, Regita Zeiļa, Anna Žabicka

Latvijas Universitāte: Ivars Austers, Toms Ķencis

II. daļa:

Novērtējums un ieteikumi par sabiedrības uzticēšanos informācijas kanāliem, medijpratību un dezinformācijas uztveri, iesaisti COVID-19 seku mazināšanā un uzvedības modeli

107.—240. lpp.

Autori

Rīgas Stradiņa universitāte: Anda Rožukalne (vadošā pētniece), Gunta Freimane, Normunds Grūzītis, Vineta Kleinberga, Vīta Savicka, Alise Tīfentāle, Santa Mežzīle

Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija: Sandra Murinska

Vidzemes Augstskola: Jānis Buholcs, Agnese Dāvidsone, Vineta Silkāne, Anželīna Aņisimova, Sanda Šapale

Rīgas Stradiņa universitāte, Vidzemes Augstskola, Rēzeknes Tehnoloģiju akadēmija
2020. gada decembris

Saturs

I. daļa: Valdības un institūciju COVID-19 komunikācijas efektivitātes izvērtējums..... 1

I. daļas ievads.....	2
I. 1. Komunikācijas procesa organizācija	4
I. 1.1. Komunikācijas loma krīzes vadības procesā	4
I. 1.2. Gatavība krīzei.....	6
I. 1.3. Starpinstitūciju komunikācijas vadība.....	9
I. 1.4. Publiskās varas funkciju sadalījums – valsts un pašvaldību kompetence.....	10
I. 1.5. Komunikācijas vadība nozarēs	13
I. 1.6. Sabiedrības iesaiste un atbalsts.....	14
I. 1.7. Cilvēkresursi un finansējums krīzes komunikācijā	15
I. 2. Vēstījumi	18
I. 2.1. Politiskā dimensija.....	18
I. 2.2. Krīzes komunikācija	18
I. 2.3. Stratēģiskā komunikācija.....	22
I. 2.4. Ārējā komunikācija.....	23
I. 2.5. Dezinformācija	24
I. 3. Komunikācijas kanāli	26
I. 3.1. Nozīmīgākie komunikācijas kanāli.....	26
I. 3.2. Mediju loma krīzes komunikācijā.....	29
I. 3.3. Apziņošanas sistēma.....	34
I. 3.4. Tiešā komunikācija ar iedzīvotājiem	34
I. 4. Mērķauditorijas analīze	36
I. 4.1. Sabiedriskās domas un rīcības izpēte.....	36
I. 4.2. Etnogrāfisko novērojumu analīze	37
I. 4.3. Kvantitatīvo datu analīze	38
I. 4.4. Etniskā dimensija.....	45
I. 5. Komunikācijas efekti	49
I. daļas secinājumi.....	53
I. daļas ieteikumi	58
1) Komunikācijas loma valsts pārvaldē	58
2) Pētniecības integrācija uzvedības maiņas un komunikācijas procesā.....	58
3) Sabiedrības līdzdalība	58
4) Valdības krīzes komunikācijas principi.....	58
5) Krīzes komunikācijas kanāli.....	59
6) Ārējā komunikācija.....	59
7) Uzvedības maiņa un komunikācija ar mērķauditorijām	60
I. daļas izmantotā literatūra.....	61
I. daļas pielikumi.....	64
I. 1. pielikums. Latvijas ārējā komunikācija un starptautiskais tēls COVID-19 pandēmijas kontekstā	64
I. 2. pielikums. COVID-19 pirmā viļņa ierobežojumu ievērošanas prakse. Etnogrāfisko novērojumu analīze.....	77
I. 3. pielikums. Pētniecībā un dizaina principos balstīta rīcībpolitikas veidošana	83
I. 4. pielikums. Valsts ilgtermiņa stratēģija un tās stratēģiskā komunikācija mainīgos apstākļos 85	

II. daļa: Novērtējums un ieteikumi par sabiedrības uzticēšanos informācijas kanāliem, medijpratību un dezinformācijas uztveri, iesaisti COVID-19 seku mazināšanā un uzvedības modeli	107
II. daļas ievads	108
II. 1. Sabiedrības zināšanas par COVID-19 un uzticēšanās informācijas avotiem	111
II.1.1. Iedzīvotāju informētība par COVID-19	111
II.1.2. Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās informācijas avotiem COVID-19 pandēmijas laikā aprīlī un septembrī.....	115
II.1.3. Informācijas avotiem neticošās sabiedrības daļas sociāldemogrāfiskais raksturojums....	120
II.1.4. Uzticēšanās informācijas avotiem, ticība dezinformācijai un COVID-19 drošības pasākumu ievērošana	122
II.1.5. Secinājumi.....	132
II.2. Infodēmijas riski Latvijā: sabiedrības uztvere par COVID-19 draudiem un prasme pazīt viltus ziņas un dezinformāciju	134
II.2.1. Sabiedrības vērtējums par COVID-19 riskiem un apdraudējumu.....	134
II.2.2. Sabiedrības vērtējums par sastapšanos ar dezinformāciju par COVID-19.....	136
II.2.3. Sabiedrības attieksme pret dezinformāciju par COVID-19.....	139
II.2.4. Secinājumi.....	146
II. 3. COVID-19 ziņu uztvere	149
II.3.1. Saslimšanas ar COVID-19 riska un noskaņojuma vērtējums (aprīlī un septembrī).....	149
II.3.2. Attieksme pret ziņām par COVID-19.....	154
II.3.2. Secinājumi.....	165
II.4. Agresivitātes līmenis interneta ziņu portālu komentāros	168
II.4.1. IAI dati pirmā ārkārtējās situācijas periodā.....	168
II.4.2. IAI dati otrās ārkārtējās situācijas periodā	172
II.4.3. Secinājumi.....	175
II.5. Sabiedrības attieksme pret lietotni “Apturi COVID” un citiem speciāli COVID-19 pandēmijas laikā izveidotiem sabiedrības informēšanas kanāliem	176
II.5.1. Pārskats par speciāli izveidotajiem COVID-19 informācijas kanāliem	176
II.5.2. Uzticēšanās informācijai COVID-19 viedtālrunu lietotnēs kopumā.....	177
II.5.3. Lietotnes “Apturi COVID” izmantojums un attieksme pret to	181
II.5.4. Iedzīvotāju uzskati par lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu nākotnē.....	189
II.5.5. Secinājumi.....	195
II. 6. Pilsoniskās aktivitātes, brīvprātīgo kustība, sociālā uzticēšanās	199
II.6.1. Sociālā uzticēšanās un sociālā atbildība.....	200
II.6.2. Sociālā identitāte un iesaistīšanās brīvprātīgajā darbā	201
II.6.3. Motivācija un brīvprātīgo piesaistes iespējas, pāreja uz #vieglpalīdzēt.....	203
II.6.4. Sadarbības aspekti, pilsoniskās sabiedrības iesaiste krīzes seku mazināšanā	206
II.6.5. Secinājumi.....	206
II.7. COVID-19 profilaktisko noteikumu ievērošanas uzvedības modelis un tam atbilstošo intervenču pamatojums un saturs.....	208
II.7.1. Veselības pārliecības modeļa raksturojums.....	208
II.7.2. Veselības pārliecības modeli veidojošie faktori.....	209
II. daļas ieteikumi.....	211
1) Ieteikumi valdības komunikācijai.....	211
2) Ieteikumi Latvijas mediju politikas veidošanai un tā aktivitāšu plānam	214
3) Ieteikumi sabiedrības medijpratības uzlabošanas aktivitātēm Latvijas mediju politikā	215
4) Ieteikumi lietotnes “Apturi COVID” potenciāla mobilizēšanai	217
5) Ieteikumi sabiedrības iesaistei krīzes situāciju pārvarēšanā	218
6) Ieteikumi Veselības pārliecības modeļa intervenču un tehniku pielietošanai, lai ietekmētu uzvedību noteicošos faktorus.....	220
II. daļā izmantotā literatūra	231
II. daļas pielikumi	239
II.1.pielikums	239



COVIDzīve

Šo pētījumu finansē Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, projekta nosaukums “Dzīve ar COVID-19: Novērtējums par koronavīrusa izraisītās krīzes pārvarēšanu Latvijā un priekšlikumi sabiedrības noturībai nākotnē,” projekta nr. VPP-COVID-2020/1-0013

Projekta papildu rezultāts Nr. 34

I. daļa: Valdības un institūciju COVID-19 komunikācijas efektivitātes izvērtējums

I. daļas ievads

Krīzes komunikācija ir būtisks elements Valsts civilās aizsardzības plānā, un šis pētījums ļauj izvērtēt krīzes komunikācijas organizācijas procesu COVID-19 pandēmijas apstākļos, identificēt aspektus, kas apgrūtinā efektīvu valdības un institūciju komunikāciju, un uz iegūtās informācijas pamata izstrādāt pilnveidotu valdības krīzes komunikācijas modeli. Lai sasniegtu šo mērķi, pētījuma specifiskajā nodevumā ir integrēti arī atbilstoši citās šīs projekta darba pakas aktivitātēs, kā arī citās valsts pētījumu programmas darba pakās iegūtie secinājumi un rekomendācijas. Citu aktivitāšu, kas raksturo un papildina valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti, pilnie ziņojuma teksti ir iekļauti šī ziņojuma pielikumos.

Šīs darba pakas īstenošanā iesaistītā zinātnieku grupa darba uzdevumu sadalīja divās apakštēmās:

1) sabiedrības un mediju pārstāvju vērtējums par valdības un institūciju īstenoto COVID-19 komunikāciju;

2) valdības un institūciju komunikācijas praktiķu COVID-19 komunikācijas procesa raksturojums.

Darba uzdevuma detalizācija ļauj vispusīgi izvērtēt komunikācijas efektivitāti, jo pētījuma redzeslokā ir iekļauts komunikācijas uztvērēju un īstenotāju redzējums, kas aptver visus būtiskākos komunikācijas procesa elementus: komunikatoru jeb sūtītāju, vēstījumu, saņēmēju, informācijas nesēju (t.i., mediju, kanālu, raidītāju) un iedarbību (Lasswell, 1948, citēts pēc Dimants, 2020).

Pētījuma ziņojums dod padziļinātu ieskatu minētajos komunikācijas procesa elementos un atbild uz šādiem pētījuma jautājumiem:

- 1) Kā tika organizēta COVID-19 valdības un institūciju krīzes un stratēģiskā komunikācija?
- 2) Kā tika formulēti COVID-19 komunikācijas vēstījumi?
- 3) Kuri bija nozīmīgākie komunikācijas kanāli COVID-19 pandēmijas laikā?
- 4) Kā tika veikta mērķauditoriju analīze?
- 5) Kādi bija valdības un institūciju COVID-19 komunikācijas efekti?

Galvenie pētījuma secinājumi ir tādi, ka efektīvas valdības un institūciju komunikācijas priekšnoteikums gan krīzēs, gan ikdienas apstākļos ir pieeja komunikācijai kā vadības funkcijai tādā nozīmē, ka komunikācija sākas ar pieņemtajiem lēmumiem, nevis vēstījumu formulēšanu. Latvijas valsts pārvaldē līdz šim dominē pieeja komunikācijai kā atbalsta funkcijai, jo komunikatori darbojas kā starpnieki starp lēmumu pieņēmējiem un sabiedrību. Šo speciālistu uzdevums ir novadīt pieņemtos lēmumus līdz sabiedrībai atbilstoši vienvirziena komunikācijas principiem, ko raksturo “no augšas uz leju” pieeja. Neraugoties uz to, pandēmijas pirmajā vilnī īstenoto valdības un institūciju komunikāciju var vērtēt kā savu mērķi sasniegušu, jo sabiedrība informāciju vērtēja kā pietiekamu, saprotamu un mudinošu ievērot piesardzības pasākumus. Tomēr šis bija tikai šķietams “veiksmes stāsts”, kura pamatā bija iesaistīto komunikatoru profesionāla pieredze un entuziasms, nevis apzināti veidota sistēmiska pieeja krīzes komunikācijas vadībai. Pandēmijas otrajā vilnī situācijai sarežģoties, līdzšinējā pieeja vairs nebija efektīva un komunikācijas mērķi vairs netika sasniegti, ko apliecina gan sabiedrības noskaņojums, gan arī straujais inficēto un mirušo skaita pieaugums.

Lai atbildētu uz pētījuma jautājumiem, kā arī formulētu datus balstītas rekomendācijas valdības un institūciju komunikācijas pilnveidošanai, tika izvēlētas jauktas pētījumu metodes – kvantitatīva nacionāli reprezentatīva Latvijas iedzīvotāju aptauja un ekspertu intervijas ar valdības komunikācijas praktiķiem, mediju un nevalstisko organizāciju pārstāvjiem. Kvantitatīvā aptauja tika veikta sadarbībā ar Pētījumu centru SKDS laika periodā no 2020. gada 6. līdz 13. oktobrim, izmantojot interneta aptaujas (CAWI) metodi. Aptaujā piedalījās 1005 respondenti, izlase tika veidota, izmantojot kvotas, un iegūtie dati tika svērti atbilstoši LR IeM PMLP Iedzīvotāju reģistra 2020. gada 27. janvāra datiem. Pētījumā iegūtie dati jāvērtē ar zināmu piesardzību, jo WEB paneļa (interneta aptaujas) auditoriju veido caurmērā sociāli aktīvāki un informētāki cilvēki, un tajā ir grūtāk sasniegt to sabiedrības daļu, kura ir mazāk izglītota un nelieto internetu. Tomēr aptauja uzrāda kopējās tendences sociālajos procesos. Var pieņemt, ka tās būtu mazāk izteiktas, ja tiktu veiktas tiešās intervijas respondentu dzīvesvietās. 5. darba pakas 5. aktivitātē īstenotās socioloģiskās aptaujas dati tika papildināti ar sekundārajiem kvantitatīvajiem datiem, kas iegūti citās pētījuma programmas darba pakās un aktivitātēs, līdztekus tika analizēti arī pēc Valsts kancelejas pasūtījuma veikto socioloģisko aptauju dati.

Ekspertu intervijas notika no 2020. gada augusta līdz novembrim. Pētījumā piedalījās desmit valdības komunikācijas praktiķi no Valsts kancelejas, Veselības ministrijas un tās padotības iestādēm, Kultūras ministrijas, Izglītības ministrijas, Finanšu ministrijas un Ārlietu ministrijas, viens krīzes vadības praktiķis no Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta, viens valdības komunikācijas eksperts no akadēmiskā vides, seši mediju pārstāvji no sabiedriskajiem un komerciālajiem latviešu un krievu valodas medijiem un četri dažādu nevalstisko organizāciju pārstāvji. Kopumā tika veiktas 22 ekspertu intervijas. Lai iegūtu iespējami patiesākus viedokļus un veidotu atklātu sarunu par problēmām, kas tika identificētas valdības un institūciju COVID-19 komunikācijā, respondentu paustā informācija pētījumā tiek izmantota anonīmā veidā.

Pētījumam ir arī būtisks metodoloģisks ierobežojums, jo tā objekts bija dinamiskā attīstībā esošs fenomens. COVID-19 pandēmijas norisi Latvijā var nosacīti iedalīt trīs posmos:

- 1) periods pirms ārkārtas stāvokļa izsludināšanas;
- 2) pandēmijas pirmais vilnis jeb ārkārtas situācija no 2020. gada 12. marta līdz 10. jūnijam;
- 3) pandēmijas otrais vilnis no 2020. gada septembra beigām.

Lielākā daļa datu, tajā skaitā iedzīvotāju aptauja, tika ievākti pirms pandēmijas otrā viļņa; tas ierobežo pētījuma iespējas izvērtēt valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti pandēmijas otrā viļņa laikā. Ņemot vērā, ka pirmajā un otrajā vilnī bija būtiski atšķirīgi saslimstības rādītāji, kā arī atšķirīgi valdības pieņemtie lēmumi saistībā ar pandēmijas ierobežošanu, šis pētījums pamatā var sniegt valdības un institūciju komunikācijas efektivitātes analīzi pandēmijas pirmā viļņa periodā. Tomēr vairākas ekspertu intervijas tika veiktas arī pandēmijas otrā viļņa laikā, kas ļauj veikt daļējus secinājumus par valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti arī 2020. gada rudenī, kā arī ir pieejami sekundārie kvantitatīvie dati, kas raksturo sabiedrības noskaņojumu pandēmijas otrajā vilnī. Tāpēc, neraugoties uz šo ierobežojumu, projektā izdevās gūt daudzas vērtīgas atziņas valdības un institūciju komunikācijas efektivitātes pilnveidošanai.

I. 1. Komunikācijas procesa organizācija

I. 1.1. Komunikācijas loma krīzes vadības procesā

Valsts civilās aizsardzības plāns (Ministru kabinets, 2020) nosaka krīžu komunikācijas kārtību. Tajā atzīmēts, ka “vienotai iesaistīto institūciju izpratnei par krīzes komunikācijas kārtību ir būtiska nozīme katastrofas pārvaldīšanā, lai nezaudētu laiku un savlaicīgi informētu sabiedrību par krīzes norisi”. Krīzes komunikācijas vadība ir jāuzņemas Valsts civilās aizsardzības plānā noteiktajai atbildīgajai institūcijai par konkrētās katastrofas vai apdraudējuma reaģēšanas un seku likvidēšanas darbiem un savas darbības ir jāaskaņo ar Valsts kancelejas stratēģiskās komunikācijas plānotājiem (Ministru kabinets, 2020). Plāns definē krīzes komunikācijas uzdevumus, krīzes komunikācijas vadītāja pienākumus pirms krīzes (katastrofas) un tās laikā, krīzes komunikācijas grupas uzdevumus un sadarbības principus ar Civilās aizsardzības Operacionālo vadības centru, krīzes komunikācijas grupas atrašanās vietu, tai nepieciešamo aprīkojumu, kā arī proaktīvu komunikācijas pilnveidošanu ar sabiedrību par krīžu komunikācijas un civilās aizsardzības un katastrofas pārvaldīšanas jautājumiem (Ministru kabinets, 2020).



I.1.attēls. COVID-19 krīzes vadības organizācija

Avots: Valsts kancelejas Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departaments

COVID-19 Krīzes vadības struktūru pandēmijas pirmā viļņa periodā veidoja Krīzes vadības centrs, Valsts operatīvā medicīniskā komisija, Krīzes vadības koordinācijas grupa, Attīstības grupa ekonomikas stimulēšanai un Vadības grupa uzņēmējdarbības un nodarbināto atbalstam (I.1. attēls).¹ Valsts civilās aizsardzības plāns (Ministru kabinets, 2020) paredz Krīzes komunikācijas grupas izveidi un tāda tika izveidota arī COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā, bet tā nav izdalīta kā atsevišķs elements krīzes vadības struktūrā. Tajā pašā laikā Krīzes komunikācijas grupas dalībnieki horizontālā līmenī bija klātesoši starpinstitūciju un nozaru krīzes vadības grupās (I.2. attēls). Valsts

¹ Šajā ziņojumā analizēta COVID-19 krīzes vadība pirmās ārkārtas situācijas laikā no 2020.gada 12.marta līdz 10.jūnijam. COVID-19 krīzes vadība un koordinācija otrās ārkārtas situācijas laikā, kas tika izsludināta 2020.gada 9.novembrī, tika uzticēta Krīzes vadības padomei un Veselības ministrijai (Ministru kabineta rīkojums Nr. 655 “Par ārkārtējās situācijas izsludināšanu” 2020.gada 6.novembrī). Starpinstitūciju koordinācijas vadības grupa tika izveidota 2020.gada 10.jūlijā. To vada Valsts kancelejas direktors Jānis Citskovskis

kancelejas komunikācijas speciālisti piedalījās visās Krīzes vadības koordinācijas grupas (Sabajevs, 2020) sēdēs un klausījās diskusijas, kuras ilga pat piecas un sešas stundas, lai komunikatoriem būtu izpratne par to, kā veidojusies lēmuma gala redakcija un kādi ir svarīgākie argumenti to vai citu ierobežojumu nepieciešamībai (10. intervija). Līdzdalība lēmumu pieņemšanas procesā kā klausītājiem palīdz formulēt vēstījumus sabiedrībai par pieņemtajiem lēmumiem. Krīzes komunikācijas grupas dalībnieki piedalījās arī Ministru kabineta sēdēs un visās citās svarīgākajās norisēs. Būtisko informāciju šajās sēdēs klātesošie Krīzes komunikācijas grupas dalībnieki nodeva visai Krīzes komunikācijas grupai, kas nodrošināja, ka visu iesaistīto iestāžu komunikatoriem bija pieejama operatīva un vienota informācija, jo komunikācija ir starpdisciplināra (1. intervija).



1.2.attēls. **Krīzes komunikācijas grupa krīzes vadības organizācijā**

Avots: Ziņojuma autoru izstrādāts shematisks idejas attēlojums.

Šajā kontekstā ir svarīgi uzsvērt, ka, atbilstoši krīzes vadības procesā iesaistīto pētījuma dalībnieku sniegtajai informācijai, komunikatoriem COVID-19 krīzes vadības procesā bija “klausītāju” loma - lēmumu pieņemšanā viņi bija vērotāji un informācijas par pieņemtajiem lēmumiem izplatītāji plašākai sabiedrībai. Ņemot vērā komunikācijas svarīgo lomu krīzes pārvarēšanā, komunikācijas speciālisti varētu būt ne tikai lēmumu pieņemšanas procesa vērotāji, bet arī tā aktīvi dalībnieki, sniedzot savu eksperta viedokli par to, kā lēmumus potenciāli varētu uztvert sabiedrība, lai piedāvātie krīzes pārvarēšanas risinājumi daudz lielākā mērā būtu salāgoti ar sabiedrības aktuālo noskaņojumu un tai svarīgām problēmām un tādējādi veicinātu valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti. Struktūrvienību vadītāji, kas apzinās komunikācijas būtisko lomu, pirms sēdēm noskaidro komunikatoru viedokli par izskatāmajiem jautājumiem (8. intervija), kā arī komunikācijas departamentu vadītāji, kuriem ir izdevies nostiprināt komunikāciju kā vadības funkciju savā institūcijā, ir iestrādājuši savu redzējumu lēmumu projektos pirms sēdēm (7. intervija), tomēr komunikācijas speciālistu iesaiste krīzes vadības lēmumu pieņemšanas procesā vēl nav plaši izplatītā prakse Latvijas valsts pārvaldē. Bija arī konkrēti gadījumi COVID-19 pandēmijas laikā, kas parādīja, ka tad, kad netika ņemti vērā komunikācijas speciālistu iezīmētie riski, radās papildu problēmas, ko pēc tam vajadzēja risināt, piemēram, cilvēku anketēšana, ielidojot vai iebraucot Latvijā: “Komunikatoriem bija savi risinājumi, bet prakse bija citāda, un tad bija jārisina post-factum” (4. intervija).

Kopumā var izvirzīt pamatotu hipotēzi, ka komunikācijas loma krīzes vadībā netika pienācīgi novērtēta. Par to liecina gan Krīzes vadības centra struktūra (četras apakšvienības un par to darbu

atbildīgās institūcijas), gan arī iesaistīto komunikatoru atgriezeniskā saikne. COVID-19 pandēmijas pirmais vilnis tika pārvarēts salīdzinoši viegli, un tas radīja maldīgu iespaidu, ka ideja par komunikāciju kā horizontālu aktivitāti ir sevi attaisnojusi. COVID-19 pandēmijas otrais vilnis Latviju ir skāris daudz smagāk, kas ir licis biežāk pieņemt kritizētus lēmumus. Šī pētījuma tapšanas brīdī virkne ekspertu, kā arī paši politiķi ir atzinuši, ka lēmumi nav tikuši labi komunicēti. Ļoti iespējams, ka komunikācija būtu efektīvāka, ja komunikācijai (un tās ekspertiem) jau savlaicīgi tiktu paredzēta nozīmīgāka vieta Krīzes vadībā, savukārt pati krīzes komunikācija vairāk saistīta ar lēmumu pieņemšanu un valsts stratēģisko komunikāciju.

Tomēr valsts pārvaldē kopumā pieaug izpratne par komunikācijas nozīmi krīzes situācijā. COVID-19 pandēmijas laikā tas ir īpaši redzams, jo šī ir ilgstoša un plaša krīze, kas skar teju ikvienu iedzīvotāju un darbības jomu, tāpēc pareiza komunikācija ar sabiedrību ir izšķiroši svarīga, lai skaidrotu valdības pieņemtos lēmumus un panāktu sabiedrības uzvedības maiņu ar mērķi ierobežot infekcijas izplatīšanos. Komunikācijas speciālistiem tā ir arī unikāla iespēja valsts pārvaldē pierādīt, ka komunikācija ir krīzes vadības, nevis atbalsta funkcija, kas tieši ietekmē izredzes krīzi pārvarēt. COVID-19 pandēmija to parāda ļoti skaidri, jo tās ierobežošana ir primāri atkarīga no sabiedrības izpratnes par problēmu un uzvedības, ko var veidot un ietekmēt primāri ar komunikācijas risinājumiem: *“Komunikatoru loma pieaug ģeometriskā progresijā. [...] pavasarī es teicu – vai nu tagad, vai nekad. Vai nu mēs parādīsim, kas ir mūsu vērtība, vai arī nekad tas vairs nebūs iespējams. Kaut kā izdevās.”* (8. intervija). Intervētā valdības un institūciju komunikācijas praktiķa atziņu, ka COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā izdevās parādīt komunikācijas būtisko lomu, apstiprina arī šajā pētījumā iegūtie dati, jo lielākā daļa kvantitatīvas aptaujas respondentu atzina, ka informācija bija pietiekama, saprotama un mudināja ievērot piesardzības pasākumus (5. tabula). Tomēr no valdības un institūciju ilgtermiņa komunikācijas pilnveidošanas viedokļa būtu svarīgi, ka pozitīvā pieredze, kas tika gūta COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā, tiktu fiksēta kā gūtā mācība un nostiprināta kā darbības princips turpmākā praksē gan krīzes, gan valdības ikdienas komunikācijā.

1.1.2. Gatavība krīzei

COVID-19 pandēmija ir “globāla mēroga katastrofa”, izmantojot Valsts civilās aizsardzības plānā (Ministru kabinets, 2020) izmantotās terminoloģijas adaptāciju (krīžu komunikācijas kontekstā plānā ir izšķirtas vietēja, reģionāla un valsts mēroga katastrofas), kas skāra plašu nozaru klāstu un tādējādi deva iespēju izvērtēt kopējo valdības un institūciju gatavību krīzēm no komunikācijas viedokļa. Valsts civilās aizsardzības plānā (Ministru kabinets, 2020)² iespējamo apdraudējumu sarakstā ir paredzēta tāda bioloģiskā dabas katastrofa kā “epidēmijas – gripas pandēmija”, kuras katastrofas pārvaldīšanas institūcija ir Veselības ministrija. Tomēr intervētais valdības un institūciju komunikācijas praktiķis norāda, ka krīzes vadības modelis nestrādāja tieši tādā veidā, kā rakstīts plānā, jo COVID-19 pandēmija ietekmēja ne tikai veselības sektoru, bet skāra daudzas citas jomas – ekonomiku, izglītību, kultūru, labklājību un citas: *„Pandēmijā vadošā institūcija ir Veselības ministrija, un viņiem būtu jāvada visa krīze, bet bija skaidrs, ka Veselības ministrija nevar domāt par pārējām jomām un ir nepieciešams cits krīzes vadības modelis. Tāpēc tika izveidota krīzes vadības grupa Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta priekšnieka vietnieka vadībā”* (1. intervija).

Tā kā COVID-19 pandēmija skāra ļoti plašu nozaru spektru, tā praksē parādīja nepieciešamību pēc visaptverošas valsts aizsardzības sistēmas (Aizsardzības ministrija, 2019), kuras viens no būtiskiem pamatprincipiem ir tā sauktā “visas valdības pieeja”, kad katras nozares ministrija fokusējas uz savas kompetences un atbildības jomām, bet visu nozaru darbība tiek centralizēti koordinēta un saskaņota vienotam mērķim nodrošināt sabiedrības drošību un visas tās eksistencei būtiskās funkcijas. *“COVID-19 bija paraugstunda visaptverošai valsts aizsardzībai, konceptam kā tādām, tas bija tā, kā tam būtu jābūt visaptverošas valsts aizsardzības sistēmā”* (10. intervija). Visas valdības pieeja parādīja savu efektivitāti COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā, un tā ir jānostiprina kā darbības pamatprincips jebkuras krīzes vadības procesā. Šajā kontekstā ir svarīgi uzsvērt, ka “visas valdības pieeja” ir jāizmanto kā darbības princips ne tikai ierēdņiem, bet arī politiķiem, jo krīzes situācijā prioritārām ir jābūt valsts kopējām interesēm. Nespēja vienoties par

² Ministru kabinets pieņēma Valsts Civilās aizsardzības plānu 2020. gada 26. augustā – pēc pandēmijas uzliesmojuma, tomēr plāna projekts bija izstrādāts 2019. gada 12. novembrī, un tajā bija definēti svarīgākie civilās aizsardzības principi.

krīzes risinājumiem politiskā līmenī ir viena no būtiskām problēmām, kas apgrūtina efektīvu lēmumu pieņemšanu krīzēs, kā to uzskatāmi parādīja COVID-19 pandēmijas otrais vilnis (Klūga, 2020).

Iepriekš sagatavoti krīzes komunikācijas plāni ir viens no efektīvas krīzes komunikācijas priekšnoteikumiem, tomēr viena no COVID-19 pandēmijas gūtajām mācībām ir tā, ka katrai krīzei ir savas īpatnības, un sagatavot detalizētus priekšrakstus par rīcību jebkurā krīzes situācijā nav iespējams, Tāpēc valsts pārvaldē ir svarīgi attīstīt spēju rīkoties neordināri pie nosacījuma, ka nozares iekšienē ir skaidrs pienākumu sadalījums un atbildību uzņemas kompetenti cilvēki, kuri spēj pieņemt lēmumus un par tiem atbildēt (2. intervija). Cita valdības un institūciju komunikācijas praktiķa teiktais papildina šo domu plašākā kontekstā, jo, viņaprāt, šāda darba kultūra valsts pārvaldē ir retums, kas to padara neefektīvu ne tikai krīzes situācijā, bet kopumā: „*Ir gadījumi, kad vadība saka: jā, mēs to varam darīt, bet šeit ir risks. Un es saku, ka es uzņemsos šo risku. Ja mēs spējam riskus vadīt, tad mēs virzāmieš uz priekšu. Viens no ļoti lieliem valsts pārvaldes mīnusiem ir tas, ka cilvēki baidās uzņemties atbildību. Šis ir tas, kas visus procesus bremzē, padara neefektīvus un smagnējus. Ja mēs spētu pieņemt lēmumus, pamatot un iet uz priekšu, tad viss valsts pārvaldes process būtu efektīvāks*” (7. intervija). Terorisma draudi Paula Stradiņa Klīniskā universitātes slimnīcā ir viens no gadījumiem, kas nebija paredzēts ne veselības, ne iekšlietu sektorā un kas mācīja, ka iespējams ir viss, tāpēc līdztekus civilās aizsardzības plānošanai ir nepieciešams arī attīstīt spēju ātri pieņemt un īstenot lēmumus jebkurā situācijā (2. intervija). Tajā pašā laikā iepriekš sagatavoti krīzes komunikācijas plāni gan starpinstitūciju, gan nozaru līmenī ļauj efektīvāk pielāgoties arī nestandarta situācijām, jo tad ir skaidrs pamata darbības modelis. Līdz ar to ir nepieciešama gan savlaicīga plānošana, gan spēja rīkoties neordināri. Valdības un institūciju krīzes komunikācijas plāniem jābūt publiski pieejamiem, lai sabiedrībai būtu skaidrs, kā notiek informācijas aprīte krīzes situācijās.

Aptaujātie valdības un institūciju komunikācijas praktiķi atzina, ka kopumā bija sagatavoti krīzes komunikācijai, ko veicināja gan citās krīzēs gūtā pieredze (3. intervija, 7. intervija), gan komunikācijas speciālistu profesionālā izglītība, kas ietver zināšanas par krīzes komunikācijas pamatprincipiem (6. intervija). Veselības nozarē gatavību krīzes komunikācijai veicināja Katastrofu medicīnas plāns (NMPD, 2020), regulāras mācības operatīvajiem dienestiem, kā rezultātā krīzēs novēršanā iesaistītajiem ir skaidri un saprotami sadarbības mehānismi un principi (Intervija 5). Tā kā krīzes pilnībā un līdz sīkai detalizācijai nav iepriekš paredzamas un aprakstāmas, tad viens no efektīvākajiem veidiem, kā veicināt gatavību krīzēm, ir rīkot ne tikai komunikatoru, bet arī speciālistu regulāras apmācības gan nozaru, gan pārresoru līmenī, “*lai gūtu ne tikai teorētiskas zināšanas, bet psiholoģisko noturību, komandas darba prasmes, prasmi paļauties uz ekspertiem, kas ir tev līdzās*” (2. intervija).

Tomēr COVID-19 pandēmija bija īpaša krīze tajā ziņā, ka ekspertiem pasaules mērogā bija nepilnīgas zināšanas par šo slimību. Pandēmijas sākumā vēl nebija pieejami Eiropas pētnieku pētījumi un atziņas par slimības gaitu, tika izmantota informācija no Ķīnas un Pasaules Veselības organizācijas, kā arī Eiropas Slimību profilakses un kontroles centra un Pasaules Veselības organizācijas rekomendācijas (Intervija 3). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis raksturo lēmumu pieņemšanas situāciju pandēmijas sākuma posmā: “*Mēs visi nezinājām, kas tas tāds vispār ir, kas ir šis vīruss, cik tas ir bīstams – mūsu priekšā bija vienkārši balta lapa, protams, ar dažādām iestrādēm krīzes komunikācijā [...] un valsts pārvaldes komunikācijā [...], bet mēs nezinājām, cik lielu ietekmi uz ekonomiku tas atstās, cik daudz cilvēkus tas skars, cik smagi, dziļi un ilgi tas turpināsies. Atskaites punkts bija nevis no kaut kā skaidra un zināma, bet no nezināmā, un šis attiecās ne tikai uz komunikāciju, bet arī uz lēmumu pieņemšanu kā tādu*” (7. intervija). Līdz ar to pandēmijas uzliesmojuma sākuma periodā valdības un institūciju komunikācijas speciālisti piedzīvoja apjukumu dēļ ārkārtīgi lielā informācijas pieprasījuma no sabiedrības, tomēr spēja īsā laikā mobilizēties krīzei un sakārtot komunikācijas vadības procesu (4. intervija, 8. intervija). Tomēr no valdības un institūciju komunikācijas praktiķu sniegtās informācijas var secināt, ka tas ir veids, kā Latvijas valsts pārvalde darbojas ne tikai COVID-19 pandēmijā, bet ilgtermiņā, jo tāda pati pieeja tika konstatēta arī pirms 13 gadiem: “*2007. gadā veiktā valdības komunikācijas audita rezultāti parādīja, ka krīžu komunikācija publiskajā pārvaldē notiek, mācoties no kļūdām, kas nozīmē - sākumā komunikācija ir haotiska un nekoordinēta, pēc tam tā uzlabojas*” (Ministru kabinets, 2011).

Vairāki valdības un institūciju komunikācijas praktiķi tika intervēti pandēmijas otrā viļņa periodā, ko raksturo augstāks COVID-19 inficēto skaits un ne tik strikti infekcijas ierobežošanas pasākumi kā pirmā viļņa periodā. Krīzes vadības praktiķis pieejas maiņu skaidro ar to, ka otrajā vilnī

ir daudz vairāk informācijas par vīrusu: “Pavasārī mums bija tikai statistika, [...] mums nebija uz datiem balstīta pamatojuma, bet mums bija jāpieņem lēmumi. [...] otrs vilnis ir tāds, ka mums jau sāk parādīties kaut kādi pētījumi, mediķi sāk atrast medicīnās līdzekļus, lai varētu ārstēt veiksmīgāk, jo [...] saslimušo ir vairāk, bet mirušo ir nesalīdzināmi mazāk, arī mediķi ir pielāgojušies. Un tagad mērķis visā Eiropā ir atrast līdzsvaru starp ekonomikas neapstādināšanu un ierobežojumiem” (10. intervija). Līdzīgu viedokli pauž arī valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, ka pavasarī bija ļoti ierobežota informācija par vīrusu, bet tagad ir skaidrs, ka lielākās problēmas rada tieši pandēmijas radītie zaudējumi ekonomikai, līdz ar to pandēmijas otrajā vilnī prioritāte ir neapstādināt ekonomiku: “Kamēr veselības sistēma tiek galā ar saslimušajiem, tad ekonomiskos ierobežojumus centīsies atlikt” (7. intervija). No šāda viedokļa raugoties, ir saprotams, kāpēc pandēmijas uzliesmojumu rudenī necentās ierobežot tik straujā un striktā veidā, kā tas tika izdarīts pavasarī.

Pētījumu programmā bija iespēja īstenot vēl vienu socioloģisku aptauju 2020. gada decembrī, kas dod iespēju noskaidrot sabiedrības vērtējumu par valdības īstenotajiem COVID-19 pasākumiem pandēmijas pirmajā un otrajā vilnī (I.1. tabula), un šie dati rāda, ka aprakstītā valdības pārstāvju pieeja pandēmijas ierobežošanai otrajā vilnī negūst sabiedrības atbalstu, jo pirmajā vilnī noteiktos ierobežojumus pozitīvi vērtēja 64 % respondentu, bet otrajā vilnī – tikai 41 %. Attieksmē pret valsts atbalstu uzņēmējiem un pašnodarbinātajiem, kā arī mācību procesa organizēšanā būtiskās pārmaiņas attieksmē netika novērotas.

I.1. tabula. Kā Jūs vērtējat Latvijas valdības un atbildīgo institūciju īstenotos pasākumus koronavīrusa COVID-19 pandēmijas pirmā un otrā vilņa periodā (%).

	Pirmais vilnis		Otrais vilnis	
	Pozi tīvi	Nega tīvi	Pozi tīvi	Nega tīvi
Valdības noteiktie ierobežojumi	64	30	41	54
Valsts atbalsts uzņēmējiem un pašnodarbinātajiem	32	49	29	49
Mācību procesa organizēšana	36	51	30	57

Avots: SKDS 2020. gada decembra interneta socioloģiskā aptauja. Rindu %, bāze: visi respondenti, n=1005

Tomēr ir sastopams arī viedoklis, ka uz otro pandēmijas vilni netika savlaicīgi noreāģēts: “Man šķiet, ka sākās kaut kāds letarģiskais miegs, līdz ar to mēs arī no komunikācijas gatavības viedokļa kaut ko palaidām garām” (8. intervija). Var izdarīt secinājumu, ka pandēmijas pirmā vilņa periodā, kad par slimību bija pieejama ļoti ierobežota informācija, tika pieņemti lēmumi, kas efektīvāk ierobežoja tās izplatību, turpretī rudenī tā jau šķita pazīstama, tāpēc pēc COVID-19 uzliesmojuma Daugavpilī un Kuldīgā oktobra pirmajā pusē (Brikmane, 2020), sekoja tikai lokāla mēroga ierobežojumi, bet jau novembra sākumā Slimību profilakses un kontroles centra Infekcijas slimību riska analīzes un profilakses departamenta direktors Jurijs Perevoščikovs atzina, ka slimība Latvijā izplatās nekontrolēti (Latvijas Sabiedriskie Mediji, 2020). Viens no straujās COVID-19 izplatības iemesliem bija arī sabiedrības bezrūpīgā attieksme pret COVID-19 drošības pasākumiem (Latvijas Sabiedriskie Mediji, 2020), ko, iespējams, varēja mainīt ar aktīvākām komunikācijas kampaņām jau oktobrī.

Saistībā ar gatavību krīzei jāmin arī savlaicīga krīzes komunikācijas platformu izveide, jo intervētie valdības un institūciju komunikācijas praktiķi norādīja, ka, sākoties krīzei, tika veikta informatīvās interneta vietnes COVID19.gov.lv izstrāde, kā arī specializēta uzziņu tālruņa līnijas izveide (1. intervija, 8. intervija, 10. intervija). Tajā pašā laikā Ministru kabineta noteikumi Nr. 147 “Par Krīžu komunikācijas pasākumu plānu 2011.-2013. gadam” (Ministru kabinets, 2011) paredzēja, ka jau 2011. gadā tiks “izveidots 112 portāls kā centrālais elektroniskās informācijas avots iedzīvotājiem un tūristiem dažāda veida krīžu situācijās”, tomēr tāds vēl aizvien nav izveidots. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis norāda, ka COVID-19 interneta vietne ir izveidota

tādā veidā, lai to turpmāk varētu pielāgot arī citām krīzēm (8. intervija).

1.1.3. Starpinstitūciju komunikācijas vadība

COVID-19 pandēmija ietekmēja daudzu nozaru darbību, tāpēc krīzes komunikācijas jomā tā aktualizēja nepieciešamību pēc starpinstitūciju komunikācijas vadības. Kā atzīst intervētie speciālisti, krīzes komunikācijas vadības grupa izveidojās neplānoti, reaģējot uz konkrēto situāciju, un tas ir modelis, ko ir vērts fiksēt un izmantot līdzīga mēroga krīzēs, jo tas praksē parādīja savu efektivitāti (4. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķa viedoklis par starpinstitūciju komunikācijas vadības modeli: *“Valsts kancelejas Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departaments un Daiga Holma, kas viņu vada, bija mūsu veiksmē, jo viņai ir pieredze iekšlietu sistēmā, dažādās krīzes un starpnozaru komunikācijā. Tas ļāva dabūt uz viena viņa starpnozaru komunikāciju, it īpaši sākumā. Šis koordinējošais spēks bija ļoti labs gan veidojot pārresoru preses konferences, gan izrunājot aktuālās lietas”* (2. intervija). Atzinīgus vārdus par starpinstitūciju komunikācijas procesa vadību saka arī cits iesaistītais valdības un institūciju komunikācijas praktiķis: *“Krīzes komunikācijas vadības grupa bija ļoti būtiska. Ļoti patika, kā mēs organizējāmies, un vēlāk tam pieslēdzās klāt Krīzes vadības padome un Valsts kanceleja. Tas viss notiek tieši un nepastarpināti. Šis ir labs piemērs, kad dažādu līmeņu un kompetenču speciālisti satiekas vienā punktā. Arī slimnīcas ir šajā komunikatoru grupā. Ja tur ir arī ministrija un Valsts kanceleja, tad veidojas laba komanda, informācijas apmaiņa ir optimāla un laba”* (5. intervija).

COVID-19 pirmā viļņa periodā krīzes komunikācijas vadības grupu veidoja Valsts kancelejas Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departamenta vadītāja Daiga Holma, Valsts kancelejas Komunikācijas departamenta vadītāja Ilze Pavlova, Ministru prezidenta ārštata padomniece stratēģiskās komunikācijas jautājumos Guna Šnore un Kultūras ministra padomniece sabiedrisko attiecību jautājumos Inga Vasiļjeva (1. intervija). Bez komunikācijas vadības grupas darbojās arī veselības sektora kā katastrofas pārvaldīšanas nozares komunikācijas grupa, kurā bija aptuveni 20 cilvēki, kā arī citu ministriju un institūciju komunikācijas grupas (1. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis atzīst, ka šī bija arī pirmā reize, kad valdības komunikācijas koordinācijas jomā praksē tika īstenota visas valdības pieeja: *“Pateicoties COVID-19, pirmo reizi notika aktīva ministriju savstarpējā komunikācija, jo kopējā komunikācijas tīklā tika saslēgti visi ministriju komunikācijas vadītāji, ministru biroju komunikācijas cilvēki, tas attaisnojās”* (4. intervija). Tomēr jāuzsver, ka praksē tika īstenota tieši dažādu komunikācijas grupu koordinēšana bez skaidras hierarhiskas struktūras Krīzes komunikācijas grupā.

Krīzes komunikācijas grupa varēja vienoti, ātri un efektīvi darboties, pateicoties dažādām mūsdienu komunikācijas platformām: *“Pirmkārt un nekavējoties komunikatoriem tika izveidota operatīvā WhatsApp grupa, visi operatīvi pārgāja un lejupielādēja telefonā visus pieejamos saziņas rīkus - Zoom, MS Teams, Webex un visu iespējamo un mēs, komunikatori, uztaisījām COVID-19 grupu WhatsApp (Daigas Holmas grupa), kur bija tās ministrijas un institūcijas, kas ir tieši iesaistītas šajā procesā vai šīs situācijas risināšanā no dažādiem aspektiem – veselība, ierobežojumi, ekonomiskais atbalsts utt. Mēs bijām visi kopā vienā grupā”* (7. intervija). Prasme organizēt krīzes vadības un komunikācijas procesus attālināti ir viena no svarīgām COVID-19 pandēmijas gūtajām mācībām, ko varēs izmantot arī citās krīzēs, jo attālināts darbs dod iespēju ātrāk pieņemt lēmumus. Apstiprinātais Valsts civilās aizsardzības plāns tagad arī paredz, ka krīzes komunikācijas grupa var darboties arī attālināti (Ministru kabinets, 2020). Modernās komunikācijas tehnoloģijas bija būtisks atbalsts arī nozares iekšējā komunikācijā: *“Sākoties krīzei izveidoja veselības nozares WhatsApp grupu, lai padotības iestāžu cilvēki būtu ziņojoši, informēti un būtu kopīga sajūta nozarē”* (2. intervija). Tādējādi tika panākta vienota izpratne par situāciju nozarē, kas krīzes risinājumus padara efektīvākus.

Pandēmijas pirmā viļņa periodā līdz ārkārtas stāvokļa beigām, Krīzes komunikācijas vadības grupa katru rītu tikās plkst. 8.00, lai saprastu un izvērtētu, kas ir noticis, un jau 8.30 deva uzdevumus, ziņojumus un uzsvarus valdības un institūciju komunikatoriem no visām ministrijām un iesaistītajām iestādēm. Dienas beigās krīzes vadības grupa atkal tikās plkst. 18.00, lai izvērtētu īstenotās aktivitātes un aktualitātes un lemtu, ko vēl var pagūt izdarīt tajā dienā, bet, kas tiks darīts nākamajā dienā, un pēc tam atkal deva informāciju valdības un institūciju komunikatoriem (8. intervija). Šādā operatīvā un adaptīvā modelī tika formulēti un veidoti komunikācijas risinājumi: *“Mēs pēc monitoringa redzam problēmu, ka cilvēki nesaprot šo, ka viņi ceļ traci par vēl kaut ko citu. Vedām kopā nozares, ministrijas un iestādes uz pārresoriskām preses konferencēm, koordinējam vizuālo materiālu izveidi.*

Tas bija ļoti saspringts un nogurdinošs laiks, bet šķita, ka visas nozares bija sapratušas, ka ir jādarbojas kopā” (8. intervija).

Krīze veicināja starpinstitūciju sadarbību, kas ikdienas situācijā nereti ir apgrūtināta: *“Pateicoties krīzei ministrijas iemācījās viena ar otru komunicēt, jo nav noslēpums, ka dažas ministrijas naidojas viena ar otru dažādu motīvu dēļ un ļoti reti sarunājas” (4. intervija).* Bailes un neziņa tika minētas kā viens no iemesliem, kas lika apvienot spēkus, jo parastā situācijā *“komunikatori rušinas katrs savas nozares vagā un kopējo lauku neredz” (8. intervija).* Acīmredzami, ārkārtas situācijā cilvēki instinktīvi saprot, ka problēmas varēs risināt efektīvāk, ja sadarbosies: *“Mēs bijām vairāk vienoti un saskaņoti nekā ikdienā pirms krīzes. [...] visas ministrijas strādāja daudz saliedētāk nekā pirms tam. Katru dienu bija sanāksme un mēs apspriedāmies par aktualitātēm, viens otram devām padomus. Šī pieredze paliks un tiklīdz kā būs kāda krīzes situācija, mēs paņemsim līdzi šīs iemācītās prasmes” (6. intervija).*

Diemžēl, beidzoties ārkārtas situācijai, visas valdības pieeja komunikācijas jautājumiem, kas izrādījās efektīva pirmā pandēmijas viļņa periodā, pazuda (8. intervija), jo valsts pārvaldes institūcijas pārstāja koordinēt savus vēstījumus. Kā vienu no negatīviem piemēriem valdības un institūciju komunikācijas praktiķis min kādas nozares ministra publicitātes foto pēc ārkārtas stāvokļa beigām, kurā netiek ievēroti COVID-19 ierobežošanai nepieciešamie sociālās distancēšanās noteikumi (8. intervija). Krīzes komunikācijas grupā tas visticamāk būtu pārrunāts, bet pēc ārkārtas situācijas šāda darbību koordinēšana tik plašā mērogā vairs nenotika. Tomēr visas valdības pieeja komunikācijai būtu īstenojama un iedzīvināma arī ikdienas darbā, kas varētu uzlabot kopējo valdības komunikācijas kvalitāti un efektīvu resursu izmantošanu, kā arī dotu iespēju ātrāk reaģēt uz citām krīzēm. Ja pieņem, ka reakcija uz otro pandēmijas vilni bija novēlota, tad to varētu skaidrot ar to, ka bija vairāk informācijas par slimību un tā vairs nešķita tik biedējoša kā sākumā, līdz ar to starpinstitūciju komandas darbs aizvirzījās otrajā plānā. Iespējams, savu lomu nospēlēja ar psiholoģiskais nogurums, jo pandēmija ir izvērtusies par ilgtermiņa krīzi, kas prasa psiholoģisko noturību arī no valdības un institūciju komunikatoriem. Visas valdības pieejas iedzīvināšana valdības un institūciju komunikācijā tiek gaidīta no Valsts kancelejas Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departamenta: *“Vairāk [vajadzētu] atcerēties to bāzi, kāpēc viņi tika veidoti – vienotas izpratnes veicināšanai, stratēģisku vēstījumu formulēšanai, būt tam, kas plāno un velk visus atpakaļ uz lielo bildi. Mazāk operacionālas lietas, jo tāpēc esam mēs” (8. intervija).*

Kopumā var secināt, ka starpinstitūciju komunikācijas vadība krīzes laikā tika īstenota sekmīgi, taču tas notika drīzāk šajā procesā iesaistīto personu, nevis mērķtiecīgi radīta sistēmiska ietvara dēļ. Dažādu institucionālu barjeru pārvarēšana prasīja ļoti daudz laika un enerģijas, darbinieki ilgstoši bija spiesti strādāt pārslodzes režīmā un izdegšanas robežās. Šo pārslodzi būtu iespējams mazināt ar sistēmisku pieeju starpinstitūciju komunikācijas koordinācijā arī ārpuskrīzes apstākļos.

1.1.4. Publiskās varas funkciju sadalījums – valsts un pašvaldību kompetence

COVID-19 krīzes laikā izgaismojās problēmas, kas skar publiskās varas kompetenču sadalījumu. Nenoliedzami, krīzes komunikācijas vadību uzņēmās Ministru kabinets un ministrijas. Tomēr jāatgādina, ka Latvijas institucionālajā struktūrā līdztekus valsts pārvaldes institūcijām pastāv arī pašvaldības. Par pašvaldību nozīmīgumu liecina Latvijas Republikas Satversmes 101. pants, kurā garantētas ikviena Latvijas pilsoņa tiesības likumā paredzētajā veidā piedalīties pašvaldību darbībā. Šīs normas tvērumā ir jāsaprot, ka pilsoņi ne tikai piedalās pašvaldību darbībā, bet arī pašvaldības ir tās, kas ir atbildīgas par savas teritorijas pilsoņu (plašākā nozīmē – iedzīvotāju) labklājību. Tas sasaucas arī ar Eiropas vietējo pašvaldību hartu, kurai Latvijas pievienojusies 1996. gada 5. decembrī³. Eiropas vietējo pašvaldību hartas 4. panta trešajā daļā noteikts, ka pamatā valsts pienākumus pēc iespējas realizē tā vara, kas atrodas vistuvāk pilsoņiem. Krīzes novēršanā un tās izraisīto negatīvo seku mazināšanā tieši iedzīvotājiem ir vislielākā nozīme.

Krīzes ierobežošanas un novēršanas pasākumiem būs apgrūtināta izpilde, ja mērķauditorija, proti, iedzīvotāji tos neizpratīs vai neatbalstīs. Tas redzams arī no publiskajā telpā pieejamās informācijas, ka COVID-19 ierobežošanas pasākumiem būtu lielāks devums, ja iedzīvotāji tos ievērotu. Izpildu varas pieņemtie lēmumi var palikt nerealizēti bez iedzīvotāju atbalsta. To realizācijai ir iespējami divi līdzekļi – piespiedu mehānismi (piemēram, administratīvā atbildība un

³ Eiropas vietējo pašvaldību harta. Starptautisks dokuments. Latvijas Vēstnesis, 37, 28.02.1996

kriminālatbildība) vai motivējoši un drošību sniedzoši līdzekļi (piemēram, savā pašvaldībā saņemti atbalsta pasākumi, operatīvas informācijas saņemšana).

Krīzes komunikācijā nenovērtēti palikuši ikviena ikdienas gaitām svarīgi jautājumi. Vai savā pašvaldībā iedzīvotājs varēs saņemt medicīnas pakalpojumus, vai tiks sniegti sociālie pakalpojumi, kā strādās veikali, tirgi, vai nebūs kavēta transporta kustība, kā tiks nodrošināta pirmsskolas un izglītības iestāžu darbība? Šo jautājumu pašsprotamība nemazina to nozīmīgumu. Un tieši pašvaldība ir tā, kuras kompetencē ietilpst minēto jautājumu risināšana - tas izriet no likuma "Par pašvaldībām" 15. panta⁴.

Kopumā pastāv 23 pašvaldību autonomās funkcijas, no kurām grūti izdalīt būtiskākās, tomēr krīzes komunikācijas tvērumā, vadoties pēc valdības regulētajām nozarēm, tās būtu gādāšana par iedzīvotāju izglītību, rūpes par kultūru, veselības aprūpes pieejamības nodrošināšana, sociālās palīdzības nodrošināšana, saimnieciskās darbības sekmēšana attiecīgajā administratīvajā teritorijā, civiltāvoķļa aktu reģistrācija, piedalīšanās civilās aizsardzības pasākumu nodrošināšanā, sabiedriskā transporta pakalpojumu organizēšana. Kā izriet no Latvijas Republikas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2019. gada 12. novembra lēmuma lietā Nr. 670014519, SKA-1640/2019 tad "savu autonomo funkciju organizēšanā pašvaldībām ir rīcības brīvība. Tas nozīmē, ka pašvaldībai ir plaša kompetence izvērtēt arī to, kurai no autonomajām funkcijām konkrētajā gadījumā ir piešķirama lielāka nozīme."⁵

Lai pašvaldības varētu savas funkcijas realizēt, visupirms ir nepieciešama to iesaiste lēmumu pieņemšanā. COVID-19 krīzes komunikācijā pašvaldību piedalīšanās lēmumu izstrādē ir bijusi minimāla. Uz to intervijā norāda arī iekšlietu ministrs Sandis Ģirģens. No viņa teiktā izriet, ka krīzes novēršanā katra nozare darbojas atsevišķi, kam tā nevajadzētu būt. Ir jābūt trīspakāpju sistēmai, kuru veido: pašvaldība (jāņem vērā, ka pašvaldības domes priekšsēdētājs ir civilās aizsardzības komisijas galvenā atbildīgā persona), operatīvās vadības centrs un valdība.

No spēkā esošajiem COVID-19 pārvaldības tiesību aktiem ir redzams, ka pašvaldības un to institūciju iesaistīšana COVID-19 novēršanā ir fragmentāra un uzdotās funkcijas skar tikai atsevišķas jomas, tostarp tikai daļēji aptver arī pašvaldības autonomās funkcijas, kuru regulējumam tieši pašvaldībām būtu jāpiešķir noteicošā loma. COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumā⁶ noteikti izņēmuma regulējumi tādās jomās kā pašvaldības iestāžu darbība un pakalpojumu saņemšana (III nodaļa), izglītība un sports (V nodaļa), sociālo un veselības pakalpojumu saņemšanas nodrošināšana (VI nodaļa). Proti, minētais likums pārgrozīja spēkā esošo tiesisko regulējumu, kas skar pašvaldības autonomo funkciju izpildi, pašām pašvaldībām atstājot novērotāju un izpildītāju lomu. Piemēram, COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likums pašvaldībai nosaka šādas tiesības un pienākumus:

1) pašvaldības policijai iesaistīties Veselības inspekcijas veiktajā to personu, kurām noteikta mājas karantīna vai izolācija saskaņā ar Epidemioloģiskās drošības likumu, uzraudzībā;

2) pašvaldības policijas darbiniekam ir tiesības apturēt transporta līdzekli, ja ir pamats uzskatīt, ka transporta līdzekli esošai personai ir pienākums iekļaut ziņas personu uzraudzības sistēmā, lai pārbaudītu, vai šis pienākums ir izpildīts;

3) pašvaldības nodod bez atlīdzības īpašumā noteiktām fizisko personu grupām COVID-19 infekcijas izplatības ierobežošanai saņemtos individuālos aizsardzības līdzekļus un medicīniskās ierīces;

4) pašvaldība iespēju robežās nodrošina pašizolācijas vietu personai, attiecībā uz kuru COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likuma darbības laikā veicami īpaši epidemioloģiskās drošības pasākumi, pieņemts policijas lēmums par nošķiršanu vai tiesas lēmums par pagaidu aizsardzību pret vardarbību, kas aizliedz atrasties mājoklī, un tā pati nav spējīga nodrošināt pašizolāciju;

5) pašvaldības policija veic administratīvā pārkāpuma procesu par šādiem administratīvajiem

⁴ Likums "Par pašvaldībām". Latvijas Vēstnesis, 61, 24.05.1994.

⁵ Latvijas Republikas Senāta Latvijas Republikas Senāta Administratīvo lietu departamenta 2019. gada 12. novembra lēmuma lietā Nr. 670014519, SKA-1640/2019. Pieejams: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:d3TiMGUUh2wYJ:www.at.gov.lv/downloadlawfile/6027+&cd=1&hl=ru&ct=clnk&gl=lv> Skatīts 02.12.2020.

⁶ COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likums. Latvijas Vēstnesis, 110A, 09.06.2020.

pārkāpumiem:

- par COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības likumā un uz šā likuma pamata izdotajos Ministru kabineta noteikumos noteikto izolācijas, pašizolācijas, karantīnas vai mājas karantīnas, vai pulcēšanās ierobežojumu neievērošanu;
- par personai noteiktā pienākuma iekļaut ziņas personu uzraudzības informācijas sistēmā nepildīšanu;
- par mutes un deguna aizsega nelietošanu normatīvajos aktos paredzētajos gadījumos.

Secināms, ka pašvaldības funkcijas aprobežojas ar represīvo pasākumu izpildi. Tikai vienā no pieciem gadījumiem pašvaldībai deleģēts pozitīvs pienākums.

Savukārt COVID-19 infekcijas izplatības seku pārvarēšanas likumā⁷[5] attiecībā uz pašvaldībām noteiktas šādas tiesības un pienākumi:

1) pašvaldībām 2020. gadā ir tiesības noteikt citus nekustamā īpašuma nodokļa samaksas termiņus, kas atšķiras no likumā "Par nekustamā īpašuma nodokli" noteiktajiem, tos pārceļot uz vēlāku laiku 2020. gada ietvaros. Nodokļa maksājumam, kuram pašvaldība noteikusi citu samaksas termiņu un kurš ir veikts šajā pašvaldības noteiktajā termiņā, netiek aprēķināta likuma "Par nodokļiem un nodevām" 29. panta otrajā daļā noteiktā nokavējuma nauda;

2) izvērtējot faktisko iedzīvotāju ienākuma nodokļa ieņēmumu izpildi par iepriekšējo ceturksni, salīdzinājumā ar prognozētajiem ieņēmumiem atbilstoši likumā "Par valsts budžetu 2020. gadam" noteiktajam procentuālajam sadalījumam, pašvaldībām ir tiesības Ministru kabineta noteiktajā kārtībā un apmērā saņemt kompensāciju par iedzīvotāju ienākuma nodokļa ieņēmumu prognozes neizpildi;

3) valsts un pašvaldību iestādes, kā arī atvasinātas publiskas personas un publiskas personas kontrolētās kapitālsabiedrības, brīvostas un speciālās ekonomiskās zonas līdz 2020. gada 31. decembrim atbrīvo komersantus un citus saimnieciskās darbības veicējus, biedrības un nodibinājumus, kurus ietekmējusi saistībā ar COVID-19 izplatību noteiktā ārkārtējā situācija, no publiskas personas mantas un publiskas personas kontrolētas kapitālsabiedrības mantas nomas maksas, vai lemj par nomas maksas samazinājumu, kā arī nepiemēro kavējuma procentus un līgumsodus, ja samaksa tiek kavēta, izņemot maksu par patērētajiem pakalpojumiem – elektroenerģiju, siltumenerģiju, ūdensapgādi un citiem īpašuma uzturēšanas pakalpojumiem. Kārtību, kādā piemērojami noteiktie atbalsta pasākumi, nosaka Ministru kabinets;

4) izlietot pašvaldības budžeta līdzekļus pasākumu ar COVID-19 izplatību saistītā valsts apdraudējuma un tā seku novēršanai un pārvarēšanai līdzfinansēšanai;

5) pašvaldība ir tiesīga saņemt valsts budžeta aizdevumu kapitālsabiedrības pamatkapitāla palielināšanai, lai nodrošinātu finanšu resursus kapitālsabiedrības uzturēšanas izdevumiem, ja saistībā ar COVID-19 izplatību valstī izsludinātās ārkārtējās situācijas dēļ pašvaldības kontrolētās kapitālsabiedrības apgrozījums ir samazinājies vairāk nekā par 50 procentiem salīdzinājumā ar 2019. gada attiecīgo periodu. Aizdevuma atmaksas termiņš ir līdz 12 mēnešiem no aizdevuma līguma noslēgšanas brīža. Aizdevumam netiek piemērota fiksētā valsts aizdevuma apkalpošanas maksa;

6) valstij un pašvaldībām līdz 2020. gada 31. decembrim ir tiesības izmaksāt finansējumu biedrībām un nodibinājumiem, ar kuriem ir noslēgts projektu finansēšanas, līdzdarbības vai deleģējuma līgums par pakalpojumu sniegšanu un citu veidu aktivitāšu īstenošanu, pat ja ārkārtējās situācijas dēļ nav bijis iespējams tos sniegt vai īstenot. Valsts un pašvaldības izvērtē dīkstāves ietekmi uz pakalpojumu sniedzēja vai projekta īstenoāja finanšu plūsmu un nosaka, kādā apjomā tiks veikta samaksa par dīkstāves periodu.

Salīdzinot valsts un pašvaldību kompetenci, secināms, ka lielākā krīzes novēršanas pasākumu daļa nodota valsts izpildē. Pašvaldības ir izslēgtas no krīzes komunikācijas. Nevienas tiesību akts neparedz pašvaldību dalību krīzes vadīšanā. Ir redzams, ka krīzes vadības centrālās figūras ir valsts varas pārstāvji – veselības ministre, finanšu ministrs un ministru prezidents. Tomēr, kā norādīts iepriekš, tieši pašvaldības ir atbildīgas par savas teritorijas iedzīvotāju labklājību, tāpēc pašvaldību iesaiste sekmētu pieņemto lēmumu izpildi.

Pašvaldības "pazīst" savus iedzīvotājus, spēj operatīvi reaģēt uz dažādiem ārējiem mainīgiem apstākļiem, spēj apkopot informāciju par iedzīvotāju vajadzībām un realizēt nepieciešamos pasākumus, kas liecina par rūpēm. Iedzīvotājiem, īpaši krīzē, ir būtiski saprast, ka publiskās varas

⁷ COVID-19 infekcijas izplatības seku pārvarēšanas likums. Latvijas Vēstnesis, 110A, 09.06.2020.

pieņemtie lēmumi nav abstrakti vai balstīti kādu nenoteiktu personu interesēs, bet ir tieši saistīti ar viņu vajadzībām un pieņemti viņu labklājības un drošības nodrošināšanai. Neiesaistot pašvaldības lēmumu pieņemšanā, publiskā vara tiek realizēta "pa vertikāli", kas neatbilst labas pārvaldības principam un varas decentralizācijai.

1.1.5. Komunikācijas vadība nozarēs

Veselības nozares komunikācijas grupu var izcelt kā labās prakses piemēru COVID-19 pirmā viļņa periodā, jo komunikatori cieši strādāja kopā ar lēmumu pieņēmējiem, izmantojot modeli, ka sākumā visi fiziski sēdēja kopā, bet, kad pārgāja uz attālināto darbu, tad klātienē palika Veselības ministrijas preses sekretārs (1. intervija). Svarīgākā atziņa ir tā, ka komunikācija nav nodalāma no pieņemtajiem lēmumiem. Veselības nozarē šī bija pirmā reize, kad komunikācijas speciālisti piedalījās arī lēmumu pieņemšanā, jo "mūsu viedokli uzklusēja un mēs varējām lūgt skaidrot vai precizēt jautājumus, balstoties uz to, ko mēs kā komunikatori saklausām sabiedrībā gan caur sociālajiem medijiem, gan caur mediju jautājumiem, gan komentāriem pie rakstiem portālos. Šie jautājumi ļāva lēmumus pieņemt, noformulēt un piekorigēt, jo ekspertu līmenī un apstākļos, kad nav daudz laika, par visiem aspektiem nav iespējams padomāt. Tāpēc komunikatoru sēdēšana pie viena galda un vadības ieklausīšanās ļāva pieņemt lēmumus sabiedrībai vēlamākus un labākus. Iespējams, izdevās izvairīties no kļūdām un nepārdomātām lietām. Līdz šim tas tā nav bijis. Tai ir jāklūst par labo praksi arī citās jomās un ikdienas situācijā. Komunikācijas speciālisti nav tikai atbalsta funkcija, viņi ir jāiesaista politikas plānošanā. Tas būtu attiecināms ne tikai uz ministrijām, bet arī padotības iestādēm" (2. intervija).

Tika izveidots veselības nozares vadības centrs, kas pārraudzīja un koordinēja visu situāciju un pieņēma lēmumus, un šajā centrā bija arī komunikatori, kas piedalījās lēmumu pieņemšanā un varēja operatīvi komunicēt visus jautājumus (2. intervija). "Tas bija īpaši svarīgi brīdī, kad sākās ārkārtējā situācija, jo komunikatoriem informācija bija labi zināma un bija vesela komanda, kas varēja apkalpot ārkārtīgi lielo jautājumu plūsmu no medijiem, sociālo mediju kontiem un citiem avotiem" (Intervija 2). Vispirms notika ekspertu sanāksmes, pēc kurām komunikatori veidoja savas apspriedes, lai izstrādātu rīcības plānu (3. intervija, 5. intervija). Līdzīgi kā starpinstiūciju komunikācijas vadība, arī Veselības nozares krīzes vadības darba grupa izveidojās, reaģējot uz situāciju: "Darba grupa izveidojās organiski un dabiski, pirmo sanākumi sasauca Slimību profilakses un kontroles centrs, redzot, ka situācija var iet plašumā [...], tad tā tika pārcelta uz Veselības ministriju" (3. intervija). Veselības nozares komunikācijas grupas veiksmes stāstu noteica arī savlaicīgā gatavība krīzei tādā nozīmē, ka komanda bija gatava jau pirms ārkārtas situācijas izsludināšanas: "Bija izveidota veselības nozares komunikatoru grupa, mēs nācām kopā, strādājām, piedalījāmies arī ekspertu sanāksmēs, dzirdējām tur runāto un varējām kopīgi domāt par komunikāciju. Tas izdevās ar vienotas komandas kodola izveidi, skaidriem darbības principiem un atbildībām, komunikācijas saskaņošanu, lai katrs nestrartē pa savam. Tas noteica pārdomātu un savstarpēji koordinētu tālāko komunikāciju" (5. intervija).

Viena no pētījumā gūtajām atziņām ir tā, ka valsts pārvaldes institūcijās ir atšķirīgi komunikācijas zinātības līmeņi. Kādas institūcijas pieredze arī liecina, ka ilgtermiņa izpratne par komunikāciju kā stratēģiskās vadīšanas funkciju un savlaicīga komunikācijas procesa organizēšana atbilstoši šai izpratnei var būt izšķiroši svarīga krīzes situācijā: "Mūsu ministrijā komunikācija atšķiras, jo 2014. gadā es sapratu, ka valsts pārvaldē komunikācija nav nekāda atbalsta funkcija. Ja komunikācija paliek kā atbalsta funkcija, tad mēs esam ugunsdzēsamais aparāts, mēs stāvēsim stūrītī, un mūs no tā stūra paņems tad, kad nepieciešams, un nodzēsīs to ugunsgrēku. Es sagatavoju dienesta ziņojumu savai vadībai un aprakstīju situāciju, ka komunikācija valsts pārvaldē tāpat kā biznesā ir vadības funkcija. [...] Komunikācijas vadītājs ir vienā komandā ar valsts sekretāru vai valsts sekretāra vietnieku. Mums nav problēmas ar komunikāciju, ar dalību sanāksmēs, ar iespēju izteikt savu viedokli, redzējumu, norādīt uz riskiem un pilnvērtīgu līdzdalību" (7. intervija). Intervētais valdības un institūciju komunikācijas praktiķis atzina, ka šī pieeja palīdzēja COVID-19 krīzē: "Man nebija jāšēž un jāgaida, kad vadības grupa pieņems lēmumu, kad atsūtīts dokumentu, kad es sapratīšu, kas tur ir rakstīts. Es konsultējos ar ekspertiem, viņi man izskaidro un tad mēs kopā varam sagatavot nepieciešamo materiālu" (7. intervija). Pateicoties šādi iedibinātai darba kultūrai, iespējams nodrošināt komunikācijas operativitāti, kas ir izšķiroši svarīga krīzes situācijā.

I. 1.6. Sabiedrības iesaiste un atbalsts

Valdības un institūciju komunikatori COVID-19 pandēmijas laikā piedzīvoja arī ļoti lielu atbalstu no sabiedrības, jo *“cilvēki notiekošo citās valstīs uztvēra ļoti personiski un negribēja pieļaut, ka kaut kas tāds notiek arī Latvijā”* (2. intervija). Iedzīvotāju īstenotās aktivitātes, izrādot solidaritāti un atbalstu mediķiem, piemēram, ar ēdināšanas pakalpojumiem, liecina, ka Latvijas sabiedrība *“krīzes situācijā spēj saliedēties, redzēt kopīgu mērķi un kopīgu ienaidnieku, kas šajā gadījumā bija slimība”* (2. intervija). Daži no intervētajiem valdības un institūciju komunikācijas praktiķiem atzīst, ka piedzīvotais sabiedrības atbalsts ir radījis līdzīgu sajūtu kā barikāžu laikā (2. intervija, 5. intervija): *“Paldies uzņēmējiem, privāti strādājošiem fotogrāfiem, aģentūrām, kuri bez maksas palīdzēja. Bija atbalsts un solidaritāte no sabiedrības gan informācijas veidošanai, gan brīvprātīgo darbam analīžu tālrunī. Atbalsts, ko mēs saņēmām [...] bija kaut kas neaprakstāms un nebijis [...]. Līdzīgi kā barikāžu laikā, tikai daudz ilgākā termiņā, kas ir aprīnojami”* (5. intervija). Arī nevalstiskās organizācijas pārstāvis atzīst, ka brīvprātīgo bija pat vairāk nekā palīdzības pieprasījumu (18. intervija), tātad sabiedrība ir gatava aktīvi iesaistīties krīzes situācijās. Šis pētījumu programmas pirmajā darba pakā arī tika iegūts līdzīgs secinājums, ka sabiedrība ir gatava iesaistīties brīvprātīgo darbā, palīdzot ģimenes locekļiem un visvairāk apdraudētajām sabiedrības grupām. Pēc eksperta domām, šī tendence ir neizmantojama iespēja: *“Iekšējā vēlme palīdzēt sabiedrībā ir ļoti dzīva. Es mēģināju arī drīzumā runāt ar valsts pārvaldi. Mums ir sabiedrības vēlme palīdzēt bet vajag jau no bērna kājas audzināt, veidot, rādīt, ka brīvprātīgais darbs, došana, dalība organizētā palīdzības sniegšanā ir mūsu kā pilsoņu uzdevums. Tāda sistēma Latvijā ir apzināti neveidota, izņemot ugunsdzēsējus un zemessargus. Bet var to veidot arī ap sociālo palīdzību, kas netiek patlaban darīts”* (18. intervija).

Viens novērojums, ko atzīmēja NVO pārstāvji, bija tāds, ka krīzes “pirmā viļņa” laikā daļa iedzīvotāju vilcinājās izmantot brīvprātīgo palīgu atbalstu pat tādās situācijās, kad tas varēja būt ļoti nepieciešams. Intervijās tas tika skaidrots ar kultūras īpatnībām, nespēju atzīt/izrādīt vājumu krīzē. *“Tādā veidā radās riski vēl vairāk padziļināt krīzi”* (21. intervija). Brīvprātīgā darba sniedzēju palīdzība līdz ar to daudzos gadījumos varētu nebūt sasniegusi tos, kuriem tā ļoti bija vajadzīga, piemēram, vecākus ar bērniem. Tāpēc valsts pārvaldei un pašvaldībām būtu vēlams vairāk komunicēt ar mērķa grupām, uzrunājot un mudinot izmantot brīvprātīgo pakalpojumus krīzes laikā. Vēlams būtu uzrunāt ne tikai pensijas vecuma cilvēkus, bet arī tos, kuri dzīvo vieni paši, un ģimenes ar pirmsskolas vai skolas vecuma bērniem. Krīze parādīja, ka sabiedrībā ir ļoti liela vēlēšanās un gatavība palīdzēt citiem, veikt brīvprātīgo darbu. COVID-19 pirmā viļņa periodā ne tikai aktivizējās brīvprātīgie, kuri jau darbojas nevalstiskajā sektorā ilgstoši, bet brīvprātīgā darba veikšanai dažādās organizācijās pieteicās arī tādas iedzīvotāju grupas, kuriem nav brīvprātīgā darba pieredzes. Veidojās situācijas, ka palīdzības sniedzēju skaits pārsniedza pieteikumu skaitu palīdzības saņemšanai.

Bija nozares, kurās COVID-19 pandēmija veicināja pilsoniskās sabiedrības veidošanos, jo dažādu grupu pārstāvjiem vajadzēja veidot nevalstiskās organizācijas, lai varētu efektīvāk aizstāvēt savas intereses (4. intervija). Piemēram, COVID-19 krīzes laikā izveidojās tādas organizācijas kā Pašnodarbināto mūziķu biedrība un Privāto producentu padome. Par to, kā un kāpēc krīzes apstākļos veidojās jaunas nevalstiskās organizācijas, stāsta viens no tās biedriem: *“Biedrība izveidojās 2020. gada pavasarī. Vēsturiski tāds mēģinājums jau bija 1991. gadā, bet tur gan nekas nesanāca. Šī gada pavasarī izkristalizējās, ka biedrība ir nepieciešama, jo bija tāds problēmu kopums, un mēs sapratām, ka varam censties ietekmēt procesus [...] pāriet no ierakstiem Facebook vai runāšanās virtuvē, tēlaini sakot. [...] Lēnā garā cenšamies veidot komunikāciju ar valdību, jo tika pieņemti iznīcinoši lēmumi attiecībā pret mums. Jā, vīruss ir, bet bija redzams, ka lēmumi tiek pieņemti nevis no zināšanām un balstoties informācijā, bet no pieņēmumiem”* (19. intervija). Iztrūka koordinētas sadarbības starp palīdzības sniedzēju organizācijām, valsts pārvaldes institūcijām, pašvaldībām, privāto sektoru, kas ļautu sasniegt visus, kam nepieciešama palīdzība, un efektīvi izmantot pieejamos resursus (21. intervija).

Tomēr nevalstiskās organizācijas pārstāvis nav apmierināts ar valsts pārvaldes iestāžu darbību krīzes risinājumu izstrādē: *“Bet man joprojām ir jautājums, kāpēc mums vajadzēja darīt to cilvēku darbu, kuri par to saņem naudu. Jo daļēji privātais sektors izdomāja valsts ierēdņu vietā, kādai jābūt shēmai, lai industrija var pastāvēt”* (19. intervija). Tiesa, šeit būtu vietā runāt par sistēmiskām problēmām, nevis atsevišķu ierēdņu neizdarību, jo lēmumu pieņemšanas gaitu kritiski vērtē arī valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, jo atbalsta sistēma visu laiku uzlabota un mainīta un beigu beigās nonāca pie varianta, kas tika izstrādāts sākumā: *“Tas, kas man šķiet jocīgi valsts*

struktūrās, ir tas, ka ir tik daudz nevajadzīgu cīņu, lai nonāktu jau pie sākotnēji pārdomāta varianta. Kāpēc vajadzīgas šīs politiskās cīņas, es tam nespēju rast loģisku skaidrojumu” (4. intervija). Izveidotās komunikācijas iespējas nevalstiskā sektora pārstāvis vērtē pozitīvi, bet problēmas rada lēnais un pretrunīgais lēmumu pieņemšanas process: “Mēs varam pa taisno runāt ar ministriem, tas ir kaut kas tāds, ko jānovērtē, bet tikai gribētos, lai rezultāts ir ātrāk. Un lai visi ministri un visas iestādes varētu strādāt saskaņotāk. Nevis viens saka, ka varēs izdarīt, cits saka, nē, nav iespējams” (19. intervija). Šīs pētījuma dalībnieku atziņas un novērojumi uzskatāmi parāda, ka visas valdības pieejas trūkums lēmumu pieņemšanas procesā prasa papildu laiku un darbu, kā arī kavē savlaicīgu krīzes pārvarēšanas risinājumu izstrādi un ieviešanu.

Otra problēma saistībā ar nevalstisko organizāciju iesaisti lēmumu pieņemšanas procesā ir dialoga ar sabiedrību imitācija un izmantošana politiskiem mērķiem. Piemēram, valsts un institūciju komunikācijas praktiķis norāda, ka nevalstiskās organizācijas piedalās lēmumu pieņemšanas procesā: “[Darba grupās⁸] vienmēr dalību ir ņēmuši visi sociālie partneri [...] un nozaru organizācijas atkarībā no izskatāmā jautājuma. Šīs organizācijas pilnībā piedalījās visās [darba grupās], vienmēr varēja izteikt savu viedokli, vienmēr piedalījās lēmumu pieņemšanā, varbūt bija brīži, kad viedokļi atšķīrās, citreiz bija kompromisi, citreiz viedokļi sakrita. Visas šīs organizācijas attālināti bija klāt” (Intervija 7). Tomēr nevalstiskās organizācijas pārstāvja viedoklis par sociālo partneru iespējām ietekmēt pieņemtos lēmumus ir atšķirīgs: “Tajā periodā [pirmajā pandēmijas vilnī] sociālo partneru iesaiste, teikšu atklāti, bija lēmumu leģitimēšanas veids. Piesauc sociālos partnerus, jo viņi tur ir klāt, un visi tie lēmumi ir pieņemti tādās un tādās darba grupās, kur ir piedalījušies sociālie partneri. [...] Mēs ar biedriem bijām izstrādājuši virkni priekšlikumus [...], bet pilnīgi neviens priekšlikums netika ņemts vērā. [...] Drīzāk tas bija maldinoši, [jo] tam nav nekāda sakara ar divpusējo komunikāciju, ar iesaisti” (20. intervija). Nevalstisko organizāciju pārstāvju vidū ir pat izkristalizējusies atziņa, ka šīs darba grupas ir “vienas personas monologs” (Intervija 20). Citas nevalstiskās organizācijas pārstāvim ir radies līdzīgs priekšstats par sadarbību ar valsts pārvaldes iestādēm: “Viens secinājums ir tāds, ka virkne politisko spēku šīs tikšanās izmanto kā populistisku gājienu savas popularitātes vairošanai, ka problēmas tiek risinātas sazobē ar industriju. “Sausais atlikums” no visām sarunām, visiem piedāvājumiem risinājumiem ir ļoti mazs” (19. intervija).

Vēl viens aspekts, kas jāuzsver saistībā ar nevalstiskajām organizācijām, ir tas, ka krīzes situācijā tās solidarizējas ar valdību un ir mazāk kritiskas: “[Nozares] nevalstiskās organizācijas pašā krīzes laikā runāja vienā valodā ar [ministriju], bet tiklīdz situācija normalizējās, tā atjaunojās ministrijas opozicionāru loma. Krīzes laikā visi solidarizējas” (6. intervija). Arī nevalstiskās organizācijas pārstāvis uzskata, ka krīzes situācijā nevajag veicināt publiskas domstarpības (20. intervija). Šāda veida sapratne no nevalstiskā sektora puses valsts institūcijām dod iespēju koncentrēties uz krīzes jautājumu risināšanu, tomēr paties dialogi ar sabiedrību veicinātu lēmumu pieņemšanas kvalitāti un ātrumu. Tiesa, šis nav komunikācijas speciālistu līmenī risināms jautājums, jo patiesa dialoga trūkums drīzāk ir politiskās kultūras īpatnība, līdz ar to divvirzienu komunikācijas priekšnoteikums ir politiskā griba tādu veidot un uzturēt.

1.1.7. Cilvēkresursi un finansējums krīzes komunikācijā

COVID-19 pandēmija aktualizēja valdības un institūciju komunikācijā iesaistīto cilvēkresursu jautājumu, jo krīze izvērtās ilgstoša un komunikācijas speciālistiem vairākus mēnešus nācās strādāt ļoti garas darba dienas bez brīvdienām: “Komunikācijas jomā cilvēkresursu jautājums ir kritisks valsts pārvaldē, jo ministrijās ir divi, trīs cilvēki, arī padotības iestādēs. Man diena sākas piecos no rīta un beidzās vienpadsmitos vakarā pirmos divus mēnešus. Tu visu laiku esi on-line, arī citi speciālisti strādāja 24/7, jo nav, kas varētu nomainīt” (1. intervija). Šo aspektu uzsver arī cits valdības un institūciju komunikācijas praktiķis: “Krīžu kontekstā ir jādomā par cilvēkresursiem, jo mēs strādājām nenormālā režīmā, ne tikai komunikatori, bet arī eksperti. Mēs strādājām milzīgā pārslodzē – padsmi stundas katru dienu bez brīvdienām. Jādomā par risinājumiem, lai cilvēki spētu kvalitatīvi veikt šāda apjoma darbu ilgstošā režīmā” (5. intervija). Arī citi valdības komunikācijas praktiķi akcentē, ka šādā režīmā ir iespējams darboties īstermiņā, bet ne ilgstoši (6. intervija, 9. intervija), līdz

⁸ Lai neatklātu respondenta identitāti, darba grupu nozari netiek minēti, taču no pētījumā iegūtās informācijas var secināt, ka tendences dažādās nozarēs ir līdzīgas - sociālie partneri tiek iesaistīti darba grupās, tomēr viņi nereti to uztver kā sevis izmantošanu politiskās interesēs, nevis patiesu dialogu.

ar to šī krīze rosina meklēt un izstrādāt savlaicīgus risinājumus komunikācijas speciālistu piesaistei krīzes komunikācijā, gan arī veicināt komunikācijas speciālistu profesionālismu un motivāciju ikdienas komunikācijā.

Cilvēkresursu attīstības ziņā ļoti svarīgi ir savlaicīgi ilgtermiņa risinājumi, jo krīze izgaismo vājās vietas komunikācijas jomas personāla vadībā, tāpēc, ka tā ir nepieciešami speciālisti, kam ir zināšanas gan par komunikāciju, gan par konkrēto nozari, tāpēc valsts pārvaldē ir jādomā par to, kā noturēt komunikācijas speciālistus: *“Ministriju līmenī varbūt nav tik slikti, bet padotības iestādēs ar komunikācijas speciālistiem ir bēdīgi, jo zinošu, profesionālu, saprātīgu komunikatoru, kas spēj strādāt šādos apstākļos, nav daudz. Tas pavisam noteikti ir algu jautājums padotības iestāžu līmenī, ministrijas līmenī tas varbūt ir nedaudz savādāk”* (2. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis norāda, ka padotības iestādēs komunikācijas speciālisti mainās gada laikā, kas krīzes situācijā organizāciju padara vāju, jo svarīgi, lai komandā būtu pieredzējuši un zinoši speciālisti, un par to ir jādomā savlaicīgi (2. intervija). Arī citi valdības un institūciju komunikācijas praktiķi norāda, ka svarīgs ir ne tik daudz cilvēku skaits, cik viņu profesionālisms un motivācija (4. intervija, 7. intervija). Komunikācijas speciālistiem nepieciešamās kompetences ir arī viens no faktoriem, kas apgrūtina brīvprātīgo iesaisti krīzes komunikācijā: *“Bija daudz brīvprātīgo piedāvājumi, daudzi piedāvāja palīdzēt, piemēram, gatavot infografikas, bet bija problēmas ar to, ka brīvprātīgie ne vienmēr sagatavo korektu informāciju”* (3. intervija).

Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis kā piemēru min Igauniju, kurā ir izstrādāts modelis, kā krīzes situācijā palielināt kompetentu un motivētu komunikatoru skaitu: *“Viņiem ir rezerve ar cilvēkiem, kas ir strādājuši valsts pārvaldē un kuri krīzes situācijā var tikt piesaistīti komunikācijas grupai un viņiem par to tiek maksāts. Igaunijā tam jau ir paredzētas pietiekami plašas budžeta iespējas”* (1. intervija). Latvija COVID-19 pandēmijā izmantoja tādu risinājumu, ka krīzes komunikācijai uzdevumu veikšanai tika piesaistīti cilvēki, kas ikdienā nodarbojas ar kaut ko citu (1. intervija). Otrs risinājums bija piesaistīt krīzes komunikācijas grupai komunikācijas speciālistus no tām nozarēm, kurās nebija tik akūta situācija: *“Man izdevās uzrunāt četrus vai piecus komunikatorus no citām institūcijām, kuri man palīdzēja mājas lapā taisīt saturu. [...] Bet tas nav nekā juridiski noformulēts”* (8. intervija). Tajā pašā laikā vairāki intervētie eksperti norāda, ka darba kultūras un solidaritātes līmenis starp dažādām valsts pārvaldes institūcijām bija atšķirīgs: *“Daļa kolēģu spēja pielāgoties jaunajai realitātei, bet bija tādi, kuri [...] dzīvoja savu veco dzīvi, kas man liekas nepareizi, jo, ja valstī ir krīze, mobilizācijai ir jābūt kā pašai par sevi saprotamai. Ja mēs paņemam kopējos resursus pa visām valsts iestādēm, ja viņi būtu motivēti un mobilizēti, tad ar to būtu pietiekami”* (4. intervija). Tātad cilvēkresursu pārdale starp dažādām valsts institūcijām notika, reaģējot uz situāciju un izmantojot pastāvošās koleģiālās saites un atbildīgo komunikatoru reputāciju valsts pārvaldē (8. intervija), taču arī šajā ziņā vajadzētu veidot sistēmisku risinājumu ar skaidri definētām procedūrām, lai krīzes situācijā būtu rīcības plāns, kā palielināt komunikatoru skaitu.

Vairāki intervētie valdības un komunikācijas praktiķi atzīst, ka viens no labākajiem variantiem būtu iesaistīt cilvēkus no citiem departamentiem un institūcijām, un izstrādāt procedūras, kā tas notiek (5. intervija, 6. intervija). Lai veidotu kopīgu un uz sadarbību un savstarpējo atbalstu orientētu darba kultūru valsts pārvaldē, būtu nepieciešamas kopīgas apmācības visu ministriju komunikācijas speciālistiem, bet, *“domājot par turpmākām krīzēm, stratēģiski vajadzētu veidot cilvēku kodolu no visām ministrijām, kuri darbojas krīzes situācijā, zinot savu konkrēto atbildības jomu”* (4. intervija). Bija arī skeptisks viedoklis, ka ministrijas ne vienmēr grib sadarboties: *“Par iešanu palīgā citām ministrijām – starp ministrijām ir veselīga greizsirdība, mēs paši gudri esam, paši zinām, kā visu pateikt”* (7. intervija). Tomēr visas valdības pieeja krīzes komunikācijas jautājumiem nosaka nepieciešamību sadarboties, līdz ar to ir jāatrod veids, kā komunikācijas speciālistus no dažādām nozarēm motivēt sadarbībai citam ar citu. Tā kā dažādās valsts pārvaldes iestādēs komunikācijas speciālistu kvalifikācijas un profesionālisma līmenis ir atšķirīgs, tad šīs jomas līderi, kuri ir gatavi dalīties ar savām zināšanām un pieredzi ar citiem valsts pārvaldes komunikatoriem, būtu papildu jāatalgo par šo starpinstitūciju zināšanu pārnesei (7. intervija).

Finansējums ir otra ar resursiem saistīta tēma, kas ir aktuāla krīžu komunikācijas kontekstā. Kopumā var secināt, ka valsts pārvaldes komunikācijas izmaksas pamatā veido cilvēkresursi, jo daudzi intervētie valdības un komunikācijas praktiķi atzīst, ka komunikācijas materiālus izstrādā pašu spēkiem (4. intervija, 6. intervija, 7. intervija). *“Vizuālie materiāli 95% ir mūsu pašu darbs. Es cenšos, lai komandā mums ir viss nepieciešamais, piemēram, Canva, mēs to apgūstam, mācāmies, ja*

vajag kaut ko vairāk, piemēram, maksas versiju, eju pie vadības, kura ir ar mieru par to samaksāt, lai var iet uz priekšu un maksimāli būt nodrošināti ar visu nepieciešamo, lai var visu saražot un tādā ziņā ar finansiālo resursu mums ir vadības atbalsts un viss tiek nodrošināts. Lai būtu kamera, Canva, pele, platāks, lielāks ekrāns” (7. intervija).

Intervijās iegūtā informācija sniedz ieskatu tajā, kā tapa Slimību un profilakses kontroles centra komunikācijas materiāli: “Nekādu materiālu nebija, nebija finansējums, un tad paņēmām Pasaules Veselības organizācijas video par COVID-19, kuru iztulkoja latviski. Finansējums bija mazs, bet tad visi stendi bija tukši un mums piedāvāja labākos ekrānus Rīgas centrā par brīvu, paši zvanīja un piedāvāja, un tas bija materiāls, kuru mēs varējām dot. Un vēl bija mūsu infografikas. Kaut ko ņēmām no Eiropas slimību un profilakses kontroles centra, Pasaules Veselības organizācijas un paši ar rīkiem, kas ir par brīvu, taisījām un likām. Un tad, piemēram, Narvessen mūsu materiālu izdrukāja un ielika pa visu skatlogu. Rīgas Satiksme arī ielika materiālu par brīvu. Pēc tam bija ātrā kampaņa, ko mēs uztaisījām vienas nedēļas laikā “Mājas, ziepes, 2 metri” (SPKC, 2020). Un arī šai kampaņai varēja izmantot tukšos reklāmas stendus, tāpēc “mājas, ziepes” stāvēja kā ekskluzīvs materiāls” (3. intervija).

Tomēr iespēja operatīvi piesaistīt ārpakalpojumu sniedzējus krīzes komunikācijas īstenošanā dotu iespēju realizēt apjomīgākas kampaņas, bet tam ir nepieciešams gan finansējums, gan procedūras (5. intervija). “Krīzes komunikācijai vajadzētu piesaistīt arī vairāk finanšu resursus, jo bez kampaņām nevar. Vienīgā kampaņa bija Slimību profilakses un kontroles centra kampaņa, tā nebija arī ļoti dārga. Krīzē nekas papildus nebija, tikai mājas lapai. Vairāk resursus vajag tieši krīzes vadošajai iestādei, lai viņiem būtu pieejami resursi, lai var izmantot ārpakalpojumu un stiprināt komandu krīzes laikā. Vajadzīgas profesionālas kampaņas, kas skaidro valdības lēmumus, jo visu nevar izdarīt ar relizēm un runājošām ministru galvām” (1. intervija).

Kampaņu finansējuma problēmu valsts pārvaldē raksturo arī cits valdības un institūciju komunikācijas praktiķis: “Komunikācijas budžetu vairāk nav nekā ir, tie ir ļoti retām institūcijām. [...] Iestādēm kopumā ir jādodomā par ilgtermiņa līgumiem, tām kurām vispār ir budžets. Bet vai iestāžu vadītāji uz šo visu skatīsies no prizmas, ka komunikācijai vajag vairāk cilvēkresursu un finansējuma, nezīnu” (Intervija 8).⁹ Svarīgs aspekts ir arī aktivitāšu dublēšanās novēršana, jo dažkārt vairākas iestādes dara vienu un to pašu, ko varētu novērst, ja tiktu veicināta starpinstitūciju sadarbības kultūra.

⁹ Pretēji intervēto valdības un institūciju komunikācijas praktiķu sniegtajai informācijai par ierobežoto finansējumu, komunikācijas eksperti publiskajā telpā apgalvo, ka finansējums valdības komunikācijai pēdējos gados ir audzis. Piemēram, šāda informācija izskanēja Rīga TV24 raidījumā “Kārtības rullis”, 2020. gada 7. decembrī. Valdības komunikācijas finansējuma ilgtermiņa tendences arī ir svarīgs aspekts, lai izvērtētu valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti, tomēr šis aspekts tika atstāts ārpus pētījuma robežām, ko noteica ļoti īsais pētījuma programmas īstenošanas periods.

I. 2. Vēstījumi

I. 2.1. Politiskā dimensija

Valdības krīžu komunikācijā mijiedarbojas trīs elementi: ierēdniecība, politika un labā komunikācijas prakse (4. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķa viedoklis ir tāds, ka *“politiskā līmenī vajadzētu ļaut krīzes situāciju vadīt speciālistiem”* (2. intervija), tomēr krīzes politiķiem dod iespēju veidot savu politisko tēlu, kas komunikācijas speciālistiem rada papildu problēmas. Piemēram, emocionāli un pārsteidzīgi politiķu paziņojumi, kas nerēķinājās ar kopējo komunikācijas kontekstu, radīja nevajadzīgas reakcijas: *“Mani cilvēki “nokāva” tas, ka politiskie mērķi dažkārt ir augstāki par reālo krīzi valstī. Politiķis pārstāv savu partiju un domā par partijas, nevis valsts interesēm”* (4. intervija). Cits valdības un komunikācijas praktiķis arī norāda, ka kopumā krīzēs, arī Zolitūdes traģēdijā politiķiem ir tendence nākt klajā ar paziņojumiem, kas izraisa skaļu rezonansi un traucē valdības un institūciju komunikācijai: *“Mums ļoti sāpēja tas, ka mums vēl nācās attaisnoties, ka mēs nepierakstām nāvēs, ka mēs neesam izdomājuši COVID-19, un vēl pēc tam ir jāiegulda resurss, lai vienā sabiedrības daļā atspēkotu šos izteikumus no autoritātēm, kurām cilvēki uzticās”* (5. intervija).

Šauras politiskās intereses ir vēl viens faktors, kas apgrūtina lēmumu pieņemšanas procesu: *“Valdības sēdēs bija gadījumi, kad ekspertu viedokļi tika pakārtoti politikai un no tā veidojās diezgan nopietnas sekas. Piemēram, kultūras pasākumiem un iestādēm tika noteikti ierobežojumi, taču veikali netika slēgti, un tur cilvēki varēja pulcēties. Ja veikalā “Depo” ir pilns ar cilvēkiem, tad kultūras jomā tas radīja komunikācijas krīzi, jo nav iespējams loģiski izskaidrot, kāpēc šāds lēmums ir pieņemts”* (4. intervija). Nevalstiskās organizācijas pārstāvis domā, ka sociālo partneru priekšlikumu ignorēšana ir Latvijas politiskās sistēmas sekas: *“Tur spēlē koalīcija – koalīcija nolemj un tad darba grupā katra ministrija noprezentē”* (20. intervija). Vienprātības trūkums valdībā (Intervija 8), kā arī dažādu jomu interešu sadursmes (4. intervija) nosaka to, ka pieņemtajos lēmumos dažkārt trūkst loģikas, ko komunikatoriem pēc tam ir ļoti grūti paskaidrot sabiedrībai. Arī mediju pārstāvis kā problēmu identificē ministru atšķirīgos viedokļus (14. intervija), kas neliecina par visas valdības pieeju krīzes situācijas risinājumu formulēšanā. Tāpat efektīvas valdības un institūciju komunikācijas priekšnoteikums gan krīzēs, gan ikdienas situācijā ir politiķu izpratne par to, ka politisko lēmumu pieņemšana kā tāda jau ir stratēģiskā komunikācija. Uzskats, ka valdības attiecības ar sabiedrību ir atkarīgas no komunikatoru prasmes “pārdot” valdībā pieņemtos lēmumus, sakņojas priekšstatā par komunikāciju kā atbalsta funkciju, kas ir ierobežots un nepilnīgs skatījums. Komunikācija ar sabiedrību sākas politisko lēmumu pieņemšanas procesā.

Zemas kvalitātes politiskie lēmumi bija viena no problēmām arī valdības un institūciju COVID-19 komunikācijā, jo netika dota ceļa karte par to, kādā secībā, kādos termiņos un pēc kādiem kritērijiem tiks pieņemti lēmumi, kas apgrūtināja plānošanu nozarēs (4. intervija). Nekonsekvence politisko lēmumu pieņemšanā bija novērojama arī pandēmijas otrā viļņa periodā, kad tika pieņemti pēkšņi, nesaprotami un pat komunikatoriem neizskaidrojami lēmumi: *“Tad, kad pieņēma ilgtermiņa COVID-19 infekcijas izplatības kontroles stratēģiju, mēs vakarā sarakstāmies ar komunikatoriem, ka šis cipars neiet kopā ar to, tas cipars arī neiet kopā, jo šobrīd Ministru kabineta noteikumos Nr. 360 aktuālajā redakcijā ir ierakstīti stingrāki cipari nekā tagad paredz stratēģija”* (8. intervija). Pēc tam, kad tiek pieņemti šādi nepārdomāti un neprecīzi lēmumi, komunikatoriem ir jāpatērē daudz laika, lai skaidrotu, kā tas ir sanācis un mēģinātu problēmu novērst (8. intervija). Valdības un komunikācijas praktiķis secina, ka *“komunikācijas rīki un instrumenti var būt vislabākie, bet mums ir jāstrādā ar konkrētiem lēmumiem un lēmumus var tikai skaidrot. Bet ar lēmumiem ir tā – ja tu pats tajā nejūti loģiku, tad ir grūti”* (4. intervija).

I. 2.2. Krīzes komunikācija

Saskaņā ar tiesību teorijas pamatiem, tiesību, kā arī sociālā regulatora svarīgākie uzdevumi ir ne tikai sabalansēt personības un sabiedrības prasības, piešķirot katrai plašas iespējas savu dotību piemērošanai (Jakubaņecs, 2004) un vajadzību apmierināšanai, jo tas nepārkāpj sabiedrības intereses, bet arī sakārtot un regulēt sabiedriskās attiecības brīvības un taisnīguma kontekstā, vienlaikus arī aizsargāt regulējamās sabiedriskās attiecības no dažāda veida tiesībpārkāpēju apdraudējumiem (Plotnieks, 2013).

Minēto uzdevumu īpaši precīza izpilde ir svarīga krīzes situācijā, kad būtiski ir nodrošināt saskaņu sabiedrībā, iestājoties noteiktiem apstākļiem. Lai minētais tiktu nodrošināts, no tiesību teorijas pamatiem, izriet, ka īpaša loma ir tieši tiesību funkcijām, kur funkcijas ir tiesību ārējā pamatizpaušme un tiesību darbība sabiedrībā. Tiesību funkcijas, kā tiesību iedarbības pamatvirziens, ir vērstas uz sabiedriskajām attiecībām, šajā gadījumā COVID-19 kontekstā, nodrošinot tiesisko attiecību leģitimitāti, lakoniskumu un pēctecību. Minētajā plāksnē svarīga tiesiskā loma ir profesionālajai krīzes komunikācijai. Taču, svarīgi ir izprast krīzes komunikācijas būtību un mērķi nacionālā līmenī, lai spētu analizēt nacionālā līmeņa rīcību COVID-19 jautājumā.

Jau 2007. gadā tika veikts valdības komunikācijas audits. Audita rezultātā tika konstatēts, ka krīžu komunikācija publiskajā pārvaldē notiek haotiski, savukārt laika gaitā, saskaroties ar dažādā veidā praktiskajām situācijām, tā uzlabojas. Vienlaikus, audita rezultātā tika iezīmēts jautājums par sabiedrības izglītošanas līmeni un uzvedību krīzes situācijā, jau tolaik uzrādot neskaidri definēto informācijas apriti starp, piemēram, atbildīgajām iestādēm un plašsaziņas līdzekļiem, to iesaistīšanas krīzes situācijā. Tika minēti arī citi trūkumi, kas šobrīd ir aktuāli un tika novērsti tikai daļēji.

Izpētot normatīvos aktus attiecībā uz krīzes komunikācijas jautājumiem, secināms, ka tajos ārkārtas situācija tiek raksturota ļoti plaši. Nav skaidri definēts jēdziens “krīzes komunikācija”. Jāatzīmē arī, ka dažādās situācijās no valsts pārvaldes iestāžu puses attiecīgais jēdziens tiek nekonsekventi lietots (Tiesību aktu tēmas COVID-19, 2020).

Krīžu komunikācijas pārvaldību savas nozares ietvaros organizē ministrijas. Ministrijas arī strādā pie atbilstošiem normatīviem aktiem, nosaka atbildīgās personas, to tiesības un pienākumus, kā arī nepieciešamās informācijas aprites apjomu nozarē. Bet būtiski ir tas, ka krīzes pārvaldīšanu īsteno valsts pārvaldes iestādes, pašvaldības, komersanti un iedzīvotāji, kas spēlē lielu lomu veiksmīgā krīzes pārvarēšanā. Tādēļ ir ārkārtīgi svarīgs komunikācijas jautājums attiecībā uz visām iesaistītajām grupām.

Vēl būtiskāks komunikācijas jautājums ir ne tikai krīzes situācijā, bet tieši ārkārtējās situācijas izsludināšanas gadījumā. Atšķirībā no krīzes komunikācijas pārvaldības, jautājums par komunikāciju ārkārtējās situācijas izsludināšanas gadījumā, kuru izsludina Ministru kabinets un ir nepieciešama fizisko un juridisko personu tiesību un brīvību ierobežošana un izņēmuma stāvoklis, risināmi kontekstā ar likumu “Par izņēmuma stāvokli un ārkārtēju situāciju”.

Saskaņā ar minētā likuma 4. pantu ārkārtējā situācija ir īpašs tiesiskais režīms, kura laikā Ministru kabinetam ir tiesības likumā noteiktajā kārtībā un apjomā ierobežot valsts pārvaldes un pašvaldību institūciju, fizisko un juridisko personu tiesības un brīvības, kā arī uzlikt tām papildu pienākumus. Jāatzīmē, ka ārkārtējo situāciju, saskaņā ar minēto likumu var izsludināt tāda valsts apdraudējuma gadījumā, kas saistīts ar katastrofu, tās draudiem vai kritiskās infrastruktūras apdraudējumu, ja būtiski apdraudēta valsts, sabiedrības, vides, saimnieciskās darbības drošība vai cilvēku veselība un dzīvība. Likumā netiek atrunāts konkrēts šo gadījumu klāsts, savukārt likuma anotācijā vārds “katastrofa” tiek skaidrots kā dabas katastrofa, cilvēku izraisīta katastrofa (tehnogēna katastrofa, sabiedriskā nekārtība un terora akts), epidēmija, epizootija, epifitotija. No minētā izriet, ka COVID-19 un izsludinātais stāvoklis tiek regulēts balstoties uz attiecīgo regulējumu, taču jautājumā par krīzes komunikāciju skaidrības nav (Likumprojekts, 2020).

Minētā likumā, kā “jumta” likumā, netiek minēts krīzes komunikācijas jēdziens. Krīzes komunikācijas jēdziens nepārprotami nav atrunāts arī citos normatīvajos aktos. Arī jautājums par krīzes komunikācijas struktūru ir aktuāls un diskutējams, strādājot pie sistēmas sakārtošanas. Būtiski ir atzīmēt Iekšlietu ministra Sanda Ģirģena pētījumam pausto vērtējumu attiecībā uz krīzes komunikācijas nozīmīgumu COVID-19 laikā. Iekšlietu ministrs Sandis Ģirģens ir iezīmējis problēmjautājumu, kas norāda uz to, ka krīzes komunikācijas sistēma Latvijā netiek pietiekami attīstīta. Pēc Iekšlietu ministra paustā, primāri krīzes komunikācijas centrā ir jābūt cilvēkam (24. intervija). Lai nodrošinātu minēto, ministra ieskatā, būtu jāizveido vienots Operatīvās vadības centrs un jāpilnveido ārkārtas palīdzības numura 112 darbības joma, kuru mērķis, uzdevumi būtu skaidri katram Latvijas valsts iedzīvotājam. Šobrīd minēto funkciju veic Valsts ugunsdzēsības glābšanas dienests, kura funkcijas ir:

- īstenojot valsts politiku ugunsdrošības, ugunsdzēsības, civilās aizsardzības un vienotā ārkārtas palīdzības izsaukumu numura “112” darbības jomā;
- uzraudzīt normatīvajos aktos noteikto ugunsdrošības un civilās aizsardzības prasību ievērošanu;

- veikt ugunsdzēsības un glābšanas darbus; koordinēt iestāžu, organizāciju, komercsabiedrību un pašvaldību izveidoto ugunsdrošības, ugunsdzēsības un glābšanas dienestu un brīvprātīgo ugunsdzēsēju organizāciju darbību, kas saistīta ar ugunsdrošību un ugunsdzēsību (Nolikums, 2020).

Izpētot attiecīgajā mājaslapā esošo informāciju attiecībā uz COVID-19, secināms, ka tajā daļēji dublēta informācija, kas norādīta gan Ministru kabineta mājaslapā, gan Veselības ministrijas mājaslapā u.c. Mājaslapā piedāvātas norādes uz pirmavotiem, taču nevar gūt pilnīgu priekšstatu par situāciju COVID-19 kontekstā. Minētais ir izskaidrojams ar Valsts ugunsdzēsības glābšanas dienestam piešķirto pilnvarojumu atbilstoši Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta nolikumā noteiktajam. Papildus jāatzīmē, ka izpētot mājaslapā pieejamo aktuālo informāciju, secināms, ka pēdējo reizi informācija tajā tika papildināta 2020. gada augustā.

Vienlaikus jāatzīmē, ka krīzes komunikācijā, lai nodrošinātu izplatītās informācijas vienveidību, jābūt vienai institūcijai / amatpersonai, kas sniedz šādu oficiālo informāciju un skaidrojumus. Nedrīkst pieļaut, ka vienu un to pašu informāciju izplata un dažādi interpretē vairākas valsts institūcijas / amatpersonas. Tas parāda, ka valsts institūcijas nav gatavas krīzes situācijā rīkoties vienoti. Tāpat rodas šaubas, vai valstij pastāv vienots plāns krīzes komunikācijai ar sabiedrību krīzes situācijā.

Šīs funkcijas būtu deleģējamas Krīzes vadības padomei, kas koordinētu, apkopotu un sniegtu vienotu un saprotamu informāciju sabiedrībai. Šobrīd, atbilstoši Krīzes vadības padomes nolikuma 1. pantam, Krīzes vadības padome ir koordinējoša institūcija, kuras darbības mērķis ir nodrošināt valsts un pašvaldību institūciju saskaņotu rīcību, veicot valsts apdraudējuma preventīvos un pārvarēšanas pasākumus, kā arī tā radīto sekas likvidēšanas pasākumus. Krīzes vadības padomei nav piešķirtas funkcijas veikt krīzes komunikāciju, tajā nav arī atrunāts krīzes jēdziens.

Saskaņā ar Epidemioloģiskās drošības likuma 3. panta 9) punktu iedzīvotāju informēšana par epidemioloģisko situāciju un izglītošanu infekcijas slimību profilakses jautājumos ir valsts pienākums. Būtiski ir tas, ka tikai šā gada oktobra beigās Valsts kancelejā tikai izveidota par stratēģisko komunikāciju atbildīga struktūrvienība – Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departaments (Padomes nolikums, 2011).

Saskaņā ar Valsts kancelejas reglamenta 13. punktu Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departaments izstrādā valsts institūciju sadarbības un koordinācijas modeli stratēģiskās komunikācijas ieviešanai valsts pārvaldē, kā arī vada un atbalsta stratēģiskās komunikācijas ieviešanu praksē valsts pārvaldē. Vienlaikus, arī stiprina un attīsta valsts pārvaldes stratēģiskās komunikācijas spējas, nodrošinot zināšanas un mācību iespējas atbildīgajām un iesaistītajām amatpersonām. Vienlaikus Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departaments nodrošina pārresoru ilgtermiņa komunikācijas stratēģiju un kampaņu izstrādi un ieviešanas koordināciju valsts pārvaldē un sniedz stratēģisku atbalstu krīzes komunikācijā un koordinācijā (VK Reglaments, 2020). Veicot citu normatīvo aktu izpēti, netika identificēts lakonisks, kodolīgs un precīzs krīzes komunikācijas definējums. Tādējādi, šobrīd nav skaidri definēts, kas uzņemies “krīzes komunikatora” lomu, jo faktiski netiek sniegts būtisks pašas krīzes komunikācijas jēdziena raksturojums.

Krīzes komunikācijā jābūt vienotam mērķim – nodrošināt plānotu, saskaņotu un koordinētu komunikāciju krīzes situācijā, sekmēt komunikācijā iesaistīto amatpersonu kompetences paaugstināšanu un izglītot iedzīvotājus par rīcību krīzes situācijā. Taču, ņemot vērā krīzes komunikācijas termina un institūta kopumā nepietiekamu attīstību, pastāv nepilnības krīzes komunikācijas pamatfunkciju izpildē. Sadrumstalotā un nekonekventā krīzes komunikācija rada virkni problēmjautājumu vairākās tiesību jomās, tostarp arī sabiedrības un indivīda tiesību samērīgumā, individuālo tiesību nodrošināšanā utt.

Kā ir norādījis LR Tiesībsargs Juris Jansons, ka arī ārkārtējās situācijas laikā Tiesībsarga birojā tika konsultēti iedzīvotāji par tiesību jautājumiem, un pieauga to jautājumu klāsts, kas attiecas uz dažādiem ar COVID-19 izplatības ierobežošanas aspektiem un iedzīvotāju reālo saskari ar tiem (Tiesībsarga vēstule, 2020). Vienlaikus jāatzīmē, ka atbilstoši Tiesībsarga publiski sniegtajai informācijai, krīzes komunikācijas laikā tiek saskatīti trūkumi informācijas nodošanā personām ar dzirdes un redzes traucējumiem, kā arī personām ar uztveres problēmām. Proti, personām ar dzirdes traucējumiem netiek atbilstoši nodrošināta ar COVID -19 saistīta informācija zīmju valodā. Minētais attiecas arī uz informācijas nodošanu personām ar garīga rakstura un citiem traucējumiem.

Krīzes komunikācijā, lai nodrošinātu izplatītās informācijas stabilitāti un vienveidību, jābūt

vienai institūcijai / amatpersonai, kas sniedz būtisko informāciju, skaidrojumus utt. Nevajadzētu pieļaut, ka vienu un to pašu informāciju izplata un interpretē dažādas institūcijas / amatpersonas. Tas parāda, ka valsts institūcijas nav vienotas, un rada šaubas par vienota plāna esamību. Šīs funkcijas būtu deleģējamas Krīzes vadības padomei, kas koordinētu, apkopotu un sniegtu informāciju sabiedrībai. Saskaņā ar Nacionālās drošības likuma 1. pantu, nacionālā drošība ietver arī stāvokli, kurā ir garantēta valsts stabilitāte un labklājība (Nacionālās drošības likums, 2011).

Ir saprotams, ka esošā situācija ar COVID-19 izplatību apdraud valsts stabilitāti un labklājību, tāpēc tās risināšana atbilst iepriekšminētā likuma tvērumam. Tomēr jāuzsver, ka valsts nav sniegusi skaidru situācijas definējumu par to, ko COVID-19 ir izraisījis – krīzi vai pandēmiju, vai arī ārkārtas situāciju veselības aprūpes jomā.

Krīzes komunikācijas būtiskākais uzdevums ir sniegt skaidru atbildi visām sabiedrības grupām par to, kas notiek valstī. Primāri, ir jādefinē valsts esošā stāvokļa tiesiskais statuss. Tam pakārtoti jānosaka līdzekļi, kā novērst noteiktā statusa izraisītās sekas, atjaunot iepriekšējo stāvokli. Kā izriet no Epidemioloģiskās drošības likuma 3. panta, valstī ir epidemioloģiskās drošības apdraudējums. Kopumā vērtējot jautājumu par valsts īstenoto krīzes komunikāciju no tiesību viedokļa, secināms, ka COVID-19 laikā Latvijas valdība ir spējusi nodrošināt leģitīmu lēmumu pieņemšanu, vienlaikus, jāatzīmē, ka arī no valsts pārvaldes funkciju izpildes puses, ir spējusi nodrošināt no Valsts pārvaldes iekārtas likuma izrietošo valsts pārvaldes funkciju izpildi (Valsts pārvaldes iekārtas likums, 2002).

Taču jautājums par krīzes komunikācijas tiesisko pusi, jēdziena definējumu un vienotu stratēģiju netika atrisināts. Šobrīd nav pieejamas konkrētas vadlīnijas krīžu komunikācijas vadīšanā, minētais nav nostiprināts normatīvajos aktos. Nav nostiprināta saskaņota un koordinēta valsts pārvaldes iestāžu informācijas aprites kārtība krīzes situācijā, nav nodefinēti krīzes komunikācijas mērķi, uzdevumi u.c. Krīzes komunikācija ir tiešā veidā saistīta ar krīzes pārvaldīšanas pamatuzdevumiem un elementiem, kas ir būtiski attiecīgās situācijas operatīvās risināšanas kontekstā. Valsts un pašvaldību iekšējo normatīvo aktu līmenī būtu jādefinē krīzes komunikācijas loma, kā arī jānosaka personas, kas īsteno krīzes komunikāciju nepieciešamajā līmenī. Tiek identificēts arī pakārtots jautājums attiecībā un krīzes komunikācijā iesaistīto personu apmācību un izglītošanu.

Valdības un institūciju COVID-19 komunikācija pamatā bija krīzes komunikācija (6. intervija, 7. intervija, 8. intervija). *“Primāri COVID-19 process bija krīzes komunikācija, operatīvie jautājumi un lēmumi, ne tik daudz stratēģiskie naratīvi”* (7. intervija). Lai varētu ierobežot slimības izplatību, iedzīvotājiem vajadzēja mainīt ikdienas ieradumus un uzvedību savstarpējā saskarsmē, tāpēc viena no valdības komunikatoru problēmām bija saprast, kādā veidā par šiem jautājumiem runāt ar auditorijām. Tika piesaistīti speciālisti, veikts pētījums, kura rezultātā nolēma, ka komunikācijas stils būs skaidrojošs (1. intervija). Tā ir arī ilgtermiņa stratēģija, kādu izmanto veselības nozarē: *“Ejam informēšanas, nevis biedēšanas ceļu, jo informēts cilvēks pieņem adekvātus lēmumus”* (3. intervija). Kopumā COVID-19 valdības un institūciju komunikācija bija informējoša un ar akcentiem uz uzvedību – par 2 metru distances ievērošanu un palikšanu mājās (3. intervija). Savukārt, nozaru komunikācijas grupas risināja jautājumus savas atbildības jomās, piemēram, attālinātā mācību procesa organizēšana, ekonomiskais atbalsts iedzīvotājiem un uzņēmējiem u.c. (6. intervija, 7. intervija). Katrā nozarē tika veidotas atsevišķas krīzes vadības grupas, lai meklētu risinājumus savā jomā: *“Tika nodibināta krīzes vadības grupa, kur bija pārstāvji no katras nozares [attiecīgajā jomā], pirmo mēnesi vadības grupa aktīvi darbojās, izstrādāja dažādus instrumentus, apmainījās ar informāciju. Tā bija svarīga informācija, no kuras izkristalizējās vienkāršas, bet svarīgas rīcības vadlīnijas”* (4. intervija).

Krīzes komunikācijā viens no svarīgiem aspektiem ir ātrums, precizitāte, skaidri vēstījumi: *“Liels informācijas apjoms, sākumā liela neskaidrība, kas ir patiesie fakti, kas ir spekulācijas. Bija jāšķiro informāciju – uz ko ir jāreaģē, uz ko nav jāreaģē. Ātrums visās darbībās - atbilžu sniegšanā un rīcībā. Bija jāstrādā 24 stundas diennaktī, jo valdības sēdes notika sestdienās, bet lēmumi stājās spēkā pirmdienās, pa vidu bija svētdiena, kas bija vienīgā diena, kad varēja apziņot savu auditoriju”* (6. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis norāda, ka pastāvēja sapratne par to, ka sabiedrība ir operatīvi jāinformē par visiem pieņemtajiem lēmumiem, un to bija iespējams izdarīt, pateicoties ilgtermiņā izveidotai darba kultūrai, ka komunikatoru pieprasījumi ekspertiem ir prioritāri, kā arī komunikatoru prasmes ātri sagatavot vizuālos materiālus un sniegt informāciju sabiedrībai, kā arī komunicēt ar žurnālistiem, lai var ātri noreāģēt, komentēt, kaut ko mainīt vai precizēt (7. intervija).

Praksē šī iedibinātā operatīvā komunikācijas kultūra darbojas tādējādi, ka *“ir izstrādāti iekšēji noteikumi – ja komunikācijas cilvēks zvana vai raksta ekspertam, atbilde ir jāsaņem līdz attiecīgās dienas beigām, jo žurnālistiem atbildes uz jautājumiem vajag ātri”* (7. intervija). Informācijas pieejamības ātruma nozīmi uzsver arī intervētais mediju pārstāvis: *“Vajadzētu vadlīnijas, kā organizēt informācijas apriti krīzes situācijā, lai būtu labāk gatavi līdzīgiem izaicinājumiem nākotnē. Valsts iestādēm vajadzētu saprast, kā pēc iespējas ātrāk atbildēt žurnālistiem”* (13. intervija).

Krīze veicināja “vienas pieturas aģentūras principa” lietojumu valsts un institūciju komunikācijā ar sabiedrību: *“Aiz katras problēmas stāvēja konkrēts cilvēks, tāpēc tika īstenota prakse, ka ir jāatbild uz cilvēka jautājumu, nevis “jābumbo” no vienas ministrijas uz otru. Ja Tev uzdeva jautājumu, tu viņu atbildi. Nevis cilvēku sūtīt uz citu ministriju, bet viena ministrija sazinās ar otru ministriju un sagatavo atbildi”* (4. intervija). Tiešā komunikācijā ar iedzīvotājiem šis ir būtisks princips, kas arī turpmāk ir jāizmanto kā komunikācijas labā prakse. Lai valdības un institūciju komunikatori varētu operatīvi darboties krīzes situācijā, nepieciešami jau iepriekš izstrādāti krīzes komunikācijas tehniskie risinājumi, ko var pielāgot dažādām krīzēm un aktivizēt nepieciešamības gadījumā, piemēram, krīzes tālrunis un mājas lapa (1. intervija). Krīzes komunikācijas efektivitāte ir arī atkarīga no pieņemto lēmumu skaidrības un konsekvences (8. intervija), kā arī vēstījumu vienotības no valsts amatpersonu un ekspertu puses (5. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis skaidro, kāpēc pandēmijas otrajā vilnī īstenot krīzes komunikāciju ir problemātiskāk, nekā pirmajā vilnī: *“Pavasārī bija neziņa, tad bija arī ārkārtējā situācija. Tagad mums ir speciāli Ministru kabineta noteikumi, speciāls regulējums, kas no komunikācijas viedokļa ir ļoti sarežģīti, gari, grūti izskaidrojami. [...] Cilvēki ir gatavi ievērot ierobežojumus, ja viņi ir skaidri noformulēti un izpildāmi, bet šobrīd daži no tiem ir ļoti plaši interpretējami”* (8. intervija).

I. 2.3. Stratēģiskā komunikācija

Lai arī valdības un institūciju COVID-19 komunikācija pamatā bija krīzes komunikācija, tomēr šī pieredze dod iespēju izdarīt arī būtiskus secinājumus par valdības stratēģisko komunikāciju. Viens no secinājumiem ir tāds, ka Latvijas valsts pārvaldē šobrīd dominē priekšstats par stratēģisko komunikāciju kā stratēģisku vēstījumu formulēšanas un izplatīšanas instrumentu. Citiem vārdiem sakot, fokuss ir uz vēstījumiem, nevis uz rīcībpolitikām jeb stratēģiju. Piemēram, Nacionālās drošības koncepcijā (Saeima, 2019) ir iekļauts punkts par “valsts stratēģiskās komunikācijas spēju attīstīšanu”, kurā ir skaidri nolasāma pieeja “no augšas uz leju”, jo stratēģiskās komunikācijas uzdevums, atbilstoši dokumentam, pirmkārt, ir “patiesi, savlaicīgi un saprotami” informēt sabiedrību par “valdības rīcības mērķiem, lēmumiem un darbību, gan par iedzīvotāju tiesībām un pienākumiem” kā ikdienas, tā ārkārtas situācijās, kā arī “izstrādāt un komunikācijā konsekventi īstenot Latvijas valsts stratēģiskos vēstījumus”. Tomēr jēdziens “stratēģiskā komunikācija” sevī integrē divas koncepcijas “stratēģija” un “komunikācija”, un stratēģija primāri ir plāns kā sasniegt mērķus, nevis “lielie naratīvi”. Valsts pārvaldes kontekstā šiem mērķiem un plāniem, kā tos sasniegt, ir jābūt balstītiem idejā par sabiedrības kopējo labumu, kam ir nepieciešams valsts pārvaldes dialogs ar sabiedrību un atsaucība dažādu sabiedrības grupu vajadzībām un to interešu līdzsvarošana. Tas ir viens no būtiskiem priekšnoteikumiem kā veicināt sabiedrības piederību valstij, un šāda veida pieeja stratēģiskajai komunikācijai var palīdzēt to veicināt.

Citiem vārdiem, stratēģiskās komunikācijas pamatā ir izpratne, ka komunikācija ir vadības, nevis atbalsta funkcija, jo stratēģiskā komunikācija ir rīcību kopums, kas veicina ilgtermiņa mērķu sasniegšanu. Pamatā tas ir darbs ar sabiedrību kā mērķauditoriju, ietekmējot sabiedrības kopējās, ka arī atsevišķu tās grupu attieksmes un rīcības, nepieciešamības gadījumā cenšoties tās koriģēt vai ietekmēt. Stratēģiskā komunikācija ir daļa no ilgtermiņa stratēģijas. Tā ir rīcība, nevis tikai informēšana. Stratēģiskās komunikācijas mērķu sasniegšanas priekšnosacījums ir vārdu un darbu saskaņa. Konkrētam pieteiktam stratēģiskam izaicinājumam ir jāseko konkrētai rīcībai, kas apstiprina iepriekš definēto. Tāpēc stratēģiskā komunikācija ir efektīva pieeja ne tikai ilgtermiņa mērķu sasniegšanā, bet arī krīzes situācijās, kurā ir svarīgi gan piedāvāt risinājumus krīzes pārvarēšanai un sabiedrības atbalstam, gan par tiem informēt sabiedrību.

Pētījumā intervēto valdības un institūciju komunikācijas praktiķu viedoklis rāda, ka stratēģiskā komunikācija praksē primāri tiek saprasta kā vēstījumu formulēšana. Skaidrojot komunikācijas procesa dinamiku pandēmijas pirmajā vilnī, eksperts saka: *“No izteiktas krīzes komunikācijas un mazliet haosa [tā] pārauga vadības krīzes komunikācijā, kur mēs jau diezgan*

strukturētā veidā sākām domāt arī par vēstījumiem” (8. intervija). Tātad komunikatoru izpratnē komunikācijas “stratēģiskums” pieaug līdz ar spēju veidot vēstījumus. Tas redzams arī citā komentārā: “Stratēģiskā komunikācija veido vēstījumus, kas palīdz sasniegt katras ministrijas politikas mērķus. Manuprāt, vēstījumi, kas tika radīti krīzes laikā, bija stratēģiski, piemēram, “valdība tiek galā ar savu uzdevumu”; “valdība spēj ātri pieņemt lēmumus”; “valdība uzklausa profesionāļus, epidemiologus un balsta savus lēmumus faktos”. Šie bija tie vēstījumi, ko mēs atkārtojam arī katrs savas nozares komunikācijā. Atsevišķo nozaru politikas, protams, tika noliktas malā” (6. intervija). Tajā pašā laikā valsts un institūciju komunikācijas praktiķu vidū ir sastopama arī ideja, ka stratēģiskā komunikācija ir identificējama ne tik daudz vēstījumos, cik pieņemtajos lēmumos, jo mijiedarbību ar sabiedrību primāri veido pieņemtie lēmumi, nevis komunikācijas kampaņas: “Komunikācija ir cieši saistīta ar pieņemtajiem lēmumiem, un komunikācijas stratēģiskums izpaužas tieši pieņemtajos lēmumos” (4. intervija).

Par to varēja pārliecināties praksē COVID-19 pandēmijas laikā, jo viena no būtiskām gūtajām mācībām ir tā, ka komunikatoriem ir jābūt klāt lēmumu pieņemšanas procesā, jo tas izrādījās ļoti efektīvi tajās institūcijās, kur tika īstenots. Piemēram, veselības nozares veiksmīgo komunikāciju pandēmijas pirmā viļņa periodā lielā mērā noteica tieši tas, ka komunikatori bija daļa no krīzes vadības procesa (1. intervija, 2. intervija). Tomēr tas tā notiek ne visās valsts pārvaldes institūcijās un ne visās situācijās (8. intervija). Lai šāda veida izpratni par stratēģisko komunikāciju varētu īstenot kā vispārēju principu valsts pārvaldē, viens no priekšnoteikumiem ir lēmumu pieņēmēju zināšanas un sapratne par to, ka viņu pieņemtie lēmumi un to kvalitāte kā tāda jau ir nozīmīgs stratēģiskā komunikācijas elements. Otrs priekšnoteikums ir komunikācijas speciālistu kā profesionāļu autoritāte un spēja šos principus īstenot praksē: “Man ļoti pietrūkst dažās institūcijās komunikācijas līderība, jebkāda ziņā, jo tā ir jāaudzē miera laikā. Varbūt kāds līderis uzrodas krīzē, bet kopumā komunikācijas līderība jeb komunikatori, kas ar savām līdera spējām var iedvesmot un motivēt pārējos, gan arī aiziet pie politiķiem un pateikt, ka šis [lēmums] netiks pārdots sabiedrībai un ir jādara citādāk” (8. intervija). Tas nozīmē, ka stratēģiskās komunikācijas mācības ir nepieciešamas gan lēmumu pieņēmējiem politiskajā un augstākās ierēdniecības līmenī, gan komunikatoriem.

I. 2.4. Ārējā komunikācija

Pētījumu programmas ietvaros kā atsevišķa aktivitāte tika pētīta Latvijas starptautiskā komunikācija, un galvenās atziņas saistībā ar šo jautājumu tiek iekļautas arī ziņojumā par valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti, jo valsts starptautiskā tēla veidošana ir būtiska valdības komunikācijas darbības joma. Latvijas starptautiskajai komunikācijai globālās pandēmijas laikā netika veidota atsevišķa formalizēta stratēģiska pieeja. Tā veidojās kā ikdienas starptautiskās komunikācijas prakses turpinājums krīzes apstākļos, kā arī kā Latvijas iekšējās komunikācijas paplašinājums starptautiskā līmenī. Lielākā daļa valsts institūciju saziņas ārpus Latvijas tika veidota ar ĀM starpniecību. Tās centrālo lomu noteica ministrijas ikdienas pienākumi ārpolitisko interešu formulēšanā un īstenošanā, kā arī resursu trūkums citās institūcijās. Tomēr starptautiskajā komunikācijā iesaistīto institūciju loks bija plašāks. Tās ietvēra arī VK, Valsts prezidenta kanceleju, Saeimu, Veselības ministriju un tās padomības iestādes, kā arī citas valsts pārvaldes iestādes.

Latvijas ārējā komunikācija bija iedalāma divos līmeņos – “tehniskajā” un “stratēģiskajā”. Pirmais pamatā komunicēja jaunumus par privātpersonu pamatvajadzībām – ceļošanas ierobežojumiem, repatriācijas reisiem, pašizolācijas un līdzīgiem jautājumiem. Otrajā līmenī tika sniegta vispārīga komunikācija – par Latvijas situāciju un pieeju pandēmijas kontekstā. Šajā līmenī valsts institūciju mērķis nebija apzināta valsts tēla veidošana. Izvēle neakcentēt Latvijas pandēmijas “pirmā viļņa” panākumus bija saistīta ar piesardzību, kā arī laika un resursu trūkumu. Starp atsevišķiem speciāli popularizētajiem stāstiem par Latviju bija ar pandēmiju saistītā digitalizācija un palīdzība citām valstīm.

No svešvalodām starptautiskajā saziņā visvairāk tika izmantota angļu valoda, mazākā apmērā arī krievu valoda. Plaša informācija par situāciju Latvijā svešvalodās bija pieejama ĀM un VK mājaslapās, kā arī specializētajās COVID19.gov.lv, COVIDpass.lv un ApturiCOVID.lv mājaslapās un ar tām saistītajos sociālo tīku kontos. Savukārt citu Latvijas līmenī komunikācijā aktīvi iesaistīto institūciju mājaslapas un sociālo tīklu konti lielākoties bija orientēti uz vietējo patēriņu un Latvijas valstspiederīgajiem ārvalstīs.

Latvijas vārds ārpus tās robežām pandēmijas kontekstā tika minēts bieži, tomēr tās

atspoguļojuma apmērs un konteksts bija dažāds. Pirmkārt, Latvijas vārds izskanēja attiecīgo plašsaziņas līdzekļu mērķauditorijas interešu kontekstā, piemēram, vai no attiecīgās valsts iespējams doties uz Latviju un otrādi. Otrkārt, Latvijas vārds izskanēja kopā ar virkni citu valstu par tajās aktuālo situāciju. Treškārt, Latvijas vārds bieži izskanēja kopā ar Lietuvas un Igaunijas vārdu, jo īpaši kontekstā ar “Baltijas burbuli”. Ceturtkārt, Latvijas vārds izskanēja gan tieši pandēmijas kontekstā, gan arī pandēmiju piesaucot vien kā fona faktoru, piemēram, saistībā ar krīzi Baltkrievijā.

Rietumos vēstījumus par Latviju tematiski var iedalīt šādās galvenajās kategorijās: Latvijas “veiksmes stāsts” cīņā ar pandēmiju (līdz tās “otrajam vilnim”); “Baltijas burbuļa” izveidošana jeb robežšķērsošanas ierobežojumu atcelšana Baltijas valstu starpā 2020. gada maijā; lietotne Apturi COVID un digitalizācija Latvijā; Latvijas un Baltkrievijas attiecības, tostarp pasaules čempionāta hokejā rīkošanas jautājums; citi jautājumi saistībā ar pandēmiju. Ziņas par Latviju lielākoties bija neitrāla vai arī pozitīva rakstura. Pozitīvākā gaismā tika atspoguļoti Latvijas panākumi pandēmijas ierobežošanā “pirmā viļņa” laikā, robežu atvēršana starp Baltijas valstīm, kā arī digitalizācija.

Savukārt Krievijā vairāk informācijas par Latviju bija vai nu neitrāla vai arī negatīva rakstura. Pozitīvi analītiski apskati par Latviju bija sastopami vien ārpus Krievijas pamatstraumes plašsaziņas līdzekļiem. Nereti rakstu saturā un/vai nosaukumā tika akcentēti tieši negatīvie aspekti. Starp vairāk izceltajiem var minēt pandēmijas izraisītās ekonomiskās grūtības un ar tām saistīto bezdarba pieaugumu, kā arī uzņēmumu slēgšanu. Tiešas vai netiešas sarkastiskas piezīmes tika veltītas arī “tradicionālajiem jautājumiem” Krievijas retorikā attiecībā uz Latviju, tostarp par Latvijas ārējo draudu uztveri un krievvalodīgo jautājumu. Tāpat Krievijā Latvijas vārds izskanēja saistībā ar koronavīrusa ietekmi uz sportu, jo īpaši hokeju.

Kopumā Latvijas starptautiskā komunikācija vērtējama kā veiksmīga. Neskatoties uz formalizētas stratēģijas trūkumu, tā bija savstarpēji saskaņota. Nebija novērojamas būtiskas kļūdas un līdz ar to negatīva ietekme uz Latvijas tēlu. Īpaši pozitīvi vērtējams Latvijas pozitīvais atspoguļojums virknē Rietumvalstu mediju. Tomēr Latvijas starptautiskais tēls COVID-19 pandēmijas kontekstā nav būtiski mainījies. Rietumos kopumā tas ir saglabājies neitrāls vai pozitīvs, savukārt Krievijā – kopumā neitrāls vai negatīvs. Latvijas atspoguļojums ārvalstu plašsaziņas līdzekļos pandēmijas laikā bija gan atkarīgs, gan neatkarīgs no pašas Latvijas centieniem. Daļa ziņu tapušas ārvalstu plašsaziņas līdzekļu intereses rezultātā, bet daļa Latvijas valsts institūciju vai citu spēlētāju intereses rezultātā, vai arī abu iepriekšējo kombinācijas rezultātā.

I. 2.5. Dezinformācija

Dezinformācijas detalizēta izpēte tika veikta citās šīs Valsts pētījumu programmas daļās (skat. specifiskā nodevuma 2. daļu), tomēr dažas atziņas saistībā ar dezinformāciju tika iegūtas arī, pētot valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti. Viens no secinājumiem ir, ka dezinformācijas izplatība pandēmijas pirmā viļņa periodā bija relatīvi zema un to izdevās neitralizēt ar intensīvu valdības komunikāciju: *“Attālinātās pārresoriskās preses konferences par aktualitātēm notika katru dienu vai katru otro dienu, kas mazināja dezinformācijas izplatību, jo informatīvā telpa tika aizpildīta ar valdības komunikāciju un viltus ziņām nebija vietas”* (1. intervija). Arī intervētie mediju pārstāvji atzīst, ka dezinformācijas izplatība pavasarī nebija tik liela (13. intervija), un tā pamatā ir sastopama sociālajos medijos (12. intervija, 14. intervija): *“Piemēram, sociālajos medijos parādās neīstie konti, kuros tiek apgalvots, ja tuvinieki atzīst, ka radnieks nomiris no COVID-19, tad valsts apmaksāot bēres un citādas muļķības. Bieži vien šie konti mēdz pazust, bet kaut kādi labticīgi, reāli cilvēki turpina šo te informāciju tīrīt”* (13. intervija). Tomēr rudenī jau 43% Latvijas iedzīvotāju norādīja, ka vismaz reizi mēnesī sastopas ar dezinformāciju.¹⁰

Otrs secinājums ir tāds, ka dezinformācijas izplatība notiek valstu līmenī, kas pandēmijas izplatības sākumposmā sagādāja grūtības izprast slimību un prognozēt tās iespējamās sekas: *“Viena no mācībām, kas jāņem vērā – valstis melo, ņemot vērā ietekmi, ko šis vīruss atstāj uz ekonomiku un iekšpolitiku. Tas padara grūtāku ekspertu darbu, bet, no otras puses, liek vairāk paļauties uz savām zināšanām un negaidīt, ka no malas varētu nākt kāds padoms”* (2. intervija). Trešais secinājums ir tāds, ka dezinformācijas avots ne vienmēr ir ārvalstu īstenotas kampaņas, bet arī Latvijas politiķu un pat valsts amatpersonu izplatītā informācija. *“Individuālā politiķu komunikācija ne vienmēr bija*

¹⁰ RSU 2020.gada septembrī VPP projekta ietvaros veikta nacionāli reprezentatīva socioloģiska aptauja, intervējot iedzīvotājus dzīvesvietās (n=1013) (izpildītājs: SKDS).

veiksmīga, problēmas sagādāja labi zināmi politiķi, kas sociālajos medijos dalās ar dzirdētām baumām, piemēram, ka kādi noteikti mediķi pieraksta COVID-19 nāves, lai uzdzītu statistiku. Tas ir slikts piemērs tam, kā mēs paši radām sabiedrībā neuzticēšanos, grūti pateikt, vai tas tiek darīts apzināti vai neapzināti” (Intervija 4). Savukārt, nevalstiskās organizācijas pārstāvis ir piefiksējis vismaz trīs gadījumus, kad no valsts amatpersonām izskan dezinformācija (20. intervija).

I. 3. Komunikācijas kanāli

I. 3.1. Nozīmīgākie komunikācijas kanāli

Nodaļā tiek analizēti valdības un institūciju izmantotie komunikācijas kanāli un izdarīti secinājumi par optimālākajiem veidiem, kā krīzes situācijā sasniegt iespējami lielāku Latvijas sabiedrības daļu. Kvantitatīvajā aptaujā tika uzdots jautājums: “Kurš Jums bija nozīmīgākais informācijas avots par koronavīrusu COVID-19 un ar to saistītajiem jautājumiem (simptomi, Latvijā noteiktie ierobežojumi, inficēto un mirušo skaits Latvijā un pasaulē u.c.) ārkārtas stāvokļa laikā no 2019. gada 12. marta līdz 2019. gada 10. jūnijam?” (I.2. tabula).

I.2. tabula. Nozīmīgākais informācijas avots

	Ļoti nozīmīgs	Drīzāk nozīmīgs	Ne īpaši nozīmīgs	Nemaz nav nozīmīgs	Grūti pateikt
Slimību profilakses un kontroles centra informācija mājas lapā un sociālajos medijos	31	35	14	12	8
Tematiskās sadaļas par koronavīrusu COVID-19 interneta portālos (delfi.lv, rus.delfi.lv, lsm.lv u.c.)	23	38	18	15	6
Valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos	24	36	18	16	6
Valdības pārstāvju un speciālistu sociālo mediju kontos publicētā informācija (Veselības ministre Ilze Viņķele, NMPD direktore Liene Čipule, infektologs Uga Dumpis u.c.)	24	35	17	18	5
Brīdinājumi un ieteikumi pārtikas un ikdienas preču lielveikalos (piemēram, Rimi, Maxima, Mego, Elvi, Top u.c.)	14	42	24	14	6
Valdības preses konferences, ko pārraidīja LTV	27	29	17	20	7
Darba vietas sniegtā informācija	20	31	16	20	13
Informācija par reemigrāciju, ceļošanu, ierobežojumiem citās valstīs LR Ārlietu ministrijas mājas lapā	20	29	20	21	10
Pašvaldību sagatavotā un izplatītā informācija informatīvajos izdevumos, mājas lapā u.c.	15	32	25	21	7
Informācija un paziņojumi sabiedriskajā transportā un tā pieturvietās	13	33	22	22	10
Paziņojumi un vizuāla informācija lielajos tirdzniecības centros (piemēram, Alfa, Spice, Riga Plaza, Galeria Riga u.c.)	12	32	24	21	11
Īsziņas no valsts institūcijām (piemēram, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta (VUGD) īsziņa par ārkārtas stāvokļa ieviešanu un īsziņas tiem, kas ārkārtas stāvokļa laikā atgriezās Latvijā)	15	29	25	21	10
Informatīvā mājaslapa par COVID-19 izplatību Latvijā https://COVID19.gov.lv/	18	25	18	25	13
Starptautiski informācijas avoti (Johns Hopkins University, World Health Organisation, Reuters u.c.)	14	23	19	28	14
Atbildīgo ministriju un institūciju mājas lapas (Ārlietu ministrija, Finanšu ministrija, VID, Izglītības ministrija u.c.)	11	26	25	27	12
Caur Valsts ieņēmumu dienesta (VID) Elektroniskās deklarēšanās sistēmu (EDS) izplatītie paziņojumi	7	23	31	31	8
Caur Ceļu satiksmes drošības direkcijas (CSDD) sistēmu izplatītie paziņojumi	7	22	29	32	10
Speciālais diennakts COVID-19 tālruņa numurs 8345	12	16	18	36	17
E-klasē ievietotā informācija, ELIIS ievietotā informācija (pirmsskolas saziņa ar vecākiem)	8	17	18	37	19
Brīvprātīgo kustības “Paliec mājās” izplatītā informācija	8	16	23	37	16

Avots: SKDS 2020. gada oktobra interneta socioloģiskā aptauja. Rindu %, bāze: visi respondenti, n=1005

Līdzīgs jautājums — “Kuros no šiem komunikācijas kanāliem izplatītā informācija par COVID-19 ierobežojumiem bija jums noderīga?” — tika uzdots arī Latvijas iedzīvotājiem RSU Komunikācijas fakultātes sagatavotajā un SKDS realizētajā reprezentatīvajā Latvijas iedzīvotāju aptaujā, kas balstītā uz tiešajām intervijām iedzīvotāju dzīves vietās, aptaujājot 1013 respondentu (dati vākti no 2020. gada 19. līdz 29.septembrim). Šajā aptaujā iegūtie rezultāti atšķiras, jo tika izmantotas atšķirīgas datu ieguves metodes — interneta aptauja un intervijas klātienē, kas spēj sasniegt atšķirīgus sabiedrības segmentus, kā arī interneta aptaujā (I.1.tabula) respondentiem tika piedāvāts plašāks komunikācijas kanālu klāsts, kā arī tika izmantota cita veida mērījumu skala. Gan šī aptauja, gan pētnieku līdzšinējā pieredze liecina, ka ar abām metodēm iegūto datu salīdzinājums var labi uzrādīt tā dēvēto digitālo plaisu jeb būtisko atšķirību starp tiem iedzīvotājiem, kuriem primārais informācijas avots un komunikācijas līdzeklis ir internets, un tiem iedzīvotājiem, kuri internetu lieto relatīvi reti vai kuriem tas vispār nav pieejams. Iedzīvotāju klātienē aptaujas dati detalizētāk analizēti ziņojuma 2. daļā, bet šeit salīdzinājumam sniedzam galvenos rezultātus (I.3. tabula).

I.3. tabula. Noderīgākie informācijas avoti (%).

Valdības preses konferences, ko pārraidīja masu medijos	37.1
Valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos	34.8
Informācija (paziņojumi un norādes) pārtikas un ikdienas preču veikalos	29.5
Valsts iestāžu (piem., VUGD, CSDD) īsziņas par ārkārtas stāvokļa ieviešanu	24.6
Nekas no šī nebija noderīgs	18.9
Informācija un paziņojumi par drošības pasākumiem sabiedriskajā transportā un tā pieturvietās	17.6
Valsts iestāžu (piem., SPKC, Veselības ministrija, Ārlietu ministrija u.c.) komunikācija sociālajos medijos (<i>Twitter, Facebook</i>)	17.2
Dažādu NVO un kustību (piem., "Paliec mājās") paziņojumi	15.5
Valsts iestāžu (piem., SPKC, Veselības ministrija, Ārlietu ministrija u.c.) informācija viņu mājaslapās	12.7
Īsziņas tiem, kas ārkārtas stāvokļa laikā atgriezās Latvijā	11.6
Informatīvā mājaslapa internetā par COVID-19 izplatību Latvijā https://COVID19.gov.lv/	11.2
Caur Valsts ieņēmumu dienesta (VID) Elektroniskās deklarēšanās sistēmu (EDS) izplatītie paziņojumi, tai skaitā, Aizsardzības ministrijas sagatavotais informatīvais buklets "Kā rīkoties krīzes gadījumā"	8.0
Grūti pateikt/NA	6.4
Speciālais diennakts COVID-19 tālruņa numurs 8345	5.5

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja, intervējot respondentus klātienē 2020. gada septembrī (izpildītājs: SKDS). Kopējais skaits pārsniedz 100%, jo respondenti varēja izvēlēties vairāk nekā vienu atbildes variantu.

Klātienē aptaujas respondentiem vislietderīgākās ir bijušas valdības preses konferences, ko pārraidīja masu medijos (37.1%, I.3. tabula). Aptuveni trešdaļai respondentu lietderīgas bijušas valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos (34.8%) kā arī paziņojumi un norādes pārtikas un ikdienas preču veikalos (29.5%). Aptuveni ceturtdaļa norādīja, ka viņiem lietderīgas bijušas valsts iestāžu (piem., VUGD, CSDD) īsziņas par ārkārtas stāvokļa ieviešanu (24.6%). Mazākā mērā lietderīga bijusi informācija un paziņojumi par drošības pasākumiem sabiedriskajā transportā un tā

pieturvietās (17.6%), valsts iestāžu (piem., SPKC, Veselības ministrija, Ārlietu ministrija u.c.) komunikācija sociālajos medijos (*Twitter, Facebook*) (17.2%).

Tikai aptuveni desmitā daļa klātienē aptaujas respondentu par lietderīgu uzskatīja informāciju, kas izplatīta šajos kanālos: izziņas tiem, kas ārkārtas stāvokļa laikā atgriezās Latvijā (11.6%), informatīvā mājaslapa internetā par COVID-19 izplatību Latvijā <https://COVID19.gov.lv/> (11.2%), un caur Valsts ieņēmumu dienesta (VID) Elektroniskās deklarēšanās sistēmu (EDS) izplatītie paziņojumi, tai skaitā, Aizsardzības ministrijas sagatavotais informatīvais buklets “Kā rīkoties krīzes gadījumā” (8%). Par vismazāk lietderīgu aptaujas respondenti atzina speciālo diennakts COVID-19 tālruņa numuru 8345 (5.5%).

Atšķirības digitālo un analogo informācijas kanālu lietderības izvērtējumā, kas atklājas salīdzinājumā starp interneta un klātienē aptaujas rezultātiem, uzrāda digitālo plaisu, kuru ieteicams ņemt vērā, plānojot valdības un iestāžu informācijas kampaņas. Īstermiņā ieteicams plānot pietiekamu daudzumu informatīvo pasākumu, kas nav atkarīgi tikai no pieejas internetam, datoram, un viedtālrunim (piem., informācija reģionālajos un novadu laikrakstos u.c.), bet ilgtermiņā—kā šo digitālo plaisu pārvarēt (piem., vienkāršotas un praktiskas interneta un medijpratības nodarbības gados vecākiem iedzīvotājiem, reģionu iedzīvotājiem, mazturīgajiem; sistemātiski organizēta palīdzība ar tehnoloģisko nodrošinājumu—piekļuve datoriem un viedtālrunim utt.).¹¹

Vairāk nekā 60 % respondentu atzina, ka nozīmīgi¹² informācijas avoti ir SPKC, tematiskās sadaļas par koronavīrusu COVID-19 interneta portālos, valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos, kā arī valdības pārstāvju un speciālistu sociālo mediju kontos publicētā informācija. Tāpat primārā loma ir institūcijai, kuras atbildības jomā norisinās krīze. SPKC augstais vērtējums ir saistīts gan ar šo “krīzes piekritības” faktoru, gan arī ar veiksmīgi īstenotu komunikāciju, jo respondenti to neatzītu par nozīmīgu informācijas avotu, ja tur nebūtu iespējams atrast korektu, savlaicīgu, viegli atrodamu un uztveramu informāciju. To apliecina ekspertu intervijās iegūtā informācija, ka sākumā visi gaidīja atbildes no SPKC: “*Sākumā cilvēki zvanīja visiem un mums pat grāmatveži bija apmācīti par koronavīrusa pazīmēm*” (3. intervija). Lai būtu iespējams sniegt informāciju iedzīvotājiem, SPKC darbs tika pārorganizēts tādējādi, ka epidemiologi veica savu darbu, bet darbinieki no citām nodaļām tika norīkoti atbildēt uz iedzīvotāju jautājumiem un sniegt konsultācijas (3. intervija). “*Krīzes piekritības*” faktors ir uzskatāmi redzams arī Latvijas iedzīvotāju viedokļos par to, kas viskompetentāk spēj skaidrot COVID-19 situāciju, kuri tika noskaidroti citā aptaujā¹³. Atbilstoši šīs aptaujas datiem kā kompetentākās institūcijas tika minētas ar medicīnas jomu saistītas institūcijas un profesijas, Veselības ministrija. Institucionāli kā avots kam uzticēties tika minēti Slimību kontroles un profilakses centrs (57,9 %), Nacionālais veselības dienests (44,2 %), Veselības ministrija (40,6 %), bet no profesijām sabiedrība bija gatava uzticēties ārstiem (60,9 %) un zinātniekiem (40%).

Kā rāda aptaujas dati, svarīga loma ir arī medijiem, jo respondenti par nozīmīgu avotu atzīst kā mediju veidotās tematiskās sadaļas par COVID-19, tā arī valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos. Mūsdienās medijiem ir aizvien vairāk pieaugoša loma dažādos procesos (Strömbäck, 2016, 1), un tas parādās arī krīzes situācijā. Intervētie valdības un institūciju komunikācijas praktiķi uzsver gan mediju lielo nozīmi COVID-19 komunikācijā, gan veiksmīgo sadarbību pandēmijas pirmā viļņa periodā: “*Bija ārkārtīgi laba un veiksmīga sadarbība ar medijiem jau no paša sākuma. [...] no janvāra saistībā ar COVID-19 tēmu bija medijos vērojama ārkārtīgi liela pieturēšanās pie ekspertu viedokļa, dzeltenās ziņas vai sensācijas meklēšana nebija vērojamas, nebija sabiedrības baidīšana, bet bija informēšana, skaidrošana, sabiedrības virzīšana uz vēlamo rīcību. Lielos vilcienos mediju darbs vismaz līdz aprīļa vidum, kad bija vistrakākā situācija un cilvēki bija visapjukušākie, mediji nostrādāja ļoti profesionāli un tas noteikti ir viens no iemesliem, kāpēc mūsu sabiedrība ir tik izglītota un informēta. Maksimāli objektīvi, bet sabiedrību mierinoši*” (2. intervija).

Valdības pārstāvju un speciālistu sociālo mediju kontos publicēto informāciju par nozīmīgu informācijas avotu atzīst 60 % respondenti, kas krīzes situācijā uzliek lielu atbildību arī politiķu, ierēdņu un ekspertu individuālajai komunikācijai ar sabiedrību. Efektīvs komunikācijas kanāls ir

¹¹ Par to vairāk ziņojuma 2. daļā

¹² Šeit un turpmāk tekstā, raksturojot nozīmīgākos komunikācijas kanālus, tiek summēti respondenti, kas norādījuši, ka attiecīgais informācijas kanāls viņiem bija “ļoti nozīmīgs” vai “drīzāk nozīmīgs”

¹³ SKDS Latvijas sabiedrības nacionāli reprezentatīva aptauja 2020. gada 10.–20. jūlijā. 1009 respondenti. Pasūtītājs – Vidzemes Augstskola.

pārtikas un ikdienas preču lielveikali, kurus apmeklē lielākā daļa sabiedrības – 56 % respondentu to atzina par nozīmīgu informācijas avotu, savukārt informācija lielajos tirdzniecības centros bija mazāk nozīmīga, par tādu to atzina 45 % respondentu, un tas arī ir saprotams, jo lielajos tirdzniecības centros nav pirmās nepieciešamības preces. Nozīmīgs informācijas avots 51 % respondentu bija darba vietas sniegtā informācija, bet tā bija organizāciju pašu iniciatīva izplatīt valdības informāciju pa saviem kanāliem (Intervija 20), tomēr šo komunikācijas kanālu varētu attīstīt un pilnveidot turpmākām krīzes situācijām, izveidojot apziņošanas tīklu caur darba vietām, jo darba vietas sniegtā informācija darbiniekiem lielākoties ir gan svarīgs, gan uzticams informācijas avots. Aptaujā kā komunikācijas kanāli ar augstu nozīmību tika norādīti arī informācija saistībā ar ceļošanu LR Ārlietu ministrijas mājaslapā – 49 %, pašvaldību sniegtā informācija – 47 %, kā arī informācija sabiedriskajā transportā un pieturvietās – 46 %.

Valsts institūciju izsūtītās īsziņas bija nozīmīgas 44 % respondentu, tomēr šis komunikācijas kanāls valsts un institūciju komunikācijas praktiķiem radīja papildu problēmas nesaskaņoto darbību dēļ: *“Ārkārtas situācijas īsziņas nogrāva Slimību profilakses un kontroles centra mājas lapu, uz kuru bija saite. Tagad veiktspēja mājas lapai ir uzlabota. Par īsziņām vajadzētu pabrīdināt attiecīgo institūciju, jo īsziņu izsūtīja vakarā, bet Slimību profilakses un kontroles centru informācijas nebija”* (3. intervija). Krīzes situācijā tika izveidots speciālais COVID-19 informatīvais diennakts tālrunis 8345 un mājas lapa COVID19.gov.lv, tomēr šie komunikācijas kanāli nebija tik nozīmīgi kā citi – mājaslapa bija nozīmīgs informācijas avots 43 % respondentu, bet informatīvais tālrunis – tikai 29 % respondentu. Neraugoties uz to, šie ir nepieciešami informācijas avoti, kuros ir pieejama visa būtiskā informācija par krīzi. Viens no secinājumiem ir tāds, ka šāda krīzes mājaslapa ir nepieciešama pastāvīgi, lai to var pielāgot dažādām krīzes situācijām, bet ikdienā tajā ir pieejama preventīvā informācija (10. intervija).

Lai apziņotu iedzīvotājus, tika izmantota arī Valsts ieņēmumu dienesta elektroniskā deklarēšanas sistēma un Ceļu satiksmes drošības direkcijas sistēma. Šos informācijas avotus par nozīmīgiem atzina attiecīgi 30 % un 29 % respondentu, kas ir uz pusi mazāk nekā Slimību profilakses un kontroles centra, kā arī medijos un sociālajos medijos pieejamā informācija. Ņemot vērā, ka Valsts ieņēmumu dienests un Ceļu satiksmes drošības direkcija pamatā iedzīvotājiem sūta paziņojumus saistībā ar neizpildītām saistībām, abas šīs institūcijas kā vēstījuma nosūtītāji adresātiem var izraisīt negatīvas emocijas. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis ir nonācis pie atziņas, ka šos sistēmu izmantošana apziņošanai citiem mērķiem nekā tās ir paredzētas, ir iespējama, ja pirms tam tiek veikta skaidrojoša kampaņa (Intervija 1), tomēr tas nešķiet racionāls valsts pārvaldes resursu izlietojums - īstenot komunikācijas kampaņu par to, ka notiks informācijas izsūtīšana. Ja šādā veidā būtu iespējams sasniegt lielu skaitu iedzīvotāju, tad tas sevi attaisnotu, tomēr šis bija nozīmīgs informācijas avots par COVID-19 tikai aptuveni viena trešajai daļai respondentu, tāpēc viens no pētījuma secinājumiem ir tāds, ka šīs apziņošanas sistēmas vismaz attiecīgajā vēstījuma formātā, risinājumā nav nepieciešams izmantot krīzes komunikācijā.

Daļa sabiedrības par nozīmīgiem atzina arī starptautiskus informācijas avotus: 38 %, sekoja informācijai citās atbildīgo institūciju mājas lapās – 37 %. Mazākā daļa respondentu (25 %) izmantoja e-klasē ievietoto informāciju, jo attālinātā mācību procesa organizēšana attiecās tikai uz tiem cilvēkiem, kuriem ir bērni vecumā, kuriem vajadzēja palīdzēt mācīties attālināti. COVID-19 laikā izveidojās arī brīvprātīgo kustība “Paliec mājās”, kura arī izplatīja informāciju par uzvedības principiem pandēmijas laikā un sniedza palīdzību tiem, kam tā bija nepieciešama. Šīs kustības sniegtā informācija bija nozīmīgs komunikācijas kanāls 24 % respondentu.

I. 3.2. Mediju loma krīzes komunikācijā

Masu mediji ir viens no nozīmīgākajiem komunikācijas kanāliem krīzes situācijā, tāpēc plašāka tiek aplūkots jautājums par mediju lomu COVID-19 valdības un institūciju komunikācijā ar sabiedrību. Kopumā intervētie valdības un institūciju komunikācijas praktiķi norāda, ka sadarbība ar medijiem COVID-19 pandēmijā bija pozitīva, un mediji palīdzēja un sekmēja kopējo izpratni un krīzes pārvarēšanu (2. intervija, 3. intervija, 4. intervija). Valdības un institūciju veiksmīga sadarbība ar medijiem palīdz operatīvi informēt sabiedrību. Piemēram, viens no sadarbības modeļiem: *“Man bija patiešām ļoti laba sadarbība ar aģentūru LETA, jo no aģentūras LETA ziņa aiziet visur. Es izvēlējos šo sadarbības veidu. Protams, mēs rakstījām relīzes, bet, lai ātrāk un maksimāli operatīvāk informētu par [pieņemtajiem lēmumiem], es uzreiz gatavos brīfa materiālus, ko biju sagatavojis*

darba grupas laikā, sūtīju aģentūrai LETA. Katru dienu bija piecas līdz septiņas ziņas par dažādiem pieņemtajiem lēmumiem. Un tad tālāk šīs ziņas izplatās pa portāliem, sociālajiem medijiem utt. Un tad, kad [attiecīgais] jautājums bija skatīts Ministru kabinetā, tad patiesībā aģentūrai LETA jau bija šis saturiskais materiāls, ko viņi varēja papildināt, vai arī mēs vēlreiz saskaņojām, vai tas tā ir, vai tas tā nav” (7. intervija). Mediju pieprasījumu skaits dienā arī pieauga vairākas reizes, tāpēc tika meklēti risinājumi, kā efektīvāk sniegt informāciju medijiem, piemēram, daudz biežāk tika rīkotas preses konferences (6. intervija).

Sadarbību ar valsts pārvaldes iestādēm pozitīvi novērtē arī mediju pārstāvji. COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā, kā pozitīvi mijiedarbības ar medijiem piemēri tika minēti premjerministrs Krišjānis Kariņš (12. intervija), Ministru kabinets (17. intervija), Veselības ministrija un/vai Ilze Viņķele (12., 14., 15., 16., 17. intervijas), Austrumu slimnīca (14. intervija), SPKC (12. intervija) un it sevišķi J. Perevoščikovs (16. intervija), Ārlietu ministrija, Satiksmes ministrija (16. intervija). Žurnālisti atzīmē, ka kopumā nepieciešamo informāciju iegūt ir bijis iespējams un valsts iestāžu darbinieki ir operatīvi, tai skaitā strādā brīvdienās un pēc darba laika beigām. Tomēr bija arī neveiksmīga sadarbības pieredze. Vairāki mediju pārstāvji norādīja arī uz situācijām, kurās no valsts iestādes vai amatpersonas nav bijis iespējams operatīvi iegūt informāciju. Pieminēti tika SPKPC sabiedrisko attiecību speciālists (14. intervija), ar ko sadarbība uzlabojās, ja iesaistīja Veselības ministriju kā vidutāju (17. intervija), Izglītības un zinātnes ministrijas valsts sekretāre ir izvairījusies komunicēt (13. intervija), Valsts policija, kas “futbolējusi” žurnālistus šurpu turpu (16. intervija) un Saeima, kas, pēc atsevišķu žurnālistu domām, varētu būt izmantojusi ārkārtas stāvokli, lai izvairītos no žurnālistu klātbūtnes – pat ja Saeimā ir telpas, kurās būtu iespējams žurnālistiem strādāt, ievērojot distancēšanos. Fiziska atrašanās Saeimā žurnālistiem ir ļoti svarīga. Žurnālisti apzinās, ka valsts iestādēm šajā pandēmijas laikā ir ļoti daudz darba, tomēr ir svarīgi saņemt vismaz informāciju par to, vai uz jautājumiem tiks atbildēts un lai nav vairākas stundas jāgaida neziņā par to, vai intervija tiks sniegta un vai viņi ar to var rēķināties.

Mediju pārstāvji atzīmēja arī vairākus aspektus, kas atvieglotu mediju pārstāvju darbu. Veidojot attālinātās preses konferences un citus pasākumus, kuri interesē medijus, ir svarīgi mediju pārstāvjiem sniegt tāda formāta informāciju, kāda tiem ir nepieciešama. Īpaši tas attiecas uz televīziju, kur ir svarīgi iegūt video materiālu, turklāt tādu, kurā labi ir redzams runātājs. Lai gan žurnālistiem pēc pasākumiem bieži vien tiek sniegta piekļuve Zoom ierakstiem, tomēr tajos ne vienmēr pietiekami lielā izmērā ir redzams tieši konkrētais runātājs. Taču arī citu mediju žurnālistiem noder noteiktā, ērti uztveramā veidā – piemēram, infografikos – sagatavota informācija. Dažkārt lielāko daļu ekrāna aizņem slaidi, kas ir piemērots veids informācijas nodošanai žurnālistiem, taču tas nedarbojas ziņu sižeta formātā. Dažkārt amatpersona ir pieslēgusies pa telefonu, kuru tur šķībi (17. intervija). Tāpat tiek atzīmēts fakts, ka valdības sēžu tiešraides ir pieejamas tikai audio formātā, taču dažkārt tajās tiek rādīti arī vizuāli materiāli, par ko liecina sēdes dalībnieku sacītais, un žurnālistiem nav iespējams gūt pilnīgu priekšstatu par sēdē notiekošo.

Tika konstatēti arī divi aspekti, kas būtu plašāk diskutējami saistībā ar mediju lomu krīzes situācijās. Viens no tiem ir saistīts ar piekļuvi privātai informācijai, jo medijiem netika dota informācija par konkrētām saslimšanas vietām, lai izvairītos no tā, ka sabiedrība varētu identificēt konkrētas personas (5. intervija). Turpretī mediju pārstāvji kritiski vērtē sākotnējo nostāju neziņot par vīrusa ģeogrāfisko izplatību (12., 13. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis arī norāda, ka mediji tika aicināti nedoties uz analīžu pieņemšanas punktiem, tomēr bija mediji, kas to nerespektēja un nesaprata, ka analīžu punkts ir ārstniecības iestāde un uz to dodas pacienti, kam varētu būt aizdomas par slimību (5. intervija). Lai risinātu šo problēmu, iestādes pašas organizēja fotosesijas, lai parādītu procesu bez konkrētiem pacientiem (5. intervija). Mediju pārlieka interese par analīžu nodošanas procesu varēja ietekmēt pacientu uzvedību: “Ja cilvēks redz, ka pret viņu ir pavērsta kamera, iespējams, viņš neies nodot analīzes, pat ja ir kādi simptomi” (5. intervija). Tāpat personas privātuma aizsardzība ir viens no jautājumiem, kas valdības un institūciju komunikatoriem būtu jāizdiskutē ar medijiem, domājot par turpmākām krīzes situācijām.

Otrs problēmjaudājums ir saistīts ar mediju sargsuņa lomu, jo valdības un institūciju komunikatoriem krīzē būtiski pieaug darba apjoms, un mediju interese par kādām potenciālām nelikumībām krīzes laikā prasa papildu resursus: “Pandēmijas gadījumā ir divas informācijas plūsmas: preventīvā informācija, kā rīkoties, lai mazinātu saslimstības risku; un konkrētie žurnālistu jautājumi par procesu, darba organizāciju, kur aizgāja ļoti daudz resursu. Piemēram, mediju interese

par iepirkumiem prasīja lielu darba apjomu, jo bija datu pieprasījumi, bet šādā situācijā mums nav pietiekami resursu gatavot atbildes uz šāda veida jautājumiem” (5. intervija). Valsts pārvaldē ir jāparedz resursi arī jautājumu skaidrošanai, kas attiecas uz krīzes procesa organizēšanas likumību un efektivitāti: “No komunikācijas viedokļa ir jāiegulda tajā, lai sabiedrība zinātu, kā sevi pasargāt, un otrs ir par šo darba organizāciju. Šīs divas lomas vajadzētu nodalīt, lai ir speciālisti, kas nodarbojas ar prevenciju, un speciālisti, kas skaidro nebūšanas. Tad būtu vienkāršāk” (5. intervija). Neapšaubāmi, demokrātiskā valstī mediju darbu nedrīkst ierobežot arī krīzes apstākļos, tomēr valdības un institūciju komunikācijas praktiķis skaidro, ka nereti informācija netiek savlaicīgi sniegta nevis ļaunprātības dēļ, bet tādēļ, ka iestādei ir ierobežoti cilvēkresursi: “Žurnālisti nesaprot, ka šie miljons jautājumi nokauj daudz cilvēkresursu, un tajā brīdī, kad visiem ir jāskrien, informācija netiek sniegta laika trūkuma dēļ” (4. intervija). Tas nozīmē, ka plānojot krīzes komunikācijas principus, jau savlaicīgi jāņem vērā tas, ka komunikatoriem būs jārisina ne tikai jautājumi, kas ir tiešā veidā saistīti ar krīzes novēršanu, bet arī par procesu, kādā tiek organizēta krīzes vadība.

Trešais jautājums ir saistīts ar mediju izvēli nodrošināt lejupvērstu komunikāciju, mazāk uzmanības pievēršot augšupvērstai komunikācijai. Citas pētījuma darba grupas ietvaros tika secināts, ka mediji sabiedrībai pārsvarā ir nodevuši sabiedrībai statistisku informāciju par inficēto un mirušo skaitu, valdības noteiktajiem ierobežojumiem, veselības aprūpes sistēmas un galvenajām makroekonomiskajām problēmām kā galvenos avotus izmantojot valdības sniegto informāciju. Taču medijos iztrūkusi informācija par to, kā ar krīzi un tās sekām tiek galā sabiedrība: uzņēmēji, strādājošie, ģimenes, u.tml. Tas novedis pie būtiska uzticēšanās krituma ziņu medijiem, salīdzinot ar 2019. gada oktobri.¹⁴

Tiesības uz informāciju ir viena no cilvēka pamattiesībām, ko Latvijā garantē Latvijas Republikas Satversmes 100. pants. Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāts ir norādījis, ka tiesības uz informāciju ir tiesību uz vārda brīvību sastāvdaļa.

Par informāciju Informācijas atklātības likuma izpratnē tiek uzskatīta ziņa vai ziņu kopums jebkurā tehniski iespējamā fiksēšanas, uzglabāšanas vai nodošanas veidā. Tomēr, aprobežoties ar minēto informācijas izpratnes tvērumu nebūtu pareizi, jo ziņas ir ne tikai tā informācija, kuru jāsniedz iestādei, bet arī informācija, kas tiek radīta un tīrāzēta masu informācijas līdzekļos. Masu informācijas līdzekļi ir prese (avīzes, žurnāli), citi periodiskie izdevumi un elektroniskie plašsaziņas līdzekļi, arī interneta vietne. Mūsdienās par nozīmīgu informācijas veidu ir kļuvušas arī sociālās platformas, tādas kā *Facebook*, *Twitter*, *Draugiem*, *Youtube*.

Informācijas platformas var iedalīt publiskajās un privātajās. Pie pirmajām pieder valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietnes un mobilās lietotnes, šo iestāžu konti sociālajās platformās u. tml. Turklāt, lietojot sociālos kontus, ar sabiedrību komunicē arī valsts amatpersonas. Publicētā informācija ir oficiāla, tā ir aktuāla, vispusīga un precīza. 2020. gada 14. jūlijā tika pieņemti Ministru kabineta noteikumi Nr. 445 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”, kas stājās spēkā 2020. gada 18. jūlijā, ar kuriem tika aizstāti novecojušie Ministru kabineta 2018. gada 25. septembra noteikumi Nr. 611 “Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā”. Informācijas sniegšanas kārtībai ir noteiktas kvalificētas prasības.

Vienlaikus jāatzīmē, ka informācijas ieguve var notikt aktīvi vai pasīvi. Aktīvā forma ir tad, kad indivīds pats veic aktīvas darbības, kas vērstas uz informācijas iegūšanu (iesniedz pieprasījumu, apzināti meklē un iepazīstas ar konkrētu masu mediju sniegto informāciju, iegūst informāciju no valsts un pašvaldības iestāžu tīmekļvietnēm vai apmeklē noteiktas sociālās platformas). Ja indivīds ir pasīvs, tad, viņš ir pakļauts riskam, ka viņu sasniegs galvenokārt tā informācija, kuru kāds izplata uzstājīgi, nevis tā informācija, kuru viņam jāiegūst pašam. Privātpersonu (tostarp, arī interneta masu informācijas līdzekļi) izplatītā informācija apsteidz valsts un pašvaldību sniegto informāciju, jo tā tiek pasniegta gatava, nevis jāiegūst.

Būtiskākie privātie informācijas kanāli, kur indivīdi intensīvi dalās ar dažāda veida informāciju, ir *Twitter*, *Facebook*, *Telegraf*, *Youtube*, *Instagram*, kā arī ietekmētāji (influenceri). Privātpersonu informācijas apmaiņu sociālajās platformās regulē katras platformas iekšējā privātuma politika. Tas atzīstams par riska faktoru, jo īpaši krīzes situācijās, jo informācija šādās platformās var būt, sākot no nepārbaudītas, neprecīzas, kļūdainas, beidzot ar apzināti nepatiesām (*fake news*). Kā spilgts piemērs tam ir publiskajā telpā esošā informācija par obligātu mutes un deguna aizsegu

¹⁴ Mediju darba efektivitāte ir izvērtēta ziņojuma otrajā daļā.

lietošanu (sīkāk – 2020. gada 9. jūnija Ministru kabineta noteikumi Nr. 360 “Epidemioloģiskās drošības pasākumi COVID-19 infekcijas izplatības ierobežošanai”).

Saskaņā ar minēto noteikumu 6.3.1 un 6.3.2 tika noteiktas papildu vietas (tirdzniecības iestādes, sabiedriskais transports u. c.), kuras apmeklējot, obligāti jālieto mutes un deguna aizsegi. Prasība lietot mutes un deguna aizsegu nebija jauna, ar 2020. gada 13. oktobra Ministru kabineta noteikumiem Nr. 624 “Grozījumi Ministru kabineta 2020. gada 9. jūnija noteikumos “Epidemioloģiskās drošības pasākumi COVID-19 infekcijas izplatības ierobežošanai”” mutes un deguna aizsegu obligāta lietošana tika noteikta virknē jaunu vietu, nemainot aizsardzības līdzekļa veidu.

Tomēr sabiedriskajā informatīvajā telpā šī informācija tika pasniegta sagrozīti, uzsverot, ka sejas maskas ir obligātas, kas izsauca plašu rezonansi, daļai sabiedrības uztverot to kā papildu ierobežojošu līdzekli. Bet jāuzsver, ka individuālās aizsardzības līdzeklis netika mainīts – tas palika esošais mutes un sejas aizsegs, kas tāpat kā iepriekš var būt šalle, lakats u. c., ne tikai sejas maska. Šāda veida nekonsekvence izsauca dažādas spekulācijas par sejas masku lietderīgumu, par sabiedrības finansiālajām iespējām tās iegādāties u.tml. Piemēram, arī interneta vietne *Delfi* publicē ministru prezidenta Krišjāņa Kariņa viedokli, kurā neprecīzi tiek norādīts uz sejas masku obligātumu. Tiesiskajam regulējumam atbilstoši terminu lietošanai jāpievērš pienācīga uzmanība, lai tiesību akta interpretācija atbilstu tā izdevēja gribai un sabiedrībā neradītu spriedzi.

Ir acīmredzami, ka privātās informācijas apmaiņas platformas sasniedz plašu auditoriju un ietekmē sabiedrības viedokli, tomēr tās nav pakļautas tiesiskam regulējumam. Veidojas kolīzija, jo neapšaubāmi, cenzūra ir aizliegta, saturu cenzēt nav tiesiska pamata, bet tajā pašā laikā privātās sociālās platformas iespaido sabiedrisko domu, tostarp, pasniedzot nepārbaudītu vai apzināti nepatiesu informāciju. Zinātniskajā literatūrā norādīts, ka līdz ar sociālo tīklu parādīšanos, kurās indivīdi apspriež kolektīvos jautājumus un problēmas, to kontrolē pieaug korporāciju (platformu īpašnieku) nozīme. To praksei, politikai un tehnoloģijām ir būtiska loma privāto komunikāciju un publiskā diskursa veidošanā, un tās ietekmē virkni cilvēktiesību aizsardzības mehānismu. Sociālo platformu īpašniekiem ir savas intereses (tostarp, materiālās), kas ne vienmēr sakrīt ar valstiskām (sabiedrības) interesēm.

Izkristalizējas problēmjaudājums, kā, neieviešot cenzūru, samērot privātpersonu tiesības iegūt, apmainīties ar informāciju, gūt peļņu, nodarboties ar komercdarbību, ar valstiskām interesēm, proti, sabiedrisko drošību, sabiedrisko kārtību, tiesiskumu un tiesisko paļāvību. Vienā no tiesisko attiecību veidošanas pamatprincipiem noteikts, ka tiesības izlietojamas un pienākumi izpildāmi pēc labas ticības. Jāatzīst, ka tā ir deklaratīva, konkrēta atbildība konkrētā tiesību aktā par tās neievērošanu nav paredzēta.

Tomēr minētais princips atzīstams par bāzi, veidojot valsts un indivīda sociālo dialogu, un risinot jautājumu par to, kā tiesisko attiecību dalībniekus – privātpersonas, mudināt to ievērot savstarpējā komunikācijā. Valsts uzdevums ir iejaukties, ja, izmantojot sociālās platformas, notiek viena indivīda (indivīdu grupas, sociālās grupas) aizskaroša vērsšanās pret kādu citu personu (personu grupu), sakarā ar tās izteikto viedokli. Nav pieļaujamas “raganu medības”. Gadījumos, kad indivīdi savu tiesību realizēšanā nevadās no godprātības principa, valsts rīcībā jābūt līdzsvarojošam mehānismam. Bet ir izaicinājums noteikt konkrētu ierobežojumu nepieciešamību un to robežas. Ierobežojoši rīki ir galējais risinājums, kad ir izsmeltas motivējošās iespējas. Ilgtermiņā pie motivējošām iespējām noteikti minamas tādas kā medijpratības celšana, godīgas komunikācijas attīstība, kas jāapgūst jau skolas gados.

No otras puses, jautājumu par informācijas atklātību un informācijas sniegšanu var aplūkot no informācijas sniedzēja skatpunkta. Katrai personai ir tiesības uz informāciju. Tiesības saņemt informāciju ir tiesību uz vārda brīvību sastāvdaļa, kas izriet no vispārējiem cilvēktiesību principiem. Katrai personai ir arī tiesības brīvi paust informāciju. Līdz ar COVID-19 izplatīšanos, publiski informatīvajā telpā parādās informācija, kas saistīta ar minēto vīrusu un tā apkarošanas pasākumiem. Pēc Pasaules Veselības organizācijas apkopotās informācijas pamatoti tika norādīts, ka publiskajā telpā nepatiesas ziņas tiek atspoguļotas lielā ātrumā, un ir nepieciešams veikt darbības, kas novērstu šo ziņu izplatīšanos, aizsargājot sabiedrības intereses. Kā piemēru var minēt COVID-19 laikā plašsaziņas līdzekļos bieži publicēto informācija, aicinājumu sabiedrībai nevilkt maskas, jo minētais ir pretrunā ar starptautiskiem dokumentiem, pamatojot to ar valdības pieņemto lēmumu neatbilstību, piemēram, “Konvencija par cilvēktiesību un cieņas aizsardzību bioloģijā un medicīnā – Konvencija

par cilvēktiesībām un biomedicīnu”.

Mūsdienās ir vērojama tendence atsaukties uz cilvēktiesībām jebkurā gadījumā, kad indivīds subjektīvi nepiekrīt valsts varas lēmumam. Kopumā tā ir arī bīstama tendence, kas palielina tiesiskā nihilisma risku un vājina tiesiskas valsts pamatus. Līdz ar to būtu jāpēta jautājums par to, vai tiesības uz informāciju, kuras tiek izmantotas proaktīvi COVID-19, komentējot, apgāžot valdības pieņemtos lēmumus attiecībā uz sabiedriskās drošības un kārtības nodrošināšanu, ir absolūtas.

Saskaņā Apvienoto Nāciju Organizācijas Vispārējās cilvēktiesību deklarācijas 1. pantu visi cilvēki piedzimst brīvi un vienlīdzīgi savā cieņā un tiesībās. Minētais no vienas puses norāda uz ekskluzīvu un neapstādāmu faktu, taču no otras puses uzliek virkni pienākumu. Vienlaikus Apvienoto Nāciju Organizācijas Vispārējās cilvēktiesību deklarācijas 29. panta pirmajā un otrajā daļā noteikts, ka katram cilvēkam ir pienākumi pret sabiedrību, kurā tikai ir iespējama viņa personības brīva un pilnīga attīstība. Proti, konkrētiem apstākļiem iestājoties, personas iegūtās tiesības, Apvienoto Nāciju Organizācijas Vispārējās cilvēktiesību deklarācijas kontekstā, tiek pakļautas ierobežojošam mehānismam. Papildus Apvienoto Nāciju Organizācijas Vispārējās cilvēktiesību deklarācijā noteikts, ka, realizējot savas tiesības un brīvības, katram cilvēkam ir jāpakļaujas tikai likumā noteiktajiem ierobežojumiem, kuru nolūks ir vienīgi citu cilvēku tiesību un brīvību pienācīgas atzīšanas un cieņas nodrošinājums un morāles, sabiedriskās kārtības un vispārējās labklājības taisnīgu prasību apmierināšana demokrātiskā sabiedrībā. Indivīdam, paužot informāciju COVID-19 kontekstā, vai arī preses paustai informācijai ir liela ietekme uz informācijas uztveri. Satversmes 100. pantā noteikts, ka ikvienam ir tiesības uz vārda brīvību. Šajā pantā arī ietvertas tiesības brīvi iegūt, paturēt un izplatīt informāciju, paust savus uzskatus. Cenzūra ir aizliegta.

Vārda brīvības privātais aspekts nozīmē, ka ikvienai personai ir tiesības uz saviem uzskatiem, tiesības turēties pie tiem un brīvi tos paust. Savukārt vārda brīvības publiskais aspekts attiecas uz ikviena tiesībām brīvi saņemt informāciju un paust savus uzskatus jebkādā veidā – mutvārdos, rakstveidā, vizuāli, ar māksliniecisku izteiksmes līdzekļu palīdzību u. tml. Pie šiem informācijas izplatīšanas un uzskatu paušanas veidiem pieder arī plašsaziņas līdzekļi.

Eiropas Cilvēktiesību tiesa ir norādījusi, ka vārda brīvība attiecināma ne tikai uz “informāciju” vai “idejām”, kas tiek uztvertas labvēlīgi vai neitrāli, bet arī uz tām, kas apvaino, šokē vai uztrauc valsti, vai kādu sabiedrības daļu. Eiropas Cilvēktiesību tiesa vienlaikus arī norāda, ka tādas prasības tiek izvirzītas plurālisma, tolerances un iecietības dēļ, bez kā nav iedomājama demokrātiska sabiedrība.”

Papildus jāatzīmē, ka tajā pašā laikā, saskaņā ar tiesas sniegtajām atziņām, tiesas ieskatā Satversmes 100. pantā garantētās tiesības nav absolūtas. Satversmes tiesa, ir vērsusi uzmanību, ka, neskatoties uz vispārīgu regulējumu, valsts var noteikt vārda brīvības ierobežojumus gadījumos, kad personas tiesības uz vārda brīvību tieši ietekmē citu personu tiesības, kā arī gadījumos, kad vārda brīvība rada nepārprotamus un tiešus draudus sabiedrībai.

Valsts uzdevums ir rūpēties gan par katru tās iedzīvotāju, gan par sabiedrību kopumā. Līdz ar to jāpiemin Satversmes 116. pants, kurā noteikts, ka “Personas tiesības, kas noteiktas Satversmes 96., 97., 98., 100., 102., 103., 106. un 108. pantā, var ierobežot likumā paredzētajos gadījumos, lai aizsargātu citu cilvēku tiesības, demokrātisko valsts iekārtu, sabiedrības drošību, labklājību un tikumību. Uz šajā pantā minēto nosacījumu pamata var ierobežot arī reliģiskās pārliecības paušanu.” Satversmes tiesa ir arī atzinusi, ka “likumdevējs ir tiesīgs ieviest tādas pamattiesību ierobežojumus, kādus tas uzskata par nepieciešamiem, lietderīgiem un samērīgiem demokrātiskā sabiedrībā”. Papildinot minēto, būtu arī jāuzsver pamattiesību ierobežojumu mērķa būtiskums. Proti, mērķim jānodrošina taisnīga un saprātīga līdzsvara radīšanu starp indivīda pamattiesībām un vērtībām, kas izriet no Satversmes. Tieši minētā līdzsvara nodrošināšanai ir pieļaujama personas pamattiesību samērīga ierobežošana. Jāatzīmē arī tas, ka Satversmes tiesa uzsvēra, ka pamattiesības ne vienmēr ir absolūtas. Pamattiesību ierobežojumi pieļaujami tikai tiktāl, ciktāl tie nepieciešami konkrētā mērķa sasniegšanai. Tādējādi, ne visi ierobežojumi gan informācijas kontekstā, gan arī cilvēktiesību pamatbrīvību kontekstā nav atzīstami par pārmērīgiem.

Eiropas Parlamenta deputāti vērsa uzmanību uz dezinformācijas problemātiku COVID-19 laikā, īpaši uzsverot, ka tā ir sabiedrības veselības un drošības problēma. Līdz ar to tika aktualizēts jautājums par to, ka visiem iedzīvotājiem būtu jānodrošina piekļuve precīzai un pārbaudītai informācijai. Attiecībā uz plašsaziņas līdzekļu vārda brīvību pamatprincipi ir nostiprināti arī Eiropas Savienības Pamattiesību hartā, un Eiropas Cilvēktiesību konvencijā. Eiropas Savienības Pamattiesību

hartas 11. pantā noteikts, ka ikvienai personai ir tiesības uz vārda brīvību. Šīs tiesības ietver uzskatu brīvību un brīvību saņemt un izplatīt informāciju vai idejas bez valsts iestāžu iejaukšanās un neatkarīgi no valstu robežām. Minētais norāda uz to, ka arī preses brīvība var tikt pakļauta ierobežojumiem, iestājoties noteiktiem apstākļiem. Saskaņā ar pieejamo statistiku, Pasaules preses brīvības reitingā 2020. gadā Latvija ierindojās 22. vietā.

Taču, aplūkojot Latvijas publiskajā telpā esošo informāciju, kā arī preses saturisko pusi rodas jautājums par pausto ziņu leģitimitāti un tiesībām uz vārda brīvību. UNESCO 2020. gadā publicējis Pasaules Veselības organizācijas Eiropas reģionālā biroja sagatavotos padomus žurnālistiem COVID-19 ziņu izveidē, norādot, ka “reportāžām vai rakstiem par COVID-19 jābūt ētiskiem un atbildīgiem, tajos jāizvairās no sensacionālām ziņām, godīgi jāziņo par pasākumiem, kas palīdz ierobežot un/vai mazināt slimības izplatību, jāziņo par veselības aprūpes darbinieku darbu un viņu situāciju, ņemot vērā viņu būtisko lomu epidēmijas apkarošanā, jāziņo par pacientu atveseļošanu, kopienām, kas veic pasākumus slimības apkarošanai, un valstīm, kas būtu uztveramas kā paraugi epidēmijas ierobežošanā.” Vienlaikus, izplatot ziņas, ieteikts, iepazīties ar epidemioloģijas pamatiem, neizmantojot bailes vai stigmatizāciju radošus foto un video utt. Minētie noteikumi ir būtiski COVID-19 kontekstā, īpaši aizsargājot sabiedrību no naida izpausmēm. Neskatoties uz pastāvošo tiesisko regulējumu, kā arī starptautisko organizāciju ieteikumu klāstu, pastāv problēmas, kas saistītas ar procesuālā rakstura jautājumiem un publiskajā telpā izplatīto nepatieso ziņu bloķēšanu, vai šo ziņu radīto seku novēršanu.

I. 3.3. Apziņošanas sistēma

COVID-19 pandēmija uzrādīja, ka viena no problēmām valstī ir apziņošanas sistēma: *“Mums vēl nav šūnu apraides, un mēs nespējam izsūtīt informāciju precīzi pa vietām. Sākotnēji izmantoja Valsts ieņēmumu dienesta elektroniskās deklarēšanas sistēmu un Ceļu satiksmes drošības direkcijas sistēmu, kā arī dažādu iestāžu apziņošanas sistēmas – mediķiem, skolām, pašvaldībām. Apzināja visu, kas vien valstī ir. Vienotas apziņošanas sistēmas nav, bet tādu vajadzētu. [...] Tagad ir skaidra izpratne, kā tas ir jādara uz priekšu”* (1. intervija). Krīzes vadības praktiķis skaidro, ka pastāvošās apziņošanas sistēmas iespējas ir atkarīgas no mēroga – mazāka mēroga notikumos pašvaldības un valsts policija dodas pie iedzīvotājiem uz konkrēto vietu, kur ir apdraudējums, bet lielāka mēroga gadījumos ir trauksmes sirēnas, tomēr, kā norāda eksperts: *“Esam veikuši pētījumus, ka trauksmes sirēnas dzird tikai 50 % iedzīvotāju un 30 % iedzīvotāju nezina, ka ir jāieslēdz TV un radio, ja skan sirēna”* (10. intervija). COVID-19 pandēmijā tika izmantota apziņošana ar īsziņām, kas tagad ir nostiprināta arī normatīvajos aktos, bet *“tur tā problemātika ir ar tehnisko risinājumu, infrastruktūru, jo, lai apziņotu visus iedzīvotājus, ir vajadzīgas divas diennaktis, kas ir salīdzinoši ilgs laiks”* (10. intervija). Krīzes vadības praktiķis skaidro, ka ir rakstīti vairāki projekti par šūnu apraidi, kas nav guvuši atbalstu, bet tagad tā ir iekļauta kā prioritāte Nacionālajā attīstības plānā 2021. – 2027. gadam, un ir iecere, ka projekts varētu tikt īstenots tad, kad būs pieejams jaunais Eiropas Savienības budžets, līdz ar to, pēc intervētā eksperta aplēsēm, šūnu apraide Latvijā varētu būt pieejama 2024. gadā (10. intervija). Ar šo tehnoloģiju varēs nosūtīt ziņu visiem Latvijas iedzīvotājiem piecās sekundēs, varēs aizsūtīt arī hipersaiti (10. intervija). Ja Latvijā tiks ieviests digitālais radio (*digital audio broadcast*), tad šo sistēmu arī varēs piesaistīt un ziņu var sūtīt arī uz radio.

I. 3.4. Tiešā komunikācija ar iedzīvotājiem

Gan COVID-19 pandēmijā, gan citās krīzēs svarīga ir arī tiešā komunikācija – gan atbildes uz individuāliem iedzīvotāju jautājumiem, gan komunikācija ar iekšējām auditorijām un valsts institūcijas atbildībā esošo nozaru pārstāvjiem. Krīzes tālrunis ir viens no veidiem, kā iedzīvotāji var saņemt atbildes uz aktuāliem jautājumiem, un krīzes situācijā būtiski pieaug zvanu skaits uz informatīvajiem tālruņiem: *“Kad Latvijā sākās pirmie gadījumi un cilvēkiem bija ļoti lielas bailes sākumā, uz 113 strauji pieauga zvanu skaits. Šo līniju nevar aizņemt ar skaidrošanu. Ja diennaktī vidēji ir 1700 zvanu, tad zvanu skaits palielinājās līdz 5000, kas ir nenormāls apjoms, tāpēc bija jāpalielina cilvēkresursi, tāpat arī šie jautājumi pārsniedza dispečeru kompetences. Tad mēs ātri izveidojām papildu līniju, lai nodalītu analīžu reģistrēšanu”* (5. intervija). Par krīzes vadības tālruņa veidošanu plašāk stāsta krīzes vadības praktiķis: *“No sākuma tika izveidots saraksts ar tālruņa numuriem, kur vērsties dažādos gadījumos, bet pēc tam izveidoja vienoto uzziņu tālruni 8345, kur cilvēks var piezvanīt. Tādam tālrunim būtu vienmēr jābūt, lai jebkura apdraudējuma gadījumā būtu*

viens tālrunis, uz kuru zvanīt” (10. intervija).

Tā kā krīzes situācijas nav prognozējamas un tajās strauji pieaug zvanu skaits uz uzziņu tālruniem, jāveido sistēma, kā šo pakalpojumu operatīvi iepirkt no komersantiem: “Mēs nevaram ikdienā turēt dispečerus, ja nav apdraudējuma – viņiem nebūs darba. Un otrs jautājums, ka dispečeriem ir vajadzīga apmācība, lai viņi saprastu, par ko ir jautājums – lai var novirzīt, vai arī uz vienkāršiem jautājumiem atbildēt. [...] ja mēs gribam pirkt pakalpojumu, mums ir jāparedz, cik ātrā laikā viņi ir spējīgi nodrošināt vienoto uzziņu, mums ir jārēķinās ar to, ka mums būs nepieciešams laiks dispečeru apmācībai, lai viņi būtu pielāgoti konkrētajam apdraudējumam. Jo apdraudējums vienmēr būs dažāds. [...] Tāpēc [sistēmai] ir jābūt elastīgai – mēs varam paturēt tādu numuru, veicot izmaiņas normatīvajos aktos, bet vislielākais izaicinājums ir pielāgot dispečeru darbu konkrētajam apdraudējumam” (10. intervija). Ārpakalpojuma izmantošana ir optimāls variants, jo komerciālie uzņēmumi ikdienā nodrošina šādu pakalpojumu un arī apdraudējuma gadījumā viņiem ir gan nepieciešamie resursi, gan pieredze uzziņu sniegšanās, tehniskais aprīkojums un iekārtas, lai viņi varētu strādāt no mājās (10. intervija). Ja tiek veidota sadarbība ar uzņēmējiem, tad valstij nevajag ieguldīt līdzekļus uzziņu dienesta veidošanā, bet pietiek ar komersanta dispečeru apmācīšanu konkrētajam apdraudējumam (10. intervija). Valdības un komunikācijas praktiķis arī atzīst, ka ārkārtas situācijas tālruņa līnija un informācijas lapas internetā ir risinājumi, kuriem jau jābūt gataviem, lai gan COVID-19 pandēmijas laikā tie tika veidoti darba gaitā (5. intervija).

Tiešai komunikācijai ar iedzīvotājiem aktīvi tika izmantoti arī sociālo mediju konti, kur tika ievietota informācija, kā arī sniegtas atbildes uz lietotāju jautājumiem. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis novēroja, ka iedzīvotāji sociālajos medijos bija saprotoši un atbalstoši: “Tas, ko mēs novērojām, ka jautājumi bija pamatoti, nebija uzbraucoši, pārmetoši. Tie bija cilvēki, kas gribēja saņemt atbildes, viņiem bija vajadzīgs mierinājums vai apstiprinājums, un atbildes centāmies sniegt individuāli, bet mazāk rakstot komentāros. Mēs saņēmām arī daudz pateicības, ka atbildes ir saņemtas, iegūts apstiprinājums tam, kādā veidā rīkoties” (2. intervija).

Plašs darba lauks nozarēs bija arī tiešā komunikācija ar visām iesaistītajām jomām, piemēram, kultūras un izglītības iestādes: “Mēs nedefinējām tās grupas un visu COVID-19 laiku ļoti aktīvi un daudz ar viņiem komunicējām, sākot ar to, ka tiklīdz kā bija lēmumi, mēs viņiem tos nodevām ar saviem skaidrojumiem. [...] Komunikācija notika tiešā veidā un personiski: Zoom sesijas, Whatsapp grupas, lai cilvēki informāciju saņemtu personiski. Svarīgi bija tas, lai komunikācija nenotiek ar mediju starpniecību. Darbs pa tiešo – stāstīt lēmumus, uzklaut problēmas un kopīgi meklēt risinājumus” (4. intervija). Saziņai ar nozari tika izmantoti paziņojumi ministriju mājas lapās, sociālajos medijos, tiešie e-pasti iestādēm u.c. (Intervija 6). Veselības nozarē svarīga auditorija bija darbinieki, jo viņiem mainījās veids, kā strādāt, jāveic jaunas funkcijas, tāpēc liels darbs tika ieguldīts, skaidrojot situāciju un motivējot darbiniekus (5. intervija).

I. 4. Mērķauditorijas analīze

I. 4.1. Sabiedriskās domas un rīcības izpēte

Komunikācijas teorijā un praksē pastāv teju aksiomātiska atziņa, ka efektīvas komunikācijas priekšnoteikums ir detalizēta mērķauditoriju izpēte, lai komunikācijas vēstījumus un izplatīšanas veidus pielāgotu informācijas saņēmēja uzskatiem, attieksmei un uzvedībai. Mērķauditorijas militārās analīzes eksperts S. Tetams (*S. Tatham*) uzsver, ka izpratnei par auditoriju ir jābūt jebkuras komunikācijas kampaņas centrā, un definē sešus uz auditoriju orientētus kampaņas plānošanas soļus:

- 1) identificēt, ko un kāpēc auditorija šobrīd dara un domā;
- 2) noskaidrot, kādā veidā iespējams mainīt auditorijas uzvedību;¹⁵
- 3) pamatojoties uz iegūtajiem datiem, izstrādāt stratēģiskus iespējamus rīcības scenārijus;
- 4) izstrādāt intervences stratēģiju;
- 5) īstenot kampaņu;
- 6) novērtēt notikušās izmaiņas auditorijā (*Tatham, 2015, 16-17*).

Valdības un institūciju COVID-19 komunikācijā iesaistīto respondentu sniegtā informācija liecina, ka nepietiekama mērķauditoriju izpēte ir viens no vājajiem punktiem valdības un institūciju komunikācijā ar sabiedrību. Vairāku institūciju pārstāvji minēja, ka komunikācijas efektivitāte tiek mērīta un vērtēta pamatā pēc nozari raksturojošiem statistikas datiem vai kādiem konkrētiem rādītājiem, piemēram, zvanu skaits uz informatīvo tālruni, uz eksāmenu atnākušo skolēnu skaits utt. (3., 5., 6. intervija). Cits valdības un institūciju komunikācijas praktiķis atzina, ka krīzes situācijā vispār nebija laika komunikācijas efektivitātes mērījumiem, jo “darba laiks sākas 7.00 un beidzās 23.00, un tam nav laika” (4. intervija). Bija arī skaidri formulēts viedoklis, ka resursu trūkums atgriezeniskās saites gūšanai no sabiedrības ir problēma valsts pārvaldē (9. intervija).

Svarīgākais informācijas avots par tendencēm sabiedrībā pandēmijas pirmā viļņa periodā bija krīzes komunikācijas vadības grupas veidotais ikdienas mediju un sociālo mediju monitorings: “*Katru dienu tika monitorēti mediji un sociālie tīkli izmantojot BuzzSumo, Station un TweetDeck, lai redzētu reakciju uz valdības vēstījumiem, fiksētu populārākās tēmas un formulētu ieteikumus. Monitoringi tika izsūtīti operatīvās vadības grupai un citu grupu dalībniekiem. Tā kā nebija iespējams veikt regulārus pētījumus par komunikācijas efektivitāti, informatīvās telpas monitorings deva iespēju iegūt atgriezenisko saiti par sabiedrības reakciju*” (1. intervija). Kā norāda intervētie valdības un institūciju komunikācijas praktiķi, tā bija jauna prakse, kas tika ieviesta COVID-19 krīzē, un to komunikatori kopumā novērtēja ļoti atzinīgi, piemēram: “*Krīzes komunikācijas vadības grupas izsūtītie mediju monitoringi bija jauna prakse, jo līdz šim nebija visaptverošas analīzes pa dažādām nozarēm, tas bija noderīgi*” (2. intervija). Cita komunikācijas praktiķa vērtējums par ikdienas monitoringu: “*Paldies [Valsts kancelejas Stratēģiskās komunikācijas koordinācijas departamenta vadītājam] Daigai Holmai par ikdienas monitoringu, kur iezīmējās svarīgas lietas par dažādām auditorijām un kas ļāva katrai konkrētai nozarei strādāt un uztautāt problēmas. Tas ir labs instruments, un es ceru, ka tas turpinās darboties arī pēc COVID krīzes*” (4. intervija).

Mediju un sociālo mediju monitorings neapšaubāmi dod iespēju identificēt kādas sabiedrībā pastāvošas tendences, tomēr tas nav instruments, ar kuru var iegūt izsvērtu un visaptverošu priekšstatu par sabiedrisko domu. Tas lielā mērā uzrāda informatīvo troksni masu medijos un sociālajos medijos, kas ne vienmēr sakrīt ar plašākas sabiedrības viedokli. To konstatēja valdības un institūciju komunikācijas praktiķi, kad veica metodoloģiski korektu socioloģisko pētījumu maijā un jūnijā. Pētījums parādīja, ka sabiedrība valdības darbu patiesībā vērtē daudz pozitīvāk, nekā to var izsecināt no mediju un sociālo mediju radītā priekšstata. “*Ļoti bieži atsevišķas sabiedrības grupas, NVO vai sociālie partneri skaļi pauž savu neapmierinātību, kas radīja iespaidu, ka visa Latvijas sabiedrības aktīvākā un strādājošā daļa ir neapmierināta, bet [...] sabiedrība novērtēja to, ka rūpējās par iedzīvotāju veselību un drošību un ka mēs nesam tik kritiskā situācijā kā citas valstis*” (1. intervija). Tāda pati tendence tika konstatēta arī pandēmijas otrā viļņa periodā rudenī, kad bija izteiktākas nesaskaņas valdībā un sociālajos medijos tika pausta asa kritika valdības un institūciju komunikācijai:

¹⁵ Par praktiskiem ieteikumiem uzvedības maiņas modeļu izstrādē, skat. ziņojuma 2.daļas apakšnodāļu II.7. “COVID-19 profilaktisko noteikumu ievērošanas uzvedības modelis un tam atbilstošo intervenču pamatojums un saturs” un 2. daļas ieteikumus nr. 59 “Ieteikumi Veselības pārlicības modeļa intervenču un tehniku pielietošanai, lai ietekmētu uzvedību noteicošos faktoros.”

“Es tiešām ar bažām gaidīju pētījumu, ko šodien saņēmu. Tas bija [veikts] nedēļā, kad notika konflikts starp premjeru un veselības ministri, tuvojās ārkārtējā situācija, gaisā likās, ka viss ir uzsprādzis. Visi teica, ka komunikācija ir vājprātīgi slikta, viss ir slikti, valdības lēmumi ir slikti. Un es saņēmu pētījumu un apkritu - nekas nav slikti” (22. intervija). Arī šajā pētījumā iegūtie kvantitatīvie dati uzrāda pozitīvu sabiedrības vērtējumu valdības un institūciju īstenotai COVID-19 komunikācijai pandēmijas pirmā viļņa periodā. Arī citas šīs pētījumu programmas darba pakā veiktā aptauja 2020. gada septembrī¹⁶ rāda, ka 70% respondentu piekrita tam, ka ar COVID-19 saistītie ierobežojumi bija pareizi un nepieciešami vīrusa izplatības apturēšanai.

Īpaši svarīgs šajā kontekstā ir ārējā valdības komunikācijas eksperta, kuram bija iespēja vērot krīzes vadības procesu valdības līmenī, viedoklis: “Viens no momentiem bija tāds, ka vienā brīdī valdībā bija doma, ka vajadzētu ātrāk atcelt ārkārtas situāciju, jo valdības burbulī jau marta beigās vai aprīlī pastāvēja panika, ka iedzīvotāji ir novesti līdz galējai izmisuma robežai un visi pieprasa atcelt ierobežojumus, bet mēs redzējām gan novērojumus, gan aptaujās, ka īstenībā [sabiedrībā] bija ļoti liela izpratne par ierobežojumiem, ļoti liela pārliecība, ka to vajag darīt un pat zināmā mērā pārmetumi valdībai, ka viņi nav pietiekoši radikāli šajā ziņā. Publikas pusē panikas nebija un valdība šo skatījās pārspīlēti” (11. intervija). Tātad nepareizi priekšstati par sabiedrisko domu varēja veicināt kļūdaina lēmuma pieņemšanu, piemēram, ierobežojumu pārāk drīzu atcelšanu, kas pandēmijas apstākļos varēja pakļaut lielākam riskam iedzīvotāju veselību.

Nepastāvot metodoloģiski korektam sabiedriskās domas mērīšanas instrumentam, valdībai nav iespējams iegūt reprezentatīvu informāciju par reālo situāciju, jo “viņiem nāk atpakaļ kaut kāda informācija no lobiju grupām, no nevalstiskajām organizācijām, vai kaut kādiem īpaši pietuvinātajiem uzņēmumiem, ar kuriem viņi sadarbojas, bet viņi pārstāv savas intereses, kas nereprezentē to, kā jūtas tas vairākums cilvēku, uz kuriem šajā gadījumā tas viss attiecas” (11. intervija). Tāpēc viena no pandēmijas laika gūtajām mācībām ir tā, ka nepieciešama programma pētījumiem krīzes situācijās, lai varētu operatīvi veikt pētījumus un iegūt atgriezenisko saiti (1. intervija). Pandēmijas pirmā viļņa periodā tika aprobētas jauktas pētījumu metodes – etnogrāfiskie novērojumi un kvalitatīvās intervijas pirms regulāriem kvantitatīviem mērījumiem. “Ar kvalitatīvajām metodēm tiek uztaustītas tēmas un problēmas un tad ar kvantitatīvajām metodēm tās tiek nomērītas. Kad mums šis viss ir, tad valdība var būt pārliecināta, ka viņas rīcība sasniedz tos mērķus, kas tiek plānoti” (11. intervija). Lai šāda sabiedriskās domas monitoringa sistēma varētu būt operatīvi iedarbināma, ir jābūt savlaicīgi iepļānotam finansējumam krīzes gadījumiem, jābūt izstrādātām pētījumu īstenošanas vadlīnijām, kā arī jābūt identificētiem sadarbības partneriem, kas to var profesionāli realizēt maksimāli īsā termiņā.

I. 4.2. Etnogrāfisko novērojumu analīze

2020. gada martā, aprīlī, maijā un jūnijā, laikā, ko pieņemts apzīmēt kā COVID-19 pandēmijas pirmo vilni, tika veikts plašs etnogrāfisks novērojums virknē Latvijas apdzīvoto vietu (pilnu etnogrāfiskā novērojuma analīzi sk. Pielikumā nr. 2). Pētījums tika īstenots šādās Latvijas pilsētās un apdzīvotās vietās: Ainaži, Alūksne, Auce, Carnikava, Cēsis un Cēsu apkaime, Dāviņu pagasts, Kazdanga, Kuldīga, Liepāja, Madona, Rēzekne, Rīga, Salacgrīva, Valmiera, Vecpiebalga. Kā metode tika izmantota etnogrāfiskais līdzdalīgais novērojums. Pētnieki veica novērojumus ikdienas gaitu laikā, neveidojot īpašas situācijas un cenšoties mākslīgi neiejaukties notikumu gaitā. Pētnieku darbs tika koordinēts iknedēļas sapulcēs, vajadzības gadījumā koriģējot novērojumu vadlīnijas. Pētījumu pieraksti tika apkopoti, kodēti un analizēti, izmantojot kvalitatīvās analīzes programmu *MaxQDA*. Pētījums tika īstenots no 2020. gada 13. marta līdz 14. jūlijam. Iegūtie novērojumu pieraksti tika analizēti, lai izprastu, kādā veidā sabiedrībā bija novērojama reakcija uz krīzi un epidemiologu noteiktajām higiēnas prasībām.

Pētījuma datus redzams izteikts krīzes pielāgošanās cikls, kas sākas ar neizpratni un apmulsumu, laiku, kurā tiek meklētas pareizas vai pieņemamās rīcības formas (marts), kam seko entuziasma un zināmas adaptācijas laiks (aprīlis), zināms paguruma laiks (maijs) un ievērojams atslābums jūnijā, kad ierobežojumu vairums tiek atcelts.

Svarīgākie secinājumi, ko iespējams izdarīt uz etnogrāfisko novērojumu pamata, ir saistīti ar

¹⁶ RSU VPP projekta ietvaros 2020. gada septembrī veikta nacionāli reprezentatīva iedzīvotāju aptauja internetā (n=1005) (izpildītājs: SKDS).

veidu, kā ierobežojumi (paaugstinātās higiēnas prasības) tika praktiski īstenoti. Tā kā krīzi vadošās iestādes formulēja ieteikumus samērā abstrakti, cilvēkiem bija ievērojamas grūtības tās interpretēt un valdība neziņa, kā viena vai otra norma būtu pielietojama dzīvē (piem., jāievēro distance, bet nav zināms, kā to nomērīt un kuros gadījumos to darīt). Līdz ar to cilvēkiem pašiem katrā konkrētā situācijā bija jāizvēlas, kā tieši šīs normas īstenot. Interpretācijas process nebija viegls un turklāt rezultāti varēja būt atšķirīgi, kas veicināja konfliktu veidošanos. No otras puses varēja novērot dažādus efektīvus paņēmienus, kā interpretāciju atvieglot. Tā, piemēram, zīmējumi uz grīdas pie kasēm, kas nosaka 2m attālumu, ko jāievēro, stāvot rindā, noņēma no iedzīvotājiem vajadzību pašiem interpretēt attālumu. Bija novērojams, ka šo marķējumu klātbūtnē distance tika ievērota.

Tā kā kopumā iedzīvotāji attiecās pret higiēnas prasībām ar izpratni, tas, ka viņi neievēroja ieteikumus, bija saistīts ne tik daudz ar nevēlēšanos vai ar aktīvu pretošanos vai neizpratni, bet gan ar triviālu sekošanu noklusējuma uzvedības principiem. Šādos apstākļos jebkura organizēta palīdzēšana izrādījās nozīmīga. Piemēram, normu ievērošanu ievērojami palielināja apsardzes vai citi darbinieki, kas autoritatīvi atgādina (pat bez sankciju draudiem) par normu ievērošanu. Normu ievērošanu mēģināja nodrošināt arī daži cilvēki privātā kārtā, tomēr tas bieži vien izraisīja konfliktus, jo aicinājums ievērot noteikumus tika uztverts kā hierarhisks uzbrukums (tā bija daudz mazāka problēma, ka aizrādījums nāk no amatpersonas, kam ir šādas tiesības). Savukārt apstākļos, kur šādi aizrādījumi bija tikai bezpersoniski (piem., tirgū tiek atskaņoti ieraksti, bet nav organizēta citādi iedzīvotāju plūsma vai uzvedība), rezultāti bija neapmierinoši.

Būtisks secinājums ir, ka visgrūtāk ievērot ierobežojumus ir tuvu, labi pazīstamu cilvēku vidū: grūti atteikties no rokasspiediena, uzaicinājuma uz viesībām vai gaidām par viesību rīkošanu. Grūti ir arī ievērot noteikumus saskarsmē ar hierarhiski augstāk stāvošiem (piem., priekšnieka pasniegta roka), bet hierarhiski zemāk stāvošam ir vieglāk atteikties. Normalizējoties noteikta veida uzvedībai, sabiedrības spiediens par labu "parastajai" uzvedībai samazinājās un, sasniedzot kritisko masu, spiediens jau parādījās pretējā virzienā, t.i., par labu higiēnas normu ievērošanai. Etnogrāfiskie novērojumi liek secināt, ka noteiktu normu ievērošana vai neievērošana COVID-19 krīzes kontekstā ne vienmēr ir saistīta ar apzinātu vēlmi vai ar skaidru attieksmi pret notiekošo, bet gan ļoti bieži izriet no sociālās uzvedības inerces un tā, kādā veidā ir organizēta cilvēku rīcība.

I. 4.3. Kvantitatīvo datu analīze

2020. gada aprīlī, maijā un novembrī pēc Valsts Kancelejas pasūtījuma tika veiktas trīs aptaujas¹⁷. Pētniecības projekta "Dzīve ar COVID-19: novērtējums par koronavīrusa izraisītās krīzes pārvarēšanu Latvijā un priekšlikumi sabiedrības noturībai nākotnē" pētnieki ar Valsts Kancelejas atļauju izmantoja šīs datu kopas, lai padziļināti analizētu iedzīvotāju viedokli par COVID-19 drošības pasākumiem un riska uztveri/vērtējumu, kā arī lai noskaidrotu attiecības starp šiem mainīgajiem. I.4. tabulā ir sniegta informācija par aptaujātajiem respondentiem.

Savukārt I.5. tabulā un I.3. attēlā var iepazīties ar aprakstošās statistikas rādītājiem respondentu atbildēm uz maijā un novembrī uzdotajiem diviem jautājumiem:

1) Cik lielā mērā Jūs patlaban personīgi ievērojat ar COVID-19 apdraudējumu saistītos ierobežojumus?;

2) Balstoties uz Jūsu novērojumiem, cik lielā mērā cilvēki Latvijā patlaban ievēro ar COVID-19 apdraudējumu saistītos ierobežojumus?

I.5. tabulā var iepazīties ar to, kā respondenti vērtē dažādu ierobežojumu ievērošanu – kā viņi tos ievēro paši, un kā viņi domā, kā tos ievēro citi. Var novērot, ka atšķiras tas, kā respondenti paši ievēro ierobežojumus, un kā viņi uztver citu cilvēku uzvedību. Cilvēki uzskata, ka paši ievēro ierobežojumus (mediānas robežās no 8 līdz 10), bet ka citi tos ievēro daudz mazākā mērā (mediānas robežās no 5 līdz 7). Izņēmums ir sejas masku lietošana. Maijā respondenti atzīmējuši, ka sejas maskas lieto vidēji bieži, un būtiski neatšķiras tas, kā respondenti vērtējuši, vai paši lieto sejas maskas, un vai tās lieto citi cilvēki ($Mdn = 5$). Savukārt novembrī iegūtajās atbildēs atspoguļojas Latvijā ieviestie noteikumi par sejas masku lietošanu. Respondenti norāda, ka paši lieto sejas maskas ($Mdn = 9$), un ka citi sejas maskas lieto nedaudz retāk ($Mdn = 7$).

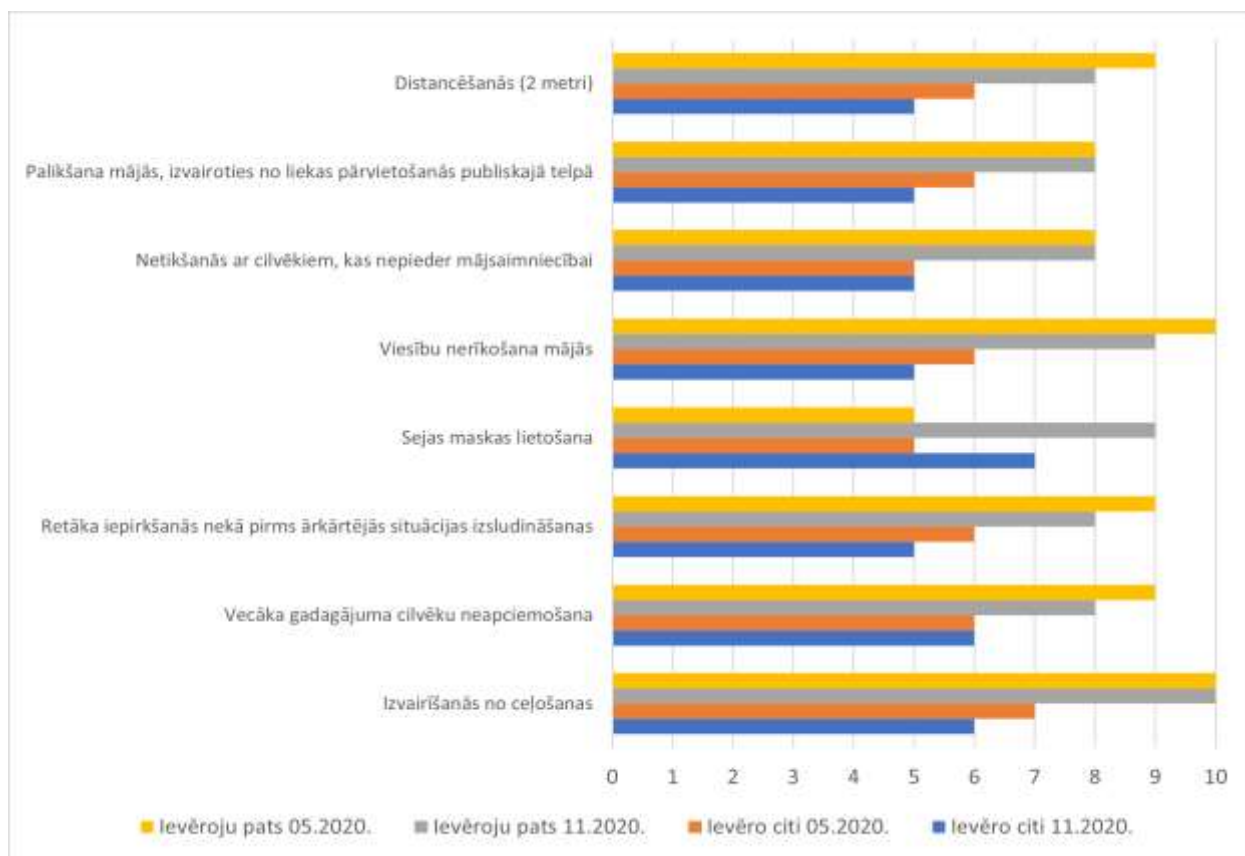
¹⁷ Aprīlī un maijā aptauju veica Berg Research, novembrī – SKDS.

I.4. tabula. Informācija par aptaujas dalībniekiem

Aptauja	N	Dzimums (%)		Vecums		Izglītība (%)		
		Siev.	Vīr.	M	SD	pamata	vidējā	augstākā
2020. gada aprīlis	805	52,3	47,7	45,68	14,98	7	42,1	50,9
2020. gada maijs	1007	53,6	46,4	45,21	15,81	4,9	57,6	37,5
2020. gada novembris	1005	51,7	48,3	46,33	14,88	0,9	38,8	60,3

I.5. tabula. Ar COVID-19 saistīto ierobežojumu ievērošanas aprakstošās statistikas rādītāji

	Pats ievēro						Citi ievēro (subjektīvā uztvere par citiem)					
	05.2020.			11.2020.			05.2020.			11.2020.		
	M	Mdn	SD	M	Mdn	SD	M	Mdn	SD	M	Mdn	SD
Distancēšanās (2 metri)	8,32	9	2,10	7,80	8	2,17	5,93	6	2,31	5,00	5	2,13
Palikšana mājās, izvairoties no liekas pārvietošanās publiskajā telpā	7,69	8	2,57	7,52	8	2,54	5,62	6	2,18	4,77	5	2,08
Netikšanās ar cilvēkiem, kas nepieder mājsaimniecībai	6,94	8	2,72	6,89	8	2,67	5,35	5	2,28	4,65	5	2,14
Viesību nerīkošana mājās	8,56	10	2,46	7,96	9	2,61	5,82	6	2,26	4,83	5	2,33
Sejas maskas lietošana	5,01	5	3,37	8,45	9	2,26	4,60	5	2,15	6,51	7	2,10
Retāka iepirkšanās nekā pirms ārkārtējās situācijas izsludināšanas	7,58	9	2,72	7,13	8	2,90	5,61	6	2,28	5,32	5	2,26
Vecāka gadagājuma cilvēku neapciemošana	7,87	9	2,66	7,39	8	2,78	5,98	6	2,18	5,57	6	2,28
Izvairīšanās no ceļošanas	8,90	10	2,15	8,66	10	2,47	6,83	7	2,37	5,71	6	2,55



I.3. attēls. Ar COVID-19 saistīto ierobežojumu ievērošana (Mdn)

I.6. tabulā un I.4. attēlā var iepazīties ar aprakstošās statistikas rādītājiem respondentu atbildēm uz aprīli, maijā un novembrī uzdotajiem diviem jautājumiem:

1) Padomājiet, cik lielā mērā Jums ir jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar sekojošajām cilvēku grupām, lai Jūs nesaslimtu?;

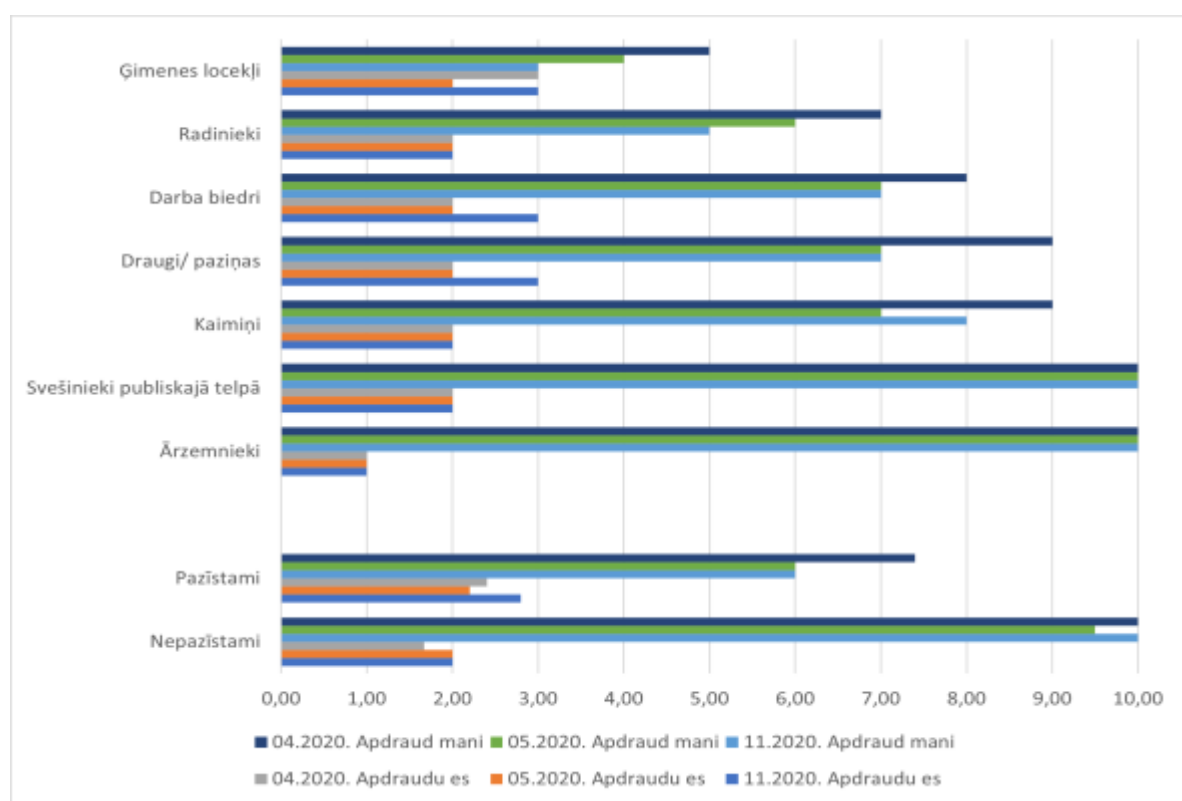
2) Kā Jums šķiet, cik lielā mērā Jūs ar savu uzvedību paši apdraudat citas cilvēku grupas? Izmantojot faktoranalīzi, nosauktās cilvēku grupas iedalās pazīstamos (ģimene, radnieki, darba biedri, draugi/paziņas, kaimiņi) un nepazīstamos cilvēkos (nepazīstami, ārzemnieki).

Analizējot rezultātus, var novērot divas tendences. Pirmkārt, respondenti uzskata, ka vairāk jāpiesargājas no nepazīstamiem nekā no pazīstamiem cilvēkiem, neskatoties uz to, ka lielāks inficēšanās risks ir saskarsmē ar ģimeni, darba biedriem, draugiem. Otrkārt, respondenti uzskata, ka viņiem vairāk jāpiesargās no citiem, nekā viņi ar savu uzvedību apdraud citus cilvēkus.

I.6. tabula. COVID-19 radītā apdraudējuma aprakstošās statistikas radītāji

Man jābūt piesardzīgam	04.2020.			05.2020.			11.2020.		
	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>SD</i>
Ģimene	5,15	5	3,16	4,26	4	2,99	3,97	3	3,070
Radnieki	6,82	7	2,80	5,91	6	2,82	5,41	5	2,976
Darba biedri	7,71	8	2,43	6,47	7	2,79	6,59	7	2,881
Draugi/ paziņas	8,02	9	2,24	6,46	7	2,63	6,81	7	2,697
Kaimiņi	8,25	9	2,16	6,84	7	2,67	7,03	8	2,742
Nepazīstami	9,43	10	1,33	8,59	10	2,11	8,79	10	2,060

Ārzemnieki	9,64	10	1,12	8,76	10	2,19	9,02	10	1,997
Pazīstami	7,19	7,40	2,16	5,99	6,00	2,37	5,94	6,00	2,44
Nepazīstami	9,61	10,00	1,02	8,67	9,50	1,99	8,91	10,00	1,93
Es apdraudu citus ar savu uzvedību									
Ģimene	3,56	3	2,74	3,29	2	2,58	3,65	3	2,79
Radnieki	2,86	2	2,44	2,95	2	2,29	3,30	2	2,60
Darba biedri	3,23	2	2,66	2,99	2	2,41	3,50	3	2,64
Draugi/ paziņas	2,67	2	2,32	2,84	2	2,15	3,34	3	2,45
Kaimiņi	2,70	2	2,29	2,61	2	2,03	2,88	2	2,34
Nepazīstami	2,84	2	2,39	2,84	2	2,22	2,99	2	2,42
Ārzemnieki	2,20	1	2,21	2,16	1	2,02	2,51	1	2,35
Pazīstami	3,00	2,40	2,14	2,94	2,20	2,05	3,31	2,80	2,30
Nepazīstami	2,43	1,67	2,15	2,50	2,00	1,97	2,73	2,00	2,29



I.4. attēls. COVID-19 uztvertais apdraudējums (*Mdn*)

Pētnieki padziļināti analizēja ieviesto risinājumu radīto drošības izjūtu, ierobežojumu ievērošanu (kā ierobežojumus ievēro pats un kā uztver citu indivīdu ar ierobežojumiem saistīto rīcību), uztverto apdraudējumu no pazīstamiem un nepazīstamiem cilvēkiem, subjektīvo novērtējumu pazīstamu un nepazīstamu cilvēku apdraudēšanai. Ar šo mainīgo aprakstošās statistikas rādītājiem var iepazīties I.7. tabulā.

I.7. tabula. Aprakstošās statistikas rādītāji

	1.aptauja (04.2020.)			2.aptauja (05.2020.)			3.aptauja (11.2020.)		
	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>Mdn</i>	<i>SD</i>
Subjektīvais vērtējums pašam saslimt ar COVID-19	4,93	5	2,07	4,7	5	2,12	5,16	5	2,11
Ar COVID-19 saistīto risinājumu radītā drošības izjūta	-	-	-	6,17	6,44	1,96	5,81	6	2,22
Ar COVID-19 saistīto ierobežojumu ievērošana (pats)	-	-	-	7,98	8,57	1,94	7,73	8,25	1,99
Ar COVID-19 saistīto ierobežojumu ievērošana (subjektīvā uztvere par citiem)	-	-	-	5,72	5,75	1,77	5,19	5,25	1,83
Apdraudējums no pazīstamiem cilvēkiem	7,19	7,4	2,16	5,98	6	2,37	5,94	6,0	2,44
Apdraudējums no nepazīstamiem cilvēkiem	9,61	10	1,02	8,67	9,5	1,99	8,91	10	1,93
Pazīstamu cilvēku apdraudēšana	3,0	2,4	2,14	2,94	2,2	2,05	3,31	2,8	2,3
Nepazīstamu cilvēku apdraudēšana	2,43	1,67	2,15	2,5	2,0	1,97	2,73	2,0	2,29

Tālāk tiks aprakstītas nozīmīgākās sakarības starp šiem mainīgajiem un no tām izrietošie secinājumi. Individīdi, kuri ar lielāku varbūtību novērtē risku pašam saslimt ar COVID-19, biežāk pieļauj iespējamību, ka ar savu uzvedību viņi var apdraudēt gan pazīstamus, gan nepazīstamus cilvēkus, Tāpat cilvēki apzinās – jo lielāka varbūtība pašam saslimt ar COVID-19, jo vairāk jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar pazīstamiem cilvēkiem (skat. I.8. tabulu).

I.8. tabula. Korelācijas starp varbūtību pašam saslimt ar COVID-19 un apdraudējumu no citiem cilvēkiem, citu apdraudēšana ar savu uzvedību

	04.2020.	05.2020.	11.2020.
Jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar pazīstamiem cilvēkiem (ģimenes locekļi, radnieki, darba biedri, draugi/paziņas, kaimiņi)	0,18**	0,29**	0,26**
Jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar nepazīstamiem cilvēkiem	0,06	0,18**	0,18**
Ar savu uzvedību apdraudu pazīstamus cilvēkus (ģimenes locekļi, radnieki, darba biedri, draugi/paziņas, kaimiņi)	0,33**	0,33**	0,37**
Ar savu uzvedību apdraudu nepazīstamus cilvēkus	0,18**	0,22**	0,27**

** $p < 0,01$

Indivīdi, kuri vairāk izvērtē risku, ka kontaktēšanās ar pazīstamiem un nepazīstamiem cilvēkiem var apdraudēt gan paša, gan citu veselību un drošību, biežāk ievēro ar COVID-19 apdraudējumu saistītos ierobežojumus (skat. I.9. tabulu).

I.9. tabula. Korelācijas starp ar COVID-19 apdraudējumu saistīto ierobežojumu ievērošanu un apdraudējumu no citiem cilvēkiem, citu apdraudēšana ar savu uzvedību

	05.2020.	11.2020.
Ar savu uzvedību apdraudu pazīstamus cilvēkus (ģimenes locekļi, radnieki, darba biedri, draugi/paziņas, kaimiņi)	0,55**	0,59**
Ar savu uzvedību apdraudu nepazīstamus cilvēkus	0,61**	0,58**

** p < 0,01

Indivīdi, kuri vairāk uztver apdraudējumu no citiem (jāievēro piesardzības pasākumi) un kuri apzinās, ka ar savu uzvedību var apdraudēt citus, uzskata, ka dažādi risinājumi, piemēram, distancēšanās, roku dezinfekcija, sejas masku lietošana, apmeklētāju skaita ierobežošana, mobilās lietotnes lietošana, ļaus justies drošāk, apmeklējot pasākumus (skat. I.10. tabulu).

I.10. tabula. Korelācijas starp risinājumiem, kas ļauj justies droši publiskos pasākumos, un apdraudējumu no citiem cilvēkiem, citu apdraudēšana ar savu uzvedību

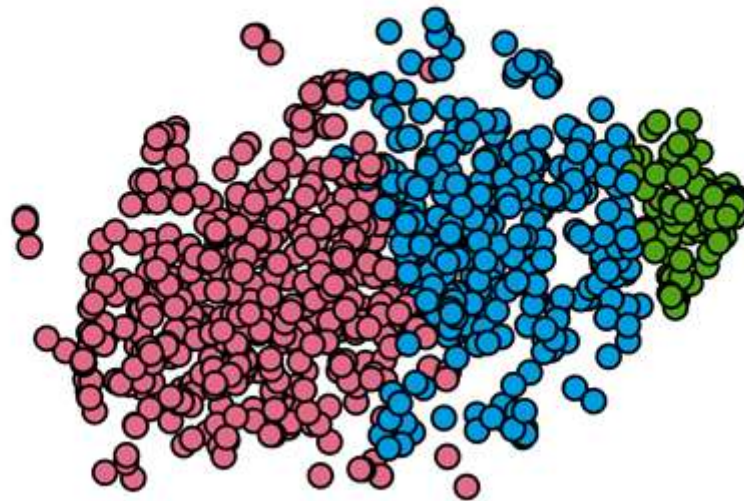
	05.2020.	11.2020.
Jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar pazīstamiem cilvēkiem (ģimenes locekļi, radnieki, darba biedri, draugi/paziņas, kaimiņi)	0,41**	0,40**
Jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar nepazīstamiem cilvēkiem	0,39**	0,39**
Ar savu uzvedību apdraudu pazīstamus cilvēkus (ģimenes locekļi, radnieki, darba biedri, draugi/paziņas, kaimiņi)	0,16**	0,15**
Ar savu uzvedību apdraudu nepazīstamus cilvēkus	0,10**	0,16**

** p < 0,01

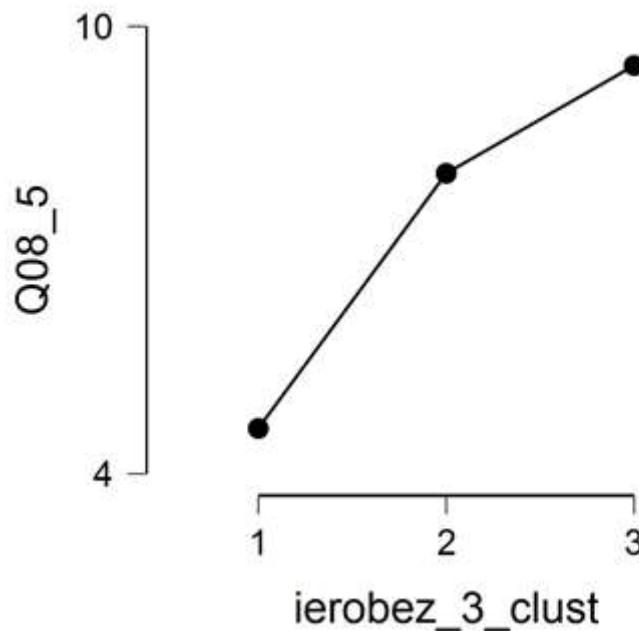
Lai noskaidrotu ar COVID-19 apdraudējumu saistīto ierobežojumu nozīmīgākos skaidrojumus, tika veikta regresijas analīze. To, ka indivīdi ievēros ar COVID-19 apdraudējumu saistītos ierobežojumus, prognozē ar satikšanos radītais apdraudējums – jo vairāk cilvēki apzinās, ka jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar pazīstamiem (maijā $\beta = 0,32$, $p < 0,01$, novembrī $\beta = 0,42$, $p < 0,01$) un nepazīstamiem (maijā $\beta = 0,42$, $p < 0,01$, novembrī $\beta = 0,36$, $p < 0,01$), jo lielāka iespējamība, ka viņi ievēros ierobežojumus. Ierobežojumu ievērošana ir saistīta arī ar bažām COVID-19 pandēmijas laikā – jo lielākas bažas par veselību (maijā $\beta = 0,22$, $p < 0,01$, novembrī $\beta = 0,32$, $p < 0,01$), bažas par globālo drošību (maijā $\beta = 0,18$, $p < 0,01$, novembrī $\beta = 0,22$, $p < 0,01$), jo lielāka iespējamība, ka ievēros ierobežojumus. Ierobežojumu ievērošanu prognozē arī bažas par fizisko drošību – maijā vērojama tendence, ka lielākas bažas par fizisko drošību prognozē ierobežojumu ievērošanu ($\beta = 0,11$, $p < 0,01$). Savukārt novembrī vērojama pretēja tendence – jo vairāk raizējas par fizisko drošību ($\beta = -0,14$, $p < 0,01$) un finanšu un ekonomisko drošību ($\beta = -0,10$, $p < 0,01$), jo drīzāk neievēros ierobežojumus.

Izmantojot datus ar COVID-19 apdraudējumu saistīto ierobežojumu datus un veicot klasteru analīzi, respondentus var iedalīt trīs grupās (skat. I.5. attēlu). Trešo grupu ($n = 560$) raksturo augsts ierobežojumu ievērošanas līmenis, otro grupu – vidējs ierobežojumu ievērošanas līmenis ($n = 335$), savukārt pirmajai grupai ($n = 110$) vairāk raksturīga ierobežojumu neievērošana vai zems to ievērošanas līmenis (skat. I.6. attēlu, kurā redzams piemērs tam, kādi ir ierobežojumu ievērošanas

vidējie rādītāji trijās grupās. Līdzīga tendence vērojama arī pārējo ierobežojumu grafikos). Trešajā grupā vairāk ir latviešu tautības respondenti, savukārt pirmajā grupā – citu tautību respondenti. Tie respondenti, kuri ievēro ierobežojumus (trešā grupa), kā autoritātes biežāk nosauc Ugu Dumpi un Juriju Perevoščikovu, savukārt pirmajā grupā, kurai raksturīga ierobežojumu neievērošana, lielāka autoritāte ir ģimenes ārsti un Pēteris Apinis. Ģimenes ārsti kā autoritātes vairāk ir raksturīgi arī otrās grupas respondentiem, kuriem raksturīgs vidējs ierobežojumu ievērošanas līmenis.



I.5.attēls. Trešās aptaujas (novembris) respondentu sadalījums trijās grupās, izmantojot klasteru analīzi



I.6.attēls. Ierobežojumu ievērošanas piemērs: sejas masku lietošanas vidējie rādītāji pirmajā, otrajā un trešajā grupā

I. 4.4. Etniskā dimensija

Latvijas etniskā struktūra, kuru veido 37 % mazākumtautību (CSP, 2011a), kuru pārstāvji ģimenē lielākoties lieto krievu valodu (CSP, 2011b), nosaka īpašu kontekstu arī krīzes komunikācijai. Jautājums par to, kādā valodā būtu jāsteno valdības komunikācija ar mazākumtautībām un kā mazināt mazākumtautību atsvešinātību no valsts, ir viens no ilgtermiņa problemātiskiem jautājumiem Latvijas politikā, tomēr COVID-19 pandēmijā valdība vienprātība, ka krīzes komunikācija ir jānodrošina trīs valodās – latviešu, krievu un angļu. “Komunikācijā ar krievvalodīgajiem bija skaidrs, ka krīzes brīdī ir jākāpj pāri vienas valodas robežām un tāpēc tika akceptēts, ka LTV7 ziņas translēja PBK, tāpat arī nepretojās valsts informācijas sniegšanai krievu valodā. Valsts kanceleja informāciju izplatīja arī krievu valodā. Cilvēcīgi tas ir pareizi, jo, kad valstī ir krīze un ir apdraudēta cilvēku dzīvība, savi ideāli ir jānoliek malīnā. Tas arī ir stāsts par cilvēciskošanu, skatījums no konkrēta cilvēka prizmas, nevis no valsts kopējās politikas prizmas” (4. intervija). Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis norāda, ka Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome rīkojās proaktīvi, paši sazinājās ar valdības komunikatoriem un palīdzēja ar saturu krievu valodas medijiem (4. intervija).

I.11.tabula. Kādā valodā Jūs esat meklējis informāciju par koronavīrusu COVID-19 un ar to saistītajiem jautājumiem (simptomi, Latvijā noteiktie ierobežojumi, inficēto un mirušo skaits u.c.)? (%)

Valoda, kurā informāciju meklēja	Dzimtā valoda – latviešu	Dzimtā valoda – krievu	Cita dzimtā valoda	Visi respondenti
Latviešu valodā	86	50	69	73
Krievu valodā	13	80	69	39
Angļu valodā	37	21	25	31
Citā valodā	3	1	19	3

Avots: SKDS 2020. gada oktobra interneta socioloģiskā aptauja. Respondentu skaits %.. Bāze: visi respondenti, n=1005, respondenti, kuru dzimtā valoda ir latviešu, n=615, krievu, n=354, cita, n=36

Pētījumā iegūtā informācija no dažādiem rakursiem paskaidro, kāpēc ir būtiski nodrošināt valdības informāciju krievu valodā, ja vēlas sasniegt mazākumtautību auditoriju. Pirmkārt, kvantitatīvajā pētījumā iegūtie dati ļauj secināt, ka cilvēki informāciju vispirms meklē dzimtajā valodā, jo 86 % respondentu ar latviešu dzimto valodu informāciju par COVID-19 meklēja latviešu valodā, bet 80 % respondentu ar krievu dzimto valodu informāciju meklēja krievu valodā (I.11.tabula). Kvantitatīvie dati uzrāda arī vairākas būtiskas atšķirības izmantoto informācijas avotu ziņā atkarībā no respondentu dzimtās valodas (I.12.tabula). 66 % respondentu ar latviešu dzimto valodu nozīmīgs informācijas avots bija LTV pārraidītās valdības preses konferences un valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos, bet respondentiem ar krievu dzimto valodu tas bija mazāk nozīmīgs informācijas avots – attiecīgi 37 % un 50 %. Tātad krievvalodīgās auditorijas vidū var identificēt lielāku atsvešinātību no valdības sniegtās informācijas, kas izskaidro to, ka šajā grupā nozīmīgāks informācijas avots bija lielie tirdzniecības centri – 51 %, ko latviešu valodas respondentu grupā par nozīmīgu atzina tikai 40 % respondentu. Intervētais mediju pārstāvis bija pamanījis, ka 18. martā, kad tika atceltas klātienē mācības, pie krievu skolām tomēr bija bērni, kas liecina, ka informācija līdz šai auditorijai neaizgāja, no kā izriet secinājums, ka svarīgos brīžos ir svarīgi, ka saņem informāciju krievu valodā (16. intervija).

Tāpat valodai ir nozīme korektas informācijas nodrošināšanā. Aptaujā, kas tika veikta citā šīs pētījuma programmas darba pakā¹⁸ tika secināts, ka pastāv būtiskas atšķirības informētībā par COVID-19 vakcīnu latviešu un mazākumtautību vidū: 2020.gada septembrī 78,3% latviešu tautības

¹⁸ Avots: RSU VPP projekta ietvaros 2020.gada septembrī veikta nacionāli reprezentatīva iedzīvotāju aptauja internetā (n=1005) (izpildītājs: SKDS).

respondentu piekrita tam, ka nav apstiprinātas vakcīnas pret COVID-19, kamēr tādās pašās domās bija tikai 50,3% mazākumtautību pārstāvju. Līdzīga proporcija bija vērojama starp tiem respondentiem, kas ģimenē runā latviešu vai krievu valodā. No tiem, kas ģimenē runā latviešu valodā, 79,5% uzskatīja, ka tobrīd (septembrī) nebija pieejama vakcīna pret COVID-19, kamēr no tiem, kas ģimenē runā krievu valodā, tā uzskatīja tikai 46,6% respondentu. 25,3% respondentu no tiem, kas ģimenē runā krievu valodā, ticēja, ka šāda vakcīna ir pieejama. Tas liecina, ka latviešu un krievu valodā runājošie Latvijas iedzīvotāji informāciju iegūst no dažādām informācijas telpām.

Atšķirības izmantoto informācijas avotu ziņā var būt skaidrojamas arī ar atšķirībām latviešu un krievu valodas mediju darbībā, ko novērojuši valdības un institūciju komunikācijas praktiķi: “*Paši krievu žurnālisti ir tādi, kas latviski īsti nesaprot. [...] esmu novērojusi, strādājot valsts pārvaldē kādus 20 gadus, ka latviešu mediji visu ir uzrakstījuši, bet krievu valodas mediji “atmostas” pēc divām nedēļām. Vai nu viņi dzīvo savā mediju telpā vai arī ir citas aktualitātes*” (3. intervija). Tomēr valdības un institūciju komunikācijas praktiķi ir pielāgojušies šai situācijai: “*U. Dumpis bija izrāvienā pie latviešiem, bet J. Perevoščikovam bija vienlīdz [augsti reitingi], jo viņš runā gan pie latviešiem, gan pie krieviem, intervijas sniedz krievu valodā. Preses konferencēs bija tā, ka pie galda norunā latviski, visi latviešu mediji aiziet, paliek krievu kameras un to pašu J. Perevoščikovs ierunāja krieviski*” (3. intervija). Tomēr mediju pārstāvji nebija pilnībā apmierināti ar informācijas pieejamību krievu valodā: “*Sākumā Slimību profilakses un kontroles centra lapā krievu valodas sadaļā bija sena informācija, par cūku mēri vai ko tādu. Mēs katru dienu stāstījām, kur meklēt jaunāko informāciju, bet tur krievu valodas versija nav atjaunināta, tur absolūti nav nekā par COVID-19. Zvanījām un lūdzām, lai publicē krieviski, un to arī izdarīja*” (17. intervija).

I.12.tabula. Nozīmīgākie informācijas avoti pēc dzimtās valodas (%)

	Latviešu valoda		Krievu valoda
SPKC informācija	67	SPKC informācija	65
Valdības preses konferences, ko pārraidīja LTV	66	Tematiskās sadaļas par koronavīrusu COVID-19 interneta portālos (delfi.lv, rus.delfi.lv, lsm.lv u.c.)	63
Valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos	66	Brīdinājumi un ieteikumi pārtikas un ikdienas preču lielveikalos	57
Valdības pārstāvju un speciālistu sociālo mediju kontos publicētā informācija	63	Valdības pārstāvju un speciālistu sociālo mediju kontos publicētā informācija	54
Tematiskās sadaļas par koronavīrusu COVID-19 interneta portālos (delfi.lv, rus.delfi.lv, lsm.lv u.c.)	59	Paziņojumi un vizuāla informācija lielajos tirdzniecības centros	51
Brīdinājumi un ieteikumi pārtikas un ikdienas preču lielveikalos	54	Informācija par reemigrāciju, ceļošanu, ierobežojumiem citās valstīs LR Ārlietu ministrijas mājas lapā	51
Darba vietas sniegtā informācija	52	Darba vietas sniegtā informācija	50
Informācija par reemigrāciju, ceļošanu, ierobežojumiem citās valstīs LR Ārlietu ministrijas mājas lapā	48	Valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos	50
Pašvaldību sagatavotā un izplatītā informācija informatīvajos izdevumos, mājas lapā u.c.	47	Īsziņas no valsts institūcijām	48
Informācija un paziņojumi sabiedriskajā transportā un tā pieturvietās	44	Informācija un paziņojumi sabiedriskajā transportā un tā pieturvietās	47

Informatīvā mājaslapa par COVID 19 izplatību Latvijā https://COVID19.gov.lv/	42	Pašvaldību sagatavotā un izplatītā informācija informatīvajos izdevumos, mājas lapā u.c.	47
Īsziņas no valsts institūcijām	42	Informatīvā mājaslapa par COVID 19 izplatību Latvijā https://COVID19.gov.lv/	44
Paziņojumi un vizuāla informācija lielajos tirdzniecības centros	40	Atbildīgo ministriju un institūciju mājas lapas	40
Starptautiski informācijas avoti	38	Valdības preses konferences, ko pārraidīja LTV	37
Atbildīgo ministriju un institūciju mājas lapas	34	Starptautiski informācijas avoti	36
Caur CSDD sistēmu izplatītie paziņojumi	28	Caur VID EDS izplatītie paziņojumi	34
Speciālais diennakts COVID-19 tālruņa numurs 8345	27	Speciālais diennakts COVID-19 tālruņa numurs 8345	31
Brīvprātīgo kustības “Paliec mājās” izplatītā informācija	27	Caur CSDD sistēmu izplatītie paziņojumi	29
Caur VID EDS izplatītie paziņojumi	26	E-klasē ievietotā informācija, ELIIS ievietotā informācija (pirmsskolas saziņa ar vecākiem)	25
E-klasē ievietotā informācija, ELIIS ievietotā informācija (pirmsskolas saziņa ar vecākiem)	25	Brīvprātīgo kustības “Paliec mājās” izplatītā informācija	19

Avots: SKDS 2020. gada oktobra interneta socioloģiskā aptauja. Respondentu skaits %, kuriem minētais informācijas avots ir ļoti nozīmīgs vai drīzāk nozīmīgs. Bāze: respondenti, kuru dzimtā valoda ir latviešu, n=615 un krievu, n=354

Informācijas tulkošana ir svarīgs aspekts gan no valdības komunikatoru, gan no mediju viedokļa, jo tam ir nepieciešami resursi, kā arī jautājums par valsts valodas statusu: “Valsts iestāde informāciju gatavo latviešu valodā, bet to izmanto arī krievvalodīgie mediji. Ja jānodrošina informācija arī citās valodās, tad tas arī ir resursu jautājums. Nebija problēmas sastrādāties ar krievu valodas medijiem, bet to informāciju ne vienmēr ļoti precīzi pārceļ no latviešu uz krievu valodu. Kādreiz šķiet, ka vajadzētu informāciju tulkot arī citās valodās, lai sasniedz mērķi, bet valsts valoda ir latviešu un tad ir jautājums, kāpēc jātulko krieviski?” (5. intervija). Mediju pārstāvju skatījums uz šo problēmu paskaidro, kāpēc būtu svarīgi, lai valdības un institūciju komunikācijā tiktu nodrošināta informācija arī krievu valodā: “Tas arī žurnālistiem ļoti atvieglo dzīvi. Ja informācija tiek sniegta latviski, tad mums ir jātulko. Ir jābūt uzmanīgiem, lai pārtulkotu pareizi detaļas – tas, protams, arī ikdienā tā ir. [...] Ja stundu pirms ziņām beidzas preses konference un tev jāpaspēj vēl uzrakstīt visu galveno, tad tulkošana ir papildu problēma” (17. intervija). Tātad valdības komunikatoru sagatavota informācija krievu valodā nodrošinātu precīzāku tulkojumu, kā arī to, ka šī informācija tiek novadīta līdz auditorijai, kuras dzimtā valoda ir krievu. Korektas informācijas trūkums dzimtajā valodā varētu būt viens no faktoriem, kas palielina atvērtību dezinformācijai: “Trūka uzticamas informācijas krievu valodā, tāpēc krievvalodīgie plašāk paļāvās uz dažādiem mītiem un sociālajos medijos atrasto” (17. intervija).

I.13.tabula. Kā Jūs vērtējat to, ka koronavīrusa COVID-19 ārkārtas stāvokļa laikā valdība un atbildīgās institūcijas nodrošināja informāciju arī krievu valodā? (%)

	Latviešu	Krievu	Cita	Visi respondenti
Pozitīvi	68	96	89	78
Negatīvi	8	1	8	5
Nav viedokļa	24	3	3	16

Avots: SKDS 2020. gada oktobra interneta socioloģiskā aptauja. Respondentu skaits %.. Bāze: visi respondenti, n=1004, respondenti, kuru dzimtā valoda ir latviešu, n=614, krievu, n=354, cita, n=36

Faktu, ka COVID-19 pandēmijas laikā informācija tika nodrošināta arī krievu valodā, pozitīvi uztvēra gan sabiedrība kopumā, gan mediju pārstāvji: “Lēmums par ārkārtas situāciju bija pieejams arī krieviski. Neatceros, kad kāds cits liels dokuments būtu publicēts krieviski. Tas bija forši – attieksmes jautājums. Ir labi zināt, ka informācija būs un var rēķināties, ka to saņems” (Intervija 17). 78 % aptaujāto respondentu pozitīvi vērtē to, ka valdības un atbildīgās institūcijas informāciju nodrošināja arī krievu valodā (I.13. tabula), šo grupu veido 96 % respondentu ar krievu dzimto valodu un 68 % respondentu ar latviešu dzimto valodu. Latviešu valodas respondentu vidū ir salīdzinoši liela daļa respondentu – 24 %, kuriem nav viedokļa par šo jautājumu. Var pieņemt, ka šajā grupā dominē pārliecība, ka Latvijā ir jārunā tikai latviešu valodā, tomēr krīzes situācijā ir svarīgi sasniegt visas sabiedrības grupas, tāpēc fakts, ka komunikācija tika īstenota arī krievu valodā, tiek vērtēts neitrāli. Latviešu valodas respondentu grupā 8 % bija arī negatīvi noskaņoti pret informācijas nodrošināšanu krievu valodā, tomēr kopējā tendence bija pozitīva attiecībā pret šo lēmumu.

I. 5. Komunikācijas efekti

Kvantitatīvajā aptaujā iegūtie dati uzrāda, ka iedzīvotāju vērtējums par valdības un institūciju COVID-19 komunikāciju ir kopumā pozitīvs. 79 % respondentu atzina, ka valdības un institūciju sniegtā informācija mudināja ievērot piesardzības pasākumus un ka informācija bija pietiekama, 78 % domā, ka informācija bija saprotama, 51 % respondentu informācija pārliecināja par Latvijas valdības un atbildīgo institūciju spēju vadīt krīzi, bet 44 % informācija veicināja uzticēšanos Latvijas valdībai un atbildīgajām institūcijām (I.14. tabula). Līdzīgi secinājumi tika iegūti arī citā šī VPP projekta darba grupā (skat. ziņojuma 2.daļu).

I.14. tabula. Kā Jūs kopumā vērtējat Latvijas valdības un atbildīgo institūciju komunikāciju saistībā ar koronavīrusu COVID-19? (%)

	Pilnībā piekrītu	Drīzāk piekrītu	Drīzāk nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Grūti pateikt
Informācija mudināja ievērot piesardzības pasākumus	33	46	10	5	6
Informācija bija pietiekama	30	49	11	5	6
Informācija bija saprotama	28	50	12	6	4
Informācija pārliecināja par Latvijas valdības un atbildīgo institūciju spēju vadīt krīzi	16	35	20	17	12
Informācija veicināja uzticēšanos Latvijas valdībai un atbildīgajām institūcijām	15	29	19	20	16

Avots: SKDS 2020. gada oktobra interneta socioloģiskā aptauja. Rindu %, bāze: visi respondenti, n=1005

Tāpat iedzīvotājiem bija skaidrs, kā rīkoties COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā. 81 % respondentu bija skaidrs, kā rīkoties, ja ir COVID-19 simptomi, 35 % bija skaidrs, kā atgriezties Latvijā no ārzemēm un kā rīkoties pēc atgriešanās (uz 42 % respondentu tas neattiecas), 34 % respondentu bija skaidrs, kā organizēt attālinātu mācību procesu bērniem ārkārtas stāvokļa laikā (uz 35 % respondentu tas neattiecas). Kā problemātiskāko jomu šis pētījums uzrāda ekonomiskā atbalsta sniegšanu uzņēmējiem un pašnodarbinātajiem, jo 29 % respondentu nebija skaidrs kā rīkoties, pretstatā 22 %, kam tas bija skaidrs (I.15. tabula).

I.15. tabula. Kā Jūs vērtējat Latvijas valdības un atbildīgo institūciju īstenoto komunikāciju par pasākumiem koronavīrusa COVID-10 ārkārtas stāvokļa laikā? (%)

	Pilnībā piekrītu	Drīzāk piekrītu	Drīzāk nepiekrītu	Pilnībā nepiekrītu	Uz mani tas neattiecas	Grūti pateikt
Man bija skaidrs, kā rīkoties, ja ir COVID-19 simptomi	35	46	9	4	n/a	5
Man bija skaidrs, kā atgriezties Latvijā no ārzemēm un kā rīkoties pēc atgriešanās	12	23	7	6	42	11
Man bija skaidrs, kā organizēt attālinātu mācību procesu bērniem ārkārtas stāvokļa laikā	12	22	12	10	35	11
Man bija skaidrs, kā rīkoties, lai saņemtu valsts atbalstu uzņēmējiem un pašnodarbinātajiem	8	14	15	14	36	13

Rindu %, bāze: visi respondenti, n=1005

Pētījums dod iespēju atbildēt uz jautājumu, kā iedzīvotāji vērtē Latvijas valdības un atbildīgo institūciju īstenotos pasākumus COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā. Visaugstāk iedzīvotāji novērtēja veselības aprūpes pakalpojumus, tos par pozitīviem vai ļoti pozitīviem atzina 54 % respondentu, 51 % respondentu pozitīvi vērtēja pusdienu piegādes skolēniem un veidu, kā tika organizēta atgriešanās no ārzemēm, 44 % bija apmierināti ar attālinātā mācību procesa organizēšanu bērniem, 43 % pozitīvi vērtēja sociālos pakalpojumus un atbalstu COVID-19 seku pārvarēšanai, savukārt, viszemāk tika vērtēts valsts atbalsts uzņēmējiem un pašnodarbinātajiem, to pozitīvi vērtēja 38 % respondentu.

I.16. tabula. Kā Jūs vērtējat Latvijas valdības un atbildīgo institūciju īstenotos pasākumus koronavīrusa COVID-19 ārkārtas stāvokļa laikā? (%)

	Ļoti pozitīvi	Drīzāk pozitīvi	Drīzāk negatīvi	Ļoti negatīvi	Uz manī tas neattiecas	Grūti pateikt
Veselības aprūpes pakalpojumi COVID-19 simptomu un saslimšanas gadījumā	16	38	12	8	13	14
Pusdienu piegāde skolēniem	19	32	7	7	22	13
Atgriešanās no ārzemēm iespēju organizēšana (čarterreisi u.c.) un rīcība, atgriežoties mājās	17	34	12	11	17	11
Attālināta mācību procesa organizēšana bērniem	12	32	19	17	13	8
Sociālie pakalpojumi un atbalsts COVID-19 seku pārvarēšanai (piem. bezdarba, izolācijas u.c., apstākļos)	10	33	16	13	15	14
Valsts atbalsts uzņēmējiem un pašnodarbinātajiem	10	28	16	17	15	13

Rindu %, bāze: visi respondenti, n=1005

Vislielāko iedzīvotāju uzticēšanos COVID-19 pandēmijas laikā baudīja iestādes, kas primāri ir atbildīgas par krīzes novēršanu – Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam uzticējās 78 % respondentu, 72 % uzticējās Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam un 71 % - Slimību profilakses un kontroles centram. Augsti uzticēšanās rādītāji bija arī Veselības ministrijai – 64 %, un policijai – 59 %. Krīzes laikā pieauga arī uzticēšanās rādītāji Latvijas valdībai, kurai uzticējās 57 % respondentu, augsti uzticēšanās rādītāji bija arī pašvaldībām – 50 %. Tā kā jautājums par uzticēšanos tika uzdots tieši COVID-19 ārkārtas stāvokļa kontekstā, par daudzām no aptaujā iekļautajām institūcijām respondentiem bija grūti noformulēt savu attieksmi, tomēr iestādes, kas bija tiešā veidā saistītas ar krīzi, iedzīvotāji pārsvarā vērtēja kā uzticamas.

I.17.tabula. Cik lielā mērā Jūs COVID-19 ārkārtas stāvokļa laikā uzticējāties šo institūciju lēmumiem un darbībām? (%)

	Pilnībā uzticējos	Drīzāk uzticējos	Drīzāk neuzticējos	Pilnībā neuzticējos	Grūti pateikt
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam	40	38	7	5	10
Valsts Ugunsdzēsības un glābšanas dienestam	35	37	5	5	18

Slimību profilakses un kontroles centram	32	39	9	10	10
Veselības ministrijai	22	42	15	14	8
Policijai	19	40	13	10	19
Latvijas valdība	17	40	16	17	10
Mana pašvaldībai	12	38	14	12	24
Ārlietu ministrijai	13	31	14	17	24
Labklājības ministrijai	8	31	21	17	23
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūrai	8	30	16	14	33
Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrijai (VARAM)	8	30	16	14	33
Izglītības un zinātnes ministrijai	7	30	21	17	25
Nodarbinātības valsts aģentūrai	6	25	17	16	35
Kultūras ministrijai	5	25	17	15	39
Finanšu ministrijai	5	24	22	21	28
Ekonomikas ministrijai	5	24	23	20	28
Tieslietu ministrijai	6	22	16	16	41
Valsts ieņēmumu dienestam	6	21	21	23	28
Nevalstiskā/ reliģiskā organizācijai vai biedrībai	5	13	14	20	49

Avots: SKDS 2020. gada oktobra interneta socioloģiskā aptauja. Rindu %, bāze: visi respondenti, n=1005

Līdzīgi secinājumi par uzticēšanos medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm tika iegūti arī citā šīs pētījumu programmas darba pakā, lai arī, salīdzinot ar krīzes sākumposmu, uzticēšanās līmenis rudenī tām bija krities (skat. ziņojuma 2.daļu). Neskatoties uz to, 2020. gada septembrī medicīnas darbinieki joprojām bija uzticamākais informācijas avots – 85,4% respondentu uzticējās mediķiem, un valdības iestādēm uzticējās puse respondentu, kas ir salīdzinoši augsts rādītājs¹⁹.

Kopējo pozitīvo vērtējumu par valdības un institūciju COVID-19 komunikāciju apstiprina arī intervētais nevalstisko organizāciju pārstāvis. “Kā aktīvs iedzīvotājs, kas apzināti meklēja ziņas, slēdza iekšā portālus, es zināju daudz, zināju par visiem lēmumiem, kopējā līnija man bija skaidra. Valsts institūciju sniegtajai informācijai varēja uzticēties, daudz ko vajadzēja pieņemt, bez diskutēšanas. Labi, ka bija profesionālais līmenis, ne tikai politiķu paziņojumi, bija labi, ka profesionāli saprotamā valodā varēja izskaidrot, kas notiek, kāpēc kaut kas jāievēro” (Intervija 18). Arī intervētie mediju pārstāvji valsts komunikāciju kopumā vērtē pozitīvi, un izskan arī viedoklis, ka ir noticis progress no marta, kad bija daudz vairāk neskaidrību un haosa (12., 16. intervija).

Valdības un institūciju komunikācijas prakse teiktais apkopo svarīgākos principus, kas noteica mazo inficēto skaitu pandēmijas pirmā viļņa periodā:

- 1) Valdības pārstāvji ieklausījās ekspertos, jo visas sanāksmēs sākās ar SPKC ziņojumu par situāciju.
- 2) Veselības joma kopumā gāja ar vienotu skatījumu un uzstādījumu.

¹⁹ Avots: RSU VPP projekta ietvaros 2020.gada septembrī veikta nacionāli reprezentatīva iedzīvotāju aptauja internetā (n=1005) (izpildītājs: SKDS).

- 3) Lēmumi nāca pietiekoši ātri, valdības sēdes tika sasauktas pietiekami bieži.
- 4) Valdība bija orientēta uz rīcību.
- 5) Ierobežojumi bija pietiekami ātri un saprātīgi.
- 6) Tika ņemta vērā arī sabiedrības uztvere, pateicoties tam, ka bija klāt komunikatori (3. intervija).

Aptaujā, kas tika veikta 2020. gada jūlijā, iegūtie dati apstiprina valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā, jo gandrīz divas trešdaļas aptaujāto (64,5%) kā COVID-19 uzveikšanas faktoru norādīja pareizu valdības izvēlētu stratēģiju. Vienlaicīgi līdzīgs cilvēku skaits kā faktoru atzina augstāku sabiedrības organizētību un pašdisciplīnu (61,5%), kā arī pietiekoši liels cilvēku skaits par būtisku faktoru atzina augstāku Latvijas iedzīvotāju imunitāti pret COVID-19 nekā citu valstu iedzīvotājiem (39 %), savukārt 38% piekrita viedoklim, ka labās vīrusa apkarošanas sekmes ir skaidrojamas nejaušībā²⁰. COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa rezultāti un valdības un institūciju komunikācijas efekti uzskatāmi parāda vienu no šī pētījuma svarīgākajām tēzēm, ka efektīvas komunikācijas priekšnoteikums ir darbu un vārdu saskaņa, jo efektīvo COVID-19 ierobežošanas pasākumu rezultāts bija salīdzinoši augsts sabiedrības novērtējums valdības darbam.

²⁰ SKDS Latvijas sabiedrības nacionāli reprezentatīva aptauja 2020. gada 10. – 20. jūlijā. 1009 respondenti. Pasūtītājs – Vidzemes Augstskola.

I. daļa secinājumi

Komunikācijas procesa organizācija

1. Efektīvas valdības un institūciju komunikācijas priekšnoteikums gan krīzēs, gan ikdienas darbā ir izpratne, ka komunikācija ir vadības funkcija tādā nozīmē, ka komunikācija sākas ar pieņemtajiem lēmumiem. Lai šāds princips darbotos praksē, komunikācijas speciālistiem jāpiedalās lēmumu pieņemšanā kā aktīviem dalībniekiem, nevis tikai klausītājiem. Šāda pieeja dod iespēju jau lēmumu pieņemšanas brīdī atrast sabiedrības noskaņojumam un aktuālajām problēmām atbilstošus risinājumus, jo būtisks komunikācijas speciālistu darba instruments ir detalizēta mērķauditoriju izpēte. Lēmumu pieņemšanas procesā viņi var nodrošināt datus balstītu informāciju par tendencēm sabiedrībā. Šāda pieeja parādīja savu efektivitāti veselības nozarē COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā, savukārt nozarēs, kur to ir izdevies ieviest kā ikdienas darba principu, tā palielināja gatavību krīzei.

2. Latvijas valsts pārvaldē kopumā pieaug izpratne par komunikācijas nozīmi, tomēr tā galvenokārt tiek izmantota kā atbalsta funkcija. Proti, komunikatori darbojas kā starpnieki starp lēmumu pieņēmējiem un sabiedrību, un šo speciālistu uzdevums ir novadīt pieņemtos lēmumus līdz sabiedrībai atbilstoši vienvirziena komunikācijas principiem, ko raksturo “no augšas uz leju” pieeja.

3. Valdības un institūciju komunikatoriem ir nepietiekami instrumenti un resursi mērķauditoriju sistemātiskai un detalizētai izpētei, kas ir priekšnoteikums gan sabiedrības interesēm atbilstošu lēmumu pieņemšanai, gan efektīvu vēstījumu formulēšanai un atbilstošu komunikācijas kanālu izvēlei. COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā plašāk lietotais instruments sabiedrībā pastāvošo tendenču identificēšanai bija ikdienas mediju un sociālo mediju monitorings, tomēr tas dod samērā neprecīzu priekšstatu par kopējo sabiedrības noskaņojumu, par ko vairākkārt pārliecinājās valdības un institūciju komunikācijas praktiķi, kad konstatēja, ka nacionāli reprezentatīvu kvantitatīvo aptauju dati uzrāda citādas tendences, nekā sociālajos medijos paustie viedokļi.

4. Krīzes nav prognozējamas līdz tādai detalizācijas pakāpei, ka būtu iespējams jau savlaicīgi sagatavot priekšrakstus, kas rakstveidā definē katru krīzes pārvēršanai nepieciešamo darbību. Tomēr savlaicīga krīzes komunikācijas plānu un tehnisko risinājumu izstrāde dotu iespēju ātrāk reaģēt un pielāgoties nestandarta situācijām. Tajā pašā laikā efektīvai krīzes komunikācijai ir nepieciešamas arī savlaicīgi izveidotas, kompetentas un motivētas komunikatoru komandas visās valsts pārvaldes institūcijās, kuras tiek regulāri apmācītas rīcībai un sadarbībai krīzes situācijās starpinstitucionālās apmācībās.

5. COVID-19 pandēmija kā globāla mēroga krīze tās sākuma periodā radīja apjukumu arī komunikatoru darbā, jo strauji pieauga pieprasījums pēc informācijas. Tomēr komunikācijas speciālistu profesionālā izglītība un citās krīzēs gūtā pieredze noteica, ka Krīzes komunikācijas grupa spēja salīdzinoši ātri mobilizēties un efektīvi pārkārtot darbu atbilstoši jaunajiem apstākļiem. Krīzes komunikācijas vadības grupas izveidotais darbības modelis, kurš paredzēja regulāras sanāksmes ar visiem Krīzes komunikācijas grupas dalībniekiem no visām iesaistītajām institūcijām katras darba dienas sākumā un beigās, kā arī ikdienas mediju un sociālo mediju monitoringa izsūtīšana, izrādījās efektīvs risinājums, kā panākt visas valdības pieeju valdības un institūciju komunikācijā.

6. COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā efektīvi darbojās visas valdības pieeja, kad katras nozares ministrija fokusējās uz savas kompetences un atbildības jomu, bet visu nozaru darbība tika centralizēti koordinēta vienotam mērķim – pasargāt sabiedrību no inficēšanās riska. Diemžēl pandēmijas otrajā vilnī daudz izteiktākas bija nesaskaņas politiskajā līmenī, kas apgrūtināja efektīvu un savlaicīgu infekcijas ierobežošanas pasākumu ieviešanu. Saslimstības ar COVID-19 rādītāji pavasarī un rudenī uzskatāmi parāda visas valdības pieejas efektivitāti krīzes vadības procesā.

7. COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā valdības un institūciju komunikatori piedzīvoja lielu sabiedrības atbalstu, solidaritāti un gatavību iesaistīties krīzes novēršanas procesā kā brīvprātīgajiem. Tomēr šo resursu valdības un institūciju komunikācijā pilnībā nevarēja izmantot, jo komunikācija prasa padziļinātas zināšanas un izpratni par attiecīgajām nozarēm. Vēl viens iemesls, kas kavēja pilnvērtīgi izmantot sabiedrības gatavību iesaistīties krīzes novēršanas procesā, ir tas, ka brīvprātīgo kustība Latvijā nav pietiekoši attīstīta.

8. COVID-19 pandēmija veicināja Latvijas pilsoniskās sabiedrības izaugsmi, jo krīzes skartās nozares bija spiestas pašorganizēties, lai varētu efektīvāk aizstāvēt savas intereses valsts

atbalsta sistēmas veidošanas procesā. Līdztekus Latvijas politiskajai kultūrai bieži ir raksturīga tikai formāla sociālo partneru iesaiste lēmumu pieņemšanā, lai piešķirtu tiem lielāku leģitimitāti, taču pietrūkst patiesa dialoga komunikācijā ar sociālajiem partneriem.

9. Valdības un institūciju komunikatoriem COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā bija ilgstoši jāstrādā ļoti garas darba dienas bez brīvdienām, kas izgaismoja ar cilvēkresursiem saistītu problēmu loku. No komunikācijas procesa organizācijas puses izšķiroša nozīme ir nevis cilvēku skaitam, bet tam, lai komandā būtu zinoši, pieredzējuši un motivēti komunikatori. Lai tādas komandas varētu veidot, ilgtermiņā jādomā par labu komunikācijas speciālistu motivēšanu un noturēšanu. Lai kompensētu cilvēkresursu trūkumu, tika izmantoti cilvēkresursi no citām attiecīgās institūcijas nodaļām, kā arī komunikatori no nozarēm, kuras krīze skārusi maz vai nemaz. Šī prakse radās kā reakcija krīzes situācijā, taču būtu nepieciešams izstrādāt sistemātisku risinājumu cilvēkresursu trūkumam Krīzes komunikācijas grupā.

10. Komunikācijas zinātnības un darba kultūras līmenis dažādās Latvijas valsts pārvaldes institūcijās ir atšķirīgs. Lai būtu iespējama komunikatoru savstarpējā aizvietojamība starp dažādām institūcijām krīzes situācijās, kā arī, lai kopumā uzlabotu valdības un institūciju komunikācijas efektivitāti, jāceļ valsts pārvaldes komunikatoru kopējais izpratnes līmenis.

11. Valdības un institūciju komunikācijas izmaksas pamatā veido cilvēkresursi, tāpat arī lielāko daļu komunikācijas risinājumu iestādes cenšas veidot pašu spēkiem. Krīzes situācijā varētu būt nozīmīga profesionālu palīdzība komunikācijas kampaņu izstrādē, tāpēc tam būtu jāparedz atbilstošs finansējums.

12. Nav skaidri definēts krīzes komunikācijas jēdziens, būtība un mērķi. Nav informācijas par to, vai ir izstrādāti skaidri metodiskie ieteikumi krīzes komunikācijas jomā, kas būtu adresēti krīzes komunikācijas speciālistiem un citām krīzes situācijā iesaistītajām amatpersonām.

13. COVID-19 laikā tiek novērota haotiska komunikācija starp valsts pārvaldes institūcijām, valdību un sabiedrību. Valsts institūcijas nav gatavas krīzes situācijā rīkoties vienoti. Komunikācija nesniedz vienotu, oficiālu un kompetentu skaidrojumu sabiedrības locekļiem par Saeimas un Ministru kabineta pieņemtajiem lēmumiem. Nav pieļaujams, ka vienu un to pašu informāciju izplata un dažādi interpretē vairākas valsts institūcijas vai amatpersonas.

14. Ikvienam sabiedrības loceklim, veidojot sociālās un tiesiskās attiecības sabiedrībā, tiek nodrošinātas un aizsargātas tā pamattiesības. Krīzes situācijās īpašu nozīmi iegūst tiesības uz informāciju un tiesības uz privātumu. Abas šīs tiesības nostiprinātas Latvijas Republikas Satversmē, attiecīgi 94. un 100. pantā. Krīzes laikā ir vērojamas nepilnības personas privāto datu aizsardzības kontekstā, attiecībā uz personas privātumu un datu aizsardzību.

15. COVID-19 pandēmijas laikā ir vērojamas nepilnības cilvēktiesību ievērošanas jautājumos attiecībā uz mazāk aizsargāto personu grupām. Stratēģiskā komunikācija nesasniedz visus adresātus, jo informatīvajos kanālos sniegtā informācija nesasniedz konkrētas mērķgrupas, piemēram, personas ar uztveres traucējumiem.

16. Sabiedriskās intereses nereti tiek tulkotas plaši un nekonkrēti. Nav skaidri izskaidrots, kādas tieši sabiedriskās intereses tiek nodrošinātas ar COVID-19 infekcijas izplatības pārvaldības tiesību aktiem. Sabiedriskajā telpā prevalē ierobežojumu klāsts, nevis valsts varas izskaidrojoša informācija par ierobežojumu leģitīmo un praktisko mērķi. Kā galvenais mērķis tiek uzsvērtā epidemioloģiskās krīzes novēršana, bet bez pietiekamas uzmanības paliek tādi nacionālās drošības aspekti kā ekonomiskā ilgtspēja un iedzīvotāju labklājība, kas secīgi tiktu apdraudēti, nenovēršot epidemioloģisko krīzi.

17. Lai ievērotu balansu starp sabiedrības interesēm un indivīdu tiesību ierobežošanu, kas COVID-19 laikā prasa strauju lēmumu pieņemšanu, jānodrošina, ka pieņemtie lēmumi nedrīkst būt sasteigti vai acīmredzami nesamērīgi. Bieža normatīvo aktu grozījumu veikšana drīz pēc šo aktu pieņemšanas norāda uz lēmumu sasteigtību un rada haosu nozarēs, kas ir pakļautas attiecīgajiem grozījumiem.

Vēstījumi

18. Krīzes politiķiem dod iespēju veidot savu politisko tēlu, un politiķu individuālā komunikācija nereti ir pretrunā ar valdības un institūciju īstenoto krīzes komunikāciju. Valdības pārstāvju un ekspertu sociālo mediju kontos publicētā informācija ir viens no nozīmīgākajiem

COVID-19 informācijas avotiem, tāpēc arī politiku individuālā komunikācija ir būtisks informācijas avots. Krīzes situācijā tā būtu jāpakārto valsts kopējām interesēm.

19. COVID-19 pandēmija prasīja būtiski mainīt ierastos uzvedības paradumus, tādēļ komunikatoriem bija problēma, kā veidot atbilstošus vēstījumus sabiedrībai. Tika pieaicināti speciālisti un kā efektīvākais ceļš izvēlēta informējoša pieeja, kas skaidroja nepieciešamību ievērot piesardzības pasākumus, neizraisot paniku. Kvantitatīvās aptaujas dati liecina, ka COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā šāda pieeja bija efektīva, jo respondenti atzina, ka valdības un institūciju sniegtā informācija bija pietiekama, saprotama un mudināja ievērot piesardzības pasākumus.

20. COVID-19 pandēmijā, kā jebkurā krīzē, svarīgs ir komunikācijas ātrums, ko īpaši uzsvēra mediju pārstāvji, kuri izjuta nepieciešamību pēc skaidri definētām vadlīnijām informācijas aprītei krīzes situācijās.

21. Krīzēs būtiska ir arī tiešā komunikācija ar iedzīvotājiem. Tā kā COVID-19 pandēmija skāra plašu nozaru loku, valdības un institūciju komunikatori centās īstenot “vienas pieturas aģentūras principu” – atbild tā iestāde, kurai cilvēks ir adresējis jautājumu, arī tad, ja kompetenta atbildēt ir cita iestāde. Respektīvi, atbilde uz jautājumu tiek atrasta valsts iestāžu savstarpējā komunikācijā, nevis pāradresējot jautātāju no vienas iestādes uz citu. Šādam principam vajadzētu darboties gan krīzes situācijās, gan ikdienas komunikācijā.

22. COVID-19 pandēmija aktualizēja arī tādu problēmu, ka valstī nebija izveidotas krīzes komunikācijas platformas, tāpēc ātri vajadzēja veidot gan interneta vietni, gan atsevišķu krīzes komunikācijas tālruni. COVID-19 interneta vietne tika izveidota tā, lai to varētu pielāgot citām krīzēm, līdz ar to šī problēma ir atrisināta. Tāpat ir nepieciešama kārtība, kā ātri un operatīvi piesaistīt ārpakalpojuma sniedzējus krīzes uzziņu tālruņa izveidošanai arī citās krīzes situācijās.

23. Valdības un institūciju komunikācijas praksē stratēģiskās komunikācijas koncepcija primāri tiek saprasta kā vēstījumu formulēšana. Plašāks skatījums uz stratēģisko komunikāciju kā vadības funkciju varētu uzlabot valdības komunikācijas efektivitāti, jo, definējot stratēģisko komunikāciju kā rīcību kopumu, kas veicina ilgtermiņa mērķu sasniegšanu, var panākt saskaņu starp vārdiem un darbiem, kas ir efektīvas komunikācijas priekšnoteikums gan ikdienas, gan krīzes komunikācijā.

24. Viens no efektīviem dezinformācijas ierobežošanas paņēmieniem bija intensīva valdības un institūciju komunikācija publiskajā telpā COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā. Tas uzskatāmi parāda, cik ļoti svarīgi, kāda veida informācija dominē informatīvajā telpā. Līdz ar to viens no efektīvākajiem risinājumiem pret COVID-19 dezinformāciju un cita veida naidīgām aktivitātēm informācijas telpā ir savu vēstījumu formulēšana un aktīva izplatīšana, samazinot dezinformācijas īpatsvaru kopējā informācijas plūsmā.

25. COVID-19 kontekstā tika konstatēts, ka maldinošu informāciju izplata ne tikai naidīgi ārēji spēki, bet arī politiķi un valdības un institūciju pārstāvji, tāpēc dezinformācijas ierobežošanas kontekstā ir būtiska arī izglītota un aktīva pilsoniskā sabiedrība, kas no informācijas korektuma viedokļa vērtē arī valdības un institūciju komunikāciju un norāda uz konstatētajiem pārkāpumiem.

Komunikācijas kanāli

26. Nozīmīgākais komunikācijas kanāls COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā bija Slimību profilakses un kontroles centra sniegtā informācija. Tas skaidrojams gan ar institūcijas specifiskajām funkcijām, gan ar sniegtās informācijas saturu un operativitāti.

27. Nozīmīgi komunikācijas kanāli bija arī mediji un to veidotās COVID-19 tematiskās sadaļas, valdības un ekspertu komunikācija medijos un individuālajos sociālo mediju kontos, kā arī Latvijas Televīzijas pārraidītās valdības preses konferences. Līdztekus medijiem un sociālajiem medijiem, respondenti par nozīmīgiem informācijas avotiem atzina arī citus kanālus, piemēram, pārtikas un ikdienas preču lielveikalus, darba devēju sniegto informāciju.

28. Medijiem kopumā ir ļoti liela nozīme krīzes situācijās, un viens no pozitīvajiem aspektiem COVID-19 pandēmijas periodā bija veiksmīgā sadarbība starp medijiem un valsts pārvaldes iestādēm, ko lielā mērā atzīst gan intervētie mediju pārstāvji, gan valdības komunikatori. Tomēr ir trīs COVID-19 pandēmijas laikā gūtas mācības, kas jāizmanto citās krīzes situācijās.

Pirmkārt, valdības komunikatoriem nepieciešama lielāka izpratne par mediju darba specifiku un informācijas materiāli jāgatavo tā, lai tie būtu izmantojami mediju satura veidošanai (piemēram, TV formātam piemērots vizuālais materiāls). Otrkārt, krīzes komunikācijas procesā jāparedz resursi ne tikai tiešo krīzes jautājumu risināšanai, bet arī situācijas skaidrošanai par krīzes vadības procesu, jo medijiem jāveic sargsuņa funkcijas arī krīzes apstākļos. Treškārt, medijiem jāapzinās, ka tie ar savu darbību var pasliktināt krīzes norisi (piemēram, COVID-19 pandēmijas laikā personas privātuma nerespektēšana no mediju puses varēja atturēt cilvēkus no analīžu nodošanas un tādējādi palielināt slimības izplatības risku).

29. COVID-19 pandēmija izgaismoja nepilnības un trūkumu visas Latvijas sabiedrības apziņošanas sistēmā, jo šobrīd vēl nav pieejams veids, kā ātri un efektīvi novadīt informāciju līdz visiem cilvēkiem, kas atrodas Latvijā. Tā nav bijusi valsts pārvaldes prioritāte, bet šobrīd eksperti piesardzīgi vērtē, ka šūnu apraide Latvijā varētu tiks ieviesta 2024. gadā. Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas un Ceļu satiksmes drošības direkcijas sistēmas, bija nozīmīgs informācijas avots ne vairāk kā trešdaļai aptaujāto.

30. Būtisks komunikācijas veids ir arī tiešā komunikācija ar iedzīvotājiem, izmantojot dažādus saziņas līdzekļus – e-pastu, sociālo mediju kontus, tālruni u.c. Tiešā komunikācija bija nozīmīgs komunikācijas kanāls gan ar individuāliem Latvijas iedzīvotājiem, gan ar nozaru mērķa grupām, piemēram, skolotājiem, kultūras darbiniekiem u.c.

31. Mēs joprojām dzīvojam un dzīvosim fiziskā vidē, līdz ar to paradumu maiņas procesā būtiska nozīme ir dizainam – aktīvai vides komunikācijai un mijiedarbībai ar tās lietotāju. Jaunā situācija pieprasa kvalitatīvu telpiskās vides analīzi, identificējot tās iespējas, lai pilnvērtīgi izmantotu visas dimensijas un cilvēka maņas. Pētījuma prototipēšana fiziskā vidē pierādīja, ka telpu lietotāju pieredze var likt mainīt paradumus – ievērot distanci, labās rokas kustību, roku dezinfekciju utt.

Mērķauditorijas analīze

32. Pastāv neadekvāta riska uztvere:

- cilvēki nepamatoti baidās no tiem, kurus satikt ir maza iespējamība, savukārt jūtas droši situācijās, kuras relatīvi maz kontrolē;
- savstarpējos apdraudējumos pastāv egocentrisms (“es citus apdraudu mazāk, nekā citi mani”).

33. Tie, kuri risku izvērtē adekvāti, lielākā mērā ievēro ar COVID-19 apdraudējumu saistītos ierobežojumus.

34. Cilvēki, kuri ievēro ierobežojumus, labāk spēj prognozēt situācijas, kurās pastāv apdraudējums inficēties (piemēram, no tuviem un labi pazīstamiem cilvēkiem), kā arī vienlaikus apzinās, ka viņi var inficēt citus. Tāpat cilvēki apzinās – jo lielāka varbūtība pašam saslimt ar COVID-19, jo vairāk jāievēro piesardzības pasākumi, sastopoties ar pazīstamiem cilvēkiem.

35. Pastāv egocentriskas atšķirības, kā indivīdi vērtē ierobežojumu ievērošanu: paši uzskata, ka ierobežojumus ievēro salīdzinoši biežāk, nekā tos ievēro citi.

36. Ierobežojumu ievērošana ir saistīta arī ar bažām COVID-19 pandēmijas laikā – jo lielākas bažas par veselību, bažas par globālo drošību, jo lielāka iespējamība, ka ievēros ierobežojumus.

37. Deguna un mutes aizsegu lietošanu prognozē: (1) pārlicība par ierobežojumu efektivitāti; (2) apdraudējuma izjūta no pazīstamajiem; (3) bažas par veselību, fizisko drošību, globālo drošību.

38. COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa laikā tika izmēģinātas jauktas pētījumu metodes, kurās tika kombinēti etnogrāfiskie pētījumi, dziļās intervijas un kvantitatīvās aptaujas, kas deva iespēju lēmumu pieņemšanas procesu balstīt uz datiem, nevis lēmumu pieņēmēju subjektīviem priekšstatiem un izjūtām. Šī pieredze ir formulējama kā gūtā mācība un izmantojama arī turpmākās krīzes situācijās.

39. Svarīgākie secinājumi, ko bija iespējams veikt uz etnogrāfisko novērojumu pamata, ir saistīti ar veidu, kā praktiski tika īstenoti infekcijas ierobežojumi. Ieteikumi bija formulēti samērā abstrakti, tāpēc cilvēkiem bija ievērojamas grūtības tos interpretēt un valdīja neziņa, kā viena vai otra norma būtu pielietojama dzīvē.

40. Varēja novērot dažādus efektīvus paņēmienus, kā interpretāciju atvieglot, piemēram,

zīmējumi uz grīdas pie kasēm, kas nosaka 2m attālumu, ko jāievēro, stāvot rindā. Tā kā kopumā iedzīvotāji attiecās pret higiēnas prasībām ar izpratni, tas, ka viņi neievēroja ieteikumus, bija saistīts ne tik daudz ar nevēlēšanos vai ar aktīvu pretošanos, vai neizpratni, bet gan ar triviālu sekošanu noklusējuma uzvedības principiem. Šādos apstākļos jebkura organizēta palīdzība izrādījās nozīmīga.

41. Visgrūtāk ievērot ierobežojumus ir tuvu, labi pazīstamu cilvēku vidū, kā arī saskarsmē ar hierarhiski augstāk stāvošiem. Normalizējoties noteikta veida uzvedībai, sabiedrības spiediens par labu "parastajai" uzvedībai samazinājās un, sasniedzot kritisko masu, spiediens jau parādījās pretējā virzienā, t.i., par labu higiēnas normu ievērošanai. Noteiktu normu ievērošana vai neievērošana COVID-19 krīzes kontekstā ne vienmēr ir saistīta ar apzinātu vēlmi vai ar skaidru attieksmi pret notiekošo, bet gan ļoti bieži izriet no sociālās uzvedības inerces un tā, kādā veidā ir organizēta cilvēku rīcība.

42. COVID-19 pandēmija parādīja, ka krīzes situācijā komunikācija ar iedzīvotājiem ir jāveido viņu dzimtajā valodā. Latvijas gadījumā tas nozīmēja, ka valdības un institūciju komunikācija tika īstenota trīs valodās - latviešu, krievu un angļu. Lēmums krīzes komunikāciju īstenot arī krievu valodā kvantitatīvās aptaujas respondentu vidū tika ļoti atzinīgi novērtēts – to pozitīvi vērtēja 78 % aptaujāto.

43. Izvērtējot nozīmīgākos komunikācijas kanālus dzimtās valodas griezumā, varēja konstatēt būtiskas atšķirības starp respondentiem ar latviešu vai krievu dzimto valodu. Krievvalodīgās auditorijas vidū tika konstatēts mazāka interese par valdības preses konferencēm un valdības pārstāvju sniegto informāciju medijos, ko varētu skaidrot ar lielāku atsvešinātību no valsts nekā auditorijā, kuras dzimtā valoda ir latviešu.

44. Valdības un institūciju īstenotā komunikācija krievu valodā COVID-19 pandēmijas laikā parādīja praktisku ieguvumu, kāds parasti netiek akcentēts, diskutējot par komunikācijas ar Latvijas krievvalodīgajiem problemātiku – valdības komunikatoru sagatavotā informācija krievu valodā nodrošināja precīzāku dokumentu tulkojumu, kā arī to, ka šī informācija tika novadīta līdz auditorijai, kuras dzimtā valoda ir krievu. Korektas informācijas trūkums dzimtajā valodā tiek minēts arī kā viens no faktoriem, kas palielina atvērtību dezinformācijai.

Komunikācijas efekti

45. Kvantitatīvā aptauja ļauj secināt, kāda bija valdības un institūciju komunikācijas efektivitāte COVID-19 pandēmijas pirmā viļņa periodā no sabiedrības uztveres viedokļa. Kopumā novērojams, ka komunikācija bija efektīva, jo 79 % respondentu atzina, ka valdības un institūciju sniegtā informācija bija pietiekama un mudināja ievērot piesardzības pasākumus, 78 % domā, ka informācija bija saprotama, 51 % respondentu informācija pārliecināja par Latvijas valdības un atbildīgo institūciju spēju vadīt krīzi, bet 44 % informācija veicināja uzticēšanos Latvijas valdībai un atbildīgajām institūcijām. Tāpat iedzīvotājiem bija skaidrs, kā rīkoties krīzes situācijā un kopumā respondenti pozitīvi vērtēja arī īstenotos pasākumus COVID-19 ārkārtas stāvokļa laikā.

I. daļas ieteikumi

1) Komunikācijas loma valsts pārvaldē

1. Komunikācijas process sākas ar pieņemtajiem lēmumiem, nevis vēstījumu formulēšanu. Tāda izpratne par stratēģisko komunikāciju kā vadības funkciju ir jāveicina politiskā un valsts augstākās ierēdniecības līmenī. Tādēļ mācības stratēģiskajā komunikācijā ir jārīko ne tikai komunikācijas speciālistiem, bet arī politiķiem un augstākajai ierēdniecībai.

2. Lai praksē īstenotu principu “stratēģiskā komunikācija kā vadības funkcija”, ikdienas un krīzes vadības lēmumu pieņemšanas procesā jābūt iesaistītiem komunikācijas speciālistiem ne tikai kā klausītājiem, bet arī kā aktīviem dalībniekiem, kas plānotos risinājumus novērtētu no sabiedrības uztveres un potenciālās reakcijas viedokļa.

2) Pētniecības integrācija uzvedības maiņas un komunikācijas procesā

3. Valdības un institūciju komunikācijas speciālistiem ir nepieciešami pētnieciskie instrumenti, kas dod iespēju novērot sabiedrības aktuālo noskaņojumu un reakciju uz pieņemtajiem lēmumiem. Efektīvākā pieeja ir jauktas pētījumu metodes, kas ļauj gan identificēt sabiedrībā pastāvošo viedokļu spektru, gan šo viedokļu izplatību sabiedrībā. Citiem vārdiem sakot, kvantitatīvo pētījumu jeb aptauju jautājumi ir jāveido, balstoties uz datiem, kas iegūti etnogrāfiskos pētījumos, dziļās intervijā vai fokusa grupās. Nepieciešams izstrādāt sabiedriskās domas monitoringa sistēmu, ko veido jau savlaicīgi izstrādātas pētījumu īstenošanas vadlīnijas, iepļānots finansējums un identificēti sadarbības partneri, kas to var profesionāli realizēt maksimāli īsā termiņā (detalizētu aprakstu skat. 3.pielikumā)

4. Jāveicina ierēdniecības mijiedarbība ar pētniecību, tostarp veidojot pētniecības kompetenci arī valsts pārvaldes struktūrās, piemēram, premjera birojā.

3) Sabiedrības līdzdalība

5. Uzlabot lēmumu pieņemšanas procesa kvalitāti ar divvirzienu komunikāciju ar sociālajiem partneriem. Nevalstiskās organizācijas pārstāv noteiktu sociālo grupu redzējumu un tādējādi arī sniedz atgriezenisko saiti par tendencēm sabiedrībā. Dažādu nozaru interešu pārstāvniecības organizācijas ir arī akumulējušas kompetenci par to attīstībai būtiskiem faktoriem, līdz ar to viņu priekšlikumi un profesionālisms var būt noderīgs piemērotu krīzes risinājumu formulēšanā.

6. Mērķtiecīgi un ilgtermiņā organizēt brīvprātīgo kustību, lai dažādas sabiedrības savstarpējā atbalsta sistēmas būtu izveidotas kā pastāvīgas struktūras, kuras varētu jau savlaicīgi gatavot dažādām krīzes situācijām. Latvijā jāveido arī brīvprātīga darba kultūra, lai tie, kas spēj sniegt atbalstu citiem, varētu to darīt, bet tie, kam tas nepieciešams, būtu atvērti palīdzībai no līdzcilvēku puses un zinātu, kur un kā to meklēt. Brīvprātīgo kustība ir viens no veidiem, kā sabiedrība var iesaistīties visaptverošas valsts aizsardzības sistēmā.

4) Valdības krīzes komunikācijas principi

7. Krīzes situācijās gan ierēdņiem, gan politiķiem ir jārīkojas pēc principa, ka primārs ir sabiedrības kopējais labums, nevis šauri resoriskas vai politiskās īstermiņa intereses. To nav iespējams noteikt kā tiesību normu, kā arī šis princips nedrīkst ierobežot viedokļu daudzveidību, kas arī ir būtisks priekšnoteikums izsvērtu un pārdomātu lēmumu pieņemšanai. Pienākumu vadīties primāri pēc valsts kopējām interesēm var formulēt kā politiskās ētikas principu. Krīzes situācijā politiķiem un ierēdņiem ir jāņem vērā krīžu skarto nozaru (piemēram, COVID-19 gadījumā veselība, ekonomika u.c.) ekspertu viedokļi, kā arī sabiedrības izpētes rezultāti.

8. Valsts pārvaldē veidot darba kultūru, kas veicina darbinieku gatavību uzņemties atbildību un risku, kas ir ļoti svarīgi krīzes situācijās, kad jāpieņem ātri un neordināri lēmumi. Jābūt skaidram atbildību deleģējumam krīzes komunikācijas grupā iesaistītajiem cilvēkiem. Jābūt

saīsinātām lēmumu pieņemšanas ķēdēm krīzes situācijā.

9. Izveidot starpinstitucionālu **krīzes komunikācijas vadības** (nevis tikai koordinācijas) mehānismu ar skaidri noteiktām lomām un atbildībām, lai praksē varētu īstenot visas valdības pieeju valdības un institūciju komunikācijā. Šobrīd Valsts civilās aizsardzības plāns nosaka, ka krīzes komunikācijas vadība ir jāuzņemas komunikatoriem no katastrofu pārvaldīšanas institūcijas, savas aktivitātes “koordinējot un saskaņojot ar Valsts kancelejas stratēģiskās komunikācijas plānotājiem” (Ministru kabinets, 2020). Tomēr COVID-19 pandēmija parādīja, ka krīzes komunikācijas vadībā ir svarīga starpinstitucionālā pieeja, jo krīzes parasti skar vairākas nozares vienlaikus, savukārt, katastrofu pārvaldīšanas institūciju komunikatori primāri ir specializējušies risināt savai nozarei būtiskus jautājumus, nevis koordinēt dažādu nozaru aktivitātes. Visas valdības pieeja valdības komunikācijas jautājumiem jāizmanto ne tikai krīzēs, bet arī ikdienas valdības komunikācijā.

10. Izstrādāt un padarīt publiski pieejamus valdības un institūciju krīzes komunikācijas plānus, kuros ir definētas informācijas aprites procedūras, krīzes komunikācijas komandas struktūra, svarīgākie ilgtermiņa stratēģiskie vēstījumi, sociālo partneru un sabiedrības iesaiste un citi krīzes komunikācijas pamatprincipi.

11. Definēt procedūras, kā krīzes situācijā komunikācijas speciālisti var tikt piesaistīti krīzes vairāk skartajām nozarēm no institūcijām, kuras krīze neietekmē vai ietekmē mazāk. Lai to varētu īstenot praksē, savlaicīgi un regulāri jārīko starpinstitucionālas komunikatoru mācības, lai veidotu vienotu komunikācijas zinātnības un darba kultūras līmeni valsts pārvaldē, veicinātu starpinstitucionālu komandu veidošanos un spēju sadarboties, kas var būt izšķiroši svarīgi krīzēs. Jāizmanto ne tika ārējo ekspertu, bet arī Latvijas valsts pārvaldes iestāžu labā prakse, atalgojot labākos speciālistus, lai viņi būtu gatavi dalīties ar savu praktisko pieredzi un zināšanām.

12. Iepilnnot finansējumu krīzes komunikācijai, lai būtu iespējams operatīvi īstenot krīzes komunikācijas kampaņas un piesaistīt profesionālus ārpakalpojumu sniedzējus, ja tas ir nepieciešams. Jānosaka arī labas pārvaldības principiem atbilstoša kārtība, kādā tiek piesaistīti ārpakalpojumu sniedzēji. Piemēram, savlaicīgi un regulāri rīkojot konkursus par krīzes komunikācijas pakalpojumiem, lai krīzes situācijā jau būtu izvēlēti ārējo pakalpojumu sniedzēji. Krīzes komunikācijas iepirkumos varētu integrēt gan prevencijas, gan krīzes komunikācijas risinājumus, jo krīzes situācijās izšķiroši svarīga ir arī iedzīvotāju iepriekšējā gatavība krīzēm.

5) Krīzes komunikācijas kanāli

13. Viena no būtiskām krīzes informācijas aprites kārtības sastāvdaļām ir arī savlaicīga komunikācijas platformu izveide - interneta vietne, krīzes uzziņu dienesta veidošanas kārtība, apziņošanas sistēma u.c. Savlaicīgi izveidot arī apziņošanas tīklu caur darba vietām, jo darba vietas sniegtā informācija darbiniekiem lielākoties ir gan svarīgs, gan uzticams informācijas avots. Jāizveido vienots krīzes tālruna numurs, ko var izmantot visās krīzes situācijās.

14. Definēt krīzes komunikācijas principus, būtību un mērķus. Tiešajā komunikācijā ar iedzīvotājiem ieviest “vienas pieturas aģentūras principu” ne tikai krīzes situācijās, bet arī ikdienas komunikācijā.

15. Neizmantojot kā apziņošanas sistēmu Valsts ieņēmumu dienesta Elektroniskās deklarēšanas sistēmu, kā arī Ceļu satiksmes drošības direkcijas sistēmu, jo lielākai daļai Latvijas sabiedrības tas nebija nozīmīgs informācijas avots. Caur šīm sistēmām izplatīta informācija primāri izraisa negatīvas emocijas saistībā ar iespējamām neizpildītām saistībām pret valsti vai soda sankcijām. Tāpat arī nav racionāli īstenot īpašu skaidrojošo kampaņu par to, ka tiks izsūtīta informācija caur šīm sistēmām.

6) Ārējā komunikācija

16. Starptautiskajā komunikācijā iesaistītajās institūcijās veikt niansētāku izvērtējumu par ārējās komunikācijas pozitīvajiem un pilnveidojamajiem aspektiem. Šādi izvērtējumi palīdzētu sagatavoties paredzamām un neparedzamām nākotnes krīzēm – gan attiecībā uz stratēģiskajām vadlīnijām un taktiskajām pieejām, gan cilvēku un materiālajiem resursiem. Tas īpaši svarīgi ir institucionālās atmiņas saglabāšanai – līdz jaunām krīzēm notiks personālsastāva maiņa un līdz ar to

iegūtās mācības var "aizmirsties".

17. Pandēmijas laikā pārbaudītās labās prakses komunikācijā nostiprināt arī dokumentāli (vienu no pamatnēm ir Krīžu komunikācijas pasākumu plāns 2011. līdz 2013. gadam). Lai gan jaunu krīžu laikā pamatoti tiks izmantoti ikdienas komunikācijas mehānismi, tomēr tos vajadzētu vispārīgā līmenī nostiprināt arī dokumentāli. Arī šis aspekts saistīts ar institucionālās atmiņas pagarināšanu, un tas var palīdzēt papildus cilvēkresursu un materiālo resursu plānošanā starptautiskās komunikācijas vajadzībām.

18. Starptautisko komunikāciju plašāk integrēt vietējās komunikācijas plānošanas dokumentos, kā arī krīzes vadības un cita rakstura mācībās un apmācībās. Šādā veidā starptautiskā komunikācijas dimensija tiktu padarīt par neatņemamu sastāvdaļu un paplašinātos par to informēto un tajā iesaistīto gatavo institūciju un amatpersonu loks;

19. Pastiprināt komunikācijas spējas svešvalodās ārpus diplomātiskā dienesta. Lai gan svešvalodu prasmes pandēmijas laikā neizkristalizējās kā būtiski Latvijas starptautiskās komunikācijas veidotāju trūkumi, tomēr svešvalodu prasmes valsts pārvaldē ir ļoti nevienmērīgas. Gan informatīvo aprakstu, gan vizuālo materiālu skaidrībai, gan komunikācijai amatpersonu un valsts institūciju sociālajos tīklos nepieciešamas pēc iespējas labākas un precīzākas svešvalodu zināšanas. Būtu jāpaplašina arī valsts pārvaldes iestāžu mājaslapu saturs angļu valodā (vai jāievieto norādes uz mājaslapām angļu valodā), kas palīdzētu dažādu sektoru mājaslapu apmeklētājiem no ārvalstīm (tostarp, žurnālistiem) ātrāk atrast nepieciešamo informāciju.

7) Uzvedības maiņa un komunikācija ar mērķauditorijām²¹

20. Komunikācija ar sabiedrību jāizmanto tās visplašākajā nozīmē. Komunikācija nav tikai informēšana, pārliecināšana, izglītošana, bet indivīda aktīva mijiedarbība ar vidi. Tas nozīmē, ka nepieciešams radīt apstākļus, kuri nenoteiktības situācijas veicinātu vēlamu uzvedību un konkrētas rīcības neatkarīgi no tā, ko cilvēki par to domā.

21. Nepieciešams veidot ieteicamos rīcības scenārijus un modeļus, kas nenoteiktības gadījumā mazinātu nepieciešamību interpretēt notiekošo un noteikumus (jādod skaidri uzvedības paraugi, kā rīkoties noteiktās situācijās).

22. Palīdzēt uzturēt vēlamu uzvedību, lai cilvēki varētu piemēroti rīkoties, kad tiek pārkāpti drošības pasākumi, tā veicinot savstarpēju pieskatīšanu. Piemēram, kā cieņpilni aizrādīt citiem cilvēkiem provocējošas situācijās u.c.

23. Nepieciešams veidot atskaites punktus, t.sk. vizuālus un verbālus, un radīt "mērauklu" (intuitīvi saprotamus orientierus), kas palīdzētu izvērtēt savas rīcības atbilstību prasībām. Jārada apstākļi, kuros pareizas vai nepareizas rīcības gadījumā cilvēks saņemtu atgriezenisko saikni, tūlītēju reakciju, kas ļautu mainīt uzvedību.

24. Nepieciešams mērķtiecīgs darbs ar viedokļu līderiem, iesaistot profesionālās organizācijas (piemēram, Latvijas Ārstu biedrību u.c.), lai atbalstītu pierādījumos balstītus uzvedības veidus.

25. Novērst krīzes vadības sadrumstalotību, izstrādājot krīzes vadības tiesisko regulējumu.

26. Paplašināt pašvaldību līdzdalību krīzes vadībā un krīzes komunikācijā.

27. Izstrādāt vienotu plānu komunikācijai ar sabiedrību krīzes situācijā. Saskaņā ar Epidemioloģiskās drošības likuma 3. panta 9. punktu iedzīvotāju informēšana par epidemioloģisko situāciju un izglītošanu infekcijas slimību profilakses jautājumos ir valsts pienākums.

28. Nodrošināt pastāvīgu un nepārprotamu informāciju par pieņemtajiem lēmumiem visām mērķgrupām saturiski vienādā apjomā.

29. Nodrošināt iedzīvotājiem nepieciešamo pakalpojumu nepārtrauktību un iespēju tos saņemt iespējami tuvu dzīvesvietai.

²¹ Par papildu praktiskiem ieteikumiem uzvedības maiņas modeļu izstrādē, skat. ziņojuma 2.daļas ieteikumus nr. 59 "Ieteikumi Veselības pārliecības modeļa intervenču un tehniku pielietošanai, lai ietekmētu uzvedību noteicošos faktorus."

I. daļas izmantotā literatūra

- Aicinājums nevilkt maskas, jo tas ir pretrunā ar Nirnbergas kodeksu. Pieejams: <https://www.Facebook.com/sensejs.aivis/posts/146764193824951> . Skatīts 02.12.2020.
- Aizsardzības ministrija. (2019). Informatīvais ziņojums "Par visaptverošas valsts aizsardzības sistēmas ieviešanu Latvijā". Pieejams tiešsaistē <http://tap.mk.gov.lv/mk/tap/?pid=40462120>
- ANO Vispārējā cilvēktiesību deklarācija. Pieejams: <https://www.un.org/en/universal-declaration-human-rights/> . Skatīts 02.12.2020.
- Brikmane, E. (2020). Stingrāki COVID-19 ierobežojumi Kuldīgā un Daugavpilī. Izmaiņas attiecībā uz karantīnas laiku. LV portāls. Pieejams tiešsaistē <https://lvportals.lv/skaidrojumi/320455-stingraki-COVID-19-ierobejojumi-kuldiga-un-daugavpili-izmainas-attieciba-uz-karantinas-laiku-2020>
- Civillikums. Ievads. 1. pants. Valdības Vēstnesis, 41, 20.02.1937.
- CSP. (2011a). TSG11-062. Pastāvīgie iedzīvotāji pa statistiskajiem reģioniem, republikas pilsētām un novadiem pēc tautības, dzimuma, juridiskā ģimenes stāvokļa un pa vecuma grupām 2011.gada 1.martā. Pieejams tiešsaistē https://data1.csb.gov.lv/pxweb/lv/iedz/iedz_tautassk_taut_tsk2011/TSG11-062.px/
- CSP. (2011b). TSG11-071. Pastāvīgo iedzīvotāju tautību sadalījums pa statistiskajiem reģioniem, republikas pilsētām un novadiem pēc mājās pārsvarā lietotās valodas 2011.gada 1.martā. Pieejams tiešsaistē http://data1.csb.gov.lv/pxweb/lv/iedz/iedz_tautassk_taut_tsk2011/TSG11-071.px/?rxid=0ceb5d-dfba-43d1-903e-e18eb1de0eaf
- Dimants, A. (2020). Komunikācija. Nacionālā enciklopēdija. Pieejams tiešsaistē <https://enciklopedija.lv/skirklis/6063>
- Eiropas Savienības Pamattiesību harta. Eiropas Savienības Oficiālais Vēstnesis C 202/389. Pieejams: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LV/TXT/PDF/?uri=CELEX:12016P/TXT&from=ES> Skatīts 02.12.2020.
- Eiropas vietējo pašvaldību harta. Starptautisks dokuments. Latvijas Vēstnesis, 37
"Epidemioloģiskās drošības pasākumi COVID-19 infekcijas izplatības ierobežošanai". MK noteikumi Nr. 360. Latvijas Vēstnesis, 110B, 09.06.2020.
- "Grozījumi Ministru kabineta 2020. gada 9. jūnija noteikumos "Epidemioloģiskās drošības pasākumi COVID-19 infekcijas izplatības ierobežošanai"". MK noteikumi Nr. 624, Latvijas Vēstnesis, 198A, 13.10.2020.
- Immunizing the public against misinformation. World Health Organization. 2020. Pieejams: <https://www.who.int/news-room/feature-stories/detail/immunizing-the-public-against-misinformation> . Skatīts 02.12.2020.
- Informācijas atklātības likums. LR likums, 1. pants. Latvijas Vēstnesis, 334/335, 06.11.1998.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 24, 24.12.1998.
- Jakubaņecs, V. Tiesību jēdziens un formas. 7. papildinātais izdevums. – Rīga: P&K, 2004.
"Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā". MK noteikumi Nr. 445 Latvijas Vēstnesis, 136, 17.07.2020.
- Klūga, M. (2020). Ministriem nav vienprātības par ārkārtējās situācijas nepieciešamību. Latvijas Sabiedriskie Mediji. Pieejams tiešsaistē <https://www.lsm.lv/raksts/zinas/latvija/ministriem-nav-vienpratibas-par-arkartejas-situacijas-nepiecieamibu.a380542/>
- Krīzes vadības padomes nolikums. MK noteikumi Nr. 42. Latvijas Vēstnesis, 11, 20.01.2011. Pieejams: <https://likumi.lv/doc.php?id=224553&from=off> Skatīts 02.12.2020.
- "Latvijā ir nopietns COVID-19 uzliesmojums" – Kariņš un Ģirģens vērsas pie iedzīvotājiem un "varoņiem ar selfijiem". Delfi.lv. 2020. Pieejams: <https://www.delfi.lv/news/national/politics/latvija-ir-nopietns-COVID-19-uzliesmojums-karins-un-girgens-versas-pie-iedzivotajiem-un-varoniem-ar-selfijiem.d?id=52571063> Skatīts 12.12.2020.
- Latvijas Republikas Augstākās tiesas Senāta Administratīvo lietu departamenta 16.09.2006. Spriedums lietā Nr. SKA-241/2009. Pieejams: <http://at.gov.lv/lv/judikaturas-nolemumu-arhivs-old/senata-administrativo-lietu-departaments/hronologiska-seciba/2009> Skatīts 12.12.2020.

- Latvijas Republikas Satversme, 100.pants. Latvijas Vēstnesis, 43, 01.07.1993.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 6, 31.03.1994.; Valdības Vēstnesis, 141, 30.06.1922.; Diena, 81, 29.04.1993.
- Latvijas Republikas Satversme. Latvijas Vēstnesis, 43, 01.07.1993.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 6, 31.03.1994.; Valdības Vēstnesis, 141, 30.06.1922.; Diena, 81, 29.04.1993.
- Latvijas Republikas Satversme. Satversmes tiesas atziņas. Rīga: Latvijas Vēstnesis, 2019, 114. lpp.
- Latvijas Republikas Satversmes komentāri: VIII nodaļa. Cilvēka pamattiesības. Aut. kol. Rudevskis, J., Levits, E., Briede, J. u. c. Rīga: Latvijas Vēstnesis, 2011, 363–364. lpp.
- Latvijas Sabiedriskie Mediji. (2020). Perevoščikovs iesaka stingrākus COVID-19 ierobežojumus slimības izplatības samazināšanai. Pieejams tiešsaistē <https://www.lsm.lv/raksts/zinas/latvija/perevoscikovs-iesaka-stingraku-COVID-19-ierobezojumus-slimibas-izplatibas-samazinasanai.a380226/>
- Likumprojekta “Par ārkārtējo situāciju un izņēmuma stāvokli anotācija”. Iegūts no: <http://titania.saeima.lv/LIVS11/SaeimaLIVS11.nsf/0/7A9BD98FE16DF054C2257A9C00486764?OpenDocument> Skatīts 02.12.2020.
- Likums “Par presi un citiem masu informācijas līdzekļiem”. LR likums, 2. pants. Latvijas Republikas Augstākās Padomes un Valdības Ziņotājs, 5/6, 14.02.1991.
- Ministru kabinets. (2011). Par Krīžu komunikācijas pasākumu plānu 2011.-2013.gadam. 6. aprīļa rīkojums Nr. 147. Pieejams tiešsaistē <https://likumi.lv/ta/id/228401-par-krizu-komunikacijas-pasakumu-planu-20112013gadam>
- Ministru kabinets. (2020). Par Valsts civilās aizsardzības plānu. 26. augusta rīkojums Nr. 476. Pieejams tiešsaistē <https://likumi.lv/ta/id/317006-par-valsts-civilas-aizsardzibas-planu>
- Nacionālās drošības likums. LR likums. Latvijas Vēstnesis, 473/476, 29.12.2000.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 3, 08.02.2001. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/id/14011-nacionalas-drosibas-likums> Skatīts 03.12.2020.
- Nacionālās drošības likums. LV likums. Stājas spēkā 12.01.2001. Publicēts: Latvijas Vēstnesis, 473/476, 29.12.2000.; Latvijas Republikas Saeimas un Ministru Kabineta Ziņotājs, 3, 08.02.2001.
- NMPD. (2020). Katastrofu medicīnas plāni. Pieejams tiešsaistē http://www.nmpd.gov.lv/nmpd/katastrofu_medicina/km_planosana_un_koordinacija/
- Par ārkārtējo situāciju un izņēmuma stāvokli. LR likums. Latvijas Vēstnesis, 61, 27.03.2013.
- Par Tiesībsarga komunikāciju COVID-19. E-parakstīta vēstule Nr. 1-5/198 uz Rīgas Stradiņa universitātes Juridiskā fakultātes vēstuli 09.10.2020 8-3-5/47/2020.
- Plotnieks, A. Tiesību teorija & Juridiskā metode. – Rīga: SIA “N.I.M.S.”, 2013.
- Preses brīvības aizsardzība COVID-19 pandēmijas laikā. 2020. Pieejams: <https://www.europarl.europa.eu/news/lv/headlines/world/20200423STO77709/preses-brivibas-aizsardziba-COVID-19-pandemijas-laika> Skatīts 02.12.2020.
- Sabajevs, S. (2020). Kariņa uzdevumā izveidota Krīzes vadības koordinācijas grupa COVID-19 izplatības ierobežošanai. 16. marts. Pieejams tiešsaistē Kariņa uzdevumā izveidota Krīzes vadības koordinācijas grupa COVID-19 izplatības ierobežošanai | Ministru kabinets (mk.gov.lv)
- Saeima. (2019). Nacionālās drošības koncepcija. Pieejams tiešsaistē <https://likumi.lv/ta/id/309647-par-nacionalas-drosibas-koncepcijas-apstiprinasanu>
- SPKC. (2020). Mājas, ziepes, 2 metri. Pieejams tiešsaistē https://www.youtube.com/watch?v=eGQIvyLj_XM
- Starpinstitūciju darbības koordinācijas grupa COVID-19 ierobežošanai. 2020. Pieejams: <https://www.vugd.gov.lv/lv/starpinstituciju-darbibas-koordinacijas-grupa-COVID-19-ierobezosana> Skatīts 08.12.2020.
- Strömbäck, J. (2016). Mediatization. The International Encyclopedia of Political Communication, 1–9. doi:10.1002/9781118541555.wbiepc124
- Tatham, S. (2015). Using Target Audience Analysis to Aid Strategic Level Decisionmaking. U.S. Army War College, Strategic Studies Institute. Pieejams tiešsaistē <https://apps.dtic.mil/dtic/tr/fulltext/u2/a623135.pdf>
- Tiesībsargs aicina uzlabot valsts iestāžu komunikāciju ar sabiedrību COVID-19 krīzes laikā. 2020.

Pieejams no: <https://www.apollo.lv/7123175/tiesibsargs-aicina-uzlabot-valsts-iestazu-komunikaciju-ar-sabiedribu-COVID-19-krizes-laika> Skatīts 07.12.2020.

Tiesību aktu tēmas COVID-19. 2020. Pieejams: <https://likumi.lv/ta/tema/COVID-19> . Skatīts 02.12.2020.

Tips for journalists on COVID-19 coverage. UNESCO. Pieejams: <https://en.unesco.org/news/tips-journalists-COVID-19-coverage> Skatīts 02.12.2020.

Valsts kancelejas reglaments. 2020. Pieejams: <https://www.mk.gov.lv/lv/content/valsts-kancelejas-reglaments> . Skatīts 03.12.2020.

Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienesta nolikums. Ministru kabineta noteikumi Nr. 398. Latvijas Vēstnesis, 69, 30.04.2010.

Intervija 1. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 20. augusts, 1 stunda

Intervija 2. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 9. septembris, 52 minūtes

Intervija 3. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 10. septembris, 71 minūte

Intervija 4. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 29. septembris, 48 minūtes

Intervija 5. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 30. septembris, 49 minūtes

Intervija 6. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 15. oktobris, 30 minūtes

Intervija 7. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 21. oktobris, 63 minūtes

Intervija 8. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 29. oktobris, 44 minūtes

Intervija 9. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 6. novembris, 56 minūtes

Intervija 10. Krīzes vadības praktiķis, 2020. gada 23. oktobris, 68 minūtes

Intervija 11. Valdības komunikācijas eksperts, 2020. gada 11. novembris, 22 minūtes

Intervija 12. Mediju pārstāvis, 2020. gada 14. augusts, 45 minūtes

Intervija 13. Mediju pārstāvis, 2020. gada 30. oktobris, 54 minūtes

Intervija 14. Mediju pārstāvis, 2020. gada 31. oktobris, 44 minūtes

Intervija 15. Mediju pārstāvis, 2020. gada 19. augusts, 53 minūtes

Intervija 16. Mediju pārstāvis (krievu valodā), 2020. gada 25. augusts, rakstiski

Intervija 17. Mediju pārstāvis (krievu valodā), 2020. gada 28. augusts, 1h 32 minūtes

Intervija 18. Nevalstiskā sektora pārstāvis, 2020. gada 30. septembris, 35 minūtes

Intervija 19. Nevalstiskā sektora pārstāvis, 2020. gada 7. novembris, 36 minūtes

Intervija 20. Nevalstiskā sektora pārstāvis, 2020. gada 11. novembris, 55 minūtes

Intervija 21. Nevalstiskā sektora pārstāvis, 2020. gada 7. novembris, 51 minūte

Intervija 22. Valdības un institūciju komunikācijas praktiķis, 2020. gada 10. novembris, 35 minūtes

Intervija 23. LR Iekšlietu ministrs, 2020. gada 13. oktobrī, 27 minūtes.

I. daļas pielikumi¹

I. 1. pielikums. Latvijas ārējā komunikācija un starptautiskais tēls COVID-19 pandēmijas kontekstā

Šī ziņojuma mērķis ir novērtēt Latvijas ārējo jeb starptautisko komunikāciju un Latvijas starptautisko tēlu COVID-19 pandēmijas kontekstā. Tā pirmajā daļā tiek analizēts, kāda bija Latvijas pieeja ārējai komunikācijai – principi, vēstījumi un to izplatītāji, kā arī saziņas valodas un kanāli. Ziņojuma otrajā daļā tiek analizēts Latvijas atspoguļojums ārvalstu plašsaziņas līdzekļos globālās COVID-19 pandēmijas laikā.

Pētījums balstīts Latvijas valsts institūciju starptautiskās komunikācijas prakses analizē, daļēji strukturētajās intervijās ar valsts amatpersonām, kā arī ārvalstu plašsaziņas līdzekļu satura izpētē. Pētījumā izmantota līdz 2020. gada 30. novembrim publiski pieejamā informācija.

1. Institucionālā atbildība Latvijas starptautiskajā komunikācijā pandēmijas laikā

Saskaņā ar Latvijas Republikas Ārlietu ministrijā (ĀM) un Valsts kancelejā (VK) sniegto informāciju formalizētas stratēģiskas pieejas ārējai jeb starptautiskajai komunikācijai pandēmijas laikā nebija.² Citiem vārdiem, netika radīts speciāls dokuments, kurā tiktu apkopotas un formulētas ārējās komunikācijas stratēģiskās vadlīnijas un taktiskās pieejas. Savukārt pati ārējā komunikācija bija vienlaikus gan ierastās ikdienas komunikācijas prakses turpinājums krīzes apstākļos,³ gan arī valsts iekšējās komunikācijas paplašinājums.⁴

Intervijās iegūtā informācija un publiski atrodamā informācija liecina, kā Latvijas ārējā komunikācija kopumā ir izdevusies vienota un būtiski pārpratumi valsts institūciju starpā nav bijuši.⁵ Aptuveni 80 procentus ārējās komunikācijas nodrošināja ĀM. Saziņas organizēšana ar Ministru prezidentu un citām valsts amatpersonām nereti notikusi ar diplomātiskā dienesta starpniecību.⁶ Ārējās komunikācijas spēlētāju loks gan bija vēl plašāks, ietverot arī Valsts prezidenta kanceleju, Saeimu, Veselības ministriju un tās padotības iestādes, kā arī citas ministrijas un valsts pārvaldes iestādes.

Balstīšanās uz ĀM kā galveno spēlētāju ārējā saziņā bija saistīta ne vien ar tās centrālo lomu Latvijas ārpolitisko interešu formulēšanā un īstenošanā, bet arī resursu trūkumu. Citas institūcijas paļāvās uz ĀM redzējumu par ārvalstu auditorijām nepieciešamajiem vēstījumiem. Tāpat diplomātiskā dienesta atbalsts bija svarīgs tulkojumu veikšanā, atgriezeniskās saites nodrošināšanā un informācijas izplatīšanā caur Latvijas vēstniecībām ārvalstīs un ārvalstu diplomātiskajām pārstāvniecībām Latvijā.⁷

Ierobežoto resursu jautājumu kā faktoru iezīmēja arī ĀM, it īpaši attiecībā uz saziņu svešvalodās un vizuālo materiālu veidošanu. Krīzes laikā būtiski auga arī zvanu skaits uz konsulārās palīdzības tālruni, kura apkalpošanai nācās strauji palielināt resursus, pārvirzot tos no citām ministrijas struktūrvienībām.⁸

2. Latvijas ārējās komunikācijas galvenie vēstījumi

Latvijas starptautiskās komunikācijas vēstījumi iedalāmi divos līmeņos – “tehniskajā” un “stratēģiskajā”. Pirmajā pamatā bija vēstījumi par privātpersonu – pamatā ārvalstnieku un arī Latvijas

¹ Katra pielikuma ietvaros ir sava tabulu un attēlu numerācija, un tā atšķiras no pamatteksta.

² Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī; VK pārstāvis Nr. 2. Rīgā 2020. gada 29. oktobrī.

³ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī.

⁴ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

⁵ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

⁶ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī.

⁷ VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

⁸ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī.

valstspiederīgo ārvalstīs – pamatvajadzībām, it īpaši par ceļošanas ierobežojumiem, repatriācijas reisiem, pašizolācijas jautājumiem, u.tml. Savukārt otrajā līmenī, kas ir būtiskākais šī ziņojuma uzmanības objekts, notika vispārīga komunikācija par Latvijas situāciju un pieeju pandēmijas kontekstā.

Saskaņā ar intervijās iegūto informāciju, Latvijas institūciju mērķis nebija apzināta valsts tēla veidošana globālās pandēmijas kontekstā. “Stratēģiskais” līmenis kopumā bija vairāk reaģējošs nekā proaktīvs.⁹ Izvēle Latvijas situāciju pandēmijas “pirmā viļņa” laikā pārlieku neakcentēt bija, pirmkārt, saistīta ar piesardzību, apzinoties, ka situācijas attīstība pretējā virzienā var būt vienīgi laika jautājums.¹⁰ Otrkārt, šāda izvēle bija saistīta ar laika un resursu trūkumu.¹¹ Tie primāri bija nepieciešami ārējās komunikācijas “tehniskajam līmenim” un Latvijas sabiedrības informēšanai. Treškārt, netiešs faktors bija arī salīdzinoši zemā starptautiskā interese par Baltijas valstīm. COVID-19 kontekstā ne Baltijas valstis kopumā, ne Latvija individuāli pārliecinoši neizcēlās uz citu valstu fona – ne ar atšķirīgu pieeju kā, piemēram, Zviedrija, ne ar kritisku situāciju (kas nereti vairāk piesaista mediju uzmanību). Turklāt, kā tiek norādīts vienā intervijā, pandēmijas pirmā viļņa laikā Latvijai arī neizdevās konkrēti noformulēt to, kas ir bijusi valsts pieejas “veiksmes atslēga”.¹²

Latvijas institūciju skatījumā tās ir centušās izmantot visas Latvijas popularizēšanas iespējas. Piemēram, Ministru prezidents nereti sniedza intervijas sanāksmju starplaikos Briselē. Visi interesi izrādījušie plašsaziņas līdzekļi esot saņēmuši atgriezenisko saiti.¹³ ĀM arī pati organizēja publikācijas starptautiskajos izdevumos un nodrošināja ārvalstu žurnālistus ar nepieciešamo informāciju. Tāpat Latvijas institūcijas ir centušās runāt ar darbiem un par darbiem. Starp popularizētajiem darbiem tiek minēta E-Saeima, lietotne Apturi COVID un arī Latvijas starptautiskā palīdzība krīzes laikā.¹⁴

Latvijas institūcijas nav konstatējušas ne nozīmīgas dezinformācijas kampaņas pret Latviju starptautiskā līmenī, ne arī būtiskus starptautiska mēroga pārratus.¹⁵ Kļūdas gan tiek atzītas. Bijis, piemēram, pārratus ar atviegloto ieeļošanas kārtību Baltkrievijas pilsoņiem, jo tā tvērums pandēmijas kontekstā tika interpretēts kā pārāk plašs.¹⁶ Krievijas plašsaziņas līdzekļi ziņas nereti veidojuši uz Latvijas institūciju kļūdu pamata, piemēram, stāstot par rūpniecības, tirdzniecības vai kravu pārvadājumu apstāšanos, vai nestrādājošiem atbalsta mehānismiem.¹⁷

3. Komunikācijas kanāli un svešvalodas

Gan intervijās iegūtā informācija, gan statisko komunikācijas kanālu analīze parāda, ka galvenā saziņas svešvaloda Latvijas institūcijām bija angļu valoda, tomēr būtiska saziņas daļa tika veidota arī krievu valodā. No ĀM puses saziņa krievu valodā tika veidota pamatā “ārējam patēriņam” – Krievijas, Centrālāzijas un citu valstu, kur šī valoda ir vairāk izplatītāka par angļu valodu, lietotājiem; taču saziņa krievu valodā noderējusi arī vietējam patēriņam.¹⁸

Tāpat būtisku vietu Latvijas ārējā komunikācijā tehniskajā līmenī ieņēma arī vizuālā komunikācija (pamatā tā izpaudās grafīku formā), ko lielākoties veidoja ĀM.¹⁹ Vizuālā komunikācija īpaši būtiski bija

⁹ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī; VK pārstāvis Nr. 2. Rīgā 2020. gada 29. oktobrī.

¹⁰ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 2. Rīgā 2020. gada 29. oktobrī.

¹¹ VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

¹² VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

¹³ VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

¹⁴ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī.

¹⁵ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

¹⁶ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī.

¹⁷ VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

¹⁸ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī.

¹⁹ Jānis Beķeris, ĀM preses sekretārs. Rīgā 2020. gada 6. novembrī; VK pārstāvis Nr. 1. Rīgā 2020. gada 10. novembrī.

sociālajos tīklos, kur informācija šādā veidā bija vieglāk pamanāma un uztverama.

Latvijas informācijas telpā biežākie saziņas veidotāji par COVID-19 bija Veselības ministrija un Slimību profilakses un kontroles centrs (SPKC). Pirmās mājaslapā informācija kopumā un specifiski par COVID-19 līdz novembrim bija pieejama arī angļu un krievu valodās, tomēr tās apjoms bija ievērojami mazāks nekā latviešu valodā. Angliski un krieviski bija publicēti padomi saistībā ar vīrusu, kā arī vispārīga informācija par aktuālo situāciju Latvijā ar saitēm tālākai uzziņai citu Latvijas institūciju mājaslapās (ĀM, VK, SPKC, COVID19.gov.lv, COVIDpass.lv, ApturiCOVID.lv).²⁰ Tiesa gan, pēc mājaslapas atjaunināšanas tās saturs bija pieejams vienīgi latviešu valodā. Arī Veselības ministrijas sociālo tīklu kontu saturs tiek veidots latviešu valodā.²¹ Tāpat arī veselības ministre sociālajos tīklos Twitter un Facebook saziņu veido latviešu valodā.²²

SPKC interneta mājaslapā nav atsevišķas angļu valodas versijas, tomēr informācija par pašizolāciju ir izklāstīta arī angliski.²³ Papildus tam valstu saraksti ar COVID-19 saslimstības rādītājiem un ceļošanas norādījumiem publicēti angliski un krieviski.²⁴ Minētajās valodās ir ievietota norāde arī uz robežšķērsošanas apliecinājumiem veltīto mājaslapu COVIDpass.lv ar norādi “Ja atgriezies/iebrauc Latvijā”.²⁵ Savukārt SPKC sociālo tīklu kontu saturs tiek veidots latviešu valodā.²⁶ SPKC izstrādātajai lietotnei Apturi COVID veltītā mājaslapa ApturiCOVID.lv tiek pilnvērtīgi veidota ne vien latviešu, bet arī angļu un krievu valodās.²⁷ Tās atbalstošo sociālo tīklu kontu saturs veidots latviski, izņemot atsevišķus ierakstus un dalīšanos ar citu ierakstiem angļu valodā.²⁸ Arī COVIDpass.lv saturs pilnvērtīgi izvērstas angliski un krieviski.²⁹

VK interneta mājaslapā angliski un krieviski informācija ir plaši pieejama jaunumu sadaļā preses relīžu formā.³⁰ Tāpat caur VK vienoto informatīvo mājaslapu par COVID-19 – COVID19.gov.lv – pieejama plaša informācija arī angļu un krievu valodās.³¹ Ministru prezidents savos Twitter un Facebook

²⁰ Veselības ministrija, *Novel Coronavirus advice for the public*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.vsm.gov.lv/en/ministry/novel-coronavirus-COVID19-advice-for-the-public/>; Veselības ministrija, *How to use the face mask correctly*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.vsm.gov.lv/en/ministry/novel-coronavirus-COVID19-advice-for-the-public/how-to-use-the-face-mask-correctly/>; Veselības ministrija, *Информация о инфекции COVID-19*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.vsm.gov.lv/ru/aktualno/informacij-o-infekciju-COVID19/>; Veselības ministrija, *Как правильно пользоваться маской для лица*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.vsm.gov.lv/ru/aktualno/kak-pravilno-polizovatsj-maskoi-dlj-lica/>.

²¹ Veselības ministrija (@veselibasmin). Twitter konts. <https://twitter.com/veselibasmin>; Veselības ministrija. Facebook konts. <https://www.facebook.com/VeselibasMinistrija/>.

²² Ilze, Viņķele (@Vinkele). Twitter konts. <https://twitter.com/Vinkele>; Ilze, Viņķele; Facebook konts <https://www.facebook.com/ilze.vinkele>.

²³ Slimību profilakses un kontroles centrs, *Pašizolācija*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.spkc.gov.lv/lv/pasizolacija>.

²⁴ Slimību profilakses un kontroles centrs, *Valstu saslimstības rādītāji ar COVID-19*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.spkc.gov.lv/lv/valstu-saslimstibas-raditaji-ar-COVID-19-0>.

²⁵ Slimību profilakses un kontroles centrs, *Valstu saslimstības rādītāji ar COVID-19*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.spkc.gov.lv/lv/valstu-saslimstibas-raditaji-ar-COVID-19-0>.

²⁶ Slimību profilakses un kontroles centrs (@SPKCentrs). Twitter konts. <https://twitter.com/SPKCentrs>; Slimību profilakses un kontroles centrs. Facebook konts. <https://www.facebook.com/SPKCentrs>; Slimību profilakses un kontroles centrs (@cdpc_latvia). Instagram konts. https://www.instagram.com/cdpc_latvia/.

²⁷ Mājaslapa “ApturiCOVID.lv” (angļu valodā). <https://apturiCOVID.lv/#en>; Mājaslapa “ApturiCOVID.lv” (krievu valodā). <https://apturiCOVID.lv/#ru>.

²⁸ “ApturiCOVID.lv”. Facebook konts. <https://www.facebook.com/ApturiCOVID/>; “ApturiCOVID.lv” (@apturiCOVID). Instagram konts. <https://twitter.com/apturiCOVID>.

²⁹ Mājaslapa “COVIDpass.lv” (angļu valodā). Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://COVIDpass.lv/en/>; Mājaslapa “COVIDpass.lv” (krievu valodā). Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://COVIDpass.lv/ru/>.

³⁰ Ministru kabinets. Oficiālā mājaslapa (angļu valodā). <https://www.mk.gov.lv/en>; Ministru kabinets, *Aktualitātes*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mk.gov.lv/ru/aktualitates>.

³¹ Valsts kanceleja. Mājaslapa “Covid19.gov.lv” (angļu valodā). Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://COVID19.gov.lv/index.php/en>; Valsts kanceleja. Mājaslapa “Covid19.gov.lv” (krievu valodā). Skatīts 2020.

kontos saziņu veido arī angļu valodā.³²

ĀM mājaslapā plaša informācija pieejama angļu un krievu valodās. Informācija saistībā ar situāciju par COVID-19 tiek sniegta kā vispārējo jaunumu sadaļās,³³ tā arī apkopojošās sadaļās par COVID-19, tostarp ar saitēm uz plašāku informāciju VK, COVID19.gov.lv, COVIDpass.lv, Veselības ministrijas, SPKC, Valsts robežsardzes mājaslapās.³⁴ ĀM Instagram kontā informācija ievietota lielākoties latviski,³⁵ bet Facebook un Twitter izveidoti atsevišķi konti saziņai angļu valodā.³⁶ Ārlietu ministrs savos Twitter, Facebook un Instagram kontos komunicē arī angļu valodā.³⁷

Valsts prezidenta mājaslapā jaunumi tiek ievietoti arī angļiski un krieviski.³⁸ Savukārt Valsts prezidenta Facebook, Twitter un Instagram kontos informācija pamatā tiek ievietota latviski, to papildinot ar ierakstiem angļu valodā.³⁹ Savukārt Valsts prezidenta kancelejas Twitter kontā informācija tiek ievietota kā latviski, tā arī angļiski.⁴⁰

Visbeidzot, atšķirībā no iepriekš apskatītajām valsts institūcijām, Saeimas mājaslapa internetā netiek veidota krievu valodā, un bez latviešu valodas tās saturs pieejams arī angļu un franču valodās.⁴¹ Savukārt Saeimas sociālo tīklu konti tiek veidoti vienīgi latviešu valodā.⁴²

4. Latvija ārvalstu plašsaziņas līdzekļos globālās pandēmijas laikā

Šī pētījuma ietvaros tendenču līmenī tika analizēti angļu, franču, vācu un krievu valodās strādājošie

gada 19. novembrī. <https://COVID19.gov.lv/index.php/ru>.

³² Krišjānis Kariņš (@krisjaniskarin). Twitter konts. <https://twitter.com/krisjaniskarin>; Krišjānis Kariņš (@krisjaniskarin). Facebook konts. <https://www.facebook.com/karinskrisjanis/>.

³³ Ārlietu ministrija, *Latest news*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mfa.gov.lv/en/news>; Ārlietu ministrija, *Новости министерства*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mfa.gov.lv/ru/novosti/novosti-ministerstva>.

³⁴ Ārlietu ministrija. *Considering the state of emergency declared in Latvia*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mfa.gov.lv/en/consular-information/news/66931-concerning-the-state-of-emergency-declared-in-latvia>;

Ārlietu ministrija. *Information for travellers to Latvia on the provision for preventing the spread of COVID-19*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mfa.gov.lv/en/consular-information/news/66019-emergency-situation-in-latvia-to-restrict-the-spread-of-COVID-19>;

Ārlietu ministrija. *Об объявлении чрезвычайной ситуации в Латвии*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mfa.gov.lv/ru/konsulskaya-informaciya/ob-ob-yavlenii-chrezvychajnoj-situatsii-v-latvii>;

Ārlietu ministrija. *Информация для прибывающих в Латвию о мерах по предотвращению распространения COVID-19*. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.mfa.gov.lv/ru/konsulskaya-informaciya/o-chrezvychajnoj-situatsii-v-latvii-s-tselyu-ogranichit-rasprostranenie-COVID-19>.

³⁵ Ārlietu ministrija (@arlietuministrija). Instagram konts. <https://www.instagram.com/arlietuministrija/>.

³⁶ Ārlietu ministrija (@Latvian_MFA). Twitter konts. https://twitter.com/latvian_mfa; Ārlietu ministrija. Facebook konts. <https://www.facebook.com/LatvianMFA/>.

³⁷ Edgars Rinkēvičs (@edgarsrinkevics). Twitter konts. <https://twitter.com/edgarsrinkevics>; Edgars Rinkēvičs. Facebook konts. <https://www.facebook.com/edgars.rinkevics>; Edgars Rinkēvičs (@edgarsrinkevics). Instagram konts. <https://www.instagram.com/edgarsrinkevics/>.

³⁸ Valsts prezidents, News archive, Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.president.lv/en/news/news#gsc.tab=0>; Valsts prezidents, Архив новостей. Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.president.lv/ru/novosti/aktualnye-novosti#gsc.tab=0>.

³⁹ Egils Levits. Facebook konts. <https://www.facebook.com/egilslevitslv>; Egils Levits (@valstsgriba). Twitter konts. <https://twitter.com/valstsgriba>. Egils Levits (@valsts_prezidents). Instagram konts. https://www.instagram.com/valsts_prezidents/.

⁴⁰ Valsts prezidenta kanceleja (@Rigas_pils). Twitter konts. https://twitter.com/Rigas_pils.

⁴¹ Latvijas Republikas Saeima. Mājaslapa (angļu valodā). Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.saeima.lv/en>; Latvijas Republikas Saeima. Mājaslapa (franču valodā). Skatīts 2020. gada 19. novembrī. <https://www.saeima.lv/fr>.

⁴² Latvijas Republikas Saeima. Facebook konts. <https://www.facebook.com/Jekaba11/>; Latvijas Republikas Saeima (@jekaba11). Twitter konts. <https://twitter.com/Jekaba11>; Latvijas Republikas Saeima (@jekaba11). Instagram konts. <https://www.instagram.com/jekaba11/>.

ārvalstu plašsaziņas līdzekļi. Tā kā šādu plašsaziņas līdzekļu skaits ir apjomīgs – starptautiskie, nacionālie un reģionālie mediji virknē šajās valodās runājošo valstu – galvenā uzmanība tika pievērsta pazīstamākajiem un ietekmīgākajiem medijiem ASV, Eiropā un Krievijā.

Plašsaziņas līdzekļu analīzes rezultāti iedalīti divās apakšnodalās. Pirmā veltīta tā sauktajai “Rietumu telpai” jeb galvenajiem vēstījumiem par Latviju angļu, vācu un franču valodās. Savukārt otrā apakšnodalā veltīta Krievijas plašsaziņas līdzekļiem.

Latvijas vārds citu valstu plašsaziņas līdzekļos pandēmijas kontekstā tika minēts itin bieži, taču atspoguļojuma apmērs un konteksts bija atšķirīgs. Pirmkārt, lielākā daļa plašsaziņas līdzekļu ir orientēta uz konkrētām valstīm vai to daļām. Līdz ar to Latvijas vārds lielākoties izskanēja attiecīgās mērķauditorijas interešu kontekstā. Otrkārt, Latvijas vārds bieži izskanēja līdz ar virkni citu valstu statistisku un aktuālās situācijas aprakstu kontekstā – cik daudz saslimušo un mirušo apskatāmajā laika periodā, kādi ierobežojumi ieviesti vai atcelti, u.tml. Tāpēc svarīgi atzīmēt, ka relatīvi biežais minējumu skaits jāskata kontekstā arī ar citu valstu pieminēšanas biežumu. Treškārt, Latvijas vārds bieži izskanēja kopā ar Lietuvu un Igauniju (visbiežāk saistībā ar maijā izveidoto tā saukto “Baltijas burbuli”), kārtējo reizi apliecinot Baltijas valstu kā līdzīgu valstu kopuma uztveri citviet. Ceturtkārt, Latvijas vārds izskanēja gan tieši pandēmijas kontekstā, gan arī ar pandēmiju tikai kā fona faktoru.

4.1. Latvijas atspoguļojums Rietumvalstīs

Tālākajā izklāstā atlasīta daļa no būtiskākajiem vēstījumiem par Latviju Rietumu informācijas telpā. Tematiski tos var iedalīt šādās galvenajās kategorijās: Latvijas “veiksmes stāsts” cīņā ar pandēmiju (pamatā līdz pandēmijas “otrajam vilnim”); “Baltijas burbulis” jeb robežšķērsošanas ierobežojumu atcelšana Baltijas valstu starpā; lietotne Apturi COVID un digitalizācija pandēmijas kontekstā; Latvijas un Baltkrievijas attiecības pandēmijas kontekstā, tostarp pasaules čempionāta hokejā rīkošanas jautājums; citi jautājumi saistībā ar pandēmiju.

Latvijas situācija un pieeja kā “pirmā viļņa” veiksmes stāsts izskanēja virknē ietekmīgu angliki strādājošu plašsaziņas līdzekļu. Kā spilgtākie jāmin Lielbritānijas The Telegraph un ASV Foreign Policy raksti, attiecīgi aprīlī un maijā. “Daudziem par pārsteigumu šī ne īpaši turīgā Ziemeļeiropas valsts ar 1,9 miljoniem iedzīvotāju, šķiet, ir viens no koronavīrusa pandēmijas veiksmes stāstiem”, rakstīja Foreign Policy. Latviju kā paraugu citām valstīm stādīja arī The Telegraph. Laikraksts secināja, ka strikti ierobežojumi vīrusa izplatības agrīnā stadijā bija pareizā recepte un nodrošināja līdzsvaru starp sabiedrības veselību un ekonomikas darbietespēju. Abos laikrakstos uzsvēta Latvijas valdības ieklausīšanās epidemiologos. Abos galvenais runātājs no Latvijas ir Ministru prezidents, kurš pie tam raksturots izteikti pozitīvi. Vēl jāatzīmē, ka Foreign Policy atzīmē arī tā saukto krievvalodīgo jautājumu – gan ka viens no diviem prominentākajiem epidemioloģijas ekspertiem ir krievvalodīgais, gan ka pandēmija kļuvusi par retu visu sabiedrību vienojošu situāciju.⁴³

Pandēmijas sākuma posmā Latvija tika atspoguļota kā valsts ar stingriem piesardzības pasākumiem. Ziņu aģentūra Reuters martā ziņoja, ka tiks apturēta gandrīz visu ārzemnieku iebraukšana⁴⁴ un aprīlī arī par striktajiem pulcēšanās ierobežošanas pasākumiem.⁴⁵ Ouest-France martā vēstīja, ka, neskatoties uz zemo infekcijas izplatību, Latvija jau atcēlusi visus lidojumus.⁴⁶ Le Figaro maijā ziņoja, ka

⁴³ The Telegraph, “How Latvia has led the world against coronavirus pandemic,” 2020. gada 25. aprīlis, <https://www.telegraph.co.uk/news/2020/04/25/latvia-kept-COVID-deaths-dozen-businesses-stayed-open/>; Foreign Policy, “Facing Pandemic, Latvia Follows the Lead of Its Experts,” 2020. gada 13. maijs, <https://foreignpolicy.com/2020/05/13/coronavirus-pandemic-latvia-follows-lead-medical-experts-science/>.

⁴⁴ Reuters, “Latvia to close borders to stop virus from spreading,” 2020. gada 14. marts, <https://fr.reuters.com/article/health-coronavirus-latvia-idUSS3N28800D>.

⁴⁵ Reuters, “Latvia reports first death of a COVID-19 patient: health ministry,” 2020. gada 3. aprīlis, <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-latvia-death/latvia-reports-first-death-of-a-COVID-19-patient-health-ministry-idUSKBN21L1K6>.

⁴⁶ Ouest-France, “Coronavirus. Frontières fermées en Lituanie, restrictions en Lettonie et en Estonie,” 2020.gada 14.marts, <https://www.ouest-france.fr/sante/virus/coronavirus/coronavirus-frontieres-fermees-en-lituanie->

“koronavīrusa epidēmija trīs Baltijas valstīs ir pakļauta kontrolei,”⁴⁷ bet Libération jūnijā atzīmēja, ka “pandēmija Latvijā praktiski tiek kontrolēta.”⁴⁸ To, ka Latvija ir labākā situācijā salīdzinājumā ar daudzām citām valstīm un līdz ar to pievilcīgs galamērķis ceļošanai, maijā un jūnijā atzīmēja The Washington Post.⁴⁹

Arī ar “veiksmes stāstu” saistītais “Baltijas burbulis” izskanēja plaši, bieži to skatot plašākā Baltijas valstu vienotības kontekstā. Jau aprīļa beigās New York Times ziņoja par Baltijas valstu plānu izveidot pirmo “ceļošanas burbuli” Eiropas Savienībā (ES), akcentējot to kā iespējamu paraugu “burbuļu” veidošanai ASV.⁵⁰ Maijā, kad Baltijas valstu lēmums atvērt robežas stājās spēkā, par to plaši ziņoja virkne mediju gan angļu, gan vācu un franču valodās, tostarp BBC, The Economist, Euronews, Le Figaro, The Guardian, Le Monde un Ouest-France. Šāds Baltijas valstu solis kopumā tika vērtēts atzinīgi.⁵¹ “Baltijas valstis Lietuva, Latvija un Igaunija ir atvērušas savas robežas viena otrai, lai izveidotu “mini-Šengenas zonu”, ziņoja The Guardian;⁵² “šis ir pirmais “ceļošanas burbulis” Eiropā kopš valstis sāka slēgt savas robežas”, rakstīja BBC.⁵³ “Burbuli” kā piemēru ekonomiskās aktivitātes stimulēšanai rakstā maijā izmantoja arī The Economist, ierindojoš Baltijas valstis starp Eiropas veiksmīgākajām cīņā ar koronavīrusu.⁵⁴

[restrictions-en-lettonie-et-en-estonie-6780286.](#)

⁴⁷ Le Figaro, “Lituanie, Lettonie et Estonie rouvrent leurs frontières communes,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.lefigaro.fr/flash-eco/lituanie-lettonie-et-estonie-rouvrent-leurs-frontieres-communes-20200515>.

⁴⁸ Libération, “La Lettonie ouvre ses frontières à plus de vingt pays,” 2020. gada 3. jūnijs, https://www.liberation.fr/direct/element/la-lettonie-ouvre-ses-frontieres-a-plus-de-vingt-pays_114395/.

⁴⁹ The Washington Post, “Postcards from a nervous world: Tales from the other side of the shutdowns,” 2020. gada 16. maijs, https://www.washingtonpost.com/world/coronavirus-reopening-vienna-glasgow-athens-riga/2020/05/15/5b5ee228-8b1e-11ea-80df-d24b35a568ae_story.html; The Washington Post, “Our family’s self-quarantine took us back to the Soviet era,” 2020. gada 14. augusts, https://www.washingtonpost.com/world/europe/our-familys-self-quarantine-took-us-back-to-the-soviet-era/2020/08/14/31cc20f0-dbf1-11ea-b4f1-25b762cddb4_story.html.

⁵⁰ New York Times, “3 Baltic States Announced a ‘Travel Bubble.’ What Is It and Could It Work in the U.S.?” 2020. gada 29. aprīlis, <https://www.nytimes.com/2020/04/29/travel/coronavirus-travel-bubble.html>.

⁵¹ Euronews, “Baltische Staaten Estland, Lettland und Litauen öffnen ihre Binnengrenzen,” 2020. gada 14. maijs, <https://de.euronews.com/2020/05/14/baltische-staaten-estland-lettland-und-litauen-offnen-ihre-binnengrenzen>; Euronews, “Coronavirus lockdown: Latvia, Lithuania and Estonia re-open borders to each other,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.euronews.com/2020/05/13/coronavirus-lockdown-latvia-lithuania-and-estonia-re-open-borders-to-each-other>; Euronews, “Baltics unity: Estonia, Latvia and Lithuania reopening borders to each other,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.youtube.com/watch?v=fLtHjQKJzII&feature=youtu.be>; BBC, “Coronavirus: Baltic states open a pandemic ‘travel bubble,’” 2020. gada 15. maijs, <https://www.bbc.com/news/world-europe-52673373>; The Economist, “Could travel bubbles offer a route to economic recovery?” 2020. gada 14. maijs, <https://www.economist.com/finance-and-economics/2020/05/14/could-travel-bubbles-offer-a-route-to-economic-recovery>; Le Figaro, “Lituanie, Lettonie et Estonie rouvrent leurs frontières communes,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.lefigaro.fr/flash-eco/lituanie-lettonie-et-estonie-rouvrent-leurs-frontieres-communes-20200515>; The Guardian, “Coronavirus in Europe: Germany and Austria reopen restaurants as new normal beckons,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.theguardian.com/world/2020/may/15/coronavirus-in-europe-states-take-small-steps-towards-normality>; Le Monde, “Coronavirus : plus de 300 000 morts dans le monde et toujours plus de mesures de déconfinement,” 2020. gada 15. maijs, https://www.lemonde.fr/international/article/2020/05/15/coronavirus-dans-le-monde-plus-de-300-000-deces-recenses-deconfinement-en-ordre-disperse_6039711_3210.html; Ouest-France, “Coronavirus. La Lituanie, la Lettonie et l’Estonie rouvrent leurs frontières communes,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.ouest-france.fr/sante/virus/coronavirus/coronavirus-la-lituanie-la-lettonie-et-l-estonie-rouvrent-leurs-frontieres-communes-6835713>.

⁵² The Guardian, “Coronavirus in Europe: Germany and Austria reopen restaurants as new normal beckons,” 2020. gada 15. maijs, <https://www.theguardian.com/world/2020/may/15/coronavirus-in-europe-states-take-small-steps-towards-normality>.

⁵³ BBC, “Coronavirus: Baltic states open a pandemic ‘travel bubble,’” 2020. gada 15. maijs, <https://www.bbc.com/news/world-europe-52673373>.

⁵⁴ The Economist, “Could travel bubbles offer a route to economic recovery?” 2020. gada 14. maijs,

Tomēr “Baltijas burbulis” saņēma arī piesardzīgākus vērtējumus. Euronews maijā norādīja, ka Eiropas Komisija brīdinājusi neturpināt mini-Šengenas zonu veidošanu ES, jo ilgtermiņā šādas zonas fragmentētu ES Vienoto tirgu.⁵⁵ Līdzīgu viedokli puda Le Monde, norādot uz Šengenas zonas fragmentācijas risku,⁵⁶ kā arī iezīmējot “haosu”, kurā “katrs dara, kā grib” un tā vietā aicinot ES valstis uz koordinētu rīcību.⁵⁷

2020. gada rudenī Rietumu plašsaziņas līdzekļos likumsakarīgi sāka parādīties ziņas par COVID-19 “otro vilni” Latvijā un tās “izkrišanu” no “ceļošanai drošo” valstu saraksta.⁵⁸ Ziņas tika vēltas arī Baltijas valstu ārlietu ministriem un citām amatpersonām, kam nācās doties pažizolācijā pēc tikšanās ar Slovēnijas ārlietu ministru.⁵⁹ Vēl Francijas RFI novembra reportāžā uzsvēra Latvijas panākumus cīņā ar vīrusu un iedzīvotāju atbalstu noteiktajiem ierobežojumiem. Lai arī šajā reportāžā tiek minētas arī nesaprašanās valdībā un slimnīcu nepietiekamā kapacitāte, kopumā sižets ir pozitīvs. Atzīmēts arī zems iedzīvotāju blīvums kā priekšrocība pandēmijas laikā.⁶⁰

Latvija starptautiski tika pamanīta saistībā ar tās izstrādāto COVID-19 kontakta fiksēšanas lietotni un arī ar citiem veikumiem digitalizācijā. Par Vācijas centieniem savietot savu COVID-19 kontakta fiksēšanas lietotni ar citu valstu līdzīgām lietotnēm, tostarp ar Latvijas izstrādāto Apturi COVID, vēstīja virkne plašsaziņas līdzekļu, tostarp Zeit Online, Deutsche Welle, Der Spiegel un ZDF.⁶¹ ARD Das Erste sižetā no Rīgas vēstīja gan par koronavīrusa testēšanas pašapkalpošanās automāta izveidi un izmēģināšanu, gan par mācību organizēšanu tiešsaistē vienā no Rīgas skolām.⁶² Frankfurter Allgemeine

<https://www.economist.com/finance-and-economics/2020/05/14/could-travel-bubbles-offer-a-route-to-economic-recovery>.

⁵⁵ Euronews, “Coronavirus: EU Commission VP warns against 'mini-Schengen' after COVID-19 crisis eases,” 2020. gada 20. maijs, <https://www.euronews.com/2020/05/19/coronavirus-eu-chief-warns-against-mini-schengen-after-covid-19-crisis-eases>.

⁵⁶ Le Monde, “Libérer Schengen, pour rétablir la liberté de circuler en Europe,” 2020. gada 22. maijs, https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/05/22/liberer-schengen-pour-retablir-la-liberte-de-circuler-en-europe_6040433_3232.html.

⁵⁷ Le Monde, “Frontières ouvertes ou fermées? Le point sur la situation dans les pays de l'UE,” 2020. gada 20. maijs, https://www.lemonde.fr/international/article/2020/05/20/frontieres-ouvertes-ou-fermees-comment-s-y-retrouver-dans-le-grand-flou-europeen_6040304_3210.html.

⁵⁸ Euronews, “Coronavirus travel rules: European countries' border restrictions and travel measures explained,” 2020. gada 12. oktobris, <https://www.euronews.com/2020/10/21/which-european-countries-have-opened-their-borders-ahead-of-the-summer-holiday-season>; Reuters, “Latvia to enter COVID-19 lockdown on Monday,” 2020. gada 6. novembris, <https://www.reuters.com/article/health-coronavirus/latvia-to-enter-covid-19-lockdown-on-monday-idINKBN27M2BB>; Le Parisien, “COVID-19 : plus de 12 millions de cas et 300000 décès en Europe,” 2020. gada 6. novembris, <https://www.leparisien.fr/societe/coronavirus-plus-de-120000-cas-en-24-heures-aux-etats-unis-suivez-notre-direct-06-11-2020-8406907.php>.

⁵⁹ Reuters, “Slovenia's foreign minister tests positive for COVID-19 – media,” 2020. gada 24. oktobris, <https://in.reuters.com/article/health-coronavirus-slovenia-minister-idINKBN27905X>; Le Figaro, “COVID-19 : l'Espagne proclame un couvre-feu, nouveau record mondial de contaminations,” 2020. gada 25. oktobris, <https://www.lefigaro.fr/sciences/coronavirus-l-espagne-vers-un-etat-d-urgence-nouveau-record-de-contaminations-aux-etats-unis-20201025>; L'OBS, “Coronavirus: le point sur la pandémie,” 2020. gada 24. oktobris, <https://www.nouvelobs.com/monde/20201024.AFP1701/coronavirus-le-point-sur-la-pandemie.html>.

⁶⁰ RFI, “Gouverner à l'heure du COVID,” 2020. gada 18. novembris, <https://www.rfi.fr/fr/podcasts/accents-d-europe/20201118-gouverner-%C3%A0-l-heure-du-covid>.

⁶¹ Zeit Online, “Bund startet Testphase für Corona-Warn-App im Ausland,” 2020. gada 11. septembris, <https://www.zeit.de/digital/2020-09/kontaktverfolgung-corona-warn-app-ausland-eu>; Deutsche Welle, “EU-Corona-Netzwerk mit Lücken,” 2020. gada 22. septembris, <https://www.dw.com/de/eu-corona-netzwerk-mit-luecken/a-55002619>; Der Spiegel, “Deutsche Corona- App funktioniert jetzt auch in Italien und Irland,” 2020. gada 19. oktobris, <https://www.spiegel.de/netzwelt/apps/deutsche-corona-app-funktioniert-jetzt-auch-in-italien-und-irland-a-800286ee-264e-4cc5-8094-2223fe86c55f>; ZDF, “EU-Länder tauschen Daten der Corona-Apps aus,” 2020. gada 29. septembris, <https://www.zdf.de/nachrichten/politik/corona-warn-app-eu-datenaustausch-100.html>.

⁶² Das Erste, “Video: Lettland: Corona-Test am Automaten,” 2020. gada 8. novembris, <https://www.daserste.de/information/politik-weltgeschehen/weltspiegel/videos/lettland-corona-test-am-automaten->

Zeitung vēstīja par Baltiju kā labu paraugu plaši izplatītiem bezskaidras naudas norēķiniem, arī par nelieliem pirkumiem (kā piemērs aprakstīta norēķināšanās par pirkumu Vecāķos).⁶³ Focus Online un Die Welt Baltijas valstis aprakstīja kā digitalizācijas piemērus Vācijai, atzīmējot plašās iespējas pakalpojumu saņemt tiešsaistē; rakstu nosaukumi labi ilustrē Baltijas un Vācijas salīdzinājumu – “Ar papīru un zīmuli pret koronu: mūsu vīrusa saraksti Baltijā nebūtu iedomājami”; “Kas Vācijai neveicas, Baltijā norma ir jau gadiem”.⁶⁴

Latvijas vārds izskanēja arī saistībā ar politisko krīzi Baltkrievijā un tai paralēlo COVID-19 pandēmijas krīzi. Tiešā pandēmijas kontekstā Der Spiegel, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Zeit Online un Euronews ziņoja par Baltkrievijas lēmumu bez brīdinājuma “epidemioloģiskās situācijas dēļ” slēgt robežas ar kaimiņvalstīm, tostarp ar Latviju, tomēr ne ar Krieviju.⁶⁵ Bez uzmanības nepalika arī Latvijas atteikšanās kopā ar Baltkrieviju rīkot 2021. gada Pasaules čempionātu kombinācijā ar pandēmijas riskiem. Par šo situāciju vēstīja Vācijas ntv, ARD Das Erste Sportschau, Bild, Frankfurter Allgemeine Zeitung, Francijas L'Équipe un citi.⁶⁶

Latvijas vārds pandēmijas kontekstā izskanēja saistībā arī ar citiem jautājumiem. Starp tiem bija citi sporta notikumi – gan pandēmijas laikā Jūrmalā notikušais Eiropas čempionāts pludmales volejbolā,⁶⁷

[video-100.html](#).

⁶³ Frankfurter Allgemeine Zeitung, “Wo Bargeld unerwünscht ist,” 2020. gada 11. septembris, <https://www.faz.net/aktuell/finanzen/digital-bezahlen/in-estland-lettland-und-litauen-ist-bargeld-unerwuensch-16947167.html>.

⁶⁴ Focus Online, “Mit Papier und Bleistift gegen Corona: Unsere Virus-Pannen sind im Baltikum undenkbar,” 2020. gada 9. oktobris, <https://www.focus.de/perspektiven/digitalisierung-in-der-pandemie-it-nerds-werden-zu-virus-jaegern-deutschlands-corona-pannen-sind-im-baltikum-undenkbar-id-12354567.html>; Die Welt, “Woran Deutschland scheitert, ist im Baltikum seit Jahren Normalität,” 2020. gada 21. augusts, <https://www.welt.de/wirtschaft/plus213983516/Vorbild-Baltikum-Die-Corona-Pandemie-offenbart-Deutschlands-digitale-Rueckstaendigkeit.html>.

⁶⁵ Der Spiegel, “Belarus schließt Grenze zu Litauen, Lettland, Polen und zur Ukraine,” 2020. gada 29. oktobris, <https://www.spiegel.de/politik/ausland/belarus-schliesst-grenze-zu-litauen-lettland-polen-und-zur-ukraine-a-f62330b1-c3f5-4c2f-ab72-3fff003369f5>; Frankfurter Allgemeine Zeitung, “Belarus schließt Grenze zu Litauen, Lettland, Polen und Ukraine,” 2020. gada 29. oktobris, <https://www.faz.net/aktuell/politik/ausland/belarus-schliesst-grenze-zu-vier-nachbarlaendern-ohne-vorwarnung-17026914.html>; Zeit Online, “Alexander Lukaschenko schließt Grenzen zu mehreren Nachbarländern,” 2020. gada 29. oktobris, <https://www.zeit.de/politik/ausland/2020-10/belarus-alexander-lukaschenko-grenze-schliessung-eu>; Euronews, “Protest-hit Belarus closes all borders except its one with Russia as coronavirus surges in Europe”, 2020. gada 30. oktobris, <https://www.euronews.com/2020/10/30/protest-hit-belarus-closes-all-borders-except-its-one-with-russia-as-coronavirus-surges-in>.

⁶⁶ ntv, “Diktator macht sich zum Eishockey-Problem,” 2020. gada 20. novembris, <https://www.n-tv.de/sport/Diktator-macht-sich-zum-Eishockey-Problem-article22182477.html>; Sportschau, “Eishockey-WM: Bumerang im Bullykreis,” 2020. gada 17. novembris, <https://www.sportschau.de/weitere/eishockey/eishockey-wm-bumerang-im-bullykreis-100.html>; Sportschau, “Eishockey-WM 2021: Auf Abstand zwischen den Zeilen,” 2020. gada 18. novembris, <https://www.sportschau.de/weitere/eishockey/eishockey-wm-soll-stattfinden-100.html>; Bild, “Eishockey-WM 2021 weiter geplant - 18 Turniere abgesagt,” 2020. gada 18. novembris, <https://www.bild.de/sport/aktuelles/sport/eishockeywm-2021-weiter-geplant--18-turniere-74019128.bild.html>; Frankfurter Allgemeine Zeitung, “Freund der Russen in rauher See,” 2020. gada 13. novembris, <https://www.faz.net/aktuell/sport/wintersport/eishockey-wie-lukaschenka-und-putin-mitmischen-17047647.html>; L'Équipe, “La Lettonie refuse de co-organiser le Mondial 2021 avec la Biélorussie”, 2020. gada 18. augusts, <https://www.lequipe.fr/Hockey-sur-glace/Actualites/La-lettonie-refuse-de-co-organiser-le-mondial-2021-avec-la-bielorussie/1162122>.

⁶⁷ Süddeutsche Zeitung, “Beachvolleyball-EM im September in Lettland,” 2020. gada 10. jūlijs, <https://www.sueddeutsche.de/sport/beach-volleyball-beachvolleyball-em-im-september-in-lettland-dpa.urn-newsml-dpa-com-20090101-200710-99-748907>; Frankfurter Allgemeine, “Lettland? Lieber nicht!” 2020. gada 8. septembris, <https://www.faz.net/aktuell/sport/mehr-sport/beachvolleyball-em-in-lettland-ohne-deutsches-frauenteam-16943830.html>.

gan Pasaules kausa sacensības bobslejā un skeletonā Siguldā.⁶⁸ Pandēmijas ēnā aplūkota arī Francijas prezidenta Emanuela Makrona vizīte Baltijas valstīs.⁶⁹ COVID-19 dezinformācijas kontekstā Deutsche Welle, ZDF un Focus Online cita starpā vēstīja par Krievijas Sputnik izplatīto ziņu, ka koronavīruss esot izgudrots Latvijā.⁷⁰ Savukārt Der Tagesspiegel rakstā, ko pašu var vērtēt kā daļēji dezinformējošu, par bezvalstnieku situācijas pasliktināšanos globālās pandēmijas laikā piesaukta arī Latvija ar tās vairāk nekā 200 tūkstošiem “bezvalstnieku”.⁷¹

Kopumā Latvija Rietumu informatīvajā telpā atspoguļota pozitīvi vai neitrāli. Pozitīvais vērtējums ir saistīts gan ar salīdzinoši zemajiem saslimšanas rādītājiem, gan ar valsts politiku vīrusa izplatības kontrolē, gan ierobežojumu atcelšanu, it īpaši “Baltijas burbuli”, gan digitālajiem risinājumiem, proti, lietotnes Apturi COVID ieviešanu. Neitrāli Latvija atspoguļota rakstos vai sīžetos, kas attiecas uz saslimušo un mirušo statistiku, un aprakstiem par ierobežojumiem vai to atcelšanu. Neliela negatīva nokrāsa ir jūtama tikai dažos rakstos, piemēram, kritizējot mini-Šengenu ieviešanu un ES vienotā tirgus fragmentāciju⁷² vai sākotnējos ierobežojumus atsevišķās ES valstīs medikamentu un individuālo aizsardzības līdzekļu eksportam.⁷³

4.2. Latvijas atspoguļojums Krievijā

Atšķirībā no Latvijas atspoguļojuma Rietumvalstīs Krievijā vairāk informācijas par Latviju pandēmijas kontekstā bija vai nu neitrāla vai negatīva. Tostarp visumā objektīvos rakstos tika izcelti negatīvie aspekti; vai arī ziņu nosaukums bija vairāk sakāpināts nekā to saturs. Latvijas atspoguļojuma konteksts un saturs bija dažāds.

Analītisku un drīzāk pozitīvu apskatu par Latviju nebija daudz, turklāt tie lielākoties bija sastopami ārpus pamattraumes plašsaziņas līdzekļiem. Piemēram, maijā Meduza (*Медуза*) stāstīja par Latviju kā vienu no pasaules līderēm cīņā ar koronavīrusu.⁷⁴ Savukārt oktobrī Nastojaščeje vremja (*Настоящее*

⁶⁸ Bild, “Fehlstart für unsere Skeleton-Damen,” 2020. gada 20. novembris, <https://www.bild.de/sport/wintersport/wintersport/skeleton-tina-hermann-beim-weltcup-in-sigulda-nur-siebte-74046202.bild.html>; Frankfurter Allgemeine Zeitung, “Alles anders in der Corona-Weltcupssaison,” 2020. gada 16. novembris, <https://www.faz.net/aktuell/sport/wintersport/trotz-corona-problemen-500-stunden-wintersport-bei-ard-und-zdf-17054727.html>.

⁶⁹ Le Monde, “A Vilnius, Emmanuel Macron soutient une initiative contre les cyberattaques et la désinformation,” 2020. gada 29. septembris, https://www.lemonde.fr/international/article/2020/09/29/a-vilnius-macron-porte-une-initiative-contre-les-cyberattaques-et-la-desinformation_6053987_3210.html; Le Figaro, “L’appel de la France, la Lituanie et la Lettonie pour un mécanisme de protection des élections en Europe,” 2020. gada 28. septembris, <https://www.lefigaro.fr/international/l-appel-de-la-france-la-lituanie-et-la-lettonie-pour-un-mecanisme-de-protection-des-elections-en-europe-20200928>.

⁷⁰ Deutsche Welle, “Desinformationskampagne zur Corona-Krise?” 2020. gada 20. marts, <https://www.dw.com/de/desinformationskampagne-zur-corona-krise/a-52848663>; Focus Online, “Konkrete Anzeichen: Verbreiten russische Medien gezielt Fake-News zum Coronavirus?” 2020. gada 21. marts, https://www.focus.de/politik/ausland/eu-analyse-von-ueber-80-meldungen-desinformationskampagne-zur-corona-krise_id_11793201.html; ZDF, “Kampf gegen Corona-Propaganda,” 2020. gada 5. aprīlis, <https://www.zdf.de/politik/berlin-direkt/berlin-direkt-clip-4-370.html>.

⁷¹ Der Tagesspiegel, “Corona-Pandemie verschärft Lage von Staatenlosen,” 2020. gada 8. oktobris, <https://www.tagesspiegel.de/politik/millionen-ohne-pass-und-ohne-rechte-corona-pandemie-verschaerft-lage-von-staatenlosen/26256246.html>.

⁷² Euronews, “Coronavirus: EU Commission VP warns against 'mini-Schengens' after COVID-19 crisis eases”, 2020. gada 20. maijs, <https://www.euronews.com/2020/05/19/coronavirus-eu-chief-warns-against-mini-schengens-after-covid-19-crisis-eases>; Le Monde, “Libérer Schengen, pour rétablir la liberté de circuler en Europe,” 2020. gada 22. maijs, https://www.lemonde.fr/idees/article/2020/05/22/liberer-schengen-pour-retablir-la-liberte-de-circuler-en-europe_6040433_3232.html.

⁷³ Reuters, “Exclusive: France first - Paris ignores EU calls to lift export bans on COVID-19 drugs,” 2020. gada 23. aprīlis, <https://www.reuters.com/article/us-health-coronavirus-eu-drug-exclusive-idUSKCN2252HN>.

⁷⁴ Медуза, “Латвия — один из мировых лидеров борьбы с коронавирусом. Там все это время можно было

время) daudzpusīgā apskatā analizēja situācijas attīstību Latvijā – kā no zema infekcijas apmēra situācija mainījies pretējā virzienā.⁷⁵ Vērts atzīmēt, ka šo abu mediju redakcijas atrodas ārpus Krievijas – Latvijā un Čehijā.

Līdzīgi kā Rietumos arī Krievijā Latvijas vārds bieži izskanēja kopā ar virkni citu valstu aktuālās inficēto un mirušo statistikas un vispārējās situācijas kontekstā. Attiecībā uz Latviju maijā tika vēstīts par “Baltijas burbuli” jeb iekšējo robežu atvēršanu starp trim valstīm. Piemēram, RT na russkom (*РТ на русском*) un Parlamentskaja gazeta (*Парламентская газета*) to atspoguļoja lietišķi un neitrāli; pēdējā vienlaikus atzīmēja, ka pandēmijas apmērs maijā Baltijā samazinās.⁷⁶ Abi minētie izdevumi diezgan bieži informatīvi ziņoja par Latvijā notiekošo: martā par to, ka pēc kontakta ar saslīmušu Saeimas deputātu pašizolācijā devusies valdība;⁷⁷ jūlijā par valdības priekšlikumu pārtraukt vīzu un uzturēšanās atļauju darbību par pašizolācijas pienākumu neievērošanu;⁷⁸ septembrī par to, ka pretēji Lietuvas un Igaunijas ierosinājumam Latvija nepiekrīta atvieglot karantīnas nosacījumus iebraucējiem no citām valstīm;⁷⁹ oktobrī par Latvijā konstatēto straujāko inficēšanās tempa pieaugumu Eiropā;⁸⁰ novembrī par ārlietu ministra došanos pašizolācijā pēc kontakta ar inficēto;⁸¹ novembrī par Ministru prezidenta paziņojumu par vispārējās situācijas pasliktināšanos un nepieciešamību pastiprināt pretpasākumus.⁸²

Būtiskākā atšķirība no Rietumu plašsaziņas telpas ir biežākais Latvijas apskats dažāda veida negatīvos rakursos. Piemēram, martā *Izvestija* (*Известия*) vispusīgā rakstā vēstīja par karantīnas ieviešanu Baltijas valstīs. Cita starpā tika minēts, ka Latvijā ar kavēšanos un negribīgi izdoti informatīvi materiāli par koronavīrusu krievu valodā, ka saistībā ar pandēmiju nācies atcelt arī ikgadējo 16. marta leģionāru atceres pasākumu, par sākotnējām grūtībām ar tiešsaistes mācību uzsākšanu skolās, par baltiešu un ārzemnieku neapskaužamo situāciju līdz ar pēkšņo robežu slēgšanu (pieminēta arī aktiera Mikija Rurka “iesprūšana” Latvijā), par ekonomikas sarukšanu un masveida darbinieku atlaišanu sākšanu, tostarp airBaltic.⁸³ Arī *Vedomosti* (*Ведомости*) martā vēstīja par airBaltic nedienām pandēmijas laikā – tā esot pirmā aviokompānija pasaulē, kas pandēmijas dēļ pilnībā apturējusi lidojumus.⁸⁴ Tāpat

гулять, а магазины и кафе (почти) не закрывались. Как так вышло?” 2020. gada 14. maijs, <https://meduza.io/episodes/2020/05/14/latviya-odin-iz-mirovyh-liderov-borby-s-koronavirusom-tam-vse-eto-vremya-mozhno-bylo-gulyat-a-magaziny-i-kafe-pochti-ne-zakryvalis-kak-tak-vyshlo>.

⁷⁵ Настоящее время, “Как Латвия борется с эпидемией коронавируса,” 2020. gada 19. oktobris, <https://www.currenttime.tv/a/latvia-coronavirus/30899438.html>.

⁷⁶ РТ на русском, “В Прибалтике с 15 мая откроют внутренние границы,” 2020. gada 6. maijs, <https://russian.rt.com/ussr/news/744053-pribaltika-granicy-otkritie>; “Страны Балтии договорились о взаимном открытии границ с 15 мая,” *Парламентская газета*, 2020. gada 6. maijs, <https://www.pnp.ru/in-world/strany-baltii-s-15-maya-otkroyut-vnutrennie-granicy.html>.

⁷⁷ *Парламентская газета*, “Правительство Латвии вместе с премьер-министром ушло на самоизоляцию из-за коронавируса,” 2020. gada 22. marts, https://www.pnp.ru/in-world/pravitelstvo-latvii-vmeste-s-premer-ministrom-ushlo-na-samoizolyaciyu-iz-za-koronavirusa.html?utm_source=pnp.ru&utm_medium=block&utm_content=164821&utm_campaign=also_block.

⁷⁸ РТ на русском, “В Латвии планируют лишать нарушителей самоизоляции вида на жительство,” 2020. gada 15. jūlijs, <https://russian.rt.com/ussr/news/764671-latviya-samoizolyaciya-narushiteli>.

⁷⁹ *Парламентская газета*, “Латвия пока не соглашается снизить карантинное требование к приезжим из стран с коронавирусом,” 2020. gada 14. septembris, <https://www.pnp.ru/social/latviya-poka-ne-soglashaetsya-snizit-karantinnoe-trebovanie-k-priezzhim-iz-stran-s-koronavirusom.html>.

⁸⁰ *Парламентская газета*, “Латвия лидирует в Европе по темпам заболеваемости коронавирусом,” 2020. gada 5. oktobris, <https://www.pnp.ru/in-world/latviya-lidiruet-v-evrope-po-tempam-zabolevaemosti-koronavirusom.html>.

⁸¹ РТ на русском, “Глава МИД Латвии ушёл на карантин после контакта с заболевшим COVID-19,” 2020. gada 23. novembris, <https://russian.rt.com/ussr/news/795680-ministr-latviya-karantin-koronavirus>.

⁸² РТ на русском, “Премьер Латвии заявил об ухудшении ситуации с коронавирусом,” 2020. gada 24. novembris, <https://russian.rt.com/ussr/news/806093-latviya-situaciya-koronavirus>.

⁸³ *Известия*, “Подкрался незаметно: Прибалтика ушла на карантин,” 2020. gada 22. marts, <https://iz.ru/989315/vladimir-veretennikov/podkralsia-nezametno-pribaltika-ushla-na-karantin>.

⁸⁴ *Ведомости*, “AirBaltic первая в мире приостанавливает полеты из-за коронавируса,” 2020. gada 15. marts, <https://www.vedomosti.ru/business/articles/2020/03/15/825245-airbaltic-pervaya-mire-priostanavlivaet>.

Parlamentskaja gazeta (*Парламентская газета*) martā vēstīja, ka Latvijā COVID-19 dēļ sāk masveida darbinieku atlaišanu.⁸⁵ Aprīlī Lenta.Ru (*Лента.ру*) ziņoja par Latvijas Bankas prezidenta aicinājumu iedzīvotājiem krīzes pārvarēšanas nolūkos aktīvāk tērēt savus līdzekļus.⁸⁶ Izvestija (*Известия*) maijā ziņoja par pandēmijas dramatiskajām sekām Baltijas valstu ekonomikā un par pasākumiem situācijas uzlabošanai, tostarp par bez darba palikušajiem iedzīvotājiem, slēgtajiem uzņēmumiem un līdz ar to augošo bezdarba līmeni.⁸⁷

Lenta.ru (*Лента.ру*) martā vēstīja par koronavīrusa uzliesmojumu starp bezpajumtniekiem Rīgā.⁸⁸ Savukārt Izvestija (*Известия*) martā ziņoja par pieaugošo noziedzības līmeni, piesaucot arī Latviju – tur līdz ar Ukrainu esot vērojams straujš cenu pieaugums un noziedzības risku dēļ tiekot apsvērta komandantstundas noteikšana.⁸⁹ Arī Parlamentskaja gazeta (*Парламентская газета*) ziņoja, ka Latvijā pandēmijas laikā esot pieaudzis mazo zādzību un konfliktu skaits veikalos.⁹⁰ Tas pats medijs novembrī vēstīja par Nacionālās apvienības aicinājumu COVID-19 izplatības ierobežošanai pārtraukt imigrāciju no citām valstīm un neievieš striktus ierobežojumus pašā Latvijā.⁹¹

Vēl Izvestija (*Известия*) novembrī plaši analizēja Latvijas aizsardzības nozari un tās gatavošanos valsts aizsargāšanai pret Krieviju. Starp virkni sarkastiskām piezīmēm rakstā atzīmēts, ka Nacionālie bruņotie spēki cenšas globālo pandēmiju izmantot sev par labu – izcelts bruņoto spēku pārstāvju teiktais, ka pandēmijas laikā dienests bruņotajos spēkos ir laba iespēja darbu zaudējušajiem iedzīvotājiem.⁹²

Visbeidzot, saistībā ar vīrusa ietekmi uz hokeju Izvestija (*Известия*) oktobrī vēstīja par Rīgā 2021. gada janvārī paredzētās Kontinentālās hokeja līgas “zvaigžņu nedēļas” atcelšanu un Rīgas “Dinamo” saņemto sodu par neaizvadītu spēli.⁹³ Par koronavīrusu Rīgas “Dinamo” un tā ietekmi uz hokeja spēlēm vēstīja vēl citi, tostarp RT na ruskom (*РТ на русском*), Sport RIA Novosti (*Спорт РИА Новости*), Kommersant (*Коммерсантъ*).⁹⁴

Secinājumi un rekomendācijas

Latvijas starptautiskajai komunikācijai globālās pandēmijas laikā netika veidota atsevišķa formalizēta stratēģiska pieeja. Tā veidojās kā ikdienas starptautiskās komunikācijas prakses turpinājums

⁸⁵ Парламентская газета, “В Латвии из-за коронавируса стали массово увольнять работников,” 2020. gada 24. marts, <https://www.pnp.ru/news/v-latvii-iz-za-koronavirusa-stali-massovo-uvolnyat-rabotnikov.html>.

⁸⁶ Лента.ру, “Жителей Латвии призвали активно тратить деньги в борьбе с последствиями пандемии,” 2020. gada 21. aprīlis, <https://lenta.ru/news/2020/04/21/trati/>.

⁸⁷ Известия, “В ожидании чуда: страны Балтии могут не перенести удар коронавируса,” 2020. gada 5. maijs, <https://iz.ru/1005457/vladimir-veretennikov/v-ozhidanii-chuda-strany-baltii-mogut-ne-perenesti-udar-koronavirusa>.

⁸⁸ Лента.ру, “В Латвии случилась вспышка коронавируса среди бездомных,” 2020. gads 31. marts, <https://lenta.ru/news/2020/03/31/bomzhi/>.

⁸⁹ Известия, “Затишье перед бурей: как COVID-2019 повлияет на преступность,” 2020. gada 26. marts, <https://iz.ru/991183/ivan-petrov/zatishe-pered-burei-kak-COVID-2019-povliiaet-na-prestupnost>.

⁹⁰ Парламентская газета, “В Латвии во время пандемии участились случаи мелкого воровства,” 2020. gada 21. maijs, <https://www.pnp.ru/in-world/pandemiya-stimulirovala-melkikh-vorov-v-magazinakh-latvii.html>.

⁹¹ Парламентская газета, “В Латвии предложили “остановить миграцию” для борьбы с коронавирусом,” 2020. gada 6. novembris, <https://www.pnp.ru/in-world/v-latvii-predlozhili-ostanovit-migraciyu-dlya-borby-s-koronavirusom.html>.

⁹² Известия, “Спешным порядком: Латвия готовится отражать “российскую агрессию,” 2020. gada 8. novembris, <https://iz.ru/1083753/andrei-razumovskii/speshnym-poriadkom-latviia-gotovitsia-otrazhat-rossiiskuiu-agressiiu>.

⁹³ Известия, “Скованный лед: как коронавирус редактирует календарь КХЛ,” 2020. gada 1. oktobris, <https://iz.ru/1067599/mikhail-skryl-aleksei-fomin/skovannyi-led-kak-koronavirus-redaktiruet-kalendar-kkhl>.

⁹⁴ РТ на русском, “В рижском хоккейном клубе “Динамо” произошла вспышка COVID-19,” 2020. gada 19. septembris, <https://russian.rt.com/sport/news/784942-dinamo-riga-vspyshka-koronavirus>; Спорт РИА Новости, “Коронавирус оставил КХЛ в меньшинстве: лигу накрывает эпидемия,” 2020. gada 23. septembris, <https://rsport.ria.ru/20200923/khl-1577658748.html>; Коммерсантъ, “Рижское “Динамо” пропустит ближайшие матчи КХЛ из-за коронавируса,” 2020. gada 17. oktobris, <https://www.kommersant.ru/doc/4538170>.

krīzes apstākļos, kā arī kā Latvijas iekšējās komunikācijas paplašinājums starptautiskā līmenī. Lielākā daļa valsts institūciju saziņas ārpus Latvijas tika veidota ar ĀM starpniecību. Tās centrālo lomu noteica ministrijas ikdienas pienākumi ārpolitisko interešu formulēšanā un īstenošanā, kā arī resursu trūkums citās institūcijās. Tomēr starptautiskajā komunikācijā iesaistīto institūciju loks bija plašāks. Tās ietvēra arī VK, Valsts prezidenta kanceleju, Saeimu, Veselības ministriju un tās padotības iestādes, kā arī citas valsts pārvaldes iestādes.

Latvijas ārējā komunikācija bija iedalāma divos līmeņos – “tehniskajā” un “stratēģiskajā”. Pirmais pamatā komunicēja jaunumus par privātpersonu pamatvajadzībām – ceļošanas ierobežojumiem, repatriācijas reisiem, pašizolācijas un līdzīgiem jautājumiem. Otrajā līmenī tika sniegta vispārīga komunikācija – par Latvijas situāciju un pieeju pandēmijas kontekstā. Šajā līmenī valsts institūciju mērķis nebija apzināta valsts tēla veidošana. Izvēle neakcentēt Latvijas pandēmijas “pirmā viļņa” panākumus bija saistīta ar piesardzību, kā arī laika un resursu trūkumu. Starp atsevišķiem speciāli popularizētajiem stāstiem par Latviju bija ar pandēmiju saistītā digitalizācija un palīdzība citām valstīm.

No svešvalodām starptautiskajā saziņā visvairāk tika izmantota angļu valoda, mazākā apmērā arī krievu valoda. Plaša informācija par situāciju Latvijā svešvalodās bija pieejama ĀM un VK mājaslapās, kā arī specializētajās COVID19.gov.lv, COVIDpass.lv un ApturiCOVID.lv mājaslapās un ar tām saistītajos sociālo tīku kontos. Savukārt citu Latvijas līmenī komunikācijā aktīvi iesaistīto institūciju mājaslapas un sociālo tīklu konti lielākoties bija orientēti uz vietējo patēriņu un Latvijas valstspiederīgajiem ārvalstīs.

Latvijas vārds ārpus tās robežām pandēmijas kontekstā tika minēts bieži, tomēr tās atspoguļojuma apmērs un konteksts bija dažāds. Pirmkārt, Latvijas vārds izskanēja attiecīgo plašsaziņas līdzekļu mērķauditorijas interešu kontekstā, piemēram, vai no attiecīgās valsts iespējams doties uz Latviju un otrādi. Otrkārt, Latvijas vārds izskanēja kopā ar virkni citu valstu par tajās aktuālo situāciju. Treškārt, Latvijas vārds bieži izskanēja kopā ar Lietuvas un Igaunijas vārdu, jo īpaši kontekstā ar “Baltijas burbuli”. Ceturtkārt, Latvijas vārds izskanēja gan tiešā pandēmijas kontekstā, gan arī pandēmiju piesaucot vien kā fona faktoru, piemēram, saistībā ar krīzi Baltkrievijā.

Rietumos vēstījumus par Latviju tematiski var iedalīt šādās galvenajās kategorijās: Latvijas “veiksmes stāsts” cīņā ar pandēmiju (līdz tās “otrajam vilnim”); “Baltijas burbuļa” izveidošana jeb robežšķērsošanas ierobežojumu atcelšana Baltijas valstu starpā 2020. gada maijā; lietotne Apturi COVID un digitalizācija Latvijā; Latvijas un Baltkrievijas attiecības, tostarp pasaules čempionāta hokejā rīkošanas jautājums; citi jautājumi saistībā ar pandēmiju. Ziņas par Latviju lielākoties bija neitrāla vai arī pozitīva rakstura. Pozitīvākā gaismā tika atspoguļota Latvijas panākumi pandēmijas ierobežošanā “pirmā viļņa” laikā, robežu atvēršana starp Baltijas valstīm, kā arī digitalizācija.

Savukārt Krievijā vairāk informācijas par Latviju bija vai nu neitrāla vai arī negatīva rakstura. Pozitīvi analītiski apskati par Latviju bija pamatā sastopami ārpus Krievijas pamattraumes plašsaziņas līdzekļiem. Nereti rakstu saturā un/vai nosaukumā tika akcentēti tieši negatīvie aspekti. Starp vairāk izceltajiem var minēt pandēmijas izraisītās ekonomiskās grūtības un ar tām saistīto bezdarba pieaugumu, kā arī uzņēmumu slēgšanu. Tiešas vai netiešas sarkastiskas piezīmes tika veltītas arī “tradicionālajiem jautājumiem” Krievijas retorikā attiecībā uz Latviju, tostarp par Latvijas ārējo draudu uztveri un krievvalodīgo jautājumu. Tāpat Krievijā Latvijas vārds izskanēja saistībā ar koronavīrusa ietekmi uz sportu, jo īpaši hokeju.

Kopumā Latvijas starptautiskā komunikācija vērtējama kā veiksmīga. Neskatoties uz formalizētas stratēģijas trūkumu, tā bija savstarpēji saskaņota. Nebija novērojamas būtiskas kļūdas un līdz ar to negatīva ietekme uz Latvijas tēlu. Īpaši pozitīvi vērtējams Latvijas pozitīvais atspoguļojums virknē Rietumvalstu mediju. Tomēr Latvijas starptautiskais tēls COVID-19 pandēmijas kontekstā nav būtiski mainījies. Rietumos tas ir saglabājies kopumā neitrāls vai pozitīvs, savukārt Krievijā – kopumā neitrāls vai negatīvs. Latvijas atspoguļojums ārvalstu plašsaziņas līdzekļos pandēmijas laikā bija gan atkarīgs, gan neatkarīgs no pašas Latvijas centieniem. Daļa ziņu tapušas ārvalstu plašsaziņas līdzekļu intereses rezultātā, bet daļa Latvijas valsts institūciju vai citu spēlētāju intereses rezultātā, vai arī abu iepriekšējo kombinācijas rezultātā.

Neskatoties uz kopumā veiksmīgo Latvijas starptautiskās komunikācijas rezultātu, izsakāmas

vairākas rekomendācijas:

- starptautiskajā komunikācijā iesaistītajās institūcijās veikt niansētāku izvērtējumu par ārējās komunikācijas pozitīvajiem un pilnveidojamajiem aspektiem. Šādi izvērtējumi palīdzētu sagatavoties paredzamām un neparedzamām nākotnes krīzēm – gan attiecībā uz stratēģiskajām vadlīnijām un taktiskajām pieejām, gan cilvēku un materiālajiem resursiem. Tas īpaši svarīgi ir institucionālās atmiņas saglabāšanai – līdz jaunām krīzēm notiks personālsastāva maiņa un līdz ar to iegūtās mācības var “aizmirsties”;
- pandēmijas laikā pārbaudītās labās prakses komunikācijā nostiprināt arī dokumentāli (viena no pamatnēm ir Krīžu komunikācijas pasākumu plāns 2011. līdz 2013. gadam⁹⁵). Lai gan jaunu krīžu laikā visticamāk pamatoti tiks izmantoti ikdienas komunikācijas mehānismi, tomēr tos vajadzētu vispārīgā līmenī nostiprināt arī dokumentāli. Arī šis aspekts saistīts ar institucionālās atmiņas pagarināšanu, un tas var palīdzēt papildus cilvēkresursu un materiālo resursu plānošanā starptautiskās komunikācijas vajadzībām;
- starptautisko komunikāciju plašāk integrēt vietējās komunikācijas plānošanas dokumentos, kā arī krīzes vadības un cita rakstura mācībās un apmācībās. Šādā veidā starptautiskā komunikācijas dimensija tiktu padarīta par neatņemamu sastāvdaļu un paplašinātos par to informēto un tai gatavo iesaistīto institūciju un amatpersonu loks;
- pastiprināt komunikācijas spējas svešvalodās ārpus diplomātiskā dienesta. Lai gan svešvalodu prasmes pandēmijas laikā neizkristalizējās kā būtiski Latvijas starptautiskās komunikācijas veidotāju trūkumi, tomēr svešvalodu prasmes valsts pārvaldē nav vienmērīgas. Gan informatīvo aprakstu, gan vizuālo materiālu skaidrībai, gan komunikācijai amatpersonu un valsts institūciju sociālajos tīklos nepieciešamas pēc iespējas labākas un precīzākas svešvalodu zināšanas. Būtu jāpaplašina arī valsts pārvaldes iestāžu mājaslapu saturs angļu valodā (vai jāievieto norādes uz mājaslapām angļu valodā), kas palīdzētu dažādu sektoru mājaslapu apmeklētājiem no ārvalstīm (tostarp, žurnālistiem) ātrāk atrast nepieciešamo informāciju.

⁹⁵ Latvijas Republikas Ministru kabinets, *Ministru kabineta 2011. gada 6. aprīļa rīkojums Nr. 147 “Par Krīžu komunikācijas pasākumu plānu 2011.-2013.gadam”*, <https://likumi.lv/ta/id/228401-par-krizu-komunikācijas-pasākumu-planu-20112013gadam>.

1. 2. pielikums. COVID-19 pirmā viļņa ierobežojumu ievērošanas prakse. Etnogrāfisko novērojumu analīze.

Kopsavilkums

2020. gada martā, aprīlī, maijā un jūnijā, laikā, ko pieņemts apzīmēt kā COVID-19 pandēmijas pirmo vilni, tika veikts plašs etnogrāfisks novērojums virknē Latvijas apdzīvoto vietu (skat. metodoloģijas sadaļu zemāk). Vēlāk iegūtie novērojumu pieraksti tika analizēti, lai izprastu, kādā veidā sabiedrībā bija novērojama reakcija uz krīzi un epidemiologu noteiktajām higiēnas prasībām.

Pētījuma datos redzams izteikts krīzes pielāgošanās cikls, kas sākas ar neizpratni un apmulsumu, laiku, kurā tiek meklētas pareizās vai pieņemamās rīcības formas (marts), kam seko entuziasma un zināmas adaptācijas laiks (aprīlis), zināms paguruma laiks (maijs) un ievērojams atslābums jūnijā, kad ierobežojumu vairums tiek atcelts.

Svarīgākie secinājumi, ko iespējams izdarīt uz etnogrāfisko novērojumu pamata ir saistīti ar veidu, kā ierobežojumi (paaugstinātās higiēnas prasības) tika praktiski īstenotas. Tā kā krīzi vadošās iestādes formulēja ieteikumus samērā abstrakti, cilvēkiem bija ievērojamas grūtības tās interpretēt un valdīja neziņa, kā viena vai otra norma būtu pielietojama dzīvē (piem., jāievēro distance, bet nav zināms, kā to nomērīt un kuros gadījumos to darīt). Līdz ar to cilvēkiem pašiem katrā konkrētā situācijā bija jāizvēlas, kā tieši šīs normas īstenot. Interpretācijas process nebija viegls un turklāt rezultāti varēja būt atšķirīgi, kas veicināja konfliktu veidošanos.

No otras puses varēja novērot dažādus efektīvus paņēmienus, kā interpretāciju atvieglot. Tā, piemēram, zīmējumi uz grīdas pie kasēm, kas nosaka 2m attālumu, ko jāievēro, stāvodam rindā, noņēma no iedzīvotājiem vajadzību pašiem interpretēt attālumu. Bija novērojams, ka šo marķējumu klātbūtnē distance tika ievērota.

Tā kā kopumā iedzīvotāji attiecās pret higiēnas prasībām ar izpratni, tas, ka viņi neievēroja ieteikumus, bija saistīts ne tik daudz ar nevēlēšanos vai ar aktīvu pretošanos vai neizpratni, bet gan ar triviālu sekošanu noklusējuma uzvedības principiem. Šādos apstākļos jebkura organizēta palīdzēšana izrādījās nozīmīga. Tā, piemēram, normu ievērošanu ievērojami palielināja apsardzes vai citi darbinieki, kas autoritatīvi atgādina (pat bez sankciju draudiem) par normu ievērošanu. Normu ievērošanu mēģināja nodrošināt arī daži cilvēki privātā kārtā, tomēr tas bieži vien izraisīja konfliktus, jo aicinājums ievērot noteikumus tika uztverts kā hierarhisks uzbrukums (tā bija daudz mazāka problēma, ka aizrādījums nāk no amatpersonas, kam ir šādas tiesības). Savukārt apstākļos, kur šādi aizrādījumi bija tikai bezpersoniski (piem., tirgū tiek atskaņoti ieraksti, bet nav organizēta citādi iedzīvotāju plūsma vai uzvedība), rezultāti bija neapmierinoši.

Būtisks secinājums ir, ka visgrūtāk ievērot ierobežojumus ir tuvu, labi pazīstamu cilvēku vidū: grūti atteikties no rokasspiediena, uzaicinājuma uz viesībām vai gaidām par viesību rīkošanu. Grūti ir arī ievērot noteikumus saskarsmē ar hierarhiski augstāk stāvošiem (piem., priekšnieka pasniegta roka), bet hierarhiski zemāk stāvošam ir vieglāk atteikties. Normalizējoties noteikta veida uzvedībai, sabiedrības spiediens par labu "parastajai" uzvedībai samazinājās un, sasniedzot kritisko masu, spiediens jau parādījās pretējā virzienā, t.i., par labu higiēnas normu ievērošanai. Etnogrāfiskie novērojumi liek secināt, ka noteiktu normu ievērošana vai neievērošana COVID-19 krīzes kontekstā ne vienmēr ir saistīta ar apzinātu vēlmi vai ar skaidru attieksmi pret notiekošo, bet gan ļoti bieži izriet no sociālās uzvedības inerces un tā, kādā veidā ir organizēta cilvēku rīcība.

Metodoloģija

Pētījuma vietas. Ainaži, Alūksne, Auce, Carnikava, Cēsis un Cēsu apkaime, Dāviņu pagasts, Kazdanga, Kuldīga, Liepāja, Madona, Rēzekne, Rīga, Salacgrīva, Valmiera, Vecpiebalga.

Metode: etnogrāfiskais līdzdalīgais novērojums. Pētnieki veica novērojumus ikdienas gaitu laikā, neveidojot īpašas situācijas un cenšoties mākslīgi neiejaukties notikumu gaitā. Pētnieku darbs tika koordinēts iknedēļas sapulcēs, vajadzības gadījumā koriģējot novērojumu vadlīnijas. Pētījumu pieraksti tika apkopotī, kodēti un analizēti, izmantojot kvalitatīvās analīzes programmu MaxQDA.

Pētījuma laiks. Pirmais ieraksts 2020. gada 13.marts, pēdējais ieraksts 2020. 14. jūlijs.

Pētījuma laika līknē no marta līdz jūnijam kopumā novērojama tipiska “dzīves cikla” tendence:

- martā novērojams vispārējs apmulsums, noteikumu saprašana;
- aprīlī spēles noteikumi ir aptuveni apjausti, novērojams vislielākais entuziasms attiecībā uz ierobežojumu ievērošanu un nosacīta jaunu ieradumu veidošanās;
- maijā parādās nogurums un vēlme piedalīties publiskos pasākumos – izlaidumos, darbu aizstāvēšanās, dārza pasākumos, siltā laika ietekme;
- jūnijā, jūlijā (pēc ierobežojumu atcelšanas) tiek novērots izteikts atslābums, atgriešanās pie samērā nekontrolētas savstarpējās kontaktēšanās.

Distance

Pandēmijai uzsākoties, Latvijā manāms apmulsums. Veikalos tiek ieviesti aizsardzības mehānismi (aizsargbarjeras, vairogi, cimdi, maskas), lūgts cilvēkiem distancēties. Distances ievērošana ļoti atkarīga no vides – vairāk ievērota statiskos brīžos, ne kustībā. Publiskajās vietās, īpaši iekštelpās, galvenie distancēšanas korigētāji ir uzņēmumi, sabiedrisko vietu ierīkotāji, veikali utt. Vairāki pētnieki norāda uz to – ja veikali vairāk pievērstu uzmanību preču izvietojumam, tad distancēšanās iespējas būtu lielākas. Citādi – pat ja aizsargrīki ir sagādāti, šauras ejas, izejas neļauj izvairīties no ierobežojumu pārkāpšanas.

Reģistrēti arī vairāki komentāri, kas vēsta, ka cilvēki sagaida lielāku skaidrību, iespējams, pat fiziskas robežas, sabiedriskajās vietās, lai viņiem pašiem nebūtu jāveic pastāvīgā kontrole tam, kā un kur pārvietoties. Tas, iespējams, atvieglotu spriedzi, kas rodas, nemītīgi koncentrējoties uz savu atrašanās vietu un rīcību attiecībā pret citiem cilvēkiem.

Tas, ka jau ierastajā vidē tiek uzstādīti papildus elementi, nedod tik lielu efektu kā, piemēram, būtiski mainīts veikala iekārtojums (pārbīdīti plaukti), kas liek piedomāt, radīt jaunus paradumus un līdz ar to arī vairāk ievērot noteikumus. (Valmiera, Pos. 205)

Kā vietas, kur distancēšanās netiek ievērota, pētījumā tiek pieminētas gājēju pārejas. Var secināt, ka kustība un jebkas, kas tiešā veidā var apdraudēt veselību, noēno jebkādu aizsargāšanos pret vīrusu. Tāpat par riska zonām vairākkārt sauktas uzgaidāmās telpas, kuras it kā paredzētas kārtības ieviešanai.

Rēzeknes pasta uzgaidāmajā telpā cilvēki nenāk iekšā, bet drūzmējas priekštelpā, ievērojot mazāk nekā metra distanci. Nevar paņemt numuriņu, neejot cauri šai burzmai. Iekšā telpa plaša un parasti cilvēki drūzmējas šeit, bet tagad tā ir pilnīgi tukša. (Rēzekne, Pos. 7)

Gandrīz neiespējami distancēties sabiedriskajā transportā. Vairākos komentāros pieminēta nekonsekvenca, kas skar vietu norobežošanu, likvidējot dubultās sēdvietas. Tā kā transportā parasti iekāpj vairāk cilvēku, nekā ir sēdvietu (un cilvēku skaits transportā netiek kontrolēts) cilvēki drūzmējas ejās un pie transporta durvīm. Vēlāk gan nomainoties nosacījumiem un ieviešot obligāto masku/sejas aizsegu nēsāšanu, vietu sadalīšanas problēma pazūd.

Abas dienas visas sēdvietas ir aizņemtas un pārējie cilvēki, kuru nav nemaz tik maz, stāv kājās. Tātad ievēro uzstādītos noteikumus. Taču izveidojas diezgan absurda situācija: cilvēki ne tikai stāv ciešāk par 2 metriem, jo vairs nav kur izretināties, bet bieži arī stāv kājās pie aizliegtajām sēdvietām. (Rīga, Pos. 163)

Interesanti, ka par riska zonu kļūst arī dezinfekciju stendi. Cilvēki pie tiem drūzmējas, nespēj sagaidīt savu kārtu vai lieki pie tiem kavējas.

Šie dezinfekcijas stendi kļūst par epicentru cilvēku drošības pasākumu interpretācijām. (Auce, Pos. 55)

Papildu apdraudējumu rada, ja dezinfekcijas tvertne nav uzpildīta. Sanāk, ka cilvēki rindā visi pēc kārtas apzināti pieskaras vienam priekšmetam un dodas tālāk. Tas viss šķiet komiski, ņemot vērā, ka marta un aprīļa mēnesī daudzi cilvēki vēl aktīvi 24 stundu izolācijā novietoja uz mājām atnestos iepirkumus. Nepārdomāta vide rosina uz ierobežojumu neievērošanu, frustrāciju, apmulsumu un neapmierinātību. Šāda veida kļūdas vairo sajūtu, ka ierobežojumi, neatkarīgi no ieviešanas struktūras, ir muļķīgi, jo tos praksē nav iespējams nepārkāpt vai tiem nav jēgas. Tas ir viens no faktoriem, kā mazinās uzticība ierobežojumu ieviešanai.

Ierobežojumi un aizsargrīki

Kopumā var novērot, ka ierobežojumu ieviešanas realizācijai praksē piemīt “sniega bumbas” efekts – pamazām ierobežojumus vai ieteikumus sāk ievērot arvien lielāks cilvēku skaits, līdz tas kaut kādā mērā kļūst par normu. Līdzīgas atziņas parādās novērojumos gan par maskas, gan dezinfekcijas līdzekļu lietošanu. Šeit svarīgs faktors varētu būt saprotams un skaidrs starta punkts, kas saīsinātu ceļu no “jaunieviesuma” līdz “ieradumam”. Lai arī ierobežojumu ieviešanas sākumā cilvēki nav pieraduši distancēties, lietot dezinfekcijas līdzekļus, utt., tomēr apņēmība to darīt šķiet lielāka. Vēlāk risku mazināšana, dezinficējot, regulāri mazgājot rokas, kļūst par ieradumu, taču veidojas arī lielāks nogurums un neapmierinātība.

Pētījuma gaitā izzūd cimdu kā svarīga aizsarglīdzekļa nozīme. Savukārt, dezinfekcijas līdzekļiem martā piedzīvojot strauju cenu kāpumu, kā alternatīvs līdzeklis tiek izmantots 69% šņabis. Maskas šajā laika posmā nav bijušas pārāk populāras – obligātas un lietotas pārsvarā medicīnas iestādēs. Vēlāk (12.05.2020.) maskas ieviestas sabiedriskajā transportā kā obligātas, taču nepiemērojot sodu nelietotājiem. Pamazām cilvēki aprod ar jauno kārtību, masku lietojums palielinās, taču to nēsāšana bieži vien ir nepareiza.

Pētnieku pierakstos minētas daudzas situācijas, kuras vēsta par apmulsumu un pieprasa pastāvīgu pielāgošanos.

Cilvēki nāk pa vienam, respektējot noteikto, taču ir apjukuši, jo kārtība ir mainījusies, nav uz vietas jāmaksā, tādēļ rīkojas neparasti vai it kā neloģiski – viens velk turpat noliktos gumijas cimdus, lai iekrāmētu savus produktus somā, cimdi izrādās pa mazu, saplīst, nost nevelk, aiziet ar visiem cimdiem. Viens pircējs lēkā gar žogu, baidās nākt iekšā, gaida, kad aicināsim. (Cēsis Cēsu apkaime, Pos. 15)

Vairākkārt pētījumā kā pārdomāta un droša vieta minēti veikali “Drogas”, proti, uzskaitīti vairogi, dezinfekcija, norobežojošās līnijas, barjeras utt. Savukārt par pilnīgu COVID-19 laika paralēlo pasauli tiek saukts tirgus, kur ne no pārdevēju puses, ne pircēju puses nekādi ierobežojumi netiek ievēroti — distances nav, dezinfekcijas nav, norēķini skaidrā naudā (Rīgā, Liepājā, Valmierā).

Neskatoties uz plašajiem drošības principu aprakstiem, atveroties paviljona durvīm, priekšā milzu drūzma. Izskatās, ka neviens pat necenšas ievērot tos 2 metrus, arī tur, kur infrastruktūra to atļauj, piemēram, rindā stāv visi cieši viens aiz otra. Nevienam no pārdevējiem neredzu ne masku, ne kādu aizsargstiklu pie letes, ne cimdus. Visi norēķini skaidrā naudā un drūzmējas, lai gan skaļruņos tiek latviešu valodā atskaņots audio ieraksts, kurš aicina gan nedrūzmēties, gan pēc iespējas maksāt ar karti, neaiztikt produktus ar rokām, mājās atnākot mazgāt gan rokas, gan dārzeņus. (Liepāja, Pos. 148)

Vides raksturojumi

Latvijas galvaspilsētai Rīgai COVID-19 pandēmijas laikā piešķirtas vairākas lomas. Ārpus Rīgas tā tiek saukta par “perēkli”. Tikmēr rīdzinieki un Rīgas apmeklētāji ir izbrīnīti, cik tā martā un aprīlī tukša.

No daudziem esmu dzirdējusi izteiktās bažas par Rīgu kā par slimības perēkli, “mums jau te mierīgi, bet tur Rīgā..” (Liepāja, Pos. 86)

Vecrīga ir sirreāli tukša – it kā izrāde beigusies un palicis vien skatuves iekārtojums. Vienlaikus šķiet, ka šī no pilsētas tūrisma epicentra kļuvusi par vietu, kur distancēties ir ārkārtīgi viegli, jo teju neviena nav. (Rīga, Pos. 23)

Bet šo visu rakstot prātā ienāca manas mammas draudzenes teiktais, ka, ja grib izvairīties no ļaužu masām nedēļas nogalē, drošāk ir staigāt pa pilsētu, nevis mežu vai pastaigu taku. (Valmiera, Pos. 118)

“Zvaigžņu stundu” piedzīvo dabas takas. Novērojumos parādās tādas līdzīgas frāzes kā “braucām, kur parasti neviena nav, bet stāvlaukumā nav vietas, kur apstāties”. Vietas, kurās “parasti” varējis patverties no cilvēkiem, izceļas ar popularitāti. Daudzos tas rada gan izbrīnu, gan aizdomas par “svešinieku” klātbūtni.

Mūsu maršruts ved gar daudzstāvu mājām, kapiem, uz Liepājas velo un pastaigu celiņu, kas prieku ieskausa vijas paralēli pludmalei un vēlamās pašizolācijas laikā kļuvis par vērienīgu pilsētas artēriju (Liepāja, Pos. 10)

Viens uz otru skatās ar aizdomām, jo skats ir neparasts, parasti tik daudz cilvēku šajā mežā nav, ja nu vienīgi rudenī sēņojot, ogojot. (Cēsis Cēsu apkaime, Pos. 10)

Cilvēku noskaņojumu bieži vien ietekmē tas, kas ir tā vide, kurā ir “jāsadzīvo” ar ierobežojumiem. Vai tie ir parki, atpūtas zonas, kur cilvēki iecietīgi pagaida, vai tie ir veikali, kur cilvēki steidzas pēc darba dienas nopirkt vajadzīgo pārtiku. Pirmajā gadījumā dominē iecietība, pacietība, otrajā – aizkaitinājums, steiga.

Novērojumos tiek pieminēta arī vietu nozīmju saplūšana, un šeit galveno lomu izpelnījušās mājas. Tās kļūst par bērnudārzu, skolu, darba vietu, sporta zāli. Cilvēki spiesti pieņemt savu māju daudzfunkcionalitāti un to, ko konkrētajā brīdī tās reprezentē.

Paralēli manu kādu reklāmas stabu, kuru kāds zīmols izmanto šobrīd vienīgajā iespējamajā veidā - rādot savu sociālo atbildību COVID laikā. Uz staba vēstīts: “Paldies, ka paliec mājās”. Tomēr es tajā mirklī esmu uz ielas, nevis mājās. (Rīga, Pos. 189)

Sauklis “Paliēc mājās” kļūst par nostājas jautājumu, ne burtisku darbību.

Attiecības

Pētījuma pierakstos var redzēt, ka cilvēki ne tikai distancējas fiziski, tie distancējas arī attiecībās – viens otru neuzrunā, neiesaistās komunikācijā. Īpaši tas novērojams martā, kad pandēmijas ietekme tikko skārusi Latviju.

Kāda sieviete, saka, ka aizliegumi viņu it kā provocē rīkoties ļaunāk kā gribētos, būt nelaiņnākam, novērsties, nesveicināties un neatbildēt cilvēkiem, kaut reizēm nav iemesla tā rīkoties. (Cēsis Cēsu apkaime, Pos. 15)

Atklāti sakot, pirms tam nebiju iedomājusies, ka nu jau noteiktās situācijās, principā, ir aizliegts būt pieklājīgam un/vai izpalīdzīgam pret apkārtējiem. (Valmiera, Pos. 101)

Pa ceļu iet kāds onkulis, izskatās, ka iet uz Dāviņiem. Nevaru pieļemt, vai apstāties un pavest, bet tad apdomājos, ka radīšu vien neērtu situāciju. Viņam būs neērti atteikt, bet droši sēsties svešā auto, kas, iespējams, nācis no kāda COVID perēkļa, nav prāta darbs. (Dāviņu pagasts, Pos. 8)

Iezīmējas nostāja “savējie un svešie” un citi pretstati “pilsētnieki un laucinieki”, “vietējie un iebraucēji”, “tie, kas tic un kas netic”. Visām pusēm tiek piešķirti raksturojumi, kas pārsvarā ir negatīvi. *Viņa cita starpā teica, ka vietējie šķendējoties, ka rīdzenieki neievērojot distanci. Tieši to pašu esmu dzirdējis no dažiem rīdzeniekiem. (Vecpiebalga, Pos. 60)*

Interesi raisa pieraksti no mazajiem ciemiem. Mazajos ciemos ir daudz “savējo”, daudz lielāka uzticība vienam pret otru, un “vīrusa” apzināšanās parādās tikai tad, kad ir kāda “svešinieka” klātbūtne.

Sajutos neērti kā iebrucējs svešā teritorijā. Pircēji kā pēc komandas izretojas, izskatās, ka pēkšņi grib radīt labāku priekšstatu. (Dāviņu pagasts, Pos. 10)

Ļoti piesardzīga attieksme ir pret atbraucējiem no ārzemēm. Veikalu īpašnieki izkar paziņojumus, ka no ārzemēm atbraukušie veikalā nav aicināti. Īpaši populārs kļūst darbības vārds “vazāties”, kurš bieži tiek attiecināts uz cilvēkiem, kas nav pārstājuši ceļot. Ceļošana un/vai atgriešanās Latvijā vairākos gadījumos tiek identificēta ar nosodāmu rīcību, kas izjauc vietējo mieru.

“Tu, nedod Dievs, npublicē nekur ceļojuma bildes un nerādies nekur, te visi uztraukušies!” Arī kaimiņiene, kura dzīvo pāri pļavai, sveiciena vietā no pāris simtu metru attāluma nikni kratījusi ar pirkstu. (Salacgrīva, Ainaži, Pos. 7)

Pierakstos parādās arī dažādi konflikti, kuru izcelsme ir aizrādīšana vai sūdžēšanās, taču daudzos gadījumos novērojama tieši ignorēšana un izvēle neiesaistīties, vai tas būtu ierobežojumu pārkāpums sabiedriskajā transportā, parkā vai medicīnas iestādē.

Uzticība – faktors, kas ietekmē cilvēku uzvedību pandēmijas laikā. No savējiem reti baidās, grūtāk ieturēt distanci, nesasveicināties. Uzticēšanās un neuzticēšanās pandēmijas vidē bieži vien atklāj attiecību raksturu, vai tās ir hierarhiskas, draudzīgas, atsvešinātas. Cik ļoti nepieciešama pieklājība, cik neērti cilvēki jūtas savā starpā, neievērojot kaut kādas ierastās normas. Visu pavada izvērtēšana un izsvēršana – cik šis cilvēks man ir svarīgs, uzticams un cik viņš varētu būt bīstams.

Valda tāda kā savstarpējas uzticēšanās sajūta, ka mēs katrs ar savu klātbūtni garantējam, ka neesam inficējušies, neesam bijuši kontaktā ar inficētu personu un ar mums komunicēt ir droši.

(Valmiera, Pos. 271)

Autoritāras attiecības, domu līderi neretu izvirza noteikumus. Tāpat secināts, ka vieglāk atteikt rokas spiedienu neautoritātei. Vairuma vai autoritārs viedoklis nomāc pretējā viedokļa pusi, ja tas apdraud iekļaušanos sistēmā. Tā sporta nodarbībās netiek ievērota distance, lai arī iepriekš tas darīts, ārsta vizīte netiek pārtraukta, lai arī ārsts nenēsā masku, prece tiek pirktā, lai arī pārdevējam nav nekādu aizsardzības līdzekļu. Tāpat novērots, ka cilvēki daudz labprātāk ievēro ierobežojumus, ja tos ievēro vairākums. Pretējā gadījumā tie jūtas “dīvaini, jocīgi”. Nostrādā pūļa efekts.

Pēc pētījuma pierakstiem secināms, ka ierobežojumu neievērošanas skalas augšgalā viennozīmīgi izvirzījušies pusaudži un jaunieši. Iespējams, socializēšanās šajā vecumā ir daudz nozīmīgāka par risku saslimt, ņemot vērā arī ziņas medijos, ka jaunieši daudz retāk piedzīvo vīrusa smago formu. Pēdējais faktors raisa nelielu neizpratni tajā, kāpēc aiz jauniešiem šajā skalā uz otro vietu varētu pretendēt seniori, jo arī šī sabiedrības grupa bieži tiek minēta pierakstos kā ierobežojumu pārkāpēji. Iespējams, ka šeit lomu spēlē mazāks mediju patēriņš (sociālo mediju nelietošana), kā arī pieraduma spēks.

Atzīmētas atšķirības vīrusa uztverē starp latviešu un krievu izcelsmes cilvēkiem – piemēri, kur otrā grupa ierobežojumus ievēro mazāk. Tomēr šāda tipa novērojumu nav pārāk daudz.

Sasveicināšanās – saskarsmē vai attālināti – ļoti atkarīga no cilvēka personiskās nostājas, kāds nolēmjs ne ar vienu nesveicināties, citi saskaroties sasveicinās tikai ar saviem tuvajiem, arī kolēģu starpā veidojas savējie un mazāk savējie.

Aprīļa izskaņā novērots, ka cilvēki kļūst laipnāki, sveicinās labprātāk, norēķinās pie kasierēm, parādās komentāri par kontakta trūkumu.

Nekonsekvence

Pētījuma novērojumos izskan vairākas pārdomas par samērību, godīgumu – kāpēc kaut kas ir aizvērts, kaut kas atvērts, kāpēc var satikties ar pilnīgi svešiem remontstrādiekiem, bet nevar satikties ar ģimeni. Tas viss rada apmulsumu un arī aizkaitinājumu pret ierobežojumiem.

Aprunājos ar draudzeni, kura sarkastiski atzīmē, ka zobārstiem strādāt ir aizliegts, bet pie kosmetologa visi ceļi brīvi. Tā teikt – sāpoši zobi esot mazāk svarīgi nekā ataugušas uzacis. (Rīga, Pos. 98)

Nekonsekvence parādās dažādos līmeņos arī pētnieku pierakstos. Tā, piemēram, aprakstīta situācija, kur pašam kavēšanas dēļ “nācies” neievērot distanci, kam seko apraksts un nosodījums par distances neievērošanu uz ielas. Apmulsumu rada šī dažādā uztvere un riska apzināšanās – pasi saņem pēc pieraksta un teju skafandrā, bet tirdzniecības centra “Spices” kafējnīcās ēšana notiek teju kā parasti utt. Tas rada kā neizpratni, tā aizkaitinājumu, kā arī iedrošina noteikumus neievērot. Nekonsekvence novērota kā veiklos, sabiedriskajā transportā, tā augstskolās un ārstu kabinetos. Vienā un tajā pašā vietā pastāv divas dažādas publiskās telpas – oficiālā un neoficiālā. Oficiālajā katrs parakstās ar savu pildspalvu, bet neoficiālajās zemenes tiek ēstas no vienas bļodas.

Izlaiduma formālajā sadaļā mēs, absolventi, stāvam ar 2 metru distanci, diploms netiek padots, bet gan uzlikts uz galda un saņemts individuāli, katram tiek piešķirta sava individuālā pildspalva, roku paspiešana izpaliek. Taču iedomātā drošības līnija izzūd neformālajā daļā, kurā tiek ēstas zemenes no kopīgas bļodas

Novērojumi par krasām atšķirībām ierobežojumu interpretācijā eksistē arī ārstniecības sfērā, kas izpaužas kā mutiskos komentāros, tā rīcībā. Secināms, ka ārstu attieksme pret COVID vīrusa nopietnību ir ļoti dažāda. Tiek novērots, ka hierarhijā augstāk stāvošie ārsti nevalkā maskas, turklāt arī pētnieki neuzdrošinās tiem aizrādīt, pieturoties pie bijības pret šo konkrētajā mirklī autoritāro un par veselību kompetento personu. Atšķirības ir arī ārstniecības vietās, uzņemšanā maska obligāta, nododot analīzes nav obligāta. Nekonsekvence ārstniecības iestādē, kur strādā cilvēki, kas rūpējas par sabiedrības veselību, vērīgi devalvē skatījumu uz ierobežojumu nepieciešamību.

Vēl kādu mēnesi atpakaļ mani kabinetā ielaida pati ārste, pirms manis nodezinficējot kabineta rokturi (un tā pirms katra jauna pacienta). Toreiz ārste pati bija maskā. Šoreiz savukārt no ārstes puses nemanu nekādu piesardzību – ne dezinfekcijas līdzeklis, ne maska pašai. Es savējā gandrīz sajutos neērti. Ejot ārā no kabineta, uzgaidāmajā telpā jau gaida četras citas sievietes – izretojušās viena no otras, bet

ne 2m attālumā. Nevienai nav maskas. (Liepāja, Pos. 128)

Attiecība starp ierobežojumu ievērošanu un neievērošana ne vienmēr ir loģiska. Kādā piemērā viena no pētniecēm raksta, ka tieša pudeles padošana tiek uzskatīta par nedrošu, tomēr kopīga pusdienošana pie viena galda ir atguvusi savu ierasto nozīmi.

Vēroju vienu pircēju, kurš paņēmis pāris pudeles dzēriena stāv ieturot pieklājīgu distanci. Pamanu, ka pārlietot pudeles no vienas rokas otrā, viņš sagatavoto naudu pietur ar lūpām, tur tā arī paliek, līdz vīrs ticis līdz kasei. (Cēsis Cēsu apkaime, Pos. 20)

Sarokoties nesarokojāmie, distanci vairumā gadījumu ieturējām, bet kopā dzērām vīnu un ēdām, Linda palīdzēja gatavot rasolu. Tas viss gāja stundas trīs, bet mēs uzskatījām, ka vairāk vai mazāk esam ievērojuši noteikumus. Lai gan man šķiet, ka īstenībā – neievērojām. (Vecpiebalga, Pos. 75)

Pielāgošanās

Vērojami daudz piemēru, kā cilvēki pielāgojas situācijai – maina uzņēmējdarbības fokusu, maina darba ritmu, darba laiku, uzsāk citādākas treniņu nodarbības, biežāk organizē attālinātas tikšanās kā darbā, tā ar draugiem, lieto dažādas tehnoloģijas ikdienā. Cilvēki meklē veidu, kā sadzīvot ar esošo realitāti. Rodas jauna gaidīšanas politika, jaunas privātās telpas robežas. Tā, piemēram, uz fotografēšanos pie sakurām Uzvaras parkā izveidojusies pieklājīga rinda. Vienlaikus sabiedrība ir spiesta mainīt ieradumus, kontrolēt tos, un tas rada spriedzi.

Viņa atzīst, ka neskatoties uz to, ka uz veikalu šā brīža situācijā iet gana regulāri un jaunajiem paradumiem vajadzētu it kā būt jau iegaumētiem, tomēr viņai ir grūti “lauzt” savus ieradumus – vienreiz aizmirstās nodezinficēt rokas pie ieejas, citreiz aizmirstās par distanci. Viņa izsaka ierosinājumu, ka veikaliem uz šo laiku vajadzētu kaut kādā veidā radikālāk mainīt cilvēku iepirkšanās pieredzi. (Valmiera, Pos. 205)

Lai arī kaut kādas lietas tiek ievērotas, ja ierobežojumu priekšā stājas prioritātes (iepirkšanās dārza darbiem, radu apciemošana, vēlme aiziet pie manikīra – kas nu kuram svarīgāks), ļoti ātri tiek atrasti argumenti vai atzīmētas citu pieļautās kļūdas, lai vēlmes izpildītos. Risku interpretācijā un novērtēšanā svarīgi spēlētāji ir ekonomika, attiecību hierarhija, pieklājība, ērtums, ieradumi, veselība, citi riski, no kā vēlas izvairīties. Tāpat viens būtisks faktors, kad viss mainās, – siltais laiks. Arī fakts, ka vairumam cilvēku tiešas saskarsmes ar vīrusu šajā laikā nav, rada viltus drošības sajūtu.

Vīruss šķiet kaut kas tāls, pašu neskarošs. “Neviena slima paziņu lokā nav, un vispār – šis lēnais laiks bez pasākumiem ļauj viņai atvilkt elpu un vairāk atpūsties.” (Liepāja, Pos. 87)”

Ierobežojumu pārkāpumu viens no iemesliem tiek norādīts nogurums.

Ik pa laikam apjaušu, ka pati vairs nesaprotu, kur ir sociālās distancēšanās robežas (Rīga, Pos. 187)

Tiek minēti dažādi lūzumpunkti – kādam tā ir nespēja strādāt vienā telpā ar saviem bērniem, citiem tā ir vientulības sajūta, vēlme satikt ģimeni, svinēt svētkus, aiziet pie friziera. Arī interpretācija, kas pasargā, būtiski atšķiras.

Ja situācija pasliktināšoties, braukšot dzīvot uz dārza mājiņu Jūrmalā, kaut arī tur nemaz nevarot dzīvot, neesot ūdens. Man viņa norāda, ka es esot ļoti drosmīga, neesot bērnu ķengursomā šajā vīrusa laikā – viņa gan liekot tikai ratos, kur bērns ir pasargātāks. (Rīga, Pos. 15)

Redzot, ka citi pārkāpj noteikumus, vairojas dusmas, tiek apšaubīti iemesli, kāpēc būtu jāierobežo sevi, jāpurē savs laiks, savi plāni un jābūt par paraugpilsoni, ja jau citi to nedara. Vairums ir izveidojuši sev pieņemamo ierobežojumu kopumu un pēc tā dzīvo, jo apzinās, ka visu ievērot nemaz nespētu.

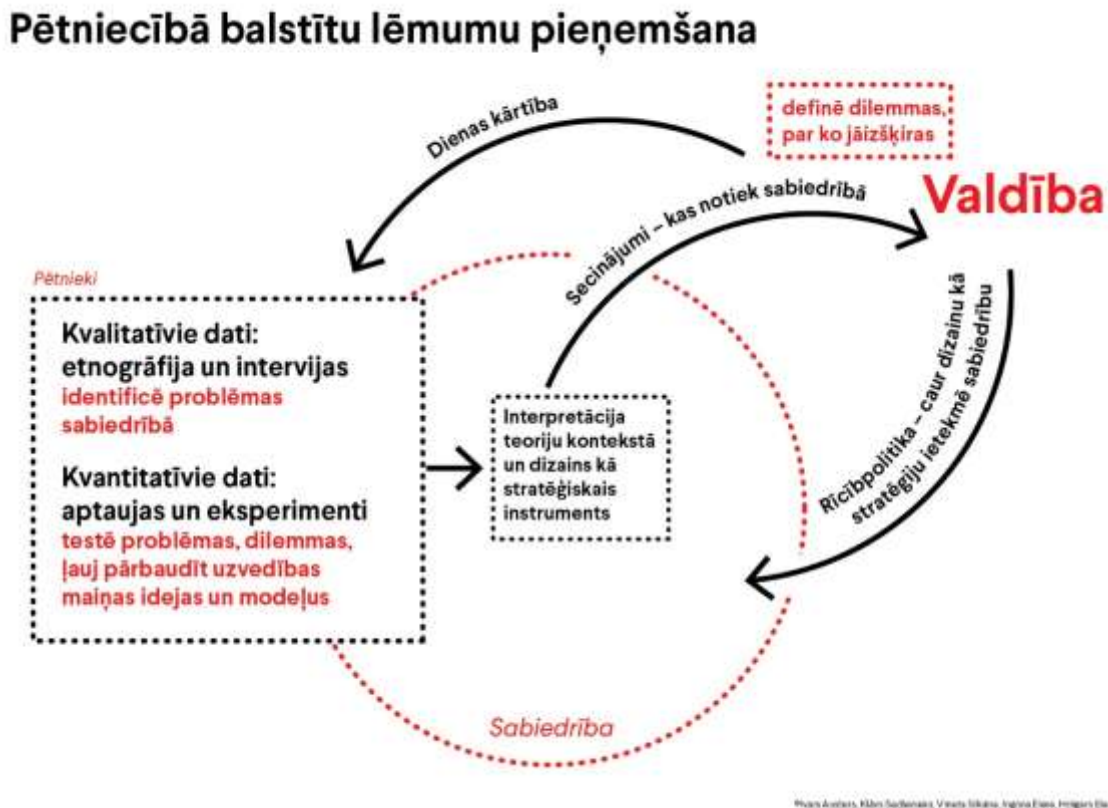
Novērojumu kopums liek man domāt, ka ne ierobežojumi, ne cilvēku reakcija uz tiem nav uztverama burtiski. Robežas ir izplūdušas, un šis laiks māca adekvāti interpretēt situāciju, nevis dressē konkrētiem noteikumiem, pēc kuru atceļšanas viss atgriezīsies ierastajās sliedēs. (Rīga, Pos. 190)

Neziņa par nākotni, cik ilgi pandēmija turpināsies rada papildu sajūtu spektru, pievienojot visam emociju kokteilim arī nihilistisku piegaršu.

Laikā, kurā starp iedomājamiem un potenciālajiem riskiem nav skaidras robežas, rodas liela nenoteiktības sajūta, kas, manuprāt, rada pat vēl lielāku baiļu un nedrošības sajūtu, nekā laiks, kurā patiesi eksistēja metriskā precizitāte. (Rīga, Pos. 341)

I. 3. pielikums. Pētniecībā un dizaina principos balstīta rīcībpolitikas veidošana

Zemāk izklāstītais un grafiski ilustrētais rīcībpolitikas veidošanas modelis izriet no pētnieku novērojumiem par lēmumu pieņemšanas procesu COVID-19 krīzes laikā. Lēmumu pieņēmēji (valdība) sekoja līdzīgai sabiedrības noskaņojumam, attieksmēm un rīcībai (tajā skaitā attiecībā uz lēmumu un ierobežojumu praktisko izpildi) tomēr šī informācija nereti bija nepietiekoši dziļa, turklāt dažkārt objektīvi trūka kompetence attiecībā uz labākajiem paņēmieniem, kā panākt sabiedrības uzvedības maiņu.



Piedāvātajā modelī ir šādi **dalībnieki**:

- 1) **Valdība**, kas sadarībā ar ekspertiem strādā pie rīcībpolitikas soļu izstrādes. Šī grupa definē aktuālās dilemmas, izšķiršanās par kurām ir atkarīga no tā, kas notiek sabiedrībā (piemēram, vai sabiedrība atbalsta/sagaida noteiktu rīcību). Pēc nepieciešamās informācijas saņemšanas Valdība pieņem lēmumu par vispiemērotākajiem rīcībpolitikas soļiem;
- 2) **Pētnieku grupa**. Šo grupu veido dažāda profila speciālisti, kuri veic vai koordinē kvalitatīvo un kvantitatīvo izpēti. Pētnieki interpretē iegūtos rezultātus, izmantojot esošās teorētiskās zināšanas;
- 3) **Dizaina grupa**. Šī grupa konsultē valdību par to, kā panākt uzvedības maiņu sabiedrībā, pielietojot dažādus dizaina paņēmienus (sabiedrisko telpu modelēšana, dizains, kas atvieglo optimālu lēmumu pieņemšanu neieguldot procesā daudz enerģijas u.tml.).

Modeļa darbības apraksts

1. Valdība sadarībā ar krīzes jomas ekspertiem (piemēram, sabiedrības veselības, ekonomikas utt.) lēmumu pieņemšanai definē aktuālās dilemmas, kuru pamatotai īstenošanai nepieciešama izpratne

- par sabiedrībā notiekošajiem aktuālajiem procesiem. Valdība noformulē jautājumus un izpētāmās dilemmas, un nodod tās pētniekiem.
2. Pētnieku grupa veic sekojošas darbības:
 - a. Visā Latvijas teritorijā tiek organizēta pastāvīga sabiedrības uzvedības līdzdalīgā (etnogrāfiskā) novērošana. Reizi nedēļā šo novērojumu rezultāti tiek apkopoti. Novērojumi tiek grupēti pēc novērojumu vietas. Pētnieku tīklam jābūt izvietotam vienmērīgi visā teritorijā – gan pilsētās, gan ārpus tām. Šie novērojumi dod divus svarīgākos rezultātus: 1) ieskatu sabiedrības uzvedībā un aktuālajās norisēs; 2) ļauj formulēt svarīgākās tēmas, kuras ir aktuālas, bet kuru nozīmību nepieciešams verificēt kvantitatīvi.
 - b. Regulāras kvalitatīvās intervijas, kuru laikā tiek noskaidrotas svarīgākās tēmas un problēmas, kā arī uzziņāti esošie naratīvi. Arī šīs izpētes rezultātā tiek formulēti kvantitatīvi pārbaudāmie jautājumi.
 - c. Reizi mēnesī vai pēc vajadzības tiek organizēta reprezentatīva kvantitatīvā aptauja, kurā tiek testēti valdības formulētie jautājumi un dilemmas kombinācijā ar informāciju, kas iegūta kvalitatīvā pētījuma posmos. Kvantitatīvajā aptaujā nepieciešamības gadījumā tiek iekļauti arī eksperimentu elementi (piemēram, testējot dažādus formulējumus). Vajadzības gadījumā tiek veikti dabiskas vides eksperimenti, kuru mērķis ir pārbaudīt iecerētās rīcības efektivitāti vai salīdzināt iespējamus risinājumus.
 - d. Izmantojot iegūto informāciju no visiem iepriekš minētajiem posmiem, pētnieku grupa interpretē iegūtos datus teorētisko modeļu gaismā un izstrādā ziņojumu valdībai.
 3. Pētnieku grupa sagatavo nepieciešamās rekomendācijas un konsultē valdību par iegūtajiem rezultātiem.
 4. Valdība pieņem lēmumu par nepieciešamajiem rīcībpolitikas soļiem.
 5. Dizaina grupa konsultē (nepieciešamības gadījumā līdzdarbojoties realizācijā) valdību par to, kā īstenot rīcībpolitiku no dizaina viedokļa, lai maksimizētu tās efektu un panāktu sabiedrības rīcību vēlamajā virzienā ar dažāda veida dizaina paņēmieniem. Šī soļa izstrādē Dizaina grupa sadarbojas un konsultējas arī ar pētnieku grupu.

I. 4. pielikums. Valsts ilgtermiņa stratēģija un tās stratēģiskā komunikācija mainīgos apstākļos

Šajā pielikumā izklāstīti galvenie stratēģiskās komunikācijas pielietojuma principi (ieskatot jēdzienu paplašinātu skaidrošanu), kontekstā ar valsts ilgtermiņa stratēģiju. Ir aplūkoti teorētiski un praktiski piemēri gan no vēstures, gan mūsdienu perspektīvas, tāpat veikta vairāku 2020. gada otrajā pusē īstenotu sabiedrības aptauju analīze, identificējot sabiedrības attieksmes gan jautājumos, kas ir saistīti ar valsts ilgtermiņa stratēģiju, gan arī spēju pārvarēt krīzes situācijas. Kā praktisks piemērs ir minētas pēdējā laika (2019. – 2020. gada) izstrādes zinātnes stratēģiskās komunikācijas jomā – gan teorētiskais modelis, gan tā adaptācija COVID – 19 situācijai.

Saturs

1.	Ilgtermiņa stratēģija un stratēģiskā komunikācija	85
1.1.	Ilgtermiņa stratēģija un vērtības	
1.2.	Stratēģiskā komunikācija	
1.3.	Latvijas ilgtermiņa stratēģija	
2.	Sabiedrības attieksmju analīze	92
2.1.	Sabiedrības attieksme pret ilgtermiņa stratēģijas nepieciešamību	
2.2.	Sabiedrības attieksme pret Latvijas spēju īstenot ilgtermiņa stratēģiju	
2.3.	Jomas, kuras sabiedrība atzīst par svarīgām no ilgtermiņa attīstības perspektīvas	
2.4.	Sabiedrības attieksme izglītības un zinātnes jautājumos	
2.5.	Sabiedrības attieksme pret valdības spēju rīkoties krīzes situācijā	
2.6.	COVID – 19 un valdības veikspējas novērtējums COVID - 19 pirmā viļņa apturēšanā 2020. gada jūlijā un decembrī	
2.7.	Sabiedrības attieksme pret kompetenci skaidrot COVID – 19 situāciju	
3.	Ilgtermiņa stratēģija un stratēģiskā komunikācija: zinātnes piemērs	98
3.1.	Stratēģija un stratēģiskā komunikācija	
3.2.	Adaptācija mainīgiem apstākļiem: COVID – 19 situācijai	
4.	Secinājumi	104
5.	Priekšlikumi	105
	Atsauces	

1. Ilgtermiņa stratēģija un stratēģiskā komunikācija

1.1. Ilgtermiņa stratēģija un vērtības

Katrai noteiktu sabiedrību apvienojošai valstij ir savi mērķi. Tie vienmēr ir bijuši ļoti cieši saistīti ar vērtībām, vērtību sistēmu, ko sev definējusi tā brīža valsts politiskā vara. Dažādos vēsturiskajos posmos vērtības un no tām izrietošie stratēģiskie mērķi ir bijuši ļoti atšķirīgi,[1] bieži tie ir bijuši saistīti ar teritoriālu ekspansiju, politiskās varas centieniem sabiedrību un apkārtējo vidi kontrolēt vai pārveidot pēc saviem ieskaitiem, un ļoti bieži ceļš uz stratēģisku mērķu sasniegšanu ir ticis īstenots nerēķinoties ar negatīvām ilgtermiņa ietekmēm, kādas šāda politika atstāj uz sabiedrību, atsevišķām tās grupām vai indivīdiem, vai konkrētām teritorijām ģeogrāfiskā izpratnē.[2] Pēc Otrā pasaules kara beigām (1945. gads) Eiropas politiskajā un kultūrtelpā (ar to domājot mūsdienu Eiropas Savienību) ir notikusi būtiska vērtību transformācija. Par centrālo vērtību elementu kļuva cilvēks kā indivīds ar tiesībām uz cieņu un brīvībām, un kā sabiedrību raksturojoši elementi tiek uzsvērti atvērtība, iecietība, taisnīgums un solidaritāte, demokrātiska procesu pārvaldība. Pēc Otrā pasaules kara iesākās uz jaunām vērtībām balstīti saimnieciskas un politiskas integrācijas procesi Rietumeiropā, paralēli apvienojoties ar ASV un Kanādu tika veidota kolektīvās drošības sistēma militārajā jomā. Pēc PSRS veidotās Komunistiskās sistēmas

sabrukuma iespējas pievienoties Eiropas telpai paradījās vēl virknei valstu, arī Latvijai. Ļoti īsā laikā transformējot valsts pārvaldību un ekonomiku, arī Latvija kļuva gan par ES, gan NATO locekli (2004. gads). Pievienoties ES un NATO nozīmēja ne tikai dažādu tehnisku kritēriju izpildīšanu, bet ļoti lielā mērā arī iepriekšējās desmitgadēs veidotās Eiropas vērtību sistēmas pieņemšanu un pārņemšanu.

Uz cilvēku kā individu orientēta vērtību sistēma ir salīdzinoši jauna arī Eiropas kopējā kontekstā. Daudzos jautājumos tas ir prasījis un joprojām prasa izpratnes un pieeju maiņu. Deklarētie principi ne vienmēr praksē ir īstenojami, īpaši attiecībā ar citām valstīm un reģioniem. Citviet pasaulē joprojām tiek piedāvātas ievērojami atšķirīgas vērtību sistēmas, kas ir orientētas uz autoritārām vai totalitārām pārvaldības formām, individuālā ignorēšanu un pakārtošanu abstraktām kolektīvām (faktiski pie varas esošās elites) interesēm, noteiktas ideoloģijas vai reliģijas uzspiešanu sabiedrībai. Šo vērtību sistēmu nesēju ietekme ģeopolitiskā kontekstā aug, savukārt Eiropas – turpina samazināties. Nav skaidrs, kādu vērtību sistēmu pozicionējumu nākotnē izvēlēsies tādi globālās pasaules reģioni, kā Āfrika un Dienvidamerika. Pieaug neskaidrība un nenoteiktība, virkne ekspertu norāda, ka digitālajā laikmetā priekšrocības būs tām pārvaldības formām, kas privātos datus izmantos savās interesēs, nevis tolerēs privāto datu aizsardzību.

COVID – 19 situācija ir radījusi jaunus izaicinājumus un palielina nākotnes nenoteiktību. Bez medicīniskiem, sociālekonomiskiem un cita veida izaicinājumiem tā jau šobrīd no sabiedrības prasa individuālo tiesību sašaurināšanu kolektīva mērķa vārdā. Jau šobrīd, un tāpat tuvākā un tālākā nākotnē būs nepieciešama būtiska sabiedrības mobilizēšana šo izaicinājumu pārvarēšanā. No valsts pārvaldības viedokļa liels izaicinājums būs esošās vērtību sistēmas saglabāšana, īstenojot nākotnes stratēģiju. Izšķiroši svarīga šajā situācijā būs valsts stratēģiskā komunikācija - kāds rīcību kopums tiks īstenots un kādā vērtību sistēmā tas tiks pamatots.

1.2. Stratēģiskā komunikācija

Jebkuras komunikācijas loma pēdējās desmitgadēs ir būtiski pieaugusi. To ir ietekmējis vairāku faktoru kopums, un tie ir saistīti gan ar tehnoloģiju attīstību, gan cilvēku paradumu maiņu. Strauji pieaug pieejamās informācijas apjoms un informācijas aprites temps, un vienlaicīgi notiek informatīvās telpas paplašināšanās. Dažādoties informācijas iegūšanas alternatīvām, informatīvā telpa kļūst arvien sadrumstalotāka un mērķauditorijas sasniegšana kļūst arvien sarežģītāka. Mediji kļūst arvien dažādāki, un arvien vairāk atšķiras dažādu sabiedrības grupu mediju patēriņa paradumi.

Arvien sarežģītāk nopietnus komunikācijas efektus ir sasniegt īstermiņā, īpaši, ja ir nepieciešama sabiedrības mobilizēšana vai mērķis ir panākt būtisku attieksmju vai rīcību maiņu.

Stratēģiskā komunikācija ir rīcību kopums, kas vērsts uz ilgtermiņa mērķu sasniegšanu. Tas ir rīcību, to interpretāciju un mērķtiecīgu komunikācijas iniciatīvu kopums. Pamatā tas ir darbs ar sabiedrību kā mērķauditoriju, ietekmējot sabiedrības kopējās, ka arī atsevišķu tās grupu attieksmes un rīcības, nepieciešamības gadījumā cenšoties tās koriģēt vai ietekmēt. Stratēģiskā komunikācija ir daļa no ilgtermiņa stratēģijas. Tā ir rīcība, nevis tikai informēšana. Stratēģiskā komunikācija nav iespējama bez noteiktas, skaidras vērtību sistēmas, kas ir gan īstenošanās stratēģijas, gan stratēģiskās komunikācijas pamats. Vērtību sistēma ir gan stratēģisko naratīvu, gan vēstījumu ideoloģiskais pamats.[3]

Stratēģiskās komunikācijas ilgtermiņa mērķi var būt saistīti gan ar plānotu (definētu) pārmaiņu mērķtiecīgu īstenošanu, gan ar esošās situācijas *Status Quo* uzturēšanu (iepriekš sasniegto un tā nostiprināšanu). *Status Quo* bieži saistīta ar konkrētu vērtību kā politiskās sistēmas pamata uzturēšanu (piemēram, demokrātija ES kontekstā) vai drošības, teritoriālas neaizskaramības faktoriem (NATO kolektīvās drošības sistēma). Stratēģiskā komunikācija kā pārmaiņu demonstrēšana var izpausties dažādos virzienos. Piemēram, tiek deklarēta valsts militāro spēju palielināšana un notiek militāra budžeta palielināšana (konkrēta rīcība, kas apstiprina deklarēto).

Stratēģiskās komunikācijas mērķu sasniegšanas priekšnosacījums ir vārdu un darbu saskaņa. Konkrētam pieteiktam stratēģiskam izaicinājumam ir jāseko konkrētai rīcībai, kas apstiprina iepriekš definēto. Šeit var pieminēt to pašu piemēru ar militāro spēju palielināšanu un militāro budžetu. KNAB izveide bija konkrēta rīcība, kas sekoja korupcijas apkarošanas kā stratēģiskas problēmas pieteikšanai. Ja komunikācijai neseko rīcība, efekts var būt pretējs. Sabiedrība un specifiskas mērķa grupas vairs neuztver

problēmas nozīmīgumu. Šeit Latvijas kontekstā kā piemēru var minēt augstāko izglītību. No rīcībpolitikas puses ilgstoši nebija skaidru signālu, ka joma ir nozīmīga, bez tam augstāko amatpersonu vēstījumi par jomu sabiedrībai, kā arī kopējais noskaņojums mediju telpā ilgstoši bijis izteikti negatīvs, piemēram: augstāka izglītība nav konkurētspējīga, augstskolas nav starptautiskajos reitingos, Latvijā ir par daudz augstskolu, pārvaldības modelis nav efektīvs u.t.t. Arī no augstskolu vadības puses komunikācija daudz lielākā mērā ir bijusi fokusēta uz nepietiekošu finansējumu, nevis nākotnes un attīstības jautājumiem. Rezultātā arī sabiedrība kopumā šobrīd šo sektoru (atšķirībā no zinātnes) neuztver kā nozīmīgu valsts ilgtermiņa attīstības faktoru. [4]

Stratēģiskās komunikācijas mērķu sasniegšanā būtiski ir panākt arī indivīda, kā arī mazāku vai lielāku sociālo grupu mijiedarbību ar vidi. Fiziskās vides maiņa (sociālā telpa, tostarp ēkas un telpas, to dizains un funkcionalitāte, citi elementi) var būtiski mainīt sabiedrības uzvedības modeļus. Kā vēsturisku piemēru (ar negatīvu efektu) var minēt PSRS okupācijas režīma Latvijā īstenoto viensētu iznīcināšanas programmu un vienlaicīgu lauku ciematu, daudzdzīvokļu māju būvniecību (20. gadsimta 50. – 70. gadi). Šāda politika veicināja izmaiņas arī darba kultūrā, lielāku kolektīvā dominēšanu pār individuālo, tostarp individuālās atbildības līmeņa pazemināšanos par darba rezultātu.

Stratēģiskās komunikācijas pieejas ļauj labāk pārvarēt izaicinājumus, kas ir saistīti ar krīzēm un to radītajiem mainīgiem apstākļiem. Ilgtermiņa perspektīva un kopīgi mērķi, kuriem sabiedrība tic (ir noticejusi) spēj mobilizēt sabiedrību, motivē to būt vairāk solidāru, vienotu un rada priekšnoteikumus aktīvākai līdzdalībai. Skaidri ilgtermiņa mērķi (stratēģija) lēmumu pieņēmējiem ļauj pieņemt izsvērtākus lēmumus, tos izskaidrot sabiedrībai un vieglāk panākt nepieciešamās rīcības maiņas, krīzes situāciju iespēju robežās vairāk izmantot kā papildus iespēju stratēģisku mērķu sasniegšanai. Šādi piemēri ir atrodamī gan Latvijas, gan pasaules vēsturē. Latvijas neatkarība tika iegūta laikā, kad plosījās Pirmais pasaules karš un teritorija bija izpostīta. Neatkarība tika atjaunota laikā, kad PSRS bija nonākusi smagā sociālekonomiskā krīzē. Arī šobrīd ir pavēries jaunu iespēju logs, piemēram, COVID – 19 krīzes pārvarēšanas finanšu instrumentus saistīt ar ilgtermiņa stratēģiskiem mērķiem un šo instrumentu izmantošanu pamatojot ar stratēģiskās komunikācijas pieejām – kā rīcības, kas balstītas konkrētās vērtībās.

1.3. Latvijas ilgtermiņa stratēģija

1.3.1. Latvijas ilgtermiņa stratēģija: vēsturisks ieskats kopš neatkarības atjaunošanas

Latvijas valsts nevar lepoties ar ilgstošu vēsturisko pieredzi savas ilgtermiņa stratēģijas īstenošanā. To pašu varam attiecināt uz Latvijas sabiedrības vēsturisko atmiņu un arī procesu vadīšanas kultūru - tā ilgstoši nav bijusi orientēta uz tādu ilgtermiņa stratēģiju, kuras pamatā būtu Latvijas valsts un tās sabiedrības intereses.

Par valsts ilgtermiņa stratēģiju no Latvijas valstiskuma pozīcijām varam runāt vien kopš Latvijas Republikas proklamēšanas 1918. gada 18. novembrī. Sabiedrība Latvijas valsts idejai, kas sākotnēji tika virzīta kā politiskās elites iniciatīva, ātri noticeja. No stratēģiskās komunikācijas perspektīvas to var skaidrot ar daudzu radikālu pārmaiņu iniciēšanu un pietiekoši strauju, apņēmīgu to īstenošanu. Pārvaldībā kārtu sabiedrība tika aizvietota ar demokrātiskā iekārtā balstītu parlamentāru republiku, tika īstenota apsolītā agrārā reforma.[5] Diemžēl ģeopolitiskā realitāte Otrā pasaules kara laikā pārtrauca Latvijas valstiskumu de facto, un kā izrādījās, uz pusgadsimtu. Šajā laika posmā Latvijā savu stratēģiju savās interesēs īstenoja citas valstis, kas to bija okupējušas. Pēc Otrā pasaules kara beigām (kopš 1945. gada) PSRS ilgstoši kontrolēja Latvijas teritoriju, īstenojot šeit savu ilgtermiņa stratēģiju, kas bija saistīta ar PSRS interesēm. Faktiski Latvijā tika īstenota koloniāla politika – teritorija un iedzīvotāji tika ekspluatēti, teritorija bija izteikti militarizēta. Teritorijas attīstība tika plānota, ignorējot vietējās intereses un gan rūpniecības, gan lauksaimniecības profils bija orientēts uz PSRS vajadzību apmierināšanu. Pārvaldībā tika mērķtiecīgi iznīcināta uz nacionālajām interesēm orientēta ilgtermiņa domāšana. PSRS komandekonomikas modelis (plānveida ekonomika), kurā bija daudzi šķietami ilgtermiņa stratēģijas elementi, sabiedrības acīs sevi bija diskreditējis, lielā mērā arī pateicoties deklarētajiem stratēģiskajiem mērķiem, kas tika pamatoti ar komunistiskajā ideoloģijā balstītu vērtību sistēmu.[6] Meli un demagoģija

bija valsts komunikācijas ikdiena. PSRS visā tās pastāvēšanas vēsturē nenotika nevienas demokrātiskas vēlēšanas, valstī bija vienas partijas politisks monopols, un šī partija kontrolēja arī represīvās institūcijas. Tanī pat laikā PSRS sevi deklarēja par demokrātiskāko pasaules valsti, kas visu dara sabiedrības interesēs. Latvijas sabiedrība šādu vērtību sistēmu tā arī nepieņēma un centās no tās atbrīvoties, kolīdz tas kļuva iespējams. Atmosfērā laikā 20. gadsimta 80. gadu beigās **par sabiedrības stratēģisko mērķi kļuva Latvijas neatkarības atjaunošana**. Neraugoties uz viedokļu dažādību, kā uz šo mērķi virzīties, sabiedrības lielākā daļa spēja vienoties par kopīgu rīcību, pateicoties kurai šis mērķis tika sasniegts.[7]

Līdz ar Latvijas neatkarības faktisko atjaunošanu 20. gadsimta 90. gados **tika noteikts stratēģisks ilgtermiņa mērķis – iestāšanās Eiropas Savienībā**. Ar šo mērķi tika sasaistīta arī ekonomiskā politika, un pirmā valdība, kuru pēc neatkarības atjaunošanas 1993. gadā apstiprināja atbilstoši Latvijas Republikas Satversmei ievēlētā Saeima, deklarēja: *“Par ilglaicīgu valsts ekonomiskās politikas uzdevumu uzskatāma Latvijas integrācija Eiropas ekonomiskajā telpā, kuras galarezultāts būtu oficiāla iestāšanās Eiropas kopienā. No šīs stratēģijas izriet prasības attīstīt Latvijas saimniecisko likumdošanu saskaņā ar Eiropas kopienas likumiem, garantēt un aizsargāt īpašuma tiesības atbilstoši Eiropas valstu praksei un veidot tādu Latvijas ekonomiku, kas orientētos uz Eiropas ekonomisko telpu un būtu savienojama ar Eiropas nacionālām un starptautiskām ekonomiskām struktūrām”*[8]. Lai šo mērķi sasniegtu, bija nepieciešami 11 gadi, un zīmīgi, ka no tā neatteicās neviena valdība, kas darbojās šajā laika posmā. Skaidrs mērķis un mērķtiecīga virzība ir galvenie faktori, kas skaidro šo milzīgo un īsā laikā sasniegto rezultātu. Vien 13 gadus pēc totalitārās PSRS sabrukuma Latvija kļuva par ES un NATO locekli, salīdzinoši īsā laikā spējot transformēt savu tautsaimniecību, izveidot rietumu standartiem atbilstošu valsts pārvaldības modeli.

Paradigmas maiņa pēc neatkarības atjaunošanas notika arī vērtību sistēmā. Tika deklarēts, ka *“politikas mērķis ir veidot mūsu zemi par visu Latvijas iedzīvotāju ērtu un drošu mājvietu, veicot strauju, mērķtiecīgu un konsekventu reformu, sevišķi rūpējoties par reformu kopsakarību, secību un pēctecību”*[9]

20. gadsimta 90. gados bija jāpārvar daudzi sociālekonomiski izaicinājumi. Ekonomikas transformācija (pāreja no padomju plānveida komandekonomikas uz brīvo tirgu) 90. gadu pirmajā pusē noritēja smagāk, nekā iepriekš tika prognozēts, tāpat tika pieredzēta smaga banku krīze (1995. gads) un pirmā ārēja faktora izraisīta ekonomiskā krīze pēc neatkarības atjaunošanas (Krievijas finanšu krīze 1998. gadā).[10] Tomēr pāreja uz jaunu vērtību sistēmu noritēja samērā sekmīgi, Latvija pakāpeniski ieguva starptautisku uzticību un reputāciju.

1.3.2. Latvijas ilgtermiņa stratēģija kopš iestāšanās Eiropas Savienībā

Pēc iestāšanās ES un NATO Latvija nonāca jaunā ārpolitiskā un iekšpolitiskā realitātē. Iepriekš definētie stratēģiskie mērķi bija sasniegti un bija radīts jauns atskaites punkts, izejot no kura bija jāveido jauna ilgtermiņa attīstības stratēģija.

Pēc kļūšanas par ES dalībvalsti Latvijas attīstības stratēģija objektīvi bija vairāk jāsalāgo ar ES plānošanas dokumentiem, īpaši vidējā termiņā, arī plānošanas periodus sinhronizējot ar attiecīgiem ES periodiem. Ilgtermiņa plānošanas periods ir definēts laikā līdz 25 gadiem un vidēja termiņa – laikā līdz septiņiem gadiem.[11] Šobrīd Latvijā spēkā ir Latvijas Ilgtspējīgas attīstības stratēģija līdz 2030. gadam (**Latvija2030** - valsts augstākais ilgtermiņa attīstības dokuments un galvenais plānošanas dokuments)[12] un Nacionālais attīstības plāns 2021.–2027. gadam (**NAP2027** - galvenais valsts vidēja termiņa attīstības plānošanas dokuments).[13] No starptautiskiem dokumentiem NAP2027 ir atsauce arī uz ANO Ilgtspējīgas attīstības mērķiem.

2005. gadā Saeima apstiprināja konceptuālo dokumentu **“Latvijas izaugsmes modelis: Cilvēks pirmajā vietā”**, kurs kļuva par idejisku pamatu Latvijas ilgtermiņa stratēģijas plānošanai. Atsauce uz šo dokumentu ir arī vidēja termiņa plānošanas dokumentos – Nacionālajos attīstības plānos. 2005. gadā apstiprinātajā dokumentā tika konstatēts, ka kopš 1990.gada ir *“nostabilizēta demokrātiska valsts iekārta, reāli funkcionē liberāla un atvērta tirgus ekonomika, Latvija sekmīgi integrējas starptautiskajās struktūrās”*. [14] Vienlaicīgi tika atzīmēts, ka *“valsts attīstība ir bijusi nepietiekami konsekventa un koordinēta. Valdības biežās maiņas ir kavējušas stratēģisku ilgtermiņa mērķu izvirzīšanu, to pārmantojamību un īstenošanu”*. [15]

Konceptuālajā dokumentā "Latvijas izaugsmes modelis: Cilvēks pirmajā vietā" tika definēts **izaugsmes procesa mērķis – augoša cilvēku dzīves kvalitāte**, kā arī galvenais resurss, lai sasniegtu attīstītajām valstīm raksturīgo visas sabiedrības un katra indivīda dzīves līmeni - **iedzīvotāju zināšanas un gudrība**, to prasmīga un mērķtiecīga izmantošana.[16] Tika norādīts, ka ilgtermiņa izaugsmes priekšnosacījums ir investīcijas izglītībā un zinātnē: *"(...) jāveic virkni uzlabojumu izglītības sistēmā, samazinot zināšanu jomā pastāvošo asimetriju starp cilvēkiem: ikvienam garantēta iespēja iegūt vidējo izglītību un visiem nodrošināta kvalitatīvas augstākās un profesionālās izglītības iegūšanas iespēja, krasi palielināta augstākās kvalifikācijas speciālistu (maģistru un doktoru) sagatavošana tehnisko zinību un dabaszinību apgūšanas īpatsvara pieaugums visos izglītības sistēmas līmeņos"*.

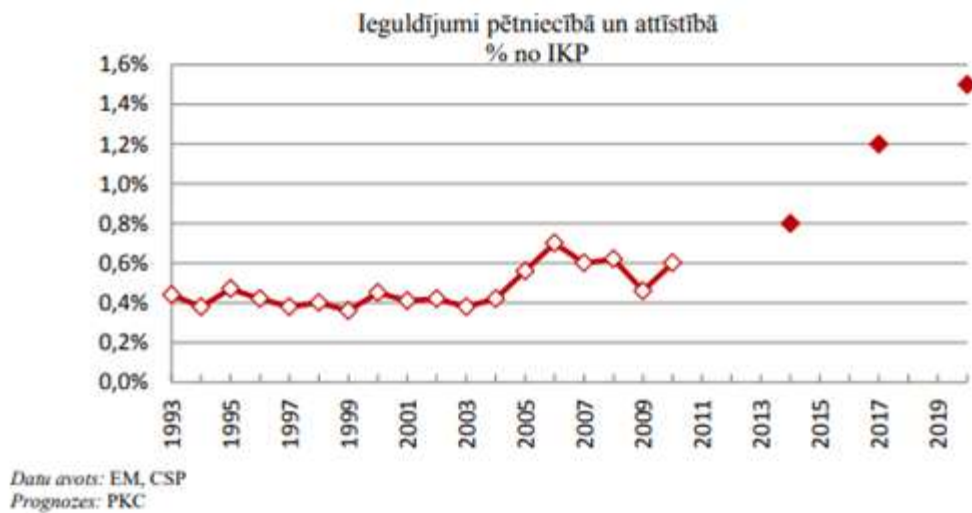
Ļoti būtiski, ka šī dokumenta saturs bija ne tikai vēlmju izteiksmē. Tika iezīmēts, ka Latvijas tālākajā attīstībā ES sastāvā ir iespējami vairāki scenāriji:

- atpalcības scenārijs - turpinās pašreizējais nekoordinētais process; augot bāzes līmenim, attīstības temps strauji samazinās, vienlaikus pastiprinās spriedze sabiedrībā; nākotnes mērķu īstenošana top problemātiska; Latvija kļūst par ES otrās šķiras valsti;
- stagnācijas scenārijs - attīstības process piemērojas lēnākajiem; vienas paaudzes dzīves laikā Latvija nespēj panākt ES valstu vidējo dzīves līmeni; sabiedrībā zūd motivācija ilgtermiņa ieguldījumiem un darbībām, arī izglītības iegūšanai;
- izaugsmes scenārijs - nepārtraukta, ātra un visos līmeņos sabalansēta attīstība, izmantojot mūsu salīdzinošās priekšrocības, īstenojot saskaņotas prioritātes un darbības, akcentējot valstī vienotus attīstības virzienus.[17]

No stratēģiskās komunikācijas perspektīvas 2005. gada konceptuālajā dokumentā "Latvijas izaugsmes modelis: Cilvēks pirmajā vietā" varam identificēt stratēģiskās komunikācijas elementus – ir iezīmēta ilgtermiņa attīstības vīzija un vērtību sistēma, arī naratīvu pazīmes. Šo dokumentu varam uzskatīt par galveno šobrīd publiski pieejamo dokumentu, kurā parādās **publiski pieejamās** stratēģiskās komunikācijas saturiskās vadlīnijas, kas ir integrētas plānošanas dokumentos. Tas ir dokuments, uz kura pamata tika izstrādāta Latvijas ilgtermiņa attīstības stratēģija Latvija 2030. Visos vidēja termiņa attīstības plānos, tanī skaitā NAP 2021 - 2027 ir atsauce uz šo dokumentu.

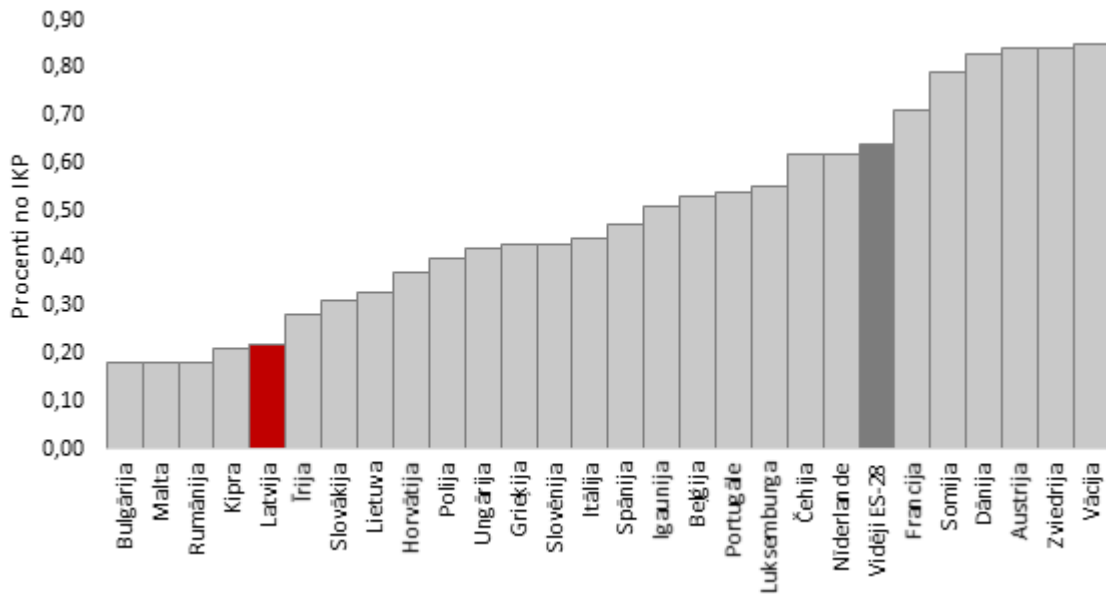
Vērtējot konceptuālajā dokumentā iezīmētos alternatīvos attīstības scenārijus un investīcijas resursā, ar kuru bija iecerēts panākt strauji augošu cilvēku dzīves kvalitāti, 15 gados Latvija vairāk ir virzījies pa vidējo – stagnācijas scenāriju. Lai arī ir sasniegti būtiski uzlabojumi daudzās jomās un dzīves kvalitāte nenoliedzami ir cēlusies, izaugsme nav bijusi pietiekoši strauja, lai būtiski mazinātu sociālekonomiskās atšķirības ar attīstītākajām ES valstīm. Līdz ar to Latvija2030 iezīmētie demogrāfiskie izaicinājumi pateicoties emigrācijai ir vēl vairāk saasinājušies.

Būtiskos valsts ilgtermiņa attīstībai svarīgos rādītājos Latvija joprojām ir vienā no pēdējām vietām ES. Ieguldījumi pētniecībā un attīstībā nav pieauguši ne īpatsvarā no IKP, ne valsts budžeta. Kā NAP (2014 – 2020) vadmotīvs bija definēts "Ekonomikas izrāviens"[18], tika ieplānots būtisks ieguldījumu palielinājums pētniecībai un attīstībai (no 0,6% 2010. gadā līdz 1,5 % 2020. gadā, iezīmējot pieaugumu līdz 3% no IKP 2030.gadā).[19] Realitātē desmit gados ieguldījumu īpatsvars nemainījās, un NAP (2021 – 2027) ielikta pētniecības un attīstības ieguldījumu bāzes vērtība 2018. gadā ir tikai 0,63% no IKP.[20] Šogad Saeimas apstiprinātajā NAP (2021 – 2027) ir iezīmēta identiska izaugsmes prognoze, kā iepriekšējā: pētniecībai un attīstībai 1,5 % no IKP.



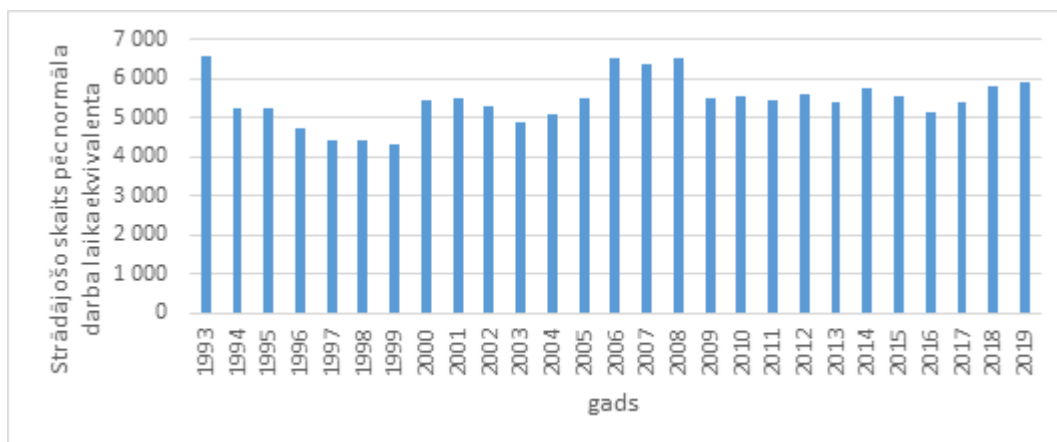
1.attēls. Nacionālajā attīstības plānā (2014 – 2020) iezīmētie ieguldījumi pētniecībā un attīstībā[21]

Salīdzinājumā ar citām ES valstīm, ieguldījumi pētniecībā un attīstībā ir starp zemākajiem arī no valsts budžeta (skat. 2. attēlu).



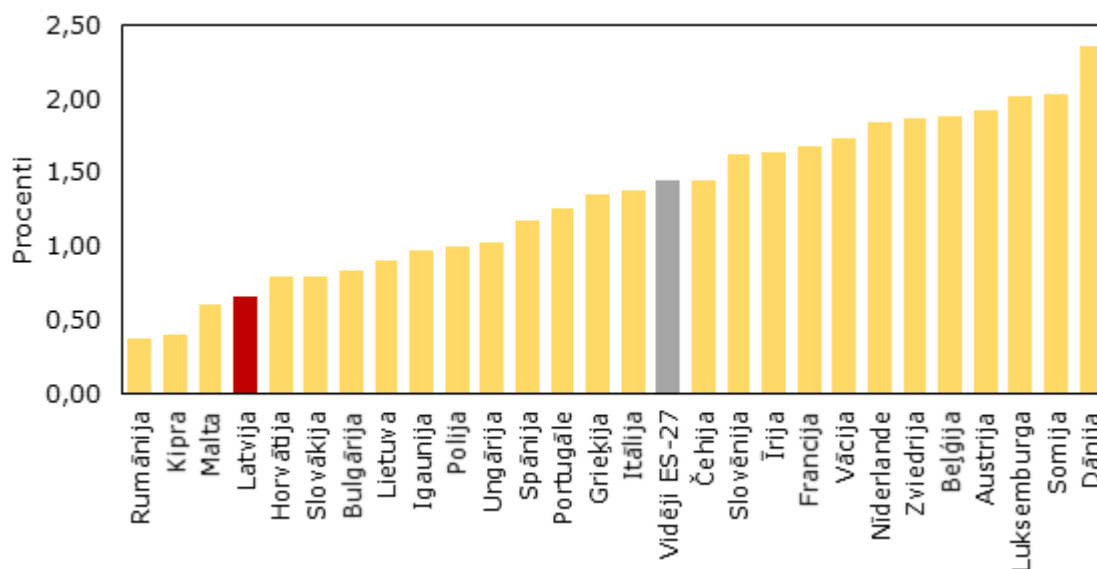
2.attēls. Valsts budžeta ieguldījumi pētniecībai un attīstībai ES-27 valstīs (% no IKP 2018. gadā)[22]

Finansējums uz vienu zinātnisku darbinieku Latvijā 2018. gadā bija tikai 29% no ES vidējā līmeņa. Arī zinātnes kopējā jauda (cilvēkresursu ziņā rēķinot pilna laika ekvivalentā) ir palikusi nemainīga. Ar tik nelielu pētniecībā iesaistīto skaitu nav iespējams panākt pienācīgu ietekmi uz izaugsmi veicinošiem sociālekonomiskiem procesiem (skat. 3. attēlu).



3.attēls. Zinātniski pētnieciskajā darbā strādājošo skaits atbilstoši normāla darba laika ekvivalentam Latvijā (1993 – 2019).[23]

Arī attiecība uz nodarbināto īpatsvaru pētniecībā un attīstībā nodarbināto īpatsvars Latvijā ir starp zemākajiem ES (skat. 4.attēlu).



4.attēls. Zinātnisko darbinieku skaits (PLE) ES-27 valstīs (% no kopējā nodarbināto skaita, 2018. gadā)

Objektīvi vērtējot, vidēja termiņa attīstības plānu izpildes rādītāji varētu būt labāki. Jau šobrīd var izvirzīt visai drošu hipotēzi, ka attiecībā uz tā resursa stiprināšanu, uz kuru kā virzītājspēku paļāvās 2005. gada konceptuālā dokumenta “Latvijas izaugsmes modelis: Cilvēks pirmajā vietā” apstiprinātāji, izaicinājumi ir paredzami arī nākotnē. Izglītība, pētniecība un attīstība ir ilgtermiņa ieguldījumi, savukārt Latvijā pārlietu ir nostiprinājusies īstermiņa domāšanas kultūra.

Viens no lielākajiem izaicinājumiem Latvijas ilgtermiņa stratēģijas kontekstā ir ilgtermiņa, stratēģiskas domāšanas kultūras trūkums. Šo situāciju varētu mainīt, ilgtermiņā vairāk domājot no

stratēģiskās komunikācijas perspektīvas. Valsts stratēģiskajiem naratīviem būtu jābūt cieši saistītiem ar valsts ilgtermiņa un vidēja termiņa attīstības plāniem, plānos definētajiem stratēģiskās rīcības virzieniem.

1.3.3. Nacionālais attīstības plāns (2021 – 2027) un stratēģiskā komunikācija

Analizējot NAP (2021 – 2027) struktūru, ievadā (Vīzija par Latvijas nākotni 2027.gadā) ir skaidri definēts, ka plānotas fundamentālas pārmaiņas un izaugsme četros virzienos: **vienlīdzīgas tiesības, dzīves kvalitāte, zināšanu sabiedrība un atbildīga Latvija**. Turpinājumā šie virzieni (to idejiskā esence) ir skaidroti gan ļoti lakoniski (katram virzienam atvēlot vienu teikumu), gan arī izvērstāk, katram virzienam atvēlot vairākas rindkopas. No stratēģiskās komunikācijas perspektīvas ir izveidota laba un pārskatāma struktūra, četri stratēģiskie naratīvi un ļoti konkrēti vēstījumi.

Tomēr dokumenta turpinājums ir veidots pēc pavisam citas struktūras, kurā parādās četri stratēģiski mērķi, sešas prioritātes un 18 rīcības virzieni. Bez tam četri stratēģiskie mērķi un fundamentālo pārmaiņu izaugsmes virzieni nesakrīt, ne tikai nosaukumos, bet arī izvērtējot to saturiskos konceptus.

1.tabula. Nacionālajā attīstības plānā (2021 – 2027) definētie fundamentālo pārmaiņu un izaugsmes virzieni, un stratēģiskie mērķi

Fundamentālo pārmaiņu un izaugsmes virzieni	Stratēģiskie mērķi
Vienlīdzīgas tiesības	Vienlīdzīgas iespējas
Dzīves kvalitāte	Produktivitāte un ienākumi
Zināšanu sabiedrība	Sociālā uzticēšanās
Atbildīga Latvija	Reģionālā attīstība

Stratēģisko mērķu apraksta preambulā ir minēts, ka “*ieviešot NAP2027, neviena darbība nav pretrunā ar stratēģiskajiem mērķiem, tādējādi nodrošinot politiku saskaņotību*”.[24] Piekrītot šī teikuma pirmajai daļai, no stratēģiskās komunikācijas perspektīvas nevar piekrist, ka izveidotā struktūra spēs nodrošināt politiku saskaņotību un arī to komunicēšanu. Fundamentāla problēma rodas jau, mēģinot salāgot Fundamentālo pārmaiņu un izaugsmes virzienus ar stratēģiskajiem mērķiem. Vienīgais šīs situācijas skaidrojums - Vīzija par Latvijas nākotni 2027.gadā tika radīta jau pēc stratēģisko mērķu definēšanas, cenšoties atrast piemērotāko veidu kā NAP komunicēt un NAP idejas pielāgot, iespējams, iepriekš nedefinētiem, bet publiski nezināmiem valsts stratēģiskajiem naratīviem.

No stratēģiskās komunikācijas perspektīvas definētie stratēģiskie mērķi ir lieks posms, ko viegli varētu aizvietot ar vīzijā definētajiem fundamentālo pārmaiņu un izaugsmes virzieniem (vai arī otrādi). Dokumentā ir norādīts, ka “*NAP2027 ietverto fundamentālo pārmaiņu virzienu īstenošana turpmāk pamatota prioritātēs, rīcības virzienos un uzdevumos, kuri ir vērsti uz četru NAP2027 stratēģisko mērķu sasniegšanu*”. Būtībā visu struktūru varētu veidot daudz vienkāršāku, četros lielajos virzienos iezīmējot lielāku skaitu rīcību virzienu un uzdevumu, kas nodrošina šo četrus “lielos” virzienu īstenošanu. Neskaidru, tostarp neskaidri strukturētu stratēģiju ir problemātiski nokomunicēt. Viens no risinājumiem būtu **stratēģiskās komunikācijas ekspertu piesaiste dokumentu agrīnas izstrādes fāzē, kad tiek lemts par stratēģiskās plānošanas dokumenta pamatstruktūru**.

2. Sabiedrības attieksmju analīze

Par pamatu šai analīzei ir izmantotas trīs kvantitatīvas aptaujas, kas tika īstenotas Latvijas teritorijā 2020. gada otrajā pusē. Aptaujas tika veiktas 2020. gada 10. – 20. jūlijā (1009 respondenti) un 2020. gada 6. – 13. oktobrī (1005 respondenti) un 4. – 7. decembrī (1005 respondenti). Visu aptauju tehniskais īstenoātājs bija SKDS, bet pasūtītājs – Vidzemes Augstskola. Aptauju mērķis bija iegūt faktos balstītu informāciju par sabiedrības attieksmi pret valsts attīstības stratēģiju un tās prioritātēm, kā arī krīžu un pārmaiņu

radītiem izaicinājumiem, tostarp valsts un valdības gatavību piedāvāt krīžu pārvarēšanas risinājumus.

2.1. Sabiedrības attieksme par ilgtermiņa stratēģijas nepieciešamību[25]

Kopumā sabiedrība atbalsta ilgtermiņa stratēģijas nepieciešamību. Tiek uzrādīti arī relatīvi labi rezultāti plānošanas dokumentu pārzināšanā, pietiekoši liela sabiedrības daļa apliecina, ka ir interesējusies par šiem dokumentiem. Tomēr atbildes norāda uz zināmu skeptiskumu attiecībā uz to, kā un ar kādu mērķi ilgtermiņa stratēģija tiek īstenota Latvijā.

Vairāk nekā trīs ceturtdaļas respondentu (77,6 %) norāda, ka Latvijas ilgtermiņa stratēģija viņiem ir svarīga. 82,8 % piekrīt viedoklim, ka katrai valstij būtu jāplāno sava nākotne vismaz 10 gadus uz priekšu. Lielākā daļa (55,4 %) nepiekrīt viedoklim, ka valsts nākotni plānošanas dokumenti nevar ietekmēt. Tanī pat laikā tikai 21,7 % aptaujāto pilnībā nepiekrīt viedoklim, ka Latvijas ilgtermiņa attīstības stratēģiju nav vērts veidot, jo viss tāpat mainās pārlietu strauji. Vairums (53,7 %) piekrīt viedoklim, ka nacionālie attīstības plāni tiek rakstīti tikai Eiropas naudas sadalīšanai. Tikai 8,1 % tam pilnībā nepiekrīt.

Sabiedrība piekrīt viedoklim, ka attīstības stratēģija un plāni ir jāpārzina līdz indivīda līmenim. Tikai 16,4 % ir norādījuši, ka viņiem nav jāzina, kas ir rakstīts NAP 2021 – 2027. Tikai 18,2 % ir norādījuši, ka NAP 2021 – 2027 uz viņiem neattiecas (tikai 7,3 % norādījuši, ka pilnībā piekrīt šādam viedoklim). Visaugstāko ieinteresētību uzrāda jaunā paaudze (tikai 4,7 % pilnībā piekrīt vai piekrīt viedoklim, ka NAP 2021 – 2027 uz viņiem neattiecas), savukārt viszemāko – pensijas vecuma cilvēki (attiecīgi 24,8 %). Dažos jautājumos pamanāmas **atšķirības ir konstatējamās latviešu un pārējo iedzīvotāju attieksmēs**. Latvieši no NAP 2021 – 2027 norobežojas divas reizes retāk nekā citu tautību iedzīvotāji (viedoklim, ka viņiem nav jāzina, kas ir rakstīts NAP 2021 – 2027, ir piekrituši 12,7 % latviešu un 26,1 % citu tautību cilvēku). Šeit ir vērts pieminēt, ka atbildēs uz citiem radniecīgiem, taču vairāk vispārīgākiem jautājumiem (piemēram, interese par ES attīstības stratēģiju, Latvijas nākotni pēc 10 gadiem) nekādas būtiskas atšķirības latviešu un citu tautību respondentu atbildēs nav konstatējamās.

Ir konstatējama skaidra korelācija starp cilvēkiem ar dažādiem ienākumu līmeņiem. Attīstības plānu un stratēģiju nozīmīgumam visbiežāk piekrīt cilvēki ar vidēji augstiem ienākumiem (851 – 1400 eiro uz ģimenes locekli). Pilnībā viedoklim, ka NAP 2021 – 2027 uz viņiem neattiecas, piekrīt tikai 4 % no šo iedzīvotāju kategorijas. Interesanti, ka apstiprinoši uz šo pašu jautājumu daudz biežāk atbild sabiedrības turīgāko pārstāvju (13,5 % no aptaujātajiem ar ienākumiem virs 1200 eiro uz vienu ģimenes locekli) un tas ir ļoti tuvs rezultāts tam, kā ir atbildējuši cilvēki ar zemiem un ļoti zemiem ienākumiem.

Sabiedrība kopumā apliecina ļoti augstu interesi par Latvijas nākotni. Uz jautājumu, vai viņus satrauc, kāda Latvija būs pēc 10 gadiem, apstiprinoši atbild 78,2 %. Lielākā daļa (61,7 %) atzīst, ka labāka valsts stratēģijas pārzināšana viņiem personīgi palīdzētu. Par savu personīgo dzīvi pēc 10 gadiem ir domājuši 74,1 % respondentu.

Vairāk nekā puse (60,4 %) apstiprina, ka viņu interesē arī Eiropas Savienības attīstības stratēģija, bez tam uz šo jautājumu apstiprinoši atbildējuši vairums visu vecumu grupu pārstāvju, un arī vairums visu vecumu latviešu un citu tautību pārstāvju.

Pietiekoši liela sabiedrības daļa apliecina, ka ir izrādījuši interesi par Latvijas ilgtermiņa un vidēja termiņa plānošanas dokumentiem, savukārt ievērojami mazāka daļa ir sekojusi līdzī to tapšanai. Interesējusies par Latvijas ilgtermiņa un vidēja termiņa plānošanas dokumentiem ir aptuveni trešā daļa sabiedrības (par ilgtspējīgas attīstības stratēģiju Latvija - 2030 32,8 %, par Nacionālo attīstības plānu 36 %), savukārt sekojuši līdzī šo dokumentu tapšanai gandrīz divas reizes mazāk respondentu (19,3 %). Trešdaļa (32,1 %) atzīst, ka Latvijas ilgtermiņa attīstība ir pārrunāta ģimenes vai draugu lokā.

2.2. Sabiedrības attieksme par Latvijas spēju īstenot ilgtermiņa stratēģiju

Sabiedrībā kopumā ir izteikti kritiska attieksme pret to, vai un kā tiek īstenota Latvijas ilgtermiņa stratēģija. Tikai 1,4 % no aptaujātajiem sabiedrības locekļiem pilnībā nepiekrīt viedoklim, ka citas valstis labāk plāno savu nākotni nekā Latvija. Tanī pat laikā gandrīz trešā daļa respondentu (32,4 %) nespēj atbildēt uz šo jautājumu. Šis ir jautājums, atbildot uz kuru citu tautību iedzīvotāji ir kritiskāki par latviešiem. Tam, ka citas valstis labāk plāno savu nākotni nekā Latvija, piekrīt 65,9 % citu tautību

iedzīvotāju un 52,8 % latviešu. Citu tautību iedzīvotāji ir arī biežāk bijuši gatavi formulēt atbildi uz šo jautājumu. No latviešiem vairāk nekā trešā daļa (35,5 %) nav spējuši atbildēt uz šo jautājumu, savukārt no citu tautību pārstāvjiem – 27,8 %. Starp latviešiem par valsts spēju īstenot ilgtermiņa stratēģiju salīdzinājumā ar citām valstīm kritiskāki ir vīrieši (57,8 %) nekā sievietes (48,3 %), starp citu tautību dzimumiem tik lielas viedokļu atšķirības nav konstatējamās (attiecīgi 67 % un 64,9 % atbildēs uz to pašu jautājumu).

Ļoti liela respondentu daļa (79 %) ir piekritusi viedoklim, ka ilgtermiņa plānus īstenot būtu vieglāk, ja sabiedrība būtu vienotāka. Bez tam pilnībā šim viedoklim piekrīt lielāks īpatsvars citu tautību iedzīvotāju (41,7 %), kā latviešu (30,8 %). Gan starp latviešiem, gan citu tautību pārstāvjiem sabiedrības vienotības aspektam kā ilgtermiņa plānu īstenošanu veicinošam faktoram piekrīt vairāk vecāka gadagājuma cilvēku (starp 64 gadus un vecākiem – attiecīgi 85 % latviešu un 89,3 % citu tautību respondentu).

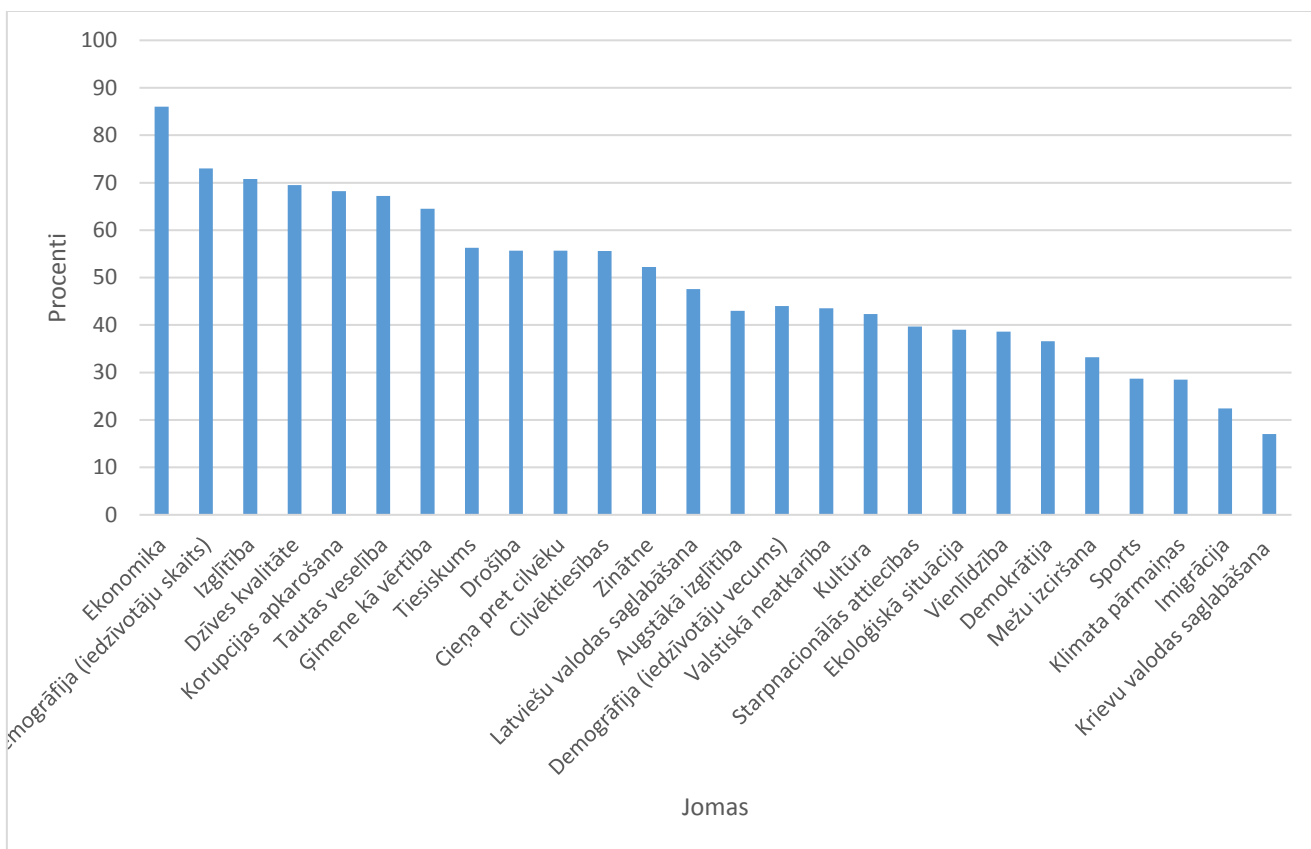
2.3. Jomas, kuras sabiedrība atzīst par svarīgām no ilgtermiņa attīstības perspektīvas

Kopumā sabiedrība ilgtermiņa attīstību redz kā ekonomisku, sociālekonomisku jautājumu. Virkne ar nacionālo identitāti, valstiskumu saistītu jautājumu ir nokļuvuši otrajā plānā, mazāk nekā puse respondentu kā svarīgus aspektus kontekstā ar ilgtermiņa attīstību ir atzinusi valstisko neatkarību (43,5 %), kultūru (42,3 %), latviešu valodas saglabāšanu (47,6 %), demokrātiju (36,6 %). Tāpat sabiedrībai saistoši nešķiet jautājumi, kas jau pietiekoši ilgstoši ir globālajā dienaskārtībā, piemēram, klimata pārmaiņas (28,5 %), ekoloģiskā situācija (39 %), imigrācija (22,4 %), mežu izciršana (33,2 %). Tanī par laiku pietiekoši augstu prioritāšu ziņā ir korupcijas apkarošana (68,2 %), tiesiskums (56,3 %), cilvēktiesības (55,6 %), ciena pret cilvēku (55,7 %). Kā būtiski jautājumi ir atzīti tautas veselība (67,2 %) un ģimene kā vērtība (64,5 %).

Var novērot tendenci, ka sabiedrība, raugoties ilgtermiņā, lielāku nozīmi pievērš aspektiem, kas viņu vairāk satrauc tieši šobrīd. To labi raksturo attieksme pret demokrātiju. Ja kontekstā ar ilgtermiņa attīstību demokrātija kā prioritāte novērtēta pārsteidzoši zemu (36,6 %), tad savukārt jautājumu grupā par vērtībām demokrātija ir novērtēta pietiekoši augstu (81,8 % atzīst, ka viņiem ir svarīgi, ka Latvijā ir demokrātiska valsts iekārta, un tikai 7,6 % tam nepiekrīt). Līdzīgi varam skaidrot, kāpēc mazāk nekā puse respondentu ilgtermiņa perspektīvā nesatraucas par valstiskās neatkarības jautājumu. Šobrīd apdraudējumu sabiedrība neizjūt un kā ilgtermiņa izaicinājumu to neidentificē.

Arī citas aptaujas apliecina, ka uz **globāli aktuāliem attīstības jautājumiem ievērojami vairāk ir orientēta sabiedrības gados jaunākā daļa**. To ļoti lielā mērā var skaidrot ar informatīvo telpu, kurā jaunieši atrodas, un sociālajiem un cita veida medijiem, kurus viņi patērē. Jauniešu informatīvā telpa ir vairāk starptautiska, saturs arvien vairāk dominējoši angļu valodā, un šajā vidē starptautiskas aktualitātes komponente ir ievērojami lielāka. Tāpēc nav pārsteigums, ka klimata pārmaiņas kā aktuālu jautājumu atzīst 60,5 % jauniešu (vecuma grupa 18 – 24 gadi) un tikai mazliet vairāk par piektdaļu no aptaujātajiem, kuri ir vecāki par 45 gadiem (21,4 %). Līdzīgas, lai arī ne tik krasas, atšķirības ir jautājumā par ekoloģisko situāciju. Savukārt mežu izciršana pārsteidzošā kārtā daudz vairāk rūp senioriem, nevis jauniešiem. Šo kā ilgtermiņa prioritāti ir norādījuši 40,6 % pensijas vecuma respondentu un tikai 28,2 % jauniešu (vecuma grupa 18 – 24 gadi).

Arī šajā gadījumā šo fenomenu var skaidrot ar katras grupas informatīvo telpu. Latvijas mežu izciršanas jautājums tiek aktualizēts tajos Latvijas medijos, kurus jaunieši patērē ievērojami mazāk. Otrs aspekts – AS “Latvijas Valsts meži” mērķtiecīgais darbs ar skolu jauniešiem, mežu izciršanas jautājumu komunicējot no savas un no mežrūpniecības nozares perspektīvas, lielu akcentu liekot uz mežu atjaunošanu. Šis būtu piemērs, kā ar **mērķtiecīgu ilgtermiņa stratēģisko komunikāciju var panākt pārsteidzoši labus rezultātus, strādājot ar konkrētu specifisku mērķa grupu**. Jaunieši satraucas par klimata pārmaiņām, savukārt visumā radniecīgajā jautājumā par mežu izciršanu ilgtermiņa riskus nesaskata.



6.attēls. Respondentu atbildes uz jautājumu “kādas jomas no Latvijas ilgtermiņa attīstības perspektīvas jums šķiet svarīgas?” (jomas, kas atzītas kā svarīgas, procentos no visām atbildēm)[26]

2.4. Sabiedrības attieksme izglītības un zinātnes jautājumos

Ņemot vērā augsto nozīmīgumu, kāda izglītības un zinātnes jautājumiem ir pievērsta valsts ilgtermiņa un vidēja termiņa stratēģiju dokumentos, ka arī ar izaicinājumiem šo plānu īstenošanā, tiek piedāvāta padziļināta ar izglītību un zinātni saistītu jautājumu analīze.

Visvairāk augstākās izglītības un zinātnes jomas domājot par valsts nākotni akcentē jaunieši (18-24 gadus veci), savukārt vismazāk – cilvēki vecumā starp 55 un 63 gadiem. Vislielākās atšķirības starp dažādu vecuma grupu viedokļiem ir konstatējamas attieksmē pret augstāko izglītību. Ja tās lomai valsts ilgtermiņa stratēģijā piekrīt 65,1 % jauniešu, tad savukārt tikai 33,1 % vecuma kategorijā 55-63 gadi. Attieksmē pret augstāko izglītību kopējā tendence ir atbalstam līdz ar vecumu samazināties (ar nelielu pieaugumu pensijas vecuma cilvēkiem).

Attiecībā uz šo fenomenu visai droši var izvirzīt hipotēzi par attieksmes ciešu saistību ar informatīvo telpu un medijiem, kurus konkrēta vecuma grupa patērē. Augstāko amatpersonu un daudzu viedokļu līderu vēstījumi par jomu sabiedrībai ilgstoši bijuši izteikti negatīvi, piemēram: augstāka izglītība nav konkurētspējīga, augstskolas nav starptautiskajos reitingos, Latvijā ir par daudz augstskolu, pārvaldības modelis nav efektīvs u.t.t. un šī informācija ir guvusi pietiekoši plašu rezonansi tradicionālajos medijos, kurus jaunieši patērē ievērojami mazāk. Liela daļa jauniešu studējot ir ieguvusi pozitīvu iespaidu par augstskolām un augstāko izglītību, un iegūto (iegūstamo) izglītību redz kā būtisku faktoru savā turpmākajā dzīvē. Šis ir piemērs, kad ilgstošs negatīvs informatīvais fons ietekmē nozares reputāciju sabiedrības acīs un sabiedrība šajā nozarē vairs nesaskata ilgtermiņa vērtību. Var pieņemt daļu kritikas par augstākās izglītības neatbilstību darba tirgus pieprasījumam, nepietiekoši augstu studiju kvalitāti, taču nevar noliegt faktu, ka Latvijā cilvēkiem ar augstāko izglītību bezdarba līmenis ir

ievērojami zemāks, un ienākumu līmenis pret pārējiem ekonomiski aktīvajiem iedzīvotājiem atšķiras ļoti būtiski – tas ir par 65 % lielāks (iedzīvotāju grupā 24 – 34 gadi), un šī atšķirība ir viena no lielākajām ES (ES vidēji – aptuveni 40%).

Izglītības kopumā nozīmi augstāk vērtē sievietes (74,6 %) nekā vīrieši (66,8%), savukārt augstākās izglītības un zinātnes nozīmi vīrieši (attiecīgi 45,4% un 55,7% vīriešu augstākās izglītības un zinātnes lomu vērtē kā nozīmīgu, un attiecīgi tikai 40,8% un 49,0% sieviešu). Augstākās izglītības lomu augstāk vērtē cilvēki kas ģimenē dzīvo kopā ar nepilngadīgiem bērniem (47,9%), savukārt no pārējiem tikai 40,1 %. Attiecībā uz izglītību kopumā un zinātņi bērni kā faktors viedokļus neietekmē.

Pārsteidzoši līdzīgus rezultātus attiecībā uz izglītību un augstāko izglītību uzrāda visu tautību iedzīvotāji, savukārt zinātņi augstāk vērtē latvieši (54,5 % pret 49,0% (pārējie)). Šeit var izvirzīt hipotēzi, ka latviešu informatīvajā telpā zinātnes jautājums ir augstākā dienas kārtībā. Savukārt citu tautību cilvēki vairāk patērē krievu valodā komunicējošus medijus, kur zinātnes loma ir mazāk akcentēta.

Lai arī zinātne salīdzinājumā ar citām “konkurējošām” jomām sabiedrības acīs no valsts ilgtermiņa attīstības perspektīvas nav ierindojusies starp augstākajām prioritātēm, krīzes situācijā 2020.gada decembrī sabiedrība zinātņi saredz kā ļoti svarīgu valsts ilgspējīgas attīstības faktoru. 88,9% aptaujas dalībnieku piekrīt viedoklim, ka tas, cik valstī ir spēcīga zinātne, lielā mērā nosaka sekmīgu valsts ilgtermiņa attīstību. Tikai 23,1% piekrīt viedoklim, ka esošajā krīzes situācijā finansējums zinātņei nav prioritāte. 89,1 % piekrīt viedoklim, ka zinātņieku veiktie pētījumi un ieguldītais darbs ir svarīgi sabiedrībai.

Pozitīvu attieksmi pret augstāko izglītību nosaka ienākumu līmenis. Vairāk nekā puse no respondentiem, kuru māsaiņniecībā ienākumi uz vienu māsaiņniecības locekli pārsniedz 850 eiro, šo ir norādījuši par būtisku nākotnes faktoru, savukārt ar ienākumiem zem 300 eiro uz vienu māsaiņniecības locekli – tikai trešā daļa. Līdzīga tendence, lai arī ne tik krasa, ir attieksmē pret zinātņi. Arī tās potenciālu nākotņē vairāk saskata cilvēki ar augstākiem ienākumiem.

Izglītības nozīmi valsts ilgtermiņa stratēģijā vienlīdz augstu vērtē iedzīvotāji Rīgā, Pierīgā un pārejos Latvijas reģionos. Taču konstatējamas atšķirības, vērtējot augstākās izglītības nozīmi. Ja to kā nozīmīgu faktoru akcentē mazliet vairāk nekā puse rīdzinieku, tad tikai trešdaļa vidzemnieku un 28,3 % Latgales iedzīvotāju. Savukārt attiecībā uz zinātņi tik krasa disproporcija nav konstatējama. Vidzemē zinātnes nozīmīgumu vērtē vienlīdz augstu kā valstī vidēji (attiecīgi 52,1 % un 52,2%), tuvu valsts vidējam rādītājam ir arī Latgale (46,8 %).

2.5. Sabiedrības attieksme pret valsts un valdības spēju rīkoties krīzes situācijās

Nav pārsteigums, ka pasliktinoties situācijai 2020. gada rudenī, pusotra mēneša laikā uzticība valsts un valdības veikspējai krīzes situācijās ir dramatiski kritusies. Sabiedrība bija kritiska jau 2020. gada oktobra vidū, kad mazāk nekā trešā daļa (30 %) Latvijas iedzīvotāju piekrita vai pilnībā piekrita viedoklim, ka valdībai ir plāns, kā rīkoties krīzes situācijās, savukārt 22,8% nespēja formulēt savu attieksmi šajā jautājumā. **2020. gada decembrī vairs tikai 10,3 % respondentu piekrita viedoklim, ka Latvijas valstij ir plāns krīzes situācijai un viņi uz to paļaujas. Savukārt 77,1 % ir norādījuši, ka nākotņē vairāk būs jāpaļaujas uz sevi, nevis valsti.** Tradicionāli tiek demonstrēta neuzticība politiķiem: 74,3% piekrīt viedoklim, ka krīzi būtu vieglāk pārvarēt, ja būtu kompetentāki politiķi.

Vispozitīvāk pret valdību un tās rīcībspēju krīzes situācijās ir noskaņoti gados jauni cilvēki. Skeptiskums strauji pieaug vecuma grupā no 35 gadiem un vecāki. Ja 18-34 gadus vecu iedzīvotāju vairums 2020. gada oktobrī piekrīt viedoklim, ka valdībai ir plāns, kā rīkoties dažādās krīzes situācijās, tad tikai nepilna ceturtdaļa (23,2 %) 35 - 44 gadus vecu iedzīvotāju piekrīt šādam viedoklim. Līdzīga attieksme ir arī vecākiem iedzīvotājiem, 22,8 % iedzīvotāju ir norādījuši, ka nespēj atbildēt uz šo jautājumu (norādījuši atbildi “grūti pateikt”). Visskeptiskākie ir 45 – 54 gadus veci iedzīvotāji – tikai 2,1 % pilnībā piekrīt, ka valdībai ir rīcības plāns krīzes situācijās, savukārt 28,3 procenti šādam viedoklim pilnībā nepiekrīt. Kopumā tikai 4,3% no Latvijas iedzīvotājiem 2020. gada oktobrī **pilnībā** piekrita viedoklim, ka valdībai ir rīcības plāns krīzes situācijā, šis skaitlis 2020. gada decembrī bija samazinājies līdz 1,7 %.

Par valdības rīcībspēju krīzes situācijā ievērojami kritiskāki ir citu tautību iedzīvotāji, nekā

latvieši. Kopumā viedoklim, ka valdībai ir rīcības plāns krīzes situācijām, oktobrī piekrita 36,8 % latviešu un tikai 20,5 % citu tautību pārstāvju.

2.6. COVID -19 un valdības veikspējas novērtējums COVID – 19 pirmā viļņa apturēšanā 2020. gada jūlijā un decembrī

2020. gada vasarā (jūlijā), laikā pirms COVID-19 vīrusa otrā viļņa, kad situācija bija šķietami stabilizējusies, sabiedrība kopumā augsti vērtēja valdības darbu vīrusa apkarošanā, savukārt pusgadu vēlāk, 2020. gada decembrī, kad Latvija nonāca COVID -19 otrā viļņa epicentrā, tā sāka vairāk kritiski vērtēt arī valdības darbu 2020. gada pavasarī un vasarā. Gandrīz divas trešdaļas aptaujāto (64,5%) 2020. gada jūlijā kā COVID-19 apturēšanas faktoru norādīja pareizu valdības izvēlētu stratēģiju, savukārt 2020. gada decembrī to pozitīvi vērtēja vairs 56,4 % . Vienlaicīgi līdzīgs cilvēku skaits jūlijā kā faktoru atzina augstāku sabiedrības organizētību un pašdisciplīnu (61,5%), un šis vērtējums decembrī vēl vairāk kritās (līdz 45,6 %). Pietiekoši liels cilvēku skaits vasarā par būtisku faktoru atzina augstāku Latvijas iedzīvotāju imunitāti pret COVID-19 nekā citu valstu iedzīvotājiem (39 %), savukārt 38% piekrita viedoklim, ka labās vīrusa apkarošanas sekmes ir skaidrojamas nejaušībā, un arī atbildēs uz šiem jautājumiem 2020. gada decembrī bija mazāk piekritoši (skat. 2. tabulu).

2.tabula. Aptauju dalībnieku atbildes uz jautājumu “Pirmajā C-19 vilnī Latvijā situācija bija relatīvi labāka, nekā citās valstīs. Cik lielā mērā Jūs šajā sakarā piekrītat šādiem apgalvojumiem, kas skaidro šo situāciju?”

Apgalvojums	Apgalvojumam piekrīt (% no respondentiem)	
	2020. gada jūlijs	2020. gada decembris
Latvijas valdība izvēlējās piemērotu stratēģiju	64,5	56,4
Latvijas sabiedrība ir labāk organizēta un disciplinētāka nekā citās valstīs	61,5	45,6
Latvijas iedzīvotājiem ir labāka imunitāte pret jauno koronavīrusu	39	21,8
Tas, ka Latvijā bija mazāks saslimušo skaits, bija nejaušība	38	33,2

Arī sabiedrībā kopumā 2020. gada vasarā bija radusies maldīga sajūta, ka COVID-19 krīze jau ir aiz muguras. Rudenī un ziemā sekoja vilšanās, kas lika kritiskāk paskatīties arī uz pavasara notikumiem. 2020. gada decembrī kritiskāk vērtēta ne tikai valdība, bet arī pati sabiedrība.

2.7. Sabiedrības attieksme pret kompetenci skaidrot COVID-19 situāciju (2020. gada jūlija un decembra situācija)[27]

Kopumā sabiedrība C-19 2020. gada jūlijā un arī decembrī uztvēra kā **medicīniska rakstura problēmu**. Par to liecina sabiedrības viedoklis par to, kas viskompetentāk spēj skaidrot COVID-19 situāciju. Kā kompetentākās institūcijas ir minētas ar medicīnas jomu saistītas institūcijas un profesijas, Veselības ministrija. Institucionāli kā avots kam uzticēties ir minēti Slimību kontroles un profilakses centrs (57,9 % respondentu jūlijā un 70% decembrī), Nacionālais veselības dienests (44,2 % un 53,2%), Veselības ministrija (40,6 % un 41,6 %). No profesijām sabiedrība bija gatava uzticēties ārstiem (60,9 % un 68,8%) un zinātniekiem (40% un 57,5 %).

Kopumā sabiedrības aptauja liecināja par **ļoti zemu uzticēšanās līmeni**. Lai arī valdības politiku kā pareizu COVID-19 apkarošanā pirmā viļņa laikā šajās pašās aptaujās atzina vairākums (64,5 % un 56,4% respondentu), valdības viedokli kā uzticamu avotu bija gatava pieņemt vien neliels daļas sabiedrības (10,3 % un 14,5%). Vēl zemāku vērtējuma saņēma politiķi (3 % un 2,2%), valsts pārvaldē strādājošie (3,8 % un 2,6%), skolotāji (1,5% un 3,2%), reliģisko organizāciju pārstāvji (1,4 % un 2,0%), uzņēmēji (1,2 % un 1,7%), interneta slavenības (blogeri, influenceri) (0,9 % un 0,4%), radošo

profesiju pārstāvji (0 % un 0,7%). Kopumā varam runāt par zināmu **uzticības krīzi jau 2020. gada jūlijā**, kas pilnā mērā **atspoguļojās sabiedrības reakcijās COVID-19 otrā viļņa laikā 2020. gada rudenī**.

Spilgti sabiedrības neuzticēšanos un uzticības krīzi atspoguļo arī jautājumu grupa par COVID – 19 vakcīnām. 2020. gada decembrī puse sabiedrības (48% aptaujas dalībnieku) norāda, ka **netic nekādai informācijai par vakcīnām**. Tanī pat laikā 65,1 % norāda, ka vakcīnu jautājumā viņiem informācijas pietrūkst. Puse aptaujāto (49,5 %) piekrīt viedoklim ka vakcīnas ir nepārbaudītas un nedrošas, tanī pat laikā lielākā sabiedrības daļa (57,4 %) uzskata, ka jāievieš obligāta vakcinācija to profesiju pārstāvjiem, kuri strādā ar cilvēkiem (ārsti, pedagogi u.c.).

No stratēģiskās komunikācijas perspektīvas rekomendējoši būtu ar valdības komunikācijas palīdzību paplašināt sabiedrības redzesloku attiecībā pret COVID-19 situāciju. Paplašināti runāt par jau radušos problēmu spektru, vairāk komunicēt par ilgtermiņa sekām un nepieciešamajām rīcībām, lai šīs sekas iespējami vieglāk pārvarētu (sociālekonomiski, kultūras, psiholoģiski u.c. aspekti). Lai sabiedrība pakāpeniski COVID-19 vairāk uztver kā plašāka spektra, nevis medicīniska rakstura krīzi. Tas ļautu vairāk sagatavoti pāriet uz krīzes nākamo posmu, kas medicīniskie aspekti arvien vairāk paliks otrajā plānā. Šādas pieejas ļautu komunikācijā nākotnē efektīvāk integrēt to profesiju pārstāvjus, kuriem COVID-19 kontekstā sabiedrības uzticēšanās šobrīd ir kritiski un situācijai neadekvāti zema.

3. Ilgtermiņa stratēģija un stratēģiskā komunikācija: zinātnes piemērs

3.1. Stratēģija un stratēģiskā komunikācija

Kā piemērs stratēģiskās komunikācijas pieejas pielietojumam, tostarp arī mainīgos apstākļos, tiek piedāvātas līdzšinējās izstrādes un pieredze zinātnes nozarē. To pamatā ir Latvijas zinātnes starptautiskais pozicionējums un Latvijas zinātnes komunikācijas mērķa grupu pētījuma Otrās kārtas ziņojums¹. Abas šīs iepriekš veiktas izstrādes ir pieejamas publiski un jau tiek lietotas gan zinātnes stratēģijā, gan komunikācijā. Ņemot vērā, ka šī pieeja ir izmantojama universāli, gan nacionālā (valsts) līmenī, gan arī atsevišķu nozaru un pat institūciju līmenī, šajā apakšnodaļā tiek piedāvāts šo izstrāžu kopsavilkums, kā arī piemērs, kā stratēģisko naratīvu vēstījumus var adaptēt kontekstā ar COVID – 19 radīto situāciju.



7.attēls. Stratēģiskās komunikācijas vieta valsts ilgtermiņa attīstības stratēģijā

Kā jau iepriekš tika minēts, stratēģiskā komunikācija, tāpat kā noteiktas stratēģijas īstenošana, ir ilgs, mērķtiecīgs un darbietilpīgs process, un politiku īstenošanai ir jāapzinās, ka rezultāti nevar tikt

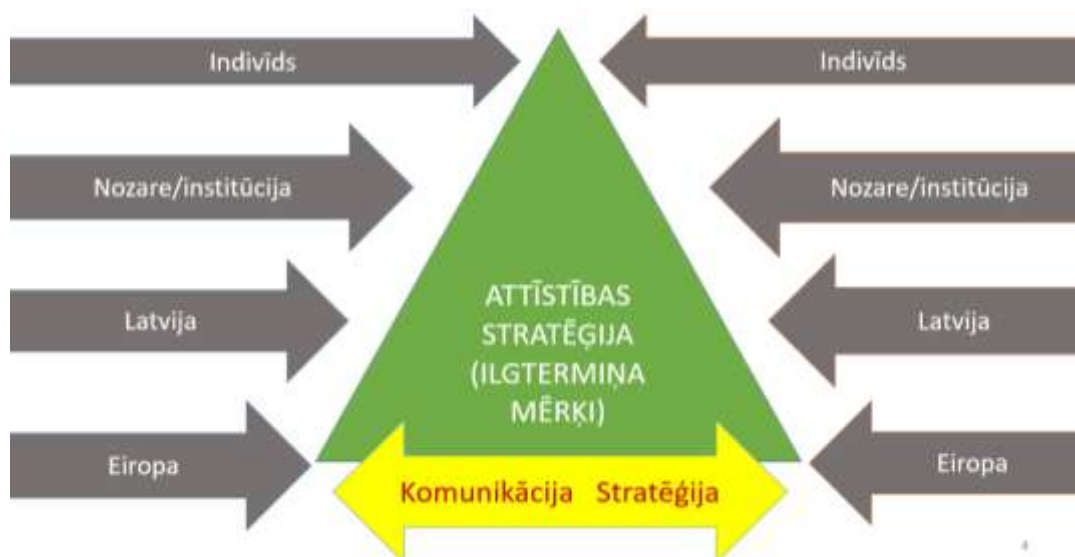
¹ Pētījums tapis projekta Nr. 1.1.1.5/17/I/002 "Integrētie nacionālā līmeņa pasākumi Latvijas pētniecības un attīstības interešu pārstāvības stiprināšanai Eiropas pētniecības telpā" ietvaros

sasniegti īstermiņā (ātri). No nacionālās perspektīvas būtu svarīgi, lai pieeja un saturiskais kodols caurvij vairākus līmeņus, sākot no pārnacionālā un visbeidzot ar individuālo.

Ja stratēģiskā komunikācija kļūst par īstenojamās stratēģijas neatņemamu sastāvdaļu, tas būtiski paaugstina iespējamību, ka stratēģijā definētie mērķi tiks sasniegti. Taču tas ir iespējams tikai ar priekšnosacījumu, ka **darbs pie stratēģijas un stratēģiskās komunikācijas tiek uzsākts vienlaicīgi kā vienots process**, un veidojot stratēģiju, tiek ņemti vērā stratēģiskās komunikācijas pamatprincipi.

Šāda pieeja īpaši lielu atdevi dod nelielās valstīs ar ierobežotiem resursiem (kā Latvija).

Jāņem vērā, ka valsts attīstības stratēģijas īstenošanas priekšnosacījums ir tās mijiedarbība ar hierarhiski zemākiem līmeņiem – nozarēm un institūcijām. Arī visos šajos gadījumos jāpielieto tas pats princips – nozares attīstības stratēģija jāveido kopīgi ar stratēģiskās komunikācijas pamatprincipu definēšanu – tas ir vienots process. Ja stratēģiskās plānošanas kultūrā tiek nostiprināts šis princips, tad jebkuras komunikācijas (ne tikai stratēģiskās) augstas efektivitātes iespējamība tiek būtiski paaugstināta, jo stratēģiskajos dokumentos komunikācijas specifika nav tikusi ignorēta.



8.attēls. Komunikācijas un stratēģisku attīstības un plānošanas dokumentu kaskāde

Latvijas zinātnes stratēģiskās komunikācijas jomā pēdējo gadu laikā ir sperti mērķtiecīgi soļi. Brīdī, kad tika uzsākts darbs pie jaunā plānošanas perioda idejām un dokumentiem (2019. gada pavaris), tika veikts Latvijas zinātnes starptautiskais pozicionējums, izveidojot jaunu vizuālo identitāti un universāli lietojamu galveno devīzi – “zināšanu vērtība” (*value through knowledge*, angļu val.). Taču tā brīža darba kodolu veidoja definēti un padziļināti izstrādāti **četri stratēģiskie naratīvi**: Sazobē ar šiem naratīviem ir definēts sešu zinātnes nozaru starptautiskais pozicionējums. Šis darbs tika veikts, veicot padziļinātu priekšizpēti, tostarp analizējot starptautisko (ES) un nacionālo stratēģiskās komunikācijas dimensiju, iesaistot nozaru vadošos zinātniekus un institūcijas, apkopojot informāciju par konkrētu zinātnes nozaru un jomu starptautiskajām tendencēm un Latvijas esošajām un potenciālajām priekšrocībām, domājot par starptautisku konkurētspēju nākotnē.

Apkopojot informāciju radoša procesa rezultātā tika definēti četri galvenie naratīvi:

- **Zināšanu sabiedrības veidošana** (*Towards Knowledge Society*).
- **Eiropas zinātne** (*European Agenda*)
- **Vērtības radīšana** (*Value Creation*)
- **Integrētā zinātne** (*Integrated Science*)



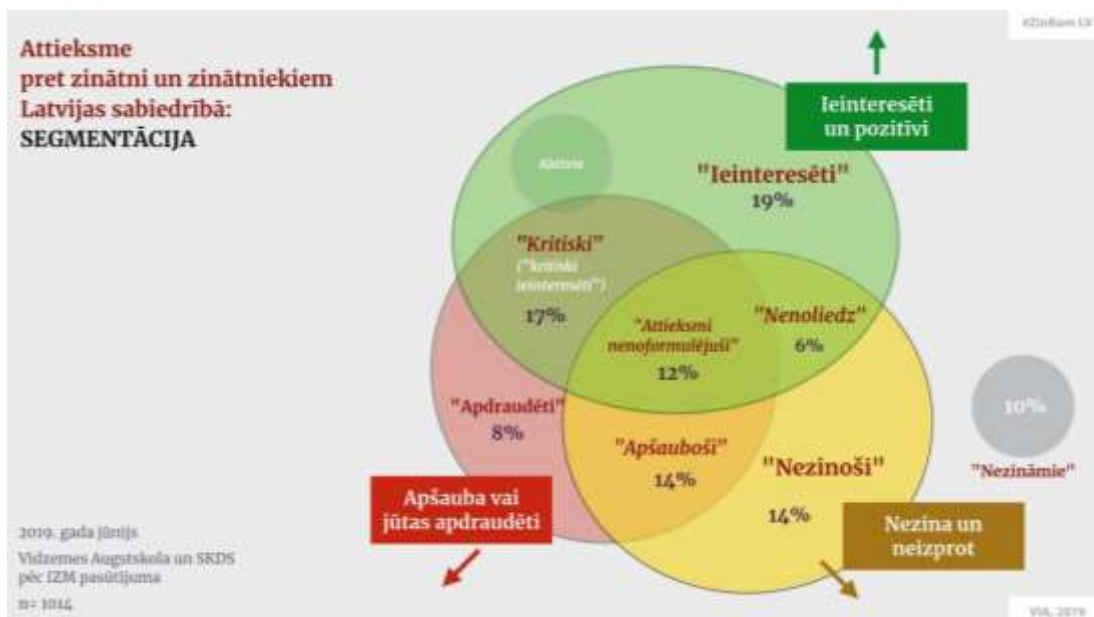
9.attēls. Latvijas zinātnes starptautiskais pozicionējums: vizuālā identitāte, devīze un četri stratēģiskie naratīvi.

Starptautiskā pozicionējuma pamatprincipi tika iestrādāti arī zinātnes stratēģiskās komunikācijas vadlīnijās Latvijā. Ļoti būtiski ir akcentēt, ka stratēģiskie naratīvi tika izstrādāti, **ne tikai ņemot vērā esošo situāciju (sasniegumus un priekšrocības), bet tikpat lielā mērā arī nepieciešamās pārmaiņas**, kuras jāpanāk, īstenojot mērķtiecīgu zinātnes nozares attīstības stratēģiju tuvākajā plānošanas periodā. **Katrs no naratīviem ir padziļināts 3-5 specifiskos vēstījumos.** Tā ir vispārīgā vēstījumu sistēma, kas paredzēta gan darbam ar sabiedrību kopumā, gan arī darbam ar visām nozīmīgākajām auditorijām, segmentiem un mērķa grupām un ir saskaņota ar vīziju par Latvijas zinātnes attīstību un Latvijas zinātnes starptautisko pozicionējumu. Šī sistēma ir interpretējama, un interpretācija ir ļoti būtisks priekšnosacījums, lai šī sistēma sekmīgi darbotos. Tāpat ļoti svarīga ir šīs sistēmas pārzināšana un intensīva pielietošana.



10.attēls. Latvijas zinātnes pozicionējums Latvijā: četri naratīvi un to galvenie vēstījumi.

Vienlaicīgi tika veikta intensīva zinātnes komunikācijas mērķauditorijas izpēte – tika veikta sabiedrības segmentācija (identificējot astoņus pēc attieksmēm pret zinātņi atšķirīgus segmentus un tos apvienojot trīs lielākās attieksmju grupās).

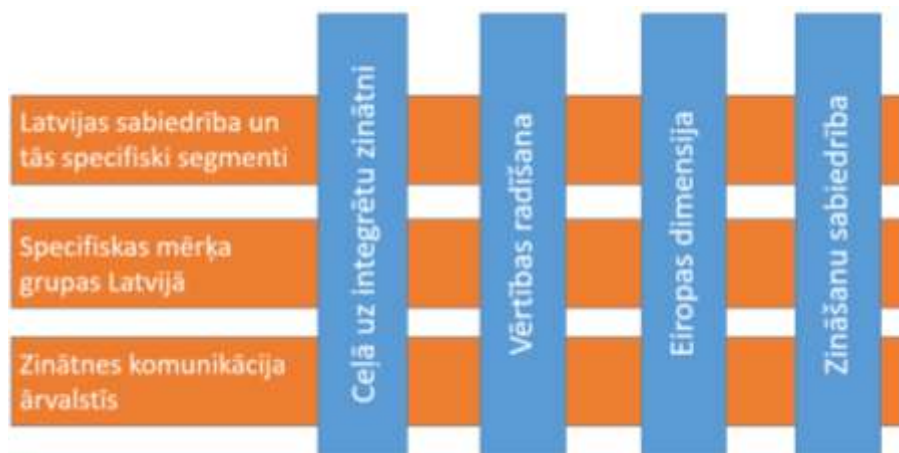


11.attēls. Latvijas sabiedrības segmentācija attieksmē pret zinātņi un zinātniekiem Latvijā. Astoņi identificētie segmenti un trīs to kombinācijas – attieksmju grupas

Vienlaicīgi tika identificētas piecas no zinātnes stratēģiskās komunikācijas perspektīvas prioritāras mērķa grupas: zinātnieki; politisko un saimniecisko (biznesa) lēmumu pieņēmēji un ietekmētāji; aktīvie uzņēmēji; Latvijas sabiedriski aktīvā un zinātnes diaspora ārvalstīs; jaunieši.

Mērķauditorijas pārzināšana ir kritiski svarīga, lai īstenotu efektīvu komunikāciju. Ir svarīgi zināt, kādas ir attieksmes konkrētās sabiedrības grupās, kuras no šīm grupām varētu būt konkrētu ideju atbalstītājas, bet kuras ievērojami atturīgākas, tām pat pretojoties. Apzinoties, ka vienmēr būs gan pieejamo resursu, gan laika trūkums, komunikācijai ir jābūt iespējami precīzi mērķētai, lai sasniegtu iespējami lielāku efektu. Līdz ar to **no efektīvas komunikācijas perspektīvas mērķauditorijas pārzināšana - tās izpēte un periodisks attieksmju monitorings ir ļoti būtisks nosacījums.**

Stratēģiskā komunikācija ir jāsteno ļoti dažādām mērķauditorijām, tostarp ārpus valsts robežām. Ļoti būtiski, lai saturiskais kodols (saturiskā esence) saglabātos identiska, neraugoties uz to, ka konkrētas mērķauditorijas, mērķa grupas efektīvai sasniegšanai jāuzliek konkrēti, specifiski akcenti.



12.attēls. Satura orientieri (stratēģiskie naratīvi) zinātnes komunikācijai Latvijā un ārvalstīs

3.2. Adaptācija mainīgiem apstākļiem: COVID – 19 situācijai

Viena no stratēģiskās komunikācijas pieejas priekšrocībām ir iespēja stratēģiskus naratīvus adaptēt situācijās, ja kādi ārēji apstākļi ir būtiski mainījušies. Tas ļauj saglabāt stratēģisko perspektīvu (nezaudēt virzību uz stratēģiskiem mērķiem) un vienlaicīgi mainīt zināmus uzsvarus, kas ļauj labāk sasniegt un mobilizēt konkrētu mērķa grupu vai auditoriju, vai arī sabiedrību kopumā.

Šo pieeju izmantoja ekspertu grupa, kura darbojās zinātnes komunikācijas mērķa grupu pētījumā un bija izstrādājusi arī Latvijas zinātnes stratēģiskos naratīvus. Dažu dienu laikā 2020. gada aprīlī tika izstrādātas vadlīnijas Latvijas zinātnes naratīvu pielietojumam COVID – 19 krīzes situācijai. Tas ļāva zinātnes komunikatoriem saturiski noorientēties mainīgos apstākļos, vienlaicīgi gan pielāgojoties jaunajai situācijai, gan arī nepazaudēt nākotnes orientieri (kurš bija saglabājies nemainīgs).



13.attēls. Latvijas zinātnes pozicionējums un adaptācija COVID – 19 situācijai: stratēģiskie naratīvi un galvenie vēstījumi

Identiskas pieejas ir iespējams īstenot arī citās krīzes situācijās, un arī nacionālā līmeņa stratēģiskajā komunikācijā. Šeit ieskatam kā adaptācijas piemērs tiek piedāvāts šīs izstrādes pilnais teksts – četri stratēģiskie naratīvi un vēstījumu sistēma, kas pielāgota COVID – 19 situācijai.

Latvijas zinātnes naratīvu pielietojums COVID-19 krīzes un radīto izaicinājumu kontekstā²

Ievads

- **Laiks zinātnei.** COVID-19 radītā krīze ir visauglīgākais laiks zinātnes popularizēšanai un ietekmes palielināšanai. Zinātnieki atrodas līdzās valstu vadītājiem publiskos pasākumos visā pasaulē. Sabiedrība viņos ieklausās un uzskata par visuzticamāko informācijas avotu. Zinātne ir un būs efektīvākā atslēga situācijas izpratnei un problēmu atrisināšanai.
- **Vēsturiska iespēja.** Pētījumi liecina, ka Latvijas sabiedrība kopumā vislielāko vērtību no zinātnes un pētniecības redz tieši saistībā ar medicīnu un veselības aprūpi. COVID-19 rezultātā šīs tēmas nozīmīgums ir daudzkārt pieaudzis.
- **Kopā.** COVID-19 pagaidām ir šī gadsimta lielākais izaicinājums. To būs iespējams pārvarēt tikai sistemātiski sadarbojoties dažādu valstu un dažādu nozaru zinātniekiem, veidojot jaunas alianses starp zinātni, pārvaldību un sabiedrību un ciešāk saistot pētniecību ar ekonomiku un biznesu.
- **Trīs līmeņi.** Lai efektīvi risinātu tāda mēroga problēmas, ko rada COVID-19, ir nepieciešama saskaņota rīcība. Pētniecībai uz šiem izaicinājumiem ir jāspēj atbildēt vienlaikus trīs līmeņos – starptautiskajā (ES un pārējā pasaule), nacionālajā (valsts, sabiedrība kopumā un ekonomika) un lokālajā (reģioni, nozares, sabiedrības grupas, uzņēmumi).

#1 Zināšanu sabiedrības veidošana

- **COVID-19 nav izņēmums.** Labāk izglītotas un kritiskāk domājošas sabiedrības ir efektīvāk pārvarējušas epidēmijas un citas krīzes vēstures gaitā. Tās pirmās ieraudzīja jaunas iespējas un izšķīrās par adekvātākiem lēmumiem. Tieši tāpat šodien zinātnei ir galvenā loma kritiskās domāšanas un medijpratības attīstībā.
- **COVID-19 ir drauds ne tikai veselībai.** Lielu krīžu laikā neizbēgami rodas nedemokrātiskas tendences. Imūnas pret tām būs tikai zinātkāras, aktīvas un kritiski domājošas sabiedrības. Labi informēta un motivēta sabiedrība lielākoties būs spēcīgāka nekā nezinoša un stipri kontrolēta.
- **Tā ir arī iespēja.** Digitālā revolūcija notika pirmajā ārkārtas stāvokļa dienā. Pāreja uz izglītību attālinātā režīmā ir arī solis ceļā uz patstāvīgas studēšanas prasmēm un pētniecības iemaņām. Ieinteresējot un iesaistot arvien plašākas auditorijas, jaunas mācību metodes var nozīmīgi stiprināt zināšanu sabiedrību.
- **Atliek parādīt acīmredzamo.** Arī roku mazgāšana ar ziepēm savulaik bija zinātnes atklājums. COVID-19 radītos draudus spēj novērst tikai zinātnē un pierādījumos balstītas pieejas. Īstais izaicinājums ir veicināt par to izpratni visos sabiedrības slāņos un grupās.

#2 Eiropas zinātne

- **Tikai kopā.** COVID-19 ir globāla pandēmija. Tās risinājumus iespējams rast tikai ar globālu sadarbību un reģionālu rīcības koordināciju. Līdztekus šie risinājumi ir adekvāti jāadaptē nacionālā un lokālā līmenī.
- **Fokuss uz rezultātiem.** Latvijā un citās Eiropas valstīs daudzas pētnieciskās institūcijas maina ierasto darba gaitu un fokusējas uz aktuāliem pētījumiem vai praktiskiem risinājumiem COVID-19 radītās situācijas normalizēšanai. Tam īpaši nozīmīga ir sistemātiska un efektīva informācijas apmaiņa kā starptautiski, tā lokāli.
- **Latvijas zinātnieki var.** Jau šobrīd Latvijas zinātnieki un institūcijas aktīvi piedalās COVID-19 krīzes globālo risinājumu izstrādē. To raksturo plašs zinātnisko aktivitāšu spektrs no dažādu nozaru

² Naratīvu adaptācijas izstrādes autori: Zigurds Zaķis, Toms Ķencis, Gatis Krūmiņš, Iveta Putniņa.

pētnieku piedalīšanās starptautiskās iniciatīvās līdz patstāvīgiem pētījumiem un jaunāko zināšanu pielietošanai Latvijā. Tas ir nozīmīgs solis mūsu zinātnes dziļākā iesaistē starptautiskajā zinātnes telpā.

- **Eiropas vērtības praksē.** Tas, kā tiek risināta COVID 19 izraisītā krīze šodien, ietekmēs sabiedrības attīstību ilgtermiņā. Tās ir izvēles starp stipru demokrātiju un tehnoloģiju daudzskārdīgu autoritāru kontroli, starp globālu solidaritāti un nacionālu izolāciju, starp ieguvumu dažiem un iespēju izdzīvot katram.

#3 Vērtības radišana

- **Cilvēka dzīvība ir visaugstākā vērtība.** Zinātne jau šobrīd glābj dzīvības. Arī COVID-19 gadījumā. Izvēloties prioritātes un stratēģijas krīzes laikā, ir jo svarīgi fokusēties uz Eiropas vērtībām, kuru centrā vienmēr ir bijis indivīds. Atbildīgi lēmumu ir tikai tādi, kas kalpo visiem un katram.
- **Efektīvāka rīcība.** Zinātne, kā arī ar pētniecību saistītās kompetences un pieredze nodrošina ātrāku lēmumu pieņemšanu, zināšanu pielietojamību un efektīvu risinājumu ieviešanu. Zināšanas rodas ilgi, bet var tikt mobilizētas ātri.
- **Paliekoši risinājumi.** Arī COVID-19 gadījumā tikai zinātnē un pierādījumos balstītas metodes radīs ilgtspējīgus risinājumus. Tiem būs izšķiroša nozīme tajā, cik ātri un efektīvi sabiedrība spēs atgūt līdzšinējo dzīves kvalitāti. Tādēļ arī pieaugs zinātnes loma tautsaimniecības nozaru produktivitātē un konkurētspējā.
- **Iespējas demonstrēt vērtību.** COVID-19 radītās situācijas risinājumi, efektīva zinātnieku līdzdalība rīcībpolitikas izstrādē un mērķtiecīga komunikācija ar sabiedrību rada priekšnosacījumus, lai zinātnes lomu un sistemātiskas pētniecības vērtību saprastu kā plašāka sabiedrība, tā lēmumu pieņēmēji.

#4 Integrētā zinātne

- **Tikai kopā.** COVID-19 skar pilnīgi visus mūsu dzīves aspektus. Šīs krīzes risinājums atrodams tikai dažādu zinātnes nozaru ciešā sadarbībā un rīcības koordinācijā. Lielāko daļu no globālajiem atklājumiem ir nepieciešams adaptēt nacionālā un lokālā līmenī, bet daudzus nacionālā un lokālā līmeņa risinājums iespējams pielieto arī ārpus Latvijas. Ar tādu mērķi zinātne ir efektīvs pamats valsts un sabiedrības, pārvaldes un NVO sektora, dažādu institūciju un nozaru sadarbībai.
- **Sistēmiska pieeja.** Zinātnes un pētniecības vērtība būs lielāka, ja tiks izmantota sistēmiska, iekļaujoša pieeja – problēmas un to cēloņi tiks skatīti plašākā, starpdisciplinārā kontekstā un saistīti ar citu plaša mēroga problēmu risinājumiem.
- **Starpdisciplināri pētījumi.** Situācijas dinamiku palīdz saprast modeļi, ko kopīgi izstrādā epidemiologi, matemātiķi un ekonomisti. Mediķi kopā ar biotehnologiem un inženieriem meklē labākos risinājumus veselības aprūpei. Inženieri kopā ar materiālu zinātniekiem meklē jaunas iespējas pasargāt mūs no vīrusa ietekmes. Dažādu humanitāro un sociālo zinātņu sadarbība stiprina sabiedrību pēc krīzes radītās traumas. Sociālās zinātnes integrē tehnoloģiskos risinājumus jaunu solidaritātes formu meklējumos.
- **Zinātne nav izolēta.** Sabiedrības iesaiste un dziļāka izpratne par zinātnes lomu un metodēm, par dažādajiem scenārijiem un to konsekvencēm pandēmijas gadījumā ir kritiski svarīga, lai sasniegtu efektīvu, paliekošu krīzes risinājumu.

Secinājumi

1. Stratēģiskās komunikācijas mērķu sasniegšanas priekšnosacījums ir vārdu un darbu saskaņa. Ir jāseko konkrētai rīcībai, kas apstiprina iepriekš deklarēto.
2. Pēc Latvijas iestāšanās ES kā galvenais izaugsmes resurss tika definēti iedzīvotāju zināšanas un gudrība, tomēr reālās rīcībpolitikas līmenī tas netika pienācīgi stiprināts.
3. Viens no lielākajiem izaicinājumiem Latvijas ilgtermiņa stratēģijas kontekstā ir ilgtermiņa,

stratēģiskas domāšanas kultūras trūkums. To apliecina nekonsekventā rīcība pētniecības un attīstības komponentes stiprināšanā Latvijā pēc Latvijas iestāšanās ES. Tā ir ilgtermiņa investīcija, kuras atdevi var sagaidīt pēc 10 un vairāk gadiem.

4. Šobrīd nav identificējama konkrēta saikne starp valsts stratēģisko komunikāciju un stratēģiskajiem plānošanas dokumentiem. Publiski no stratēģiskās komunikācijas perspektīvas ir ļoti maz pieejamas informācijas, kāds ir Latvijas stratēģiskais pozicionējums un ko un kādā veidā valsts ilgtermiņā vēlas sasniegt. Savukārt plānošanas dokumentu, piemēram, NAP (2021 – 2027), struktūra nesniedz skaidras atbildes uz to, kādi, piemēram, ir valsts stratēģiskie naratīvi, ja tādi arī eksistē.
5. Kā rāda piemērs ar zinātnes stratēģiskās komunikācijas naratīviem un vēstījumiem, stratēģiskās komunikācijas pieeju izmantošana ļauj operatīvi reaģēt arī mainīgos (krīzes) apstākļos, naratīvus adaptējot jaunajai situācijai, bet vienlaicīgi nepazaudējot iepriekš noteikto stratēģisko mērķu būtību. Tas ļauj saglabāt “lielos” orientierus un vienlaicīgi tos interpretēt, vadoties no situācijas.
6. Sabiedrība kopumā izprot ilgtermiņa stratēģijas nozīmīgumu, tomēr kritiski raugās uz Latvijas spēju ilgtermiņa stratēģiju īstenot.
7. Padziļinoties COVID-19 otrā viļņa radītajai krīzei, pieaug iedzīvotāju skeptiskums un pesimisms attiecībā par nākotni un valsts spēju īstenot gan ilgtermiņa stratēģiju, gan risināt krīzes situācijas. Šajā kontekstā strauji pieaug nepieciešamība saliedēt sabiedrību un palielināt drošības sajūtu. To nav iespējams izdarīt bez lēmumu un rīcību saistības ar valsts ilgtermiņa mērķiem un tātad – bez stratēģiskas, un nākotnes vēlamā stāvokļa sasniegšanu fokusētas komunikācijas.

Priekšlikumi

1. Stratēģiskās plānošanas dokumentu izstrādē iespējami agrīnā stadijā ieteicams iesaistīt arī komunikācijas stratēģus – jomas profesionāļus.
2. Valsts politisko lēmumu pieņēmējiem, nozaru vadībai, augstākā līmeņa ierēdniecībai un valsts pārvaldes vadošajiem komunikācijas profesionāļiem ieteicams veidot mērķtiecīgu profesionālās izaugsmes procesu (apmācības, semināri, praktiskā darba sesijas), lai stiprinātu izpratni par stratēģijas, stratēģiskās plānošanas un stratēģiskās komunikācijas lomu, pieejām un labākajiem piemēriem. Savukārt būtiski palielinot komunikācijas profesionāļu izpratni par lēmumu arhitektūru, iespējams savlaicīgi veidot atbilstošāku komunikāciju.
3. Valsts stratēģiskajiem naratīviem būtu jābūt cieši saistītiem ar valsts ilgtermiņa un vidēja termiņa attīstības plāniem, plānos definētajiem stratēģiskās rīcības virzieniem.
4. Lai valsts efektīvi virzītos uz stratēģisko mērķu sasniegšanu, komunikācija ir jāizmanto ne tikai kā taktisks (informēšana, publicitāte, īstermiņa kampaņas), bet arī kā stratēģisks instruments – komunikācijas aktivitātēm jābūt saistītām ar valsts ilgtermiņa un vidēja termiņa attīstības plāniem, plānos definētajiem stratēģiskās rīcības virzieniem.
5. No stratēģiskās komunikācijas perspektīvas rekomendējoši būtu ar valdības komunikācijas palīdzību paplašināt sabiedrības redzesloku attiecībā pret COVID-19 situāciju. Paplašināti runāt par jau radušos problēmu spektru, vairāk komunicēt par ilgtermiņa sekām un nepieciešamajām rīcībām, lai šīs sekas iespējami vieglāk pārvarētu (sociālekonomiski, kultūras, psiholoģiski u.c. aspekti). Lai sabiedrība pakāpeniski COVID-19 vairāk uztver kā plašāka spektra, nevis medicīniska rakstura krīzi. Tas ļautu vairāk sagatavoti pāriet uz krīzes nākamo posmu, kas medicīniskie aspekti arvien vairāk paliks otrajā plānā. Šādas pieejas ļautu komunikācijā nākotnē efektīvāk integrēt to profesiju pārstāvjus, kuriem COVID-19 kontekstā sabiedrības uzticēšanās šobrīd ir kritiski un situācijai neadekvāti zema.

Atsauces

- [1] Davis, Norman. Europe. A History. Pimlico, 1997. 7 – 19. lpp.
- [2] Freedman, Lawrence. Strategy. A History. Oxford University Press, 2013. 69. – 78. lpp.
- [3] Stratēģiskās komunikācijas un ar to saistītu elementu terminu definīcijas ir visai dažādas. Plašāk par

- terminoloģiju skat., piemēram: *Improving NATO Strategic Communications Terminology*. Rīga, NATO Stratcom COE, 2019. <https://www.stratcomcoe.org/improving-nato-strategic-communications-terminology>
- [4] Par šo jautājumu vairāk skat. sabiedrības aptaujas rezultātu analīzi.
- [5] Latvijas vēsture. 20. gadsimts. Rīga, Jumava, 2005. 101 – 196. lpp. Skat. arī *Ieskats Latvijas vēstures svarīgākajos jautājumos*. Rīga, Valsts kanceleja, 2016. https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/lv_vesture100gadei.pdf
- [6] Latvijas tautsaimniecības vēsture. Rīga, Jumava, 2017. 229. – 232. lpp.
- [7] Latvijas Republikas dibinātāji un atjaunotāji. Latvijas Mediji, 2020. 113. – 129. lpp.
- [8] Ziņojums par Ministru kabineta sastādīšanu un deklarācija par kabineta iecerēto darbību. Rīga, 1993. 1. lpp. https://www.mk.gov.lv/sites/default/files/editor/birkavs_zinojums.pdf
- [9] Turpat.
- [10] Latvijas tautsaimniecības vēsture. Rīga, Jumava, 2017. 670. – 671. lpp.
- [11] Politikas veidošanas rokasgrāmata. Pārresoru koordinācijas centrs, 2016. https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/pkc_rokasgramata_090316_web.pdf
- [12] Apstiprinājusi Saeima 2010. gada 10. jūnijā. <https://likumi.lv/ta/id/212467-pazinojums-par-latvijas-ilgtspējigas-attistibas-strategijas-lidz-2030-gadam-apstiprinasanu>
- [13] Apstiprinājusi Saeima 2020. gada 2. jūlijā. <https://likumi.lv/ta/id/315879-par-latvijas-nacionalo-attistibas-planu-20212027-gadam-nap2027>
- [14] Par konceptuālā dokumenta "Latvijas izaugsmes modelis: Cilvēks pirmajā vietā" apstiprināšanu. Saeimas paziņojums. 2005. gada 26. oktobrī. <http://likumi.lv/ta/id/217923-par-konceptuala-dokumenta-apstiprinasanu>
- [15] Turpat.
- [16] Turpat.
- [17] Turpat.
- [18] Latvijas Nacionālais attīstības plāns (2014 – 2020), Saeimas apstiprināts 2012. gada 20. decembrī. <https://likumi.lv/ta/id/253919-par-latvijas-nacionalo-attistibas-planu-2014-2020-gadam>
- [19] Latvijas Nacionālais attīstības plāns (2014 – 2020). https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/20121220_NAP2020%20apstiprinats%20Saeima_4.pdf
- [20] Latvijas Nacionālais attīstības plāns (2021 – 2027). https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/NAP2027_apstiprin%20Saeim%201_1.pdf
- [21] Latvijas Nacionālais attīstības plāns (2014 – 2020). https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/20121220_NAP2020%20apstiprinats%20Saeima_4.pdf
- [22] Datu avots: Izglītības un zinātnes ministrija, pēc Eurostat datiem
- [23] Datu avots: Centrālā statistikas pārvalde.
- [24] Latvijas Nacionālais attīstības plāns (2021 – 2027). https://www.pkc.gov.lv/sites/default/files/inline-files/NAP2027_apstiprin%20Saeim%201_1.pdf
- [25] Analizēti SKDS aptaujas rezultāti. Aptauja veikta 2020. gada 6. – 13. oktobrī. 1005 respondenti. Pasūtītājs – Vidzemes Augstskola.
- [26] Analizēti SKDS aptaujas rezultāti. Aptauja veikta 2020. gada 6. – 13. oktobrī. 1005 respondenti. Pasūtītājs – Vidzemes Augstskola.
- [27] Analizēti SKDS aptauju rezultāti. Aptaujas veikta 2020. gada 10. – 20. jūlijā (1009 respondenti) un 4. – 7. decembrī (1005 respondenti). Pasūtītājs – Vidzemes Augstskola.



COVIDzīve

Šo pētījumu finansē Latvijas Republikas Izglītības un zinātnes ministrija, projekta nosaukums “Dzīve ar COVID-19: Novērtējums par koronavīrusa izraisītās krīzes pārvarēšanu Latvijā un priekšlikumi sabiedrības noturībai nākotnē,” projekta nr. VPP-COVID-2020/1-0013

Projekta papildu rezultāts Nr. 34

II. daļa: Novērtējums un ieteikumi par sabiedrības uzticēšanos informācijas kanāliem, medijpratību un dezinformācijas uztveri, iesaisti COVID-19 seku mazināšanā un uzvedības modeli

II. daļas ievads

Krīžu laikā ne vien valdības, bet arī sabiedrības rīcībai ir izšķiroša loma. Veselības krīzes gadījumā sabiedrība ir tā, kas vistiešāk izjūt krīzes sekas; no otras puses, tieši sabiedrības attieksmei pret krīzi un tās iesaiste krīzes seku mazināšanā var palīdzēt krīzi ierobežot. Sabiedrības mobilizēšanā liela loma ir pieejamajai informācijai un komunikācijai, draudu uztverei, pilsoniskās sabiedrības organizācijas pakāpei un sabiedrībā pastāvošajiem priekšstatiem, attieksmēm un uzvedības modeļiem.

Šīs daļas autoru uzdevums bija izvērtēt COVID-19 krīzes uztveri un atbildes reakcijas Latvijas sabiedrībā. Lai to paveiktu, tika pētīta sabiedrības uzticēšanās informācijas kanāliem, medijpratība un dezinformācijas uztvere, sabiedrības iesaiste COVID-19 seku mazināšanā un sabiedrības uzvedības modelis pandēmijas apstākļos. Īpaša uzmanība tika pievērsta sabiedrības attieksmei pret jaunieviesto kontaktu izsekošanas digitālo lietotni “Apturi COVID”, kā arī interneta ziņu portālu komentāru agresivitātei.

Pētījumā tika izvirzīti vairāki **jautājumi**:

- 1) kādus informācijas kanālus izmantoja un kuriem no tiem visvairāk uzticējās Latvijas sabiedrība?
- 2) kā Latvijas sabiedrība uztvēra ziņas par COVID-19?
- 3) kāda bija Latvijas sabiedrība attieksme pret maldinošām un nepatiesām ziņām (dezinformāciju)?
- 4) vai ir vērojama agresija Latvijas sabiedrības komentāros par ziņām?
- 5) kā Latvijas sabiedrība novērtēja digitālo lietotni “Apturi COVID”?
- 6) kā Latvijas sabiedrība iesaistījās COVID-19 seku mazināšanā?
- 7) kāds bija Latvijas sabiedrības uzvedības modelis COVID-19 pandēmijas laikā?

Pētījums tika veikts no 2020.gada 1.jūlija līdz 31.decembrim. Pētījuma būtiskākais metodoloģiskais **ierobežojums** ir saistīts ar to, ka tika pētīts attīstībā esošs fenomēns. Ņemot vērā ierobežoto pētījuma veikšanas laiku, pētījuma kvantitatīvie un kvalitatīvie dati pamatā tika ievākti septembrī un pirms tam, līdz ar to pētījuma secinājumi atspoguļo COVID-19 krīzes “pirmā viļņa” novērtējumu. Secinājumi, kas skar krīzes “otro vilni”, kas Latvijā strauji sāka izplesties 2020.gada septembra beigās, līdz ar to ir hipotētiski un balstīti pētījuma autoru iepriekšējās zināšanās un profesionālajā pieredzē.

Pētījumā izmantotas **kvantitatīvas un kvalitatīvas pētījuma metodes**:

- 1) lai noskaidrotu Latvijas iedzīvotāju informētību un attieksmi pret dažādiem informācijas kanāliem un ziņām par COVID-19, tika veikta nacionāli reprezentatīva socioloģiska **aptauja internetā no 2020.gada 16. līdz 21.septembrim**. Tās respondenti ir 1005 pieauguši Latvijas iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem. Aptaujas izlases veidošanai izmantota kvotu izlase, dati svērti atbilstoši Latvijas Republikas Iekšlietu ministrijas Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldes Iedzīvotāju reģistra datiem 2020.gada 27.janvārī. Aptauju veica Pētījumu centrs SKDS, izmantojot interneta aptaujas metodi (CAWI), un tajā piedalījās SKDS interneta paneļa dalībnieki. Aptaujas dati analizēti, izmantojot SPSS programmu, un to analīzei izmantota aprakstošās statistikas pieeja. Salīdzinājumam ir izmantoti dati no Rīgas Stradiņa universitātes (RSU) Komunikācijas fakultātes sagatavotas (sadarbībā ar Vītauta Dižā Universitāti Kauņā, Lietuvā) **interneta aptaujas 2020. gada aprīlī** (3414 respondenti);
- 2) lai noskaidrotu Latvijas iedzīvotāju attieksmi pret dezinformāciju, tika veikta nacionāli reprezentatīva socioloģiska **aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās no 2020.gada 18. līdz 29.septembrim**. Respondentu atlasei tika izmantota stratificētā nejaušā izlase, stratifikācija tika realizēta pēc administratīvi teritoriālā principa. Aptaujā piedalījās 1013 Latvijas pastāvīgie iedzīvotāji vecumā no 18 līdz 75 gadiem. Aptaujai izmantotas tiešās intervijas iedzīvotāju dzīves vietās, analīzei izmantota aprakstošās statistikas pieeja. Dezinformācijas izplatīšanās izpētei sociālajos medijos tika veiktas **9 daļēji strukturētas intervijas ar Facebook lietotājiem, kas izplata dezinformāciju** par COVID-19, piesaistot lielu sekotāju skaitu. Intervijas tika analizētas, izmantojot tematiskās kodēšanas metodi, rezultāti iekļauti šī ziņojuma secinājumu daļā, kas attiecas uz dezinformācijas uztveri;

- 3) lai novērtētu digitālo mediju auditorijas attieksmi pret ziņām par COVID-19 tika izmantots **Interneta agresivitātes indekss (IAI)**, kas ir RSU un Latvijas Universitātes Matemātikas un informātikas institūta kopīgi attīstīta programmrīku un datu platforma ziņu portālu komentāru agresivitātes līmeņa, tendenču un cēloņu kvantitatīvai un kvalitatīvai analīzei (detalizētu informāciju par IAI darbību skat. II.1. pielikumā). Ar IAI palīdzību var novērtēt, kāds ir agresivitātes līmenis lietotāju komentāros latviešu un krievu valodā konkrētā laika periodā, biežāk izmantotos vārdus, reaģējot uz ziņu saturu, un kopsakarības starp ziņām un komentāros izteikto attieksmi. COVID-19 perioda analīzei ir sistemātiski atlasīti un apstrādāti ziņu portālu TVNET un Apollo uzkrātie lasītāju komentāri un ar tiem saistītie metadati par 2020. gadu. Papildus vienreizējai vēsturisko datu piegādei, minēto portālu automatizēti procesi katru nakti laikā starp 00:05 un 00:55 apkopo un piegādā tekošos datus par iepriekšējo diennakti, t.i., komentārus un to metadatus, ko lasītāji pievienojuši iepriekšējās diennakts laikā, kā arī iepriekšējās diennakts laikā publicēto rakstu metadatus, kas dod iespēju analizēt komentāru kontekstu. Sagaidāms, ka 2021. gada janvārī datus par 2020. gadu piegādās arī portāls DELFI, un šie dati nekavējoties tiks apstrādāti un pievienoti IAI. Tāpat sagaidāms, ka DELFI nodrošinās arī tekošo datu automātisku piegādi reizi diennaktī;
- 4) pētījumā par sabiedrības iesaisti COVID-19 seku mazināšanā tika izmantotas kvalitatīvā datu ievākšanas metode – daļēji strukturētas intervijas. Tika izveidoti divi interviju protokoli: viens kustības #paliemājās koordinatoriem un otrs kustībā piesaistītajiem brīvprātīgā darba veicējiem. Abām grupām kopīgo jautājumu bloki ietvēra tādas jomas kā motivāciju iesaistīties kustībā, iegūtās pieredzes izvērtējumu, novērtējumu par kustības darbā izmantoto informācijas un komunikācijas tehnoloģiju (IKT) rīku efektivitāti, kā arī par intervēto līdzšinējo pilsonisko aktivitāti. Kustības koordinatoriem tika uzdoti arī jautājumi par sadarbību ar citām palīdzības sniedzēju organizācijām un sadarbību un komunikāciju ar valsts pārvaldes institūcijām COVID-19 radītās krīzes apstākļos, kā arī vispārīgāki jautājumi par brīvprātīgā darba kultūru Latvijā. Tika īstenotas **9 intervijas ar kustības #paliemājās koordinatoriem, kā arī 8 intervijas ar brīvprātīgā darba veicējiem**. Intervijas notika 2020.gada septembrī, oktobrī un decembrī. Pēdējā intervija decembrī notika ar mērķi veikt salīdzinājumu par izmaiņām brīvprātīgā darba atbalstā un koordinācijā otrajā krīzes vilnī. Interviju ilgums vidēji bija 40-55 minūtes. Visas intervijas tika veiktas attālināti. Intervijas tika ierakstītas audiofailā un vēlāk transkriptētas. Audiofaili pēc transkripta sagatavošanas tika dzēsti. Lai gūtu pilnīgāku iespaidu par brīvprātīgā darba organizēšanu krīzes laikā, 2020.gada septembrī tika veikta 1 intervija ar citas organizācijas pārstāvi, kas arī piesaista brīvprātīgos. Šajā intervijā tika uzdoti jautājumi par sadarbību ar citām palīdzības sniedzēju organizācijām un sadarbību un komunikāciju ar valsts pārvaldes institūcijām COVID-19 radītās krīzes apstākļos, kā arī jautājumi par brīvprātīgā darba kultūru Latvijā. Intervija notika attālināti, tā tika ierakstīta audiofailā un vēlāk transkriptēta. Intervijas ilgums bija 36 minūtes. Viena uzrunātā organizācija interviju atteica;
- 5) lai noskaidrotu Latvijas sabiedrības uzvedības modeli COVID-19 pandēmijas laikā, veiktas **padziļinātās intervijas no 1.augusta līdz 15.septembrim**. Tika intervētas **17 sievietes un 13 vīrieši** vecuma grupās: 17-19; 19-25; 25- 30; 30-35; 35- 40; 40- 45; 45- 50; 50- 55; 55- 60; 60- 65; 65+. Izvēlēto respondentu lokā bija šādi cilvēki: dzīvo kopā ar riska grupa esošu senioru; rupējas par zīdaiņa vecuma bērnu; ir pirmsskolas vecuma bērns; ir sākumskolas vecuma bērns; klātienē students; biroja darbinieks (iespējams darbs attālināti); strādājošais - darbs nav iespējams attālināti; ceļo/brauc uz ārzemēm; lieto krievu valodu mājāsaimniecībā; vidusskolnieki; cilvēki, kas slimojuši; cilvēki, kas bijuši karantīnā; pilsētnieks; lauku iedzīvotājs, piepilsētas iedzīvotājs; lauku iedzīvotājs, piepilsētas iedzīvotājs; ārzemnieks, kas strādā Latvijā; cilvēks, kas COVID 19 ietekmē zaudējis darbu. Intervijas notika klātienē, to vidējais ilgums bija 120 minūtes, tās tika ierakstītas audiofailā un vēlāk transkriptētas;
- 6) Latvijas sabiedrības uzvedības modeļa izpētē tika izmantota šobrīd uzvedības maiņas pētniecībā viena no atzītākajām metodēm – **uzvedības maiņas tehniku izvēle atbilstoši izvēlētajai uzvedības maiņas modeļa ontoloģijai**, lietojot Uzvedības maiņas centra izstrādātos

rīkus. Balstoties uz uzvedības taksonomiju, tika izstrādāti jautājumi kvalitatīvajam pētījumam (padziļinātajām intervijām). Veicot kvalitatīvo pētījumu, tika noskaidrots, kā Latvijas sabiedrībā izpaužas 26 galvenie uzvedību ietekmējošie faktori, kas nosaka ar COVID-19 saistīto veselības uzvedību, tostarp - drošības pasākumu ievērošanu. Kvalitatīvie dati tika izmantoti iepriekš minēto kvantitatīvo aptauju jautājumu veidošanai un kvalitatīvā pētījuma rezultāti ir salīdzināti ar kvantitatīvajā pētījumā noskaidroto. Veicot interviju tematisko analīzi, meta pētījumu datu bāzē tika izvēlēta ontoloģija – Latvijas sabiedrībai visvairāk atbilstošais veselības uzvedības modelis vai teorija, proti - **Veselības pārliecības modeļa ontoloģija**. Pēc tam, izmantojot taksonomijas rīku, tika identificētas uzvedības maiņas tehnikas, kas aktivizē katru no uzvedības ietekmes faktoriem un parāda, ar kādām uzvedības maiņas tehnikām iespējams īstenot intervences.

Pētījumā iegūtie **secinājumi** atspoguļo to, ka Latvijas sabiedrība kopumā COVID-19 krīzes “pirmo vilni” pārdzīvoja pragmatiski, dodot ievērojamu uzticības kredītu valdības iestādēm. Uzticēšanās līmenim gan ir tendence kristies, krīzei ejot plašumā 2020.gada rudenī. Tam ir saistība gan ar dezinformācijas izplatību, gan dažādu iedzīvotāju grupu attieksmi pret informācijas kanāliem un to sniegto informāciju, gan ziņu nogurumu. Vērā ņemama ir arī dažādu sabiedrības grupu draudu uztvere, kas nosaka gan sabiedrības uzticēšanos noteiktiem informācijas kanāliem, gan ziņu patēriņu, gan sabiedrības uzvedības modeli. Šajā kontekstā ir skaidri vērojamas korelācijas starp veselības apdraudējuma risku uztveri, ziņu patēriņu un ierobežojumu ievērošanu: jo mazāk satraukti ir iedzīvotāji par savu vai tuvinieku veselību, jo mazāk tie pievērš uzmanību ziņām un ievēro ierobežojumus. Pētījuma secinājumi par lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu parāda, ka pastāv virkne tehnoloģisku, kognitīvu un psiholoģisku šķēršļu lietotnes izmantošanai, kā novēršanai nepieciešams stiprināt gan iedzīvotāju digitālās prasmes, gan informatīvo atbalstu. Pētījums arī parādīja, ka Latvijas sabiedrība ir gatava pašorganizēties un sniegt atbalstu krīzes laikā ievainojamākajām sabiedrības grupām. Taču skaidru atbalsta un koordinācijas mehānismu trūkums ir tas, kas kavējis šādām kustībām nostabilizēties.

Šī ziņojuma daļa ir sadalīta **septiņās tematiskās nodaļās** un **ieteikumu** daļā, kurā piedāvāti ieteikumi efektīvākas valdības komunikācijas un mediju politikas veidošanai, medijpratības un sabiedrības iesaistes veicināšanai, lietotnes “Apturi COVID” lietošanas uzlabošanai, kā arī atbilstošākās tehnikas sabiedrības uzvedības modeļa maiņai.

II. 1. Sabiedrības zināšanas par COVID-19 un uzticēšanās informācijas avotiem

“Krīzes var izcelt vislabāko un vissliktāko cilvēkus un valdībās. [...] Un es domāju, ka mūsu gadījumā mēs esam viena no valstīm, kur šī krīze ir parādījusi labāko mūsu cilvēkus un arī valdībā.” (Sander, 2020) Šo Latvijas Ministru prezidenta Krišjāņa Kariņa citātu izmanto amerikāņu laikraksts “Foreign Policy”, lai visnotaļ pozitīvā gaismā izstāstītu Latvijas veiksmes stāstu cīņā ar COVID-19 pandēmiju 2020.gada pavasarī. COVID-19 krīze Latvijai, tāpat kā pasaulei, nāca negaidīti. Lai ierobežotu COVID-19 pandēmijas izplatību, 2020.gada 12.martā Latvijas valdība izsludināja ārkārtas situāciju, nosakot valstī virkni ierobežojumu attiecībā uz cilvēku pulcēšanos, pārvietošanos, tirdzniecības, darba un mācību organizāciju, pakalpojumu sniegšanu. Papildus iedzīvotāji tika aicināti pastiprināti ievērot personīgo higiēnu (mazgāt un dezinficēt rokas, virsmas), ievērot sociālo distancēšanos un pašizolēties, novērojot slimības simptomus. Lai sekmētu COVID-19 slimnieku kontaktpersonu apzināšanu, 2020.gada maijā tika prezentēta kontaktu fiksēšanas lietotne “Apturi COVID”, aicinot cilvēkus to instalēt savās viedierīcēs. Pēc COVID-19 saslimstības rādītāju uzlabošanās 2020.gada 10.jūnijā ārkārtas situācija tika atcelta, saglabājot daļu ierobežojumu izglītības, pulcēšanās, ceļošanas un tirdzniecības sfērās. Taču pēc COVID-19 saslimšanas rādītāju strauja pieauguma 2020.gada 14.oktobrī valdība atjaunoja daļu pavasarī noteikto ierobežojumu attiecībā uz pulcēšanos un interešu izglītību, kā arī paplašināja sabiedrisko vietu sarakstu, kurās valkājamas sejas maskas. 2020.gada 9.novembrī ārkārtas situācija tika izsludināta otro reizi, ieviešot papildus ierobežojumus attiecībā uz mācībām, publisko un privāto pulcēšanos, ēdināšanas, tirdzniecības un skaistumkopšanas vietu darbību, ka arī kultūras un sporta aktivitātēm. 2020.gada 1.decembrī ārkārtas situācija tika pagarināta, nosakot arī privātos pasākumu aizliegumu.

Ziņojuma II. daļas 1.nodaļā tiek analizēta Latvijas iedzīvotāju informētība un attieksme pret dažādiem informācijas kanāliem, tostarp valdības komunikāciju, vēlme ievērot valdības noteiktos COVID-19 drošības pasākumus, kā arī to saikne ar ticību maldinošām vai nepatiesām ziņām COVID-19 pandēmijas pirmajā vilnī. Ziņojums iet kopsolī ar pētījuma kopējo secinājumu, ka Latvijas sabiedrība krīzes pirmo vilni ir pārdzīvojusi pragmatiski, uzrādot augsta līmeņa izpratni par nepieciešamību ievērot drošības pasākumus, kā arī brīvprātīgi piedaloties ģimenes locekļu un sabiedrības visvairāk apdraudēto grupu atbalstā. Taču ir arī mācības, kuras jāņem vērā, apkarojot koronavīrusa izplatību krīzes otrajā vilnī..

Ziņojuma II. daļas 1.nodaļā ir aplūkoti sekojoši jautājumi:

- 1) vai Latvijas iedzīvotāji bija informēti par COVID-19 pandēmijas pirmajā vilnī? (II.1.1.nodaļa)
- 2) kādiem avotiem uzticējās Latvijas iedzīvotāji COVID-19 krīzes sākumposmā un īsi pirms krīzes otrā vilņa? (II.1.2.nodaļa)
- 3) kāds ir sociāldemogrāfiskais portrets cilvēkiem, kas neuzticās noteiktiem informācijas avotiem? (II.1.3.nodaļa)
- 4) vai var novērot korelācijas starp uzticēšanos medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, ticību maldinošiem un nepatiesiem apgalvojumiem par COVID-19 un COVID-19 drošības pasākumu ievērošanu? (II.1.4.nodaļa)

Lai atbildētu uz pētījuma jautājumiem, ir izmantota literatūras analīze, ievadā minētās kvantitatīvas iedzīvotāju aptaujas un Eurobarometra dati.

II.1.1. Iedzīvotāju informētība par COVID-19

RSU 2020.gada septembrī veiktās aptaujas internetā (n=1005) dati liecina, ka **Latvijas iedzīvotāji koronavīrusa COVID-19 radīto krīzi uztver mierīgi un racionāli**. Raksturojot savu noskaņojumu saistībā ar COVID-19, trešdaļa respondentu atbildēja, ka ir mierīgi un uztver COVID-19 kā vienu no kārtējiem vīrusiem, kas plosās pasaulē, kamēr 64,4% respondentu norādīja, ka ir norūpējušies par vīrusa izplatību pasaulē un Latvijā, bet par galveno uzskata saglabāt mieru un racionālu skatu uz dzīvi. Lielākajai daļai respondentu – 68,8% - ārkārtas situācijas laikā nebija problēmu ievērot drošības pasākumus. Arī septembrī lielākā daļa respondentu atbildēja, ka ievēro COVID-19 drošības pasākumus un ir gatavi to

darīt arī COVID-19 saslimstības krasa pieauguma gadījumā (skat. II.1.tabulu).

II.1.tabula. Latvijas iedzīvotāju gatavība ievērot COVID-19 drošības pasākumus 2020.gada septembrī un saslimstības krasa pieauguma gadījumā (procentos)

	Septembrī		Saslimstības krasa pieauguma situācijā	
	Ievēroju	Neievēroju	Ievērošu	Neievērošu
Fiziskās distances (2m) ievērošana	85,2	12,5	86,8	10,1
Lietotnes "Apturi Covid" izmantošana	20,6	69	34,5	50,8
Sejas maskas lietošana	56,6	39,9	73,9	21,8
Bieža roku mazgāšana, pastiprinātās higiēnas prasības	91,6	6,3	91,4	6,6
Pulcēšanās ierobežošana (sports, kultūra, svinības, baznīca)	76,4	17,7	83,1	12,3
Ceļošanas ierobežošana	82	10,6	85,5	10

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Iedzīvotāju attieksmē nenoliedzami svarīga loma ir informācijai. **Latvijas iedzīvotāji ir kopumā labi informēti par koronavīrusu COVID-19** (skat. II.2.tabulu). Lielākā daļa cilvēku ir informēti par slimības izpausmēm: 70,8% respondentu zina, ka galveno COVID-19 simptomu skaitā ir drudzis, klepus un elpas trūkums; 83,6% respondentu piekrīt, ka ar COVID-19 inficētiem cilvēkiem var nebūt slimības simptomu, savukārt 67,8% respondentu nepiekrīt tam, ka saslimis cilvēks bez simptomiem nevar inficēt citus. 76,3% respondentu apzinās, ka, novērojot COVID-19 līdzīgus simptomus, ir jāsaazinās ar ģimenes ārstu, lai veiktu testu.

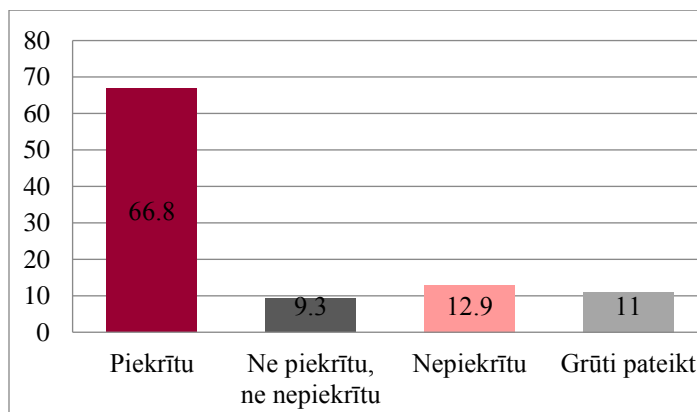
II.2.tabula. Latvijas iedzīvotāju informētība par COVID-19 (procentos)

	Piekrītu	Ne piekrītu, ne nepiekrītu	Nepiekrītu	Grūti pateikt
Medicīniskās sejas maskas nepalīdz izsargāties no inficēšanās ar COVID-19	46,6	19	28,4	6
Galveno COVID-19 simptomu skaitā ir drudzis, klepus un elpas trūkums	70,8	11,4	4,7	13,1
Ar COVID-19 inficētiem cilvēkiem var nebūt slimības simptomu	83,6	5,7	3,6	7,2
Ja saslimušam cilvēkam nav simptomu, viņš nevar citus inficēt ar vīrusu	9,9	10,2	67,8	12,1
COVID-19 var ārstēt ar antibiotikām	6,7	14	50,3	28,9
Šobrīd nav neviena apstiprināta līdzekļa COVID-19 ārstēšanai	62,3	12,3	11,8	13,6
Šobrīd nav apstiprinātas vakcīnas pret COVID-19	66,8	9,3	12,9	11
Inficēšanos ar COVID-19 var novērst bieža roku mazgāšana un distancēšanās	74,1	13,2	8,1	4,6
Ja novēroju simptomus, kas līdzīgi COVID-19, man jāsaazinās ar savu ārstu, lai veiktu testu	76,3	10,1	9,6	3,9
Ar COVID-19 pandēmiju saistīto paniku galvenokārt radījuši mediji un politiķi	48,7	16,8	28,5	5,9
Ar COVID-19 saistītos ierobežojumus ievēroju tikai bailēs no soda	15,6	13,8	66,5	4,1
Ar COVID-19 saistītos ierobežojumus ievēroju tikai tie, kuriem nav pašiem savas galvas uz pleciem	11,5	14,4	67,6	6,5
Ar COVID-19 saistītie ierobežojumi bija pareizi un nepieciešami vīrusa izplatības apturēšanai	70,2	11,3	13,5	5
Zinātnieku aplēses par COVID-19 izplatības mērogu šķiet nepamatotas un neuzticamas	25,1	23,4	37,5	14,1
Situācija stabilizēsies tikai tad, kad tiks izveidota vakcīna	52,6	16,6	18,4	12,3
COVID-19 un ar to saistīto ierobežojumu negatīvās sekas izjutīsim vēl ilgi	81,1	8	5,1	5,7

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Latvijas iedzīvotāji kopumā ir arī labi informēti attiecībā uz izvairīšanos no inficēšanās ar COVID-19 un vīrusa ārstēšanu: 74,1% respondentu piekrīt, ka inficēšanos ar COVID-19 var novērst bieža roku mazgāšana un distancēšanās, 66,8% respondentu atzīst, ka šobrīd nav apstiprinātas vakcīnas pret COVID-19 (skat. II.1.attēlu), un 62,3% piekrīt tam, ka šobrīd nav neviena apstiprināta līdzekļa COVID-19 ārstēšanai.

II.1.attēls. Iedzīvotāju attieksme pret apgalvojumu “Šobrīd nav apstiprinātas vakcīnas pret COVID-19” (procentos)

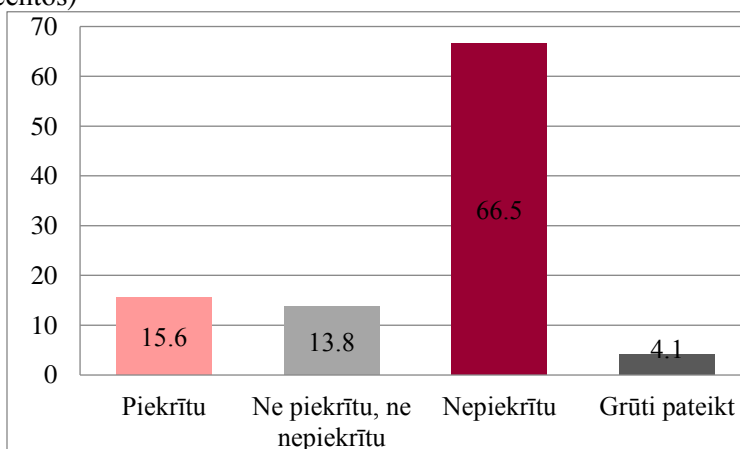


Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Tajā pašā laikā ir būtiskas atšķirības informētībā par vakcīnu latviešu un cittautiešu vidū: 78,3% latviešu tautības respondentu piekrīt tam, ka nav apstiprinātas vakcīnas pret COVID-19, kamēr tādās pašās domās ir tikai 50,3% cittautiešu. Līdzīga proporcija ir starp tiem respondentiem, kas ģimenē runā latviešu vai krievu valodā. No tiem, kas ģimenē runā latviešu valodā, 79,5% uzskata, ka šobrīd nav pieejama vakcīna pret COVID-19, kamēr no tiem, kas ģimenē runā krievu valodā, tā uzskata tikai 46,6% respondentu. 25,3% respondentu no tiem, kas ģimenē runā krievu valodā, tic, ka šāda vakcīna ir pieejama. Tajā pašā laikā vakcīna netiek uzskatīta par brīnumlīdzekli, kas ļaus dzīvei atgriezties ierastajās sliedēs: tikai puse (52,6%) respondentu piekrīt tam, ka situācija stabilizēsies tad, kad tiks izveidota vakcīna, kamēr 18,4% tam nepiekrīt. Lielākais vairums respondentu – 81,1% - uzskata, ka COVID-19 un ar to saistīto ierobežojumu negatīvās sekas izjutīsim vēl ilgi.

Kopumā Latvijas iedzīvotāji atbalsta valdības noteiktos ierobežojumus COVID-19 pandēmijas apkarošanai un ir gatavi tos ievērot: 70,2% respondentu piekrīt tam, ka ar COVID-19 saistītie ierobežojumi bija pareizi un nepieciešami vīrusa izplatības apturēšanai, un 66,5% nepiekrīt tam, ka būtu gatavi tos ievērot tikai bailēs no soda (skat. II.2. attēlu).

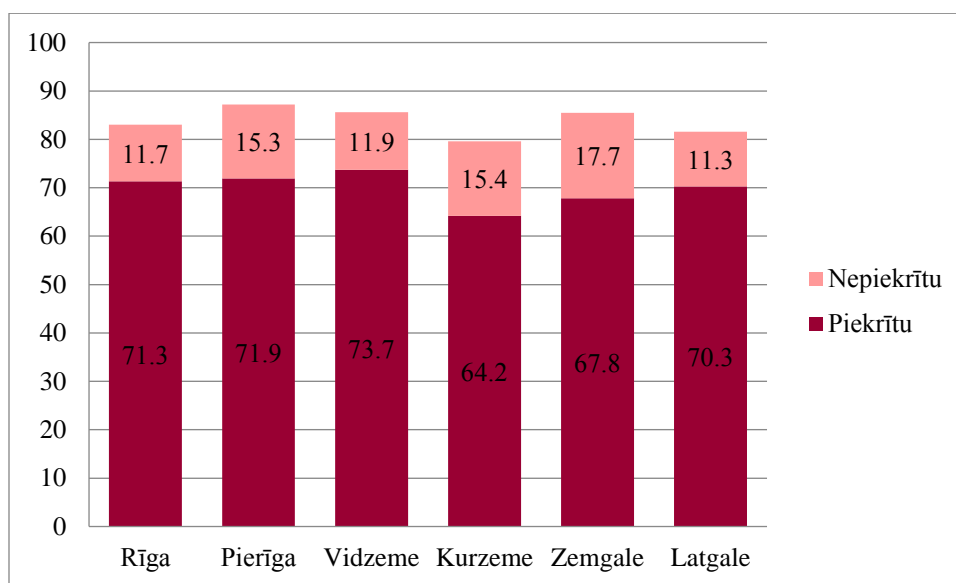
II.2. attēls. Iedzīvotāju attieksme pret apgalvojumu “Ar COVID-19 saistītos ierobežojumus ievēroju tikai bailēs no soda” (procentos)



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Tomēr attiecībā uz atbalstu ierobežojumiem pastāv atšķirības sociāldemogrāfiskā griezumā. Augstākais atbalsts apgalvojumam, ka ar COVID-19 saistītie ierobežojumi bija pareizi un nepieciešami vīrusa izplatības apturēšana, bija vecuma grupās no 18-24 gadiem (87,3%) un no 64-75 gadiem (81%), kamēr zemākais – vecumā grupā no 35-44 gadiem (58,2%). Par pareiziem un nepieciešamiem ierobežojumiem atzina 73% latviešu tautības un 66,2% citu tautību iedzīvotāji. Augstāks atbalsts ierobežojumiem bija nestrādājošo (78,6%) un publiskajā sektorā strādājošo (76,2%) vidū, kamēr zemāks – starp privātajā sektorā strādājošajiem (61,4%). Visvairāk ierobežojumu nepieciešamībai piekrita respondenti ar vidēji augstiem ienākumiem (80,6%), bet vismazāk – respondenti ar zemiem ienākumiem (61,1%). Reģionālā griezumā atbalsts ierobežojumu nepieciešamībai bija līdzīgs: nedaudz zemāks par vidējo tas bija Kurzemē un Zemgalē (skat. II.3.attēlu).

II.3.attēls. Atbalsts COVID-19 ierobežojumu nepieciešamībai reģionālā griezumā (procentos)



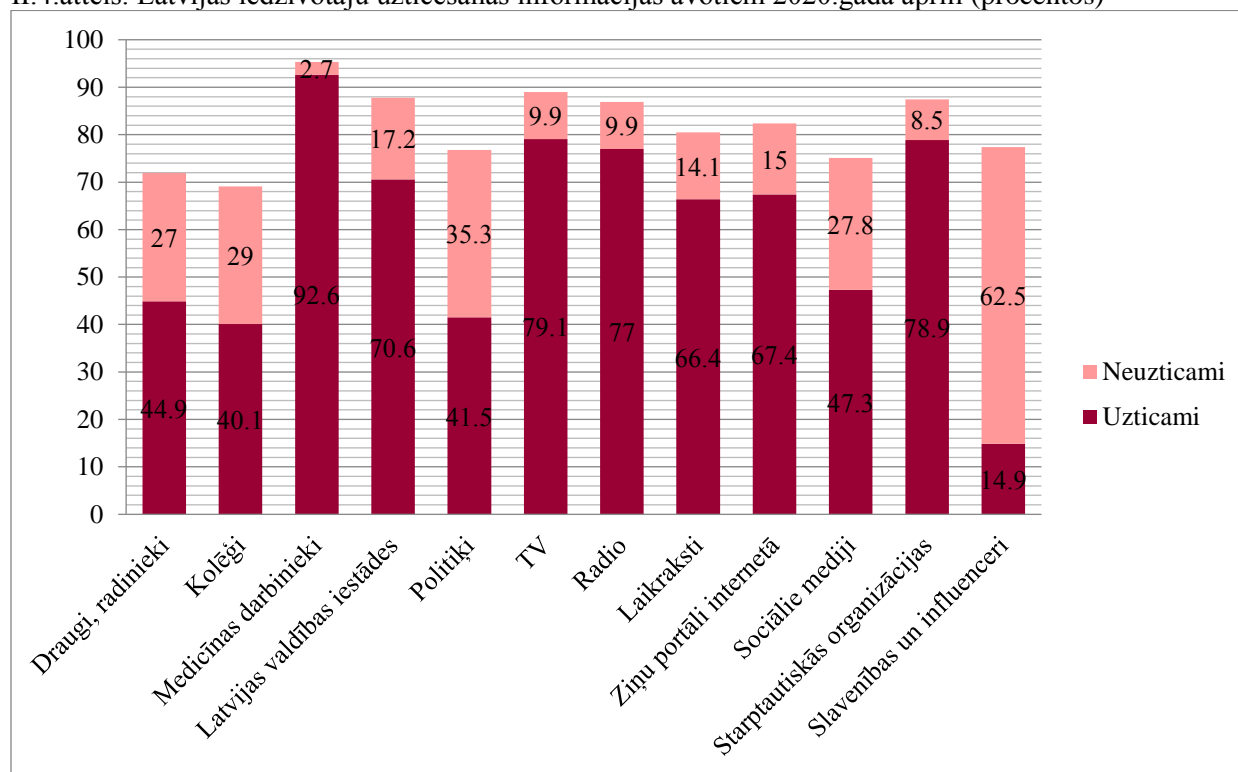
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Neskatoties uz iedzīvotāju kopumā labo informētību par COVID-19 simptomiem un ārstēšanu, kā arī vispārēju atbalstu ierobežojumu nepieciešamībai, **iedzīvotāju attieksme attiecībā uz pandēmijas izcelsmi ir pretrunīga**. Gandrīz puse respondentu (48,7%) septembrī uzskatīja, ka ar COVID-19 pandēmiju saistīto paniku galvenokārt radījuši mediji un politiķi, kamēr tikai nepilna trešdaļa (28,5%) tam nepiekrita. Connolly et al. (2019) apgalvo, ka komunikācija starp valdību un iedzīvotājiem krīžu laikā būs neefektīva, ja iedzīvotāji ticēs, ka krīzes ir valdības izgudrota viltība vai māņi. Šādā kontekstā aptaujā iegūtā informācija ir uzmanības vērts. Ja gandrīz puse Latvijas iedzīvotāju tic tam, ka COVID-19 krīze tiek pārspīlēta un to lielākoties veicina politiķi un mediji, tad tiem būs grūti pārliecināt iedzīvotājus sekot valdības norādēm pandēmijas apkarošanā. Nākamajā sadaļā tiks detalizētāk aplūkota iedzīvotāju uzticēšanās informācijas avotiem COVID-19 laikā, tostarp uzticēšanās valdības iestāžu un politiķu sniegtajai informācijai, kā arī mediķiem, ņemot vērā to, ka oficiālajā komunikācijā politiķi un valdības iestādes atsaucās uz mediķu ieteikumiem un ka valdības komunikācijā bieži piedalījās medicīnas darbinieki – infektologs Uga Dumpis un epidemiologs Jurijs Perevoščikovs.

II.1.2. Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās informācijas avotiem COVID-19 pandēmijas laikā aprīlī un septembrī

Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās dažādiem informācijas avotiem atšķiras COVID-19 pandēmijas Latvijā sākumposmā 2020.gada aprīlī un septembrī - laikā, kad pandēmijas pirmais vilnis jau bija pārdzīvots. RSU veiktās aptaujas dati liecina, ka aprīlī vairākums Latvijas iedzīvotāju – 92,6% par uzticamāko informācijas avotu atzina medicīnas darbiniekus (skat. II.4.attēlu). Tiem sekoja televīzija (79,1%) starptautiskās organizācijas, piemēram, Pasaules Veselības organizācija (PVO) (78,9%), un radio (77%). Vairāk kā divas trešdaļas Latvijas iedzīvotāju – 70,6% - pavasarī uzticējās Latvijas valdības iestāžu sniegtajai informācijai. Apmēram divas trešdaļas respondentu par uzticamiem atzina ziņu portālus internetā (67,4%) un laikrakstus (66,4%). Salīdzinoši augsts uzticēšanās kredīts bija arī sociālajiem medijiem (47,3%), draugiem un radniekiem (44,9%), politiķiem, partiju vadītājiem, Saeimas deputātiem (turpmāk – politiķi) (41,5%) un kolēģiem (40,1%). Vienīgā personu grupa, kam aprīlī neuzticēšanās bija augstāka par uzticēšanos bija slavenības un influenceri: 62,5% respondentu tiem neuzticējās, kamēr tikai 14,9% - uzticējās.

II.4.attēls. Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās informācijas avotiem 2020.gada aprīlī (procentos)

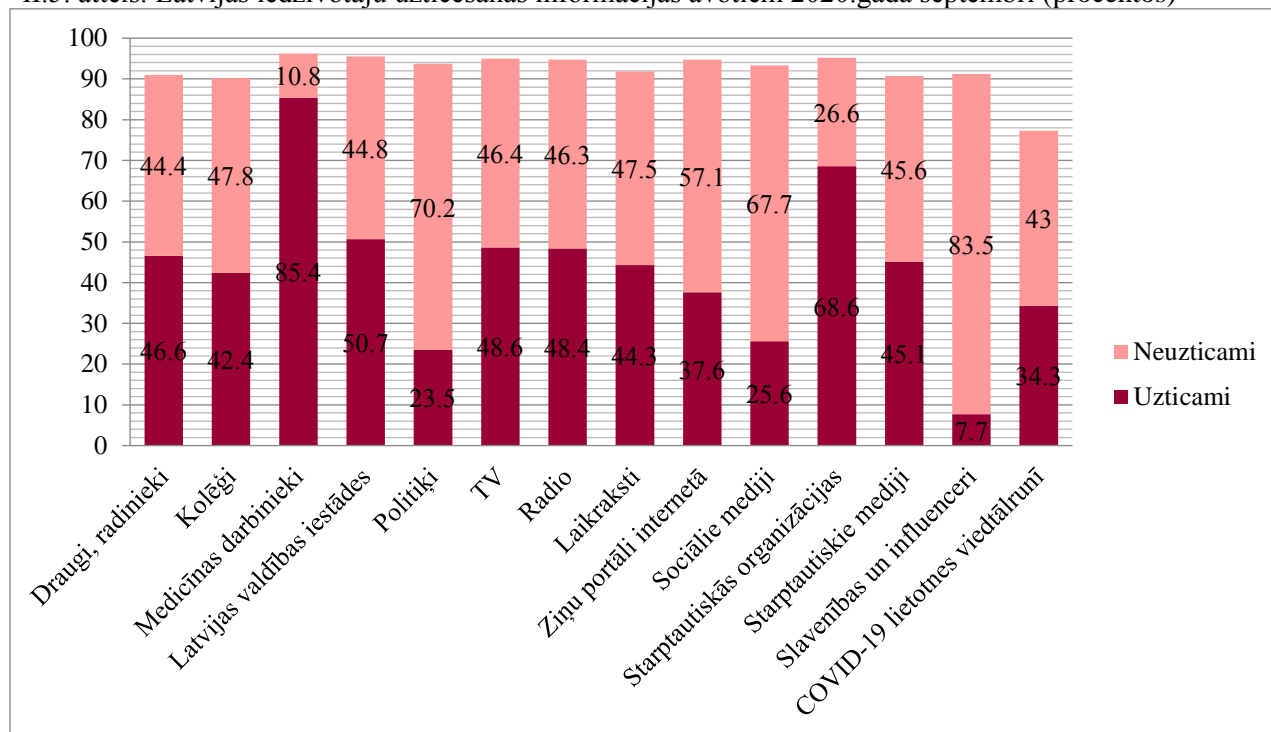


Avots: RSU veikta aptauja internetā 2020.gada aprīlī (n=3414).

2020.gada septembrī uzticēšanās visiem informācijas avotiem, izņemot draugus, radniekus un kolēģus, bija strauji sarukusi (skat. II.5. attēlu). Lai arī medicīnas darbinieki joprojām tika norādīti kā uzticamākais informācijas avots – 85,4% respondentu uzticējās mediķiem, jau 10% respondentu norādīja, ka uzskata mediķus par neuzticamiem informācijas avotiem. Līdzīgi ir samazinājusies uzticība arī starptautiskajām organizācijām (PVO) – tām uzticās 68,6% respondentu, bet neuzticās apmēram ceturtdaļa. Uzticēšanās līmenis citiem informācijas avotiem ir sarucis vēl būtiskāk. Septembrī valdības iestādēm uzticējās vairs tikai puse (50,7%) respondentu, kamēr 44,8% respondentu tām neuzticējās. Televīzijai un radio uzticējās mazāk par pusi (48%) respondentu, kamēr gandrīz tikpat daudz respondentu (46%) tiem neuzticējās. Neuzticēšanās ziņu portāliem internetā, laikrakstiem un sociālajiem medijiem

septembrī bija augstāka par uzticēšanos tiem: ziņu portāliem uzticējās 37,6% respondentu, kamēr neuzticējās - 57,1%; laikrakstiem uzticējās 44,3% respondentu, bet neuzticējās - 47,5%; sociālajiem medijiem uzticējās 25,6%, bet neuzticējās - 67,7%. Politikiem septembrī uzticējās vairs tikai 23,5% respondentu, kamēr neuzticējās vairāk kā divas trešdaļas (70,2%). Vairāk kā politikiem Latvijas iedzīvotāji neuzticējās tikai slavenībām un influenceriem: 83,5% respondentu tos norādīja kā neuzticamus informācijas avotus.

II.5. attēls. Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās informācijas avotiem 2020.gada septembrī (procentos)

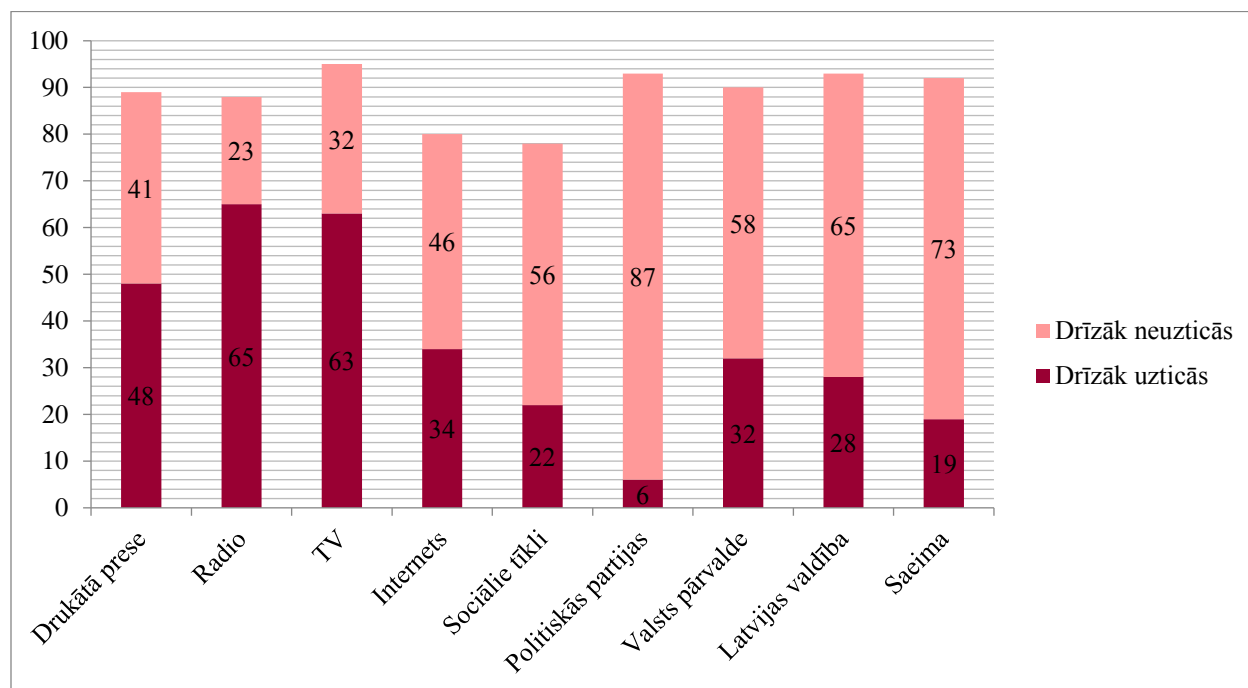


Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Papildus iepriekšminētajiem informācijas avotiem septembrī veiktajā aptaujā iedzīvotāji tika lūgti novērtēt arī uzticēšanos starptautiskajiem medijiem un kontaktu fiksēšanas lietotnei “Apturi COVID”. Uzticēšanās un neuzticēšanās starptautiskajiem medijiem ir līdzvērtīga: 45,1% respondentu tiem uzticās, kamēr 45,6% - neuzticās. Lietotnei “Apturi COVID” viedtālrunī uzticās 34,3% respondentu, bet neuzticās 43%. (skat. II.5.nodaļu). Kopumā gandrīz nemainīga septembrī ir palikusi tikai uzticēšanās draugiem, radniekiem un kolēģiem, taču ir pieaudzis to respondentu skaits, kurš uzskata šo avotu sniegto informāciju par neuzticamu.

Salīdzinot uzticēšanos atsevišķiem informācijas avotiem COVID-19 pandēmijas laikā un pirms tam, var secināt sekojošo. Pirmkārt, **pandēmijas sākumposmā uzticēšanās valdības iestādēm bija rekordaugsta, taču arī septembrī uzticēšanās valdības iestādēm ir augsta, salīdzinot ar laiku pirms pandēmijas.** 2019.gada rudenī Latvijas valsts pārvaldei uzticējās 32% respondentu, kamēr neuzticējās – 58% respondentu. Uzticēšanās Latvijas valdībai bija vēl zemāka: pirms pandēmijas tai uzticējās 28% respondentu, bet neuzticējās – 65% (skat. II.6. attēlu). Grūtāk salīdzināma ir uzticēšanās politikiem, jo RSU un Eirobarometra veiktajās aptaujās atšķiras politiķu formulējums. Taču kopumā ir redzams, ka, lai arī 2020.gada aprīlī uzticēšanās politiķu sniegtajai informācijai bija salīdzinoši augsta, 2020.gada septembrī iedzīvotāju uzticēšanās politikiem bija līdzīga uzticēšanās līmenim Saeimai 2019.gada rudenī: tolaik 73% respondentu tai neuzticējās, kamēr tikai 19% - uzticējās.

II.6. attēls. Latvijas iedzīvotāju uzticēšanās medijiem un institūcijām 2019.gada rudenī (procentos)



Avots: Eiropas Komisija (2019.g. rudens) Standarta Eirobarometrs 92. Nacionālais ziņojums: Latvija. <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STAN/DARD/surveyKy/2255>

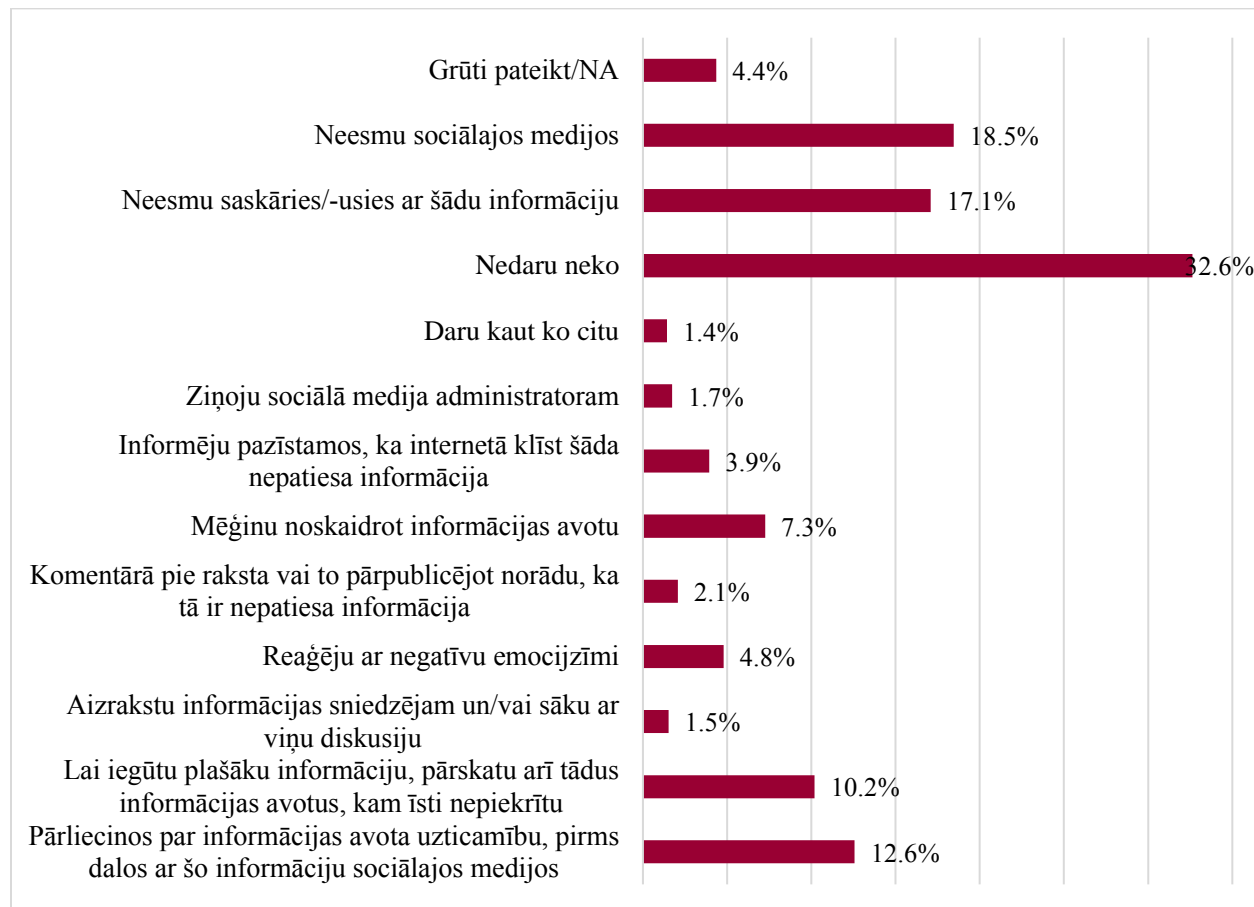
Otrkārt, salīdzinot ar 2019.gadu, **pandēmijas sākumposmā bija pieaugusi uzticēšanās visiem medijiem**: radio, televīzijai, drukātajai presei, internetam un sociālajiem tīkliem, **taču septembrī uzticēšanās televīzijai, radio un drukātajai presei jau bija zemāka nekā 2019.gada rudenī**. Pirms gada radio uzticējās 65%, televīzijai – 63%, bet drukātajai presei – 48% respondentu. Nedaudz vairāk kā 2019.gada rudenī 2020.gada septembrī iedzīvotāji uzticējās interneta ziņu portāliem un sociālajiem medijiem.

Pētījuma ietvaros detalizētāk tika analizēta arī sabiedrības uzticēšanās sociālajiem medijiem. Sociālie mediji vairs nav tikai rīks saziņai ar tuviniekiem, draugiem un attēlu publicēšanai. Šobrīd tie ir nozīmīgs rīks vairāku valstī nozīmīgu jomu darbībai, piemēram, politiskās, valsts pārvaldības, ekonomikas, kā arī veselības sistēmas procesu virzībā (Wong, Ho, Olusanya, etc., 2020), līdz ar to ir būtiski izvērtēt, vai sabiedrība uzticās sociālajiem medijiem un vai tādējādi komunikācija ir efektīva.

2020.gada septembrī veiktajā aptaujā klātienē kā viens no avotiem, kas izplata nepatiesu un maldinošu informāciju, tika minēti **sociālo mediju dzīves stila influenceri, kuri tiek uzskatīti par populārākajiem nepatiesas informācijas izplatītājiem aiz žurnālistiem**. Ņemot vērā šo priekšstatu, ir būtiski noskaidrot, kā sabiedrība rīkojas tālāk ar šo nepatieso informāciju. Uz jautājumu, kā sabiedrība reaģē, sastopoties ar informāciju sociālajos medijos, kas ir nepatiesa vai maldinoša, atbildes demonstrē, kā respondentu **reakcija ir pasīva** (skat. II.7. att.). Lielākā daļa respondentu – 32,6% norāda, ka šādos gadījumos nedara neko. Gandrīz ceturtdaļa respondentu – 18,5% atbildējuši, ka nav sastopami sociālajos medijos, savukārt 17,1% apgalvo, ka nav saskārušies ar šādu informāciju. Tikai 12,6% respondentu atbildējuši, ka pārliecinās par informācijas avota esamību pirms dalās ar šādu informāciju tālāk. 7,3% respondentu mēģina noskaidrot informācijas avotu. Kopumā tikai nedaudz virs 1% respondentu atbildēja, ka izvēlētos rīcību, kas saistīta ar ziņošanu, atbildīgo personu uzmeklēšanu – piemēram, aizrakstot informācijas sniedzējam, ziņojot sociālā medija administratoram. Galvenokārt tomēr tiek izmantotas darbības, kas informē citus vai pauž attieksmi, piemēram, 4,8% respondentu atbildējuši,

ka uz maldinošu informāciju reaģē ar emocijzīmi vai informē pazīstamos, ka internetā klīst šāda informācija.

II.7. attēls. Respondentu atbildes uz jautājumu “Kāda bija Jūsu reakcija, sastopoties sociālajos medijos ar informāciju par COVID-19, kas, Jūsaprāt, varētu būt nepatiesa un maldinoša?”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja, intervējot respondentus klātienē 2020. gada septembrī (n=1013, izpildītājs: SKDS).

Salīdzinājumam tika izmantoti dati arī no 2020.gada septembrī veiktas aptaujas internetā, kur dalībniekiem tika lūgts novērtēt dažādus informācijas avotus. Izvērtējot respondentu atbildes par sociālo mediju uzticamību, ir redzams, ka gandrīz puse dalībnieku – 38,4% uzskata, ka sociāli mediji nav diez cik uzticami. Kopumā **sociālajiem medijiem kā informācijas nesējiem COVID-19 laikā uzticēšanās nav augsta**. Par ļoti neuzticamiem tos uzskata 29,2% respondentu, par daļēji uzticamiem tos uzskata 23,9% respondentu. Būtiski, ka par ļoti uzticamiem tos uzskata tikai 1,7% respondentu. Līdztekus sociālajiem medijiem 7,7% respondentu par uzticamiem uzskata slavenības un influencerus, tomēr lielākā daļa respondentu – 83,5% neuzticās slavenībām un influenceriem, kas parāda saikni ar datiem no aptaujas klātienē.

Aplūkojot kopsakarības starp uzticēšanos sociālajiem medijiem un iesaistīšanos diskusijās, redzams, ka **pastāv saikne starp uzticēšanos sociālajiem medijiem un dalīšanos ar informāciju tajos**. Kā redzams II.3. tabulā, tad tie, kuri uzskata sociālos medijus par uzticamiem, arī aktīvi iesaistās diskusijās sociālajos medijos. Tie ir 45,8% respondentu. Savukārt tie, kas neuzticās sociālajiem medijiem, nepiekrīt, ka iesaistās diskusijās sociālajos medijos (70%). 60% respondentu, kas neuzticās sociālajiem medijiem, ir grūti atbildēt uz jautājumu, vai iesaistās diskusijās sociālajos medijos.

II.3. tabula. Uzticēšanās sociālajiem medijiem korelācijā ar iesaistīšanos diskusijās sociālajos medijos par COVID-19 ziņām (procentos)

	Sociālie mediji		
	Uzticami	Neuzticami	Grūti pateikt
Visi respondenti	25,6	67,7	6,7
Iesaistos diskusijās par COVID-19 ...			
Piekrītu	45,8	51	3,2
Ne piekrītu, ne nepiekrītu	32,9	62	5,1
Nepiekrītu	22,9	70,5	6,6
Grūti pateikt	16,1	59,9	24,1

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Aplūkojot kopsakarības starp respondentu veselības stāvokli un uzticamību sociālajiem medijiem, ir redzams, ka tie, kuri uzskata, ka viņu veselības stāvoklis ir slikts (32,7%) uzticās sociālajiem medijiem vairāk nekā tie, kuru veselības stāvoklis ir labs (24,2%) vai ne labs, ne slikts (26,5%) (skat. II.4. tabulu). Savukārt tie, kuri veselības stāvokli raksturo kā labu, sociālos medijos uzskata par neuzticamiem (70,4%) lielākā apmērā nekā tie, kuru veselības stāvoklis ir slikts (60,4%). Kopumā gan visi respondenti – gan tie, kuru veselības stāvoklis ir labs, gan ne labs, ne slikts, gan slikts – vairāk uzskata sociālos medijus par neuzticamiem nekā uzticamiem.

II.4. tabula. Uzticēšanās sociālajiem medijiem un veselības stāvoklis (procentos)

Veselības stāvoklis	Sociālie mediji		
	Uzticami	Neuzticami	Grūti pateikt
Visi respondenti	25,6	67,7	6,7
Veselības stāvoklis ir ...			
Labs	24,2	70,4	5,5
Ne labs, ne slikts	26,5	65,8	7,7
Slikts	32,7	60,4	6,9
Nevēlos atbildēt/grūti atbildēt	17,2	45,3	37,5

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

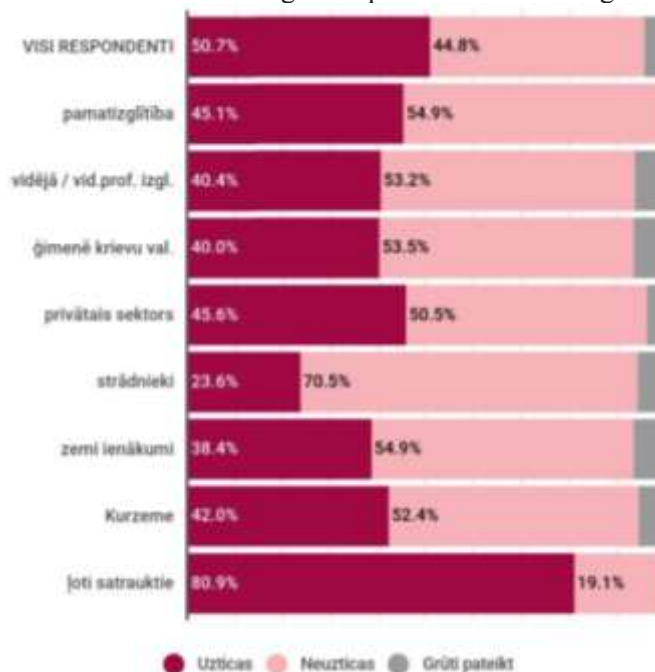
Līdz ar to secināms, ka sociālie mediji kā informācijas kanāls ir rūpīgi jāizvērtē, fokusētāku komunikāciju veidojot tām iedzīvotāju grupām, kas sociālos medijus uzskata par uzticamiem informācijas avotiem.

II.1.3. Informācijas avotiem neticošs sabiedrības daļas sociāldemogrāfiskais raksturojums

Turpmākajā analizē tiks ieskicēts sociāldemogrāfiskais portrets tām sabiedrības grupām, kas 2020.gada septembrī neuzticējās nozīmīgākajiem informācijas avotiem:

- a) medicīnas darbiniekiem neuzticās 11% respondentu. Šajā grupā nav būtisku atšķirību starp dzimumiem. Vairāk medicīnas darbiniekiem neuzticās iedzīvotāji vecumā no 34-54 gadiem, ar pamatizglītību vai vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji bez Latvijas Republikas (LR) pilsonības, privātajā sektorā strādājošie, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji un strādnieki/fiziska darba darītāji, iedzīvotāji ar zemiem vai augstiem ienākumiem, Kurzemē un Zemgalē dzīvojošie, iedzīvotāji ar nevainojamu veselības stāvokļa pašvērtējumu un t.s. nesatrauktie¹;
- b) valdības iestādēm neuzticās 45% respondentu (skat. II.8. attēlu). Vīrieši neuzticās valdības iestādēm vairāk (47%) nekā sievietes (43%). Visvairāk valdības iestādēm neuzticās iedzīvotāji vecuma grupā no 55-63 gadiem, ar pamatizglītību vai vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, kā arī respondenti bez LR pilsonības, privātajā sektorā nodarbinātie, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums, iedzīvotāji ar zemiem un vidēji zemiem ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie. Nav būtisku atšķirību atbildēs atkarībā no veselības stāvokļa pašvērtējuma, taču ir saistība ar apdraudējuma riskiem: valdībai būtiski daudz vairāk neuzticās t.s. nesatrauktie;

II.8. attēls. Uzticēšanās valdības iestādēm 2020.gada septembrī sociāldemogrāfisko grupu griezumā



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

¹ Pētījuma ietvaros respondenti tika sadalīti vairākās grupās atkarībā no to COVID-19 inficēšanās riska uztveres: (1) zems un nereāls = nesatrauktie (14%); (2) zems, bet reāls = nedaudz satrauktie (46%); (3) vidēji augsts un reāls = vidēji satrauktie (22%); (4) augsts un reāls = diezgan satrauktie (9%); (5) ļoti augsts un ļoti reāls = ļoti satrauktie (3%).

- c) politikiem, partiju vadītājiem, Saeimas deputātiem neuzticās lielākā daļa - 70% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (73%) nekā sievietes (68%). Visvairāk politikiem, partiju vadītājiem un Saeimas deputātiem neuzticās iedzīvotāji vecuma grupā no 55-63 gadiem, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, privātajā sektorā nodarbinātie, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji un strādnieki/fiziska darba darītāji, iedzīvotāji ar zemiem un vidēji zemiem ienākumiem, Kurzemē, Pierīgā un Vidzemē dzīvojošie, lauku iedzīvotāji, iedzīvotāji ar nevainojamu un ne labu, ne sliktu veselības stāvokļa pašvērtējumu un t.s. nesatrauktie;
- d) starptautiskajām organizācijām (piemēram, Pasaules Veselības organizācijai) neuzticās 27% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (30%) nekā sievietes (23%). Visvairāk starptautiskajām organizācijām neuzticās iedzīvotāji vecuma grupā no 35-44 gadiem, ar pamatizglītību vai vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, kā arī respondenti bez LR pilsonības, privātajā sektorā nodarbinātie, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums, kā arī bezdarbnieki, iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie. Nav būtisku atšķirību atbildēs atkarībā no veselības stāvokļa pašvērtējuma, taču ir saistība ar apdraudējuma riskiem: starptautiskajām organizācijām daudz vairāk neuzticās t.s. nesatrauktie;
- e) televīzijai un radio neuzticās 46% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (49%) nekā sievietes (44%). Visvairāk televīzijai un radio neuzticās vecuma grupā no 25-34 un 45-54 gadiem, ar vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, kā arī respondenti bez LR pilsonības, privātajā sektorā nodarbinātie, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums, iedzīvotāji ar zemiem un vidēji zemiem ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie, t.s. nesatrauktie;
- f) laikrakstiem neuzticās 48% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (51%) nekā sievietes (45%). Visvairāk laikrakstiem neuzticās vecuma grupā no 25-34 un 45-54 gadiem, ar pamatizglītību un vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, kā arī respondenti bez LR pilsonības, privātajā sektorā nodarbinātie, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums; iedzīvotāji ar zemiem, vidēji zemiem un augstiem ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie, t.s. nesatrauktie;
- g) ziņu portāliem internetā neuzticās 57% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (59%) nekā sievietes (56%). Visvairāk ziņu portāliem internetā neuzticās vecuma grupā no 25-34 un 45-54 gadiem, ar vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, privātajā sektorā nodarbinātie, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums, iedzīvotāji ar zemiem un augstiem ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie, ar labu veselības stāvokļa pašvērtējumu un t.s. nesatrauktie;
- h) sociālajiem medijiem neuzticās 67% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (71%) nekā sievietes (64%). Visvairāk neuzticās vecuma grupā no 18-34 gadiem, ar pamatizglītību. Nav būtisku atšķirību starp latviešiem un citas tautības iedzīvotājiem, vai iedzīvotājiem, kas ģimenē lieto latviešu vai krievu valodu. Bet iedzīvotājiem ar LR pilsonību ir tendence uzticēties sociālajiem medijiem vairāk nekā tad, ja nav LR pilsonības. Neuzticās vairāk privātajā sektorā nodarbinātie; skolnieki un studenti, augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums; ar augstiem un vidēji augstiem ienākumiem, Pierīgā un Kurzemē dzīvojošie, ar labu veselības stāvokļa pašvērtējumu un t.s. nesatrauktie;
- i) starptautiskajiem medijiem neuzticās 45% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (47%) nekā sievietes (44%). Visvairāk starptautiskajiem medijiem neuzticās vecuma grupā no 25-44 gadiem, ar vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski; privātajā sektorā nodarbinātie; augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums; iedzīvotāji ar zemiem un vidēji zemiem ienākumiem, Kurzemē un Latgalē dzīvojošie, un t.s. nesatrauktie;

- j) draugiem un radniekiem neuzticās 44% respondentu: Vīrieši neuzticās vairāk (47%) nekā sievietes (42%). Visvairāk draugiem un radniekiem neuzticās vecuma grupā no 18-24 gadiem, ar pamatizglītību un augstāko izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski; privātajā sektorā nodarbinātie; skolnieki un studenti un strādnieki/fiziska darba darītāji; iedzīvotāji ar augstiem, vidējiem un vidēji augstiem ienākumiem, Kurzemē un Rīgā dzīvojošie, iedzīvotāji ar ļoti sliktu veselības stāvokļa pašvērtējumu un t.s. vidēji satrauktie;
- k) kolēģiem neuzticās 48% respondentu. Vīrieši neuzticās vairāk (50%) nekā sievietes (46%). Visvairāk kolēģiem neuzticās vecuma grupā no 18-24 un 45-54 gadiem; ar pamatizglītību un augstāko izglītību, citas tautības iedzīvotāji un iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, privātajā sektorā nodarbinātie un nestrādājošie, skolnieki un studenti, mājsaimnieki, bērna kopšanas atvaļinājumā esošie, strādnieki/fiziska darba darītāji un augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji; iedzīvotāji ar augstiem un vidējiem ienākumiem, Kurzemē dzīvojošie, iedzīvotāji ar sliktu un ne labu, ne sliktu veselības stāvokļa pašvērtējumu un t.s. vidēji satrauktie.

Kopumā dažāda veida informācijas avotiem vīrieši neuzticās vairāk nekā sievietes. Neuzticēšanās ir augstāka starp iedzīvotājiem ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem; citas tautības iedzīvotājiem un iedzīvotājiem, kas ģimenē sarunājas krieviski, kā arī respondentiem bez LR pilsonības; privātajā sektorā nodarbinātajiem, strādniekiem/fiziska darba darītājiem un individuālā darba veicējiem, kam ir savs uzņēmums; Kurzemē dzīvojošajiem un t.s. nesatrauktajiem.

Apkopojot iepriekš minēto, var izvirzīt tēzi par sekojošām tendencēm sabiedrības attieksmē: pandēmijas sākumposmā, pastāvot vispārējai neskaidrībai un trūkstot informācijai par COVID-19 un tā izplatību, iedzīvotāju attieksmē bija vērojama tendence paļauties uz tradicionāliem informācijas avotiem: ekspertiem, valdību, ziņu medijiem. Uzkrājoties pieredzei un apgūstot jaunu informāciju par COVID-19, iedzīvotāju uzticēšanās autoritatīviem informācijas avotiem samazinās. **Neuzticēšanās ir augstāka iedzīvotāju grupās, kas ir tradicionāli bijušas skeptiskas par noteiktiem informācijas kanāliem:** piemēram, valdības iestādēm mazāk uzticās pirmspensijas vecuma iedzīvotāji un citas tautības iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski un respondenti bez LR pilsonības, savukārt sociālajiem medijiem vairāk par vidējo neuzticās iedzīvotāji vecumā no 18-34 gadiem. Tāpat **neuzticēšanās ir augstāka par vidējo starp iedzīvotājiem, kas ekonomiski ir vairāk ievainojami:** iedzīvotāji ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, privātajā sektorā nodarbinātie, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums. Šie iedzīvotāji ir daudz vairāk pakļauti krīzes postošajai ietekmei, līdz ar to, iespējams, netic ne sniegtajai informācijai par COVID-19 izplatību un cēloņiem, ne piedāvāto palīdzību. Neuzticēšanās paver iespējas dezinformācijas izplatībai, kas ietver riskus gan pandēmijas ierobežošanai, gan sabiedrības veselībai.

II.1.4. Uzticēšanās informācijas avotiem, ticība dezinformācijai un COVID-19 drošības pasākumu ievērošana

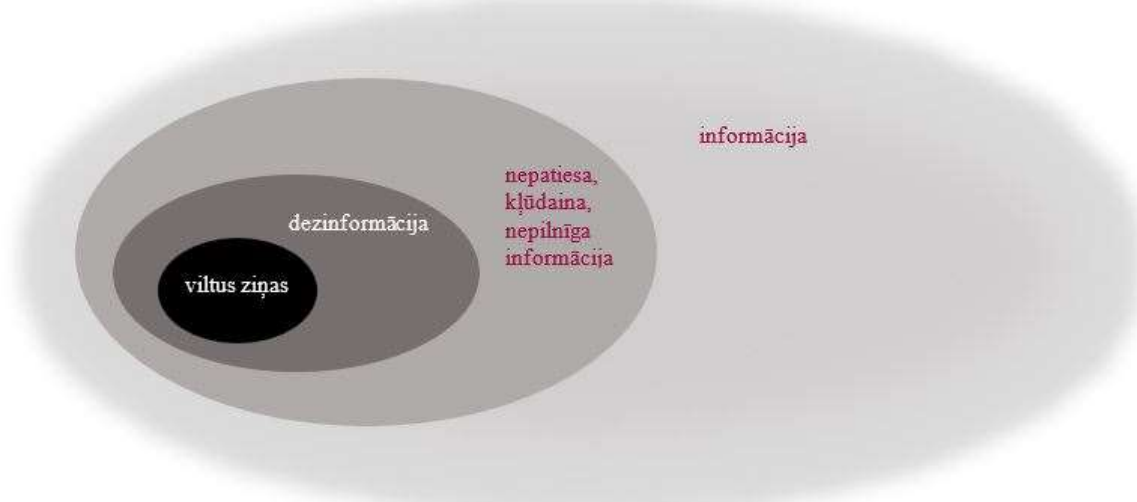
COVID-19 pandēmijas kontekstā tiek runāts arī par infodēmijas – dezinformācijas un viltus ziņu “epidēmijas” apkarošanu. COVID-19 pandēmijas laikā dezinformācijai un viltus ziņām ir plašas iespējas izplatīties, jo, no vienas puses, par koronavīrusu un tā dabu ir daudz nezināmā, bet no otras puses, tiek apšaubīti informācijas sniedzēju patiesie nodomi, kas savukārt saistīts ar ilgtermiņā veidojušos uzticēšanos (vai neuzticēšanos) sabiedrībā noteiktiem informācijas avotiem. Problemātiska informācija ietver gan sazvērestības teorijas, gan pseidozinātnisku un pseidomedicīnisku informāciju par COVID-19 izcelsmi un ārstēšanu, kas apšaubā nepieciešamību ieviest un ievērot dažādus ierobežojumus.

II.1.4.1. Dezinformācija, viltus ziņas un infodēmija: ievads un definīcijas

Viltus ziņu “melns caurums” ir viens no veidiem, kā saprast un vizualizēt viltus ziņu un dezinformācijas attiecības ar citiem informācijas veidiem (Skat. II.9. attēlu). Mūsu informācijas telpā ik dienu cirkulē arī kāda daļa **nepatiesas, kļūdainas vai nepilnīgas informācijas**—tā ietver baumas, neprecizitātes, nepārbaudītus faktus, klajus melus u.c. (Karlova & Lee, 2011; Karlova & Fisher, 2013).

Savukārt **dezinformācija** ir tāda nepatiesa, kļūdaina, vai nepilnīga informācija, kas izplatīta apzināti ar mērķi kaitēt kādai personai, organizācijai, uzņēmumam, valstij vai sociālai, etniskai, demogrāfiskai vai citai grupai (Wardle & Derakhshan, 2017, p.20; Karlova & Fisher, 2013). Citi dezinformācijas izplatīšanas mērķi var būt peļņas gūšana vai politiska aģitācija (Humprecht, Esser, & Van Aelst, 2020, p.494; Bennett & Livingston, 2018, p.124). Jebkurā gadījumā dezinformācija tiek izplatīta apzināti ar mērķi maldināt, un tieši šis aspekts dezinformāciju nošķir no pārējās nepatiesās un kļūdainās informācijas, kura var tikt izplatīta neapzināti un bez mērķa maldināt.

II.9. attēls. Viltus ziņu “melns caurums.” Ziņojuma autoru izstrādāts vizuāls modelis.



Visbeidzot, **viltus ziņas** ir dezinformācijas paveids, kas tiek izplatīts ziņu formātā (Ha, Perez, & Ray, 2019, p.2). Citiem vārdiem, viltus ziņas ir ziņu formātā apzināti izplatīta nepatiesa informācija, kas pasniegta kā patiesa un var maldināt auditoriju (Allcott & Gentzkow, 2017, p.213). Viltus ziņu kategorijā ietilpst gan safabricējumi, manipulētas fotogrāfijas, politiska propaganda un slēptā reklāma, gan arī satīra un parodijas (Tandoc, Lim, & Ling, 2018). Viltus ziņas ir īpaši izplatītas interneta vidē un sociālajos medijos, kur nepastāv tādi informācijas “kvalitātes kontroles” mehānismi, kādiem vismaz teorētiski vajadzētu pastāvēt profesionālajā žurnālistikā. Viltus ziņu izplatību motivē galvenokārt finansiāli un politiski ieguvumi (Allcott & Gentzkow, 2017; Emanuelson, 2017; Ha, Perez, & Ray, 2019). Jo vairāk klikšķu uz viltus ziņu virsraksta, jo lielāku peļņu ģenerē reklāmas tirgus, vai arī, jo plašāku auditoriju sasniedz noteikta politiskā spēka (kandidāta, partijas, u.c.) ideoloģija.

Dezinformācija un viltus ziņas par COVID-19 kopumā pieder **anti-zinātniskā populisma** tendencei, kura atrod auglīgu augsni interneta kopienās un sociālajos medijos, kur nepastāv īpaši kvalitātes vai patiesuma kritēriji informācijas izplatīšanai. (Hartley & Khuong, 2020). Internets kalpo par “konspiratīvās domāšanas inkubatoru,” kurā tādas anti-zinātniskas idejas kā klimata pārmaiņu vai vakcīnu noliegšana tiek pasniegtas komplektā ar apgalvojumiem, ka zinātne kā nozare ir uzpirkta, neefektīva, un neuzticama (Edis, 2020, p.17). Turklāt jau ilgi pirms COVID-19 pandēmijas ir atklāts, ka veselība un medicīna ir jomas, kas ir īpaši pakļautas dezinformācijas kampaņām (Ha, Perez, & Ray, 2019, p.4). Daļēji tāpēc, ka sabiedrībai nav pietiekami plašu zināšanu šajās jomās, lai patstāvīgi izvērtētu apgalvojumus, gan arī tāpēc, ka šajā jomā pastāv zināms nenoteiktības līmenis, it īpaši, ja ir runa par parādībām, kuras vēl nav pilnībā izpētītas, kā tas 2020. gada pirmajā pusē bija ar jaunatklāto COVID-19 vīrusu. Pirms tam plaša mēroga dezinformācijas aprīte starptautiskā mērogā ir novērota gan saistībā ar vakcināciju, gan citām lipīgām un bīstamām slimībām, kā, piemēram, Zika vīruss, ebola, u.c. (Wang et al., 2019; Waszak, Kasprzycka-Waszak, & Kubanek, 2018; Sommariva et al., 2018, Seltzer et al., 2017; Zimet et al., 2013).

Dezinformācijas un viltus ziņu ietekmi nav iespējams vienkārši atspēkot vai neitralizēt nedz ar

labojumiem un patiesas, pārbaudītas informācijas izplatīšanu (Ecker et al., 2011; Chan et al., 2017; Jang, Lee, & Shin, 2019), nedz ar nepārprotamu norādi, ka informācija ir nepatiesa (Ecker, Lewandowsky, & Tang, 2010; Pennycook, Cannon, & Rand, 2018). Ir pierādīts, ka kāda auditorijas daļa saglabās ticību dezinformācijai pat tad, ja tiks konfrontēta ar racionāliem un ticamiem atspēkojumiem (Thorson, 2016). Šo novērojumu var skaidrot ar to, ka dezinformācija nereti izraisa spēcīgu un automātisku afektīvo reakciju, bet tās atspēkojums vai labojums nespēj izraisīt līdzvērtīgu reakciju (Thorson, 2016, p.465). Daži zinātnieki pat apgalvo, ka dezinformācijas labošana un atspēkošana var panākt pretēju efektu un tikai stiprināt kļūdainos pieņēmumus (Ecker, Lewandowsky, & Chadwick, 2020; Nyhan & Reifler, 2010, p.303).

Viens no galvenajiem iemesliem, kāpēc dezinformācija un viltus ziņas izraisa šādu spēcīgu afektīvo reakciju un līdz ar to tik strauji un plaši izplatās, slēpjas apstākļi, ka dezinformācija un viltus ziņas ir pēc būtības interesantas, aizraujošas. Sensācijas, šokējoši “atklājumi”, dažādas sazvērestības teorijas piesaista auditorijas uzmanību daudz spēcīgāk nekā zinātniski pārbaudīti fakti, kuri var būt garlaicīgi vai relatīvi grūtāk uztverami. Citiem vārdiem, viltus ziņas ir daudz aizraujošākas par īstajām. Pret viltus ziņām uzņēmīgas auditorijas daudz labprātāk šādas ziņas izplatīs tālāk, piemēram, caur saviem sociālajiem medijiem (Ha, Perez, & Ray, 2019; Karlova & Fisher, 2013). Turklāt zinātnieki ir novērojuši, ka viltus ziņas sociālajos medijos izplatās daudz tālāk, ātrāk un dziļāk nekā īstās ziņas (Vosoughi, Roy, and Aral, 2018). Jo vairāk kāda lietotāja paziņu sociālajos medijos jau ir dalījušies ar viltus ziņu, jo lielāka varbūtība, ka šis lietotājs to izplatīs tālāk (Papanastasiou, 2020; Jang, Lee, & Shin, 2019). Šajā situācijā darbojas t.s. iluzorās patiesības efekts, kurā atkārtojums palielina ticību viltus ziņām (Pennycook, Cannon, & Rand, 2018).

Saistībā ar COVID-19 vīrusa izplatību dezinformācija un viltus ziņas starptautiskā mērogā tika novērotas vēl pirms Pasaules veselības organizācija bija izsludinājusi pandēmiju (Kouzy et al., 2020). Infodēmija (informācijas pandēmija, dezinformācijas epidēmija) ir termins, kuru Pasaules veselības organizācijas ģenerāldirektors Tedross Adanoms Gebrejesus mobilizēja šīs situācijas raksturošanai 2020. gada 15. februāra Mīnhenes Drošības konferencē (Zarocostas, 2020, p.676; Cuan-Baltazar et al., 2020). Līdzīga nozīme ir frāzei pandēmiskais populisms (Boberg et al., 2020). COVID-19 situācijā kā papildu katalizators dezinformācijas un viltus ziņu izplatībai bija bailes, šaubas un neziņa. Šīs emocijas padara auditorijas uzņēmīgākas pret dezinformāciju (Wang et al., 2019, p.7).

II.1.4.2. Saikne starp uzticēšanos informācijas avotiem, ticību dezinformācijai un COVID-19 drošības pasākumu ievērošanu

Latvijā COVID-19 pandēmijas laikā liels uzsvars tika likts uz ekspertizē balstītu ierobežojumu ieviešanu. Valdības komunikācijā pastāvīgi tika veikta atsauce uz veselības aizsardzības ekspertu novērtējumu un ieteikumiem, un publiskajā telpā tieši infektologs Uga Dumpis un epidemiologs Jurijs Perevoščikovs nereti uzstājās kā valsts galvenie runasvīri. Pastāv uzskats, ka uzticēšanās zinātniskiem atklājumiem ir viens faktoriem, kas var samazināt sazvērestības teoriju popularitāti. Plohl and Musil (2020) apgalvo, ka sazvērestību teoriju un dezinformācijas izplatībai COVID-19 pandēmijas laikā ir tieša saikne ar uzticēšanos zinātniekiem: tie, kas neuzticās zinātniekiem, ir tendēti ticēt sazvērestības teorijām un dezinformācijai.

Connolly et al. (2019) norāda, ka sazvērestību teoriju piekritēji apšaubā valdības komunikāciju, zinātnisko konsensu un vēsturiskus faktus. Autori uzsver, ka **krīžu laikā sazvērestības teorijas izplatās īpaši ātri, un tās deleģitimizē autoritatīvu informāciju tajā brīdī, kad tā ir visvairāk nepieciešama** tieši tā iemesla pēc, ka apšaubā institūciju godprātību attiecībā uz krīzi. Pētot valdības sniegtās informācijas efektivitāti, dažādi autori (Allington and Dhavan 2020; Banai et al. 2020; Constantinou et al. 2020; Marinthe et. al.) ir konstatējuši, ka ticība COVID-19 sazvērestības teorijām kavē valdības noteikto ierobežojumu ievērošanu un tieši vai netieši ir mazinājusi uzticēšanos valdības sniegtajai informācijai. Cēloņsakarība var būt arī pretēja: neuzticēšanās valdībai un valsts iestādēm var novest pie ierobežojumu neievērošanas un sazvērestības teoriju izplatības. Pētnieki ir norādījuši, ka neuzticēšanās valdībai rada daudz lielāku iespējamību, ka sabiedrība neievēros tās noteiktos noteikumus (Marien 2011), un pretēji –

ja iedzīvotāji uzticās valdībai, tad tie būs daudz vairāk tendēti sekot noteikumiem, pat ja tie tiem nebūs pārāk labvēlīgi (Rudolph & Evans 2005). Sabiedrībās ar augstu neuzticēšanās līmeni politiķiem un valdībai līdz ar to var veidoties auglīga augsne sazvērestības teorijām. Banai et al. (2020) norāda, ka papildus sazvērestības teorijām par koronavīrusa izcelsmi un mirstības rādītājiem, informatīvajā telpā ir pieejamas pseidozinātniskas rekomendācijas par COVID-19 infekcijas novēršanu un ārstēšanu. Tās aptver gan ārstēšanu ar ultravioleto starojumu, gan ķiplokiem un C vitamīnu, gan pastiprinātu šķidrums lietošanu. Šāda veida ārstēšanās sazobē ar ticību konspirācijas teorijām ir riskanta sabiedrības veselībai un kopumā mazina valdības centienus apkarot pandēmiju.

Īpaša nozīme informācijas izplatīšanā un dezinformācijas ietekmē ir sociālās tīklošanās platformu komunikācijas iespējām krīzes laikā. Pētījumā par informācijas meklēšanu COVID-19 laikā atklāts, ka informācijas meklēšanai digitālajos medijos (gan tradicionālajos, gan sociālajos medijos) ir noteicošā loma sabiedrības veselības uzvedības ietekmē veselības krīzes laikā (Arif, Mahmood & Mughal, 2020). To var skaidrot tā, ka tie ir visvieglāk pieejamie mediji, un krīzes laikā, kad sabiedrībā valda bailes un uztraukums; tas ir pašsaprotams resurss, kur meklēt informāciju.

Nemot vērā iepriekšējās sadaļās aprakstīto, ka Latvijā gandrīz puse respondentu (48,7%) uzskata, ka ar COVID-19 pandēmiju saistīto paniku radījuši mediji un politiķi, kā arī to, ka 2020.gada septembrī ir būtiski samazinājies uzticēšanās līmenis valdībai, salīdzinot ar aprīli (no 70,6% uz 50,7%), turpmākajā analīzē tiks pievērsta lielāka uzmanība tieši saiknei starp uzticēšanos informācijas avotiem, ticību to sniegtajai informācijai un attieksmi pret dezinformāciju. Pētījuma septembra klātienē aptaujā ievāktie dati (n=1013) apstiprina, ka vairāk kā puse Latvijas iedzīvotāju (54%) publiskajā komunikācijā ir sastapušies ar dezinformāciju. Kā galvenie maldinošu un nepatiesu ziņu izplatītāji minēti žurnālisti (tam piekrīt 25% respondentu), sociālo mediju dzīves stila influenceri (14%), pasaules lielveļu vadītāji (14%), slavenības (13%), Saeimas deputāti (11%) un veselības ministre Ilze Viņķele (11%). Vismazāk ar dezinformācijas izplatīšanu tiek saistīti ES valstu līderi un ES institūcijas, Veselības ministrijas pārstāvji un citi ministri (ņemot veselības ministri) (par prasmi pazīt dezinformāciju un dezinformācijas uztveri Latvijas sabiedrībā skat. II.2. nodaļu).

Attiecībā uz uzticēšanos maldinošām vai nepatiesām ziņām minētajā aptaujā ievāktie dati liecina, ka liela daļa sabiedrības – 38% - netic nevienam no aptaujā norādītajiem apgalvojumiem (piemēram, ka COVID-19 izplatība ir saistīta ar 5G tīkla izveidi; ka COVID-19 pandēmiju vada globālās korporācijas; ka no COVID-19 var izvairīties un izārstēties, lietojot vitamīnus un tautas līdzekļus). Tajā pašā laikā ir salīdzinoši liela sabiedrības daļa, kas tic maldinošiem vai nepatiesiem apgalvojumiem. Piemēram, 30% respondentu tic, ka COVID-19 radītais haoss ir izdevīgs politiķiem; 17% respondentu tic, ka COVID-19 ir līdzīgs gripai vai simtiem citu vīrusu, tāpēc nav vērts par to satraukties; bet 15% respondentu ir pārliecināti, ka valdības noteiktie COVID-19 ierobežošanas pasākumi novedīs pie Latvijas ekonomikas sabrukuma.

Tāpat ir liela sabiedrības daļa, kas tic virknei sabiedrībā un sociālajos medijos izplatītu apgalvojumu. Piemēram, 44% respondentu ir pārliecināti, ka iebraucēji Latvijā netiek pietiekami stingri kontrolēti; 33% respondentu tic, ka statistika par COVID-19 izraisītajiem nāves gadījumiem ir maldinoša, jo patiesībā šie cilvēki miruši no vecuma vai jau iepriekš esošām saslimšanām; 15% respondentu tic, ka COVID-19 pasākumu mērķis ir pilnīga visu iedzīvotāju kontrole (t.sk. čipošana). Līdz ar to ir secināms, ka dezinformācija Latvijā tomēr ir atradusi dzirdīgas ausis.

Pētījuma ietvaros veiktie novērojumi liecina, ka pastāv saikne starp uzticēšanos noteiktiem informācijas avotiem un ticību to sniegtajai informācijai. Piemēram, 2020.gada septembrī **apgalvojumam, ka COVID-19 simptomu skaitā ir klepus, drudzis un elpas trūkums** kopumā piekrita 71% respondentu, taču tam **daudz vairāk ticēja tie, kas uzticējās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm.** Apgalvojumam tic 84% no respondentiem, kas uzskata medicīnas darbiniekus par ļoti uzticamiem, bet tikai 55% no tiem, kas medicīnas darbiniekus neuzskata par sevišķi uzticamiem, un 28% no tiem, kas medicīnas darbiniekus uzskata par ļoti neuzticamiem. Līdzīga korelācija novērojama starp tiem, kas uzticās valdības iestādēm: apgalvojumam piekrita 88% no respondentiem, kas valdības iestādes uzskatīja par ļoti uzticamām, 65% no tiem, kas tās neuzskatīja par sevišķi uzticamām, un 51% no tiem respondentiem, kas valdības iestādes uzskata par ļoti neuzticamām. Līdzīga korelācija ir novērojama arī

pie citiem ar COVID-19 dabu saistītiem apgalvojumiem, piemēram, ka inficēšanos ar COVID-19 var novērst bieža roku mazgāšana un distancēšanās, ka COVID-19 var ārstēt ar antibiotikām, ka COVID-19 saslimušais nevar citus inficēt ar vīrusu, ja viņam nav simptomu, vai ka šobrīd (aptaujas veikšanas brīdī – septembrī) nav apstiprinātas vakcīnas pret COVID-19. Proti, tie, kas ne pārāk uzticās vai ļoti neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, ir vairāk tendēti ticēt maldinošiem vai nepatiesiem apgalvojumiem un mazāk tic pārbaudītai informācijai.

Turpmākajā analīzē tiks ieskicētas dažas **korelācijas** starp neuzticēšanos autoritatīviem informācijas avotiem – medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm - un ticību maldinošiem vai nepatiesiem apgalvojumiem (skat. II.5. tabulu). Piemēram:

- 1) medicīnisko sejas masku efektivitātei kopumā netic 47% aptaujāto, taču **daudz vairāk masku efektivitātei netic tie respondenti, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm.** Apgalvojumam “Medicīniskās sejas maskas nepalīdz izsargāties no inficēšanās ar COVID-19” piekrita 61% no respondentiem, ka domāja, ka medicīnas darbinieki nav sevišķi uzticami, un 72% respondentu, kas uzskatīja ka medicīnas darbinieki ir ļoti neuzticami. Līdzīga korelācija novērojama starp tiem, kas neuzticās valdības iestādēm: apgalvojumam piekrita 56% respondentu, kas uzskatīja, ka valdības iestādes nav sevišķi uzticamas, un 65% respondentu, kas valdības iestādes uzskata par ļoti neuzticamām;

II.5. tabula. Respondenti, kas piekrīt sekojošiem apgalvojumiem par COVID-19 (procentos)

	Visi respondenti	Respondenti, kas uzskata, ka medicīnas darbinieki ...		Respondenti, kas uzskata, ka valdības iestādes ...	
		... nav diez cik uzticami	... ir ļoti neuzticami	... nav diez cik uzticamas	... ir ļoti neuzticamas
Medicīniskās sejas maskas nepalīdz izsargāties no inficēšanās ar COVID-19	47	61	72	56	65
Ar COVID-19 pandēmiju saistīto paniku galvenokārt radījuši mediji un politiķi	49	68	80	64	79
Ar COVID-19 saistītos ierobežojumus ievēroju tikai bailēs no soda	16	34	32	21	31
Ar COVID-19 saistītie ierobežojumi bija pareizi un nepieciešami vīrusa izplatības apturēšanai	70	37	14	61	36
Zinātnieku aplēses par COVID-19 izplatības mērogu šķiet nepamatotas un neuzticamas	25	51	64	32	55

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

- 2) **apgalvojumam, ka ar COVID-19 pandēmiju saistīto paniku galvenokārt radījuši mediji un politiķi** kopumā piekrīt 49% respondentu, taču tam **daudz vairāk tic tie, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm.** Tam piekrīt 68% respondentu, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par nesevišķi uzticamiem, un 80% no tiem, kas medicīnas darbiniekus uzskata par ļoti neuzticamiem. Līdzīga korelācija novērojama starp tiem, kas neuzticās valdības iestādēm: apgalvojumam piekrita 64% respondentu, kas uzskatīja, ka valdības iestādes nav īpaši uzticamas, un 79% respondentu, kas valdības iestādes uzskata par ļoti neuzticamām;
- 3) arī apgalvojumam, ka respondents **ievēro ar COVID-19 saistītos ierobežojumus tikai bailēs no soda, vairāk piekrīt tie, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm.** Ja kopumā tam piekrita 16% respondentu, tad starp tiem respondentiem, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par sevišķi uzticamiem, tādi ir 34%, bet tiem, kas medicīnas darbiniekus uzskata par

ļoti neuzticamiem - 32%. Savukārt starp respondentiem, kas valdības iestādes neuzskata par sevišķi uzticamām, piekrītošas atbildes sniedz 21% respondentu, bet no tiem, kas valdības iestādes uzskata par ļoti neuzticamām, tāda atbilde ir 31%;

- 4) apgalvojumam, ka ar COVID-19 saistītie ierobežojumi bija pareizi un nepieciešami vīrusa izplatības apturēšanai kopumā piekrīt 70% respondentu, taču mazāk tam piekrīt tie, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm. Apgalvojumam piekrīt 37% respondentu, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par ne sevišķi uzticamiem, un 14% respondentu, kas uzskata tos par ļoti neuzticamiem. Attiecībā uz valdības iestādēm situācija ir nedaudz labāka: apgalvojumam piekrīt 61% no respondentiem, kas neuzskata valdības iestādes par ne sevišķi uzticamām, un 36% respondentu, kas uzskata tās par ļoti neuzticamām;
- 5) korelācijas ir līdzīgas arī attiecībā uz apgalvojumu, ka zinātnieku aplēses par COVID-19 izplatības mērogu šķiet nepamatotas un neuzticamas. Tam kopumā piekrīt 25% respondentu, bet proporcija starp respondentiem, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, ir augstāka. Apgalvojumam piekrīt 51% respondentu, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par diez cik uzticamiem, un 64% respondentu, kas uzskata tos par ļoti neuzticamiem. Tam piekrīt 32% no respondentiem, kas neuzskata valdības iestādes par sevišķi uzticamām, un 55% respondentu, kas uzskata tās par ļoti neuzticamām.

Apkopojot iepriekšminēto, secināms, ka uzticēšanās vai neuzticēšanās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm ir būtisks faktors dezinformācijas kontekstā. Tie respondenti, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, ir vairāk tendēti ticēt maldinošai vai nepatiesai informācijai, valdības un mediju sazvērnieciskai darbībai un mazāk tic zinātnieku secinājumiem. Korelācijas indicē, ka uzticēšanās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm var būt pietiekami motivējošs faktors, lai ievērotu ierobežojumus. Savukārt tiem, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, kā neliels, bet ne primāri motivējošs faktors ievērot ierobežojumus, iespējams, kalpo sodi.

Ņemot vērā to, ka medicīnas darbiniekiem neuzticās 11%, bet valdības iestādēm – 45% respondentu, salīdzinoši liela iedzīvotāju daļa līdz ar to varētu būt tendēta ticēt maldinošai vai nepatiesai informācijai. Šīs respondentu daļas sociāldemogrāfiskais profils nav viennozīmīgs: lai arī vairāk tie ir iedzīvotāji ar pamatizglītību vai vidējo/vidējo profesionālo izglītību, citas tautības iedzīvotāji, iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski, un iedzīvotāji bez Latvijas LR pilsonības, privātajā sektorā nodarbinātie, strādnieki/fiziska darba darītāji un individuālā darba veicēji, kam ir savs uzņēmums, ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, skeptiķu vidū ietilpst arī iedzīvotāji ar augstāko izglītību un augstiem ienākumiem. Kopumā mediķiem un valdībai neticošos respondentus vieno izpratne par COVID-19 apdraudējuma risku: jo zemāks un nereālāks šķiet risks, jo mazāka ir uzticēšanās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm.

Tā kā uzticēšanās informācijas avotiem ir būtiski saistīta ar ticību informācijai, ko šie avoti sniedz, ziņojumā bija būtiski noskaidrot, kādiem informācijas avotiem uzticās mediķiem un valdības iestādēm neticošā sabiedrības daļa. Turpmākajā analizē tiks iezīmētas korelācijas starp neuzticēšanos medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm un uzticēšanos citiem informācijas avotiem (skat. II.6. tabulu). Aptaujā iegūtie dati liecina, ka nav novērojama tieša korelācija starp neuzticēšanos medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm un augstāku uzticēšanās līmeni citiem avotiem. Proti, tie, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm nav izrādījuši pārāk augstu uzticēšanos arī citiem informācijas avotiem. Izņēmums ir nedaudz augstāka uzticēšanās par vidējo draugiem, radniekiem un kolēģiem to respondentu vidū, kas neuzskatīja valdības iestādes par diez cik uzticamām. Kopumā ir novērojama pretēja tendence: tie, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, daudz mazāk tic arī citiem informācijas avotiem.

II.6.tabula. Uzticēšanās informācijas avotiem (procentos)

	Visi respondenti	Respondenti, kas uzskata, ka medicīnas darbinieki ...		Respondenti, kas uzskata, ka valdības iestādes ...	
		... nav diez cik uzticami	... ir ļoti neuzticami	... nav diez cik uzticamas	... ir ļoti neuzticamas
Draugi, radnieki	47	38	42	50	40
Kolēģi	42	29	35	43	34
Medicīnas darbinieki	85	n/a	n/a	84	59
Latvijas valdības iestādes	51	8	8	n/a	n/a
Politiķi, partiju vadītāji, Saeimas deputāti	24	6	13	2	1
Televīzija	49	18	8	31	8
Radio	49	17	5	31	10
Laikraksti	44	15	8	29	9
Ziņu portāli internetā	38	13	8	27	11
Sociālie mediji	26	10	14	21	11
Starptautiskas organizācijas (piemēram, Pasaules Veselības Organizācija)	69	27	3	62	27
Starptautiskie mediji	45	15	8	32	13
Slavenības un influenceri	8	6	6	6	4
COVID-19 lietotnes viedtālrunī	34	10	8	19	6

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Piemēram, ja vidēji televīzijai uzticās 49% respondentu, tad to vidū, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, uzticēšanās televīzijai ir krietni zemāka. Tai uzticās 18% no tiem respondentiem, kas medicīnas darbiniekus neuzskata par diez cik uzticamiem un 8% no tiem, kas medicīnas darbiniekus uzskata par ļoti neuzticamiem. Tāpat televīzijai uzticās 31% no respondentiem, kas neuzskata valdības iestādes par diez cik uzticamām, un tikai 8% no tiem, kas uzskata tās par ļoti neuzticamām. Medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm neticošo respondentu vidū nav novērojama arī augsta uzticība sociālajiem medijiem, kas varētu būt alternatīva mediju, valdības un mediju sniegtajai informācijai.

Korelācija starp uzticēšanos medicīnas darbiniekiem un uzticēšanos sociālajiem medijiem ir sekojoša (skat. II.7. tabulu). Respondenti, kuri medicīnas darbiniekus uzskata par ļoti uzticamiem, daudz vairāk nekā kopumā uzskata arī sociālos medijus par uzticamiem (35,1%). Savukārt tie, uzskata, ka arī medicīnas darbinieki nav diez cik uzticami, daudz vairāk nekā vidēji arī sociālos medijus uzskata par neuzticamiem (88,7%). Tie, kas medicīnas darbiniekus uzskata par ļoti neuzticamiem, arī daudz lielākā mērā nekā vidēji neuzticās arī sociālajiem medijiem (gandrīz 84% respondentu). Kopumā to respondentu īpatsvars, kas uzticās sociālajiem medijiem un uzskata medicīnas darbiniekus par ļoti uzticamiem, ir zemāks nekā respondentu skaits, kas neuzticās sociālajiem medijiem, bet uzskata medicīnas darbiniekus par ļoti uzticamiem (60,6%).

II.7. tabula. Uzticēšanās sociālajiem medijiem korelācijā ar uzticēšanos medicīnas darbiniekiem (procentos)

	Sociālie mediji		
	Uzticami	Neuzticami	Grūti pateikt
Visi respondenti	25,6	67,7	6,7
Respondenti, kas uzskata, ka medicīnas darbinieki ir...			
Ļoti uzticami	35,1	60,6	4,3
Daļēji uzticami	23,7	70,8	5,5
Nav diez cik uzticami	9,8	88,7	1,5
Ļoti neuzticami	13,6	83,9	2,6
Grūti pateikt	10,4	30,3	59,3

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Respondenti, kuri uzticās politiķiem, partiju vadītājiem un Saeimas deputātiem ir tendēti daudz vairāk nekā kopumā uzticēties sociālajiem medijiem – tie respondenti, kas uzskata politiķus, partiju vadītājus un Saeimas deputātus par ļoti uzticamiem, par daudz vairāk uzticamiem nekā vidēji uzskata arī sociālos medijus (58,4%) (skat. II.8. tabulu). Savukārt tie, kas ļoti neuzticās politiķiem, partiju vadītājiem un Saeimas deputātiem, daudz vairāk nekā vidēji neuzticās arī sociālajiem medijiem (82,6%).

II.8. tabula. Uzticēšanās sociālajiem medijiem korelācijā ar uzticēšanos politiķiem, partiju vadītājiem, Saeimas deputātiem (procentos)

	Sociālie mediji		
	Uzticami	Neuzticami	Grūti pateikt
Visi respondenti	25,6	67,7	6,7
Respondenti, kas uzskata, ka politiķi, partiju vadītāji, Saeimas deputāti ir ...			
Ļoti uzticami	58,4	37,4	4,2
Daļēji uzticami	44,1	51,0	4,9
Nav diez cik uzticami	23,9	71,5	4,6
Ļoti neuzticami	15,0	82,6	2,4
Grūti pateikt	18,4	32,1	49,4

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Kā redzams, uzticēšanās sociālajiem medijiem ir skatāma ciešā mijiedarbībā ar uzticēšanos citiem

informācijas kanāliem. Jo lielāka neuzticēšanās arī citiem informācijas kanāliem, jo mazāk uzticās sociālajiem medijiem. Jo vairāk uzticās citiem informācijas kanāliem, jo lielāka ir tendence nekā vidēji ticēt arī sociālajiem medijiem.

Pēc iepriekš minētā secināms, ka uzticēšanās informācijas kanāliem variē atkarībā no tā, cik augsta ir uzticēšanās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm. Vienīgie avoti, kur uzticēšanās ir salīdzināma ar vidējo uzticēšanās līmeni starp visiem respondentiem, ir draugi, radnieki un kolēģi, kā arī slavenības un influenceri. Taču arī šajos gadījumos respondentu skaits nav lielāks par pusi, un slavenības un influenceru gadījumā tiem uzticās tikai 4-6% mediķiem un valdības iestādēm neticošo respondentu.

Tas liecina, ka šī sabiedrības daļa – cilvēki, kas veselības krīzes situācijā netic medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm – no komunikācijas viedokļa ir grūti sasniedzama. Šādu atziņu pastiprina novērojums, ka **daudz lielāka daļa medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm neticošo respondentu nekā vidēji ir zaudējusi interesi par ziņām**, izvairās no tām un netic, ka ziņās saka patiesību (skat. II.9.tabulu).

II.9. tabula. Respondenti, kas piekrīt sekojošiem apgalvojumiem par ziņu patēriņu (procentos)

	Visi respondenti	Respondenti, kas uzskata, ka medicīnas darbinieki ...		Respondenti, kas uzskata, ka valdības iestādes ...	
		... nav diez cik uzticami	... ir ļoti neuzticami	... nav diez cik uzticamas	... ir ļoti neuzticamas
Esmu zaudējis/-usi interesi, noguris/-usi no COVID-19 ziņām	53	76	69	62	79
Izvairos no ziņām par COVID-19, reti sekoju	32	54	69	38	59
Nepaļaujos uz to, ka ziņās par COVID-19 saka patiesību	39	63	57	51	70
Ziņas mani nomāc, samazina vēlēšanos uzzināt jaunumus	28	45	39	36	51
Ziņas mani atstāj vienaldzīgu, jo man svarīgu jaunumu tajās ir maz	39	64	57	48	62

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Piemēram, ja vidēji par ziņu “nogurumu” ziņo 53% respondentu, tad medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm neticošo respondentu vidū proporcija ir augstāka: interesi par ziņām ir zaudējuši 76% respondentu, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par diez cik uzticamiem, un 69% respondentu, kas uzskata tos par ļoti neuzticamiem. Tāpat no ziņām ir noguruši 62% respondentu, kas neuzskata valdības iestādes par diez cik uzticamām, un 79% respondentu, kas uzskata tās par ļoti neuzticamām. Augstāka ir arī respondentu proporcija, kas izvairās no ziņām par COVID-19 un reti tām seko. Ja kopumā to nedara 32% respondentu, tad mediķiem un valdības iestādēm neticošo vidū no ziņām izvairās 38 līdz 69% respondentu.

Neticība autoritatīvu avotu sniegtajai informācijai un izvairīšanās no ziņām, kā arī potenciāli labāks veselības stāvoklis un zemāks COVID-19 apdraudējuma risks, varētu būt faktori, kas veicina ierobežojumu neievērošanu. Proti, starp respondentiem, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, ir vairāk to respondentu, kas aptaujā atbildēja, ka neievēro COVID-19 drošības pasākumus (skat. II.10. tabulu).

Ja kopumā COVID-19 drošības pasākumus neievēro 8% respondentu, tad starp tiem respondentiem, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par diez cik uzticamiem, tādi ir 17%, bet tiem, kas uzskata medicīnas darbiniekus par ļoti neuzticamiem – 46%. No respondentiem, kas diez cik neuzticās

valdības iestādēm, ierobežojumus neievēro 10%, bet no tiem, kas valdības iestādes uzskata par ļoti neuzticamām – 26%. Mediķiem un valdības iestādēm neticošo respondentu grupā daudz zemāka ir arī motivācija ievērot ierobežojumus ar mērķi pasargāt sevi vai tuviniekus, vai arī panākt pandēmijas izbeigšanos.

II.10. tabula. “Kāpēc Jūs ievērojat COVID-19 drošības pasākumus?” (“piekrītu” = procentos)

	Visi respondenti	Respondenti, kas uzskata, ka medicīnas darbinieki ...		Respondenti, kas uzskata, ka valdības iestādes ...	
		... nav diez cik uzticami	... ir ļoti neuzticami	... nav diez cik uzticamas	... ir ļoti neuzticamas
Lai pasargātu sevi	65	40	25	58	33
Lai pasargātu tuviniekus	66	43	27	56	43
Lai panāktu, ka COVID-19 pandēmija beidzas un būtu iespēja dzīvot bez ierobežojumiem	58	43	30	57	37
Neievēroju	8	17	46	10	26

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Šāda attieksme varētu būt skaidrojama ar faktu, ka **attiecībā uz COVID-19 apdraudējuma riskiem pašam, ģimenei un tuviniekiem**, kā arī Latvijas iedzīvotājiem kopumā mediķiem un valdības iestādēm neticošie respondenti nedaudz vairāk kā vidēji **uzskata, ka tas ir zems** (skat. II.11. tabulu).

II.11. tabula. Respondentu vērtējums par COVID-19 apdraudējuma riskiem (procentos)

	Visi respondenti	Respondenti, kas uzskata, ka medicīnas darbinieki ...		Respondenti, kas uzskata, ka valdības iestādes ...	
		... nav diez cik uzticami	... ir ļoti neuzticami	... nav diez cik uzticamas	... ir ļoti neuzticamas
<i>Jūsaprāt, cik augsts ir COVID-19 apdraudējuma risks: Jums pašam/ai</i>					
Zems	60	64	79	63	67
Vidējs	22	24	10	21	17
Augsts	11	3	3	8	8
<i>Jūsaprāt, cik augsts ir COVID-19 apdraudējuma risks: Jūsu ģimenei, tuviniekiem</i>					
Zems	51	57	75	56	57
Vidējs	29	24	14	28	23
Augsts	13	9	0	8	11
<i>Jūsaprāt, cik augsts ir COVID-19 apdraudējuma risks: Latvijas iedzīvotājiem kopumā</i>					
Zems	43	52	66	43	51
Vidējs	35	22	17	36	24
Augsts	13	12	6	10	13

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005, izpildītājs: SKDS).

Kopumā mediķiem un valdības iestādēm neticošie arī daudz vairāk nekā vidēji uzskata, ka **neviens**

no faktoriem² vidē, veikalos, uz ielas, un citur nav motivējis viņus ievērot COVID-19 drošības pasākumus. Ja kopumā tam piekrīt 9% respondentu, tad starp tiem, kas neuzskata medicīnas darbiniekus par diez cik uzticamiem, tādi ir 23% respondentu, bet tiem, kas uzskata medicīnas darbiniekus par ļoti neuzticamiem – 41%. No respondentiem, kas diez cik neuzticās valdības iestādēm, 11% respondentu, bet no tiem, kas valdības iestādes uzskata par ļoti neuzticamām – 26% respondentu atbild, ka neviens no faktoriem nav veicinājis viņus ievērot ierobežojumus. Jāatzīst, ka arī ar soda sankcijām saistītas aktivitātes nav šai grupai respondentu motivējošākas kā kopumā respondentiem. Ja kopumā ar soda sankcijām saistītās aktivitātes par motivējošām uzskata 18% respondentu, tad no tiem, kas ne sevišķi uzticās medicīnas darbiniekiem, soda sankcijas par motivējošām uzskata 16% respondentu, bet no tiem, kas medicīnas darbiniekus uzskata par ļoti neuzticamiem – 20%. Tāpat soda sankcijas par motivējošām uzskata 18% respondentu, kad diez cik neuzticās valdības iestādēm, un 16% respondentu, kas uzskata tās par ļoti neuzticamām.

Apkopojot iepriekš minēto, secināms, ka **mediķiem un valdības iestādēm neticošos respondentus raksturo vairākas pazīmes**: tie ir vairāk tendēti ticēt maldinošai vai nepatiesai informācijai, valdības un mediju sazvērmnieciskai darbībai un mazāk tic zinātnieku secinājumiem; tie daudz mazāk kā kopumā uzticās arī citiem informācijas avotiem; tie daudz vairāk ir zaudējuši interesi par ziņām un izvairās no tām; tie vērtē COVID-19 pandēmijas risku gan sev, gan tuviniekiem, gan Latvijas iedzīvotājiem kopumā kā zemu; tiem daudz vairāk kā sabiedrībai kopumā neviens no faktoriem vidē, veikalos, uz ielas, un citur nav devis pietiekamu motivāciju COVID-19 drošības pasākumu ievērošanai. Komunikācijā sasniegt šo grupu un motivēt to ievērot COVID-19 pasākumus līdz ar to ir īpašs izaicinājums.

II.1.5. Secinājumi

COVID-19 pandēmijas apkaršanā pandēmiju ierobežojošu pasākumu noteikšana ir tikai pirmais solis. To efektivitāte ir atkarīga no sabiedrības informētības, līdzdalības un apņemšanās ievērot ierobežojumus. Sabiedrības līdzdalību, savukārt, lielā mērā ietekmē uzticēšanās informācijas avotiem un to sniegtajiem ieteikumiem. Ziņojumā secināts, ka COVID-19 pirmajā vilnī Latvijas sabiedrība kopumā bija labi informēta par koronavīrusu COVID-19, uztvēra krīzi mierīgi un racionāli, un atbalstīja valdības noteiktos ierobežojumus. Visaugstāko sabiedrības uzticību gan pandēmijas sākumposmā, gan 2020.gada septembrī baudīja medicīnas darbinieki, taču arī uzticēšanās valdības iestādēm bija augsta, salīdzinot ar laiku pirms pandēmijas. Uzticēšanās citiem medijiem, piemēram, televīzijai, radio un drukātajai preseī, 2020.gada septembrī bija strauji kritusies, salīdzinot ar pandēmijas sākumposmu, un bija pat zemāka par uzticēšanos 2019.gada rudenī. Nedaudz vairāk kā 2019.gada rudenī 2020.gada septembrī iedzīvotāji uzticējās interneta ziņu portāliem un sociālajiem medijiem.

Kopumā dažāda veida informācijas avotiem vīrieši neuzticās vairāk nekā sievietes. Neuzticēšanās ir augstāka starp iedzīvotājiem ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem; citas tautības iedzīvotājiem un iedzīvotājiem, kas ģimenē sarunājas krieviski, kā arī respondentiem bez LR pilsonības; privātajā sektorā nodarbinātajiem, strādniekiem/fiziska darba darītājiem un individuālā darba veicējiem, kam ir savs uzņēmums; Kurzemē dzīvojošajiem un t.s. nesatrauktajiem. Neuzticēšanās ir augstāka iedzīvotāju grupās, kas ir tradicionāli bijušas skeptiskas par noteiktiem informācijas kanāliem: piemēram, valdības iestādēm mazāk uzticās pirmspensijas vecuma iedzīvotāji un citas tautības iedzīvotāji, kā arī iedzīvotāji, kas ģimenē sarunājas krieviski un respondenti bez LR pilsonības, savukārt sociālajiem medijiem vairāk par vidējo neuzticās iedzīvotāji vecumā no 18-34 gadiem. Tāpat neuzticēšanās valdības iestādēm ir augstāka par vidējo starp iedzīvotājiem, kas ekonomiski ir vairāk ievainojami: iedzīvotāji ar zemiem vai vidēji zemiem ienākumiem, privātajā sektorā nodarbinātie, strādniekie/fiziska darba darītāji un individuālā

² Piemēram, informācija vidē (norādes, plakāti, ierobežojošas joslas), informācija plašsaziņas līdzekļos un veikalos, publiskās vietās, aizsardzības līdzekļi sabiedriskās vietās (cimdi, roku dezinfekcijas līdzekļi u.tml.), pateicība/atzinība, ko saņem no apkārtējiem, ģimenes/ kolēģu iesaistīšanās/palīdzība un atbalsts, savstarpējās solidaritātes izpausmes (piemēram, par mediķu darbu vai brīvprātīgo palīdzības organizēšanu), ar soda sankcijām saistītas aktivitātes.

darba veicēji, kam ir savs uzņēmums. Šie iedzīvotāji ir daudz vairāk pakļauti krīzes postošajai ietekmei, līdz ar to, iespējams, netic ne sniegtajai informācijai par COVID-19 izplatību un cēloņiem, ne piedāvātajai palīdzībai. Neuzticēšanās paver iespējas dezinformācijas izplatībai, kas ietver riskus gan pandēmijas ierobežošanai, gan sabiedrības veselībai.

Ziņojumā detalizētāk tika analizēta tā sabiedrības daļa, kas neuzticās medicīnas darbiniekiem un valdības iestādēm, secinot, ka šī iedzīvotāju grupa daudz vairāk nekā sabiedrība kopumā ir tendēta neievērot noteiktos drošības pasākumus. Neuzticēšanās ir būtisks faktors dezinformācijas kontekstā. Mediķiem un valdības iestādēm neticošos respondentus raksturo vairākas pazīmes: tie ir vairāk tendēti ticēt maldinošai vai nepatiesai informācijai, valdības un mediju sazvērnieciskai darbībai un mazāk tic zinātnieku secinājumiem; tie daudz mazāk kā kopumā uzticās arī citiem informācijas avotiem; tie daudz vairāk ir zaudējuši interesi par ziņām un izvairās no tām; tie vērtē COVID-19 pandēmijas risku gan sev, gan tuviniekiem, gan Latvijas iedzīvotājiem kopumā kā zemu; tiem daudz vairāk kā sabiedrībai kopumā neviens no faktoriem vidē, veikalos, uz ielas, un citur nav devis pietiekamu motivāciju COVID-19 drošības pasākumu ievērošanai. Komunikācijā sasniegt šo grupu un motivēt to ievērot COVID-19 pasākumus līdz ar to ir īpašs izaicinājums.

Ņemot vērā pētījumā iegūtos secinājumus, **valdības komunikācijā ir būtiski diversificēt sniegto informāciju**, pievēršot uzmanību specifiskām auditorijām, kas uzticās vai neuzticās noteikta veida informācijas kanāliem. Piemēram, jāatrod veidi, kā uzrunāt to sabiedrības daļu, kas tradicionāli ir bijusi skeptiska pret valdības iestādēm, it īpaši Latvijas krievvalodīgie, vai tiem, kas ir daudz vairāk pakļauti krīzes postošajai ietekmei: iedzīvotāji ar zemiem ienākumiem un privātajā sektorā strādājošie. Tāpat jāmeklē veidi, kā īstermiņā sasniegt tās sabiedrības daļas, kas kopumā neuzticās nedz medicīnas darbiniekiem, nedz valdības iestādēm, nedz arī citiem informācijas avotiem un neseko ziņām plašsaziņas līdzekļos. Ilgtermiņā uzticēšanās valdības iestādēm ir jautājums, kas jārisina ne vien krīzē, bet arī ikdienas politiku īstenošanas uzlabošanai.

Kopumā **uzticēšanās ir būtisks - ja ne pats svarīgākais faktors aiz veselības stāvokļa un COVID-19 apdraudējuma riska – kas var motivēt iedzīvotājus ievērot ierobežojumus**. Pandēmijas sākumposmā, pastāvot augstai apdraudētības sajūtai dēļ informācijas un zināšanu trūkuma, bija vērojama augsta uzticēšanās visiem informācijas kanāliem. Pandēmijai turpinoties, pieauga informācijas apjoms un pieredze (par slimības gaitu, sekām uz veselību, ierobežojumu ekonomiskajām, finanšu un psiholoģiskajām implikācijām), kā rezultātā, iespējams, sabiedrības uztvere par draudiem mazinājās (par draudu uztveri skat. II.3.1. nodaļu). Attiecīgi saruka arī uzticēšanās informācijas kanāliem, dažiem pat tuvinoties vai noslīdot zemāk par uzticēšanās līmeni pirms pandēmijas. Neuzticēšanās informācijas sniedzējam (it īpaši ilgstoša) ir cieši saistīta ar izvairīšanos no tā sniegtās informācijas un nevēlēšanos sekot tā norādījumiem. Šādā situācijā pastāv plašas iespējas alternatīviem informācijas un “padomu” sniedzējiem, tostarp tiem, kas izplata dezinformāciju un viltus ziņas.

Uzticēšanās līmeņa celšana ir ilgtermiņa uzdevums visiem informācijas kanāliem un nav panākams dienā, mēnesī vai gadā. Tajā pašā laikā krīzes laikā iezīmējas informācijas kanāli, kam noteiktas sabiedrības grupas uzticās vairāk, un kam uzticās mazāk. Izmantojot komunikācijā tos informācijas kanālus, kas bauda lielāku konkrētas mērķauditorijas uzticību, kā arī pielāgojot gan informācijas sniedzējus, gan informāciju mērķauditorijas specifiskajām pazīmēm, ir iespējams sasniegt lielāku, tostarp arī skeptiski noskaņoto sabiedrības daļu. Īstermiņā sodi var kalpot par motivējošu faktoru ierobežojumu ievērošanā, taču tie neveicina uzticēšanos valdībai ilgtermiņā un fragmentē sabiedrību, ja netiek uzlikti visiem vienādi un pienācīgi kontrolēti, līdz ar to, gatavojoties krīzēm nākotnē, jāpievērš uzmanība ilgtermiņa stratēģijai sabiedrības uzticēšanās atjaunošanai.

II.2. Infodēmijas riski Latvijā: sabiedrības uztvere par COVID-19 draudiem un prasme pazīt viltus ziņas un dezinformāciju

Šī pētījuma daļa iekļaujas tajos dažādās valstīs notiekošajos pētījumos (Fletcher et al., 2020a), kas analizē, kā informācijas plūsmas ātruma un apjoma pieauguma apstākļos mainās sabiedrības iespējas saņemt, uztvert un novērtēt informāciju. Pandēmijas dažādos posmos Latvijas iedzīvotāji sastapās ar lielu informācijas apjomu par COVID-19, tika regulāri informēti par vīrusa pazīmēm, ierobežojumiem, izvairīšanās iespējām, nacionālo un starptautisko statistiku par saslimšanas dinamiku un citiem jautājumiem. Lielāko daļu informācijas piegādāja plašsaziņas mediji, par šīm ziņām diskutēja sociālo mediju lietotāji, kas vienlaikus dalījās pieredzē, pievērsa uzmanību informācijai par COVID-19. Daļa no šīs informācijas kvalificējama kā dezinformācija, jo ietver nepatiesus faktus vai to interpretāciju, baumas, sazvērestības teorijas.

Šī pētījuma mērķis bija noskaidrot atbildes un šādiem pētnieciskajiem jautājumiem:

- 1) Kāda ir Latvijas iedzīvotāju attieksme pret COVID-19 ziņām? (datu analīze šajā nodaļā),
- 2) Kā Latvijas iedzīvotāji uztver dezinformāciju par COVID-19? (datu analīze II.3. nodaļā).

Lai atbildētu uz pētnieciskajiem jautājumiem, izmantoti divu reprezentatīvu sabiedrības aptauju dati un 2020.gada aprīlī veiktas interneta aptaujas rezultāti (detalizētu informācija pat tām skat. šī ziņojuma II. daļas ievadā), kā arī RSU maģistra studentes Santas Mežzīles maģistra darba “COVID-19: Dezinformācijas vēstījumu uztvere un ietekme uz slimības draudu uztveri” pētījums, kurā veiktas kvalitatīvas, daļēji strukturētas intervijas ar dezinformācijas izplatītājiem globālajā sociālajā medijā Facebook (FB).

Pandēmijas apstākļi un ārkārtas situācija radīja krīzi daudzās jomās, lika pārkārtot indivīdu ikdienu un rēķināties ar neparedzamiem apstākļiem. Tāpēc dezinformācijas uztveres rezultātu analīzei tika izmantoti vēl divi ar informācijas vērtējumu saistīti faktori: pirmkārt, COVID-19 slimības draudu uztvere un COVID-19 pandēmijas ietekme uz indivīdu un viņa ģimeni.

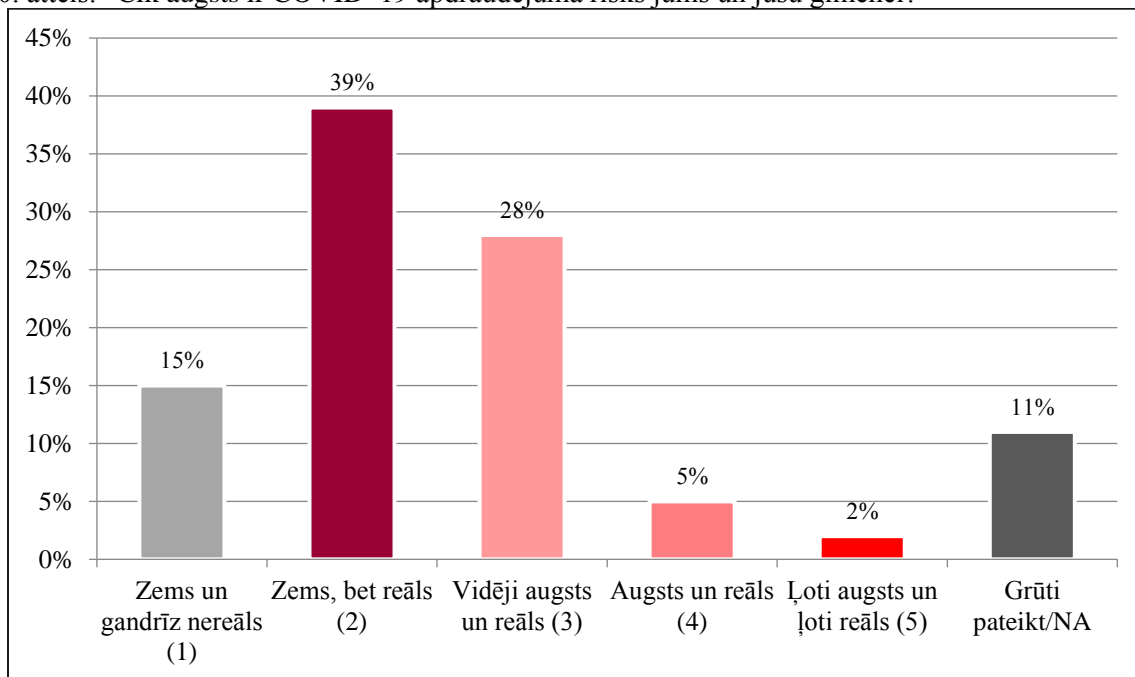
II.2.1. Sabiedrības vērtējums par COVID-19 riskiem un apdraudējumu

Novērtējot, cik lielu risku pašam un ģimenei rada COVID-19 (II.10. attēls), 39% respondentu to vērtē kā zemu, bet reālu, 28% kā vidēji augstu un reālu, 15% – zemu un gandrīz nereālu, 5% augsts un ļoti reāls, 2% - ļoti augsts un ļoti reāls. Šie dati par riska vērtējumu klātienē interviju aptaujā dzīvesvietās daļēji atbilst internetā veiktās aptaujas datiem (tajā jautājums attiecināts tikai uz indivīdu), jo kopējais riska vērtējums atšķirīgu aptauju dalībnieku vidū ir līdzīgs, identificējot 67%, kas vērtē saslimšanas risku kā zemu vai vidēju, bet reālu, 15% - kā zemu un nereālu, 7% - kā augstu, ļoti augstu un reālu, 11% respondentu nevar atbildēt uz šo jautājumu.

Izsakot savu vērtējumu par pandēmijas ārkārtas situācijas ietekmi uz indivīdiem un viņu ģimenēm (II.11. attēls), vairāk nekā puse respondentu uzskata, ka pārmaiņas ir nelielas (55%), jo nebija gandrīz nekādu izmaiņu, vai vidējas (37%), jo mainījās daži dzīves aspekti. 4% respondenti uzskata, ka ārkārtējā situācija mainīja visu dzīvi, 3% nevarēja atbildēt.

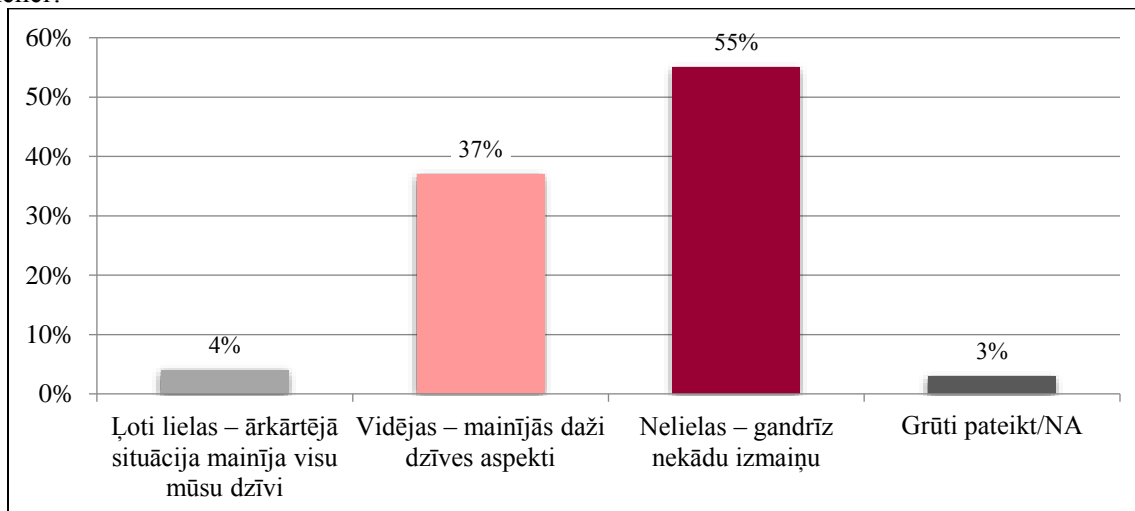
Risku saslimt ar COVID-19 kā zemu un nereālu biežāk, nekā citi respondenti, novērtē cilvēki ar pamata izglītību (25%), bezdarbnieki (23%), cilvēki ar zemiem ienākumiem (21%), respondenti, kuru dzīvē ārkārtas situācija neradīja gandrīz nekādas izmaiņas (20%). Aptaujātie vecumā no 18 – 24 gadiem (49%) un no 25 – 34 gadiem (46%) studenti, skolēni (48%), cilvēki ar augstiem ienākumiem (49%) biežāk nekā pārējie respondenti uzskata, ka viņu saslimšanas risks ir zems un reāls. Risku kā augstu un reālu biežāk novērtē respondenti vecumā no 64 – 75 gadiem (10%), cilvēki bez LR pilsonības (10%), vadītāji (15%), Pierīgas iedzīvotāji (10%), cilvēki, kuru dzīves nozīmīgi izmainīja ārkārtas situācija (12%).

II.10. attēls. “Cik augsts ir COVID–19 apdraudējuma risks jums un jūsu ģimenei?”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=1013; izpildītājs: SKDS).

II.11. attēls. “Kā jūs vērtējat pandēmijas izraisītās ārkārtējās situācijas radītās izmaiņas jums un jūsu ģimenei?”



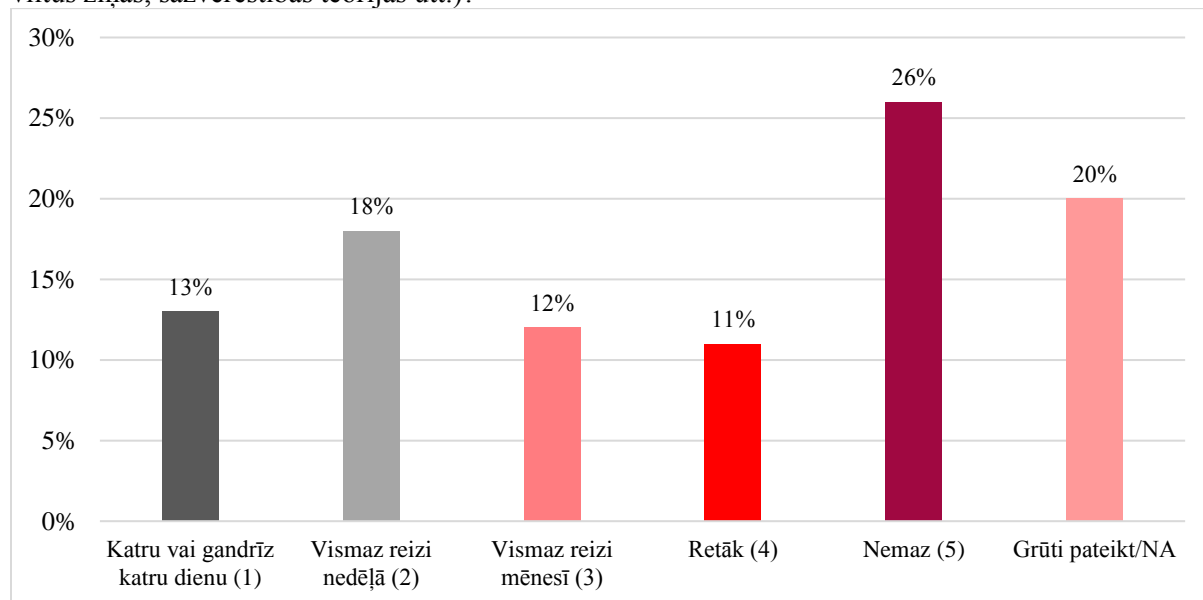
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=1013; izpildītājs: SKDS).

II.2.2. Sabiedrības vērtējums par sastapšanos ar dezinformāciju par COVID-19

Lai izvērtētu Latvijas iedzīvotāju attieksmi pret dezinformāciju, kas saistīta ar COVID-19 pandēmiju, iedzīvotājiem tika lūgts novērtēt dezinformācijas klātbūtni plašsaziņas medijos un sociālajos medijos, vērtēt dezinformācijas avotus, kā arī izteikt savu attieksmi pret populārākajiem apgalvojumiem par COVID-19, kas pieejami publiskās komunikācijas vidē.

Novērtējot iespējamo sastapšanos ar nepatiesu un maldinošu informāciju (dezinformācija, baumas, viltus ziņas, sazvērestības teorijas, u.c.), 31% respondentu (II.12. attēls) atzīst, ka sastopas ar dezinformāciju gandrīz katru dienu (13%) vai vismaz reizi nedēļā (18%). 23% respondentu sastopas ar šādu informāciju reizi (12%) mēnesī vai retāk (11%). Viena ceturtdaļa (26%) uzskata, ka nesastopas ar dezinformāciju, bet katrs piektais (20%) nevar atbildēt. Dati rāda, ka vairāk nekā puse respondentu (54%) publiskās komunikācijas vidē sastapušies ar maldinošu vai nepatiesu informāciju, tomēr pietiekami liela ir respondentu daļa, kas to nevar novērtēt (katrs piektais) vai nav sastapušies ar dezinformāciju (katrs ceturtais).

II.12. attēls. “Cik bieži pēdējo sešu mēnešu laikā Jūs esat sastapušies ar tādu informāciju medijos un sociālajos medijos par COVID-19, kas, Jūsaprāt, ir nepatiesa un maldinoša (dezinformācija, baumas, viltus ziņas, sazvērestības teorijas utt.)?”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=1013; izpildītājs: SKDS).

Analizējot atbildes pēc demogrāfiskajiem rādītājiem, netika novērotas lielas atšķirības starp dažādām respondentu grupām. Biežāk nekā citi respondenti par sastapšanos ar dezinformāciju katru vai gandrīz katru dienu norādīja 45 – 54 gadus veci respondenti (17%), respondenti ar vidējo vai vidējo profesionālo izglītību (13%), latvieši un LR pilsoņi (14%), cilvēki ar zemiem ienākumiem (16%), Pierīgas (19%) iedzīvotāji. Vismaz reizi nedēļā ar dezinformāciju biežāk sastopas vīrieši (19%), cilvēki ar augstāko izglītību (20%), privātajā sektorā strādājošie (22%), uzņēmēji (25%), cilvēki ar vidēji augstiem ienākumiem (21%).

Dezinformāciju katru dienu vai katru nedēļu biežāk nekā citi pamanījuši aptaujātie (25%), kuru dzīvi izmainīja pandēmijas radītās izmaiņas un respondenti, kas uzskata, ka COVID-19 apdraudējuma risks viņiem un viņu ģimenei ir augsts un reāls.

Visretāk dezinformāciju pamanījuši iedzīvotāji vecumā no 64 – 75 gadiem (9%), cilvēki, kam nav LR pilsonības (10%), pensionāri (8%), Latgales iedzīvotāji. Šo respondentu vidū ir lielāks skaits

iedzīvotāju, kuri neizmanto sociālos medijus, tāpēc šādas atbildes varētu būt skaidrojamas ar citos pētījumos konstatēto, ka iepriekšējos gados un pandēmijas laikā liela daļa nepatiesas informācijas publicēta sociālās tīklošanās platformu saturā (Waszak et al., 2018; Pennycook & Rand, 2019; Wang et al., 2019; McKay & Tenove, 2020).

Dezinformācijas atpazīšanā svarīgs ir informācijas avots un prasmes to novērtēt. Atbildot uz jautājumu par dezinformācijas izplatītājiem (II.13. attēls) un izvēloties no pētnieku piedāvātā saraksta, visbiežāk respondenti minējuši šādus nepatiesas un maldinošas informācijas sniedzējus: žurnālisti (25%), sociālo mediju dzīves stila influenceri (14%), pasaules lielvaru vadītāji (14%), slavenības (13%), Saeimas deputāti (11%), veselības ministre Ilze Viņķele (11%). Pārējās jautājumā minētās grupas atbildēs minētas retāk - tās piemin mazāk nekā katrs desmitais respondents. Respondenti vismazākā mērā ar dezinformācijas izplatīšanu saista ES valstu līderus un ES institūcijas, Veselības ministrijas pārstāvjus un citus ministrus (izņemot veselības ministri). 27% respondenti atzina, ka dezinformāciju neizplatīja neviens no sarakstā minētajiem, bet katrs piektais (20%) uz jautājumu nevarēja atbildēt.

II.13. attēls. “Lūdzu novērtējiet, vai šeit minētās personas un personu grupas izplatīja, Jūsuprāt, nepatiesu un maldinošu informāciju par COVID-19!”

Pasaules veselības organizācija (PVO)	9%
Zinātnieki (piemēram, vakcīnas izstrādātāji, sabiedrības veselības pētnieki)	7%
Ārsti - speciālisti (piemēram, epidemiologi, virusologi)	7%
Citu specialitāšu ārsti (piemēram, ģimenes ārsti, ķirurgi, sirds asinsvadu slimību speciālisti)	5%
Sabiedrības veselības speciālisti, t.sk. Slimību profilakses un kontroles centra pārstāvji	6%
Latvijas premjerministrs Krišjānis Kariņš	8%
Veselības ministre Ilze Viņķele	11%
Veselības ministrijas pārstāvji (darbinieki, eksperti, izņemot ministri)	5%
Citi ministri, izņemot veselības ministri (piemēram, labklājības ministre, ekonomikas ministrs, finanšu ministrs, ārlietu ministrs)	5%
Saeimas deputāti	11%
Politīki, politisko partiju pārstāvji (kas nav ievēlēti Saeimā)	10%
ES valstu līderi (piem., Angela Merkele)	4%
Eiropas Savienības institūcijas	4%
Pasaules lielvaru vadītāji	14%
Žurnālisti	25%
Slavenības (piemēram, mūziķi, aktieri, sportisti, pavāri, kam ir šovi televīzijā)	12%
Cilvēki, kam Jūs sekojat sociālajos medijos	10%
Uzņēmumi un organizācijas	4%
Sociālo mediju dzīves stila influenceri	14%
Neviens no šeit minētajiem neizplatīja nepatiesu informāciju	27%
Grūti pateikt/NA	20%

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=1013; izpildītājs: SKDS).

Žurnālistus kā dezinformācijas izplatītājus biežāk norādīja respondenti vecumā no 25 -34 gadiem (31%), respondenti ar augstāko izglītību (30%), Rīgā dzīvojošie (36%), respondenti, kam pandēmijas rezultātā izmainījās daži dzīves aspekti (29%), cilvēki, kam ir zems, bet reāls saslimšanas risks (28%). Sociālo mediju dzīves stila influencerus kā dezinformācijas izplatītājus biežāk minēja jauni cilvēki vecumā no 18 – 34 gadiem (20%), respondenti ar augstāko izglītību (18%) un augstiem ienākumiem (24%), cilvēki, kuru dzīves pandēmijas laikā piedzīvoja ļoti lielas izmaiņas.

Slavenības (piemēram, mūziķi, aktieri, sportisti, pavāri, kam ir šovi televīzijā) kā dezinformācijas izplatītājus biežāk minējuši respondenti vecumā no 25 – 34 gadiem (20%), respondenti ar augstāko izglītību (19%), augstiem ienākumiem (22%), Rīgas iedzīvotāji (20%), cilvēki, kas piedzīvoja lielas pārmaiņas ārkārtas situācijas laikā (20%).

Pasaules lielvaru vadītājus kā dezinformācijas avotus minēja cilvēki ar augstāko izglītību (18%), vadītāji (20%), respondenti ar augstiem ienākumiem (20%), individuālā darba veicēji (28%), cilvēki, kuru dzīves piedzīvoja ļoti lielas pārmaiņas ārkārtas situācijas laikā (28%). Veselības ministri Ilzi Viņķeli dezinformācijas kontekstā biežāk minējuši vadītāji (18%) un strādnieki (15%), cilvēki, kuru dzīves ievērojami izmainīja ārkārtas situācija (19%), respondenti, kam ir augsts un reāls saslimšanas risks (16%). Saeimas deputātus kā dezinformācijas izplatītājus biežāk minējuši respondenti vecuma grupā no 25 – 34 gadiem (14%), vadītāji (16%), Pierīgas iedzīvotāji (18%), cilvēki, kuru dzīves ievērojami izmainīja ārkārtas situācija (23%), un respondenti, kam ir augsts un reāls saslimšanas risks. Svarīgi minēt arī to, ka minētajā grupā procentuāli vairāk ir vadītāju un individuālo uzņēmēju, jo ārkārtējā situācija viņus ietekmēja spēcīgāk, izmainot uzņēmējdarbības apstākļus un darba vides procesus.

Detalizēti iepazīstoties ar respondentu vērtējumu, var konstatēt, ka maldinošas informāciju avotus biežāk izceļ aptaujātie, kuru dzīvi ļoti lielā mērā ietekmējusi ārkārtējā situācija. To var skaidrot gan ar sociālās identitātes teoriju, gan arī ar naidīgu mediju uztveri (Reid, 2012), jo minētie respondenti pārstāv grupu, kas ārkārtējā situācijā, salīdzinot ar pārējo sabiedrību, tostarp personas, kas informē sabiedrību par COVID-19 situāciju (politiķus, amatpersonas, ekspertus, ārstus), var uztvert kā “ārēju grupu”, kuras pārstāvjiem nevar uzticēties. Vērtējot respondentu izteikto attieksmi par premjerministra Krišjāņa Kariņa un veselības ministres Ilzes Viņķeles sniegto informāciju, to par nepatiesu un maldinošu biežāk uzskata respondenti, kas vecāki par 45 gadiem un vienlaikus COVID-19 apdraudējuma risku uztver kā augstu un reālu.

Skaidrojot, kā respondenti reaģē uz nepatiesu informāciju sociālajos medijos, aptaujā konstatēts, ka trešā daļa nereaģē (33%), 19% atbildēja, ka nelieto sociālos medijus, 17% nav sastapušies ar dezinformāciju (skat. II.14. attēlu).

II.14. attēls. “Kāda bija Jūsu reakcija, sastopoties sociālajos medijos ar informāciju par COVID-19, kas, Jūsaprāt, varētu būt nepatiesa un maldinoša (baumas, dezinformācija, viltus ziņas utt.)?”

Pārliecinos par informācijas avota uzticamību, pirms dalos ar šo informāciju sociālajos medijos	13%
Lai iegūtu plašāku informāciju, pārskatu arī tādus informācijas avotus, kam īsti nepiekrītu	10%
Aizrakstu informācijas sniedzējam un/vai sāku ar viņu diskusiju	2%
Reaģēju ar negatīvu emocijzīmi	5%
Komentārā pie raksta vai to pārpublicējot norādu, ka tā ir nepatiesa informācija	2%
Mēģinu noskaidrot informācijas avotu	7%
Informēju pazīstamos, ka internetā kļūst šāda nepatiesa informācija	4%
Ziņoju sociālā medija administratoram	2%
Daru kaut ko citu	1%
Nedaru neko	33%
Neesmu saskāries/-usies ar šādu informāciju	17%
Neesmu sociālajos medijos	19%
Grūti pateikt/NA	4%

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=1013; izpildītājs: SKDS).

Daļa respondentu (13%) cenšas pārliecināties par informācijas avota uzticamību pirms ar to dalīties, 7% - noskaidro informācijas avotu. Katrs desmitais (10%) aptaujātais meklē arī tādus informācijas avotus, kam nepiekrīt, tādējādi aptaujāto vidū nav daudz respondentu, kam svarīgi proaktīvi meklēt daudzveidīgu

informāciju un iepazīt dažādus viedokļus.

Sastopoties ar dezinformāciju sociālajos medijos, biežāk par tās uzticamību pārliecinās cilvēki vecumā no 25 – 34 gadiem (21%), publiskajā sektorā strādājošie (18%), speciālisti (18%), cilvēki, kuru dzīvi izmainīja ārkārtas situācija (27%), kā arī respondenti, kas risku saslimt ar COVID -19 vērtē kā ļoti augstu un ļoti reālu.

Katrs desmitais aptaujātais (10%), lai iegūtu plašāku informāciju, pārskata arī tādus informācijas avotus, kam īsti nepiekrīt. To biežāk dara respondenti no 25 līdz 34 gadiem (14%), vadītāji (15%), cilvēki, kuru dzīves ievērojami izmainīja ārkārtas situācija (28%). Kopumā aptaujātie, sastopoties ar maldinošiem vēstījumiem sociālajos medijos, ir vidēji aktīvi, nedaudzi skaidro informācijas avotu (7%), reaģē ar negatīvu emocijzīmi (5%), informē pazīstamus cilvēkus (4%) par nepatiesas informācijas klātbūtni un uzsāk diskusiju ar šādas informācijas sniedzējiem (2%).

II.2.3. Sabiedrības attieksme pret dezinformāciju par COVID-19

Apkopojot sociālajos medijos un mediju lietotāju komentāros ietvertos apgalvojumus par jauno koronavīrusu, pētījuma vajadzībām tika izveidots apgalvojumu saraksts, kas tika piedāvāts respondentu vērtēšanai (II.15. attēls). 38% respondentu uzskata, ka neviens no minētajiem apgalvojumiem nav ticams. Biežāk izvēlētie apgalvojumi ir saistīti ar uzticību politiskajiem lēmumiem un attieksmi pret valdības darbu, kas rada bažas par ekonomisko situāciju: 30% respondentu piekrīt, ka COVID-19 ir izdevīgs politiķiem, 15% piekrīt, ka valdības pasākumi var novest pie ekonomikas sabrukuma. 17% respondentu piekrīt apgalvojumam, kas nav zinātniskajos pētījumos balstīts, proti, ka jaunais vīruss ir līdzīgs gripai un tāpēc tā bīstamībai nav jāpievērš tik liela uzmanība. Vidēji katrs desmitais aptaujā izvēlējās apgalvojumus, kas attiecas uz veselīgu dzīves veidu un tautas līdzekļu noderīgumu vīrusa atvairīšanā: 11% atbildēja, ka palīdz nesmēķēšana, fiziskas aktivitātes; 9% piekrīt, ka palīdzēt izvairīties vai smagi neraslimt var vitamīnu un citi tautas līdzekļu lietošana; 7% aptaujāto uzskata, ka “karsta pirts var palīdzēt izvairīties no COVID-19”. 8% respondenti atzīmēja atbildi, kas saistīta ar COVID-19 izplatības sākotnējām versijām, bet vēlāk tika labota kā neatbilstoša, proti, ka bērniem jaunais koronavīruss nav bīstams.

II.15. attēls. “Lūdzu, norādiet, kuri no šiem apgalvojumiem par COVID-19, Jūsprāt, ir ticami.”

Lai izvairītos no COVID-19, ir jāēd daudz augļu un dārzeņu	9%
Bērniem vīruss COVID-19 nav bīstams	8%
No COVID-19 var izvairīties un izārstēties, lietojot vitamīnus, tautas līdzekļus u.tml.	9%
Karsta pirts var uzlabot aizsargspējas pret COVID-19	7%
COVID-19 ir līdzīgs gripai un simptiem citu vīrusu, nav vērts tam veltīt tik lielu uzmanību un pasākumus	17%
Ja es nesmēķēju un esmu fiziski aktīvs/-a, es neraslimšu vai slimība būs viegla	11%
COVID-19 radītais haoss ir izdevīgs politiķiem	30%
Valdības noteiktie COVID-19 ierobežošanas pasākumi novedīs pie Latvijas ekonomikas sabrukuma	15%
COVID-19 pandēmiju vada globālās korporācijas, t.sk. Bila Geitsa vai Džordža Sorosa vadītās	9%
COVID-19 tests rada smadzeņu bojājumus	2%
COVID-19 izplatība ir saistīta ar 5G tīkla izveidi	3%
Neviens no šeit minētajiem apgalvojumiem nav ticams	38%
Grūti pateikt/NA	7%

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=1013; izpildītājs: SKDS).

Attiecībā uz sociālajos medijos izplatītām sazvērestības teorijām, kas saistītas ar COVID-19

izcelsmi vai ietekmi visbiežāk - 9% respondentu piekrīt, ka pandēmiju vada globālās korporācijas. Pārējos apgalvojumus, piemēram, par COVID-19 saistību ar 5G tīkla izveidi vai vīrusa testu kā iemeslu smadzeņu bojājumiem izvēlējas neliels skaits respondentu (2%-3%). 7% aptaujāto izvēlējas atbildi “grūti pateikt/NA”.

Ņemot vērā iedzīvotāju izglītības līmeni, var novērot, ka ar dezinformāciju saistītajiem apgalvojumiem vairāk tic iedzīvotāji ar pamatizglītību, vairāk ir arī privātajā sektorā strādājošie un bezdarbnieku, tomēr arī publiskā sektorā strādājošie tic šiem apgalvojumiem. Lielākā daļa respondentu, kas tic, ka pandēmiju vada globālas korporācijas, nāk no Latgales, un ir tie respondenti, kuru dzīvē ārkārtējā situācija ieviesusi lielas izmaiņas (14%). Lielākā daļa aptaujāto, kas aptaujā atzīmējuši ar savvērestības teorijām saistītos apgalvojumus, slimības apdraudējumu vērtē kā zemu, kas parāda, ka ticība dezinformācijai pazemina slimības risku uztveri.

Turpinot vērtēt ar COVID-19 saistīto publisko informāciju un lietotāju komentārus, respondenti visbiežāk piekrīt (44%), ka pietiekami netiek kontrolēti iebraucēji no ārzemēm (II.16. attēls). Šis apgalvojums ir vērtējams kā neskaidrs, daļēji paties un ticams, jo pandēmijas laikā bijuši dažādi veidi un dažādi periodi, kad, lai izvairītos no COVID-19 izplatīšanās, organizēta iebraucēju kontrole. Šis apgalvojums ir populārs sociālajos medijos, skaidrojot pandēmijas izplatīšanās iemeslus vai pārmetot pietiekamu ierobežojumu trūkumu, tomēr aptaujas veikšanas laikā nav skaidru datu, kas to apstiprinātu vai noliegtu. No visiem aptaujātajiem 33% tic, ka statistika par nāves gadījumiem, kas saistīta ar COVID-19 ir maldinoša.

Vēl vairāki maldinoši, ar savvērestības teorijām par COVID-19 saistīti apgalvojumi atbilstoši likušie aptuveni vienai sestajai daļai respondentu. 15% piekrīt, ka COVID-19 pasākumu mērķis ir visu iedzīvotāju kontrole, 11% piekrīt, ka no iedzīvotājiem tiek slēpta iespēja saindēties ar dezinfekcijas līdzekļiem un ka, valkājot masku, iespējams saindēties ar CO2. Tie ir nepatiesi apgalvojumi. Visretāk respondenti piekrituši komentāriem, kas saistīti ar COVID-19 pandēmijas ierobežojumiem: 6% piekrīt, ka nav nepieciešami ierobežojumi, jo Latvijā ir zema saslimstība, un sociālā distancēšanās nav nepieciešama. 25% netic nevienam no dotajiem komentāriem. Respondentu īpatsvars, kas tic apgalvojumiem, kuri noliedz citus ar pandēmiju saistītos datus (mirušo un saslimušo skaits, vīrusa bīstamība, ierobežojumu pamatotība un efektivitāte) raksturo grupas, kas saslimšanas risku vērtē kā nereālu.

II.16. attēls. “Lūdzu atzīmējiet, kuriem no sabiedrībā vai sociālo mediju vidē izskanējušiem komentāriem jūs piekrītat.”

COVID-19 pasākumu mērķis ir pilnīga visu iedzīvotāju kontrole (t.sk. čīpošana)	15%
No iedzīvotājiem tiek slēpts, ka ir iespējams saindēties, pārmērīgi lietojot dezinfekcijas līdzekļus	11%
Statistika par COVID-19 izraisītajiem nāves gadījumiem ir maldinoša, jo patiesībā šie cilvēki miruši no vecuma vai jau iepriekš esošām saslimšanām, nevis tieši no COVID-19	33%
Sejas masku valkāšana var veicināt valkātāja saindēšanos ar ogļskābo gāzi (CO2)	11%
Sociālā distancēšanās ir lieks un nevajadzīgs apgrūtinājums sabiedrībai	6%
Ierobežojumu ievērošana nav nepieciešama, jo Latvijā ir ļoti zema saslimstība ar COVID-19	6%
Iebraucēji Latvijā netiek pietiekami stingri kontrolēti	44%
Nevienam no tiem	25%
Grūti pateikt/NA	7%

Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja iedzīvotāju dzīvesvietās 2020.gada septembrī (n=101; izpildītājs: SKDS).

Aptaujas dalībnieki, kas domā, ka no sabiedrības tiek slēpta informācija par iespēju saindēties ar dezinfekcijas līdzekļiem un ka sejas maskas valkāšana veicina saindēšanos, kā arī to, ka COVID-19 pasākumu mērķis ir iedzīvotāju kontrole, ir vidēji pārstāvēti katrā no visām demogrāfiskajām un sociāli ekonomiskajām grupām. Var novērot, ka apgalvojumam par saindēšanos nedaudz biežāk tic aptaujātie

vecumā no 25 līdz 44. Salīdzinot aptaujāto dezinformācijas uztveri un ticību dezinformācijas vēstījumiem, var secināt, ka respondentu daļa, kura dezinformācijas apgalvojumus vērtē kā ticamus, norādījusi, ka nav sastapusies ar dezinformāciju. Šī atbilde var liecināt par nespēju atpazīt dezinformāciju.

Var novērot, ka ar dezinformāciju nedaudz vairāk sastopas tie, kam ir augstākā izglītība, ko varētu raksturot ar attīstītāku kritisko domāšanu un medijpratību, tāpat arī tie, kas mācās (skolēni un studenti) vai augstāka līmeņa darbinieki (vadītāji, uzņēmēji). Kopumā šī jautājuma atbilžu sadalījumā vidējais rādītājs ir 3.24, ko var skaidrot tā, ka vismaz reizi mēnesī katrs Latvijas iedzīvotājs sastopas ar dezinformāciju. Vismaz reizi nedēļā un biežāk ar to sastopas trešdaļa iedzīvotāju (30,9%).

II.2.3. Dezinformācijas izplatītāji sociālajos medijos

Pētnieki papildināja aptauju datus par dezinformāciju ar datiem, kas savākti RSU studentes Santas Mežzīles maģistra darba pētījumā, intervējot cilvēkus, kas uztur dezinformācijas vietnes un aktīvi izplata dezinformāciju globālajā sociālās tīklošanās vietnē Facebook (FB). Atlasot informantus pētījumam, tika veikta priekšizpēte, lai identificētu dezinformācijas sniedzējus pēc to uzvedības pazīmēm. Novērojumā identificētas dažādas privātas un publiskas grupas, kuru dalībnieki aktīvi apmainās ar šāda veida informāciju, piemēram, “Gaismas Tīmeklis”, “Gaismas Zeme”, “Chemtrails Latvia”, “Brīvības platformas biedri”, u.c. Tāpat var novērot daudz tīmekļa vietņu, kas izveidotas, lai publicētu maldinošu informāciju, kas pēc tam pārpublicēta FB, un ar kuru cilvēki var dalīties. Dažas no tām ir, piemēram, *mainampasauli.news*, *brivibasplatforma.lv*, *aivisvasilevskis.info*, un citas. Ir arī dažādas FB lapas (“Vakcīnrealitāte Latvijā”, “Patiesība ir visapkārt – atver acis”) un organizācijas un biedrības (“Sabiedriskie Satversmes sargi”, “Tautas labklājībai”). Vērojot FB, redzami arī profesionāli mediji, kas iesaistās dezinformācijas apmaiņā, piemēram, “RigaTV 24”.

Vērtējot minēto un citu informācijas sniedzēju saturu, konstatēts, ka tie FB lietotāji, kas veido un publicē dezinformācijas rakstus, pārpublicē arī protestu ziņas no citām pasaules valstīm, naidu rosinošus rakstus un mēmus (attēli) pret valdības ierēdņiem, u.c., kā arī aicina sabiedrību protestēt, neņemt vērā ierobežojumus un stāties tiem pretī. Šādas informācijas sniegšanai izmantoti emocionāli raksti, kas raisa dusmas un bailes, kā avotus piedāvājot dažādus dokumentus, rakstus un izrautus teikumus no kāda plašāka raksta, sanāksmes, u.tml. Maldinošajos materiālos aktīvi tiek pieminēti pagātnes notikumi, piemēram, nacistiskā Vācija, totalitārisms, fašisms, salīdzinot tos ar šī brīža situāciju. Attiecībā uz COVID-19 tiek lietoti tādi termini kā kovidošvs, kovidafera, kovidfašisms, kovidocīts, plāndēmija, maskofilija, u.c., savukārt maskas tiek sauktas par uzpurņiem un cilvēki, kas tās nēsā, par maskmīļiem, kovididiotiem, uzpurnējiem, vergiem, suņiem un citādi.

Informants A aktīvi publicē informāciju par COVID-19. A ir arī sava tīmekļa vietne, kā arī plašs sekotāju skaits FB portālā (vairāk nekā 1300 lietotāji). A profilā atrodami dažādi nepatiesi fakti, piemēram, par masku kaitīgumu, par sazvērestības teorijām, vakcīnām, u.c. Jaunākās publicētās ziņas saistītas ar politiku, likumiem un normatīvajiem aktiem, esošo situāciju salīdzinot ar pagātnes notikumiem un norādot, ka vara izplata propagandu. A sarunas laikā par vīrusa esamību vai neesamību nav pārlicināts, izteikti redzama pārliecība par izvēlēto informācijas avotu un to satura patiesību.

“Es teikšu tā, ka es sliecos uz to, ka ja arī tur kaut kas ir, kaut kur laboratorijā kas uztaisīts, vai arī tik pat labi viņa nav vispār, un šobrīd es pat īsti vēl nevaru saprast, kā tad ir, jo ir dažādas versijas. Faktiski tam nav nozīmes, vai viņš ir, vai viņš nav, jo pat ja viņš ir – viņš acīm redzami nav kaitīgāks par parasto gripu, un ja viņš nav, tad tik pat labi parastās gripas simptomus mēs tagad pierakstām COVID-19”.

“Man ir iekšēja sajūta, ka, ja es redzu, ka kāds oficiālajos sociālajos medijos ir nopublicējis kādas muļķības, tad man rodas iekšēja velme sameklēt, ko tad par to visu saka kādi citi, kas neskaitās tie oficiālie”.

“Man ir daudz dažādu avotu, kurus es apmeklēju, kur tiek publicēti normāli, arī zinātniski pamatoti viedokļi. Alternatīvā vidē ir daudz un dažādu viedokļu, un katrs izvēlēsies, kas viņam labāk patīk, kas atsaucas iekšēji. Tur var atrast video, kurus citur izdzēs, vai intervijas ar zinātniekiem, kas ir godīgi un, teiksim tā, nedanco pēc valdes norādēm”.

“Sociālajos medijos principā es esmu atvēris pats savus mediju, kurā es lieku to, ko esmu atradis, pārtulkojis, vai ko esmu pats uzrakstījis par lietām, kas ir alternatīvā vidē. Mērķis ir radīt alternatīvu vidi, esmu pieņēmis, ka tas ir mans ieguldījums vismaz iztulkot”.

“Man ir vienalga, vai tā ir patiesa. Tur jau nav, ko pārbaudīt, tas ir reāls ziņojums no kaut kāda Rokfolleru fonda, kur pirms 10 gadiem ir sarakstīts viss, kas pašreiz notiek. Es par tādiem faktiem, kurus es nevaru pārbaudīt, nemaz nerakstu. No zila gaisa nekas nenāk, vai nu kāds žurnāls, vai avots ir publicējis kaut kādu informāciju. Tam takš var ticēt vairāk, nekā tam, ko mums te stāsta”.

“Es turpināšu cilvēkiem parādīt, ka tas viss nav tā, kā vara mums stāsta, un ierobežojumi ir politiski labumi, un nav balstīti zinātnē, medicīnā vai epidemioloģiski reālā situācijā”.

Informante B, kura strādā par aprūpes personu, ir gandrīz 60 gadus veca, aktīvi iesaistās komunikācijā par COVID-19, apgalvojot, ka koronavīrusa COVID-19 pandēmija ir plānotu pasākumu kopums, kuru mērķis ir samazināt iedzīvotāju skaitu uz planētas un kontrolēt sabiedrību. Kaut gan B dzīvo Lielbritānijā, komunikācijā iesaistās latviešu valodā un, kā norāda, Latviju apmeklē vairākas reizes gadā un interesējas par esošo situāciju valstī vairāk nekā par šī brīža dzīvesvietu. FB dalās ar dažādiem video un publikācijām saistībā ar sazvērestības teorijām, tiesībām uz brīvību, valdības propagandu. Noliec vīrusa esamību, aktīvi publicē Deivida Aika (*David Icke*) video, kurš ir slavens sazvērestību teoriju sludinātājs, vairāku grāmatu autors.

“Anglijā ir tāds rakstnieks, žurnālists un ļoti daudz grāmatas sarakstījis, Deivids Aiks. Viņa video ir ļoti saprotami un pamācoši. Viņš jau šo covidu bija martā izpētījis, viņš saka, visa šī afēra sākās jau vairākus gadus iepriekš”.

“Situācija ir drausmīga, ka nu var teikt, ka visu valstu valdības ir pārdevušas savus cilvēkus. Kam? Kaut kādam nelabajam, tā es varētu teikt.”

“Vienu brīdi man bija tiešām tik liela depresija, ka tiešām labāk būtu, ja būtu nomirusi no tā covidā ko viņi saka, nekā visu šito sagremot, ko viņi mums saka. Ko viņi ar mums grib darīt faktiski”.

Runā par Klēru Edvardu (*Claire Edwards*): *“Zinātniece, virusologs. Teiksim tā, ka viņai ir visaugstākā izglītība, kāda vien var būt. Viņas video bija aprakstīts, kas tas vispār ir covids. Viņa rakstīja, ka ir tas dokuments, kas pat īpaši netiek slēpts, kādi tie plāni ir. Daži, visbagātākie cilvēki pasaulē ir apvienojušies un izplānojuši, kā visu mainīt pasaulē. Globālais reset, tā to sauc. Viņu plāns ir no 7 miljardiem samazināt uz 1 vai pat mazāk”.*

“Es visiem sāku jautāt “vai Jūs kādu zināt, kurš ar tādu covid ir slimojis?” Visi kā viens teica “mēs nevienu nezinām”.

“Ja es atrodu kādu informāciju, kas man liekās pamācoša citiem, es, protams, dalos ar to, un es vēl pierakstu klāt savas domas. Arī ja desmit cilvēki sapratīs, lai neiet vakcinēties, arī tas ir labi. Labāk tā, nekā nekas”.

“Es jau pārbaudītiem uzticos, kas jau vairākas reizes ko ir teikuši. Kam ir medicīniska izglītība šajā ziņā. Doloresa Kehila, zināntniece. Visvairāk iespaidojos no tā Deivids Aiks, jo viņš raksta grāmatas”.

Informante C aktīvi komentē oficiālās informācijas saturošās publikācijas. Pētījuma dalībniece dzīvo Īrijā, tomēr seko līdzi un aktīvi piedalās vietējās (latviešu) diskusijās par COVID-19. Publiski pieejamajā profilā nav nekādu publikāciju un rakstu saistībā ar COVID-19, taču komentāri visbiežāk ir par neapmierinātību ar publicēto informāciju un pretēja viedokļa paušana. C norāda, ka labprāt lieto alternatīvos medijus (“mainampasauli.news”, “Patiesība ir visapkārt: atver acis”), jo, pēc viņas domām, no nacionālo profesionālo mediju publikācijām pretējie viedokļi tiek dzēsti.

“Es, piemēram, skatos vairāk tos latviešu medijus, “jauns.lv”, “TVNET”, “Apollo”. Un, piemēram, tu izsaki savas domas un nepiekrīti tam, ko viņi tur ir ielikuši, viņi tad izdzēs komentārus. Tu tā kā nedrīksti izteikt savas domas – bet kāpēc? Viņi nedzēs komentārus, kas ir viņiem par labu. Lasīju internetā, ka daudzi pat ir nobloķēti un nevar vairāk komentēt”.

“Es skatos “mainām pasauli” ziņas un “patiesība ir visapkārt: atver acis”, un šēroju, ja tas kādam varētu noderēt, bet viņš pēc laika tiek izdzēsts”.

“Kāpēc es tam neticu? Jo nu kāpēc tad, kad ir gripa, mums neliek nēsāt maskas, tad nekā nav, bet tagad ir jānēsā? Nē, nu es tam neticu”.

“Avotus es nekad nepārbaudu, tikai izlasu un padomāju par to, bet es tiešām nevienu reizi neesmu pārbaudījusi. Ja es saprotu, ka tas nav pareizi, tātad arī es domāju, ka tas tā ir”.

Informants D strādā aviācijā un pārstāv organizāciju, kas iestājas pret COVID-19 rīcībpolitiku. Organizācija aizstāv ideju par tautas brīvību. Informanta FB laika joslā redzamas publikācijas, kas atsaucas uz Konstitūciju jeb Satversmi, citiem likumiem un noteikumiem. Pamata ideja, ko izplata, ka vīrusa infekcija tiek izmantota valsts terorismam pret tautu. D publicē video, kur pauž savas domas un viedokli. Kaut gan ne visi ieraksti saistīti ar dezinformāciju, ir arī tādi viedokļi un fakti, piemēram, ka ar gripu neviens vairs neslimo jeb koronavīruss COVID-19 ir gripa, ka polimerāzes ķēdes reakcijas testos (angļu valodas abreviatūra – PCR) nevar detektēt vīrusu, arī to, ka PCR testi nosaka visus vīrusus, kas ir indivīda organismā. D pauž viedokli, ka noteiktie ierobežojumi ir prettiesiski, aicina uz sarunām arī citas personas, piemēram, tiesnešus. Kaut gan intervijā nav redzama ticība sazvērēstību teorijām, FB redzami arī šādu publikāciju pārpublicējumi.

“Šobrīd tas, kas notiek Latvijā, ir valsts totalitārisms, valsts terorisms un diktatūra. Un tie mediji nevis kalpo sabiedrībai, bet viņi kalpo tiem, kuri viņus finansē un komandē”.

“Šobrīd nav pieejama informācija, bet gan dezinformācija. Praktiski, informatīvā vide par šo koronavīrusu, piedošanu, ir nevis medicīniska, bet politiska un propagandiska”.

“Citās valstīs ieviešot šos te ārkārtīgi nopietnos ierobežojumus, saslimstības līkne tikai strauji cēlās uz augšu. Tas tikai liecina par to, ka viņi nevis samazina, bet pastiprina saslimšanu, jo šie ierobežojumi, vai kā viņi tur saka ieteikumi, nav balstīti uz kādiem zinātniskiem pētījumiem”.

“Kad es pats strādāju televīzijā, kad man konkrēti teica, ir lietas, ko nevajag runāt, un kuras grieza ārā. Kad tas 9.11. notika, es sapratu, ka viss tas, ko stāsta, neatbilst fizikas likumiem. Es ticu matemātikai, fizikas likumiem, virusoloģijai, es ticu imunitātei, es zinu, kā tas strādā. Un tad, kad man stāsta kaut ko pavisam citu, nu es neticu. Tas ir viennozīmīgi”.

“Es meklēju pētījumus. Tos, kuriem ir liela pieredze un pētījumi tieši šajā sakarā. Šajā gadījumā nav starpības, vai tā ir austrumu valsts, vai tā ir rietumu valsts. Viņi visi ir ārpus sistēmas. Viņus visus dzēš, visiem bāž mutēs ciet. Tad ir skaidrs, ka tas, ko viņi saka, tas ir bīstams propagandai, meliem.”

“Sociālie tīkli kalpo kā informatīva cīņa pret šo propagandu, gan pret meliem, gan pret informācijas apmaiņu”.

“Tie saucamie faktu čeki ir monopolizējuši šīs te viltus ziņas, piešķirūši viltus ziņas, pie kam viņiem šīs tiesības kāds ir iedevis. Viņi nodarbojas tīri ar cenzūru. Viltus ziņas ir sabiedrības maldināšanas veids. Tāpēc, ka nevar būt tā, ka kāds ir monopolizējis viltus ziņu titulu. To nav sabiedrība deleģējusi”.

Informants E piedalās komunikācijā par COVID-19 un publicē ar to saistīto informāciju, norādot, ka valdība un mediji publicē dezinformāciju. E ir aktīvs gan FB, veidojot publikācijas katru dienu, kā arī publicē informāciju savā izveidotajā tīmekļa vietnē. Informācija pamatā ir par valdības un mediju meliem un to atmaskošanu, ir arī nepatiesa informācija par PCR testiem, maskām, piemēram, ka tās tieši veicina saslimšanu un var novest pie infarkta. Kā intervijā noskaidrojās, šāds uzskats ir balstīts personīgajā pieredzē, kas saistīta ar iepriekšējo profesiju. Redzamas arī sazvērēstību teorijas par vakcīnām un globālajiem projektiem.

“COVID jautājumos es visbiežāk sazinos ar aprindu cilvēkiem ārzemēs. Daži no tiem ir strādājuši Pasaules Veselības organizācijā. Bijušie darbinieki, kas atklāj aizkulises, dažkārt es viņu darbus arī iztulkoju”.

“Mediji ir pārvērsti par propogandaas ruporiem, mēs te vairs nerunājam par godīgiem medijiem, kā varu, Latvijas gadījumā”.

“Tendecioza informācija, kas biedē cilvēkus, satrauc un noved pie domāšanas. Notiek manipulācija, spēle uz jūtām, spēle ar apziņu, kas ir netīra spēle. Apspiešanas politika”.

“Slimnīcām ir iedalīta milzīga nauda, un viņiem to ir jāapgūst. Lai to apgūtu, ir jāspēlē pa notīm, atbilstoši politikai”.

“Es vērtēju ļoti dažādu informāciju. Un skatos arī ārpus čaulas jeb sistēmas. Un salīdzinu informāciju. Es lieku aiz auss, es neesmu COVID ticīgais vai COVID neticīgais, esmu vērotājs”.

“Sociālajos medijos cenšos iedrošināt cilvēkus domāt ar savu galvu. Es tajā virzienā apzināti

veidoju savu sabiedrisko domu. Vienkārši gribu, lai cilvēki redz dažādus viedokļus no dažādiem rakursiem, nevis valdības un varas izplatīto propagandu”.

“Vara jebkurā gadījumā centīsies šos te cilvēkus, kas domā citādi, saukt par sazvērniekiem, tumsoņām un kādos vēl tik vārdos. Nav godīgi tā saukt šos te citādi domājošos tikai tāpēc, ka viņi nerunā saskaņā ar valdības informāciju”.

“Ir daudz aizkulises, par kurām es nevaru runāt. Šo informāciju jau sākuma stadijā bloķē. Tas ir saistīts ar korupciju.”

“Žurnālistikai vairs nav analītiskā puse, kur analizē dažādus viedokļus, tikai tendenciozi norej otru viedokli”.

Informants F ir IT speciālists, viens no tiem FB lietotājiem, kuri paši informāciju neražo, bet pārpublicē savā laika joslā citu publicētās ziņas, rakstus, attēlus un video, tajā skaitā arī dezinformāciju par COVID-19. Pārsvārā redzamā informācija ir tāda pati, kā iepriekšējiem pētījuma dalībniekiem – sazvērestības teorijas par cilvēku kontroli un čipošanu, vakcinācijām, PCR testiem, masku efektivitātes noliegšana un nēsāšanas kaitīguma uzsvēršana, kā arī publikācijas par ministru, politiķu, varas un mediju meliem un prettiesiskiem noteikumiem. Pārpublicēti pat tādi apgalvojumi, ka ārsti nogalina cilvēkus. Dalīšanās intensitāte ir liela, F ievieto pat vairākus desmitus FB ierakstu dienā.

Visi mūsu virusologu un mediķu viedokļi tiek sistemātiski izkausti. Cilvēki, kas kaut mazākajā mērā ir saistīti ar medicīnu, viņi saprot uzreiz to, ka tas, kas nāk no medijiem, ir slima suņa murgi”.

“Viņi ir gatavi iznīcināt ekonomiku, iznīcināt ģimenes, cilvēkus un izdarīt visu šito vājprātu tikai tāpēc, ka viņiem televizoros kāds pateica, ka gripa šogad ir bīstama. Tas vīruss eksistē, viņš nekur nepazudīs. Tāpat es arī pēc datiem redzu, ka viņš ir tieši tāds pats, kā gripa”.

“Politiskā vara aizliedz runāt speciālistiem, atļauj tikai tiem, kas pauž varas viedokli”. “Par ierobežojumiem es domāju, ka mēs esam ar vienu kāju iekšā totālā fašismā”.

“Satversme un cilvēku tiesības ir imperatīvas. Viņas nav interpretējamas, tas ir visa tā likuma būtība. Tu nevari COVIDa dēļ likt vilkt masku, kuru es arī nevelku. Ierobežojumi ir absolūti 100% diametrāli pretēji visām iespējamajām cilvēktiesībām un konvencijām, kurām Latvija ir pievienojusies”.

“Tu nevari visiem pārējiem piespiest darīt to, ko nu vot Tu gribi darīt. Tam ir nosaukums. Tas ir fašisms, tā ir diktatūra”.

Informante G publiski pauž viedokli, ka masku nevilks. Viņas FB laika joslā redzamas publikācijas pārsvārā par sazvērestības teorijām, vakcīnām, čipiēm, u.tml. - līdzīgi kā citiem pētījuma dalībniekiem. Intervijas laikā G arī norāda, ka sevi sauc par sazvērestības teoriju piekritēju, jo tās šķiet tuvākas pašas uzskatiem.

“Mēs esam no viena grāvja otrā. Kalpojām Padomju Savienībai un visiem tiem augstajiem kungiem Krievijā, Maskavā, tagad kalpojam Briselei. Ļoti drūmi es redzu Latvijas nākotni, domāju, ka esam piečakarēti diezgan pamatīgi”.

“Valsts apmaksātus medijus es neskatos, jo kvalitāte ir kritusi ļoti zemu. Viss ir kļuvis lēts, tajā skaitā arī ziņas ir uztaisītas tā, kā kādam to vajag. Man pietiek, ka es internetā izlasu daudz ziņas un man ir skaidrs, kas notiek”.

“Šī ir augstākā mēra, lielākā afēra vispār pasaules vēsturē. Es ticu sazvērestībai. Es esmu sazvērestības teorijas piekritēja un es neticu, ka šis vīruss būtu radies pats no sevis”.

“Pilnīgi noteikti vīruss ir smags, bet vai tiešām mums jāaizmirst pārējie slimie cilvēki? Tie cilvēki vairs nav svarīgi valstī”.

“Esmu no tiem, kas maskas nenēsā. Jūtos pazemojoši, ka man ir jāvelk maska. Man asociējas šī te prasība ar kara laika sākumu, kad nacisti lika žīdiem izsūt Dāvida Zvaigzni un piešūt sev pie apģērba”.

“Ārsti visi esot parakstījuši kaut kādu slepenu dokumentu, ko viņiem Viņķele no ministrijas esot likusi parakstīt par informācijas neizplatīšanu. Visi vecie cilvēki automātiski tiek noformēti kā COVID-19 slimnieki”.

“Man vairāk interesē sazvērestības teorijas. Tas, kas apliecina šīs situācijas absurdu”.

“Es ļoti labi atceros Padomju laikus, kad bija tikai oficiālais viedoklis. Un man rodas jautājums, ja tagad mums ir tikai oficiālais viedoklis un sākās cenzūra. Vai tas ir tāpēc, ka tās ir viltus ziņas, vai tāpēc, ka cenzūrai nepatīk tas, ko cilvēks pasaka?”

“Nauda. Ļoti daudz naudas.. Nauda Viņķelei, Kariņam, pa subordinācijas kāpnītēm sadala savas naudiņas, ja Tu pildīsi misiju, Tev Viņķele labu algu maksās. Viņa pat nekautrējās kaut kādā intervijā teikt, ka “Tie, kas ir neapmierināti – tiem nav naudas””.

“Ar mums eksperimentē. Es uz visiem 200% esmu pārliecināta, ka pasaules varenie šobrīd vēlas savākt varu savās rokās. Viss ir tikai naudas dēļ”.

Informante H FB apgalvo, ka valdība un mediji izplata dezinformāciju. Sociālajā medijā FB H ir teju 2000 sekotāju, un raksti tiek publicēti regulāri. H jau vairākus gadus ir arī sava tīmekļa vietne, kas aktīvi tiek papildināta ar dažādu informāciju, tajā skaitā ar dezinformāciju. Jāņem vērā fakts, ka H ir medicīniskā izglītība, viņa 12 gadus nostrādājusi bērnu slimnīcā reanimācijas nodaļā kā medmāsa, šobrīd praktizē dziedniecību, bet nestrādā profesijā. Ņemot vērā zināšanu bāzi un izglītību, var secināt, ka tas nav rādītājs, lai publicētā informācija atšķirtos no pārējiem intervijas dalībniekiem, tā ir par sazvērestību teorijām, vakcīnām, masku kaitīgumu un neapmierinātību ar ierobežojumiem. Tomēr, to publicējot, H pamatojas uz savu profesiju, salīdzina to ar dažādiem statistikas datiem un informāciju kā pašai tika mācīts medicīnā. Atsaucas uz citiem speciālistiem, kas domā līdzīgi, piemēram, Pēteri Apini.

“Neatkarīgi mediji mums nav, faktiski visi ir demokrātu mediji. Tramps ir no republikāņiem un viņam nav tie demokrātu mediji rokās, līdz ar to mums ir tāda informācija. Mediji ir uzpirkti”.

“Man bija skaidrs, ka Makrons atbrauca te parunāties, ka mums pārāk švaki kaut kā. Viņš laikam nodeva viņiem instrukcijas un mēs redzam, ka ar tieši tādām pašām metodēm rīkojās”.

“Paņemot mirstīgo datus un salīdzinot ar pagājušā gada datiem, nomiruši pat ir mazāk kā pagājušo gadu ap šo laiku”.

“Katru pozitīvo testu sauc par inficējušos, bet tā jau nav taisnība, jo vecāks cilvēks, kuram ir pozitīvs tests jau nav inficējies – mutes dobumā ir daudz dažādas infekcijas, ir streptokoks, ir vis kaut kas. Mutē var atrast visu”.

“Pandēmija ir, kad ir liels mirušo skaits un tad, kad ir liels skaits ar tiem, kuri ir griezušies pie ārstiem ar simptomiem”.

“COVID-19 var atrast jebkurā cilvēka mutē. Es domāju, ka COVID ir sen zināms, jau kopš 60. un 70. gadiem, un kaut kādu tā struktūras daļu mums var atrast vienmēr. Vajag tikai labi pakasīties pa degunu, kur cilvēks nav noskalojis viņu”.

“Tas ir ļoti dīvaini, ka šajā COVID-19 sakarā neviens nerunā par komplikācijām. COVID-19 gadījumā tas ir tikai COVID-19. Gripas gadījumā mēs teiktu, ka nomira no gripas komplikācijām. Faktiski tagad saka, ka nomirst no COVID-19, bet tā jau nav, nomirst no komplikācijām”.

“Visprecīzāko informāciju sniedz tie cilvēki, piemēram, zinātnieki, kuri nesaņem nekādus grantus, nu neapmaksāti pētījumi. Jo parasti ir tā, kas maksā, tas arī pasūta mūziku”.

“Ja mums mediji melo un izplata šo te melu informāciju, tad vismaz ir jābūt daudziem maziem, kas pasaka arī to taisnību. Šobrīd notiek 3. Pasaules karš, kurš ir informatīvais karš”.

“Ja tiešām būtu graujoša pandēmija, sāksim ar to, ka mums vajadzētu būt precīziem. Ja mēs savācam datus par saslimušajiem, tātad mums arī jāsavāc precīzus datus par tiem, kas ir atveseļojušies”.

Informants I ir gandrīz 30 gadus vecs uzņēmējs. Savā FB laika joslā pārpublicē citu apgalvoto, ka COVID-19 ir tāda pati kā citas vīrusu saslimšanas, piemēram, gripa, un par to nav jāuztraucas vai jāpieņem kādi papildu ierobežojumi, kas citu vīrusu gadījumā netiek darīts. I savā FB profilā bieži dalās ar dažāda veida saturu, kas lielākajā daļā ir izklaide, arī joki par COVID-19 tēmu. Redzami arī daži ar dezinformāciju un maldīgiem uzskatiem saistīti ieraksti.

“Par COVID tēmu es domāju, ka informācija ir pārāk vienvēidīga un pārspīlēta”.

“Daudzi jau saka, ka tas ir tas pats kas gripa, bet nu problēma jau ir tāda, ka arī gripa ir bīstama”.

“Visai politikai būtu jābūt veidotai, balstoties uz riska grupām, nevis ietekmēt parastos cilvēkus, kas pelna valstij naudu”.

“Ierobežojumi, manuprāt, ir pilnīgi bezjēdzīgi un vajadzēja uzreiz domāt par vismaz kaimiņu valstu robežu slēgšanu un kaut kādiem ierobežojumiem tiem lidojumiem”.

“Kāpēc ar gripu nav tik lieli ierobežojumi? Par maskām man liekas, ka varbūt ir par stipru ierobežojumi, jo es domāju, ka no viņām var saslimt tie, kuriem jau ir kādas kaites. Mana ome saka, ka

viņai paliek slikti, ja liek masku”.

“Kaut kā dažreiz automātiski padalies ar to, neiepažīstoties ar informāciju, un dažreiz gadās tā, ka vai nu pats Facebook, vai diskusiju un komentāru veidā kāds norāda, ka esi padalījies ar neīstu informāciju”.

Visiem pētījuma dalībniekiem ir līdzīgi uzskati un domas par COVID-19 situāciju, tāpat arī informācija, kura tiek ražota un pārpublicēta, ir līdzīga. Intervijās novērojama naidīga attieksme pret medijiem un politisko varu ne tikai Latvijā, bet arī citviet.

Attieksme ietekmē spēju kritiski izvērtēt pārējo iegūto informāciju. Proti, ja indivīds būs negatīvi noskaņots pret informāciju, ko izplata oficiālās iestādes, ministri, u.c. varas pārstāvji, viņš biežāk ticēs dezinformācijai – gan nepatiesiem un maldīgiem apgalvojumiem, gan savvērestību teorijām.

Veidojoties naidīgai mediju uztverei rodas arī intervijās minētie polarizētie viedokļi, kur šo neuzticību medijiem (un arī valdībai) saista ar dažādiem vēsturiskiem notikumiem, piemēram, Krievijas un Vācijas propagandu (Wardle, 2017). Šīs neuzticības pamatā gandrīz visi pētījuma dalībnieki interviju gaitā minēja cenzūru, faktu pārbaudi saistot ar to, ka citi viedokļi tiek izkausti, sabiedrība un speciālisti, kas ir “ārpus sistēmas”, nevar runāt, kas intervējamo acīs paaugstina uzticību šīm personām.

Intervētie indivīdi daudz vieglāk pieņem informāciju, kas atbilst viņu iekšējiem uzskatiem, savukārt to, kas ir pretēja, noraida. Viņi pat var ignorēt pierādījumus, kas skaidro, ka viņu uzskati nav pareizi vai pierāda pretējās puses taisnību (Reid 2012). Objektivitāte un patiesība būs mazāk svarīga nekā attieksme pret informāciju, kas balstās paša uzskatos. Tāpēc šeit rodas šis efekts; arī pētījumā mediju pausto informāciju uztver naidīgi, bet pretēju informāciju uztver pieņemoši, jo viedokļi nāk no “grupas” dalībniekiem, kuriem “grupa ārpusē” (valdība un mediji) neļauj runāt, noliedz viņu teikto. Tāpēc arī faktu pārbaudītāji un savvērestību teoriju noliegšana izraisa vēl vairāk negatīvu emociju.

Tas, savukārt, veicina to, ka indivīdi nepatērēs tos medijus, kas izplata oficiālo informāciju; tādējādi veidojas indivīdu grupas, kas nav gatavas veikt piesardzības pasākumus.

Neuzticība valdībai tiek saistīta ar neuzticību medijiem, tas noved pie tā, ka tradicionālie mediji kā informācijas avoti netiek izmantoti, kas, savukārt veicina tādu alternatīvu avotu patēriņu, kas izplata dezinformāciju. **Neuzticēšanās oficiālajai informācijai veicina uzticību dezinformācijai** – jebkam, kas ir pretējs viedoklis valdības un mediju paustajam. Dezinformācija arī mazina slimības draudu uztveri, tas indivīdiem liek negatīvi attiekties pret jebkādiem ierobežojumiem un veselības aizsardzības pasākumiem.

Lielākoties negatīva attieksme un pat dusmas pret ierobežojumiem izteikta, ja koronavīrusa COVID-19 izraisīto saslimšanu vērtē kā vieglu un parastu vīrusa saslimšanu, no kuras nebūtu jābaidās. Indivīdi, piemēram, pauž, ka maskas ir nekam nederīgs nevajadzīgs ierobežojums, kas ir pretrunā ar cilvēktiesībām, norādot, ka maskas ir valdības varas līdzeklis.

Slimības radīto draudu uztverei ir tieša saistība ar dezinformācijas uztveri. Dezinformācija ir pretēja oficiālajai informācijai par vīrusu un veicina domāt, ka vīruss nemaz neeksistē vai arī ka tas ir parasts vīruss (salīdzina ar gripas vīrusu), kurš tiek izmantots sabiedrības apspiešanai un kontrolēšanai. Ja indivīdi nepatērē avotus, kas izplata oficiālo informāciju, vai arī tai netic, tas pats par sevi samazina slimības draudu uztveri, jo tiek noraidīti visi fakti par vīrusa bīstamību.

Cilvēkiem patīk dalīties ar informāciju, ja viņi domā, ka kāds no šīs informācijas var gūt labumu. Informanti uzskata, ka tādā veidā izdara labu darbu, proti, viņi neuzskata, ka konkrētās informācijas izplatīšana var atstāt negatīvas sekas, jo tic, ka citiem piedāvātā informācija ir patiesa. Kā minēja vairāki intervētie, sociālie mediji ir kā rīks, kur viņi var izdarīt labu darbu un pateikt pārējai sabiedrībai “patiesību par vīrusu”. Vairāki ininformanti norāda, ka tas ir viņu pilsoņu pienākums tulkot un izplatīt šo informāciju. Sociālie mediji tiek uztverta kā alternatīva vide oficiālajos kanālos un medijos izplatītajai informācijai. Intervējamie arī pauž, ka tādēļ izvēlas informāciju meklēt tieši tur un nepatērēt citus medijus ziņu iegūšanai.

II.2.4. Secinājumi

Dati par sabiedrības attieksmi pret dezinformāciju analizēti, tos saistot ar atziņu, ka medicīnas un veselības jautājumi ir sarežģīti, tie prasa dziļas un plašas zināšanas, turklāt ar tiem asociējas kopumā

augstāka nedrošības pakāpe (Ha et al., 2018).

1. Augstāks izglītības līmenis un aktīvāks mediju lietojums (proti, pārliecināšanās par informācijas patiesumu, kvalitāti) iedzīvotājiem palīdz labāk atpazīt ar COVID-19 saistīto dezinformāciju. Šī prasme saistīta ar reālistisku slimības draudu uztveri un prasmēm vai paradumu pastāvīgi sekot informācijai par COVID-19, meklējot arī jaunu informāciju.

2. Dezinformācijas avotus biežāk atpazīst cilvēki vecumā no 25 – 34 gadiem, ar augstāko izglītību un augstiem ienākumiem. Dezinformācijas uztveri atsevišķos gadījumos ietekmē ārkārtas situācijas radītās izmaiņas, ja tās ir ievērojamas vai skar atsevišķus dzīves aspektus. Respondentu grupā, kuras pārstāvji risku saslimt ar COVID-19 vērtē kā augstu un reālu, ir vairāk respondentu, kas biežāk sastopas ar dezinformāciju, tātad uzmanību pret informācijas kvalitāti nosaka piederība riska grupai un veselības stāvoklis pandēmijas laikā.

3. No sociāli demogrāfiskajiem rādītājiem izglītībai ir vislielākā nozīmē dezinformācijas atpazīšanā, tās uztveri ietekmē arī sociālā situācija – pandēmijas gadījumā ārkārtējā stāvokļa ietekme uz indivīda dzīvi. Tādējādi dezinformācijas novēršanā galvenā uzmanība jāpievērš izglītojošiem pasākumiem formālajā un neformālajā izglītībā, izglītojošam saturam profesionālos medijos un regulārai zināšanu uzkrāšanai un analīzei (lietišķie pētījumi) par dezinformāciju un tās ietekmi.

4. Kopumā Latvija iedzīvotāju prasme atpazīt dezinformāciju ir vidēja: lielākā daļa sastopas un atpazīst dezinformāciju, mazākums aptaujāto (17% – 29%) piekrīt nezinātniskiem, ar COVID-19 pandēmiju saistītiem noliedzošiem apgalvojumiem, kas ietver populārākās sazvērestības teorijas vai dezinformācijas vēstījumus.

5. Aptaujātie dezinformācijas klātbūtni saista ar informāciju un komunikāciju sociālās tīklošanās platformās. Katrs trešais atzīst, ka nedara neko, sastopoties ar dezinformāciju, katrs piektais nelieto sociālos medijos. **Salīdzinoši neliela daļa aptaujāto, kas izmanto sociālās tīklošanās platformas, ir aktīvi attieksmē pret dezinformāciju, ko atpazīnuši:** cenšas pārliecināties par informācijas avotu, brīdina citus par dezinformāciju vai citādi reaģē, meklē informāciju un avotus, kuru izplatītājiem uzskatiem nepiekrīt. Pēc aptaujas rezultātiem var secināt, ka sociālo mediju lietotāji un respondenti, kas sastopas ar dezinformāciju, reti izmanto prasmes pārliecināties par informācijas kvalitāti un vēl retāk uz to norāda citiem lietotājiem, tādējādi ļaujot šai informācijai relatīvi brīvi izplatīties.

6. Dezinformācijas uztvere ir saistīta ar neuzticēšanos politiķiem vai valdības lēmumiem (skat. II.1.nodaļu). Aptaujāto izvēle par labu atsevišķiem dezinformācijas apgalvojumiem, kas izpelņījušies lielu popularitāti sociālajos medijos, saistāma arī ar naidīgo mediju efektu, kad aptaujātie konkrētus vēstījumus, kam neuzticās un kam nepiekrīt, uzskata par melīgiem, maldinošiem. Šis efekts var palīdzēt skaidrot datus, ka ceturtdaļa respondentu saista dezinformācijas izplatīšanu ar žurnālistu darbu, proti, daļa sabiedrības ar dezinformāciju sastapusies arī plašsaziņas līdzekļu saturā vai arī kā dezinformāciju novērtē viedokļus, kam nepiekrīt un tos vērtē kā neobjektīvus (Reid, 2012). No vienas puses tie palīdz spriest par uzticēšanās medijiem un citiem pandēmijas laikā nozīmīgiem informācijas avotiem un dezinformācijas uztveres kopsakarībām. Vienlaikus aptaujas dati ļauj sabiedrības attieksmes datus sasaistīt ar faktu pārbaudes rezultātā novēroto (Re:Baltica/Re:Check, 2020), ka atsevišķi plašsaziņas mediji publicē vai pārpublicē maldinošu informāciju un bez precizējuma ļauj saviem informācijas avotiem izplatīt viedokļus, kuros atkārtota maldinoša, melīga vai ar sazvērestības teorijām saistīta informācija. Tādējādi sabiedrības medijpratības līmenis, kas ir ļoti nozīmīgs pandēmijas apstākļos, kad informācijas novērtēšanas prasmes nosaka indivīda un sabiedrības veselību, būtu saistāms ar plašsaziņas mediju atbildīgumu, profesionālo ētiku un piedāvātā satura kvalitāti.

7. Maģistra darba pētījums, kurā tika veiktas intervijas ar cilvēkiem, kas sociālajos medijos izplata dezinformāciju, analizē pētījuma dalībnieku uzvedību sociālajos medijos kontekstā ar informantu attieksmi pret plašsaziņas medijiem un slimības draudu uztveri. Galvenie secinājumi rāda, ka neuzticēšanās medijiem ir viens no iemesliem, kāpēc indivīdi dalās ar dezinformāciju; tā ir informācija, kura pētījuma dalībnieku uzskatā ir uzticama un, daloties ar to, tie vēlas arī citus iepazīstināt ar viņuprāt noderīgu informāciju. Ar dezinformāciju indivīdi dalās situācijās, ja tā izraisa emocijas (Vicol, 2020). Arī pētījuma dalībnieki intervijās, runājot par kādu dezinformācijas apgalvojumu, pauda dusmas, neapmierinātību un bailes, kā arī norādīja, ka informācija un esošā situācija ir satraucoša, tāpēc vēlas

informēt citus, ar informāciju dalās sociālajos medijos. Informanti arī uzskata, ka “atklāt šo patiesību” (patiesībā maldinošu informāciju – autores piezīme) ir labs darbs un tādā veidā kādam var palīdzēt. Cilvēki, kas tic dezinformācijai, lielākoties nezticās ne medijiem, ne valdības sniegtajai informācijai, turklāt saista to ar dažādiem vēsturiskiem notikumiem, piemēram, Krievijas un Vācijas propagandu (Wardle, 2017), tātad naidīgu un nevēlamu. Šīs nezticības pamatā gandrīz visi pētījuma dalībnieki interviju gaitā minēja cenzūru, faktu pārbaudi saistot ar to, ka ar tās palīdzību citi viedokļi tiek izkausti, un sabiedrība un speciālisti, kas ir “ārpus sistēmas”, nevar runāt.

Naidīga mediju uztvere un dezinformācijas atbalstīšana, kā liecina intervijas, veidojas, balstoties uz esošajiem uzskatiem un pārliecību par to, kam var un kam nevar uzticēties. Tās uztverē nozīmīgas ir emocijas, kas saistītas ar pārmaiņām, ko rada pandēmija un ar tās ierobežošanu saistītie noteikumi. Šī iemesla dēļ bieži vien indivīdi arī nepārbauda un nenoskaidro informācijas vai tās avota uzticamību. Esošie uzskati var radīt efektu, ka faktu pārbaudītāji un sazvērestību teoriju noliegšana medijos izraisa vēl vairāk negatīvu emociju cilvēkos, kas atbalsta dezinformācijas vēstījumus; citiem vārdiem sakot, **kā dezinformācija tiek uztverta informācija, kas ir pretēja esošajiem uzskatiem.**

II. 3. COVID-19 ziņu uztvere

II.3.1. Saslimšanas ar COVID-19 riska un noskaņojuma vērtējums (aprīlī un septembrī)

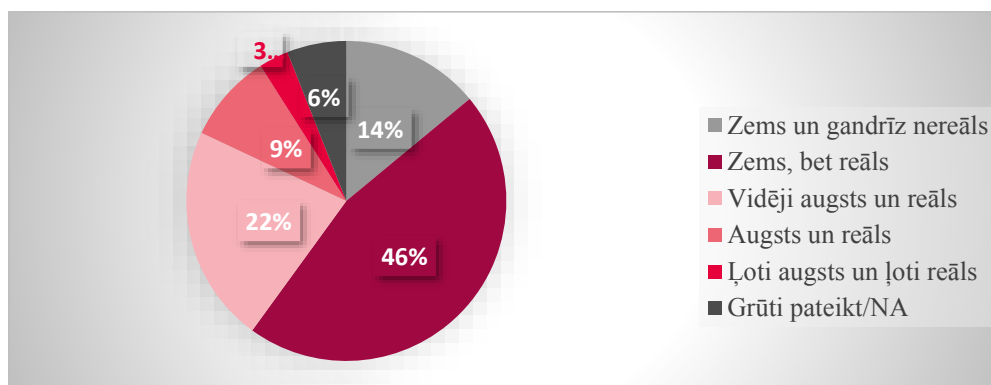
Lai izvērtētu Latvijas iedzīvotāju attieksmi pret ziņām par COVID-19 apstākļos, kas ir neparasti un nezināmi, uzdotie jautājumi veido divas grupas:

- 1) attieksme pret ziņām;
- 2) ziņu ietekme.

Ziņu uztveres analīzei izmantotas divas aptaujas: Pētījumu centra SKDS veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī un RSU Komunikācijas fakultātes pētnieku internetā veikta aptauja 2020.gada aprīlī, izmantojot Lietuvas Vītauta Dižā universitātes (VDU) pētnieku veidoto anketu (skat. detalizēti II.daļas ievadā).

Septembra aptaujā (n=1005) par ziņām iegūtie dati salīdzināti, novērtējot Latvijas iedzīvotāju individuālo COVID-19 riska uztveri (II.17. attēls). **Gandrīz puse respondentu (46%) savu risku novērtē kā zemu, bet reālu**, 22% uzskata, ka risks ir vidēji augsts un reāls. 14% respondentu domā, ka risks ir zems un gandrīz nereāls, 9% - ka augsts un reāls, 3% - ka ļoti augsts un ļoti reāls. Piezīme: dati par COVID-19 riska uztveri II.17. attēlā atšķiras no datiem, kas uz šādu pašu jautājumu sniegti nodaļā par dezinformāciju (skat II.10.attēls), jo to avots ir aptaujas, kas veiktas, izmantojot atšķirīgu respondentu atlases un datu ieguves metodi, proti, II.3. nodaļā izmantoti interneta paneļa respondentu dati (CAWI).

II.17. attēls. “Jūsaprāt, cik augsts ir COVID-19 risks jums pašam?”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Tātad divas trešdaļas respondentu (68%) risku vērtē kā reālu, katrs sestais – kā nereālu (14%), 12% - kā augstu. Atbilstoši riska uztverei 2020.gada septembrī aptaujātie sadalīti vairākās grupās, ko raksturo noteikts satraukuma līmenis (skat. II.12. tabulu).

II.12. tabula. Riska uztvere.

Riska uztvere	Grupa	Dati (%)
Zems un nereāls	Nesatrauktie	14%
Zems, bet reāls	Nedaudz satrauktie	46%
Vidēji augsts un reāls	Vidēji satrauktie	22%
Augsts un reāls	Diezgan satrauktie	9%
Ļoti augsts un ļoti reāls	Ļoti satrauktie	3%

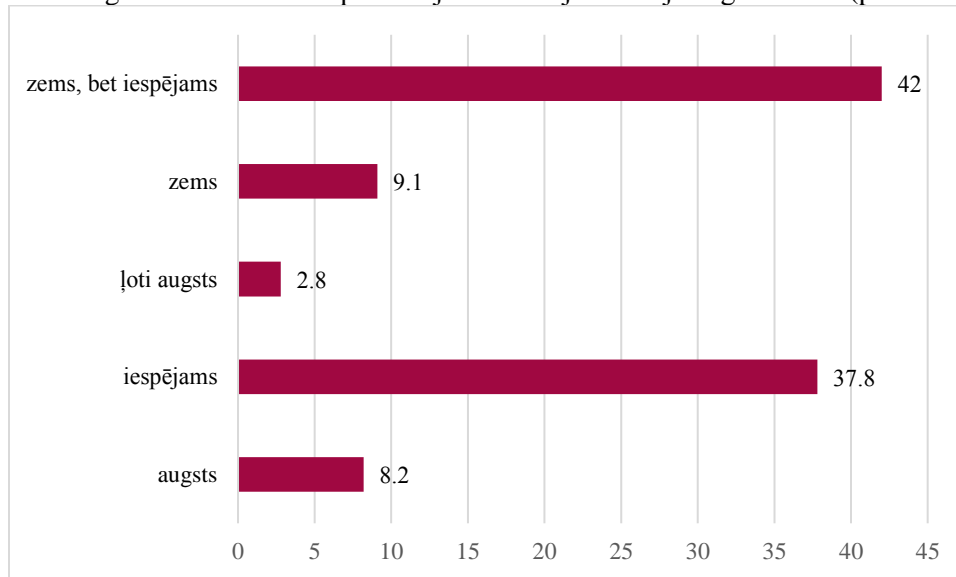
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Datu analīzei izmantoti arī dati par respondentu veselības stāvokli. Šajā aptaujā, atbildot uz jautājumu par veselības stāvokļa pašvērtējumu, vairāk nekā puse (53%) respondentu atbildēja, ka tas ir labs, 34% - ne labs, ne slikts, 8% - slikts, 4% - nevainojams, 1% - ļoti slikts, 1% - nevēlējās atbildēt. Apkopojot šos datus, 56% aptaujāto savu veselības stāvokli vērtē kā labu, 34% - kā vidēju (ne labu, ne sliktu); 9% - kā sliktu.

Jautājums par veselības stāvokli tika uzdots arī interneta aptaujā 2020.gada aprīlī (n=3414), kad Latvijā bija ieviesta ārkārtas situācija. Salīdzinājumam var minēt, ka aprīlī gandrīz puse respondentu – 48% atbildēja, ka viņu veselības stāvoklis ir labs. 5% respondentu atzina, ka tas ir nevainojams. Savukārt 36,6% respondentu atbildēja, ka to veselības stāvoklis nav ne labs, ne slikts. Tikai 5% respondentu atzina, ka viņu veselības stāvoklis ir slikts, bet kā ļoti sliktu to raksturoja tikai nepilns 1% respondentu. Var secināt, ka līdzīgi kā rudenī vairāk kā puse respondentu pavasarī veselības stāvokli raksturoja kā labu; nedaudz mazāk respondentu (6%) to raksturoja kā sliktu.

Izvērtējot COVID-19 apdraudējuma risku savā ģimenē, aprīlī notikušajā tīmekļa aptaujā 42% respondentu atbildēja, ka tas ir zems, bet iespējams; 40% respondentu atbildēja, ka risks ir iespējams (skat. II.18.attēlu). Par augstu apdraudējumu to uzskatīja tikai 8,2% respondentu. Lai gan pavasarī un rudenī veiktajās aptaujās jautājuma formulējums nedaudz atšķiras (septembrī, raksturojot apdraudējumu, aptaujā izmantots vārds “reāls”, aprīlī – “iespējams”), iegūtie dati ir līdzīgi: aprīlī saslimšanas risku kā zemu, bet iespējamu vērtē 42% respondentu, septembra beigās – 46%. Septembrī pieaudzis respondentu skaits, kas vērtē saslimšanas risku kā zemu - 14%, aprīlī tas ir 9%. Līdzīgi ir dati par augstu un ļoti augstu saslimšanas risku: attiecīgi septembrī - 9% un 3%, aprīlī – 8% un 5%. Visvairāk abos pandēmijas periodos (aprīlī aptauja notika ārkārtējā stāvokļa laikā) atšķiras respondentu vērtējums par vidēju iespējamību/risku saslimt ar COVID-19: septembrī savu risku saslimt kā vidēju novērtē katrs piektais respondents - 22%, kamēr aprīlī šādu atbildi izvēlējās vairāk nekā trešā daļa - 38% - aptaujāto. Tas nozīmē, ka **kopš aprīļa, kad nesen Latvijā bija sākusies pandēmija un pirmo reizi 2020.gadā valstī ieviesta ārkārtas situācija, iedzīvotāju vidējais saslimšanas riska novērtējums pazeminājās**, savukārt grupās, kas savu saslimšanas risku (vai iespējamību) vērtēja ļoti zemu vai ļoti augstu, tas būtiski nemainījās.

II.18. attēls. “Cik augsts ir COVID–19 apdraudējuma risks jums un jūsu ģimenei?” (procentos)



Avots: RSU un VDU 2020.gada aprīlī internetā veiktās aptaujas dati (n=3414).

Saslimšanas risku kā augstu (48%) un iespējamu (45%) novērtē respondenti vecuma grupā no 41-60 gadiem; vismazākās bažas par saslimšanu pauž respondenti vecuma grupā no 18-25 gadiem – atbildi *zems, bet iespējams* pauž 13% respondentu šajā vecuma grupā. **Kā zemu, bet iespējamu saslimšanas risku novērtē cilvēki ar nepabeigtu augstāko izglītību (45%), kā iespējamu - cilvēki ar augstāko izglītību (42%).**

Kā zemu, bet iespējamu saslimšanas risku vairāk novērtē sievietes (42%).

Salīdzinot riska aptaujāto izglītības līmeni un COVID-19 apdraudējumu nav būtisku atšķirību – visās izglītības līmeņa grupās, izņemot respondentus ar augstāko izglītību, kopumā lielākā daļa respondentu atbild, ka apdraudējums ir *zems, bet iespējams*. Respondenti ar augstāko izglītību – 42,2% atzīst, ka apdraudējums ir *iespējams* (II. 13.tabula).

II.13. tabula. Apdraudējuma riska un izglītības līmeņa salīdzinājums.

	augstākā	cita	nepabeigta augstākā	nepabeigta vidējā	vidējā
augsts	9,1%	8,3%	8,6%	9,3%	6,3%
iespējams	42,2%	32%	36,3%	30,8%	36,7%
ļoti augsts	2,7%	4,2%	2,2%	2,9%	2,6%
zems	6,7%	14%	6,9%	17,4%	9,8%
zems, bet iespējams	39,3%	41,4%	45,9%	39,5%	44,6%

Avots: RSU un VDU 2020.gada aprīlī internetā veiktās aptaujas dati (n=3414).

Novērtējot minēto grupu attieksmi pret COVID-19 risku, pētījuma ziņojumā analizēta attieksme pret ziņām. To kopumā nenosaka respondentu piederība konkrētām sociāli demogrāfiskajām grupām, tomēr ar COVID-19 saslimšanu saistītajā “nesatraukto” grupā ir vairāk vīriešu, cilvēku vecumā no 25 līdz 34 gadiem, cilvēku ar pamatizglītību, strādnieku. Abās grupās, kurās satraukuma līmenis ir augstāks (“diezgan satrauktie” un “ļoti satrauktie” respondenti) ir vairāk respondentu ar augstu izglītības līmeni, vecāka gadagājuma (64 – 75 gadi) respondentu un cilvēku, kas atzīst, ka viņu veselības stāvoklis ir slikts vai ļoti slikts. Tādējādi var novērot saistību starp attieksmi pret COVID-19 ziņām un indivīda satraukuma līmeni, savukārt **attieksmi pret ziņām ietekmē izglītības līmenis, uzticība medijiem un atbilstība riska grupai, kā arī reālajām, jau esošām respondenta veselības problēmām**. Proti, aptaujātie ar augstāku izglītību un augstāku uzticību profesionālu mediju sniegtajai informācijai augstāk novērtē savu risku saslimt; šo vērtējumu ietekmē arī veselības stāvoklis un piederība pie riska grupas (piemēram, vecāka gadagājuma cilvēki, personas ar hroniskām saslimšanām, u.c.)

Attieksmi pret informāciju var ietekmēt arī sabiedrības noskaņojums. 2020.gada septembra beigās divas trešdaļas respondentu (64%) jūtas norūpējušies, bet uzskata, ka galvenais ir saglabāt mieru (II.19.attēls). Šajā respondentu grupā vairāk ir sieviešu (68%) nekā vīriešu (59%), biežāk šo atbildi izvēlējušies vidēja vecuma (72%) vai vecāka gadagājuma respondenti (74%), cilvēki ar augstāko izglītību (71%), cilvēki, kam ir slikts veselības stāvoklis (71%), un vidēji satraukti, diezgan satraukti un ļoti satraukti respondenti.

Trešā daļa aptaujāto (33%) apliecina, ka ir pilnīgi mierīgi, jo COVID-19 ir tikai kārtējais vīruss, 1% atzīst, ka ir panikā, 2% ir grūti pateikt. Pilnīgi mierīgo respondentu vidū ir vairāk vīriešu (38%), salīdzinot ar sievietēm (29%); šo atbildi biežāk izvēlējušies aptaujātie vecumā no 25 -34 gadiem un no 35 – 45 gadiem (38%), ar pamata (53%) un vidējo izglītību (42%), privātā sektorā strādājošie (38%), strādnieki (53%), aptaujātie ar zemiem ienākumiem (43%), cilvēki ar nevainojamu veselību (40%) un aptaujātie, kas pieder pie nesatraukto grupas (78%).

Respondentu atbildēs par sabiedrības noskaņojumu 2020.gada aprīlī, ir redzams, ka satraukums pavasarī ir bijis augstāks nekā septembra beigās. Aprīlī lielākā daļa **respondentu ir norūpējušies, taču iesaka saglabāt vēsu mieru** – 83,7%, savukārt 13% respondentu vīrusu raksturo kā kārtējo vīrusu un nesaskata apdraudējumu (II.20.attēls). Septembrī vērtējums par vīrusu, kas salīdzināts ar “kārtējo vīrusu”

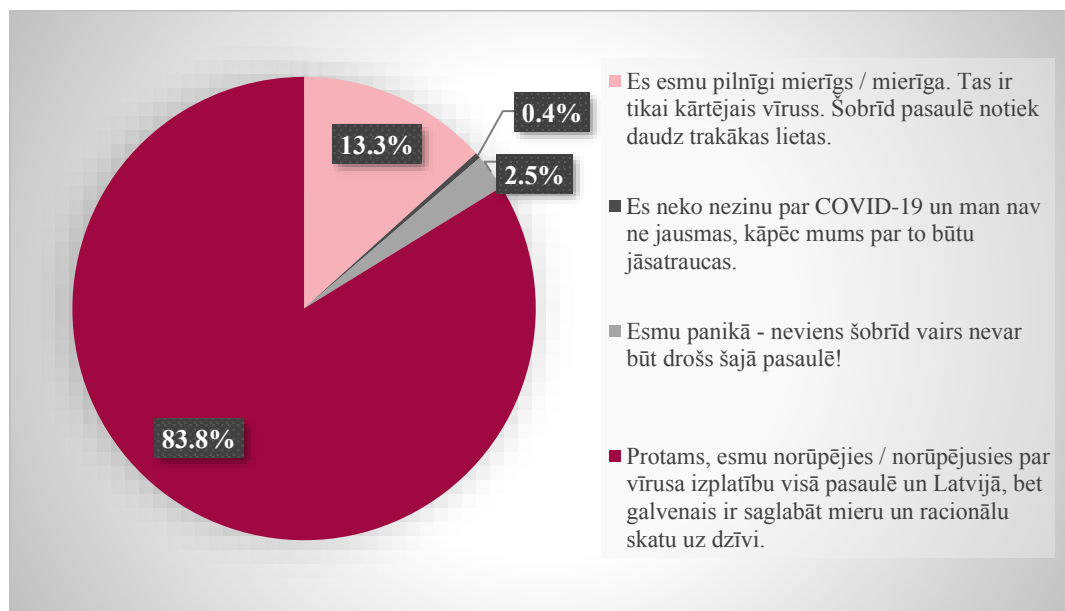
sniegts divas reizes biežāk (33%). Septembrī respondentu, kas jūt satraukumu, bet vēlas saglabāt mieru, ir mazāk, bet pieaudzis aptaujāto īpatsvars, kas COVID-19 uzskata par kārtējo vīrusu un jūtas mierīgi vai pilnīgi mierīgi – to ir daudz vairāk (33%). Tas nozīmē, ka līdzīgi kā saslimšanas riska vērtējumā satraukuma līmenis kopš aprīļa tīmekļa aptaujas respondentu vidū ir pazeminājies.

II.19. attēls. “Kurš no šiem apgalvojumiem vislabāk raksturo jūsu pašreizējo noskaņojumu saistībā ar COVID-19?”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

II.20. attēls. “Kurš no šiem apgalvojumiem vislabāk raksturo jūsu noskaņojumu?”



Avots: RSU un VDU 2020.gada aprīlī internetā veiktās aptaujas dati (n=3414)

Kā redzams salīdzinājumā (II.14. tabula) starp vīriešiem un sievietēm, apgalvojumā par noskaņojumu atbildes ir samērā līdzīgas – lielākā daļa vīriešu un sieviešu atzīst, ka ir norūpējušies.

Būtiskākās atšķirības reprezentē atbilde – *esmu pilnīgi mierīgs/tas ir tikai kārtējais vīruss*. Šo atbildi ir izvēlējušies 25,9% vīriešu un 10,5% sievietes.

II.14.tabula. Noskaņojuma vērtējuma un respondentu dzimuma salīdzinājums.

Apgalvojums	Sievietes	Vīrieši
Es esmu pilnīgi mierīgs / mierīga. Tas ir tikai kārtējais vīruss. Šobrīd pasaulē notiek daudz trakākas lietas.	10,5%	25,9%
Es neko nezinu par COVID-19 un man nav ne jausmas, kāpēc mums par to būtu jāsatraucas.	0,2%	1,1%
Esmu panikā - neviens šobrīd vairs nevar būt drošs šajā pasaulē!	2,7%	1,6%
Protams, esmu norūpējies / norūpējusies par vīrusa izplatību visā pasaulē un Latvijā, bet galvenais ir saglabāt mieru un racionālu skatu uz dzīvi.	86,6%	71,3%

Avots: RSU un VDU 2020.gada aprīlī internetā veiktās aptaujas dati (n=3414)

Līdzīgi arī septembra aptaujā vīrieši jūtas mierīgāki kā sievietes. Pilnīgi mierīgi rudenī bija 38% vīriešu un 29% sievietes. Taču kopumā vairākums gan vīriešu, gan sievietes bija norūpējušies par vīrusu: apstiprinošu atbildi sniedza 59% vīriešu un 68% sievietes.

Vīrusa ietekmi uz noskaņojumu zemāk vērtē tie, kuriem ir nepabeigta vidējā izglītība – pavasarī 22,7% respondentu ar nepabeigtu vidējo izglītību atbildēja, ka ir pilnīgi mierīgi (II.15.tabula). Visretāk atbildi *esmu pilnīgi mierīgs* izvēlējās aptaujātie, kam ir augstākā izglītība – 10%.

II.15. tabula. Noskaņojuma vērtējuma un respondentu izglītības līmeņa salīdzinājums.

Apgalvojums	Augstākā	Cita	Nepabeigta augstākā	Nepabeigta vidējā	Vidējā
Es esmu pilnīgi mierīgs / mierīga. Tas ir tikai kārtējais vīruss. Šobrīd pasaulē notiek daudz trakākas lietas.	10%	16,7%	14,6%	22,7%	14,1%
Es neko nezinu par COVID-19 un man nav ne jausmas, kāpēc mums par to būtu jāsatraucas.	0%	0,7%	0%	2,3%	0,6%
Esmu panikā - neviens šobrīd vairs nevar būt drošs šajā pasaulē!	2,4%	3,1%	1,7%	2,9%	2,8%
Protams, esmu norūpējies / norūpējusies par vīrusa izplatību visā pasaulē un Latvijā, bet galvenais ir saglabāt mieru un racionālu skatu uz dzīvi.	87,6%	79,6%	83,7%	72,1%	82,6%

Avots: RSU un VDU 2020.gada aprīlī internetā veiktās aptaujas dati (n=3414)

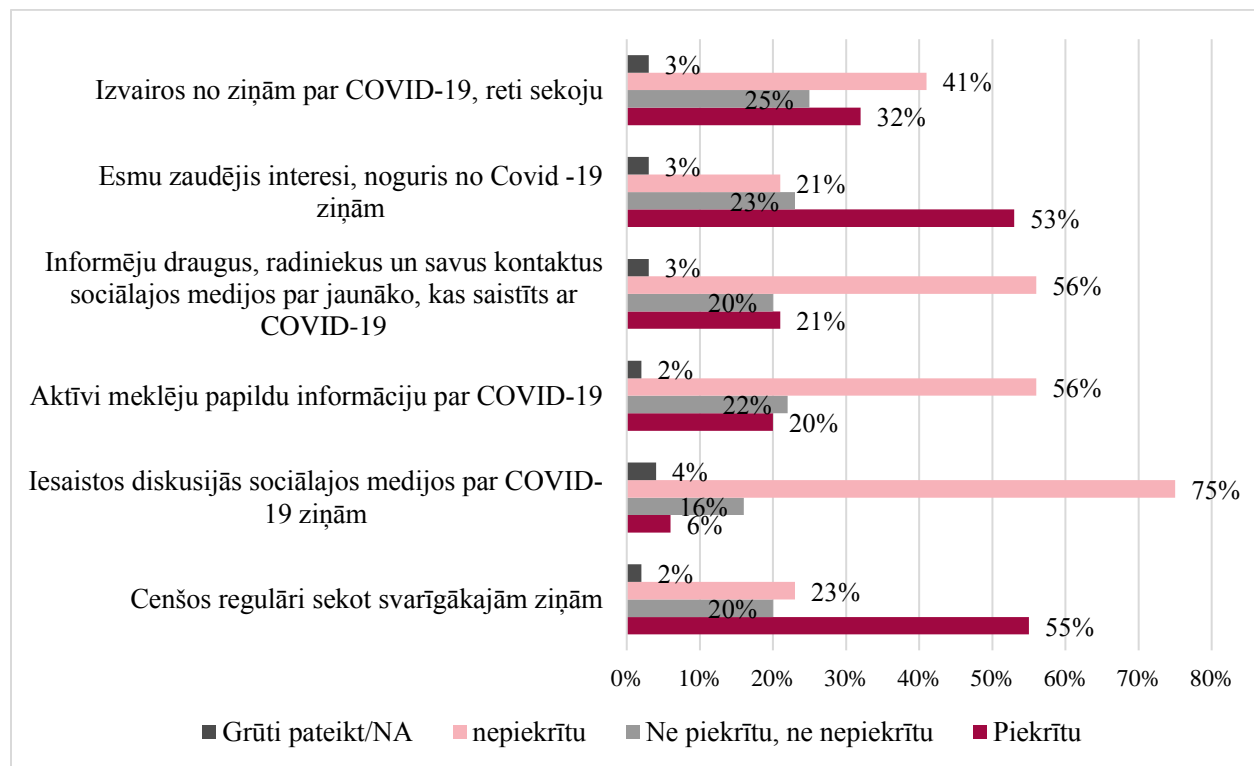
Septembrī tendence ir līdzīga: jo zemāks ir izglītības līmenis, jo mierīgāks ir cilvēks. Proti, pilnīgi mierīgi jutās 52,8% no respondentiem ar pamatzglītību, 41,6% no respondentiem ar vidējo vai vidējo profesionālo izglītību un 27,4% no respondentiem ar augstāko izglītību.

II.3.2. Attieksme pret ziņām par COVID-19

Lai noskaidrotu attieksmi pret ziņām par COVID-19, tika veidotas divas apgalvojumu grupas. Pirmās grupas jautājumi attiecas uz respondenta uzvedību saistībā ar ziņām, proti, liekot aptaujas dalībniekiem novērtēt, cik lielā mērā viņi seko informācijai, kādi ir viņu informācijas izmantošanas paņēmieni, piemēram, vēlme meklēt jaunāko informāciju, dalīties ar nozīmīgu informāciju, izvairīties no tās. Otrā apgalvojumu grupa ietver pārsvarā respondentu psiholoģisko noskaņojumu raksturojošas situācijas, piemēram, lūdzot novērtēt drošības vai nedrošības izjūtas saistībā ar COVID-19 informāciju, nomāktību, bezpalīdzības izjūtu, vienaldzību, izjūtas, kas saistāmas ar sniegtās informācijas patiesumu. Otrā ar ziņām saistīto jautājumu grupa atspoguļo ziņu uztveri, jo fiksē, kā respondenti saprot, interpretē saņemto informāciju, kādi ir viņu vērtējumi, izjūtas un uzskati par informāciju.

Analizējot jautājumu par to, kā mainījusies sabiedrības attieksme pret ziņām par COVID-19, iegūti pretrunīgi dati (II. 21.attēls): vairāk nekā puse (55%) respondentu cenšas sekot jaunākajai informācijai, līdzīgs skaits (53%) saka, ka zaudē interesi un jūtas noguruši no šīm ziņām, bet trešdaļa (32%) izvairās no ziņām par COVID-19. Katrs piektais (22%) aktīvi meklē papildu informāciju, informē citus cilvēkus (20%) par svarīgāko saistībā ar COVID-19. 6% respondentu piekrīt, ka iesaistās diskusijās sociālajos medijos par COVID-19, 16% - daļēji piekrīt, ka to dara.

II.21. attēls. “Kā pēc ārkārtas situācijas mainījusies Jūsu attieksme pret ziņām un cita veida informāciju par COVID-19?”

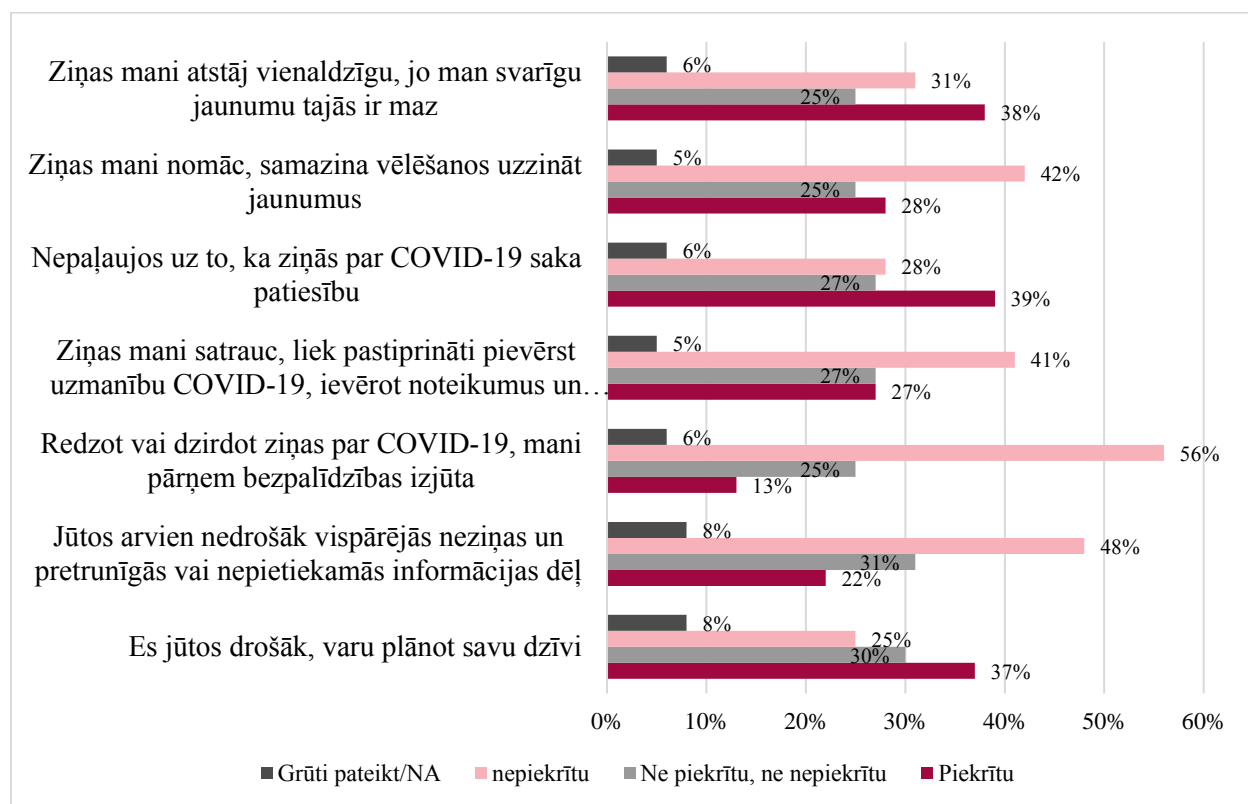


Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Līdzīgs jautājums par informācijas pieejamību respondentiem tika uzdots arī aprīlī (n=3414) veiktajā aptaujā, kurā respondentiem tika lūgts paust reakciju uz apgalvojumu: *informācijas trūkums: man nav pietiekami daudz informācijas par vīrusu un situāciju Latvijā un pasaulē*. Kopumā sabiedrība jutās satraukta par informācijas trūkumu: aprīlī 21% respondentu atbildēja, ka viņus satrauc informācijas trūkums par vīrusu un situāciju valstī un pasaulē, savukārt 5,4% šāds stāvoklis ļoti satrauca. 24% respondentu atbildēja, ka informācijas trūkums tos daļēji satrauc. Informācijas trūkumu neitrāli vērtēja 24% respondentu. Atbildes *gandrīz nemaz nesatrauc* un *nesatrauc* attiecīgi izvēlējās 12% un 11% respondentu.

Atbildot uz jautājumiem par COVID-19 ziņu ietekmi (II.22. attēls), respondenti sniedz atbildes, kuras raksturo kompleksu informācijas uztveri un psiholoģiskas reakcijas uz satraucošām ziņām. 39% respondentu piekrīt, ka uz ziņām nepaļaujas, jo tās var nebūt patiesas; 38% respondentu piekrīt, ka ziņas viņus atstāj vienaldzīgus; 37% respondentu uzskata, ka ziņas palīdz justies drošāk un plānot dzīvi; 28% respondentu ziņas nomāc un samazina vēlēšanos uzzināt jaunumus; 27% respondentu jūtas satraukti un ziņas rosina pastiprināti ievērot noteikumus; 22% respondentu atzīst, ka jūtas arvien nedrošāki nepietiekamās un pretrunīgās informācijas dēļ; savukārt 13% respondentu jūtas bezpalīdzīgi, dzirdot ziņas par COVID-19.

II.22. attēls. “Kā jūs ietekmē ziņas par COVID–19?”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Aprakstā ir apkopotas atbildes “pilnībā piekrītu”, bet dati rāda, ka reizēm minēto ietekmi daļēji ir izjūti un atzinis līdzīgs vai lielāks respondentu skaits. Tas nozīmē, ka vairāk nekā puse aptaujāto izvairās vai daļēji piekrīt tam, ka izvairās no ziņām par COVID-19, trīs ceturtdaļas (76%) aptaujāto kaut kādā mērā ir zaudējuši interesi un noguruši no ziņām par jauno koronavīrusu, mazāk nekā puse (40%)

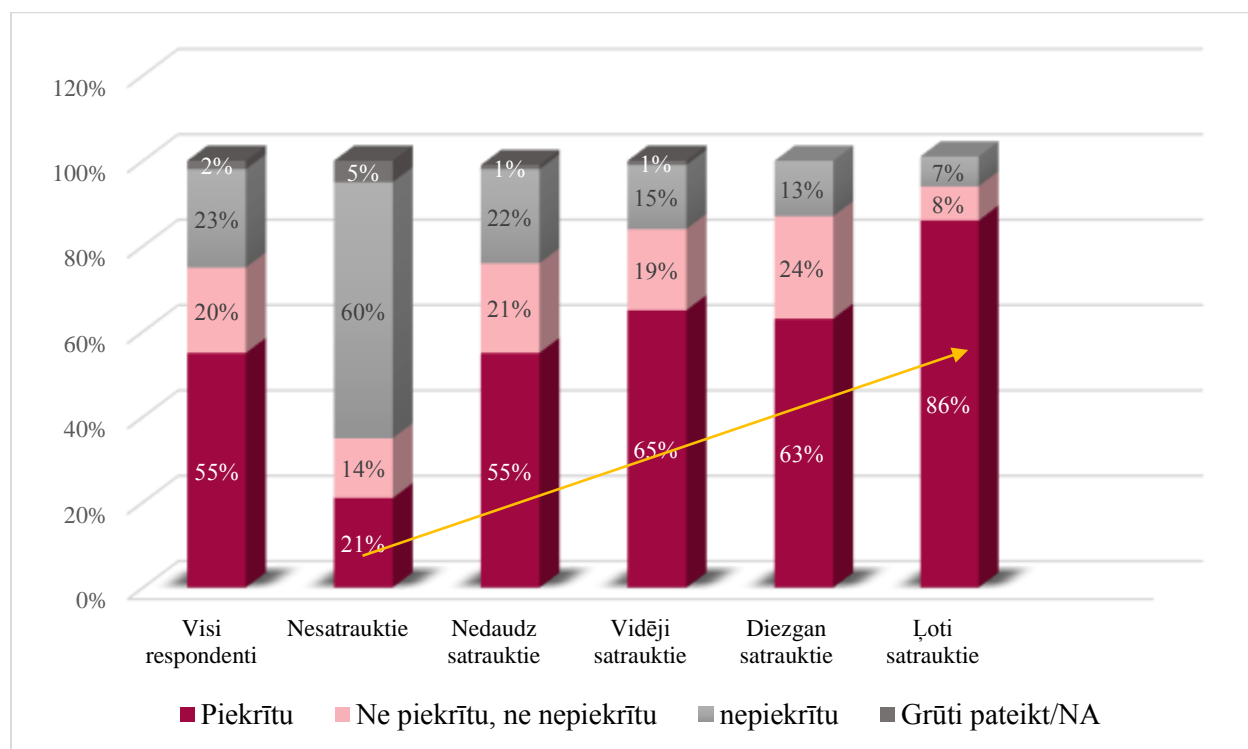
respondentu informē citus un aktīvi meklē papildu informāciju, kamēr katrs piektais ir iesaistījies diskusijās sociālajos medijos par minēto tēmu.

Atbildot uz jautājumiem par COVID-19 ziņu ietekmi (II.22.attēls), respondenti sniedz atbildes, kuras raksturo kompleksu informācijas uztveri un psiholoģiskas reakcijas uz satraucošām ziņām – ziņas ir satraucošas, to saturs vienlaikus rada nedrošību, taču skaidra informācija par notiekošo rada arī drošības izjūtu. Aptaujas dati rāda, ka 39% respondenti piekrīt, ka uz ziņām nepaļaujas, jo tās var nebūt patiesas (27% - daļēji tam piekrīt); 38% respondentu piekrīt un 25% daļēji piekrīt, ka ziņas tos atstāj vienaldzīgus; 37% respondentu piekrīt un 30% daļēji piekrīt, ka ziņas palīdz justies drošāk un plānot dzīvi; 28% respondentu piekrīt un 25% daļēji piekrīt, ka ziņas nomāc un samazina vēlēšanos uzzināt jaunumus; 27% respondentu jūtas satraukti vai daļēji to atzīst, un tāpēc ziņas rosina pastiprināti ievērot noteikumus; 22% respondentu atzīst, ka jūtas arvien nedrošāki nepietiekamās un pretrunīgās informācijas dēļ (31% tam daļēji piekrīt); 13% respondentu jūtas bezpalīdzīgi (25% tam daļēji piekrīt), dzirdot ziņas par COVID-19. Aprakstā ir apkopotas atbildes “pilnībā piekrītu”, bet dati rāda, ka reizēm minēto ietekmi daļēji ir izjutis un atzinis lielāks respondentu skaits.

Tālākā datu analīze parāda cilvēku attieksmi un ziņu satura vērtējumu, kā arī psiholoģiskās reakcijas un uzvedību saistībā ar COVID-19 ziņām atkarībā no piederības pētījumā identificētajām grupām, kurās respondenti iedalīti pēc saslimšanas riska novērtējuma jeb satraukuma līmeņa.

Dati par sekošanu ziņām atkarībā no satraukuma līmeņa (II.23. attēls) rāda, ka **satraukuma līmenis ir tieši saistīts ar interesi par ziņām**. Pieaugot satraukumam, palielinās vēlme sekot ziņām - tā ir augstāka par vidējo līmeni. Katrs piektais respondents (21%) nesatraukto aptaujāto grupā atzīst, ka cenšas sekot ziņām par COVID-19. Sākot ar vidēji satraukto respondentu grupu (65%), pieaug respondentu gatavība sekot ziņām. Augstākā tā ir ļoti satraukto grupā (86%).

II.23. attēls. “Cenšos regulāri sekot svarīgākajām ziņām par COVID-19.”

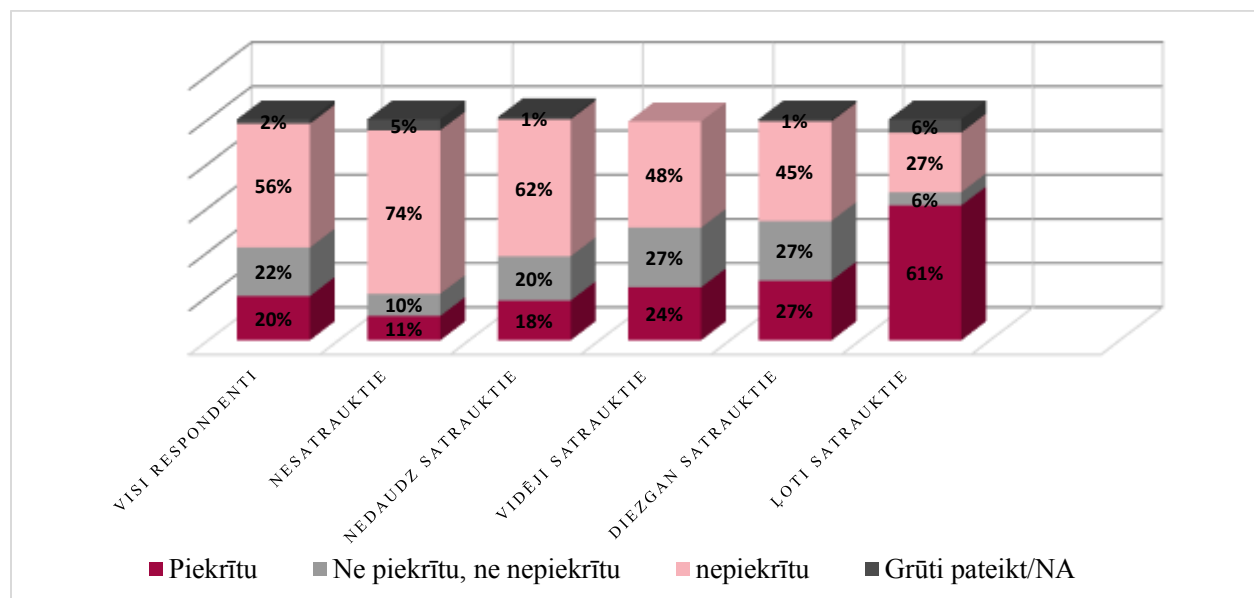


Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Vēlme sekot informācijai var izpausties kā uzvedība, proti, aktīva papildu informācijas

meklēšana. Kopumā tikai katrs piektais (20%) uzskata, ka aktīvi meklē informāciju par COVID-19, līdzīgs skaits (22%) tam piekrīt daļēji (II.24.attēls). Vēlme aktīvi meklēt informāciju ir izteiktāka diezgan satraukto respondentu grupā (27%). Lielākā daļa ļoti satraukto (61%) aktīvi interesējas par jaunāko informāciju; nesatrauktie papildu informāciju meklē retāk (11%) nekā rāda vidējie aptaujas dati.

II.24. attēls. “Aktīvi meklēju papildu informāciju par COVID–19.”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Satraukuma līmenim nav tiešas saistības ar vēlmi iesaistīties diskusijās, tomēr riska grupās esošie un vairāk satrauktie respondenti nedaudz biežāk atzīst, ka iesaistās diskusijās (II.25. attēls). Parasti to dara sociālo mediju lietotāji vai indivīdi, kuru aktivitāte saistībā ar mediju lietojumu ir kopumā augstāka. 6% no visiem aptaujātajiem piekrīt un 16% daļēji piekrīt, ka iesaistās diskusijās par COVID-19. Ļoti satraukto grupā tādu ir divas reizes vairāk (12%).

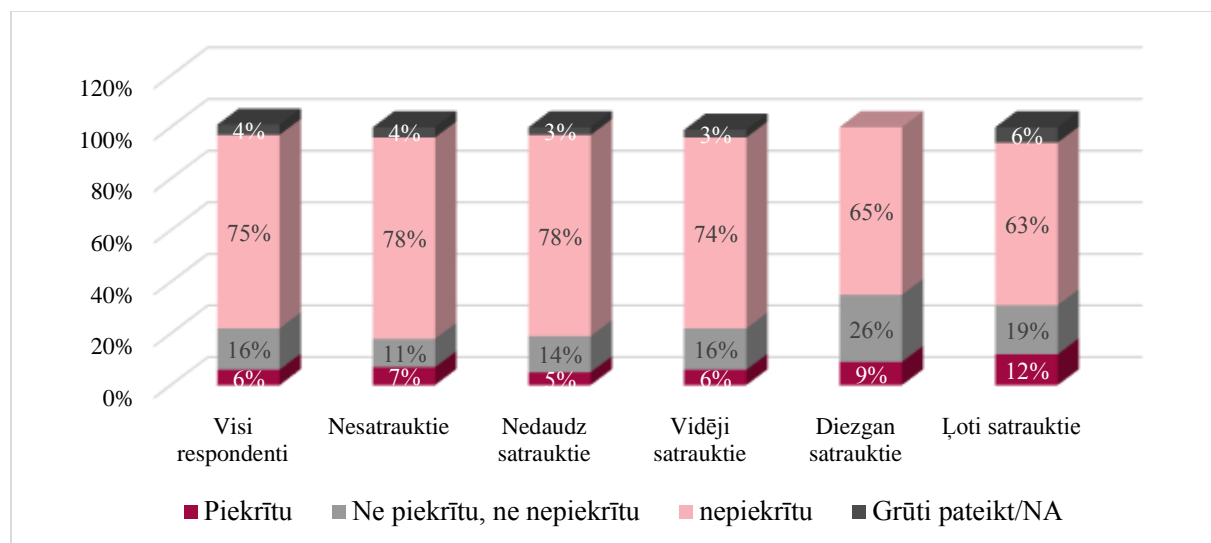
Līdzīgi kā saistībā ar informācijas meklēšanu, satraukto respondentu ar dezinformāciju saistītā uzvedība biežāk izpaužas kā informācijas sniegšana citiem cilvēkiem. Pieaugot satraukuma līmenim un atrodoties riska grupā, konkrētie respondenti biežāk informē citus cilvēkus par COVID–19. Vidēji katrs piektais (21%) piekrīt vai daļēji piekrīt (20%), ka informē citus par jaunāko, kas saistīts ar COVID-19, bet to dara katrs trešais (31%) diezgan satraukto grupā un vairāk nekā puse (55%) no ļoti satrauktiem respondentiem.

Satraukums par COVID-19 risku ir tieši saistīts ar to, kā respondenti vērtē interesi par ziņām un nogurumu no ziņām par COVID–19. Proti, nesatrauktie lielākā mērā nekā citi piekrīt, ka interese ir zudusi un jūtas noguruši, savukārt satrauktāko grupu pārstāvji retāk atzīst intereses zudumu un nogurumu (II.27.attēls). Vairāk nekā puse (53%) respondentu atzīst, ka zaudē interesi un nogurst no ziņām. Vislielākais skaits ar šādu attieksmi ir nesatraukto respondentu vidū (84%); trešā daļa (32%) ļoti satraukto piekrīt šim apgalvojumam.

Nogurums no ziņu apjoma un to satura var izpausties kā uzvedība, kas pretēja interesei un vēlmei uzzināt, proti, kā aktīva izvairīšanās no ziņām par COVID-19 (II.28.attēls). Trešā daļa (32%) respondentu piekrīt un katrs ceturtais (25%) daļēji piekrīt, ka izvairās no ziņām par COVID-19, reti seko jaunumiem par šo jautājumu. Aptaujāto atbildes par šo apgalvojumu ievērojami atšķiras pētījumam izvēlēto grupu ietvaros. Nesatraukto aptaujāto grupā trīs ceturtdaļas (76%) piekrīt minētajam. Pārējās grupās, sākot ar

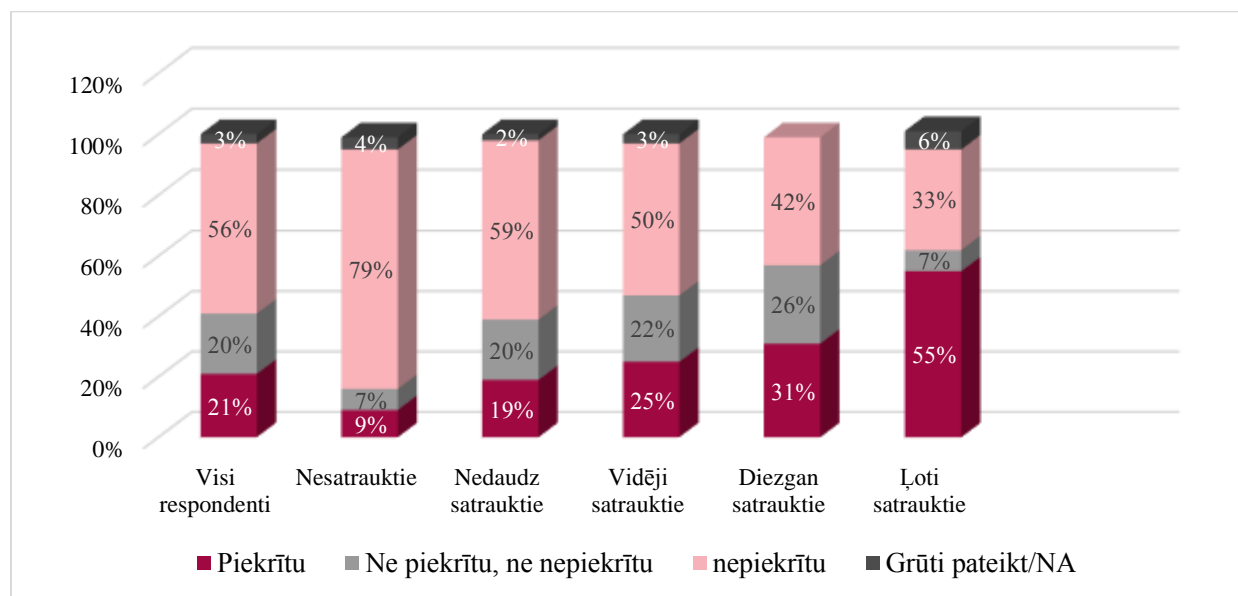
vidēji satrauktiem respondentiem, atbalsts nav lielāks par 19% – 20%.

II.25. attēls. “Iesaistos diskusijās sociālajos medijos par COVID-19 ziņām.”



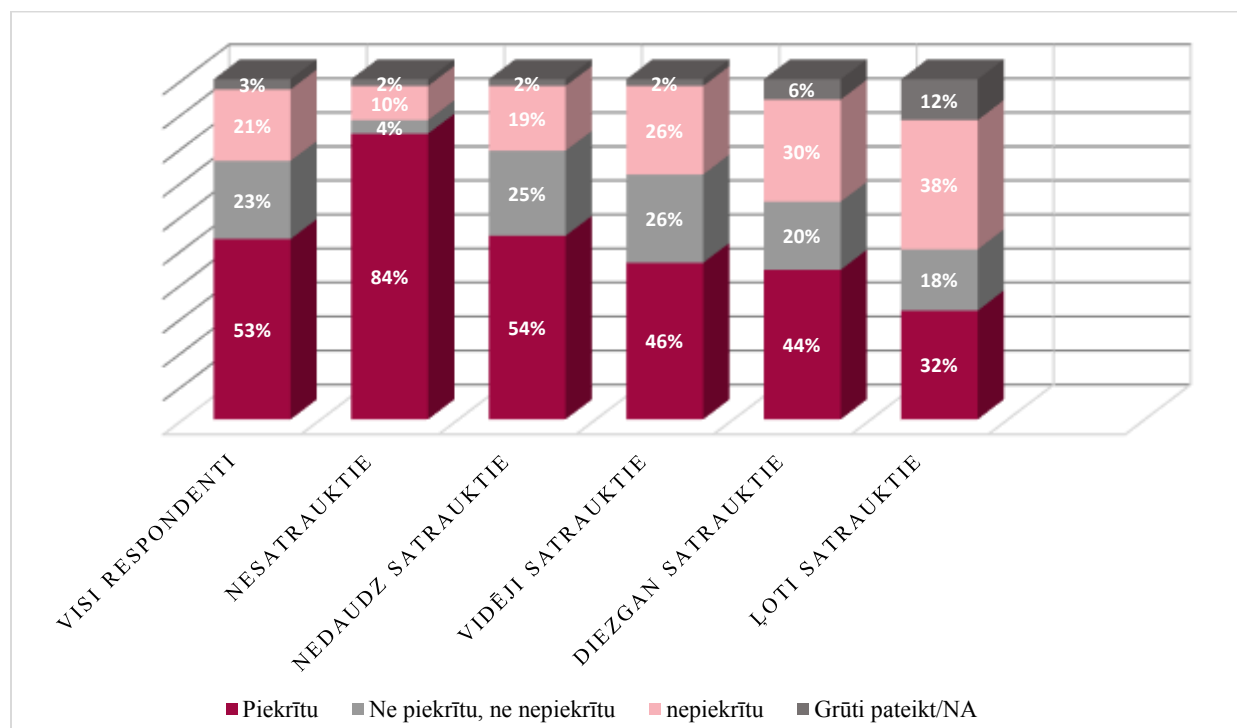
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

II.26. attēls. “Informēju draugus, radniekus un savus kontaktus sociālajos medijos par jaunāko, kas saistīts ar COVID-19.”



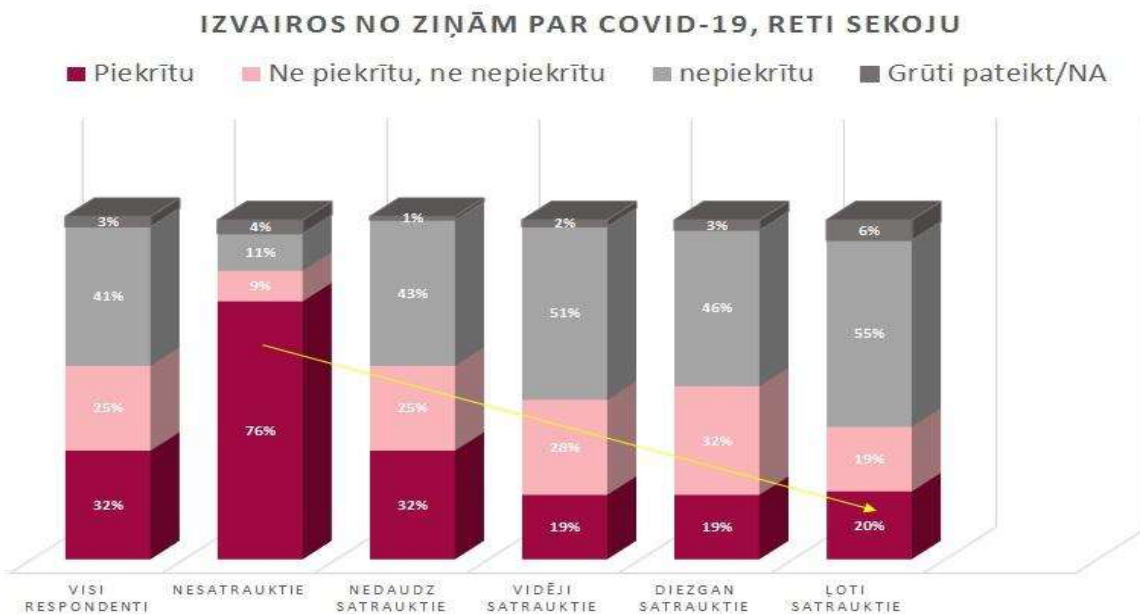
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

II.27. attēls. “Esmu zaudējis/-usi interesi, noguris/-usi no COVID-19 ziņām.”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

II.28. attēls. “Izvairos no ziņām par COVID-19.”

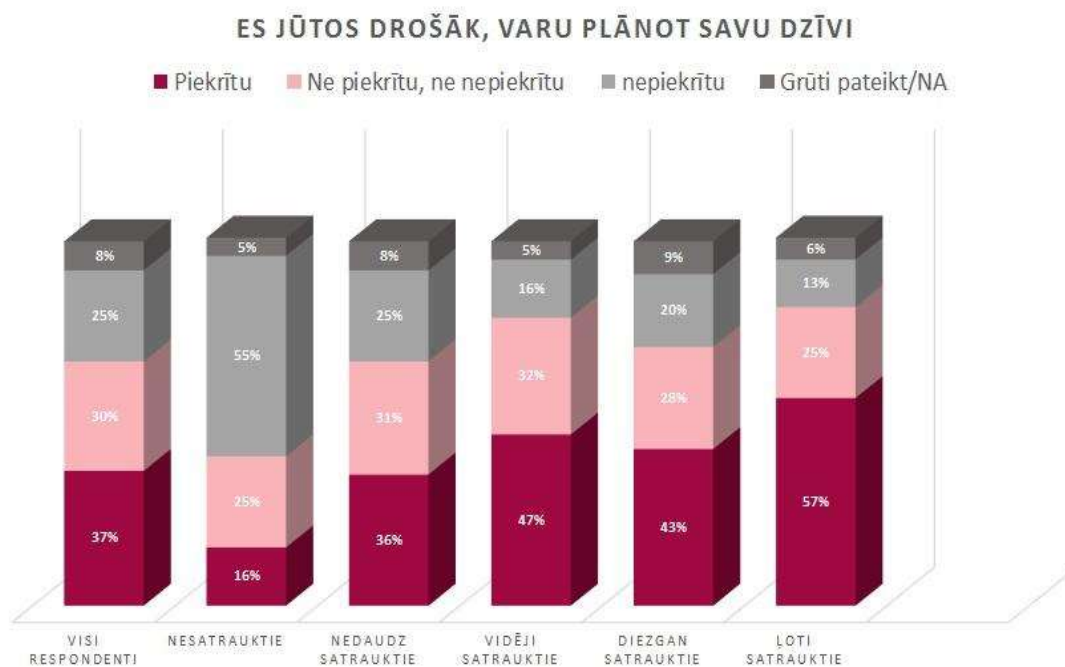


Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Ziņas veido ne tikai attieksmi un ietekmē cilvēku uzvedību, to uztvere nosaka psiholoģisko noskaņojumu un izjūtas, kas raksturotas tālākajā datu analizē. Uztvere var izpausties kā neuzticēšanās ziņu saturam, nomāktība un vienaldzība – arī tā var samazināt interesi vai veicināt izvairīšanos no ziņām.

Atbildes uz jautājumu, vai ziņas palīdz justies drošāk (II.29.attēls), respondentu attieksme ir tieši saistīta ar viņu piederību kādai no grupām, kam ir pamats būt augstākā mērā satrauktām saistībā ar COVID-19 riskiem. Līdzīgi kā citos jautājumos, kas saistīti ar regulāru informāciju par COVID-19, informācija sniedz augstāku drošības izjūtu. Respondenti, kuru satraukuma līmenis ir zems, ievērojami retāk saista informācijas iegūšanu ar drošības izjūtu. Savukārt, sākot ar vidēji satraukto grupu, ziņas palīdz radīt drošības sajūtu lielākam respondentu skaitam (47%) nekā vidēji (37%) aptaujāto vidē.

II.29. attēls. “Es jūtos drošāk, varu plānot savu dzīvi.”

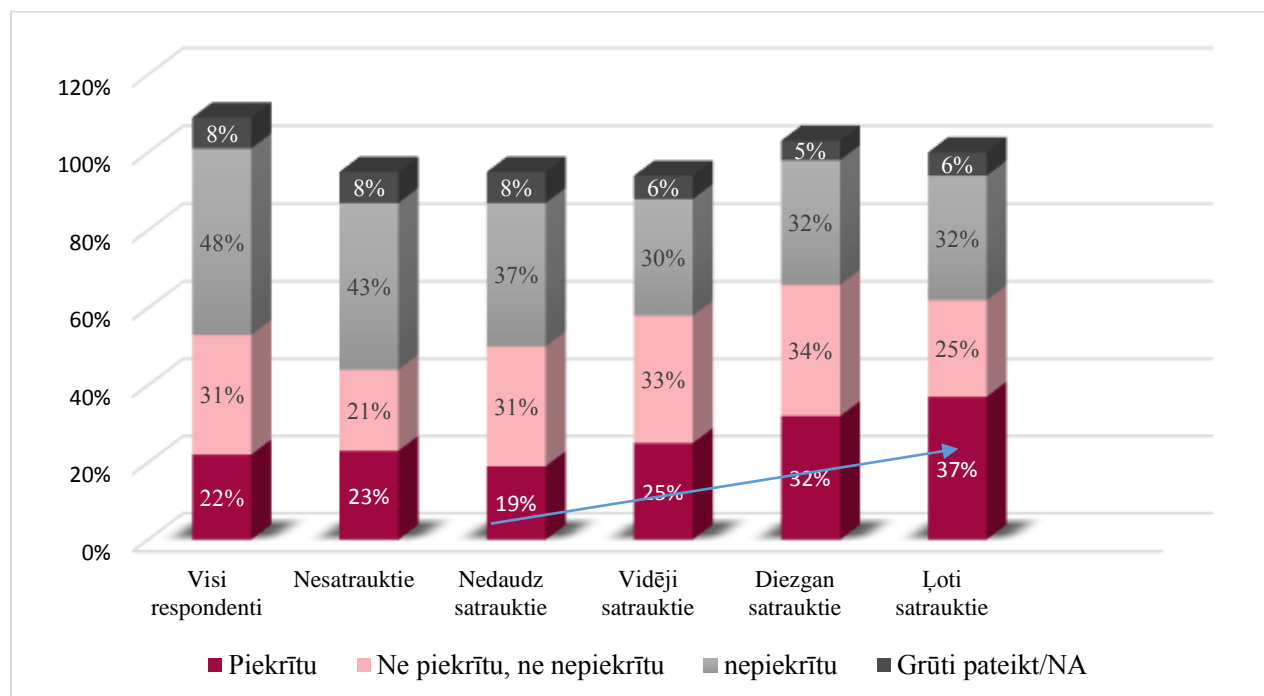


Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

COVID -19 ziņas ir satraucošas, informācija ir mainīga, jo situācija attīstās, tāpēc ziņu saturs var palielināt stresu un nedrošību, it īpaši, ja informācija nav pieejama, tā ir nesaprotama un pretrunīga (II.30.attēls). Vidēji katrs piektais (22%) respondents jūtas nedroši. Vairāk nekā trešā daļa diezgan satraukto (32%) un ļoti satraukto respondentu (37%), atzīst, ka jūtas nedroši. Nedrošība pieaug līdz arī satraukuma pakāpi.

Ziņu radīts satraukums un tā motivēta uzvedība, gatavība ievērot noteikumus (II.31.attēls) ir atkarīga no riska vērtējuma. Trešā daļa no visiem aptaujātajiem (27%) piekrīt un tikpat arī daļēji piekrīt, ka ziņu radītais satraukums liek ievērot noteikumus un ierobežojumus. No nesatraukto respondentu grupas tikai 5% atzinuši, ka satraukums liek pastiprināti pievērst uzmanību noteikumiem. Satraukumu lielākā mērā atzīst respondenti no vidēji satrauktās grupas (34%), diezgan satrauktie (44%) un trīs ceturtdaļas ļoti satraukto (74%) aptaujas dalībnieku.

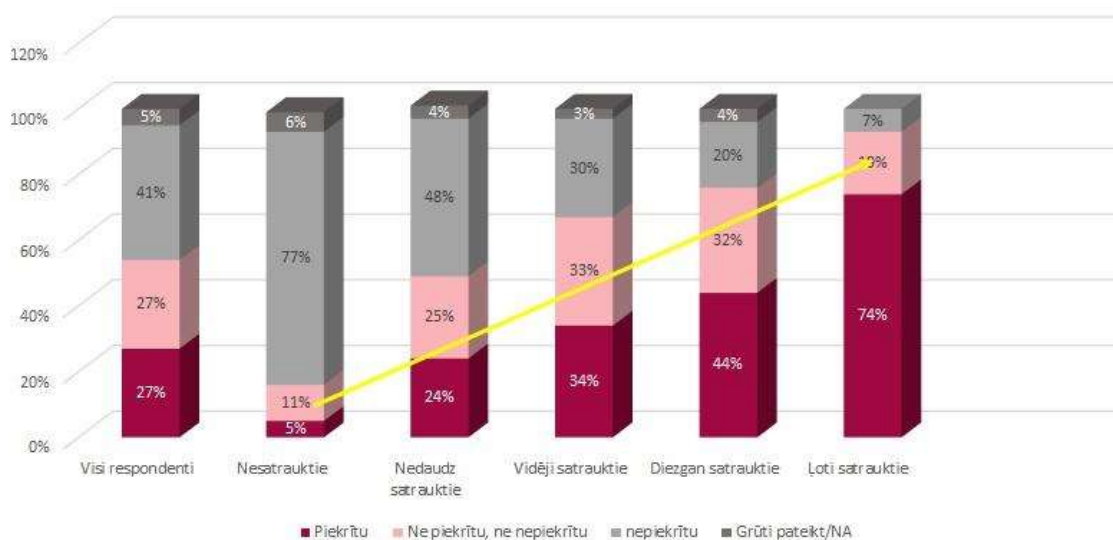
II.30. attēls. “Jūtos arvien nedrošāk vispārējās neziņas un pretrunīgās vai nepietiekamās informācijas dēļ.”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

II.31. attēls. “Ziņas mani satrauc, liek pastiprināti pievērst uzmanību COVID-19, ievērot noteikumus un ierobežojumus.”

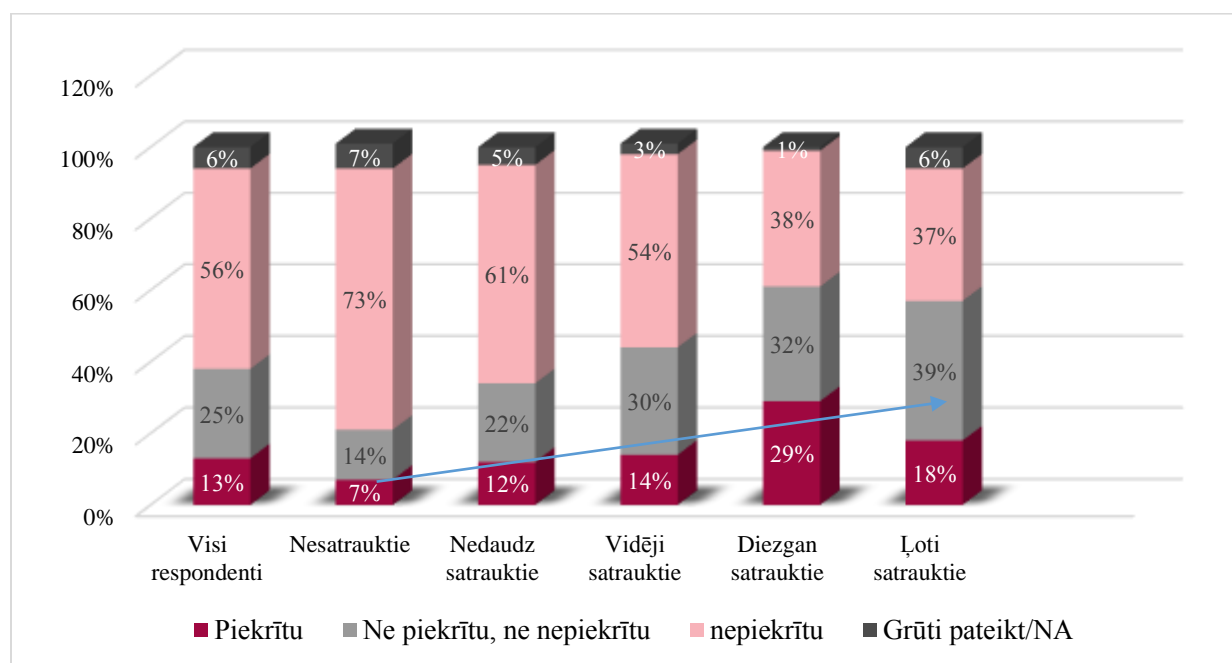
Ziņas mani satrauc, liek pastiprināti pievērst uzmanību COVID-19, ievērot noteikumus un ierobežojumus



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

Kopumā COVID-19 ziņas nelielam skaitam respondentu (13%) izraisa bezpalīdzības izjūtu (II.32.attēls), tomēr trešā daļa piekrīt vai daļēji piekrīt (27%), ka tās rada satraukumu (II.31.attēls). Augstāks satraukuma līmenis saistīts ar augstāku risku novērtējumu, jo vairāk nekā puse respondentu, kas pārstāv augstākā mērā satrauktās grupas (66% un 62%), izjūt bezpalīdzību saistībā ar COVID-19 ziņām. Diezgan satraukto grupā katrs trešais piekrīt, ka jūtas bezpalīdzīgs (29%); nesatraukto grupā to atzīst mazāk nekā katrs desmitais (7%).

II.32. attēls. “Redzot vai dzirdot ziņas par COVID-19, mani pārņem bezpalīdzības izjūta.”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (n=1005; izpildītājs: SKDS).

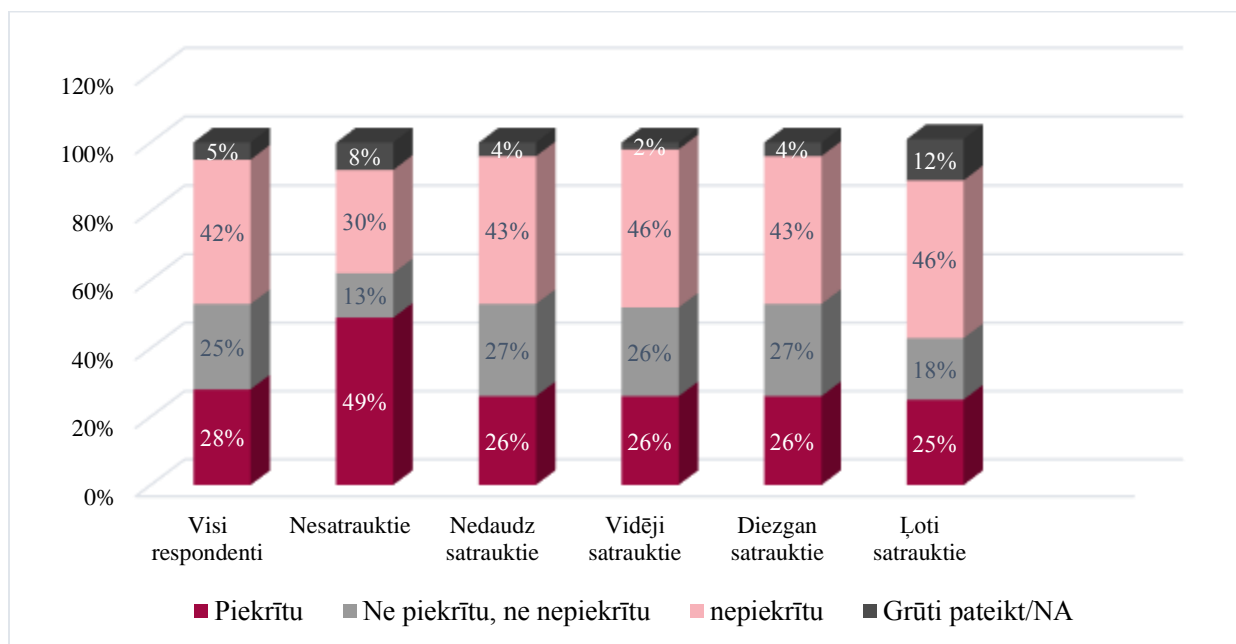
Savukārt nomāktību (II.33.attēls) attiecībā uz COVID-19 ziņām izjūt aptuveni trešdaļa (28%) respondentu. No tiem, kas nejūtas apdraudēti (49%), gandrīz puse piekrīt, ka COVID-19 ziņas rada nomāktību. Pārējās grupās nomāktības līmenim nav saiknes ar piederību pie konkrētas pētījumā izvēlētas grupas, kas strukturētas pēc COVID-19 riska uztveres.

Vairāk nekā trešā daļa respondentu neuzticās informācijai par COVID-19, izvēloties atbildi “nepaļaujos, ka ziņas par Covid-19 saka patiesību” (II.34.attēls). Kopumā 39% aptaujāto piekrīt, ka nevar paļauties uz ziņu patiesumu, 27% tam piekrīt daļēji. Nesatraukto grupā apgalvojumu atbalsta divas trešdaļas respondentu (64%), bet tikai katrs trešais (31%) nedaudz satraukto un ļoti satraukto grupā piekrīt, ka nevar paļauties uz to, vai ziņas par COVID-19 saka patiesību.

Ziņu daudzums un vienveidība, iespējams, rada vienaldzību pret tām. Kopumā vairāk nekā trešā daļa (38%) respondentu atzīst, ka ziņas rada vienaldzību (II.35. attēls). Nesatrauktās (69%) un nedaudz satrauktās (44%) respondentu grupas pārstāvji biežāk atzīst, ka ziņas atstāj vienaldzīgu. Vairāk satraukto grupu pārstāvju vidū vienaldzība ir daudz zemāka un samazinās, pieaugot satraukuma līmenim – 13% ļoti satraukto piekrīt, ka ziņas rada vienaldzību.

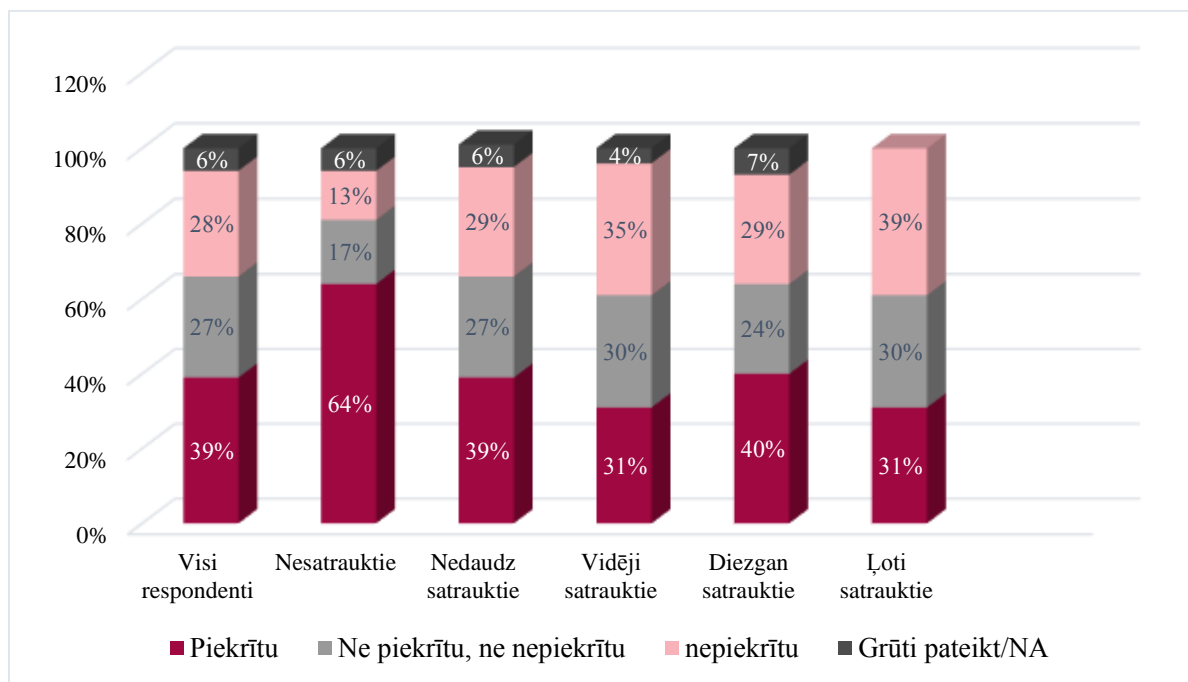
Trešā daļa pētījuma respondentu (29%) uzskata, ka ziņas prasa daudz laika (II.36. attēls). Biežāk to atzīst nesatrauktie, retāk laika patēriņu izjūt satraukto grupu pārstāvji. Līdzīgi kā citās ar ziņu uztveri saistītās kategorijās laika patēriņu kā traucējošu uzsver nesatrauktās grupas pārstāvji (45%), tomēr arī citu grupu piederīgie (22% – 33%) atzīst, ka COVID-19 ziņas aizņem pārāk daudz laika.

II.33. attēls. “Ziņas mani nomāc, samazina vēlēšanos uz zināt jaunumus.”



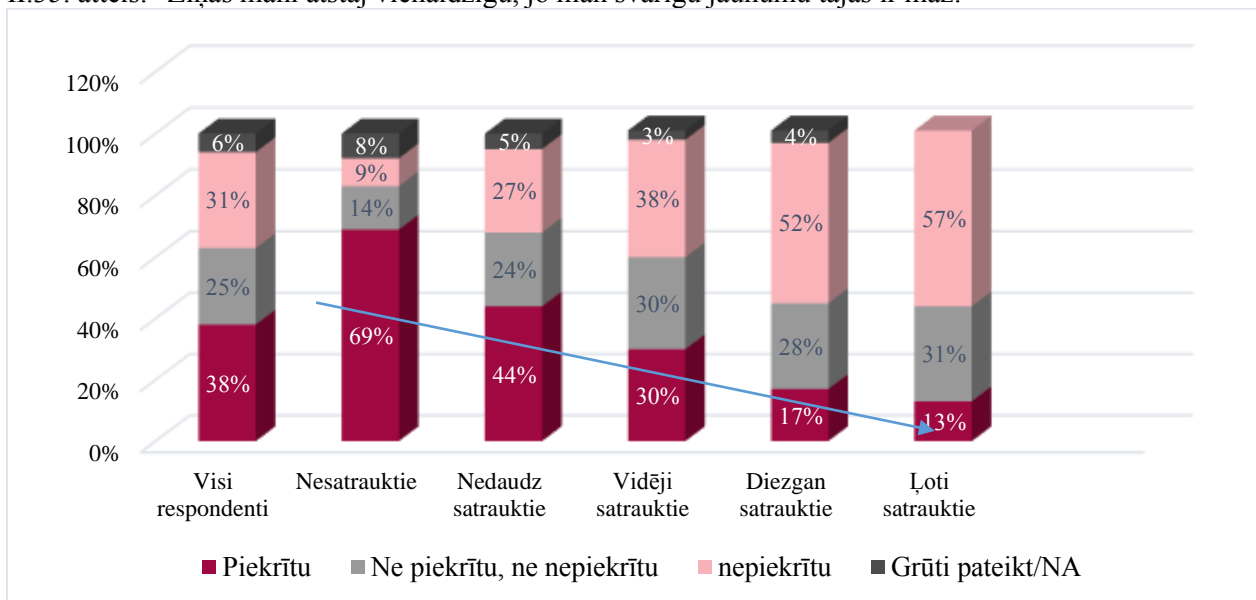
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (=1005; izpildītājs: SKDS)

II.34. attēls. “Nepaļaujos uz to, ka ziņas saka patiesību.”



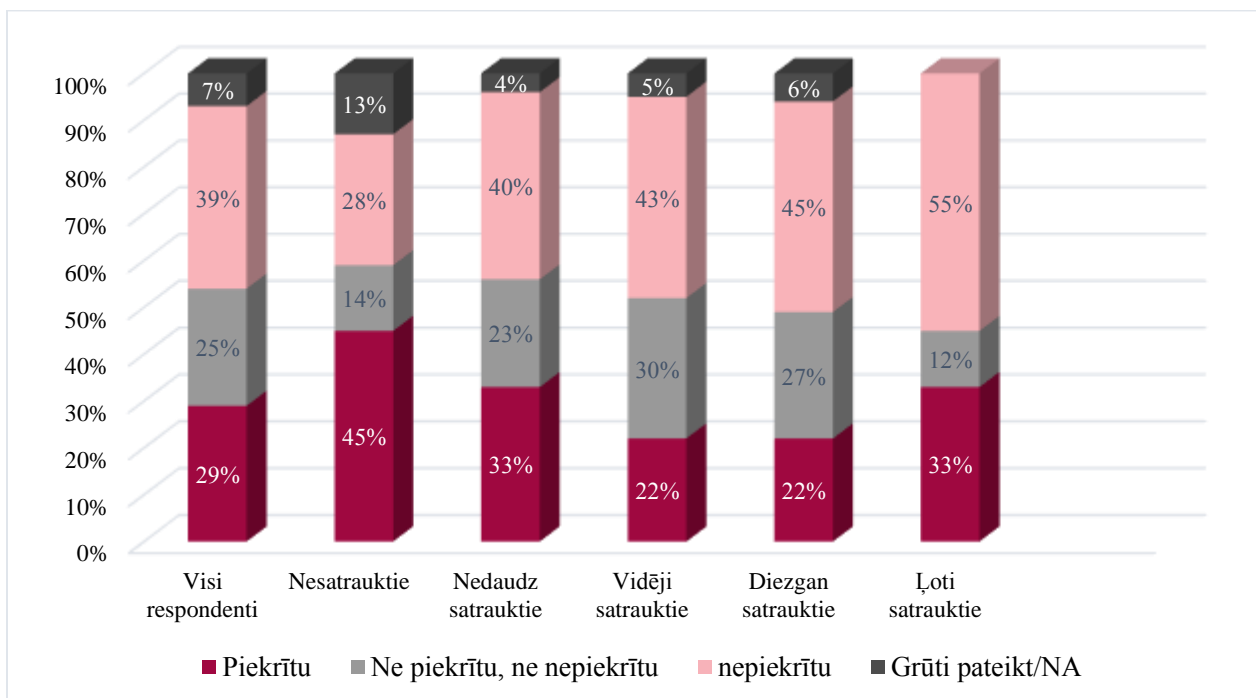
Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (=1005; izpildītājs: SKDS)

II.35. attēls. “Ziņas mani atstāj vienaldzīgu, jo man svarīgu jaunumu tajās ir maz.”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (=1005; izpildītājs: SKDS)

II.36. attēls. “Sekošana ziņām par COVID-19 prasa pārāk daudz mana laika.”



Avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (=1005; izpildītājs: SKDS)

II.3.2. Secinājumi

COVID-19 pandēmijas laikā cilvēkiem ir jāizvērtē informācija, lai pieņemtu lēmumus par veselību aizsargājošu uzvedību. Lai pieņemtu šādus lēmumus, nepieciešamas iegūt, saprast un citādi apstrādāt informāciju. COVID-19 pandēmijas situācijā ziņas ir mainīgas, informācija nereti ir pretrunīga, tajā ir liels jaunumu un nezināmā īpatsvars, līdz ar to šīs ziņas var izraisīt arī tādas reakcijas kā apnikums, nogurums un nedrošība. Ziņu uztveres salīdzinājums ar saslimšanas riska uztveri veikts, izmantojot pieņēmumu: ja indivīdi spēs skaidrāk novērtēt risku saslimt un slimības nopietnību, kas savukārt veicinās saslimšanas draudu uztveri, tas informācijas ietekmē, visticamāk, novedīs pie tā, ka cilvēki būs piesardzīgi un brīvprātīgi izvēlēsies veselību aizsargājošu rīcību.

1. Latvijas iedzīvotāju interese un gatavība sekot pandēmijas laika informācijai par COVID-19 ir nelielā mērā saistāma ar sociāli demogrāfiskiem faktoriem, vienlaikus gan augstāka interese par ziņām, vēlme diskutēt, regulāri iepazīties un dalīties ar jaunāko informāciju un augstāka uzticība profesionālu mediju informācijai saistīta ar augstāku respondentu izglītības līmeni. Analizējot datus par attieksmi pret ziņām un saslimšanas risku vērtējumu, var secināt, ka veselības un slimības riska pašvērtējums nosaka dažādu iedzīvotāju grupu attieksmi pret informāciju par COVID-19. Respondenti, kas saslimšanas risku vērtē kā augstāku un reālu, cenšas regulāri sekot informācijai un mazākā mērā atzīst, ka COVID-19 ziņas rada nedrošību, bezcerību, vienaldzību. Savukārt nesatrauktās grupas pārstāvji, kuri uzskata, ka saslimšanas risks ir zems un nereāls, proti nepieļauj, ka varētu saslimt, mazāk interesējas par jaunāko informāciju, jūtas vairāk noguruši no ziņām, lielākā skaitā izvairās no ziņām un biežāk netic, ka ziņās stāsta patiesību. Vissatrauktākā aptaujāto grupu, kas risku saslimt vērtē kā augstu un reālu, jo tās pārstāvji biežāk pieder pie riska grupas, kam ir sliktā veselība, gatavi sekot informācijai, lielākā mērā uzticās ziņām, reti izjūt apjukumu, bezcerību un vienaldzību, vienlaikus jūtas drošāk, iepazīstoties ar ziņām, atzīst nogurumu, bet retāk izvairās no COVID-19 ziņām.
2. Ziņu un informācijas uztveri ietekmē respondentu saslimšanas draudu uztvere. Sekošana ziņām, kvalitatīva informācija, zināšanas par COVID-19 ir tieši saistītas ar iespējām novērtēt risku saslimt ar COVID-19. Šim vērtējumam ir saikne ar veselības stāvokļa pašvērtējumu un noskaņojumu. Apkopojot aprīlī un septembrī veikto aptauju datus, var novērot, ka 2020.gada aprīlī, kad pirmo reizi Latvijā bija izsludināta ārkārtējā situācija, interneta aptaujas dalībnieki kopumā augstāk vērtēja savu risku saslimt un bija augstākā mērā norūpējušies nekā septembrī notikušajā interneta aptaujā, un otrādi – aprīlī savu noskaņojumu ar vārdiem “esmu pilnīgi mierīgs” raksturoja divas reizes mazāk respondentu (viena sestā daļa), nekā septembrī (viena trešā daļa). Noskaņojuma vērtējums atšķiras, atkarībā no respondentu dzimuma un izglītības: ar Covid-19 saistītais satraukums ir augstāks sievietēm un cilvēkiem ar augstāku izglītības līmeni. Tātad var secināt, ka laikā no aprīļa līdz septembra beigām internetā aptaujāto vidū saslimšanas riska vērtējums bija pazeminājies, vienlaikus divkārt palielinoties respondentu īpatsvaram, kas savu noskaņojumu raksturo kā pilnīgi mierīgu. Izvērtējot minētos datus kontekstā ar respondentu attieksmi pret ziņām par COVID-19, var secināt, ka noskaņojums un riska vērtējums ir tieši saistīts ar interesi par ziņām.
3. Kopumā Latvijas sabiedrība seko ziņām par COVID-19. Trīs ceturtdaļas respondentu regulāri vai diezgan regulāri iepazīstas ar jaunāko informāciju, lai arī vienlaikus respondenti atzīst, ka jūtas no šīm ziņām noguruši. Tomēr nogurums no COVID-19 ziņām, kas veidojas ilgākā laikā, sekojot satraucošai un vienveidīgai informācijai, nenozīmē, ka cilvēki vairs neseko aktualitātēm. Daļa aktīvi meklē jaunu informāciju, diskutē par to ar ģimenes locekļiem, draugiem un kolēģiem. Katrs piektais aptaujātais regulāri un tikpat daudzi reizēm meklē jaunāko informāciju un informē tuviniekus par jaunāko informāciju, tādējādi aktīvāk nekā citi respondenti izmanto informāciju. Viena no ziņu nozīmīgākajām funkcijām (McQuail, 2005) ir sniegt skaidrību, orientāciju, radot drošības izjūtu. Dati rāda, ka vairāk nekā puse aptaujāto piekrīt vai daļēji piekrīt, ka ziņas var radīt drošības izjūtu.
4. Salīdzinoši augsta ir aptaujāto izvairšanās no ziņām pakāpe - 32% respondentu atzīst, ka no COVID-19 ziņām izvairās. Piemēram, Lielbritānijā pētnieki (Fletcher et al., 2020a) uzskata, ka 20 – 25% ir augsts izvairšanās rādītājs, turklāt tas ir pieaugošs pandēmijas attīstības gaitā, proti no

- 2020.gada aprīļa līdz jūlijam Lielbritānijā tas bija pieaudzis no 12% līdz 22%. **Izvairīšanās no ziņām tendence nozīmē, ka daļa sabiedrības var laikus nesaņemt nozīmīgu informāciju, to neuztvert noguruma, satraukuma vai citu iemeslu dēļ.** Izvairīšanās no ziņām un neuzticēšanās ziņu kanāliem vai vēstītājiem var veidot “informācijas nevienlīdzību” (Fletcher et al., 2020b), proti, var veidoties grupas, kas netiek sasniegtas un nav informētas par nozīmīgiem jautājumiem, tātad nespēj atbilstoši novērtēt riskus un sevi pasargāt.
5. Respondentu izteiktā attieksme pret COVID-19 ziņām liecina par to emocionālo un psiholoģisko ietekmi. Pirmkārt, COVID-19 ziņu ietekmes analīze rāda, ka katrs piektais respondents, sastopoties ar uztraucošu COVID-19 ziņu saturu, **jūtas nedroši, nedrošību palielina ziņu pretrunīgums, nedrošības izjūta ir saistīta ar augstāku saslimšanas risku vērtējumu.** Savukārt zema saslimšanas ar COVID-19 riska pašnovērtējums veicina vienaldzību, nedrošību, nomāktību, bezpalīdzību ziņu uztverē. Treškārt, līdzīgi arī bezpalīdzības izjūta, kas skar aptuveni katru desmito respondentu, biežāk raksturo respondentus, kuri pieder riska grupai un saistībā ar COVID-19, izjūt augstāku satraukuma līmeni.
 6. Cilvēku pieredze pandēmijas laikā un aktuālās emocijas, kas fiksētas arī šī pētījuma datos, ietekmē to, kā tiek uztverta jauna, satraucoša un sarežģīta informācija. Analizējot COVID-19 ziņu uztveri kopsakarā ar slimības draudu uztveri, var novērot **respondentu grupas, kas neuzticās informācijas avotiem un ziņu saturam, to uzskatot par nepatiesu, jūt nogurumu saistībā ar ziņām un izvairās no ziņām, it īpaši, ja zemu vērtē saslimšanas riskus.** Šādu COVID-19 ziņu uztveri un tālāk analizēto dezinformācijas uztveri var sasaistīt ar naidīgu mediju efekta pieeju (Strömbäck et al., 2020), kas skaidro atšķirīgu dažādu sabiedrības grupu uztveri situācijās, kad tās sastopas ar informāciju, kura neatbilst iepriekšējiem uzskatiem, momentā veidojot noliedzošu attieksmi. Naidīgu mediju efekts tiek definēts kā fenomens, kurā dažādu sociālo grupu pārstāvji, kuri citas grupas uztver kā pretējas, neitrālus mediju ziņojumus uztver kā neobjektīvus un kā pretējus viņu pārstāvētajai pusei (Reid, 2012). Dati rāda, ka zems saslimšanas riska vērtējums un augstāks nogurums no ziņām raksturo respondentus ar zemāku izglītības līmeni un vienkārša darba darītājus, šī grupa arī mazāk uzticās dažādiem informācijas avotiem par COVID-19. Šādas attieksmes veidošanās var būt saistīta ar grupas pārstāvju paš kategorizāciju (Reid, 2012) un skaidrojama ar sociālās identitātes teoriju, proti, naidīga mediju uztvere rodas tikai tad, ja indivīdu identitātes ir nozīmīgas un situācijās, kad ziņas avots nāk no grupas, kas atrodas “ārpus” indivīda pārstāvētās grupas (Reid, 2012). Naidīgu mediju efekts izpaužas kā process, kura sākumā auditorijas pārstāvji identificē kādas neobjektivitātes pazīmes vai kļūdas relatīvi objektīvos profesionālajos medijos. Naidīgu mediju efekts parāda, ka atšķirīgu grupu piederīgie atbilstoši savai sociālajai identitātei vienu un to pašu ziņu uztver kā aizskarošu, kā uzbrukumu informācijai, kas saistīta ar viņu grupu. To var skaidrot kā procesu, kad indivīdi salīdzina savu pasaules uzskatu mediju ziņojumos, un gadījumos, kad pretēja informācija neatbilst viņu nostājai, tā tiek uztverta kā neobjektīva (Reid, 2012, Thorson, 2016) un nepieņemama. Šajā procesā objektīvā patiesība ziņu publikācijai nav tik pārliecinoša, kā tas, kā tā tiek uztverta - atbalstoši vai noraidoši. Tomēr augstāk minētais var būt tikai viens no datu skaidrojumiem, jo aptaujā nav pietiekami daudz datu lai būtu identificējama detalizēta respondentu attieksme pret informācijas objektivitāti, aptaujā vērtēta vispārēja attieksme pret ziņām vai informācijas avotiem.
 7. **Izvairīšanās no sabiedrībai svarīgas informācijas, ko izraisa zems saslimšanas ar COVID-19 riska vērtējums un nogurums no informācijas par jauno korona vīrusu, var radīt situāciju, ka konkrētas iedzīvotāju grupas (kas neuzticās informācijas avotiem, kas zemu vērtē saslimšanas iespēju, kas nejūtas satraukti) nepietiekoša apmērā vai atbilstoša laika periodā nesaņem informāciju un var nezināt, kā jārikojas konkrētā pandēmijas posmā.** Vienlaikus iespējama situācija, ka kādas sabiedrības grupas arī citu iemeslu dēļ (piemēram, mediju lietojuma paradumi) netiek sasniegtas, sniedzot sabiedrības veselībai svarīgu informāciju. Tādējādi sabiedrībā var rasties grupas, kuru informācijas pieejamība ir augstāka, nekā iedzīvotājiem, kuri tai neseko vai šo informāciju nesaņem. Informācijas nevienlīdzība raksturo tos, kas maz vai vispār neizmanto oficiālo informāciju par COVID-19 pandēmiju un neuzticās ziņu medijiem (Fletcher et al., 2020b). Ja informācija nav pieejama vai tā netiek uztverta, noteiktām sabiedrības grupām izvairoties no ziņām par COVID-19,

var pieaugt indivīdu skaits, kas nav gatavi veikt nepieciešamos piesardzības pasākumus. Šo grupu šo sauc “**infodēmiski neaizsargātie**” (*infodemically vulnerable*) (Fletcher et al., 2020b), to raksturo neizticēšanās valdībai un medijiem, kā arī tādu alternatīvu informācijas avotu patēriņš, kas izplata dezinformāciju. Tādējādi prasme izvēlēties kvalitatīvu informāciju un to novērtēt, ietekmē ne vien saslimšanas risku vērtējumu un noskaņojumu saistībā ar COVID-19, bet dezinformācijas ietekmi un sabiedrības gatavību ievērot indivīdu un visas sabiedrības veselībai nozīmīgus nosacījumus.

II.4. Agresivitātes līmenis interneta ziņu portālu komentāros

Lai novērtētu digitālo mediju auditorijas attieksmi pret ziņām par COVID-19, tika izmantots RSU Komunikācijas fakultātes pētnieku izveidotais rīks - Interneta agresivitātes indekss (IAI).³

Tā pamatu veido atslēgvārdos un mašīnmācīšanās pieejā balstīta ziņu portālu komentāru satrua analīze. Ar digitālās pētniecības rīka palīdzību var novērtēt, kāds ir agresivitātes līmenis lietotāju komentāros latviešu un krievu valodā konkrētā laika periodā, biežāk izmantotos vārdus, komentāru skaitu, komentētāju skaitu, reaģējot uz ziņu saturu un kopsakarības starp ziņām un komentāros izteikto attieksmi (sk. II.1. pielikumu). Atslēgvārdi indeksa vajadzībām ir sakārtoti kategorijās un ar formulas palīdzību tiek novērtēti no 'viegli agresīviem' līdz 'ļoti agresīviem', tāvad komentāros izmantoto vārdu saturs Projekta laikā pētniecības rīks tika pilnveidots, papildinot atslēgvārdu sarakstu ar vārdiem, kas raksturo COVID-19 pandēmijas komunikāciju. Pētījuma ziņojuma tapšanas laikā rīka datu pamatā ir portālu Tvnet.lv un Apollo.lv dati latviešu un krievu valodā. Tuvākajā nākotnē dati tiks papildināti ar portāla Delfi komentāriem.

Digitālās komunikācijas vidē saplūst dažādu informācijas sniedzēju iniciētais saturs, interneta lietotājiem ir daudz iespēju reaģēt uz piedāvāto saturu, izmantot interaktīvas komunikācijas rīkus un pašiem radīt savu saturu, ietekmējot komunikācijas procesu. Viena no senākajām un populārākajām interneta mediju auditoriju atgriezeniskās saites sniegšanas formām ir lietotāju komentāri. Tīmekļa vides anonimitāte, atgriezeniskās saites sniegšanas ātrums ir radījis jaunus fenomenus. Viens no tiem ir nepieklājīgu, rupju un agresīvu komentāru veidotāji un viņu radītais saturs mediju vietnēs, reaģējot uz mediju piedāvāto saturu. Agresivitāte ietekmē diskusijas gaitu par sabiedrībai nozīmīgiem jautājumiem, tā atstāj iespaidu arī uz citiem lietotājiem, nereti nosaka arī redaktoru un žurnālistu lēmumus.

Liela apjoma kvantitatīvo datu apkopojums ļauj pieņemt, ka komentētāju valoda un uzvedība (agresivitātes izpausmes) var kopumā raksturot gan attieksmi pret medijā skartajām tēmām un to rakstu informācijas avotiem, gan identificēt kopējo noskaņojumu sabiedrībā konkrētā laika periodā.

Šajā ziņojumā vērtēti IAI dati divos periodos:

- 1) ārkārtas situācijā no 2020.gada 12.marta līdz 9.jūnijam;
- 2) ārkārtas situācijā no 2020.gada 9.novembra līdz 15.decembrim.

Lai novērtētu portālu lietotāju attieksmi, izmantoti kopējie dati un detalizēti, kontekstā ar ziņu saturu, analizētas indeksa 'virsošnes' jeb datumi, kad agresivitātes indekss ir augstāks par vidējo vērtību. Detalizēti analizēti pirmās ārkārtas situācijas ziņu un komentāru dati.

Kopējās tendences pirmās ārkārtas situācijas laikā rāda **līdzīgu ar agresīvu komunikāciju saistītu situāciju latviešu un krievu valodas komentāru vietnēs**. Krievu valodas saturā kopējais agresivitātes līmenis ir augstāks, tā vidējā vērtība periodā ir 3.7, latviešu saturā – 3.1. (sk. II.37. att.).

Jāņem vērā, ja IAI rādītājs 'vidējā vērtība' liecina par kopējo vidējo agresivitātes līmeni lietotāju komentāros visā periodā, proti 2020.gadā. 2020.gadā pirmo reizi krievu valodas komentāru vidējais agresivitātes līmeņa vērtība ir augstāka par vidējo vērtību latviešu valodā. Salīdzinot IAI vidējo vērtību latviski un krieviski no 2015.gada var konstatēt, ka tas svārstās sekojoši: 2015.g. LV 3.7, RU 3.6; 2016.g. LV 3.7; RU 3.7; 2017.g. LV 2.9; RU 1.7, 2018.g. LV un RU 1.7. IAI vidējā vērtība var mainīties, ka konkrētajā periodā izmainās dati, piemēram, 2020.gadā līdz decembra vidum vidējais līmenis bija zemāks, bet pieaugot agresīvu komentāru skaitam gada beigās, palielinājās arī IAI vidējā vērtība visā 2020.gadā.

II.4.1. IAI dati pirmā ārkārtējās situācijas periodā

Pirmajā pētījuma periodā tika izvēlētas 10 latviešu valodas ziņu satura indeksa 'virsošnes' un 10 krievu valodas 'virsošnes', no atlasītajām trīs virsošnes sakrita abu valodu portālos (16.aprīlis, 7.maijs un 2.jūnijs). Kopā pirmajā ārkārtas situācijas periodā analizētas 200 ziņas un to komentāru kvantitatīvie dati. No 100 ziņām latviešu valodā 38 bija saistītas ar COVID-19, tās komentētas no 1531 IP adreses, veidojot

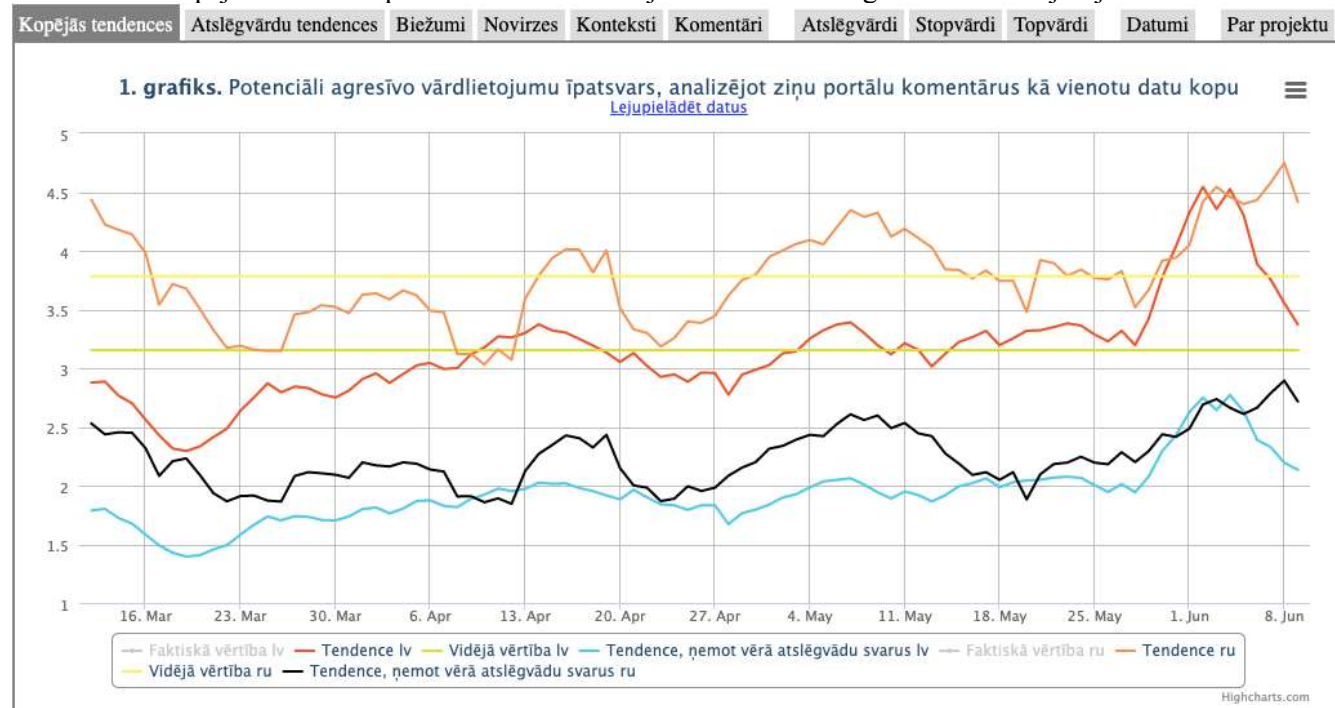
³ Publiski pieejams šeit: <http://barometrs.korpuss.lv/>.

3611 komentārus. Izvērtējot 1414 izmantotos atslēgvārdus, konstatēts, ka nedaudz vairāk kā puse - 784 (55%) - saistīti ar COVID-19 ziņu komentēšanu.

No 100 ziņām krievu valodā 32 bija saistītas ar pandēmijas jaunumiem, tās komentētas no 350 IP adresēm, veidojot 1603 komentārus. No 381 komentāru atslēgvārdiem 196 (44%) attiecas uz COVID-19 ziņām. Var secināt, ka COVID-19 ziņām veltītie komentāri veido tikai daļu no interneta ziņu portālu agresivitātes līmeņa. Minētajā periodā ir vēl vairāk citi temati, kas izraisa portālu lietotāju agresīvu reakciju, piemēram, Latvijas un Krievijas attiecības, rasisma noziegumu uzliesmojums ASV, dažādi sabiedriski politiskie skandāli Latvijā un citās valstīs.

Portālu lietotāju skaita atšķirības nosaka, ka krievu valodā kopumā mazāk komentāru veido IAI datus. Tomēr kopējās tendences ir līdzīgas: pirmkārt, sakrīt dienas, kad bijuši visagresīvākie komentāri, jūnijā samazinās ar COVID-19 ziņām saistītā agresivitāte, atsevišķas virsotnes (piemēram, 2.jūnijā) neveido neviena ar COVID-19 saistīta ziņa. Lai gan krievu valodā izmantots mazāk atslēgvārdu, tie ir agresīvāki nekā latviešu valodā lietotie, jo IAI vidējā vērtība krievu valodas komentāru sadaļās ir augstāka. Jāpaskaidro, ka IAI atslēgvārdi tā formulā tiek svērti atkarībā no agresivitātes līmeņa: viegli agresīvie vārdi (asociācijas, nodevība, vilšanās, kauns), vidēji agresīvi (lamu vārdi, ar agresivitāti saistīti lietvārdi, piemēram, ieroču nosaukumi) un ļoti agresīvie vārdi (aicina uz agresivitāti, proti, komentārā ietverts aktīvs aicinājums uzbrukt, nogalināt, piemēram, izmantoti vārdi “pakārt”, “nošaut”).

II.37. attēls. Kopējās tendences pirmās ārkārtas situācijas laikā no 2020. gada marta līdz jūnijam.



II.16.tabula. Agresīvi komentēto ziņu un to komentāru struktūra pirmās ārkārtas situācijas laikā.

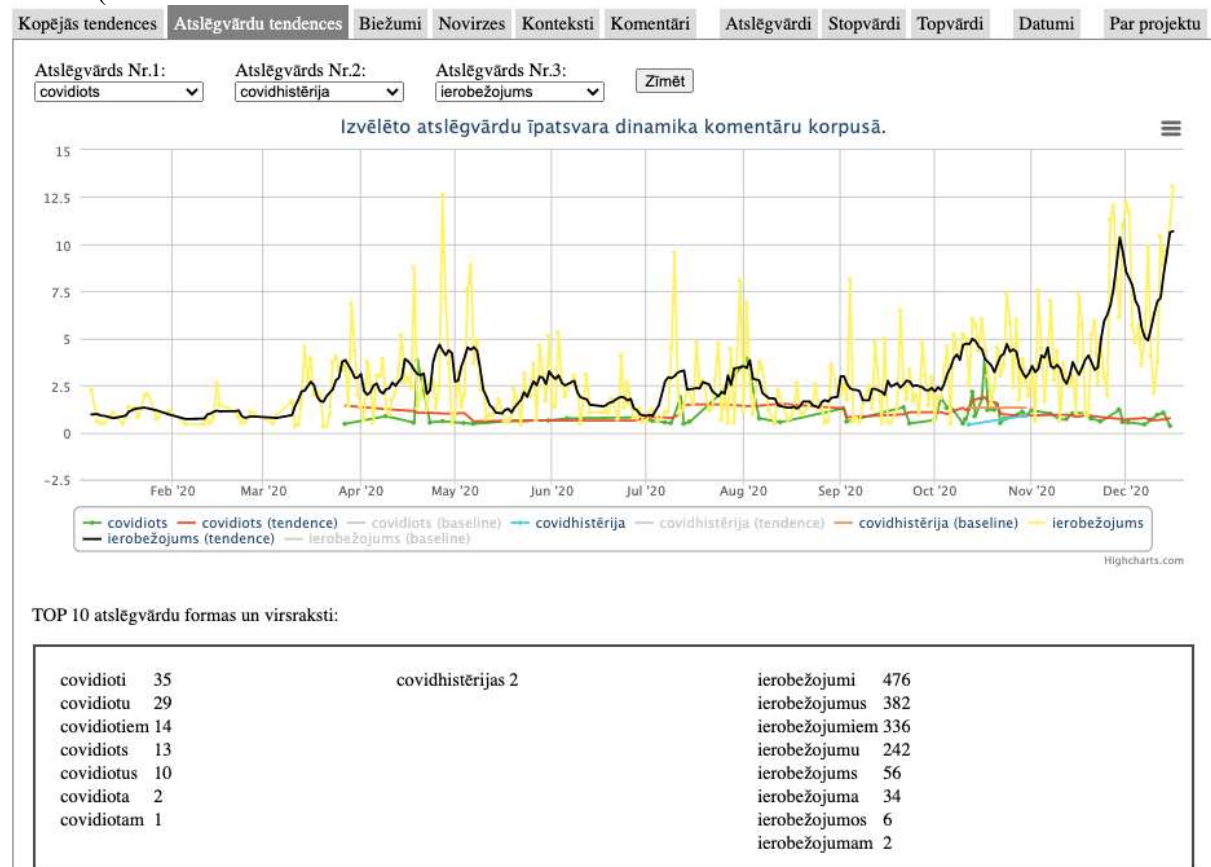
	Ar COVID-19 saistīto ziņu skaits	IP adrešu skaits	Komentāru skaits	Atslēgvārdu skaits saistībā ar COVID-19 ziņām	Atslēgvārdi kopā
LV (latviski)	38	1531	3611	784	1414
RU (krieviski)	32	350	1603	196	381

No komentāru un to atslēgvārdu kvantitatīvā apkopojuma var secināt, ka latviski rakstošie komentētāji biežāk agresīvi reaģējuši uz ziņām par COVID-19 situāciju (55%), nekā krieviski rakstošie komentētāji (44%). Tomēr latviski rakstītajos komentāros sastopami mazāk agresīvi vārdi nekā savos komentāros iekļāvuši komentētāji krievu valodā. Krievu valodas ziņu komentētāji agresīvu valodu lietojuši komentējot citus tematus, piemēram, Krievijas politiku un ārpolitiku, arī situāciju Krievijas un Ukrainas konflikta zonā Donbasā.

Ārkārtas situācijas periodā latviski komentārus veidojuši komentētāji, kas identificēti pēc 1535 IP adresēm, katrs no šiem komentētājiem vidēji veidojis 2.3 komentārus. Krievu valodas komentāri šajā periodā sasaistāmi ar 350 IP adresēm, krievu valodā vidēji katrs komentētājs veidojis 4.5 komentārus, tātad krievu portālu sadaļu komentētāji bijuši aktīvāki – rakstījuši vairāk komentāru un izmantojuši agresīvākus vārdus.

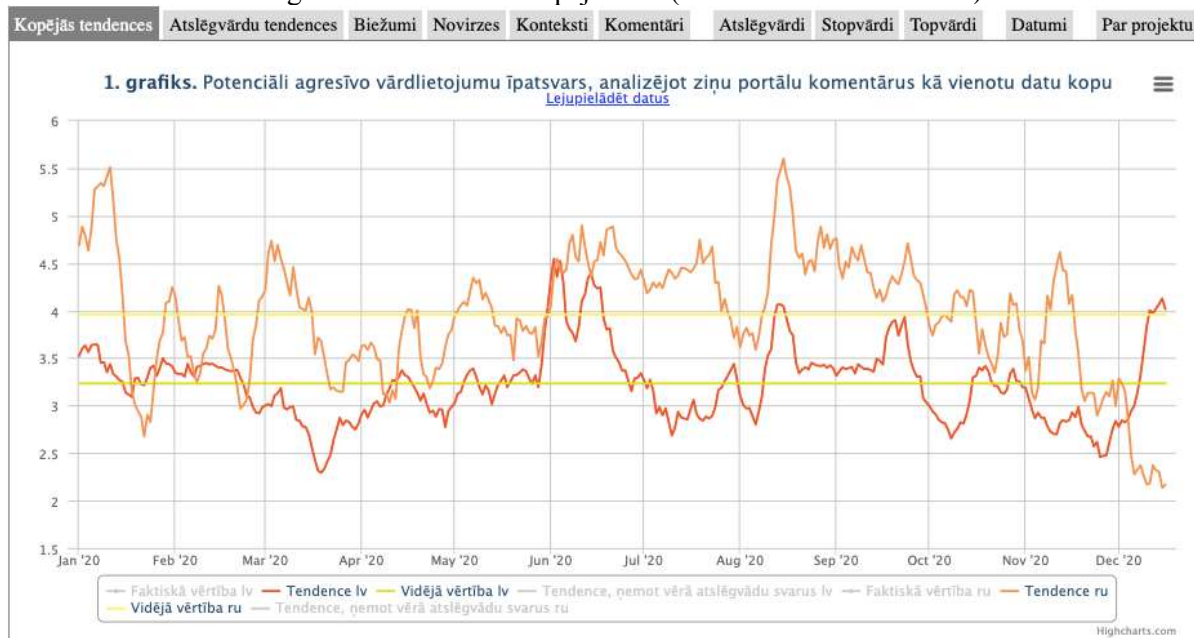
Projekta laikā agresivitātes indeksa atslēgvārdu saraksts tika papildināts ar jauniem atslēgvārdiem, kas raksturo komunikāciju par COVID-19. Meklējot ar COVID-19 saistītos agresīvos vārdus, konstatēts, ka vārds “COVIDiots” (un tā variācijas) dažādu ziņu komentāros ārkārtas situācijas laikā 2020.gada laikā parādās tikai 104 reizes, vārds “ COVIDhistērija” – 2 reizes, ar pandēmijas pretpasākumiem saistītais vārds “ierobežojumi” periodā izmantots 1534 reizes (II.40. att.). Izvēlēto vārdu kopējās tendences līkne rāda, ka diskusijās tie izmantoti vidējā apjomā katrā no ārkārtas situācijas periodiem, bet straujš to lietojuma pieaugums komentāros vērojams no decembra sākumā, kad pastāvīgi turpinās diskusijas par COVID-19 ierobežojumiem un to ievērošanu, stājas spēkā jauni ierobežojumi, pieaug saslimušo un mirušo skaits, kā arī notiek protesta akcijas pret pandēmijas ierobežojumiem.

II.40. attēls. Vārdu “COVIDiots”, “COVIDhistērija” un “ ierobežojumi” lietojums komentāros latviešu valodā (15.01.2020 – 15.12.2020).



Ja salīdzina pieejamos IAI datus (II.45. attēls) par visu 2020.gadu, var konstatēt, ka kopējo tendenci rādītāji ārkārtas situācijas periodos gada sākumā un gada nogalē ir kopumā zemāki, salīdzinot ar citiem laika posmiem. Tātad komentētāju agresivitāte situācijā, kad portāli palielina informācijas par COVID-19 īpatsvaru, auditorijas aktīvāk izmanto šo informāciju un vienlaikus nākas piedzīvot pārmaiņas dažādās dzīves jomās, nepaaugstinās komentāros izteiktā agresivitāte. Var pieņemt, ka ziņas (to saturs, informācijas avoti, forma, frekvence) par COVID-19 nav noteicošais interneta agresivitātes iemesls konkrētajā periodā. Tomēr krievu valodas komentāros izmantotā valoda ir kopumā agresīvāka - gada griezumā krievu valodas komentētāju veidotā indeksa vidējā vērtība ir 3.9, latviešu valodas komentāros – 3.2.

II.45. attēls. Interneta Agresivitātes indeksa kopējie dati (15.01.2020 – 15.12.2020)



Pēc IAI kopējiem datiem abos ārkārtas situācijas periodos var secināt, ka ziņas, kas saistītas ar COVID-19 pandēmiju ietekmē interneta komentētāju agresivitāti un kopējo noskaņojumu, attieksmi pret pandēmijas jaunumiem. Bet šīs ziņas vidēji ietekmē agresivitātes līmeni lielāko ziņu portālu komentāru vidē, jo paralēli medijos parādās informācija par citiem jautājumiem, kas arī izraisa agresīvu komentētāju reakciju. Latviešu valodas komentāru vidē komentētāju kopumā biežāk (55% apjomā) ar agresīviem komentāriem reaģējuši uz ziņām par COVID-19, salīdzinot ar krievu valodas komentāriem (44%).

Lai gan interneta komentētāji izmanto dažādus jaunus vārdus, raksturojot attieksmi pret COVID-19, tomēr šie vārdi, salīdzinot ar citiem agresivitāti atspoguļojošiem vārdiem, netiek bieži lietoti. Latviešu satura komentāru un komentētāju portālu komentāru vietnēs ir daudz vairāk, taču to kopējais agresivitātes līmenis ir zemāks (tiek lietoti vidēji agresīvi vārdi), salīdzinot ar komentētāju agresivitāti portālu krievu valodas sadaļās (vairāk lietoti ļoti agresīvi vārdi, kas aicina uz agresivitāti).

Kopumā interneta komentētāju agresivitātes vidējais līmenis ārkārtas situācijas laikā 2020.gada pavasarī ir zemāks (3.1 – 3.76), nekā citos periodos, piemēram vasaras mēnešos. 2020.gada novembrī, kad tiek ieviests ārkārtas stāvoklis interneta komentāru radītais agresivitātes līmenis ir pat zemāks, nekā pavasarī latviešu valodas komentāru vidē (2.9), bet augstāks krievu valodas komentāru vidē (3.9). 2020.gada decembrī interneta agresivitāte pieaug latviešu komentāru vidē, bet samazinās krievu valodas komentāros.

II.4.3. Secinājumi

Apkopojot Tvnet un Apollo komentāru datus abos ārkārtas situācijas periodos var secināt, ka COVID-19 pandēmijas informācija atstājusi vidēju ietekmi uz komentētāju agresivitātes līmeni, tas bijis līdzīgs kā citos gados. COVID-19 ziņas veido trešo daļu no IAI fiksētā visagresīvāk agresīvi komentēto ziņu kopskaita latviešu un krievu valodā, tomēr latviešu valodā vairāk nekā puse no atslēgvārdiem attiecas uz COVID-19 ziņām. Krievu valodā agresīvi komentāri veltīti arī pandēmijai, tomēr vairāk komentēti citi notikumi, pārsvarā, ar Krievijas iekšpolitiku un ārpolitiku saistītās ziņas. Atslēgvārdu struktūra liecina, ka latviešu komentāru autori savu agresivitāti veltījuši COVID-19 pandēmijas ierobežojumu un dezinformācijas komentēšanai, savukārt krievu valodā ziņas par bruņoto konfliktu Ukrainas teritorijā vai Krievijas iekšpolitiku komentētas agresīvāk, nekā pandēmijas ziņas.

Sākotnējie dati liecina, ka interneta portālu agresivitātes līmenis latviešu valodas komentāru vidē strauji pieaug 2020.gada beigās no 09.12. – 24.12, kad Latvijā katru nedēļu tiek pastiprināti ārkārtējās situācijas ierobežojumi, tiek rīkotas akcijas un protesti pret ierobežojumiem, katru dienu sabiedrības uzmanības centrā ir ziņas par saslimušo un no COVID-19 infekcijas mirušo skaita strauju pieaugumu, medijos tiek analizēta maldinoša informācija par pandēmiju un ziņas atspoguļota vakcinācijas pret COVID-19 uzsākšana ES un Latvijā, kā arī citur pasaulē.

Pēc šiem datiem, var izdarīt pieņēmumu, ka pirmajā ārkārtējās situācijas periodā un otrās ārkārtējās situācijas sākumā interneta komentētāju (un nosacīti arī kopējā sabiedrības noskaņojuma) agresivitāte ir zema. Tā pieaug 2020.gada beigās, kad IAI dati rāda visaugstāko agresivitātes līmeni visa 2020.gada laikā, bet vispusīgas analīzes veikšanai ziņojuma tapšanas laikā vēl nav pietiekami datu. Tie tiks apkopoti un papildināti 2021.gada sākumā.

II.5. Sabiedrības attieksme pret lietotni “Apturi COVID” un citiem speciāli COVID-19 pandēmijas laikā izveidotiem sabiedrības informēšanas kanāliem

Šī nodaļa aplūko sabiedrības attieksmi pret pandēmijas laikā speciāli izveidotajiem COVID-19 informācijas kanāliem, galveno uzmanību pievēršot inovatīvajai kontaktu fiksēšanas lietotnei “Apturi COVID,” jo tai ir vislielākais atīstības un pielietojuma potenciāls. Nodaļa sastāv no sekojošām apakšnodaļām:

- 1) “Pārskats par speciāli izveidotajiem COVID-19 informācijas kanāliem” sniedz informāciju par to, kā sabiedrība izvērtējusi dažādu informācijas kanālu un veidu lietderību, to skaitā valsts iestāžu (piem., VUGD, CSDD) īsziņas par ārkārtas stāvokļa ieviešanu, informatīvā mājaslapa internetā par COVID-19 izplatību Latvijā <https://COVID19.gov.lv/> un caur Valsts ieņēmumu dienesta (VID) Elektroniskās deklarēšanās sistēmu (EDS) izplatītie paziņojumi, tai skaitā, Aizsardzības ministrijas sagatavotais informatīvais buklets “Kā rīkoties krīzes gadījumā.”
- 2) “Uzticēšanās informācijai COVID-19 viedtālrunu lietotnēs kopumā” sniedz pārskatu par sabiedrības attieksmi un gatavību uzticēties COVID-19 informācijai viedtālrunu lietotnēs,
- 3) “Lietotnes “Apturi COVID” izmantojums un attieksme pret to” sniedz pārskatu par sabiedrības attieksmi pret lietotni “Apturi COVID” un sociāldemogrāfiskā šķērsriezumā analizē tās sabiedrības grupas, kuras šo lietotni nelieto,
- 4) “Iedzīvotāju uzskati par lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu nākotnē” parāda sabiedrības pašvērtējumu par gatavību un vēlēšanos šo lietotni izmantot nākotnē un salīdzina šos datus ar 3. apakšnodaļā analizētajiem datiem,
- 5) “Secinājumi” apkopo galvenās atziņas, kas iegūtas no iepriekšējās apakšnodaļās analizētajiem datiem, un ievieto Latvijas pieredzi starptautiskā kontekstā, vadoties pēc jaunākajām zinātniskajām publikācijām. Šī apakšnodaļa arī norāda galvenās tendences, izdala redzamākos specifiskos un sistēmiskos iemeslus, kādēļ lietotnei “Apturi COVID” ir relatīvi zems izmantotāju skaits, kā arī iezīmē būtiskākos tehnoloģiskos (problēmas pašās lietotnēs) un sociālos riskus (sabiedrības izpratne par lietotnēm, prasmes un iespējas tās pareizi izmantot), kas apdraud tādu kontaktu fiksēšanas lietotņu kā “Apturi COVID” efektivitāti un pietiekami plašu izmantojumam. Savukārt ieteikumi atrodami ziņojuma sadaļā “Ieteikumi.”

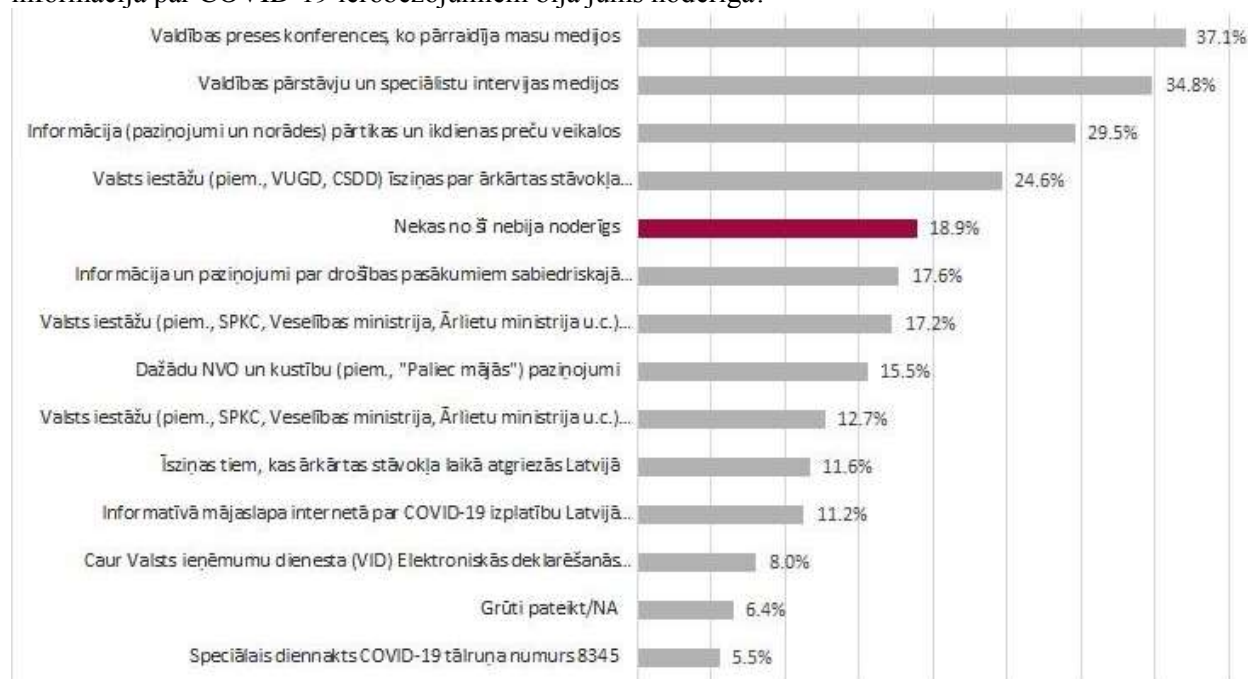
II.5.1. Pārskats par speciāli izveidotajiem COVID-19 informācijas kanāliem

COVID-19 krīzes pirmā viļņa laikā tika ieviesti vairāki speciāli sabiedrības informēšanas kanāli un veidi. Aptaujas dati uzrāda sabiedrības viedokļus par šo speciālo informācijas kanālu lietderību.⁴ Vislietderīgākās ir bijušas valdības preses konferences, ko pārraidīja masu medijos (37.1%) (sk. II.46. att.) Aptuveni trešdaļai respondentu lietderīgas bijušas valdības pārstāvju un speciālistu intervijas medijos (34.8%) kā arī paziņojumi un norādes pārtikas un ikdienas preču veikalos (29.5%). Aptuveni ceturtdaļa norādīja, ka viņiem lietderīgas bijušas valsts iestāžu (piem., VUGD, CSDD) īsziņas par ārkārtas stāvokļa ieviešanu (24.6%). Mazākā mērā lietderīga bijusi informācija un paziņojumi par drošības pasākumiem sabiedriskajā transportā un tā pieturvietās (17.6%), valsts iestāžu (piem., SPKC, Veselības ministrija, Ārlietu ministrija u.c.) komunikācija sociālajos medijos (Twitter, Facebook) (17.2%). Tikai aptuveni desmitā daļa respondentu par lietderīgu uzskatīja informāciju, kas izplatīta šajos kanālos: īsziņas tiem, kas ārkārtas stāvokļa laikā atgriezās Latvijā (11.6%), informatīvā mājaslapa internetā par COVID-19 izplatību Latvijā <https://COVID19.gov.lv/> (11.2%), un caur Valsts ieņēmumu dienesta (VID) Elektroniskās deklarēšanās sistēmu (EDS) izplatītie paziņojumi, tai skaitā, Aizsardzības ministrijas sagatavotais informatīvais buklets “Kā rīkoties krīzes gadījumā” (8%). Par vismazāk lietderīgu aptaujas respondenti atzina speciālo diennakts COVID-19 tālruna numuru 8345 (5.5%). Savukārt gandrīz piektdaļa

⁴ Aptaujas veiktas septembrī un atspoguļo viedokli par pirmo COVID-19 pandēmijas vilni.

respondentu (18.9%) norādīja, ka neviens no krīzes informācijai speciāli izveidotajiem informācijas kanāliem un veidiem viņiem nav bijis noderīgs. Relatīvi lielais respondentu skaits, kuri atzīst, ka neviens no pieminētajiem informācijas kanāliem nav bijis viņiem lietderīgs, vedina domāt par to, kā efektīvāk pielāgot komunikācijas saturu dažādām socioekonomiskām grupām un panākt, lai visas iedzīvotāju grupas jūtas ievērotas, uzrunātas un iesaistītas kopējos pūlīšos ierobežot un apturēt vīrusa izplatību.

II.46. attēls. Respondentu atbildes uz jautājumu “Kuros no šiem komunikācijas kanāliem izplatītā informācija par COVID-19 ierobežojumiem bija jums noderīga?”



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja, intervējot respondentus klātienē 2020. gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.5.2. Uzticēšanās informācijai COVID-19 viedtālruni lietotnēs kopumā

Kopumā, izvērtējot dažādu informācijas avotu uzticamību, COVID-19 lietotnes viedtālrunī vispār (ne tikai konkrētā lietotne “Apturi COVID”) tiek vērtētas kā vidēji uzticamas: aptuveni trešdaļa (34%) no interneta aptaujas respondentiem norāda, ka tām uzticās (II.47. attēls).

Analizējot respondentu atbildes par uzticamību COVID-19 lietotnēm kopumā, redzam, ka visaugstākā uzticamība šādām lietotnēm ir vecuma grupā no 18 līdz 24 gadiem, kur vairāk nekā puse (56%) respondentu norāda, ka uzticās lietotnēm, kā arī vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem (42.1%) (sk. II.48. att.). Savukārt viszemākie uzticības rādītāji ir vecuma grupās no 35 līdz 44 gadiem (tikai 26.3%) un no 45 līdz 54 gadiem (25.7%). Nedaudz augstāki uzticamības rādītāji ir vecuma grupās no 55 līdz 63 gadiem (33.5%) un no 64 līdz 75 gadiem (34.3%).

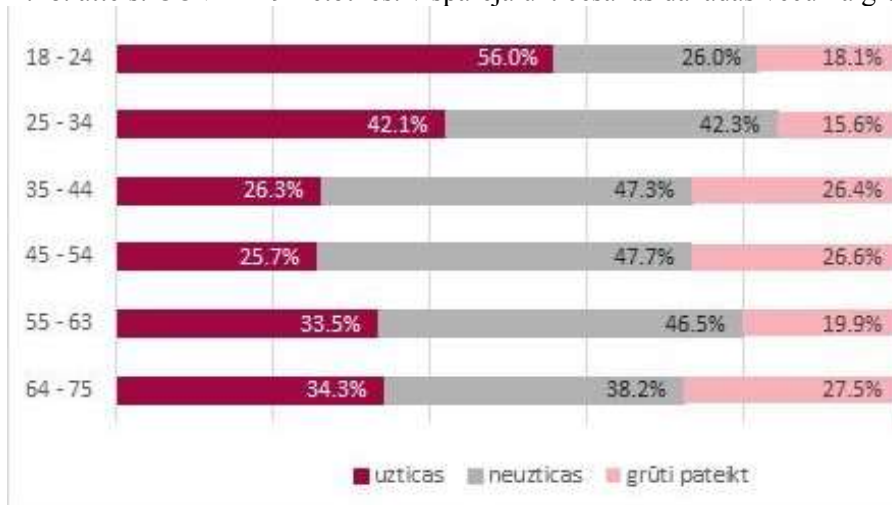
Vecumam šajā kontekstā ir īpaša nozīme, jo vecākiem cilvēkiem ir gan lielāks risks saslimt, gan arī slimība var noritēt smagāk, tāpēc visai sabiedrībai jāpieliek lielākas pūles, lai šos cilvēkus pasargātu. Tāpēc jānoskaidro, kādas ir viņu zināšanas par COVID-19 drošības līdzekļiem un kā viņi prot sevi pasargāt un attiecīgi jāspēr soļi, lai palīdzētu. Lietotne “Apturi COVID” var būt viens vērtīgs rīks šajā procesā, tāpēc šajā nodaļā īpaša uzmanība tiks pievērsta datu analīzei vecuma grupu griezumā, lai izprastu attieksmi pret COVID-19 lietotnēm kopumā un specifiski pret “Apturi COVID,” un izvērtētu, kāda ir gatvība un apņemšanās izmantot šo lietotni nākotnē.

II.47. attēls. Informācija par COVID-19: avotu uzticamību.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.48. attēls. COVID-19 lietotnes: vispārējā uzticēšanās dažādās vecuma grupās.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Visaugstākais uzticamības līmenis COVID-19 lietotnēm kopumā ir starp respondentiem ar augstāko izglītību (39.5%), tomēr gandrīz tikpat respondentu ar augstāko izglītību neuzticās lietotnēm (39%). Savukārt viszemākais uzticamības līmenis COVID-19 lietotnēm kopumā ir starp respondentiem ar pamatzglītību—vairāk nekā puse (56.8%) ir norādījuši, ka neuzticās viedtālrunu lietotnēm kā informācijas avotiem par COVID-19 (sk. II.17.tabulu).

II.17. tabula. COVID-19 lietotnes: vispārējā uzticēšanās saistībā ar izglītības līmeni.

izglītība	uzticās	neuzticās	grūti pateikt
Augstākā	39.5%	39.0%	21.5%
Vidējā, vidējā profesionālā	26.5%	48.5%	25.0%
Pamatzglītība	26.2%	56.8%	17.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Analizējot uzticēšanos COVID-19 lietotnēm pēc respondentu pamatnodarbošanās veida, visvairāk šādām lietotnēm uzticās skolnieki un studenti (52.4%), mājsaimnieces/ki un vecāki bērna kopšanas atvaļinājumā (41%), un speciālisti, ierēdņi un citi nodarbinātie, kas nestrādā fizisku darbu (38.3%) (sk. II.18. tabulu). Lietotnēm uzticās apmēram trešdaļa respondentu šajās nodarbinātības kategorijās: sava uzņēmuma īpašnieki un individuālā darba veicēji (33.1%), augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji (32.9%), pensionāri (32.7%) un bezdarbnieki (32.5%). COVID-19 informācijai viedtālrunu lietotnēs vismazāk uzticās (tikai 16.3%) tie respondenti, kuri savu pamatnodarbošanos raksturo kā strādnieks, strādā fizisku darbu.

II.18. tabula. COVID-19 lietotnes: vispārējā uzticēšanās saistībā ar respondentu pamatnodarbošanos.

nodarbošanās veids	uzticās	neuzticās	grūti pateikt
Skolnieks, students	52.4%	21.8%	25.8%
Mājsaimniece (-ks), bērna kopšanas atvaļinājums	41.0%	38.7%	20.3%
Speciālists, ierēdnis, nestrādā fizisku darbu	38.3%	42.0%	19.7%
Ir sava uzņēmums, individuālais darbs	33.1%	42.5%	24.4%
Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs	32.9%	54.1%	12.9%
Pensionārs (-e)	32.7%	38.1%	29.2%
Bezdarbnieks	32.5%	45.3%	22.2%
Strādnieks, strādā fizisku darbu	16.3%	52.7%	31.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Reģionu griezumā, visaugstāko uzticības līmeni COVID-19 lietotnēm uzrāda tie respondenti, kuri kā dzīvesvietu norādījuši Pierīgu (39.5%). Tomēr aptuveni tikpat daudz Pierīgas iedzīvotāju lietotnēm neuzticās (39.3%). Viszemākā uzticība lietotnēm ir starp respondentiem Kurzemē (lietotnēm neuzticās 55.8% respondentu), kā arī Zemgalē (neuzticās 47.3%) un Latgalē (neuzticās 45.5%) (sk. II.19. tabulu).

II.19. tabula. COVID-19 lietotnes: vispārējā uzticamība dažādos reģionos.

reģions	uzticās	neuzticās	grūti pateikt
Pierīga	39.5%	39.3%	21.1%
Rīga	38.4%	39.1%	22.6%
Zemgale	36.7%	47.3%	16.1%
Vidzeme	32.1%	38.4%	29.5%
Kurzeme	28.0%	55.8%	16.2%
Latgale	22.7%	45.5%	31.8%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Korelējot respondentu atbildes uz jautājumiem par uzticēšanos dažādiem informācijas avotiem, redzam, ka, piemēram, vairākums (83.9%) to respondentu, kuri uzskata, ka medicīnas darbinieki ir ļoti neuzticami vai arī nav diez cik uzticami (77.8%), arī neuzticās informācijai par COVID-19 viedtālrunu lietotnēs. Savukārt tikai mazliet vairāk par pusi (55.2%) respondentu, kuri uzskata medicīnas darbiniekus par ļoti uzticamiem informācijas avotiem, arī uzskata, ka COVID-19 lietotnes ir uzticami avoti. Tāpat var secināt, ka relatīvi lielai daļai respondentu nav viedokļa par informācijas avotu uzticamību—vairāk nekā puse (67.5%) to respondentu, kuri atbildējuši ar “grūti pateikt” uz jautājumu par uzticēšanos medicīnu sniegtajai informācijai, tāpat atbildējuši arī uz jautājumu par uzticēšanos COVID-19 lietotnēm (sk. II.20. tabulu).

II.20. tabula. Uzticēšanās COVID-19 lietotnēm korelācijā ar uzticēšanos medicīnas darbiniekiem.

	COVID-19 lietotnes ir uzticamas	COVID-19 lietotnes nav uzticamas	grūti pateikt	rindu %
Medicīnas darbinieki ir ļoti neuzticami	8.1%	83.9%	8.0%	100.0 %
Medicīnas darbinieki nav diez cik uzticami	10.1%	77.8%	12.2%	100.0 %
Medicīnas darbinieki ir daļēji uzticami	28.3%	48.7%	23.0%	100.0 %
Grūti pateikt	7.9%	24.7%	67.5%	100.0 %
Medicīnas darbinieki ir ļoti uzticami	55.2%	23.9%	20.9%	100.0 %

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Samērā līdzīgi ir korelācijas rezultāti starp uzticību COVID-19 lietotnēm un uzticību Latvijas valdības iestādēm. Lielākā daļa—gandrīz trīs ceturtdaļas (72.5%) to respondentu, kuri uzskata, ka Latvijas valdības iestādes ir ļoti uzticamas, arī uzticās COVID-19 lietotnēm. Savukārt vairākums to respondentu, kuri uzskata valdības iestādes par ļoti neuzticamām (81.5%) vai ne pārāk uzticamām (58.6%), arī neuzticās COVID-19 lietotnēm. Vairāk nekā puse (67.4%) to respondentu, kuri atbildējuši ar “grūti pateikt” uz jautājumu par uzticēšanos valdības iestādēm, tāpat atbildējuši arī uz jautājumu par uzticēšanos COVID-19 lietotnēm (sk. II.21. tabulu).

II.21. tabula. Uzticēšanās COVID-19 lietotnēm korelācijā ar uzticēšanos Latvijas valdības iestādēm.

	COVID-19 lietotnes ir uzticamas	COVID-19 lietotnes nav uzticamas	grūti pateikt	rindu %
Latvijas valdības iestādes ir ļoti neuzticamas	6.3%	81.5%	12.2%	100.0 %
Latvijas valdības iestādes nav diez cik uzticamas	18.5%	58.6%	22.9%	100.0 %
Latvijas valdības iestādes ir daļēji uzticamas	47.7%	28.9%	23.5%	100.0 %
Grūti pateikt	12.7%	20.0%	67.4%	100.0 %
Latvijas valdības iestādes ir ļoti uzticamas	72.5%	8.9%	18.6%	100.0 %

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Līdzīga korelācija vērojama starp uzticību COVID-19 informācijai viedtālrunu lietotnēs un starptautisko organizāciju (piemēram, Pasaules veselības organizācijas) sniegtajai informācijai. Vairums to respondentu, kas neuzticās (85.3%) PVO un citu starptautisku organizāciju informācijai, tāpat neuzticās arī COVID-19 lietotnēm. Proporcioniāli mazāks skaits (tikai 61.4%) to respondentu, kuri uzticās PVO un citām starptautiskām organizācijām, uzticās arī COVID-19 lietotnēm (sk. II.22. tabulu).

II.22. tabula. Uzticēšanās COVID-19 lietotnēm korelācijā ar uzticēšanos starptautiskām organizācijām.

	COVID-19 lietotnes ir uzticamas	COVID-19 lietotnes nav uzticamas	grūti pateikt	rindu %
Starptautiskas organizācijas (piemēram, PVO) ir ļoti neuzticamas	5.8%	85.3%	8.9%	100.0%
Nav diez cik uzticamas	13.8%	68.0%	18.2%	100.0%
Daļēji uzticamas	36.6%	40.5%	22.9%	100.0%
Ļoti uzticamas	61.4%	19.5%	19.1%	100.0%
Grūti pateikt	3.7%	13.7%	82.6%	100.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Visbeidzot, jāpievēršas korelācijai starp respondentu atbildēm uz jautājumu “Kāpēc jūs ievērojat COVID-19 drošības pasākumus?” un uzticēšanos COVID-19 informācijai vietdāruņu lietotnēs. COVID-19 informācijai vietdāruņu lietotnēs uzticās gandrīz puse to respondentu, kuri ievēro COVID-19 drošības pasākumus lai pasargātu citus cilvēkus (46.2%), lai pasargātu sevi (42.6%), lai panāktu, ka pandēmija beidzas un dzīve turpinātos bez ierobežojumiem (43.5%) un lai pasargātu savus tuviniekus (42%). Savukārt lietotnēm neuzticās četras piektdaļas to respondentu (80.9%), kuri atzīst, ka COVID-19 drošības pasākumus neievēro un aptuveni divas trešdaļas to respondentu (63%), kuri ievēro drošības pasākumus citu iemeslu dēļ (sk. II.23. tabulu).

II.23. tabula. Uzticēšanās COVID-19 lietotnēm korelācijā ar atbildēm uz jautājumu “Kāpēc jūs ievērojat COVID-19 drošības pasākumus?”

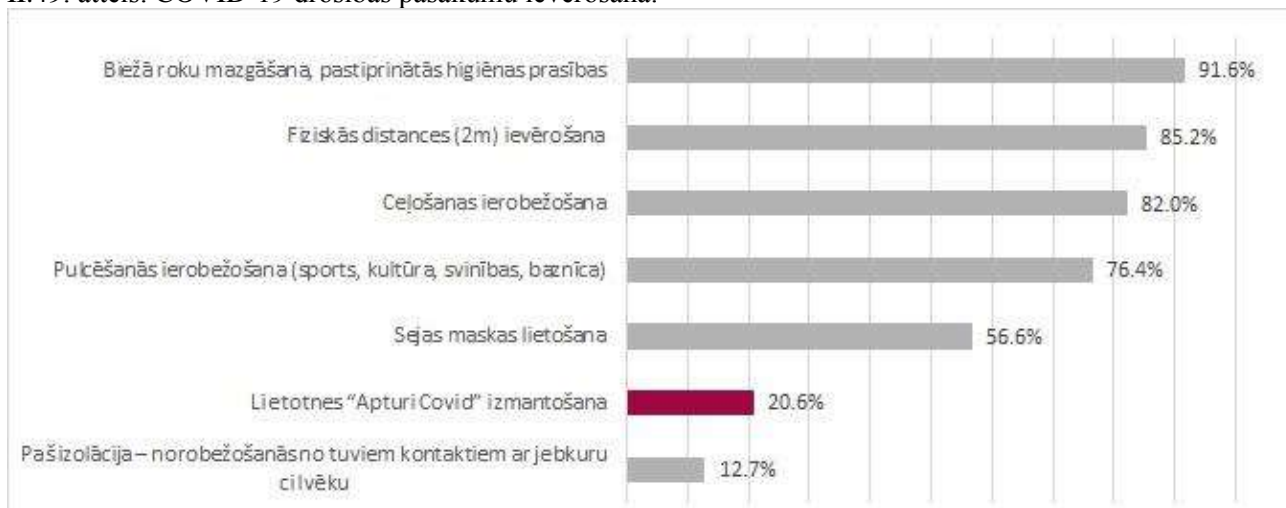
	COVID-19 lietotnes ir uzticamas	COVID-19 lietotnes nav uzticamas	grūti pateikt	rindu %
Neievēroju	6.8%	80.9%	12.2%	100.0%
Cita iemesla dēļ	16.1%	63.0%	20.9%	100.0%
Grūti pateikt	3.3%	56.1%	40.6%	100.0%
Lai pasargātu tuviniekus	42.0%	36.2%	21.9%	100.0%
Lai panāktu, ka COVID-19 pandēmija beidzas un būtu iespēja dzīvot bez ierobežojumiem	43.5%	34.3%	22.3%	100.0%
Lai pasargātu sevi	42.6%	33.9%	23.5%	100.0%
Lai pasargātu citus cilvēkus	46.2%	33.1%	20.7%	100.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.5.3. Lietotnes “Apturi COVID” izmantojums un attieksme pret to

Savukārt, izvērtējot cik lielā mērā respondenti šobrīd ievēro COVID-19 drošības pasākumus, tikai aptuveni piektā daļa respondentu (20.6%) norāda, ka lieto “Apturi COVID” lietotni. Salīdzinājumā, daudz vairāk respondentu atzīst, ka ievēro tādu drošības pasākumus kā bieža roku mazgāšana (91.6%), fiziskās distances (2m) ievērošana (85.2%), ceļošanas ierobežojumi (82%), pulcēšanās ierobežojumi (76.4%) un sejas maskas lietošana (56.6%) (II.49. att.).

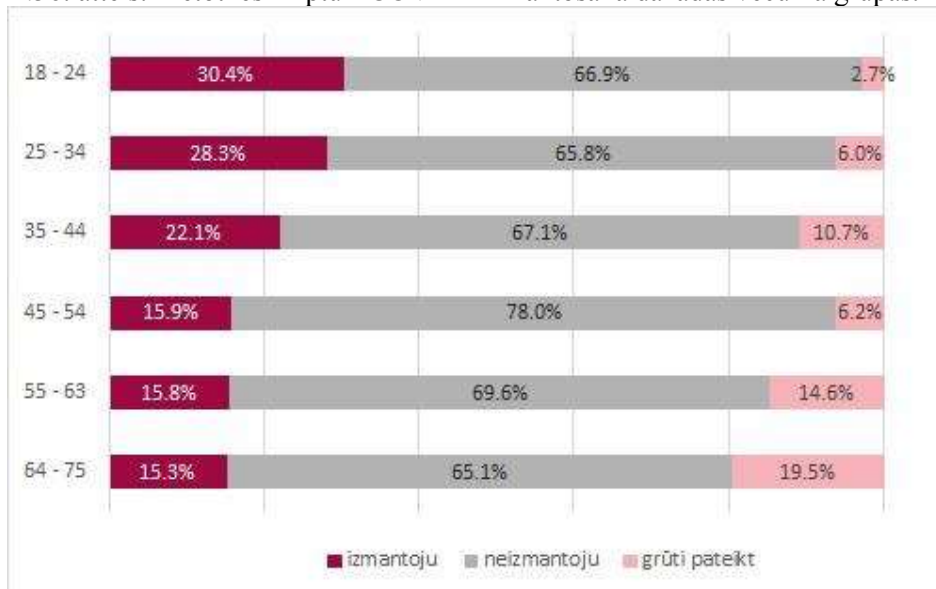
II.49. attēls. COVID-19 drošības pasākumu ievērošana.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Analizējot aptaujas rezultātus varam novērot atšķirības lietotnes "Apturi COVID" izmantojumā dažādos sociāldemogrāfiskos aspektos, no kuriem pirmajam jāpievērš uzmanība vecumam, jo vecākiem cilvēkiem ir lielāks risks saslimt un tieši viņu vidū būtu jāveicina drošības pasākumu ievērošana un lielāka izpratne par tiem. Aptaujas veikšanas brīdī lietotni "Apturi COVID" izmantoja tikai aptuveni sestdaļa respondentu vecuma grupās no 45 līdz 54 gadiem (15.9%), no 55 līdz 63 gadiem (69.6%) un no 64 līdz 75 gadiem (15.3%) (sk. II.50. att.). Tā kā tieši šīm vecuma grupām ir augstāks risks, vairāk uzmanības būtu jāvelta šo vecuma grupu pārstāvju izglītošanai par lietotni "Apturi COVID" un tās priekšrocībām. Lietotni izmanto nedaudz lielāka daļa—aptuveni viena piektdaļa—respondentu vecuma grupā no 35 līdz 44 gadiem (22.1%). Visvairāk lietotni izmanto respondenti jaunākajās vecuma grupās—aptuveni trešdaļa respondentu vecuma grupā no 18 līdz 24 (30.4%) un no 25 līdz 34 gadiem (28.3%).

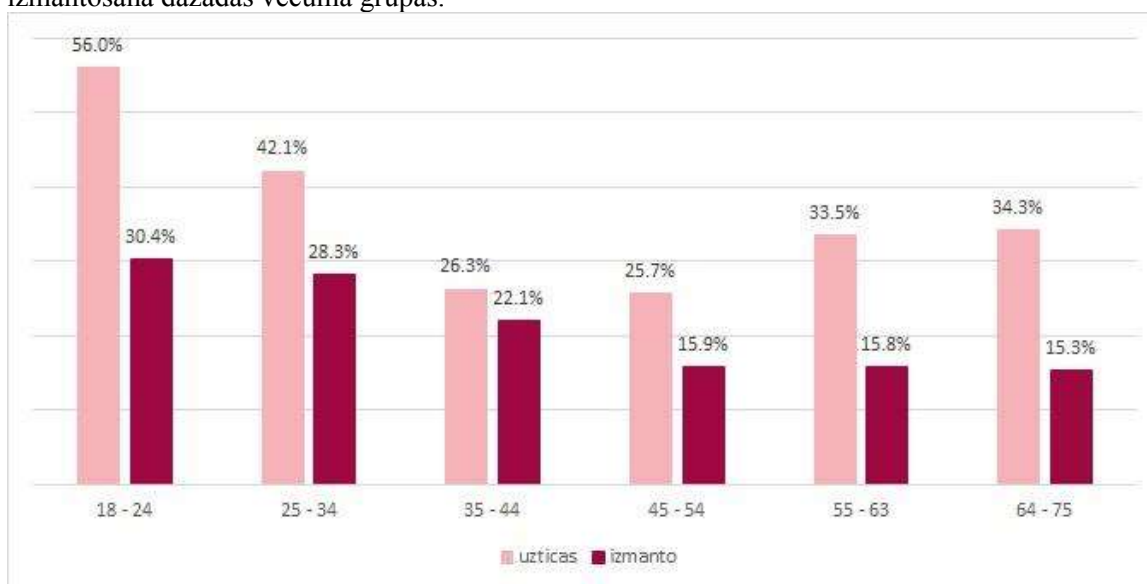
II.50. attēls. Lietotnes "Apturi COVID" izmantošana dažādās vecuma grupās.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Salīdzinot respondentu atbildes uz jautājumu par uzticēšanos COVID lietotnēm vispār un konkrētās lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu, varam novērot zināmas atšķirības. Šeit aplūkosim šīs atšķirības vecuma grupu griezumā, jo vecums ir viens no būtiskākajiem faktoriem, kas ietekmē gan cilvēku iespējas saslimt, gan slimības gaitas smagumu. Kopējā tendence ir tāda, ka visās vecuma grupās to respondentu skaits, kuri uzticās informācijai COVID viedtālrunu lietotnēs, ir lielāks par to respondentu skaitu, kuri lietotni izmanto (sk. II.49. att.). Šī tendence ļauj secināt, ka lietotnei “Apturi COVID” ir savs potenciāls jau šobrīd, kuru iespējams vēl palielināt ar dažādām mērķauditorijām piemērotu komunikāciju. Lielākās atšķirības starp to respondentu skaitu, kas uzticās lietotnēm vispār un tiem, kas izmanto “Apturi COVID” ir vērojamas jaunākajās vecuma grupās: vecuma grupā no 18 līdz 24 gadiem lietotnēm uzticās vairāk nekā puse (56%) respondentu, bet “Apturi COVID” izmanto tikai trešdaļa (30.4%), un vecuma grupā no 25 līdz 34 gadiem lietotnēm uzticās mazāk par pusi respondentu (42.1%), un “Apturi COVID” izmanto aptuveni trešdaļa (28.3%). Mazāka atšķirība starp to respondentu skaitu, kas uzticās COVID lietotnēm, un to respondentu skaitu, kas izmanto “Apturi COVID,” ir vecuma grupā no 34 līdz 44 gadiem (uzticās 26.3% un izmanto 22.1%) un no 45 līdz 54 gadiem (uzticās 25.7% un izmanto tikai 15.9%). Atšķirība atkal pieaug nākamajās divās vecuma grupās: no 55 līdz 63 gadiem (uzticās 33.5% un izmanto tikai 15.8%) un no 64 līdz 75 gadiem (uzticās 34.3% un izmanto tikai 15.3%). Šajās vecuma grupās ir redzams ievērojams uzticēšanās potenciāls, kuru iespējams mērķtiecīgi virzīt uz plašāku lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu, plašāk skaidrojot tās priekšrocības un novēršot iespējamās bažas par datu drošību u.c. faktoriem, kuri detalizētāk aplūkoti turpmākajās lappusēs.

II.51. attēls. Salīdzinājums: uzticēšanās COVID lietotnēm vispār un konkrētās lietotnes “Apturi COVID” izmantošana dažādās vecuma grupās.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Analizējot aptaujas datus par lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu saistībā ar respondentu izglītības līmeni, varam novērot, ka lielākā respondentu daļa, kas šo lietotni neizmanto, ir ar pamatizglītību (75.8%) (sk. II.24. tabulu). Respondentu skaits ar vidējo vai vidējo profesionālo izglītību (69.1%) un augstāko izglītību (68.7%) gan atšķiras tikai nedaudz. Kopumā līdzīga ir arī to respondentu proporcija katrā izglītības līmenī, kuri lietotni izmanto: visvairāk šādu respondentu ir ar augstāko izglītību (22.4%), nedaudz mazāk ar pamatizglītību (20.5%), un vismazāk ar vidējo vai vidējo profesionālo izglītību (tikai 17.8%). Šie dati norāda, ka iedzīvotāju izvēle izmantot vai neizmantot lietotni “Apturi COVID” nav tieši saistāms ar viņu izglītības līmeni.

II.24. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana saistībā ar izglītības līmeni.

izglītība	izmantoju	neizmantoju	grūti pateikt
Pamatizglītība	20.5%	75.8%	3.6%
Vidējā, vidējā profesionālā	17.8%	69.1%	13.2%
Augstākā	22.4%	68.7%	8.9%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Lielākas atšķirības lietotnes izmantojumā varam novērot saistībā ar respondentu nodarbošanos. Tā, piemēram, visvairāk respondentu, kuri izmanto “Apturi COVID,” kā savu pamatnodarbošanos ir norādījuši “skolnieks, students” (32.6%) un “augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs” (28.2%) (sk. II.25. tabulu). Savukārt visvairāk respondentu, kuri neizmanto lietotni, ir strp tiem, kuri ir strādnieki un fiziskā darba veicēji (74.8%), bezdarbnieki (71.9%), individuālā darba veicēji vai kuriem ir savs uzņēmums (71.2%), kā arī speciālisti, ierēdņi u.c., kuri nestrādā fizisku darbu (70%).

II.25. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana saistībā ar respondentu pamatnodarbošanos.

nodarbošanās	izmantoju	neizmantoju	grūti pateikt
Skolnieks, students	32.6%	62.9%	4.5%
Augstākā vai vidējā līmeņa vadītājs	28.2%	67.2%	4.6%
Mājsaimniece (-ks), bērna kopšanas atvaļinājums	24.8%	65.6%	9.7%
Speciālists, ierēdnis, nestrādā fizisku darbu	23.0%	70.0%	7.0%
Ir savs uzņēmums, individuālais darbs	19.3%	71.2%	9.5%
Bezdarbnieks	16.5%	71.9%	11.6%
Pensionārs (-e)	13.0%	63.5%	23.5%
Strādnieks, strādā fizisku darbu	12.2%	74.8%	12.9%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Ienākumu līmeņa griezumā izceļas respondentu grupa ar augstiem ienākumiem, no kuriem aptuveni trešdaļa (33%) izmanto lietotni “Apturi COVID” (sk. II.26. tabulu). Visos pārējos ienākumu līmeņos lietotnes izmantojums ir zemāks.

II.26. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana saistībā ar mēneša vidējiem ienākumiem uz vienu mājsaimniecības locekli

nodarbošanās	izmantoju	neizmantoju	grūti pateikt
Augsti ienākumi	33.0%	62.5%	4.5%
Vidēji augsti ienākumi	24.2%	67.8%	8.0%
Vidēji zemi ienākumi	16.9%	71.0%	12.1%
Zemi ienākumi	16.4%	67.3%	16.3%
Vidēji ienākumi	15.8%	72.4%	11.8%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Savukārt, analizējot datus reģionu griezumā, lietotni “Apturi COVID” visvairāk izmanto respondenti Pierīgā (25.9%), Rīgā (25%), un Vidzemē (21.6%), bet vismazāk—Latgalē (11.7%), Kurzemē (14.6%) un Zemgalē (15.4%). Ņemot vērā šos datus, iespējams veicināt lietotnes izmantojumu, uzrunājot attiecīgās auditorijas caur dažādiem vietējiem informācijas kanāliem un veidos, kas ir pievilcīgi attiecīgo reģionu iedzīvotājiem.

II.27. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana dažādos reģionos.

reģions	izmantoju	neizmantoju	grūti pateikt
Pierīga	25.9%	67.9%	6.2%
Rīga	25.0%	65.8%	9.2%
Vidzeme	21.6%	65.0%	13.4%
Zemgale	15.4%	72.9%	11.7%
Kurzeme	14.6%	73.5%	11.9%
Latgale	11.7%	73.7%	14.6%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Dati norāda, ka respondentu tautība nav ļoti būtisks faktors lietotnes “Apturi COVID” izmantošanai, bet tomēr pastāv zināma atšķirība starp lietotnes izmantotājiem latviešu (25.2%) un cittautiešu (14.%) vidū (sk. II.28. tabulu). Šo atšķirību iespējams samazināt, izvērtējot kādu tautību pārstāvji veido cittautiešu kopumu Latvijā un attiecīgi komunicējot ar viņiem par lietotnes “Apturi COVID” priekšrocībām caur tiem informācijas kanāliem, kuriem viņi uzticās.

II.28. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana saistībā ar respondentu tautību.

tautība	izmantoju	neizmantoju	grūti pateikt
Latvietis (-te)	25.2%	66.1%	8.6%
Cits (-ta)	14.0%	73.1%	12.9%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Analizējot korelāciju starp lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu un uzticēšanos dažādiem COVID-19 informācijas avotiem, var novērot kopēju tendenci: to respondentu vidū, kas nemaz vai daļēji neuzticās medicīnas un veselības aizsardzības autoritātēm un valdības iestādēm, ir arī relatīvi mazāk respondentu, kuri izmanto lietotni. Savukārt starp tiem, kas izrāda visaugstāko uzticēšanos autoritātēm un iestādēm, ir arī visvairāk to, kuri izmanto lietotni. Šīs korelācijas uzrāda plašāku, sistēmisku uzskatu kopumu, kuri valda sabiedrībā un ietekmē arī lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu.

Tā, piemēram, korelācija starp uzticēšanos medicīnas darbiniekiem un lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu uzrāda, ka lietotni izmanto gandrīz trešdaļa (29.4%) to respondentu, kuri uzskata, ka medicīnas darbinieki ir ļoti uzticami (sk. II.29. tabulu). Savukārt lietotni daudz mazākā apjomā izmanto tie respondenti, kuri uzskata, ka medicīnas darbinieki nav diez cik uzticami (10.8%), ir ļoti neuzticami (16.3%) un ir daļēji uzticami (17.6%).

Korelācija starp uzticēšanos Latvijas valdības iestādēm un lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu uzrāda līdzīgu tendenci. Vislielākais skaits lietotnes izmantotāju (38.9%) ir to respondentu vidū, kuri uzskata, ka Latvijas valdības iestādes ir ļoti uzticamas (sk. II.30. tabulu). Savukārt vismazākais lietotnes izmantotāju skaits (5.8%) ir starp tiem respondentiem, kuri uzskata, ka Latvijas valdības iestādes ir ļoti neuzticamas. Tomēr, līdzīgi kā iepriekšējā korelācijā ar uzticēšanos medicīnas darbiniekiem, lietotni neizmanto puse to respondentu, kuri uzskata, ka Latvijas valdības iestādes ir ļoti uzticamas.

Kopumā līdzīgu ainu uzrāda korelācija starp uzticēšanos starptautiskām organizācijām (tādām kā, piemēram, Pasaules veselības organizācija) un lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu. Visvairāk respondentu (35.6%), kuri izmanto lietotni, ir starp tiem, kuri uzskata, ka starptautiskas organizācijas ir ļoti uzticamas, bet vismazāk—starp tiem, kuri uzskata, ka tās ir ļoti neuzticamas (8.9%) un tiem, kuriem grūti atbildēt (8.2%) (sk. II.31. tabulu).

II.29. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana korelācijā ar uzticēšanos medicīnas darbiniekiem.

	Izmanto “Apturi COVID”	Neizmanto “Apturi COVID”	grūti pateikt	rindu %
Medicīnas darbinieki nav diez cik uzticami	10.8%	76.0%	13.2%	100.0%
Medicīnas darbinieki ir daļēji uzticami	17.6%	73.7%	8.7%	100.0%
Medicīnas darbinieki ir ļoti neuzticami	16.3%	66.8%	16.9%	100.0%
Medicīnas darbinieki ir ļoti uzticami	29.4%	61.3%	9.3%	100.0%
Grūti pateikt	7.9%	60.4%	31.7%	100.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.30. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana korelācijā ar uzticēšanos Latvijas valdības iestādēm.

	Izmanto “Apturi COVID”	Neizmanto “Apturi COVID”	grūti pateikt	rindu %
Latvijas valdības iestādes ir ļoti neuzticamas	5.8%	83.4%	10.8%	100.0%
Latvijas valdības iestādes nav diez cik uzticamas	15.5%	74.3%	10.2%	100.0%
Latvijas valdības iestādes ir daļēji uzticamas	25.4%	67.1%	7.4%	100.0%
Grūti pateikt	12.8%	54.2%	33.0%	100.0%
Latvijas valdības iestādes ir ļoti uzticamas	38.9%	50.5%	10.6%	100.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

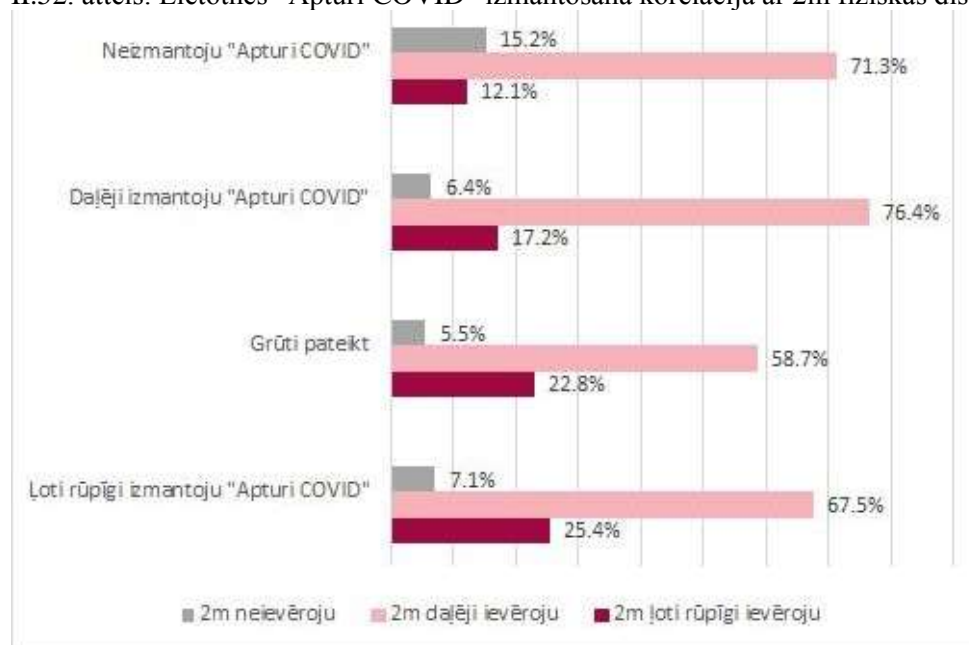
II.31. tabula. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana korelācijā ar uzticēšanos starptautiskām organizācijām.

	Izmanto “Apturi COVID”	Neizmanto “Apturi COVID”	grūti pateikt	rindu %
Starptautiskas organizācijas (piemēram, PVO) ir ļoti neuzticamas	8.9%	79.9%	11.2%	100.0%
Nav diez cik uzticamas	13.1%	77.1%	9.9%	100.0%
Daļēji uzticamas	19.0%	71.7%	9.3%	100.0%
Grūti pateikt	8.2%	59.2%	32.6%	100.0%
Ļoti uzticamas	35.6%	56.5%	7.9%	100.0%

Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Analizējot aptaujas rezultātus, var izdarīt secinājumus arī par saistību starp lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu un pārējo COVID-19 drošības līdzekļu ievērošanu. Kopumā var teikt, ka ir novērojama tendence: lai arī vairākums visu respondentu ievēro noteiktos drošības līdzekļus, tie respondenti, kuri neizmanto lietotni “Apturi COVID,” pārējos drošības līdzekļus ievēro nedaudz mazāk. Tā, piemēram, 15.2% no tiem respondentiem, kuri neizmanto lietotni “Apturi COVID,” arī neievēro fizisko distancēšanos (2m) (sk. II.52. attēlu). Vairākums (71.3%) šo respondentu 2m fizisko distanci ievēro tikai daļēji.

II.52. attēls. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana korelācijā ar 2m fiziskās distances ievērošanu.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS). Grafikā nav iekļautas atbildes “grūti atbildēt” uz jautājumu par 2m fiziskās distances ievērošanu.

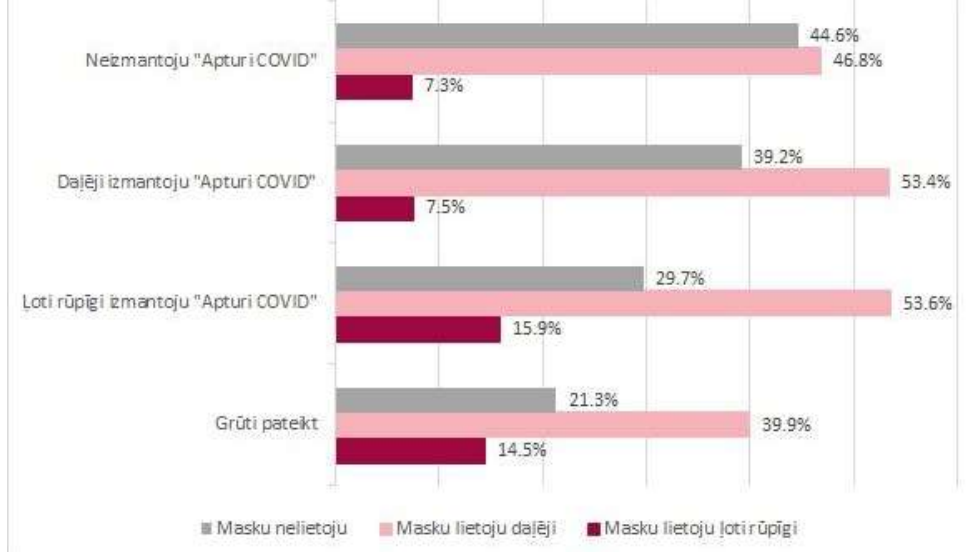
Rezultāti ir līdzīgi korelācijai starp lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu un sejas maskas lietošanu. Gandrīz puse (44.6%) to respondentu, kuri neizmanto lietotni “Apturi COVID,” arī nelieto sejas maskas, un gandrīz tikpat daudz šo respondentu (46.8%) atzīst, ka prasību par maskas lietošanu ievēro tikai daļēji. Salīdzinājumam, aptuveni trešdaļa (29.7%) to respondentu, kuri ļoti rūpīgi izmanto “Apturi COVID,” atzīst, ka nelieto sejas maskas, mazliet vairāk nekā puse šo respondentu (53.6%) maskas lieto daļēji (sk. II.53. attēlu).

Visbeidzot, samērā līdzīgi rezultāti ir arī korelācijai starp lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu un pastiprinātu higiēnas prasību ievērošanu, t.sk. biežu roku mazgāšanu. Kopumā tikai pavisam neliels skaits respondentu ir norādījuši, ka neievēro pastiprinātās higiēnas prasības: tikai 7.9% to respondentu, kuri neizmanto lietotni “Apturi COVID,” tikai 5% to respondentu, kuriem grūti pateikt vai viņi izmanto šo lietotni, tikai 3.8% respondentu, kuri lietotni izmanto daļēji un neviens no tiem, kuri lietotni izmanto ļoti rūpīgi (sk. II.54. attēlu).

Klātienē aptaujas respondenti, norādot iemeslus, kādēļ neizmanto lietotni “Apturi COVID,” visbiežāk izvēlējušies atbildi “es nevēlos to lietot” (30.3%) (sk. II.55. attēlu). Aptuveni sestā daļa respondentu ir norādījuši, ka lietotne viņiem nav pieejama, jo nav tai piemērota viedtālruna (17.3%), bet aptuveni desmitajai daļai respondentu nav informācijas par šādu lietotni (9.9%). Aptuveni sestajai daļai respondentu (16.9%) nav saprotamas lietotnes “Apturi COVID” funkcijas un uzdevumi un nav skaidrs, kā tā var palīdzēt apturēt COVID-19. Daļa respondentu neizmanto lietotni “Apturi COVID” tāpēc, ka, viņuprāt, tā nav droša no personas datu aizsardzības un privātuma viedokļa (14.1%), nav jēgas to izmantot, ja to neizmanto lielākā daļa Latvijas iedzīvotāju (9%), un ir bailes no papildu pienākumiem, kas

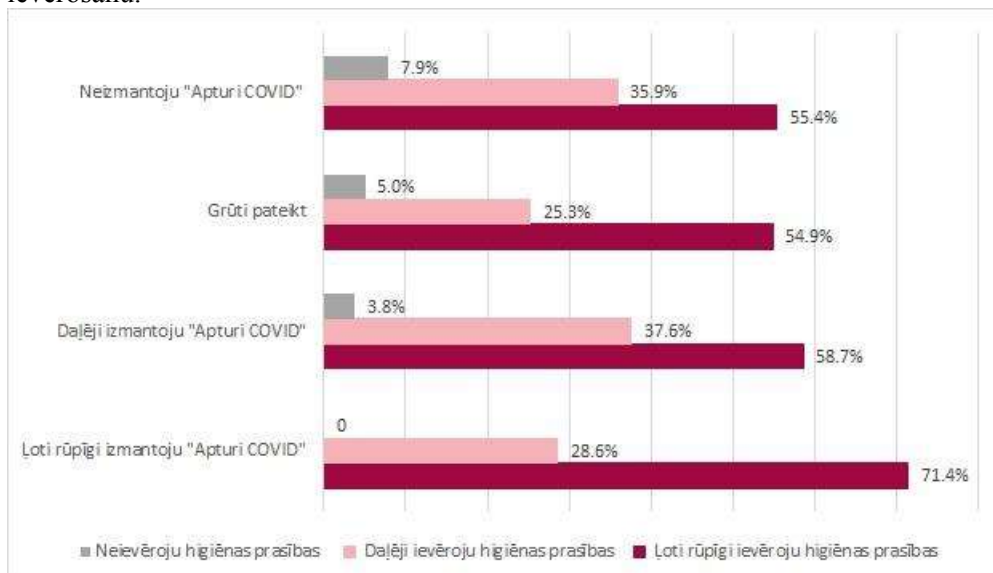
saistīti ar lietotnes izmantošanu (piemēram, ārsta apmeklējums, ja saņemtu ziņu par atrašanos COVID-19 saslimušā vai kontaktpersonas tuvumā, 14 dienu pašizolācijas u.tml.) (2.9%). Šīs atbildes var ņemt vērā, plānojot turpmāko komunikāciju saistībā ar iedzīvotāju aicināšanu un pārliecināšanu izmantot lietotni “Apturi COVID.”

II.53. attēls. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana korelācijā ar sejas maskas lietošanu.



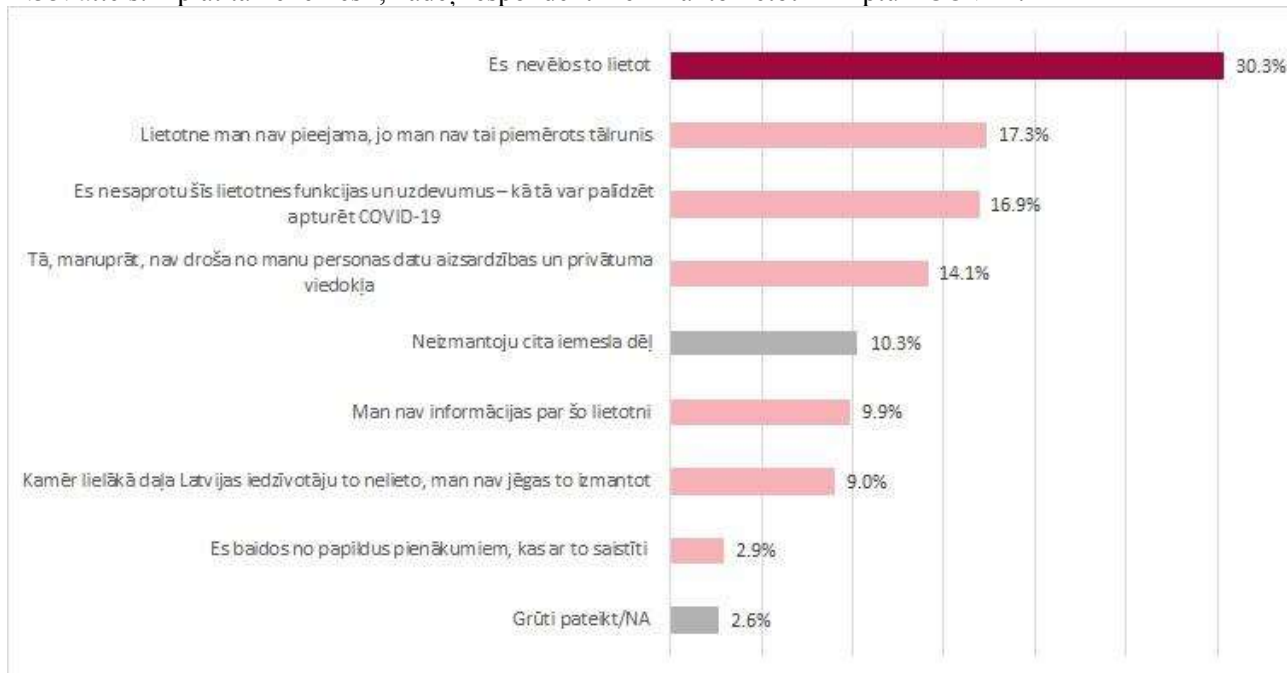
Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS). Grafikā nav iekļautas atbildes “grūti atbildēt” uz jautājumu par sejas masku lietošanu.

II.54. attēls. Lietotnes “Apturi COVID” izmantošana korelācijā ar pastiprināto higiēnas prasību ievērošanu.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS). Grafikā nav iekļautas atbildes “grūti atbildēt” uz jautājumu par higiēnas prasību ievērošanu..

II.55. attēls. Izplatītākie iemesli, kādēļ respondenti neizmanto lietotni “Apturi COVID.”

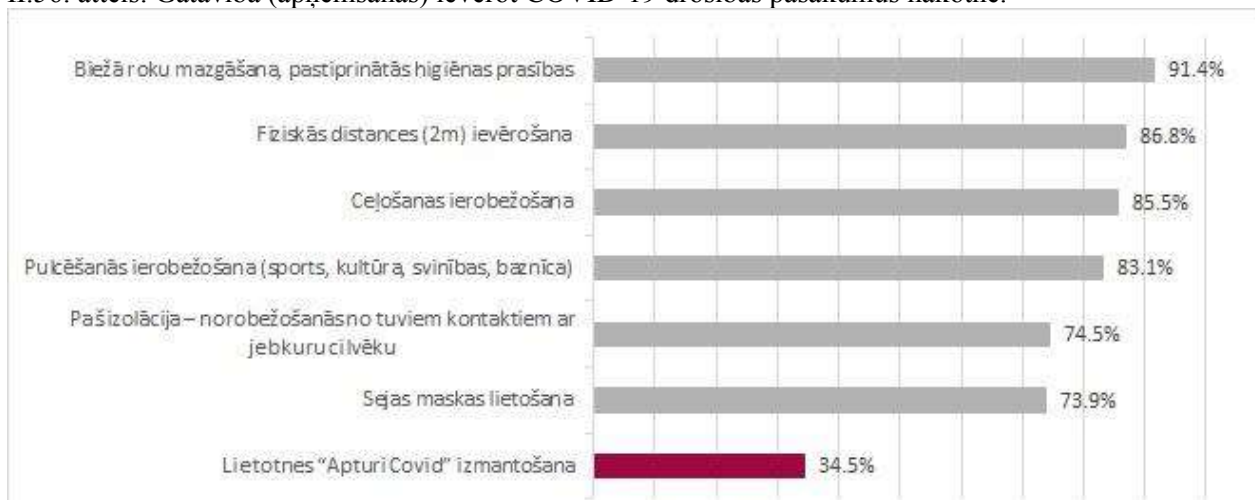


Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja, intervējot respondentus klātienē 2020. gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.5.4. Iedzīvotāju uzskati par lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu nākotnē

Izvērtējot savu gatavību un apņemšanos ievērot COVID-19 drošības pasākumus nākotnē, aptuveni trešdaļa respondentu (34.5%) norādīja, ka izmantos lietotni “Apturi COVID” (sk. II.56. attēlu). Tas, ka nākotnē izmantot šo lietotni ir gatavi vairāk respondentu nekā to izmanto aptaujas veikšanas brīdī, liecina par pozitīvu tendenci attieksmē pret šo lietotni. Tomēr, salīdzinot ar pārējiem drošības pasākumiem, vēlme izmantot lietotni “Apturi COVID” ir pēdējā vietā.

II.56. attēls. Gatavība (apņemšanās) ievērot COVID-19 drošības pasākumus nākotnē.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020. gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Salīdzinot datus par lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu aptaujas norises laikā ar datiem par respondentu gatavību un apņemšanos to izmantot nākotnē, redzam, ka tie respondenti, kuri realitātē jau izmanto šo lietotni vai nu ļoti rūpīgi vai daļēji, plāno līdzīgi rīkoties arī nākotnē (sk. II.57. attēlu). Vairāk nekā trešdaļa (38.5%) to respondentu, kuri lietotni neizmanto, to noteikti neizmantos arī nākotnē, bet gandrīz trešdaļa (29.5%) šo respondentu norāda, ka lielāka ir iespēja, ka viņi šo lietotni neizmantos nekā izmantos. Gandrīz puse (48.9%) respondentu, kuriem bija grūti pateikt, vai viņi izmanto lietotni, ir tikpat grūti atbildēt, vai viņi to izmantotu nākotnē.

II.57. attēls. Korelācija starp lietotnes “Apturi COVID” izmantojumu aptaujas norises laikā un respondentu apņemšanos to izmantot nākotnē.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Analizējot datus vecuma grupu griezumā un salīdzinot rādītājus par respondentiem, kuri izmanto lietotni aptaujas veikšanas laikā, ar rādītājiem par respondentiem, kuri izrāda gatavību un apņemšanos to lietot nākotnē, vērojama kopumā pozitīva tendence—lietotni nākotnē izmantot ir gatavi par aptuveni 10—15% vairāk respondentu visās vecuma grupās, salīdzinot ar to respondentu skaitu, kuri to jau izmanto (sk. II.58. attēlu) Vislielākā atšķirība starp to respondentu skaitu, kuri izmanto lietotni tagad, un kuri ir gatavi to izmantot nākotnē, ir vecuma grupās no 45 līdz 54 gadiem (izmanto 15.9%, gatavi izmantot nākotnē 30.4%), no 55 līdz 63 gadiem (izmanto 15.8%, gatavi izmantot nākotnē 33.7%) un no 64 līdz 75 gadiem (izmanto 15.3%, gatavi izmantot nākotnē 27.6%). Lai mobilizētu šo potenciālu un apņemšanos padarītu par darbību, šo vecuma grupu iedzīvotājus iespējams uzrunāt viņiem piemērotos veidos un caur viņus saistošiem informācijas kanāliem, un pārliecināt par lietotnes “Apturi COVID” lietderību un drošību.

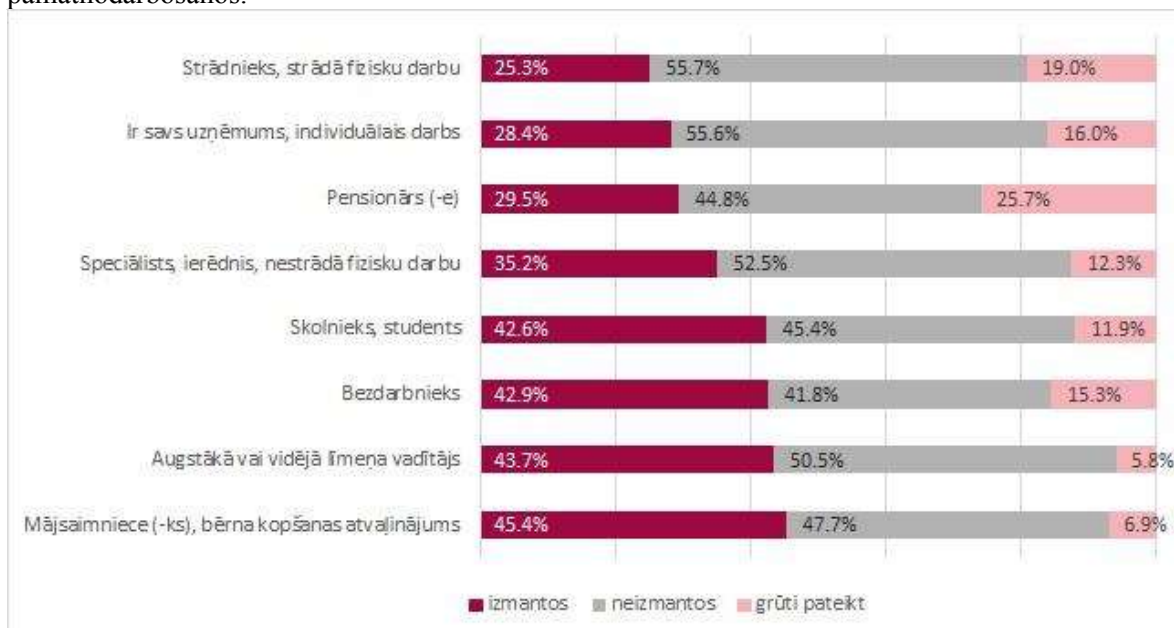
Analizējot korelāciju starp respondentu pamatnodarbošanos un gatavību izmantot lietotni “Apturi COVID” nākotnē, izceļas dažas respondentu grupas, kuru informēšanā un pārliecināšanā vēlams ieguldīt vairāk pūļu, lai panāktu gan plašāku, gan vienmērīgāku lietotnes izmantojumu dažādās sociāldemogrāfiskās grupās. Tā, piemēram, papildu uzmanību var pievērst tām grupām, kuru pārstāvji uzrādā viszemāko gatavību un apņemšanos lietotni izmantot nākotnē: strādnieki un fiziska darba veicēji (tikai 25.3% norāda, ka lietotni izmantos), individuālā darba veicēji un tie, kam ir savs uzņēmums (izmantos 28.4%), un pensionāri (izmantos 29.5%) (sk. II.59. attēlu). Tāpat var pievērst uzmanību tām grupām, kurās visvairāk respondentu atbildējuši, ka nākotnē šo lietotni neizmantos—tā ir aptuveni puse speciālistu, ierēdņu un to, kas nestrādā fizisku darbu (neizmantos 52.5%) un augstākā vai vidējā līmeņa vadītāji (neizmantos 50.5%).

II.58. attēls. Salīdzinājums: lietotnes “Apturi COVID” izmantojums dažādās vecuma grupās aptaujas laikā un apņemšanās to izmantot nākotnē.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

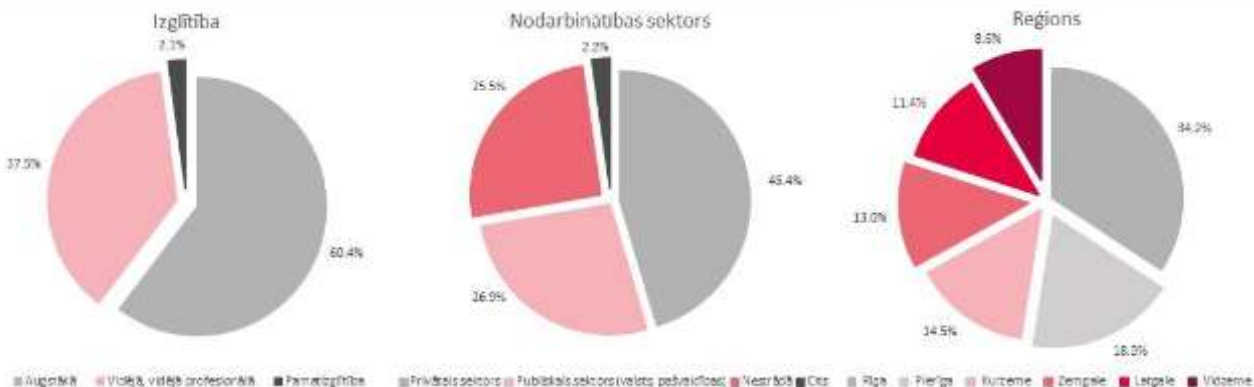
II.59. attēls. Gatavība (apņemšanās) izmantot lietotni “Apturi COVID” saistībā ar respondentu pamatnodarbošanos.



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Kāds ir demogrāfiskais raksturojums tai respondentu grupai, kuri norādījuši, ka nākotnē neizmantos lietotni “Apturi COVID”? Lielākajai daļai šo respondentu ir augstākā izglītība (60.4%), ir nodarbināti privātajā sektorā (45.4%) un dzīvo Rīgā (34.2%) un Pierīgā (18.3%) (sk. II.59. attēlu).

II.59. attēls. Respondenti, kuri nākotnē neizmantos “Apturi COVID”: demogrāfiskais raksturojums.

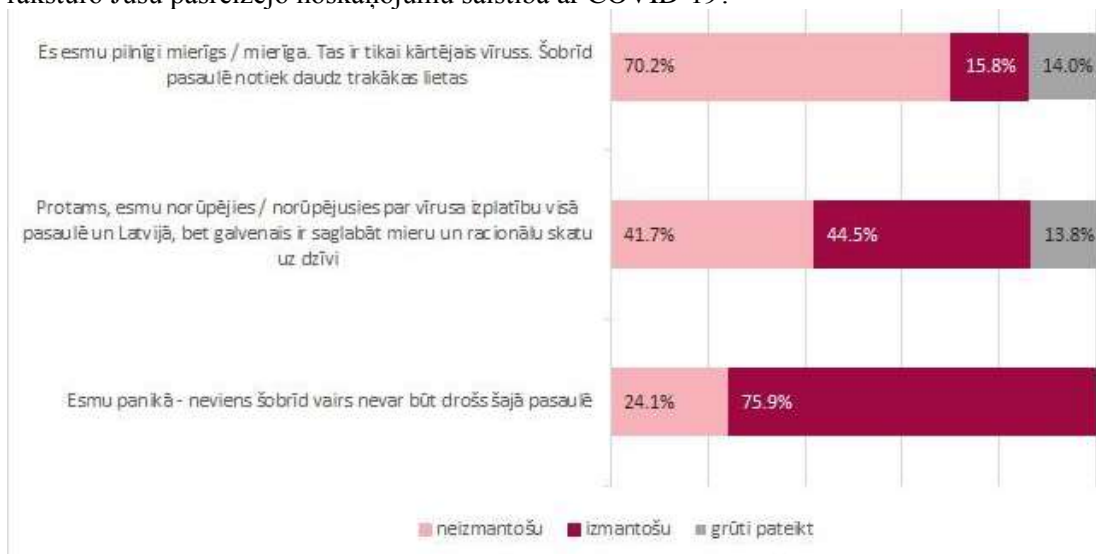


Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Korelējot respondentu gatavību un apņemšanos izmantot lietotni “Apturi COVID” nākotnē ar respondentu noskaņojuma pašnovērtējumu (sk. II.60. attēlu), redzam, ka lietotni neplāno izmantot lielākā daļa to respondentu (70.2%), kuri savu noskaņojumu raksturo ar frāzi “Esmu pilnīgi mierīgs/mierīga. Tas ir tikai kārtējais vīruss. Šobrīd pasaulē notiek daudz trakākas lietas.” Tikai 15.8% šo respondentu gatavojas izmantot lietotni. Lielāku gatavību izmantot lietotni uzrāda tie respondenti, kuri raksturo savu noskaņojumu ar atbildi “Protams, esmu norūpējies/norūpējusies par vīrusa izplatību visā pasaulē un Latvijā, bet galvenais ir saglabāt mieru un racionālu skatu uz dzīvi.” gandrīz puse (44.5%) šo respondentu izteikuši gatavību izmantot lietotni nākotnē, kamēr mazāk nekā puse (41.7%) ir norādījuši, ka lietotni neizmantos. Lietotni neplāno izmantot tikai aptuveni viena ceturtdaļa (24.1%) to respondentu, kuri raksturo savu noskaņojumu ar frāzi “Esmu panikā – neviens šobrīd vairs nevar būt drošs šajā pasaulē.” Vairākums – trīs ceturtdaļas (75.9%) šo respondentu plāno izmantot lietotni “Apturi COVID.” Šī gan ir vismazākā grupa proporcionāli no visiem respondentiem—tikai 0.7% respondentu raksturo savu noskaņojumu šādi. Lielākā daļa respondentu (64%) izvēlējušies samērā racionālo atbildi “Protams, esmu norūpējies/norūpējusies...”, kamēr atbildi “Esmu pilnīgi mierīgs/mierīga...” izvēlējušies trešdaļa respondentu (33.3%). Atbildi “grūti pateikt” šajā jautājumā izvēlējušies 2.1% respondentu (sk. II.61. attēlu).

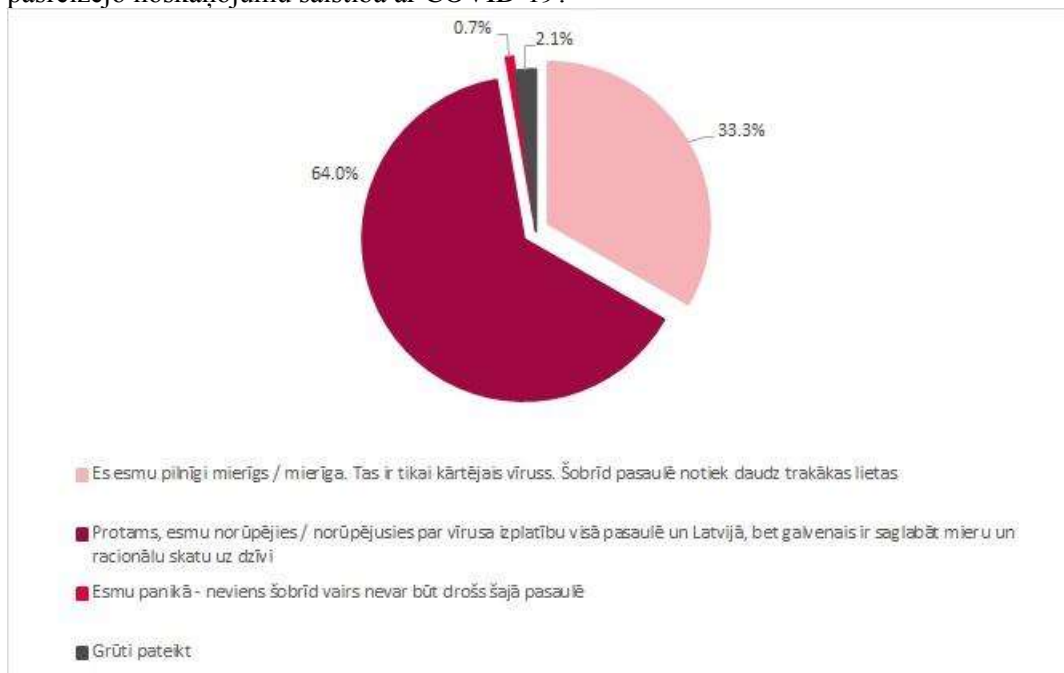
Analizējot datus par to, kādiem infomācijas avotiem uzticās tie respondenti, kuri apgalvo, ka nākotnē neizmantos lietotni “Apturi COVID,” iespējams atlasīt tos informācijas avotus, caur kuriem iespējams uzrunāt šo iedzīvotāju grupu, veicināt viņu izpratni par lietotnes “Apturi COVID” lietderību un pārliecināt sākt to izmantot. Vairākums šo respondentu uzticās medicīnas darbiniekiem (83%) un starptautiskām organizācijām tādām kā Pasaules veselības organizācija (62.1%) (sk. II.62. attēlu). Gandrīz puse šo respondentu (46.2%) uzticās informācijai, ko saņem no draugiem un radniekiem, nedaudz mazāk (41.7%) uzticās kolēģiem. Samērā līdzīgs ir uzticēšanās līmenis plašsaziņas līdzekļiem – radio (40.7%), televīzija (40.6%), starptautiskie mediji (38%), laikraksti (36.9%) un ziņu portāli internetā (32.2%). Līdzīgs ir arī šo respondentu uzticēšanās līmenis Latvijas valdības iestādēm (40.3%). Savukārt zemāks uzticēšanās līmenis šo respondentu vidū ir sociālajiem medijiem (24.8%), COVID-19 lietotnēm kopumā (19.9%), politiķiem un Saeimas deputātiem (17.5%) un slavenībām un influenceriem (5.7%). Šie dati sniedz priekšstatu par to, caur kādiem informācijas kanāliem varētu būt iespējams sasniegt to sabiedrības daļu, kura šobrīd izturas noraidoši pret lietotnes “Apturi COVID” izmantošanu.

II.60. attēls. Gatavība (apņemšanās) izmantot lietotni “Apturi COVID” korelācijā ar respondentu noskaņojumu COVID-19 pandēmijas laikā, atbildot uz jautājumu “Kurš no šiem apgalvojumiem vislabāk raksturo Jūsu pašreizējo noskaņojumu saistībā ar COVID-19?”



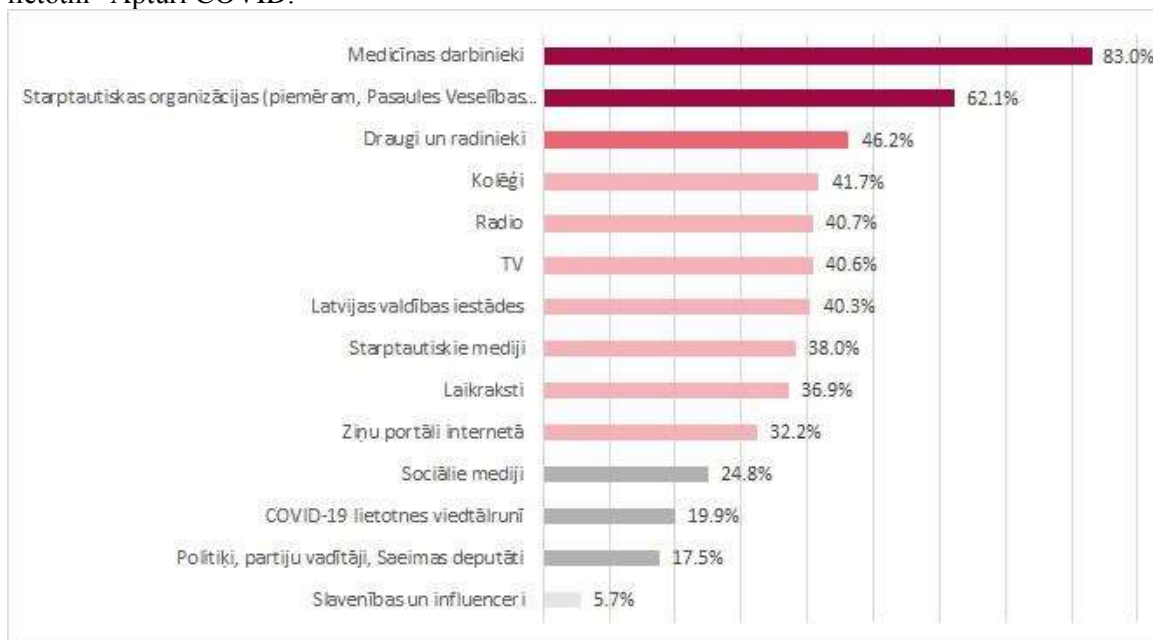
Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.61. attēls. Respondentu atbildes uz jautājumu “Kurš no šiem apgalvojumiem vislabāk raksturo jūsu pašreizējo noskaņojumu saistībā ar COVID-19?”



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.62. attēls. Informācijas avotu uzticamība starp respondentiem, kuri apgalvo, ka nākotnē neizmantos lietotni “Apturi COVID.”

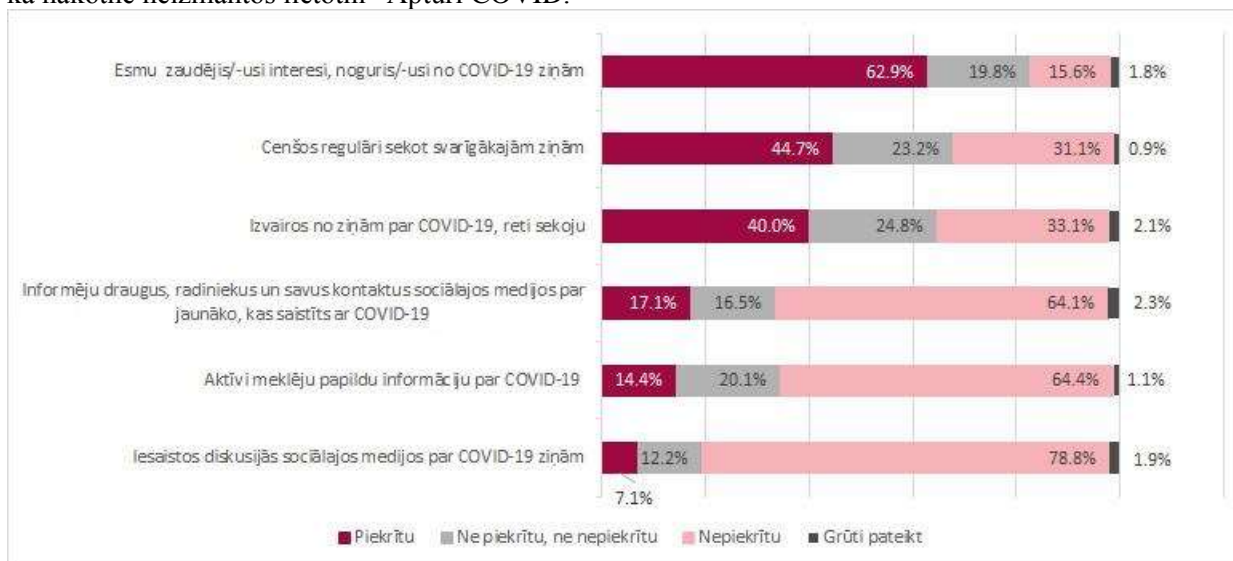


Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

Kāda attieksme pret ziņām par COVID-19 valda tajā sabiedrības daļā, kas neplāno nākotnē izmantot lietotni “Apturi COVID”? Aptaujas datu analīze uzrāda, kādas ir sistēmiskās problēmas, un sniedz priekšstatu par virzieniem, kuros var meklēt radošus risinājumus, lai efektīvi sasniegtu vēlamu auditoriju. Pirmkārt, šajā sabiedrības daļā valda nogurums no ziņām par COVID-19, un 63.9% respondentu atzīst, ka ir zaudējuši interesi par šādām ziņām (sk. II.63. attēlu). Otrkārt, šis nogurums var izpausties dažādi: līdzīgs respondentu skaits norāda, ka, neskatoties uz nogurumu, cenšas regulāri sekot svarīgākajām ziņām (44.7%), un ka izvairās no ziņām par COVID-19 vai reti tām seko (40%). Treškārt, var novērot, ka respondenti ir visai pasīvi gan informācijas tālākā izplatīšanā, gan viņus interesējošas informācijas proaktīvā meklēšanā. Piemēram, vairākums (78.8%) šo respondentu apgalvo, ka neiesaistās diskusijās sociālajos medijos par COVID-19 ziņām, to dara tikai 7.1% respondentu. Divas trešdaļas (64.4%) šo respondentu norāda, ka paši nemeklē papildu informāciju par COVID-19 (piemēram, sekojot vakcīnas pētnieku paziņojumiem, zinātnieku diskusijām, klausoties zinātnieku podkāstus un/vai lasot pētnieku blogus), to dara tikai 14.4% respondentu. Divas trešdaļas šo respondentu (64.1%) arī neizplata jaunumus saistībā ar COVID-19 draugiem, radniekiem un saviem kontaktiem sociālajos medijos, to dara tikai 17.1%.

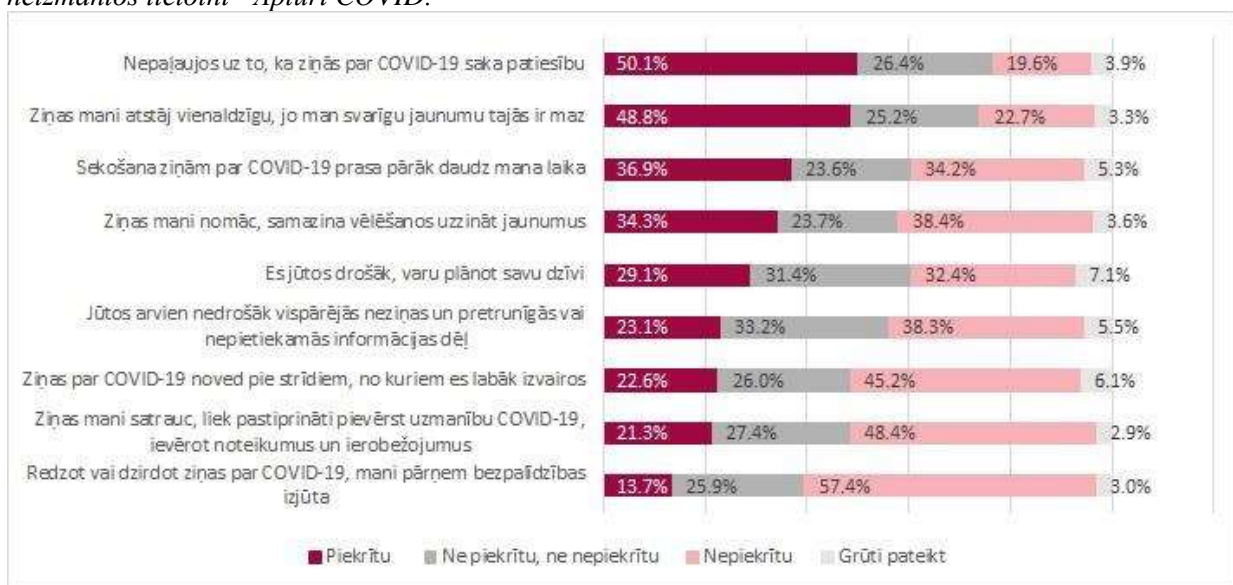
Visbeidzot, kādu iespaidu sekošana ziņām par COVID-19 atstāj uz šiem respondentiem, kuri neplāno izmantot lietotni “Apturi COVID”? Analizējot šīs respondentu grupas atbildes uz jautājumu “Kā jūs ietekmē sekošana ziņām par COVID-19?” varam novērot kopumā negatīvu tendenci, kas sasaucas ar iepriekš jau aplūkotojatiem datiem par neuzticēšanos autoritātēm un nogurumu no ziņām. Puse respondentu (50.1%) piekrīt apgalvojumam, ka “Nepaļaujos uz to, ka ziņas par COVID-19 saka patiesību,” gandrīz tikpat daudz respondentu (48.8%) atzīst, ka “Ziņas mani atstāj vienaldzīgu, jo man svarīgu jaunumu tajās ir maz” (sk. II.64. attēlu). Par zināmu nogurumu vai apātiju attiecībā uz COVID-19 informāciju var liecināt tas, ka gandrīz puse (48.4%) nepiekrīt apgalvojumam, ka “Ziņas mani satrauc, liek pastiprināti pievērst uzmanību COVID-19, ievērot noteikumus un ierobežojumus.” Aptuveni trešdaļa piekrīt, trešdaļa nepiekrīt, un trešdaļa ir vienaldzīgi par šiem apgalvojumiem: “Sekošana ziņām par COVID-19 prasa pārāk daudz mana laika,” “Ziņas mani nomāc, samazina vēlēšanos uzzināt jaunumus,” un “Es jūtos drošāk, varu plānot savu dzīvi.” Pozitīvu tendenci uzrāda fakts, ka vairāk nekā puse (57.4%) respondentu noraida apgalvojumu, ka “Redzot vai dzirdot ziņas par COVID-19, mani pārņem bezpalīdzības izjūta.”

II.63. attēls. Attieksme pret ziņām un citu informāciju par COVID-19 starp respondentiem, kuri apgalvo, ka nākotnē neizmantos lietotni “Apturi COVID.”



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II. 64. attēls. Iespāids, kādu COVID-19 ziņas atstāj uz respondentiem, kuri apgalvo, ka nākotnē neizmantos lietotni “Apturi COVID.”



Datu avots: RSU VPP projekta ietvaros veikta aptauja internetā 2020.gada septembrī (izpildītājs: SKDS).

II.5.5. Secinājumi

Kopumā var teikt, ka šīs nodaļas sākumā aplūkoti speciāli izveidotie COVID-19 informācijas kanāli vai veidi ir bijuši samērā veiksmīgi, it īpaši ņemot vērā, ka daži no šiem kanāliem ir adresēti specifiskai un samērā šaurai auditorijai (kā, piemēram, īsziņas tiem, kas ārkārtas stāvokļa laikā atgriezās Latvijā) un to masveidīga izmantošana netiek sagaidīta. Tajā pat laikā, dati uzrāda iespējas uzlabot to informācijas kanālu efektivitāti, caur kuriem tiek nodota informācija, kas svarīga visiem vai lielākajai daļai iedzīvotāju

(kā, piemēram, paziņojumi par ārkārtas stāvokļa ieviešanu un padomi kā rīkoties krīzes situācijā). Tur, kur vēlams masveidīgs kāda informācijas kanāla lietojums, ir jāpieliek pūles, lai to popularizētu un pārliecinātu dažādas iedzīvotāju grupas to izmantot. Viens šāds informācijas kanāls ir lietotne “Apturi COVID.” Šāda veida lietotnes var sniegt būtiskus rezultātus tad, ja tās izmanto vismaz aptuveni 60% iedzīvotāju (Martinez-Martin et al., 2020, p.44). 2020. gada rudenī šo lietotni izmantoja nepietiekams iedzīvotāju skaits—155 000 jeb aptuveni tikai 8% iedzīvotāju (SPKC, 2020. gada 7. oktobris) (lietotnes Twitter un Facebook kontos 17. novembrī izplatīta informācija, ka lietotni lejuplādēta jau 200 000 reizi, kas būtu aptuveni 10.4% Latvijas iedzīvotāju). Projekta ietvaros veiktās socioloģiskās aptaujas dati norāda, ka arī relatīvi maz respondentu būtu gatavi to izmantot nākotnē. Turklāt, neskaitot lietotnes izmantotāju skaitu vien, ir vēl vairāki citi priekšnoteikumi, lai tādas kontaktu fiksēšanas lietotnes kā “Apturi COVID” būtu efektīvas, to skaitā, piemēram, no kļūdām brīvu testēšanas metožu plaša pieejamība, kā arī viedtālruņu izplatība visās sabiedrības grupās (Rowe, 2020). Tomēr zinātnieki atzīst, ka digitālajām tehnoloģijām būs liela nozīme, pasaules sabiedrībām atgriežoties “normālas” dzīves sliekšņos (Lodders & Paterson, 2020, p. 153). Tāpēc, pirms plānot turpmākas aktivitātes lietotnes popularizēšanai vai citu risinājumu meklēšanai, ir nepieciešams izvērtēt šādas situācijas iemeslus.

Izmantojuma biežuma ziņā lietotne “Apturi COVID” nav izņēmums starp līdzīgām lietotnēm daudzviet citur pasaulē, un varam ņemt vērā citās valstīs gūto pieredzi un izstrādātos pētījumus, lai labāk saprastu tos sociālos mehānismus, kas ietekmē iedzīvotāju izvēli šādas lietotnes izmantot vai nē. Starptautiskā zinātnieku kopiena atzīst, ka kontaktu fiksēšanas lietotnes kopumā ir izrādījušās visai neveiksmīgas ar dažiem izņēmumiem, tādiem kā, piemēram, Katara, kur COVID-19 lietotnes izmantojums ir obligāts un vairāk nekā 91% iedzīvotāju to arī izmanto (Leslie, 2020, p. 1065). Starp valstīm, kurās, līdzīgi kā Latvijā, šādas lietotnes izmantojums ir brīvprātīgs, augstākais tās izmantotāju skaits pirmā pandēmijas viļņa laikā bija Īslandē—ap 40% (Leslie, 2020, p. 1065). Citviet Eiropā šis skaits ir bijis daudz mazāks, piemēram, ap 20% Vācijā un ap 7% Itālijā, savukārt Francijā 2020. gada jūnijā izveidoto lietotni “StopCOVID” pirmo trīs nedēļu laikā sākuši izmantot tikai 3% iedzīvotāju (Leslie, 2020, p. 1065).

Varam izdalīt divus galvenos iemeslu veidus, kādēļ lietotnes “Apturi COVID” izmantojums ir tik zems—specifiskos un sistēmiskos iemeslus:

- 1) Viens no galvenajiem specifiskajiem iemesliem, kādēļ liela daļa respondentu neizmanto šo lietotni un arī neplāno to izmantot nākotnē, ir izpratnes trūkums par šīs lietotnes funkcijām un uzdevumiem. Pietrūkst vienkārša un dažādām sabiedrības grupām viegli uztverama un saprotama skaidrojuma par to, tieši ko šī lietotne dara, kādā veidā, un ar kādu mērķi. Aptuveni sestajai daļai respondentu (16.9%) nav saprotamas lietotnes “Apturi COVID” funkcijas un uzdevumi un nav skaidrs, kā tā var palīdzēt apturēt COVID-19, bet aptuveni desmitajai daļai respondentu nav informācijas par šādu lietotni (9.9%) (sk. 10. attēlu). Cits, ne mazāk būtisks specifiskais iemesls ir tāds, ka daļai iedzīvotāju lietotne “Apturi COVID” nav pieejama tāpēc, ka viņiem nav lietotnei piemērota viedtālruņa (aptuveni sestā daļa respondentu jeb 17.3%) (sk. II.55. attēlu).
- 2) Sistēmiskie iemesli, kāpēc iedzīvotāji izvēlas neizmantot lietotni “Apturi COVID,” ir galvenokārt saistīti ar vispārējo neuzticēšanos valdības iestādēm un citām autoritātēm. Viņu nevēlēšanās izmantot lietotni ir tikai viens no veidiem, kādā izpaužas šīs neuzticēšanās. Aptaujas datu analīze uzrāda, ka neuzticēšanās COVID-19 informācijai viedtālruņu lietotnēs (sk. II.47. un II.51. attēlus un saistīto komentāru) tāpat kā nevēlēšanās izmantot lietotni “Apturi COVID” (sk. II.49., II.56., un II.57. attēlus un saistīto komentāru) ir sistēmiskas parādības un nav vērstas ekskluzīvi pret šo vienu lietotni. Daļa no problēmas ir neuzticēšanās viedtālruņa lietotnes formātam kā tādām, un neuzticēšanās šim formātam iet roku rokā ar izteiktu neuzticēšanos autoritātēm, to skaitā Latvijas valdības iestādēm, medicīnas darbiniekiem, un arī starptautiskām organizācijām tādām kā Pasaules veselības organizācija (sk. II.20.—22. un II.29.—31. tabulu un saistīto komentāru). Aptauju dati uzrāda vairākas iedzīvotāju grupas, kuras izrāda visaugstāko neuzticēšanās līmeni valdības iestādēm un medijiem, un arī ļoti izteikta neuzticēšanās lietotnei. Rodas iespaids, ka šīs grupas jūtas atstumtas no sabiedrības dzīves un viņu piederības sajūta valstij ir novājināta. Ar šādiem sabiedrības segmentiem jāstrādā, lai tos reintegrētu sabiedrībā, jo viņu attieksme pret

“Apturi COVID” lietotni ir tikai viens simptoms daudz plašākai politiskai un socioekonomiskai problēmai. Tās jāskata kompleksi, jo nav iespējams vairot uzticēšanos vienai lietotnei un būtiski palielināt tās izmantotāju skaitu bez uzmanības pievēršanas pārējiem faktoriem, kas veido dažādu sabiedrības grupu attieksmi.

Gan specifiskie, gan sistēmiskie iemesli lietotnes “Apturi COVID” nepietiekamam izmantojumam nav unikāli Latvijai, un ir vērts ieklausīties starptautiskās zinātnieku kopienas diskusijās par šiem iemesliem. Galvenais vadmotīvs šajās diskusijās ir—kā sabalansēt iespējamus ieguvumus pandēmijas apturēšanai un sabiedrības veselības uzturēšanai ar datu aizsardzības un privātuma saglabāšanu un indivīdu autonomijas aizsardzību (Martinez-Martin et al., 2020; Vitak & Zimmer, 2020). Piemēram, pētījumā, kas veikts Lielbritānijā, Francijā, Vācijā, Itālijā un ASV 2020. gada martā un aprīlī vēl pirms kontaktu fiksēšanas lietotņu ieviešanas, tika noskaidrots, ka galvenie šķēršļi šādu lietotņu izmantošanai ir iedzīvotāju bažas par datu aizsardzību un neuzticēšanās valdības iestādēm (Altmann, Milsom, Zillesen, et al., 2020). Šāds diskusiju virziens raksturīgs demokrātiskām valstīm, kurās COVID-19 kontaktu fiksēšanas lietotņu izmantojums ir brīvprātīgs. Citviet, kā, piemēram, jau pieminētajā Katarā, tāpat arī Dienvidkorejā (Martinez-Martin et al., 2020; You, 2020), lietotnes izmantošana ir obligāta. Vēl citur kā, piemēram, Singapūrā, indivīdu privātums vispār netiek ņemts vērā (Lee & Lee, 2020). Savukārt, piemēram, Ķīnā viedtālruna lietotne tiek pielietota kopā ar citiem izsekošanas paņēmieniem kā, piemēram, CCTV kameru ieraksti un seju atpazīšanas datorprogrammas (Fang, 2020; Liang, 2020). Iedzīvotāju datu privātums netiek ņemts vērā vai pat tiek aktīvi apdraudēts COVID-19 lietotnēs arī tādās valstīs kā Indija (Datta, 2020; Ghoshal, 2020) un Turcija (Genç, 2020).

Daudzi jautājumi saistībā ar kontaktu fiksēšanas lietotņu darbību un datu aizsardzību un privātumu ir pārāk sarežģīti nespeciālistiem, t.i. lielākajai daļai šīs lietotnes mērķauditorijas, lai viņi varētu patstāvīgi un neatkarīgi izvērtēt lietotni un pieņemt lēmumu par tās izmantošanu. Tā kā daudziem nav pilnībā skaidrs, ko tieši lietotne dara, kādā veidā, un ar kādu mērķi, rodas auglīga augsne dažādiem aizspriedumiem, baumām, dezinformācijai un sazvērestības teorijām. Turklāt šāda veida lietotnes daudzviet pasaulē ir jau izraisījušas plašas debates zinātnieku vidū par privātumu un iespējamo izsekošanu (Lee & Lee, 2020; Yang, Heemsbergen, & Fordyce, 2020), datu noplūdi par labu valsts represīvajam aparātam (Hegde & Masthi, 2020) vai arī par labu korporācijām un tādiem uzņēmumiem kā Apple un Google (Lodders & Paterson, 2020, p. 157; Martinez-Martin et al., 2020, p.45; Sandvik, 2020; Vitak & Zimmer, 2020), kā arī par sociālās nevienlīdzības normalizēšanu un vairošanu (Madianou, 2020). Kontakta fiksēšanas lietotnes kopumā nepievērš pietiekamu uzmanību “datu glabāšanas jautājumiem, veselības datu aizsardzībai, sociālajam taisnīgumam, diskriminācijas novēršanai, vienlīdzībai, digitālo tehnoloģiju pratībai un digitālo ierīču universālai pieejamībai” (Yang, Heemsbergen, & Fordyce, 2020, p.11). Šī iemesla dēļ daļa zinātnieku kopienas ir īpaši skeptiski noskaņota pret kontaktu fiksēšanas lietotņu efektivitāti, pirms augstākminētie jautājumi ir pilnībā atrisināti un lietotnēs izmantotās tehnoloģijas un lietotņu darbības principi ir primāri sabiedrības, nevis valdības vai korporāciju interesēs (Chidambaram, Erridge, Kinross, et al., 2020), vēl citi uzskata, ka riski ir pārāk augsti un tāpēc noliedz šādu lietotņu potenciālu (Rowe, 2020). Vēl citi zinātnieki balsta savu skeptisko attieksmi tehnoloģiskos faktorus un norāda, ka Bluetooth tehnoloģijā balstītas lietotnes vēl nav pierādījušas savu efektivitāti saslimstības rādītāju samazināšanā (Goggin, 2020, p.69; Lodders & Paterson, 2020, p. 158).

Tādu kontaktu fiksēšanas lietotņu kā “Apturi COVID” efektivitātei un pietiekami plašam izmantojumam ir divu veidu riski: tehnoloģiskie (problēmas pašās lietotnēs) un sociālie (sabiedrības izpratne par lietotnēm, prasmes un iespējas tās pareizi izmantot). Kā galvenos tehnoloģiskos riskus zinātnieki norāda sekojošos faktorus:

- 1) konkrētas tehnoloģiskas problēmas pašu lietotņu darbībā, to skaitā lietotņu darbība dažādu modeļu tālrunos, Bluetooth savienojumu nepastāvība un apdraudēta datu anonimitāte (Lodders & Paterson, 2020, p. 155; Frith & Saker, 2020),
- 2) nepietiekama datu drošība. Datu drošības pārkāpums fiksēts Nīderlandē un it īpaši apdraud tādas lietotnes, kas reģistrē arī ģeogrāfisko atrašanās vietu, kā to dara Norvēģijā un Izraēlā ieviestās lietotnes (Lapolla & Lee, 2020). 2020. gada jūnijā fiksēts gadījums, kad CryCrytor (t.s. ransomware) maskējies kā COVID-19 kontaktu fiksēšanas lietotne Android operētājsistēmas

viedtālrunī (Pranggono & Arabo, 2020, p.3). Raizes rada trešo pušu iespēja izsekot individu atrašanās vietām caur Bluetooth (Lodders & Paterson, 2020, p. 155). Neziņa par to, cik droši ir personas dati un tieši kā tie tiek apstrādāti lietotnē ir viens no iemesliem, kāpēc daļa aptaujas respondentu (14.1%) izvēlas neizmantot lietotni "Apturi COVID" (sk. II.55. attēlu),

- 3) nepietiekams likumiskais ietvars, kurā izvērtēt šādu lietotņu drošību un efektivitāti, pielietojot tās sabiedrības veselības aizsardzībai (Martinez-Martin et al., 2020, p.43),
- 4) nepietiekams metodoloģiskais ietvars, lai izvērtētu vai un kā šādas lietotnes sasniegs vēlamos rezultātus (Martinez-Martin et al., 2020, p.44),
- 5) kā arī neskaidrība par to, vai valdības iestādes spēs mobilizēt pietiekami lielu sabiedrības daļu labprātīgi lejuplādēt un izmantot lietotnes (Lodders & Paterson, 2020, p. 158; Martinez-Martin et al., 2020, p.44). Šāda neskaidrība ir arī viens no iemesliem, kādēļ iedzīvotāji izvēlas neizmantot lietotni "Apturi COVID"—kā liecina aptauju rezultāti, aptuveni desmitā daļa (9%) respondentu neizmanto lietotni tieši šī iemesla dēļ (sk. II.55. attēlu).

Savukārt daži no galvenajiem sociālajiem riska faktoriem, kas bremsē kontaktu fiksēšanas lietotņu plašāku izmantojumu, ir:

- 1) daļai iedzīvotāju ne tikai nav attiecīgā viedtālruna, bet arī viņi var nezināt, kā lejuplādēt un izmantot lietotni, vai arī nevar atļauties tādu interneta pieslēgumu, kas nepieciešams lietotnes darbības nodrošināšanai (Lodders & Paterson, 2020, p. 159). Latvijā aptuveni sestajai daļai (17.3%) aptaujas respondentu nav lietotnei "Apturi COVID" piemērota viedtālruna (sk. II.55. attēlu),
- 2) lietotnes efektivitāte ir atkarīga no pietiekami plašas un arī pareizas izmantošanas (Klar & Lanzerath, 2020, p.3). Marginalizētām grupām, t.sk. gados vecākiem iedzīvotājiem var būt grūtības pareizi izmantot lietotni un it īpaši pareizi saprast paziņojumus, kas brīdinātu par kontaktu ar COVID-19 inficētu cilvēku (Martinez-Martin et al., 2020, p.45). Aptuveni desmitajai daļai aptaujas respondentu (9.9%) nav informācijas par lietotni "Apturi COVID," un aptuveni sestajai daļai respondentu (16.9%) nav saprotamas šīs lietotnes funkcijas un uzdevumi un nav skaidrs, kā tā var palīdzēt apturēt COVID-19 (sk. II.55. attēlu),
- 3) ja kontaktu fiksēšanas lietotne nav efektīva vai darbojas nepilnīgi (kā, piemēram, gadījumā, kad to izmanto nepietiekams iedzīvotāju skaits), tad paziņojumu trūkums var radīt lietotājiem maldīgu priekšstatu par to, ka viņi nav bijuši kontaktā ar COVID-19 inficētiem cilvēkiem (Martinez-Martin et al., 2020, p.45) vai arī lietotāji pārstāj pievērst uzmanību lietotnei, ja radies iespaids, ka viņu apkārtnē vīruss ir jau apturēts (Lodders & Paterson, 2020, p. 159),
- 4) visbeidzot, būtisks risks ir tas, ko Rizzo dēvē par "vecāžu paradoksu:" kontaktu fiksēšanas lietotņu izmantošanai "būtu lielāka epidemioloģiska nozīme starp vecāka gadagājuma iedzīvotājiem, taču viņi ir tendēti mazāk izmantot tehnoloģijas un vairāk raizēties par personas datu noplūdi" (Rizzo, 2020, p. 127). Kā norāda Rizzo, iedzīvotājiem vecuma grupā pēc 65 gadiem ir mazāka pieeja tehnoloģijām un arī mazāka izpratne par to darbību, bet tieši viņi ir visvairāk apdraudētā—un vienlaikus vismazāk pasargātā—sabiedrības grupa. Šis paradokss ir novērojams arī Latvijā saistībā ar lietotnes "Apturi COVID" izmantojumu: aptauju rezultāti norāda, ka to 2020. gada septembrī izmantoja tikai aptuveni viena sestdaļa respondentu vecuma grupās no 45 līdz 54 gadiem (15.9%), no 55 līdz 63 gadiem (69.6%) un no 64 līdz 75 gadiem (15.3%) Lietotni izmanto nedaudz lielāka daļa—aptuveni viena piektdaļa—respondentu vecuma grupā no 35 līdz 44 gadiem (22.1%). Visvairāk lietotni izmanto respondenti jaunākajās vecuma grupās—aptuveni trešdaļa respondentu vecuma grupā no 18 līdz 24 (30.4%) un no 25 līdz 34 gadiem (28.3%) (sk. II.50. attēlu un saistīto komentāru, salīdzinājumam sk. arī II.51. un II.58. attēlus un komentāru pie tiem).

II. 6. Pilsoniskās aktivitātes, brīvprātīgo kustība, sociālā uzticēšanās

Pētījuma ietvaros veikta analīze par brīvprātīgo kustības #paliemājās darbību, intervējot kustībā iesaistītos indivīdus: gan kustības koordinatorus, gan brīvprātīgos palīdzības sniedzējus. Kustība #paliemājās izveidojās COVID-19 pandēmijas 1.viļņa laikā 2020.gada sākumā ar mērķi mazināt pandēmijas izraisītās krīzes sekas, sniedzot palīdzību tiem iedzīvotājiem, kuri bija riska grupās un kuriem bija jāievēro pašizolācija vai karantīna.

Kustība darbību uzsāka 2020.gada 18.martā.⁵ Palīdzības formas, kādas varēja nodrošināt kustībā iesaistītie brīvprātīgie bija, piemēram, pārtikas produktu, higiēnas preču, bezrecepšu medikamentu iegāde, pasta sūtījumu nogādāšana vai saņemšana. 2020.gada vasarā pakāpeniski notika kustības nosaukuma maiņa uz #vieglpalīdzēt, bet šajā ziņojumā skaidrības nolūkos saglabāts un tiek lietots oriģinālais nosaukums #paliemājās.

Brīvprātīgais darbs literatūrā tiek definēts kā jebkura darbība, kurā indivīda laiks tiek brīvi ziedots vai tiek saņemta minimāla kompensācija, lai sniegtu labumu citai personai, grupai, organizācijai vai konkrētam mērķim (Bode, 2017). Brīvprātīgais darbs ir brīvi izvēlētas un apzinātas palīdzības darbības, kas ilgst konkrētu laika periodu, negaidot atlīdzību un tradicionāli tiek īstenotas ar reģistrētu organizāciju starpniecību (Wilson, 2012). Aktualitāte pasaulē un pētniecībā ir mainīgā situācija brīvprātīgā darba jomā, kad aizvien vairāk indivīdu izvēlas brīvprātīgajā darbā iesaistīties epizodiski, balstoties uz personiskām interesēm un prioritātēm. Tas tiek saistīts ar izmaiņām kopējā attieksmē pret pilsonisko līdzdalību: pilsoņi mazāk attiecas pret līdzdalību kā pret pienākumu (*dutiful citizen*), piemēram, piedalīties vēlēšanās, tā vietā izvēloties atbalstīt un nodarboties ar tematiem vai problēmām, kas tiem ir personīgi svarīgas (*actualizing citizen*) konkrētā dzīves periodā (Bennet et al., 2009). Šo fenomenu ir svarīgi pētīt sociālās krīzes kontekstā, kāda COVID-19 pandēmijas laikā izveidojās, jo šīs krīzes laikā, ļoti vienkāršoti sakot, daudzas sabiedrības grupas piedzīvoja izmaiņas savā ikdienas rutīnā, kāda daļa cilvēku arī zaudēja darbu vai uz laiku bija spiesti samazināt profesionālās darbības apjomu.

Kustība #paliemājās ir zīmīga ar to, ka ļoti īsā laikā piesaistīja lielu skaitu brīvprātīgo, tai skaitā arī tādus indivīdus, kuriem nebija iepriekšējas brīvprātīgā darba pieredzes. Brīvprātīgo piesaistē un to aktivitāšu koordinēšanā nozīmīgi bija dažādi informācijas un komunikācijas tehnoloģiju rīki un sociālo mediju platformas. Pasaulē veiktie pētījumi par brīvprātīgā darba jomu kā vienu no pilsoniskās līdzības formām iezīmē tendenci, ka šādas neinstitucionālas brīvprātīgā darba iniciatīvas un līdzdalības formas, kuru īstenošanā liela nozīme ir modernajām informācijas un komunikācijas tehnoloģijām, kļūst aizvien populārākas (Lachance, 2020). Tajā pašā laikā pētnieki norāda, ka joprojām trūkst pētījumu par brīvprātīgā darba sniedzējiem sociālās krīzēs (Simsa et al., 2018), tāpēc šis pētījums sniedz vērtīgu pieņemumu brīvprātīgā darba izpētē. Praktiskā pieredze rāda, ka aizvien pastāv grūtības organizēt un vadīt brīvprātīgo darbu krīžu situācijās, īpaši sociālo krīžu gadījumos (skat., piem., Twigg & Mossel, 2017; Simsa et al., 2018), tāpēc pētījuma rezultāti izmantoti, lai izstrādātu virkni priekšlikumu brīvprātīgā darba sekmēšanai krīžu laikā.

Pētījuma sākotnējais mērķis bija izpētīt neinstitucionālās brīvprātīgo kustības #paliemājās attīstību un darbību COVID-19 pandēmijas 1.viļņa izraisītās sociālās krīzes ietvaros (2020.gada marts – jūnijs), kā arī izstrādāt rekomendācijas neinstitucionāla brīvprātīgā darba sekmēšanai Latvijā nākotnē. Latviju 2020.gada smagi skāra pandēmijas otrais vilnis, tāpēc kustība #paliemājās 2020.gada rudenī atsāka brīvprātīgo piesaisti un atsāka palīdzības sniegšanu iedzīvotājiem riska grupās un tiem, kuriem jāievēro karantīna vai pašizolācija. Attiecīgi, pētījumā arī tika iekļauts novērtējums par notikušajām izmaiņām brīvprātīgā darba jomā tādos aspektos kā brīvprātīgo iesaiste un sadarbība starp sociālās palīdzības sniedzējiem un valsts pārvaldes un pašvaldību institūcijām.

Sākotnējie pētījuma jautājumi:

- 1) Kā sociālā uzticēšanās un sociālā atbildība sekmē iesaistīšanos brīvprātīgajā darbā krīzes laikā?

⁵ Skat. <https://paliem-majas.lv/wp-content/uploads/2020/05/paliem%C4%81j%C4%81s-p%C4%81rskats-2020-04.pdf>

- 2) Kāda ir sociālās identitātes loma tajā, ka indivīds iesaistās brīvprātīgajā darbā krīzes laikā?
- 3) Pētījuma gaitā vēl tika uzdoti papildus jautājumi:
- 4) Kā mainās brīvprātīgā darba veicēju piesaistes iespējas un motivācija ilgstošas krīzes laikā?
- 5) Kādas izmaiņas novērojamas sadarbības formātos starp valsts, pašvaldību institūcijām un pilsonisko sabiedrību?

II.6.1. Sociālā uzticēšanās un sociālā atbildība

Lai indivīdi iesaistītos un veiktu brīvprātīgo darbu, nepieciešama savstarpēja uzticēšanās sabiedrībā un atbildība vienam par otru (Almond & Verba, 1965). Mūsu intervētie kustības #paliecmājās brīvprātīgie atzīmēja, ka krīzes 1.vilnī dominēja augsta sociālā atbildība dažādu sabiedrības grupu starpā. Kāds brīvprātīgais situāciju skaidroja šādi: *“Bija pamatoti prasīt senioriem solidarizēties ar pārējo sabiedrību un palikt mājās, lai nepārslogotu veselības sistēmu. Būtībā tas bija mājas arests, ko padarīt paciešamu varēja tikai sabiedrības līdzdalība, nodrošinot seniorus ar pirmās nepieciešamības precēm, īpaši palīdzot tiem, kuriem nav tuvinieku”*.

Kāds cits brīvprātīgais atzīmēja, ka viņam rūp seniori kā sabiedrības grupa: *“Man bija svarīgi.. Nu, ka es tā palīdzu pensionāriem, kam tiešām vajag izvairīties no sabiedrības, lai tie nenokļūtu uz slimnīcas gultas”*. Kāds cits atzīmēja, ka viņam rūpējies, lai cilvēki riska grupās nejustos atstāti vieni paši krīzes situācijā: *“Svarīgi bija, ka tie cilvēki nejutās vieni un bezpalīdzīgi. Ka tomēr ir kāda organizācija, cilvēks, kas tiek palīdz, sniedz atbalstu.”*

Sociālā atbildība kā temats ieskanējās vairākās intervijās, kur brīvprātīgie skaidroja, ka krīzē sapratuši - tiem, kas ir stiprāki, jāpalīdz vājākajiem, piemēram, kā šajā intervijā: *“Nu tu tā saproti, ka tev ar veselību viss kārtībā un tu neesi riska grupā, līdz ar to man ir labāk nekā tiem pensionāriem, un tāpēc es viņiem palīdzu.”*

Kāda intervētā atzina, ka viņa pirmo reizi aizdomājusies, ka ierobežojumu ievērošana nozīmē to, ka iespējams pasargāt citus no saslimšanas: *“Man bija atklājums tā solidarizēšanās, ka es distancējos, lai pasargātu citus. Kaut ko tādu Latvijā nebiju piedzīvojusi. Tad palasīju par Āzijas izcelsmes cilvēkiem, kas pa svaigo gaisu Rīgā staigā ar aizsargmaskām. Tad izlasīju, ka tas ir aiz solidarizēšanās un iejūtības pret citiem.”*

Citā intervijā tika atzīmēts, ka solidaritāte un sajūta, ka visi esam vienoti, krīzes laikā pieauga, jo pirms tam tādas sajūtas nav bijis: *“Vienā no telefona zvaniem man gados vecāka kundze izteicās, cik labi, ka valsts visu tā noorganizējusi. Man jau pirmajā brīdī gribējās atcirst, ka valsts te neko noorganizē, bet pie sevis padomāju paskatījos tā, ka valsts - tie jau esam mēs visi un būtībā jau katrs no mums atbildīgs par to, kas šeit notiek. Un tādu izpratni jāveido, tad mēs visi dzīvosim labāk”*.

Viena brīvprātīgā intervijā atzīmēja, ka COVID-19 izraisītās krīzes laikā viņa un viņai apkārtējie cilvēki aizdomājušies, ka ir svarīgi palīdzēt citiem, negaidot par to atlīdzību: *“Kopumā tā apkārtējo attieksme ir tāda - nu kāpēc tu kaut ko dari, ja tas ir bez samaksas? Es gan to nedarītu, ja man pa to nemaksā. Tieši pandēmija un šī kustība [#paliecmājās] izmainīja to cilvēku... un tādu skatu uz to, kas ir brīvprātīgais darbs.”*

Arī citi pētījumā apkopotie dati par krīzes 1.vilni apliecina, ka sabiedrībā kopumā bija vēlētānās un gatavība palīdzēt krīzes skartajām iedzīvotāju grupām, veicot brīvprātīgo darbu. Kā rāda kustības sagatavotais pārskats par pirmo darbības mēnesi no 2020.gada 18.marta, tad šajā laikā kustībā reģistrējās 820 brīvprātīgie, tika izpildīti 800 palīdzības pieprasījumi, izveidots reģionālo koordinātoru tīkls (60 cilvēki) visā Latvijā. Viena mēneša laikā kustība izveidoja arī 40 partnerības ar dažādiem korporatīvajiem partneriem. Kustība saņēma arī lielu informatīvo atbalstu un ievērtību publiskajā telpā: apkopots vairāk nekā 150 publikāciju, interviju un sižetu plašsaziņas līdzekļos, kā arī 75 publikācijas sociālajos medijos. Sociālo mediju vidē, izveidotajā Facebook grupā pieteicās 3700 biedru, kā arī 1300 indivīdi reģistrējās kā #paliecmājās lapas sekotāji.

Bet tajā pašā laikā gan brīvprātīgo, gan kustības #paliecmājās koordinātoru interviju analīze parādīja kādu Latvijas sabiedrības iezīmi - grūtības lūgt palīdzību krīzes situācijās. Ar to bija saskārušies vairāki brīvprātīgie, kas nogādājuši produktus palīdzības saņēmējiem un atklājuši, ka šie cilvēki ilgi

kavējušies, pirms lūguši palīdzību. Viena brīvprātīgā intervijā pauda: *“Palīdzēju sievietēm, kas bija nonākušas bezpalīdzīgā stāvoklī. Visu cieņu, ka viņas bija atradušas kontaktus ar #paliecmājās. Bija tādas, kas nedēļu bija dzīvojušas mājās ar izsīkušiem pārtikas produktiem.”* Intervijās šis temats atkārtojās vairākkārt, īpaši, runājot par situāciju reģionos. Pētījuma dati apliecina, ka iedzīvotāji bieži varētu būt vilcinājušies izmantot palīdzības saņemšanas iespējas, tā radot risku vēl vairāk padziļināt krīzi. Palīdzība līdz ar to daudzos gadījumos varētu nebūt sasniegusi tos, kuriem tā ļoti bija vajadzīga, piemēram, ģimenes ar maziem bērniem laukos. Viena no kustības koordinatore norādīja, ka kustībā par šo problēmu notikušas diskusijas un meklēti risinājumi: *“Mēs ātri sapratām, ka seniori ir viena grupa, kurai vajag palīdzību. Bet tad ir ģimenes ar bērniem, vislielākās izmaiņas, bija, piemēram, kur vienā mājsaimniecībā viens pieaugušais un divi bērni, tur vēl mazāk var tikt ārā no mājām”*. Vēl cita iezīme - palīdzības saņēmēji nereti apšaubījuši vai neticējuši, ka šādu palīdzību var saņemt bez maksas, centušies iedot palīdzības sniedzējiem nelielas naudas summas, lai, viņuprāt, atlīdzinātu par sniegto palīdzību.

Intervijās arī iezīmējas, ka, krīzes pirmajam vilnim turpinoties, pieauga kustībā reģistrēto brīvprātīgo skaits, bet nepieauga palīdzības lūgumu skaits, kas šķita neloģiski, ņemot vērā, ka pirmais krīzes periods ilga vairākus mēnešus. Kāda daļa brīvprātīgo tā īsti nekad neuzsāka palīdzības sniegšanu, vai darīja to nelielu skaitu reižu, jo palīdzības lūgumu dažādos laika periodos bijis mazāk, nekā bijis to cilvēku, kuri gatavi sniegt palīdzību. *“Mums vajadzēja iedrošināt cilvēkus lūgt palīdzību,”* atzina viena no kustības koordinatore. Intervijās šis fenomens tika saistīts ar to, ka būt par palīdzības saņēmēju nozīmē, ka tev ir problēmas, ka tu nespēj parūpēties par sevi kopumā. Kā viena no intervijām to raksturoja kustības koordinatore: *“Jo mums sabiedrība tāda - pateiksi, piezvani Sociālajam dienestam, tad ir tāds baigais smagums. Sociālais dienests uzreiz asociējas, ka man ir kādas sociāla rakstura problēmas. To cilvēki negrib asociēt ar sevi”*. Šo problēmu, ka palīdzības lūgšana Latvijas sabiedrībā ir stigmatizēta, Latvijas Radio raidījumā “Ģimenes studija” aktualizējusi arī Rūta Dimanta no “Ziedot.lv”⁶, norādot, ka *“Šajā [pandēmijas] laikā ir risks, ka ģimenes, kuras spējušas sevi nodrošināt, bet tagad to nevar, pēc palīdzības nevēršas, jo ir stigma”*. Citas palīdzības sniedzējas organizācijas pārstāvis, kuru intervijām pētījuma ietvaros, norādīja, ka krīzes laikā pavasarī arī šīs organizācijas redzēlokā neparādījās daudz jaunu palīdzības meklētāju. Arī šajā organizācijā pēc ārkārtas situācijas izsludināšanas 2020.gada martā pieteikušies jauni brīvprātīgie, bet trūcis tiem piemērotu uzdevumu.

II.6.2. Sociālā identitāte un iesaistīšanās brīvprātīgajā darbā

Pētnieki literatūrā iezīmē piecas identitātes trajektorijas, ar kuru palīdzību var skaidrot, kāpēc indivīdi iesaistās brīvprātīgajā darbā (Wilson, 2012):

- 1) ietekmētājs - cīnās ar netaisnību un vēlas padarīt pasauli labāku, aktīvistis;
- 2) palīgs - labestīgs, līdzjūtīgs, sniedzot mierinājumu, sapratni;
- 3) balstās uz ticību, reliģiozitāti;
- 4) vērsts uz kopienas vajadzībām - atbalsta solidaritātes vērtības;
- 5) tiecas uz panākumiem - uzticības iegūšanu, līdera pozīciju, “labā pilsoņa” statusu, savu talantu izmantošanu.

Interviju datus parādās rezultāti, kas apliecina, ka kādai daļai brīvprātīgo bijis svarīgi izpildīt “labā pilsoņa” pienākumu, piemēram, kā šajā intervijā: *“Bet tu jau dari tās lietas, palīdzi, lai tu pats nejustos neērti par to, ka neesi neko darījis Teiksim, tā, es [piedaloties] savu sirdsapziņu nomierināju, kādas cilvēkam palīdzēju... Viss, es jutos labi, esmu apmierināts un man vairāk neko citu nevajag.”*

Cita intervija ar brīvprātīgo, kam jau bija ilgstoša pieredze darbā nevalstiskajā sektorā, apliecināja orientāciju uz palīga lomu, līdzjūtības izrādīšanu, vajadzību sniegt mierinājumu tiem, kuriem krīzē bija grūti: *“Marts, aprīlis, tā ārkārtas situācija, man likās, ka cilvēki izjut lielas ciešanas, kuras diezgan vienkārši var novērst šādā veidā [ar brīvprātīgo atbalstu]. Es emocionāli iztēlojos, kā tas ir, ka tu sēdi četrās sienās. Tu nevari aiziet nopirkt pārtiku, bet ja aizej, tad riskē, ka saslimsi un sliktajā gadījumā*

⁶ <https://www.lsm.lv/raksts/dzive--stils/vecaki-un-berni/ruta-dimanta-cilveki-kaunas-krizes-laika-lugt-palidzibu-socialajam-dienestam.a385529/>

nomirsi”.

Šādas motivācijas vadīti brīvprātīgie piedzīvojuši arī grūtības un pārdomājuši, vai dalība kustībā nekļūst par apgrūtinājumu, īpaši situācijās, kad jāuzņemas atbildība arī par radiniekiem, kuri ir riska grupā: *“Man bija šaubas. Atceros, ka kādā brīdī domāju, ka pārāk drudzaina tā mana darbošanās, kaut kāds emocionāli psiholoģisks pārspīlēts palīdzētājas sindroms. Aizdomājos, vai neesmu sasolījusies pārāk daudz. Japalīdz arī savas dzimtas senioriem, un tad vēl jādarbojas tajā brīvprātīgajā kustībā [#paliecmājās]”*.

Kustības koordinātoru intervijās ieskanas, ka lielākā grupa brīvprātīgo bija tādi, kuri vērsti uz kopienas vajadzībām, uz solidarizēšanos ar citiem, arī ilgtermiņā, kā piemēram, šajā intervijas citātā: *“Viņi bija tādi, kas meklē iespējas būt sociāli noderīgiem, tādā ziņā ir visatbildīgākie. Viņi uzņemas un pēc tam turpina. Tie ir arī tie, kas tagad (2020.gada oktobra sākumā) zvana un prasa, kā turpināsies #paliecmājās, vai var vēl kaut ko palīdzēt.”* Bija arī rezultāti, kas iezīmēja, ka kādai daļai brīvprātīgo aktuāla bija iesaistīšanās, lai sasniegtu noteiktu statusu, parādīt sev un citiem, ka *“es kļūstu labāks cilvēks caur to, ka palīdzu. Ka varētu to kādā ballītē nākotnē tā nevērtīgi izmest, ka es COVID-19 laikā biju brīvprātīgais”*, kā to raksturoja viens no intervētajiem kustības koordinātoriem. Citiem motivācija bijusi sekot sev pazīstamo piemēram, kuri jau bija iesaistījušies brīvprātīgajā darbā: *“Tā palīdzības sniegšana daudziem gāja caur tādu pieredzes prizmu. Redz, laukos, ja man kaimiņš gāja un palīdzēja, tad es arī varu. Vai arī - mana draudzene palīdzēja citiem, es arī gribu pamēģināt,”* komentēja viena no kustības koordinātorēm.

Viens no aspektiem, kas parādījās intervijās ar koordinātoriem, bija tāds, ka kustība #paliecmājās piesaistījusi nozīmīgu skaitu krievvalodīgo iedzīvotāju. Tas apliecina, ka kustības vēstījums spēja sasniegt gan latviešu, gan krievvalodīgo auditorijas.

Literatūrā tiek arī atzīmēts, ka nereti brīvprātīgajā darbā cilvēki iesaistās lai savā ziņā izvairītos no vienas (ne pārāk vēlamas) identitātes pieņemšanas, piemēram, būt (tikai) par bezdarbnieku, mājsaimnieci, cilvēku ar īpašām vajadzībām utml. (Wilson, 2012) Šo domu pauda vairāki mūsu intervētie brīvprātīgie, piemēram: *“Mana motivācija bija tāda, ka es pazaudēju darbu marta beigās, kad mūs visus skāra COVID-19 krīze. Šī akcija man palīdzēja vairāk pašai, motivēja ieiet dušā, iziet no mājas, piecelties no gultas, iziet cilvēkos un paskatīties, kas notiek”*. Līdzīgā situācijā nonākusi brīvprātīgā, kura krīzes laikā zaudēja darbu, intervijā atzīmēja, ka *“Nekad neesmu slēpusi, ka šī akcija visvairāk palīdzēja man. Tādā veidā, palīdzot pati sev, es palīdzēju arī citiem”*.

Šeit daļēji arī rodams skaidrojums, kāpēc #paliecmājās kustībā iesaistījās tādas sabiedrības grupas, kurām nebija iepriekšējas brīvprātīgā darba pieredzes. Kāds brīvprātīgais, kurš krīzes laikā bija zaudējis darbu, intervijā atzīmēja, ka *“Šis man bija pirmais projekts, bet iesaistīšanās kādā organizācijā ar mērķi palīdzēt. Personīgā dzīves situācija lielā mērā ietekmēja, ka man bija laiks darīt citas blakus lietas”*.

Citi brīvprātīgie plašo atsaucību kustībai saistīja ar sabiedrības attīstības līmeni, tuvošanos Eiropas valstīm un tajās valdošajām vērtībām kā sociālu atbildīgumu: *“Liela daļa iesaistījās šajā kustībā tādi cilvēki, kuri to iepriekš nebija darījuši. Tas tas liekas riktīgi forši. Ka tā domājamo sabiedrība sāk kļūt vairāk eiropiska, un daudz vairāk domāt par citiem”*.

Iesaiste krīzes pārvarēšanā iepriekš literatūrā aprakstīts kā veids, lai tiktu galā ar krīzes laikā radīto spriedzi, pārdzīvotu krīzi vieglāk (Lowe & Fothergill, 2003). Kāda no intervētajām brīvprātīgajām minēja, ka *“motivācija iesaistīties bija dēļ tā COVID-19, dēļ tās neziņas, trauksmes sajūtas, kad tu saproti, ja paliksi mājās, tad problēmas pašai sāksies emocionālas. Jo tajā brīdī īsti neviens nevarēja atbildēt uz jautājumiem, kas notiek turpmāk. Man patiešām vajadzēja izrauties no mājas, četrām sienām, jo galīgi neuzrunāja saukļi par to, ka jāpaliek mājās, jālasa grāmatas, jāatrod laiks sev”*.

Līdzīgu domu pauda cits intervētais: *“Palīdzība citiem noteikti novērša domas no paša problēmām. Brīvprātīgais darbs bija palīdzība citiem, bet vēl lielākā mērā palīdzība pašam sev. Palīdzot bija vieglāk dzīvot”*. Arī citi brīvprātīgie intervijās minēja, ka iesaistījās #paliecmājās aktivitātēs personīgu motīvu vadīti - lai nebūtu jāpaliek mājās, jāuztraucas un jānodarbojas ar nākotnes minēšanu. Kāda intervētā minēja, ka viņa uzzinājusi daudz vairāk par cilvēkiem, kuri nonākuši grūtībās, izpratusi viņu problēmas, par kurām iepriekš nav bijis priekšstata.

II.6.3. Motivācija un brīvprātīgo piesaistes iespējas, pāreja uz #vieglipalīdzēt

Viens no aspektiem, ar ko bija iezīmīga #paliecējās kustība, bija plašs tehnoloģisko rīku pielietojums: brīvprātīgo piesaiste un koordinēšana ar Facebook lapas un slēgtas grupas palīdzību, kā arī mobilās lietotnes izveide, kurā brīvprātīgie varēja saņemt uzdevumus un atzīmēt to izpildi. Brīvprātīgo vērtējums ir tāds, ka šādi rīki bija ļoti piemēroti: *“Tehniskais risinājums bija vienkāršs un ērts, lai sāktu darboties. Lietotnē viss bija pavisam vienkārši: izvēlies tos pienākumus, kurus vēlies pildīt, bet tos, kurus negribi, tos izpildīs kāds cits”*. Arī citi intervētie uzsvēra, ka mobilā lietotne nodrošinājusi, ka viņi iespējas palīdzēt pamanījuši ātri un ātri un viegli varējuši izlemt, kurus palīdzības pieprasījumus izpildīt: *“Ja tas būtu caur e-pastu vai ziņojumi nāktu uz datoru, tas nebūtu tik ērti. Telefons man vienmēr ir līdzī. Tev tiek atsūtīts “tasks” [palīdzības lūgums], tu to redzi un izvērtē, vai vari to izpildīt. Ja jā, tad apstiprini, ja nē, tad kāds cits to izpildīs”*.

Kustības #paliecējās vēstījums, brīvprātīgo vērtējumā, bijis skaidrs un formulēts tā, ka potenciālie brīvprātīgie varējuši viegli un ātri izlemt, vai vēlas iesaistīties. Kā, piemēram, norādīja viena intervētā: *“Tās vajadzības un gaidas no mums [brīvprātīgajiem] bija gana skaidri noformulētas, lai es varētu atpazīt un pateikt- o jā, es to varētu! Viss atbilda manām iespējām un likās, ka man tas jādara, ka tas ir domāts tieši man.”* Līdzīgu viedokli sniedza cita brīvprātīgā: *“Pirms es sāku šo visu [iesaisti #paliecējās], man bija svarīgi, lai tas no manis neprasa neēdīgu piepūli un resursus.. Bet šeit viss bija skaidrs, gatavs, viegli saprotams.”*

Palīdzības sniedzēji arī novērtējuši, ka brīvprātīgā darba pieredze neapgrūtinā, ka palīdzību sniegt ir viegli: *“Sākumā es domāju, ka palīdzēšu, maksimums, diviem cilvēkiem. Bet tad es sapratu, ka palīdzības sniegšana man aizņem kādas divas stundas, tad paliku mazliet aktīvāks un palīdzēju vairāk cilvēkiem”*. Motivēja arī tas, ka katrs pats var izvēlēties sev piemērotu uzdevumu, individuāli izvēlēties, kuru uzdevumu veikt: *“Kad parādījās kādi pieteikumi, es varēju attiecīgi izvēlēties to, kas mani uzrunā”*. Kāda intervētā norādīja, ka krīzes laikā varējusi sakārtot savu grafiku tā, ka lai veiktu brīvprātīgā uzdevumus pa ceļam uz darbu: *“Darba apstākļi kļuva fleksiblāki, līdz to es varēju kaut vai deviņos no rīta piebraukt pie tantinām un desmitos jau būt darbā”*. Šie interviju citāti atbalsta tos lēmumus, kas kustībā tika pieņemti saistībā ar nosaukumu - pāriešanu uz #vieglipalīdzēt. Kā to raksturoja viena no kustības koordinatore: *“Brīvprātīgais darbs var būt arī kaut kas viegls, vienkāršs, kas nesapin tev rokas. Nevis, ka tev visu laiku skandina - tev jābūt atbildīgam, bet jāpalīdz veciem cilvēkiem. Te vienkārši paņem un izdari.”* Nejusties vainīgam, ja nevari atsaukties visiem palīdzības lūgumiem tavā apkaimē - tas iezīmējas kā vēl viens pozitīvais faktors, kāpēc brīvprātīgajiem šķita pievilcīga darbošanās kustībā #paliecējās. Kā to aprakstīja viena no brīvprātīgajām: *“Lietotnē es varēju ieiet un paskatīties, vai mana palīdzība ir nepieciešama, nevis man nāca kādi paziņojumi telefonā. Tad es justos vainīga.. Tu saproti, ka es to nevaru, patlaban netieku un tev jāspiež “es nevaru”, tas uzreiz tāds negatīvais...”*

Vēl viens motivējošs apstāklis bija tas, ka palīdzību varēja sniegt savā apkārtnē, vietējā kopienā, nebija nepieciešams tālu pārvietoties: *“Būtisks faktors bija atrašanās vieta, lai ir parocīgi ikdienas darbam. Ja arī nākotnē man izdotos atrast iespējas palīdzēt savā apkārtnē, nebraucot uz citām pilsētām, tad es ar lielāko prieku palīdzētu”*. Esot savā apkārtnē, brīvprātīgie arī jutušies pārliecinātāk, ka palīdz tiem, kam tas patiešām vajadzīgs: *“Vienmēr jāvērs akcenti uz savu vietējo kopienu primāri, jo, dzīvojot savā lokā, tu vari izvērtēt, vai tas [problēma, kuru var risināt ar brīvprātīgā palīdzību] ir akūti, vai tas ir uzpūsts”*.

Brīvprātīgie palīdzības sniedzēji arī atzīmēja, ka līdzdalība #paliecējās aktivitātēs palīdzējusi paplašināt paziņu loku savā apkārtnē, iegūt jaunus kontaktus, kaut kādā veidā attīstīt sevi: *“Es tā padomāju, ka varu aizvest pārtiku kādam senioram, un ka tas kontakts varētu palikt arī ārpus visām COVID-19 krīzēm. Vienkārši iepazīt kādu apkaimes senioru, kam varbūt noder kāda jauna paziņa.”* Citā intervijā brīvprātīgā pauž: *“Tā bija interesanta pieredze. Ja sāktos karš, tad es tagad būtu pirmā, kas pretendētu uz medmāsu vietu (smieklī). Šis viss man palīdzēja uzzināt kaut ko jaunu par sevi”*. Sadarbības un palīdzības sniegšana arī ārpus kustības #paliecējās bija fenomens, ko piefiksējuši kustības koordinatori - fiksēti gadījumi, kad brīvprātīgie turpina jau bez kustības atbalsta sazināties ar palīdzības saņēmējiem un palīdzēt.

Svarīgi bijis arī gūt tūlītēju gandarījumu, apliecinājumu par to, ka palīdzības saņēmējs ir pateicīgs: “#paliemājās to atdevi varēja diezgan labi redzēt... skaidrs, tu aizved pārtiku cilvēkam, tu viņu redzi. Tu redzi, ka tavam darbam ir augļi”. Līdzīgas idejas pauda cita intervētā: “Tas saņemtais paldies, jā, tas ka tu aiznes to maisiņu ar produktiem, kāds bija bailīgāks, tikai pavēra durvis, citi aicināja uz tēju, bet visi teica paldies. Un tas bija mans prieka avots šajā visā.”. Pateicība no palīdzības saņēmējiem bieži tika pieminēta kā motivējošais faktors, bet tajā pašā laikā uzsvērts, ka arī bez tā brīvprātīgais spējis just gandarījumu par paveikto. Viena no brīvprātīgajām atzīmēja, ka “Tādos gadījumos es mēģināju saprast to cilvēku [palīdzības saņēmēju], ka viņš ir noguris no tā visa, viņi tieši tā, paņem to maisiņu un -visu labu! Es to pieņemu, katram savas īpatnības, bet man gandarījums paliek.”

Bet reizē arī interviju dati apliecina, ka krīzes ieilgšana sagādja grūtības brīvprātīgajiem, iezīmējās krīzes nogurums gan palīdzības sniedzējos, gan palīdzības saņēmējos: “krīzes beigās [maijā] mēs [brīvprātīgie] savā starpā pārrunājām, ka beigās jau visiem bija apnicis sēdēt mājās un palīdzības lūdzēji kļuva riebīgāki. Kad nesām to pārtiku, bija sajūta, ka cilvēki vairs nenovērtē to, ko darām... Piezagās sajūta, ka man pašai šis viss vairs nesagādā prieku. Cilvēki jau pierada pie šīs situācijas un izmantoja mūs kā bezmaksas izsūtāmos”. Brīvprātīgie kustības ietvaros komentējuši, ka bijis savādi izpildīt tos palīdzības lūgumus, kurus izteikuši cilvēki, kuri neatbilst tādām “tipiskajām” palīdzības saņēmējam - jauni cilvēki, acīmredzami turīgi cilvēki. Kustības koordinators retrospektīvais vērtējums intervijās bija tāds, ka tādas situācijas apliecina - bija nepieciešams vairāk skaidrot brīvprātīgajiem, ka krīze var skart jebkuru, ka pašizolācijā vai karantīnā pandēmijas laikā var nonākt cilvēki no jebkura sociālā slāņa.

Kustība #paliemājās atbilst tam brīvprātīgos vienojošas organizācijas konceptam, kādu literatūrā apraksta kā “jaunu, topošu organizāciju” (*emergent organization*), kas izveidojas kā atbilde konkrētai krīzes situācijai, pretstatot to esošajām jau pirms krīzes eksistējošām nevalstiskā sektora organizācijām, kas krīzes laikā turpina veikt līdzšinējās darbības (*established organization*) vai paplašina savu darbību (*expanding organization*), lai piedātāvu risinājumus krīzes situācijas mazināšanai (Strandh, 2018; Twigg, & Mossel, 2017). Līdz ar to nav iespējams izvairīties no riska, ka, mazinoties krīzei, mazinoties pieprasījumam pēc palīdzības un arī mazinoties apdraudējuma sajūtai sabiedrībā, rodas grūtības uzturēt brīvprātīgo motivāciju un vēlēšanos turpināt iesaistīties. Kustības #paliemājās brīvprātīgo iesaistes intensitāte un noskaņojums pirmajā pandēmijas viļņa izraisītajā krīzes posmā attēloti II.62. attēlā.

II.62. attēls. #paliemājās brīvprātīgo iesaistes un noskaņojuma līkne.



Straujā kustības izaugsme līdz ar krīzes apdraudējuma sajūtas samazināšanos apstājās 2020.gada jūnijā. “Tas spožums [straujā popularitāte] bija arī posts, jo kolīdz [pavasārī] beidzās ārkārtas situācija, mums vairs nebija neviena brīvprātīgā. Un neviens arī vairs negribēja dzirdēt par #paliemājās. Tas nav ne labi, ne slikti. Tas nozīmē, ka dažādām palīdzības formām ir dažāds eksistences ilgums”, tā intervijā komentēja viena no kustības koordinātorēm. Beidzoties ārkārtas situācijai pavasarī, apsīka arī privātā

sektora atbalsts, kas ļāva nodrošināt ārējo komunikāciju un tehnoloģisko rīku uzturēšanu, tai skaitā sadarbību ar zvanu centru. Aktuāls kļuvis jautājums par kustības nākotni. Kā darbības turpinājums tiek saskatīta iespēja veidot decentralizētu palīdzības sniegšanas struktūru, mudināt vietējās kopienas novados sadarboties ar pašvaldībām, piedāvāt brīvprātīgo iesaisti krīzē skarto iedzīvotāju grupu atbalstīšanai novadu, lielo pilsētu ietvaros. Šim nolūkam kustības #paliecmājās koordinatori uzsākuši izglītojošu un informatīvu materiālu izstrādi brīvprātīgajiem. Šāda decentralizēta pieeja, kā intervijās skaidroja kustības koordinatori, varētu atrisināt situāciju, ar ko kustība #paliecmājās saskārās pavasarī, kad atsevišķās apdzīvotās vietās Latvijā bija palīdzības lūgumi, bet apkārtnē nebija neviena brīvprātīgā, kurš varētu sniegt palīdzību.

Vēl viens iespējams attīstības virziens COVID-19 krīzes laikā, uz ko atrodamas norādes intervijās, ir labadarības organizēšana, balstoties uz brīvprātīgo prasmēm, profesionālajām zināšanām, kad cilvēki papildus tiešajiem darba pienākumiem noteiktu laiku nedēļā vai mēnesī veic brīvprātīgo darbu, balstoties uz savām prasmēm, piemēram, piesakoties attālināti vadīt valodas nodarbības, deju nodarbības, palīdzēt skolēniem ar mājasdarbiem, sniegt medicīniskas, psiholoģiskas konsultācijas vai tamlīdzīgi. Kā jauna iniciatīva tiek apsvērta arī iespēja palīdzēt dažādām sabiedrības grupām iegūt informāciju un sagatavot pieteikumus dažādiem krīzes pabalstiem. Kad šī iniciatīva varētu sākties, nav zināms. Šis būs prasmēs bāzēta brīvprātīgā darba piemērs.

Intervijā brīvprātīgajiem tika uzdoti jautājumi arī par vēlmi iesaistīties līdzīgās aktivitātēs nākotnē. Vairāki brīvprātīgie pauda, ka tas būs atkarīgs no situācijas un tā, vai viņus uzrunās konkrētā problēma, vai tā šķitīs personīgi svarīga un vai saskanēs ar personīgo pārliecību. *Kāda intervētā norādīja: “Es noteikti neiesaistos lietā, kas mani neuzrunā vai kurai es neticu. Svarīgi, lai labdarības mērķi saskan ar maniem personīgajiem tā brīža mērķiem”.* Te iespējams vilkt paralēles ar iepriekš literatūrā paustajām atziņām par personīgās ieinteresētības dominanci pār pienākumu (Bennet et al., 2009).

Intervijās izskanēja, ka brīvprātīgā darba attīstībai Latvijā traucē lielā nevienlīdzība sabiedrībā, kad plašas sabiedrības grupas cīnās par elementāru pamata vajadzību nodrošināšanu, kā to aprakstīja viena no intervētajām kustības koordinatore: *“Ja mēs domājam tikai par izdzīvošanu, mēs esam dzīvnieciski, mēs aizstāvamies. Es gribu izdzīvot un domāju tikai par savu labklājību un maz varu padomāt tādā virzienā, vai es varu palīdzēt vēl kādam. Cilvēki jau nav ļauni, bet viņi domā - kāpēc man kādam jāpalīdz, ja man neviens nepalīdz”.*

Intervijās ar koordinatori arī iezīmējas bažas, ka, sākoties otrajam krīzes vilnim, neizdosies vairs mobilizēt iedzīvotājus tādā apjomā, kā tas notika pirmajā krīzes vilnī. Koordinatoru vērtējumā, sabiedrības noskaņojums ir mainījies un cilvēki vairs nav gatavi sekot ierobežojumiem un mazinās arī apziņa, ka ir jāpalīdz tiem, kuriem krīzē atkal klāsies grūti. *“Koši iezīmējas tendence, ka sākumā [pavasārī] mēs visi bijām gatavi darboties kopā, bija tāda doma, ja visi saņemsimies, darbosimies, tad mēs to [vīrusu] apturēsim. Patlaban dominē tāds noskaņojums, ka cilvēki vairs negrib dzirdēt un zināt, sāk “nolikt” visādus aspektus saistībā ar pandēmijas ierobežošanu”*, tā situāciju 2020.gada oktobra vidū raksturoja viena no kustības #paliecmājās koordinatore.

2020.gada decembra sākumā tika īstenota papildu datu ievākšana, intervējot kustības #paliecmājās koordinatori. Šajās intervijās iegūtie dati iezīmē šādu ainu: līdz ar otro krīzes viļņa sākumu tādas brīvprātīgo palīdzības formas, kas iedzīvotājiem bija aktuālas pirmās krīzes periodā (pārtikas produktu, higiēnas preču, bezrecepšu medikamentu iegāde, pasta sūtījumu nogādāšana vai saņemšana), vairs nav pieprasītas. Pēc tālruņa darbības atjaunošanas, ar kuru iedzīvotāji var pieteikt lūgumus pēc palīdzības, dienā ienāk vidēji tikai pieci palīdzības lūgumi. Daudzas veikalu ķēdes un citi tirgotāji izveidojuši e-veikalu risinājumus, iedzīvotāji tos aktīvi izmanto. Un reizē konstatēts, ka gandrīz pilnībā apsīkusi brīvprātīgo motivācija un iesaistīšanās aktivitāte ir minimāla. Palīdzības lūgums pārsvarā izpilda kustības koordinatori, vai arī novirza šos pieprasījumus uz Latvijas Samariešu apvienību. Intervijā viena no kustības koordinatore norādīja, ka sabiedrībā vairs nav krīzes sajūtas un tas apgrūtina vai pat faktiski izslēdz kustības atjaunošanu līdzšinējā formātā.

II.6.4. Sadarbības aspekti, pilsoniskās sabiedrības iesaiste krīzes seku mazināšanā

Brīvprātīgo intervijās iezīmējās tāda atziņa, ka virknei brīvprātīgo tas bijis pārsteigums, ka nav jāiegulda finanšu līdzekļi, bet laiks. Vairāki norādīja, ka tas viņiem bijis kaut kas jauns, jo līdzšinējā pieredze ar palīdzības sniegšanu citiem asociējusies tikai ar naudas ziedošanu. Kāda intervētā sacīja: *“Es pat biju sagatavojusi budžetu, nebiju domājusi, ka man vajadzēs tikai nopirkt un nogādāt produktus palīdzības lūdzējiem. Man likās, ka labdarība ir tikai tad, kad tu kādam palīdzi ar finansēm, mantām. Tāda bija mana līdzšinējā saskarsme ar to, ka piedalies un palīdzi kādam”*.

Arī citi intervētie brīvprātīgie apliecināja, ka viņu ieguldījums labdarībā līdz šim bijis mantisks vai naudā, piemēram, regulāri ziedojot savai baznīcas draudzei, vai arī ziedot.lv kampaņām. Viena intervētā norādīja, ka nelielu naudas līdzekļu ziedošana labdarības mērķiem viņas dzīvē ir *“ikdienas automātiska darbība”*. Šādi rezultāti norāda, ka trūkst informācijas par dažādiem labdarības veidiem, ka intervētie saskārušies tikai ar noteiktu labdarības veidu kopumu, kurā notiek mantiska labuma vai naudas ziedošana sabiedrības labā. Jo brīvprātīgā atzina, ka darbošanās #paliecmājās viņai atklājusi jaunu veidu, kā iesaistīties labdarībā, jo līdz tam ziedošana kā vienīgā viņai zināmā forma nav šķitusi saistoša: *“Man svarīgi, lai redzu, ka viss notiek ātri, tagad. Nepatīk tas ilgais process, kad vāc ziedojumus, visapkārt reklāmas, un varbūt tikai pēc mēneša palīdzības lūdzēji to[naudu] saņem.”* Šie rezultāti iezīmē arī kādu motivācijas aspektu, kāpēc brīvprātīgie iesaistījās #paliecmājās: jo labdarības aktivitāti varēja veikt tieši, nepastarpināti, uzreiz, šeit un tagad.

No #paliecmājās kā jaunas brīvprātīgo kustības veidošanās perspektīvas iespējams analizēt vidi un kontekstu, kādā Latvijā notiek brīvprātīgais darbs. Interviju dati ar kustības #paliecmājās koordinatoriem apliecina, ka pirmā krīzes viļņa laikā trūka koordinēšanās un sadarbības starp dažādām nevalstiskajām organizācijām un valsts pārvaldi, pašvaldībām un privāto sektoru, lai sasniegtu visus tos, kuriem palīdzība bija nepieciešama. Viena no kustības koordinatorēm situāciju pirmajā krīzes vilnī raksturoja šādi: *“Valsts pārvaldē tā kā neatpazīna šādas iniciatīvas, nesaprata. Viņi redzēja tikai tās organizācijas, ar kurām jau ikdienā strādā. Bija pat tāda kā uzbrūkoša attieksme - kas jūs esat, kas jūs vispār pazīst? Tad, kad viņi redzēja, ka mēs esam lieli [piesaistījuši lielu skaitu brīvprātīgo], tad mums sāka sūtīt informāciju, iesaistīt”*. Šie rezultāti iezīmē ainu, ka dominēja jau izveidotās sadarbības rutīnas un jaunie pienācēji jomā kā #paliecmājās tika uzlūkoti kā konkurenti nevis partneri.

Kā apliecināja projekta noslēgumā, 2020.gada decembrī, ievāktie papildu datu (intervijas ar #paliecmājās koordinatoriem), situācija saglabājusies līdzīga kā krīzes pirmā viļņa laikā. *“Mēs nemitīgi saņemam norādes, ka sociālā palīdzība jau tiek nodrošināta”*, intervijā pauda kustības koordinatore. Argumenti, ka krīzē veidojas jaunas mērķgrupas, kas neasociē sevi ar sociālā dienesta vai sociālās palīdzības sniedzējam organizācijām klientiem un ka šīm sabiedrības grupām nevarēs piekļūt caur esošajiem sadarbības un komunikācijas kanāliem, esošajām palīdzības sniedzēju organizācijām, netiek vērtēti. *“Tas, ko mēs darām, ir tik ļoti jauns, ka to valsts pārvaldē ir grūti izprast un ieraudzīt, kāpēc būtu vērtīgi ar šādām pilsoniskām iniciatīvām sadarboties”*, norādīja kustības koordinatore. Bet komunikācija tiek uzturēta, saruna par iespējamām sadarbības formām turpinās.

II.6.5. Secinājumi

1. COVID-19 pandēmijas radītā krīze parādīja, ka sabiedrībā ir vēlēšanās un gatavība veikt brīvprātīgo darbu un palīdzēt citiem. Motivācija palīdzēt citiem bija saistīta ar uztverto apdraudējuma līmeni, kurš pavasarī, 1.krīzes viļņa laikā bija ļoti augsts. Samazinoties uztvertajam apdraudējuma līmenim, samazinājās brīvprātīgā darba veicēju motivācija un interese.
2. Visbiežāk #paliecmājās kustībā iesaistījās brīvprātīgie, kuri pārstāv šādas grupas: jaunieši, sievietes, aktīvi un sociāli atbildīgi cilvēki, un cilvēki, kuri krīzes sākumā zaudēja darbu.
3. #Paliecmājās brīvprātīgo palīdzību visbiežāk saņēma šādas grupas: vientuļie vecāki, seniori, un cilvēki ar veselības problēmām.
4. #Paliecmājās gadījums ļauj izpētīt dažādus jaunizveidojušās organizācijas attīstības posmus un to, kā tie saskan ar krīzes attīstības posmiem un apdraudējuma uztveres līmeņa izmaiņām Latvijā.

#Paliemājās kustības attīstības posmi bija šādi: entuziasms, emocionāls pacēlums, augsts motivācijas līmenis, intereses kritums, izsīkums un vienaldzība. 2020.gada rudenī tika sasniegts zemākais punkts kustības attīstībā, un tas notika periodā, kad Latviju piemeklēja otrais krīzes “vilnis”.

5. Brīvprātīgās palīdzības sniegšanas vidi un kontekstu Latvijā ir iespējams analizēt no jaunaisizveidotās brīvprātīgo organizācijas perspektīvas. Lai sasniegtu visus, kam nepieciešama palīdzība, un efektīvi izmantotu pieejamos resursus, pirmā “viļņa” laikā trūka koordinēta sadarbība starp NVO un brīvprātīgo organizācijām, valsts pārvaldi, pašvaldībām, privāto sektoru. Tika uzturētas jau esošās sadarbības saites un jaunizveidotā kustība #paliemājās uztverta kā konkurente, nevis meklēti visefektīvākie risinājumi, lai sasniegtu visas grupas, kurām nepieciešama palīdzība.
6. Nozīmīgs secinājums, kam nepieciešama papildu izpēte, ir cilvēku nevēlēšanās lūgt brīvprātīgo palīdzību pat tādos gadījumos, kad tas bija ļoti vajadzīgs. Palīdzības lūgšana tiek asociēta ar sociālo stīgmu. Līdz ar to daudzos gadījumos, iespējams, palīdzība ne pavasarī, ne arī otrā pandēmijas viļņa laikā nav nonākusi pie tiem, kuriem tā patiešām nepieciešama.
7. #Paliemājās gadījums demonstrē arī to, ka daži cilvēki brīvprātīgos uztver kā pakalpojumu sniedzējus un attiecīgi rīkojas, tādējādi samazinot brīvprātīgo motivāciju. Tas liecina, ka abām pusēm - brīvprātīgajiem un palīdzības saņēmējiem - nepieciešama labāka izpratne par brīvprātīgā darba kultūru. Ikvienam kādā brīdī var būt nepieciešama palīdzība, bet citā brīdī viņš/viņa jau var kļūt par palīdzības sniedzēju. Starppersonu uzticēšanās veicina sociālās attiecības, uz kuru bāzes iedzīvotāji vēlas iesaistīties brīvprātīgās organizācijās, lai risinātu sociālos jautājumus (Wilson, 2012).

II.7. COVID-19 profilaktisko noteikumu ievērošanas uzvedības modelis un tam atbilstošo intervenču pamatojums un saturs

Šīs pētījuma daļas mērķis bija identificēt faktorus, kas veicina valsts institūciju noteikto COVID-19 ierobežojumu un profilaktisko darbību ievērošanu un sniegt rekomendācijas atbilstošo uzvedības maiņas tehniku izvēlei.

COVID-19 pandēmijas laikā īstenojamās sociālās uzvedības izmaiņas ir saistītas ar nepieciešamību saglabāt veselību un samazināt pandēmijas izplatību, tāpēc tās klasificējamās kā veselības uzvedības izmaiņas (Marks, et al, 2018). Pastāv ļoti liels skaits uzvedības maiņas teoriju, kas izskaidro, kāpēc cilvēki pieņem vai nepieņem noteiktu veselības uzvedību. Viens no Eiropas vadošajiem centriem veselības uzvedības pētniecībā ir Londonas Globālās universitātes (London Global University) Uzvedības maiņas centrs (Centre for Behavior Change). Šī centra nozīmīgākais ieguldījums, kas paātrinājis uzvedības pētījumus dažādās nozarēs, tai skaitā – komunikācijas zinātnē, ir moderno informācijas tehnoloģiju izmantošana visu līdz šim veikto uzvedības pētījumu analīzē. Apkopošanas un analīzes rezultātā tika izstrādāti divi uzvedības modelēšanas rīki - uzvedību ietekmējošo faktoru un uzvedības maiņas tehniku taksonomija,⁷ bet pēc tam – uzvedības teoriju ontoloģiju datu bāze, kas dod iespēju pētniekiem izvēlēties saviem mērķiem, uzdevumiem un iegūtajiem datiem piemērotāko uzvedības maiņas teoriju un pēc tam ar modelēšanas palīdzību risināt jautājumu par vispiemērotāko intervenču izvēli uzvedības maiņas sekmēšanai. Šo metodi izmanto, lai palīdzētu valsts pārvaldei un tās institūcijām, kā arī citiem aktoriem izstrādāt darbības un komunikācijas stratēģiju, kas vērsta uz to, lai cilvēki pieņem konkrētu uzvedību. Ļoti plaši šo pieeju izmanto Lielbritānijas un Īrijas veselības politikas veidotāji, kā arī viņu kolēģi citur pasaulē. Pētījuma rezultāts sniedz ļoti praktiskas rekomendācijas - proti definē, kādas uzvedības maiņas tehnikas ir jāizmanto, lai ietekmētu galvenos faktorus, kas nosaka cilvēku rīcību konkrētā gadījumā.

Šī pētījuma ietvaros ir izpildīti sekojoši uzdevumi:

- 1) Ir izpētīti uzvedības ietekmes faktori (vides, sociālie, psiholoģiskie) un analizēts, kā tie ietekmē cilvēkus rīkoties atbilstoši valdības rekomendācijām.
- 2) Ir identificēta pētījuma rezultātiem atbilstoša uzvedības prognozēšanas modeļa ontoloģija - zinātniski pierādīta uzvedību ietekmējošo faktoru savstarpējās saistības shēma.
- 3) Ir noteiktas ietekmes faktoriem atbilstošas uzvedības maiņas tehnikas (kopā 46).
- 4) Ir aprakstīts, kuras uzvedības maiņas tehnikas jāpielieto konkrētu ietekmes faktoru iespaidošanai.

II.7.1. Veselības pārlicības modeļa raksturojums

Veselības pārlicības modelis (VPM) (skat. II.63.attēlu) tiek attiecināts uz slimības uzvedību jeb uzvedību slimības laikā, līdzestību veselības profilakses pasākumiem un skrīningiem. To lieto, pirmkārt, lai izskaidrotu ar veselību saistītās uzvedības maiņu un pozitīvo izmaiņu saglabāšanu (piemēram, profilakses veicināšanā, tai skaitā – vakcinēšanās, veselīga dzīvesveida, smēķēšanas atmešanas sekmēšanā), otrkārt, kā veselības uzvedības intervenču teorētisko “rāmējumu” intervenču modelēšanai (Du J., 2019, Penta M. et al,2020; Quah, 2017; Kin, Simone & Winsome 2017; Alhalaseh et al. 2020).

⁷ Literatūras avotus skat. <https://www.bct-taxonomy.com/interventions>

II.63.attēls. Veselības pārliecības modelis



Avoti

- Rosenstock, I. (1974). Historical Origins of the Health Belief Model, *Health Education Monographs*, 2(4), 328-335.
- Rosenstock, I.M., Strecher, V.J. & Becker, M.H. (1988). Social learning theory and the health belief model. *Health Education Quarterly*, 15(2), 175-183.

II.7.2. Veselības pārliecības modeli veidojošie faktori

VPM veido 8 faktori un preventīvās veselības uzvedības varbūtību nosaka faktoru mijiedarbības rezultāts. Līdz ar to, vēlamu uzvedību var stimulēt ar darbībām un vēstījumiem, kas vērsti uz visiem šiem faktoriem.

Uzvedības modeļa ontoloģija atklāj, ka **cilvēku uzvedību**, ievērojot COVID 19 profilaktiskos pasākumus, **visbiežāk ietekmē** tas, kā cilvēki uztver un pārvar barjeras, ko rada vides konteksts un cilvēkam pieejamie resursi; uztvertie ieguvumi no drošības pasākumu īstenošanas, kas izriet no pārliecības par uzvedības sekām, pašefektivitātes, ko nosaka zināšanas par to, kā vajag rīkoties, prasmes īstenot rīcības un ticības savām spējām, ka varēs veikt ieteiktas darbības un visbeidzot uztvertajiem draudiem, kas var notikt, ja neievēro valdības rekomendācijas un noteikumus. Uzvedības stimulus arī ietekmē demogrāfiskie raksturlielumi (vecums, dzimums), sociālpsiholoģiskie mainīgie (sociālie, uzvedības, emocionālie un kognitīvie faktori) strukturālie mainīgie (vides faktori) un uztvertā iespēja saslimt un COVID 19 slimības bīstamība.

Uztvertā slimības nopietnība (perceived severity) ir nozīmīgs veselības uzvedību ietekmējošs faktors, jo tas palīdz izprast slimības profilakses motivāciju (Sukeri et al. 2020). Saskaņā ar VPM šis konstrukts ir viens no faktoriem, kas veicina atbilstošas informācijas meklēšanu (Cunningham, 2005) un preventīvās uzvedības īstenošanu (Aramwiroj et al., 2014).

Uztvertā uzņēmība pret slimību (perceived substability) ir saistīta ar **bailēm no saslimšanas** (Witte & Allen, 2000). Jo uzņēmīgāks pret slimību cilvēks jūtas, jo lielāka iespēja, ka viņš ievēros profilaktiskos pasākumus. (Sharma, 2012).

Sociāldemogrāfiskie faktori, piemēram, vecums, dzimums, sociālais spiediens, stigmatizācija, arī ietekmē lēmumu pieņemšanas procesu. Pēc VPM šie mainīgie netieši ietekmē ar veselību saistīto uzvedību, iespaidojot uztverto slimības nopietnību, uztverto uzņēmību pret slimību, barjeras un ieguvumus (Glanz et al., 2008).

Uztvertie ieguvumi (perceived benefits) ir cilvēka pārliecība par ieguvumiem no uzvedības, rīcības slimības profilaksē, iespējamās rīcības efektivitāti saslimšanas draudu novēršanā (no Mārtinsones & Sudrabas, 2019, kas citēja Stretcher & Rosenstock, 1997).

Uztvertās barjeras (perceived barriers) parāda indivīda uzvedības maiņas šķēršļu novērtējumu.. Pat, ja indivīds uztvers veselības stāvokli kā apdraudētu un ticēs, ka noteiktā veselības uzvedība efektīvi novērsīs draudus, barjeras var aizkavēt iesaistīšanos šajā darbībā (Sohl & Moyer, 2007). Arī dezinformācija ir viena no izplatītām uztvertajām barjerām (Glazkow, 2020). Kā secinājuši pētnieki, tieši uztvertās barjeras kopā ar uztvertajiem ieguvumiem vislabāk prognozē veselības uzvedību (Rahmati, 2016).

Pašefektivitāte (Self-efficacy) ir pārliecība par savām spējām tikt galā ar dažādām dzīves

situācijām (Bandura, 1977), tai skaitā – ar COVID drošības pasākumu īstenošanu. Tas ir galvenais faktors, kas ietekmē veselības uzvedību gan tieši, gan netieši, jo darbības uzsākšana ir atkarīga no tā, vai indivīds ir pārliecināts, ka to varēs (Daly & Thompson, 2017).

Empīriski veselības komunikācijas konteksta pierādījumi parāda stingru saistību starp pašefektivitāti un uzvedības nodomu (Egbert, Miraldi, Murniadi, 2014; Torres & Marks, 2009), turklāt, veselību veicinošas reklāmas, kas paaugstina pašefektivitāti, veicina nodomu mainīt uzvedību (Lee, 2010).

Vairumā pētījumu, kur izmantots VPM, secināts, ka indivīds vairāk sekos ieteikumiem par slimības profilaksi, ja viņam būs šādas pārliecības:

- Cilvēks ticēs, ka ir uzņēmīgs pret slimību (piemēram, Evans, 2008);
- Būs pārliecināts, ka slimība ir smagi noritoša;
- Būs pārliecināts, ka rekomendētās uzvedības ieguvumi pārsniegs uztvertās barjeras jeb cenu par darbību;
- Būs pārliecināts, ka spēš īstenot rekomendēto ārstēšanos;
- Informācijas ziņojumi mainīs indivīdu uzvedību, ja tie sasniegs uztvertās barjeras un ieguvumus, kā arī uztverto pašefektivitāti un apdraudējumu (Sesasi et al., 2020).

Pētījumos par COVID-19 secināts (Shahnazi H., Livani M, et al. 2020), ka labāku veselības uzvedību īsteno sievietes, indivīdi ar mazākām uztvertajām barjerām, augstāku pašefektivitāti, dzīvojoši pilsētās un ar fatālistiskām pārliecībām.

Lai atvieglotu politikas veidotājiem darbu ar ontoloģiju, šī pētījuma ieteikumu daļā (skat. II.daļas ieteikumi 6)) īsi aprakstīts, kā respondenti raksturo ietekmes galvenos uzvedību ietekmējošos faktorus un konceptuāli ieskicētas nepieciešamās intervences. Ir minētas visas iespējamās uzvedības maiņas tehnikas, taču intervenču izstrādē var izvēlēties, kuras no ieteiktajām tehnikām izmantot un kuras nē. Tehnikas tiek numurētas atbilstoši ontoloģijā, kā arī citos uzvedības pētījumos lietotajai numerācijai.

Līdz ar to pētījums ir praktiski pielietojams turpmāko intervenču modelēšanā – zinot, kādas uzvedības maiņas tehnikas ir jāizmanto, un zinot, kas tieši ietekmē cilvēku rīcību (piemēram, draudu novērtējums, pašefektivitāte, ieguvumu apzināšanās utt.), politikas veidotāji un komunikācijas speciālisti var izstrādāt plānu jaunu noteikumu, atbalsta mehānismu, u.tml., izveidei, kā arī attīstīt radošas idejas, kā pozicionēt (rāmēt) vēstījumus.

II. daļas ieteikumi

1) Ieteikumi valdības komunikācijai

1. Augstā uzticēšanās valdības iestādēm krīzes sākumposmā un īsi pirms COVID-19 otrā viļņa apliecina, ka **krīzes apstākļos valdība spēj mobilizēt sabiedrību rīcībai**. Šis uzticēšanās kredīts nebūtu jānovērtē par zemu, plānojot gan turpmākos COVID-19 drošības pasākumus un to komunikāciju, gan nākotnē, sastopoties ar citām krīzēm. Sabiedrība ir gatava ievērot ierobežojumus, it īpaši informācijas trūkuma apstākļos, ja saprot mērķi un saņem pamatotu skaidrojumu ieviestajiem ierobežojumiem;
2. Valdības komunikācija nav atraujama no tās pieņemtajiem lēmumiem (skat. specifiskā nodeduma 1.daļu), līdz ar to nepieciešama **saprotami, atklāti un konsekventi valdības lēmumi un rīcība**. Tikai tādi lēmumi ir izskaidrojami sabiedrībai, kuri ir pamatojami (*kāpēc noteikts lēmums pieņemts, ko tas mainīs?*), kuri ir loģiski un konsekventi (*kā lēmums papildina iepriekšējos lēmumus, kāpēc lēmums atšķiras no iepriekšējiem lēmumiem?*), un kuri ir pieņemti visas sabiedrības interesēs (*vai lēmums diskriminē vienādi visas sabiedrības grupas, vai lēmums dod vienādas iespējas visiem sabiedrības locekļiem?*);
3. Uzticēšanos valdības lēmumiem veicina **saskaņota krīzes situācijas un ierobežojumu komunikācija**, visiem valdības locekļiem sniedzot vienotus vēstījumus sabiedrībai, tostarp to sociālo mediju kontos. Tas nenozīmē, ka krīzes apstākļos nepieciešams tikai viens “runasvīrs” – tie var būt un pat ir ieteicams, ka tie ir dažādi un pārstāv dažādas nozares, taču komunikācijā nepieciešams ievērot vienotus vēstījumus. Līdz ar to iesakāms izveidot t.s. stratēģisko vēstījumu sarakstu, kuram katrs valdības loceklis pakārto savas nozarei specifiku. Piemēram, ja viens no stratēģiskajiem vēstījumiem ir distancēšanās, tad katras nozares ministram būtu jānāk klajā ar skaidrojumu, ko distancēšanās nozīmē viņa pārstāvētajā nozarē (veselības sektorā, ekonomikā, ārlietās, transportā, izglītībā, kultūrā, u.tml.);
4. Valdības stratēģiskās komunikācijas uzlabošanai, **nepieciešams uzlabot iekšējo komunikāciju**, t.i. jāveido un jāparāda valdības un valsts iestāžu darbību loģiskā ķēde, kas, izskaidro un pamato, kāpēc ir pieņemts tieši šāds un ne citāds lēmums. Lēmumu pieņemšanā būtu jāiesaista plašāks ieinteresēto personu un ietekmēto personu loks (darba devēji, tirgotāji, ievainojamākās sabiedrības grupas, u.tml.). Papildus jāveic regulārs sabiedrības atbildīgu rīcību ietekmējošo faktoru monitorings un analīze, lai saņemtu atgriezenisko saiti, un šie dati jāņem vērā, plānojot darbību un komunikācijas intervences;
5. Valdības komunikācijā par COVID-19 būtiski **modificēt informācijas saturu, akcentus un kanālus, ievērojot dažādu sabiedrības grupu informācijas uztveres īpatnības un risku uztveri**. Piemēram, atkarībā no veselības stāvokļa, ģimenes situācijas (skolas bērni, veci cilvēki ģimenē, nedrošība par darbu, ienākumiem) vai veselības risku uztveres cilvēki dažādi uztver ierobežojumus. Vēlams informāciju adresēt un pielāgot tās saturu un informācijas kanālus arī salīdzinoši nelielām grupām, piemēram, cilvēkiem, kas zemu vērtē risku saslimt, neseko ziņām un neuzticās to saturam, jo neasociē sevi ar piederību pie politiskās elites, drīzāk uzskata, ka profesionāļu un publiskajā sektorā strādājošo intereses ir pretējas. Sociālās identitātes teorijas kontekstā (Reid, 2012) informācijas uztveres prognozēšanā būtiska nozīme ir ne vien vēstījumiem, to avotiem, kanāliem, bet arī sociālās vides (kopienas) ietekmei (Burgess et al., 2020);
6. **Uztvere par draudiem ir ļoti spēcīgs sabiedrības uzvedību ietekmējošs faktors**, tāpēc jāturpina

izmantot šo elementu, neradot iluzoru drošības un aizsargātības sajūtu, bet veicinot izpratni, ka slimība var skart ikvienu, tostarp, smagā veidā;

7. Lai palielinātu drošības izjūtu, kas palīdz adekvāti novērtēt saslimšanas riskus, valdības iestāžu ziņām ir jābūt ne vien regulārām un savlaicīgām, bet **detalizēti jāskaidro dažādi aspekti**, iekļaujot mērķa auditoriju klāstā un sagatavojot fokusētus vēstījumus specifisku grupu pārstāvjiem, kuru dzīvi var ietekmēt pieņemtie lēmumi;
8. Pētījuma dati liecina, ka cilvēki, kuru dzīvi ietekmējusi pandēmija vai kuru veselības stāvoklis ir slikts un ļoti slikts vai gluži pretēji - nevainojams, atšķirīgi vērtē COVID-19 ziņas. Cilvēki, kas saslimšanas risku vērtē kā zemu un nereālu, biežāk izvairās no ziņām par COVID-19, izjūt vienaldzību vai ar ziņu lietošanu saista pārmērīgu sava laika patēriņu. Šī grupa var nesaņemt svarīgu informāciju par pandēmiju, tādējādi pakļaujot sevi vai citus augstākam riskam. Ir arī iedzīvotāju grupas, piemēram, dažādu pakalpojumu sniedzēji, kas nevar turpināt darbu vai spiesti to darīt ierobežotā apjomā, kas izjūt daudz lielāku nedrošību. Tāpēc **specifiski šīm grupām adresēta komunikācija** uzlabotu gan informētības līmeni, gan, iespējams, drošības izjūtu un ikdienas uzvedību. Līdzīgi, publiskajā komunikācijā izceļami cilvēki, kam nepieciešami medicīnas un sociālie pakalpojumi. Fokusēta komunikācija būtu adresējama arī iedzīvotāju grupām, kas kopumā zemāk vērtē saslimšanas risku (cilvēki ar pamatizglītību, strādnieki/fiziska darba darītāji, vīrieši vecumā no 25 – 45 gadiem);
9. Projekta pētījumos atsevišķos aspektos seniori identificēti kā grupa, kura izmanto tradicionālos medijus un, iespējams, nesaņem pietiekamu informāciju vai nespēj atpazīt dezinformāciju. No vienas puses, respondenti vecumā no 64 – 75 gadiem tiešām ikdienas informāciju iegūst no TV, radio un preses izdevumiem, zemāk vērtē savu medijpratību (Rožukalne et al. 2020) un retāk atpazīst dezinformāciju, tomēr **atšķirīgu mediju lietojums neietekmē senioru prasmi novērtēt informāciju** (Rožukalne, 2020). Tā neatšķiras, salīdzinot ar citu vecuma grupu pārstāvjiem. Tomēr digitālajai informācijai ir svarīga nozīme, lai informāciju konkrētām grupām piegādātu ātri un savlaicīgi, tāpēc mediju politikas realizācijas plānā īpaša nozīme jāparedz **digitālās prasības uzlabošanai senioriem**, paredzot arī atbalstu digitālo tehnoloģiju iegādei un interneta pieslēguma apmaksai;
10. **Izglītošana, medijpratība un informācijas kanālu dažādošana** ir viens no klasiskajiem veidiem, kā mazināt maldinošas vai nepatiesas informācijas ietekmi. Dažādu mītu un sazvērestību teoriju “atmaskošanā” visefektīvākā ir preventīva rīcība: par tām jārunā pirms vēl tās guvušas popularitāti sabiedrībā (Connolly et al. 2020, 472). Līdz ar to valdības komunikācijas līmenī ir svarīgi apzināties pastāvošos mītus un sazvērestības teorijas, un jau preventīvi skaidrot, kāpēc tās nav uzticamas (nevis valdības locekļiem kļūt par mītu un sazvērestības teoriju izplatītājiem). Sazvērestības teorijas un dezinformācija veido uztveres barjeras cilvēku uzvedībai, lai ievērotu drošības pasākumus, tāpēc jāparāda mehānismi, kā šī informācija un uzskati rodas, ir jāatspēko to saturs, sniedzot informāciju par katru pausto uzskatu (piemēram, ka vakcīnu radītās blaknes rada ilglaicīgu ietekmi vai ka vakcīnas ir jaunas un tāpēc nedrošas). Tāpat būtu detalizēti jāskaidro konkrētu sabiedrības grupu pārstāvjiem pievilcīgi dezinformācijas vēstījumi;
11. Apzinoties, ka izvairīšanās no ziņām (1/3 daļa respondentu) var veicināt informācijas nevienlīdzību un grūtības sasniegt konkrētas sabiedrības grupas ārkārtējās situācijas apstākļos, COVID-19 komunikācijā ar mērķi sasniegt citādi grūti sasniedzamas sabiedrības grupas iesakāms **līdzās sadarbībai ar profesionāliem medijiem izmantot alternatīvus, tiešus informācijas kanālus, kas sasniedz auditorijas, kuras neuzticās profesionālajiem medijiem** vai arī tos neizmanto, kā to ar labiem panākumiem darīja Somija 2020. gada pavasarī (Henley, April 1, 2020). Lai gan pētījuma dati rāda, ka kopumā sabiedrības uzticēšanās influenceriem un slavenībām ir zema, tomēr

jārēķinās, ka komunikācijas procesā nav ieteicams ignorēt grupas, kas daudz laika pavada YouTube un Instagram. Piemēram, pētījuma dati rāda, ka Latvijā tā sabiedrības daļa, kas ģimenē runā krieviski, slavenībām un influenceriem uzticās vairāk (10,6%) nekā sabiedrībā vidēji (7,7%). Taču Latvijas situācijā influenceru un vlogeru izmantojums valdības komunikācijā par COVID-19 būtu ļoti rūpīgi apsverams, jo iepriekšējā pieredze bijusi neveiksmīga un influenceru vide nav spējusi pārliecināt, ka tā ir gatava atbildīgai un altruistiskai komunikācijai. Tā kā influenceru sekotāju vidū uzticība viņiem ir salīdzinoša augstāka nekā citās grupās vai attiecībā uz citiem informācijas sniedzējiem, būtu identificējami tie influenceri (kuri nav homogēna grupa), kas paši vēlētos komunicēt sabiedrības veselībai un drošībai svarīgus vēstījumus. Šāda rīcība varētu būt daļa no atbalstāmas brīvprātīgo kustības digitālajā vidē;

12. Iedzīvotājiem nepieciešamas **vienkāršas un saprotamas instrukcijas**, ja no viņiem tiek pieprasīta rīcība. Lai to panāktu, tiek ieteikts (1) veidot skaidru, kodolīgu un īsu ziņu; (2) izplatīt ziņu tiem politiķiem vai valsts pārvaldes un pašvaldību darbiniekiem, kam konkrētas mērķauditorijas uzticās; (3) izvēlēties atbilstošāko saziņas veidu; (4) nodrošināt caursskatāmību; (5) un apsvērt, ciklāt sniedzas ziņošanas stratēģijas ietekme (Connolly et al. 2020, 472-473). Proti, valsts pārvaldei *a priori* nepieciešams ņemt vērā, ka maldinošas un nepatiesas ziņas var būt jebkur, tāpēc jebkurā komunikācijas aktivitātē jārīkojas tā, lai lai novērstu dezinformācijas izplatīšanos (skat. ieteikumu 2.daļu) un veicinātu atbilstošu uzvedību. Tas ietver ne vien mutvārdos nodotu informāciju, bet arī informāciju apkārtējā vidē, kas tieši vai netieši veicina ierobežojumu ievērošanu (piemēram, novietojot dezinfekcijas līdzekli labi redzamā vietā);
13. **Sabiedrības sociālās normas spēcīgi ietekmē cilvēku rīcību**. Kā liecina pētījumi, cilvēki rūpīgi vēro, ko dara līdzcilvēki, un pakļaujas tam, ko dara vairākums. Tāpēc komunikācijā ir būtiski atklāt, ka lielākā daļa sabiedrības ievēro nosacījumus un tikai daļa, kas ir mazākumā, netic realitātei, izplata dezinformāciju vai ir sazvērestības teoriju piekritēji. Cilvēka uzvedību spēcīgi ietekmē viņa paštēls, tāpēc apzinīgajai sabiedrības daļai jārod pozitīvs apzīmējums (piemēram, atbildīgā, empātiskā, tālredzīgā, u.tml. sabiedrības daļa), savukārt dezinformācijas izplatītājiem un sazvērestības teoriju piekritējiem jādod viņus atmaskojošs apzīmējums;
14. **Sociālā identitāte var spēcīgi ietekmēt morālo izvēli** (Carter, 2013), pandēmijas gadījumā - izvēli pasargāt citus. Grupas identitāte var būt svarīgāka par racionālajiem pieņēmumiem, un, lai to saglabātu, indivīds var primāri izvēlēties grupas viedokli, nevis priekšplānā izvirzīt savas individuālās atšķirības. Uzvedība grupās un konflikts ar citām grupām var radīt spēcīgus efektus, neatkarīgi no tā, ko indivīds pats definē kā savas individuālās vērtības. Minētie faktori var ietekmēt attieksmi pret ziņām un dezinformācijas uztveri. Komunikācijā līdz ar to ieteicams rēķināties ar respondenta pārstāvētās vai pieņemtās grupas ietekmi uz attieksmi pret informāciju.
15. Indivīdi daudz labprātāk seko valdības izstrādātajiem noteikumiem, ja šos **noteikumus komunicē to etnisko vai sociālo grupu pārstāvoša amatpersona** (Connolly et al. 2020, 473). Pētījumos aizvien vairāk tiek uzsvērta sociālās identitātes loma, kas nosaka informatīvo telpu veidošanos ap noteiktām sociālajām grupām, un līdz ar to iespējas un ierobežojumus noteiktai informācijai ceļot vienas grupas ietvaros. Tādā ziņā Latvijas valdības izvēlētā stratēģija komunicēt kopā ar epidemiologiem, kas etniski pārstāv gan Latvijas latviešu, gan krievu valodā runājošo sabiedrības daļu, ir uzskatāma par veiksmīgu. Līdzīga stratēģija – un ne tikai izmantojot valdības informācijas kanālus - būtu izmantojama arī komunikācijā ar citām sabiedrības grupām: piemēram, privātajā sektorā strādājošos būtu nepieciešams uzrunāt uzņēmējam, kurš saprot nozares specifiku un ne tikai lielo uzņēmumu problemātiku. Līdzīgā veidā komunikācijā būtu iesaistāmas arī pašvaldības, nevalstiskās organizācijas un kopienu aktīvisti, jo to piederība noteiktam sociālajam “burbulim” ļauj daudz labāk par centralizētiem “runasvīriem” izprast iedzīvotāju bažas un vajadzības lokālā līmenī;

16. **Atgriezeniskās saites nodrošināšana** ir viena no atslēgām veiksmīgai komunikācijai. Iedzīvotājiem ir nepieciešamas valdības “atskaite” par to, kā tiek kontrolēta drošības pasākumu ievērošana un kādas izmaiņas (pozitīvas vai negatīvas) ir novērojamas ieviesto pasākumu darbības rezultātā. Savukārt valdībai ir nepieciešama atgriezeniskā saite no iedzīvotājiem, lai saprastu, kā tiek uztverta valdības rīcība, kuras sabiedrības daļas tiek un kuras – netiek galā ar ierobežojumu un krīzes radītajām sekām, kāds ir ierobežojumu radītais efekts uz dažādiem sabiedrības slāņiem. Šajā kontekstā plašsaziņas līdzekļiem ir būtiska loma, nodrošinot ne vien lejupvērstu, bet arī augšupvērstu komunikāciju. Tikpat būtiski ir iesaistīt lēmumu pieņemšanā nevalstiskās organizācijas un kopienu aktīvistus, it īpaši tos, kuri pārstāv ievainojamākās sabiedrības grupas, lai, no vienas puses, uzzinātu par šo grupu problēmām, bet no otras puses, veiksmīgāk nokomunicēto pieņemtos pasākumus;
17. Sabiedrības informēšanā būtiska ir arī regulāra informācija **par citiem COVID-19 pandēmijas pārvarēšanas aspektiem, ne tikai saslimušo un mirušo skaitu**. Piemēram, slimnīcu rīcība (informācija un rīcība saistībā ar citām saslimšanām), ierobežojumu ievērošanas kontrole (pasākumi, sodīto skaits, ierobežojumu efektivitāte), ekonomiskā situācija (ietekme uz IKP, eksportu/importu, nodarbinātību), uzņēmēju rīcība un atbildība (ražošana, klienti, darbinieku aizsardzība), pasākumi uz valsts robežas (ieceļojošie/izceļojošie, populārākās valstis); pasākumi saistībā ar dezinformāciju (regulāra dezinformācijas labošana, atmaskošana, bez kaunināšanas, noniecināšanas), u.tml.;
18. Kopumā **uzticēšanās ir būtisks - ja ne pats svarīgākais faktors aiz veselības stāvokļa – kas var motivēt iedzīvotājus ievērot ierobežojumus**. Uzticēšanās līmeņa celšana ir **ilgtermiņa uzdevums** visiem informācijas kanāliem un nav panākams dienā, mēnesī vai gadā. Tajā pašā laikā ir informācijas kanāli, kam noteiktas sabiedrības grupas uzticās vairāk, un kam uzticās mazāk. Izmantojot komunikācijā tos informācijas kanālus, kas bauda lielāku konkrētas mērķauditorijas uzticību, kā arī pielāgojot gan informācijas sniedzējus, gan informāciju mērķauditorijas specifiskajām pazīmēm, ir iespējams sasniegt lielāku, tostarp arī skeptiski noskaņoto sabiedrības daļu;
19. Īstermiņā **sodi var kalpot par motivējošu faktoru ierobežojumu ievērošanā, taču tie neveicina uzticēšanos valdībai ilgtermiņā un fragmentē sabiedrību**, ja netiek uzlikti visiem vienādi un pienācīgi kontrolēti, līdz ar to, gatavojoties krīzēm nākotnē, jāpievērš uzmanība ilgtermiņa stratēģijai sabiedrības uzticēšanās atjaunošanai.

2) Ieteikumi Latvijas mediju politikas veidošanai un tā aktivitāšu plānam

20. Apzinoties dezinformācijas attīstību, tās mainību un dinamiku, nepieciešams paredzēt **ilgtspējīgu stratēģiju un finansējumu pētniecībai un datu vākšanai par dezinformāciju** (European Commission, March 2018), to skaitā, atbalstot sociālās tīklošanās platformu datu vākšanas lietotņu un rīku veidošanu, lai varētu pastāvīgi monitorēt dezinformācijas vēstījumus, auditorijas, ietekmi, avotus un formas lietišķu un fundamentālu pētījumu veidošanai, jo datu iegūšana no globālajām platformām ir apgrūtināta un ierobežota (Harvard Kennedy School, 2020);
21. Dezinformācijas atpazīšana, novērtēšana, kritiska uztvere ir daļa no medijpratības. Latvijas iedzīvotāji nepietiekamu medijpratību saista ar nozīmīgiem sabiedrības drošības riskiem (Rožukalne et al, 2020), vienlaikus uzskatot, **ka medijpratības uzlabošanā**, kurā kritiskajai domāšanai un digitālajai pratībai ir būtiskākā nozīme, vissvarīgākā loma ir formālajai izglītībai un plašsaziņas medijiem. Tāpēc ieteicams Mediju Atbalsta fonda kategorijā **“medijpratības projekti”** izvirzīt papildu kritērijus, lai veicinātu tādu regulāru, jaunu formātus un tāda satura

veidošanu, kas palīdz attīstīt kritisku informācijas uztveri: informācijas kvalitātes novērtējumu, mediju kvalitātes vērtējumu, žurnālista lomu izpratni saturam, algoritmu ietekmi uz saturu sociālajos medijos un citiem jautājumiem;

22. Pētījumu dati parāda, ka dezinformācijas apstākļos faktu pārbaudes organizāciju globālās kustības pārstāvji (piemēram, First Draft, Politifact, Full Fact, factcheck.org, Faktabari, u.c.) ir izveidojuši uzticamas faktu pārbaudes metodes un ētikas principus, turklāt **faktu pārbaude ievērojami ietekmē cilvēku attieksmi pret dezinformāciju** un var palīdzēt samazināt tās ietekmi. Pašlaik Latvijā faktu pārbaude ir fragmentāra. Piemēram, Pētnieciskās žurnālistikas centrs Re:Baltica iegulda savus resursus faktu pārbaudes projektā Re:Check, bet sabiedrisko mediju portāls lsm.lv piedāvā projektu “Melu detektors”. Taču kopumā medijiem trūkst resursu dezinformācijas monitoringam un faktu pārbaudei, tāpēc ieteicams Latvijas mediju Mediju Atbalsta fonda ietvaros **atbalstīt ilgtermiņīgus un pastāvīgus faktu pārbaudes un citus pētnieciskās žurnālistikas projektus**, kuru uzmanības centrā ir dezinformācijas identificēšana un analīze, kā arī veicināt faktu pārbaudīšanas iniciatīvas, iesaistot pēc iespējas dažādu sociālo grupu pārstāvjus (Pennycook & Rand, 2019; Downman, 2017);
23. Nepieciešams **pastiprinātu uzmanību pievērst viltus ziņu izplatīšanas nozīmīgākajām platformām**—piemēram, sociālajiem medijiem—**un iniciēt publisku dialogu ar to īpašniekiem ar mērķi rosināt atklātu diskusiju par šo platformu izmantotajiem algoritmiem** un iespējām tos ietekmēt vai kontrolēt (Allcott & Gentzkow, 2017; Asr & Taboada, 2019; Clayton et al., 2019; Iosifidis & Nicoli, 2020; Jang et al., 2018; Park, Chung, & Shin, 2018; Smyth, 2019). Lai gan lielāko sociālo mediju tādu kā Facebook vai Twitter īpašnieki ir ASV kompānijas, šos medijus izmanto arī Latvijā, un ir iespējams **izdarīt starptautisku spiedienu** (iespējams, koordinētā sadarbībā ar citām ES valstīm), lai panāktu caurspīdīgāku un sociāli atbildīgāku algoritmu izstrādi. Sociālo mediju darbības pamatā ir algoritmi, kas balstās dažādu afektīvo reakciju izraisīšanā lietotājos, un šīs reakcijas tiek izmantotas peļņas nolūkos. Dezinformācijas un viltus ziņu izplatības pamatā nereti ir tieši sociālo mediju lietotāju afektīvās reakcijas uz šīm ziņām.
24. Latvijas Republikas Kultūras Ministrijā darbojas Mediju politikas konsultatīvā padome, kurā strādā dažādu mediju segmentu un uzņēmumu, kā arī mediju nevalstisko organizāciju un akadēmiskās vides pārstāvji, to vidū arī Latvijas Mediju ētikas padomes locekļi. Lai veicinātu mediju atbildīgumu attiecībā uz dezinformācijas izplatīšanu saturā, Mediju politikas konsultatīvā padome varētu sadarboties ar Latvijas Mediju ētikas padomi, ierosinot tai **papildināt ētikas kodeksu, lai veidotu pašregulācijas mehānismu**, ar kura palīdzību palielināt mediju atbildīgumu, samazinot dezinformācijas īpatsvaru profesionālu mediju saturā;
25. Sadarbībā ar dezinformācijas pētniekiem un augstākās izglītības iestādēm, kurās ir medijpratības un kritiskās domāšanas kursi, **sniegt atbalstu masu mediju darbinieku izpratnes uzlabošanai par dezinformāciju un veicināt faktu pārbaudžu žanra attīstību** Latvijā. Lai gan vairāku Latvijas mediju žurnālisti regulāri publicē rakstus, kuros tiek izvērtēti fakti un atspēkota nepatiesa informācija, šim formātam nereti ir būtiski ierobežojumi. Viens no COVID-19 dezinformācijas veidošanās un izplatīšanās virzītājspēkiem ir neuzticēšanās oficiālajām struktūrām (valdībai, valsts iestādēm) un ar tām saistītajiem ekspertiem. Taču faktu pārbaudžu materiālos nepatiesie apgalvojumi nereti tiek atspēkoti ar oficiālo avotu sniegto informāciju, un, ja auditorija neuzticās šādiem avotiem, tā neuzticēsies arī atspēkojumam. Līdz ar to lielāks uzsvars ir liekams uz **nepatieso apgalvojumu atspēkošanu veidā, kas ir mazāk atkarīgs no informācijas avota autoritātes svara un kura centrā ir argumentācija un faktoloģiski pierādījumi**.

3) Ieteikumi sabiedrības medijpratības uzlabošanas aktivitātēm Latvijas mediju politikā

26. Latvijas sabiedrības attieksmes pret medijpratību pētījumā (Rožukalne et al, 2020) konstatēts, ka, iedzīvotāju skatījumā **medijpratībai un mediju izglītībai vajadzētu tik iekļautai visos izglītības posmos**. Līdzšinējais mediju politikas ieviešanas plāns (LR Ministru Kabinets, 2016) paredz medijpratības katedras izveidošanu Latvijas Universitātes Sociālo zinātņu fakultātē, kā arī medijpratības izglītības veicinošus pasākumus pedagoģijas studentiem un skolotājiem, taču neskata medijpratību kā ikvienam nepieciešamu caurviju kompetenci, kas būtu iegūstama un attīstāma jebkurā izglītības posmā. Izvērtējot pētījumu datus, iesakām Kultūras ministrijas Mediju politikas nodaļai sadarbībā ar Latvijas augstskolām sagatavot grozījumus Augstskolu likumā, paredzot izveidot medijpratībai un dezinformācijai veltītu studiju kursu vai tā daļu (moduli) visu augstākās izglītības studiju programmu brīvas izvēles daļās, līdzīgi kā izveidoti kursi visaptverošās valsts aizsardzības un vides aizsardzības zināšanu obligātai apgūšanai augstākajā izglītībā;
27. Nepieciešams **ievieš medijpratību kā obligātu profesionālās pilnveides kursu skolotājiem**. Izvērtējot dokumentus “Noteikumi par valsts pamatizglītības standartu un pamatizglītības programmu paraugiem (Ministru kabineta noteikumi Nr. 747) un “Noteikumi par valsts vispārējās vidējās izglītības standartu un vispārējās vidējās izglītības programmu paraugiem” (Ministru kabineta noteikumi Nr. 416), ir redzams, ka medijpratības aspekti tiek integrēti galvenokārt valodu un sociālo un pilsonisko mācību jomās, taču medijpratībai jābūt kā caurviju prasmei visās mācību jomās, nevis pakārtotai digitālajai prasmei. Būtiski, lai mācību procesā līdztekus prasmei kritiski vērtēt informāciju tiek sniegta izpratne par masu medijiem un to vidi. Tas nozīmē, ka šie procesi ir jāaplūko plašāk – mediju izglītības kontekstā, kuras rezultāts ir medijpratība (Kaļva-Miņina, Murinska, 2019, citēts no Lee, 2016). Mediju izglītība varētu būt kā atsevišķs mācību priekšmets vai fakultatīva/interese nodarbība;
28. Lai medijpratību efektīvi un atbilstoši ieviestu izglītības sistēmā, ir **jānodrošina jomas eksperts**, kas regulāri konsultē, informē par izmaiņām un tendencēm un izglīto mācību satura veidotājus mediju izglītības un medijpratības jautājumos;
29. Ziemeļvalstu pētnieki ir norādījuši, ka Baltijas valstīs vecāku iesaiste medijpratības pilnveidē ir daudz zemākā līmenī nekā Skandināvijas valstīs (Kaļva-Miņina, Murinska, 2019, citēts no Sigurjónsdóttir, 2017). Medijpratības veicināšana ir abpusējs process, kurā ne tikai vecāki mācās no skolotājiem, bet arī skolotāji no vecākiem, jo zems medijpratības līmenis ir gan vecākiem, gan skolotājiem. Līdz ar to **mediju izglītība ir viens no skolas un vecāku sadarbības virzieniem**;
30. Nepieciešams **attīstīt medijpratības un digitālās pratības mūžizglītības programmas**, kas adresētas dažādu sociāli demogrāfisko grupu pārstāvjiem ar mērķi sasniegt sabiedrības grupas, kuru pārstāvji iepriekšējās izglītības vai sociālu apstākļu rezultātā neizmanto internetu un digitālajā vidē pieejamo informāciju, pakalpojumus, u.c. Tas varētu būt pašvaldību uzdevums, jo reģionos tā ir viena no galvenajām institūcijām, kam ir piekļuve lielākajai daļai dažādu vecumu un dzimumu iedzīvotāju. Tāpat nepieciešams pievērst uzmanību dažādu vecumu sociālo mediju lietotāju izglītošanai informācijas un medijpratības jomās (Calvert & Vining, 2017; Emanuelson, 2017; Jones-Jang, Mortensen, & Liu, 2019);
31. Būtiskas medijpratības veicināšanas institūcijas ir bibliotēkas, taču tās pasīvi uzņemas šo lomu. Sabiedrības nereti baidās no mācībām, programmās, neformālās izglītības, taču bibliotēka ir tā vieta, kur sabiedrība nāk gūt zināšanas un izmantot informācijas avotus. Līdz ar **to jebkura bibliotekāra darbība var tikt sasaistīta ar medijpratības aspektiem**, kuri tiek izmantoti mijiedarbībā ar sabiedrību. Piemēram, akcentējot žurnālista darbu, ļaujot sabiedrībai izprast, kāda ir žurnālista loma un misija. Būtiski, ka šādas aktivitātes kļūst par regulāri praksi, ne tikai fragmentāru parādību. Medijpratības apgūšanai jāklūst par ilgtermiņa procesu;

32. Iesakām Nacionālajai elektronisko plašsaziņas līdzekļu padomei (NEPLP) un 2021.gadā veidojamajai Sabiedrisko plašsaziņas līdzekļu padomei sabiedrisko mediju sabiedriskajā pasūtījumā iekļaut sekojošu mērķi: **sabiedrisko mediju platformā veidot sadaļu, kas veltīta dezinformācijas izpētei un atspoguļojumam** (līdzīgi kā atsevišķa platforma ir bērnu un jauniešu saturam), ieskaitot praktiskus padomus, ekspertu “krīzes palīdzības” komunikācijas modeļus, rīkus ziņošanai par dezinformāciju, u.tml.

4) Ieteikumi lietotnes “Apturi COVID” potenciāla mobilizēšanai

33. Lai nodrošinātu vienlīdzīgu piekļuvi lietotnei un kopumā paaugstinātu tās efektivitāti, valdības iestādēm vai pašvaldībām ieteicams iespēju robežās **nodrošināt zemu izmaksu viedtālruņus tiem vecākās paaudzes un citu īpaši augstu riska grupu iedzīvotājiem, kam šobrīd nav viedtālruņu** ar Bluetooth funkciju (sk. arī Kleinman & Merkel, 2020). Šo ieteikumu vēlams apvienot ar izglītojošu darbu attiecīgajās sabiedrības grupās. Pirms noraidīt šo ieteikumu kā nereālistisku izmaksu dēļ, ir vērts apsvērt, kādi var būt sabiedrības ieguvumi ne tikai COVID-19 apturēšanā, bet vispār t.s. digitālās plaisas pārvarēšanā un apzināt, kādas ir praktiskās iespējas—vai tie var būt mazlietoti vai atjaunoti (*refurbished*) tālruņi, vai var būt runa par sadarbību ar kādu tehnoloģiju vai telekomunikāciju uzņēmumu, u.tml.;
34. Ar dažādām mērķauditorijām **speciāli pielāgota skaidrojošā un izglītojošā darba palīdzību nepieciešams veicināt lietotnes izmantošanu**, īpašu uzmanību pievēršot tām sabiedrības grupām, kurām tā varētu palīdzēt visvairāk (piemēram, vecāka gadagājuma iedzīvotāji, tie iedzīvotāji, kas regulāri izmanto sabiedrisko transportu, medicīnas iestāžu darbinieki, sociālie darbinieki, u.c.) (sk. Kleinman & Merkel, 2020). Ieteicams īpaši pievērsties komunikācijai ar vecāka gadagājuma iedzīvotājiem (Rizzo, 2020; Walrave, Waeterloos & Ponnet, 2020), lai panāktu plašāku lietotnes izmantojumu viņu vidū—t.i. tajā šīs sociālās grupas daļā, kurai šobrīd jau ir pieeja viedtālrunim ar lietotnes “Apturi COVID” izmantošanai nepieciešamo tehnisko specifikāciju;
35. Lai sasniegtu tos iedzīvotājus, kam līdz šim ir bijusi maza pieredze ar viedtālruņu lietotņu izmantošanu vai vispār nav šādas pieredzes, ieteicams **sagatavot informāciju par lietotni “sestās klases lasītprasmes līmenī”** par to, kā lietotne darbojas, kādu informāciju tā apstrādā, kādā veidā un cik ilgi tiek saglabāti dati, kā pareizi interpretēt lietotnes paziņojumus vai to neesamību, u.tml. (sk. arī Martinez-Martin et al., 2020, p.45). Lietotnes “Apturi COVID” mājaslapā internetā⁸ šāda veida informācija jau ir pieejama; nākamais solis ir **aktīvi meklēt efektīvus saziņas kanālus** ar tiem iedzīvotājiem, kam ir relatīvi zems digitālo tehnoloģiju pratības līmenis (maz prasmju interneta lietošanā un patstāvīgā informācijas meklēšanā internetā, nav zināšanu par to, kurām mājaslapām uzticēties un kurām ne, u.tml.);
36. Lai novērstu bažas par izsekošanu, novērošanu, datu noplūdi un datu privātuma pārkāpumiem, nepieciešams **dažādām sabiedrības grupām saprotamos veidos skaidrot lietotnes darbību un tās līdzšinējos panākumus, kā arī komunicēt par datu aizsardzību un drošību** (sk. arī Kleinman & Merkel, 2020). Ar dažādām mērķauditorijām pielāgotu komunikācijas veidu un kanālu palīdzību var veicināt zināšanas un izpratni par kiberdrošību ikdienā (sk. Pranggono & Arabo, 2020). Izpratne par pamatprincipiem šajā jomā var palīdzēt novērst dezinformācijas un baumu izplatīšanos un to vietā veicināt plašāku uzticēšanos digitālajām tehnoloģijām;
37. Aptauiju rezultāti uzrāda tās sabiedrības grupas, kurās vērojama zemāka uzticība lietotnēm vispār un tieši “Apturi COVID” lietotnei. Turpmākā komunikācijā ieteicams ņemt vērā šos datus un

⁸ Skat. šeit: <https://www.apтуриCOVID.lv/biezak-uzdotie-jautajumi>

meklēt piemērotākos kanālus, kā komunicēt ar šo grupu pārstāvjiem, kā arī atrast piemērotāko informācijas izklāsta veidu. Piemēram, tos sabiedrības segmentus, kas nezticās valdības iestādēm, un līdz ar to arī nezticās un neizmanto “Apturi COVID,” var uzrunāt caur tiem kanāliem, kam viņi vēl uzticās, piemēram, mediķiem, starptautiskiem ekspertiem, tādiem kā Pasaules Veselības organizācija, kā arī reģionāla vai vietējā mēroga viedokļu līderiem;

38. Ir apsveicami, ka GitHub repositoriņā ir pieejams lietotnes “Apturi COVID” atvērtais kods. Ieteicams plašāk komunicēt šo faktu un rosināt vietējos un starptautiskos ekspertus sniegt savus ieteikumus lietotnes pilnveidošanai un apspriest tos publiski (Lodders & Paterson, 2020, p. 160), tā piesaistot lietotnei arī digitālo tehnoloģiju ekspertu uzmanību, un rosinot gan publiskas diskusijas par lietotni, gan arī potenciāli rodot inovatīvus uzlabojumus;
39. Lai palielinātu iedzīvotāju skaitu, kas izmanto lietotni, ieteicams skaidrāk definēt esošos ieguvumus un pievienot jaunus ieguvumus, kas varētu motivēt dažādu sabiedrības segmentu vēlmi izmantot lietotni:
40. Viens ieguvumu veids ir informācija un pieeja resursiem. Šobrīd lietotne jau piedāvā COVID-19 statistikas pārskatu. Bet šajā aspektā vēl ir milzīgs neizmantotais potenciāls un, piemēram, lietotne var kļūt par “vienas pieturas” informācijas avotu par COVID-19, par jaunākajiem atklājumiem tā ārstēšanā un vakcīnu izstrādē, kā arī sniegt praktiskus padomus par izvairīšanos no infekcijas, piedāvāt resursus pašizolācijā un stingrā karantīnā esošajiem, u.c. (sk. arī Walrave, Waeterloos & Ponnet, 2020);
41. Otrs ieguvumu veids, kas var veicināt plašāku lietotnes izmantojumu, attiecas uz lietotnes funkciju paplašināšanu, integrējot kontaktu fiksēšanu ar citām inovatīvām digitālajām tehnoloģijām veselības aizsardzības un aprūpes jomā. Sadarbībā ar medicīnas tehnoloģiju ekspertiem, integrējot lietotni ar jau esošām viedtālrunu, viedpulksteņu, fitnesa trekeru un citu viedo ierīču funkcijām, var nodrošināt, piemēram, regulāru ķermeņa temperatūras mērījumu fiksēšanu, u.c. (sk. arī Mbunge, 2020),
42. Trešais ieguvumu veids attiecas uz kādu materiālu labumu, ko gūst lietotnes izmantotājs, piemēram, kā vienreizēju bonusu par lietotnes lejuplādēšanu un aktivizēšanu vai uzkrājot punktus par katru lietotnes izmantošanas dienu vai citu., kuru pēc tam iespējams apmainīt pret, piemēram, neliela nomināla dāvanu kartēm preču vai pakalpojumu iegādei. Materiāls labums varētu stimulēt tos sabiedrības segmentus, kuriem mazāk aktuāla ir informācijas pieejamība un inovatīvu tehnoloģiju iespējas.

5) Ieteikumi sabiedrības iesaistei krīzes situāciju pārvarēšanā

43. Nepieciešams veidot un atbalstīt jaunas iniciatīvas, tostarp, pilsonisko reakciju sociālās krīzes situācijās. Sadarbībā starp iesaistītajām pusēm (valsts institūcijām, NVO, pašvaldībām) ir nepieciešama lielāka elastība, lai krīžu pārvarēšanā iesaistītu arī grupas, kuras darbojas uz pašorganizēšanās pamata. Palīdzības sniegšanas procesi jāplāno tā, lai varētu iesaistīt brīvprātīgos ar dažādām prasmēm vai kvalifikāciju;
44. NVO un pilsoniskās sabiedrības līderiem ir jābūt iesaistītiem krīzes koordinācijas komandās, kas tiek veidotas valsts un pašvaldību līmenī;
45. Vietējās kopienas būtu jāmudina veidot un attīstīt brīvprātīgo kustības. Brīvprātīgā darba organizēšana decentralizēti ir formāts, kurā iespējams veiksmīgāk salāgot palīdzības sniedzēju skaitu ar palīdzības pieprasījumiem;
46. Ir jāpārskata esošais finansēšanas modelis un jāmaina finansēšanas principi valsts un pašvaldības līmenī, ļaujot visefektīvākajam krīzes mazināšanas plānam saņemt finansējumu, nevis naudu

piešķirt jau zināmiem sadarbības partneriem;

47. Jebkurai rīcībpolitikai, kuras mērķis ir palielināt iesaistīšanos brīvprātīgajā darbā, jābūt vērstai uz **uzticēšanās līmeņa paaugstināšanu**, pilsoniskās aktivitātes un pilsoniskās atbildības līmeņa paaugstināšanos (Eriksson 2012; Edelenbos et al. 2018);
48. **Brīvprātīgo darbu kā resursu nepieciešams integrēt visaptverošās valsts aizsardzības sistēmā**, jo brīvprātīgie var būt nozīmīgs atbalsts krīzes situācijās, kad indivīdu pašorganizēšanās var palīdzēt grūtībās nonākušiem iedzīvotājiem risināt dažādas problēmas, kas var rasties krīzes situācijā, bet ko valsts un pašvaldības objektīvu iemeslu dēļ nespēj operatīvi risināt. Visaptverošās valsts aizsardzības sistēmas ietvarā nepieciešams domāt par indivīdu kā aktīvu līdzdalībnieku krīzes situācijas normalizēšanā, nevis tikai aprūpējamo/glābjamo;
49. Nepieciešami **risinājumi, kā prasmīgi vadīt cilvēku uzvedību** un izstrādāt tādus apkārtējās vides dizainus, kuri sekmē vēlamu uzvedību. Iedzīvotājiem nepieciešama izglītošana un informēšana par rīcību krīzes situācijās - gan par to, kā pašiem sagatavoties un izturēties krīzē, gan arī, kā sniegt palīdzību citiem;
50. **Brīvprātīgais darbs var būt iespēja vieglāk psiholoģiski pārvarēt krīzi**, mazināt krīzes negatīvo ietekmi uz indivīda psiholoģisko veselību, jo aktīva darbība krīzes laikā mazina stresu, sniedz iespēju justies noderīgam. Šo pozitīvo aspektu ir nepieciešams izvērtēt nākotnē, gatavojoties citām krīzes situācijām;
51. Pašreizējā krīzes situācijā, apzinoties, ka daļai sabiedrības palīdzēšana krīzē nonākušajiem ir instruments, kā pašiem psiholoģiski vieglāk pārdzīvot krīzi un tās sekas, **nepieciešams mērķtiecīgi uzrunāt tās grupas, kuras varētu būt ieinteresētas veikt brīvprātīgo darbu**, piemēram, krīzes laikā bez darba palikušos, tos, kuriem samazinājies darba apjoms, tos, kuri pilnībā pārgājuši uz darbu attālināti, tāpēc varētu meklēt iespējas un iemeslu iziet no mājas;
52. Mācoties no pieredzes, ka #paliecmājās piesaistīja nozīmīgu skaitu mazākumtautību iedzīvotāju, **uztvert brīvprātīgā darba sekmēšanu kā sabiedrības saliedēšanas instrumentu**;
53. Būtu jāattīsta **prasmēs balstīta brīvprātīgā darba modeļi**, kuros indivīdi var piedalīties un bez atlīdzības ziedot savu laiku, izmantojot savas profesionālās zināšanas vai prasmes;
54. Valsts pārvaldei un pašvaldībām vajadzētu vairāk komunicēt ar mērķgrupām un veicināt brīvprātīgo pakalpojumu izmantošanu krīzes laikā, **mazināt sociālo stigmatu, kas saistās ar nepieciešamību pēc palīdzības**. Ir svarīgi uzrunāt un sasniegt arī tos, kuri dažādu apstākļu dēļ dzīvo vieni, ģimenes ar pirmsskolas un skolas vecuma bērniem, ne tikai seniorus;
55. Sabiedrībā plašāk **jāpopularizē dažādi labdarības formāti**. Pētījums apliecināja, ka kādai daļai sabiedrības zināma ir tikai naudas ziedošana, bet trūkst izpratnes, ka labdarība var nozīmēt arī sava brīvā laika ziedošanu. Šāda izpratne var stiprināt kopienu noturību ilgstošu krīžu situācijās;
56. Popularizējot brīvprātīgo darbu, **nepieciešams domāt par vēstījumu saturu**, lai uzrunātu dažādas iedzīvotāju grupas, piemēram, tās, kurās vērtība ir kopējais sabiedrības labums, kā arī tās, kam aktuāli personīgie ieguvumi kā iespēja apliecināties, apliecināt savu "labā pilsoņa" statusu (Wilson, 2012);
57. **Lielāka uzmanība jāpievērš atbalsta un palīdzības organizēšanas veidiem**. Palīdzībai krīzes laikā jābūt cienpilnai pret palīdzības saņēmējiem, un tā nedrīkstētu būt virspusēja un formāla. Pieņemot

lēmumu par konkrētiem palīdzības un palīdzības veidiem, jāņem vērā saņēmēju vajadzības;

58. Brīvprātīgā darba sekmēšanai **nozīmīgi ir izmantotie tehnoloģiskie risinājumi** - #paliemājas pieredze ir vērā ņemama, jo pieteikties, piedalīties un atskaitīties par paveikto brīvprātīgajiem kustībā bija viegli un vienkārši, kas paaugstināja daudzu apmierinātību ar dalību kustībā. Šo pieredzi vērts izmantot līdzīgu iniciatīvu veidošanā nākotnē.

6) Ieteikumi Veselības pārliecības modeļa intervenču un tehniku pielietošanai, lai ietekmētu uzvedību noteicošos faktoros

59. Kopumā kvalitatīvā pētījuma dati liecina, ka Latvijā šie ir galvenie faktori, kas nosaka to, vai COVID-19 pandēmijas situācijā sabiedrība ievēros drošības pasākumus: **kā cilvēki uztver un pārvar barjeras**, ko rada vides konteksts un cilvēkam pieejamie resursi; **uzvertie ieguvumi no drošības pasākumu īstenošanas**, kas izriet no pārliecības par uzvedības sekām, **pašefektivitātes**, ko nosaka zināšanas par to, kā vajag rīkoties, prasmes īstenot rīcības un ticības savām spējām, ka varēs veikt ieteiktas darbības un visbeidzot **uzvertajiem draudiem**, kas var notikt, ja neievēro valdības rekomendācijas un noteikumus. Uzvedības stimulus ietekmē arī **demogrāfiskie raksturlielumi** (vecums, dzimums), **sociālpsiholoģiskie mainīgie** (sociālie, uzvedības, emocionālie un kognitīvie faktori), **strukturālie mainīgie** (vides faktori) un **uzvertā iespēja saslimt ar COVID-19 un slimības bīstamība**. Lai veicinātu drošības pasākumu ievērošanu, jānovēro un jāstimulē šie faktori:

59.1. Uztvertā uzņēmība saslimt ar COVID 19 un uztvertā slimības nopietnība/bīstamība

a) Pētījuma secinājumi

- Uztvertā bīstamība ir atkarīga no veselības stāvokļa/ vecuma, kas ir riska faktors.
- Iespēju inficēties cilvēki bieži saista ar citu/nepazīstamu cilvēku neapzinīgu rīcību, bet nesaista ar tuviniekiem, draugiem.
- Par slimību un tās gaitu ir daudz nezināmā, kas vai nu palielina vai samazina slimības uztverto uzņēmību un bīstamības uztveri.
- Uzvedību stimulē arī neziņa par to, kā slimība varētu izpausties, ja gadītos saslimt. Tas, ka slimībai dažkārt nav simptomu, samazina uztverto bīstamību.

b) Izmantojamās tehnikas: 5.1.; 5.2.

- 5.1. Informācija par ietekmi uz uzvedības sekām, piemēram, rakstiska, verbāla, vizuāla informācija par īstenošanās uzvedības ietekmi uz uzvedības sekām.
- 5.2. Seku būtiskums - metožu, kas speciāli izstrādātas uzvedības īstenošanas seku uzsvēršanai, pielietošana, lai sekmētu šīs informācijas atcerēšanos. Ieteicams izmantot Aktivizācijas modeli, kas paredz emocionālus, spēcīgu sajūtu radošus komunikācijas risinājumus.

c) Piemēri

Ieteicamo intervenču piemēri	Uzvedības maiņas tehniku izmantošanas piemēri
<ul style="list-style-type: none"> o Inficēšanās iespējamība dažādās sadzīves situācijās, pārneses algoritmi, tai skaitā – starp dažādu paaudžu cilvēkiem, tuviniekiem. o Izpratnes, ka slimība smagi skar ne tikai seniorus un slimos, dažādiem slimības norises variantiem, komplikācijām un ilgtermiņa negatīvām sekām, tai skaitā – uz gados jauniem 	<p>5.1. Informācija par ietekmi uz uzvedības sekām, piemēram, rakstiska, verbāla, vizuāla informācija par īstenošanās uzvedības ietekmi uz uzvedības sekām.</p> <p><i>Piemēri:</i></p> <p>1) infografikas (kā veidojas vīrusa izplatības tīklojums);</p>

<p>cilvēkiem.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Informācija, kā slimības sekas var ietekmēt dažādu diagnožu pacientus, vecuma un sociālās grupas. o Nepieciešama plašāka informācija par apdraudējumu un kā tas skars ikvienu, dažādās dzīves jomas (pastarpināti un nepastarpināti). 	<p>2) skaidrojums, ko nozīmē nekontrolēta slimības izplatība.</p> <p>5.2. Seku būtiskums - metožu, kas speciāli izstrādātas uzvedības īstenošanas seku uzsvēršanai, pielietošana, lai sekmētu šīs informācijas atcerēšanos.</p> <p><i>Piemēri:</i></p> <p>1) <i>Infografikas, zīmējumi, u.c., kas parāda, kādi orgāni var tikt bojāti; parāda, kāda ir smagas slimības gaitas "demogrāfija"; kā attīstās slimība (sākuma fāze - mierīgāka, tad pēc 5-10 dienām simptomi var pastiprināties, tad ārstēšanas, atlabšanas laiks, u.t.t.); COVID ietekme uz fizisko veselību, emocionālo veselību, labklājību, u.t.t.</i></p> <p>2) <i>Pieredzes stāsti (video vai emocionāla stāstījuma un fotogrāfiju veidā). Piemēram, COVID-19 izslimojušie stāsta par slimības gaitā piedzīvotajām sajūtām; emocionāli ārstu stāsti; reportāžas no slimnīcas, u.t.t.</i></p> <p>3) <i>Regulāra informācija par slimnīcu noslodzi un tās radītajām sekām un konsekvencēm.</i></p>
--	---

59.2. Strukturālie mainīgie (vide)

a) Pētījuma secinājumi

- Palīdz norādes, instrukcijas, atgādinājumi, aizrādījumi, audio atgādinājumi veikalos, pamanāmi krāsaini vides objekti publiskās vietās, vidē izvietoti dezinfekcijas līdzekļi, iestādēs pieejamās maskas.
- Palīdz speciālistu rekomendācijas, skaidra, plaša loģiska informācija par to, kā un kas ir jādara;
- Vajadzīga dažādu amatpersonu sniegtās informācijas un darbību saskaņotība, kā arī atbalstoša ārējā vide, kas rada iespējas ievērot noteikumus.

b) Izmantojamās tehnikas: 1.3.; 2.2.; 9.2.; 10.8.; 10.10.; 11.2.; 1.2.; 2.3.; 4.2.; 8.2.; 12.1.; 12.2.; 12.5.

1.3 Mērķa izvirzīšana (galaiznākums) vai piekrišana tam.

2.2. Uzvedības monitorēšana un informatīvas vai izvērtējošas atgriezeniskās saites sniegšana par uzvedību.

10.8. Pamudinājums (kā galaiznākums) - informēšana, ka balva tiks piešķirta tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).

10.10. Balva kā galaiznākums - balvas piešķiršana tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).

11.2. Negatīvo emociju samazināšana.

1.2 Problēmrisināšana (analizēšana vai cilvēka pamudināšana analizēt faktorus, kas ietekmē uzvedību un veidot vai izvēlēties stratēģijas, kas ietver barjeru pārvarēšanu un/vai sekmē veicinošo faktoru darbību).

4.2. Informēšana par iepriekš notikušo (piemēram, sociālās vides situācijām un notikumiem, emocijām, kognīcijām), kas var ietekmēt uzvedības sniegumu.

8.2. Aizstāšanas uzvedība - nevajadzīgas uzvedības aizstāšanas sekmēšana ar vajadzīgu vai neitrālu uzvedību.

12.1. Fiziskās vides restrukturēšana - vides izmaiņu veikšana, lai atvieglotu vēlamās uzvedības īstenošanu vai radītu šķēršļus nevēlamai uzvedībai (izņemot pamudinājumus, apbalvošanu un sodīšanu).

12.2. Sociālās vides restrukturēšana - sociālās vides maiņa, lai sekmētu vēlamās uzvedības sniegumu vai veidotu barjeras nevēlamai uzvedībai (izņemot pamudinājumus, apbalvošanu un sodīšanu).

12.3. Izvairīšanās no uzvedību atgādinošiem signāliem vai to samazināšana - konsultēšana par to, kā izvairīties no specifiskiem sociāliem vai konteksta/fiziskiem signāliem, ieskaitot ikdienas vai nedēļas plānojuma izmaiņu veikšanu.

12.5. Objektu pievienošana videi, lai sekmētu uzvedības īstenošanu.

c) Piemēri

Ieteicamo intervenču piemēri	Uzvedības maiņas tehniku izmantošanas piemēri
<ul style="list-style-type: none"> o Atgādinājumi, norādes veikalos, izvietotie dezinfekcijas līdzekļi un sejas maskas. o Jauni, situācijai atbilstoši, savlaicīgi uzsākti ierobežojumi no valsts institūciju puses. o Amatpersonu koordinēta rīcība. o Noteikumi, kas ir obligāti visiem. o Kontrole par ierobežojumu ievērošanu. o Aplikācijas Apturi COVID reklamēšana. o Runas personas no dažādam jomām, kas iesaistās komunikācijā par pasākumu ievērošanas nepieciešamību. 	<p>1.3 Mērķa izvirzīšana (galaiznākums) vai piekrišana tam. <i>Piemērs: sabiedrisko (grupu) diskusiju ceļā nonākt pie ierosinājumiem, kādiem būtu jābūt ierobežojošajiem pasākumiem, lai sasniegtu grupas, grupu, sabiedrības mērķus.</i></p> <p>11.2. Negatīvo emociju mazināšana. <i>Piemērs: karikatūras, kurās paskaidrots, kā pareizi jālieto maska/kā ir nepareizi to lietot.</i></p> <p>1.2 Problēmrisināšana. <i>Piemērs: sabiedrības iesaiste un reakcija uz tās viedokļiem. Ja izrādās, ka lēmumi nerada pozitīvu ietekmi (darba dienu vakaros veikalos ir daudz cilvēku, jo cilvēki steidz iepirkties brīvdienām, kad uzlikti ierobežojumi preču iegādei) būtu pagarināms veikalu darba laiks vai rodams cits risinājums.</i></p> <p>4.2. Informēšana par iepriekš notikušo <i>Piemērs: informācija par darbības stratēģijām, kas devušas rezultātu citās valstīs, Latvijas reģionos vai taml.</i></p>

59.3. Sociāli psiholoģiskie mainīgie (sociālie, emocionālie, kognitīvie un uzvedības)

a) Pētījuma secinājumi

SOCIĀLIE

- Prasmju pielietošanu saista ar savu paštēlu, individuālajām sociālajām normām, sociālo lomu (“es varēju, jo esmu skolotāja...”). Šaubas ir par citiem, kas var nebūt tik apzinīgi.

EMOCIONĀLIE

- Ļoti daudzi uzsver, ka ir iestājies kolektīvais nogurums. No vienas puses ir iegūta pieredze par to, kā īstenot drošības pasākumus, no otras puses ierobežojumi un trauksme ir apņikusi.
- Pavasarī ārkārtas situācijas sākumā bija bailes no nezināmā, trauksmaina un pat pacilāta sajūta (t.s. heroisma posms), jo situācija bija unikāla. Vēlāk pacilātība zuda. Radās dusmas par ierobežojumiem.
- Saklausāma nožēla, kauns par savu tuvinieku, draugu rīcību, kas nav ievērojuši noteikumus.

- Ietekmē/sekmē arī neziņa par draugu izturēšanos saslimšanas gadījumā (vai nenovērsīsies, u.t.t.).

KOGNITĪVIE

- Vēlas saglabāt savu nostāju, pārliecību, gadiem izstrādātos uzskatus (palikt uzticīgi sev), piemēram, antivakcinācijas idejām, šaubām par valsts institūciju sniegtās informācijas ticamību.
- Atbildēs tiek uzsvērts, ka, lai gan informatīvā telpa ir piesātināta ar COVID informāciju, tās trūkst, lai spētu izdarīt patstāvīgus secinājumus. Īpaši būtiski tas ir izglītotajai sabiedrības daļai, kuriem nav nepieciešams skaidrot "pamatpatiesības", kuri vēlas izzināt dažādus argumentus, izvērt dažādas pozīcijas un faktus.

UZVEDĪBAS

- Kā vajadzības tiek minēta paša, tuvinieku un arī sabiedrības drošība un rūpes par ekonomiku.
- Atbildēs viennozīmīgi tiek minēts, ka mērķis ir pasargāt sevi, tuviniekus un citus sabiedrības locekļus. Mērķis iegūt laiku, kamēr uzlabojas zināšanas par COVID-19, pilnveidosies ārstēšana, būs vakcīna.
- Normas ietekmē - pat tie, kas nevēlas ievērot noteikumus, ir spiesti pakļauties ārējas vides izmaiņām, kā arī sabiedrībā pieņemtajai rīcībai. Ietekmē tas, ka redz, kā rīkojas citi - tas rada automātisku reakciju – uzvedību.
- Lielākā daļa pastāv uz to, ka paši spēj izvērtēt un pieņemt patstāvīgu lēmumu par savu rīcību, ieklausās specialistos, autoritātēs, citi atzīst tuvinieku un sabiedrības ietekmi.
- Motivē līdzcilvēku atbildīgā rīcība, valsts institūciju kontroles pasākumi. Motivācija sakrīt ar mērķi - darīt visu, lai sabiedrība varētu atgriezties savā ierastajā dzīves ritmā.
- Kā motivatorus grib redzēt cilvēkus ārpus nozares, bet ne tikai slavenības, jo ir pārliecināti, ka tā iespējams radīt motivāciju plašākam cilvēku lokam (uzskata, ka citiem motivācija ir mazāka vai tās nav).

b) Izmantojamās tehnikas: 1.3. ; 1.5.; 1.6.; 1.7. ; 3.1., 3.2.; 5.1; 6.1.; 6.2.2; 9.1.; 9.2.; 10.4.; 10.8.; 11.2.; 11.3.; 13.1; 13.2.

Emocionālie mainīgie:

- 1.1 Mērķa izvirzīšanas uzvedība Mērķa noteikšana saistībā ar sasniedzamo uzvedību vai piekrišana tam.
- 1.3 Mērķa izvirzīšana (galaiznākums) vai piekrišana tam.
- 1.5 Uzvedības mērķa/-u izskatīšana kopā ar individu un uzvedības mērķu vai uzvedības izmaiņu stratēģijas modificēšanas apsvēršana to sasniegšanas iespēju kontekstā. Šis process var izraisīt tāda paša mērķa noteikšanu, nelielas mērķa izmaiņas vai jauna mērķa noteikšanu pirmā mērķa vietā (vai papildus pirmajam mērķim) vai arī neizraisīt izmaiņas.
- 1.6 Atšķirību noteikšana starp esošo uzvedību un mērķi. Uzmanības pievēršana atšķirībām starp indivīda pašreizējo uzvedību (tās formām, biežumu, ilgumu vai intensitāti) un indivīda iepriekš noteiktajiem galaiznākumu mērķiem, uzvedības mērķiem vai darbības plāniem.
- 1.7 Galaiznākumu mērķu pārskatīšana, apsverot mērķu modificēšanas nepieciešamību to sasniegšanas kontekstā. Šis process var izraisīt tāda paša mērķa noteikšanu, nelielas mērķa izmaiņas vai jauna mērķa noteikšanu pirmā mērķa vietā (vai papildus pirmajam mērķim) vai arī neizraisīt izmaiņas.
- 5.1. Informācija par ietekmi uz uzvedības sekām, piemēram, rakstiska, verbāla, vizuāla informācija par īstenotās uzvedības ietekmi uz uzvedības sekām.
- 10.8. Pamudinājums (kā galaiznākums) - informēšana, ka balva tiks piešķirta tad un tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).
- 11.2. Negatīvo emociju samazināšana.
- 11.3. Garīgo resursu saglabāšana - mentālo resursu patēriņa samazināšana uzvedības izmaiņu sekmēšanai.

Sociālie mainīgie:

3.1 Nespecifisks sociālais atbalsts. Konsultēšana/informēšana par sociālo atbalstu vai iepriekš neplānotu uzslavu vai balvu, vai šādu pasākumu organizēšana vai sniegšana (piemēram, draugu, tuvinieku, kolēģu

utt.) uzvedības snieguma sekmēšanai.

3.2. Praktiskais sociālais atbalsts. Konsultēšana/informēšana par praktisko palīdzību, tā organizēšana vai sniegšana (piemēram, draugu, tuvinieku, kolēģu u.c.) uzvedības snieguma sekmēšanai.

6.1. Uzvedības demonstrēšana - novērojama piemēra sniegšana par uzvedības īstenošanu – personiski vai netieši, piemēram, izmantojot filmu, zīmējumus.

6.2. Sociālā salīdzināšana - uzmanības pievēršana citu sniegumam, pieļaujot salīdzināšanu ar indivīda personisko sniegumu.

9.1. Uzticams avots- verbālas vai neverbālas uzvedības demonstrēšana, ko sniedz uzticams avots saistībā ar vēlamo vai nevēlamo uzvedību.

9.2. “Par un pret” - padomu sniegšana indivīdam identificēt un salīdzināt cēloņus noteiktas uzvedības vēlamībai (PAR) vai nevēlamībai (PRET).

10.4. Sociālās balvas- vienošanās par verbālas vai neverbālas balvas piešķiršanu tad un tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).

13.1. Sevis kā lomu modeļa identificēšana- informēšana, ka personas uzvedība var būt piemērs citiem.

13.2. Ierāmēšana/ pārveidošana. Perspektīvas vai jaunas uzvedības perspektīvas apzināta pieņemšana (piemēram, uzvedības mērķi), lai mainītu kognīcijas vai izjūtas par uzvedības īstenošanu (ietver “kognitīvo strukturēšanu”)

c) Piemēri

Ieteicamo intervencu piemēri	Uzvedības maiņas tehniku izmantošanas piemēri
<p>SOCIĀLIE</p> <ul style="list-style-type: none">o Jāuzsver, ka vairākums sabiedrības pilda nosacījumus.o Jāparāda līdzcilvēku piemērs un precizitāte noteikumu ievērošanā (sociālās atdarināšanas sekmēšanai). Skaidrojums, kāda ir “citu uzvedība un vērtības”.o Jāparāda, ka sabiedrības locekļi paši nosoda tos, kas neievēro nosacījumus.o Jāuzsver atbildība pret citiem.o Nedrīkst pieļaut saslimušo stigmatizāciju, jo stigmatizācija var izraisīt inficēšanās fakta slēpšanu, karantīnas pasākumu neievērošanu inficēšanās laikā un infekcijas izplatīšanās pieaugumu. <p>EMOCIONĀLIE</p> <ul style="list-style-type: none">o Jāmazina psiholoģiskā spriedze (panikas izpausmes), radot pārliecību, ka iespējams vismaz nosacīti kontrolēt situāciju. <p>KOGNITĪVIE</p> <ul style="list-style-type: none">o Jāskaidro statistikas metodoloģija.o Izskaidrot nevis tikai to, kas jādara, bet arī kāpēc un kā.o Informācija par slimības ārstēšanās pilnveidotajām metodēm, par gaidāmo vakcīnu, skaidrojot vakcīnas un vakcinācijas būtību. Nepieciešama informācijas detalizācija. <p>UZVEDĪBAS</p> <ul style="list-style-type: none">o Pozitīvie piemēri. Citu darbības demonstrējums.o Jāinformē par pasākumiem noteikumu izpildes	<p>13.1. Sevis kā savu lomu “nesēja”, modeļa identificēšana - informēšana, ka ikvienas personas uzvedība var būt piemērs citiem. <i>Piemērs: padomi, kā rīkoties, kā aizradīt, ja līdzcilvēki neievēro nosacījumus.</i></p> <p>6.2. Sociālā salīdzināšana - uzmanības pievēršana citu sniegumam, pieļaujot salīdzināšanu ar indivīda personisko sniegumu. <i>Piemērs: uzsvērt, ka vairākums ievēro noteikumus, un tikai neliela daļa ir tie, kas netic realitātei.</i></p> <p>11.2. Negatīvo emociju samazināšana. <i>Piemērs: atgādināt, ka inficēties var jebkurš, ka tie nav vainīgi, kas ievēro noteikumus un tomēr aplipina citus, u.t.t. Vienlaikus mudināt saglabāt mieru, jo profilaktiskie pasākumi pasargā, lai gan negarantē neinficēšanos. Runāt arī par pozitīvajiem gadījumiem, kad cilvēki ar hroniskām slimībām ir veiksmīgi izārstēti, u.t.t.</i></p> <p>9.2. “Par un pret” - padomu sniegšana indivīdam identificēt un salīdzināt cēloņus noteiktas uzvedības vēlamībai (PAR) vai nevēlamībai (PRET). <i>Piemērs: izskaidrot, kādi ir + un – jeb “par” un “pret” katram lēmumam, ko pieņem valsts institūcijas un kas ir saistīti ar ierobežojumiem, u.c.</i></p> <p>13.2. Ierāmēšana/ pārveidošana. Perspektīvas vai</p>

<p>kontrolē.</p> <ul style="list-style-type: none"> o Stingrāki nosacījumi/regulējums un kontrole, kas var palīdzēt ievērot noteikumus. o Uzvedību ietekmē/sekmē strauji pieaugošais saslimušo skaits. 	<p>jaunas uzvedības perspektīvas apzināta pieņemšana (piemēram, uzvedības mērķi), lai mainītu kognīcijas vai izjūtas par uzvedības īstenošanu (ietver “kognitīvo strukturēšanu”).</p> <p><i>Piemērs: skaidrot, kāpēc nepieciešami profilaktiskie pasākumi: ja pavasarī tie bija vērsti uz slimības ierobežošanu, rudenī uz veselības sistēmas nenoslogošanu un mirstības ierobežošanu, tad vēlāk - uz situācijās stabilizāciju, kas līdz ar vakcināciju sākas visā pasaulē.</i></p>
--	---

59.4 .Uztvertie ieguvumi

Tā ir cilvēka pārliecība par iespējamās rīcības efektivitāti saslimšanas draudu novēršanā. To veido demogrāfiskie, sociāli psiholoģiskie un strukturālie (vides) faktori, kas detalizēti aplūkoti iepriekš. Papildus ieguvumu uztveri var stimulēt ar sekojošām intervencēm un tehnikām.

a) Pētījuma secinājumi

- Ir izpratne pat to, ka strauji pieaugs saslimušo skaits, ja piesardzības pasākumi netiks ievēroti, līdz ar to nepašaubāmi ieguvums ir sava un tuvāko un sabiedrības veselība, kā arī veselības sistēmas normālas funkcionēšanas iespēja.
- Vairākums atzīst, ka drošības pasākumu neievērošana var radīt tikai negatīvas sekas, bet 8% atzīst, ka neievēro drošības pasākumus. Tiek atzīts, ka to ievērošana pasargās arī no finansiāliem zaudējumiem, ko rada ierobežojumi pie augstas inficēšanās pakāpes.
- Tiek atzīts, ka cilvēkiem ieguvumu uztveri palielina pārliecība par ierosināto pasākumu efektivitāti.

b) Izmantojamās uzvedības maiņas tehnikas: 5.1.; 5.2.; 5.3.; 5.5.; 5.6.; 9.2.; 9.3.; 10.1.;10.8.; 10.10.

5.1. Informācija par ietekmi uz uzvedības sekām, piemēram, rakstiska, verbāla, vizuāla informācija par īstenotās uzvedības ietekmi uz uzvedības sekām.

5.2. Seku būtiskums- metožu, kas speciāli izstrādātas uzvedības īstenošanas seku uzsvēršanai, pielietošana, lai sekmētu šīs informācijas atcerēšanos..

5.5.Paredzamā nožēla. Izpratnes ierosināšana vai veicināšana par nākotnē iespējamu nožēlu attiecībā uz nevajadzīgas uzvedības īstenošanu.

5.6. Informācija par [uzvedības] emocionālo ietekmi. Informācijas (piemēram, rakstiskas, verbālas, vizuālas) sniegšana par uzvedības īstenošanas emocionālām sekām

9.2. “Par un pret” - padomu sniegšana indivīdam identificēt un salīdzināt cēloņus noteiktas uzvedības vēlamībai (PAR) vai nevēlamībai (PRET).

9.3. Salīdzinoša nākotnes iznākumu iztēlošanās. Uzvedības neizmainīšanas nākotnē sagaidāmo galaiznākumu iztēlošanās un salīdzināšana.

10.1. Materiāli ieinteresēta uzvedība. Naudas, vaučeru vai citu vērtīgu lietu piešķiršana tad un tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).

10.8. Pamudinājums (kā galaiznākums) - informēšana, ka balva tiks piešķirta tad un tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).

10.10. Balva kā galaiznākums- balvas piešķiršana tad un tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).

c) Piemēri

Ieteicamo intervenču piemēri	Uzvedības maiņas tehniku izmantošanas piemēri
------------------------------	---

<p>o Ir jābūt skaidri norādītām un konkrēti uzskaitītām priekšrocībām, ko dod ierobežojumi, rekomendācijas, piemēram, ko dod aizsargmaskas (pareiza!) lietošana, 2 metru distances ievērošanas (visos apstākļos, ne tikai epizodiski!) un roku (pietiekoši biežas un regulāras!) mazgāšanas/dezinficēšanas, vakcinācija. Tāpat arī par citiem pasākumiem – nepulcēšanos, tuvinieku neapmeklēšanu, kā arī ierobežojumiem, piemēram, SPA un restorānu slēgšanas utt.</p> <p>o Jāparāda sekas, ko var radīt noteikumu neievērošana (ietekme uz ekonomiku un sabiedrības labklājību, ietekme uz mirstību).</p> <p>o Jāuzver, ka drošības pasākumu ievērošana pasargās no finansiāliem zaudējumiem, ko rada ekonomiskā situācija; veselības sistēmas dzīvotspējas utt.</p> <p>o Informācija par korelācijām starp pasākumu ievērošanas un neievērošanas ietekmi uz infekcijas izplatību.</p> <p>o Informācija par kļūdām, kas tiek pieļautas pasākumu īstenošanā un to sekām.</p> <p>o Slikto piemēru demonstrēšana un analīze, skaidrojot, kā pareizi rīkoties un kāds ir efekts ir pareizai rīcībai.</p> <p>o Ietekmē/sekmē pārlicība, vai ierobežojumi un pasākumi ir /būs efektīvi.</p>	<p>5.3. Informācija par sociālajiem un vides faktoriem (piemēram, rakstiskas, verbālas, vizuālas informācijas sniegšana) par īstenotās uzvedības sociālo un vides ietekmi.</p> <p><i>Piemērs:</i></p> <p>1) <i>informācija par to, kā konkrēti noteikumi ietekmē situāciju (piemēram, par xx% brīvdienās samazinājies pircēju skaits; obligāta masku lietošana visās iekšējās par xx% mazinājusi to, ka slimība izplatās darba vietās, u.tml.)</i></p> <p>2) <i>aplūkājuma Apturi COVID nedēļas laikā identificējusi xxx kontaktus.</i></p> <p>9.3. Salīdzinoša nākotnes iznākumu iztēlošanās. Uzvedības neizmainīšanas nākotnē sagaidāmo galaiznākumu iztēlošanās un salīdzināšana.</p> <p><i>Piemērs: prognozes, kā slimnīcu pārslodze ietekmēs veselības pakopojumus atjaunošanu tālākā nākotnē - kādas būs rindas, kādas neērtības, u.tml.</i></p> <p>10.8. Pamudinājums (kā galaiznākums) - informēšana, ka balva tiks piešķirta tad un tikai tad, kad pieliktas pūles vai demonstrēts progress uzvedības īstenošanā (ietver pozitīvu pastiprinājumu).</p> <p><i>Piemērs: prognozes, cik ilgā laikā un pie kāda zemākā vakcinācijas līmeņa (procentuāli) var sāk stabilizēties situācija, un varēs atsākties ierastā sabiedriskā dzīve.</i></p>
--	--

59.5 Uztvertās barjeras

Tā ir cilvēka pārlicība par faktoriem, kas ir traucējoši noteiktas uzvedības īstenošanā (piemēram, izdevumiem un neērtībām, ko sagādā aizsargmasku valkāšana; vai iespējamu darba zaudēšanu, ko var izraisīt distancēšanās prasības; laika patēriņu darbadienās, ko sagādā tirdzniecības centru slēgšana brīvdienās). Tieši uztvertās barjeras un ieguvumi vislabāk prognozē uzvedības izmaiņas.

a) Pētījuma secinājumi

- Darba devēja nostāja/prasības strādāt attālināti, ieviest drošības pasākumus.
- Tuvinieku, draugu vēlme socializēties.
- Fiziskā vide, kur 2 metrus nav iespējams ievērot, kā arī sadzīviski un ģimenes apstākļi.
- Nodomu ievērot nosacījumus vājina valsts institūciju pieņemtie lēmumi, kas šķiet nelogiski un kuriem nevar rast loģisku izskaidrojumu, tas ka lēmumi netiek izskaidroti. Tāpat tiek apšaubīta dažu pasākumu efektivitāte, lietderība un loģika.
- Nav pilnīga informācija, kā rīkoties dažādās situācijās (kontaktpersona, kas dzīvo ar COVID slimnieku mājās, kontaktpersona, kas dzīvo citur, kā rīkoties COVID slimniekam un viņa kopējam, u.c.)
- Dezinformācija.

Barjeras veido sociālpsiholoģiskie, demogrāfiskie un strukturālie (vides) faktori, barjeru mazināšanu

papildu var stimulēt ar šādām intervencēm un uzvedības maiņas tehnikām.

b) izmantojamās uzvedības maiņas tehnikas: 3.2.; 7.5.; 12.1.; 12.2.; 12.3.

3.2. Praktiskais sociālais atbalsts. Konsultēšana/informēšana par praktisko palīdzību, tā organizēšana vai sniegšana (piemēram, draugu, tuvinieku, kolēģu u.c.) uzvedības snieguma sekmēšanai.

7.5. Pretrunīgo stimulu novēršana vai novēršanas ieteikšana vai organizēšana, lai sekmētu uzvedības izmaiņas.

12.1. Fiziskās vides restrukturēšana - vides izmaiņu veikšana, lai atvieglotu vēlamās uzvedības īstenošanu vai radītu šķēršļus nevēlamai uzvedībai (izņemot pamudinājumus, apbalvošanu un sodīšanu).

12.2. Sociālās vides restrukturēšana - sociālās vides maiņa, lai sekmētu vēlamās uzvedības sniegumu vai veidotu barjeras nevēlamai uzvedībai (izņemot pamudinājumus, apbalvošanu un sodīšanu).

12.3. Izvairīšanās no uzvedību atgādinošiem signāliem vai to samazināšana - konsultēšana par to, kā izvairīties no specifiskiem sociāliem vai konteksta/fiziskiem signāliem, ieskaitot ikdienas vai nedēļas plānojuma izmaiņu veikšanu.

c) Piemēri

Ieteicamo intervenču piemēri	Uzvedības maiņas tehniku izmantošanas piemēri
<ul style="list-style-type: none"> o Nosacījumi, rekomendācijas, atbalsta mehānismi darba devējiem. o Izpratnes palielināšana par socializēšanās negatīvo un distancēšanās pozitīvo efektu. o Regulāri apzināt barjeras (mainīgos apstākļos!) un strukturēt to novēršanai nepieciešamās aktivitātes. o Jārada pārliecība, ka valdība strādā saskaņoti un tai ir reāli rīcības plāni un krīžu stratēģijas. o Valdības lēmumi ir jāieskaidro – to loģika, saistība ar citiem pieņemtajiem lēmumiem, jāsniedz katra lēmuma pamatojums, jāparāda to loģiskā ķēde, cēloņsakarības. o Mērķtiecīga dezinformācijas un sazvērestības teoriju apzināšana un konsekventa to atmaskošana kā ikdienas darbs. 	<p>3.2. Praktiskais sociālais atbalsts. Konsultēšana/informēšana par praktisko palīdzību, tā organizēšana vai sniegšana uzvedības snieguma sekmēšanai.</p> <p><i>Piemērs: konsultācijas darba devējiem, kā ievērot darba drošības pasākumus, konkrētu situāciju skaidrojums, citu darba devēju kļūdu analīze/skaidrojums.</i></p> <p>7.5. Pretrunīgo stimulu novēršana vai novēršanas ieteikšana vai organizēšana, lai sekmētu uzvedības izmaiņas.</p> <p><i>Piemērs: valdības vienotas pozīcijas sekmēšana iekšējo diskusiju ceļā un informēšana par lēmumiem pēc konsensus lēmumu pieņemšanas</i></p> <p>12.3. Izvairīšanās no uzvedību atgādinošiem signāliem vai to samazināšana - konsultēšana par to, kā izvairīties no specifiskiem sociāliem vai konteksta/fiziskiem signāliem, ieskaitot ikdienas vai nedēļas plānojuma izmaiņu veikšanu.</p> <p><i>Piemērs: Informācija par to, kā pašam atpazīt dezinformāciju un sazvērestības teorijas sociālajos tīklos.</i></p>

59.6. Pašefektivitāte

Pašefektivitāte ir pārliecība par savām spējām īstenot noteiktu uzvedību, piemēram, ievērot noteiktos COVID 19 drošības pasākumus, pārliecība par savu prasmi īstenot konkrētu uzvedības modeli, pārvarot noteiktas grūtības, stresu, esošos paradumus un mobilizējot savus resursus. Pašefektivitāti veido sociālpsiholoģiskie un strukturālie mainīgie, taču tos iespējams papildus stimulēt ar tālāk minētajām intervencēm un tehnikām.

a) Pētījuma secinājumi

Respondenti atzīst, ka viņiem ir prasmes un viņi spēj tās pielietot, jo bija un ir plaša informācija. Prasmes neļauj pielietot fiziskā vide, kur 2 metrus nav iespējams ievērot, kā arī sadzīviskie vai darba apstākļi. Prasmju pielietošanu saista ar savu paštēlu un individuālajām sociālajām normām (jāievēro, jo strādāju veikalā, esmu medicīnas darbinieks, u.c.)

Respondenti atzīst, ka “otrais vilnis” sastaps nogurdinātus un tāpēc mazāk piesardzīgus cilvēkus. Ļoti daudzi uzsver, ka ir iestājies kolektīvais nogurums. No vienas puses ir pieredze, no otras puses ierobežotā dzīve un trauksme ir apnikusi, kas maina pārliecību par savu pašefektivitāti. Šaubas ir par citiem, kas var nebūt tik apzinīgi.

b) Izmantojamās uzvedības maiņas tehnikas: 15.4.; 15.3.; 15.1.; 13.1.; 9.2.; 9.1.; 8.7.; 8.1.; 6.1.; 15.3.; 5.1.; 4.2.; 4.1.; 1.2.

15.1. Verbāla pārliecināšana par spējām - indivīda informēšana par to, ka iespējams sekmīgi īstenot vēlamo uzvedību, argumentējot pret šaubām un par to, ka iespējams gūt panākumus.

8.1. Uzvedības praktizēšana - sekmēt uzvedības praktizēšanu vai atkārtotā kontekstā vai laikā, kad uzvedības praktizēšana nebūs nepieciešama. Mērķis - sekmēt ieraduma vai prasmju veidošanos.

9.1. Uzticams avots - verbālas vai neverbālas uzvedības demonstrēšana, ko sniedz uzticams avots saistībā ar vēlamo vai nevēlamo uzvedību.

15.3. Fokusēšanās uz iepriekšējiem panākumiem - iepriekšējo panākumu uzvedībā pārdomāšana.

13.1. Sevis kā lomu modeļa identificēšana- informēšana, ka personas uzvedība var būt piemērs citiem.

8.7. Uzdevumu novērtēšana. Vienkārši īstenojamu uzdevumu uzdošana, padarot tos pieaugoši sarežģītus, bet īstenojamus līdz kamēr uzvedība ir īstenota.

4.1. Instruēšana par to, kā īstenot uzvedību vai vienošanās par to, kā īstenot uzvedību (ietver prasmju treniņu).

4.2. Informēšana par iepriekš notikušo (piemēram, sociālās vides situācijām un notikumiem, emocijām, kognīcijām), kas var ietekmēt uzvedības sniegumu.

5.1. Informācija par ietekmi uz uzvedības sekām, piemēram, rakstiska, verbāla, vizuāla informācija par īstenotās uzvedības ietekmi uz uzvedības sekām.

6.1. Uzvedības demonstrēšana - novērojama piemēra sniegšana par uzvedības īstenošanu – personiski vai netieši, piemēram, izmantojot filmu, zīmējumus.

1.2 Problēmrisināšana (analizēšana vai cilvēka pamudināšana analizēt faktorus, kas ietekmē uzvedību un veidot vai izvēlēties stratēģijas, kas ietver barjeru pārvarēšanu un/vai sekmē veicinošo faktoru darbību).

c) Piemēri

Ieteicamo intervenču piemēri	Uzvedības maiņas tehniku izmantošanas piemēri
<ul style="list-style-type: none">o Publicēt ļoti skaidrus algoritmus, kā rīkoties dažādās situācijās dažādiem auditorijas segmentiem.o Detalizēta informācija par vakcināciju – kā un kam to būs iespējams saņemt, kad, kurš utt.o Skaidrojums/demonstrācija par masku lietošanu un citu pasākumu īstenošanu.o Krīzes situācijās nodrošinot psiholoģisko palīdzību bez maksas, piemēram, piedāvājot darba devējiem īpašu atbalsta veidu – psiholoģiskā palīdzība darbiniekiem, gados vecākiem cilvēkiem – sociālajos dienestos.	<p>4.1. Instruēšana par to, kā īstenot uzvedību vai vienošanās par to, kā īstenot uzvedību.</p> <p><i>Piemērs: ļoti detalizētas instrukcijas, kā rīkoties, piemēram, kontaktpersonai, kas dzīvo vienā dzīvesvietā ar inficētu personu; kā jārīkojas kontaktpersonai, kas nedzīvo vienā mājāsaimniecībā ar inficēto utt.</i></p> <p>4.2. Informēšana par iepriekš notikušo (piemēram, sociālās vides situācijām un notikumiem, emocijām, kognīcijām), kas var ietekmēt uzvedības sniegumu.</p> <p><i>Piemērs: detalizēta informācija, kā vakcinētie cilvēki novērtē vakcīnu – ko saka pa blaknēm, kā novērtē ieguvumus.</i></p>

	<p>1.2 Problēmrisināšana (analizēšana vai cilvēka pamudināšana analizēt faktorus, kas ietekmē uzvedību un veidot vai izvēlēties stratēģijas, kas ietver barjeru pārvarēšanu un/vai sekmē veicinošo faktoru darbību).</p> <p><i>Piemērs: nodrošināt iespējas saņemt psiholoģisku palīdzību, informēt, kur to var iegūt.</i></p>
--	--

II. daļā izmantotā literatūra

- Alhalaseh, L., Hanah, F., Bayan, K. (2020). The health belief model in predicting healthcare workers intention for influenza vaccine uptake in Jordan, *Vaccine*, 38(46): 7372- 7378.
- Allcott, H. & Gentzkow, M. (2017) Social media and fake news in the 2016 election. *Journal of Economic Perspectives*, 31 (2): 211–236. <https://doi.org/10.1257/jep.31.2.211>
- Allington, D., & Dhavan, N. (2020). *The relationship between conspiracy beliefs and compliance with public health guidance with regard to COVID-19*. London: Centre for Countering Digital Hate.
- Altmann, S., Milsom, L., Zillessen, H., Blasone, R., Gerdon, F., Bach, R., Kreuter, F., Nosenzo, D., Toussaert, S. & Abelery. J. (2020) Acceptability of app-based contact tracing for COVID-19: Cross-country survey study. *JMIR mHealth and uHealth*, 8 (8): e19857. DOI:10.2196/19857
- Aramwiroj, M., Chaikoolvatana, A., Chaikoolvatana, C. (2014). The relations between perceived susceptibility, perceived severity, and preventive behavior to osteoporosis of high-risk persons in five provinces in North-Eastern Thailand. *Chula Med* 58(5): 497 – 510.
- Asr, F.T. & Taboada, M. (2019) Big Data and quality data for fake news and misinformation detection. *Big Data & Society*. <https://doi.org/10.1177%2F2053951719843310>
- Atkins, C., Connor, O., Atkins, L., Francis, J., Islam, R., Connor, D. O., ... Foy, R. (2017). City Research Online City University of London Institutional Repository A guide to using the Theoretical Domains Framework of behaviour change to investigate implementation problems. <https://doi.org/10.1186/s13012-017-0605-9>
- Atkins, C., Connor, O., Atkins, L., Francis, J., Islam, R., Connor, D. O., ... Foy, R. (2017). City Research Online City , University of London Institutional Repository A guide to using the Theoretical Domains Framework of behaviour change to investigate implementation problems. <https://doi.org/10.1186/s13012-017-0605-9>
- Banai, I.P., Banai, B. & Miklousic, I. (2020) Beliefs in COVID-19 conspiracy theories predict lower level of compliance with the preventive measures both directly and indirectly by lowering trust in government medical officials (Preprint). DOI: 10.13140/RG.2.2.29313.89443
- Bennett, L., Wells, C., & Rank, A. (2009). Young citizens and civic learning: Two paradigms of citizenship in the digital age. *Citizenship Studies*, 13, 105-120.
- Bennett, W.L. & Livingston, S. (2018) The disinformation order: Disruptive communication and the decline of democratic institutions. *European Journal of Communication*, 33 (2): 122–139. <https://doi.org/10.1177/0267323118760317>
- Bērziņa, S. (2020). Zviedrijā Covid-19 mirstība nekritis, ekonomika neaug. Re:Baltica/Re:Check). <https://rebaltica.lv/2020/12/mits-par-zviedriju-ka-covid-veiksmes-stastu-joprojam-dzivs/amp/>
- Bērziņa, S. & Petrova, A. (2020). Vai pašnāvību ir vairāk nekā Covid-19 nāvju? <https://rebaltica.lv/2020/12/vai-pasnavibu-vairak-neka-covid-19-navju/>
- Bērziņa, S. & Puriņa, E. (2020). Ko ārstru biedrības valdes locekļi Apinis tev nestāsta par Covid-19? <https://rebaltica.lv/2020/10/ko-arstru-biedribas-valdes-loceklis-apinis-tev-nestasta-par-covid-19/>
- Boberg, S., Quandt, T., Schatto-Eckrodt, T., & Frischlich, L. (2020) Pandemic populism: Facebook pages of alternative news media and the corona crisis—a computational content analysis. Muenster Online Research Working Paper 1/2020. <https://arxiv.org/abs/2004.02566>
- Bode, L. (2017). Feeling the pressure: Attitudes about volunteering and their effect on civic and political behaviors. *Journal of Adolescence*, 57, 23-30.
- Brewer, N. T., & Rimer, B. K. (2008). *Perspectives on health behavior theories that focus on individuals*. In K. Glanz, B. K. Rimer, & K. Viswanath (Eds.), *Health behavior and health education: Theory, research, and practice* (p. 149–165). Jossey-Bass.
- Brewer, N. T., & Rimer, B. K. (2008). *Perspectives on health behavior theories that focus on individuals*. In K. Glanz, B. K. Rimer, & K. Viswanath (Eds.), *Health behavior and health education: Theory, research, and practice* (p. 149–165). Jossey-Bass.
- Burgess, R.A., Osborne, R.H., Yongabi, K.A., Gurdasani, D., Kang, G. et al. (2020). The COVID-19

- vaccines rush: participatory community engagement matters more than ever. *The Lancet*, 1-3. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)32642-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)32642-8)
- Burgess, R.A., Osborne, R.H., Yongabi, K.A., Gurdasani, D., Kang, G. et al. (2020). The COVID-19 vaccines rush: participatory community engagement matters more than ever. *The Lancet*, 1-3. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)32642-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)32642-8).
- Cabañes, J.V.A. (2020) Digital disinformation and the imaginative dimension of communication. *Journalism & Mass Communication Quarterly*, 97 (2): 435–452. <https://doi.org/10.1177%2F1077699020913799>
- Calvert, C., & Vining, A. (2017). Filtering fake news through a lens of Supreme Court observations and adages. *First Amendment Law Review*, 16: 153–177.
- Carter, Michael J. (2013) Advancing identity theory: examining the relationship between activated identities and behavior in different social contexts. *Social Psychology Quarterly* 76 (3): 203-223. <https://doi.org/10.1177/0190272513493095>.
- Carter, Michael J. (2013) Advancing identity theory: examining the relationship between activated identities and behavior in different social contexts. *Social Psychology Quarterly* 76 (3): 203-223. <https://doi.org/10.1177/0190272513493095>.
- Chan, M.S., Jones, C.R., Jamieson, K.H., & Albarracín, D. (2017) Debunking: A meta-analysis of the psychological efficacy of messages countering misinformation. *Psychological Science*, 28 (11): 1531–1546. <https://dx.doi.org/10.1177%2F0956797617714579>
- Chidambaram, S., Erridge, S., Kinross, J. & Purkayastha, S. (2020) Observational study of UK mobile health apps for COVID-19. *The Lancet Digital Health*, 2 (8): e388–e390. [https://doi.org/10.1016/S2589-7500\(20\)30144-8](https://doi.org/10.1016/S2589-7500(20)30144-8)
- Clayton, K., Blair, S., Busam, J.A., Forstner, S., Glance, L., Green, G., Kawata, A., Kovvuri, A., Martin, J., Morgan, E., Sandhu, M., Sang, R., Scholz-Bright, R., Welch, A.T., Wolff, A.G., Zhou, A., & Nyhan, B. (2019) Real solutions for fake news? Measuring the effectiveness of general warnings and fact-check tags in reducing belief in false stories on social media. *Political Behavior*. <https://doi.org/10.1007/s11109-019-09533-0>
- Connolly, J. M., Uscinski, J. E., Klofstad, C. A., & West, J. P. (2019). Communicating to the Public in the Era of Conspiracy Theory. *Public Integrity*, 21(5), 469-476. DOI: 10.1080/10999922.2019.1603045
- Constantinou, M., Kagialis, A., & Karekla, M. (2020). COVID-19 Scientific Facts Vs. Conspiracy Theories: 0–1: Science Fails to Convince Even Highly Educated Individuals. *ResearchSquare*, DOI: 10.21203/rs.3.rs-33972/v1
- Cuan-Baltazar, J.Y., Muñoz-Perez, M.J., Robledo-Vega, C., Pérez-Zepeda, M.F., & Soto-Vega, E. (2020) Misinformation of COVID-19 on the Internet: Infodemiology study. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6 (2): e18444. <https://doi.org/10.2196/18444>
- Cunningham, M., Kerrigan, D., Kavita, P., Ellen, J. (2005). *Journal of Adolescent Health*, 37: 69–74.
- Datta A. (2020) Self(ie)-governance: Technologies of intimate surveillance in India under COVID-19. *Dialogues in Human Geography*, 10 (2): 234–237. doi:10.1177/2043820620929797
- Davis, R., Campbell, R., Hildon, Z., Hobbs, L., Michie, S., Davis, R., ... Michie, S. (2015). Theories of behaviour and behaviour change across the social and behavioural sciences : a scoping review. *Health Psychology Review*, 0(0), 1–22. <https://doi.org/10.1080/17437199.2014.941722>
- Derakhshan, H. (2017) *Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making*. Report No. DGI(2017)09. Strasbourg: Council of Europe.
- Downman, S. (2017). When a community rises up against fake news: The Change Makers'Project. *Ethical Space: The International Journal of Communication Ethics*, 14 (4), 4–10.
- Ecker, U.K.H., Lewandowsky, S., & Chadwick, M. (2020) Can corrections spread misinformation to new audiences? Testing for the elusive familiarity backfire effect. *Cognitive Research: Principles and Implications*, 5 (1): 41. <https://doi.org/10.1186/s41235-020-00241-6>
- Ecker, U.K.H., Lewandowsky, S., & Tang, D.T.W. (2010) Explicit warnings reduce but do not eliminate the continued influence of misinformation. *Memory & Cognition*, 38 (8): 1087–1100.

- <https://doi.org/10.3758/MC.38.8.1087>
- Ecker, U.K.H., Lewandowsky, S., Swire, B., & Chang, D. (2011) Correcting false information in memory: Manipulating the strength of misinformation encoding and its retraction. *Psychonomic Bulletin & Review*, 18, 570–578. <https://doi.org/10.3758/s13423-011-0065-1>
- Edelenbos, J., van Meerkerk, I. F., & Schenk, T. (2018). The evolution of community self-organization in interaction with government institutions: Cross-case insights from three countries. *American Review of Public Administration*, 48(1), 52–66.
- Edelenbos, J., van Meerkerk, I. F., & Schenk, T. (2018). The evolution of community self-organization in interaction with government institutions: Cross-case insights from three countries. *American Review of Public Administration*, 48(1), 52–66.
- Edis, T. (2020) “A Revolt Against Expertise: Pseudoscience, Right-Wing Populism, and Post-Truth Politics.” *Disputatio. Philosophical Research Bulletin* 9 (13): 1–29. <https://doi.org/10.5281/zenodo.3567166>
- Eiropas Komisija (2019) Standarta Eiroparometrs 92. Nacionālais ziņojums: Latvija. <https://ec.europa.eu/commfrontoffice/publicopinion/index.cfm/Survey/getSurveyDetail/instruments/STANDARD/surveyKy/2255>
- Emanuelson, E., Jr. (2017). Fake left, fake right: Promoting an informed public in the era of alternative facts. *Administrative Law Review*, 70 (1), 209–232.
- Eriksson, K. (2012). Self-service society: Participative politics and new forms of governance. *Public Administration*, 90(3), 685–698.
- Eriksson, K. (2012). Self-service society: Participative politics and new forms of governance. *Public Administration*, 90(3), 685–698.
- European Commission. (March 2018). A multi-dimensional approach to disinformation Report of the independent High level Group on fake news and online disinformation. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>
- European Commission. (March 2018). A multi-dimensional approach to disinformation Report of the independent High level Group on fake news and online disinformation. <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/final-report-high-level-expert-group-fake-news-and-online-disinformation>
- Fang, T.M. (2020) Sending a red signal. *Index on Censorship*, 49 (2): 34–36. doi:10.1177/0306422020935796
- Fletcher, R., Kalogeropoulos, A. & R.K. Nielsen (2020a). News avoidance in the UK remains high as lockdown restrictions are eased. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/news-avoidance-uk-remains-high-lockdown-restrictions-are-eased>
- Fletcher, R., Kalogeropoulos, A., Somon, F. & R.K. Nielsen (2020b). Information inequality in the UK coronavirus communications crisis. <https://reutersinstitute.politics.ox.ac.uk/information-inequality-uk-coronavirus-communications-crisis>
- Frith, J. & Saker, M. (2020) It is all about location: Smartphones and tracking the spread of COVID-19. *Social Media + Society*. doi:10.1177/2056305120948257
- Genç K. (2020) Nowhere left to hide? *Index on Censorship*, 49 (2): 50–52. doi:10.1177/0306422020935802
- Ghoshal, S. (2020) Open book? *Index on Censorship*, 49 (02): 53–55. DOI: 10.1177/0306422020935803
- Goggin, G. (2020) COVID-19 apps in Singapore and Australia: Reimagining healthy nations with digital technology. *Media International Australia*, 177 (1): 61–75. <https://doi.org.db.rsu.lv/10.1177/1329878X20949770>
- Ha, L., Perez L.A., & Ray, R. (2019, August 30) Mapping recent development in scholarship on fake news and misinformation, 2008 to 2017: Disciplinary contribution, topics, and impact. *American Behavioral Scientist*, 1–26. <https://doi.org/10.1177/000276421986940>
- Hall, S. (1973). *Encoding and Decoding the TV Message*, Birmingham: CCCS Mimeo.
- Hartley, K. & Khuong, V.M. (2020) Fighting fake news in the COVID-19 era: Policy insights from an

- equilibrium model. *Policy Sciences*. <https://doi.org/10.1007/s11077-020-09405-z>
- Harvard Kennedy School. (2020). Tackling misinformation: What researchers could do with social media data. <https://misinforeview.hks.harvard.edu/article/tackling-misinformation-what-researchers-could-do-with-social-media-data/>
- Harvard Kennedy School. (2020). Tackling misinformation: What researchers could do with social media data. <https://misinforeview.hks.harvard.edu/article/tackling-misinformation-what-researchers-could-do-with-social-media-data/>
- Hegde, A. & Masthi, R. (2020) Digital contact tracing in the COVID-19 pandemic: A tool far from reality. *Digital Health*, 6. DOI: 10.1177/2055207620946193
- Henley, J. (April 1, 2020). Finland enlists social influencers in fight against COVID-19. *The Guardian*. <https://www.theguardian.com/world/2020/apr/01/finland-enlists-social-influencers-in-fight-against-COVID-19>
- Humprecht, E., Esser, F., & Van Aelst, P. (2020). Resilience to online disinformation: a framework for cross-national comparative research. *The International Journal of Press/Politics*, 25 (3): 493–516. <https://doi.org/10.1177%2F1940161219900126>
- Iosifidis, P., & Nicoli, N. (2020) The battle to end fake news: A qualitative content analysis of Facebook announcements on how it combats disinformation. *The International Communication Gazette*, 82 (1): 60–81. <https://doi.org/10.1177%2F1748048519880729>
- Jang, J.W., Lee, E.J., & Shin, S.Y. (2019) What debunking of misinformation does and doesn't. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 22 (6): 423–427. <https://doi.org/10.1089/cyber.2018.0608>
- Jang, S.M., Geng, T., Li, J.Y.Q., Xia, R., Huang, C.T., Kim, H., & Tang, J. (2018) A computational approach for examining the roots and spreading patterns of fake news: Evolution tree analysis. *Computers in Human Behavior*, 84: 103–113. <https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.02.032>
- Johnston, M., Carey, R. N., Bohlen, L. E. C., Johnston, D. W., Rothman, A. J., Bruin, M. De, ... Karlova, N.A., & Fisher, K. E. (2013, March). A social diffusion model of misinformation and disinformation for understanding human information behavior. *Information Research*, 18 (1). <http://www.informationr.net/ir/18-1/paper573.html>
- Johnston, M., Carey, R. N., Bohlen, L. E. C., Johnston, D. W., Rothman, A. J., Bruin, M. De, ... Michie, S. (2020). Development of an online tool for linking behavior change techniques and mechanisms of action based on triangulation of findings from literature synthesis and expert consensus). (August). <https://doi.org/10.1093/tbm/ibaa050>
- Jones-Jang, S.M., Mortensen, T., & Liu, J. (2019) Does media literacy help identification of fake news? Information literacy helps, but other literacies don't. *American Behavioral Scientist*: 1–18. <https://doi.org/10.1177/0002764219869406>
- Kaļva-Miņina, I., Murinska, S. (2019). The importance of media literacy and teaching methods in secondary schools of Latvia. *Izglītības reforma: izglītības saturs pētījumi un ieviešanas problēmas*, Education Reform: Education Content Research and Implementation Problems, 2. p. 50-61. <http://dx.doi.org/10.17770/er2019.2.4375>
- Karlova, N.A., & Lee J. H. (2011). Notes from the underground city of disinformation: A conceptual investigation. *Proceedings of the American Society for Information Science and Technology*. <https://doi.org/10.1002/meet.2011.14504801133>
- Kin Cheung, K., Simone, S.M., Lam, H.W. (2017). Factors affecting the willingness of nursing students to receive annual seasonal influenza vaccination: A large-scale cross-sectional study, *Vaccine*, 35(11):1482-1487.
- Klar, R. & Lanzerath, D. (2020) The ethics of COVID-19 tracking apps – challenges and voluntariness. *Research Ethics*, 16 (3–4). DOI: 10.1177/1747016120943622
- Kleinman, R.A. & Merkel, C. (2020). Digital contact tracing for COVID-19. *Canadian Medical Association Journal*, 192(24): E653-E656. <http://dx.doi.org/db.rsu.lv/10.1503/cmaj.200922>
- Kouzy, R., Abi Jaoude, J., Kraitem, A., El Alam, M.B., Karam, B., Adib, E., Zarka, J., Traboulsi, C., Akl, E.W., & Baddour, K. (2020) Coronavirus goes viral: Quantifying the COVID-19 misinformation

- epidemic on Twitter. *Cureus*, 12 (3): e7255. <https://doi.org/10.7759/cureus.7255>
- Lachance, E. L. (2020). COVID-19 and its impact on volunteering: moving towards virtual volunteering. *Leisure Sciences*. DOI: 10.1080/01490400.2020.1773990.
- Lapolla, P. & Lee, R. (2020) Privacy versus safety in contact-tracing apps for coronavirus disease 2019. *Digital Health*, 6. <https://doi-org.db.rsu.lv/10.1177/2055207620941673>
- Lee, A.Y.L. (2016). Media education in the School 2.0 era: Teaching media literacy through laptop computers and iPads. *Global Media and China*, 1(4), 435–449, 437.
- Lee, T. & Lee, H. (2020) Tracing surveillance and auto-regulation in Singapore: ‘Smart’ responses to COVID-19. *Media International Australia*, 177 (1): 47–60. <https://doi-org.db.rsu.lv/10.1177/1329878X20949545>
- Leslie, M. (2020) COVID-19 fight enlists digital technology: Contact tracing apps. *Engineering*, 6 (10): 1064–1066. <https://doi.org/10.1016/j.eng.2020.09.001>
- Liang, F. (2020) COVID-19 and Health Code: How digital platforms tackle the pandemic in China. *Social Media + Society*. DOI: 10.1177/2056305120947657
- Lodders, A. & Paterson, J.M. (2020) Scrutinising COVIDSafe: Frameworks for evaluating digital contact tracing technologies. *Alternative Law Journal*, 45 (3): 153–161. <https://doi-org.db.rsu.lv/10.1177/1037969X20948262>
- Lowe, S., & Fothergill, A. (2003). Emergent Volunteer Behavior after September 11th. Beyond September 11th: an account of post-disaster response, Natural Hazards Center, Boulder, 293–314. Retrieved from: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/download;jsessionid=B7714EDB7E9B52CCAD9E6B4589962310?doi=10.1.1.541.4378&rep=rep1&type=pdf>
- LR Ministru Kabinets. (2016). Par Latvijas mediju politikas pamatnostādņu 2016.-2020. gadam īstenošanas plānu. <https://likumi.lv/ta/id/286453-par-latvijas-mediju-politikas-pamatnostadnu-2016-2020-gadam-istenosanas-planu>
- LR Ministru kabinets. Noteikumi par valsts pamatizglītības standartu un pamatizglītības programmu paraugiem. Ministru kabineta noteikumi Nr. 747. <https://likumi.lv/ta/id/303768#piel3>
- LR Ministru kabinets. Noteikumi par valsts vispārējās vidējās izglītības standartu un vispārējās vidējās izglītības programmu paraugiem. Ministru kabineta noteikumi Nr. 416. <https://likumi.lv/ta/id/309597>
- Madianou, M. (2020) A second-order disaster? Digital technologies during the COVID-19 pandemic. *Social Media + Society*. DOI: 10.1177/2056305120948168
- Marien, S. (2011). Measuring political trust across time and space. In S. Zmerli & M. Hooghe (Eds.), *Political trust. Why context matters*, 13–37. ECPR Press.
- Marinthe, G., Brown, G., Delouvé, S., & Jolley, D. (2020). Looking out for Myself: Exploring the Relationship Between Conspiracy Mentality, Perceived Personal Risk and COVID-19 Prevention Measures. *British Journal of Health Psychology*. DOI: 10.1111/bjhp.12449.
- Marks, D.F.; Murray, M.; Estacio, E. V. (2018). *Health Psychology: Theory, Research and Practice*. SAGE Publications, 832 p.
- Martinez-Martin, N., Wieten, S., Magnus, D., & Cho, M.K. (2020) Digital contact tracing, privacy, and public health. *Hastings Center Report*, 50 (3): 43–46. <https://doi.org/10.1002/hast.1131>
- Mbunge, E. (2020). Integrating emerging technologies into COVID-19 contact tracing: Opportunities, challenges and pitfalls. *Diabetes & Metabolic Syndrome: Clinical Research & Reviews*, 14 (6): 1631–1636.
- McKay, S. & Tenove, C. (2020) Disinformation as a threat to deliberative democracy. *Political Research Quarterly*. <https://doi.org/10.1177%2F1065912920938143>
- McQuail, D. (2005). *McQuails’ mass communication theory*. London, Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Michie, S., Richardson, M., Johnston, M., Hardeman, W., Eccles, M. P., Cane, J., & Wood, C. E. (2013). The Behavior Change Technique Taxonomy (v1) of 93 Hierarchically Clustered Techniques : Building an International Consensus for the Reporting of Behavior Change Interventions.

- <https://doi.org/10.1007/s12160-013-9486-6>
- Nyhan, B., & Reifler, J. (2010). When corrections fail: The persistence of political misperceptions. *Political Behavior*, 32, 303–330. <https://doi.org/10.1007/s11109-010-9112-2>
- Papanastasiou, Y. (2020) Fake news propagation and detection: A sequential model. *Management Science*, 66, (5). <https://doi.org/10.1287/mnsc.2019.3295>
- Park, Y.J., Chung, J.E., & Shin, D.H. (2018) The structuration of digital ecosystem, privacy, and big data intelligence. *American Behavioral Scientist*, 62 (10): 1319–1337. <https://doi.org/10.1177%2F0002764218787863>
- Pennycook, G. & Rand, D.G. (2019) Fighting misinformation on social media using crowdsourced judgments of news source quality. *Proceedings of the National Academy of Sciences*, 116 (7): 2521–2526. <https://doi.org/10.1073/pnas.1806781116>
- Pența, M. A., Crăciun, I. C., & Băban, A. (2020). The power of anticipated regret: Predictors of HPV vaccination and seasonal influenza vaccination acceptability among young Romanians. *Vaccine*, 38(6): 1572-1578
- Plohl, N., & Musil, B. (2020). Modeling compliance with COVID-19 prevention guidelines: The critical role of trust in science. *PsyArXiv*. <https://doi.org/10.31234/osf.io/6a2cx>.
- Pranggono, B. & Arabo, A. (2020) COVID-19 pandemic cybersecurity issues. *Internet Technology Letters*, 1–6. <https://doi.org/10.1002/itl2.247>
- Quah, S. R. (2017). *International encyclopedia of public health*.
- Rapp, D.N. & Salovich, N.A. (2018) Can't we just disregard fake news? The consequences of exposure to inaccurate information. *Policy Insights from the Behavioral and Brain Sciences*, 5 (2): 232–239. <https://doi.org/10.1177/2372732218785193>
- Reid, S.A. (2012). A Self-Categorization Explanation for the Hostile Media Effect. *Journal of Communication*, Volume (62), 3, 381–399, <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2012.01647.x>.
- Reid, S.A. (2012). A Self-Categorization Explanation for the Hostile Media Effect. *Journal of Communication*, Volume (62), 3, 381–399, <https://doi.org/10.1111/j.1460-2466.2012.01647.x>.
- Rizzo, E. (2020) COVID-19 contact tracing apps: the ‘elderly paradox’. *Public Health*, 185: 127. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2020.06.045>
- Rowe, F. (2020) Contact tracing apps and values dilemmas: A privacy paradox in a neo-liberal world. *International Journal of Information Management*, 55: 102178. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102178>
- Rožukalne, A. (2020) Perception of media and information literacy among representatives of mid – age and older generations: the case of Latvia. *Essachess – Journal of Communication Studies*, Vol. 13, 2(26), 207 – 232.
- Rožukalne, A., Skulte, I., & Stakle, A. (2020). Media education in the common interest: Public perceptions of media literacy in Latvia. *Central European Journal of Communication*, 13(2), Special Issue "Advancing Media Literacy Research in the Baltic Sea Region", 202–229.
- Rudolph, T. J., & Evans, J. (2005). Political trust, ideology, and public support for government spending. *American Journal of Political Science*, 49(3), 660-671. <https://doi.org/10.1111/j.1540-5907.2005.00148.x>
- Sander, G.F. (2020, May 13). Facing Pandemic, Latvia Follows the Lead of Its Experts. *Foreign Policy*. <https://foreignpolicy.com/2020/05/13/coronavirus-pandemic-latvia-follows-lead-medical-experts-science/>
- Sandvik, K.B. (2020) “Smittestopp”: If you want your freedom back, download now. *Big Data & Society*. doi:10.1177/2053951720939985
- Seltzer, E.K., Horst-Martz, E., Lu, M., & Merchant, R.M. (2017) Public sentiment and discourse about Zika virus on Instagram. *Public Health*, 150: 170–175. <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2017.07.015>
- Sigurjónsdóttir, H. (2017). Media and Information Literacy for Children and Parents. In Wadbring, I., Pekkala, L. (Eds). *Citizens in a Mediated World. A Nordic-Baltic Perspective on Media and Information Literacy* (pp. 71-72). Nordicom.

- Simsa, R., Rameder, P., Aghamanoukjan, A., Totter, M. (2018). Spontaneous Volunteering in Social Crises: Self-organization and Coordination. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 48(2), 1-20.
- Smyth, S.M. (2019) The Facebook conundrum: Is it time to usher in a new era of regulation for Big Tech? *International Journal of Cyber Criminology*, 13 (2): 578–595.
- Sommariva, S., Vamos, C., Mantzaris, A., Đào, L.U.L., & Martinez Tyson, D. (2018) Spreading the (fake) news: Exploring health messages on social media and the implications for health professionals using a case study. *American Journal of Health Education*, 49 (4): 246–255. <https://doi.org/10.1080/19325037.2018.1473178>
- SPKC (2020. gada 7. oktobris). Lietotni “Apturi COVID” lejuplādējuši gandrīz 155 000 iedzīvotāju. <https://www.spkc.gov.lv/lv/jaunums/lietotni-apturi-COVID-lejupladejusi-gandriz-155-000-iedzivotaju>
- Strandh, V. (2018). Crisis volunteerism is the new black?- Exploring the diversity of voluntary engagement in crisis management. *Risks, Hazards and Crisis in Public Policy*, 10(3), 311-331.
- Strömbäck, J., Tsfati, Y., Boomgaarden, H., Damstra, A., Lindgren, E., Vliegenthart, R. & T. Lindholm, (2020). News media trust and its impact on media use: toward a framework for future research. *Annals of the International Communication Association*, 44:2, 139-156, DOI: [10.1080/23808985.2020.1755338](https://doi.org/10.1080/23808985.2020.1755338)
- Sukeri, S. et al. (2020). Perceived Severity and Susceptibility towards Leptospirosis Infection in Malaysia. *International journal of environmental research and public health*, 17(17).
- Tandoc, E.C. Jr., Lim, Z.W., & Ling, R. (2018) Defining ‘Fake News.’ *Digital Journalism*, 6 (2): 137–153, <https://doi.org/10.1080/21670811.2017.1360143>
- Tenove, C. (2020) Protecting democracy from disinformation: normative threats and policy responses. *The International Journal of Press/Politics*, 25 (3): 517–537. <https://doi.org/10.1177/1940161220918740>
- Thorson, E. (2016). Belief echoes: The persistent effects of corrected misinformation. *Political Communication* 33 (3), 460–480. <https://doi.org/10.1080/10584609.2015.1102187>
- Twigg, J., & Mossel, I. (2017). Emergent groups and spontaneous volunteers in urban disaster response. *Environment and Urbanization*, 29(2), 1-16.
- Vicol, D. (2020). *Who is most likely to believe and to share misinformation?* London: Full Fact. Skatīts 30.11.2020. <https://fullfact.org/media/uploads/who-believes-shares-misinformation.pdf>
- Vitak, J. & Zimmer, M. (2020) More than just privacy: Using contextual integrity to evaluate the long-term risks from COVID-19 surveillance technologies. *Social Media + Society*. DOI: 10.1177/2056305120948250
- Vosoughi, S., Roy, D., & Aral, S. (2018) The spread of true and false news online. *Science*, 359 (6380): 1146–1151. <https://doi.org/10.1126/science.aap9559>
- Wajeelha, A., Mahmood, F. & Muhammad A. Mughal, A.M. (2020). 'Information Seeking through TV and Facebook and Health Belief Model: A Case of Province of Punjab (Pakistan) during COVID-19 Pandemic.' *Journal of the Research Society of Pakistan*, 57(2). http://pu.edu.pk/images/journal/history/PDF-FILES/2_57_2_20.pdf
- Walrave, M., Waeterloos, C., & Ponnet, K. (2020). Adoption of a contact tracing app for containing COVID-19: A health belief model approach. *JMIR Public Health and Surveillance*, 6 (3): e20572. <http://dx.doi.org/db.rsu.lv/10.2196/20572>
- Wang, Y., McKeel, M., Torbica, A., & Stuckler, D. (2019) Systematic literature review on the spread of health-related misinformation on social media. *Social Science & Medicine*, 240, 112552: 1–12. <https://doi.org/10.1016/j.socscimed.2019.112552>
- Wardle, C., & Derakhshan, H. (2017) Information Disorder: Toward an interdisciplinary framework for research and policy making. Report No. DGI(2017)09. Strasbourg: Council of Europe.
- Waszak, P.M., Kasprzycka-Waszak, W., & Kubanek, A. (2018) The spread of medical fake news in social media—The pilot quantitative study. *Health Policy and Technology*, 7 (2): 115–118. <https://doi.org/10.1016/j.hlpt.2018.03.002>

- Wilson, J. (2012). Volunteerism Research: A Review Essay. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 41(2), 176–212.
- Yang, F., Heemsbergen, L., & Fordyce, R. (2020) Comparative analysis of China’s Health Code, Australia’s COVIDSafe and New Zealand’s COVID Tracer surveillance apps: A new corona of public health governmentality? *Media International Australia*. <https://doi-org.db.rsu.lv/10.1177/1329878X20968277>
- You, J. (2020) Lessons from South Korea’s COVID-19 policy response. *The American Review of Public Administration*, 50 (6-7): 801-808. doi:10.1177/0275074020943708
- Zarocostas, J. (2020). How to fight an infodemic. *The Lancet*, 39, (10225): p.676. [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30461-X](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30461-X)
- Zimet, G.D., Rosberger, Z., Fisher, W.A., Perez, S., & Stupiansky, N.W. (2013). Beliefs, behaviors and HPV vaccine: Correcting the myths and the misinformation. *Preventive Medicine*, 57 (5), 414–418. <https://doi.org/10.1016/j.ypmed.2013.05.013>

II. daļas pielikumi

II.1.pielikums

Interneta agresivitātes indekss

Interneta agresivitātes indekss (IAI) ir Rīgas Stradiņa universitātes (RSU) un Latvijas Universitātes (LU) Matemātikas un informātikas institūta (MII) kopīgi attīstīta programmrīku un datu platforma ziņu portālu komentāru agresivitātes līmeņa, tendenču un cēloņu kvantitatīvai un kvalitatīvai analīzei. Ar IAI palīdzību var novērtēt, kāds ir agresivitātes līmenis lietotāju komentāros latviešu un krievu valodā konkrētā laika periodā, biežāk izmantotos vārdus, reaģējot uz ziņu saturu, un kopsakarības starp ziņām un komentāros izteikto attieksmi. COVID-19 perioda analīzei ir sistemātiski atlasīti un apstrādāti ziņu portālu TVNET un Apollo uzkrātie lasītāju komentāri un ar tiem saistītie metadati par 2020. gadu. Papildus vienreizējai vēsturisko datu piegādei, minēto portālu automatizēti procesi katru nakti laikā starp 00:05 un 00:55 apkopo un piegādā tekošos datus par iepriekšējo diennakti, t.i., komentārus un to metadatus, ko lasītāji pievienojuši iepriekšējās diennakts laikā, kā arī iepriekšējās diennakts laikā publicēto rakstu metadatus, kas dod iespēju analizēt komentāru kontekstu. Sagaidāms, ka 2021. gada janvārī datus par 2020. gadu piegādās arī portāls DELFI, un šie dati nekavējoties tiks apstrādāti un pievienoti IAI. Tāpat sagaidāms, ka DELFI nodrošinās arī tekošo datu automātisku piegādi reizi diennaktī.

Ievaddatu formāts

Atrunātais formāts, kādā ziņu portālu automātiskie procesi sagatavo datus un piegādā tos uz IAI serveri, kas izvietots LU MII datu centrā, ir sekojošs.

Iepriekšējās diennakts dati tiek apkopoti divos strukturētos failos:

- 1) vienā kompresētā teksta datnē ir apkopoti visi iepriekšējās dienas komentāri ar metadatiem (yyyy-mm-dd.txt.gz);
- 2) ienā kompresētā teksta datnē ir apkopoti visi iepriekšējās dienas rakstu metadati (yyyy-mm-dd-meta.txt.gz).

Komentāru datnes formāts (datu lauki tiek atdalīti ar tabulāciju):

- 1) ziņu kanāls: "lat" vai "rus" (tādējādi iespējams nošķirt, kuras valodas ziņu kanālā komentārs ir pievienots);
- 2) raksta unikālais identifikators, uz ko dotais komentārs attiecas;
- 3) komentāra pievienotāja vārds vai pseidonīms (ja ir norādīts);
- 4) datora IP adrese, no kuras komentārs ir pievienots; ievērojot personas datu privātumu, IP adrese tiek norādīta kodētā veidā, izmantojot vienvirziena jaučējfunkciju MD5;
- 5) komentāra pievienošanas laika zīmogs (datums un laiks);
- 6) komentāra saturs (teksts).

Rakstu metadatu datnes formāts (datu lauki tiek atdalīti ar tabulāciju):

- 1) ziņu kanāls: "lat" vai "rus";
- 2) raksta unikālais identifikators, kas dod iespēju sasaistīt rakstus un to komentārus;
- 3) raksta virsraksts;
- 4) raksta publicēšanas laika zīmogs (datums un laiks);
- 5) raksta persistentais URL (piem., <https://www.tvnet.lv/7110950>).

Ievaddatu apstrāde

IAI serverī katru nakti 01:00, t.i., uzreiz pēc tekošo datu saņemšanas no ziņu portāliem, tiek automātiski startēts secīgu datu apstrādes procesu kopums. Vispirms katra portāla piegādātie jaunie dati un metadati tiek ielādēti IAI sistēmas datubāzē. Sistēmas žurnālā tiek reģistrēta statistika par ielādēto datu apjomu (komentāru un rakstu skaits), kā arī tiek fiksēts, ja kādā no datumiem kāda portāla datu piegāde nav bijusi sekmīga. Nākamajā solī tiek veikta komentāru satura normalizācija un sadalīšana vārdlietojumos, vārdlietojumu un to biežuma indeksēšana IAI datubāzē, saglabājot sasaisti ar konkrēto komentāru un tā metadatiem. Papildus tiek veikta komentāru satura kopiju automātiska lemmatizēšana (vārdlietojumu pārveidošana pamatformās) izmantojot LU MII izstrādāto latviešu valodas morfoloģiskās analīzes rīku. Šis papildu solis ir eksperimentāls, jo komentāru gramatiskā un leksiskā kvalitāte bieži ir zema, kas samazina automātiskas lemmatizācijas precizitāti. Lemmatizētais komentāru teksts tiek izmantots komentāru automātiskā klasificēšanā, nosakot vai komentārs kopumā ir drīzāk agresīvs, nekā neitrāls. Tas dod iespēju salīdzināt un analizēt agresivitātes tendences un cēloņus gan individuālu atslēgvārdu, gan komentāru un rakstu līmenī. Pēc tam tiek īpaši apstrādāti IAI definētie atslēgvārdi, atpazīstot un marķējot atslēgvārdu pieminējumus komentāros dažādās šo atslēgvārdu vārdformās (locījumos). Papildus tiek marķēti arī iepriekš definēti stopvārdi (palīgvārdi u.tml.), kas netiek ņemti vērā, veicot aprēķinus kopējā IAI indeksā. No jauna pievienotajiem komentāriem tiek aprēķināti svāri, ņemot vērā tajos pieminēto individuālo atslēgvārdu svarus. Lielākos sistēmas resursus un datu apstrādes laiku paņem kopējā IAI indeksa pārrēķināšana un precizēšana katru nakti. Tas ietver arī vārdlietojumu un atslēgvārdu biežumsarakstu pārrēķināšanu dažādos griezumos, t.sk. datuma, portāla un ziņu kanāla dimensijās.