

**Valsts sniegtās informācijas esošās un
potenciālās auditorijas izpēte
2015**

Pētījuma kopsavilkums

PĒTĪJUMA PASŪTĪTĀJS:

Oficiālais izdevējs „Latvijas Vēstnesis”

PĒTĪJUMA VEICĒJS:

SIA „Aptauju Aģentūra”

RĪGA, 2015

Pētījuma metodoloģija

Pētījums tika īstenots laika posmā no 2015. gada marta līdz maijam, un tā ietvaros tika veiktas divas pētnieciskās aktivitātes – Latvijas iedzīvotāju kvantitatīva aptauja (izlases apjoms – 1000 respondentu), www.lvportals.lv apmeklētāju kvantitatīva aptauja (izlases apjoms – 566 respondenti). Latvijas iedzīvotāju aptaujas ietvaros tika iegūti dati par oficiālā izdevēja „Latvijas Vēstnesis” atpazīstamību sabiedrībā kopumā, par asociācijām ar zīmolu, tā satura kvalitāti, kā arī iedzīvotāju nepieciešamībām pēc valsts oficiālās informācijas kopumā un tās pieejamības kanāliem. Savukārt www.lvportals.lv lietotāju aptaujas ietvaros tika padziļināti analizēti portāla apmeklētāju apmierinātība ar tā nodrošināto saturu, funkcionalitāti un dizainu, kā arī iegūti dati par lietotājiem vēlamajiem/noderīgiem portālā nepieciešamiem uzlabojumiem. Dotais ziņojums iekļauj īsu analītisku pētījuma rezultātu kopsavilkumu un tekstuālu pārskatu par būtiskākajiem aptaujās identificētajiem datiem. Atsevišķu nodevuma failu veidā (MS PowerPoint formātā) šim kopsavilkumam papildus pievienoti abu aptauju rezultātu grafiskie attēlojumi.

Pētījumu izstrādāja un īstenoja SIA „Aptauju aģentūra” (projekta vadītāja un lauka darba koordinatore – Guna Spurava; pētījuma metodoloģijas un datu analīzes autors – Gints Klāsons).

Pētījuma rezultātu analītisks kopsavilkums

Valsts oficiālās informācijas regulāro izmantotāju mērķa grupa aptver aptuveni pusi no Latvijas iedzīvotājiem – kopumā 46% aptaujāto norāda, ka šādu informāciju pēdējā gada laikā ir meklējuši, pie tam 36% to darījuši vairākas reizes vai regulāri. Sekojoši – iespējams apgalvot, ka valsts sniegtās informācijas tiešā un regulārā auditorija ir katrs otrais Latvijas iedzīvotājs.

Populārākais šādas informācijas ieguves avots ir internets, kur regulārie valsts informācijas izmantotāji parasti lieto mājas lapu likumi.lv, savukārt tie, kuri ir neregulārie izmantotāji vai nav izmantojuši vispār, biežāk izvēlas/izvēlētos informāciju meklēt ar interneta meklētāju palīdzību. Jāuzsver arī, ka tie, kuri šobrīd neizmanto šādu informāciju, gadījumā, ja tāda būtu nepieciešama, to salīdzinoši bieži meklētu nevis internetā, bet pie konkrētiem speciālistiem (advokāti, juristi), kas, iespējams, nozīmē, ka šī mērķa grupa nav pilnvērtīgi informēta par to, kādu informāciju un tās skaidrojumus iespējams iegūt internetā.

Lai gan absolūtais vairākums no regulārajiem valsts informācijas izmantotājiem ir ar to apmierināti, tomēr katrs desmitais norāda, ka ir neapmierināts, jo nevar atrast vajadzīgo informāciju vai arī tā ir nepietiekama un nepilnīga. Kopumā tas liecina, ka šobrīd pieejamā informācija ir atbilstoša pieprasījumam, tomēr atsevišķās mērķa grupās un/vai tēmās nepieciešami uzlabojumi (dotais pētījums gan neanalizēja padziļināti, kas ir tie tematiskie aspekti, kas mērķa grupu neapmierina).

Kopumā Latvijas iedzīvotāju vairākums uzskata, ka valstij ir pienākums sniegt informāciju par likumiem un citiem tiesību aktiem, pie tam – ne tikai informēt par to pieņemšanu un/vai izmaiņām,

bet arī sniegt skaidrojumus – 88% norāda, ka tas viņiem ir svarīgi. Ne tik viennozīmīgs gan ir vērtējums par to, vai šāda informācija jāsniedz vienā konkrētā informācijas avotā – lielākā daļa jeb 69% Latvijas iedzīvotāju novērtē, ka to būtu jāsniedz vienā avotā, tai pat laikā 31% uzskata, ka nav tik būtiski, lai visu informāciju varētu atrast vienā vietā.

Zīmols „Latvijas Vēstnesis” kopumā ir ļoti atpazīstams sabiedrībā – tikai 18% Latvijas iedzīvotāju nav varējuši nosaukt nekādas asociācijas ar to. Visbiežāk zīmols asociējas ar likumu publikācijām, tomēr izteikti bieži (33% gadījumu) asociācija saistīta ar drukātu preses izdevumu, kas norāda, ka zīmolam ir izteiktas vēsturiskas asociatīvas saiknes. Tai pat laikā novērojams, ka liela daļa iedzīvotāju (30%-40%) nav varējuši sniegt detalizētākus vērtējumus par zīmolu „Latvijas Vēstnesis”, kas savukārt liecina, ka vispārējā atpazīstamība zīmolam ir izteikti augsta, tomēr nav konkrētāku zināšanu un informācijas par tā darbību (piemēram, aptuveni puse iedzīvotāju nezina, kādas mājas lapas uztur oficiālais izdevējs, kā arī ne mazāk kā 1/3 nevar novērtēt izdevēja darba kvalitāti dažādos tās aspektos).

Oficiālā izdevēja interneta portālam www.lvportals.lv ir savs noteikts tā regulāro izmantotāju loks – aptuveni puse no portāla apmeklētājiem (48%) to lieto vismaz dažas reizes nedēļā, salīdzinoši mazāk ir reto izmantotāju. Tas netieši liecina, ka portāla auditorija ir nostabilizējusies un pastāvīga. Portāla lietotāju apmierinātība ar tā nodrošinātajām iespējām un satura kvalitāti ir izteikti augsta – vairākums no apmeklētājiem ir apmierināti ar visiem anketā iekļautajiem vērtējuma aspektiem. Tai pat laikā – lai gan lietotāju vairākums augsti pozitīvi novērtē portāla informēšanas aktivitātes, liels ir arī auditorijas pieprasījums pēc iespējām pašiem iesaistīties satura veidošanā. 78% novērtē, ka viņiem būtu noderīga iespēja pieteikt diskusijai tiesību normas, kas praksē 'nestrādā', savukārt 76% vēlētos iesaistīties diskusijās par tiesību aktu izmaiņām – tas liecina, ka portāla lietotāji sagaida vairāk komunikācijas platformu, ne tikai vienvirzienu informējošu portālu.

Pētījuma galvenie rezultāti

Latvijas iedzīvotāju aptauja

- ▶ Kopumā 46% Latvijas iedzīvotāju pēdējā gada laikā ir bijusi nepieciešamība lasīt likumus vai citus tiesību aktus, meklēt skaidrojumus par savām tiesībām vai izmantot oficiālos paziņojumus, piemēram, par amatu konkursiem, izsolēm. Pie tam - 36% iedzīvotāju šādu informāciju ir meklējuši vairākas reizes gadā.
- ▶ Nepieciešamība pēc valsts oficiālās informācijas biežāk saistīta ar privātpersonu vajadzībām (65%), bet bieži - 57% - arī ar profesionālo darbību.
- ▶ Absolūtais vairākums - 89% - to Latvijas iedzīvotāju, kuriem ir bijusi nepieciešamība pēc valsts oficiālās informācijas, to meklē internetā. Katrs piektais šādu informāciju meklējis pie

speciālistiem (juristi, advokāti) vai/un no draugiem un paziņām. Katrs desmitais arī norāda, ka valsts oficiālo informāciju iegūst drukātajos medijos.

- ▶ Atšķirīga ir situācija to iedzīvotāju vidū, kuriem pēdējā gada laikā nav bijusi nepieciešamība pēc valsts sniegtās informācijas. Lai gan arī šajā mērķa grupā internets ir izteikti prevalējošs potenciālais informācijas ieguves avots (59% norāda, ka nepieciešamības gadījumā informāciju meklētu internetā), tomēr izteikti biežāk kā tie, kuri ir regulāri šādas informācijas izmantotāji, šie iedzīvotāji informāciju meklētu pie speciālistiem (to norāda 34%), kā arī pie draugiem un paziņām (21%).
- ▶ Internetā informācija visbiežāk - 67% - tiek meklēta mājas lapā likumi.lv vai/un interneta meklētājā (google.lv u.c.). Dažādi citi informācijas avoti internetā tiek izmantoti ievērojami retāk. Piemēram, mājas lapu vestnesis.lv kā informācijas avotu norāda 13% no tiem, kuri valsts oficiālo informāciju pēdējā gada laikā ir meklējuši.
- ▶ Tie, kuri šobrīd neizmanto valsts sniegto informāciju, gadījumā, ja tā būtu nepieciešama, meklētu to interneta meklētājos (75%). 40% norāda, ka dotos uzreiz uz mājas lapu likumi.lv, bet dažādus citus informācijas avotus meklētu ne vairāk kā 5%.
- ▶ Absolūtais vairākums - 88% - no tiem Latvijas iedzīvotājiem, kuri ir meklējuši valsts sniegto informāciju, ir bijuši apmierināti ar iespējām atrast sev nepieciešamo. Jāpiebilst gan, ka pilnībā apmierināto ir 29%, kamēr 58% novērtējuši, ka ir drīzāk apmierināti. Tai pat laikā 12% pauž, ka bijuši neapmierināti ar iespējām atrast sev nepieciešamo informāciju.
- ▶ Tie, kuri bijuši neapmierināti, salīdzinoši biežāk norāda, ka nav varējuši atrast meklēto informāciju (29%), informācija bijusi neskaidra un nesaprotama (29%), kā arī informācija bijusi nepilnīga, nekonkrēta vai nepietiekama (20%). 16% arī atzīst, ka grūti bijis sameklēt vajadzīgo informāciju.
- ▶ Absolūtais vairākums Latvijas iedzīvotāju novērtē, ka viņiem ir būtiska tāda valsts sniegtā informācija kā konsultācijas par tiesībām un pienākumiem (75%), likumi un citi tiesību akti (74%) un skaidrojumi par likumiem un citiem tiesību aktiem (71%). Pie tam - visos minēto informācijas veidu gadījumos katrs piektais iedzīvotājs norāda, ka šāda informācija viņam ir ļoti būtiska. Dažādi citi informācijas veidi ir būtiski ne vairāk kā 1/3 iedzīvotāju.
- ▶ Lai gan vairākums - 69% - Latvijas iedzīvotāju novērtē, ka viņiem ir svarīgi, lai valsts sniegtā informācija būtu pieejama vienā konkrētā informācijas avotā, salīdzinoši liels - 31% - ir arī to īpatsvars, kuriem tas nav tik būtiski.
- ▶ Absolūtais vairākums Latvijas iedzīvotāju - 88% - uzskata, ka ir svarīgi valstij sniegt skaidrojumus par pieņemtajiem likumiem, citiem tiesību aktiem un to izmaiņām, kamēr tikai 12% novērtē, ka tas ir nesvarīgi.

- ▶ Visbiežāk - 46% gadījumu - apzīmējums "Latvijas Vēstnesis" iedzīvotājiem asociējas ar likumu publikācijām, bet otra biežākā asociācija ir drukāts izdevums (to min 33%). Dažādas citas asociācijas norāda neliels respondentu īpatsvars. To, ka "Latvijas Vēstnesis" ir interneta portāls, minējuši tikai 3% aptaujāto. Jāuzsver, ka kopumā tikai 18% iedzīvotāju nav varējuši nosaukt nekādas konkrētas asociācijas.
- ▶ Aptuveni puse Latvijas iedzīvotāju - 53% - nezina, kuras no mājas lapām uztur valsts oficiālais izdevējs „Latvijas Vēstnesis”. 32% norāda, ka oficiālais izdevējs uztur mājas lapas vestnesis.lv un likumi.lv, bet dažādas citas mājas lapas nosauc ne vairāk kā 5% respondentu katrā no gadījumiem.
- ▶ 61% Latvijas iedzīvotāju novērtē, ka valsts oficiālais izdevējs "Latvijas Vēstnesis" ir uzticams informācijas avots. Dažādus citus apzīmējumus uz oficiālo izdevēju attiecina mazāk kā puse aptaujāto, tomēr jānorāda, ka izteikti liels (30%-40%) ir to īpatsvars, kuri nav varējuši sniegt detalizētu izdevēja novērtējumu. Kopumā 48% uzskata, ka uz oficiālo izdevēju var attiecināt apzīmējumu 'vienmēr aktuālākā informācija', 47%, ka - 'sabiedrībā atpazīstams zīmols' (jānorāda gan, ka 25% ir pretējās domās), 45% - 'vadošais valsts informācijas avots', un 42% - 'noderīgs iedzīvotāju tiesību skaidrotājs'.
- ▶ Kopumā 48% Latvijas iedzīvotāju pēdējā gada laikā ir lietojuši mājas lapu likumi.lv, sekojoši - dažāda veida valsts informāciju sniedzošo mājas lapu vidū tā ir populārākais informācijas avots. VID mājas lapu apmeklējuši 31% iedzīvotāju, lursoft.lv - 22%, bet latvija.lv - 21%.

Mājas lapas www.lvportals.lv lietotāju aptauja

- ▶ Kopumā 91% no portāla apmeklētājiem pēdējā gada laikā ir bijusi nepieciešamība lasīt likumus vai citus tiesību aktus, meklēt skaidrojumus par savām tiesībām vai izmantot oficiālos paziņojumus, piemēram, par amatu konkursiem, izsolēm. Pie tam - 46% tā ir regulāra nepieciešamība.
- ▶ Visbiežāk šādu informāciju portāla apmeklētāji meklējuši mājas lapā likumi.lv (84%) un interneta meklētājā (69%). Salīdzinoši bieži arī VID mājas lapā (42%) un mājas lapā vestnesis.lv (30%). Kopumā novērojams, ka portāla apmeklētāji ir aktīvi ļoti dažādu informācijas avotu izmantošanā - bieži tiek izmantotas arī mājas lapas mk.gov.lv (20%), juristavards.lv (21%), latvija.lv (21%), lursoft.lv (18%), saeima.lv (15%).
- ▶ Portāla apmeklētājiem ir ļoti būtiska likumu un citu tiesību aktu informācija (69% novērtē, ka ļoti būtiska, un vēl 24%, ka drīzāk būtiska), skaidrojumi par likumiem (attiecīgi - 63% un 29%), kā arī konsultācijas par tiesībām un pienākumiem (60% un 29%). Izteikti retāk par būtisku informāciju novērtēti oficiālie paziņojumi par īpašumu izsolēm, ko veic tiesību izpildītāji (11% un 22%), kā arī citi oficiālie paziņojumi (11% un 29%).

- ▶ Absolūtais vairākums - 87% - portāla apmeklētāju novērtē, ka viņiem ir svarīgi, ka valsts sniegto informāciju var iegūt vienā konkrētā informācijas avotā, un tikai 13% novērtē, ka tas nav tik svarīgi.
- ▶ Gandrīz visi portāla apmeklētāji - 99% - novērtē, ka valstij ir pienākums sniegt skaidrojumus par pieņemtajiem likumiem, citiem tiesību aktiem un to izmaiņām.
- ▶ 48% no portāla apmeklētājiem to apmeklē vismaz dažas reizes nedēļā, vēl 26% - dažas reizes mēnesī. Sekojoši - kopējais regulāro portāla izmantotāju īpatsvars visu portāla apmeklētāju mērķa grupā sastāda absolūto vairākumu jeb 74%.
- ▶ Visbiežāk portāls tiek izmantots personiskām vajadzībām (73%), bet aptuveni puse no apmeklētājiem (52%) to izmanto arī darba vajadzībām. 16% portālu apmeklē un tā saturu izmanto studijām/mācībām. Izmaiņas portāla izmantošanas mērķos, salīdzinot ar iepriekšējiem mērījumu periodiem (2010.g., 2013.g.), ir nelielas - kopumā novērojama tendence palielināties to portāla lietotāju īpatsvaram, kuri tā saturu izmanto personiskām vajadzībām un darbam, bet samazināties to īpatsvaram, kuri portālu lieto studijām/mācībām.
- ▶ Absolūtais vairākums - 94% - ir apmierināti ar portālu kopumā, un tikai 5% - neapmierināti. Tie, kuri bijuši neapmierināti, kā iemeslus min - grūti atrast vajadzīgo informāciju, nevar izsekot izmaiņām tiesību normās, skaidrojumi pārāk sarežģīti.
- ▶ Vairākums portāla apmeklētāju ļoti pozitīvi novērtē dažādus portāla vizuālos un satura aspektus. Absolūtais vairākums ir apmierināti ar informācijas noderīgumu (88%), portāla pieejamību (84%) un satura kvalitāti (85%). Tāpat portāla apmeklētāji pauž izteikti pozitīvus vērtējumus par portāla lietošanas ērtumu (78%), funkcionalitāti (75%) un dizainu (74%). Arī izvērsto meklēšanu vairākums - 67% - novērtē pozitīvi, lai gan 15% norādījuši, ka tā viņus neapmierina. Salīdzinot ar iepriekšējiem mērījumu periodiem (2010.g., 2013.g.), visu minēto aspektu apmierinātības rādītāji ir nedaudz samazinājušies (visbūtiskāk - apmierinātība ar dizainu kritusies par 12%, ar funkcionalitāti par 8%, izvērsto meklēšanu - par 6%).
- ▶ Arī portāla saturs tiek vērtēts izteikti pozitīvi - aptuveni 80% portāla apmeklētāju novērtē, ka portāls sniedz objektīvu informāciju, palīdz izprast tiesības un pienākumus, palīdz orientēties tiesību aktu izmaiņās un operatīvi informē par likumdošanas jaunumiem. Nedaudz zemāki pozitīvie vērtējumi novērojami divos aspektos - preses relīzes, infografikas - tomēr jāuzsver, ka arī šajos aspektos aptuveni 70% ir pozitīvo vērtējumu.
- ▶ Vērtējot konkrētu informācijas veidu pietiekamību portālā, vairāk kā puse portāla apmeklētāju sniedz pozitīvus novērtējumus, uzskatot, ka portālā ir pietiekami nodrošināti skaidrojumi par tiesību aktu jaunumiem (68% sniedz pozitīvu vērtējumu), skaidrojumi par esošām tiesību normām (67%), valsts iestāžu informācija (60%), kā arī pietiekami

infografiku (58%), informācijas par likumdošanas iniciatīvām (57%) un e-konsultācijas (56%). Tai pat laikā jāuzsver, ka trīs aspektos vērojams arī salīdzinoši liels negatīvo vērtējumu īpatsvars - 17% uzskata, ka portālā nepietiekami tiek sniegti skaidrojumi par tiesību aktu jaunumiem, 20%, ka nepietiekami skaidrotas esošās tiesību normas un 19%, ka nepietiekami daudz ir informācijas par likumdošanas iniciatīvām.

- ▶ Vairākums - 79% - portāla apmeklētāju uzskata, ka tas nodrošina skaidrojumus par pieņemtajiem likumiem, citiem tiesību aktiem un to izmaiņām, kamēr katrs piektais sniedz negatīvus vērtējumus, uzskatot, ka šādi skaidrojumi netiek pilnvērtīgi nodrošināti. Vairākums no šādu viedokli paudušajiem gan nav varējuši nosaukt konkrētu informāciju, kāda portālā trūkst likumdošanas skaidrošanas aspektā (43% nav snieguši atbildi, bet 14% norādījuši, ka nevar konkrēti atbildēt). Tie, kuri ir minējuši konkrētas atbildes, salīdzinoši visbiežāk - 22% - norāda, ka jāuzlabo skaidrojumu kvalitāte, izklāsta saprotamība.
- ▶ Kā potenciāli sev visnoderīgāko informāciju portāla apmeklētāji novērtējuši tādas portāla papildu iespējas kā informācija par likumdošanas iecerēm (37% novērtē, ka tas būtu ļoti noderīgi, un vēl 48% - ka drīzāk noderīgi), iespēja pieteikt diskusijai tiesību normas, kas praksē "nestrādā" (attiecīgi - 34% un 43%), diskusijas par tiesību aktu izmaiņām (34% un 42%). Vairāk kā puse portāla lietotāju kā noderīgas papildu iespējas vērtē arī dažādas papildu iespējas reģistrētiem lietotājiem (23% un 37%), kā arī skaidrojumus video formātā (23% un 35%). Salīdzinoši retāk kā noderīga iespēja vērtēti skaidrojumi audio formātā (kopumā 44% to vērtē kā noderīgu, 34% kā nenoderīgu).
- ▶ Tikai 10% portāla apmeklētāju uzskata, ka būtu jāmaina portāla nosaukums/tīmekļa adrese, kamēr 70% novērtē, ka to nav jādara (pie tam - 34% uzskata, ka noteikti nav jāmaina), bet 19% nevar sniegt konkrētu atbildi.
- ▶ Aptuveni puse - 52% - portāla apmeklētāju nav snieguši vērtējumu par to, kas ir vērtīgākais, ko viņiem sniedz portāls. Tie, kuri konkrētu atbildi snieguši, salīdzinoši biežāk norāda, ka viņiem noderīgākie ir portālā sniegtie skaidrojumi (14%), likumi un izmaiņas likumos (12%), kā arī visa sniegtā informācija kopumā (8%).