



Чтобы выяснить, насколько ответственно, самоуправления относятся к цифровому общению с жителями и предпринимателями Латвии, создатели Э-индекса самоуправлений Латвии провели эксперимент. Если на вопросы, отправленные на официальные адреса электронной почты самоуправлений, ответы получены в 92% случаев, то на заданные в профилях в социальных сетях вопросы ответ поступил лишь в 65% случаев, сообщает консультант по общественным отношениям Lattelecom Ласма Трофимова.

Эксперимент показал и то, что по электронной почте жители получают ответы от самоуправлений быстрее, чем в социальных сетях — ответы на электронные письма в 84% случаев получены в течение часа, в то время как в социальных сетях в этот же период времени уложилась лишь половина самоуправлений.

Чтобы заострить внимание самоуправлений на качественном, направленном на жителей и предпринимателей обслуживании в электронной среде, разработчики Э-индекса Латвии разослали вопросы на их официальные адреса электронной почты и профили в социальных сетях, на которые ведет линк на официальных домашних страницах самоуправлений. В эксперименте быстрее всего на электронное письмо ответил Зилупский край, в свою очередь, в социальных сетях самым быстрым оказался Вентспилсский край. Оба края ответили жителям в течение двух минут.

«Как предприятия, так и самоуправления должны быть способны обслуживать платформы, в которых они представлены. Если уж создается профиль, то о нем нужно заботиться, так как люди с ним считаются. Кроме того, цифровая среда требует быстрой реакции, и самоуправления должны подстраиваться под подобный вид коммуникации. В противном случае оказывается негативное влияние на доверие жителей самоуправлению. Также важно соблюдать хороший тон общения в социальных сетях, например, в сети Twitter не отвечать несколькими твитами, если ответ превышает 140 символов. Каждая социальная платформа подразумевает свою «форму поведения» и в ней есть свои правила, которые следует соблюдать», результаты эксперимента комментирует специалист по технологиям и главный редактор Kursors.lv Кристапс Скутелис.

## Результаты экспериментов

На отправленные по электронной почте вопросы эксперимента ответили из 119 самоуправлений ответили 109 в течение часа — 38, в течение одного-трех часов — 34, в течение дня — 20, на следующий день — 11, а три дня спустя — 6 самоуправлений. В свою очередь, 10 самоуправлений за 30 дней свой ответ так и не дали.

ТОР 10 самых быстрых самоуправлений в электронной почте: Зилупский край — 2 мин.,

Адажский край — 4 мин., Кокнесский и Стопиньский края — 5 мин., Саулкрастский край — 6 мин., Смилтенский край и Юрмала — 7 мин., Кулдигский край — 9 мин., Царникавский край — 10 мин., Бауский край 11 мин.

40 из 62 профилей самоуправлений в социальных сетях с наибольшим числом подписчиков на вопросы эксперимента ответили: в течение часа — 9, в течение одного-трех часов — 5, в течение суток — 6, в течение 2-3 дней (то есть, на выходные) — 6, на четвертый день — 8, в течение 5-7 дней — 4 самоуправления. В свою очередь, Балдонский край ответил на 12-й, а Цесисский край — на 18 день. В то же время, 22 самоуправления ответ за 30 дней так и не дали.

ТОР10 самых быстрых самоуправлений в социальных сетях: Вентспилсский край — 2 мин., Сигулдский край — 3 мин., Даугавпилс — 4 мин., Буртниекий край — 8 мин., Елгава — 13 мин., Инчукалнский край — 23 мин., Екабпилс — 29 мин., Валмиера — 48 мин., Виеситский край — 53 мин., Вентспилс — 86 мин.

К сожалению, Огрский край в ТОР лучших не попал.

«Самоуправления наряду с предприятиями предоставляют услуги своим клиентам — жителям и предпринимателям. Современный клиент-сервис ориентирован в первую очередь на самих клиентов.

Twitter — самая популярная среди самоуправлений социальная сеть

Сравнение данных, полученных в результате анализа домашних страниц самоуправлений с одной стороны и анкет представителей городских и краевых дум с другой, показал, что нередко самоуправления создают профили в социальных сетях, однако на официальной домашней странице их не указывают. Причем, в 12 ситуациях размещенные на домашних страницах восьми самоуправлений иконы или ссылки вели не на профиль соответствующего самоуправления в конкретной сети, а просто на стартовую страницу этой социальной сети.

Эксперимент электронной почты Э-индекса Латвии был начат 2 октября 2014 года, анализ социальных сетей — в начале октября, а сам эксперимент — 17 октября.

Проводимый в рамках Э-индекса Латвии сбор данных самоуправлений и государственных учреждений завершен, и в данный момент осуществляется обработка информации.

Результаты индекса будут опубликованы в конце января 2015 года.

Как сообщалось ранее, ответственные за электронное развитие Латвии учреждения и организации сплотили силы для разработки измерения электронного управления государственных учреждений и самоуправлений национального масштаба — Э-индекса Латвии. Он будет состоять из двух частей — Э-индекс государственных учреждений подготовит Министерство охраны окружающей среды и регионального развития, в свою очередь, э-индекс самоуправлений будет оценен при сотрудничестве VARAM и специалистов отрасли — Lattelecom и другими государственными учреждениями.