Ieguldījums Tavā nākotnē!

Pētījums veikts Valsts kancelejas administrētā projekta „Atbalsts strukturālo reformu ieviešanai valsts pārvaldē'' (identifikācijas Nr. 1DP/1.5.1.1.1./10/IPIA/CFLA/004/002)

aktivitātes Nr. 4.2. „Funkciju auditu veikšana"
iepirkuma ID Nr. MK VK 2011/22 ESF ietvaros
Projektu 100% finansē Eiropas Sociālais fonds

Ziņojums par optimālāko pārvaldības modeli tīmekļu vietām

atbilstoši līgumam

Nr. 36

„Valsts Tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietņu un valsts informācijas sistēmu optimizācijas iespēju izvērtējums"

Izpildītājs:

PricewaterhouseCoopers SIA

2012. gada 24.augusts

Satura rādītājs

Satura rādītājs 2

1 Attēlu saraksts 3

2 Tabulu saraksts 4

3 Ievads 5

4 Izmantotie saīsinājumi 7

5 Tīmekļa vietņu izvērtējums 8

5.1 PwC ekspertu tīmekļu vietņu analīze 8

5.1.1 Vizuālais noformējums 9

5.1.2 Saturs 12

5.1.3 Funkcionalitāte 15

5.1.4 Meklētājprogrammu optimizācija 18

5.1.5 Atbilstība MK noteikumu Nr.171 prasībām 22

5.2 Tīmekļa vietņu lietotāju aptaujas analīze 23

5.3 Institūciju aptaujas datu analīze 36

5.4 Tīmekļa vietņu izmaksu analīze 54

6 Priekšlikumi optimālākā pārvaldes modeļa izvēlei 59

6.1 Trīs alternatīvu izvērtējums no dažādiem faktoriem 60

6.2 Optimālās alternatīvas (3.alternatīva –centralizēta tīmekļu vietņu pārvaldība) ieviešana 67

6.3 Metodoloģija turpmākai mājaslapu pārvaldei 73

1 Attēlu saraksts

Attēls 1. Vai mājaslapā atradāt Jums nepieciešamo informāciju? 24
Attēls 2. Vai atradāt Jūs interesējošo informāciju 3 minūtēs? 25
Attēls 3. Cik bieži apmeklējat šo mājaslapu? 25
Attēls 4. Vizuālais noformējums 26
Attēls 5. Mājaslapas struktūra 26
Attēls 6. Lapas funkcionalitāte 27
Attēls 7. Informācijas kvalitāte 28
Attēls 8. Informācijas pietiekamība 28
Attēls 9. Interesējošās informācijas uztveramība 29
Attēls 10. Lapas kopējais novērtējums 30
Attēls 11. Respodentu vecums 34
Attēls 12. Respondentu pieredze interneta lietošanā 34
Attēls 13. Respondentu nodarbošanās 35
Attēls 14. Mājaslapu skaits, pa izveides gadiem 37
Attēls 15. Mājaslapu jaunāko versiju skaits, pa izstrādes gadiem 37
Attēls 16. Kāds ir mājaslapas galvenais mērķis? 37
Attēls 17. Kādi ir mājaslapas galvenie uzdevumi? 37
Attēls 18. Būtiskās tehniskās iespējas, ko nodrošina mājaslapa tās apmeklētājiem 39
Attēls 19. Bieži tiek saņemti atzinīgi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par: 39
Attēls 20. Bieži tiek saņemti negatīvi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par: 40
Attēls 21. Kas pēc institūcijas viedokļa publiskajā mājaslapā neapmierina? 40
Attēls 22. Vai, Jūsuprāt, mājaslapa ir "morāli novecojusi"? 41
Attēls 23. Kurš institūcijā ir atbildīgs par mājaslapas administrēšanu? 41
Attēls 24. Kāda amata darbinieks sagatavo informāciju mājaslapai? 42
Attēls 25. Kāda amata darbinieks publicē informāciju mājaslapā? 42
Attēls 26. Cik bieži mājaslapa saturiski tiek atjaunota? 42
Attēls 27. Vai institūcijai ir izstrādātas iekšējās vadlīnijas/kārtības informācijas sagatavošanai un/vai publicēšanai? 43
Attēls 28. Vai institūcijai ir pieredze pārējai uz jaunu mājaslapu? 43
Attēls 29. Par kādām tēmām institūcijai būtu vislietderīgāk iegūt papildus zināšanas? 43
Attēls 30. Vai dalāties pieredzē ar kolēģiem no citām institūcijām par mājaslapas jaunumiem, to uzturēšanu u.c.? 44
Attēls 31. Kā tika izveidota mājaslapas izstrādes specifikācija? 44
Attēls 32. Kas noteica mājaslapas nepieciešamo funkcionalitāti? 45
Attēls 33. Kas izstrādāja institūcijas mājaslapu? 45
Attēls 34.Kādu satura vadības sistēmu izmantojat mājaslapas administrēšanai? 46
Attēls 35. Lūdzu novērtējiet mājaslapas satura vadības sistēmu: 46
Attēls 36. Programmēšanas valoda izmantota mājaslapas izstrādei? 46
Attēls 37. Kāda datu bāzes vadības sistēma ir iestādes mājaslapas pamatā? 46
Attēls 38. Vidējais unikālo apmeklējumu skaits laika posmā no 2011. gada jūnija līdz 2012. gada jūnijam 48
Attēls 39. Kādu mājaslapas statistikas rīku iestāde izmanto? 48
Attēls 40. Cik bieži iestāde analizē statistikas datus? 48
Attēls 41. Vai iestādes mājaslapā tiek izmantota integrācija ar citām sistēmas vai datu bāzēm? 49
Attēls 42. Vai caur mājaslapu apmeklētājs var iekļūt institūcijas klientu apkalpošanas sistēmā? 49
Attēls 43. Kāds autentifikācijas mehānisms mājaslapas apmeklētājiem tiek piedāvāts? 50
Attēls 44. Institūcijas mājaslapas tehniskās pārvaldes nepieciešamība: 50
Attēls 45. Kur ir izvietota institūcijas mājaslapa? 50
Attēls 46. Kas tehniski administrē mājaslapas serveri? 50
Attēls 47. Kāds ir mājaslapas apjoms uz servera? 51
Attēls 48. Cik bieži tiek veiktas rezerves kopijas? 51
Attēls 49. Vai esošai mājaslapai būtu nepieciešami pārvaldības modeļa uzlabojumi? 51
Attēls 50. Vai tuvākajos trīs gados plānojat ieviest jaunu mājaslapu? 52
Attēls 51. Vadlīnijas valsts iestāžu mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai 52

Attēls 52. Centralizēts atbalsts valsts iestāžu mājaslapu administratoriem: 52
Attēls 53. Vienota mājaslapas platforma, kuru var papildināt ar funkcionalitāti katras iestādes vajadzībām 53
Attēls 54. Vienota datu centra/hostinga izveidošana valsts pārvaldes mājaslapu izmantošanai 53
Attēls 55. Centralizēts satura ievades pakalpojums..... 54
Attēls 56. Mājaslapas izstrādes izmaksas, LVL..... 56
Attēls 57. Mājaslapas uzturēšanas izmaksas, LVL.....57

2 Tabulu saraksts

Tabula 1. Kopējās mājaslapas izstrādes un uzturēšanas izmaksas (2009-2014)..... 56
Tabula 2. Mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009 - 2014..... 58
Tabula 3. Risku apraksts 66

3 Ievads

Saskaņā ar 2012. gada 8. jūnijā noslēgto līgumu nr.36 starp „PricewaterhouseCoopers" SIA (turpmāk tekstā „PwC") un Valsts kanceleju par funkciju audita „Valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietņu un valsts informācijas sistēmu optimizācijas iespēju izvērtējums" PwC darba uzdevums bija izvērtēt 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietnes, sniedzot priekšlikumus par tīmekļa vietņu pārvaldības modeli Latvijā.

Lai realizētu darba uzdevumu, PwC veica 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietņu izvērtējumu saskaņā ar 1.pielikumu „Projekta ietvaros izvērtējamo tīmekļa vietņu saraksts". Projekta laikā tika veiktas šādas galvenās aktivitātes:

- Mājaslapu funkcionalitātes, vizuālā noformējuma, pieejamības, satura un izmaksu izvērtēšana (skatīt 1.pielikumu „Projekta ietvaros izvērtējamo tīmekļa vietņu saraksts");
- Ārvalstu prakses izvērtēšana un ārvalstu mājaslapu novērtēšana no lietotāju viedokļa;
- Fokusgrupas diskusijas organizēšana ar ekspertiem un valsts pārvaldes iestāžu pārstāvjiem par optimālāko tīmekļu vietņu pārvaldības modeli. Fokusgrupas diskusijā piedalījies šādi dalībnieki:
    - Māra Viļuma, Latvijas Banka;
    - Egita Arbidāne, Sabiedrisko attiecību speciāliste, Valsts izglītības attīstības aģentūra;
    - Inta Asare, Komunikācijas un programmu publicitātes nodaļas vadītāja, Valsts izglītības attīstības aģentūra;
    - Uldis Ainārs, Informācijas, izdevniecības un poligrāfijas departamenta direktors, Centrālā statistikas pārvalde;
    - Jolanta Vaļēviča, Militāri publiskās informācijas nodaļas vadītāja, Aizsardzības ministrija;
    - Inita Kabanova, Priekšsēdētāja palīdze sabiedrisko attiecību jautājumos, Konkurences padome;
    - Dina Pujate, Biznesa informācijas nodaļas vadītāja, Latvijas investīciju un attīstības aģentūra;
    - Lāsma Lipska, Biznesa informācijas nodaļas vadītāja, Latvijas investīciju un attīstības aģentūra;
    - Kaspars Kiesners, IT sektora vadītājs, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests;
    - Marita Masule, Preses un sabiedrisko attiecību nodaļas vecākā speciāliste;
    - Elita Rubesa-Voravko, Sabiedrisko attiecību nodaļas sabiedrisko attiecību speciāliste, LR Ekonomikas ministrija;
    - Marika Kupče, Komunikācijas nodaļas vadītāja, LR Labklājības ministrija;
    - Agnete Bušta, Sabiedrisko attiecību daļas galvenā speciāliste, Valsts Ieņēmumu Dienests;
    - Uldis Ainārs, Informācijas, izdevniecības un poligrāfijas departamenta direktors, Centrālā Statistikas pārvalde;
    - Laine Kučinska, Komunikācijas departamenta vadītāja, Valsts kanceleja;
    - Gatis Tauriņš, Komunikācijas departamenta konsultants, Valsts kanceleja;

  - Ilze Bukša, Komunikācijas nodaļas vadītāja, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (diskusijā nepiedalījās, bet sniedza rakstiskus komentārus).

- Potenciālo tīmekļa vietņu pārvaldības modeļu identificēšana, izvērtēšana un finanšu modeļa izveide;
- Ziņojuma sagatavošana, balstoties uz mājaslapu izvērtējumu un fokusgrupas diskusijā iegūtajiem rezultātiem, par optimālāko mājaslapu pārvaldības modeli. Ziņojumā ir piedāvāti trīs pārvaldes modeļu izvērtējumi un ieteikts optimālākais tīmekļu vietņu pārvaldes risinājums esošajos apstākļos.

Lai veiktu 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapu funkcionalitātes, vizuālā noformējuma, pieejamības, satura un izmaksu izvērtēšanu, PwC izmantoja sekojošas metodes:

1. Ekspertu novērtējums – mājaslapu pārvaldības eksperts izvērtēja 115 valsts tiešās pārvaldes iestāžu mājaslapas, aizpildot novērtējuma anketu par katru mājaslapu;
2. Lietotāju anketēšana – sadarbībā ar aptauju portālu VisiDati.lv tika realizēta lietotāju aptauja par projektā ietverto iestāžu mājaslapu vizuālo noformējumu, funkcionalitāti un lietojamību;
3. Administratoru anketēšana – pētījumā ietverto mājaslapu administratoru vai atbildīgās personas aptauja par mājaslapas saturu, tehniskiem parametriem, satura vadības sistēmu, mājaslapu izmitināšanu un izmaksām.
4. Foksugrupas diskusija – 2012. gada 14. augustā tika organizēta fokusgrupas diskusija par optimālāko tīmekļa vietņu pārvaldības modeli, kurā piedalījās 16 valsts iestāžu pārstāvji, kuru mājaslapas tika iekļautas pētījumā.

Ierobežojumi:

- Ziņojumā minētie secinājumi, aprēķini un priekšlikumi balstīti uz iestāžu un lietotāju sniegto informāciju, publiski pieejamo informāciju, kā arī konsultantu rīcībā esošo informāciju;
- Iestāžu sniegtā informācija ir tās sniedzēju atbildība, PwC nepārbaudīja sniegtās informācijas patiesumu;
- Finanšu modeļu aprēķini balstīti uz konsultantu pieņēmumiem un iestāžu pārstāvju sniegto informāciju.

4 Izmantotie saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
CSB	Centrālās statistikas birojs
IUB	Iepirkumu uzraudzības birojs
LVRTC	Latvijas Valsts Radio un Televīzijas centrs
MK	Ministru kabinets
PwC	PricewaterhouseCoopers SIA
SVS	Satura vadības sistēma
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests

5 Tīmekļa vietņu izvērtējums

Esošās situācijas diagnosticēšanai tika veikts 115 tīmekļa vietņu izvērtējums, kas iekļāva šādas jomas:

- mājaslapu būtiskākie tehniskie parametri, funkcionalitāte;
- mājaslapu vizuālais noformējums, saturs un lietošanas ērtums;
- mājaslapu tehniskās un morālās novecošanās novērtējums un modernizācijas nepieciešamība;
- faktiskās un plānotās mājaslapu izveides, uzturēšanas un modernizācijas izmaksas;
- ar mājaslapu izveidi, uzturēšanu un modernizāciju saistīto funkciju, uzdevumu un pakalpojumu pārklāšanās identificēšana un ārpakalpojumā nododamo funkciju, uzdevumu un pakalpojumu identificēšana;

Tīmekļa vietnes tika izvērtētas no eksperta puses, mājaslapu lietotāju puses un tika aptaujāti arī pašu mājaslapu administratori jeb sabiedrisko attiecību speciālisti.

5.1 PwC ekspertu tīmekļu vietņu analīze

PwC ekspertu tīmekļu vietņu izvērtējuma ietvaros tika izvērtētas 115 tīmekļu vietnes saskaņā ar iepriekš izstrādātu un ar Pasūtītāju saskaņotu anketas formu. Anketas mērķis bija neatkarīgi novērtēt valsts iestāžu mājaslapu vizuālo un tehnisko stāvokli. Izvērtējuma ietvaros tika vērtētas šādas jomas: vizuālais noformējums, saturs, funkcionalitāte un meklētājprogrammas optimizācija. Izvērtējuma ietvaros mājaslapas tika vērtētas pēc noteiktiem definētiem kritērijiem, maksimāli iegūstamais punktu skaits ir 116 punkti. Ekspertu aizpildītās anketas skatīt 3.pielikumā „Ekspertu anketas", visus šajā sadaļā minētos mājaslapu piemērus skatīt 2.pielikumā „Piemēri".

5.1.1 Vizuālais noformējums

Parametrs	Novērojums	Piemēri
1.1. Kontakinformācijas pieejamība	Kontaktinformācija - iespēja sazināties ar iestādi ir viena no svarīgākajām lietām, kuras lietotāji meklē mājaslapā, tādēļ tai ir jābūt pieejamai. Daudzās lapās šī informācija ir izvietota ērti, uzreiz pamanāmi, citās – noslēpta zem saitēm, izvēlnēs. 63 (55%) mājaslapās kontaktu informācija ir izvietota uzreiz redzamā vietā, bez papildus vajadzības papildus meklēt kontaktu sadaļu. Informācijas izvietojums atšķiras – daļa to izvieto lapas lejasdaļā, kur tās atrašanai ir nepieciešams papildus laiks un piepūle, citi – izvietojuši redzamākā daļā lapas sānu daļā vai augšpusē.	Labi piemēri: Ministru kabinets http://d.pr/i/csf7 - kontaktinformācija ir pieejama un labi ieraugāma visās sadaļās, papildus pievienota atrašanās vietas karte. Valsts kase http://d.pr/i/anuN - papildus izvietotas saites uz svarīgāko informāciju: pieņemšanas laiki, dokumentu iesniegšanas kārtība.
1.2. Favikonas	Mūsdienu pārlūkprogrammas attēlo tā dēvētās favikonas pie lapas adreses, kā arī pārlūku šķirkļos. Tajā visbiežāk tiek attēlots iestādes logo vai raksturīgs elements. Atsevišķi meklētāji rezultātos sāk attēlot mājaslapas ikonu, tas palīdz vizuāli ātrāk atpazīt saites galamērķi. Kopumā 25 (21%) mājaslapās ir ieviestas favikonas. Vairākās mājaslapās, piemēram, Infektoloģijas centra mājaslapai ir palikusi izstrādātāju favikona, nevis oriģināla iestādes ikona, kas nav uzskatāms par labu piemēru.	Labi piemēri: Lauku atbalsta dienests http://d.pr/i/xURM - izmantots iestādes logo mazākā formātā. Neatliekamās medicīnas palīdzības dienests http://d.pr/i/kW2R - izmantota daļa no iestādes logo
1.3. Valodu pārslēgi	Slikti ieraugāmi valodu pārslēgi var traucēt piekļūt lielam satura apjomam. Tikai 26 (22%) lapās valodu pārslēgu noformējums un izvietojums ir novērtēts ar maksimālo punktu skaitu, 39 (34%) lapām ir iespējas tos uzlabot, savukārt 37 (32%) lapās valodu pārslēgi būtu jāmaina, jāizveido redzamāki, funkcionālāki.	Slikti piemēri: Labklājības ministrija http://d.pr/i/JVUO - valodu pārslēgi ir „iespiesti" lapas augšējā labajā stūrī. Tūrisma valsts aģentūra - http://d.pr/i/oiku valodu pārslēgam nav papildus norādes, ka zem tā ir atrodamas citas valodas. Ārvalstu apmeklētājs nezinot, ko nozīmē „latviešu" nemācēs to izmantot. Ar lapas administratoru sarakstē vienojāmies, ka ir nepieciešams pievienot vismaz karodziņu, lai varētu atpazīt valodu pārslēgu.
1.4. Saišu attēlojums	Saišu vizuālais noformējums ļoti ietekmē mājaslapas efektivitāti – saites, kuras grūti atšķirt no pamatteksta, var būt iemesls, kādēļ cilvēks neatrod informāciju vai nevar izpildīt savu uzdevumu.	Slikti piemēri: Labklājības ministrijas mājaslapa: http://www.lm.gov.lv/text/60 - saraksta skatījumā saites

Parametrs	Novērojums	Piemēri
	Slikti pamanāmas saites neļauj piekļūt saturam, kurš lapā ir publicēts, bet nav aizsniedzams. Slikta noformējuma saites ir salīdzinoši vienkārši izlabot, pamainot lapas stila failu (css) vērtības. 30 (26%) apskatītajās lapās ir neapmierinošs saišu noformējums, tā ir problēma arī lielākajās lapās kā VID, Ekonomikas ministrija. Dažās lapās saites vizuāli netiek vispār izceltas no pamatteksta – tās var nejauši atrast, lasot tekstu un pārvietojot kursoru līdz tā izmaiņām, vai saites tiek tikai pasvītrotas, radot sajukumu ar pamatteksta pasvītrojumu. Mēģinājumi atrast saites ir nevajadzīga lietotāju laika tērēšana.	nemaz neatšķiras, savukārt standarta saites ir kā pasvītrotrs pamatteksts. Citur satura izcēluma noformējumam tiek izmantots pasvītrojums, to nevar atšķirt no saites un otrādi. Zemkopības ministrija - http://www.zm.gov.lv/?sadala=1651 pasvītrotu tekstu nevar atšķirt no saitēm. Asinsdonoru centrs – http://www.donors.lv/?id=189&sa=189&top=0
1.5. Navigācijas ceļš jeb „breadcrumbs”	Navigācijas ceļš ir īpaši noderīgs, ja lapa tiek atvērta no iekšējā vai ārējā meklētāja rezultātiem, tas palīdz saprast, kurā lapas struktūras daļā konkrētā sadaļa ir izvietota. Navigācijas ceļš tiek uzskatīts par vienu no lapas elementiem, kuram noteikti ir jābūt mājaslapās, ja vien tās lapas struktūra nav pavisam vienkārša. Kopsummā salīdzinoši lielā skaitā lapu - 71 lapā - ir īstenots šis navigācijas papildus elements, tai skaitā ir arī 4 lapas, kurām navigācijas ceļš ir jāuzlabo, lai tas būtu ērtāks.	Slikti piemēri: Finanšu ministrija http://d.pr/i/IixB - navigācijas ceļa teksta krāsa ir ar zemu kontrastu, grūti izlasīt. Tas atrodas izvēlnes blokā, neatrodas kā ierasts tuvāk sadaļas virsrakstam un satura laukā, tādēļ to var sajaukt.
1.6. Neeksistējošas lapas paziņojums	Mājaslapās, kur šāds paziņojums ir, lielākoties ir palicis noklusētais servera vai satura administrācijas rīka paziņojums, tomēr vairākās lapās šis paziņojums ir ievietots un papildināts ar noderīgām saitēm. 14 (12%) mājaslapās ir izvietots atbilstošs kļūdas paziņojums, savukārt 16 (14%) lapās šis paziņojums ir izvietots, tomēr nav pietiekami kvalitatīvs – lielākoties informācija parādās angļu valodā, nereti tie ir noklusētie serveru vai satura vadības sistēmu paziņojumi.	Labi piemēri: Ministru kabinets: http://mk.gov.lv/lv/error404/ Valsts kase: http://kase.gov.lv/404

Parametrs	Novērojums	Piemēri
1.7. Navigācija un izvēlnes	Pētījumā bieži ir novērotas kontrasta problēmas mājaslapas izvēlnēs. Zems kontrasts traucē pārskatīt izvēlni un tādā veidā iepazīties ar lapas struktūru. 45 mājaslapās navigācija un izvēlnes ir novērtētas kā ļoti labas, savukārt 59 lapās – tā ir apmierinoša, ir iespējas to uzlabot. 10 mājaslapās izveidotā navigācija ir problemātiska un būtu nepieciešams to pārdomāt, pilnveidot, uzlabojot mājaslapas struktūru.	Labi piemēri: Nacionālais veselības dienests (http://vmnvd.gov.lv) http://d.pr/i/dKbJ - lapas navigācija ir attēlota pārskatāmā veidā, vizuāli tiek izceltas aktīvās sadaļas un to hierarhija. Slikti piemēri: Latvijas patentu valde http://d.pr/i/hTQE - izvēlnei ir zems kontrasts, grūti izlasīt. Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija http://d.pr/i/igWc - zems kontrasts
1.8. Krāsu kontrasts	Viens no lietojamības pamatprincipiem ir pietiekams krāsu kontrasts, lai tekstu, attēlus varētu labi saskatīt, izlasīt. Mājaslapās, kurās ir nepārdomāts krāsu kontrasts apgrūtina teksta lasīšanu, prasa papildus piepūli. Cilvēkiem ar redzes traucējumiem šāda lapu lietošana var kļūt ļoti neērta vai pat neiespējama. Lapas ar zemu kontrastu var kļūt nelietojamas arī vairākos citos gadījumos, piemēram, lietotāja ekrāna uzstādījumi ir ļoti gaiši vai tumši, lapas apskatei izmanto mobilo ierīci, kurai traucē spilgts apgaismojums (saule, lampas). Pētījumā zems kontrasts bija galvenā problēma, kas tika novērota daudzās mājaslapās.	Zema kontrasta piemēri: Finanšu ministrija - http://d.pr/i/ou2Z (tumši zils teksts uz zila fona gan navigācijas ceļam, gan apakšsadaļām) Kultūras ministrija - http://d.pr/i/XEbL (lapas apakšā pelēkas krāsas teksts uz pelēka fona) Ekonomikas ministrija - http://d.pr/i/dlUH (zems kontrasts tekstam ar fonu, kā arī saites neatšķiras no pamatteksta krāsas, izceltas tikai ar pasvītrojumu, ar nelielām izmaiņām css stila failā var iegūt labāku kontrastu un saites redzami izcelt) Patentu valde - http://d.pr/i/PlwS (izvēlnē pelēks teksts uz pelēka fona)

5.1.2 Saturs

Parametrs	Novērojums	Piemēri
2.1. Valodas	Mājaslapas lielākoties ir pieejamas papildus arī krievu un angļu valodā, dažas lapas ir iekļāvušas saturu arī citās valodās. 35 (30%) mājaslapas ir pieejamas 3 un vairāk valodās, 62 (54%) lapas nodrošina saturu divās valodās, savukārt vienā valodā (latviešu) ir 18 (15%) lapas. Lapās atšķiras konkrētajā svešvalodā publicētas informācijas apjoms – dažas lapas ir publicējušas tikai pamatinformāciju, savukārt citas uztur plašāku saturu vai ir tikai pārslēgus.	Piemērs plašākam saturam svešvalodās: Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas lapas mājaslapa http://www.vdzti.gov.lv/index.php?setlang=ru.
2.2. Lapas aktualizācija	Apkopotie rezultāti liecina, ka aktualizācijas datums ir ieviests aptuveni pusei lapu – 61 (53%). Tomēr kopējais lapas aktualizācijas datums visbiežāk nesniedz priekšstatu par konkrētās satura sadaļas aktualitāti.	Labs piemērs: Valsts kases mājaslapa, kurā katrā sadaļā ir lapas publicēšanas un aktualizācijas datums. http://d.pr/i/Juxx Slikts piemērs: http://www.ugf.gov.lv šī funkcija nedarbojas korekti – uzrādās vecs datums, savukārt saturs liecina par pretējo.
2.3. Veidlapas pdf/word formātā, veidlapu saraksts	Ne visām iestādēm ir nepieciešams atsevišķs veidlapu saraksts, tas ir atkarīgs no katras iestādes darbības specifikas. Visbiežāk veidlapas tiek pievienotas klāt pakalpojumu aprakstiem. Tikai dažās mājaslapās ir konstanti ievērots princips piedāvāt lietotājiem dokumentus gan word, gan pdf versijas, visbiežāk tiek izmantots viens vai otrs formāts. Mūsdienās, ņemot vērā bezmaksas programmatūras iespējas, arī Word dokumentu aplūkošanai un rediģēšanai Microsoft Office programmatūra nav obligāta, tādēļ lietotāji nav ierobežoti ar dokumenta atvēršanu. 27 mājaslapās ir publicētas veidlapas gan pdf, gan word formātos, dažās no tām ir izveidots veidlapu saraksts. Viens vai otrs formāts veidlapu publicēšanai ir izmantots 38 mājaslapās.	Labs piemērs: veidlapu saraksts PVD http://pvd.gov.lv mājaslapā: http://www.pvd.gov.lv/lat/lab_izvlne/veidlapas/veidlapas Papildus vēlams saitē norādīt dokumenta formātu.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
2.4. Viegli lasīt	Tikai 27 (23%) mājaslapās ir atrodama sadaļa „Viegli lasīt". Šīs sadaļa nav atrodama arī vairākās ministriju mājaslapās, piemēram, Aizsardzības, Ārlietu, Satiksmes, Zemkopības, kā arī Ministru kabineta mājaslapā. Vairākās lapās sadaļā izvietotā informācija ir īsa, kodolīga, vienkāršā valodā, iespaids, ka šo informāciju ir sagatavojuši iestādes darbinieki – rodas jautājums, kādēļ šādu īsu kopsavilkumu vienkāršā valodā par iestādi, tās darbību nav sagatavojušas arī citas iestādes. Dažās mājaslapās sadaļa Viegli lasīt ir īstenota kā atsevišķa, neliela mājaslapa, kurā ir izvietotas papildu sadaļas ar informāciju viegli lasīt formātā.	Labi piemēri: Izglītības ministrija: http://izm.izm.gov.lv/viegli_lasit.html Labklājības ministrija: http://www.lm.gov.lv/lang/easy
2.5. Saites uz sociālo mediju profiliem	Sociālie mediji kļūst arvien populārāki, tā ir papildus iespēja lietotājiem sekot līdzi jaunumiem, iesaistīties sarunā ar iestādes pārstāvjiem. Izveidot sociālo mediju profilus ir par maz, par tiem arī vajag stāstīt, popularizēt, izvietot mājaslapā saites uz tiem. Saites uz profiliem ir izvietotas 42 jeb 35% mājaslapu, no tām 23 lapās saites ir noformētas pamanāmā veidā, ar ikonām, citiem izcēlumiem.	Labi piemēri: Labklājības ministrija - http://d.pr/i/zy7T (saites izvietotas ikonu veidā, lapas augšdaļā) Rīgas Stradiņa universitāte - http://d.pr/i/lexw (ikonas vienmēr redzamas lapas kreisajā daļā) Slikti piemēri: Zemkopības ministrija - http://d.pr/i/3ZJ5 (saite izvietota attēla veidā, to ne visi twitter lietotāji varētu atpazīt, turklāt izvietota tikai lapas apakšā) VARAM - http://d.pr/i/c3t3 (saite ar ikonu izvietota uz slikta kontrasta, grūti pamanīt)
2.6. Iespēja dalīties ar saturu sociālajos medijos	Īpaši noderīgi šī iespēja ir jaunumiem, aktuālai informācijai. Izplatīšana sociālajos tīklos var piesaistīt papildus auditoriju mājaslapai. Uzskatāma iespēja ieteikt draugiem, publicēt sociālajos tīklus var rosināt lietotāju to izmantot. No pētījumā apskatītajām tikai 7 mājaslapās ir īstenota iespēja dalīties ar saturu sociālajos tīklos.	Labs piemērs: Tūrisma attīstības valsts aģentūra – http://d.pr/i/UpsA (iespēja izvēlēties kādu no daudziem sociālajiem tīkliem, kurā dalīties)

Parametrs	Novērojums	Piemēri
2.7. Tiešās saites uz saturu citās valodās	Vairākās lapās, piemēram, Ekonomikas ministrijas, Nodarbinātības valsts aģentūras, Nacionālā aizsardzības akadēmijas, valodu pārslēgi darbojas uz „Cookies" principa – izvēlētā valoda lapas adresē parādās tikai pārslēgšanas brīdī un vēlāk netiek attēlota lapas adresē, tā tiek atzīmēta tikai lietotāja datorā. Rezultātā iegūt tiešo saiti, dalīties ar to, saglabāt kā grāmatzīmi ir problemātiski, jo tiks atvērta latviešu versija. Šāds risinājums apgrūtina arī meklētājprogrammu darbību, jo adreses neatšķiras un tiek sadaļa tiek uzskatīta par apskatītu.	Piemēri: Ekonomikas ministrija- http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=30120 Nodarbinātības valsts aģentūra – http://www.nva.gov.lv/index.php?cid=1&mid=23 Šīs adreses ir izmantotas no angļu valodas versijas, tomēr lapās tiks atvērta pamatvalodas (latviešu versija).
2.8. Brīvs satura noformējums	Lapās, kur ir slikts saišu izcēlums no pamatteksta, lapas satura ievietotāji mēdz pārveidot gan saites, gan satura elementus paši ar pieejamajiem satura rīkiem iekrāsot, palielināt teksta izmēru, iekrāsot spilgtā krāsā. Piemērojot šādu pieeju tiek panākts negatīvs efekts, jo tās ir noformētas dažādi un rada neprofesionālu iespaidu.	Piemērs: Ekonomika ministrija - http://d.pr/i/VbH6 (sarkans teksta izcēlums, apgrūtina lasāmību). Līdzīgi kā Ekonomikas ministrijas gadījumā dažkārt pašrocīgi noformētas saites traucē saprast, kāds ir saišu noformējums, jo tās ir noformētas dažādās sadaļās atšķirīgi.
2.9. Pārāk plats saturs	Satura veidotāji mēdz ignorēt mazāka ekrāna izšķirtspējas – ja lapas redaktora ekrāna platums ir liels un lapa pielāgojas ekrāna platumam, tad redaktors nepamana un nepielāgo saturu mazākiem ekrāniem, rezultātā tiek ievietotas lielas tabulas vai citi lapas elementi, kuri traucē pārējai lapai un tā deformējas. Lapām, kuru platums nav mainīgs, šī problēma ir mazāk aktuāla, jo statisks teksta laukuma izmērs uzreiz norāda uz pārāk platu saturu.	Piemērs no mapes - Eiropas Savienības kultūras kontaktpunkts Latvijā - ES programma __Kultūra__ (2007-2013))

5.1.3 Funkcionalitāte

Parametrs	Novērojums	Piemēri
3.1. Lapas karte	Lapas struktūras pārskats jeb lapas karte ir īpaši noderīga lielās mājaslapās, tās ļauj ērti pārskatīt saturu, vajadzības gadījumā izmantot pārlūka meklētāju, lai atrastu vajadzīgo sadaļu. Lapas karte kā vajadzīgs rīks iztrūka atsevišķās lielās mājaslapās, piemēram, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Tūrisma attīstības valsts aģentūra – tās esamība atvieglotu satura pārskatīšanu.	Labs piemērs: Uzturlīdzekļu garantijas fonda lapas karte http://d.pr/i/c9qo - pārskatāma lapas karte, vizuāli labi noformēta. Slikts piemērs: Finanšu ministrija http://d.pr/i/7HN5 – lapas karte pilnībā neattēlo lapas struktūru, tā ir tikai daļēji redzama, karte atveras „popup" logā, tādēļ nav iespējams dalīties ar tiešo saiti.
3.2. Meklētājs	Meklētājs tika novērtēts pēc vairākiem faktoriem, tādēļ to vērtējums ir dažāds: 33 (29%) mājaslapās meklētājs nav vai arī tas nedarbojas; 20 (17%) mājaslapās izvietotais meklētājs sniedz nepārskatāmus rezultātus, ir nepieciešami kritiski uzlabojumi; 25 (21%) lapās meklētājam ir nepieciešami uzlabojumi; 37 (32%) lapās meklētājs darbojas apmierinoši vai labi. Meklētājs un tā tehniskais risinājums var būt ar dažādām problēmām, piemēram, meklēšanas iespēja ir grūti ieraugāma (izvietota lapas apakšā, izvēlnē vai kā neliela ikona), meklētāja rezultāti nav pilnīgi (nemeklē visā mājaslapā), rezultāti nav pārskatāmi (slikta lietojamība rezultātu caurskatīšanai, nedarbojas rezultātu lapu pārslēgs) u.c.	-
3.3. Iesniegums un e-vēstule	Konktaktformas ir viens no ērtākajiem veidiem, kā nosūtīt informāciju iestādei. To var izdarīt bez e-pasta palīdzības un vajadzības gadījumā arī anonīmi. Pētījuma rezultāti liecina, ka kontaktforma ir izvietota 66 no 115 mājaslapām (57%). Daļā mājaslapu kontaktformas ir grūti atrodamas, jo tās ir izvietotas dziļākā navigācijā vai uz to ved grūti pamanāma saite tekstā.	Slikts piemērs: Latvijas infektoloģijas centra kontaktforma http://www.lic.gov.lv/index.php?p=6361&lang=258

Parametrs	Novērojums	Piemēri
3.4. Atsauksmes par mājaslapu	Tikai 2 mājaslapās ir izvietotas mājaslapas anketas, savukārt 3 lapās ir ievietoti aicinājumi iesūtīt komentārus par mājaslapu. Kopumā zemais rādītājs liecina, ka iestādes nav ieinteresētas uzzināt auditorijas viedokli.	Labs piemērs: Veselības inspekcijas mājaslapas anketa http://www.vi.gov.lv/lv/sakums/test1
3.5. Biežāk uzdotie jautājumi	Rezultāti liecina, ka 50 (43%) mājaslapās ir izveidota biežāk uzdoto jautājumu sadaļa. Šī sadaļa bieži ir izveidota konkrētas tēmas informācijai, nevis par iestādi un tās darbību kopumā.	
3.6. Forums, diskusijas	10 mājaslapās (8%) ir izveidota interaktīva iespēja uzdot jautājumu, saņemt atbildi, diskutēt. Dažās lapās, piemēram, Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas lapā šī sadaļa ir izvietota zem sadaļas Viesu grāmata, lai gan tā ir diskusiju sadaļa.	
3.7. Aptauja	40 (35%) iestāžu ir izveidotas aptaujas, kas ir laba pieeja, lai uzzinātu lietotāju viedokli. Svarīgs aspekts ir precīza jautājuma sagatavošana, lai iegūtu kvalitatīvus rezultātus.	Labs piemērs: Valsts zāļu aģentūras veidotie jautājumi http://www.vza.gov.lv/?id=489 - „Vai ZVA izveidotajā aptieku kartē informācija ir viegli atrodama?", „Kurām zālēm, pēc Jūsu domām, būtu piemērojama 21% PVN likme?"
3.8. Jaunumu, notikumu kalendārs	Jaunumu vai notikumu kalendārs ir izvietots 17 mājaslapās (15%). Papildus 5 mājaslapās kalendārs ir ieviests, bet tā izmantošana ir ar tehniskām problēmām vai kritiski neērta, piemēram, nav atzīmēti datumi, kuros ir publicēti jaunumi, vai kalendārs atrodas tikai vienā sadaļā, grūti ieraugāms.	Labs piemērs: VARAM mājaslapā izvietotais kalendārs http://www.varam.gov.lv/lat/aktual/planotie_pasakumi/?date=1344978000 Papildus ir izvietota īsa informācija, kā kalendāru izmantot. Kalendāra dienas atvērumā papildus ir iespēja atlasīt informāciju . Kalendārs gan mēdz tehniski nepilnvērtīgi darboties, tomēr kopējais vizuālais noformējums un kalendāra navigācija ir ērta un pārskatāma.
3.9. Priekšlikumu nosūtīšana par mājaslapu	Redzamā vietā izvietoti mājaslapas pārvaldnieka kontakti ļauj apmeklētājiem nodot informāciju par lapas darbību, nosūtīt ieteikumus darbības uzlabošanai, vaicāt neskaidros jautājumus par darbu ar lapu. Šādu iespēju ir izmantojušas tikai 23 (20%) no apskatītajām mājaslapām. Visbiežāk lapas pārvaldnieka kontaktinformācija ir izvietota lapas apakšā vai kontaktu sadaļā.	Labs piemērs: Ministru kabineta mājaslapa http://www.mk.gov.lv/lv/send-email-to-admin/ - saite uz formu atrodama kontaktu blokā lapas kreisajā daļā, vienmēr pieejama.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
3.10. RSS kanāls	Pētījuma ietvaros 47 (40%) mājaslapās tika atrasts RSS kanāls, tomēr tikai 26 (22%) mājaslapās RSS kanāls ir ieviests atbilstoši tehniskajiem W3C standartiem. Pārējās lapās padeve bija izvietota tikai ikonas veidā lapas saturā, neatbilda tehniskajiem standartiem, neatjaunojās vai nedarbojās vispār. Vairākās lapās tika novērota problēma, ka RSS ikona neparādās visās lapas sadaļās, attiecīgi lietotājs var tikt maldināts, ka šādas iespējas nav.	Labs piemērs: Ārlietu ministrija http://d.pr/i/nMgO - RSS ikona parādās adrešu joslā (discoverable), to varēs atrast arī meklētājprogrammas. Slikts piemērs: Ārlietu ministrija ir labs piemērs un vienlaikus arī slikts, jo pati RSS padeve ir kļūdaina: http://www.am.gov.lv/rss/index.php Nedarbojas (nav) saites uz rakstiem, rezultātā lietotājs var izlasīt tikai virsrakstu.
3.11. Publiski pieejama apmeklējuma statistika	Tikai 15 (13%) no 115 mājaslapām ir publicējušas publisko statistiku par lapas apmeklējumu. Dažas lapas publicē informāciju par kopējo apmeklētāju skaitu, bet nav norādīts, no kura datuma ir veikta uzskaite.	Labs piemērs: Valsts zemes dienests http://d.pr/i/F94L - izvietota informācija par konkrētās dienas apmeklētāju skaitu, kā arī kopējais un mājaslapas izveides datums, tas ļauj spriest par mājaslapas vidējo apmeklējumu – vidēji 693 apmeklētāji dienā.
3.12. Mājaslapas mobilā versija	Pētījuma ietvaros tika secināts, ka tikai 3 mājaslapām no 115 mājaslapas platums pielāgojas tālruņa ekrāna izmēram un mājaslapas mobilā versija ir apmierinoši lietojama. Nevienai mājaslapai nav izveidota mobilā versija, izvietojot saiti standarta versijā. Tāpat nevienai mājaslapai nav izveidota mobilā versija, kas automātiski detektē mobilās ierīces, novirza uz to, piedāvā iespēju pārslēgt standarta versiju.	-

5.1.4 Meklētājprogrammu optimizācija

Parametrs	Novērojums	Piemēri
4.1. Robots.txt fails	Norāda meklētājprogrammām, kādu informāciju tās drīkst vai nedrīkst indeksēt mājaslapā. Pat ja viss ir atļauts, labā prakse liek to norādīt, savādāk meklētājprogramma var izvēlēties neindeksēt vispār. Atsevišķas iestādes izmanto šo iespēju, lai norādītu aizliegumu indeksēt atalgojumu dokumentus. Robots.txt faila izveide ir pats vienkāršākais un pirmais solis meklētājprogrammu optimizācijai, tomēr arī šāda iespēja daudzās lapās nav īstenota. 44 (38%) lapās ir izvietots robots.txt fails. Daļā šo lapu ir izvietots satura vadības sistēmas noklusētais fails, nav pielāgots situācijai, tādēļ tiešā veidā nevar noteikt, ka iestādes atbildīgie pārstāvji domā par meklētājprogrammu optimizāciju, ja ir izpildīts tikai šis punkts.	Labs piemērs: Finanšu ministrija http://www.fm.gov.lv/robots.txt - norādītas mapes/saites, kuras nedrīkst indeksēt, kā arī norāde uz lapas karti, kas ir īpaši svarīgi, ja netiek izmantoti standarta sitemap.xml vai sitemap-index.xml.
4.2. Sitemap	Tas ir strukturēts fails, kas paziņo meklētājprogrammām par mājaslapā pieejamo saturu. Google un citi meklētāji šo informāciju izmanto, lai labāk indeksētu mājaslapas, tas ir viens no labākajiem veidiem, kā panākt iespējami pilnīgu lapas indeksāciju un plašākus rezultātus savukārt lietotājam. To ir ieviesušas vairākas iestādes, tomēr no visām apskatītajām lapām tikai Valsts darba inspekcija (http://vdi.gov.lv/sitemap.xml) ir ievērojusi visus noteikumus, informācija tiek atjaunota.	Labs piemērs: Valsts darba inspekcija (http://vdi.gov.lv/sitemap.xml)

Parametrs	Novērojums	Piemēri
4.3. Mainīgs lapas virsraksts	Ja lapas virsraksts ir vienāds visās sadaļās, tas ietekmē meklētājprogrammu rezultātus – tas neindeksē visu lapu, savukārt lietotājam ir komplicēti saprast, kāds ir konkrētā rezultāta saturs. Ja lietotājs izmanto pārlūkprogrammu ar šķirkļiem (tabs) un atvēris vairākas vienas lapas sadaļas, nosaukumi palīdz atšķirt lapu saturu. Aptuveni 44 lapām (38%) virsraksti ir statiski un nākotnē, attīstot mājaslaps, tas būtu jārisina.	Labs piemērs: Lauku atbalsta dienests (http://lad.gov.lv) http://d.pr/i/pVWt - lapas virsrakstos mainīgā daļa ir sākumā un statiskā daļa virsraksta beigās, piemēram, Par mums : Lauku atbalsta dienests. (Papildus ieteicams aizvietot kolu ar | simbolu.) Slikts piemērs: Latvijas vides aizsardzības fonda mājaslapa http://lvaf.gov.lv http://d.pr/i/kuWy Dažas organizācijas izmanto lapas virsrakstā saīsinājumu, piemēram, UGF (ugf.gov.lv), tas traucē lietotājam un meklētājprogrammām saprast, kas ir šī iestāde. Piemērs: google rezultāti http://d.pr/i/JVuL Vēlams izmantot pilno nosaukumu un saīsinājumu papildus iekavās beigās.
4.4. Description meta tags	Īss satura apraksts, kas ir paredzēts meklētājprogrammām, visbiežāk tiek publicēts pie meklēšanas rezultāta, līdz ar to, tā ir iespēja papildus piesaistīt lapai lietotājus, informējot par lapas saturu jau rezultātu skatījumā. Šāds papildinājums katrā sadaļā ir nozīmīgs papildus darbs, tas izskaidro, kādēļ pētījuma gaitā nevienā lapā netika atrasts mainīgs, katrai sadaļai savs apraksta meta tags. Daudzās lapās šis meta tags ir ievietots, bet tas dublējas visās lapās un rada lielāku ļaunumu kā bez šī taga vispār. Līdzīgi arī ievietot tukšu apraksta tagu ir maznozīmīgi, jo labumu tas nesniedz. Tikai divās mājaslapās izvietotais apraksta tags ir mainīgs: Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Latvijas Zinātnes padome. Abos gadījumos gan lapas aprakstu aizpilda automātiski un tajos ir izvietoti lapas virsraksti, tādējādi samazinot šī lauka vērtību.	Labie piemēri: Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Latvijas Zinātnes padome.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
4.5. Heading1 virsraksts	Labā prakse un web standarts ir noformēt lapas virsrakstu kā Heading1. Tas nosaka - meklētājprogrammām, ekrānlasīšanas programmām, kur atrodams lapas virsraksts, attiecīgi Heading1 lapā drīkst būt tikai viens. Lielākajai daļai mājaslapu tas nav īstenots, atsevišķām lapām sistemātiska virsraksta nav vispār.76 (66%) lapās netiek izmantots heading1, tā vietā tiek izmantoti citi heading stili, vienkāršs teksts ar css stilu utm. 38 (34%) lapās korekti izmanto heading1. Lapā var būt izmantotas dažādas veidnes, šī kritērija novērtējums tika veikts pamatsaturam - standarta iekšlapām.	-
4.6. www novirzītājs	Ja mājaslapai nav izveidota vienota adrese, bet ir divas dažādas adreses kā www.iestāde.lv un iestāde.lv, tad meklētājprogramma tās uzskata par divām atsevišķām mājaslapām, katru indeksē atsevišķi un rezultāti var dublēties. Arī dublēts saturs samazina lapas vērtību meklētājprogrammu novērtēšanas algoritmam, tādēļ vispareizākā pieeja ir izvēlēties vienu adresi un uz to pārvietot lietotāju. Turklāt īsāka mājaslapas adrese dažādos reklāmas materiālos, prezentācijās palīdz uzlabot lasāmību un vieglāk atcerēties mājaslapas adresi. Jaunākās pārlūkprogrammas sāk ieviest automātisku iespēju – ja mājaslapas adrese bez www netiek atrasta, tiek pārbaudīta arī www versija. Pētījuma rezultāti liecina, ka 51 (44%) mājaslapa nedarbojas bez www, 55 (47%) mājaslapas darbojas ar abām versijām (gan ar www, gan bez), savukārt tikai 9 (8%) lapas ir ieviesušas pilnīgu risinājumu – abas lapas versijas tiek pārvietotas uz vienu adresi.	-
4.7. Lietotājam draudzīgas saites	43 (37%) lapās ir īstenotas lietotājiem draudzīgas saites, savukārt 24 (21%) lapās tas ir daļēji realizēts. 47 (40%) lapas neizmanto lietotājiem draudzīgas un ērtas saites, bet pielieto adresēs ID numurus utml.	Lietotājam nedraudzīgas saites: http://www.vid.gov.lv/default.aspx?tabid=12&hl=1, Savukārt draudzīgas - http://www.ugf.gov.lv/lat/kontakts/. Lai arī abas saites aizved lietotāju uz iestādes kontaktu sadaļu, to vislabāk ir saprast pēdējā piemērā.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
5.1. Teksta izmēra maiņa	Pētījuma rezultāti liecina, ka vairāk nekā pusei (55%) mājaslapu nav šādas iespējas vai tā nedarbojas. Dažās lapās tā ir ieviesta, bet nefunkcionē pilnībā, piemēram, palielina tekstu tikai satura laukam, bet pārējā lapas daļa paliek nemainīga.	-
5.2. Teksta versija	Pasūtītāji un izstrādātāji izprot teksta versijas nozīmi un realizāciju ļoti dažādi, jo nav konkrētas norādes, kādai tai vajadzētu būt. Visbiežāk ir realizēts uzstādījums, ka lapa saglabā savu noformējumu, tikai netiek ielādēti attēli. Šo iemeslu dēļ netika atrasta neviena teksta versija, kas atbilstu WCAG/WAI pieejamības standartiem. Pētījums liecina, ka nedaudzajās lapās, kur ir ieviestas teksta versijas, attēliem netiek norādīts alternative teksts jeb „alt" tags, kas apraksta attēlā redzamo un tas teksta versijā parādās attēla vietā.	Piemērs: Valsts meža dienesta lapas teksta versija – http://www.vmd.gov.lv/text/?large=0 (iestāde ir izveidojusi atsevišķu mājaslapu ar vienkāršāku vizuālo noformējumu).
5.3. Pieejas taustiņi	Pētījuma gaitā nevienā lapā netika novērota pieejas taustiņu (accesskeys) izmantošana, izņemot Latvijas Nacionālās bibliotēkas mājaslapu, kurā taustiņš ir, tomēr tas ir izmantotās platformas standarts un lapā nav norādes par to esamību.	-

5.1.5 Atbilstība MK noteikumu Nr.171 prasībām

Parametrs	Novērojums	Piemēri
5.1. Atbilstība MK noteikumu Nr.171 prasībām	Ministru kabineta 2007.gada 6.marta noteikumos Nr.171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā" (turpmāk – MK noteikumi nr.171) noteiktās prasības institūcijas izprot un pilda dažādi. Pētījumā tika konstatēts, ka ir vairākas prasības, kuras institūciju mājaslapās nav atrodamas – piemēram, Sabiedrības līdzdalība (66 gadījumos nebija iespējams definēt atbilstību). Tāpat nozares politika un starptautiskā sadarbība ir tās prasības, kuru izpildi bieži vien nevar skaidri identificēt (pēc pētījuma autoru veiktās analīzes, aptuveni 53 gadījumos nav precīzi nosakāms - ir/nav šī prasība ievērota). Kopumā anketās norādītie rezultāti ir pētījuma autoru vērtējums par to, cik viegli/sarežģīti šo informāciju ir atrast (atbildi "Nē" pētnieki norādīja arī gadījumos, ja prasības izpildes identificēšanai bija jāvelta ilgs laiks, kas liecina, ka informācija nav viegli un ērti atrodama). Kopumā no 115 mājaslapām tikai 14% jeb 16 iestādes ievēro visas MK noteikumos nr.171 iekļautās prasības. Pārējās iestādes MK noteikumu Nr.171 prasības ievēro daļēji, taču nav tādas iestādes, kas minēto noteikumu prasības neievērotu vispār.	-

5.2 Tīmekļa vietņu lietotāju aptaujas analīze

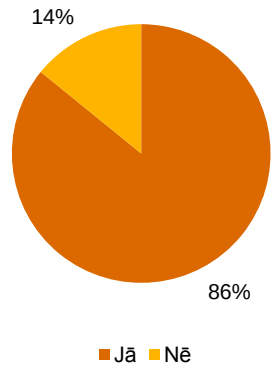
Katrai projektā iesaistītai institūcijai tika personificēta un nosūtīta ievietošanai institūcijas mājaslapā lietotāju aptaujas anketa, izmantojot portālu www.visidati.lv. Kopumā anketas publicēšanai mājaslapās tika nosūtītas 115 iestādēm. Aptauja norisinājās laika periodā no 2012.gada 17.jūlija līdz 2012.gada 3.augustam, šajā periodā tika saņemti 3082 viedokļi. Vairākām institūcijām respondentu skaits pārsniedza 300, daļai institūciju respondentu skaits bija līdz 50, pārējiem – līdz 15. No tām iestādēm, par kuru mājaslapām netika saņemta neviena aizpildīta anketa, 12 iestādes anketu mājaslapā nebija ievietojušas.

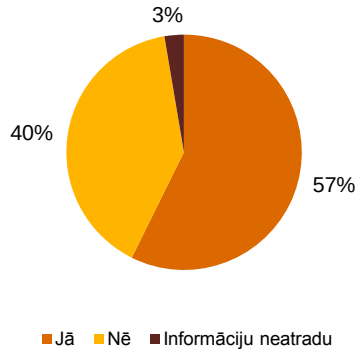
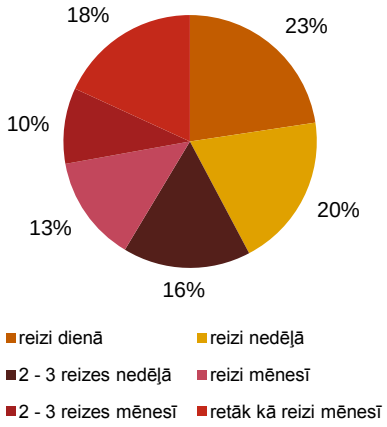
Anketas mērķis bija noskaidrot galvenās tendences attiecībā uz mājaslapu apmeklētāju viedokli par to dizainu, lietojamību un funkcionalitāti kopumā,. Jautājumi tika izstrādāti tā, lai tie būtu viegli uztverami un ātri atbildami. Anketa tika veidota no 10 jautājumiem – 7 jautājumiem tika sniegti atbilžu varianti, 2 jautājumiem atbildes bija iespējams aizpildīt rakstiski, 2 jautājumiem atbildi bija iespējams papildināt rakstiski, kā arī vienā jautājumā respondentam bija jānovērtē sniegtās pozīcijas pēc mērogojamības skalas.

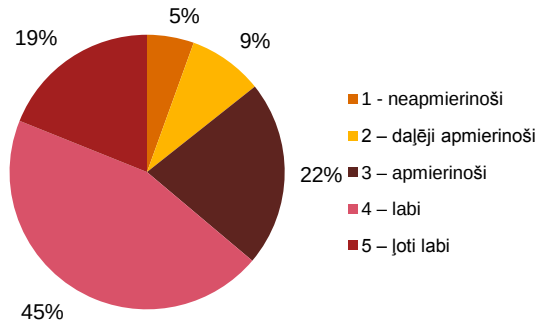
Anketa iedalāma trīs daļās:

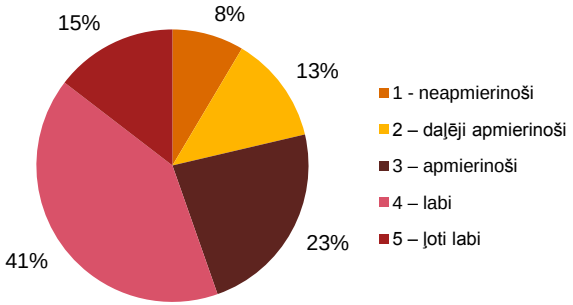
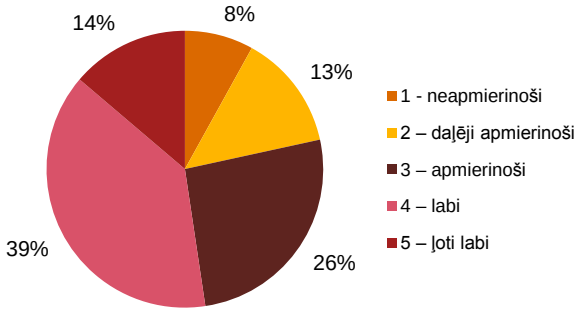
- pirmajā daļā tika apkopoti dati par mājaslapas apmeklējuma mērķi, tā sasniedzamību un apmeklējuma biežumu;
- otrajā daļā tika apkopoti dati par mājaslapas apmeklētāja apmierinātību ar mājaslapas vizuālo noformējumu, pārskatāmību un struktūru, pieejamo funkcionalitāti, informācijas kvalitāti, pietiekamību, uztveramību un apmeklētāja kopējo apmierinātību ar mājaslapu. Papildus apmeklētājam tika sniegta iespēja aprakstīt kas, viņaprāt, mājaslapā ir noderīgs, kā arī kas būtu jāuzlabo;
- trešajā daļā tika apkopoti dati par mājaslapas apmeklētāju, t.i. vecums, nodarbošanās un pieredze interneta lietošanā.

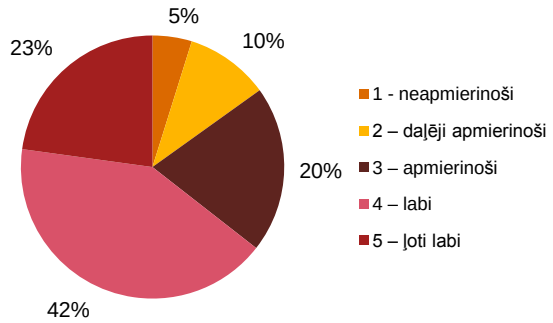
Visu lietotāju aizpildītās anketas sadalījumā pa iestādēm ir pievienotas 4.pielikumā „Lietotāju anketas”.

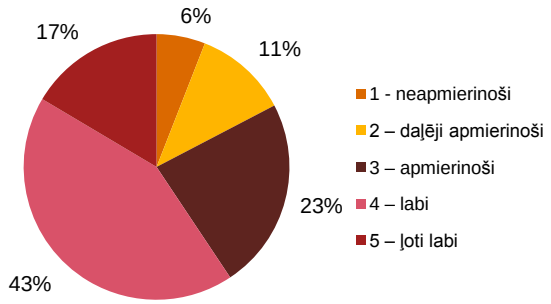
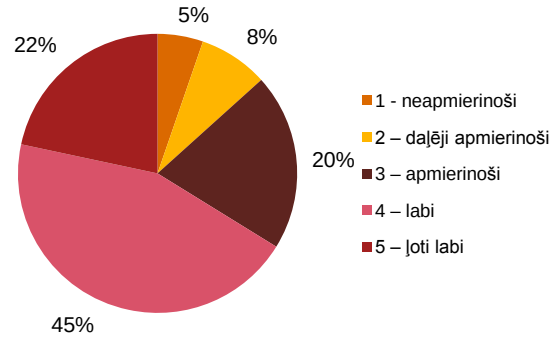
Parametrs	Novērojums
Attēls 1. Vai mājaslapā atradāt Jums nepieciešamo informāciju?  **Avots: Lietotāju aptaujas dati**	2646 respondenti jeb 86% respondentu apmeklētajā mājaslapā atrada meklēto informāciju, 436 jeb 14% cilvēku informāciju neatrada, no tiem 258 norādīja, kādu informāciju tieši meklēja. Meklētā informācija ir šāda: 1) iestādes kontaktinformācija; 2) pamācības veidlapu aizpildīšanā un mājaslapas piedāvāto informācijas sistēmu lietošanā, sabiedrības izglītošana par nozares/institūcijas problēmām un iespējamiem risinājumiem (piemēram, kā rīkoties virpuļvētras gadījumā), nozaru politika, iestādes viedoklis par nozares problēmām, risinājumiem; 3) informācija par projektiem (pamācība, statuss, finansējums, u.c. saistošā informācija); 4) iestādes aktīvie/noslēgtie iepirkumi; 5) iestādes informācijas sistēmu dati par klientu (piemēram, zemnieku saimniecības pārraudzībā esošo ganāmpulku); 6) statistika; 7) piekļuve iestādes informācijas sistēmām (e-kase, elektroniskā deklarēšanās sistēma, e-studijas, elektroniskā pieteikšanās sistēma), e-pakalpojumiem; 8) plānoto semināru, apmācību grafiki; 9) nozares aktuālie normatīvie akti, to projekti un aktuālās versijas, nozares aktuālā informāciju kopumā; 10) iestādes amatpersonu atalgojumu; 11) vakances. Respondenti norādīja arī vairākas problēmas, kas kavē informācijas izmantošanu: 1) iestādes nepublicē aktuālos nozares normatīvos aktus; 2) aktualitātes nav pilnīgas vai arī ir novecojušas (pat vairākus gadus atpakaļ publicēta informācija vēl atrodas aktualitātēs); 3) novecojušas atbildes uz jautājumiem, kas respondentu maldina; 4) informācija mājaslapā ir tik piesātināta, ka meklējot interesējošos datus, respondents aizmirst ko meklē; 5) publicētie dokumenti ir nepilnīgi, piemēram, trūkst pielikumi, atsauces uz dokumenta daļu, kuras nemaz nav, t.i. neuzmanības kļūdas; 6) daļēji nestrādā meklētājs, t.n. nemeklē informāciju atsevišķās sadaļās vispār. Minētie rezultāti liek secināt, ka mājaslapu apmeklētāji visbiežāk meklē iestādes kontaktinformāciju, kā esamību, atrašanās vietu un formu nosaka MK noteikumi Nr.171. Taču MK noteikumos Nr.171 minēto prasību katra institūcija interpretē pēc saviem uzskatiem un mājaslapas tehniskajām iespējām. Kā jau iepriekš minēts, biežāk sastopamās atbildes bija tieši kontaktinformācijas meklēšana, kas būtu definējama kā vienkārša procedūra, tomēr respondentiem sagādājusi ne mazums grūtību.

Parametrs	Novērojums
Attēls 2. Vai atradāt Jūs interesējošo informāciju 3 minūtēs?  Avots: Lietotāju aptaujas dati	Jautājuma mērķis bija noskaidrot mājaslapas apmeklētāja spēju orientēties mājaslapas struktūrā, informācijas apjomā. 1767 jeb 57% respondentu meklēto informāciju atrada 3 minūšu laikā, 1233 jeb 40% respondentu – neiekļāvās norādītajā laikā, savukārt 82 jeb 3% respondentu meklēto informāciju vispār neatrada. Visbiežāk informāciju mājaslapā nav spējuši atrast 3 minūšu laikā privātā sektora un valsts/pašvaldības institūciju darbinieki. Minētie rezultāti liek secināt, ka iestāžu mājaslapas ir strukturētas komplicēti, informācija mājaslapā ir pieejama, bet to ne vienmēr ir viegli atrast. 54% no tiem respondentiem, kuri norādījuši, ka informāciju mājaslapā neatrada 3 minūtēs, mājaslapu apmeklē bieži - reizi dienā, 2-3 reizes nedēļā vai reizi nedēļā. Kopumā tas liecina par to, ka arī lietotāji, kuri bieži izmanto konkrētu mājaslapu, ne vienmēr var tajā viegli orientēties un ātri atrast nepieciešamo informāciju.
Attēls 3. Cik bieži apmeklējat šo mājaslapu?  Avots: Lietotāju aptaujas dati	Jautājuma mērķis bija noskaidrot pētāmo mājaslapu apmeklējuma biežumu. No kopējiem datiem (neanalizējot katras mājaslapas apmeklētību atsevišķi) var secināt, ka 697 respondenti mājaslapu apmeklē reizi dienā, 605 – reizi nedēļā, 505 – 2 līdz 3 reizes nedēļā, 417 reizi mēnesī, 299 – 2 līdz 3 reizes mēnesī un 599 respondenti mājaslapu apmeklē retāk kā reizi mēnesī. Analizējot datus pēc nodarbošanās veida, reizi dienā visvairāk mājaslapu apmeklē valsts un pašvaldību sektora nodarbinātie (57%) un privātā sektorā strādājošie (29%). Studējošie un skolnieki visvairāk norādījuši, ka mājaslapu apmeklē vidēji 2 līdz 3 reizes nedēļā. Nevalstisko organizāciju pārstāvji mājaslapu apmeklē retāk kā reizi mēnesī vai tieši reizi mēnesī (respondentu skaits minētos laika posmos ir ļoti tuvs). Analizējot pa vecuma grupām, mājaslapas visbiežāk reizi dienā apmeklē respondenti vecumā no 19 līdz 28 gadiem, 29 līdz 38 gadiem un vecumā no 39 līdz 48 gadiem. Visām apmeklētības biežuma grupām var izšķirt konkrētas lietotāju grupas, piemēram, vidējais mājaslapas apmeklētājs, kas apmeklē mājaslapu reizi dienā, ir 29 līdz 48 gadus vecs valsts vai pašvaldības vai privātā sektorā nodarbinātais. Šāds dalījums ļauj iestādei noskaidrot tās mājaslapas apmeklētāja mērķi, kas būtiski sniedz atbalstu institūcijai, izstrādājot jaunu vai papildinot esošo mājaslapu un analizējot mērķprofilu. Lai izstrādātu pilnvērtīgu mērķprofilu, iestādei jāveic aptauja un jāizstrādā specifiski analizējamie jautājumi.

Parametrs	Novērojums
Attēls 4. Vizuālais noformējums  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.a Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu viedokli par valsts tiešās pārvaldes mājaslapu vizuālo noformēju (piemēram, krāsas, ikonas u.c.). Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** vizuālais noformējums: 170 / 271 / 673 / 1385 / 583 Kopumā 45% no visiem respondentiem mājaslapas vizuālo noformējumu vērtā kā labu. 58% no privātā sektorā strādājošajiem respondentiem un 68% no valsts/pašvaldības sektorā strādājošajiem respondentiem mājaslapas vizuālo noformējumu ir novērtējuši kā labu vai ļoti labu. Analizējot to respondentu viedokli, kuru mājaslapas vizuālais noformējums šķiet labs, secināms, ka vidējais šāda viedokļa izteicējs mājaslapā meklējamo informāciju atrada 3 minūtēs, mājaslapu apmeklē reizi dienā un ir nodarbināts valsts vai pašvaldības sektorā. Turpretim, analizējot datus par respondentu, kuru neapmierina mājaslapas vizuālais noformējums, secināms, ka pārsvarā šāds apmeklētājs mājaslapā meklēto informāciju neatrada 3 minūtēs, lapu apmeklē vidēji reizi nedēļā un nodarbināts privātā sektorā. Minētie rezultāti liek secināt, ka ar valsts tiešās pārvaldes mājaslapas vizuālo noformējumu vairāk apmierināti ir valsts un pašvaldību sektorā strādājošie, minot, ka, piemēram, mājaslapa ir vizuāli estētiska un pievilcīga, institūcijas tēlu raksturojošs dizains u.tml., turpretim neapmierināti vairāk ir privātajā un citos sektoros strādājošie, norādot, ka, piemēram, dizains ir aizvēsturisks, krāsas nepiemērotas, daudz „tukšu plankumu" u.tml.. Analizējot šādu abu veidu respondentu viedokļus/atbildes, secināms, ka vienlīdz respondenti ir izteikuši viedokli gan par mājaslapas vērtīgo informāciju, gan arī nepieciešamajiem uzlabojumiem.
Attēls 5. Mājaslapas struktūra	4.b Jautājuma mērķis bija noskaidrot, vai valsts tiešās pārvaldes institūciju mājaslapā esošā informācija ir loģiski un saprotami strukturēta, pārskatāma. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** Mājaslapas struktūra: 263 / 394 / 718 / 1258 / 449

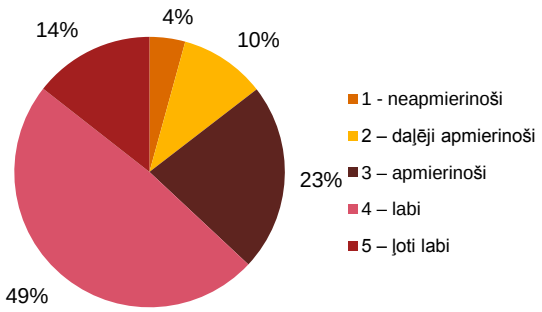
Parametrs	Novērojums
 Avots: Lietotāju aptaujas dati	41% no visiem respondentiem atbildēja, ka mājaslapu struktūru vērtē kā labu. 47% no privātā sektorā strādājošajiem respondentiem un 61% no valsts/pašvaldības sektorā strādājošajiem respondentiem mājaslapas vizuālo noformējumu ir novērtējuši kā labu vai ļoti labu. Analizējot respondentus, kuri mājaslapas struktūru uzskata par labu, secināms, ka tie apmeklē mājaslapu vidēji reizi dienā, meklēto informāciju pārsvarā gadījumu ir atraduši 3 minūtēs un nodarbināti valsts un pašvaldību sektorā. Savukārt, analizējot respondentus, kurus mājaslapas struktūra neapmierina, secināms, ka tie apmeklē mājaslapu reizi nedēļā, meklēto informāciju mājaslapā neatrada 3 minūtēs un nodarbināts privātā sektorā vai ir nevalstiskās organizācijas pārstāvis. Minētie rezultāti liek secināt, ka ar mājaslapas informācijas struktūru ir apmierināti respondenti, kuri informāciju mājaslapā atrada 3 minūtēs un mājaslapu bieži apmeklē. Tālāk minētos jautājumos, kur respondentam tiek sniegta iespēja izteikt savu viedokli, vairākkārt minēts, ka mājaslapās iespējams atrast interesējošo informāciju, ja iemācās ar tām strādāt (par galveno faktoru šādam secinājumam minot, pieejamās informācijas daudzumu).
Attēls 6. Lapas funkcionalitāte  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.c Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu viedokli par mājaslapas lietošanas ērtumu, cik funkcionālas un, uz apmeklētāju vērstas, ir valsts un pašvaldību mājaslapas (piemēram, vai ir mājaslapas karte, meklētājs, jaunumi epastā u.c.). Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** Lapas funkcionalitāte: 247 / 418 / 803 / 1190 / 424 39% no visiem respondentiem uzskata, ka mājaslapu funkcionalitāte ir laba. Analizējot respondentus, kuri vērtē mājaslapu funkcionalitāti kā labu, secināms, ka tie mājaslapu visbiežāk apmeklē reizi dienā, stāžs interneta lietošanā ir 11 līdz 15 gadi, nodarbināti pārsvarā ir valsts un pašvaldību sektorā un lielākā daļā gadījumu meklēto informāciju mājaslapā ir atraduši. Savukārt respondenti, kurus neapmierina mājaslapas funkcionalitāte, lapu apmeklē reizi nedēļā, strādā privātā sektorā un meklēto informāciju mājaslapā nav atraduši. No rezultātiem var secināt, ka lielākā daļa valsts un pašvaldību institūciju mājaslapas apmeklētāju ir apmierināti ar lapas funkcionalitāti, kas, iespējams, ir palīdzējusi atrast interesējošo informāciju. Savukārt rezultāti liecina, ka mājaslapu funkcionalitāti pamatā neapmierina privātajā sektorā strādājošos.

Parametrs	Novērojums
Attēls 7. Informācijas kvalitāte  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.d Jautājuma mērķis bija noskaidrot valsts un pašvaldību mājaslapu apmeklētāju viedokli par institūcijas sniegtās informācijas kvalitāti, saprotamību un aktualitāti. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** 148; **daļēji apmierinoši** 317; **apmierinoši** 631; **labi** 1283; **ļoti labi** 703 (Informācijas kvalitāte) 42% no visiem respondentiem uzskata, ka informācijas kvalitāte mājaslapās ir laba. Analizējot respondentus, kuri ir apmierināti ar institūcijas sniegtās informācijas kvalitāti, secināms, ka tie pēc nodarbinātības pārsvarā gadījumu ir valsts un pašvaldības, privātā un nevalstisko organizāciju sektorā strādājošie, un lielākā daļā gadījumu meklēto informāciju mājaslapā ir atraduši. Savukārt respondenti, kuri nav apmierināti ar sniegtās informācijas kvalitāti bieži vien ir privātā sektorā strādājošie, kas meklēto informāciju mājaslapā nav atraduši vispār vai meklēšana ilgusi vairāk nekā 3 minūtes. Analizējot neapmierināto respondentu datus, jāsecina, ka vairumā gadījumu respondenti norādījuši konkrētu vietni, kur dati nav kvalitatīvi (secināms pēc 1.jautājuma rakstiskās daļas), piemēram, trūkst paskaidrojuma uzrakstītajam tekstam, teksts ir grūti saprotams, nepieciešams paskaidrojums, kā arī vairāk uz informācijas kvalitāti un pasniegšanu vērstas problēmas (secināms pēc 7.jautājuma rakstiskās daļas), piemēram, labot gramatikas kļūdas, strukturēt un pārsaukt lejupielādes dokumentus saprotamāk.
Attēls 8. Informācijas pietiekamība	4.e Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai valsts un pašvaldības institūcijas mājaslapā publicējamo informācijas pietiekamību – vai informācijas ir pietiekama, vai arī pietrūkst datu. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** 183; **daļēji apmierinoši** 351; **apmierinoši** 719; **labi** 1321; **ļoti labi** 508 (Informācijas pietiekamība) 43% respondenti informācijas pietiekamību mājaslapās vērtē kā labu. Analizējot respondentus, kuri mājaslapā esošo informāciju uzskata par pietiekamu, secināms, ka tie

Parametrs	Novērojums
 Avots: Lietotāju aptaujas dati	lapu apmeklē vidēji reizi dienā un ir nodarbināti valsts sektorā, kam seko privātā sektorā strādājošie. Savukārt respondenti, kuri sniegto informāciju pietiekamību vērtē kā neapmierinošu, mājaslapu apmeklē retāk kā reizi mēnesī un ir privātā sektorā nodarbinātie. Minētie rezultāti liek secināt, ka valsts un pašvaldību mājaslapās publicētā informācija ir apmierinoša respondentiem, kas par to interesējas reizi dienā vai retāk kā reizi mēnesī. Turpretim respondenti, kas mājaslapā atrodamo informāciju uzskata par nepietiekamu, 7.jautājuma rakstiskajā daļā ir norādījuši konkrētus faktus, piemēram, informācija ir virspusīga, tai nepieciešams papildus institūcijas darbinieka paskaidrojums. Respondenti iesaka, ka interesējošiem datiem jābūt īsiem, konkrētiem, bez liekām saitēm uz citiem, respondenta uztverē, šai informācijai liekiem politikas plānošanas dokumentiem.
Attēls 9. Interesējošās informācijas uztveramība  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.f Jautājuma mērķis bija noskaidrot valsts un pašvaldību institūcijas sniegtās informācijas uztveramību – vai teksts bija viegli uztverams, tajā nebija izmantoti svešvārdi, termini u.c. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** Informācijas uztveramība: 163 / 248 / 631 / 1373 / 667 45% no visiem respondentiem informācijas uztveramību vērtē kā labu. Analizējot biežāk sniegtās atbildes, secināms, ka 49% visiem valsts un pašvaldību sektorā strādājošajiem un 39% no privātā sektorā strādājošajiem, informācijas uztveramību vērtē kā labu. Savukārt tiem 79 privātā sektorā strādājošajiem, kuri uzskata, ka mājaslapā pieejamā informācija nav viegli uztverama, mājaslapā meklēto informāciju nav atraduši. Minētie rezultāti liek secināt, ka informācija ir viegli uztverama pārsvarā valsts un pašvaldības institūcijā nodarbinātiem, kam seko tie privātā sektorā strādājošie, kuri atraduši meklēto informāciju.

Parametrs	Novērojums

Attēls 10. Lapas kopējais novērtējums



Avots: Lietotāju aptaujas dati

4.g

Jautājuma mērķis bija uzklausīt mājaslapas apmeklētāja viedokli par mājaslapas kopējo novērtējumu viņa kā institūcijas klienta skatījumā.

Iegūtie dati ir šādi:

	neapmierinoši	daļēji apmierinoši	apmierinoši	labi	ļoti labi
Lapas novērtējums	131	317	692	1497	445

Gandrīz puse no visiem respondentiem jeb 49% mājaslapas kopumā novērtējuši kā labas.

Analizējot biežākās atbildes, secināms, ka šāda respondenta vecums ir robežās no 29 līdz 48 gadiem, prakse interneta lietošanā ir robežās no 11 līdz 15 gadiem un institūcijas mājaslapu apmeklē vidēji reizi dienā, kā arī informāciju visbiežāk atrada 3 minūtēs.

Savukārt, analizējot respondentu datus, kuru mājaslapas kopējais novērtējums ir neapmierinošs vai daļēji apmierinošs, secināms, ka viņš ietilpst tanīs pašās vecuma un interneta prakses robežās, mājaslapu apmeklē lielākoties reizi nedēļā vai retāk kā reizi mēnesī, meklēto informāciju nav spējis atrast 3 minūšu laikā, vizuālais noformējums viņu daļēji apmierina. Savu nepatiku respondents ir izteicis arī rakstiskajos jautājumos – izsakot vairāk informācijas par mājaslapas nepieciešamajiem uzlabojumiem, nekā novērtējot noderīgo.

70% no visiem valsts/pašvaldībās strādājošajiem respondentiem mājaslapas kopējais vērtējums ir labs vai ļoti labs, bet 9% vērtējums ir neapmierinošs vai daļēji apmierinošs. Savukārt, 52% no visiem privātajā sektorā strādājošajiem respondentiem mājaslapas kopējais vērtējums ir labs vai ļoti labs, bet 23% vērtējums ir neapmierinošs vai daļēji apmierinošs. Iepriekš minētā informācija ļauj secināt par to, ka valsts/pašvaldību iestādēs strādājošie ir apmierinātāki ar mājaslapu kopējo stāvokli nekā privātie uzņēmēji.

Analizējot datus sīkāk pa mājaslapām, var secināt, ka neviena mājaslapa nav saņēmusi kopējo novērtējumu „ļoti labi" no vairāk nekā puses respondentiem. Valsts aģentūras „Latviešu valodas aģentūra" no 47% respondentu ir saņēmusi kopējo novērtējumu „ļoti labi".

Mājaslapas, kuras vairāk nekā 50% respondentu ir novērtējušas kā labas (un kopējais respondentu skaits nebija zemāks par 10), ir šādas:

- Latvijas Nacionālā bibliotēka;
- Centrālā Statistikas pārvalde;
- Valsts kase;

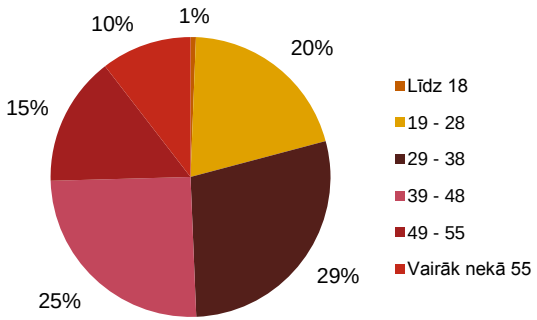
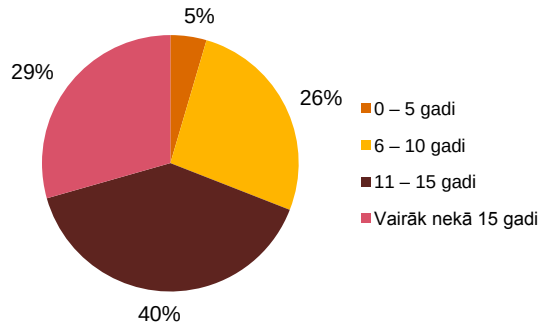
<table>
<tr><th>Parametrs</th><th>Novērojums</th></tr>
<tr><td></td><td>

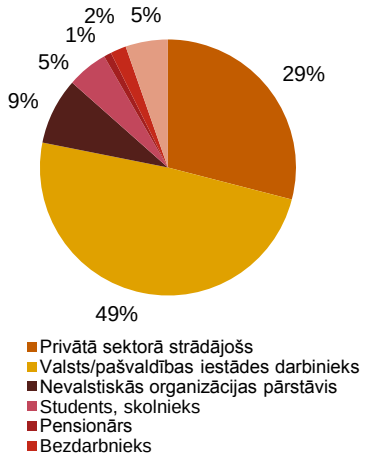
Valsts izglītības satura centrs;
Valsts izglītības attīstības aģentūra;
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra;
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra;
Dabas aizsardzības pārvalde;
Zāļu valsts aģentūra;
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests;
Valsts asinsdonoru centrs;
Sporta medicīnas valsts aģentūra;
Zemkopības ministrija;
Lauku atbalsta dienests;
Valsts aģentūra „Lauksaimniecības datu centrs”.

Savukārt, iestādes, kuru kopējais novērtējums ir „apmierinošs” ir Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs (46% no visiem respondentiem) un Pārtikas un veterinārais dienests (63%).
</td></tr>
<tr><td>5. Vai Jūsu izmantotās datortehnikas ekrāna platums bija pietiekams interesējošās informācijas ērtai pārskatāmībai?</td><td>
Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija, izstrādājot mājaslapu, ir domājusi par tās lietojamības ērtumu.
Iegūtie rezultāti ir šādi:
<table>
<tr><th></th><th>Jā</th><th>Nē</th></tr>
<tr><td>Lapas novērtējums</td><td>2916</td><td>166</td></tr>
</table>
Minētie rezultāti parāda, ka vairumam respondentu mājaslapā atspoguļotā informācija bija ērti pārskatāma un tai nebija tehnisku ierobežojumu no apmeklētāja puses, kas liecina, ka mājaslapu uzturētāji ir veikuši testēšanu un pārliecinājušies par tās lietošanas ērtumu.
</td></tr>
<tr><td>6. Kas, Jūsuprāt, šajā mājaslapā ir noderīgs, vērtīgs?</td><td>
Ņemot vērā, ka šis jautājums tika uzdots brīvā formātā, uz to atbildes snieguši 2166 respondenti jeb 70% no visiem respondentiem.
Galvenie aspekti, kurus respondenti norāda kā noderīgus un vērtīgus, ir šādi (ne prioritārā secībā):
Iestādes budžeta izlietojums, informācija par valsts un Eiropas Savienības atbalstu, iepirkumi, aktualitātes un jaunumi, kontaktinformācija, pasākumu plāni un grafiki, pamācība kā rīkoties situācijās (rokasgrāmatas), informācija par nozari, veidlapas, e-pakalpojumu izmantošana, institūcijas rīcībā esošās datu bāzes (informācijas sistēmas) datu izmantošana, meklētājs, atgriezeniskā saite ar apmeklētāju (BUJ, e-iesniegums, parakstīšanās uz jaunumiem), statistika, vakances institūcijā, darba
</td></tr>
</table>

Parametrs	Novērojums
	kalendārs (institūcijas, tās vadītāja). Secināms, ka šie iepriekš minētie aspekti kopā ar 1.jautājuma rakstiskajā atbildē norādīto informāciju būtu galvenais, ko mājaslapas apmeklētāji vairumā gadījumu mājaslapās meklē. Būtiski jāuzver tādas noderīgas lietas kā: • normatīvie akti un nozares likumdošana, tai skaitā plānotās izmaiņas likumdošanā un esošo normatīvo aktu projekti; • valsts pārvaldei atbilstošs, lietišķs, formāls mājaslapas dizains; • informācijas pieejamība; • informācijas pārskatāmība. Jautājumā respondenti ir izteikuši arī šādus secinājumus: • informācija tiek operatīvi publicēta; • ja apmeklētājs spēj orientēties institūcijas mājaslapā, tad tā kalpo kā palīgs apmeklētājam ērtai un ātrai nepieciešamo darbību (pakalpojumu saņemšanas) veikšanai, bet • informācija mājaslapā ir pieejama, taču tā jāprecizē, zvanot institūcijas speciālistiem; • mājaslapu var izmantot tikai institūcijas darbinieki vai nozares speciālisti, tā ir pārāk sarežģīta. Liela daļa respondentu mājaslapā esošos datus izmanto darba vajadzībām. Analizējot vērtīgo un noderīgo valsts un pašvaldību mājaslapās, secināms respondenti ir apmierināti, ka institūcija informāciju vispār sniedz caur šādu komunikācijas formu, taču uzticība tai diemžēl nav viennozīmīga. Par iemeslu tam bieži vien ir informācijas neaktualizēšana, biežā likumdošanas maiņa, kā arī cilvēkfaktors – drošāk respondenta interesējošo problēmu ir noskaidrot pie speciālista telefoniski.
7. Jūsu komentāri vai ieteikumi par nepieciešamājiem uzlabojumiem mājaslapā?	Ņemot vērā, ka šis jautājums bija brīvās formas, uz to atbildes snieguši 2126 respondenti jeb 69% no visiem respondentiem. Galvenie punkti, kurus respondenti ir norādījuši kā uzlabojumus iestāžu mājaslapā, ir šādi (ne prioritārā secībā): informācijai ir jābūt aktuālai un strukturētai; apmeklētājam jāspēj orientēties lapā; nepieciešama funkcionalitātes un struktūras uzlabošana; mājaslapā publicētā informācija ir par daudz, kas apgrūtina orientēšanos lapā; bieži vien nozarē nav uzskaitīti nozari regulējošie normatīvie akti; institūcijai vajadzētu sniegt regulāras atskaites par nozarē paveikto un statistiku; plašāku pamācību kā rīkoties dažādās situācijās (rokasgrāmatas, video pamācības); uzlabot informāciju par sabiedrības līdzdalību, informāciju būtu vēlams vizualizēt ne tikai aprakstīt, kā arī piedomāt pie tekstuālās informācijas

Parametrs	Novērojums
	formatēšanas. Respondentu ieteikumi, apzinoties, ka institūcijas mājaslapā esošā informācija ir grūti strukturējama, ir šādi: • izcelt biežāk izmantotās sadaļas; • mēģināt informāciju vizualizēt ar foto un video palīdzību; • uzlabot meklētāja iespējas; • izcelt biežāk atjaunotās sadaļas; • publicētajam informācijas resursam norādīt tā publicēšanas un atjaunošanas datumu. Lai uzlabotu institūcijas saikni ar mājaslapas apmeklētāju, respondenti iesaka: • veidojot jaunus e-pakalpojumus, sadaļas, mājaslapu ņemt vērā tās apmeklētāju viedokli (veidot aptaujas, konsultēties); • institūcijai sniegt atgriezenisko saiti ar mājaslapas apmeklētāju (atbildēt uz iesniegtajiem jautājumiem); • vairāk orientēt lapu uz mērķauditoriju nevis formālā valodā aprakstīt institūcijas pienākumus pret sabiedrību. Analizējot respondentu ieteikumus par nepieciešamajiem uzlabojumiem valsts un pašvaldības institūciju mājaslapās, secināms, ka respondenti ir atvērti komunikācijai ar institūciju, lai uzlabotu institūcijas mājaslapas struktūru, valodu un apmeklētājam noderīgo informāciju.

Parametrs	Novērojums
Attēls 11. Respodentu vecums  Avots: Lietotāju aptaujas dati	8. Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu vecumu.Iegūtie dati ir šādi: **Vecuma grupa** / **Respondentu skaits** Līdz 18 — 19 19 - 28 — 624 29 - 38 — 878 39 - 48 — 777 49 - 55 — 461 Vairāk nekā 55 — 323 Analizējot respondentus pēc vecuma grupām, secināms, ka lielākais apmeklētāju skaits ir vecuma grupā no 19 līdz 48 gadiem. 29% no visiem lietotājiem ir vecuma grupā no 29 līdz 38 gadiem, 25% vecumā grupā no 39 līdz 48 gadiem, bet nedaudz mazāk jeb 20% lietotāju ir jaunieši vecuma grupā no 19 līdz 28 gadiem. Privātā sektorā strādājošie visvairāk ir pārstāvēti vecuma grupā no 29-38 gadiem, savukārt, valsts sektorā strādājošie respondenti vienlīdz vienādi ir pārstāvēti vecuma grupās no 29-39 un 39-48 gadiem. Vecuma grupā virs 55 gadiem privāto sektoru pārstāv tikai 1 respondents, kamēr valsts pārvalde virs 55 gadiem piedalījās 12% respondentu.
Attēls 12. Respondentu pieredze interneta lietošanā  Avots: Lietotāju aptaujas dati	9. Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu pieredzi interneta lietošanā. Iegūtie dati ir šādi: **Pieredze** / **Respondentu skaits** 0 – 5 gadi — 140 6 – 10 gadi — 813 11 – 15 gadi — 1223 Vairāk nekā 15 gadi — 906 Analizējot respondentus pēc pieredzes interneta lietošanā, secināms, ka lielākais apmeklētāju skaits jeb 40% no visiem respondentiem pieredze interneta lietošanā ir no 11 līdz 15 gadiem, un šie apmeklētāji pārliecinoši ir apmierināti ar mājaslapu kopumā – 63% jeb 769 respondentu mājaslapas kopējo vērtējumu atzīmēja kā labu/ļoti labu, bet 14% jeb 170 respondentu sniedza vērtējumu neapmierinoši/daļēji apmierinoši).

Parametrs	Novērojums
Attēls 13. Respondentu nodarbošanās  Avots: Lietotāju aptaujas dati	10. Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu nodarbošanos. Iegūtie dati ir šādi: **Nodarbošanās** / **Respondentu skaits** Privātā sektorā strādājošs — 895 Valsts/pašvaldības iestādes darbinieks — 1513 Nevalstiskās organizācijas pārstāvis — 259 Students, skolnieks — 160 Pensionārs — 29 Bezdarbnieks — 61 Cits — 165 Analizējot respondentus pēc nodarbošanās sfēras, secināms, ka lielāka daļa mājaslapu apmeklētāju jeb 50% ir valsts un pašvaldības sektorā strādājošie, kas ikdienā darba pienākumos izmanto citu iestāžu mājaslapas. Savukārt, 29% no visiem respondentiem veido privātā sektorā strādājošie un 8% nevalstisko organizāciju pārstāvji. Vismazāk mājaslapas apmeklē bezdarbnieki un pensionāri, kas attiecīgi nav valsts iestāžu mājaslapu mērķauditorija.

5.3 Institūciju aptaujas datu analīze

Katrai projektā iesaistītajai institūcijai tika nosūtīta mājaslapas administratoru anketa, kas sastāvēja no jautājumu sadaļas un finanšu tabulas. Jautājumu sadaļā bija iekļauts 41 jautājums (ar 3 apakšjautājumiem), kur 33 jautājumiem tika sniegti atbilžu varianti un iespēja aizpildīt atbildi rakstiski, 5 jautājumiem atbildes bija iespējams aizpildīt tikai rakstiski, 3 jautājumos respondentam bija jānovērtē sniegtās pozīcijas pēc mērogojamības skalas, kā arī vienā jautājumā respondentam bija sniegts modeļu apraksts un pozīcijas, pēc kurām jāizvēlas viņuprāt optimālākais tīmekļu vietņu pārvaldības modelis.

Anketas aizpildīšana norisinājās laika periodā no 2012.gada 19.jūlija līdz 2012.gada 3.augustam, kura laikā institūcijas iesūtīja 86 aizpildītas anketas, no 29 institūcijām anketas netika saņemtas. Papildus norādām, ka Aizsardzības ministrija iesūtīja aizpildītas anketas (jautājumu/atbilžu un izmaksu aprēķinu) papildus par Latvijas Republikas Zemessardzes mājaslapu www.zs.mil.lv, kuru eksperti pieņēma, taču šai lapai netiks veikts pētījums sakarā ar to, ka lapa neietilpst Valsts kancelejas nodevuma „Ziņojums par optimālāko pārvaldības modeli tīmekļu vietām" ietvaros izvērtējamo tīmekļa vietņu sarakstā. SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centram" eksistē 4 mājaslapas: www.samc.lv, www.latak.lv, www.latmb.lv un www.lvs.lv, kopējā pētījumā ir iekļauta mājaslapa www.samc.lv, bet pārējās mājaslapas izanalizētas atsevišķi. Satversmes aizsardzības birojs aizpildītu anketu un izmaksu tabulu atsūtīja 2012.gada 16.augustā, savukārt Patentu valde aizpildītu aptauju atsūtīja 2012.gada 17.augustā. Abu iestāžu sniegti dati netika iekļauti kopējā pētījumā, jo bija jau uzsākts darbs pie secinājumu un priekšlikumu izstrādes.

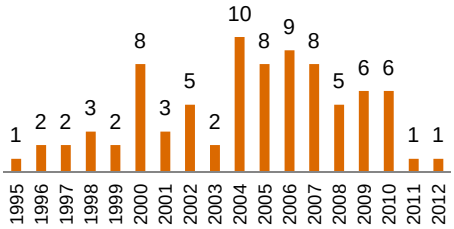
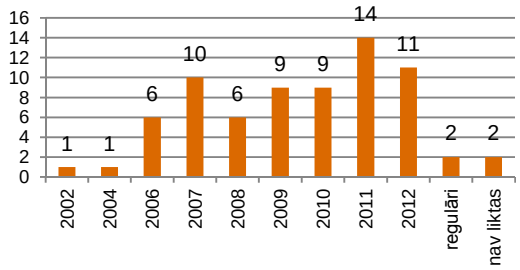
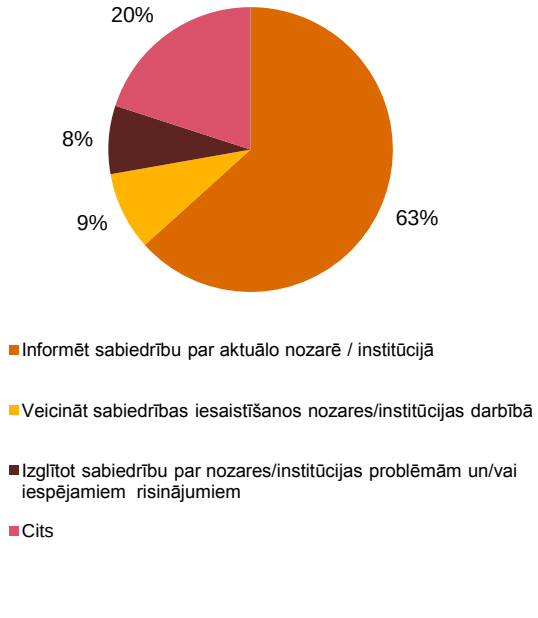
Anketas mērķis bija noskaidrot informāciju par valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļa vietņu parametriem šādos aspektos:

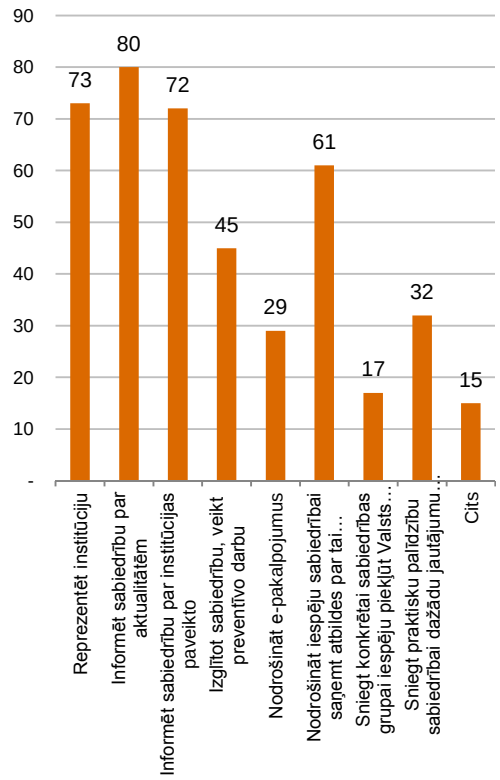
- izstrādes gads, jaunākās versijas izveides gads;
- galvenie iestādes mājaslapas mērķi un sasniedzamie uzdevumi;
- mājaslapas tehniskais, funkcionālais novērtējums no institūcijas puses;
- satura sagatavošanas, publicēšanas un administrēšanas funkciju izpilde;
- veicinošie faktori un traucēkļi, kas kavē, mājaslapas pārvaldību;
- mājaslapas tehniskie parametri;
- mājaslapas nākotnes attīstība;
- mājaslapas izstrādes, administrēšanas un uzturēšanas izmaksas;
- mājaslapas optimizācijas iespējas.

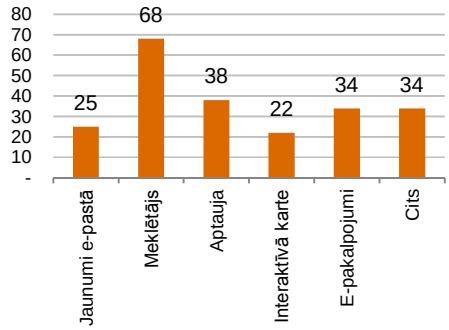
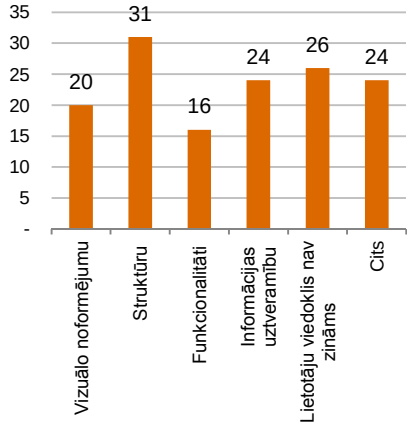
Sniegtos datus iespējams analizēt, iegūt secinājumus un saskaņā ar pētījumā iegūtajiem rezultātiem sniegt optimālāko risinājumu mājaslapu pārvaldībai.

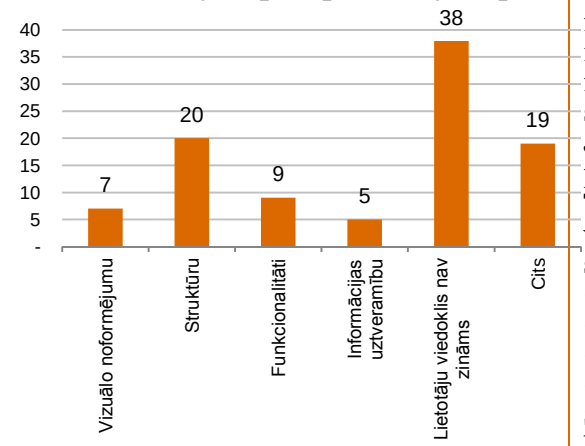
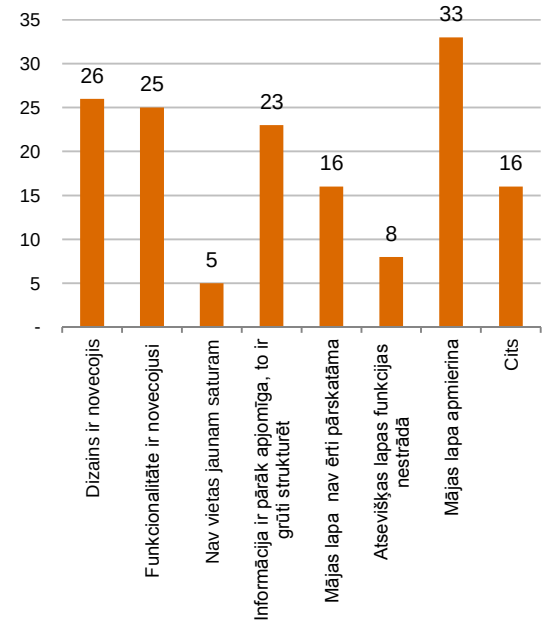
Tā kā nebija iespējams apkopot datus par visām 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapām, turpmāk tiks apskatīti dati tikai par tām iestādēm, kuras uz minētām anketām atbildēja.

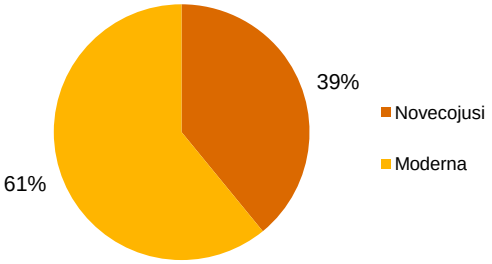
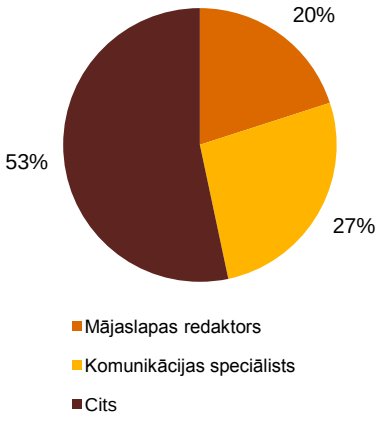
Parametrs	Novērojums

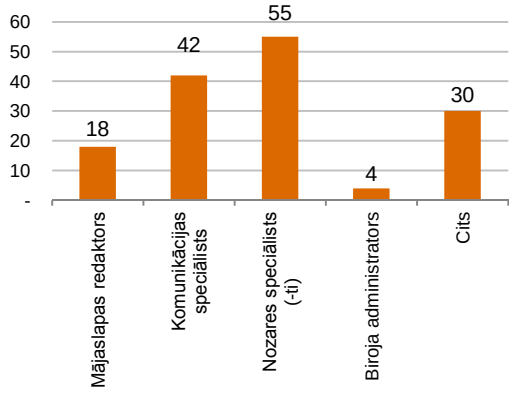
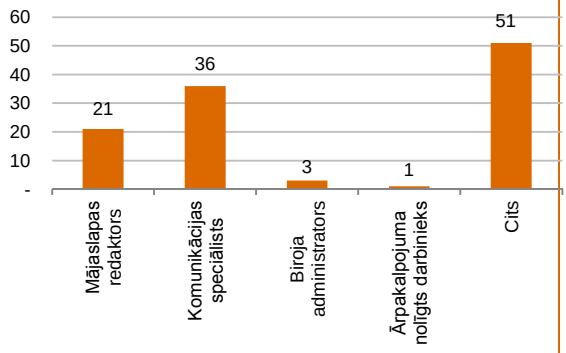
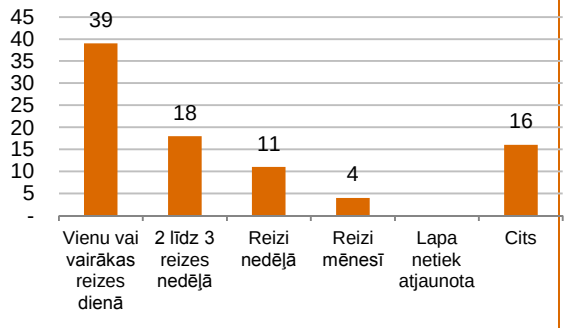
Parametrs	Novērojums
Attēls 14. Mājaslapu skaits, pa izveides gadiem  Avots: Iestāžu aptaujas dati	1. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vidējo valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapas izveides gadu, lai gūtu priekšstatu par mājaslapu vecumu. Attēlā minētie dati apraksta, ka lielākā daļa mājaslapu eksistē 5 līdz 8 gadus. Informāciju par jaunu mājaslapu tuvākiem izstrādātājiem skatīt 39.jautājuma analīzē.
Attēls 15. Mājaslapu jaunāko versiju skaits, pa izstrādes gadiem  Avots: Iestāžu aptaujas dati	1. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas mājaslapām veic uzlabojumus, izstrādājot jaunas versijas, vai arī izstrādā mājaslapas no jauna, cik ilgs laiks paiet starp versijām, kā arī cik versijas tiek lapai uzliktas līdz brīdim`, kad iestāde izstrādā jaunu mājaslapu. Analizējot šos datus, papildus tiek ņemti dati no 1.jautājuma un 39.jautājuma. Iegūtie dati liek secināt, ka vairums mājaslapu uzlabojumus ir veikušas laika periodā no 2009.gada līdz 2012.gadam un, sasaucoties ar 39.jautajumā minēto, neplāno tuvākā trīsgadē izstrādāt jaunu mājaslapu.
Attēls 16. Kāds ir mājaslapas galvenais mērķis?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	2. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas mērķus, kas mudinājuši veidot mājaslapu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Iegūtie dati liek secināt, ka nepilnas 2/3 institūciju kā galveno mājaslapas mērķi uzskata informēt sabiedrību par aktuālo institūcijā un nozarē, kam seko šādi mērķi: informēt sabiedrību par institūcijas sniegtajiem pakalpojumiem un to pieejamību; reprezentēt institūciju ārvalstīm (Rīgas Stradiņa universitāte ar mājaslapas starpniecību piesaista ārvalstu studentus); iesaistīt sabiedrību nozares politikā un veicināt tās pētniecību; nodrošinās nozares speciālistu piekļuvi e-pakalpojumiem; nodrošinās sabiedrības piekļuvi veidlapām; sniegt nozares statistikas datus. Kā pozitīvs secinājums minams, ka institūcijas kļūst atvērtākas pret sabiedrību – uzklausa tās viedokli, piemēram, publicējos sabiedrībai apspriežamus dokumentus ar iespēju to komentēt tiešsaistē mājaslapā vai kontaktēties ar izstrādātāju, aicina sabiedrību iesaistīties nozares politikā. Arvien biežāk mājaslapa tiek uztverta kā komunikācijas veids valsts pārvaldei ar sabiedrību, nevis kā atskaite par institūcijas paveikto.
Attēls 17. Kādi ir mājaslapas galvenie uzdevumi?	3. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas uzstādītos uzdevumus, kas jāsasniedz, reprezentējot sevi tīmeklī. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Šinī jautājumā gūtās, atbildes grupējot, sasaucas ar 2.jautājuma secinājumiem. Analizējot iegūtos datus, interesants fakts minams, ka tās institūcijas, kuras kā mājaslapas uzdevumu ir uzstādījušas reprezentēt institūciju, informēt sabiedrību par aktualitātēm, institūcijas paveikto, vēlas ar mājaslapas palīdzību nodrošināt

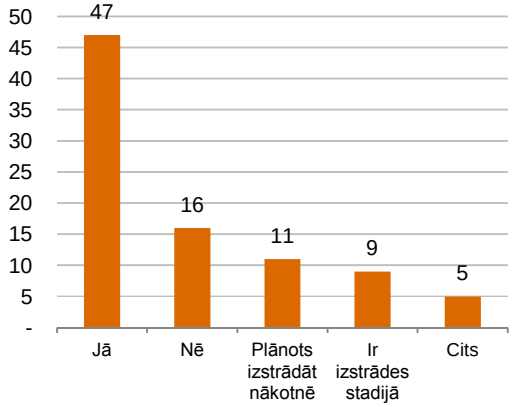
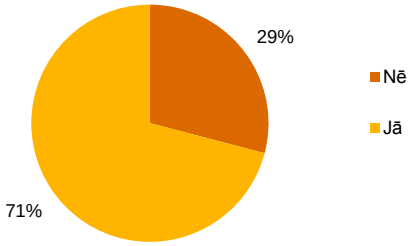
Parametrs	Novērojums
 Avots: Iestāžu aptaujas dati	atgriezenisko saiti ar sabiedrību, t. n. sniegt atbildes uz interesējošiem jautājumiem, sniegt praktiskus padomus institūcijas pakalpojumu saņemšanā. Nākamā grupa ir institūcijas, kuras bez iepriekš minētiem uzdevumiem, vēlas nodrošināt piekļuvi e-pakalpojumiem un datiem no savām informācijas sistēmām. Papildus institūcijas kā uzdevumus ir norādījušas: • būt par galveno nozares informācijas avotu; • iesaistīt sabiedrību infrastruktūras veidošanā, komunicējot ar to, kā arī uzklausīt nozares pārstāvju viedokli; • nodrošināt nozares speciālistus ar iestādes sniegtajiem materiāliem; • informēt par vakancēm; • popularizēt valsts tēlu. Kā pozitīva tendence šai un 2.jautājumā izskan viedoklis, ka valsts institūcijas aicina sabiedrību iesaistīties pārstāvētās nozares pilnveidošanā, vēlas uzklausīt nozares pārstāvju domas, kur mājaslapa kalpo kā viens no modernākajiem komunikācijas veidiem.
	4. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas nākotnē izvirzāmos mājaslapas mērķus, kā tie atšķiras no tagadējiem. Jautājums sasaucas ar 2.jautājuma datiem. Lai iegūtu precīzāku institūcijas viedokli, jautājums bija brīvās formas, netika sniegti atbilžu varianti. Tika analizētas 33 saņemtās atbildes. Nākotnē institūcijas vēlas uzlabot esošās mājaslapas (vai izstrādājot jaunu) funkcionalitāti, veicināt informācijas pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, attīstīt e-pakalpojumus, nodrošināt piekļuvi institūcijas informācijas sistēmām, kā arī ieviest elektronisko ierakstīšanās sistēmu uz institūcijas sniegtajiem pakalpojumiem. Kā pozitīva tendence izskan viedoklis, ka nākotnē institūcijas vēlas: • paplašināt komunikācijas formu ar sabiedrību, piemēram, ieviešot twitter funkciju mājaslapā, nodrošināt divu ceļu atgriezenisko saiti; • interaktīvā veidā izglītot sabiedrību, piemēram, par būtiskiem veselības jautājumiem ikdienā un ārkārtas situācijās; • strukturēt informāciju atbilstoši mērķgrupām.

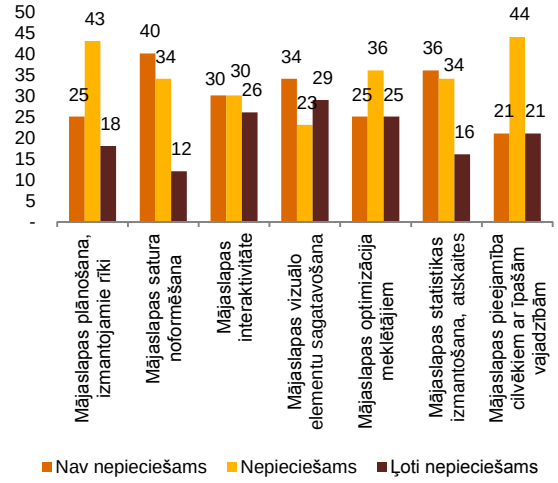
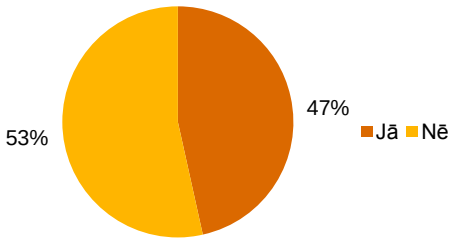
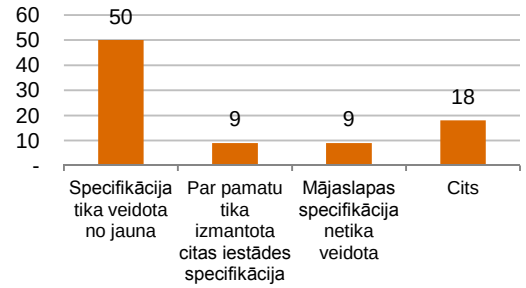
Parametrs	Novērojums
Attēls 18. Būtiskās tehniskās iespējas, ko nodrošina mājaslapa tās apmeklētājiem  Avots: Iestāžu aptaujas dati	5. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli par būtiskām mājaslapas tehniskām iespējām. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie rezultāti liek secināt, ka institūcijas par atzinīgu ir novērtējušas mājaslapā pieejamo meklētāju, aptaujas iespējas, kā arī: • atgriezeniskās saites nodrošināšanu (jautājumu, atbilžu sadaļa, iespēja komentēt rakstus); • interaktīvos elementus (pieejami kalkulatori, prezentācijas, katalogi, tiešraides iespējas); • apmācības virtuālā vidē; • sniegt iespēju sekot līdz institūcijas organizēto pasākumiem; • dažādas tehniskas iespējas - 360° vizualizācija Valsts asinsdonoru centra specializētajam autobusam, pieeja uzticamiem sertifikācijas pakalpojuma sniedzēja datiem (TSL XML), RSS, video, audio iespējas. No iegūtajiem datiem secināms, ka institūcijas pirmkārt, pašas uzskata, ka meklētāja izmantošana mājaslapā ir populārākais veids kā atrast nepieciešamo informāciju, otrkārt, vēlas uzzināt sabiedrības viedokli, treškārt, nodrošināt savu pakalpojumu sniegšanu elektroniski (attīstot e-pakalpojumus).
Attēls 19. Bieži tiek saņemti atzinīgi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	6. Jautājuma mērķis bija noskaidrot tās pozitīvās lietas, ko institūcijas mājaslapas apmeklētāji ir izteikuši institūcijai kā visatzinīgāk novērtēto. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. To institūciju, kuras ir saņēmušas mājaslapas apmeklētāju viedokli, rezultāti liek secināt, ka visatzinīgāk tiek novērtēta mājaslapas struktūra, kam seko informācijas uztveramība un vizuālais noformējums. Kā papildus respondenti ir norādījuši šādus pozitīvi vērtētos aspektus kā: • iespējams elektroniski saņemat informatīvos materiālus; • plaša, daudzpusīga un kvalitatīva informācija; • iespēja sabiedrībai izteikt savu viedokli par iknedēļas aktuālajiem normatīvo aktu projektiem, paužot to komentāru veidā mājaslapā vai kontaktējoties ar tā izstrādātāju. Veidi, kādos institūcijas saņem apmeklētāju viedokļus ir dažādi – mājaslapas kontaktforuma, sociālie tīkli, taču aptauju par mājaslapas apmierinātību iestādes nav minējušas, ka veic.

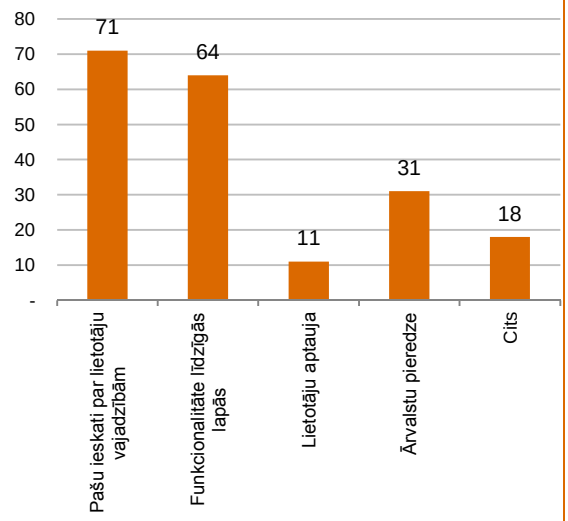
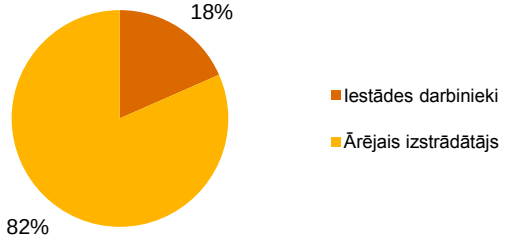
Parametrs	Novērojums
Attēls 20. Bieži tiek saņemti negatīvi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	7. Jautājuma mērķis bija noskaidrot tās negatīvās lietas, ko institūcijas mājaslapas apmeklētāji ir izteikuši institūcijai kā neapmierinoši novērtēto. Šai – administratoru, anketā iekļaujot šo jautājumu, ir iespējams iegūt datus ilgtermiņā, salīdzinot ar lietotāju anketas līdzīgiem jautājumiem. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. To institūciju, kuras ir saņēmušas mājaslapas apmeklētāju viedokli, rezultāti liek secināt, ka tiek kritizēta mājaslapas struktūra, kam seko: • nav pieejama aktuālākā nozares informācija; • sniegtā informācija ir nekvalitatīva; • apmeklētāju interesējošai neatrodas uzreiz sākumlapā; • informācijas meklēšanu apgrūtina sarežģītā Eiropas Savienības un Latvijas likumdošanas terminoloģija, kā arī funkcionalitāte. Minētie dati liek secināt, ka par iemeslu negatīvi vērtētai mājaslapas struktūrai varētu būt lielais datu apjoms, ko grūti uzturēt aktuālu, līdz ar to informācija bieži vien ir novecojusi.
Attēls 21. Kas pēc institūcijas viedokļa publiskajā mājaslapā neapmierina?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	8. Jautājuma mērķis ir noskaidrot tās lietas, kas institūciju pašu mājaslapā neapmierina. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Jautājums daļēji sasaucas ar anketas 1.jautājuma rezultātiem. Minētie rezultāti liek secināt, ka pārsvarā institūcijas ir apmierinātas ar savām mājaslapām, kam seko neapmierinātība ar vizuālo noformējumu un novecojušo funkcionalitāti. Analizējot mājaslapas, kuru dizains ir novecojis, jāsecina, ka tās ir izstrādātas laika posmā no 1998.gada līdz 2008.gadam un pēdējo reizi uzlabojumi veikti pirms 4, 5 gadiem. No atbilžu variantiem neminētas paliek šādas, institūciju neapmierinošas, lietas kā: • nav pieejama sadaļa ‘viegli lasīt’; • nav informācijas svešvalodās; • novecojusi, ierobežota administrēšanas rīka funkcionalitāte (nevar pievienot sociālos tīklus, jāuzlabo dokumentu augšupielādes funkcionalitāte, spēja dokumentus serverī sakārtot pa mapēm, jāpapildina satura vizualizācijas iespējas). Minētie dati liek secināt, ka institūcijām rodas nepieciešamība pēc papildus funkcionalitātes ieviešanas mājaslapās, taču tādas mājaslapas tehniskās iespējas kā satura vadības sistēma, ierobežota/trūkstoša vieta mājaslapā, to ierobežo.

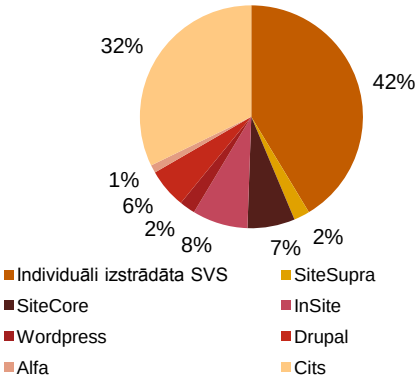
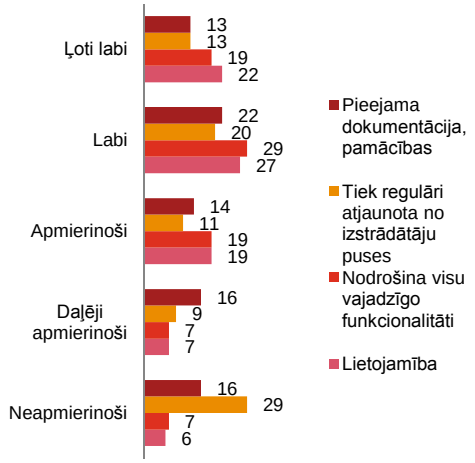
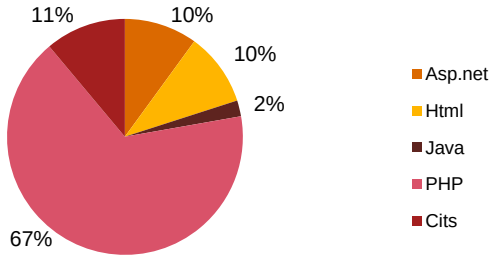
Parametrs	Novērojums
Attēls 22. Vai, Jūsuprāt, mājaslapa ir "morāli novecojusi"?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	9. Jautājuma mērķis bija skaidrot institūcijas viedokli par mājaslapas modernizācijas līmeni. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vienu no divām atbildēm, atbildi pamatojot. Mērauklu terminam „mājaslapas morālā novecošanās" eksperti nespēja rast, atstājot to katras institūcijas ziņā. Iegūtie dati ir pozitīvi vērsti ar lielākoties šādiem modernas lapas aspektiem: izstrādāta šogad, vai gadu atpakaļ; pilnībā apmierina tās funkcionalitāte, dizains; atbilst starptautiskiem standartiem un MK noteikumiem Nr. 171; pārlūkojama ar populārākajām pārlūkprogrammām; satur interaktīvos elementus; satura vadības sistēma pielāgojama institūcijas vajadzībām. Savukārt institūcijas mājaslapu uzskata par morāli novecojušu, ja tās: lapa ir izstrādāta pirms 5 līdz 8 gadiem; nav iespējams realizēt jaunu funkcionalitāti bez papildus programmēšanas; nav pieejami e-pakalpojumi. Analizējot institūciju sniegtos viedokļus par viņuprāt modernu mājaslapu, rodas iespēja definēt vidējo valsts institūcijas moderno mājaslapu: Nodrošina visu institūcijas mājaslapai nepieciešamo funkciju īstenošanu; Atbilst starptautiskiem tīmekļa standartiem (W3C, HTML 5, CSS); Satur interaktīvos elementus – video, foto galerijas, ko iespējams pielāgot institūcijas vajadzībām; Satura vadības sistēma ir viegli pielāgojama institūcijas vajadzībām. Savukārt par morāli novecojušu mājaslapu kā būtiskākie aspekti minami: Informācija mājaslapā ir pa daudz, lai spētu uzturēt t aktuālu; Mājaslapas pašreizējais dizains ierobežo papildus funkcionalitātes ieviešanu.
Attēls 23. Kurš institūcijā ir atbildīgs par mājaslapas administrēšanu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	10. Jautājuma mērķis ir noskaidrot amatpersonu, kura veic institūcijas mājaslapas administrēšanu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapu administrē (prioritārā secībā): • Komunikācijas nozares speciālists; • Mājaslapas redaktors; • 16 institūcijām – IT speciālists, 2 – ārpakalpojuma sniedzējs, 2 – biroja administrators, 4 – projektu vai institūcijas vadītājs, 7 – citas nozares speciālisti, 6 institūcijām mājaslapas administrēšana norit decentralizēti – informāciju ievada konkrētas kompetences amatpersona. Papildus norādām, ka pilnīgi visām atbildēs minētām personām mājaslapas administrēšana ir viens no tiešiem darba pienākumiem.

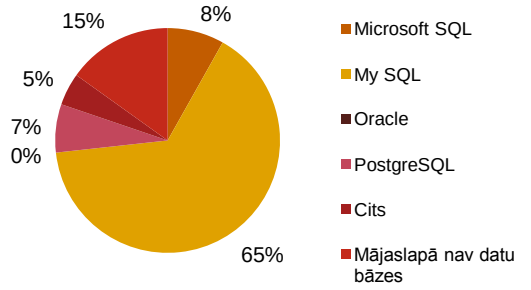
Parametrs	Novērojums
Attēls 24. Kāda amata darbinieks sagatavo informāciju mājaslapai?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	11. Jautājuma mērķis ir noskaidrot amatpersonu, kura sagatavo informāciju publicēšanai institūcijas mājaslapā. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapai informāciju sagatavo (prioritārā secībā): • Nozares speciālists (-ti); • Komunikācijas speciālists (-ti); • Nozares speciālisti (daļa respondentu sadaļā 'citi' minējuši konkrētas nozares speciālistus); • Ar institūciju saistīto projektu vadītāji; • Informācijas tehnoloģiju speciālisti; • Citu organizāciju (Eiropas Komisijas, NVO u.c. pārstāvji, studenti). Papildus norādām, ka pilnīgi visām atbildēs minētām personām informācijas sagatavošana mājaslapai ir viens no tiešiem darba pienākumiem.
Attēls 25. Kāda amata darbinieks publicē informāciju mājaslapā?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	12. Jautājuma mērķis ir noskaidrot amatpersonu, kura publicē informāciju institūcijas mājaslapā. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapā informāciju publicē (prioritārā secībā): • Sarakstā neminētās amatpersonas, kas ietver tādus amatus kā nozares speciālists (-ti), projekta nolīgts darbinieks, informācijas tehnoloģiju speciālists. • Komunikāciju speciālists; • Mājaslapas redaktors. Analizējot iegūtos rezultātus secināms, ka vairums institūciju mājaslapā informāciju publicē decentralizētā sistēmā, t. n. mājaslapā informāciju publicē darbinieki pēc savas kompetences, piemēram, juristi, personāldaļa, iepirkuma speciālisti, sabiedrisko attiecību speciālisti u.tml. Papildus norādām, ka pilnīgi visām atbildēs minētām personām informācijas publicēšana mājaslapā ir viens no tiešiem darba pienākumiem.
Attēls 26. Cik bieži mājaslapa saturiski tiek atjaunota?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	13. Jautājuma mērķis bija noskaidrot, cik bieži mājaslapā tiek atjaunota informācija. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapā esošo informāciju institūcijas visbiežāk atjauno reizi vai vairākas dienā, kam seko 2 līdz 3 reizes nedēļā. Sadaļā 'citi' publicētie dati liecina, ka ir institūcijas, kas mājaslapā informāciju publicē reizi divos mēnešos, un institūcijas, kas mājaslapā dienā publicē 20 – 25 informācijas vienības. Taču galvenais secinājums – informācijas publicēšanas biežumu vairumā gadījumu nosaka sezonalitāte un informācijas aktualitāte.

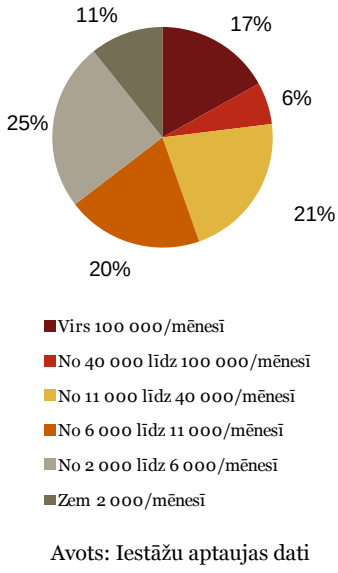
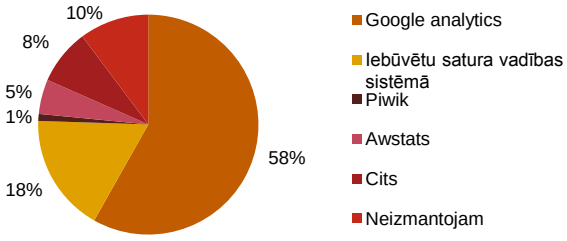
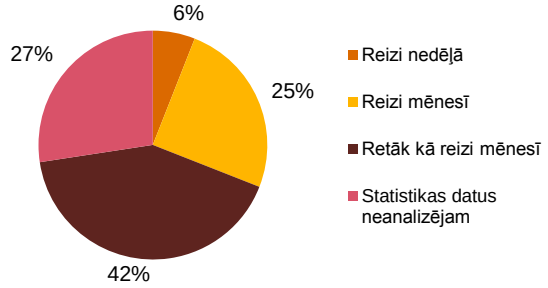
Parametrs	Novērojums
Attēls 27. Vai institūcijai ir izstrādātas iekšējās vadlīnijas/kārtības informācijas sagatavošanai un/vai publicēšanai?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	14. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija iekšienē ir izstrādājusi vadlīnijas, pēc kādām informācijas sagatavotāji iesniedz vienota veidola dokumentus mājaslapas redaktoram, redaktors publicē. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Lielākai daļai institūciju ir vadlīnijas vai kārtība, kādā tiek sagatavota un/vai publicēta informācija institūcijas mājaslapā. Tās, kurām vadlīnijas nav izstrādātas, darbojas saskaņā ar MK noteikumiem Nr.171 un norāda, ka informācijas publicēšanas formu nolemj pēc publicējamā materiāla satura. Apkopojot institūciju datus, kas gūti no šī un daļēji 40.jautājuma, secināms, ka nav iespējams uzrakstīt detalizētas vadlīnijas, kas vienlīdz noderētu visām institūcijām. Katra institūcija savā ziņā atšķiras pēc publicējamiem datiem, pasniegšanas veida, mērķauditorijas. Taču daļa institūciju norādījušas, ka, viņuprāt, vadlīnijas atvieglotu informācijas sagatavošanas un publicēšanas procesu.
Attēls 28. Vai institūcijai ir pieredze pārējai uz jaunu mājaslapu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	15. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijai ir pieredze pārejai no esošās mājaslapas uz jaunu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Minētie rezultāti parāda, ka vairums institūciju ir pārgājušas no iepriekšējām mājaslapām uz jaunām. Esošo datu migrācija uz jauno mājaslapu vairumā gadījumu notikusi manuāli, kam seko ārpakalpojuma nodrošināta datu pārnešana un pusautomātiska/pus manuāla datu pārnešana, kur automatizēto mehānismu nodrošināja ārpakalpojums. Kā viens no pozitīviem manuālas informācijas pārnešanas aspektiem ir fakts, ka tādā gadījumā institūcijas var veikt esošās informācijas pārskatīšanu un aktualizēt to.
	16. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai mājaslapas administratoriem būtu nepieciešamas apmācības par mājaslapas pārvaldību, viedokļu apmaiņas ar citu institūciju mājaslapas administratoriem. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iesniegtās atbildes ir 60 apstiprinošas un 21 noraidoša. Rezultāti liek secināt, ka mājaslapas administratori labprāt dalītos pieredzē par mājaslapas administrēšanu, izstrādi un uzturēšanu. Analizējot citus anketā izteiktos viedokļus, kas sasaucas ar šo jautājumu secināms, ka atbildīgie par mājaslapu administrēšanu labprāt piedalītos semināros, informatīvās sanāksmēs, lai uzzinātu jaunākās tendences mājaslapu tehnoloģiju pieejamībā, komunikācijas nodrošināšanā, mājaslapas rīku (Google, interaktīvie risinājumi) izmantošanā.
Attēls 29. Par kādām tēmām institūcijai būtu vislietderīgāk iegūt papildus zināšanas?	17. Jautājuma mērķis bija noskaidrot tēmas, par kurām mājaslapas administrators labprāt padziļinātu zināšanas. Jautājumam bija sniegtas 7 pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē ar punktiem no 1 līdz 3, t. i. nav nepieciešams, nepieciešams un ļoti nepieciešams. Minētie rezultāti liek secināt, ka vairums institūciju vēlas iegūt papildus zināšanas par mājaslapas: • plānošanu, t. i. struktūras izstrādi, funkcionālo

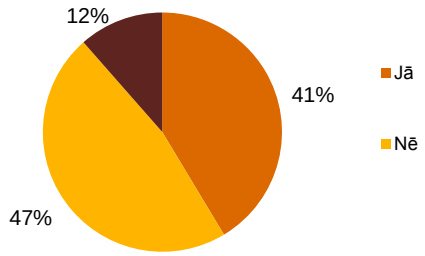
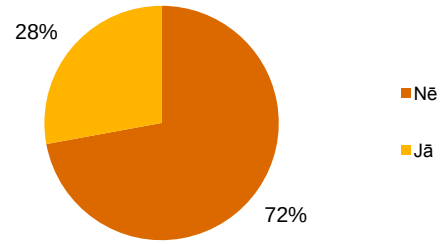
Parametrs	Novērojums
 Avots: Iestāžu aptaujas dati	izkārtojumu, • pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, • optimizācijas meklētājiem, rīkiem. Savukārt mazāk vēlas padziļināt zināšanas par mājaslapas satura noformēšanu un statistikas rīkiem. Daļēji šis jautājums sasaucas ar 29.jautājuma secinājumiem, ka institūcijas samērā reti vai vispār neanalizē mājaslapas statistiku. Jautājumā gūtās respondentu atbildes liek secināt, ka institūcijām būtu lietderīgi gūt pieredzi mājaslapas struktūras veidošanā, optimizācijā un interaktivitātes izmantošanā, kas apstiprina tikai faktu, ka institūciju mājaslapās esošā informācija bieži vien ir plaša.
Attēls 30. Vai dalāties pieredzē ar kolēģiem no citām institūcijām par mājaslapas jaunumiem, to uzturēšanu u.c.?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	18. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas savstarpēji apmainās pieredzē par mājaslapu uzturēšanu, izstrādi. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Rezultāti parāda, ka lielākā daļa institūciju savstarpēji nesadarbojas, savukārt tie, kas sadarbojas, komunicē nozares ietvaros ar citām nozares institūcijām, vai Valsts kancelejas organizētajās komunikatoru sanāksmēs, daļa izmanto sociālajos tīklos gūtās atziņas. Biežākās apspriešanas tēmas ir mājaslapas funkcionalitātes uzlabošana, ieteikumi interaktīvo elementu ieviešanai, par informācijas ievietošanas tehniskajiem aspektiem, kā arī par mājaslapas tehniskās specifikācijas izstrādi.
Attēls 31. Kā tika izveidota mājaslapas izstrādes specifikācija?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	19. Jautājuma mērķis bija noskaidrot, kā, gatavojoties izstrādāt jaunu mājaslapu, institūcija izstrādāja tās tehnisko specifikāciju. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Rezultāti parāda, ka lielākā daļa institūciju savas mājaslapas izstrādes specifikāciju veidoja no jauna, pēc rakstiskā daļā gūtiem datiem, izstrādi balstīja uz MK noteikumiem Nr.171, iepriekšējās institūcijas mājaslapas izstrādes specifikācijas un citu ar nozari saistīto institūciju specifikācijas pamata. Daļai institūciju mājaslapas izstrādes specifikācija tika izstrādāta centralizēti – nozares ministrijas ietvaros. Institūcijām, kurām tehniskā specifikācija netika veidota, mājaslapas izstrādes izmaksas ir zem 3000 LVL.

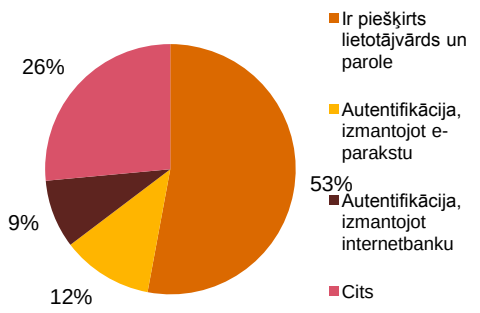
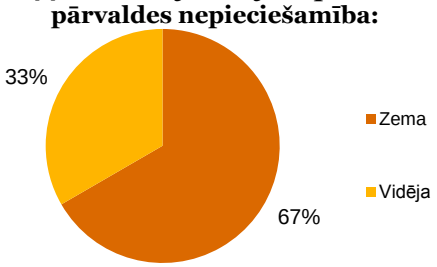
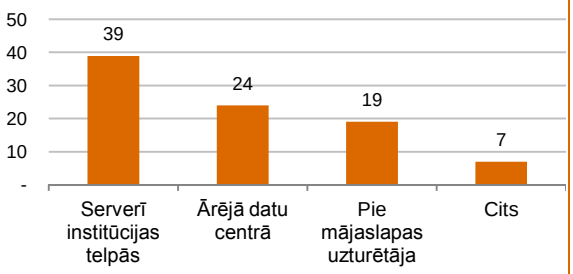
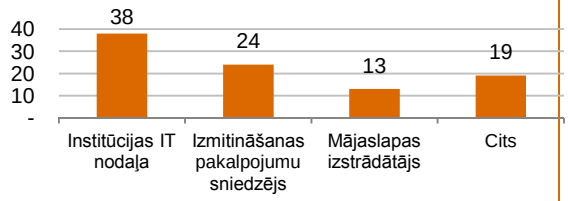
Parametrs	Novērojums
Attēls 32. Kas noteica mājaslapas nepieciešamo funkcionalitāti?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	20. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kā institūcija noteica kāda funkcionalitāte mājaslapai nepieciešama. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Lielākā daļā institūciju mājaslapā nepieciešamo funkcionalitāti nosaka institūcijas mērķauditorija, sniegtie pakalpojumi un to publicēšanas biežums. Analizējot brīvi aizpildāmos laukus secināms, ka institūcijas funkcionalitāti nosaka šādi faktori: • normatīvie akti (MK noteikumi Nr.171, nozari reglamentējošie normatīvie akti); • publicējamās informācijas veida; • analizējot iepriekšējās mājaslapas apmeklējuma statistiku; • aptaujas, kas tika veiktas gan nozares iekšienē, gan pēc iepriekš pasūtītiem pētījumiem (institūcija veica pati pēc iepriekš pasūtīta struktūrfondu projekta pētījuma); • uzticot šo pienākumu ārpakalpojumam, mājaslapas izstrādātājam; • nozares resors noteica mājaslapas funkcionalitāti.
	21. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija, izstrādājot mājaslapu, vadījās pēc vienota stila valsts pārvaldes vai resora ietvaros. Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika saņemta 81 atbilde, kur apstiprinoši atbildēja 55 institūcijas, savukārt noraidoši – 26. Analizējot pozitīvi vērtētos datus secināms, ka pārsvarā institūcijas ir vadījušās pēc: resora vai nozares mājaslapu stila, vērtējot kas būtu institūcijas lapai nepieciešams; ārvalstu pieredzes; daļēji veicot Latvijas un ārvalstu līdzīgu mājaslapu analīzi; izstrādājot pašiem savu stilu; vadoties pēc MK noteikumiem Nr.171. Savukārt institūcijas, kuras norādījušas, ka nav vadījušās pēc vienota valsts pārvaldes vai nozares stila, norāda, ka: nozares specifika ir tik sarežģīta, ka Latvijā nav no kā smelties idejas; nepietiekamo līdzekļu dēļ dizains mājaslapā netika specificēts, tika izvēlēts jau gatavs modulis.
Attēls 33. Kas izstrādāja institūcijas mājaslapu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	22. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai mājaslapu institūcijai izstrādāja ārpakalpojums vai pati institūcija iekšienē. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Analizējot iegūtos datus, interesantas likās tās institūcijas, kurām mājaslapu izstrādājuši institūcijas darbinieki. Papētot šo situāciju tuvāk, secināms, ka šīs lapas vidēji ņemot izstrādātas pirms 8 līdz 15 gadiem, jaunākās versijas izstrādātas pirms 1 līdz 3 gadiem. Savukārt mājaslapas, ko izstrādājis ārpakalpojums, ir jaunākas par 8 gadiem.

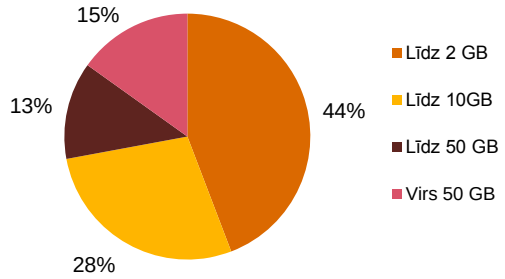
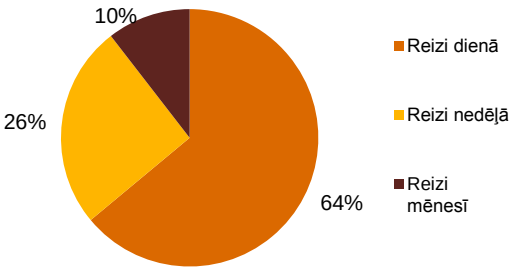
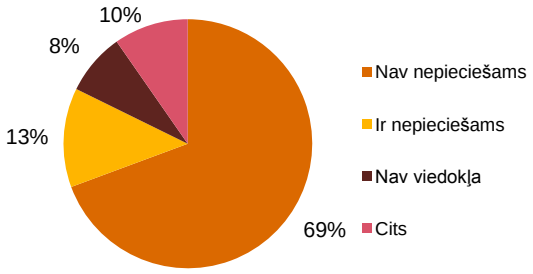
Parametrs	Novērojums
Attēls 34.Kādu satura vadības sistēmu izmantojat mājaslapas administrēšanai?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	23. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kādas ir biežāk izmantotās satura vadības sistēmas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Analizējot visbiežāko atbildi – individuāli izstrādātās satura vadības sistēmas, jāsecina, ka mājaslapas, kuras šo atbildi ir izvēlējušās, lielākoties ir izstrādātas pirms 8 līdz 12 gadiem – t. n. iespējams šobrīd mājaslapas administratoram nav iespējas noskaidrot kāda satura vadības sistēma tiek izmantota. Sadaļā neiekļautās satura vadības sistēmas, ko izmanto institūcijas mājaslapas administrēšanai, ir: Adobe DreamViewer, Alpha CMS, Avalon, Backstage, CADMINUM, Contao, DIVI Satvan, Elxis, ER:CMS2, Zuya, JOOMLA, JUSE v3.0, MENDO, MODUS CMS, MODX, PLONE, WYSIYG. Četrām institūcijām vispār nav satura vadības sistēmas, mājaslapā saturu atjauno pa tiešo kodā.
Attēls 35. Lūdzu novērtējiet mājaslapas satura vadības sistēmu:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	24. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas mājaslapas administratorus apmierina esošās satura vadības sistēmas priekšrocības. Jautājumam bija sniegtas 4 pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē ar punktiem no 1 līdz 5, t. i. neapmierinoši, daļēji apmierinoši, apmierinoši, labi, ļoti labi. Iegūtie dati liek secināt, ka vairākums institūciju ir apmierinātas ar pieejamo satura vadības sistēmu, tām pieejama dokumentācija, atbalsts, ērta lietojamība. Savukārt analizējot neapmierinātos respondentus viennozīmīgi secināms, ka mājaslapas izstrādātas pirms 10 līdz 12 gadiem, līdz ar to satura vadības sistēmas ir novecojušas, neietilpst 23.jautājuma atbilžu sarakstā minētajām, tām netiek veikti atjauninājumi no izstrādātāja puses. Šīs institūcijas, novērtējot nepieciešamību pēc papildus zināšanām (vadoties pēc 17.jautājuma atbildēm), lielākoties ir atzīmējušas, ka ļoti nepieciešams iegūt papildus zināšanas par satura noformēšanu, interaktīvo elementu iekļaušanu, meklēšanas optimizāciju un vizuālo elementu ērtāku sagatavošanu.
Attēls 36. Programmēšanas valoda izmantota mājaslapas izstrādei?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	25. Jautājuma mērķis bija noskaidrot uz kādas programmēšanas valodas pārsvarā ir balstītas valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Lielākoties mājaslapu izstrādes valoda ir PHP, sadaļā „cita" minēta sarakstā norādīto valodu kombinācija (PHP, JAVA, HTML), kā arī Python un AJAX.
Attēls 37. Kāda datu bāzes vadības sistēma ir iestādes mājaslapas pamatā?	26. Jautājuma mērķis bija noskaidrot uz kādas datu bāzes vadības sistēmas pārsvarā ir balstītas valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Lielākoties mājaslapu datu bāzes vadības sistēma ir My SQL, kam seko MicrosoftSQL un PostgreSQL.

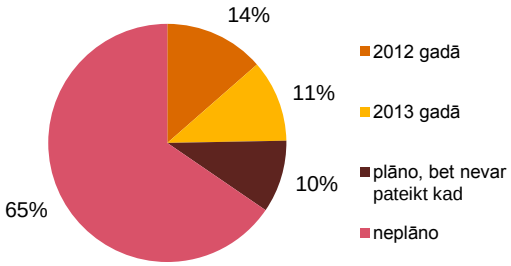
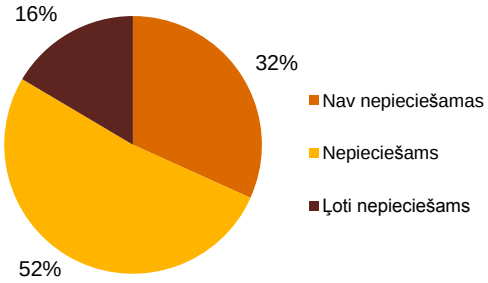
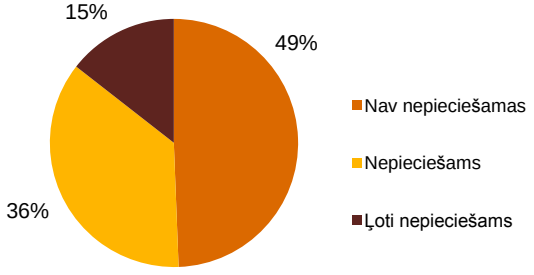
Parametrs	Novērojums
 Avots: Iestāžu aptaujas dati	Uz MySQL datu bāzes balstītās mājaslapas izstrādātas laika periodā no 2000. līdz 2010.gadam.

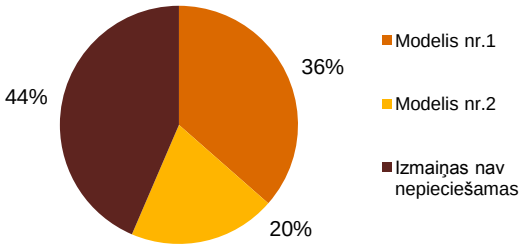
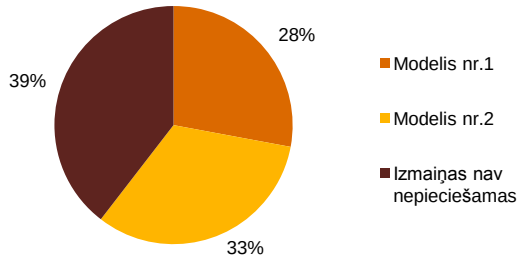
Parametrs	Novērojums
Attēls 38. Vidējais unikālo apmeklējumu skaits laika posmā no 2011. gada jūnija līdz 2012. gada jūnijam  Avots: Iestāžu aptaujas dati	27. Jautājuma mērķis bija noskaidrot cik mājaslapai vidēji mēnesī ir unikālo apmeklētāju laika periodā no 2011.gada jūnija līdz 2012.gada maijam (ieskaitot). Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika saņemtas 82 atbildes, bet analizēt bija iespējams 65 iesniegtās atbildes (pārējās 17 bija izteikušas, ka ir problēmas datu analīzes veikšanā). Pēc iesūtītajiem datiem atbildes tika sadalītas sešos diapazonos (skatīt diagrammu): virs 100 000 apmeklētājiem/mēnesī ietilpst tādas lapas kā Valsts aģentūra "Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra", Centrālā statistikas pārvalde, Iepirkumu uzraudzības birojs, Valsts ieņēmumu dienests, Valsts izglītības satura centrs, Valsts darba inspekcija, Nodarbinātības valsts aģentūra, Satiksmes ministrija, Veselības ministrija, Rīgas Stradiņa universitāte, Lauku atbalsta dienests; no 40 000 līdz 100 000 apmeklētājiem mēnesī ietilpst tādas lapas kā Aizsardzības ministrija, Nacionālie bruņotie spēki, Ārlietu ministrija; no 11 000 līdz 40 000 apmeklētāju/mēnesī apmeklē, piemēram, Ministru kabinets / Valsts kanceleja, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Valsts policija, Zemkopības ministrija; no 6 000 līdz 11 000 apmeklētāju/mēnesī apmeklē, piemēram, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Latvijas Nacionālais arhīvs, Sporta medicīnas valsts aģentūra; no 2 000 līdz 6 000 apmeklētāju/mēnesī apmeklē, piemēram, Valsts kase, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Sociālās integrācijas valsts aģentūra, Valsts dzelzceļa administrācija; zem 2 000 apmeklētāju mēnesī apmeklē, piemēram, Nacionālā aizsardzības akadēmija, Datu valsts inspekcija, Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācija, Paula Stradiņa Medicīnas vēstures muzejs.
Attēls 39. Kādu mājaslapas statistikas rīku iestāde izmanto?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	28. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kāds ir populārākais mājaslapu statistikas analīzes rīks starp valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu tīmekļa vietnēm. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Populārākais mājaslapas statistikas analīzes rīks starp valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapām ir Google Analytics, kam seko satura vadības sistēmā iebūvētie un mazāk populārie statistikas rīki.
Attēls 40. Cik bieži iestāde analizē statistikas datus?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	29. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija analizē jebkādu mājaslapas statistiku, piemēram, unikālo apmeklējumu, apmeklētākās sadaļas u.tml. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka institūcijas mājaslapas statistiku analizē gandrīz puse institūciju retāk kā reizi mēnesī, 1/5 daļa – reizi mēnesī. Savukārt gandrīz 1/3 daļa institūciju mājaslapas statistiku neanalizē vispār, galvenokārt nepietiekamo darbinieku dēļ (secinot pēc telefonsarunām ar institūciju speciālistiem, precizējot anketu datus).

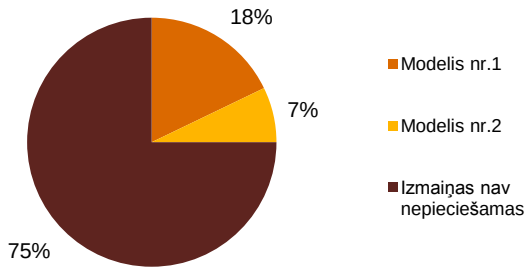
Parametrs	Novērojums
	30.a Jautājums saistīts ar 29.jautājumu, un tā mērķis bija noskaidrot kādus statistikas datus institūcija analizē. Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika iesūtītas 56 atbildes, kas prioritārā secībā norādīja, ka tiek pētīti sekojoši dati: kopējas un unikālais apmeklējums; apmeklētākās sadaļas; atslēgvārdi, pēc kādiem informācija tiek meklēta; bounce rate dati; valsts, no kādas apmeklētājs nāk; apmeklētāja uzturēšanās ilgums. Iegūtie rezultāti norāda, ka institūcijas speciālisti ne tikai publicē informāciju mājaslapā, bet arī analizē, kāda informācija ir apmeklētājam noderīga, cik tā ir saistoša (interesanta), t.i. vai apmeklētājs nepamet lapu uzreiz u.tml.
Attēls 41. Vai iestādes mājaslapā tiek izmantota integrācija ar citām sistēmas vai datu bāzēm?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	30. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas mājaslapa ir sajūgta ar kādas citas vai tās pašas institūcijas informācijas sistēmām vai datu bāzēm. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Iegūtie dati liecina, ka šobrīd gandrīz puse valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapas nav sasaistītas ar citu institūciju informācijas sistēmām vai datu bāzēm. Savukārt tās, kuras minējušas, ka ir sasaistītas, jau pēc anketas 3.jautājuma datiem, ļauj secināt, ka institūcijas vieni no būtiskākajiem uzdevumiem ir sniegt nozares speciālistiem pieeju institūcijas datiem. Piemēram, Pārtikas un veterinārā dienesta mājaslapā pieejami vairāku institūcijas reģistru dati (http://www.pvd.gov.lv/lat/lab_izvlne/registri/).
Attēls 42. Vai caur mājaslapu apmeklētājs var iekļūt institūcijas klientu apkalpošanas sistēmā?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	31. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija sniedz iespēju apmeklētājam piekļūt institūcijas rīcībā esošiem datiem par konkrēto apmeklētāju, t. n. piekļūt klientu apkalpošanas sistēmai. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Iegūtie dati liecina, ka aptuveni 1/3 daļa valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapas nodrošina apmeklētājam piekļuvi saviem datiem institūcijas informācijas sistēmās. Dažas institūcijas nodrošina tikai datu apskati, savukārt dažas ir pakalpojumu attīstījušas pilnvērtīgi un nodrošina kā institūcijas e-pakalpojumu.

Parametrs	Novērojums
Attēls 43. Kāds autentifikācijas mehānisms mājaslapas apmeklētājiem tiek piedāvāts?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	32.a Jautājuma mērķis bija, pamatojoties uz 31.jautājuma rezultātiem, noskaidrot kādu autentifikācijas mehānismu institūcija izmanto, sniedzot apmeklētājam piekļuvi informācijas sistēmām vai e-pakalpojumiem. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Minētie dati parāda, ka lielākā daļa institūciju klientam ir izdalījusi lietotājvārdu un paroli, kam seko e-paraksta autentifikācijas risinājums, internetbanka. Sadaļā 'Cits' norādītas 7 atbildes, kuras attiecināmas uz 31.jautājuma atbildi 'Nē'. Iekļaujot šo jautājumu anketā, mērķis bija noskaidrot vai valsts institūciju starpā iezīmējās vienots autentifikācijas mehānisms, ja ņem vērā Latvijas tendenci augošo e-pakalpojumu ieviešanā valsts un privātā sektorā, tad būtiski ir virzīt institūcijas vērsties pie vienota (tiem) autentifikācijas mehānisma.
Attēls 44. Institūcijas mājaslapas tehniskās pārvaldes nepieciešamība:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	32. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli nepieciešamībai pārveidot institūcijas mājaslapu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka puse institūciju uzskata, ka nav nepieciešams pārveidot mājaslapu, aptuveni 1/3 daļa – ļoti nepieciešams, atlikusī daļa – būtu nepieciešams. Interesants ir fakts, ka augsti novērtētās lapas ir izstrādātas pirms 6 līdz 12 gadiem ar pēdējiem atjauninājumiem vidēji pirms 5 gadiem.
Attēls 45. Kur ir izvietota institūcijas mājaslapa?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	33. Jautājuma mērķis bija noskaidrot mājaslapas izmitināšanas vietu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Iegūtie dati liek secināt, ka lielākai daļai institūciju mājaslapas atrodas uz institūcijas serveriem un to administrēšanu gandrīz visos gadījumos veic institūcijas informācijas tehnoloģiju personāls. Institūcijām, kuras izmanto ārpakalpojumu kā mājaslapas servera administrētāju, mājaslapa izmitināta ir pie ārpakalpojuma sniedzēja. Pie mājaslapas uzturētāja atrodas to institūciju mājaslapas, kuras administrē tās izstrādātāji.
Attēls 46. Kas tehniski administrē mājaslapas serveri?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	34. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kas tehniski administrē mājaslapas serveri, t. i. veido rezerves kopijas, pārrauga ierakstus, u.tml. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Jautājuma atbildes iespējams secināt pēc 33.jautājumā sniegtajiem datiem, t.i. ja serveri administrē institūcijas IT daļa, tad arī serveri atrodas institūcijas telpās, ja ārpakalpojums – ārējā datu centrā. Norādītie 20% sadaļā 'cits' nozīmē, ka mājaslapa atrodas pie resora, piemēram, Aizsardzības ministrijā.

Parametrs	Novērojums
	35. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija izmanto mājaslapas tiešsaistes pieejamības rīkus, lai noteiktu mājaslapas pieejamību. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Apstiprinoši atbildējusi ir 21 institūcija, kas izmanto Zabbix, Chartbeat, SpiceWorks, Nagios, Pingdom, pašu izstrādātu skriptu, kā arī neminot veidu kā tiek pārraudzīta mājaslapas pieejamība. Jāsecina, ka lielākai daļai institūciju, kuras pārrauga mājaslapas pieejamību, to nodrošina iekšējais informācijas tehnoloģiju personāls. Šīm mājaslapām gandrīz visos gadījumos ir pieejami e-pakalpojumi vai tām ir jābūt pieejamām 24 stundas diennaktī, piemēram, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
Attēls 47. Kāds ir mājaslapas apjoms uz servera?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	36. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kāds ir aptuvenais mājaslapas apjoms gigabaitos. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka virs 50GB mājaslapas ir tās, kuras: atrodas pie resora, t. n. apjomā ir norādīta ne tikai institūcijas, bet visas resoram piederošās mājaslapas kopā; kurām mājaslapā ir sniegta piekļuve institūcijas datu bāzēm. Lapas līdz 10 GB ir izstrādātas vidēji pirms 6 gadiem un satur ne tikai statisku informāciju, bet arī e-pakalpojumus. Savukārt līdz 2 GB mājaslapas ir tās, kuras lapām ir vairāk informatīvs raksturs (secināts pēc 3.jautājumā iegūtiem datiem).
Attēls 48. Cik bieži tiek veiktas rezerves kopijas?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	37. Jautājuma mērķis bija noskaidrot, cik bieži institūcija veic mājaslapai rezerves kopijas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka institūcijas lielākoties ievēro drošības prasības arī mājaslapām, veicot rezerves kopijas reizi dienā. Rezerves kopiju biežumu institūcijas nosaka pēc mājaslapā pieejamās informācijas svarīguma. Piemēram, Lauku atbalsta dienests, kas ar mājaslapas palīdzību nodrošina piekļuvi elektroniskai maksājumu sistēmai, rezerves kopijas ir spiesti veikt reizi dienā, turpretim, piemēram, Latvijas Hidroekoloģijas institūts, kam mājaslapā šobrīd nav pieejami e-pakalpojumi, mājaslapas rezerves kopijas veido reizi mēnesī.
Attēls 49. Vai esošai mājaslapai būtu nepieciešami pārvaldības modeļa uzlabojumi?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	38. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli par nepieciešamiem uzlabojumiem mājaslapas pārvaldības modulī. Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika iesūtītas 62 atbildes. Lielākā daļa institūciju uzskata, ka uzlabojumi esošajā pārvaldības modulī nav nepieciešami. Tās institūcijas, kas uzskata, ka uzlabojumi ir nepieciešami, pamato to pēc šādiem aspektiem: nepieciešami uzlabojumi funkciju sadalījumā – jāizdala mājaslapas redaktora amats; jāizskata institūciju funkciju sadalījums pa grupām, pēc kurām iespējams spriest par vienota mājaslapas moduļa izveidi valsts pārvaldē.

Parametrs	Novērojums
Attēls 50. Vai tuvākajos trīs gados plānojat ieviest jaunu mājaslapu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	39. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas plānus saistībā ar mājaslapu. Dati pieejami par 81 institūciju. Rezultāti parāda, ka nepilna 1/3 daļa institūciju, kā dati pētījumā ir pieejami, tuvākā trīsgadē plāno izstrādāt/ieviest jaunu mājaslapu: Konkurences padome, Valsts izglītības attīstības aģentūra, valsts aģentūra „Civilās aviācijas aģentūra", Latvijas Lauksaimniecības universitāte 2012.gada otrā, trešajā ceturksnī plāno palaist jaunās mājaslapas; Ministru kabinets / Valsts kanceleja, valsts aģentūra "Latvijas Kara muzejs", Valsts kase, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Zāļu valsts aģentūra, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs, Sporta medicīnas valsts aģentūra, Zemkopības ministrija, Valsts Tehniskās uzraudzības aģentūra, Valsts meža dienests, SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs" (www.latak.lv un www.lvs.lv) 2013.gadā plāno palaist jaunās mājaslapas. Analizējot mājaslapas, kuras tuvākā trīsgadē plāno ieviest jaunu mājaslapu secināms, ka tās pārsvarā ir 5 līdz 8 gadus vecas, uzlabojumi tām ir veikti ik pa 4 gadiem. Analizējot mājaslapas, kuras tuvākā trīsgadē neplāno ieviest jaunu mājaslapu secināms, ka tās ir 4 līdz 9 gadus vecas, uzlabojumi tām veikti 2011., 2012.gadā. Rezultāti liek secināt, ka lielākā daļa šādu institūciju neplāno ieviest jaunas mājaslapas trūkstošā finansējuma dēļ, tādējādi izvēloties lētāko risinājumu – uzstādot lapai uzlabojumus.
Attēls 51. Vadlīnijas valsts iestāžu mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai  Avots: Iestāžu aptaujas dati **Attēls 52. Centralizēts atbalsts valsts iestāžu mājaslapu administratoriem:**  Avots: Iestāžu aptaujas dati	40. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli – nav nepieciešams, nepieciešams un ļoti nepieciešams, par vadlīniju mājaslapu izstrādi, funkcionalitāti un satura sagatavošanu un centralizētu atbalstu valsts iestāžu mājaslapu administratoriem. Jautājumam bija sniegtas divas pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē ar punktiem, kā arī varēja savu viedokli papildināt ar komentāru. Atbildes uz jautājuma pirmo daļu sniedza 81 respondents. Minētie rezultāti liek secināt, ka vairākumā respondenti tomēr atzīst vienotu, pamācošu veidu mājaslapas izstrādei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai, papildus norādot: ja šādas vadlīnijas tiktu izstrādātas, tad būtiski to izstrādē pieaicināt nozares speciālistus: mājaslapu izstrādātājus, informācijas tehnoloģiju speciālistus, administratorus, sabiedrisko attiecību speciālistus; varētu rīkot praktiskus seminārus mājaslapas satura sagatavošanai, funkcionalitātes ieviešanai; ja valsts pārvalde orientējas uz mājaslapu centralizāciju, tad šādas vadlīnijas nebūtu nepieciešamas. Līdzīgi kā 14.jautājuma secinājumos arī šo atbilžu analizē secināms, ka vienotas vadlīnijas visām institūcijām izstrādāt nav iespējams, katrai institūcijai ir savi mērķi, uzdevumi, darbības specifika. Atbildes uz jautājuma otro daļu sniedza 79 respondenti. Minētie rezultāti liek secināt, ka puse no respondentiem

Parametrs	Novērojums
	uzskata, ka centralizēts atbalsta punkts mājaslapas administratoriem un redaktoriem nav nepieciešams, kam seko turpat puse, kas uzskata pretēji. Pamatojot savu viedokli respondenti ir izteikuši šādus apgalvojumus: Apmācības būtu nepieciešamas par tīmekļa pārvaldības novitātēm, pieejamiem rīkiem komunikāciju tehnoloģijās, kopumā vērtējot tas nāktu tikai par labu un celtu kopējo valsts pārvaldes informācijas kvalitātes līmeni; Atbalstāms risinājums, lai gan praktiski to būtu grūti realizēt, jo nebūtu pieejams konsultants, kurš pārvaldītu visu institūciju datu specifiku. Vērtējot centralizēto atbalstu noraidošo institūciju komentārus secināmas šādas tēzes: Centralizētais atbalsts mājaslapām nepieciešams gadījumā, ja tiek centralizētas mājaslapas; Tā kā valsts pārvaldes institūcijas ir dažādas, tad arī to mājaslapu uzdevumi un mērķauditorija atšķiras (minētā tēze sasaucas ar 38.jautājumā gūto atziņu par mājaslapu iespējamo grupēšanu pa mērķiem). Institūcija, kurai nav viedokļa šim jautājumam, norāda, ka viedoklis izteikts, jo trūkst informācijas par piedāvātajiem modeļiem, kā arī šobrīd institūciju mājaslapām ir dažādas satura vadības sistēmas, kā atbalstu bieži vien nodrošina mājaslapas izstrādātājs. Tamdēļ institūcija uzskata, ka centralizētu administratoru un redaktoru atbalsts būtu grūti realizējams.
Attēls 53. Vienota mājaslapas platforma, kuru var papildināt ar funkcionalitāti katras iestādes vajadzībām  Avots: Iestāžu aptaujas dati **Attēls 54. Vienota datu centra/hostinga izveidošana valsts pārvaldes mājaslapu izmantošanai**  Avots: Iestāžu aptaujas dati	41. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kādam modelim institūcijas dod priekšroku: Modelis Nr.1 – valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī; Modelis Nr.2 – visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī, bet atbilstošā iestāde atbild tikai par tīmekļa vietnes saturu. Jautājumam bija sniegtas 3 pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē, izvēloties Modeli Nr.1, Modelis Nr.2, iespēju, ka izmaiņas nav nepieciešamas, kā arī savu viedokli varēja pamatot ar komentāru. Analizējot aspektu, ka institūcijai tiek sniegta vienota mājaslapas platforma, kuru institūcija var pielāgot savām vajadzībām, paralēli tam ir pieejams vienots satura pārvaldības rīks un moduļa pārvaldīšanu centralizēti uztur viena institūcija: Lielākā daļa institūciju uzskata, ka izmaiņas nav nepieciešamas, pamatojot to: ar faktu, ka pašlaik institūcijā norit darbs pie jaunas un funkcionālas mājaslapas ieviešanas; trūkst informācijas par moduļiem – kāds tehniskais risinājums tām būs nodrošināts, vai tās būs iespējams sajūgt ar institūcijas datu bāzēm un informācijas sistēmām; institūcija pati ir pilnveidojusi mājaslapas administrēšanas funkciju tiktāl, ka spēj nodrošināt tās kvalitatīvu izpildi. Analizējot aspektu, ka institūcijai tiek piedāvāts izmitināt mājaslapu vienotā datu centrā, secinājums ir analoģisks kā iepriekšējā aspektā – izmaiņas nav nepieciešamas, galvenokārt secinot šādas tēzes: izvietot visas mājaslapas vienotā datu centrā tiks radīts risks,

Parametrs	Novērojums
Attēls 55. Centralizēts satura ievades pakalpojums  Avots: Iestāžu aptaujas dati	ka centra darbības traucējumu rezultātā var tikt traucētas visu valsts tiešās pārvaldes un centralizēto iestāžu mājaslapu darbība; ja institūcijai ir savs datu centrs, tad tas tiks uzturēts arī pēc mājaslapas izmitināšanas vienotā valsts datu centrā. Esošā situācijā, kad serveris atrodas institūcijas datu centrā, papildus servera izvietošanas izmaksas nepalielinās, toties ir garantēts vajadzīgais servisa līmenis; risinājumu ir lietderīgi izvēlēties institūcijām, kurām nav sava datu centra un/vai informācijas tehnoloģiju atbalsta. Analizējot aspektu, kad institūcijai tiek piedāvāts centralizēts satura ievades pakalpojums, secinājums ir analoģisks kā iepriekšējiem diviem aspektiem – izmaiņas nav nepieciešamas, secinot: var radīt mājaslapu satura kvalitātes pazemināšanos un papildus izdevumu rašanos, jo pati informācija būs jāsagatavo pašai institūcijai; risinājums nebūtu efektīvs, netiks nodrošināta operatīva informācijas publicēšana, labošana, dzēšana; darbietilpīga ir informācijas sagatavošana, nevis publicēšana; šāds risinājums spēj strādāt vien radniecīgu iestāžu vidē (piemēram, pašvaldību vai slimnīcu mājaslapas), bet ne tik krasi atšķirīgu un būtībā savā starpā konkurējošu iestāžu (kā universitātes) nozarē. Analizējot 41.jautājumā gūtos rezultātus, kopīgie secinājumi ir šādi: institūcijām trūkst izpratnes nākotnes mājaslapas piedāvāto modeļu skaidrojumā; valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapām ir definēti dažādi uzdevumi un mērķauditorijas, kas viennozīmīgi rada sarežģījumus mājaslapu centralizācijā; izstrādājot centralizētu datu centru jāņem vērā rezerves resursu ieviešana: datu pārraide

5.4 Tīmekļa vietņu izmaksu analīze

Tīmekļa vietņu izvērtējuma ietvaros tika veikta valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapu izstrādes, uzturēšanas un modernizācijas izmaksu analīze no 2009.gada līdz 2014.gadam. Pētījumā iekļauto iestāžu mājaslapu izstrādes, uzturēšanas un modernizācijas izmaksas tika pieprasītas iepriekš ar Pasūtītāju saskaņotā formātā tabulas veidā. Anketas elektroniski tika izsūtītas visām pētījumā iesaistītājām iestādēm, aptaujas aizpildīšana norisinājās no 2012.gada 19. jūlija līdz 2012.gada 2.augustam. No izsūtītajām 115 aptaujām PwC saņēma 76 aizpildītas izmaksu tabulas – izmaksu tabulas skatīt 6. pielikumā „Mājaslapu izmaksas".

No iestādēm apkopoto tīmekļu vietņu izmaksu informācijai pastāv sekojoši ierobežojumi:

- Apkopotā informācija parāda aptuvenu patērētā laika un izmaksu apjomu, jo valsts tiešās pārvaldes un centrālās iestādes neveic detalizētu laika uzskaiti un izmaksu uzskaiti, kas ļautu viennozīmīgi novērtēt izmaksu apjomu, kas attiecināms tieši uz mājaslapām;

- Datu kvalitāte un precizitāte ir atkarīga no darbinieku pieejamības. Projekts tika realizēts laika periodā no 2012.gada jūnija līdz 2012.gada augustam, kad daļa valsts iestāžu mājaslapu administrēšanā iesaistīto pārstāvju nebija pieejami;

- Štatu vietu samazināšanas rezultātā pēc 2008.gada vairākās iestādēs ir izveidojusies situācija, kad mājaslapas uzturēšanas pienākumus veic vairāki darbinieki, piemēram, direktors, direktora vietnieks, administratīvo projektu koordinators u.c.. Šāda situācija kavē precīzu pienākumu izpildei veltītā laika noteikšanu;

- Atsevišķām iestādēm, piemēram, VID, CSB, IUB, darbības specifikas dēļ informācijas sagatavošanu ievietošanai mājaslapā veic liels darbinieku skaits. Laika uzskaites trūkuma dēļ ne vienmēr ir iespējams noteikt informācijas sagatavošanai patērēto stundu skaitu.

No saņemtajām 76 izmaksu tabulām 13 anketas tika izslēgtas datu kvalitātes nepietiekamības dēļ:

- nav norādītas vairākas izmaksu grupas;

- nav veikta pareiza izmaksu klasifikācija.

Datu kvalitāte bija pietiekama 63 iestāžu iesūtītajām anketām. Nepieciešamības gadījumā tika veikta izmaksu apjoma vai izmaksu klasifikācijas precizēšana ar iestādes pārstāvi. Ar iestādes pārstāvi apstiprinātos datus eksperti koriģēja un ierakstīja izmaksu tabulā, atzīmējot datus ar atšķirīgu krāsu, kā arī pierakstot komentāru par izmaksu korekciju. Ja mājaslapas izstrādes, uzturēšanas un modernizācijas izmaksas tika norādītas daļēji vai tās bija nepilnīgas, tad šādos gadījumos eksperti izdarīja pieņēmumus.

Par 52 iestādēm, no kurām netika saņemtas mājaslapu izstrādes un uzturēšanas izmaksas, eksperti veica pieņēmumus saskaņā ar sekojošu iestāžu sadalījumu:

- Lielo iestāžu mājaslapas – piemēram, ministriju un tām līdzvērtīgu iestāžu mājaslapas;

- Nozarē specifiskas mājaslapas – piemēram, VID, Zāļu valsts aģentūra, IUB u.c. iestādes, kuru darbības specifikas dēļ ir nepieciešams liels skaits darbinieku mājaslapas uzturēšanai;

- Pārējo iestāžu mājaslapas – visu pārējo iestāžu mājaslapas.

Kopējās mājaslapu izstrādes un uzturēšanas izmaksas sastāv no šādām pozīcijām:

1) mājaslapas izstrādes izmaksas;

2) iestāžu iekšējās mājaslapu uzturēšanas izmaksas – informācijas sagatavošana, informācijas publicēšana, tehniskā administrēšana un modernizācija;

3) ārpakalpojumu izmaksas.

Zemāk esošajā tabulā sniegts kopsavilkums par faktiskajām mājaslapu pēdējo versiju izstrādes izmaksām, mājaslapu uzturēšanas izmaksām, kā arī plānotajām izstrādes un uzturēšanas izmaksām (skatīt 1. tabulu).

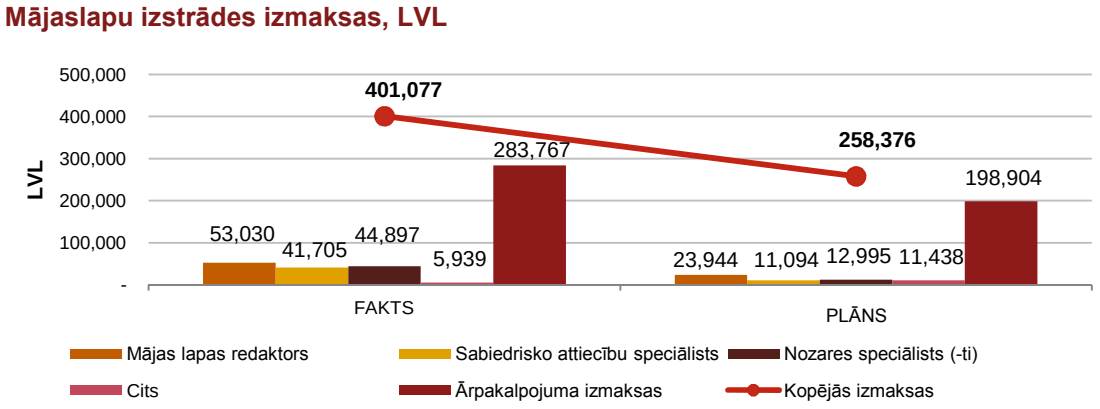
Tabula 1. Kopējās mājaslapas izstrādes un uzturēšanas izmaksas (2009-2014)

	FAKTS	2012-2014 PLĀNS
Kopējās mājaslapu pēdējo versiju izstrādes izmaksas (fakts - līdz 2012.gadam, plāns 2012-2014)	401,077	258,376
Kopējās mājaslapas uzturēšanas izmaksas (fakts no 2009-2012, plāns no 2012-2014)	2,337,424	2,562,483

Mājaslapu izstrādes izmaksas

Līdz 2012.gada augusta sākumam mājaslapu jaunāko versiju izstrādes faktiskās izmaksas sastāda LVL 401,077, plānotās izmaksas jaunu mājaslapu izstrādei tuvākajos gados veido LVL 258,376. No visām mājaslapas faktiskajām izstrādes izmaksām 70% veido ārpakalpojuma izmaksas, kas sastāda LVL 283,767 (skatīt 56.attēlu). Arī nākotnē iestādes mājaslapu izstrādē plāno izmantot ārpakalpojumu sniedzējus (77%). Visbiežāk izmantotie ārpakalpojumu sniedzēji ir SIA Mediaparks, Valsts Informācijas Tīkla aģentūra – šobrīd Latvijas valsts Radio un TV centrs, SIA DPA un SIA ABC Sofware (izstrādāja sešas Aizsardzības ministrijas mājaslapas).

Attēls 56. Mājaslapas izstrādes izmaksas, LVL



No iekšējiem iestādes resursiem visbiežāk mājaslapas izstrādi veic mājaslapu redaktori (kopumā faktiski nostrādātas 15,306 stundas), kā arī nozares speciālisti (kopumā faktiski nostrādātas 9,277 stundas) un sabiedrisko attiecību speciālisti (kopumā faktiski nostrādātas 8,810 stundas).

Analizējot sniegto informāciju, var secināt, ka 2012.g. izstrādātas vairākas mājaslapas – piemēram, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai, Konkurences padomei, Ārlietu ministrijai, Finanšu ministrijai, Iekšlietu ministrijas Veselības un sporta centram, Latvijas Akadēmiskās informācijas centram, Valsts aģentūrai "Maksātnespējas administrācija", Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācijai.[1]

Vairākas iestādes 2012.gadā un 2013.gadā plāno izstrādāt jaunas mājaslapas, piemēram:

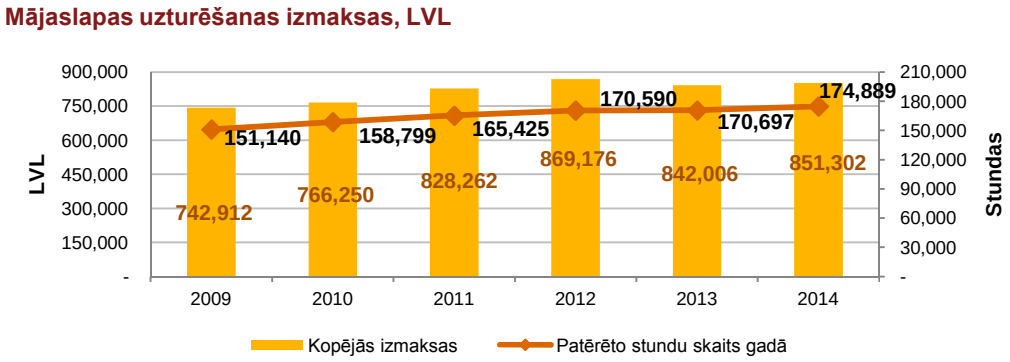
[1] Dati ņemti tikai no administratoru anketām, kas nenozīmē, ka šīs jaunās mājaslapas jau praktiski darbojas. Pētījumā no ekspertu un lietotāju puses tika analizētas tās mājaslapas, kuras darbojās un bija pieejamas pētījuma veikšanas brīdī.

- 2012.gads – Latvijas Nacionālā bibliotēka, Valsts aģentūra "Latvijas Kara muzejs", Valsts ieņēmumu dienests, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Valsts izglītības attīstības aģentūra, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Latvijas Nacionālais arhīvs, Valsts zemes dienests, Datu valsts inspekcija, Zemkopības ministrija (septiņu iestāžu nozares portāls), Latvijas Lauksaimniecības universitāte.
- 2013. gads – Ministru Kabinets, Valsts administrācijas skola, Valsts kase, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Zāļu valsts aģentūra, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs, Sporta medicīnas valsts aģentūra.

Mājaslapu uzturēšanas izmaksas

Faktiskās mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009.gada līdz 2011.gada beigām veido LVL 2,337,424. Viszemākās uzturēšanas izmaksas bija 2009.gadā (LVL 742,912), kas varētu būt skaidrojams ar izmaksu samazināšanu valsts pārvaldē ekonomikas lejupslīdes laikā, kā arī ar to, ka iestāžu darbinieki neveic precīzu laika patēriņa uzskaiti un dati ir neprecīzi (skatīt 57.attēlu). Plānotās mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2012.-2014.gadam kopumā veido LVL 2,562,483. Visaugstākās uzturēšanas izmaksas tiek plānotas 2012.gadā (LVL 869,176), kas varētu būt skaidrojams ar to, ka 2012.gadā iestāžu darbinieki precīzāk var atskaitīties par patērēto laiku un ārpakalpojuma izmaksām.

Attēls 57. Mājaslapas uzturēšanas izmaksas, LVL



Patērēto stundu skaitam mājaslapu uzturēšanai ir tendence pieaugt līdz 2014.gadam, sasniedzot 174,889 darba stundas. Pieauguma tendence vērojama visās mājaslapu uzturēšanas izmaksu pozīcijās – informācijas sagatavošana, informācijas publicēšana, tehniskā administrēšana un modernizācija.

Saskaņā ar iestāžu sniegtajiem datiem, informācijas publicēšanas un mājaslapas modernizācijas izmaksu pozīcijas nākotnē samazināsies, kas varētu būs skaidrojams ar to, ka valsts iestādes veic īstermiņa plānošanu gada griezumā (skatīt 2.tabulu).

Tabula 2. Mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009 - 2014

MĀJASLAPU UZTURĒŠANAS IZMAKSAS	2009 Fakts	2010 Fakts	2011 Fakts	2012 Plāns	2013 Pāns	2014 Plāns
Informācijas sagatavošana	**433,746**	**434,855**	**462,248**	**477,014**	**484,252**	**501,509**
Iekšējās izmaksas	428,746	429,800	457,134	471,959	479,252	496,509
Ārpakalpojuma izmaksas	5,000	5,056	5,114	5,056	5,000	5,000
Informācijas publicēšana	**183,352**	**179,757**	**193,373**	**195,424**	**202,855**	**198,991**
Iekšējās izmaksas	171,852	170,733	185,029	188,440	194,855	190,991
Ārpakalpojuma izmaksas	11,500	9,024	8,344	6,984	8,000	8,000
Tehniskā administrēšana	**69,937**	**78,057**	**68,539**	**72,966**	**77,076**	**77,676**
Iekšējās izmaksas	41,291	45,883	42,916	43,372	46,640	46,639
Ārpakalpojuma izmaksas	28,646	32,174	25,623	29,595	30,436	31,036
Mājaslapas modernizācija	**55,877**	**73,580**	**104,102**	**123,771**	**77,823**	**73,126**
Iekšējās izmaksas	32,039	41,229	51,362	53,688	55,323	55,521
Kopējās izmaksas	**742,912**	**766,250**	**828,262**	**869,176**	**842,006**	**851,302**

No iekšējiem iestāžu resursiem vislielākā kapacitāte nepieciešama informācijas sagatavošanai – 2012.gadā tie ir 62% no kopējām iestādes iekšējām izmaksām. Informācijas sagatavošanas izmaksās ir iekļauta arī nozarei specifiskas informācijas sagatavošanai nepieciešamais laiks (piemēram, Zāļu valsts aģentūra). Ārpakalpojumi visvairāk tiek izmantoti šādās mājaslapu uzturēšanas pozīcijās:

- tehniskā administrēšana - 41% no tehniskās administrēšanas izmaksām 2012.gadā;
- mājaslapu modernizācija – 67% no mājaslapu modernizācijas izmaksām 2012.gadā.

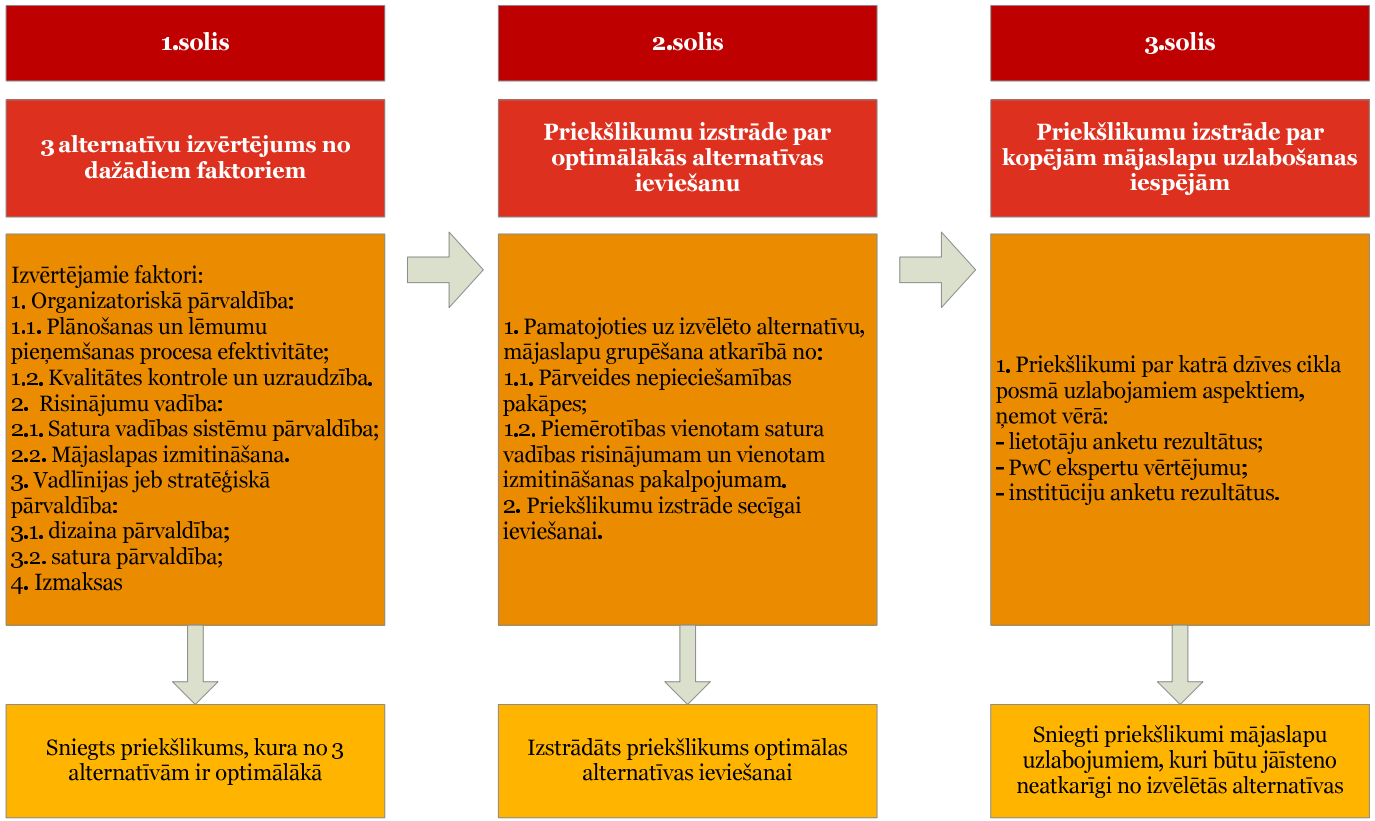
Eksperti pieņem, ka iestāžu iekšējās izmaksas ir par 25% augstākas, jo laika uzskaites trūkuma dēļ iestādes nevar pilnvērtīgi uzskaitīt visu informācijas sagatavošanai nepieciešamo laiku, kā arī pētījuma laikā vērojama tendence pienākuma veikšanai nepieciešamo laiku attiecināt pēc iespējami pesimistiskākā scenārija.

Pētījuma laikā tika identificēti atsevišķi gadījumi, kad vienai iestādei eksistē vairākas mājaslapas. Piemēram, iestādei SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs" ir četras atsevišķas mājaslapas - www.samc.lv, www.latmb.lv, www.latak.lv un www.lvs.lv. Pētījuma tika apskatīta tikai www.samc.lv mājaslapa, kuras uzturēšanas izmaksas 2012.gadā ir LVL 559. Savukārt, četru mājaslapu kopējās uzturēšanas izmaksas 2012.gadā ir LVL 2,311. Divām no šīm mājaslapām 2012.gadā ir plānots izstrādāt jaunu versiju. Pētījuma ietvaros tika apskatīta Valsts zemes dienesta mājaslapa www.vzd.gov.lv. Iestādei arī eksistē papildus divas mājaslapas – portāls www.kadastrs.lv un www.kadastralavertiba.lv, kas potenciāli paaugstina iestādes kopējās izmaksas, kas nepieciešamas mājaslapu izstrādei un uzturēšanai.

Pētījumā iekļautās Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas biroja un Valsts dzelzceļa administrācijas mājaslapas nav no valsts budžeta finansētas iestādes.

6 Priekšlikumi optimālākā pārvaldes modeļa izvēlei

Priekšlikumi tika izstrādāti pēc šādas pieejas:



6.1 Trīs alternatīvu izvērtējums no dažādiem faktoriem

Alternatīvu apraksts:

1.alternatīva **Valsts tiešās pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi, tas nozīmē, izstrādā mājaslapu tehnisko specifikāciju, plāno tās funkcionalitāti un dizainu, veic mājaslapas ieviešanu utt.**:

- katrai iestādei ir individuāla satura vadības sistēma;
- nav kopēju vadlīniju mājaslapu izveidē, funkcionalitātē un satura vadībā;
- katra iestāde veic izmitināšanu pēc saviem ieskatiem;
- satura ievadi katra institūcija veic atsevišķi;
- satura sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi.

2. alternatīva **Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī**:

- katram resoram ir vienota, resora līmenī centralizēta satura vadības sistēma;
- katram resoram ir vienotas vadlīnijas mājaslapu izveidē, funkcionalitātē un satura vadībā;
- katrs resors veic centralizētu mājaslapu izmitināšanu;
- katrs resors veic centralizētu satura ievadi;
- satura sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi.

3. alternatīva **Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī**:

- valstī ir vienota, centralizēta satura vadības sistēma, bet mājaslapu pāreja uz vienotu satura vadības sistēmu notiek pakāpeniski;
- valstī ir vienotas vadlīnijas mājaslapu izveidē, funkcionalitātē un satura vadībā;
- valstī veic centralizētu mājaslapu izmitināšanu;
- satura ievadi katra institūcija veic atsevišķi;

- satura sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi.

Visu trīs alternatīvu gadījumos informācijas sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi, turklāt pirmās un trešās alternatīvas gadījumā arī informācijas ievadi veic katra institūcija atsevišķi.

Alternatīvu izvērtējums

Katra alternatīva tika izvērtēta, ņemot vērā 9 faktorus, un novērtējot katru faktoru alternatīvā vērtējumā no 1 līdz 5. Skaidrojums par izvēlēto skalu:

1 – (ļoti negatīvi) rada būtisku negatīvu ietekmi, nav paredzami nekādi ieguvumi ne ilgtermiņā, ne īstermiņā;

2 – (negatīvi) rada negatīvu ietekmi, nav paredzami vai ļoti nelielā apjomā ieguvumi ilgtermiņā un īstermiņā;

3 – (viduvēji) rada neitrālu ietekmi (vienlīdz daudz ir gan ieguvumu, gan zaudējumu);

4 – (labi) rada pozitīvu ietekmi, paredzami ieguvumi gan ilgtermiņā, gan īstermiņā;

5 – (ļoti labi) rada būtisku pozitīvu ietekmi, paredzami būtiski ieguvumi gan ilgtermiņā, gan īstermiņā.

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
1.	**Organizatoriskā pārvaldība**			
1.1.	Plānošanas un lēmumu pieņemšanas procesa efektivitāte *Ietver gan budžeta plānošanas procesu (t.i., kad un kā investējam mājaslapas attīstībā), gan risinājumu plānošanu (t.i., kad un kā attīstām jaunu funkcionalitāti, sekojam līdzi tehnoloģiskām izmaiņām utt.).*	1 Plānošana notiek nekoordinēti, atkarībā no institūcijas kapacitātes, zināšanām. Institūcijas, kurām ir augstāks zināšanu līmenis attīsta savas mājaslapas labāk, bet kurām nav (īpaši nelielām institūcijām) mājaslapu attīstība ir kritiska. Plānošana ir neefektīva, jo katra institūcija velta tam savu laiku un nav vienota, stratēģiska redzējuma. Tāpat ir nevienlīdzīgs finansējums mājaslapu attīstībai un uzturēšanai.	3 Plānošana notiek katrā resorā atsevišķi (t.i., plāno 14 resori atsevišķi), kas vērtējams pozitīvi, ja salīdzina ar esošo situāciju. Tomēr negatīvi vērtējams tas, ka valstī tiks tērēti resursi 11 reizes vairāk, nekā ja plānošanu veiktu centralizēti. Vienlaicīgi negatīvi vērtējama paredzamā situācija, ka būs resori, kas attīstīs un pielāgos funkcionalitāti daudz straujāk par citiem resoriem un nebūs vienota stratēģiska redzējuma par to, kas un kā jāattīsta.	5 Plānošana notiek valstī centralizēti (ir viena atbildīgā institūcija, kas par to atbild). Centralizēti tiek izvērtēts un analizēts, ko, kad un kā mājaslapās attīsta. Būtisks ir arī finansiālais ieguvums, jo tiek izslēgta iespēja, ka mājaslapa tiek izstrādāta no jauna vai tajā tiek investēts uz subjektīvu lēmumu bāzes (piemēram, mainās vadība un tāpēc vēlas jaunu mājaslapu, kaut arī tajā iespējams būtu nepieciešami tikai uzlabojumi nevis pilnīga nomaiņa).

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
1.2.	Kvalitātes kontrole un uzraudzība *Ietver gan kontroli/uzraudzību, vai institūcijas ievēro obligāto normu izpildi, ko nosaka MK noteikumi Nr.171, un vai institūcijas mājaslapa ir kopumā kvalitatīva (piemēram, strādā meklētājs, tiek ievērotas kvalitātes prasības attiecībā uz dizainu, saturu utt.)*	1 Kvalitātes prasības nav definētas, un vienīgais, kas tiek uzraudzīts, ir mājaslapu atbilstība MK noteikumiem Nr.171, kuri ir nepietiekami, jo nosaka tikai obligātas prasības, bet nenosaka nekādus kvalitātes rādītājus. Katra institūcija to izprot dažādi.	3 Kvalitātes prasības definē katrs resors atsevišķi, arī kontroli un uzraudzību organizē katrs resors atsevišķi, kas vērtējams pozitīvi, ja salīdzina ar esošo situāciju, jo vismaz tiek definētas kvalitātes prasības. Tomēr netiek ievērota vienota pieeja un stratēģisks redzējums – kas tad ir/nav kvalitatīvi un līdz ar to arī mājaslapu kvalitāte dažādos resoros būtu atšķirīga.	5 Valstī centralizēti (vienoti) tiek definētas kvalitātes prasības, norādot obligāto daļu un vēlamo daļu (kuru katra institūcija pēc individuālas pieejas var piemērot). Par kvalitātes kontroli un uzraudzību ir atbildīga viena institūcija, kas veicina vienotas pieejas un metožu ievērošanu, kā arī veicina resursu ietaupījumu, jo katra institūcija vai resors neizstrādā savu pieeju, bet izmanto esošās zināšanas un labo praksi. Vienlaicīgi rezultāti ir salīdzināmi un uz tā bāzes ir efektīvāks lēmumu pieņemšanas process par attīstības jautājumiem.
2.	**Risinājumu vadība**			
2.1.	Satura vadības sistēmu pārvaldība	1 Kopumā dati (VARAM pētījums) liecina, ka valsts tiešajā pārvaldē ir ap 50-60 dažādas satura vadības sistēmas, kas nozīmē, ka valsts vienādu moduļu izstrādi (piemēram, kontakti, iepirkumi utt.) ir pasūtījusi vismaz 50 reizes. Tas ir neekonomiski, jo tiek maksāts par vienādu darbu vairākas reizes, kā arī institūcijām, kurām ir mazākas zināšanas mājaslapu izstrādē, bieži vien nav kompetentas kvalitatīvu prasību definēšanā izstrādātājam. Tāpat būtisks trūkums ir zināšanu pārneses trūkums, jo katra institūcija mācās no savām kļūdām un risina problēmas pēc savas izpratnes.	2 Tiek izstrādātas 14 dažādas satura vadības sistēmas, kas, salīdzinot ar esošo situāciju, būtu vērtējams pozitīvi (gan no resursu ietaupījuma, gan no pārvaldības puses), tomēr neizvairītos no vienādas funkcionalitātes izstrādes vairākkārtīgi, kā arī netiktu ņemtas vērā tādu mājaslapu prasības, kuras ir vērtējamas kā sarežģītas, jo ir integrētas ar apjomīgām sistēmām/reģistriem.	4 Tiek izstrādāta vienota satura vadības sistēma, kura tiek veidota uz *„paku”* veidošanas principa: (a) ir pamatpaka, kurā ir satura vadības sistēma un vienoti izstrādāti pamata moduļi (kontakti, jaunumu sadaļa, iepirkumi, budžets, meklētājs utt.). Šie pamatmoduļi ir tie, kurus izmanto visas vai gandrīz visas valsts tiešās pārvaldes iestādes; (b) ir papildus pakas, par kuru nepieciešamību pieņem valstī lēmumu centralizēti, pārskatot to nepieciešamību ar regularitāti reizi gadā. Piemēram, tiek konstatēts, ka kultūras un izglītības nozarē būtu vērtīgi veidot interaktīvas kartes. Attiecīgi tiek veidota papildus paka, ko

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
				izmanto nevis visas institūcijas, bet tās, kurām ir tāda nepieciešamība. Šādā veidā tiktu būtiski efektīvāk plānoti gan resursi, gan pārvaldība. Papildus efektīvi iespējams izmantot moduļus, ja nepieciešama tematiska mājaslapas izveide (piemēram, par Norvēģijas un EEZ finanšu instrumentiem). Attiecīgi valstij nebūtu jāpasūta jauna mājaslapas izveide, kad rodas nepieciešamība, bet būtu bāze, uz kuras ātri un elastīgi to būtu iespējams izveidot bez papildus resursu piesaistes. Papildus tiek ņemta vērā komplicēto mājaslapu piemērotība vienotai satura vadības sistēmai – t.i., mājaslapām, kurām ir zema piemērotība (saskaņā ar šī pētījuma rezultātiem kopumā ap 13 no 115), pārēja uz vienotu satura vadības sistēmu notiek brīdi, kad nepieciešams veikt investīcijas mājaslapas atjaunošanā. Tāpat 2 no 115 institūcijām mājaslapa ir kā uzņēmējdarbību veicinošs elements (analīzē šajā gadījumā tās ir 2 universitātes), tādēļ tās nebūtu standartizējamas un iekļaujamas vienotajā satura vadības sistēmā.
2.2.	Mājaslapas izmitināšana	2	4	5
		Katra institūcija mājaslapu izmitina pēc saviem ieskatiem (vai nu savā institūcijā vai izmantojot ārpakalpojumu), nav vienota servisa līmeņa, drošības, rezerves kopiju veidošanas pieejas utt.. Institūcijām,	Katrs resors plāno un kā ārpakalpojumu iepērk savu resora mājaslapu izmitināšanu. No servisa līmeņa, drošības un citiem aspektiem tas būtu vērtējams pozitīvi, ja salīdzina ar esošo situāciju. Tomēr nav ekonomiska pamatojuma,	Centralizēti valstī tiek ārpakalpojumā iegādāta mājaslapu izmitināšana, nodrošinot vienotu servisa līmeni, drošības līmeni, rezerves kopiju veidošanas pieeju utt.

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
		kurām ir tehnoloģiskā bāze, tas problēmas nerada, savukārt institūcijām, kurām tehnoloģiskā bāze ir nepietiekama, tas rada sarežģījumus.	kādēļ to nevarētu veikt centralizēti valstī kopumā, jo izmitināšanu neietekmē nozaru specifika. Līdz ar to paredzams, ka centralizēti, pasūtot mājaslapu izmitināšanu ielākā apjomā, valsts iegūtu lētāku izmitināšanas pakalpojumu.	
3.	**Vadlīnijas jeb stratēģiskā pārvaldība**			
3.1.	Dizaina pārvaldība	2	5	5
		Nav prasības attiecībā uz dizaina izveidi, līdz ar to institūcijas katra piemēro savu pieeju un salīdzinoši lielam skaitam institūciju mājaslapas pēc pētījuma rezultātiem ir ar labai praksei neatbilstošu dizainu.	Katrs resors izstrādā prasības uz dizaina pārvaldību, kas sniegtu iespēju nozarei piemērot vienotus praksi uz dizainu.	Valstī kopumā tiktu noteikti pamatprincipi (vadlīnijas) uz dizainu. Atsevišķas prasības tiek definētas kā obligātas (piemēram, teksta izmēra lieluma robežas), savukārt atsevišķas kā ieteicamas (labā prakse attiecībā uz krāsu kombinācijām, audiovideofoto materiāla ievietošanu utt.).
3.2.	Satura pārvaldība *Ietver gan satura ievadi, gan satura sagatavošanu*	3	3	5
		Saturu sagatavo un ievada katra institūcija atsevišķi. Kā trūkums pašlaik ir minams, ka nav vienotas vadlīnijas par to, kā jāveido saturs mājaslapās, līdz ar to ne vienmēr tas ir kvalitatīvs.	Saturu sagatavo katra institūcija atsevišķi, savukārt satura ievadi veic resora līmenī. Šādā gadījumā kā trūkums minams tas, ka tiktu sarežģīts process līdz satura publicēšanai, jo sagatavotājs to sūtītu publicētājam. Efektīvāk un bieži vien kvalitatīvāk būtu, ja to darītu pats satura sagatavotājs (piemēram, institūciju aptaujas rezultāti rāda, ka institūcijās ir prakse, ka komunikācijas speciālists gan sagatavo, gan publicē informāciju).	Saturu sagatavo un ievada katra institūcija atsevišķi. Papildus tiek izstrādātas vienotas vadlīnijas par to, kā jāveido saturs mājaslapās, līdz ar to tas ir kvalitatīvs un lietotājiem saprotams.
4	Izmaksas			
	Izmaksas	2	3	5
		Saglabājot esošo situāciju, provizoriskās pārvaldības modeļa izmaksas no 2012.-2019.gadam būtu	Centralizējot pārvaldības modeli ministriju /resoru līmenī, provizoriskās modeļa izmaksas no 2012.-2019.gadam	Centralizējot pārvaldības modeli valsts līmenī, provizoriskās modeļa izmaksas no 2012.-2019.gadam būtu

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
		LVL 11,248,073. Zinot, ka līdz 2012.gadam mājaslapu izstrādē tika investēti LVL 401,077, tad kopumā pirmās alternatīvas izmaksas līdz 2019.g. būtu LVL 11,649,150.	būtu LVL 11,216,125.	LVL 9,210,344.
	KOPĀ:	**12**	**23**	**34**

Pamatojoties uz trīs alternatīvu analīzi, pētījuma autori iesaka īstenot 3.alternatīvu – centralizētu tīmekļu vietņu pārvaldību.

Saskaņā ar 2. Tabulu „Mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009 – 2014", 77% no visām mājaslapas uzturēšanas izmaksām 2012.gadā veido informācijas sagatavošana un izvietošana mājaslapās. Lai iegūtu izmaksu ietaupījumu, ieteicams veikt mājaslapā publicējamās informācijas apjoma izvērtējumu. Optimizēt nepieciešams ne tikai MK noteikumos nr. 171 norādīto informāciju, bet arī to informāciju, kura mājaslapās tiek publicēta pēc iestāžu iniciatīvas. Satura optimizācijas aktivitātes ir šādas:

1) veikt mājaslapas iekšējā meklētāja statistikas analīzi;
2) veikt ārējā meklētāja statistikas analīzi;
3) izveidot mājaslapas lietotāju aptauju attiecībā uz lietotājiem interesējošo un nepieciešamo informāciju;
4) balstoties uz augstāk minētajiem punktiem, sastādīt lietotāju mērķauditorijas matricu;
5) balstoties uz mērķauditorijas matricas rezultātiem, optimizēt mājaslapā publicējamo informāciju.

Risku apraksts

Visas sistēmas ir pakļautas drošības riskam, tādēļ ir jāņem vērā gan drošības ievainojamību novēršana, gan arī darbības atjaunošanas laiks. Centralizēta risinājuma gadījumā šos faktorus var vieglāk ietekmēt, kā arī papildus riskus novērst ar regulāru rezerves kopiju veidošanu (skatīt 3.tabulu).

Tabula 3. Risku apraksts

Esošā situācija	Centralizācija
Riski: • Pastāv vairāki mājaslapu risinājumi, kurus izstrādājuši dažādi izstrādātāji. Šādā situācijā pastāv iespēja, ka mājaslapu programmatūra nav testēta. Programmatūras netiek atjaunotas no drošības viedokļa; • Mājaslapas tiek izmitinātas dažādos pakalpojuma sniedzēju serveros, kuros tiek piedāvāti atšķirīgi un ne vienmēr pietiekami servisa līmeņi un drošības nosacījumi; • Mājaslapu drošības "caurumi" var rasties mājaslapu programmatūrā, kā arī serveru vides ievainojamības dēļ. Atsevišķas lietotāju darbības var izraisīt arī datu zudumus. **Priekšrocības:** • Mājaslapu īpašnieki var precīzāk savām vajadzībām veidot mājaslapas specifikāciju, ieviest tikai konkrētajai iestādei veidotu funkcionalitāti, ieviest papildus drošības risinājumus, ja ir iekšējas kompetences to pārbaudīt un ievietot prasību sarakstā (specifikācijā); • Ārējo uzbrukumu gadījumā dažādu satura vadības sistēmu esamība samazina potenciāli ievainojamo mājaslapu skaitu.	**Riski:** • Ilgāka vienotu moduļu izstrāde un jaunumu ievešana kopējos lapas elementos, ierobežotāka pielāgošana kopējos moduļos (kontaktforma, aptaujas utml.), tas var radīt lēnāku drošības jautājumu risināšanu; • Ja nav izveidots drošības risinājums, tad pastāv risks, ka visas mājaslapas izmanto vienotu centralizēto satura vadības sistēmu – viena „cauruma" atklāšana var padarīt arī citas lapas ievainojamas. • Centralizētas SVS piegādātajam var veidoties monopola stāvoklis, taču to iespējams mazināt, dažādojot SVS moduļu izstrādātājus. **Priekšrocības:** • Mājaslapu satura vadības sistēmas drošības testēšana, kuru nevar veikt atsevišķām sistēmām augsto izmaksu dēļ; • Regulāri atjaunota un administrēta serveru vide nodrošina ievainojamību novēršanu serveru programmatūras līmenī; • Infrastruktūras aizsardzība – datu centru fiziskā aizsardzība, ugunsmūris, dublēts Internet pieslēgums un dublēti datu centri vai serveri vienā datu centrā; • Sistēmas traucējumu un nobrukuma gadījumā ir izstrādāts rīcības plāns darbības atjaunošanai: nodrošinātas datu rezerves kopijas, diennakts serveru monitorings.

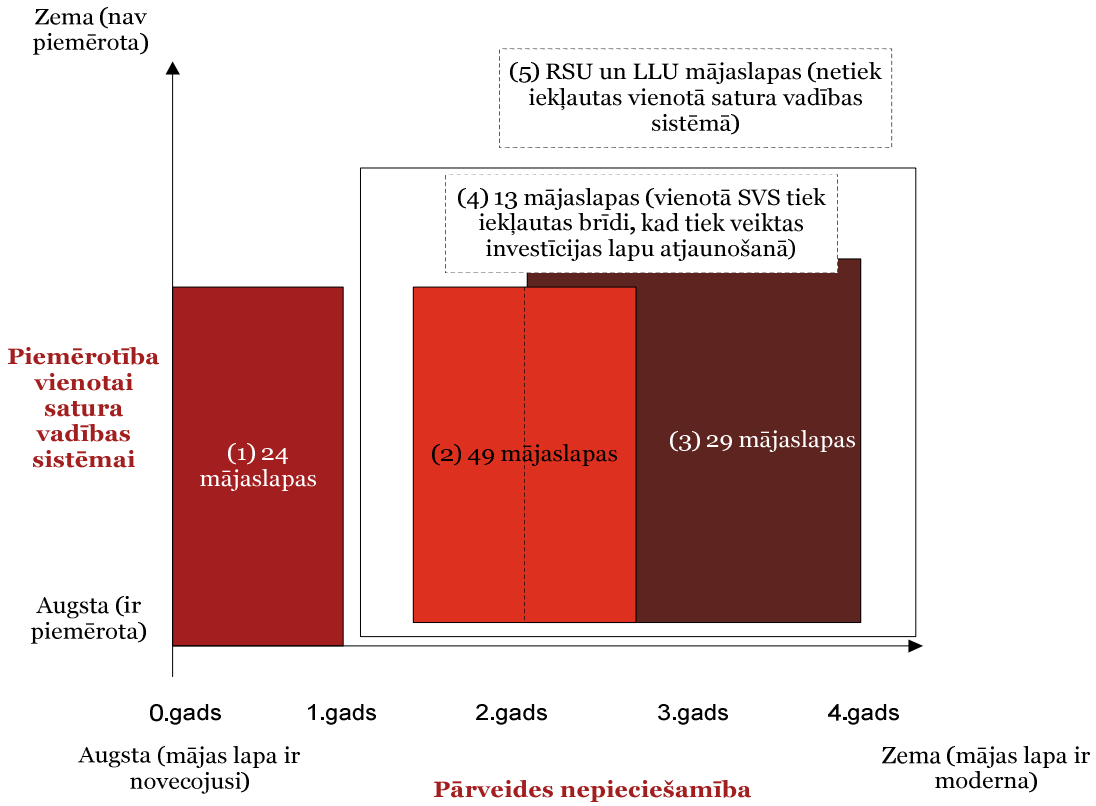
6.2 Optimālās alternatīvas (3.alternatīva –centralizēta tīmekļu vietņu pārvaldība) ieviešana

Pētījuma autori iesaka alternatīvu ieviest pakāpeniski (pa posmiem), ņemot vērā šādus faktorus:

1. Mājaslapas pārveides nepieciešamība (t.i., katra mājaslapa tika novērtēta ar vērtējumu „zema", „vidēja", „augsta" atkarībā no dizaina, funkcionalitātes, pieejamības un citiem aspektiem (skat.pielikumā Nr.3).
   - Zema-mājaslapas dizains, lietojamība un funkcionalitāte kopumā šobrīd atbilst nozares labai praksei;
   - Vidēja - mājaslapas dizains, lietojamība un funkcionalitāte ir apmierinoša, ir vēlami uzlabojumi;
   - Augsta nepieciešamība – mājaslapai ir vajadzīgi būtiski uzlabojumi.

   Būtiski ņemt vērā, ka katra mājaslapa vēl tika vērtēta arī pēc punktu skalas. Maksimālais punktu skaits, ko bija iespējams iegūt – 116 punkti. Maksimālais punktu skaits, ko ieguva augstāk novērtētā mājaslapa, ir 80 punkti (69%).
2. Mājaslapas piemērotība vienotai satura vadības sistēmai (t.i., katra mājaslapa tika novērtēta ar vērtējumu „zema", „vidēja", „augsta" atkarībā no tā, cik viegli vai sarežģīti to būtu piemērot vienotai satura vadības sistēmai).
   - Zema - nestandarta funkcionalitāte, īpaši izstrādāts risinājums. Tāpat šajā grupā ietilpst augstskolu mājaslapas, jo augtskolām mājaslapa ir kā svarīgs elements, lai piesaistītu studentus un ir konkurētspējas paaugstināšans mehānisms, līdz ar to tām esam piešķīruši zemu piemērotības pakāpi vienotai satura vadības sistēmai;
   - Vidēja - ir papildus funkcionalitāte, kas ir kā modulis, bet viegli integrējams ar pamatlapu;
   - Augsta - lapā ir standarta funkcionalitāte, kas atbilst MK noteikumu Nr.171 prasībām.

Pēc pētījuma autoru vērtējuma mājaslapas ir sagrupētas šādās 5 grupās, kur 0.gads ir pirmais gads pēc koncepcijas par valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapu turpmāko attīstību izstrādes un apstiprināšanas:



Pirmajā grupā ietilpst 24 mājaslapas, kurām ir:

- Pārveides nepieciešamība – augsta;
- Piemērotība - augsta un vidēja.

Tās ir mājaslapas, kuras ir novecojušas un tās būtu pēc iespējas ātrāk jāpārtrauc uzturēt atsevišķi[2] :

- 108. Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
- 109.Latvijas Valsts augļkopības institūts
- 111. Valsts Priekuļu laukaugu selekcijas institūts
- 112. Latvijas Valsts mežzinātnes institūts "Silava"
- 13. Valsts aģentūra "Latvijas institūts"
- 20. SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs”
- 25. Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
- 42. Latvijas Akadēmiskās informācijas centrs
- 45. Latvijas Zinātnes padome
- 47. Sociālās korekcijas izglītības iestāde "Naukšēni"
- 5. Valsts aģentūra "Latvijas Kara muzejs"
- 54. Nacionālais kino centrs
- 61. Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
- 66. Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
- 67. Valsts dzelzceļa administrācija
- 69. Satversmes aizsardzības birojs
- 72. Datu valsts inspekcija
- 75. Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- 78. Ieslodzījuma vietu pārvalde
- 79. Patentu valde
- 88. Latvijas Hidroekoloģijas institūts
- 95. Slimību profilakses un kontroles centrs
- 98. Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
- 101. Zemkopības ministrija

Ja vērtē no iegūto punktu skaita, tad tās ir mājaslapas, kas visas ir ieguvušas vērtējumu zem 44 punktiem.

Otrajā grupā ietilpst 49 mājaslapas, kurām ir:

- Pārveides nepieciešamība – vidēja;
- Piemērotība – augsta un vidēja.

Tās ir mājaslapas, kuru dizains, lietojamība un funkcionalitāte ir apmierinoša uz šo brīdi, tomēr paredzams, ka tuvākajos gados tās kļūs novecojušas, tādēļ tajās nebūtu vairs vērtīgi investēt to modernizācijā, bet pakāpeniski, kas tās ir novecojušas (paredzams pēc 1-3 gadiem) piemērot vienotai satura vadības sistēmai:

- 2. Valsts administrācijas skola
- 3. Latvijas Nacionālā bibliotēka
- 4. Aizsardzības ministrija
- 6. Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs
- 7. Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

[2] Mājaslapas numurs, kas norādīts sākumā ir VK piešķirtais numurs sarakstā.

- 8. Nacionālie bruņotie spēki
- 9. Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs
- 10. Militārais žurnāls „Tēvijas sargs“
- 11. Nacionālā aizsardzības akadēmija
- 14. Ekonomikas ministrija
- 15. Valsts aģentūra "Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra"
- 18. Konkurences padome
- 19. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
- 23. Iepirkumu uzraudzības birojs
- 28. Valsts policija
- 31. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
- 32. Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
- 33. Nodrošinājuma valsts aģentūra
- 34. Iekšlietu ministrijas Veselības un sporta centrs
- 35. Iekšlietu ministrijas poliklīnika
- 36. Valsts robežsardze
- 38. Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs
- 40. Izglītības kvalitātes valsts dienests
- 43. Studiju un zinātnes administrācija
- 44. Valsts aģentūra “Latviešu valodas aģentūra”
- 46. Latvijas Zinātņu akadēmija
- 49. Valsts aģentūra "Latvijas sporta muzejs"
- 50. Murjāņu sporta ģimnāzija
- 51. Kultūras ministrija
- 52. Latvijas Nacionālais arhīvs
- 53. Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
- 55. Kultūras un nemateriālā mantojuma centrs
- 63. Satiksmes ministrija
- 65. Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs
- 68. Tieslietu ministrija
- 73. Tiesu administrācija
- 76. Valsts aģentūra "Maksātnespējas administrācija"
- 82. Valsts vides dienests
- 84. Valsts aģentūra "Latvijas Dabas muzejs"
- 86. Vides pārraudzības valsts birojs
- 87. Valsts aģentūra "Nacionālais botāniskais dārzs"
- 89. Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
- 97. Valsts asinsdonoru centrs
- 99. Paula Stradiņa Medicīnas vēstures muzejs
- 100. Sporta medicīnas valsts aģentūra
- 103. Valsts meža dienests
- 105.Valsts aģentūra "Lauksaimniecības datu centrs"
- 110. Valsts Stendes graudaugu selekcijas institūts
- 115. Valsts valodas centrs

No šīm mājaslapām 24 ir novērtētas ar punktiem robežās no 41 līdz 58, savukārt 25 ir zem 40 punktiem. Ja salīdzina ar pirmās grupas mājaslapām, kas arī ieguva vērtējumu zem 40 puntiem, tad šīs 25 ir otrajā grupā, jo tām šo punktu skaitu var viegli, ātri un bez apjomīgi resursu ieguldījuma paaugstināt, novēršot detaļas un padarot mājaslapu kā apmierinošu.

Trešajā grupā ietilpst 29 mājaslapas, kurām ir:

- Pārveides nepieciešamība – zema;
- Piemērotība – augsta un vidēja.

Tās ir mājaslapas, kuru dizains, lietojamība un funkcionalitāte ir vērtējama kā laba un kopumā šobrīd atbilst nozares labai praksei:

- 1. Ministru kabinets / Valsts kanceleja
- 24. Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- 91. Veselības inspekcija
- 27. Iekšlietu ministrija
- 102.Lauku atbalsta dienests
- 16. Tūrisma attīstības valsts aģentūra
- 93. Nacionālais veselības dienests
- 57. Valsts darba inspekcija
- 60. Sociālās integrācijas valsts aģentūra
- 80. Juridiskās palīdzības administrācija
- 83. Dabas aizsardzības pārvalde
- 77. Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācija
- 113.Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts "BIOR"
- 39. Valsts izglītības satura centrs
- 37. Izglītības un zinātnes ministrija
- 48. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
- 58. Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
- 59. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- 12. Ārlietu ministrija
- 21. Finanšu ministrija
- 64. Valsts aģentūra "Civilās aviācijas aģentūra"
- 90. Veselības ministrija
- 94. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests
- 81. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
- 85. Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- 56. Labklājības ministrija
- 74. Valsts probācijas dienests
- 29. Drošības policija
- 106. Latvijas Valsts agrārās ekonomikas institūts

No šīm mājaslapām 86% ir ieguvuši punktu skaitu virs 50 punktiem. Tāpat kā otrās grupas gadījumā šajā grupā ietilpst mājaslapas, kuras nav ieguvušas ļoti augstu punktu skaitu, bet kuras ir viegli, ātri un bez apjomīgi resursu ieguldījuma var uzlabot, novēršot detaļas un padarot mājaslapu kā labu. Tādēļ šīs mājaslapas būtu jāplāno uz vienoto saturu vadības sistēmu, bet pakāpeniski un ne kā prioritārās.

Ceturtajā grupā ietilpst 11 mājaslapas, kurām ir:

- Piemērotība – zema (ja salīdzina ar pārējo grupu mājaslapām);
- Pārveides nepieciešamība – zema/vidēja.

Šīs mājaslapas pamatā ietver nestandarta funkcionalitāti, tās ir integrētas ar komplicētām sistēmām/reģistriem. Dotajā brīdi mājaslapām nav nepieciešama atjaunošana, tās ir labā stāvoklī un modernas. Saskaņā ar pētījuma

autoru izstrādāto modeli, pāreja uz vienotu SVS notiek pakāpeniski – mājaslapu versiju atjaunošanas brīdi, kas nav fiksēts:

- 17. Centrālā statistikas pārvalde
- 22. Valsts kase
- 26. Valsts ieņēmumu dienests
- 30. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- 41. Valsts izglītības attīstības aģentūra
- 62. Nodarbinātības valsts aģentūra
- 70. Valsts zemes dienests
- 71. Uzņēmumu reģistrs
- 92. Zāļu valsts aģentūra
- 104.Valsts augu aizsardzības dienests
- 114.Pārtikas un veterinārais dienests

Piektajā grupā ietilpst universitāšu mājaslapas, kuras netiek pievienotas vienotai SVS, jo augstskolām mājaslapa ir svarīgs elements studentu piesaistei un ir kā konkurētspējas paaugstināšanas mehānisms.

Trešās alternatīvas ieviešanas gadījumā ieteicams noteikt atbildīgo iestādi, kas centralizēti uzraudzītu mājaslapu modernizācijas vai izveides no jauna nepieciešamību. Ieteicamie cilvēkresursi iestādes uzdevumu nodrošināšanai:

- Stratēģiskais direktors IT jautājumos – nepieciešama atbilstoša profesionālā pieredze stratēģisku IT jautājumu risināšanā, iekļaujot mājaslapu pārvaldību. Vēlama ne mazāk kā 5 gadu pieredze atbilstošā amatā ārpus valsts pārvaldes; viena pozīcija; neto atalgojums sākot no LVL 1000;
- IT administrators – nepieciešama darba pieredze IT jomā (t.sk. ar mājaslapu izstrādi, drošību, funkcionalitāti saistītos jautājumos) ne mazāk kā 2 gadi; viena vai divas pozīcijas; neto atalgojums sākot no LVL 500.

Augstāk minētie darbinieki var būt jau citās iestādēs strādājoši profesionāļi, vai arī pieņemti darbā no ārpuses.

6.2.1 Trešas alternatīvas papildus modifikācijas apraksts un priekšnosacījumi

Alternatīvu izstrādes procesa laikā tika izvērtēta arī ārvalstu pieredze, tai skaitā, Norvēģijas modelis, kurā ir izveidots ministriju portāls. Latvijas gadījumā trešās alternatīvas - tīmekļa vietņu centralizācijas – ieviešana var norisināties dažādos veidos. Trešās alternatīvas ietvaros ir pieļaujama arī papildus modifikācija, apvienojot 13 ministriju un Valsts kancelejas mājaslapas uz vienu tīmekļa vietni, piemēram, www.valdiba.gov.lv, kas balstīta uz vienotu satura vadības sistēmu. Šādas ministriju tīmekļu vietņu apvienošanas gadījumā lietotājiem tiktu nodrošināta ērtāka informācijas meklēšana un ministrijas mājaslapu pieejamība. Lai lietotājiem, kas nav valsts pārvaldes iestādes, atvieglotu informācijas uztveramību, informāciju par nozarēm var izvietot portālā www.latvija.lv, kurā šobrīd ir pieejamas šādas sadaļas:

1) Pakalpojumu katalogs;
2) E-pakalpojumi;
3) Interneta resursi.

Augstāk minētās sadaļas var organizēt nozaru griezumā, vienlaicīgi norādot galveno informāciju par nozari, kā arī ar to saistošos pakalpojumus.

Lai aprēķinātu trešās alternatīvas papildus modifikācijas izmaksas, ir nepieciešams veikt papildus sistēmanalīzi un darba uzdevuma izveidi (satura vadības sistēmas bāzes un tās pamatpaku aprēķins ir balstīts uz MK noteikumos Nr.171 noteiktās funkcionalitātes sarakstu). Ja Valsts kanceleja trešās alternatīvas realizācijas gadījumā papildus vēlas ieviest vienotu ministriju portālu, tad būtu nepieciešams ņemt vērā šādus ieteikumus:

- Pirms vienota ministriju portāla izveides vienoties par tehnoloģisko pamatu, kas nodrošina pamatfunkcijas un ir kopīgs visām ministrijām. Papildus standarta funkcionalitātei var plānot ministrijām paredzēto funkcionalitāti, kura ir nepieciešama lielākajai daļai ministriju, un tādēļ to var uzskatīt par ministriju līmeņa vienoto moduli. Šādas sistēmanalīzes izmaksu novērtējumu ir nepieciešams veikt atsevišķa projekta ietvaros;

- Izveidot prototipu, kurš attēlo ministrijas standarta struktūru, kā arī nelielus satura paraugus. Ar aptaujas palīdzību vai pārrunu laikā ar ministrijām identificēt trūkstošo funkcionalitāti, tādējādi iegūstot vispārēju priekšstatu par ministriju mājaslapu piemērotību vienotai platformai. Par informāciju, kura neiekļaujas vienotajā struktūrā, ieteicams lemt atsevišķi – novērtēt tās nepieciešamību, izmantot esošo statistiku, lemt par tās tālāko uzturēšanu;

- Satura migrēšanas izmaksu aprēķinā iekļaut arī pozīciju par apmeklētāko saišu novirzīšanu uz jauno saturu. Meklētājprogrammas varētu būt saglabājušas vecās adreses, daudzi izmanto meklētājus informācijas atrašanai, tādēļ to pareiza funkcionēšana ir ļoti būtiska;

- Izvērtēt mājaslapu izstrādes un uzturēšanas procesu, nodalot IT sistēmas no tās mājaslapas daļas, kura ir primāri paredzēta komunikācijas mērķiem. Ieguvumi šādam dalījumam būtu vienkāršāka projektu vadība izstrādes laikā, nav nepieciešama dizaina uzturēšana mājaslapas izmaiņu gadījumā, vienkāršāka informācijas izvietošana vienotā iestāžu portālā u.c.. Lapas dalījums divās daļās palīdzētu nodalīt atbildības starp atbildīgajiem par komunikāciju un IT. Lai pārvaldītu katru no šīm sadaļām, ir nepieciešamas dažādas kompetences, kuras apvienot vienā (komunikācija un IT) ir salīdzinoši grūti;

- Izvērtēt divas alternatīvas informāciju klasificēšanai vienotā katalogā vai jaunumu sadaļās, ja tiek apkopoti valsts pārvaldes jaunumi vienotā portālā ministriju līmenī:
    1) informācijas birku (tagu) pievienošana katras iestādes pusē un automātiska datu padeve tālākai izmantošanai;
    2) informācijas piegāde vienotā portāla uzturētājam un manuāla satura ievietošana, birku pievienošana.

6.3 Metodoloģija turpmākai mājaslapu pārvaldei

Pamatojoties uz veikto analīzi, var secināt, ka mājaslapu pārvaldība pašlaik notiek nesistemātiski un netiek ievērota vienota pieeja – t.i., nav vienotu principu, kā plānot, ieviest, modernizēt un uzturēt mājaslapas. Tādēļ pētījuma autori iesaka mājaslapu pārvaldībā ievērot dzīvescikla principu un katrā dzīvescikla posmā maksimāli ievērot vienotu pieeju, principus un metodoloģijas, tādējādi ietaupot gan valsts budžeta līdzekļus, gan padarot mājaslapas kvalitatīvākas, drošākas un efektīvāk pārvaldāmas.

Metodoloģiskie ieteikumi:

Ieteikums Nr.1 **Noteikt vienu atbildīgo institūciju (piemēram, VARAM), kas centralizēti uzraudzītu mājaslapu modernizācijas vai izveides no jauna nepieciešamību pēc vienotiem definētiem kritērijiem.** Viena atbildīgā noteikšana un vienotu kritēriju izstrāde ietaupītu gan valsts budžeta līdzekļus, gan padarītu procesu caurskatāmu – attiecīgi visām iesaistītajām pusēm būtu saprotams, kur, kad, kā un kāpēc tiek investēts. Šādu nepieciešamību pamato pētījumā konstatētais, ka valstī nav vienotu kritēriju, kad uzskatīt – (1) mājaslapa ir novecojusi un to nepieciešams veidot no jauna; (2) mājaslapā pietiek tikai uzlabot atsevišķas detaļas un nav nepieciešama jaunas mājaslapas izveide.

Ieteikums Nr.2 **Izstrādāt tehniskās specifikācijas pamatprasības un apstiprināt MK.** Vienotas specifikācijas prasību sagatave veicinātu gan resursu ietaupījumu, gan uzlabotu mājaslapu kvalitāti. Neatkarīgi no pieņemtās alternatīvas, pētījuma autori iesaka valsts pārvaldes institūcijām izstrādāt vienotas tehniskās specifikācijas pamatprasības mājaslapas pamatmoduļiem (t.i., tiem moduļiem, kas ir visās valsts pārvaldes mājaslapās – kontakti, iepirkumi, jaunumi, ziņas par iestādi, budžets utt.) un apstiprināt MK noteikumu līmenī. Savukārt vienlaicīgi nepieciešams definēt papildus iespējas, kuras institūcijām būtu iespēja piemērot vai nepiemērot pēc izvēles, iepriekš saskaņojot ar atbildīgo institūciju. Šādas specifikācijas nepieciešamību pamato arī institūciju aptaujas rezultāti - 58% institūciju, gatavojot tehnisko specifikāciju par mājaslapas izstrādi, to gatavo pilnīgi no jauna, kas, kopumā vērtējot no valsts pārvaldības aspekta, ir neapmierinoši, jo ne vienmēr tiek pārņemta labākā prakse, kā arī darbs tiek darīts vairākkārtīgi. Tāpat tam pamatojums ir aptaujas rezultāti par to, kā institūcijas nosaka nepieciešamo funkcionalitāti – visbiežākā atbilde (norādījušas 71 institūcija) ir, ka tā tiek veidota pēc pašu ieskatiem, kas arī liecina par zināšanu un pieredzes apmaiņas problēmām.

Ieteikums Nr.3 **Izstrādāt vienotu līguma paraugu un apstiprināt līgumā ietveramos obligātos nosacījumus MK,** kas aizsargātu Pasūtītāju intereses. Neatkarīgi no pieņemtās alternatīvas, pētījuma autori iesaka izstrādāt vienotu līgumprojektu, kurā definēti obligātie līguma punkti (nosacījumi), kuriem jābūt līgumā ar mājaslapas izstrādātāju un/vai uzturētāju, un apstiprināt tos ar MK noteikumiem. Šādu nepieciešamību pamato fokusgrupas diskusijas laikā konstatētais – valsts pārvaldes mājaslapas ir izstrādājuši ļoti dažādi izstrādātāji (aptuveni 40), un ne ar visu sniegtajiem pakalpojumiem valsts pārvaldes pārstāvji ir apmierināti, bet līguma nosacījumi neļauj aizsargāt Pasūtītāju.

Ieteikums Nr.4 **Izstrādāt vadlīnijas mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai,** kas sniegtu iespēju daudz efektīvāk gan plānot, gan uzturēt valsts pārvaldes mājaslapas.

Vadlīniju nepieciešamību pamato arī institūciju anketu rezultāti – kopumā 67% no aptaujātajiem ir norādījuši, ka vadlīnijas valsts iestāžu mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai būtu nepieciešamas vai ļoti nepieciešamas. Vadlīnijās būtu jānosaka vismaz šādi pamatprincipi:

a) Vienotas satura un funkcionalitātes prasības. Lai pēc iespējas precīzāk definētu satura un funkcionalitātes prasības, nepieciešams veikt mērķauditorijas izpēti. Pētījuma secinājumi liecina, ka mērķauditorijas izpēte nav plaši izplatīta valsts pārvaldē, izstrādājot mājaslapas, tādēļ pētījuma autori kā vienu no iespējām iesaka – pielietot mērķauditorijas matricu (skatīt piemēru pielikumā Nr.10). Matrica sniegtu iespēju noteikt katras auditorijas vajadzības un darbības mājaslapā, noteikt prioritātes un precīzāk definēt satura veidošanas un funkcionalitātes prasības. Mērķauditorijas matricas izveides nepieciešamību pamato arī lietotāju anketu rezultāti, jo lietotāji kā uzlabojamo mājaslapās min – „jāizceļ auditorijai būtiskākais", „apmeklētāju interesējošai informācijai jābūt mājaslapā vieglāk atrodamai" utt., kas ir tiešā sasaistē ar mērķauditorijas izpēti. Būtiski ir arī iegūt atgriezenisko informāciju no lietotājiem par mājaslapu un uz tā bāzes plānot nākamās attīstības iespējas;

b) Vienota dizaina un struktūras pamatprincipi. Pētījuma autori iesaka definēt vienotus pamatprincipus mājaslapu dizaina un struktūras izveidei, kas ietvertu:

- Vienotas vadlīnijas - vienotas dizaina vadlīnijas palīdzētu efektīvāk izveidot valsts pārvaldei atbilstošu vienotu dizainu. Tajās nepieciešams noteikt pamatprasības, kuras ievērot - piemēram, ģerboņa izvietojums, kā arī sniegtu rekomendācijas dizaina izstrādes vadībai. Vadlīnijās papildus nepieciešams noteikt šādus pamatprincipus - navigācijas prasības, satura noformējuma prasības, dizaina prototipa izstrādes un testēšanas prasības u.c.;
- Vienotas veidnes – vienotu vizuālo un tehnisko risinājumu veidņu izstrāde un atkārtota izmantošana ļautu ievērojami efektīvāk īstenot risinājumu ieviešanu:
  - Prognozējams rezultāts: nav jāveido darba uzdevums, mazāka apjoma saskaņošana;
  - Ātrāka izstrāde: veidnes īsteno noteiktās vizuālās, tehniskās prasības;
  - Pārbaudīts: nav nepieciešama papildus lietojamības testēšana, lietotājiem atpazīstama vide.

c) Vienotas satura ievietošanas un noformēšanas vadlīnijas. Satura ievietošanas un noformēšanas vadlīnijas noteiktu labo praksi un standartus satura noformēšanā. Īpaši svarīgi šādas vadlīnijas būtu papildināt ar vizuāliem materiāliem, kas parādītu labus piemērus un neveiksmīgus piemērus. Pašlaik pētījuma rezultāti rāda, ka vadlīnijas/kārtība informācijas sagatavošanai un publicēšanai ir 55% institūciju, tomēr nav valstī vienotu vadlīniju, kuras varētu izmantot dažādu nozaru/lieluma institūcijas. Attiecīgi, izstrādājot šādas vienotas vadlīnijas, (1) vairs nebūtu nepieciešams katrai institūcijai izstrādāt savas iestādes vadlīnijas, kas sniegtu resursu ietaupījumu, (2) tiktu uzlabota satura kvalitāte, jo visās mājaslapās tas būtu atspoguļots pēc vienotiem principiem;

Ieteikums Nr.5 Noteikt prasības attiecībā uz mājaslapu izmitināšanu un apstiprināt MK. Minimālo prasību definēšana – piemēram, attiecībā uz rezerves kopēšanu, dublēto interneta pieslēgumu, SLA, pieejamību – nepieciešamas, lai visām mājaslapām tiktu ievērots vienāds drošības un apkalpošanas līmenis.

Kaut arī pētījuma ietvaros nebija jāveic mājaslapu drošības audits, tomēr pētījuma rezultāti liecina, ka ir dažāda institūciju prakse mājaslapu izmitināšanai – piemēram, 39 gadījumos izmitināšana ir institūcijas telpās uz servera, 24 gadījumos ārējā datu centrā, 19 gadījumos pie mājaslapas uzturētāja, kas norāda, ka nav standartu attiecībā uz izmitināšanas kvalitāti. Ņemot vērā izvietojamo lapu dažādās tehniskās prasības un lietotāju skaitu, varētu izvirzīt atšķirīgas prasības lapām saskaņā ar to apmeklētāju skaitu – lielāks apmeklējums - augstākas prasības un otrādi. Piemēram, ja mājaslapas ne-unikālo apmeklētāju skaits mēnesī pārsniedz 20 tūkstošus, tad ir šāda prasība lapas pieejamībai - 99,8% (max kopējais pārtraukumu apjoms ~ 1,5 stundas mēnesī), savukārt, ja apmeklējums mēnesī ir zemāks par 20 tūkstošiem, lapas pieejamība ir vismaz 99,5% (~3,5 stundas mēnesī).

Ieteikums Nr. 6 Izstrādāt vienotus uzraudzības principus un noteikt atbildīgo uzraudzības institūciju. Nepieciešams izstrādāt mehānismu jeb pieeju, kā analizēt ar uzturēšanu saistītus jautājumus (t.sk. izmaksu efektivitāti, mājaslapas efektivitāti (piemēram, nosakot kvalitātes rādītājus un sasniedzamos rādītājus, uz ko tiekties un pēc kuriem identificēt – ir/nav mājaslapa optimālā veidā sasniegusi mērķauditoriju utt.)). Tāpat pēc vienotas pieejas nepieciešams definēt, kad un kā nepieciešams veikt mājaslapu auditus. Lai nodrošinātu pēc iespējas neatkarīgāku šīs funkcijas izpildi, pētījuma autori iesaka noteikt atbildīgo uzraudzības institūciju, nodalot funkcijas no institūcijas, kas ir atbildīga par stratēģisko lēmumu pieņemšanu.

Ieguldījums Tavā nākotnē!

Pētījums veikts Valsts kancelejas administrētā projekta „Atbalsts strukturālo reformu ieviešanai valsts pārvaldē'' (identifikācijas Nr. 1DP/1.5.1.1.1./10/IPIA/CFLA/004/002)

aktivitātes Nr. 4.2. „Funkciju auditu veikšana"
iepirkuma ID Nr. MK VK 2011/22 ESF ietvaros
Projektu 100% finansē Eiropas Sociālais fonds

Ziņojums par optimālāko pārvaldības modeli tīmekļu vietām

atbilstoši līgumam

Nr. 36

„Valsts Tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietņu un valsts informācijas sistēmu optimizācijas iespēju izvērtējums"

Izpildītājs:

PricewaterhouseCoopers SIA

2012. gada 24.augusts

Satura rādītājs

Satura rādītājs 2

1 Attēlu saraksts 3

2 Tabulu saraksts 4

3 Ievads 5

4 Izmantotie saīsinājumi 7

5 Tīmekļa vietņu izvērtējums 8

5.1 PwC ekspertu tīmekļu vietņu analīze 8

5.1.1 Vizuālais noformējums 9

5.1.2 Saturs 12

5.1.3 Funkcionalitāte 15

5.1.4 Meklētājprogrammu optimizācija 18

5.1.5 Atbilstība MK noteikumu Nr.171 prasībām 22

5.2 Tīmekļa vietņu lietotāju aptaujas analīze 23

5.3 Institūciju aptaujas datu analīze 36

5.4 Tīmekļa vietņu izmaksu analīze 54

6 Priekšlikumi optimālākā pārvaldes modeļa izvēlei 59

6.1 Trīs alternatīvu izvērtējums no dažādiem faktoriem 60

6.2 Optimālās alternatīvas (3.alternatīva –centralizēta tīmekļu vietņu pārvaldība) ieviešana 67

6.3 Metodoloģija turpmākai mājaslapu pārvaldei 73

1 Attēlu saraksts

Attēls 1. Vai mājaslapā atradāt Jums nepieciešamo informāciju? 24
Attēls 2. Vai atradāt Jūs interesējošo informāciju 3 minūtēs? 25
Attēls 3. Cik bieži apmeklējat šo mājaslapu? 25
Attēls 4. Vizuālais noformējums 26
Attēls 5. Mājaslapas struktūra 26
Attēls 6. Lapas funkcionalitāte 27
Attēls 7. Informācijas kvalitāte 28
Attēls 8. Informācijas pietiekamība 28
Attēls 9. Interesējošās informācijas uztveramība 29
Attēls 10. Lapas kopējais novērtējums 30
Attēls 11. Respodentu vecums 34
Attēls 12. Respondentu pieredze interneta lietošanā 34
Attēls 13. Respondentu nodarbošanās 35
Attēls 14. Mājaslapu skaits, pa izveides gadiem 37
Attēls 15. Mājaslapu jaunāko versiju skaits, pa izstrādes gadiem 37
Attēls 16. Kāds ir mājaslapas galvenais mērķis? 37
Attēls 17. Kādi ir mājaslapas galvenie uzdevumi? 37
Attēls 18. Būtiskās tehniskās iespējas, ko nodrošina mājaslapa tās apmeklētājiem 39
Attēls 19. Bieži tiek saņemti atzinīgi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par: 39
Attēls 20. Bieži tiek saņemti negatīvi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par: 40
Attēls 21. Kas pēc institūcijas viedokļa publiskajā mājaslapā neapmierina? 40
Attēls 22. Vai, Jūsuprāt, mājaslapa ir "morāli novecojusi"? 41
Attēls 23. Kurš institūcijā ir atbildīgs par mājaslapas administrēšanu? 41
Attēls 24. Kāda amata darbinieks sagatavo informāciju mājaslapai? 42
Attēls 25. Kāda amata darbinieks publicē informāciju mājaslapā? 42
Attēls 26. Cik bieži mājaslapa saturiski tiek atjaunota? 42
Attēls 27. Vai institūcijai ir izstrādātas iekšējās vadlīnijas/kārtības informācijas sagatavošanai un/vai publicēšanai? 43
Attēls 28. Vai institūcijai ir pieredze pārējai uz jaunu mājaslapu? 43
Attēls 29. Par kādām tēmām institūcijai būtu vislietderīgāk iegūt papildus zināšanas? 43
Attēls 30. Vai dalāties pieredzē ar kolēģiem no citām institūcijām par mājaslapas jaunumiem, to uzturēšanu u.c.? 44
Attēls 31. Kā tika izveidota mājaslapas izstrādes specifikācija? 44
Attēls 32. Kas noteica mājaslapas nepieciešamo funkcionalitāti? 45
Attēls 33. Kas izstrādāja institūcijas mājaslapu? 45
Attēls 34.Kādu satura vadības sistēmu izmantojat mājaslapas administrēšanai? 46
Attēls 35. Lūdzu novērtējiet mājaslapas satura vadības sistēmu: 46
Attēls 36. Programmēšanas valoda izmantota mājaslapas izstrādei? 46
Attēls 37. Kāda datu bāzes vadības sistēma ir iestādes mājaslapas pamatā? 46
Attēls 38. Vidējais unikālo apmeklējumu skaits laika posmā no 2011. gada jūnija līdz 2012. gada jūnijam 48
Attēls 39. Kādu mājaslapas statistikas rīku iestāde izmanto? 48
Attēls 40. Cik bieži iestāde analizē statistikas datus? 48
Attēls 41. Vai iestādes mājaslapā tiek izmantota integrācija ar citām sistēmas vai datu bāzēm? 49
Attēls 42. Vai caur mājaslapu apmeklētājs var iekļūt institūcijas klientu apkalpošanas sistēmā? 49
Attēls 43. Kāds autentifikācijas mehānisms mājaslapas apmeklētājiem tiek piedāvāts? 50
Attēls 44. Institūcijas mājaslapas tehniskās pārvaldes nepieciešamība: 50
Attēls 45. Kur ir izvietota institūcijas mājaslapa? 50
Attēls 46. Kas tehniski administrē mājaslapas serveri? 50
Attēls 47. Kāds ir mājaslapas apjoms uz servera? 51
Attēls 48. Cik bieži tiek veiktas rezerves kopijas? 51
Attēls 49. Vai esošai mājaslapai būtu nepieciešami pārvaldības modeļa uzlabojumi? 51
Attēls 50. Vai tuvākajos trīs gados plānojat ieviest jaunu mājaslapu? 52
Attēls 51. Vadlīnijas valsts iestāžu mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai 52

Attēls 52. Centralizēts atbalsts valsts iestāžu mājaslapu administratoriem: 52
Attēls 53. Vienota mājaslapas platforma, kuru var papildināt ar funkcionalitāti katras iestādes vajadzībām 53
Attēls 54. Vienota datu centra/hostinga izveidošana valsts pārvaldes mājaslapu izmantošanai 53
Attēls 55. Centralizēts satura ievades pakalpojums..... 54
Attēls 56. Mājaslapas izstrādes izmaksas, LVL..... 56
Attēls 57. Mājaslapas uzturēšanas izmaksas, LVL.....57

2 Tabulu saraksts

Tabula 1. Kopējās mājaslapas izstrādes un uzturēšanas izmaksas (2009-2014)..... 56
Tabula 2. Mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009 - 2014..... 58
Tabula 3. Risku apraksts 66

3 Ievads

Saskaņā ar 2012. gada 8. jūnijā noslēgto līgumu nr.36 starp „PricewaterhouseCoopers" SIA (turpmāk tekstā „PwC") un Valsts kanceleju par funkciju audita „Valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietņu un valsts informācijas sistēmu optimizācijas iespēju izvērtējums" PwC darba uzdevums bija izvērtēt 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietnes, sniedzot priekšlikumus par tīmekļa vietņu pārvaldības modeli Latvijā.

Lai realizētu darba uzdevumu, PwC veica 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļu vietņu izvērtējumu saskaņā ar 1.pielikumu „Projekta ietvaros izvērtējamo tīmekļa vietņu saraksts". Projekta laikā tika veiktas šādas galvenās aktivitātes:

- Mājaslapu funkcionalitātes, vizuālā noformējuma, pieejamības, satura un izmaksu izvērtēšana (skatīt 1.pielikumu „Projekta ietvaros izvērtējamo tīmekļa vietņu saraksts");
- Ārvalstu prakses izvērtēšana un ārvalstu mājaslapu novērtēšana no lietotāju viedokļa;
- Fokusgrupas diskusijas organizēšana ar ekspertiem un valsts pārvaldes iestāžu pārstāvjiem par optimālāko tīmekļu vietņu pārvaldības modeli. Fokusgrupas diskusijā piedalījies šādi dalībnieki:
    - Māra Viļuma, Latvijas Banka;
    - Egita Arbidāne, Sabiedrisko attiecību speciāliste, Valsts izglītības attīstības aģentūra;
    - Inta Asare, Komunikācijas un programmu publicitātes nodaļas vadītāja, Valsts izglītības attīstības aģentūra;
    - Uldis Ainārs, Informācijas, izdevniecības un poligrāfijas departamenta direktors, Centrālā statistikas pārvalde;
    - Jolanta Vaļēviča, Militāri publiskās informācijas nodaļas vadītāja, Aizsardzības ministrija;
    - Inita Kabanova, Priekšsēdētāja palīdze sabiedrisko attiecību jautājumos, Konkurences padome;
    - Dina Pujate, Biznesa informācijas nodaļas vadītāja, Latvijas investīciju un attīstības aģentūra;
    - Lāsma Lipska, Biznesa informācijas nodaļas vadītāja, Latvijas investīciju un attīstības aģentūra;
    - Kaspars Kiesners, IT sektora vadītājs, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests;
    - Marita Masule, Preses un sabiedrisko attiecību nodaļas vecākā speciāliste;
    - Elita Rubesa-Voravko, Sabiedrisko attiecību nodaļas sabiedrisko attiecību speciāliste, LR Ekonomikas ministrija;
    - Marika Kupče, Komunikācijas nodaļas vadītāja, LR Labklājības ministrija;
    - Agnete Bušta, Sabiedrisko attiecību daļas galvenā speciāliste, Valsts Ieņēmumu Dienests;
    - Uldis Ainārs, Informācijas, izdevniecības un poligrāfijas departamenta direktors, Centrālā Statistikas pārvalde;
    - Laine Kučinska, Komunikācijas departamenta vadītāja, Valsts kanceleja;
    - Gatis Tauriņš, Komunikācijas departamenta konsultants, Valsts kanceleja;

  - Ilze Bukša, Komunikācijas nodaļas vadītāja, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests (diskusijā nepiedalījās, bet sniedza rakstiskus komentārus).

- Potenciālo tīmekļa vietņu pārvaldības modeļu identificēšana, izvērtēšana un finanšu modeļa izveide;
- Ziņojuma sagatavošana, balstoties uz mājaslapu izvērtējumu un fokusgrupas diskusijā iegūtajiem rezultātiem, par optimālāko mājaslapu pārvaldības modeli. Ziņojumā ir piedāvāti trīs pārvaldes modeļu izvērtējumi un ieteikts optimālākais tīmekļu vietņu pārvaldes risinājums esošajos apstākļos.

Lai veiktu 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapu funkcionalitātes, vizuālā noformējuma, pieejamības, satura un izmaksu izvērtēšanu, PwC izmantoja sekojošas metodes:

1. Ekspertu novērtējums – mājaslapu pārvaldības eksperts izvērtēja 115 valsts tiešās pārvaldes iestāžu mājaslapas, aizpildot novērtējuma anketu par katru mājaslapu;
2. Lietotāju anketēšana – sadarbībā ar aptauju portālu VisiDati.lv tika realizēta lietotāju aptauja par projektā ietverto iestāžu mājaslapu vizuālo noformējumu, funkcionalitāti un lietojamību;
3. Administratoru anketēšana – pētījumā ietverto mājaslapu administratoru vai atbildīgās personas aptauja par mājaslapas saturu, tehniskiem parametriem, satura vadības sistēmu, mājaslapu izmitināšanu un izmaksām.
4. Foksugrupas diskusija – 2012. gada 14. augustā tika organizēta fokusgrupas diskusija par optimālāko tīmekļa vietņu pārvaldības modeli, kurā piedalījās 16 valsts iestāžu pārstāvji, kuru mājaslapas tika iekļautas pētījumā.

Ierobežojumi:

- Ziņojumā minētie secinājumi, aprēķini un priekšlikumi balstīti uz iestāžu un lietotāju sniegto informāciju, publiski pieejamo informāciju, kā arī konsultantu rīcībā esošo informāciju;
- Iestāžu sniegtā informācija ir tās sniedzēju atbildība, PwC nepārbaudīja sniegtās informācijas patiesumu;
- Finanšu modeļu aprēķini balstīti uz konsultantu pieņēmumiem un iestāžu pārstāvju sniegto informāciju.

4 Izmantotie saīsinājumi

Saīsinājums	Skaidrojums
CSB	Centrālās statistikas birojs
IUB	Iepirkumu uzraudzības birojs
LVRTC	Latvijas Valsts Radio un Televīzijas centrs
MK	Ministru kabinets
PwC	PricewaterhouseCoopers SIA
SVS	Satura vadības sistēma
VARAM	Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
VID	Valsts ieņēmumu dienests

5 Tīmekļa vietņu izvērtējums

Esošās situācijas diagnosticēšanai tika veikts 115 tīmekļa vietņu izvērtējums, kas iekļāva šādas jomas:

- mājaslapu būtiskākie tehniskie parametri, funkcionalitāte;
- mājaslapu vizuālais noformējums, saturs un lietošanas ērtums;
- mājaslapu tehniskās un morālās novecošanās novērtējums un modernizācijas nepieciešamība;
- faktiskās un plānotās mājaslapu izveides, uzturēšanas un modernizācijas izmaksas;
- ar mājaslapu izveidi, uzturēšanu un modernizāciju saistīto funkciju, uzdevumu un pakalpojumu pārklāšanās identificēšana un ārpakalpojumā nododamo funkciju, uzdevumu un pakalpojumu identificēšana;

Tīmekļa vietnes tika izvērtētas no eksperta puses, mājaslapu lietotāju puses un tika aptaujāti arī pašu mājaslapu administratori jeb sabiedrisko attiecību speciālisti.

5.1 PwC ekspertu tīmekļu vietņu analīze

PwC ekspertu tīmekļu vietņu izvērtējuma ietvaros tika izvērtētas 115 tīmekļu vietnes saskaņā ar iepriekš izstrādātu un ar Pasūtītāju saskaņotu anketas formu. Anketas mērķis bija neatkarīgi novērtēt valsts iestāžu mājaslapu vizuālo un tehnisko stāvokli. Izvērtējuma ietvaros tika vērtētas šādas jomas: vizuālais noformējums, saturs, funkcionalitāte un meklētājprogrammas optimizācija. Izvērtējuma ietvaros mājaslapas tika vērtētas pēc noteiktiem definētiem kritērijiem, maksimāli iegūstamais punktu skaits ir 116 punkti. Ekspertu aizpildītās anketas skatīt 3.pielikumā „Ekspertu anketas", visus šajā sadaļā minētos mājaslapu piemērus skatīt 2.pielikumā „Piemēri".

5.1.1 Vizuālais noformējums

Parametrs	Novērojums	Piemēri
1.1. Kontakinformācijas pieejamība	Kontaktinformācija - iespēja sazināties ar iestādi ir viena no svarīgākajām lietām, kuras lietotāji meklē mājaslapā, tādēļ tai ir jābūt pieejamai. Daudzās lapās šī informācija ir izvietota ērti, uzreiz pamanāmi, citās – noslēpta zem saitēm, izvēlnēs. 63 (55%) mājaslapās kontaktu informācija ir izvietota uzreiz redzamā vietā, bez papildus vajadzības papildus meklēt kontaktu sadaļu. Informācijas izvietojums atšķiras – daļa to izvieto lapas lejasdaļā, kur tās atrašanai ir nepieciešams papildus laiks un piepūle, citi – izvietojuši redzamākā daļā lapas sānu daļā vai augšpusē.	Labi piemēri: Ministru kabinets http://d.pr/i/csf7 - kontaktinformācija ir pieejama un labi ieraugāma visās sadaļās, papildus pievienota atrašanās vietas karte. Valsts kase http://d.pr/i/anuN - papildus izvietotas saites uz svarīgāko informāciju: pieņemšanas laiki, dokumentu iesniegšanas kārtība.
1.2. Favikonas	Mūsdienu pārlūkprogrammas attēlo tā dēvētās favikonas pie lapas adreses, kā arī pārlūku šķirkļos. Tajā visbiežāk tiek attēlots iestādes logo vai raksturīgs elements. Atsevišķi meklētāji rezultātos sāk attēlot mājaslapas ikonu, tas palīdz vizuāli ātrāk atpazīt saites galamērķi. Kopumā 25 (21%) mājaslapās ir ieviestas favikonas. Vairākās mājaslapās, piemēram, Infektoloģijas centra mājaslapai ir palikusi izstrādātāju favikona, nevis oriģināla iestādes ikona, kas nav uzskatāms par labu piemēru.	Labi piemēri: Lauku atbalsta dienests http://d.pr/i/xURM - izmantots iestādes logo mazākā formātā. Neatliekamās medicīnas palīdzības dienests http://d.pr/i/kW2R - izmantota daļa no iestādes logo
1.3. Valodu pārslēgi	Slikti ieraugāmi valodu pārslēgi var traucēt piekļūt lielam satura apjomam. Tikai 26 (22%) lapās valodu pārslēgu noformējums un izvietojums ir novērtēts ar maksimālo punktu skaitu, 39 (34%) lapām ir iespējas tos uzlabot, savukārt 37 (32%) lapās valodu pārslēgi būtu jāmaina, jāizveido redzamāki, funkcionālāki.	Slikti piemēri: Labklājības ministrija http://d.pr/i/JVUO - valodu pārslēgi ir „iespiesti" lapas augšējā labajā stūrī. Tūrisma valsts aģentūra - http://d.pr/i/oiku valodu pārslēgam nav papildus norādes, ka zem tā ir atrodamas citas valodas. Ārvalstu apmeklētājs nezinot, ko nozīmē „latviešu" nemācēs to izmantot. Ar lapas administratoru sarakstē vienojāmies, ka ir nepieciešams pievienot vismaz karodziņu, lai varētu atpazīt valodu pārslēgu.
1.4. Saišu attēlojums	Saišu vizuālais noformējums ļoti ietekmē mājaslapas efektivitāti – saites, kuras grūti atšķirt no pamatteksta, var būt iemesls, kādēļ cilvēks neatrod informāciju vai nevar izpildīt savu uzdevumu.	Slikti piemēri: Labklājības ministrijas mājaslapa: http://www.lm.gov.lv/text/60 - saraksta skatījumā saites

Parametrs	Novērojums	Piemēri
	Slikti pamanāmas saites neļauj piekļūt saturam, kurš lapā ir publicēts, bet nav aizsniedzams. Slikta noformējuma saites ir salīdzinoši vienkārši izlabot, pamainot lapas stila failu (css) vērtības. 30 (26%) apskatītajās lapās ir neapmierinošs saišu noformējums, tā ir problēma arī lielākajās lapās kā VID, Ekonomikas ministrija. Dažās lapās saites vizuāli netiek vispār izceltas no pamatteksta – tās var nejauši atrast, lasot tekstu un pārvietojot kursoru līdz tā izmaiņām, vai saites tiek tikai pasvītrotas, radot sajukumu ar pamatteksta pasvītrojumu. Mēģinājumi atrast saites ir nevajadzīga lietotāju laika tērēšana.	nemaz neatšķiras, savukārt standarta saites ir kā pasvītrotrs pamatteksts. Citur satura izcēluma noformējumam tiek izmantots pasvītrojums, to nevar atšķirt no saites un otrādi. Zemkopības ministrija - http://www.zm.gov.lv/?sadala=1651 pasvītrotu tekstu nevar atšķirt no saitēm. Asinsdonoru centrs – http://www.donors.lv/?id=189&sa=189&top=0
1.5. Navigācijas ceļš jeb „breadcrumbs”	Navigācijas ceļš ir īpaši noderīgs, ja lapa tiek atvērta no iekšējā vai ārējā meklētāja rezultātiem, tas palīdz saprast, kurā lapas struktūras daļā konkrētā sadaļa ir izvietota. Navigācijas ceļš tiek uzskatīts par vienu no lapas elementiem, kuram noteikti ir jābūt mājaslapās, ja vien tās lapas struktūra nav pavisam vienkārša. Kopsummā salīdzinoši lielā skaitā lapu - 71 lapā - ir īstenots šis navigācijas papildus elements, tai skaitā ir arī 4 lapas, kurām navigācijas ceļš ir jāuzlabo, lai tas būtu ērtāks.	Slikti piemēri: Finanšu ministrija http://d.pr/i/IixB - navigācijas ceļa teksta krāsa ir ar zemu kontrastu, grūti izlasīt. Tas atrodas izvēlnes blokā, neatrodas kā ierasts tuvāk sadaļas virsrakstam un satura laukā, tādēļ to var sajaukt.
1.6. Neeksistējošas lapas paziņojums	Mājaslapās, kur šāds paziņojums ir, lielākoties ir palicis noklusētais servera vai satura administrācijas rīka paziņojums, tomēr vairākās lapās šis paziņojums ir ievietots un papildināts ar noderīgām saitēm. 14 (12%) mājaslapās ir izvietots atbilstošs kļūdas paziņojums, savukārt 16 (14%) lapās šis paziņojums ir izvietots, tomēr nav pietiekami kvalitatīvs – lielākoties informācija parādās angļu valodā, nereti tie ir noklusētie serveru vai satura vadības sistēmu paziņojumi.	Labi piemēri: Ministru kabinets: http://mk.gov.lv/lv/error404/ Valsts kase: http://kase.gov.lv/404

Parametrs	Novērojums	Piemēri
1.7. Navigācija un izvēlnes	Pētījumā bieži ir novērotas kontrasta problēmas mājaslapas izvēlnēs. Zems kontrasts traucē pārskatīt izvēlni un tādā veidā iepazīties ar lapas struktūru. 45 mājaslapās navigācija un izvēlnes ir novērtētas kā ļoti labas, savukārt 59 lapās – tā ir apmierinoša, ir iespējas to uzlabot. 10 mājaslapās izveidotā navigācija ir problemātiska un būtu nepieciešams to pārdomāt, pilnveidot, uzlabojot mājaslapas struktūru.	Labi piemēri: Nacionālais veselības dienests (http://vmnvd.gov.lv) http://d.pr/i/dKbJ - lapas navigācija ir attēlota pārskatāmā veidā, vizuāli tiek izceltas aktīvās sadaļas un to hierarhija. Slikti piemēri: Latvijas patentu valde http://d.pr/i/hTQE - izvēlnei ir zems kontrasts, grūti izlasīt. Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija http://d.pr/i/igWc - zems kontrasts
1.8. Krāsu kontrasts	Viens no lietojamības pamatprincipiem ir pietiekams krāsu kontrasts, lai tekstu, attēlus varētu labi saskatīt, izlasīt. Mājaslapās, kurās ir nepārdomāts krāsu kontrasts apgrūtina teksta lasīšanu, prasa papildus piepūli. Cilvēkiem ar redzes traucējumiem šāda lapu lietošana var kļūt ļoti neērta vai pat neiespējama. Lapas ar zemu kontrastu var kļūt nelietojamas arī vairākos citos gadījumos, piemēram, lietotāja ekrāna uzstādījumi ir ļoti gaiši vai tumši, lapas apskatei izmanto mobilo ierīci, kurai traucē spilgts apgaismojums (saule, lampas). Pētījumā zems kontrasts bija galvenā problēma, kas tika novērota daudzās mājaslapās.	Zema kontrasta piemēri: Finanšu ministrija - http://d.pr/i/ou2Z (tumši zils teksts uz zila fona gan navigācijas ceļam, gan apakšsadaļām) Kultūras ministrija - http://d.pr/i/XEbL (lapas apakšā pelēkas krāsas teksts uz pelēka fona) Ekonomikas ministrija - http://d.pr/i/dlUH (zems kontrasts tekstam ar fonu, kā arī saites neatšķiras no pamatteksta krāsas, izceltas tikai ar pasvītrojumu, ar nelielām izmaiņām css stila failā var iegūt labāku kontrastu un saites redzami izcelt) Patentu valde - http://d.pr/i/PlwS (izvēlnē pelēks teksts uz pelēka fona)

5.1.2 Saturs

Parametrs	Novērojums	Piemēri
2.1. Valodas	Mājaslapas lielākoties ir pieejamas papildus arī krievu un angļu valodā, dažas lapas ir iekļāvušas saturu arī citās valodās. 35 (30%) mājaslapas ir pieejamas 3 un vairāk valodās, 62 (54%) lapas nodrošina saturu divās valodās, savukārt vienā valodā (latviešu) ir 18 (15%) lapas. Lapās atšķiras konkrētajā svešvalodā publicētas informācijas apjoms – dažas lapas ir publicējušas tikai pamatinformāciju, savukārt citas uztur plašāku saturu vai ir tikai pārslēgus.	Piemērs plašākam saturam svešvalodās: Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas lapas mājaslapa http://www.vdzti.gov.lv/index.php?setlang=ru.
2.2. Lapas aktualizācija	Apkopotie rezultāti liecina, ka aktualizācijas datums ir ieviests aptuveni pusei lapu – 61 (53%). Tomēr kopējais lapas aktualizācijas datums visbiežāk nesniedz priekšstatu par konkrētās satura sadaļas aktualitāti.	Labs piemērs: Valsts kases mājaslapa, kurā katrā sadaļā ir lapas publicēšanas un aktualizācijas datums. http://d.pr/i/Juxx Slikts piemērs: http://www.ugf.gov.lv šī funkcija nedarbojas korekti – uzrādās vecs datums, savukārt saturs liecina par pretējo.
2.3. Veidlapas pdf/word formātā, veidlapu saraksts	Ne visām iestādēm ir nepieciešams atsevišķs veidlapu saraksts, tas ir atkarīgs no katras iestādes darbības specifikas. Visbiežāk veidlapas tiek pievienotas klāt pakalpojumu aprakstiem. Tikai dažās mājaslapās ir konstanti ievērots princips piedāvāt lietotājiem dokumentus gan word, gan pdf versijas, visbiežāk tiek izmantots viens vai otrs formāts. Mūsdienās, ņemot vērā bezmaksas programmatūras iespējas, arī Word dokumentu aplūkošanai un rediģēšanai Microsoft Office programmatūra nav obligāta, tādēļ lietotāji nav ierobežoti ar dokumenta atvēršanu. 27 mājaslapās ir publicētas veidlapas gan pdf, gan word formātos, dažās no tām ir izveidots veidlapu saraksts. Viens vai otrs formāts veidlapu publicēšanai ir izmantots 38 mājaslapās.	Labs piemērs: veidlapu saraksts PVD http://pvd.gov.lv mājaslapā: http://www.pvd.gov.lv/lat/lab_izvlne/veidlapas/veidlapas Papildus vēlams saitē norādīt dokumenta formātu.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
2.4. Viegli lasīt	Tikai 27 (23%) mājaslapās ir atrodama sadaļa „Viegli lasīt". Šīs sadaļa nav atrodama arī vairākās ministriju mājaslapās, piemēram, Aizsardzības, Ārlietu, Satiksmes, Zemkopības, kā arī Ministru kabineta mājaslapā. Vairākās lapās sadaļā izvietotā informācija ir īsa, kodolīga, vienkāršā valodā, iespaids, ka šo informāciju ir sagatavojuši iestādes darbinieki – rodas jautājums, kādēļ šādu īsu kopsavilkumu vienkāršā valodā par iestādi, tās darbību nav sagatavojušas arī citas iestādes. Dažās mājaslapās sadaļa Viegli lasīt ir īstenota kā atsevišķa, neliela mājaslapa, kurā ir izvietotas papildu sadaļas ar informāciju viegli lasīt formātā.	Labi piemēri: Izglītības ministrija: http://izm.izm.gov.lv/viegli_lasit.html Labklājības ministrija: http://www.lm.gov.lv/lang/easy
2.5. Saites uz sociālo mediju profiliem	Sociālie mediji kļūst arvien populārāki, tā ir papildus iespēja lietotājiem sekot līdzi jaunumiem, iesaistīties sarunā ar iestādes pārstāvjiem. Izveidot sociālo mediju profilus ir par maz, par tiem arī vajag stāstīt, popularizēt, izvietot mājaslapā saites uz tiem. Saites uz profiliem ir izvietotas 42 jeb 35% mājaslapu, no tām 23 lapās saites ir noformētas pamanāmā veidā, ar ikonām, citiem izcēlumiem.	Labi piemēri: Labklājības ministrija - http://d.pr/i/zy7T (saites izvietotas ikonu veidā, lapas augšdaļā) Rīgas Stradiņa universitāte - http://d.pr/i/lexw (ikonas vienmēr redzamas lapas kreisajā daļā) Slikti piemēri: Zemkopības ministrija - http://d.pr/i/3ZJ5 (saite izvietota attēla veidā, to ne visi twitter lietotāji varētu atpazīt, turklāt izvietota tikai lapas apakšā) VARAM - http://d.pr/i/c3t3 (saite ar ikonu izvietota uz slikta kontrasta, grūti pamanīt)
2.6. Iespēja dalīties ar saturu sociālajos medijos	Īpaši noderīgi šī iespēja ir jaunumiem, aktuālai informācijai. Izplatīšana sociālajos tīklos var piesaistīt papildus auditoriju mājaslapai. Uzskatāma iespēja ieteikt draugiem, publicēt sociālajos tīklus var rosināt lietotāju to izmantot. No pētījumā apskatītajām tikai 7 mājaslapās ir īstenota iespēja dalīties ar saturu sociālajos tīklos.	Labs piemērs: Tūrisma attīstības valsts aģentūra – http://d.pr/i/UpsA (iespēja izvēlēties kādu no daudziem sociālajiem tīkliem, kurā dalīties)

Parametrs	Novērojums	Piemēri
2.7. Tiešās saites uz saturu citās valodās	Vairākās lapās, piemēram, Ekonomikas ministrijas, Nodarbinātības valsts aģentūras, Nacionālā aizsardzības akadēmijas, valodu pārslēgi darbojas uz „Cookies" principa – izvēlētā valoda lapas adresē parādās tikai pārslēgšanas brīdī un vēlāk netiek attēlota lapas adresē, tā tiek atzīmēta tikai lietotāja datorā. Rezultātā iegūt tiešo saiti, dalīties ar to, saglabāt kā grāmatzīmi ir problemātiski, jo tiks atvērta latviešu versija. Šāds risinājums apgrūtina arī meklētājprogrammu darbību, jo adreses neatšķiras un tiek sadaļa tiek uzskatīta par apskatītu.	Piemēri: Ekonomikas ministrija- http://www.em.gov.lv/em/2nd/?cat=30120 Nodarbinātības valsts aģentūra – http://www.nva.gov.lv/index.php?cid=1&mid=23 Šīs adreses ir izmantotas no angļu valodas versijas, tomēr lapās tiks atvērta pamatvalodas (latviešu versija).
2.8. Brīvs satura noformējums	Lapās, kur ir slikts saišu izcēlums no pamatteksta, lapas satura ievietotāji mēdz pārveidot gan saites, gan satura elementus paši ar pieejamajiem satura rīkiem iekrāsot, palielināt teksta izmēru, iekrāsot spilgtā krāsā. Piemērojot šādu pieeju tiek panākts negatīvs efekts, jo tās ir noformētas dažādi un rada neprofesionālu iespaidu.	Piemērs: Ekonomika ministrija - http://d.pr/i/VbH6 (sarkans teksta izcēlums, apgrūtina lasāmību). Līdzīgi kā Ekonomikas ministrijas gadījumā dažkārt pašrocīgi noformētas saites traucē saprast, kāds ir saišu noformējums, jo tās ir noformētas dažādās sadaļās atšķirīgi.
2.9. Pārāk plats saturs	Satura veidotāji mēdz ignorēt mazāka ekrāna izšķirtspējas – ja lapas redaktora ekrāna platums ir liels un lapa pielāgojas ekrāna platumam, tad redaktors nepamana un nepielāgo saturu mazākiem ekrāniem, rezultātā tiek ievietotas lielas tabulas vai citi lapas elementi, kuri traucē pārējai lapai un tā deformējas. Lapām, kuru platums nav mainīgs, šī problēma ir mazāk aktuāla, jo statisks teksta laukuma izmērs uzreiz norāda uz pārāk platu saturu.	Piemērs no mapes - Eiropas Savienības kultūras kontaktpunkts Latvijā - ES programma __Kultūra__ (2007-2013))

5.1.3 Funkcionalitāte

Parametrs	Novērojums	Piemēri
3.1. Lapas karte	Lapas struktūras pārskats jeb lapas karte ir īpaši noderīga lielās mājaslapās, tās ļauj ērti pārskatīt saturu, vajadzības gadījumā izmantot pārlūka meklētāju, lai atrastu vajadzīgo sadaļu. Lapas karte kā vajadzīgs rīks iztrūka atsevišķās lielās mājaslapās, piemēram, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Tūrisma attīstības valsts aģentūra – tās esamība atvieglotu satura pārskatīšanu.	Labs piemērs: Uzturlīdzekļu garantijas fonda lapas karte http://d.pr/i/c9qo - pārskatāma lapas karte, vizuāli labi noformēta. Slikts piemērs: Finanšu ministrija http://d.pr/i/7HN5 – lapas karte pilnībā neattēlo lapas struktūru, tā ir tikai daļēji redzama, karte atveras „popup" logā, tādēļ nav iespējams dalīties ar tiešo saiti.
3.2. Meklētājs	Meklētājs tika novērtēts pēc vairākiem faktoriem, tādēļ to vērtējums ir dažāds: 33 (29%) mājaslapās meklētājs nav vai arī tas nedarbojas; 20 (17%) mājaslapās izvietotais meklētājs sniedz nepārskatāmus rezultātus, ir nepieciešami kritiski uzlabojumi; 25 (21%) lapās meklētājam ir nepieciešami uzlabojumi; 37 (32%) lapās meklētājs darbojas apmierinoši vai labi. Meklētājs un tā tehniskais risinājums var būt ar dažādām problēmām, piemēram, meklēšanas iespēja ir grūti ieraugāma (izvietota lapas apakšā, izvēlnē vai kā neliela ikona), meklētāja rezultāti nav pilnīgi (nemeklē visā mājaslapā), rezultāti nav pārskatāmi (slikta lietojamība rezultātu caurskatīšanai, nedarbojas rezultātu lapu pārslēgs) u.c.	-
3.3. Iesniegums un e-vēstule	Konktaktformas ir viens no ērtākajiem veidiem, kā nosūtīt informāciju iestādei. To var izdarīt bez e-pasta palīdzības un vajadzības gadījumā arī anonīmi. Pētījuma rezultāti liecina, ka kontaktforma ir izvietota 66 no 115 mājaslapām (57%). Daļā mājaslapu kontaktformas ir grūti atrodamas, jo tās ir izvietotas dziļākā navigācijā vai uz to ved grūti pamanāma saite tekstā.	Slikts piemērs: Latvijas infektoloģijas centra kontaktforma http://www.lic.gov.lv/index.php?p=6361&lang=258

Parametrs	Novērojums	Piemēri
3.4. Atsauksmes par mājaslapu	Tikai 2 mājaslapās ir izvietotas mājaslapas anketas, savukārt 3 lapās ir ievietoti aicinājumi iesūtīt komentārus par mājaslapu. Kopumā zemais rādītājs liecina, ka iestādes nav ieinteresētas uzzināt auditorijas viedokli.	Labs piemērs: Veselības inspekcijas mājaslapas anketa http://www.vi.gov.lv/lv/sakums/test1
3.5. Biežāk uzdotie jautājumi	Rezultāti liecina, ka 50 (43%) mājaslapās ir izveidota biežāk uzdoto jautājumu sadaļa. Šī sadaļa bieži ir izveidota konkrētas tēmas informācijai, nevis par iestādi un tās darbību kopumā.	
3.6. Forums, diskusijas	10 mājaslapās (8%) ir izveidota interaktīva iespēja uzdot jautājumu, saņemt atbildi, diskutēt. Dažās lapās, piemēram, Valsts dzelzceļa tehniskās inspekcijas lapā šī sadaļa ir izvietota zem sadaļas Viesu grāmata, lai gan tā ir diskusiju sadaļa.	
3.7. Aptauja	40 (35%) iestāžu ir izveidotas aptaujas, kas ir laba pieeja, lai uzzinātu lietotāju viedokli. Svarīgs aspekts ir precīza jautājuma sagatavošana, lai iegūtu kvalitatīvus rezultātus.	Labs piemērs: Valsts zāļu aģentūras veidotie jautājumi http://www.vza.gov.lv/?id=489 - „Vai ZVA izveidotajā aptieku kartē informācija ir viegli atrodama?", „Kurām zālēm, pēc Jūsu domām, būtu piemērojama 21% PVN likme?"
3.8. Jaunumu, notikumu kalendārs	Jaunumu vai notikumu kalendārs ir izvietots 17 mājaslapās (15%). Papildus 5 mājaslapās kalendārs ir ieviests, bet tā izmantošana ir ar tehniskām problēmām vai kritiski neērta, piemēram, nav atzīmēti datumi, kuros ir publicēti jaunumi, vai kalendārs atrodas tikai vienā sadaļā, grūti ieraugāms.	Labs piemērs: VARAM mājaslapā izvietotais kalendārs http://www.varam.gov.lv/lat/aktual/planotie_pasakumi/?date=1344978000 Papildus ir izvietota īsa informācija, kā kalendāru izmantot. Kalendāra dienas atvērumā papildus ir iespēja atlasīt informāciju . Kalendārs gan mēdz tehniski nepilnvērtīgi darboties, tomēr kopējais vizuālais noformējums un kalendāra navigācija ir ērta un pārskatāma.
3.9. Priekšlikumu nosūtīšana par mājaslapu	Redzamā vietā izvietoti mājaslapas pārvaldnieka kontakti ļauj apmeklētājiem nodot informāciju par lapas darbību, nosūtīt ieteikumus darbības uzlabošanai, vaicāt neskaidros jautājumus par darbu ar lapu. Šādu iespēju ir izmantojušas tikai 23 (20%) no apskatītajām mājaslapām. Visbiežāk lapas pārvaldnieka kontaktinformācija ir izvietota lapas apakšā vai kontaktu sadaļā.	Labs piemērs: Ministru kabineta mājaslapa http://www.mk.gov.lv/lv/send-email-to-admin/ - saite uz formu atrodama kontaktu blokā lapas kreisajā daļā, vienmēr pieejama.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
3.10. RSS kanāls	Pētījuma ietvaros 47 (40%) mājaslapās tika atrasts RSS kanāls, tomēr tikai 26 (22%) mājaslapās RSS kanāls ir ieviests atbilstoši tehniskajiem W3C standartiem. Pārējās lapās padeve bija izvietota tikai ikonas veidā lapas saturā, neatbilda tehniskajiem standartiem, neatjaunojās vai nedarbojās vispār. Vairākās lapās tika novērota problēma, ka RSS ikona neparādās visās lapas sadaļās, attiecīgi lietotājs var tikt maldināts, ka šādas iespējas nav.	Labs piemērs: Ārlietu ministrija http://d.pr/i/nMgO - RSS ikona parādās adrešu joslā (discoverable), to varēs atrast arī meklētājprogrammas. Slikts piemērs: Ārlietu ministrija ir labs piemērs un vienlaikus arī slikts, jo pati RSS padeve ir kļūdaina: http://www.am.gov.lv/rss/index.php Nedarbojas (nav) saites uz rakstiem, rezultātā lietotājs var izlasīt tikai virsrakstu.
3.11. Publiski pieejama apmeklējuma statistika	Tikai 15 (13%) no 115 mājaslapām ir publicējušas publisko statistiku par lapas apmeklējumu. Dažas lapas publicē informāciju par kopējo apmeklētāju skaitu, bet nav norādīts, no kura datuma ir veikta uzskaite.	Labs piemērs: Valsts zemes dienests http://d.pr/i/F94L - izvietota informācija par konkrētās dienas apmeklētāju skaitu, kā arī kopējais un mājaslapas izveides datums, tas ļauj spriest par mājaslapas vidējo apmeklējumu – vidēji 693 apmeklētāji dienā.
3.12. Mājaslapas mobilā versija	Pētījuma ietvaros tika secināts, ka tikai 3 mājaslapām no 115 mājaslapas platums pielāgojas tālruņa ekrāna izmēram un mājaslapas mobilā versija ir apmierinoši lietojama. Nevienai mājaslapai nav izveidota mobilā versija, izvietojot saiti standarta versijā. Tāpat nevienai mājaslapai nav izveidota mobilā versija, kas automātiski detektē mobilās ierīces, novirza uz to, piedāvā iespēju pārslēgt standarta versiju.	-

5.1.4 Meklētājprogrammu optimizācija

Parametrs	Novērojums	Piemēri
4.1. Robots.txt fails	Norāda meklētājprogrammām, kādu informāciju tās drīkst vai nedrīkst indeksēt mājaslapā. Pat ja viss ir atļauts, labā prakse liek to norādīt, savādāk meklētājprogramma var izvēlēties neindeksēt vispār. Atsevišķas iestādes izmanto šo iespēju, lai norādītu aizliegumu indeksēt atalgojumu dokumentus. Robots.txt faila izveide ir pats vienkāršākais un pirmais solis meklētājprogrammu optimizācijai, tomēr arī šāda iespēja daudzās lapās nav īstenota. 44 (38%) lapās ir izvietots robots.txt fails. Daļā šo lapu ir izvietots satura vadības sistēmas noklusētais fails, nav pielāgots situācijai, tādēļ tiešā veidā nevar noteikt, ka iestādes atbildīgie pārstāvji domā par meklētājprogrammu optimizāciju, ja ir izpildīts tikai šis punkts.	Labs piemērs: Finanšu ministrija http://www.fm.gov.lv/robots.txt - norādītas mapes/saites, kuras nedrīkst indeksēt, kā arī norāde uz lapas karti, kas ir īpaši svarīgi, ja netiek izmantoti standarta sitemap.xml vai sitemap-index.xml.
4.2. Sitemap	Tas ir strukturēts fails, kas paziņo meklētājprogrammām par mājaslapā pieejamo saturu. Google un citi meklētāji šo informāciju izmanto, lai labāk indeksētu mājaslapas, tas ir viens no labākajiem veidiem, kā panākt iespējami pilnīgu lapas indeksāciju un plašākus rezultātus savukārt lietotājam. To ir ieviesušas vairākas iestādes, tomēr no visām apskatītajām lapām tikai Valsts darba inspekcija (http://vdi.gov.lv/sitemap.xml) ir ievērojusi visus noteikumus, informācija tiek atjaunota.	Labs piemērs: Valsts darba inspekcija (http://vdi.gov.lv/sitemap.xml)

Parametrs	Novērojums	Piemēri
4.3. Mainīgs lapas virsraksts	Ja lapas virsraksts ir vienāds visās sadaļās, tas ietekmē meklētājprogrammu rezultātus – tas neindeksē visu lapu, savukārt lietotājam ir komplicēti saprast, kāds ir konkrētā rezultāta saturs. Ja lietotājs izmanto pārlūkprogrammu ar šķirkļiem (tabs) un atvēris vairākas vienas lapas sadaļas, nosaukumi palīdz atšķirt lapu saturu. Aptuveni 44 lapām (38%) virsraksti ir statiski un nākotnē, attīstot mājaslaps, tas būtu jārisina.	Labs piemērs: Lauku atbalsta dienests (http://lad.gov.lv) http://d.pr/i/pVWt - lapas virsrakstos mainīgā daļa ir sākumā un statiskā daļa virsraksta beigās, piemēram, Par mums : Lauku atbalsta dienests. (Papildus ieteicams aizvietot kolu ar | simbolu.) Slikts piemērs: Latvijas vides aizsardzības fonda mājaslapa http://lvaf.gov.lv http://d.pr/i/kuWy Dažas organizācijas izmanto lapas virsrakstā saīsinājumu, piemēram, UGF (ugf.gov.lv), tas traucē lietotājam un meklētājprogrammām saprast, kas ir šī iestāde. Piemērs: google rezultāti http://d.pr/i/JVuL Vēlams izmantot pilno nosaukumu un saīsinājumu papildus iekavās beigās.
4.4. Description meta tags	Īss satura apraksts, kas ir paredzēts meklētājprogrammām, visbiežāk tiek publicēts pie meklēšanas rezultāta, līdz ar to, tā ir iespēja papildus piesaistīt lapai lietotājus, informējot par lapas saturu jau rezultātu skatījumā. Šāds papildinājums katrā sadaļā ir nozīmīgs papildus darbs, tas izskaidro, kādēļ pētījuma gaitā nevienā lapā netika atrasts mainīgs, katrai sadaļai savs apraksta meta tags. Daudzās lapās šis meta tags ir ievietots, bet tas dublējas visās lapās un rada lielāku ļaunumu kā bez šī taga vispār. Līdzīgi arī ievietot tukšu apraksta tagu ir maznozīmīgi, jo labumu tas nesniedz. Tikai divās mājaslapās izvietotais apraksta tags ir mainīgs: Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Latvijas Zinātnes padome. Abos gadījumos gan lapas aprakstu aizpilda automātiski un tajos ir izvietoti lapas virsraksti, tādējādi samazinot šī lauka vērtību.	Labie piemēri: Centrālā finanšu un līgumu aģentūra, Latvijas Zinātnes padome.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
4.5. Heading1 virsraksts	Labā prakse un web standarts ir noformēt lapas virsrakstu kā Heading1. Tas nosaka - meklētājprogrammām, ekrānlasīšanas programmām, kur atrodams lapas virsraksts, attiecīgi Heading1 lapā drīkst būt tikai viens. Lielākajai daļai mājaslapu tas nav īstenots, atsevišķām lapām sistemātiska virsraksta nav vispār.76 (66%) lapās netiek izmantots heading1, tā vietā tiek izmantoti citi heading stili, vienkāršs teksts ar css stilu utm. 38 (34%) lapās korekti izmanto heading1. Lapā var būt izmantotas dažādas veidnes, šī kritērija novērtējums tika veikts pamatsaturam - standarta iekšlapām.	-
4.6. www novirzītājs	Ja mājaslapai nav izveidota vienota adrese, bet ir divas dažādas adreses kā www.iestāde.lv un iestāde.lv, tad meklētājprogramma tās uzskata par divām atsevišķām mājaslapām, katru indeksē atsevišķi un rezultāti var dublēties. Arī dublēts saturs samazina lapas vērtību meklētājprogrammu novērtēšanas algoritmam, tādēļ vispareizākā pieeja ir izvēlēties vienu adresi un uz to pārvietot lietotāju. Turklāt īsāka mājaslapas adrese dažādos reklāmas materiālos, prezentācijās palīdz uzlabot lasāmību un vieglāk atcerēties mājaslapas adresi. Jaunākās pārlūkprogrammas sāk ieviest automātisku iespēju – ja mājaslapas adrese bez www netiek atrasta, tiek pārbaudīta arī www versija. Pētījuma rezultāti liecina, ka 51 (44%) mājaslapa nedarbojas bez www, 55 (47%) mājaslapas darbojas ar abām versijām (gan ar www, gan bez), savukārt tikai 9 (8%) lapas ir ieviesušas pilnīgu risinājumu – abas lapas versijas tiek pārvietotas uz vienu adresi.	-
4.7. Lietotājam draudzīgas saites	43 (37%) lapās ir īstenotas lietotājiem draudzīgas saites, savukārt 24 (21%) lapās tas ir daļēji realizēts. 47 (40%) lapas neizmanto lietotājiem draudzīgas un ērtas saites, bet pielieto adresēs ID numurus utml.	Lietotājam nedraudzīgas saites: http://www.vid.gov.lv/default.aspx?tabid=12&hl=1, Savukārt draudzīgas - http://www.ugf.gov.lv/lat/kontakts/. Lai arī abas saites aizved lietotāju uz iestādes kontaktu sadaļu, to vislabāk ir saprast pēdējā piemērā.

Parametrs	Novērojums	Piemēri
5.1. Teksta izmēra maiņa	Pētījuma rezultāti liecina, ka vairāk nekā pusei (55%) mājaslapu nav šādas iespējas vai tā nedarbojas. Dažās lapās tā ir ieviesta, bet nefunkcionē pilnībā, piemēram, palielina tekstu tikai satura laukam, bet pārējā lapas daļa paliek nemainīga.	-
5.2. Teksta versija	Pasūtītāji un izstrādātāji izprot teksta versijas nozīmi un realizāciju ļoti dažādi, jo nav konkrētas norādes, kādai tai vajadzētu būt. Visbiežāk ir realizēts uzstādījums, ka lapa saglabā savu noformējumu, tikai netiek ielādēti attēli. Šo iemeslu dēļ netika atrasta neviena teksta versija, kas atbilstu WCAG/WAI pieejamības standartiem. Pētījums liecina, ka nedaudzajās lapās, kur ir ieviestas teksta versijas, attēliem netiek norādīts alternative teksts jeb „alt" tags, kas apraksta attēlā redzamo un tas teksta versijā parādās attēla vietā.	Piemērs: Valsts meža dienesta lapas teksta versija – http://www.vmd.gov.lv/text/?large=0 (iestāde ir izveidojusi atsevišķu mājaslapu ar vienkāršāku vizuālo noformējumu).
5.3. Pieejas taustiņi	Pētījuma gaitā nevienā lapā netika novērota pieejas taustiņu (accesskeys) izmantošana, izņemot Latvijas Nacionālās bibliotēkas mājaslapu, kurā taustiņš ir, tomēr tas ir izmantotās platformas standarts un lapā nav norādes par to esamību.	-

5.1.5 Atbilstība MK noteikumu Nr.171 prasībām

Parametrs	Novērojums	Piemēri
5.1. Atbilstība MK noteikumu Nr.171 prasībām	Ministru kabineta 2007.gada 6.marta noteikumos Nr.171 „Kārtība, kādā iestādes ievieto informāciju internetā" (turpmāk – MK noteikumi nr.171) noteiktās prasības institūcijas izprot un pilda dažādi. Pētījumā tika konstatēts, ka ir vairākas prasības, kuras institūciju mājaslapās nav atrodamas – piemēram, Sabiedrības līdzdalība (66 gadījumos nebija iespējams definēt atbilstību). Tāpat nozares politika un starptautiskā sadarbība ir tās prasības, kuru izpildi bieži vien nevar skaidri identificēt (pēc pētījuma autoru veiktās analīzes, aptuveni 53 gadījumos nav precīzi nosakāms - ir/nav šī prasība ievērota). Kopumā anketās norādītie rezultāti ir pētījuma autoru vērtējums par to, cik viegli/sarežģīti šo informāciju ir atrast (atbildi "Nē" pētnieki norādīja arī gadījumos, ja prasības izpildes identificēšanai bija jāvelta ilgs laiks, kas liecina, ka informācija nav viegli un ērti atrodama). Kopumā no 115 mājaslapām tikai 14% jeb 16 iestādes ievēro visas MK noteikumos nr.171 iekļautās prasības. Pārējās iestādes MK noteikumu Nr.171 prasības ievēro daļēji, taču nav tādas iestādes, kas minēto noteikumu prasības neievērotu vispār.	-

5.2 Tīmekļa vietņu lietotāju aptaujas analīze

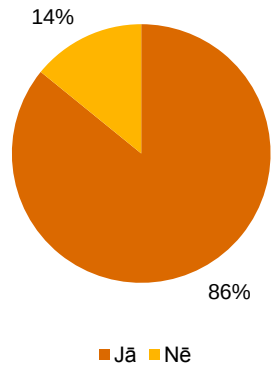
Katrai projektā iesaistītai institūcijai tika personificēta un nosūtīta ievietošanai institūcijas mājaslapā lietotāju aptaujas anketa, izmantojot portālu www.visidati.lv. Kopumā anketas publicēšanai mājaslapās tika nosūtītas 115 iestādēm. Aptauja norisinājās laika periodā no 2012.gada 17.jūlija līdz 2012.gada 3.augustam, šajā periodā tika saņemti 3082 viedokļi. Vairākām institūcijām respondentu skaits pārsniedza 300, daļai institūciju respondentu skaits bija līdz 50, pārējiem – līdz 15. No tām iestādēm, par kuru mājaslapām netika saņemta neviena aizpildīta anketa, 12 iestādes anketu mājaslapā nebija ievietojušas.

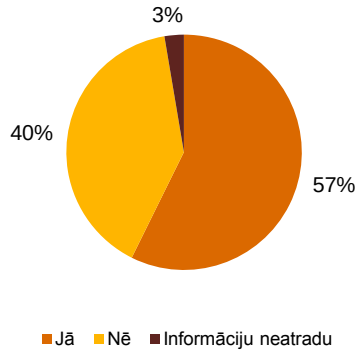
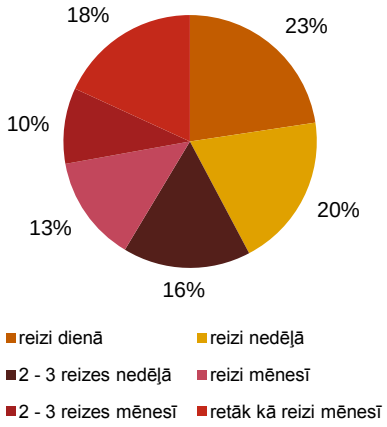
Anketas mērķis bija noskaidrot galvenās tendences attiecībā uz mājaslapu apmeklētāju viedokli par to dizainu, lietojamību un funkcionalitāti kopumā,. Jautājumi tika izstrādāti tā, lai tie būtu viegli uztverami un ātri atbildami. Anketa tika veidota no 10 jautājumiem – 7 jautājumiem tika sniegti atbilžu varianti, 2 jautājumiem atbildes bija iespējams aizpildīt rakstiski, 2 jautājumiem atbildi bija iespējams papildināt rakstiski, kā arī vienā jautājumā respondentam bija jānovērtē sniegtās pozīcijas pēc mērogojamības skalas.

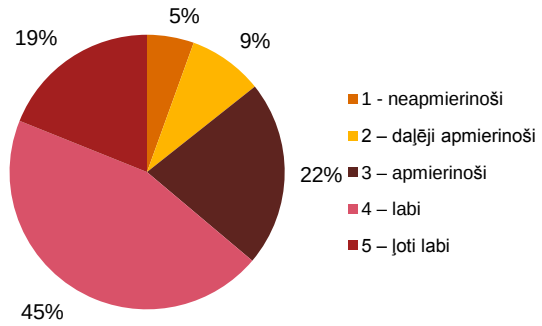
Anketa iedalāma trīs daļās:

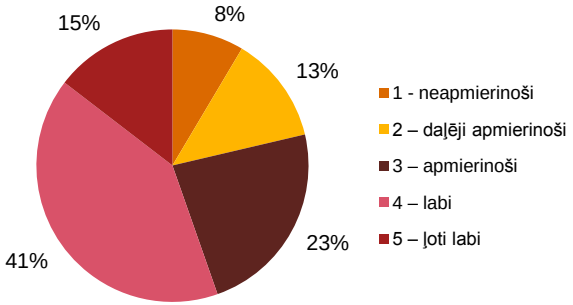
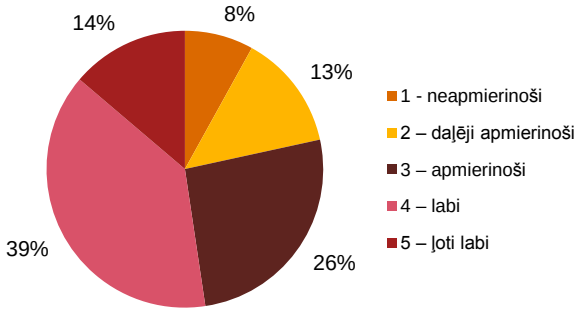
- pirmajā daļā tika apkopoti dati par mājaslapas apmeklējuma mērķi, tā sasniedzamību un apmeklējuma biežumu;
- otrajā daļā tika apkopoti dati par mājaslapas apmeklētāja apmierinātību ar mājaslapas vizuālo noformējumu, pārskatāmību un struktūru, pieejamo funkcionalitāti, informācijas kvalitāti, pietiekamību, uztveramību un apmeklētāja kopējo apmierinātību ar mājaslapu. Papildus apmeklētājam tika sniegta iespēja aprakstīt kas, viņaprāt, mājaslapā ir noderīgs, kā arī kas būtu jāuzlabo;
- trešajā daļā tika apkopoti dati par mājaslapas apmeklētāju, t.i. vecums, nodarbošanās un pieredze interneta lietošanā.

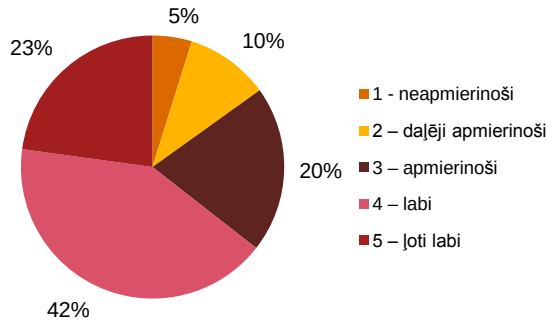
Visu lietotāju aizpildītās anketas sadalījumā pa iestādēm ir pievienotas 4.pielikumā „Lietotāju anketas”.

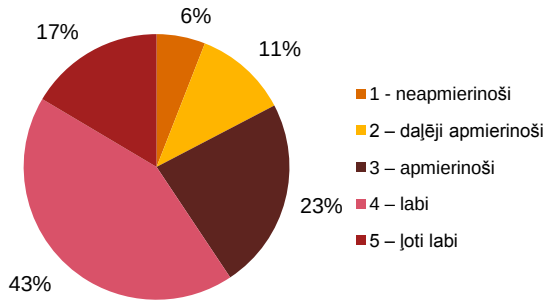
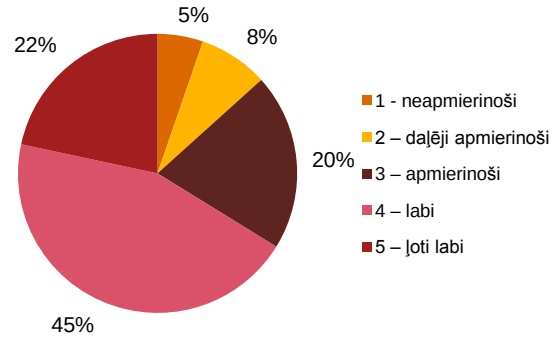
Parametrs	Novērojums
Attēls 1. Vai mājaslapā atradāt Jums nepieciešamo informāciju?  **Avots: Lietotāju aptaujas dati**	2646 respondenti jeb 86% respondentu apmeklētajā mājaslapā atrada meklēto informāciju, 436 jeb 14% cilvēku informāciju neatrada, no tiem 258 norādīja, kādu informāciju tieši meklēja. Meklētā informācija ir šāda: 1) iestādes kontaktinformācija; 2) pamācības veidlapu aizpildīšanā un mājaslapas piedāvāto informācijas sistēmu lietošanā, sabiedrības izglītošana par nozares/institūcijas problēmām un iespējamiem risinājumiem (piemēram, kā rīkoties virpuļvētras gadījumā), nozaru politika, iestādes viedoklis par nozares problēmām, risinājumiem; 3) informācija par projektiem (pamācība, statuss, finansējums, u.c. saistošā informācija); 4) iestādes aktīvie/noslēgtie iepirkumi; 5) iestādes informācijas sistēmu dati par klientu (piemēram, zemnieku saimniecības pārraudzībā esošo ganāmpulku); 6) statistika; 7) piekļuve iestādes informācijas sistēmām (e-kase, elektroniskā deklarēšanās sistēma, e-studijas, elektroniskā pieteikšanās sistēma), e-pakalpojumiem; 8) plānoto semināru, apmācību grafiki; 9) nozares aktuālie normatīvie akti, to projekti un aktuālās versijas, nozares aktuālā informāciju kopumā; 10) iestādes amatpersonu atalgojumu; 11) vakances. Respondenti norādīja arī vairākas problēmas, kas kavē informācijas izmantošanu: 1) iestādes nepublicē aktuālos nozares normatīvos aktus; 2) aktualitātes nav pilnīgas vai arī ir novecojušas (pat vairākus gadus atpakaļ publicēta informācija vēl atrodas aktualitātēs); 3) novecojušas atbildes uz jautājumiem, kas respondentu maldina; 4) informācija mājaslapā ir tik piesātināta, ka meklējot interesējošos datus, respondents aizmirst ko meklē; 5) publicētie dokumenti ir nepilnīgi, piemēram, trūkst pielikumi, atsauces uz dokumenta daļu, kuras nemaz nav, t.i. neuzmanības kļūdas; 6) daļēji nestrādā meklētājs, t.n. nemeklē informāciju atsevišķās sadaļās vispār. Minētie rezultāti liek secināt, ka mājaslapu apmeklētāji visbiežāk meklē iestādes kontaktinformāciju, kā esamību, atrašanās vietu un formu nosaka MK noteikumi Nr.171. Taču MK noteikumos Nr.171 minēto prasību katra institūcija interpretē pēc saviem uzskatiem un mājaslapas tehniskajām iespējām. Kā jau iepriekš minēts, biežāk sastopamās atbildes bija tieši kontaktinformācijas meklēšana, kas būtu definējama kā vienkārša procedūra, tomēr respondentiem sagādājusi ne mazums grūtību.

Parametrs	Novērojums
Attēls 2. Vai atradāt Jūs interesējošo informāciju 3 minūtēs?  Avots: Lietotāju aptaujas dati	Jautājuma mērķis bija noskaidrot mājaslapas apmeklētāja spēju orientēties mājaslapas struktūrā, informācijas apjomā. 1767 jeb 57% respondentu meklēto informāciju atrada 3 minūšu laikā, 1233 jeb 40% respondentu – neiekļāvās norādītajā laikā, savukārt 82 jeb 3% respondentu meklēto informāciju vispār neatrada. Visbiežāk informāciju mājaslapā nav spējuši atrast 3 minūšu laikā privātā sektora un valsts/pašvaldības institūciju darbinieki. Minētie rezultāti liek secināt, ka iestāžu mājaslapas ir strukturētas komplicēti, informācija mājaslapā ir pieejama, bet to ne vienmēr ir viegli atrast. 54% no tiem respondentiem, kuri norādījuši, ka informāciju mājaslapā neatrada 3 minūtēs, mājaslapu apmeklē bieži - reizi dienā, 2-3 reizes nedēļā vai reizi nedēļā. Kopumā tas liecina par to, ka arī lietotāji, kuri bieži izmanto konkrētu mājaslapu, ne vienmēr var tajā viegli orientēties un ātri atrast nepieciešamo informāciju.
Attēls 3. Cik bieži apmeklējat šo mājaslapu?  Avots: Lietotāju aptaujas dati	Jautājuma mērķis bija noskaidrot pētāmo mājaslapu apmeklējuma biežumu. No kopējiem datiem (neanalizējot katras mājaslapas apmeklētību atsevišķi) var secināt, ka 697 respondenti mājaslapu apmeklē reizi dienā, 605 – reizi nedēļā, 505 – 2 līdz 3 reizes nedēļā, 417 reizi mēnesī, 299 – 2 līdz 3 reizes mēnesī un 599 respondenti mājaslapu apmeklē retāk kā reizi mēnesī. Analizējot datus pēc nodarbošanās veida, reizi dienā visvairāk mājaslapu apmeklē valsts un pašvaldību sektora nodarbinātie (57%) un privātā sektorā strādājošie (29%). Studējošie un skolnieki visvairāk norādījuši, ka mājaslapu apmeklē vidēji 2 līdz 3 reizes nedēļā. Nevalstisko organizāciju pārstāvji mājaslapu apmeklē retāk kā reizi mēnesī vai tieši reizi mēnesī (respondentu skaits minētos laika posmos ir ļoti tuvs). Analizējot pa vecuma grupām, mājaslapas visbiežāk reizi dienā apmeklē respondenti vecumā no 19 līdz 28 gadiem, 29 līdz 38 gadiem un vecumā no 39 līdz 48 gadiem. Visām apmeklētības biežuma grupām var izšķirt konkrētas lietotāju grupas, piemēram, vidējais mājaslapas apmeklētājs, kas apmeklē mājaslapu reizi dienā, ir 29 līdz 48 gadus vecs valsts vai pašvaldības vai privātā sektorā nodarbinātais. Šāds dalījums ļauj iestādei noskaidrot tās mājaslapas apmeklētāja mērķi, kas būtiski sniedz atbalstu institūcijai, izstrādājot jaunu vai papildinot esošo mājaslapu un analizējot mērķprofilu. Lai izstrādātu pilnvērtīgu mērķprofilu, iestādei jāveic aptauja un jāizstrādā specifiski analizējamie jautājumi.

Parametrs	Novērojums
Attēls 4. Vizuālais noformējums  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.a Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu viedokli par valsts tiešās pārvaldes mājaslapu vizuālo noformēju (piemēram, krāsas, ikonas u.c.). Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** vizuālais noformējums: 170 / 271 / 673 / 1385 / 583 Kopumā 45% no visiem respondentiem mājaslapas vizuālo noformējumu vērtā kā labu. 58% no privātā sektorā strādājošajiem respondentiem un 68% no valsts/pašvaldības sektorā strādājošajiem respondentiem mājaslapas vizuālo noformējumu ir novērtējuši kā labu vai ļoti labu. Analizējot to respondentu viedokli, kuru mājaslapas vizuālais noformējums šķiet labs, secināms, ka vidējais šāda viedokļa izteicējs mājaslapā meklējamo informāciju atrada 3 minūtēs, mājaslapu apmeklē reizi dienā un ir nodarbināts valsts vai pašvaldības sektorā. Turpretim, analizējot datus par respondentu, kuru neapmierina mājaslapas vizuālais noformējums, secināms, ka pārsvarā šāds apmeklētājs mājaslapā meklēto informāciju neatrada 3 minūtēs, lapu apmeklē vidēji reizi nedēļā un nodarbināts privātā sektorā. Minētie rezultāti liek secināt, ka ar valsts tiešās pārvaldes mājaslapas vizuālo noformējumu vairāk apmierināti ir valsts un pašvaldību sektorā strādājošie, minot, ka, piemēram, mājaslapa ir vizuāli estētiska un pievilcīga, institūcijas tēlu raksturojošs dizains u.tml., turpretim neapmierināti vairāk ir privātajā un citos sektoros strādājošie, norādot, ka, piemēram, dizains ir aizvēsturisks, krāsas nepiemērotas, daudz „tukšu plankumu" u.tml.. Analizējot šādu abu veidu respondentu viedokļus/atbildes, secināms, ka vienlīdz respondenti ir izteikuši viedokli gan par mājaslapas vērtīgo informāciju, gan arī nepieciešamajiem uzlabojumiem.
Attēls 5. Mājaslapas struktūra	4.b Jautājuma mērķis bija noskaidrot, vai valsts tiešās pārvaldes institūciju mājaslapā esošā informācija ir loģiski un saprotami strukturēta, pārskatāma. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** Mājaslapas struktūra: 263 / 394 / 718 / 1258 / 449

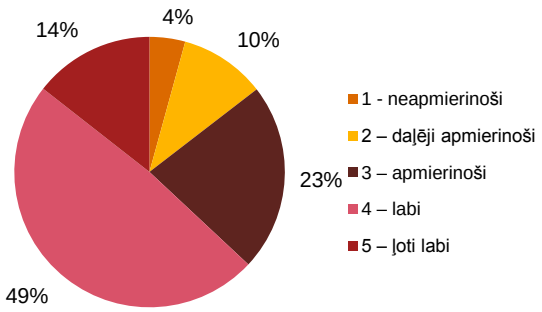
Parametrs	Novērojums
 Avots: Lietotāju aptaujas dati	41% no visiem respondentiem atbildēja, ka mājaslapu struktūru vērtē kā labu. 47% no privātā sektorā strādājošajiem respondentiem un 61% no valsts/pašvaldības sektorā strādājošajiem respondentiem mājaslapas vizuālo noformējumu ir novērtējuši kā labu vai ļoti labu. Analizējot respondentus, kuri mājaslapas struktūru uzskata par labu, secināms, ka tie apmeklē mājaslapu vidēji reizi dienā, meklēto informāciju pārsvarā gadījumu ir atraduši 3 minūtēs un nodarbināti valsts un pašvaldību sektorā. Savukārt, analizējot respondentus, kurus mājaslapas struktūra neapmierina, secināms, ka tie apmeklē mājaslapu reizi nedēļā, meklēto informāciju mājaslapā neatrada 3 minūtēs un nodarbināts privātā sektorā vai ir nevalstiskās organizācijas pārstāvis. Minētie rezultāti liek secināt, ka ar mājaslapas informācijas struktūru ir apmierināti respondenti, kuri informāciju mājaslapā atrada 3 minūtēs un mājaslapu bieži apmeklē. Tālāk minētos jautājumos, kur respondentam tiek sniegta iespēja izteikt savu viedokli, vairākkārt minēts, ka mājaslapās iespējams atrast interesējošo informāciju, ja iemācās ar tām strādāt (par galveno faktoru šādam secinājumam minot, pieejamās informācijas daudzumu).
Attēls 6. Lapas funkcionalitāte  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.c Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu viedokli par mājaslapas lietošanas ērtumu, cik funkcionālas un, uz apmeklētāju vērstas, ir valsts un pašvaldību mājaslapas (piemēram, vai ir mājaslapas karte, meklētājs, jaunumi epastā u.c.). Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** Lapas funkcionalitāte: 247 / 418 / 803 / 1190 / 424 39% no visiem respondentiem uzskata, ka mājaslapu funkcionalitāte ir laba. Analizējot respondentus, kuri vērtē mājaslapu funkcionalitāti kā labu, secināms, ka tie mājaslapu visbiežāk apmeklē reizi dienā, stāžs interneta lietošanā ir 11 līdz 15 gadi, nodarbināti pārsvarā ir valsts un pašvaldību sektorā un lielākā daļā gadījumu meklēto informāciju mājaslapā ir atraduši. Savukārt respondenti, kurus neapmierina mājaslapas funkcionalitāte, lapu apmeklē reizi nedēļā, strādā privātā sektorā un meklēto informāciju mājaslapā nav atraduši. No rezultātiem var secināt, ka lielākā daļa valsts un pašvaldību institūciju mājaslapas apmeklētāju ir apmierināti ar lapas funkcionalitāti, kas, iespējams, ir palīdzējusi atrast interesējošo informāciju. Savukārt rezultāti liecina, ka mājaslapu funkcionalitāti pamatā neapmierina privātajā sektorā strādājošos.

Parametrs	Novērojums
Attēls 7. Informācijas kvalitāte  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.d Jautājuma mērķis bija noskaidrot valsts un pašvaldību mājaslapu apmeklētāju viedokli par institūcijas sniegtās informācijas kvalitāti, saprotamību un aktualitāti. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** 148; **daļēji apmierinoši** 317; **apmierinoši** 631; **labi** 1283; **ļoti labi** 703 (Informācijas kvalitāte) 42% no visiem respondentiem uzskata, ka informācijas kvalitāte mājaslapās ir laba. Analizējot respondentus, kuri ir apmierināti ar institūcijas sniegtās informācijas kvalitāti, secināms, ka tie pēc nodarbinātības pārsvarā gadījumu ir valsts un pašvaldības, privātā un nevalstisko organizāciju sektorā strādājošie, un lielākā daļā gadījumu meklēto informāciju mājaslapā ir atraduši. Savukārt respondenti, kuri nav apmierināti ar sniegtās informācijas kvalitāti bieži vien ir privātā sektorā strādājošie, kas meklēto informāciju mājaslapā nav atraduši vispār vai meklēšana ilgusi vairāk nekā 3 minūtes. Analizējot neapmierināto respondentu datus, jāsecina, ka vairumā gadījumu respondenti norādījuši konkrētu vietni, kur dati nav kvalitatīvi (secināms pēc 1.jautājuma rakstiskās daļas), piemēram, trūkst paskaidrojuma uzrakstītajam tekstam, teksts ir grūti saprotams, nepieciešams paskaidrojums, kā arī vairāk uz informācijas kvalitāti un pasniegšanu vērstas problēmas (secināms pēc 7.jautājuma rakstiskās daļas), piemēram, labot gramatikas kļūdas, strukturēt un pārsaukt lejupielādes dokumentus saprotamāk.
Attēls 8. Informācijas pietiekamība	4.e Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai valsts un pašvaldības institūcijas mājaslapā publicējamo informācijas pietiekamību – vai informācijas ir pietiekama, vai arī pietrūkst datu. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** 183; **daļēji apmierinoši** 351; **apmierinoši** 719; **labi** 1321; **ļoti labi** 508 (Informācijas pietiekamība) 43% respondenti informācijas pietiekamību mājaslapās vērtē kā labu. Analizējot respondentus, kuri mājaslapā esošo informāciju uzskata par pietiekamu, secināms, ka tie

Parametrs	Novērojums
 Avots: Lietotāju aptaujas dati	lapu apmeklē vidēji reizi dienā un ir nodarbināti valsts sektorā, kam seko privātā sektorā strādājošie. Savukārt respondenti, kuri sniegto informāciju pietiekamību vērtē kā neapmierinošu, mājaslapu apmeklē retāk kā reizi mēnesī un ir privātā sektorā nodarbinātie. Minētie rezultāti liek secināt, ka valsts un pašvaldību mājaslapās publicētā informācija ir apmierinoša respondentiem, kas par to interesējas reizi dienā vai retāk kā reizi mēnesī. Turpretim respondenti, kas mājaslapā atrodamo informāciju uzskata par nepietiekamu, 7.jautājuma rakstiskajā daļā ir norādījuši konkrētus faktus, piemēram, informācija ir virspusīga, tai nepieciešams papildus institūcijas darbinieka paskaidrojums. Respondenti iesaka, ka interesējošiem datiem jābūt īsiem, konkrētiem, bez liekām saitēm uz citiem, respondenta uztverē, šai informācijai liekiem politikas plānošanas dokumentiem.
Attēls 9. Interesējošās informācijas uztveramība  Avots: Lietotāju aptaujas dati	4.f Jautājuma mērķis bija noskaidrot valsts un pašvaldību institūcijas sniegtās informācijas uztveramību – vai teksts bija viegli uztverams, tajā nebija izmantoti svešvārdi, termini u.c. Iegūtie dati ir šādi: **neapmierinoši** / **daļēji apmierinoši** / **apmierinoši** / **labi** / **ļoti labi** Informācijas uztveramība: 163 / 248 / 631 / 1373 / 667 45% no visiem respondentiem informācijas uztveramību vērtē kā labu. Analizējot biežāk sniegtās atbildes, secināms, ka 49% visiem valsts un pašvaldību sektorā strādājošajiem un 39% no privātā sektorā strādājošajiem, informācijas uztveramību vērtē kā labu. Savukārt tiem 79 privātā sektorā strādājošajiem, kuri uzskata, ka mājaslapā pieejamā informācija nav viegli uztverama, mājaslapā meklēto informāciju nav atraduši. Minētie rezultāti liek secināt, ka informācija ir viegli uztverama pārsvarā valsts un pašvaldības institūcijā nodarbinātiem, kam seko tie privātā sektorā strādājošie, kuri atraduši meklēto informāciju.

Parametrs	Novērojums

Attēls 10. Lapas kopējais novērtējums



Avots: Lietotāju aptaujas dati

4.g

Jautājuma mērķis bija uzklausīt mājaslapas apmeklētāja viedokli par mājaslapas kopējo novērtējumu viņa kā institūcijas klienta skatījumā.

Iegūtie dati ir šādi:

	neapmierinoši	daļēji apmierinoši	apmierinoši	labi	ļoti labi
Lapas novērtējums	131	317	692	1497	445

Gandrīz puse no visiem respondentiem jeb 49% mājaslapas kopumā novērtējuši kā labas.

Analizējot biežākās atbildes, secināms, ka šāda respondenta vecums ir robežās no 29 līdz 48 gadiem, prakse interneta lietošanā ir robežās no 11 līdz 15 gadiem un institūcijas mājaslapu apmeklē vidēji reizi dienā, kā arī informāciju visbiežāk atrada 3 minūtēs.

Savukārt, analizējot respondentu datus, kuru mājaslapas kopējais novērtējums ir neapmierinošs vai daļēji apmierinošs, secināms, ka viņš ietilpst tanīs pašās vecuma un interneta prakses robežās, mājaslapu apmeklē lielākoties reizi nedēļā vai retāk kā reizi mēnesī, meklēto informāciju nav spējis atrast 3 minūšu laikā, vizuālais noformējums viņu daļēji apmierina. Savu nepatiku respondents ir izteicis arī rakstiskajos jautājumos – izsakot vairāk informācijas par mājaslapas nepieciešamajiem uzlabojumiem, nekā novērtējot noderīgo.

70% no visiem valsts/pašvaldībās strādājošajiem respondentiem mājaslapas kopējais vērtējums ir labs vai ļoti labs, bet 9% vērtējums ir neapmierinošs vai daļēji apmierinošs. Savukārt, 52% no visiem privātajā sektorā strādājošajiem respondentiem mājaslapas kopējais vērtējums ir labs vai ļoti labs, bet 23% vērtējums ir neapmierinošs vai daļēji apmierinošs. Iepriekš minētā informācija ļauj secināt par to, ka valsts/pašvaldību iestādēs strādājošie ir apmierinātāki ar mājaslapu kopējo stāvokli nekā privātie uzņēmēji.

Analizējot datus sīkāk pa mājaslapām, var secināt, ka neviena mājaslapa nav saņēmusi kopējo novērtējumu „ļoti labi" no vairāk nekā puses respondentiem. Valsts aģentūras „Latviešu valodas aģentūra" no 47% respondentu ir saņēmusi kopējo novērtējumu „ļoti labi".

Mājaslapas, kuras vairāk nekā 50% respondentu ir novērtējušas kā labas (un kopējais respondentu skaits nebija zemāks par 10), ir šādas:

- Latvijas Nacionālā bibliotēka;
- Centrālā Statistikas pārvalde;
- Valsts kase;

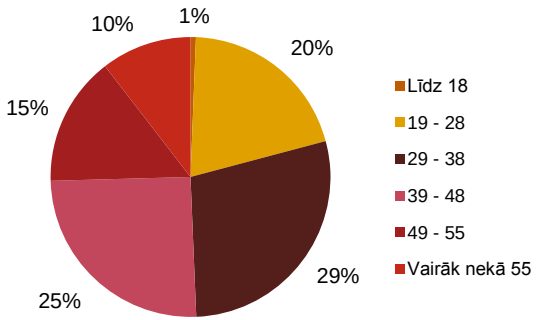
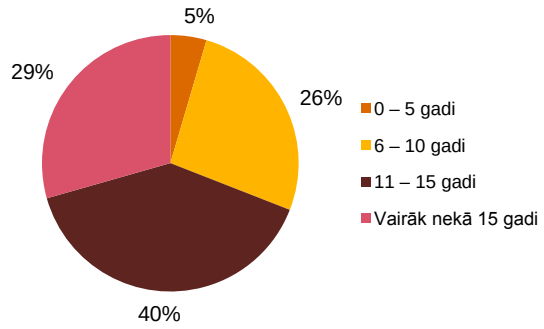
<table>
<tr><th>Parametrs</th><th>Novērojums</th></tr>
<tr><td></td><td>

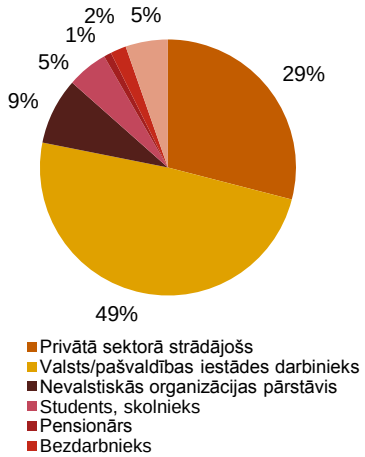
Valsts izglītības satura centrs;
Valsts izglītības attīstības aģentūra;
Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra;
Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra;
Dabas aizsardzības pārvalde;
Zāļu valsts aģentūra;
Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests;
Valsts asinsdonoru centrs;
Sporta medicīnas valsts aģentūra;
Zemkopības ministrija;
Lauku atbalsta dienests;
Valsts aģentūra „Lauksaimniecības datu centrs”.

Savukārt, iestādes, kuru kopējais novērtējums ir „apmierinošs” ir Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs (46% no visiem respondentiem) un Pārtikas un veterinārais dienests (63%).
</td></tr>
<tr><td>5. Vai Jūsu izmantotās datortehnikas ekrāna platums bija pietiekams interesējošās informācijas ērtai pārskatāmībai?</td><td>
Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija, izstrādājot mājaslapu, ir domājusi par tās lietojamības ērtumu.
Iegūtie rezultāti ir šādi:
<table>
<tr><th></th><th>Jā</th><th>Nē</th></tr>
<tr><td>Lapas novērtējums</td><td>2916</td><td>166</td></tr>
</table>
Minētie rezultāti parāda, ka vairumam respondentu mājaslapā atspoguļotā informācija bija ērti pārskatāma un tai nebija tehnisku ierobežojumu no apmeklētāja puses, kas liecina, ka mājaslapu uzturētāji ir veikuši testēšanu un pārliecinājušies par tās lietošanas ērtumu.
</td></tr>
<tr><td>6. Kas, Jūsuprāt, šajā mājaslapā ir noderīgs, vērtīgs?</td><td>
Ņemot vērā, ka šis jautājums tika uzdots brīvā formātā, uz to atbildes snieguši 2166 respondenti jeb 70% no visiem respondentiem.
Galvenie aspekti, kurus respondenti norāda kā noderīgus un vērtīgus, ir šādi (ne prioritārā secībā):
Iestādes budžeta izlietojums, informācija par valsts un Eiropas Savienības atbalstu, iepirkumi, aktualitātes un jaunumi, kontaktinformācija, pasākumu plāni un grafiki, pamācība kā rīkoties situācijās (rokasgrāmatas), informācija par nozari, veidlapas, e-pakalpojumu izmantošana, institūcijas rīcībā esošās datu bāzes (informācijas sistēmas) datu izmantošana, meklētājs, atgriezeniskā saite ar apmeklētāju (BUJ, e-iesniegums, parakstīšanās uz jaunumiem), statistika, vakances institūcijā, darba
</td></tr>
</table>

Parametrs	Novērojums
	kalendārs (institūcijas, tās vadītāja). Secināms, ka šie iepriekš minētie aspekti kopā ar 1.jautājuma rakstiskajā atbildē norādīto informāciju būtu galvenais, ko mājaslapas apmeklētāji vairumā gadījumu mājaslapās meklē. Būtiski jāuzver tādas noderīgas lietas kā: • normatīvie akti un nozares likumdošana, tai skaitā plānotās izmaiņas likumdošanā un esošo normatīvo aktu projekti; • valsts pārvaldei atbilstošs, lietišķs, formāls mājaslapas dizains; • informācijas pieejamība; • informācijas pārskatāmība. Jautājumā respondenti ir izteikuši arī šādus secinājumus: • informācija tiek operatīvi publicēta; • ja apmeklētājs spēj orientēties institūcijas mājaslapā, tad tā kalpo kā palīgs apmeklētājam ērtai un ātrai nepieciešamo darbību (pakalpojumu saņemšanas) veikšanai, bet • informācija mājaslapā ir pieejama, taču tā jāprecizē, zvanot institūcijas speciālistiem; • mājaslapu var izmantot tikai institūcijas darbinieki vai nozares speciālisti, tā ir pārāk sarežģīta. Liela daļa respondentu mājaslapā esošos datus izmanto darba vajadzībām. Analizējot vērtīgo un noderīgo valsts un pašvaldību mājaslapās, secināms respondenti ir apmierināti, ka institūcija informāciju vispār sniedz caur šādu komunikācijas formu, taču uzticība tai diemžēl nav viennozīmīga. Par iemeslu tam bieži vien ir informācijas neaktualizēšana, biežā likumdošanas maiņa, kā arī cilvēkfaktors – drošāk respondenta interesējošo problēmu ir noskaidrot pie speciālista telefoniski.
7. Jūsu komentāri vai ieteikumi par nepieciešamājiem uzlabojumiem mājaslapā?	Ņemot vērā, ka šis jautājums bija brīvās formas, uz to atbildes snieguši 2126 respondenti jeb 69% no visiem respondentiem. Galvenie punkti, kurus respondenti ir norādījuši kā uzlabojumus iestāžu mājaslapā, ir šādi (ne prioritārā secībā): informācijai ir jābūt aktuālai un strukturētai; apmeklētājam jāspēj orientēties lapā; nepieciešama funkcionalitātes un struktūras uzlabošana; mājaslapā publicētā informācija ir par daudz, kas apgrūtina orientēšanos lapā; bieži vien nozarē nav uzskaitīti nozari regulējošie normatīvie akti; institūcijai vajadzētu sniegt regulāras atskaites par nozarē paveikto un statistiku; plašāku pamācību kā rīkoties dažādās situācijās (rokasgrāmatas, video pamācības); uzlabot informāciju par sabiedrības līdzdalību, informāciju būtu vēlams vizualizēt ne tikai aprakstīt, kā arī piedomāt pie tekstuālās informācijas

Parametrs	Novērojums
	formatēšanas. Respondentu ieteikumi, apzinoties, ka institūcijas mājaslapā esošā informācija ir grūti strukturējama, ir šādi: • izcelt biežāk izmantotās sadaļas; • mēģināt informāciju vizualizēt ar foto un video palīdzību; • uzlabot meklētāja iespējas; • izcelt biežāk atjaunotās sadaļas; • publicētajam informācijas resursam norādīt tā publicēšanas un atjaunošanas datumu. Lai uzlabotu institūcijas saikni ar mājaslapas apmeklētāju, respondenti iesaka: • veidojot jaunus e-pakalpojumus, sadaļas, mājaslapu ņemt vērā tās apmeklētāju viedokli (veidot aptaujas, konsultēties); • institūcijai sniegt atgriezenisko saiti ar mājaslapas apmeklētāju (atbildēt uz iesniegtajiem jautājumiem); • vairāk orientēt lapu uz mērķauditoriju nevis formālā valodā aprakstīt institūcijas pienākumus pret sabiedrību. Analizējot respondentu ieteikumus par nepieciešamajiem uzlabojumiem valsts un pašvaldības institūciju mājaslapās, secināms, ka respondenti ir atvērti komunikācijai ar institūciju, lai uzlabotu institūcijas mājaslapas struktūru, valodu un apmeklētājam noderīgo informāciju.

Parametrs	Novērojums
Attēls 11. Respodentu vecums  Avots: Lietotāju aptaujas dati	8. Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu vecumu.Iegūtie dati ir šādi: **Vecuma grupa** / **Respondentu skaits** Līdz 18 — 19 19 - 28 — 624 29 - 38 — 878 39 - 48 — 777 49 - 55 — 461 Vairāk nekā 55 — 323 Analizējot respondentus pēc vecuma grupām, secināms, ka lielākais apmeklētāju skaits ir vecuma grupā no 19 līdz 48 gadiem. 29% no visiem lietotājiem ir vecuma grupā no 29 līdz 38 gadiem, 25% vecumā grupā no 39 līdz 48 gadiem, bet nedaudz mazāk jeb 20% lietotāju ir jaunieši vecuma grupā no 19 līdz 28 gadiem. Privātā sektorā strādājošie visvairāk ir pārstāvēti vecuma grupā no 29-38 gadiem, savukārt, valsts sektorā strādājošie respondenti vienlīdz vienādi ir pārstāvēti vecuma grupās no 29-39 un 39-48 gadiem. Vecuma grupā virs 55 gadiem privāto sektoru pārstāv tikai 1 respondents, kamēr valsts pārvalde virs 55 gadiem piedalījās 12% respondentu.
Attēls 12. Respondentu pieredze interneta lietošanā  Avots: Lietotāju aptaujas dati	9. Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu pieredzi interneta lietošanā. Iegūtie dati ir šādi: **Pieredze** / **Respondentu skaits** 0 – 5 gadi — 140 6 – 10 gadi — 813 11 – 15 gadi — 1223 Vairāk nekā 15 gadi — 906 Analizējot respondentus pēc pieredzes interneta lietošanā, secināms, ka lielākais apmeklētāju skaits jeb 40% no visiem respondentiem pieredze interneta lietošanā ir no 11 līdz 15 gadiem, un šie apmeklētāji pārliecinoši ir apmierināti ar mājaslapu kopumā – 63% jeb 769 respondentu mājaslapas kopējo vērtējumu atzīmēja kā labu/ļoti labu, bet 14% jeb 170 respondentu sniedza vērtējumu neapmierinoši/daļēji apmierinoši).

Parametrs	Novērojums
Attēls 13. Respondentu nodarbošanās  Avots: Lietotāju aptaujas dati	10. Jautājuma mērķis bija noskaidrot respondentu nodarbošanos. Iegūtie dati ir šādi: **Nodarbošanās** / **Respondentu skaits** Privātā sektorā strādājošs — 895 Valsts/pašvaldības iestādes darbinieks — 1513 Nevalstiskās organizācijas pārstāvis — 259 Students, skolnieks — 160 Pensionārs — 29 Bezdarbnieks — 61 Cits — 165 Analizējot respondentus pēc nodarbošanās sfēras, secināms, ka lielāka daļa mājaslapu apmeklētāju jeb 50% ir valsts un pašvaldības sektorā strādājošie, kas ikdienā darba pienākumos izmanto citu iestāžu mājaslapas. Savukārt, 29% no visiem respondentiem veido privātā sektorā strādājošie un 8% nevalstisko organizāciju pārstāvji. Vismazāk mājaslapas apmeklē bezdarbnieki un pensionāri, kas attiecīgi nav valsts iestāžu mājaslapu mērķauditorija.

5.3 Institūciju aptaujas datu analīze

Katrai projektā iesaistītajai institūcijai tika nosūtīta mājaslapas administratoru anketa, kas sastāvēja no jautājumu sadaļas un finanšu tabulas. Jautājumu sadaļā bija iekļauts 41 jautājums (ar 3 apakšjautājumiem), kur 33 jautājumiem tika sniegti atbilžu varianti un iespēja aizpildīt atbildi rakstiski, 5 jautājumiem atbildes bija iespējams aizpildīt tikai rakstiski, 3 jautājumos respondentam bija jānovērtē sniegtās pozīcijas pēc mērogojamības skalas, kā arī vienā jautājumā respondentam bija sniegts modeļu apraksts un pozīcijas, pēc kurām jāizvēlas viņuprāt optimālākais tīmekļu vietņu pārvaldības modelis.

Anketas aizpildīšana norisinājās laika periodā no 2012.gada 19.jūlija līdz 2012.gada 3.augustam, kura laikā institūcijas iesūtīja 86 aizpildītas anketas, no 29 institūcijām anketas netika saņemtas. Papildus norādām, ka Aizsardzības ministrija iesūtīja aizpildītas anketas (jautājumu/atbilžu un izmaksu aprēķinu) papildus par Latvijas Republikas Zemessardzes mājaslapu www.zs.mil.lv, kuru eksperti pieņēma, taču šai lapai netiks veikts pētījums sakarā ar to, ka lapa neietilpst Valsts kancelejas nodevuma „Ziņojums par optimālāko pārvaldības modeli tīmekļu vietām" ietvaros izvērtējamo tīmekļa vietņu sarakstā. SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centram" eksistē 4 mājaslapas: www.samc.lv, www.latak.lv, www.latmb.lv un www.lvs.lv, kopējā pētījumā ir iekļauta mājaslapa www.samc.lv, bet pārējās mājaslapas izanalizētas atsevišķi. Satversmes aizsardzības birojs aizpildītu anketu un izmaksu tabulu atsūtīja 2012.gada 16.augustā, savukārt Patentu valde aizpildītu aptauju atsūtīja 2012.gada 17.augustā. Abu iestāžu sniegti dati netika iekļauti kopējā pētījumā, jo bija jau uzsākts darbs pie secinājumu un priekšlikumu izstrādes.

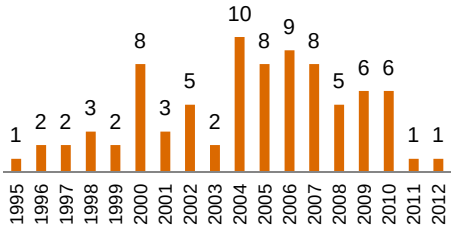
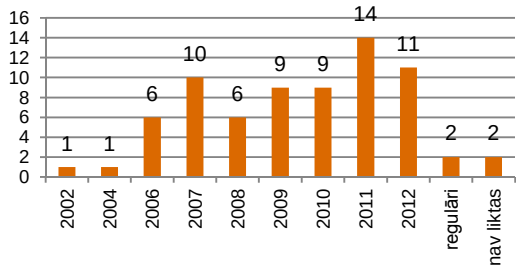
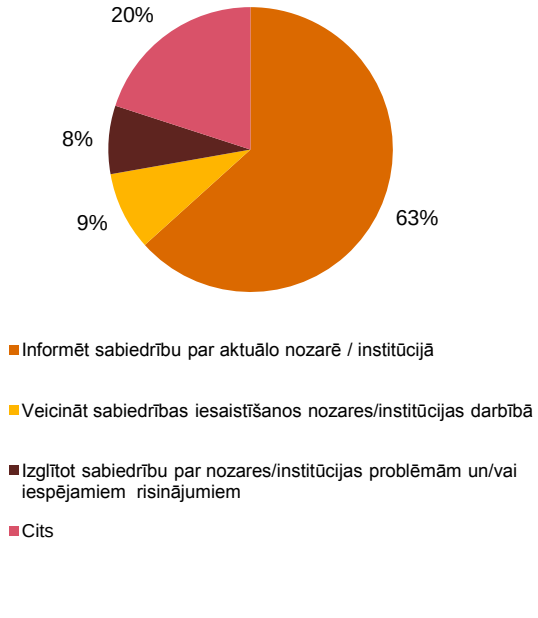
Anketas mērķis bija noskaidrot informāciju par valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu tīmekļa vietņu parametriem šādos aspektos:

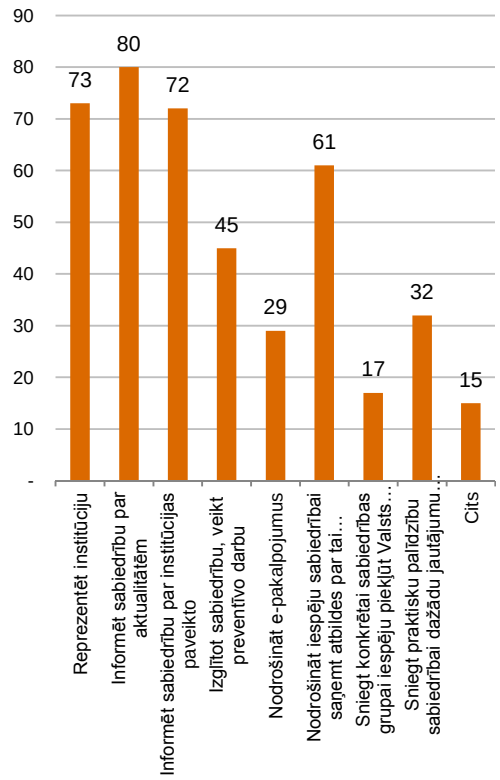
- izstrādes gads, jaunākās versijas izveides gads;
- galvenie iestādes mājaslapas mērķi un sasniedzamie uzdevumi;
- mājaslapas tehniskais, funkcionālais novērtējums no institūcijas puses;
- satura sagatavošanas, publicēšanas un administrēšanas funkciju izpilde;
- veicinošie faktori un traucēkļi, kas kavē, mājaslapas pārvaldību;
- mājaslapas tehniskie parametri;
- mājaslapas nākotnes attīstība;
- mājaslapas izstrādes, administrēšanas un uzturēšanas izmaksas;
- mājaslapas optimizācijas iespējas.

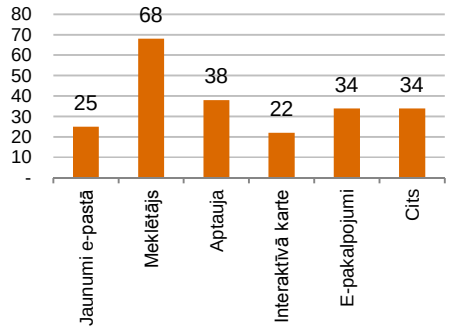
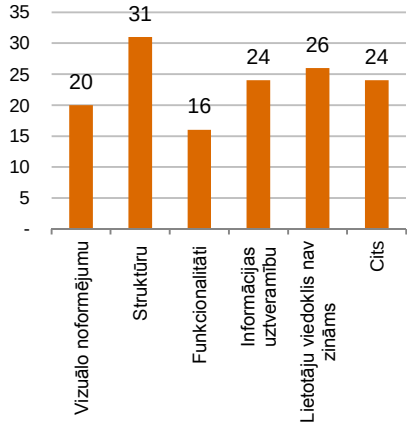
Sniegtos datus iespējams analizēt, iegūt secinājumus un saskaņā ar pētījumā iegūtajiem rezultātiem sniegt optimālāko risinājumu mājaslapu pārvaldībai.

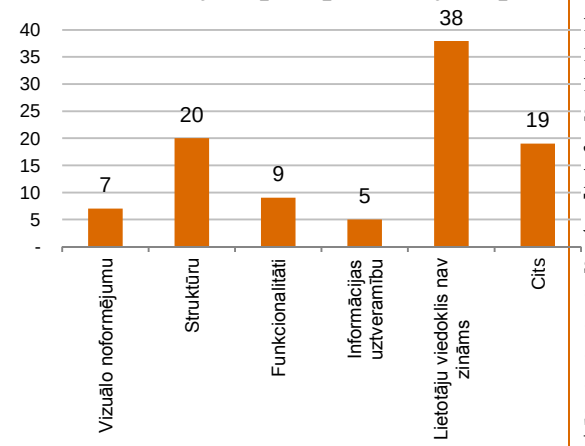
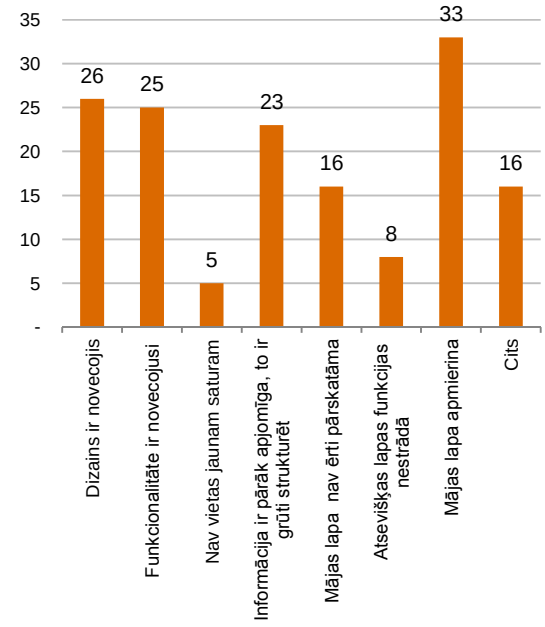
Tā kā nebija iespējams apkopot datus par visām 115 valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapām, turpmāk tiks apskatīti dati tikai par tām iestādēm, kuras uz minētām anketām atbildēja.

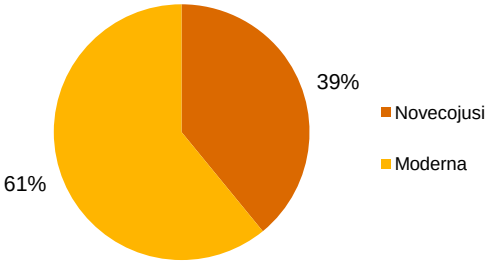
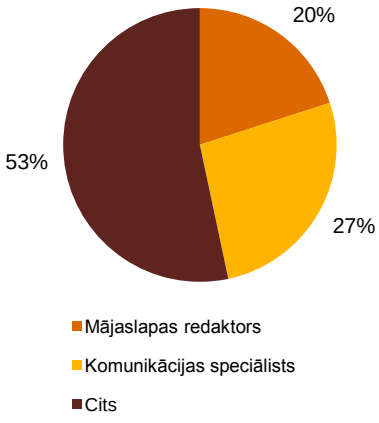
Parametrs	Novērojums

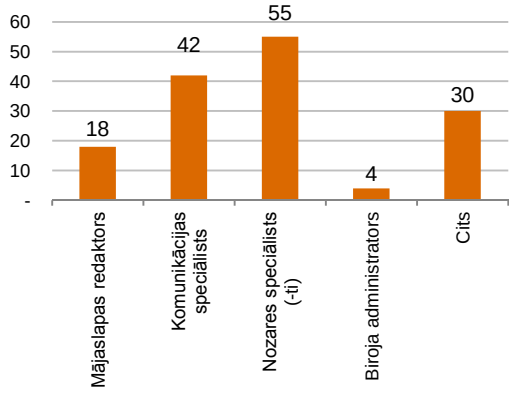
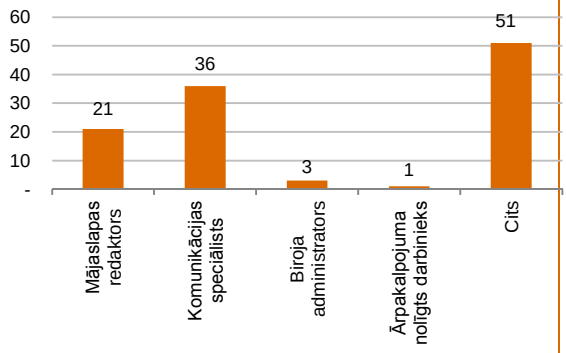
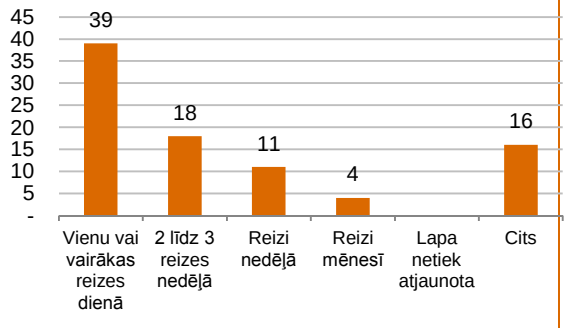
Parametrs	Novērojums
Attēls 14. Mājaslapu skaits, pa izveides gadiem  Avots: Iestāžu aptaujas dati	1. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vidējo valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapas izveides gadu, lai gūtu priekšstatu par mājaslapu vecumu. Attēlā minētie dati apraksta, ka lielākā daļa mājaslapu eksistē 5 līdz 8 gadus. Informāciju par jaunu mājaslapu tuvākiem izstrādātājiem skatīt 39.jautājuma analīzē.
Attēls 15. Mājaslapu jaunāko versiju skaits, pa izstrādes gadiem  Avots: Iestāžu aptaujas dati	1. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas mājaslapām veic uzlabojumus, izstrādājot jaunas versijas, vai arī izstrādā mājaslapas no jauna, cik ilgs laiks paiet starp versijām, kā arī cik versijas tiek lapai uzliktas līdz brīdim`, kad iestāde izstrādā jaunu mājaslapu. Analizējot šos datus, papildus tiek ņemti dati no 1.jautājuma un 39.jautājuma. Iegūtie dati liek secināt, ka vairums mājaslapu uzlabojumus ir veikušas laika periodā no 2009.gada līdz 2012.gadam un, sasaucoties ar 39.jautajumā minēto, neplāno tuvākā trīsgadē izstrādāt jaunu mājaslapu.
Attēls 16. Kāds ir mājaslapas galvenais mērķis?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	2. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas mērķus, kas mudinājuši veidot mājaslapu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Iegūtie dati liek secināt, ka nepilnas 2/3 institūciju kā galveno mājaslapas mērķi uzskata informēt sabiedrību par aktuālo institūcijā un nozarē, kam seko šādi mērķi: informēt sabiedrību par institūcijas sniegtajiem pakalpojumiem un to pieejamību; reprezentēt institūciju ārvalstīm (Rīgas Stradiņa universitāte ar mājaslapas starpniecību piesaista ārvalstu studentus); iesaistīt sabiedrību nozares politikā un veicināt tās pētniecību; nodrošinās nozares speciālistu piekļuvi e-pakalpojumiem; nodrošinās sabiedrības piekļuvi veidlapām; sniegt nozares statistikas datus. Kā pozitīvs secinājums minams, ka institūcijas kļūst atvērtākas pret sabiedrību – uzklausa tās viedokli, piemēram, publicējos sabiedrībai apspriežamus dokumentus ar iespēju to komentēt tiešsaistē mājaslapā vai kontaktēties ar izstrādātāju, aicina sabiedrību iesaistīties nozares politikā. Arvien biežāk mājaslapa tiek uztverta kā komunikācijas veids valsts pārvaldei ar sabiedrību, nevis kā atskaite par institūcijas paveikto.
Attēls 17. Kādi ir mājaslapas galvenie uzdevumi?	3. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas uzstādītos uzdevumus, kas jāsasniedz, reprezentējot sevi tīmeklī. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Šinī jautājumā gūtās, atbildes grupējot, sasaucas ar 2.jautājuma secinājumiem. Analizējot iegūtos datus, interesants fakts minams, ka tās institūcijas, kuras kā mājaslapas uzdevumu ir uzstādījušas reprezentēt institūciju, informēt sabiedrību par aktualitātēm, institūcijas paveikto, vēlas ar mājaslapas palīdzību nodrošināt

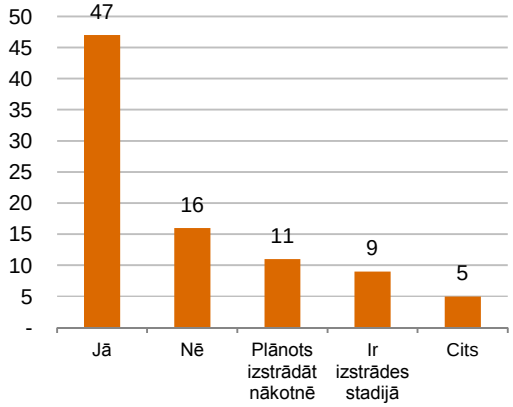
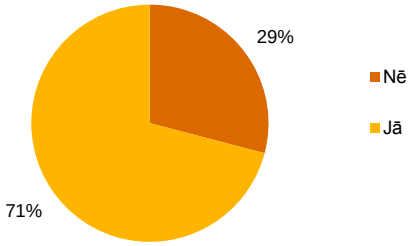
Parametrs	Novērojums
 Avots: Iestāžu aptaujas dati	atgriezenisko saiti ar sabiedrību, t. n. sniegt atbildes uz interesējošiem jautājumiem, sniegt praktiskus padomus institūcijas pakalpojumu saņemšanā. Nākamā grupa ir institūcijas, kuras bez iepriekš minētiem uzdevumiem, vēlas nodrošināt piekļuvi e-pakalpojumiem un datiem no savām informācijas sistēmām. Papildus institūcijas kā uzdevumus ir norādījušas: • būt par galveno nozares informācijas avotu; • iesaistīt sabiedrību infrastruktūras veidošanā, komunicējot ar to, kā arī uzklausīt nozares pārstāvju viedokli; • nodrošināt nozares speciālistus ar iestādes sniegtajiem materiāliem; • informēt par vakancēm; • popularizēt valsts tēlu. Kā pozitīva tendence šai un 2.jautājumā izskan viedoklis, ka valsts institūcijas aicina sabiedrību iesaistīties pārstāvētās nozares pilnveidošanā, vēlas uzklausīt nozares pārstāvju domas, kur mājaslapa kalpo kā viens no modernākajiem komunikācijas veidiem.
	4. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas nākotnē izvirzāmos mājaslapas mērķus, kā tie atšķiras no tagadējiem. Jautājums sasaucas ar 2.jautājuma datiem. Lai iegūtu precīzāku institūcijas viedokli, jautājums bija brīvās formas, netika sniegti atbilžu varianti. Tika analizētas 33 saņemtās atbildes. Nākotnē institūcijas vēlas uzlabot esošās mājaslapas (vai izstrādājot jaunu) funkcionalitāti, veicināt informācijas pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, attīstīt e-pakalpojumus, nodrošināt piekļuvi institūcijas informācijas sistēmām, kā arī ieviest elektronisko ierakstīšanās sistēmu uz institūcijas sniegtajiem pakalpojumiem. Kā pozitīva tendence izskan viedoklis, ka nākotnē institūcijas vēlas: • paplašināt komunikācijas formu ar sabiedrību, piemēram, ieviešot twitter funkciju mājaslapā, nodrošināt divu ceļu atgriezenisko saiti; • interaktīvā veidā izglītot sabiedrību, piemēram, par būtiskiem veselības jautājumiem ikdienā un ārkārtas situācijās; • strukturēt informāciju atbilstoši mērķgrupām.

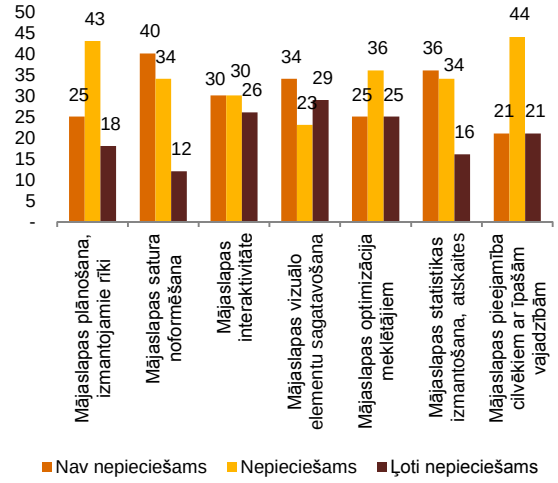
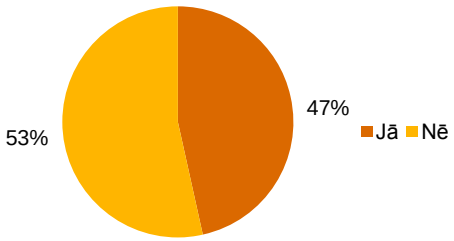
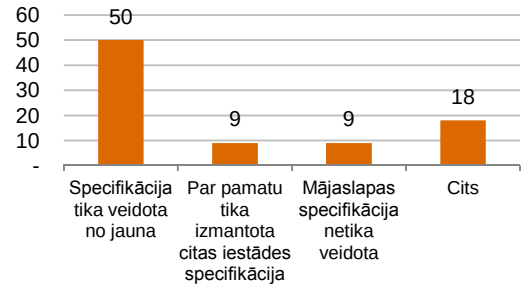
Parametrs	Novērojums
Attēls 18. Būtiskās tehniskās iespējas, ko nodrošina mājaslapa tās apmeklētājiem  Avots: Iestāžu aptaujas dati	5. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli par būtiskām mājaslapas tehniskām iespējām. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie rezultāti liek secināt, ka institūcijas par atzinīgu ir novērtējušas mājaslapā pieejamo meklētāju, aptaujas iespējas, kā arī: • atgriezeniskās saites nodrošināšanu (jautājumu, atbilžu sadaļa, iespēja komentēt rakstus); • interaktīvos elementus (pieejami kalkulatori, prezentācijas, katalogi, tiešraides iespējas); • apmācības virtuālā vidē; • sniegt iespēju sekot līdz institūcijas organizēto pasākumiem; • dažādas tehniskas iespējas - 360° vizualizācija Valsts asinsdonoru centra specializētajam autobusam, pieeja uzticamiem sertifikācijas pakalpojuma sniedzēja datiem (TSL XML), RSS, video, audio iespējas. No iegūtajiem datiem secināms, ka institūcijas pirmkārt, pašas uzskata, ka meklētāja izmantošana mājaslapā ir populārākais veids kā atrast nepieciešamo informāciju, otrkārt, vēlas uzzināt sabiedrības viedokli, treškārt, nodrošināt savu pakalpojumu sniegšanu elektroniski (attīstot e-pakalpojumus).
Attēls 19. Bieži tiek saņemti atzinīgi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	6. Jautājuma mērķis bija noskaidrot tās pozitīvās lietas, ko institūcijas mājaslapas apmeklētāji ir izteikuši institūcijai kā visatzinīgāk novērtēto. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. To institūciju, kuras ir saņēmušas mājaslapas apmeklētāju viedokli, rezultāti liek secināt, ka visatzinīgāk tiek novērtēta mājaslapas struktūra, kam seko informācijas uztveramība un vizuālais noformējums. Kā papildus respondenti ir norādījuši šādus pozitīvi vērtētos aspektus kā: • iespējams elektroniski saņemat informatīvos materiālus; • plaša, daudzpusīga un kvalitatīva informācija; • iespēja sabiedrībai izteikt savu viedokli par iknedēļas aktuālajiem normatīvo aktu projektiem, paužot to komentāru veidā mājaslapā vai kontaktējoties ar tā izstrādātāju. Veidi, kādos institūcijas saņem apmeklētāju viedokļus ir dažādi – mājaslapas kontaktforuma, sociālie tīkli, taču aptauju par mājaslapas apmierinātību iestādes nav minējušas, ka veic.

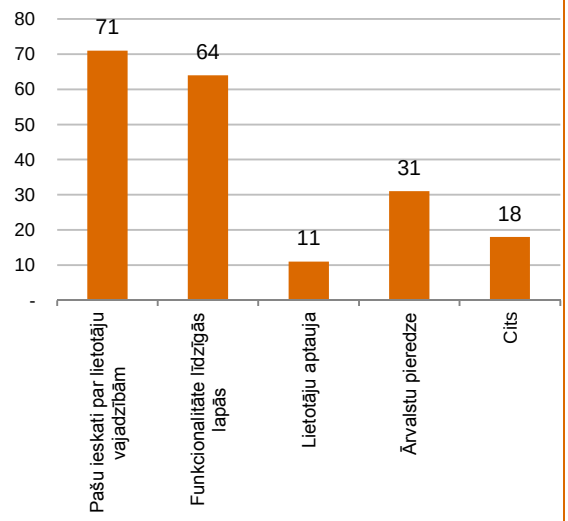
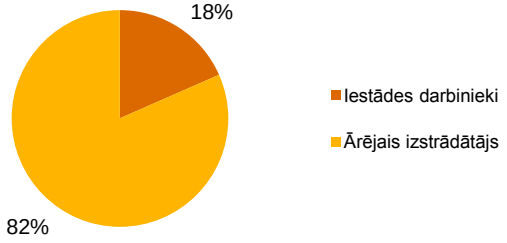
Parametrs	Novērojums
Attēls 20. Bieži tiek saņemti negatīvi izteikumi no mājaslapas apmeklētājiem par:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	7. Jautājuma mērķis bija noskaidrot tās negatīvās lietas, ko institūcijas mājaslapas apmeklētāji ir izteikuši institūcijai kā neapmierinoši novērtēto. Šai – administratoru, anketā iekļaujot šo jautājumu, ir iespējams iegūt datus ilgtermiņā, salīdzinot ar lietotāju anketas līdzīgiem jautājumiem. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. To institūciju, kuras ir saņēmušas mājaslapas apmeklētāju viedokli, rezultāti liek secināt, ka tiek kritizēta mājaslapas struktūra, kam seko: • nav pieejama aktuālākā nozares informācija; • sniegtā informācija ir nekvalitatīva; • apmeklētāju interesējošai neatrodas uzreiz sākumlapā; • informācijas meklēšanu apgrūtina sarežģītā Eiropas Savienības un Latvijas likumdošanas terminoloģija, kā arī funkcionalitāte. Minētie dati liek secināt, ka par iemeslu negatīvi vērtētai mājaslapas struktūrai varētu būt lielais datu apjoms, ko grūti uzturēt aktuālu, līdz ar to informācija bieži vien ir novecojusi.
Attēls 21. Kas pēc institūcijas viedokļa publiskajā mājaslapā neapmierina?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	8. Jautājuma mērķis ir noskaidrot tās lietas, kas institūciju pašu mājaslapā neapmierina. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Jautājums daļēji sasaucas ar anketas 1.jautājuma rezultātiem. Minētie rezultāti liek secināt, ka pārsvarā institūcijas ir apmierinātas ar savām mājaslapām, kam seko neapmierinātība ar vizuālo noformējumu un novecojušo funkcionalitāti. Analizējot mājaslapas, kuru dizains ir novecojis, jāsecina, ka tās ir izstrādātas laika posmā no 1998.gada līdz 2008.gadam un pēdējo reizi uzlabojumi veikti pirms 4, 5 gadiem. No atbilžu variantiem neminētas paliek šādas, institūciju neapmierinošas, lietas kā: • nav pieejama sadaļa ‘viegli lasīt’; • nav informācijas svešvalodās; • novecojusi, ierobežota administrēšanas rīka funkcionalitāte (nevar pievienot sociālos tīklus, jāuzlabo dokumentu augšupielādes funkcionalitāte, spēja dokumentus serverī sakārtot pa mapēm, jāpapildina satura vizualizācijas iespējas). Minētie dati liek secināt, ka institūcijām rodas nepieciešamība pēc papildus funkcionalitātes ieviešanas mājaslapās, taču tādas mājaslapas tehniskās iespējas kā satura vadības sistēma, ierobežota/trūkstoša vieta mājaslapā, to ierobežo.

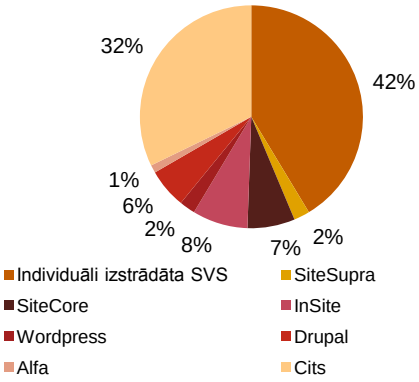
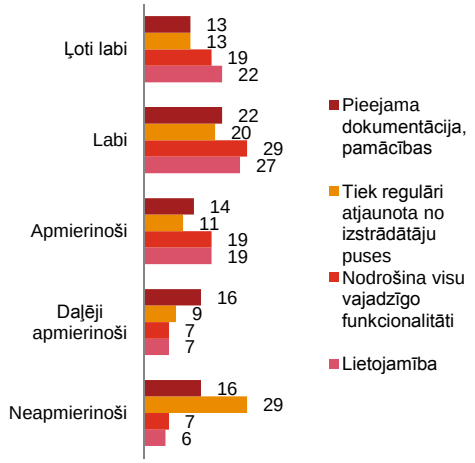
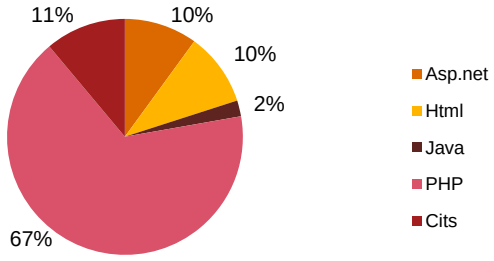
Parametrs	Novērojums
Attēls 22. Vai, Jūsuprāt, mājaslapa ir "morāli novecojusi"?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	9. Jautājuma mērķis bija skaidrot institūcijas viedokli par mājaslapas modernizācijas līmeni. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vienu no divām atbildēm, atbildi pamatojot. Mērauklu terminam „mājaslapas morālā novecošanās" eksperti nespēja rast, atstājot to katras institūcijas ziņā. Iegūtie dati ir pozitīvi vērsti ar lielākoties šādiem modernas lapas aspektiem: izstrādāta šogad, vai gadu atpakaļ; pilnībā apmierina tās funkcionalitāte, dizains; atbilst starptautiskiem standartiem un MK noteikumiem Nr. 171; pārlūkojama ar populārākajām pārlūkprogrammām; satur interaktīvos elementus; satura vadības sistēma pielāgojama institūcijas vajadzībām. Savukārt institūcijas mājaslapu uzskata par morāli novecojušu, ja tās: lapa ir izstrādāta pirms 5 līdz 8 gadiem; nav iespējams realizēt jaunu funkcionalitāti bez papildus programmēšanas; nav pieejami e-pakalpojumi. Analizējot institūciju sniegtos viedokļus par viņuprāt modernu mājaslapu, rodas iespēja definēt vidējo valsts institūcijas moderno mājaslapu: Nodrošina visu institūcijas mājaslapai nepieciešamo funkciju īstenošanu; Atbilst starptautiskiem tīmekļa standartiem (W3C, HTML 5, CSS); Satur interaktīvos elementus – video, foto galerijas, ko iespējams pielāgot institūcijas vajadzībām; Satura vadības sistēma ir viegli pielāgojama institūcijas vajadzībām. Savukārt par morāli novecojušu mājaslapu kā būtiskākie aspekti minami: Informācija mājaslapā ir pa daudz, lai spētu uzturēt t aktuālu; Mājaslapas pašreizējais dizains ierobežo papildus funkcionalitātes ieviešanu.
Attēls 23. Kurš institūcijā ir atbildīgs par mājaslapas administrēšanu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	10. Jautājuma mērķis ir noskaidrot amatpersonu, kura veic institūcijas mājaslapas administrēšanu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapu administrē (prioritārā secībā): • Komunikācijas nozares speciālists; • Mājaslapas redaktors; • 16 institūcijām – IT speciālists, 2 – ārpakalpojuma sniedzējs, 2 – biroja administrators, 4 – projektu vai institūcijas vadītājs, 7 – citas nozares speciālisti, 6 institūcijām mājaslapas administrēšana norit decentralizēti – informāciju ievada konkrētas kompetences amatpersona. Papildus norādām, ka pilnīgi visām atbildēs minētām personām mājaslapas administrēšana ir viens no tiešiem darba pienākumiem.

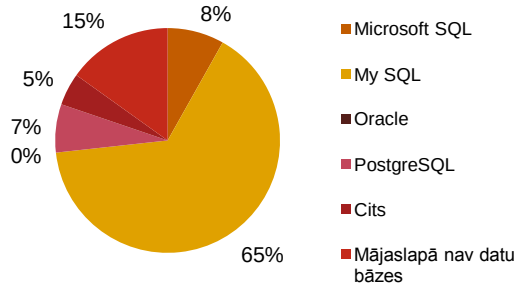
Parametrs	Novērojums
Attēls 24. Kāda amata darbinieks sagatavo informāciju mājaslapai?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	11. Jautājuma mērķis ir noskaidrot amatpersonu, kura sagatavo informāciju publicēšanai institūcijas mājaslapā. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapai informāciju sagatavo (prioritārā secībā): • Nozares speciālists (-ti); • Komunikācijas speciālists (-ti); • Nozares speciālisti (daļa respondentu sadaļā 'citi' minējuši konkrētas nozares speciālistus); • Ar institūciju saistīto projektu vadītāji; • Informācijas tehnoloģiju speciālisti; • Citu organizāciju (Eiropas Komisijas, NVO u.c. pārstāvji, studenti). Papildus norādām, ka pilnīgi visām atbildēs minētām personām informācijas sagatavošana mājaslapai ir viens no tiešiem darba pienākumiem.
Attēls 25. Kāda amata darbinieks publicē informāciju mājaslapā?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	12. Jautājuma mērķis ir noskaidrot amatpersonu, kura publicē informāciju institūcijas mājaslapā. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapā informāciju publicē (prioritārā secībā): • Sarakstā neminētās amatpersonas, kas ietver tādus amatus kā nozares speciālists (-ti), projekta nolīgts darbinieks, informācijas tehnoloģiju speciālists. • Komunikāciju speciālists; • Mājaslapas redaktors. Analizējot iegūtos rezultātus secināms, ka vairums institūciju mājaslapā informāciju publicē decentralizētā sistēmā, t. n. mājaslapā informāciju publicē darbinieki pēc savas kompetences, piemēram, juristi, personāldaļa, iepirkuma speciālisti, sabiedrisko attiecību speciālisti u.tml. Papildus norādām, ka pilnīgi visām atbildēs minētām personām informācijas publicēšana mājaslapā ir viens no tiešiem darba pienākumiem.
Attēls 26. Cik bieži mājaslapa saturiski tiek atjaunota?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	13. Jautājuma mērķis bija noskaidrot, cik bieži mājaslapā tiek atjaunota informācija. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Minētie dati liecina, ka mājaslapā esošo informāciju institūcijas visbiežāk atjauno reizi vai vairākas dienā, kam seko 2 līdz 3 reizes nedēļā. Sadaļā 'citi' publicētie dati liecina, ka ir institūcijas, kas mājaslapā informāciju publicē reizi divos mēnešos, un institūcijas, kas mājaslapā dienā publicē 20 – 25 informācijas vienības. Taču galvenais secinājums – informācijas publicēšanas biežumu vairumā gadījumu nosaka sezonalitāte un informācijas aktualitāte.

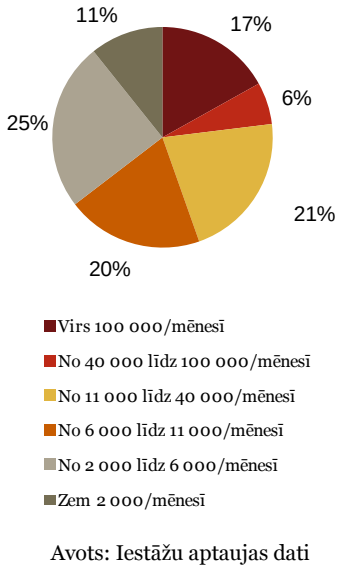
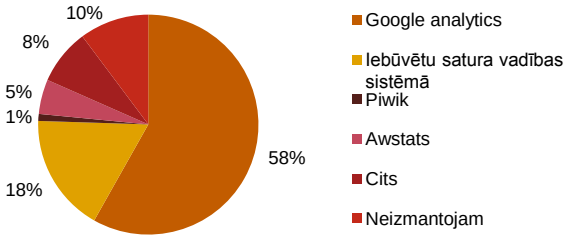
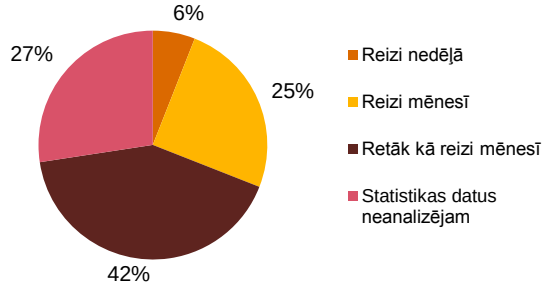
Parametrs	Novērojums
Attēls 27. Vai institūcijai ir izstrādātas iekšējās vadlīnijas/kārtības informācijas sagatavošanai un/vai publicēšanai?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	14. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija iekšienē ir izstrādājusi vadlīnijas, pēc kādām informācijas sagatavotāji iesniedz vienota veidola dokumentus mājaslapas redaktoram, redaktors publicē. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Lielākai daļai institūciju ir vadlīnijas vai kārtība, kādā tiek sagatavota un/vai publicēta informācija institūcijas mājaslapā. Tās, kurām vadlīnijas nav izstrādātas, darbojas saskaņā ar MK noteikumiem Nr.171 un norāda, ka informācijas publicēšanas formu nolemj pēc publicējamā materiāla satura. Apkopojot institūciju datus, kas gūti no šī un daļēji 40.jautājuma, secināms, ka nav iespējams uzrakstīt detalizētas vadlīnijas, kas vienlīdz noderētu visām institūcijām. Katra institūcija savā ziņā atšķiras pēc publicējamiem datiem, pasniegšanas veida, mērķauditorijas. Taču daļa institūciju norādījušas, ka, viņuprāt, vadlīnijas atvieglotu informācijas sagatavošanas un publicēšanas procesu.
Attēls 28. Vai institūcijai ir pieredze pārējai uz jaunu mājaslapu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	15. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijai ir pieredze pārejai no esošās mājaslapas uz jaunu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Minētie rezultāti parāda, ka vairums institūciju ir pārgājušas no iepriekšējām mājaslapām uz jaunām. Esošo datu migrācija uz jauno mājaslapu vairumā gadījumu notikusi manuāli, kam seko ārpakalpojuma nodrošināta datu pārnešana un pusautomātiska/pus manuāla datu pārnešana, kur automatizēto mehānismu nodrošināja ārpakalpojums. Kā viens no pozitīviem manuālas informācijas pārnešanas aspektiem ir fakts, ka tādā gadījumā institūcijas var veikt esošās informācijas pārskatīšanu un aktualizēt to.
	16. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai mājaslapas administratoriem būtu nepieciešamas apmācības par mājaslapas pārvaldību, viedokļu apmaiņas ar citu institūciju mājaslapas administratoriem. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iesniegtās atbildes ir 60 apstiprinošas un 21 noraidoša. Rezultāti liek secināt, ka mājaslapas administratori labprāt dalītos pieredzē par mājaslapas administrēšanu, izstrādi un uzturēšanu. Analizējot citus anketā izteiktos viedokļus, kas sasaucas ar šo jautājumu secināms, ka atbildīgie par mājaslapu administrēšanu labprāt piedalītos semināros, informatīvās sanāksmēs, lai uzzinātu jaunākās tendences mājaslapu tehnoloģiju pieejamībā, komunikācijas nodrošināšanā, mājaslapas rīku (Google, interaktīvie risinājumi) izmantošanā.
Attēls 29. Par kādām tēmām institūcijai būtu vislietderīgāk iegūt papildus zināšanas?	17. Jautājuma mērķis bija noskaidrot tēmas, par kurām mājaslapas administrators labprāt padziļinātu zināšanas. Jautājumam bija sniegtas 7 pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē ar punktiem no 1 līdz 3, t. i. nav nepieciešams, nepieciešams un ļoti nepieciešams. Minētie rezultāti liek secināt, ka vairums institūciju vēlas iegūt papildus zināšanas par mājaslapas: • plānošanu, t. i. struktūras izstrādi, funkcionālo

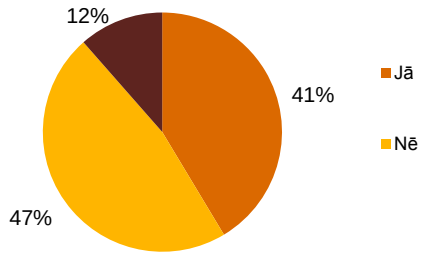
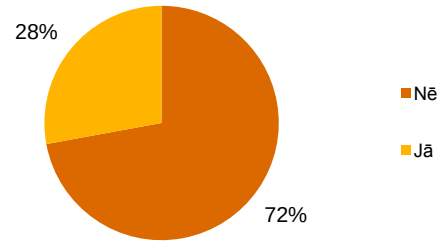
Parametrs	Novērojums
 Avots: Iestāžu aptaujas dati	izkārtojumu, • pieejamību cilvēkiem ar īpašām vajadzībām, • optimizācijas meklētājiem, rīkiem. Savukārt mazāk vēlas padziļināt zināšanas par mājaslapas satura noformēšanu un statistikas rīkiem. Daļēji šis jautājums sasaucas ar 29.jautājuma secinājumiem, ka institūcijas samērā reti vai vispār neanalizē mājaslapas statistiku. Jautājumā gūtās respondentu atbildes liek secināt, ka institūcijām būtu lietderīgi gūt pieredzi mājaslapas struktūras veidošanā, optimizācijā un interaktivitātes izmantošanā, kas apstiprina tikai faktu, ka institūciju mājaslapās esošā informācija bieži vien ir plaša.
Attēls 30. Vai dalāties pieredzē ar kolēģiem no citām institūcijām par mājaslapas jaunumiem, to uzturēšanu u.c.?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	18. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas savstarpēji apmainās pieredzē par mājaslapu uzturēšanu, izstrādi. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Rezultāti parāda, ka lielākā daļa institūciju savstarpēji nesadarbojas, savukārt tie, kas sadarbojas, komunicē nozares ietvaros ar citām nozares institūcijām, vai Valsts kancelejas organizētajās komunikatoru sanāksmēs, daļa izmanto sociālajos tīklos gūtās atziņas. Biežākās apspriešanas tēmas ir mājaslapas funkcionalitātes uzlabošana, ieteikumi interaktīvo elementu ieviešanai, par informācijas ievietošanas tehniskajiem aspektiem, kā arī par mājaslapas tehniskās specifikācijas izstrādi.
Attēls 31. Kā tika izveidota mājaslapas izstrādes specifikācija?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	19. Jautājuma mērķis bija noskaidrot, kā, gatavojoties izstrādāt jaunu mājaslapu, institūcija izstrādāja tās tehnisko specifikāciju. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Rezultāti parāda, ka lielākā daļa institūciju savas mājaslapas izstrādes specifikāciju veidoja no jauna, pēc rakstiskā daļā gūtiem datiem, izstrādi balstīja uz MK noteikumiem Nr.171, iepriekšējās institūcijas mājaslapas izstrādes specifikācijas un citu ar nozari saistīto institūciju specifikācijas pamata. Daļai institūciju mājaslapas izstrādes specifikācija tika izstrādāta centralizēti – nozares ministrijas ietvaros. Institūcijām, kurām tehniskā specifikācija netika veidota, mājaslapas izstrādes izmaksas ir zem 3000 LVL.

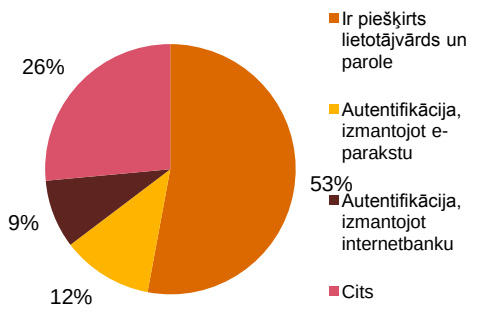
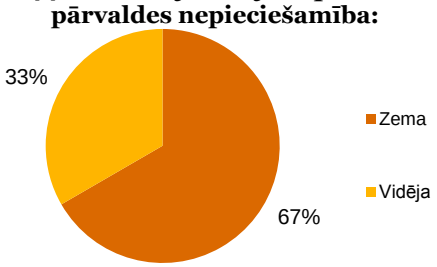
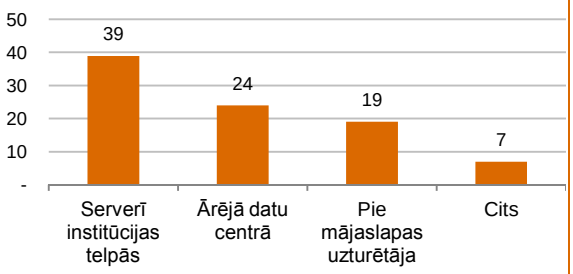
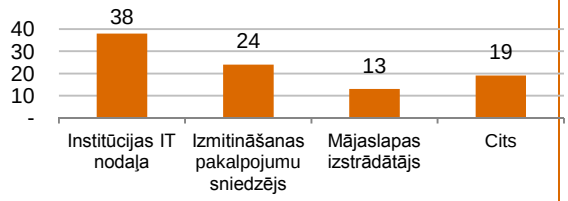
Parametrs	Novērojums
Attēls 32. Kas noteica mājaslapas nepieciešamo funkcionalitāti?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	20. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kā institūcija noteica kāda funkcionalitāte mājaslapai nepieciešama. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Lielākā daļā institūciju mājaslapā nepieciešamo funkcionalitāti nosaka institūcijas mērķauditorija, sniegtie pakalpojumi un to publicēšanas biežums. Analizējot brīvi aizpildāmos laukus secināms, ka institūcijas funkcionalitāti nosaka šādi faktori: • normatīvie akti (MK noteikumi Nr.171, nozari reglamentējošie normatīvie akti); • publicējamās informācijas veida; • analizējot iepriekšējās mājaslapas apmeklējuma statistiku; • aptaujas, kas tika veiktas gan nozares iekšienē, gan pēc iepriekš pasūtītiem pētījumiem (institūcija veica pati pēc iepriekš pasūtīta struktūrfondu projekta pētījuma); • uzticot šo pienākumu ārpakalpojumam, mājaslapas izstrādātājam; • nozares resors noteica mājaslapas funkcionalitāti.
	21. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija, izstrādājot mājaslapu, vadījās pēc vienota stila valsts pārvaldes vai resora ietvaros. Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika saņemta 81 atbilde, kur apstiprinoši atbildēja 55 institūcijas, savukārt noraidoši – 26. Analizējot pozitīvi vērtētos datus secināms, ka pārsvarā institūcijas ir vadījušās pēc: resora vai nozares mājaslapu stila, vērtējot kas būtu institūcijas lapai nepieciešams; ārvalstu pieredzes; daļēji veicot Latvijas un ārvalstu līdzīgu mājaslapu analīzi; izstrādājot pašiem savu stilu; vadoties pēc MK noteikumiem Nr.171. Savukārt institūcijas, kuras norādījušas, ka nav vadījušās pēc vienota valsts pārvaldes vai nozares stila, norāda, ka: nozares specifika ir tik sarežģīta, ka Latvijā nav no kā smelties idejas; nepietiekamo līdzekļu dēļ dizains mājaslapā netika specificēts, tika izvēlēts jau gatavs modulis.
Attēls 33. Kas izstrādāja institūcijas mājaslapu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	22. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai mājaslapu institūcijai izstrādāja ārpakalpojums vai pati institūcija iekšienē. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Analizējot iegūtos datus, interesantas likās tās institūcijas, kurām mājaslapu izstrādājuši institūcijas darbinieki. Papētot šo situāciju tuvāk, secināms, ka šīs lapas vidēji ņemot izstrādātas pirms 8 līdz 15 gadiem, jaunākās versijas izstrādātas pirms 1 līdz 3 gadiem. Savukārt mājaslapas, ko izstrādājis ārpakalpojums, ir jaunākas par 8 gadiem.

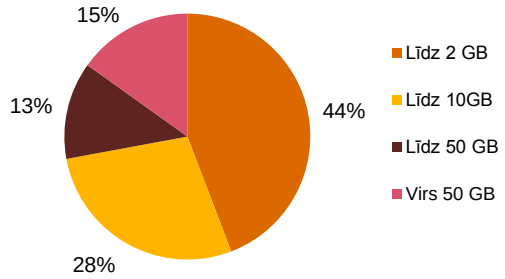
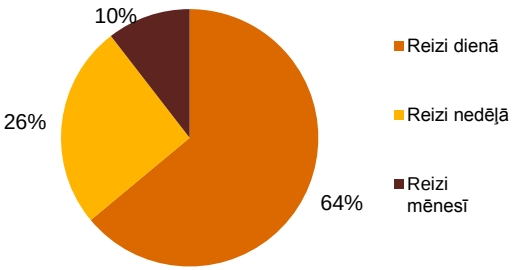
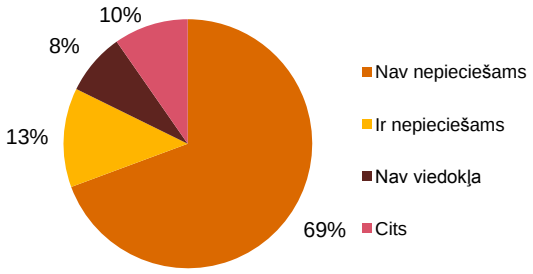
Parametrs	Novērojums
Attēls 34.Kādu satura vadības sistēmu izmantojat mājaslapas administrēšanai?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	23. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kādas ir biežāk izmantotās satura vadības sistēmas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Analizējot visbiežāko atbildi – individuāli izstrādātās satura vadības sistēmas, jāsecina, ka mājaslapas, kuras šo atbildi ir izvēlējušās, lielākoties ir izstrādātas pirms 8 līdz 12 gadiem – t. n. iespējams šobrīd mājaslapas administratoram nav iespējas noskaidrot kāda satura vadības sistēma tiek izmantota. Sadaļā neiekļautās satura vadības sistēmas, ko izmanto institūcijas mājaslapas administrēšanai, ir: Adobe DreamViewer, Alpha CMS, Avalon, Backstage, CADMINUM, Contao, DIVI Satvan, Elxis, ER:CMS2, Zuya, JOOMLA, JUSE v3.0, MENDO, MODUS CMS, MODX, PLONE, WYSIYG. Četrām institūcijām vispār nav satura vadības sistēmas, mājaslapā saturu atjauno pa tiešo kodā.
Attēls 35. Lūdzu novērtējiet mājaslapas satura vadības sistēmu:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	24. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas mājaslapas administratorus apmierina esošās satura vadības sistēmas priekšrocības. Jautājumam bija sniegtas 4 pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē ar punktiem no 1 līdz 5, t. i. neapmierinoši, daļēji apmierinoši, apmierinoši, labi, ļoti labi. Iegūtie dati liek secināt, ka vairākums institūciju ir apmierinātas ar pieejamo satura vadības sistēmu, tām pieejama dokumentācija, atbalsts, ērta lietojamība. Savukārt analizējot neapmierinātos respondentus viennozīmīgi secināms, ka mājaslapas izstrādātas pirms 10 līdz 12 gadiem, līdz ar to satura vadības sistēmas ir novecojušas, neietilpst 23.jautājuma atbilžu sarakstā minētajām, tām netiek veikti atjauninājumi no izstrādātāja puses. Šīs institūcijas, novērtējot nepieciešamību pēc papildus zināšanām (vadoties pēc 17.jautājuma atbildēm), lielākoties ir atzīmējušas, ka ļoti nepieciešams iegūt papildus zināšanas par satura noformēšanu, interaktīvo elementu iekļaušanu, meklēšanas optimizāciju un vizuālo elementu ērtāku sagatavošanu.
Attēls 36. Programmēšanas valoda izmantota mājaslapas izstrādei?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	25. Jautājuma mērķis bija noskaidrot uz kādas programmēšanas valodas pārsvarā ir balstītas valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Lielākoties mājaslapu izstrādes valoda ir PHP, sadaļā „cita" minēta sarakstā norādīto valodu kombinācija (PHP, JAVA, HTML), kā arī Python un AJAX.
Attēls 37. Kāda datu bāzes vadības sistēma ir iestādes mājaslapas pamatā?	26. Jautājuma mērķis bija noskaidrot uz kādas datu bāzes vadības sistēmas pārsvarā ir balstītas valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Lielākoties mājaslapu datu bāzes vadības sistēma ir My SQL, kam seko MicrosoftSQL un PostgreSQL.

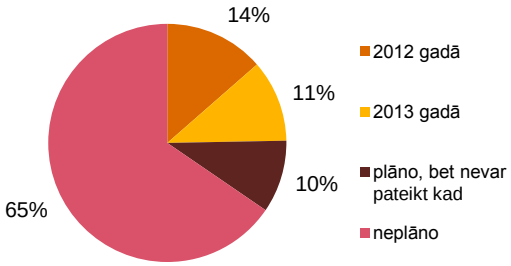
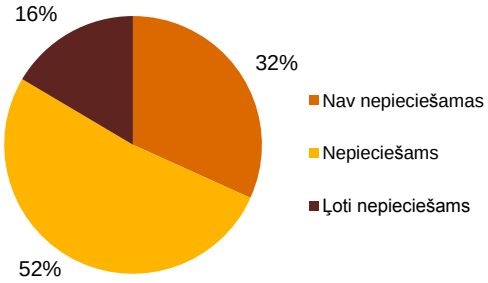
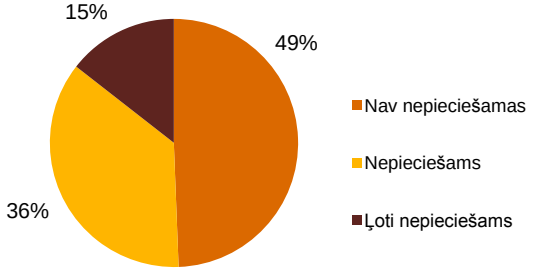
Parametrs	Novērojums
 Avots: Iestāžu aptaujas dati	Uz MySQL datu bāzes balstītās mājaslapas izstrādātas laika periodā no 2000. līdz 2010.gadam.

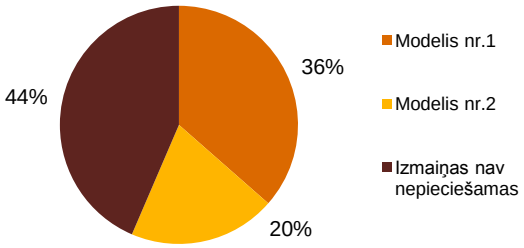
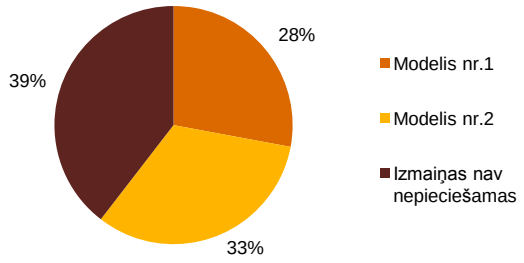
Parametrs	Novērojums
Attēls 38. Vidējais unikālo apmeklējumu skaits laika posmā no 2011. gada jūnija līdz 2012. gada jūnijam  Avots: Iestāžu aptaujas dati	27. Jautājuma mērķis bija noskaidrot cik mājaslapai vidēji mēnesī ir unikālo apmeklētāju laika periodā no 2011.gada jūnija līdz 2012.gada maijam (ieskaitot). Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika saņemtas 82 atbildes, bet analizēt bija iespējams 65 iesniegtās atbildes (pārējās 17 bija izteikušas, ka ir problēmas datu analīzes veikšanā). Pēc iesūtītajiem datiem atbildes tika sadalītas sešos diapazonos (skatīt diagrammu): virs 100 000 apmeklētājiem/mēnesī ietilpst tādas lapas kā Valsts aģentūra "Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra", Centrālā statistikas pārvalde, Iepirkumu uzraudzības birojs, Valsts ieņēmumu dienests, Valsts izglītības satura centrs, Valsts darba inspekcija, Nodarbinātības valsts aģentūra, Satiksmes ministrija, Veselības ministrija, Rīgas Stradiņa universitāte, Lauku atbalsta dienests; no 40 000 līdz 100 000 apmeklētājiem mēnesī ietilpst tādas lapas kā Aizsardzības ministrija, Nacionālie bruņotie spēki, Ārlietu ministrija; no 11 000 līdz 40 000 apmeklētāju/mēnesī apmeklē, piemēram, Ministru kabinets / Valsts kanceleja, Latvijas Nacionālā bibliotēka, Valsts policija, Zemkopības ministrija; no 6 000 līdz 11 000 apmeklētāju/mēnesī apmeklē, piemēram, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests, Latvijas Nacionālais arhīvs, Sporta medicīnas valsts aģentūra; no 2 000 līdz 6 000 apmeklētāju/mēnesī apmeklē, piemēram, Valsts kase, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Sociālās integrācijas valsts aģentūra, Valsts dzelzceļa administrācija; zem 2 000 apmeklētāju mēnesī apmeklē, piemēram, Nacionālā aizsardzības akadēmija, Datu valsts inspekcija, Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācija, Paula Stradiņa Medicīnas vēstures muzejs.
Attēls 39. Kādu mājaslapas statistikas rīku iestāde izmanto?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	28. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kāds ir populārākais mājaslapu statistikas analīzes rīks starp valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu tīmekļa vietnēm. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Populārākais mājaslapas statistikas analīzes rīks starp valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapām ir Google Analytics, kam seko satura vadības sistēmā iebūvētie un mazāk populārie statistikas rīki.
Attēls 40. Cik bieži iestāde analizē statistikas datus?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	29. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija analizē jebkādu mājaslapas statistiku, piemēram, unikālo apmeklējumu, apmeklētākās sadaļas u.tml. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka institūcijas mājaslapas statistiku analizē gandrīz puse institūciju retāk kā reizi mēnesī, 1/5 daļa – reizi mēnesī. Savukārt gandrīz 1/3 daļa institūciju mājaslapas statistiku neanalizē vispār, galvenokārt nepietiekamo darbinieku dēļ (secinot pēc telefonsarunām ar institūciju speciālistiem, precizējot anketu datus).

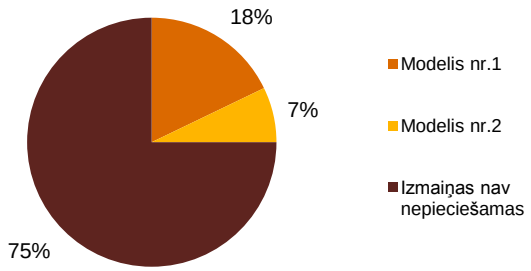
Parametrs	Novērojums
	30.a Jautājums saistīts ar 29.jautājumu, un tā mērķis bija noskaidrot kādus statistikas datus institūcija analizē. Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika iesūtītas 56 atbildes, kas prioritārā secībā norādīja, ka tiek pētīti sekojoši dati: kopējas un unikālais apmeklējums; apmeklētākās sadaļas; atslēgvārdi, pēc kādiem informācija tiek meklēta; bounce rate dati; valsts, no kādas apmeklētājs nāk; apmeklētāja uzturēšanās ilgums. Iegūtie rezultāti norāda, ka institūcijas speciālisti ne tikai publicē informāciju mājaslapā, bet arī analizē, kāda informācija ir apmeklētājam noderīga, cik tā ir saistoša (interesanta), t.i. vai apmeklētājs nepamet lapu uzreiz u.tml.
Attēls 41. Vai iestādes mājaslapā tiek izmantota integrācija ar citām sistēmas vai datu bāzēm?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	30. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcijas mājaslapa ir sajūgta ar kādas citas vai tās pašas institūcijas informācijas sistēmām vai datu bāzēm. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Iegūtie dati liecina, ka šobrīd gandrīz puse valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapas nav sasaistītas ar citu institūciju informācijas sistēmām vai datu bāzēm. Savukārt tās, kuras minējušas, ka ir sasaistītas, jau pēc anketas 3.jautājuma datiem, ļauj secināt, ka institūcijas vieni no būtiskākajiem uzdevumiem ir sniegt nozares speciālistiem pieeju institūcijas datiem. Piemēram, Pārtikas un veterinārā dienesta mājaslapā pieejami vairāku institūcijas reģistru dati (http://www.pvd.gov.lv/lat/lab_izvlne/registri/).
Attēls 42. Vai caur mājaslapu apmeklētājs var iekļūt institūcijas klientu apkalpošanas sistēmā?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	31. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija sniedz iespēju apmeklētājam piekļūt institūcijas rīcībā esošiem datiem par konkrēto apmeklētāju, t. n. piekļūt klientu apkalpošanas sistēmai. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Iegūtie dati liecina, ka aptuveni 1/3 daļa valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapas nodrošina apmeklētājam piekļuvi saviem datiem institūcijas informācijas sistēmās. Dažas institūcijas nodrošina tikai datu apskati, savukārt dažas ir pakalpojumu attīstījušas pilnvērtīgi un nodrošina kā institūcijas e-pakalpojumu.

Parametrs	Novērojums
Attēls 43. Kāds autentifikācijas mehānisms mājaslapas apmeklētājiem tiek piedāvāts?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	32.a Jautājuma mērķis bija, pamatojoties uz 31.jautājuma rezultātiem, noskaidrot kādu autentifikācijas mehānismu institūcija izmanto, sniedzot apmeklētājam piekļuvi informācijas sistēmām vai e-pakalpojumiem. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Minētie dati parāda, ka lielākā daļa institūciju klientam ir izdalījusi lietotājvārdu un paroli, kam seko e-paraksta autentifikācijas risinājums, internetbanka. Sadaļā 'Cits' norādītas 7 atbildes, kuras attiecināmas uz 31.jautājuma atbildi 'Nē'. Iekļaujot šo jautājumu anketā, mērķis bija noskaidrot vai valsts institūciju starpā iezīmējās vienots autentifikācijas mehānisms, ja ņem vērā Latvijas tendenci augošo e-pakalpojumu ieviešanā valsts un privātā sektorā, tad būtiski ir virzīt institūcijas vērsties pie vienota (tiem) autentifikācijas mehānisma.
Attēls 44. Institūcijas mājaslapas tehniskās pārvaldes nepieciešamība:  Avots: Iestāžu aptaujas dati	32. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli nepieciešamībai pārveidot institūcijas mājaslapu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka puse institūciju uzskata, ka nav nepieciešams pārveidot mājaslapu, aptuveni 1/3 daļa – ļoti nepieciešams, atlikusī daļa – būtu nepieciešams. Interesants ir fakts, ka augsti novērtētās lapas ir izstrādātas pirms 6 līdz 12 gadiem ar pēdējiem atjauninājumiem vidēji pirms 5 gadiem.
Attēls 45. Kur ir izvietota institūcijas mājaslapa?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	33. Jautājuma mērķis bija noskaidrot mājaslapas izmitināšanas vietu. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Iegūtie dati liek secināt, ka lielākai daļai institūciju mājaslapas atrodas uz institūcijas serveriem un to administrēšanu gandrīz visos gadījumos veic institūcijas informācijas tehnoloģiju personāls. Institūcijām, kuras izmanto ārpakalpojumu kā mājaslapas servera administrētāju, mājaslapa izmitināta ir pie ārpakalpojuma sniedzēja. Pie mājaslapas uzturētāja atrodas to institūciju mājaslapas, kuras administrē tās izstrādātāji.
Attēls 46. Kas tehniski administrē mājaslapas serveri?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	34. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kas tehniski administrē mājaslapas serveri, t. i. veido rezerves kopijas, pārrauga ierakstus, u.tml. Jautājumam bija iespējams izvēlēties vairākas atbildes, kā arī papildināt atbildi rakstiski. Jautājuma atbildes iespējams secināt pēc 33.jautājumā sniegtajiem datiem, t.i. ja serveri administrē institūcijas IT daļa, tad arī serveri atrodas institūcijas telpās, ja ārpakalpojums – ārējā datu centrā. Norādītie 20% sadaļā 'cits' nozīmē, ka mājaslapa atrodas pie resora, piemēram, Aizsardzības ministrijā.

Parametrs	Novērojums
	35. Jautājuma mērķis bija noskaidrot vai institūcija izmanto mājaslapas tiešsaistes pieejamības rīkus, lai noteiktu mājaslapas pieejamību. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi vai arī papildināt rakstiski. Apstiprinoši atbildējusi ir 21 institūcija, kas izmanto Zabbix, Chartbeat, SpiceWorks, Nagios, Pingdom, pašu izstrādātu skriptu, kā arī neminot veidu kā tiek pārraudzīta mājaslapas pieejamība. Jāsecina, ka lielākai daļai institūciju, kuras pārrauga mājaslapas pieejamību, to nodrošina iekšējais informācijas tehnoloģiju personāls. Šīm mājaslapām gandrīz visos gadījumos ir pieejami e-pakalpojumi vai tām ir jābūt pieejamām 24 stundas diennaktī, piemēram, Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
Attēls 47. Kāds ir mājaslapas apjoms uz servera?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	36. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kāds ir aptuvenais mājaslapas apjoms gigabaitos. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka virs 50GB mājaslapas ir tās, kuras: atrodas pie resora, t. n. apjomā ir norādīta ne tikai institūcijas, bet visas resoram piederošās mājaslapas kopā; kurām mājaslapā ir sniegta piekļuve institūcijas datu bāzēm. Lapas līdz 10 GB ir izstrādātas vidēji pirms 6 gadiem un satur ne tikai statisku informāciju, bet arī e-pakalpojumus. Savukārt līdz 2 GB mājaslapas ir tās, kuras lapām ir vairāk informatīvs raksturs (secināts pēc 3.jautājumā iegūtiem datiem).
Attēls 48. Cik bieži tiek veiktas rezerves kopijas?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	37. Jautājuma mērķis bija noskaidrot, cik bieži institūcija veic mājaslapai rezerves kopijas. Jautājumam bija iespējams izvēlēties tikai vienu atbildi. Iegūtie dati liek secināt, ka institūcijas lielākoties ievēro drošības prasības arī mājaslapām, veicot rezerves kopijas reizi dienā. Rezerves kopiju biežumu institūcijas nosaka pēc mājaslapā pieejamās informācijas svarīguma. Piemēram, Lauku atbalsta dienests, kas ar mājaslapas palīdzību nodrošina piekļuvi elektroniskai maksājumu sistēmai, rezerves kopijas ir spiesti veikt reizi dienā, turpretim, piemēram, Latvijas Hidroekoloģijas institūts, kam mājaslapā šobrīd nav pieejami e-pakalpojumi, mājaslapas rezerves kopijas veido reizi mēnesī.
Attēls 49. Vai esošai mājaslapai būtu nepieciešami pārvaldības modeļa uzlabojumi?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	38. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli par nepieciešamiem uzlabojumiem mājaslapas pārvaldības modulī. Jautājums bija brīvi aizpildāms. Tika iesūtītas 62 atbildes. Lielākā daļa institūciju uzskata, ka uzlabojumi esošajā pārvaldības modulī nav nepieciešami. Tās institūcijas, kas uzskata, ka uzlabojumi ir nepieciešami, pamato to pēc šādiem aspektiem: nepieciešami uzlabojumi funkciju sadalījumā – jāizdala mājaslapas redaktora amats; jāizskata institūciju funkciju sadalījums pa grupām, pēc kurām iespējams spriest par vienota mājaslapas moduļa izveidi valsts pārvaldē.

Parametrs	Novērojums
Attēls 50. Vai tuvākajos trīs gados plānojat ieviest jaunu mājaslapu?  Avots: Iestāžu aptaujas dati	39. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas plānus saistībā ar mājaslapu. Dati pieejami par 81 institūciju. Rezultāti parāda, ka nepilna 1/3 daļa institūciju, kā dati pētījumā ir pieejami, tuvākā trīsgadē plāno izstrādāt/ieviest jaunu mājaslapu: Konkurences padome, Valsts izglītības attīstības aģentūra, valsts aģentūra „Civilās aviācijas aģentūra", Latvijas Lauksaimniecības universitāte 2012.gada otrā, trešajā ceturksnī plāno palaist jaunās mājaslapas; Ministru kabinets / Valsts kanceleja, valsts aģentūra "Latvijas Kara muzejs", Valsts kase, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Zāļu valsts aģentūra, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs, Sporta medicīnas valsts aģentūra, Zemkopības ministrija, Valsts Tehniskās uzraudzības aģentūra, Valsts meža dienests, SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs" (www.latak.lv un www.lvs.lv) 2013.gadā plāno palaist jaunās mājaslapas. Analizējot mājaslapas, kuras tuvākā trīsgadē plāno ieviest jaunu mājaslapu secināms, ka tās pārsvarā ir 5 līdz 8 gadus vecas, uzlabojumi tām ir veikti ik pa 4 gadiem. Analizējot mājaslapas, kuras tuvākā trīsgadē neplāno ieviest jaunu mājaslapu secināms, ka tās ir 4 līdz 9 gadus vecas, uzlabojumi tām veikti 2011., 2012.gadā. Rezultāti liek secināt, ka lielākā daļa šādu institūciju neplāno ieviest jaunas mājaslapas trūkstošā finansējuma dēļ, tādējādi izvēloties lētāko risinājumu – uzstādot lapai uzlabojumus.
Attēls 51. Vadlīnijas valsts iestāžu mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai  Avots: Iestāžu aptaujas dati **Attēls 52. Centralizēts atbalsts valsts iestāžu mājaslapu administratoriem:**  Avots: Iestāžu aptaujas dati	40. Jautājuma mērķis bija noskaidrot institūcijas viedokli – nav nepieciešams, nepieciešams un ļoti nepieciešams, par vadlīniju mājaslapu izstrādi, funkcionalitāti un satura sagatavošanu un centralizētu atbalstu valsts iestāžu mājaslapu administratoriem. Jautājumam bija sniegtas divas pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē ar punktiem, kā arī varēja savu viedokli papildināt ar komentāru. Atbildes uz jautājuma pirmo daļu sniedza 81 respondents. Minētie rezultāti liek secināt, ka vairākumā respondenti tomēr atzīst vienotu, pamācošu veidu mājaslapas izstrādei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai, papildus norādot: ja šādas vadlīnijas tiktu izstrādātas, tad būtiski to izstrādē pieaicināt nozares speciālistus: mājaslapu izstrādātājus, informācijas tehnoloģiju speciālistus, administratorus, sabiedrisko attiecību speciālistus; varētu rīkot praktiskus seminārus mājaslapas satura sagatavošanai, funkcionalitātes ieviešanai; ja valsts pārvalde orientējas uz mājaslapu centralizāciju, tad šādas vadlīnijas nebūtu nepieciešamas. Līdzīgi kā 14.jautājuma secinājumos arī šo atbilžu analizē secināms, ka vienotas vadlīnijas visām institūcijām izstrādāt nav iespējams, katrai institūcijai ir savi mērķi, uzdevumi, darbības specifika. Atbildes uz jautājuma otro daļu sniedza 79 respondenti. Minētie rezultāti liek secināt, ka puse no respondentiem

Parametrs	Novērojums
	uzskata, ka centralizēts atbalsta punkts mājaslapas administratoriem un redaktoriem nav nepieciešams, kam seko turpat puse, kas uzskata pretēji. Pamatojot savu viedokli respondenti ir izteikuši šādus apgalvojumus: Apmācības būtu nepieciešamas par tīmekļa pārvaldības novitātēm, pieejamiem rīkiem komunikāciju tehnoloģijās, kopumā vērtējot tas nāktu tikai par labu un celtu kopējo valsts pārvaldes informācijas kvalitātes līmeni; Atbalstāms risinājums, lai gan praktiski to būtu grūti realizēt, jo nebūtu pieejams konsultants, kurš pārvaldītu visu institūciju datu specifiku. Vērtējot centralizēto atbalstu noraidošo institūciju komentārus secināmas šādas tēzes: Centralizētais atbalsts mājaslapām nepieciešams gadījumā, ja tiek centralizētas mājaslapas; Tā kā valsts pārvaldes institūcijas ir dažādas, tad arī to mājaslapu uzdevumi un mērķauditorija atšķiras (minētā tēze sasaucas ar 38.jautājumā gūto atziņu par mājaslapu iespējamo grupēšanu pa mērķiem). Institūcija, kurai nav viedokļa šim jautājumam, norāda, ka viedoklis izteikts, jo trūkst informācijas par piedāvātajiem modeļiem, kā arī šobrīd institūciju mājaslapām ir dažādas satura vadības sistēmas, kā atbalstu bieži vien nodrošina mājaslapas izstrādātājs. Tamdēļ institūcija uzskata, ka centralizētu administratoru un redaktoru atbalsts būtu grūti realizējams.
Attēls 53. Vienota mājaslapas platforma, kuru var papildināt ar funkcionalitāti katras iestādes vajadzībām  Avots: Iestāžu aptaujas dati **Attēls 54. Vienota datu centra/hostinga izveidošana valsts pārvaldes mājaslapu izmantošanai**  Avots: Iestāžu aptaujas dati	41. Jautājuma mērķis bija noskaidrot kādam modelim institūcijas dod priekšroku: Modelis Nr.1 – valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī; Modelis Nr.2 – visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī, bet atbilstošā iestāde atbild tikai par tīmekļa vietnes saturu. Jautājumam bija sniegtas 3 pozīcijas, kuras respondentam bija jānovērtē, izvēloties Modeli Nr.1, Modelis Nr.2, iespēju, ka izmaiņas nav nepieciešamas, kā arī savu viedokli varēja pamatot ar komentāru. Analizējot aspektu, ka institūcijai tiek sniegta vienota mājaslapas platforma, kuru institūcija var pielāgot savām vajadzībām, paralēli tam ir pieejams vienots satura pārvaldības rīks un moduļa pārvaldīšanu centralizēti uztur viena institūcija: Lielākā daļa institūciju uzskata, ka izmaiņas nav nepieciešamas, pamatojot to: ar faktu, ka pašlaik institūcijā norit darbs pie jaunas un funkcionālas mājaslapas ieviešanas; trūkst informācijas par moduļiem – kāds tehniskais risinājums tām būs nodrošināts, vai tās būs iespējams sajūgt ar institūcijas datu bāzēm un informācijas sistēmām; institūcija pati ir pilnveidojusi mājaslapas administrēšanas funkciju tiktāl, ka spēj nodrošināt tās kvalitatīvu izpildi. Analizējot aspektu, ka institūcijai tiek piedāvāts izmitināt mājaslapu vienotā datu centrā, secinājums ir analoģisks kā iepriekšējā aspektā – izmaiņas nav nepieciešamas, galvenokārt secinot šādas tēzes: izvietot visas mājaslapas vienotā datu centrā tiks radīts risks,

Parametrs	Novērojums
Attēls 55. Centralizēts satura ievades pakalpojums  Avots: Iestāžu aptaujas dati	ka centra darbības traucējumu rezultātā var tikt traucētas visu valsts tiešās pārvaldes un centralizēto iestāžu mājaslapu darbība; ja institūcijai ir savs datu centrs, tad tas tiks uzturēts arī pēc mājaslapas izmitināšanas vienotā valsts datu centrā. Esošā situācijā, kad serveris atrodas institūcijas datu centrā, papildus servera izvietošanas izmaksas nepalielinās, toties ir garantēts vajadzīgais servisa līmenis; risinājumu ir lietderīgi izvēlēties institūcijām, kurām nav sava datu centra un/vai informācijas tehnoloģiju atbalsta. Analizējot aspektu, kad institūcijai tiek piedāvāts centralizēts satura ievades pakalpojums, secinājums ir analoģisks kā iepriekšējiem diviem aspektiem – izmaiņas nav nepieciešamas, secinot: var radīt mājaslapu satura kvalitātes pazemināšanos un papildus izdevumu rašanos, jo pati informācija būs jāsagatavo pašai institūcijai; risinājums nebūtu efektīvs, netiks nodrošināta operatīva informācijas publicēšana, labošana, dzēšana; darbietilpīga ir informācijas sagatavošana, nevis publicēšana; šāds risinājums spēj strādāt vien radniecīgu iestāžu vidē (piemēram, pašvaldību vai slimnīcu mājaslapas), bet ne tik krasi atšķirīgu un būtībā savā starpā konkurējošu iestāžu (kā universitātes) nozarē. Analizējot 41.jautājumā gūtos rezultātus, kopīgie secinājumi ir šādi: institūcijām trūkst izpratnes nākotnes mājaslapas piedāvāto modeļu skaidrojumā; valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapām ir definēti dažādi uzdevumi un mērķauditorijas, kas viennozīmīgi rada sarežģījumus mājaslapu centralizācijā; izstrādājot centralizētu datu centru jāņem vērā rezerves resursu ieviešana: datu pārraide

5.4 Tīmekļa vietņu izmaksu analīze

Tīmekļa vietņu izvērtējuma ietvaros tika veikta valsts tiešās pārvaldes un centrālo valsts iestāžu mājaslapu izstrādes, uzturēšanas un modernizācijas izmaksu analīze no 2009.gada līdz 2014.gadam. Pētījumā iekļauto iestāžu mājaslapu izstrādes, uzturēšanas un modernizācijas izmaksas tika pieprasītas iepriekš ar Pasūtītāju saskaņotā formātā tabulas veidā. Anketas elektroniski tika izsūtītas visām pētījumā iesaistītājām iestādēm, aptaujas aizpildīšana norisinājās no 2012.gada 19. jūlija līdz 2012.gada 2.augustam. No izsūtītajām 115 aptaujām PwC saņēma 76 aizpildītas izmaksu tabulas – izmaksu tabulas skatīt 6. pielikumā „Mājaslapu izmaksas".

No iestādēm apkopoto tīmekļu vietņu izmaksu informācijai pastāv sekojoši ierobežojumi:

- Apkopotā informācija parāda aptuvenu patērētā laika un izmaksu apjomu, jo valsts tiešās pārvaldes un centrālās iestādes neveic detalizētu laika uzskaiti un izmaksu uzskaiti, kas ļautu viennozīmīgi novērtēt izmaksu apjomu, kas attiecināms tieši uz mājaslapām;

- Datu kvalitāte un precizitāte ir atkarīga no darbinieku pieejamības. Projekts tika realizēts laika periodā no 2012.gada jūnija līdz 2012.gada augustam, kad daļa valsts iestāžu mājaslapu administrēšanā iesaistīto pārstāvju nebija pieejami;

- Štatu vietu samazināšanas rezultātā pēc 2008.gada vairākās iestādēs ir izveidojusies situācija, kad mājaslapas uzturēšanas pienākumus veic vairāki darbinieki, piemēram, direktors, direktora vietnieks, administratīvo projektu koordinators u.c.. Šāda situācija kavē precīzu pienākumu izpildei veltītā laika noteikšanu;

- Atsevišķām iestādēm, piemēram, VID, CSB, IUB, darbības specifikas dēļ informācijas sagatavošanu ievietošanai mājaslapā veic liels darbinieku skaits. Laika uzskaites trūkuma dēļ ne vienmēr ir iespējams noteikt informācijas sagatavošanai patērēto stundu skaitu.

No saņemtajām 76 izmaksu tabulām 13 anketas tika izslēgtas datu kvalitātes nepietiekamības dēļ:

- nav norādītas vairākas izmaksu grupas;

- nav veikta pareiza izmaksu klasifikācija.

Datu kvalitāte bija pietiekama 63 iestāžu iesūtītajām anketām. Nepieciešamības gadījumā tika veikta izmaksu apjoma vai izmaksu klasifikācijas precizēšana ar iestādes pārstāvi. Ar iestādes pārstāvi apstiprinātos datus eksperti koriģēja un ierakstīja izmaksu tabulā, atzīmējot datus ar atšķirīgu krāsu, kā arī pierakstot komentāru par izmaksu korekciju. Ja mājaslapas izstrādes, uzturēšanas un modernizācijas izmaksas tika norādītas daļēji vai tās bija nepilnīgas, tad šādos gadījumos eksperti izdarīja pieņēmumus.

Par 52 iestādēm, no kurām netika saņemtas mājaslapu izstrādes un uzturēšanas izmaksas, eksperti veica pieņēmumus saskaņā ar sekojošu iestāžu sadalījumu:

- Lielo iestāžu mājaslapas – piemēram, ministriju un tām līdzvērtīgu iestāžu mājaslapas;

- Nozarē specifiskas mājaslapas – piemēram, VID, Zāļu valsts aģentūra, IUB u.c. iestādes, kuru darbības specifikas dēļ ir nepieciešams liels skaits darbinieku mājaslapas uzturēšanai;

- Pārējo iestāžu mājaslapas – visu pārējo iestāžu mājaslapas.

Kopējās mājaslapu izstrādes un uzturēšanas izmaksas sastāv no šādām pozīcijām:

1) mājaslapas izstrādes izmaksas;

2) iestāžu iekšējās mājaslapu uzturēšanas izmaksas – informācijas sagatavošana, informācijas publicēšana, tehniskā administrēšana un modernizācija;

3) ārpakalpojumu izmaksas.

Zemāk esošajā tabulā sniegts kopsavilkums par faktiskajām mājaslapu pēdējo versiju izstrādes izmaksām, mājaslapu uzturēšanas izmaksām, kā arī plānotajām izstrādes un uzturēšanas izmaksām (skatīt 1. tabulu).

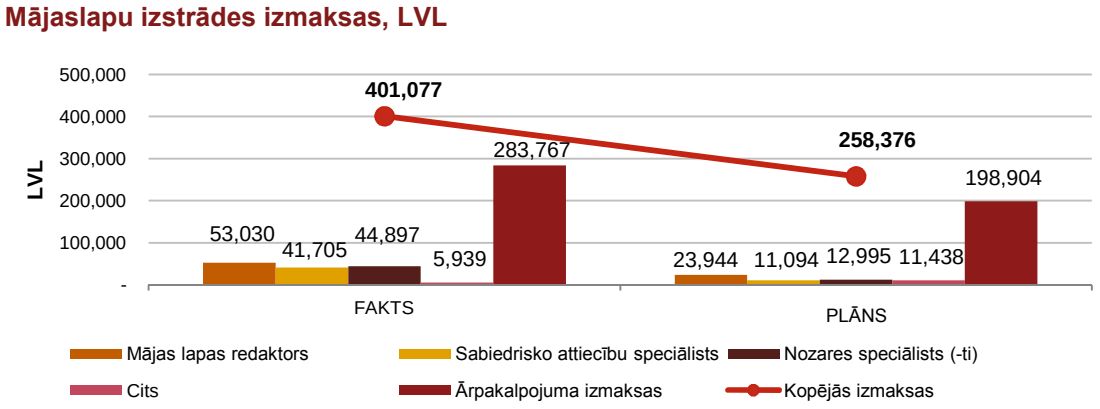
Tabula 1. Kopējās mājaslapas izstrādes un uzturēšanas izmaksas (2009-2014)

	FAKTS	2012-2014 PLĀNS
Kopējās mājaslapu pēdējo versiju izstrādes izmaksas (fakts - līdz 2012.gadam, plāns 2012-2014)	401,077	258,376
Kopējās mājaslapas uzturēšanas izmaksas (fakts no 2009-2012, plāns no 2012-2014)	2,337,424	2,562,483

Mājaslapu izstrādes izmaksas

Līdz 2012.gada augusta sākumam mājaslapu jaunāko versiju izstrādes faktiskās izmaksas sastāda LVL 401,077, plānotās izmaksas jaunu mājaslapu izstrādei tuvākajos gados veido LVL 258,376. No visām mājaslapas faktiskajām izstrādes izmaksām 70% veido ārpakalpojuma izmaksas, kas sastāda LVL 283,767 (skatīt 56.attēlu). Arī nākotnē iestādes mājaslapu izstrādē plāno izmantot ārpakalpojumu sniedzējus (77%). Visbiežāk izmantotie ārpakalpojumu sniedzēji ir SIA Mediaparks, Valsts Informācijas Tīkla aģentūra – šobrīd Latvijas valsts Radio un TV centrs, SIA DPA un SIA ABC Sofware (izstrādāja sešas Aizsardzības ministrijas mājaslapas).

Attēls 56. Mājaslapas izstrādes izmaksas, LVL



No iekšējiem iestādes resursiem visbiežāk mājaslapas izstrādi veic mājaslapu redaktori (kopumā faktiski nostrādātas 15,306 stundas), kā arī nozares speciālisti (kopumā faktiski nostrādātas 9,277 stundas) un sabiedrisko attiecību speciālisti (kopumā faktiski nostrādātas 8,810 stundas).

Analizējot sniegto informāciju, var secināt, ka 2012.g. izstrādātas vairākas mājaslapas – piemēram, Pilsonības un migrācijas lietu pārvaldei, Latvijas Investīciju un attīstības aģentūrai, Konkurences padomei, Ārlietu ministrijai, Finanšu ministrijai, Iekšlietu ministrijas Veselības un sporta centram, Latvijas Akadēmiskās informācijas centram, Valsts aģentūrai "Maksātnespējas administrācija", Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācijai.[1]

Vairākas iestādes 2012.gadā un 2013.gadā plāno izstrādāt jaunas mājaslapas, piemēram:

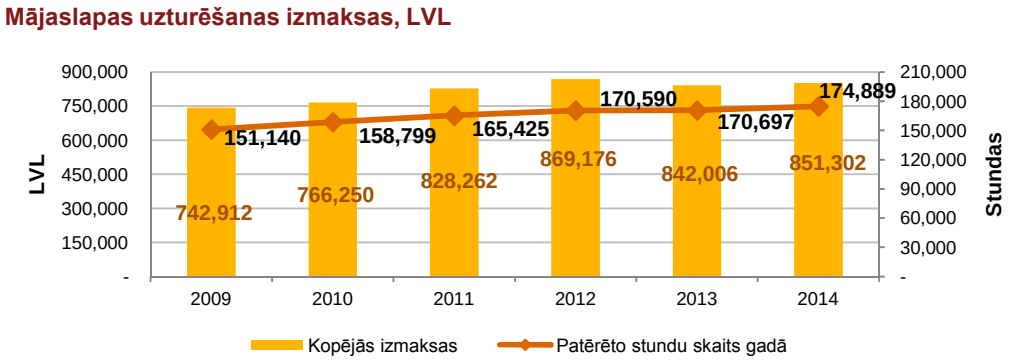
[1] Dati ņemti tikai no administratoru anketām, kas nenozīmē, ka šīs jaunās mājaslapas jau praktiski darbojas. Pētījumā no ekspertu un lietotāju puses tika analizētas tās mājaslapas, kuras darbojās un bija pieejamas pētījuma veikšanas brīdī.

- 2012.gads – Latvijas Nacionālā bibliotēka, Valsts aģentūra "Latvijas Kara muzejs", Valsts ieņēmumu dienests, Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs, Valsts izglītības attīstības aģentūra, Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra, Latvijas Nacionālais arhīvs, Valsts zemes dienests, Datu valsts inspekcija, Zemkopības ministrija (septiņu iestāžu nozares portāls), Latvijas Lauksaimniecības universitāte.
- 2013. gads – Ministru Kabinets, Valsts administrācijas skola, Valsts kase, Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija, Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija, Zāļu valsts aģentūra, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests, Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs, Sporta medicīnas valsts aģentūra.

Mājaslapu uzturēšanas izmaksas

Faktiskās mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009.gada līdz 2011.gada beigām veido LVL 2,337,424. Viszemākās uzturēšanas izmaksas bija 2009.gadā (LVL 742,912), kas varētu būt skaidrojams ar izmaksu samazināšanu valsts pārvaldē ekonomikas lejupslīdes laikā, kā arī ar to, ka iestāžu darbinieki neveic precīzu laika patēriņa uzskaiti un dati ir neprecīzi (skatīt 57.attēlu). Plānotās mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2012.-2014.gadam kopumā veido LVL 2,562,483. Visaugstākās uzturēšanas izmaksas tiek plānotas 2012.gadā (LVL 869,176), kas varētu būt skaidrojams ar to, ka 2012.gadā iestāžu darbinieki precīzāk var atskaitīties par patērēto laiku un ārpakalpojuma izmaksām.

Attēls 57. Mājaslapas uzturēšanas izmaksas, LVL



Patērēto stundu skaitam mājaslapu uzturēšanai ir tendence pieaugt līdz 2014.gadam, sasniedzot 174,889 darba stundas. Pieauguma tendence vērojama visās mājaslapu uzturēšanas izmaksu pozīcijās – informācijas sagatavošana, informācijas publicēšana, tehniskā administrēšana un modernizācija.

Saskaņā ar iestāžu sniegtajiem datiem, informācijas publicēšanas un mājaslapas modernizācijas izmaksu pozīcijas nākotnē samazināsies, kas varētu būs skaidrojams ar to, ka valsts iestādes veic īstermiņa plānošanu gada griezumā (skatīt 2.tabulu).

Tabula 2. Mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009 - 2014

MĀJASLAPU UZTURĒŠANAS IZMAKSAS	2009 Fakts	2010 Fakts	2011 Fakts	2012 Plāns	2013 Pāns	2014 Plāns
Informācijas sagatavošana	**433,746**	**434,855**	**462,248**	**477,014**	**484,252**	**501,509**
Iekšējās izmaksas	428,746	429,800	457,134	471,959	479,252	496,509
Ārpakalpojuma izmaksas	5,000	5,056	5,114	5,056	5,000	5,000
Informācijas publicēšana	**183,352**	**179,757**	**193,373**	**195,424**	**202,855**	**198,991**
Iekšējās izmaksas	171,852	170,733	185,029	188,440	194,855	190,991
Ārpakalpojuma izmaksas	11,500	9,024	8,344	6,984	8,000	8,000
Tehniskā administrēšana	**69,937**	**78,057**	**68,539**	**72,966**	**77,076**	**77,676**
Iekšējās izmaksas	41,291	45,883	42,916	43,372	46,640	46,639
Ārpakalpojuma izmaksas	28,646	32,174	25,623	29,595	30,436	31,036
Mājaslapas modernizācija	**55,877**	**73,580**	**104,102**	**123,771**	**77,823**	**73,126**
Iekšējās izmaksas	32,039	41,229	51,362	53,688	55,323	55,521
Kopējās izmaksas	**742,912**	**766,250**	**828,262**	**869,176**	**842,006**	**851,302**

No iekšējiem iestāžu resursiem vislielākā kapacitāte nepieciešama informācijas sagatavošanai – 2012.gadā tie ir 62% no kopējām iestādes iekšējām izmaksām. Informācijas sagatavošanas izmaksās ir iekļauta arī nozarei specifiskas informācijas sagatavošanai nepieciešamais laiks (piemēram, Zāļu valsts aģentūra). Ārpakalpojumi visvairāk tiek izmantoti šādās mājaslapu uzturēšanas pozīcijās:

- tehniskā administrēšana - 41% no tehniskās administrēšanas izmaksām 2012.gadā;
- mājaslapu modernizācija – 67% no mājaslapu modernizācijas izmaksām 2012.gadā.

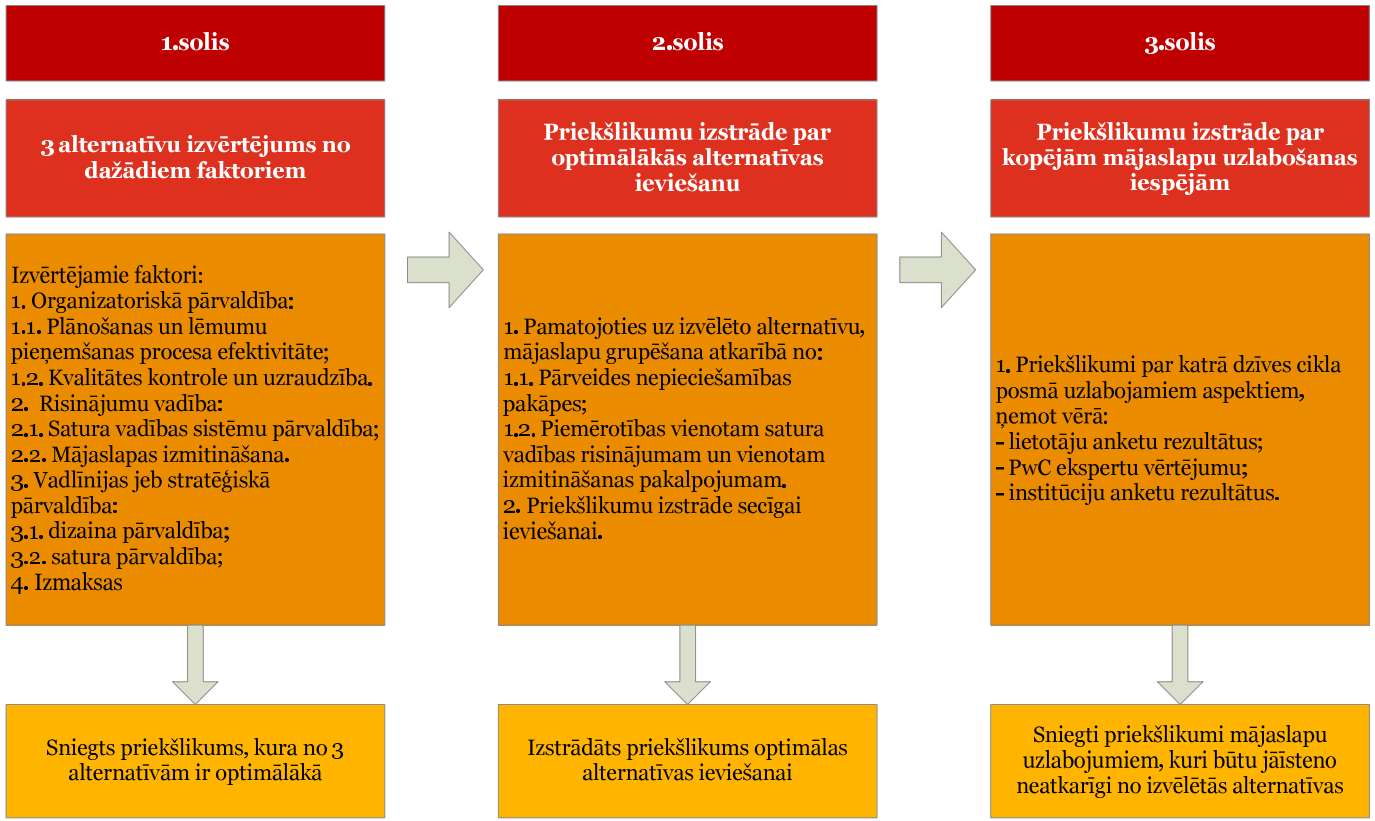
Eksperti pieņem, ka iestāžu iekšējās izmaksas ir par 25% augstākas, jo laika uzskaites trūkuma dēļ iestādes nevar pilnvērtīgi uzskaitīt visu informācijas sagatavošanai nepieciešamo laiku, kā arī pētījuma laikā vērojama tendence pienākuma veikšanai nepieciešamo laiku attiecināt pēc iespējami pesimistiskākā scenārija.

Pētījuma laikā tika identificēti atsevišķi gadījumi, kad vienai iestādei eksistē vairākas mājaslapas. Piemēram, iestādei SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs" ir četras atsevišķas mājaslapas - www.samc.lv, www.latmb.lv, www.latak.lv un www.lvs.lv. Pētījuma tika apskatīta tikai www.samc.lv mājaslapa, kuras uzturēšanas izmaksas 2012.gadā ir LVL 559. Savukārt, četru mājaslapu kopējās uzturēšanas izmaksas 2012.gadā ir LVL 2,311. Divām no šīm mājaslapām 2012.gadā ir plānots izstrādāt jaunu versiju. Pētījuma ietvaros tika apskatīta Valsts zemes dienesta mājaslapa www.vzd.gov.lv. Iestādei arī eksistē papildus divas mājaslapas – portāls www.kadastrs.lv un www.kadastralavertiba.lv, kas potenciāli paaugstina iestādes kopējās izmaksas, kas nepieciešamas mājaslapu izstrādei un uzturēšanai.

Pētījumā iekļautās Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas biroja un Valsts dzelzceļa administrācijas mājaslapas nav no valsts budžeta finansētas iestādes.

6 Priekšlikumi optimālākā pārvaldes modeļa izvēlei

Priekšlikumi tika izstrādāti pēc šādas pieejas:



6.1 Trīs alternatīvu izvērtējums no dažādiem faktoriem

Alternatīvu apraksts:

1.alternatīva **Valsts tiešās pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi, tas nozīmē, izstrādā mājaslapu tehnisko specifikāciju, plāno tās funkcionalitāti un dizainu, veic mājaslapas ieviešanu utt.**:

- katrai iestādei ir individuāla satura vadības sistēma;
- nav kopēju vadlīniju mājaslapu izveidē, funkcionalitātē un satura vadībā;
- katra iestāde veic izmitināšanu pēc saviem ieskatiem;
- satura ievadi katra institūcija veic atsevišķi;
- satura sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi.

2. alternatīva **Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī**:

- katram resoram ir vienota, resora līmenī centralizēta satura vadības sistēma;
- katram resoram ir vienotas vadlīnijas mājaslapu izveidē, funkcionalitātē un satura vadībā;
- katrs resors veic centralizētu mājaslapu izmitināšanu;
- katrs resors veic centralizētu satura ievadi;
- satura sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi.

3. alternatīva **Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī**:

- valstī ir vienota, centralizēta satura vadības sistēma, bet mājaslapu pāreja uz vienotu satura vadības sistēmu notiek pakāpeniski;
- valstī ir vienotas vadlīnijas mājaslapu izveidē, funkcionalitātē un satura vadībā;
- valstī veic centralizētu mājaslapu izmitināšanu;
- satura ievadi katra institūcija veic atsevišķi;

- satura sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi.

Visu trīs alternatīvu gadījumos informācijas sagatavošanu veic katra institūcija atsevišķi, turklāt pirmās un trešās alternatīvas gadījumā arī informācijas ievadi veic katra institūcija atsevišķi.

Alternatīvu izvērtējums

Katra alternatīva tika izvērtēta, ņemot vērā 9 faktorus, un novērtējot katru faktoru alternatīvā vērtējumā no 1 līdz 5. Skaidrojums par izvēlēto skalu:

1 – (ļoti negatīvi) rada būtisku negatīvu ietekmi, nav paredzami nekādi ieguvumi ne ilgtermiņā, ne īstermiņā;

2 – (negatīvi) rada negatīvu ietekmi, nav paredzami vai ļoti nelielā apjomā ieguvumi ilgtermiņā un īstermiņā;

3 – (viduvēji) rada neitrālu ietekmi (vienlīdz daudz ir gan ieguvumu, gan zaudējumu);

4 – (labi) rada pozitīvu ietekmi, paredzami ieguvumi gan ilgtermiņā, gan īstermiņā;

5 – (ļoti labi) rada būtisku pozitīvu ietekmi, paredzami būtiski ieguvumi gan ilgtermiņā, gan īstermiņā.

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
1.	**Organizatoriskā pārvaldība**			
1.1.	Plānošanas un lēmumu pieņemšanas procesa efektivitāte *Ietver gan budžeta plānošanas procesu (t.i., kad un kā investējam mājaslapas attīstībā), gan risinājumu plānošanu (t.i., kad un kā attīstām jaunu funkcionalitāti, sekojam līdzi tehnoloģiskām izmaiņām utt.).*	1 Plānošana notiek nekoordinēti, atkarībā no institūcijas kapacitātes, zināšanām. Institūcijas, kurām ir augstāks zināšanu līmenis attīsta savas mājaslapas labāk, bet kurām nav (īpaši nelielām institūcijām) mājaslapu attīstība ir kritiska. Plānošana ir neefektīva, jo katra institūcija velta tam savu laiku un nav vienota, stratēģiska redzējuma. Tāpat ir nevienlīdzīgs finansējums mājaslapu attīstībai un uzturēšanai.	3 Plānošana notiek katrā resorā atsevišķi (t.i., plāno 14 resori atsevišķi), kas vērtējams pozitīvi, ja salīdzina ar esošo situāciju. Tomēr negatīvi vērtējams tas, ka valstī tiks tērēti resursi 11 reizes vairāk, nekā ja plānošanu veiktu centralizēti. Vienlaicīgi negatīvi vērtējama paredzamā situācija, ka būs resori, kas attīstīs un pielāgos funkcionalitāti daudz straujāk par citiem resoriem un nebūs vienota stratēģiska redzējuma par to, kas un kā jāattīsta.	5 Plānošana notiek valstī centralizēti (ir viena atbildīgā institūcija, kas par to atbild). Centralizēti tiek izvērtēts un analizēts, ko, kad un kā mājaslapās attīsta. Būtisks ir arī finansiālais ieguvums, jo tiek izslēgta iespēja, ka mājaslapa tiek izstrādāta no jauna vai tajā tiek investēts uz subjektīvu lēmumu bāzes (piemēram, mainās vadība un tāpēc vēlas jaunu mājaslapu, kaut arī tajā iespējams būtu nepieciešami tikai uzlabojumi nevis pilnīga nomaiņa).

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
1.2.	Kvalitātes kontrole un uzraudzība *Ietver gan kontroli/uzraudzību, vai institūcijas ievēro obligāto normu izpildi, ko nosaka MK noteikumi Nr.171, un vai institūcijas mājaslapa ir kopumā kvalitatīva (piemēram, strādā meklētājs, tiek ievērotas kvalitātes prasības attiecībā uz dizainu, saturu utt.)*	1 Kvalitātes prasības nav definētas, un vienīgais, kas tiek uzraudzīts, ir mājaslapu atbilstība MK noteikumiem Nr.171, kuri ir nepietiekami, jo nosaka tikai obligātas prasības, bet nenosaka nekādus kvalitātes rādītājus. Katra institūcija to izprot dažādi.	3 Kvalitātes prasības definē katrs resors atsevišķi, arī kontroli un uzraudzību organizē katrs resors atsevišķi, kas vērtējams pozitīvi, ja salīdzina ar esošo situāciju, jo vismaz tiek definētas kvalitātes prasības. Tomēr netiek ievērota vienota pieeja un stratēģisks redzējums – kas tad ir/nav kvalitatīvi un līdz ar to arī mājaslapu kvalitāte dažādos resoros būtu atšķirīga.	5 Valstī centralizēti (vienoti) tiek definētas kvalitātes prasības, norādot obligāto daļu un vēlamo daļu (kuru katra institūcija pēc individuālas pieejas var piemērot). Par kvalitātes kontroli un uzraudzību ir atbildīga viena institūcija, kas veicina vienotas pieejas un metožu ievērošanu, kā arī veicina resursu ietaupījumu, jo katra institūcija vai resors neizstrādā savu pieeju, bet izmanto esošās zināšanas un labo praksi. Vienlaicīgi rezultāti ir salīdzināmi un uz tā bāzes ir efektīvāks lēmumu pieņemšanas process par attīstības jautājumiem.
2.	**Risinājumu vadība**			
2.1.	Satura vadības sistēmu pārvaldība	1 Kopumā dati (VARAM pētījums) liecina, ka valsts tiešajā pārvaldē ir ap 50-60 dažādas satura vadības sistēmas, kas nozīmē, ka valsts vienādu moduļu izstrādi (piemēram, kontakti, iepirkumi utt.) ir pasūtījusi vismaz 50 reizes. Tas ir neekonomiski, jo tiek maksāts par vienādu darbu vairākas reizes, kā arī institūcijām, kurām ir mazākas zināšanas mājaslapu izstrādē, bieži vien nav kompetentas kvalitatīvu prasību definēšanā izstrādātājam. Tāpat būtisks trūkums ir zināšanu pārneses trūkums, jo katra institūcija mācās no savām kļūdām un risina problēmas pēc savas izpratnes.	2 Tiek izstrādātas 14 dažādas satura vadības sistēmas, kas, salīdzinot ar esošo situāciju, būtu vērtējams pozitīvi (gan no resursu ietaupījuma, gan no pārvaldības puses), tomēr neizvairītos no vienādas funkcionalitātes izstrādes vairākkārtīgi, kā arī netiktu ņemtas vērā tādu mājaslapu prasības, kuras ir vērtējamas kā sarežģītas, jo ir integrētas ar apjomīgām sistēmām/reģistriem.	4 Tiek izstrādāta vienota satura vadības sistēma, kura tiek veidota uz *„paku”* veidošanas principa: (a) ir pamatpaka, kurā ir satura vadības sistēma un vienoti izstrādāti pamata moduļi (kontakti, jaunumu sadaļa, iepirkumi, budžets, meklētājs utt.). Šie pamatmoduļi ir tie, kurus izmanto visas vai gandrīz visas valsts tiešās pārvaldes iestādes; (b) ir papildus pakas, par kuru nepieciešamību pieņem valstī lēmumu centralizēti, pārskatot to nepieciešamību ar regularitāti reizi gadā. Piemēram, tiek konstatēts, ka kultūras un izglītības nozarē būtu vērtīgi veidot interaktīvas kartes. Attiecīgi tiek veidota papildus paka, ko

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
				izmanto nevis visas institūcijas, bet tās, kurām ir tāda nepieciešamība. Šādā veidā tiktu būtiski efektīvāk plānoti gan resursi, gan pārvaldība. Papildus efektīvi iespējams izmantot moduļus, ja nepieciešama tematiska mājaslapas izveide (piemēram, par Norvēģijas un EEZ finanšu instrumentiem). Attiecīgi valstij nebūtu jāpasūta jauna mājaslapas izveide, kad rodas nepieciešamība, bet būtu bāze, uz kuras ātri un elastīgi to būtu iespējams izveidot bez papildus resursu piesaistes. Papildus tiek ņemta vērā komplicēto mājaslapu piemērotība vienotai satura vadības sistēmai – t.i., mājaslapām, kurām ir zema piemērotība (saskaņā ar šī pētījuma rezultātiem kopumā ap 13 no 115), pārēja uz vienotu satura vadības sistēmu notiek brīdi, kad nepieciešams veikt investīcijas mājaslapas atjaunošanā. Tāpat 2 no 115 institūcijām mājaslapa ir kā uzņēmējdarbību veicinošs elements (analīzē šajā gadījumā tās ir 2 universitātes), tādēļ tās nebūtu standartizējamas un iekļaujamas vienotajā satura vadības sistēmā.
2.2.	Mājaslapas izmitināšana	2	4	5
		Katra institūcija mājaslapu izmitina pēc saviem ieskatiem (vai nu savā institūcijā vai izmantojot ārpakalpojumu), nav vienota servisa līmeņa, drošības, rezerves kopiju veidošanas pieejas utt.. Institūcijām,	Katrs resors plāno un kā ārpakalpojumu iepērk savu resora mājaslapu izmitināšanu. No servisa līmeņa, drošības un citiem aspektiem tas būtu vērtējams pozitīvi, ja salīdzina ar esošo situāciju. Tomēr nav ekonomiska pamatojuma,	Centralizēti valstī tiek ārpakalpojumā iegādāta mājaslapu izmitināšana, nodrošinot vienotu servisa līmeni, drošības līmeni, rezerves kopiju veidošanas pieeju utt.

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
		kurām ir tehnoloģiskā bāze, tas problēmas nerada, savukārt institūcijām, kurām tehnoloģiskā bāze ir nepietiekama, tas rada sarežģījumus.	kādēļ to nevarētu veikt centralizēti valstī kopumā, jo izmitināšanu neietekmē nozaru specifika. Līdz ar to paredzams, ka centralizēti, pasūtot mājaslapu izmitināšanu ielākā apjomā, valsts iegūtu lētāku izmitināšanas pakalpojumu.	
3.	**Vadlīnijas jeb stratēģiskā pārvaldība**			
3.1.	Dizaina pārvaldība	2	5	5
		Nav prasības attiecībā uz dizaina izveidi, līdz ar to institūcijas katra piemēro savu pieeju un salīdzinoši lielam skaitam institūciju mājaslapas pēc pētījuma rezultātiem ir ar labai praksei neatbilstošu dizainu.	Katrs resors izstrādā prasības uz dizaina pārvaldību, kas sniegtu iespēju nozarei piemērot vienotus praksi uz dizainu.	Valstī kopumā tiktu noteikti pamatprincipi (vadlīnijas) uz dizainu. Atsevišķas prasības tiek definētas kā obligātas (piemēram, teksta izmēra lieluma robežas), savukārt atsevišķas kā ieteicamas (labā prakse attiecībā uz krāsu kombinācijām, audiovideofoto materiāla ievietošanu utt.).
3.2.	Satura pārvaldība *Ietver gan satura ievadi, gan satura sagatavošanu*	3	3	5
		Saturu sagatavo un ievada katra institūcija atsevišķi. Kā trūkums pašlaik ir minams, ka nav vienotas vadlīnijas par to, kā jāveido saturs mājaslapās, līdz ar to ne vienmēr tas ir kvalitatīvs.	Saturu sagatavo katra institūcija atsevišķi, savukārt satura ievadi veic resora līmenī. Šādā gadījumā kā trūkums minams tas, ka tiktu sarežģīts process līdz satura publicēšanai, jo sagatavotājs to sūtītu publicētājam. Efektīvāk un bieži vien kvalitatīvāk būtu, ja to darītu pats satura sagatavotājs (piemēram, institūciju aptaujas rezultāti rāda, ka institūcijās ir prakse, ka komunikācijas speciālists gan sagatavo, gan publicē informāciju).	Saturu sagatavo un ievada katra institūcija atsevišķi. Papildus tiek izstrādātas vienotas vadlīnijas par to, kā jāveido saturs mājaslapās, līdz ar to tas ir kvalitatīvs un lietotājiem saprotams.
4	Izmaksas			
	Izmaksas	2	3	5
		Saglabājot esošo situāciju, provizoriskās pārvaldības modeļa izmaksas no 2012.-2019.gadam būtu	Centralizējot pārvaldības modeli ministriju /resoru līmenī, provizoriskās modeļa izmaksas no 2012.-2019.gadam	Centralizējot pārvaldības modeli valsts līmenī, provizoriskās modeļa izmaksas no 2012.-2019.gadam būtu

Nr.	Faktors	1.alternatīva Valsts tiešas pārvaldes iestādes pārvalda un organizē savas tīmekļa vietnes pilnīgi patstāvīgi	2.alternatīva Valsts tiešās pārvaldes iestādes tīmekļa vietņu pārvalde un organizēšana notiek centralizēti ministrijas/nozares līmenī	3.alternatīva Visu tīmekļa vietņu pārvalde notiek centralizēti valsts līmenī
		LVL 11,248,073. Zinot, ka līdz 2012.gadam mājaslapu izstrādē tika investēti LVL 401,077, tad kopumā pirmās alternatīvas izmaksas līdz 2019.g. būtu LVL 11,649,150.	būtu LVL 11,216,125.	LVL 9,210,344.
	KOPĀ:	**12**	**23**	**34**

Pamatojoties uz trīs alternatīvu analīzi, pētījuma autori iesaka īstenot 3.alternatīvu – centralizētu tīmekļu vietņu pārvaldību.

Saskaņā ar 2. Tabulu „Mājaslapu uzturēšanas izmaksas no 2009 – 2014", 77% no visām mājaslapas uzturēšanas izmaksām 2012.gadā veido informācijas sagatavošana un izvietošana mājaslapās. Lai iegūtu izmaksu ietaupījumu, ieteicams veikt mājaslapā publicējamās informācijas apjoma izvērtējumu. Optimizēt nepieciešams ne tikai MK noteikumos nr. 171 norādīto informāciju, bet arī to informāciju, kura mājaslapās tiek publicēta pēc iestāžu iniciatīvas. Satura optimizācijas aktivitātes ir šādas:

1) veikt mājaslapas iekšējā meklētāja statistikas analīzi;
2) veikt ārējā meklētāja statistikas analīzi;
3) izveidot mājaslapas lietotāju aptauju attiecībā uz lietotājiem interesējošo un nepieciešamo informāciju;
4) balstoties uz augstāk minētajiem punktiem, sastādīt lietotāju mērķauditorijas matricu;
5) balstoties uz mērķauditorijas matricas rezultātiem, optimizēt mājaslapā publicējamo informāciju.

Risku apraksts

Visas sistēmas ir pakļautas drošības riskam, tādēļ ir jāņem vērā gan drošības ievainojamību novēršana, gan arī darbības atjaunošanas laiks. Centralizēta risinājuma gadījumā šos faktorus var vieglāk ietekmēt, kā arī papildus riskus novērst ar regulāru rezerves kopiju veidošanu (skatīt 3.tabulu).

Tabula 3. Risku apraksts

Esošā situācija	Centralizācija
Riski: • Pastāv vairāki mājaslapu risinājumi, kurus izstrādājuši dažādi izstrādātāji. Šādā situācijā pastāv iespēja, ka mājaslapu programmatūra nav testēta. Programmatūras netiek atjaunotas no drošības viedokļa; • Mājaslapas tiek izmitinātas dažādos pakalpojuma sniedzēju serveros, kuros tiek piedāvāti atšķirīgi un ne vienmēr pietiekami servisa līmeņi un drošības nosacījumi; • Mājaslapu drošības "caurumi" var rasties mājaslapu programmatūrā, kā arī serveru vides ievainojamības dēļ. Atsevišķas lietotāju darbības var izraisīt arī datu zudumus. **Priekšrocības:** • Mājaslapu īpašnieki var precīzāk savām vajadzībām veidot mājaslapas specifikāciju, ieviest tikai konkrētajai iestādei veidotu funkcionalitāti, ieviest papildus drošības risinājumus, ja ir iekšējas kompetences to pārbaudīt un ievietot prasību sarakstā (specifikācijā); • Ārējo uzbrukumu gadījumā dažādu satura vadības sistēmu esamība samazina potenciāli ievainojamo mājaslapu skaitu.	**Riski:** • Ilgāka vienotu moduļu izstrāde un jaunumu ievešana kopējos lapas elementos, ierobežotāka pielāgošana kopējos moduļos (kontaktforma, aptaujas utml.), tas var radīt lēnāku drošības jautājumu risināšanu; • Ja nav izveidots drošības risinājums, tad pastāv risks, ka visas mājaslapas izmanto vienotu centralizēto satura vadības sistēmu – viena „cauruma" atklāšana var padarīt arī citas lapas ievainojamas. • Centralizētas SVS piegādātajam var veidoties monopola stāvoklis, taču to iespējams mazināt, dažādojot SVS moduļu izstrādātājus. **Priekšrocības:** • Mājaslapu satura vadības sistēmas drošības testēšana, kuru nevar veikt atsevišķām sistēmām augsto izmaksu dēļ; • Regulāri atjaunota un administrēta serveru vide nodrošina ievainojamību novēršanu serveru programmatūras līmenī; • Infrastruktūras aizsardzība – datu centru fiziskā aizsardzība, ugunsmūris, dublēts Internet pieslēgums un dublēti datu centri vai serveri vienā datu centrā; • Sistēmas traucējumu un nobrukuma gadījumā ir izstrādāts rīcības plāns darbības atjaunošanai: nodrošinātas datu rezerves kopijas, diennakts serveru monitorings.

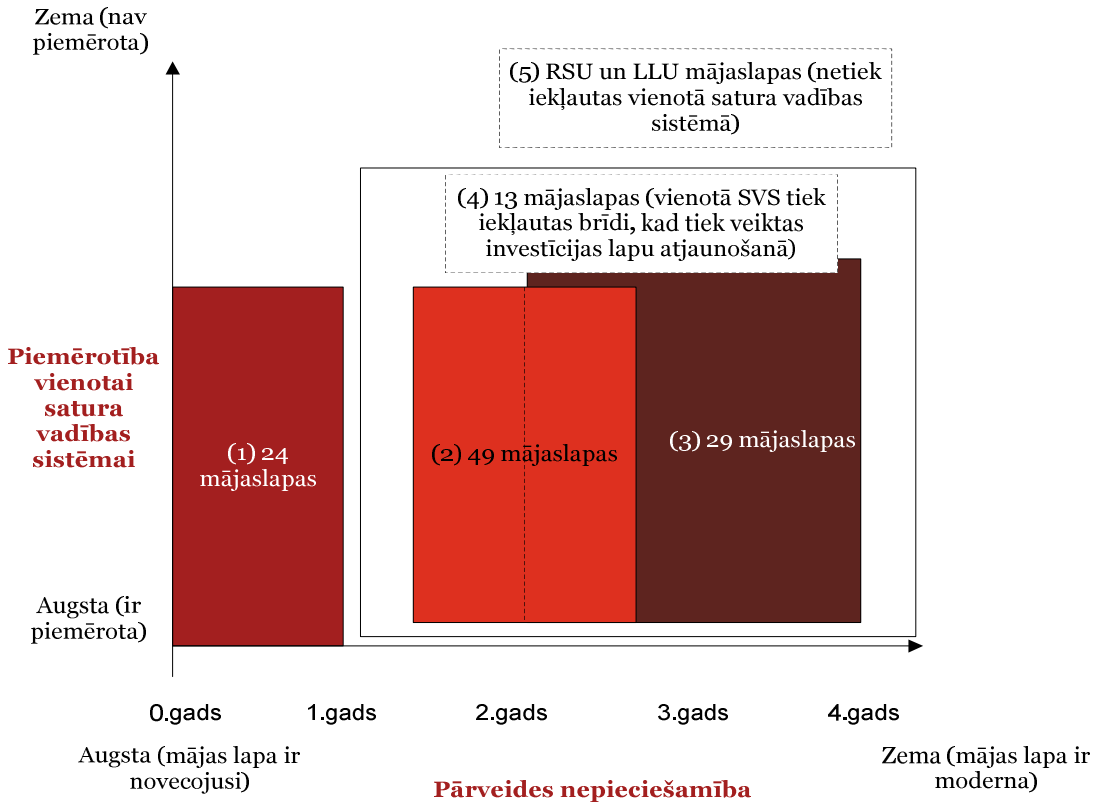
6.2 Optimālās alternatīvas (3.alternatīva –centralizēta tīmekļu vietņu pārvaldība) ieviešana

Pētījuma autori iesaka alternatīvu ieviest pakāpeniski (pa posmiem), ņemot vērā šādus faktorus:

1. Mājaslapas pārveides nepieciešamība (t.i., katra mājaslapa tika novērtēta ar vērtējumu „zema", „vidēja", „augsta" atkarībā no dizaina, funkcionalitātes, pieejamības un citiem aspektiem (skat.pielikumā Nr.3).
   - Zema-mājaslapas dizains, lietojamība un funkcionalitāte kopumā šobrīd atbilst nozares labai praksei;
   - Vidēja - mājaslapas dizains, lietojamība un funkcionalitāte ir apmierinoša, ir vēlami uzlabojumi;
   - Augsta nepieciešamība – mājaslapai ir vajadzīgi būtiski uzlabojumi.

   Būtiski ņemt vērā, ka katra mājaslapa vēl tika vērtēta arī pēc punktu skalas. Maksimālais punktu skaits, ko bija iespējams iegūt – 116 punkti. Maksimālais punktu skaits, ko ieguva augstāk novērtētā mājaslapa, ir 80 punkti (69%).
2. Mājaslapas piemērotība vienotai satura vadības sistēmai (t.i., katra mājaslapa tika novērtēta ar vērtējumu „zema", „vidēja", „augsta" atkarībā no tā, cik viegli vai sarežģīti to būtu piemērot vienotai satura vadības sistēmai).
   - Zema - nestandarta funkcionalitāte, īpaši izstrādāts risinājums. Tāpat šajā grupā ietilpst augstskolu mājaslapas, jo augtskolām mājaslapa ir kā svarīgs elements, lai piesaistītu studentus un ir konkurētspējas paaugstināšans mehānisms, līdz ar to tām esam piešķīruši zemu piemērotības pakāpi vienotai satura vadības sistēmai;
   - Vidēja - ir papildus funkcionalitāte, kas ir kā modulis, bet viegli integrējams ar pamatlapu;
   - Augsta - lapā ir standarta funkcionalitāte, kas atbilst MK noteikumu Nr.171 prasībām.

Pēc pētījuma autoru vērtējuma mājaslapas ir sagrupētas šādās 5 grupās, kur 0.gads ir pirmais gads pēc koncepcijas par valsts tiešās pārvaldes un centrālo iestāžu mājaslapu turpmāko attīstību izstrādes un apstiprināšanas:



Pirmajā grupā ietilpst 24 mājaslapas, kurām ir:

- Pārveides nepieciešamība – augsta;
- Piemērotība - augsta un vidēja.

Tās ir mājaslapas, kuras ir novecojušas un tās būtu pēc iespējas ātrāk jāpārtrauc uzturēt atsevišķi[2] :

- 108. Valsts tehniskās uzraudzības aģentūra
- 109.Latvijas Valsts augļkopības institūts
- 111. Valsts Priekuļu laukaugu selekcijas institūts
- 112. Latvijas Valsts mežzinātnes institūts "Silava"
- 13. Valsts aģentūra "Latvijas institūts"
- 20. SIA „Standartizācijas, akreditācijas un metroloģijas centrs”
- 25. Izložu un azartspēļu uzraudzības inspekcija
- 42. Latvijas Akadēmiskās informācijas centrs
- 45. Latvijas Zinātnes padome
- 47. Sociālās korekcijas izglītības iestāde "Naukšēni"
- 5. Valsts aģentūra "Latvijas Kara muzejs"
- 54. Nacionālais kino centrs
- 61. Veselības un darbspēju ekspertīzes ārstu valsts komisija
- 66. Valsts dzelzceļa tehniskā inspekcija
- 67. Valsts dzelzceļa administrācija
- 69. Satversmes aizsardzības birojs
- 72. Datu valsts inspekcija
- 75. Valsts tiesu ekspertīžu birojs
- 78. Ieslodzījuma vietu pārvalde
- 79. Patentu valde
- 88. Latvijas Hidroekoloģijas institūts
- 95. Slimību profilakses un kontroles centrs
- 98. Valsts tiesu medicīnas ekspertīzes centrs
- 101. Zemkopības ministrija

Ja vērtē no iegūto punktu skaita, tad tās ir mājaslapas, kas visas ir ieguvušas vērtējumu zem 44 punktiem.

Otrajā grupā ietilpst 49 mājaslapas, kurām ir:

- Pārveides nepieciešamība – vidēja;
- Piemērotība – augsta un vidēja.

Tās ir mājaslapas, kuru dizains, lietojamība un funkcionalitāte ir apmierinoša uz šo brīdi, tomēr paredzams, ka tuvākajos gados tās kļūs novecojušas, tādēļ tajās nebūtu vairs vērtīgi investēt to modernizācijā, bet pakāpeniski, kas tās ir novecojušas (paredzams pēc 1-3 gadiem) piemērot vienotai satura vadības sistēmai:

- 2. Valsts administrācijas skola
- 3. Latvijas Nacionālā bibliotēka
- 4. Aizsardzības ministrija
- 6. Rekrutēšanas un jaunsardzes centrs
- 7. Latvijas Ģeotelpiskās informācijas aģentūra

[2] Mājaslapas numurs, kas norādīts sākumā ir VK piešķirtais numurs sarakstā.

- 8. Nacionālie bruņotie spēki
- 9. Valsts aizsardzības militāro objektu un iepirkumu centrs
- 10. Militārais žurnāls „Tēvijas sargs“
- 11. Nacionālā aizsardzības akadēmija
- 14. Ekonomikas ministrija
- 15. Valsts aģentūra "Latvijas Investīciju un attīstības aģentūra"
- 18. Konkurences padome
- 19. Patērētāju tiesību aizsardzības centrs
- 23. Iepirkumu uzraudzības birojs
- 28. Valsts policija
- 31. Iekšlietu ministrijas Informācijas centrs
- 32. Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienests
- 33. Nodrošinājuma valsts aģentūra
- 34. Iekšlietu ministrijas Veselības un sporta centrs
- 35. Iekšlietu ministrijas poliklīnika
- 36. Valsts robežsardze
- 38. Augstākās izglītības kvalitātes novērtēšanas centrs
- 40. Izglītības kvalitātes valsts dienests
- 43. Studiju un zinātnes administrācija
- 44. Valsts aģentūra “Latviešu valodas aģentūra”
- 46. Latvijas Zinātņu akadēmija
- 49. Valsts aģentūra "Latvijas sporta muzejs"
- 50. Murjāņu sporta ģimnāzija
- 51. Kultūras ministrija
- 52. Latvijas Nacionālais arhīvs
- 53. Valsts kultūras pieminekļu aizsardzības inspekcija
- 55. Kultūras un nemateriālā mantojuma centrs
- 63. Satiksmes ministrija
- 65. Transporta nelaimes gadījumu un incidentu izmeklēšanas birojs
- 68. Tieslietu ministrija
- 73. Tiesu administrācija
- 76. Valsts aģentūra "Maksātnespējas administrācija"
- 82. Valsts vides dienests
- 84. Valsts aģentūra "Latvijas Dabas muzejs"
- 86. Vides pārraudzības valsts birojs
- 87. Valsts aģentūra "Nacionālais botāniskais dārzs"
- 89. Latvijas vides aizsardzības fonda administrācija
- 97. Valsts asinsdonoru centrs
- 99. Paula Stradiņa Medicīnas vēstures muzejs
- 100. Sporta medicīnas valsts aģentūra
- 103. Valsts meža dienests
- 105.Valsts aģentūra "Lauksaimniecības datu centrs"
- 110. Valsts Stendes graudaugu selekcijas institūts
- 115. Valsts valodas centrs

No šīm mājaslapām 24 ir novērtētas ar punktiem robežās no 41 līdz 58, savukārt 25 ir zem 40 punktiem. Ja salīdzina ar pirmās grupas mājaslapām, kas arī ieguva vērtējumu zem 40 puntiem, tad šīs 25 ir otrajā grupā, jo tām šo punktu skaitu var viegli, ātri un bez apjomīgi resursu ieguldījuma paaugstināt, novēršot detaļas un padarot mājaslapu kā apmierinošu.

Trešajā grupā ietilpst 29 mājaslapas, kurām ir:

- Pārveides nepieciešamība – zema;
- Piemērotība – augsta un vidēja.

Tās ir mājaslapas, kuru dizains, lietojamība un funkcionalitāte ir vērtējama kā laba un kopumā šobrīd atbilst nozares labai praksei:

- 1. Ministru kabinets / Valsts kanceleja
- 24. Centrālā finanšu un līgumu aģentūra
- 91. Veselības inspekcija
- 27. Iekšlietu ministrija
- 102.Lauku atbalsta dienests
- 16. Tūrisma attīstības valsts aģentūra
- 93. Nacionālais veselības dienests
- 57. Valsts darba inspekcija
- 60. Sociālās integrācijas valsts aģentūra
- 80. Juridiskās palīdzības administrācija
- 83. Dabas aizsardzības pārvalde
- 77. Uzturlīdzekļu garantijas fonda administrācija
- 113.Pārtikas drošības, dzīvnieku veselības un vides zinātniskais institūts "BIOR"
- 39. Valsts izglītības satura centrs
- 37. Izglītības un zinātnes ministrija
- 48. Jaunatnes starptautisko programmu aģentūra
- 58. Valsts bērnu tiesību aizsardzības inspekcija
- 59. Valsts sociālās apdrošināšanas aģentūra
- 12. Ārlietu ministrija
- 21. Finanšu ministrija
- 64. Valsts aģentūra "Civilās aviācijas aģentūra"
- 90. Veselības ministrija
- 94. Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienests
- 81. Vides aizsardzības un reģionālās attīstības ministrija
- 85. Valsts reģionālās attīstības aģentūra
- 56. Labklājības ministrija
- 74. Valsts probācijas dienests
- 29. Drošības policija
- 106. Latvijas Valsts agrārās ekonomikas institūts

No šīm mājaslapām 86% ir ieguvuši punktu skaitu virs 50 punktiem. Tāpat kā otrās grupas gadījumā šajā grupā ietilpst mājaslapas, kuras nav ieguvušas ļoti augstu punktu skaitu, bet kuras ir viegli, ātri un bez apjomīgi resursu ieguldījuma var uzlabot, novēršot detaļas un padarot mājaslapu kā labu. Tādēļ šīs mājaslapas būtu jāplāno uz vienoto saturu vadības sistēmu, bet pakāpeniski un ne kā prioritārās.

Ceturtajā grupā ietilpst 11 mājaslapas, kurām ir:

- Piemērotība – zema (ja salīdzina ar pārējo grupu mājaslapām);
- Pārveides nepieciešamība – zema/vidēja.

Šīs mājaslapas pamatā ietver nestandarta funkcionalitāti, tās ir integrētas ar komplicētām sistēmām/reģistriem. Dotajā brīdi mājaslapām nav nepieciešama atjaunošana, tās ir labā stāvoklī un modernas. Saskaņā ar pētījuma

autoru izstrādāto modeli, pāreja uz vienotu SVS notiek pakāpeniski – mājaslapu versiju atjaunošanas brīdi, kas nav fiksēts:

- 17. Centrālā statistikas pārvalde
- 22. Valsts kase
- 26. Valsts ieņēmumu dienests
- 30. Pilsonības un migrācijas lietu pārvalde
- 41. Valsts izglītības attīstības aģentūra
- 62. Nodarbinātības valsts aģentūra
- 70. Valsts zemes dienests
- 71. Uzņēmumu reģistrs
- 92. Zāļu valsts aģentūra
- 104.Valsts augu aizsardzības dienests
- 114.Pārtikas un veterinārais dienests

Piektajā grupā ietilpst universitāšu mājaslapas, kuras netiek pievienotas vienotai SVS, jo augstskolām mājaslapa ir svarīgs elements studentu piesaistei un ir kā konkurētspējas paaugstināšanas mehānisms.

Trešās alternatīvas ieviešanas gadījumā ieteicams noteikt atbildīgo iestādi, kas centralizēti uzraudzītu mājaslapu modernizācijas vai izveides no jauna nepieciešamību. Ieteicamie cilvēkresursi iestādes uzdevumu nodrošināšanai:

- Stratēģiskais direktors IT jautājumos – nepieciešama atbilstoša profesionālā pieredze stratēģisku IT jautājumu risināšanā, iekļaujot mājaslapu pārvaldību. Vēlama ne mazāk kā 5 gadu pieredze atbilstošā amatā ārpus valsts pārvaldes; viena pozīcija; neto atalgojums sākot no LVL 1000;
- IT administrators – nepieciešama darba pieredze IT jomā (t.sk. ar mājaslapu izstrādi, drošību, funkcionalitāti saistītos jautājumos) ne mazāk kā 2 gadi; viena vai divas pozīcijas; neto atalgojums sākot no LVL 500.

Augstāk minētie darbinieki var būt jau citās iestādēs strādājoši profesionāļi, vai arī pieņemti darbā no ārpuses.

6.2.1 Trešas alternatīvas papildus modifikācijas apraksts un priekšnosacījumi

Alternatīvu izstrādes procesa laikā tika izvērtēta arī ārvalstu pieredze, tai skaitā, Norvēģijas modelis, kurā ir izveidots ministriju portāls. Latvijas gadījumā trešās alternatīvas - tīmekļa vietņu centralizācijas – ieviešana var norisināties dažādos veidos. Trešās alternatīvas ietvaros ir pieļaujama arī papildus modifikācija, apvienojot 13 ministriju un Valsts kancelejas mājaslapas uz vienu tīmekļa vietni, piemēram, www.valdiba.gov.lv, kas balstīta uz vienotu satura vadības sistēmu. Šādas ministriju tīmekļu vietņu apvienošanas gadījumā lietotājiem tiktu nodrošināta ērtāka informācijas meklēšana un ministrijas mājaslapu pieejamība. Lai lietotājiem, kas nav valsts pārvaldes iestādes, atvieglotu informācijas uztveramību, informāciju par nozarēm var izvietot portālā www.latvija.lv, kurā šobrīd ir pieejamas šādas sadaļas:

1) Pakalpojumu katalogs;
2) E-pakalpojumi;
3) Interneta resursi.

Augstāk minētās sadaļas var organizēt nozaru griezumā, vienlaicīgi norādot galveno informāciju par nozari, kā arī ar to saistošos pakalpojumus.

Lai aprēķinātu trešās alternatīvas papildus modifikācijas izmaksas, ir nepieciešams veikt papildus sistēmanalīzi un darba uzdevuma izveidi (satura vadības sistēmas bāzes un tās pamatpaku aprēķins ir balstīts uz MK noteikumos Nr.171 noteiktās funkcionalitātes sarakstu). Ja Valsts kanceleja trešās alternatīvas realizācijas gadījumā papildus vēlas ieviest vienotu ministriju portālu, tad būtu nepieciešams ņemt vērā šādus ieteikumus:

- Pirms vienota ministriju portāla izveides vienoties par tehnoloģisko pamatu, kas nodrošina pamatfunkcijas un ir kopīgs visām ministrijām. Papildus standarta funkcionalitātei var plānot ministrijām paredzēto funkcionalitāti, kura ir nepieciešama lielākajai daļai ministriju, un tādēļ to var uzskatīt par ministriju līmeņa vienoto moduli. Šādas sistēmanalīzes izmaksu novērtējumu ir nepieciešams veikt atsevišķa projekta ietvaros;

- Izveidot prototipu, kurš attēlo ministrijas standarta struktūru, kā arī nelielus satura paraugus. Ar aptaujas palīdzību vai pārrunu laikā ar ministrijām identificēt trūkstošo funkcionalitāti, tādējādi iegūstot vispārēju priekšstatu par ministriju mājaslapu piemērotību vienotai platformai. Par informāciju, kura neiekļaujas vienotajā struktūrā, ieteicams lemt atsevišķi – novērtēt tās nepieciešamību, izmantot esošo statistiku, lemt par tās tālāko uzturēšanu;

- Satura migrēšanas izmaksu aprēķinā iekļaut arī pozīciju par apmeklētāko saišu novirzīšanu uz jauno saturu. Meklētājprogrammas varētu būt saglabājušas vecās adreses, daudzi izmanto meklētājus informācijas atrašanai, tādēļ to pareiza funkcionēšana ir ļoti būtiska;

- Izvērtēt mājaslapu izstrādes un uzturēšanas procesu, nodalot IT sistēmas no tās mājaslapas daļas, kura ir primāri paredzēta komunikācijas mērķiem. Ieguvumi šādam dalījumam būtu vienkāršāka projektu vadība izstrādes laikā, nav nepieciešama dizaina uzturēšana mājaslapas izmaiņu gadījumā, vienkāršāka informācijas izvietošana vienotā iestāžu portālā u.c.. Lapas dalījums divās daļās palīdzētu nodalīt atbildības starp atbildīgajiem par komunikāciju un IT. Lai pārvaldītu katru no šīm sadaļām, ir nepieciešamas dažādas kompetences, kuras apvienot vienā (komunikācija un IT) ir salīdzinoši grūti;

- Izvērtēt divas alternatīvas informāciju klasificēšanai vienotā katalogā vai jaunumu sadaļās, ja tiek apkopoti valsts pārvaldes jaunumi vienotā portālā ministriju līmenī:
    1) informācijas birku (tagu) pievienošana katras iestādes pusē un automātiska datu padeve tālākai izmantošanai;
    2) informācijas piegāde vienotā portāla uzturētājam un manuāla satura ievietošana, birku pievienošana.

6.3 Metodoloģija turpmākai mājaslapu pārvaldei

Pamatojoties uz veikto analīzi, var secināt, ka mājaslapu pārvaldība pašlaik notiek nesistemātiski un netiek ievērota vienota pieeja – t.i., nav vienotu principu, kā plānot, ieviest, modernizēt un uzturēt mājaslapas. Tādēļ pētījuma autori iesaka mājaslapu pārvaldībā ievērot dzīvescikla principu un katrā dzīvescikla posmā maksimāli ievērot vienotu pieeju, principus un metodoloģijas, tādējādi ietaupot gan valsts budžeta līdzekļus, gan padarot mājaslapas kvalitatīvākas, drošākas un efektīvāk pārvaldāmas.

Metodoloģiskie ieteikumi:

Ieteikums Nr.1 **Noteikt vienu atbildīgo institūciju (piemēram, VARAM), kas centralizēti uzraudzītu mājaslapu modernizācijas vai izveides no jauna nepieciešamību pēc vienotiem definētiem kritērijiem.** Viena atbildīgā noteikšana un vienotu kritēriju izstrāde ietaupītu gan valsts budžeta līdzekļus, gan padarītu procesu caurskatāmu – attiecīgi visām iesaistītajām pusēm būtu saprotams, kur, kad, kā un kāpēc tiek investēts. Šādu nepieciešamību pamato pētījumā konstatētais, ka valstī nav vienotu kritēriju, kad uzskatīt – (1) mājaslapa ir novecojusi un to nepieciešams veidot no jauna; (2) mājaslapā pietiek tikai uzlabot atsevišķas detaļas un nav nepieciešama jaunas mājaslapas izveide.

Ieteikums Nr.2 **Izstrādāt tehniskās specifikācijas pamatprasības un apstiprināt MK.** Vienotas specifikācijas prasību sagatave veicinātu gan resursu ietaupījumu, gan uzlabotu mājaslapu kvalitāti. Neatkarīgi no pieņemtās alternatīvas, pētījuma autori iesaka valsts pārvaldes institūcijām izstrādāt vienotas tehniskās specifikācijas pamatprasības mājaslapas pamatmoduļiem (t.i., tiem moduļiem, kas ir visās valsts pārvaldes mājaslapās – kontakti, iepirkumi, jaunumi, ziņas par iestādi, budžets utt.) un apstiprināt MK noteikumu līmenī. Savukārt vienlaicīgi nepieciešams definēt papildus iespējas, kuras institūcijām būtu iespēja piemērot vai nepiemērot pēc izvēles, iepriekš saskaņojot ar atbildīgo institūciju. Šādas specifikācijas nepieciešamību pamato arī institūciju aptaujas rezultāti - 58% institūciju, gatavojot tehnisko specifikāciju par mājaslapas izstrādi, to gatavo pilnīgi no jauna, kas, kopumā vērtējot no valsts pārvaldības aspekta, ir neapmierinoši, jo ne vienmēr tiek pārņemta labākā prakse, kā arī darbs tiek darīts vairākkārtīgi. Tāpat tam pamatojums ir aptaujas rezultāti par to, kā institūcijas nosaka nepieciešamo funkcionalitāti – visbiežākā atbilde (norādījušas 71 institūcija) ir, ka tā tiek veidota pēc pašu ieskatiem, kas arī liecina par zināšanu un pieredzes apmaiņas problēmām.

Ieteikums Nr.3 **Izstrādāt vienotu līguma paraugu un apstiprināt līgumā ietveramos obligātos nosacījumus MK,** kas aizsargātu Pasūtītāju intereses. Neatkarīgi no pieņemtās alternatīvas, pētījuma autori iesaka izstrādāt vienotu līgumprojektu, kurā definēti obligātie līguma punkti (nosacījumi), kuriem jābūt līgumā ar mājaslapas izstrādātāju un/vai uzturētāju, un apstiprināt tos ar MK noteikumiem. Šādu nepieciešamību pamato fokusgrupas diskusijas laikā konstatētais – valsts pārvaldes mājaslapas ir izstrādājuši ļoti dažādi izstrādātāji (aptuveni 40), un ne ar visu sniegtajiem pakalpojumiem valsts pārvaldes pārstāvji ir apmierināti, bet līguma nosacījumi neļauj aizsargāt Pasūtītāju.

Ieteikums Nr.4 **Izstrādāt vadlīnijas mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai,** kas sniegtu iespēju daudz efektīvāk gan plānot, gan uzturēt valsts pārvaldes mājaslapas.

Vadlīniju nepieciešamību pamato arī institūciju anketu rezultāti – kopumā 67% no aptaujātajiem ir norādījuši, ka vadlīnijas valsts iestāžu mājaslapu izveidei, funkcionalitātei un satura sagatavošanai būtu nepieciešamas vai ļoti nepieciešamas. Vadlīnijās būtu jānosaka vismaz šādi pamatprincipi:

a) Vienotas satura un funkcionalitātes prasības. Lai pēc iespējas precīzāk definētu satura un funkcionalitātes prasības, nepieciešams veikt mērķauditorijas izpēti. Pētījuma secinājumi liecina, ka mērķauditorijas izpēte nav plaši izplatīta valsts pārvaldē, izstrādājot mājaslapas, tādēļ pētījuma autori kā vienu no iespējām iesaka – pielietot mērķauditorijas matricu (skatīt piemēru pielikumā Nr.10). Matrica sniegtu iespēju noteikt katras auditorijas vajadzības un darbības mājaslapā, noteikt prioritātes un precīzāk definēt satura veidošanas un funkcionalitātes prasības. Mērķauditorijas matricas izveides nepieciešamību pamato arī lietotāju anketu rezultāti, jo lietotāji kā uzlabojamo mājaslapās min – „jāizceļ auditorijai būtiskākais", „apmeklētāju interesējošai informācijai jābūt mājaslapā vieglāk atrodamai" utt., kas ir tiešā sasaistē ar mērķauditorijas izpēti. Būtiski ir arī iegūt atgriezenisko informāciju no lietotājiem par mājaslapu un uz tā bāzes plānot nākamās attīstības iespējas;

b) Vienota dizaina un struktūras pamatprincipi. Pētījuma autori iesaka definēt vienotus pamatprincipus mājaslapu dizaina un struktūras izveidei, kas ietvertu:

- Vienotas vadlīnijas - vienotas dizaina vadlīnijas palīdzētu efektīvāk izveidot valsts pārvaldei atbilstošu vienotu dizainu. Tajās nepieciešams noteikt pamatprasības, kuras ievērot - piemēram, ģerboņa izvietojums, kā arī sniegtu rekomendācijas dizaina izstrādes vadībai. Vadlīnijās papildus nepieciešams noteikt šādus pamatprincipus - navigācijas prasības, satura noformējuma prasības, dizaina prototipa izstrādes un testēšanas prasības u.c.;
- Vienotas veidnes – vienotu vizuālo un tehnisko risinājumu veidņu izstrāde un atkārtota izmantošana ļautu ievērojami efektīvāk īstenot risinājumu ieviešanu:
  - Prognozējams rezultāts: nav jāveido darba uzdevums, mazāka apjoma saskaņošana;
  - Ātrāka izstrāde: veidnes īsteno noteiktās vizuālās, tehniskās prasības;
  - Pārbaudīts: nav nepieciešama papildus lietojamības testēšana, lietotājiem atpazīstama vide.

c) Vienotas satura ievietošanas un noformēšanas vadlīnijas. Satura ievietošanas un noformēšanas vadlīnijas noteiktu labo praksi un standartus satura noformēšanā. Īpaši svarīgi šādas vadlīnijas būtu papildināt ar vizuāliem materiāliem, kas parādītu labus piemērus un neveiksmīgus piemērus. Pašlaik pētījuma rezultāti rāda, ka vadlīnijas/kārtība informācijas sagatavošanai un publicēšanai ir 55% institūciju, tomēr nav valstī vienotu vadlīniju, kuras varētu izmantot dažādu nozaru/lieluma institūcijas. Attiecīgi, izstrādājot šādas vienotas vadlīnijas, (1) vairs nebūtu nepieciešams katrai institūcijai izstrādāt savas iestādes vadlīnijas, kas sniegtu resursu ietaupījumu, (2) tiktu uzlabota satura kvalitāte, jo visās mājaslapās tas būtu atspoguļots pēc vienotiem principiem;

Ieteikums Nr.5 Noteikt prasības attiecībā uz mājaslapu izmitināšanu un apstiprināt MK. Minimālo prasību definēšana – piemēram, attiecībā uz rezerves kopēšanu, dublēto interneta pieslēgumu, SLA, pieejamību – nepieciešamas, lai visām mājaslapām tiktu ievērots vienāds drošības un apkalpošanas līmenis.

Kaut arī pētījuma ietvaros nebija jāveic mājaslapu drošības audits, tomēr pētījuma rezultāti liecina, ka ir dažāda institūciju prakse mājaslapu izmitināšanai – piemēram, 39 gadījumos izmitināšana ir institūcijas telpās uz servera, 24 gadījumos ārējā datu centrā, 19 gadījumos pie mājaslapas uzturētāja, kas norāda, ka nav standartu attiecībā uz izmitināšanas kvalitāti. Ņemot vērā izvietojamo lapu dažādās tehniskās prasības un lietotāju skaitu, varētu izvirzīt atšķirīgas prasības lapām saskaņā ar to apmeklētāju skaitu – lielāks apmeklējums - augstākas prasības un otrādi. Piemēram, ja mājaslapas ne-unikālo apmeklētāju skaits mēnesī pārsniedz 20 tūkstošus, tad ir šāda prasība lapas pieejamībai - 99,8% (max kopējais pārtraukumu apjoms ~ 1,5 stundas mēnesī), savukārt, ja apmeklējums mēnesī ir zemāks par 20 tūkstošiem, lapas pieejamība ir vismaz 99,5% (~3,5 stundas mēnesī).

Ieteikums Nr. 6 Izstrādāt vienotus uzraudzības principus un noteikt atbildīgo uzraudzības institūciju. Nepieciešams izstrādāt mehānismu jeb pieeju, kā analizēt ar uzturēšanu saistītus jautājumus (t.sk. izmaksu efektivitāti, mājaslapas efektivitāti (piemēram, nosakot kvalitātes rādītājus un sasniedzamos rādītājus, uz ko tiekties un pēc kuriem identificēt – ir/nav mājaslapa optimālā veidā sasniegusi mērķauditoriju utt.)). Tāpat pēc vienotas pieejas nepieciešams definēt, kad un kā nepieciešams veikt mājaslapu auditus. Lai nodrošinātu pēc iespējas neatkarīgāku šīs funkcijas izpildi, pētījuma autori iesaka noteikt atbildīgo uzraudzības institūciju, nodalot funkcijas no institūcijas, kas ir atbildīga par stratēģisko lēmumu pieņemšanu.