



Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev Republike Slovenije

poročilo

NAROČNIK:
URAD VLADE ZA INFORMIRANJE RS IN MINISTRSTVO ZA INFORMACIJSKO DRUŽBO

JANUAR, CATI © 2002

▶ ODGOVORNA OSEBA NA PROJEKTU

Zenel Batagelj +386-1-241-00-72 z@cati.si

▶ VODJE PROJEKTA

Boris Kragelj vodja celotnega projekta (CATI)
Jure Vižintin vodja projekta s strani Profano

▶ SODELAVCI NA PROJEKTU

| | |
|------------------|-----------------------------------|
| Gregor Fras | oblikovni vidiki (Profano) |
| Blaž Mihelj | tehnični vidiki (Profano) |
| Tomasz Pirc | vsebinska analiza (Profano) |
| Maja Rebov | oblikovni vidiki (Profano) |
| Benjamin Ivančič | oblikovni vidiki (Futura DDB) |
| Matej Kovačič | zasebnost, varnost (FDV) |
| Tanja Oblak | zasebnost, varnost (FDV) |
| Tadej Maligoj | test uporabnosti (Studio Maligoj) |
| Miha Vogeljik | kvalitativne raziskave (CATI) |
| Mitja Šlenc | programska oprema (Doticni.net) |
| Peter Rupnik | programska oprema (CATI) |
| Lenart Zajc | kvalitativke – veriženje (CATI) |
| Uroš Matelič | hevristična metoda (CATI) |
| Ksenja Klepec | analiza vsebin (CATI) |
| Črt Batagelj | ocenjevanje strani (CATI) |

▶ IZJAVA O VAROVANJU OSEBNIH PODATKOV ANKETIRANCEV

Raziskovalna družba CATI je v skladu s kodeksom ESOMAR in AAPOR zavezana k varovanju osebnih podatkov anketirancev. CATI tako v vseh pogledih preprečuje, da bi bilo moč prepoznati identiteto anketirancev. Vse spremenljivke oziroma polja, ki bi lahko neposredno kazali na identiteto anketiranca, so iz podatkovne baze in poročil odstranjena. Prav tako so odgovori anketirancev fizično ločeni od podatkov anketirancev. Vsak poskus namerne identifikacije anketiranca ali razkritje identitete anketiranca s strani naročnika ali družbe CATI, pomeni kršitev zgoraj omenjenih kodeksov.

Kazalo

| | |
|---|-----------|
| UVOD..... | 6 |
| METODOLOGIJA IN POTEK RAZISKAVE | 7 |
| KONTEKST VLADNIH SPLETNIH STRANI | 9 |
| Odnos državljanov do države..... | 9 |
| Raznolikost uporabnikov interneta..... | 9 |
| Zmedenost uporabnikov..... | 10 |
| Slaba prepoznavnost vladnih strani..... | 10 |
| Pričakovane koristi | 10 |
| KONKRETNA PRIPOROČILA IN NAPOTKI ZA IZBOLJŠAVO | 12 |
| Uporabnost..... | 13 |
| Enotnost vstopne točke v sistem vladnih spletnih strani | 13 |
| Enotnost vizualne podobe vladnih spletnih strani | 13 |
| Enotnost sistema navigacije in iskalnikov..... | 14 |
| Izkoristek in uporaba prostora za posredovanje vsebine | 14 |
| Ažurnost strani | 15 |
| Kakovost iskalnikov | 15 |
| Enotnost poimenovanj in strukture vsebine / naslovov | 16 |
| Naslovi URL spletnih strani..... | 16 |
| Oblika (format) posredovanih vsebin..... | 17 |
| Povezave na druge spletne strani | 18 |
| Vsebina..... | 19 |
| Ponudba vsebine | 19 |
| Organizacija vsebine..... | 20 |
| Posredovanje, predstavitev vsebine..... | 20 |
| Jezik..... | 21 |
| Grafična podoba | 22 |
| Uporaba oblikovnih stilov | 22 |
| Uporaba simbolov..... | 23 |
| Tehnika..... | 24 |
| Dostopnost strani..... | 24 |
| Varnost in zasebnost | 25 |

| | |
|---|-----------|
| PRIPOROČILA ZA TAKOJŠNJE POPRAVKE..... | 26 |
| NAPOTKI IN SMERNICE ZA RAZVOJ | 29 |
| Skupina za nadzor, svetovanje in koordinacijo..... | 30 |
| Kaj sestavlja strateški dokument..... | 32 |
| Politika delovanja države na spletu | 33 |
| Osnovni tipi državnih spletnih strani | 33 |
| Vsebinska izhodišča..... | 35 |
| Informacijska struktura vladnih spletnih strani | 36 |
| Napotki za pisanje besedil | 37 |
| Tujejezičnost | 38 |
| Primeri | 38 |
| Oblikovna izhodišča | 40 |
| Državni simboli..... | 40 |
| Tipografski elementi | 40 |
| Elementi strani | 41 |
| Primeri | 42 |
| Tehnična izhodišča | 47 |
| Postopek izdelave vladne spletne strani..... | 48 |
| Osrednji državni portal..... | 49 |
| ZAKLJUČEK..... | 51 |

Seznam slik

| | |
|---|----|
| Slika 1: Rast števila uporabniki interneta glede na pogostost uporabe (vir: RIS)..... | 9 |
| Slika 2: Shematski prikaz "Sigov pasice" | 42 |
| Slika 3: Primer "Sigov pasice", kot jo uporabljajo v Veliki Britaniji | 43 |
| Slika 4: Primer uporabe "Sigov pasice" - prva stran UVI brez pasice | 44 |
| Slika 5: Primer uporabe "Sigov pasice" - prva stran UVI s pasico | 45 |
| Slika 6: Primer tipične vladne spletne strani in minimalne zahteve pri oblikovanju..... | 46 |

Seznam tabel

| | |
|--|----|
| Tabela 1: Metodologije uporabljene v raziskavi Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev..... | 8 |
| Tabela 2: Nujni popravki po straneh 1/2..... | 27 |
| Tabela 3: Nujni popravki po straneh 2/2..... | 28 |

Uvod

Evaluacija spletnih strani vladnih služb in ministrstev Vlade RS strani je raziskovalni projekt, v katerem je bil izveden celovit pregled, analiza in ocena stanja vseh vidikov vladnih spletnih strani. V analizi so bili izpostavljeni vsebina, uporabnost, grafična podoba, tehnične rešitve, dostopnost in varnost spletnih strani, in sicer tako z vidika uporabnikov spletnih strani, kot tudi strokovnih javnosti in ekspertov za posamezno področje spletnih strani.

V evaluacijo je bilo vključenih 53 spletnih strani. Med njimi so bile tako spletne strani vseh ministrstev, predsednika vlade, nekaterih vladnih služb in uradov ter spletne strani nekaterih upravnih enot.

Končni cilj analize je bil izdelava napotkov, kako naj strani izgledajo in kako naj (na podlagi analize) ne izgledajo. Glede na prve rezultate kvalitativnih raziskav v strokovnih javnostih in med uporabniki, po katerih se je izkazalo, da tudi najboljše spletne strani ne zadoščajo osnovnim standardom, smo se z vidika elementov ponudbe bolj osredotočili na metode, ki odgovarjajo na strateška vprašanja, kakšne naj bodo strani. Tako je bilo nujno izvesti tudi dokaj zahteven test uporabnosti (tega v originalni ponudbi ni bilo), ki je hipoteze iz diskusijskih skupin samo še dodatno potrdil. Prehod v razmišljanju je smiseln tudi z vidika marketinške teorije: če bi strategije izhajale le iz obstoječega, bi bile zelo omejene in kratkotrajno uporabne.

V skladu z našo ponudbo smo bistvene ugotovitve, do katerih smo prišli z analizo (križanjem izsledkov vseh metodologij) v končni obliki razdelili v štiri sklope.

- ▶ **Konkretna priporočila in napotki za izboljšave** so predstavljeni kot seznam identificiranih napak. V seznamu se nahajajo predvsem napake, ki jih je potrebno nujno in najhitreje odpraviti, hkrati pa niso preveč zahtevne in za njihovo odpravo ni potrebna prevelika količina sredstev in veliko časa.
- ▶ V **priporočilih za takojšnje popravke** smo identificirali nekatere osnovne napake in za vsako od opazovanih spletišč ocenili, kaj vse mora v čim krajšem roku popraviti.
- ▶ **Napotki in smernice za prihodnji razvoj** spletnih strani ministrstev in vladnih služb Vlade RS obravnavajo strateške probleme pri komunikaciji vlade RS preko interneta. Napotki v obliki smernic razvoja vladnih spletnih strani so vezani na dolgi rok in večjo porabo sredstev in energije za njihovo rešitev.
- ▶ **Kontekst vladnih spletnih strani** je prvo poglavje, ki se nanaša na to, kako naj razumemo uporabnike, in predstavlja nekatera temeljna izhodišča, pričakovanja pa umešča v realnost, to je v relativno nizko stopnjo politične participacije, ki je značilna za Slovenijo nasploh.

Ugotovitve pod 1. in 2. točko skupaj tvorijo priročnik za izdelavo vladnih spletnih strani, ki se ga bo lahko v prihodnosti sistematično uporabljalo tako pri izdelavi novih vladnih spletnih strani, kot tudi pri evaluaciji že obstoječih.

Metodologija in potek raziskave

V raziskavi so bile uporabljene številne, različne metodologije, saj edino uporaba multi-metodološkega pristopa lahko da celovito in hkrati veljavno oceno stanja tako kompleksnega predmeta raziskovanja, kot so vladne spletne strani.

Vse uporabljene metodologije so visoko referenčne na področju evaluacije spletnih strani. Njihova uporaba izhaja iz preverjenih načinov uporabe v svetu, strokovne literature ali pa so lasten proizvod našega raziskovalnega podjetja kot posledica kombiniranja upoštevanja strokovne literature, uveljavljenih praks in inovacij prilagojenih za specifične, slovenske okoliščine.

V spodnji tabeli so navedene in opisane vse uporabljene metodologije in časovni okvir njihovega izvajanja.

Tabela 1: Metodologije uporabljene v raziskavi Analiza spletnih strani vladnih služb in ministrstev

| METODA | ČAS IZVAJANJE | ZNAČILNOST METODE | CILJ METODE |
|------------------------------------|----------------------------|---|--|
| diskusijske skupine | 12.11. - 16.11. | usmerjena razprava znotraj homogenih skupin strokovnih javnosti | pridobiti neodvisna strokovna mnenja o kakovosti vladnih spletnih strani |
| | 29.11. - 30.11. | usmerjena razprava med uporabniki interneta | pridobiti mnenja uporabnikov interneta o kakovosti vladnih spletnih strani |
| poglobljeni intervjuji - veriženje | september | usmerjeno spraševanje posameznih uporabnikov interneta | odkrivanje povezav med lastnostmi spletnih strani ter koristmi, ki jih imajo posamezne lastnosti za uporabnika |
| avtomatiziran hevrstični postopek | 15.11. | pregled programske kode spletne strani glede na posebne zahteve konzorcija w3c po univerzalni dostopnosti spletnih strani | ocena dostopnosti vladnih spletnih strani za ljudi s posebnimi potrebami |
| hevrstični postopek | 10.12. - 14.12. | pregled najpomembnejših elementov na vladnih spletnih strani | neodvisna ocena trenutnega stanja na vladnih spletnih straneh |
| laboratorijski eksperimenti | 12.12 - 13.12. | reševanje tipičnih nalog ob obisku vladnih spletnih strani s strani povprečnih uporabnikov interneta | oceniti uporabnost vladnih spletnih strani |
| | 12.12 - 13.12. | strukturiranje vsebinsko sorodnih vsebin in njihovo poimenovanje s strani uporabnikov interneta | ocena vsebinske strukture vladne spletne strani s pomočjo izdelave ustreznega modela informacijske infrastrukture |
| ekspertna ocena | november | pregled uporabniškega vmesnika vladne spletne strani s strani neodvisnega eksperta | pridobiti ekspertno oceno o ustreznosti uporabniških rešitev na vladnih spletnih straneh |
| | december | pregled varnostnih vidikov vladnih spletnih strani | ekspertna ocena varnosti na vladnih spletnih straneh |
| skrivnostni obiskovalec | 16. 11. - 26. 12. | kontaktiranje vladnih služb, vladnih uradnikov in skrbnikov vladnih spletnih strani preko možnosti, ki jih ponujajo preko svojih spletnih strani | ocena odzivnosti vladnih spletnih strani |
| analiza besedil | 17. 12. - 24. 12. | pregled slovenskih in angleških besedil na vladnih spletnih straneh skozi prizmo stilistične ustreznosti in pravopisnih napak | ocena kakovosti uporabe materinega in tujega jezika na vladnih spletnih straneh |
| anketa | november, december | zbiranje izkušenj z obiskovanjem vladnih spletnih strani in zbiranje mnenj o posameznih lastnostih na posameznih vladnih spletnih straneh s strani njihovih uporabnikov | določitev kritičnih točk vladnih spletnih strani, identificiranje najpomembnejših elementov na vladnih spletnih straneh s strani njihovih obiskovalcev in ocena posameznih elementov na spletnih straneh ter primerjava posameznih strani glede na ocenjevane elemente |
| tehnična analiza | 5.12.-2.1. in 20.12.-23.1. | pregled vseh tehničnih lastnosti vladnih spletnih mest in zbiranje tehničnih lastnosti o obiskovalcih vladnih spletnih strani, s pomočjo moderne programske opreme in na osnovi tehničnih podatkov z vladnih strežnikov | identifikacija lastnosti programske in strojne opreme obiskovalcev, ocena obiskanosti strani, ocena velikosti vladnih strani in prepletenosti med njimi ter analiza prekrivanja obiskovalcev po vseh vladnih spletnih straneh |

Informacije, ki so predstavljene v pričujočem besedilu, temeljijo na rezultatih vseh opisanih metod skupaj in zato nudijo celovit pregled nad ugotovitvami opravljene analize spletnih strani vladnih služb in ministrstev Vlade RS. Rezultati posameznih analiz so predstavljeni v analitičnem poročilu.

Kontekst vladnih spletnih strani

Celotne ugotovitve je potrebno najprej umestiti v okvir slovenskih razmer uporabe in uporabnikov interneta, odnosa do države in dejstev glede uporabe državnih spletnih strani.

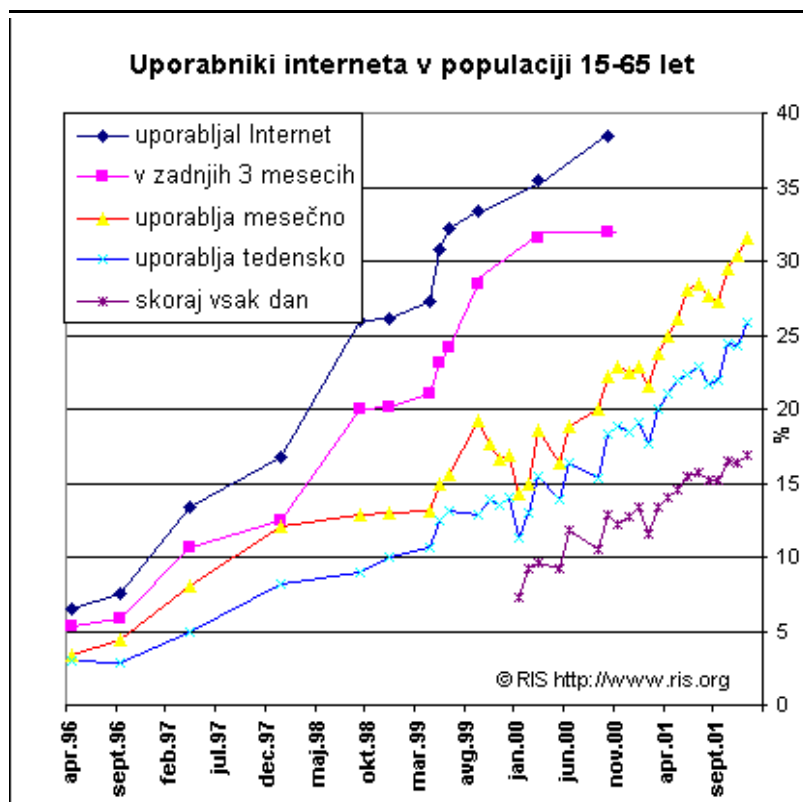
Odnos državljanov do države

Številne mnenjske raziskave ugotavljajo, da sta stopnja participacije Slovencev in zanimanje za politične zadeve zelo nizka, sploh v primerjavi s politično razvitimi evropskimi državami, kot je npr. Velika Britanija. S tem so povezana tudi prizadevanja za povečevanja participacije na internetu, ki je morda prezahteven cilj, povezan s spreminjanjem navad Slovencev in dvigom politične kulture in participacije na sploh.

Raznolikost uporabnikov interneta

Uporabniki interneta v Sloveniji so zelo raznoliki, predvsem pa je potrebno vedeti, da je 40% uporabnikov takih, ki uporabljajo internet nekajkrat mesečno, približno tretjina vseh uporabnikov decembra 2001 pa ga je pričelo uporabljati v letu 2001. Govorimo torej o velikem deležu uporabnikov, ki jih lahko najbolje opišemo tako, da kot internet dojemajo predvsem privzeto stran njihovega ponudnika.

Slika 1: Rast števila uporabniki interneta glede na pogostost uporabe (vir: RIS)



Ilustrativno je tudi dejstvo, da uporabniki slabo poznajo delovanje brskalnikov, pri testiranjih uporabe, kjer smo imeli opravka z uporabniki računalnikov in interneta, jih večina ni znala povečati velikost črk.

Zmedenost uporabnikov

Rezultati opazovanja porabnikov pri testih uporabnosti so pokazali, da porabniki ne poznajo strukture delovanja države, ne vedo točno, kam se obrniti (tako v živem svetu kot tudi na internetu), ko pridejo na strani, so zmedeni, pogosto ne vedo, kje se pravzaprav nahajajo. V tem kontekstu jih »zmoti« vsaka napaka, tako vsebinska, sploh pa tehnične napake, kot so zastoji v »nalaganju« strani in podobno, kar porabnike zmede. Največkrat uporabljajo gumba »nazaj« ali »osvežitev«, kar vedno ne da zelenih rezultatov, oziroma položaj samo še poslabša.

Uporabniki ne ločijo med pristojnostmi vlade, upravnih enot in Uradnega lista. Napram njim nastopa država in ne posamezen element posebej, po drugi strani pa uporabnik rešuje svoje probleme, pride na strani ministrstva ali s problemom povezanega urada, kjer ugotovi, da rešitve ni našel. Na tem mestu je pomembna njegova percepcija, katera institucija je odgovorna za reševanje njegovega problema. Čeprav dotična ustanova ni odgovorna za reševanje njegovega problema, je v primeru, da posameznik ne najde rešitve, za neuspeh odgovorna tista institucija, za katero posameznik meni, da bi morala nuditi rešitev.

Slaba prepoznavnost vladnih strani

Državljeni težko pridejo do iskanih vladnih spletnih strani; pravzaprav imajo za to dve možnosti: prek vnosa spletnega naslova (URL) v vrstico v brskalniku oziroma prek spletnih iskalnikov.

Med testiranjem se je izkazalo, da se udeleženci zavedajo enotnega spletnega portala slovenske vlade, vendar pa le ta ni bil enoten oziroma so ga uporabniki prepoznali na različne načine (e-uprava.si, gov.si, gov.si/uvi). Tudi sicer je bilo vsako od testiranih spletnih mest drugačno po izgledu, strukturi vsebine in navigaciji. To dejstvo ne nudi nobene možnosti, da bi preteklo izkušnjo/investicijo izkoristili za hitrejšo opravljanje nalog na naslednjem, drugem spletnem mestu.

Z pomočjo spletnih iskalnikov (govorimo o najbolj uporabljenih – Google, Mat Kurja in Najdi.si) težko najdemo uporabne »zadetke«, ki bi nas vodili do vladnih strani. Prav tako je testiranje pokazalo, da poznavanje tematike bistveno vpliva na rezultate iskanja. Pri večini udeležencev se je na stopnji iskanja prave vladne službe za rešitev naloge pokazalo pomanjkljivo poznavanje strukture in delovanja državne uprave.

Pričakovane koristi

Ključno za širšo uporabo vladnih spletnih strani je predvsem prepoznavanje koristi s strani končnih uporabnikov. Pri tem je seveda potrebno paziti, da so koristi, ki jih obljublamo, realne in da se pričakovanja uporabnikov uresničijo. Prav koristi in morebitne vrednote so tiste, ki jih je potrebno komunicirati v javnosti. Iz strukture in globine »verig«, ki smo jih dobili pri poglobljenih intervjujih, se vidi (predvsem, če jih primerjamo s podobnimi študijami na področju zadovoljstva in konkretnih izdelkov), da gre v primeru vladnih spletnih strani za nizko stopnjo involviranosti.

Glavna korist, ki jo navajajo uporabniki, je prihranek časa, pri čemer se je izkazalo, da čakanje in nepotrebno iskanje (po straneh) prispevajo predvsem k občutku, da izgubljajo čas, zaradi česar uporabniki postanejo nervozni in razdražljivi. V primeru poslovne rabe takšno stanje doprinese k manjši delavni učinkovitosti. V tem primeru je torej najpomembnejša korist »ni živčen«, ki v resnici pripomore k maksimalni delovni storilnosti.

Izogibanje nepotrebnim podatkom in informacijam, dobra berljivost, lažja vzpostavitev kontaktov ob zagotovitvi, da je pristojna oseba dejansko prebrala obvestilo, so v tem primeru sekundarne koristi. Zanimivo je tudi, da se pri nekaterih uporabnikih »hitrost nalaganja« strani enači tudi s hitrostjo delovanja strežnika.

Na podlagi drugih raziskav je tudi znano, da razočaranja oziroma neizpolnjevanje pričakovanj, predvsem v primeru spletnih strani, pustijo slab občutek, ki se lahko ob potrditvi iz okolice samo še potencira in preide v stereotipe, npr. »na državnih spletnih straneh se nič ne najde«. Posledica tega je, da se potencialni uporabnik drugič ne bo več vrnil na strani, temveč bo poskusil svoj problem reševati prek tradicionalnih poti.

Na tem mestu se moramo seveda vprašati, kaj je namen strani in kje prihranimo? Eden izmed ključnih razlogov je, na primer v bančništvu, da gre za »prodajno« pot, ki nudi z vidika banke veliko cenejše transakcije. Analogno je glavni cilj tudi v našem primeru preusmerjanje transakcij (vprašanja državljanov, iskanje obrazcev...) na cenejše, interaktivne medije!

Konkretna priporočila in napotki za izboljšavo

Konkretna priporočila in napotki za izboljšavo so vsebinsko razdeljeni na več področij, in sicer glede na to, s katerega vidika spletne strani izhaja identificirana napaka, na katero se nanašajo priporočila, napotki.

Vsaka identificirana napaka v seznamu je opremljena z opisom te napake in konkretnim predlogom popravka.

Napake so za boljšo predstavo opremljene s citati udeležencev in sodelujočih v raziskavah. Nekatera spletišča so v primeru citiranja večkrat omenjena (na primer strani MID), to pa zato, ker vseh spletišč nismo evaluirali z vsemi metodami.

Uporabnost

Uporabnost je najsplošnejši vidik spletne strani, ki je močno prepleten z vsemi ostalimi vidiki – npr. vsebino, obliko, tehniko in podobno. Pri identifikaciji problemov uporabnosti vladnih strani izhajamo iz opazovanja posamezne strani določene vladne službe, ki pa je umeščena v celotno strukturo, sistem vladnih strani pod eno domeno ter hkrati povezana z relevantnimi, sorodnimi vsebinami, predvsem tistimi, ki sodijo pod okrilje države. Pri uporabnosti še posebej izpostavljamo vstopno vladno stran – portal, ki povezuje vse strani, in bi moral biti kot integralna stran najbolj uporaben.

Enotnost vstopne točke v sistem vladnih spletnih strani

- ▶ Obstaja preveč vladnih spletnih strani, ki igrajo vlogo vstopnega, glavnega portala vladnih strani. Te strani niso enotne, ne ponujajo vedno enakih vsebin ali pa enake vsebine posredujejo na različne načine. Vse to povzroča pri uporabnikih zmedo, hkrati pa zmanjšuje kredibilnost vseh takih strani.
- ▶ Uporabniki si želijo ene, skupne, uporabniku prijazne vstopne točke, s kakovostno organizirano vsebino, zmogljivim iskalnikom in dobro struktuiranimi povezavami na ostale vladne strani.

Obdrži naj se samo ena in edina, najboljša, najbolj kompletna vstopna točka v obliki osrednjega vladnega portala (npr. www.gov.si), da bo uporabnikom vedno in takoj jasno, kje začeti obisk vladnih spletnih strani. To stran naj se primerno oglašuje kot naslovna stran, vse ostale strani s podobno funkcijo pa naj se odstrani, oziroma nadomesti z avtomatičnim preskokom na osrednjo stran.

Enotnost vizualne podobe vladnih spletnih strani

»Vsako od testiranih spletnih mest je bilo drugačno po izgledu, strukturi vsebine in navigaciji. Vstopna stran me je spomnila na zoprnega vratarja na Cankarjevi 5 - z njim ne bi pil kave«.

- ▶ Uporabniki težko ugotovijo, ali se nahajajo na uradni spletni strani vlade RS in na strani katere vladne službe se nahajajo, ter tako izgubljajo čas že s samo orientacijo.
- ▶ Na različne načine, vendar skoraj pri vseh udeležencih se je pokazalo slabo prepoznavanje posameznih vladnih spletnih strani.

Uporabljeni naj bodo podobni elementi prepoznavnosti (barve, topografija, oblika) ter seveda državni simboli na vseh vladnih straneh, razlika v grafični podobi pa naj bo vedno le v funkciji predstavitve specifičnosti vladne službe. Tako bo uporabnik takoj vedel, da je našel vladno stran in tudi stran katere vladne službe znotraj sistema vladnih strani.

Enotnost sistema navigacije in iskalnikov

»Vhodna stran spletnega mesta MID se po oblikovanju ne loči od ostalih podstrani, celo zelo je podobna stranem Novice in V žarišču. To je moteče za orientacijo obiskovalca, ki je na spletnem mestu prvič, še posebno, ker izbira ukaza »Osveži« vedno odpre vhodno stran, ne glede na to, na kateri strani se obiskovalec v tem trenutku nahaja«.

- ▶ Navigacijski meniji in iskalniki na vhodnih straneh različnih vladnih služb se zelo razlikujejo, tako da se mora uporabnik vedno znova soočiti z drugačnim načinom uporabe strani in ga spoznavati, kar ne bi bilo potrebno.

Navigacijski meniji in iskalniki naj bodo na vseh vladnih straneh podobni in naj delujejo po podobnem, če ne že enakem principu (kasneje podrobno razloženo s predlogom izgleda), tako, da se uporabniku ne bo treba ukvarjati s principi delovanja navigacije in iskalnika, pri vsaki vladni službi posebej, oziroma, da bo uporabnik le enkrat »investiral« čas in energijo v razumevanje delovanja navigacijskega sistema strani.

Izkoristek in uporaba prostora za posredovanje vsebine

»Preveč okrasne ilustracije v statičnem delu okna. Pozdravljam to obliko informiranja, vendar mi je kot slabovidni osebi zaradi temno izpisanega besedila na temni podlagi njena uporabnost skorajda onemogočena. Tudi črke so premajhne. Napačna nastavitvev črk besedila in neumestna grafična podlaga.«

- ▶ Prostor na strani je pogostokrat premalo izkoriščen za posredovanje prave vsebine, vse prevečkrat pa za grafično-oblikovalsko eksperimentiranje, kar ovira uporabnika pri uresničitvi namena obiska.

Povečati prostor namenjen vsebini na račun okrasne ilustracije v statičnem delu okna. Nastavitvev črk besedila na vseh straneh na 100 %. Nadomestiti grafično podlago z belim prostorom.

Ažurnost strani

»Posebej me moti neažurnost pri zakonodaji in neažurnosti po straneh ministrstev«.

»Oblika strani je zastarela, tudi teksti so stari nekaj let, ni jasno, kdaj so strani ažurirane«.

- ▶ Pomanjkanje navedb zadnje spremembe na spletni strani ali pa neažurirane (stare) informacije zavajajo uporabnika in zmanjšujejo uporabnost spletne strani.
- ▶ Ažurnost, ki sodi k informativnosti strani, je tista, ki najbolj loči zadovoljne uporabnike od nezadovoljnih.

Vse strani naj navajajo datum zadnje spremembe, ki naj bo čim bolj ažuren, stare informacije naj se umikajo novim. Prav tako naj bodo vse novice opremljene z datumom, ko so nastale.

Kakovost iskalnikov

»Iskalnik na spletnem mestu MID ne dosega standardov dobrih spletnih iskalnikov: iskanje po korenu besede, orodje za popravljanje napak, filtriranje več zadetkov na isto stran, označevanje iskanih besed v rezultatih. Tudi na natančna in točna gesla ne daje uporabnih rezultatov.«

- ▶ Iskalniki na vladnih spletnih straneh dajejo izredno slabe rezultate.
- ▶ Uporabnih rezultatov ni bilo niti na povsem natančno in točno definirana gesla ali celo naslove služb ali ministrstev (npr. Urad za enake možnosti).
- ▶ Iskalniki na vladnih straneh so po vseh pričevanjih neuporabni, saj v rezultatih prikažejo preveč nepreglednih zadetkov ali pa ne najdejo ničesar.
- ▶ Večina uporabnikov pri iskanju še vedno uporablja Matkurjo, ki pa ni iskalnik. Pravi iskalniki (npr. Najdi.si in Google) najdejo tudi dokumente, ki jih iskalniki na vladnih straneh ne najdejo.

Iskalniki naj delujejo čimbolj enostavno, njihova uporaba pa naj bo jasno prepoznavna in razumljiva. Vsebuje naj orodja za lažje iskanje: izbiranje zadetkov na podlagi podobnosti z iskano ključno besedo, samodejno iskanje po korenu besede, označevanje ključnih besed v zadetkih. Najbolje je, če je iskalnik nameščen vedno in povsod na istem mestu in je na voljo tudi, ko zaideš nekoliko nižje po strani. Še posebej primerna rešitev pa bi bil enoten, osrednji iskalnik, ki bi (po želji uporabnika) iskal po celotnem sistemu vladnih strani in bi dajal enotne rezultate za isto geslo tudi na straneh različnih vladnih služb. Bolje, da iskalnika ni, kot pa da ni kakovosten, saj lahko uporabnika celo zavede. Vsako spletno stran je potrebno označiti z osnovnimi meta podatki (naslov, kratek opis, ključne besede). Meta podatki naj bodo oblikovani tako, da bodo uporabni predvsem za ta vladni iskalnik, splošni iskalniki namreč, zaradi goljufanja lastnikov strani, meta podatkov več ne upoštevajo. Zaradi pomembnosti in široke uporabe Matkurje je potrebno vanjo nujno vnesti vse vladne spletne strani z bogatimi opisi (*keywordi*).

Enotnost poimenovanj in strukture vsebine / naslovov

»Vsaka stran v okviru državnih služb ima svoj sistem poimenovanja naslovov. Poleg tega ima vsaka stran tudi svoj način navigacije, kar uporabnike zmede. Pozitivna izkušnja z enostavno strukturo spletnega mesta Urada za enake možnosti«.

- ▶ Vsaka vladna stran ima svoj način strukturiranja in poimenovanja vsebine, kljub enotni ali pa vsaj podobni vsebini na vseh vladnih straneh.

Vse strani (različnih) vladnih služb naj imajo smiselno in enotno organizirano in poimenovano vsebino. Vsebina naj bo hierarhično strukturirana, hierarhija pa naj bo urejena po preslikavi resnične vladne ureditve. Elektronska država na spletu naj deluje kot ogledalo dejanskega stanja vladne ureditve – pomembno je, kaj naj bo prej in lažje dostopno, kaj naj dobi več pozornosti; nagovor direktorja urada čez celo naslovno stran opremljen z veliko sliko je zgled neprimerne organizacije. Poimenovanja naj bodo razumljiva tudi vsakemu (navadnemu) državljanu.

Naslovi URL spletnih strani

- Url naslovi (predvsem vladnih služb) so prezapleteni, predolgi in težko zapomljiv. Iz njih pogosto ni razvidno točno mesto nahajanja znotraj domene vladnih spletnih strani, niti vsebina strani, na kateri se trenutno nahajamo, zato ne pripomorejo k orientaciji uporabnika in učinkoviti uporabi strani.
- Naslovi so tako dolgi, da jih je težko pošiljati po elektronski pošti.

Naslovi URL naj bodo logični: iz njih naj bo razvidna vsebina posamezne spletne strani in ime vladne službe, ki to vsebino posreduje. Naslovi naj bodo grajeni po enotnem sistemu na vseh vladnih spletnih straneh. Naslovi URL naj delujejo po principu navigacije (“rezanje” in “vpisovanje” besed v URL naslov naj deluje brezhibno). Struktura naslovov URL se nanaša tudi na prejšnji razdelek (enotnost poimenovanj in strukture vsebine / naslovov), struktura naslovov URL mora biti usklajena s poimenovanjem. Na ta način dosežemo tudi relativno kratko obliko naslovov URL, ki se jih lahko pošilja tudi po elektronski pošti, oziroma, se jih da tudi zapomniti ali uporabiti tudi na drugih vladnih spletnih straneh.

Oblika (format) posredovanih vsebin

»Na straneh MID je veliko podatkov v obliki zapisa doc ali pdf, ki povzroči dolgotrajen prenos podatkov in zahteva od obiskovalca nameščeno dodatno programsko opremo. Vsebina teh dokumentov brez dodatkov ni dosegljiva. Pogosto velikost datotek oz. čas prenosa podatkov nista označena, še posebej, če dokumente najdemo z iskalnikom.«

- ▶ Vsebine na vladnih spletnih straneh so pogosto posredovane v neprimerni obliki (računalniškem formatu), tako da onemogočajo učinkovito nadaljnjo uporabo. Vse pomembne informacije pogosto niso dosegljive brez posebnih dodatkov programske opreme na strani odjemalca in opremljene z verzijo za tiskanje na papir.
- ▶ Za uporabnika je pomembno, da format vsebine omogoča čimbolj enostavno uporabo, torej mora izhajati iz namena vsebine. Vladne spletne strani že imajo veliko količino primernih vsebin, vendar pa so te posredovane na popolnoma napačen, slab način, kar jih naredi neuporabne.

Vsaka vsebina na vladnih straneh naj bo v zase primerni obliki, formatu, tako da bo primerna za svojo uporabo. Vse pomembne informacije morajo biti dosegljive v obliki HTML, dokumenti namenjeni tiskanju naj bodo v RTF in ne le v PDF oziroma DOC obliki, podatki pa naj bodo v čimbolj splošnem formatu (npr. *TAB delimited*), tudi Excelu. Tudi pomembne slike naj imajo obliko, ki je primerna za reprodukcijo, kar naj bo seveda dodatno označeno. Vse datoteke, ki zahtevajo dodatno programsko opremo, oziroma datoteke, ki so daljše od 50.000 bytov, morajo biti posebej označene z navedbo dolžine datoteke. Sicer se poskušamo držati nepisanega pravila, da naj bo celotna stran dolga največ 50.000 bytov.

Povezave na druge spletne strani

»Povezave so označevane z nestandardno barvo (rdečo) in s celo vrsto različnih grafičnih elementov (različne puščice). Hkrati pa ti niso rezervirani samo za označevanje povezav. Izredno me moti, da ne delajo nekatere povezave. Da ne govorimo o straneh, ki so že celo večnost v izdelavi. V redu strani z veliko informacij, tudi lepo urejene, ni treba veliko »klikat«, moti me, da ne morem strani dat' v »bookmarke«.

- ▶ Povezave s spletnih strani ministrstev na sorodne spletne strani (druge strani vladnih služb) so pogosto pomanjkljive, neustrezne, slabe in zmanjšujejo uporabnost samih vladnih strani. Približno tretjina ministrstev sploh ne ponuja nadaljnjih relevantnih povezav, če upoštevamo povezave na tuje relevantne spletne strani, pa je stanje še bolj kritično.
- ▶ Strani pogosto ni mogoče shraniti med zaznamke ("bookmark"), temeljne pomoči za uporabnike pri obiskovanju strani (v primeru uporabe *frameov*).
- ▶ Problem pomeni tako vertikalna povezanost na spletnih straneh vladnih služb - pomanjkanje povezave s krovno institucijo, kot tudi horizontalna povezanost – uporabniške težave pri preskakovanju med vsebinsko sorodnimi stranmi različnih organov in organizacij pod isto domeno.
- ▶ Povezave so slabo opremljene z dodatnimi opisi, kakšna vsebina se za njimi skriva. Pogosto so kot povezava uporabljeni celotni stavki (naslovi člankov), kar ni vedno najbolj primerno, saj vsi uporabniki tega ne zaznavajo kot povezavo.

Za učinkovito uporabo povezav je potrebna predvsem dosledna uporaba enotnih pravil za označevanje povezav na celotnem spletnem mestu oziroma v celotnem sistemu vladnih spletnih strani, po možnosti po splošnih standardih, ki jih določa konzorcij W3C. Vsaka povezava naj bo posredovana v taki obliki, da ponudi čim več informacij o vsebini, do katere vodi (opisi). Horizontalno (prehod med vladnimi službami) in vertikalno (v globino posamezne vladne službe) povezovanje vladnih spletnih strani naj se rešita s pomočjo smiselnega navigacijskega sistema, ki bo to omogočal. Vsaka vladna služba naj na svoji strani posreduje povezave na relevantne tuje spletne strani. Redno je potrebno preverjati delovanje vseh strani in jih po potrebi odstraniti oziroma posodobiti. Povezave do spletnih strani v izgradnji in nedokončanih strani naj ne bodo posredovane, dokler strani niso dovolj dovršene. Vsaka povezava mora imeti možnost shranjevanja med zaznamke.

Vsebina

Ponudba vsebine

»Vsebina je bolj "prazna". Ni ne zakonov z davčnega področja, niti tolmačenj zakonov, razlag in primerov izpolnjevanja napovedi in podobno. Žal. Stran je povsem neuporabna. Slike ministrov in sekretarjev so nam na voljo tudi v drugih tiskanih in elektronskih medijih.. Manjkajo konkretni podatki«.

- ▶ Največje nezadovoljstvo uporabnikov pri obiskovanju spletnih strani izhaja iz pomanjkanja uporabnih informacij, predvsem za same uporabnike strani in njihove potencialne probleme z državo.
- ▶ Po drugi strani je vsebina tista, ki najmočneje določa zadovoljstvo s stranmi.
- ▶ Večine obiskovalcev ne zanimajo informacije o organizaciji, ki je stran postavila (poslanstvo, struktura, biografije uslužbencev), ampak so se na strani znašli s konkretno težavo, za katero iščejo rešitev oziroma napotke za njeno reševanje.
- ▶ Uporabnik ne more pričakovati, da bo iskano informacijo tudi našel oziroma mu ni nikjer razloženo, kaj bo lahko našel na spletni strani in česa ne. Kaj je v domeni določene vladne službe, je nejasno, še manj pa se ve, ali to, kar je v domeni neke vladne službe, tudi resnično najdemo na spletni strani te vladne službe.

Definira naj se poslanstvo in področja odgovornosti posameznih vladnih služb na spletu (npr. takojšnja objava vseh za javnost dostopnih informacij, informiranje o uradnih urah vladne službe in zaposlenih, posredovanje vladnih dokumentov,...) ter ga jasno predstavi obiskovalcem spletnih strani. Pri tem naj se uvede točno določena pravila in zahteve pri objavljanju teh vsebin na spletnih straneh določene vladne službe, pravila pa naj izhajajo iz potreb in želja resničnih uporabnikov in njihovih problemov - smiselno je izhajati iz percepcije in pričakovanj samih uporabnikov spletnih strani, saj so strani namenjene predvsem njim.

Organizacija vsebine

»Navaja se zakon in potem te pripelje nekam, kjer je zadeva popolnoma nepregledna - zbirka objavljenih zakonov s popravki, ki nikakor niso tekoči«.

- ▶ Največje težave uporabnikom povzroča “nepreglednost”, kar je posledica slabe organiziranosti vsebine.
- ▶ Vladne spletne strani posredujejo izjemno veliko količino najrazličnejših vsebin, ki pa so posredovane brez primerne strukture organiziranosti, kar namesto občutka zadovoljstva ob uporabi teh vsebin vzbuja občutek anarhije, izgubljenosti in obupanosti.

Osnovno vodilo pri strukturiranju vsebine naj bo povezovanje oz. ločevanje vsebine glede na sorodnost v percepciji navadnega, povprečnega uporabnika in smiselno poimenovanje povezav (izhaja naj iz uporabnikovega pojmovnega sveta), ki vodijo do posameznih vsebinskih sklopov. Priporočamo 5-stopenjski glavni meni (pomoč, FAQ, aktualno, dokumenti, informacije o vladni službi), največ tri nivoje globine (vsaka informacija bo tako dostopna v največ treh klikih) in čimvečjo preglednost, ki izhaja iz prefinjene usklajenosti vertikalne (od splošnega k posebnemu) in horizontalne (sorodne vsebine na istem nivoju) strukture strani. Obiskovalcem strani naj bo torej omogočena enostavna uporaba vsebine na strani, in sicer s strukturo in navigacijskim sistemom, ki ga razumejo in se jim zdi smiseln.

Posredovanje, predstavitev vsebine

»Kratice obrambnih sistemov niso razložene. Posamezni nivoji informacij niso poenoteno predstavljeni z enotnim stilom pisave, temveč se od dokumenta do dokumenta spreminjajo«.

- ▶ Iz same vsebine, predvsem na naslovni strani in pa tudi drugih straneh, ni vedno takoj jasno, kam je uporabnik prispel.
- ▶ Besedila so predolga, slabo strukturirana, brez vidnih poudarkov, pisana v raznovrstnih slogih, žal redko prilagojena hitremu iskanju informacij. Zelo redko so opremljena z diagrami. Uporabljane so zahtevne stavčne zveze, nepojasnjene kratice in izrazi.
- ▶ Pomanjkanje produkcije specifičnih vsebin za splet in kopičenje tiskovin v napačnih, nepreglednih oblikah in neracionalnih formah.

Vsebina vsake strani naj bo posredovana tako, da bo iz nje takoj vidno bistvo sporočila (npr. bistvo naslovne strani je, da razloži, kje se nahajaš in kaj lahko tam najdeš). Vsebina vsake strani naj bo pregledana s strani nadzornega organa (redakcija, uredništvo), ki naj preverja in korigira ustreznost načina posredovanja sporočil. Obiskovalcu manj pomembne informacije naj bodo skrčene in naj jih bo čim manj. Posamezni vsebinski deli naj bodo dodatno obrazloženi, če je potrebno. Daljše sklope besedil naj se opremi s povzetkom na vrhu strani, tematsko sorodni sklopi pa naj bodo medsebojno povezani. Internet je vizualen medij, zato naj se za prikaze, kjer je le mogoče, uporablja diagrame, tabele in druge elemente za

kakovostnejše sporočanje in boljše razumevanje. Za dobro razumevanje vsebine čim večjega števila uporabnikov naj se pri posredovanju vsebine na vladnih spletnih straneh upošteva vodilo najmanjšega skupnega imenovalca vseh različnih uporabnikov ali pa naj se strani razdeli po posameznih ciljnih javnostih ter za vsako ciljno javnost pripravi drugačno, njim posebej prilagojeno vsebino in način njenega posredovanje.

Jezik

»Pogosto se pojavljajo slovnične napake, še bolj pa me moti prepogosta uporaba tujk tam, kjer ni treba«.

- ▶ Skrb vzbujajoče je število strani, kjer slovnična kakovost besedil (neupoštevanje slovničnih pravil, jezikovne napake, nedoslednost pri uporabi kratic in krajšav, nepravilno izpisovanje, ...) zmanjšuje verodostojnost vsebine.
- ▶ Iz strokovnih analiz besedil - tako slovenskih kot angleških - se je izkazalo, da niti eno besedilo oziroma prevod nista brezhibna, ne v pravopisnem in ne v slogovnem smislu. Tipične napake - tako v slovenskem kot angleškem jeziku - so bolj ali manj osnovne pravopisne napake (vejice, velike in male začetnice, pisanje krajšav, datumov ipd.), kar priča, da je jezikovno znanje avtorjev besedil izredno nizko in da besedila niso bila lektorirana.
- ▶ Jezikovni slog med posameznimi področji ni poenoten in vzbuja vtis površnosti in nezanesljivosti informacij. Na nekaterih straneh je uporabljan žargon, ki se uporablja v krogu računalniških strokovnjakov.
- ▶ Problem je tudi zapostavljanje ne-angleško govorečih tujih obiskovalcev.

Pred vsako objavo na vladnih spletnih straneh mora besedilo pregledati lektorska služba, za prevode pa potrebno najeti strokovne prevajalce za posamezno vsebinsko področje (vsaj bistvene vsebine bi bilo, poleg angleškega prevoda, priporočljivo prevesti tudi v katerega od drugih jezikov). Za učinkovito rešitev tega problema bi bila smiselna uvedba urednika, ki bi med drugim skrbel tudi za ustreznost jezikovnega sloga ter osrednjega koordinatorja vladnega spletišča, ki bi med drugim določal jezikovne standarde in opozarjal na jezikovna odstopanja.

Grafična podoba

Uporaba oblikovnih stilov

»Temnomodra vstopna stran je turobna. Grafično neprijazne oblike, ki hkrati ne dajejo občutka komunikacije s prijazno državo. Oblikovalec teh strani si očitno ni prebral niti priročnika CGP (celostna grafična podoba), ki ga taka ustanova gotovo ima. Umirjena, vendar dovolj lepo oblikovana stran, ki se hitro nalaga, je vsekakor najboljši porok za uporabnikov večkratni obisk.«

- ▶ Velikost črk se razlikuje po posameznih straneh in celo na isti strani. Razmerja med napisi na posamezni strani se ob povečevanju črk spremenijo.
- ▶ Drobstinice in naslovi so na različnih straneh postavljeni nedosledno. Površna raba grafičnih elementov je vidna tudi drugje: uporaba barv za ne-povezave, spreminjajoča se širina strani, poljubna uporaba barv, napake. Načinov postavitve strani je obilo, kar od obiskovalca zahteva dodaten napor za orientacijo na strani.
- ▶ Večina uporabnikov je povedala, da jih kričeče strani s nenavadnimi kreativnimi rešitvami odvrta, ker imajo nad njimi slabši pregled. Nenavadne kreativne grafične rešitve na straneh nekaterih ministrstev so neprimerne za uradne spletne strani vlade RS.
- ▶ Strani se med seboj preveč razlikujejo, tako po izgledu kot tudi po kakovosti. Vladnim stranem primanjkuje sistematičnosti v vseh oblikovalskih pogledih.

Kompozicija naj temelji na normalno velikih črkah. Priporočljiva je enotna kompozicija prek vseh strani spletnega mesta in dosledna uporaba navigacijskih orodij. Okrasne ilustracije naj se umaknejo koristnim informacijam. Uvedba vnaprej pripravljenih zunanjih oblikovnih predlog z dovoljenimi slogi in njihova dosledna uporaba bo poenotila izgled strani. Grafična podoba strani mora biti skromna in se ne sme mešati v vsebino. Izkoristek prostora mora biti namenjen posredovanju informacij, ne pa grafični podobi. Bistveno je poenotenje celostne grafične podobe (CGP) države na internetu, upoštevajoč hierarhijo posameznih organov. Rešitev za vladne strani je izdelava pravilnika CGP - strogih enotnih pravil, ki se nanašajo na oblikovanje najvažnejših stvari na spletnih straneh. Osnovno vodilo takega CGP je, da bi vladne strani RS uporabljale podobne elemente prepoznavnosti (barve, topografija, obliko) ter iskanje prave mere pri oblikovanju grafične podobe (prave mere med monotonostjo in kričečnostjo; med kreativnostjo, ki pritegne pozornost, in informativnostjo, ki to pozornost nato izkoristi). Vsekakor mora stran pri uporabnikih pritegniti pozornost, vendar pa ne na agresiven način, ki bi oteževal pregledovanje strani in branje vsebine. Celostno grafično podobo državnih spletnih strani mora izdelati za to usposobljen in izkušen oblikovalec na osnovi pričujoče analize in strategije države RS na svetovnem spletu.

Uporaba simbolov

»Ni tiste ta prave razvidnosti, da sem na straneh vladnih oz. državnih organov.«

- ▶ Identiteta posameznega ministrstva znotraj vladne službe je nerazpoznavna. Prav tako je pogosto nerazpoznavno, da je spletna stran uradna vladna spletna stran.
- ▶ Neenotnost uporabe državnih simbolov in simbolov posameznih vladnih služb na internetu povzroča zmedo pri uporabnikih, saj jim ne pomaga pri identifikaciji obiskane strani.
- ▶ Uporabnikom se zdi zelo primerno, da bi na podlagi državnih in vladnih simbolov lahko identificirali obiskano stran.

Vsaka stran naj ima svojo lastno identiteto, hkrati pa naj bo predstavljena kot del celote uradnih vladnih strani – preprost način za rešitev te dvojnosti je uporaba simbolov. Poenotenje uporabe simbolov na spletnih straneh vladnih služb je smiseln povezovalni element spletnih strani vladnih služb v enoten sistem. Državni simboli naj kažejo na to, da gre za uradno vladno spletno stran, simboli posameznih vladnih služb znotraj vlade pa na posamezno identiteto določene vladne službe. Prej omenjeni CGP naj torej zajema tudi poenotenje državnih in uradnih vladnih simbolov ter njihovo natančno uporabo na vladnih spletnih straneh. Tako bi že iz grafične podobe simbolov uporabnik takoj vedel, kje se nahaja (znotraj uradnih vladnih strani - na kateri izmed vladnih služb). Najbolje bi bilo, da bi simboli delovali tudi kot aktivne povezave za vertikalno prehajanje po hierarhiji vladnih služb (njihovih spletnih strani) na internetu.

Tehnika

Dostopnost strani

»Moti me, da stran ni kaj posebnega, pa se vseeno dolgo nalaga. Ob prvem nalaganju človek ne ve, ali je vse skupaj "crknilo" ali ... Zgrožena sem nad dejstvom, da se stran sploh ni odprla«.

- ▶ Na obstoječih državnih spletnih straneh najdemo uporabljene vse mogoče tehnologije. Številne so nepreizkušene in nezanesljive oziroma popolnoma neuporabne v nekaterih okoliščinah, predvsem pri uporabnikih, ki ne posedujejo najnovejše strojne in programske opreme, ali pa pri hendikepiranih uporabnikih (npr. slabovidnih,...).
- ▶ Predolgo nalaganje spletnih strani pogosto uporabnika odvrne od izpolnitve cilja svojega obiska spletne strani ali pa mu to onemogoči.

Državne spletne strani naj brez izjeme upoštevajo tehnološke standarde, ki naj bodo osnovani na najmanjšem skupnem imenovalcu opreme vseh uporabnikov (npr. HTML 3 za izdelavo strani, RTF za dokumente,..), določijo pa naj jih konzorcij skrbnikov spletnih strani na podlagi tehničnih rezultatov pričujoče raziskave. Tehnološki standardi za izdelavo spletnih strani naj onemogočijo uporabo naprednih in nepreizkušenih tehnologij in različnih posebnih učinkov ter se poskušajo čimbolj dosledno približati splošno veljavnim standardom konzorcija W3C. Strani, ki bodo upoštevale priporočene standarde, se bodo nalagale hitro tudi preko osnovnih povezav z internetom, delovale bodo na večini poznanih sistemov in bodo prilagojene osebam s posebnimi potrebami. Vsaj za prve strani spletišč naj velja nepisano pravilo, da naj bodo manjše od 50.000 byteov.

Varnost in zasebnost

»...sam potem morajo zgledat strani bolj resno & posledično varno, tko, da maš občutek, da si v safe placu. Meni se ne zdi pomembna, razen kar se tiče varovanja podatkov pri bolj občutljivih zadevah...«

- ▶ Problem zaščite informacijske zasebnosti je kontrola pretoka in posredovanja podatkov, ki se nanašajo na nekega posameznika. Zahteva, da se podatki in informacije o uporabnikovih zasebnih aktivnostih na vladnih spletnih straneh ne sporočajo komurkoli (tistim, ki za uporabo določene informacije niso pooblaščen), ni upoštevana.
- ▶ Načelo transparentnosti uporabe osebnih podatkov se čedalje bolj uporablja tudi na internetu. Žal pa je tako imenovan "*privacy statement*", izjava lastnika spletne strani o tem, kakšne osebne podatke zbira o obiskovalcih, o namenu zbiranja in o uporabi zbranih osebnih podatkov na vladnih spletnih straneh RS še neznanka.

Vse državne spletne strani naj vsebujejo posebno opozorilo "*privacy statement*", o tem, kateri podatki o obiskovalcih se beležijo, kako bodo podatki analizirani in za kakšen namen bodo uporabljeni. S tem se po našem mnenju med lastniki spletnih vsebin in obiskovalci vzpostavlja zaupanje, ki je temelj za s strahovi neobremenjeno iskanje informacij in uporabo storitev, ki jih ponujajo slovenske vladne strani. Določeni podatki iz datotek obiskanosti spletnih strežnikov (npr. razne statistike obiskanosti) naj bodo v sumarni obliki javno dostopni, saj s tem obiskovalci dobijo občutek, da so podatki res uporabljeni za v izjavi navedene namene, hkrati pa so predstavljeni v taki obliki, ki onemogoča identifikacijo posameznega obiskovalca. Javno dostopni sumarni pregled zbranih podatkov vzpostavlja zaupanje v resničnost izjave o namenu uporabe zbranih podatkov.

Priporočila za takojšnje popravke

V skladu z rezultati vseh analiz priporočamo nekaj osnovnih napotkov za popravke strani.

- ▶ Vsaj prva stran naj bo velika do 50.000 znakov, to je tudi povezano z naslednjimi priporočili, ki zmanjšujejo velikost strani.
- ▶ S strani naj se odstrani vse dekorativne elemente, kot so nepotrebne velike slike, oziroma naj se slike prilagodi tako, da ustrezajo zahtevi iz zgornje točke.
- ▶ Strani naj uporabljajo samo osnovni HTML, pri čemer naj ne uporabljajo okvirjev, kakršnihkoli dodatkov, kot so flash, Macromedia, sploh odsvetujemo izdelavo strani, ki so samo v različici, ki ni HTML.
- ▶ Odpravi naj se vse predstrani (npr. Ministrstvo za finance), ki le podaljšujejo čas doseganja informacij.
- ▶ Paziti je treba na velikost črk, te naj bo možno povečati vsaj z nastavitvijo velikosti črk prek brskalnika.
- ▶ Na vsaki prvi strani naj bo iskalnik z vnosnim poljem, in ne le povezava nanj (priporočilo velja tudi za vse ostale strani).
- ▶ Vsaka stran spletišča naj kaže na prvo stran spletišča in na osrednji naslov (npr. www.gov.si).
- ▶ Vsaka stran, predvsem pa prva, mora biti opremljena z grbom RS.
- ▶ Vse strani naj uporabljajo isto »logiko« URLjev, npr. www.gov.si/mzz; pri tem je pomembno, da vse vladne strani tudi kasneje uporabljajo isti naslov v korenu (npr. razni www.omegaconsult.si in podobno so prepovedani).
- ▶ Vsa spletišča naj imajo na prvi strani napisan naslov, telefonsko številko, elektronski naslov in faks.
- ▶ Vsaka stran naj ima vsaj še različico v angleščini.
- ▶ Nujno se mora vsaj začasno določiti oseba, ki je odgovorna za posamezno spletno stran in ima kontakte z vsemi vpletenimi v stran, vključno s podizvajalci, prav tako se mora nujno določiti oseba, ki jih koordinira.
- ▶ Vse strani morajo imeti skupno točko – rdečo nit. Na vrh vsake spletne strani umesti manjša pasica (sigov pasica je opisana na strani 42), ki vsebuje slovenski grb s povezavo na glavno stran www.gov.si, vrstico iskalnika, povezavo na pomoč uporabnikom oz. na seznam pogosto zastavljenih vprašanj in meni s pomembnejšimi povezavami.
- ▶ Uvesti centralni iskalnik, ki bo uporabljal pri iskanju »meta tage«, te naj vse strani vestno uporabljajo.

Tabela 2: Nujni popravki po straneh 1/2

| | URL | predstran | oznake | iskalnik | povečava črk |
|---|---|-------------------|------------|--------------------------------------|------------------------|
| Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve | http://www.gov.si/mdsdz/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za finance | http://www.gov.si/mf/ | ukiniti predstran | dodati grb | | |
| Carinska uprava RS | http://www.gov.si/mf/slov/curs/cours1.htm | ukiniti predstran | | | |
| Davčna uprava RS | http://www.gov.si/durs/ | | | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za gospodarstvo | http://www.gov.si/mg/ | | | iskalnik na prvo stran | |
| Agencija za gospodarsko promocijo Slovenije in tuje investicije | http://www.gov.si/typo/index.html | | dodati grb | | omogočiti povečavo črk |
| Agencija RS za regionalni razvoj | http://www.gov.si/arr/index.html | | dodati grb | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Urad RS za intelektualno lastnino | http://www.sipo.mzt.si/ | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| Urad za varstvo potrošnikov | http://www.gov.si/uvp/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za informacijsko družbo | http://www.gov.si/mid/index.htm | | | vnosno polje iskalnika na prvo stran | |
| Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano | http://www.gov.si/mkzgp/index.html | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| Agencija RS za kmetijske trge in razvoj podeželja | http://www.gov.si/mkzgp/organi_02.html | | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Veterinarska uprava Republike Slovenije | http://www.gov.si/vurs/index.html | | | | |
| Ministrstvo za kulturo | http://www.gov.si/mk/index.htm | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Ministrstvo za notranje zadeve | http://www.mnz.si/ | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Policijska uprava Republike Slovenije | http://www.policija.si | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Urad za upravne notranje zadeve | http://www.gov.si/uunz/ | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za obrambo | http://www.mo-rs.si/ | | | | |
| Uprava RS za zaščito in reševanje Republike Slovenije | http://www.mo-rs.si/ursz/slo_iso/index.htm | | | vnosno polje iskalnika na prvo stran | |
| Ministrstvo za okolje in prostor | http://www.gov.si/mop/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |
| Geodetska uprava Republike Slovenije | http://www.gov.si/gu/index.html | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Hidrometeorološki zavod Republike Slovenije | http://www.gov.si/gu/gu.html | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za pravosodje | http://www.gov.si/mp/index.html | | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Ministrstvo za promet | http://www.gov.si/mpz/index.html | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Direkcija RS za ceste | http://www.dircs/ | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport | http://www.mszs.si | | | | omogočiti povečavo črk |
| Ministrstvo za zdravje | http://www.gov.si/mz/ | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| Zdravstveni inšpektorat RS | http://www.gov.si/mz/organizacivestavi4.html | | | iskalnik na prvo stran | |
| Ministrstvo za zunanje zadeve | http://www.gov.si/mzz/index.html | | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Urad RS za Slovence v zamejstvu in po svetu | http://www.gov.si/mzz/usps/index.html | | | | |
| Upravne enote (seznam) | http://ius-info.ius-software.si/obcine/obcine/ue/ue.html | | dodati grb | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| UE Celje | http://www.gov.si/uecelje/index.htm | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| UE Lendava | http://www.gov.si/uelend/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |
| UE Ljubljana | http://www.gov.si/uelj/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |
| UE Maribor | http://www.maribor.si/ue_mb/index.htm | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| UE Murska Sobota | http://www.gov.si/uemsm/index.htm | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| UE Nova Gorica | http://www.gov.si/ueeng/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |
| UE Novo mesto | http://www.gov.si/uenm/index.html | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| Vlada RS | http://www.gov.si/vrs/ | ukiniti predstran | | | omogočiti povečavo črk |
| Predsednik Vlade Republike Slovenije | http://www.gov.si/pv/ | | | | |
| Center Vlade RS za informatiko | http://www.gov.si/cvi/index.html | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| Kadrovska služba Vlade RS | http://www.gov.si/ksv/ | | | iskalnik na prvo stran | |
| Protokolarni servis Brdo | http://www.gov.si/brdo/index.html | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Slovenska obveščevalno-varnostna agencija | http://www.gov.si/sova/ | | dodati grb | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Služba Vlade za evropske zadeve | http://www.gov.si/svez/ | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Služba vlade za zakonodajo | http://www.gov.si/svz/ | | | iskalnik na prvo stran | |
| Statistični urad | http://www.gov.si/zrs/index.html | ukiniti predstran | | iskalnik na prvo stran | |
| Urad za droge | http://www.uradzadroge.gov.si/ | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | omogočiti povečavo črk |
| Urad za enake možnosti | http://www.uem-rs.si/ | ukiniti predstran | dodati grb | iskalnik na prvo stran | |
| Urad za informiranje | http://www.uvi.si/ | | dodati grb | | |
| Urad za invalide in bolnike | http://www.gov.si/uzi/ | | | iskalnik na prvo stran | |
| Urad za makroekonomske analize in razvoj | http://www.gov.si/zmar/index.html | ukiniti predstran | dodati grb | | |
| Urad za verske skupnosti | http://www.gov.si/uvsv/index.htm | | | iskalnik na prvo stran | |

Tabela 3: Nujni popravki po straneh 2/2

| | okvirji (frame) | velikost | kontakti | HTML | jezik |
|---|-------------------|------------------------------------|----------------------|---------------------|------------------------|
| Ministrstvo za delo, družino in socialne zadeve | | | naslov,telefon,email | | |
| Ministrstvo za finance | odpraviti okvirje | | | uporabljati le HTML | |
| Carinska uprava RS | | | naslov,telefon,email | uporabljati le HTML | |
| Davčna uprava RS | | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Ministrstvo za gospodarstvo | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Agencija za gospodarsko promocijo Slovenije in tuje investicije | | | naslov,telefon,email | | |
| Agencija RS za regionalni razvoj | | | naslov,telefon,email | | |
| Urad RS za intelektualno lastnino | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Urad za varstvo potrošnikov | | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Ministrstvo za informacijsko družbo | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Ministrstvo za kmetijstvo, gozdarstvo in prehrano | | | | uporabljati le HTML | |
| Agencija RS za kmetijske trge in razvoj podeželja | | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Veterinarska uprava Republike Slovenije | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Ministrstvo za kulturo | | zmanjšati / odpraviti velike slike | naslov,telefon,email | | |
| Ministrstvo za notranje zadeve | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Policija | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | uporabljati le HTML | |
| Urad za upravne notranje zadeve | | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Ministrstvo za obrambo | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Uprava RS za zaščito in reševanje Republike Slovenije | | | | | |
| Ministrstvo za okolje in prostor | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Geodetska uprava Republike Slovenije | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Hidrometeorološki zavod Republike Slovenije | | | naslov,telefon,email | | |
| Ministrstvo za pravosodje | | | | | dodati vsaj angleščino |
| Ministrstvo za promet | | zmanjšati / odpraviti velike slike | | | |
| Direkcija RS za ceste | | zmanjšati / odpraviti velike slike | | | dodati vsaj angleščino |
| Ministrstvo za šolstvo, znanost in šport | | zmanjšati / odpraviti velike slike | naslov,telefon,email | | |
| Ministrstvo za zdravje | | zmanjšati / odpraviti velike slike | naslov,telefon,email | | |
| Zdravstveni inšpektorat RS | | | | | |
| Ministrstvo za zunanje zadeve | odpraviti okvirje | zmanjšati / odpraviti velike slike | | uporabljati le HTML | |
| Urad RS za Slovence v zamejstvu in po svetu | | | naslov,telefon,email | | |
| Upravne enote (seznam) | | | naslov,telefon,email | | |
| UE Celje | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| UE Lendava | | | | | dodati vsaj angleščino |
| UE Ljubljana | odpraviti okvirje | | | | dodati vsaj angleščino |
| UE Maribor | | | | | dodati vsaj angleščino |
| UE Murska Sobota | | | naslov,telefon,email | | |
| UE Nova Gorica | | | | | dodati vsaj angleščino |
| UE Novo mesto | odpraviti okvirje | zmanjšati / odpraviti velike slike | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Vlada RS | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Predsednik Vlade Republike Slovenije | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | uporabljati le HTML | |
| Center Vlade RS za informatiko | | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Kadrovska služba Vlade RS | | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Protokolarni servis Brdo | | | naslov,telefon,email | | |
| Slovenska obveščevalno-varnostna agencija | | zmanjšati / odpraviti velike slike | naslov,telefon,email | uporabljati le HTML | dodati vsaj angleščino |
| Služba Vlade za evropske zadeve | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | uporabljati le HTML | |
| Služba vlade za zakonodajo | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | dodati vsaj angleščino |
| Statistični urad | odpraviti okvirje | | naslov,telefon,email | | |
| Urad za droge | | zmanjšati / odpraviti velike slike | naslov,telefon,email | uporabljati le HTML | dodati vsaj angleščino |
| Urad za enake možnosti | | | naslov,telefon,email | | |
| Urad za informiranje | | | naslov,telefon,email | | |
| Urad za invalide in bolnike | | | | | |
| Urad za makroekonomske analize in razvoj | | zmanjšati / odpraviti velike slike | | | |
| Urad za verske skupnosti | | | naslov,telefon,email | | |

Napotki in smernice za razvoj

Splet je lahko zelo učinkovit medij za komunikacijo z državljani, saj omogoča ne le posredovanje informacij v smeri država-državljan, ampak tudi sporočanje odziva v obratni smeri in poenostavljanje različnih storitev in formalnih zadev, ki jih od državljana zahteva uprava. Rednih uporabnikov spleta (uporablja vsaj enkrat mesečno) je v Sloveniji že 482.000 (vir: RIS, januar 2002) in ker to skupino sestavlja predvsem aktiven del prebivalstva, se je delovanja države na spletu nujno lotiti z največjo mero resnosti in strokovnosti.

Pričujoča analiza je pokazala, da obstoječe spletne strani več ne ustrezajo zahtevam in pričakovanjem uporabnikov, zato je nujna dosledna in generalna prenova vseh državnih spletnih strani. Uporabniki od prenove pričakujejo predvsem večjo uporabnost spletnih strani, sistematizacijo in enotnost na vseh področjih ter jasno izraženo identiteto. Uporabniki večinoma od državnih spletnih strani ne pričakujejo pestrosti, kreativnosti in aplikacije novih tehnologij, ampak so prej pripravljeni uporabljati dolgočasne in uniformno oblikovane strani, v kolikor so te razumljive, navigacijsko preproste in vsebinsko bogate.

Da bi učinkovito izpeljali postopek prenove državnih spletnih strani, je treba najprej izdelati sistem pravil za postavljanje spletne strani. Ker bi tak sistem pravil moral obsegati vse segmente izdelave in vodenja spletnih strani, poleg tega pa bi moral vsebovati še vizijo in strategijo razvoja države na spletu, smo ga poimenovali »strateški dokument«.

Izdelava strateškega dokumenta bo zahtevna in težavna naloga, ki zaradi hitrega razvoja tega področja ne bo nikoli povsem zaključena. Strateški dokument bo potrebno temeljito revidirati in korigirati vsaj enkrat letno. Prva in verjetno najzahtevnejša naloga pri izdelavi strateškega dokumenta bo sestava skupine strokovnjakov, ki bodo ta dokument izdelali in nato tudi izvajali v njem določeno strategijo. To skupino smo poimenovali »skupina za nadzor, svetovanje in koordinacijo«.

V nadaljevanju so podrobneje predstavljeni predlog koncepta te skupine, predlog koncepta strateškega dokumenta in podroben opis posamičnih sestavnih delov. Predstavljena je tudi prva praktična naloga skupine za nadzor, svetovanje in koordinacijo, to je izdelava in vodenje osrednjega državnega spletnega portala.

Skupina za nadzor, svetovanje in koordinacijo

Z reševanjem kompleksnega in zahtevnega problema poenotenja in dviga kakovosti državnih spletnih strani se lahko spopade zgolj skupina strokovnjakov z različnih področij. Naloga te skupine je sestaviti načrt za reševanje problema, ki bo predstavljal strateški dokument za delovanje države na spletu.

Strateški dokument bo v vseh pogledih določal delovanje države na spletu in služil kot osnova za izdelavo vseh spletnih strani.

Skupino naj sestavljajo strokovnjaki z različnih področij, povezanimi z izdelovanjem in vodenjem spletnih strani:

- ▶ strokovnjaki za vsebino: novinarji, uredniki, strokovnjaki za stike z javnostjo,...;
- ▶ tehnični strokovnjaki: skrbniki, informatiki, programerji, ...;
- ▶ strokovnjaki za celostno podobo in izgled: oblikovalci;
- ▶ strokovnjaki s področja izdelovanja računalniških vmesnikov;
- ▶ strokovnjaki za analizo: analitiki, informatiki;
- ▶ strokovnjaki za strateško načrtovanje: ekonomisti, tržniki, sociologi.;

Naloge skupine:

- ▶ izdelava strateškega dokumenta;
- ▶ uresničevanje strategije;
- ▶ vzpostavitev in vodenje osrednjega državnega portala;
- ▶ nadzor nad vsebinsko in oblikovno usklajenostjo državnih spletnih strani;
- ▶ svetovanje in pomoč skrbnikom strani;
- ▶ sodelovanje pri izvedbi razpisov;
- ▶ določanje splošnih standardov;
- ▶ analiza uresničevanja strategije;
- ▶ korekcije strategije.

Pooblastila skupine morajo biti ustrezna njenim nalogam – izvajanje strateškega dokumenta je nemogoče s premajhnimi pooblastili.

Skupina mora imeti pravico:

- ▶ prepovedati objavo strani, ki ne ustreza normam in pravilom, ki jih določa strateški dokument;
- ▶ prepovedati objavo neprimerne vsebine.

Skupina za nadzor svetovanje in koordinacijo lahko deluje kot samostojna vladna agencija, lahko pa tudi kot oddelek znotraj Urada vlade za informiranje oziroma Ministrstva za informacijsko družbo ali kake druge sorodne institucije in skrbi za izdelavo in izvajanje strateškega dokumenta.

Kaj sestavlja strateški dokument

Strateški dokument je osnova za izdelavo državnih spletnih strani. Vsebuje vsebinska, oblikovna, uporabnostna in tehnična navodila za načrtovanje, oblikovanje in izvedbo spletnih strani.

Strateški dokument predpisuje:

- ▶ politiko delovanja države na spletu,
- ▶ osnovne tipe državnih strani (portali, spletne strani ministrstev, strani lokalne uprave, predstavitevne spletne strani, ...) glede na tipe organizacij,
- ▶ minimalno predpisano vsebino za vsak tip organizacije,
- ▶ pravila za strukturiranje vsebine in oblikovanje strani,
- ▶ razporeditev organizacij glede na tipe strani (katera organizacija sme uporabljati določen tip strani),
- ▶ tehnične standarde za izdelavo državnih spletnih strani,
- ▶ osnutke dokumentov (osnutek razpisa, pogodbe o izdelavi, pogodbe o vzdrževanju,...).

V nadaljevanju podajamo izhodišča za izdelavo strateškega dokumenta.

Politika delovanja države na spletu

Država lahko preko spleta učinkovito komunicira z državljani, državljani pa si lahko z uporabo storitev, ki jih ta nudi, močno olajšajo življenje.

Prvo vprašanje, ki si ga mora zastaviti delovna skupina, je torej: Kako uporabiti splet za uresničitev interesov države in državljanov?

V okviru politike delovanja države na spletu je treba definirati odnos države do delovanja v spletu in s tem tudi naloge in dolžnosti organizacij (služb) do objavljanja vsebine na spletu. Predvsem pa je ključna določitev o višini sredstev, ki jih morajo organizacije letno nameniti vodenju in vzdrževanju spletnih strani.

Osnovni tipi državnih spletnih strani

Ker se državne organizacije (službe) med seboj zelo razlikujejo, je nemogoče predpisati enoten obrazec za vse tipe spletnih strani. Treba je določiti skupine sorodnih organizacij in za vsako skupino izdelati poseben obrazec za izdelavo spletnih strani.

Obrazci morajo biti med seboj podobni, hkrati pa se morajo razlikovati po dovolj izraziti značilnosti, da uporabnik ve, kje se nahaja. Strani ministrstev bi tako na primer za podlago uporabljale eno barvo, strani lokalne uprave pa drugo. Poleg oblikovnih razlik pa bi se strani razlikovale tudi po strukturi vsebine, količini informacij, ažurnosti itd.

Predlogi skupin:

- glavne veje oblasti;
 - državni zbor;
 - državni svet;
 - predsednik države;
 - vlada;
 - sodstvo;
- ministrstva in vladne službe;
- upravne enote;
- skladi, sveti;
- občine;
- druge ustanove.

Vsak tip organizacije mora imeti svoja pravila glede količine za objavo nujne vsebine in strukturo te vsebine ter skupne grafične elemente in enotno grafično osnovo.

Predlogi tipov strani

- ▶ portal (vstopna točka) ;
- ▶ novičarska stran (stran organizacije s številnimi aktualnimi informacijami) ;
- ▶ predstavitvena stran (stran s pretežno statično vsebino) ;
- ▶ storitvena stran (stran, kjer je mogoče opravljati razne državne-upravne zadeve) ;
- ▶ priložnostna stran (stani akcij, posebne strani,...).

Vsebinska izhodišča

Vsebina je najpomembnejši segment vladnih spletnih strani, saj so namenjene predvsem informiranju, medtem ko vsi ostali segmenti (oblikovanje, tehnologija ipd.) zgolj prispevajo k večji uporabnosti, preglednosti, razumljivosti itd. Vsebino predstavlja struktura informacij (informacijska arhitektura) in posamezna besedila ter njihova notranja struktura (naslovi, nadnaslovi, podnaslovi, hipertekstualne povezave...).

Osnovna vsebinska struktura mora biti poenotena za vse državne spletne strani, razumljiva, smiselna in uporabna. S tem bo omogočeno preprosto prehajanje med državnimi spletnimi stranmi, ne da bi se moral uporabnik na vsaki strani znova naučiti logike navigacije po vsebini. Prav tako je potrebno paziti, da se na posameznem vsebinskem nivoju (prvo-, drugo ali tretje-stopenjska navigacija) ne pojavlja preveč poglavij, saj se s tem manjša preglednost vsebine.

V okviru strateškega razvoja in upravljanja državnih spletnih strani je potrebno:

- ▶ izdelati enotno informacijsko strukturo,
- ▶ določiti enotni in variabilni del,
- ▶ izdelati navodila za spletno pisanje, ki bodo podajala osnovna pravila za pisanje na spletu,
- ▶ določiti nabor jezikov, ki morajo biti prisotni na vseh vladnih straneh.

Ker je operiranje z vsebino kompleksno opravilo, sestavljeno iz več dejavnikov in vključuje več različnih posameznikov (avtorji, lektorji, prevajalci...), predlagamo, da se za vsako državno spletno stran določi **urednika strani**, ki koordinira vse aktivnosti, potrjuje objavo na strani in odgovarja za verodostojnost in resničnost vseh objavljenih besedil.

Informacijska struktura vladnih spletnih strani

Informacijska struktura vladnih spletnih strani mora definirati naslednje elemente.

Struktura informacij:

- ▶ minimalna enotna vsebinska struktura (poglavja, ki se bodo pojavljala na vseh vladnih spletnih straneh) ;
- ▶ seznam možnih variabilnih vsebin;
- ▶ poenotenje tako enotnih kot variabilnih poimenovanj posameznih poglavij;
- ▶ določitev maksimuma razvejanosti (nivojev) vsebinske strukture; določitev maksimalnega števila poglavij.

Spletno pisanje:

- ▶ splošni napotki za spletno pisanje;
- ▶ pravilno poimenovanje naslovov, nadnaslovov, podnaslovov in mednaslovov;
- ▶ pravila spletnega citiranja (hipertekstualne povezave).

Jezik:

- ▶ določiti osnovni nabor jezikov, v katerih morajo biti vse državne strani;
- ▶ določiti minimalne vsebine, ki morajo biti prisotne na vseh državnih spletnih straneh.

Napotki za pisanje besedil

- ▶ V besedilu morajo biti poudarjene ključne besede. Eden takšnih poudarkov so na primer lahko hipertekstualne povezave, možni poudarki pa so tudi uporaba različnih tipografij, barv, ozadij.
- ▶ Naslovi, podnaslovi in mednaslovi morajo biti pomenski, iz njih mora biti zelo natančno razvidno, za kaj v celotnem besedilu oziroma posameznem delu besedila gre.
- ▶ Priporočljivo je čimveč točkovnega naštevanja s (tipografskim) poudarkom na ključnih besedah posameznih alinej.
- ▶ V enem odstavku naj se pojavi samo ena ideja, ki naj bo prisotna že na samem začetku. Uporabniki bodo preskočili vse ideje, če jih ne bodo našli v začetnih besedah odstavka.
- ▶ Celotno besedilo mora imeti strukturo t.i. »obrnjene piramide«, kjer se besedilo začne z zaključkom.
- ▶ Število znakov naj bo vsaj za polovico manjše kot v besedilih, namenjenih za tiskane medije.
- ▶ Informacija mora biti podana hitro, neposredno, brez nepotrebnega pretiravanja in olepševanja.

Ker mora biti stopnja zaupanja v državne spletne strani kar največja, je zelo pomembna tudi kredibilnost vira. Kredibilnost se lahko vzpostavlja na različne načine: s kakovostnimi teksti (tako v vsebinskem kot v lingvističnem smislu), visoko kakovostno grafiko, uporabo zunanjih hipertekstualnih povezav (usmerjanje na neodvisne vire), s podpisi avtorja/avtorjev besedil, avtorjevim elektronskim naslovom (ki je odziven) in podobno.

Tujejezičnost

Predlagamo, da so vsebine državnih spletnih strani podane v naslednjih jezikih:

- ▶ slovenščina;
- ▶ angleščina;
- ▶ madžarščina (kot jezik manjšine);
- ▶ italijanščina (kot jezik manjšine).

Kljub velikemu obsegu vsebin na državnih spletnih straneh je treba delovati v smeri prevajanja vse vsebine v našete jezike. Ker pa to pogosto ni mogoče, predlagamo obvezno prevajanje v jezike manjšin, v angleški jezik pa zgolj prevajanje vsebin, ki so zanimive tudi za tujce. S približevanjem Evropski uniji bo postalo nujno tudi prevajanje vse vsebine v angleščino

Na tistih državnih spletnih straneh, ki so namenjene predvsem tujim državljanom (promocija turizma, tuja vlaganja v slovensko gospodarstvo ipd.), predlagamo, da se vsaj v osnovnih besedilih vključi tudi več svetovnih jezikov (nemščina, francoščina in španščina).

Vsi jeziki morajo seveda ustrezati pravopisnim pravilom, ki veljajo za posamezne jezike, kar pred objavo vsakega teksta nujno zahteva njegovo lektoriranje.

Primeri

V analizi spletnih strani smo izdelali t.i. »idealni model« vsebinske strukture, po katerem smo ocenjevali posamezne državne spletne strani (glej poglavje 5. Uporabnost vladnih spletnih strani / Organizacija vsebine). Idealni model, ki ga predlagamo tudi kot primer enotne vsebinske strukture, vsebuje naslednje elemente, ki predstavljajo osnovna poglavja prvostopenjske navigacije (v oklepaju navajamo predloge enotnih poimenovanj):

- ▶ Informacije o vladni službi (»Splošne informacije«);
- ▶ Aktualne informacije (»Aktualno«) ;
- ▶ Vladni dokumenti (»Dokumenti«) ;
- ▶ Pomoč za uporabnike in koristne povezave (»Pomoč«) ;
- ▶ Najpogostejša vprašanja in odgovori (»Vprašanja in odgovori«).

Zgornja poglavja predstavljajo prvostopenjsko navigacijo in so lahko notranje razvejana na drugo- in tretje-stopenjsko navigacijo.

Primer:

- Splošne informacije:
 - Predstavitev;
 - Zgodovina;
 - Zaposleni;
 - Minister;
 - Državni sekretarji;
 - Predstavniki za stike z mediji;
 - ... ;
 - Kontaktne informacije;
 - ...

Poleg enotne vsebinske strukture ima lahko vsaka posamezna spletna stran tudi lastna poglavja, ki izhajajo iz specifik njenega delovanja, vendar teh poglavij ne sme biti preveč. Predlagamo le eno dodatno (variabilno) poglavje, ki je nadalje razvejano na več podpoglavij.

Oblikovna izhodišča

Grafično in spletno oblikovanje vladnih spletnih strani je izredno pomembno in občutljivo področje, saj je vizualni vtis prvi, ki ga uporabnik interneta dobi o spletni strani, ta vtis pa uporabnik aplikira tudi na vse ostale segmente, kot so vsebina, uporabnost, tehnologija, varnost ipd. (če bo imel uporabnik vtis, da je grafična podoba nekakovostna, bo iz tega sklepal tudi na nekakovost vsebine, neuporabnost informacij, nekredibilnost ipd.). Zaradi tega je vizualna podoba eden izmed najpomembnejših dejavnikov, ki uporabnika obdrži oziroma odvrne od ogleda določene spletne strani.

V okviru strateškega razvoja in upravljanja spletnih strani je potrebno **izdelati celostni priročnik za razvoj spletnih strani**, ki bo med drugim definiral tudi vsa področja grafičnega in spletnega oblikovanja. Ta priročnik mora funkcionirati kot temeljni dokument, ki ga mora uporabljati in v celoti upoštevati vsak razvijalec oziroma oblikovalec vladnih spletnih strani.

V nadaljevanju podajamo seznam vseh elementov, ki jih mora definirati ta priročnik, nekatere konkretne predloge (ki so še zmeraj na nivoju skic) in primere, ki naj služijo za boljšo predstavljivost in vizualno argumentacijo naših predlogov.

Oblikovna izhodišča morajo definirati naslednje elemente:

Državni simboli

- ▶ Pravila uporabe državnih simbolov (osnovna uporaba in dovoljene aplikacije).
- ▶ Pozicioniranje in hierarhija državnih simbolov.
- ▶ Medsebojna razmerja državnih simbolov.
- ▶ Funkcioniranje in hierarhija državnih elementov z drugimi grafičnimi elementi (logotipi, simboli, fotografije ipd.).
- ▶ Barvni sistem državnih simbolov .
- ▶ Prilagoditev barvnega sistema na “varne barve” (“*web safe colors*”).
- ▶ Minimalne in maksimalne velikosti državnih elementov.
- ▶ Prazen prostor okrog posameznih elementov.

Tipografski elementi

- ▶ Določitev primarnih in sekundarnih tipografij (napis države, napis vladnih organizacij, naslovi, poglavja, podpoglavja, mednaslovi, poudarki, osrednje besedilo ipd.).
- ▶ Določitev medsebojnih razmerij in hierarhije tipografij.
- ▶ Določitev minimalne in maksimalne velikosti tipografij.

Elementi strani

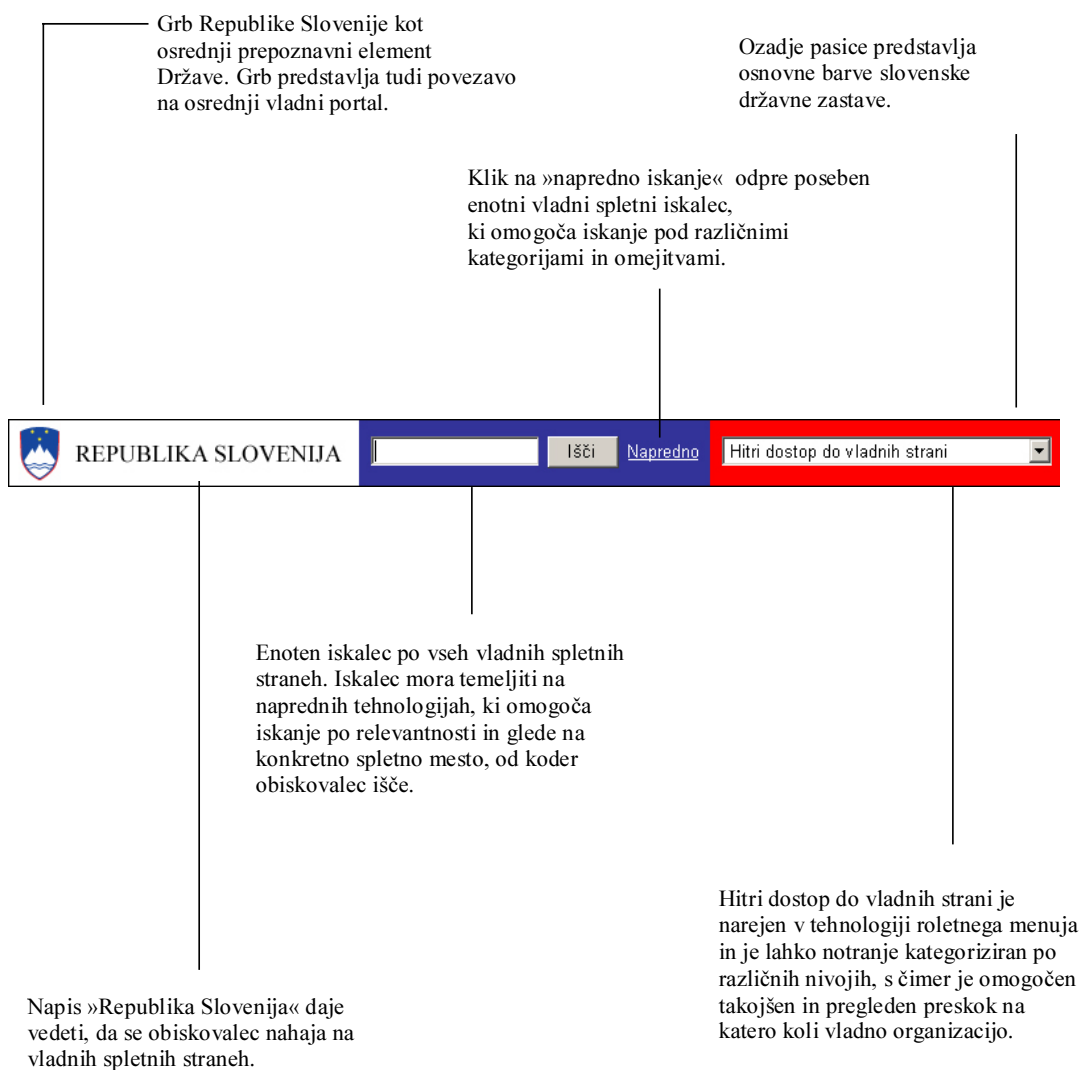
- ▶ Določitev minimalne strukture strani po elementih (identifikacijska pasica organizacije, navigacija, subnavigacija, vsebina) .
- ▶ Določitev enotne “Sigov” pasice in vseh njenih elementov.
- ▶ Določitev minimalnih dimenzij “normalne” vidljivosti spletne strani glede na ločljivost ekrana.
- ▶ Določitev načina in barvnega sistema hipertekstualnih povezav (pasivne, aktivne, obiskane ipd.).
- ▶ Določitev pravil uporabe ozadij.

Primeri

Skica "Sigov" pasice

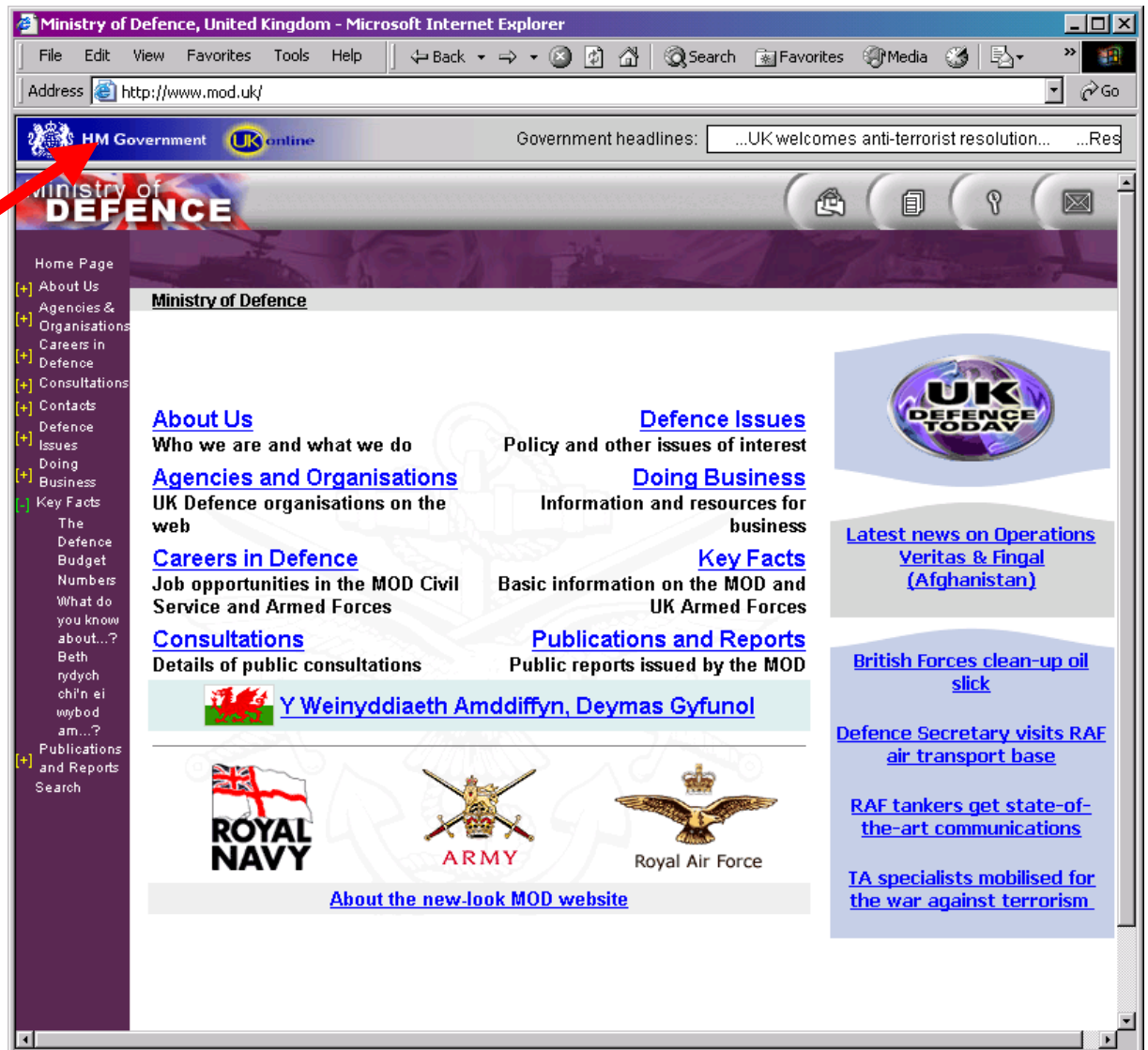
Za večanje vizualne prepoznavnosti vladnih spletnih strani in z namenom izboljšave funkcionalnosti iskanja in prehodov med različnimi spletnimi stranmi predlagamo, da se na vrh vseh vladnih spletnih strani namesti posebna enotna "Sigov" pasica. Implementacija pasice na že obstoječe spletne strani je preprosta, hitra in relativno poceni, saj zahteva le minimalne tehnične in oblikovne spremembe teh strani.

Slika 2: Shematski prikaz "Sigov pasice"



Podobno rešitev kot je »Sigov pasica« uporabljajo tudi v Veliki Britaniji. V njihovem primeru so pasico uporabili tudi za centralizirano informiranje med vsemi spletnimi stranmi, kar je možnost, o kateri velja razmisliti tudi v primeru »Sigov pasice«.

Slika 3: Primer "Sigov pasice", kot jo uporabljajo v Veliki Britaniji



Primer obstoječe strani (Urad vlade za informiranje)

Na obstoječi vstopni spletni strani Urada vlade za informiranje lahko ugotovimo, da na njej ni niti enega uradnega državnega simbola (grb ali zastava), s čimer na prvi pogled ni jasno, da gre za stran, ki je del spletnih strani Republike Slovenije. Namesto tega se pojavljajo drugi elementi (napis Slovenija s posebno tipografijo v zgornjem levem robu, znak zveze Nato, grafična rešitev ob počastitvi 10. obletnice samostojnosti Slovenije, simbol slovenskega približevanja EU in logotip podjetja, ki je stran naredilo), s čimer se nepoučenemu uporabniku (npr. tujcu ali otroku) podaja napačen vtis o slovenskih državnih simbolih. Oblika strani je sicer sodobno in relativno pregledno oblikovana, vendar v povsem neprimerni funkciji.

Slika 4: Primer uporabe "Sigov pasice" - prva stran UVI brez pasice

The screenshot shows the website 'Slovenija' (Urad vlade za informiranje). The header includes the title 'Slovenija' and 'REPUBLIKA SLOVENIJA URAD VLADE ZA INFORMIRANJE'. There is a search bar with the text 'Iskanje'. Below the header is a navigation menu with 'eng' and 'AKTUALNO'. The main content area is divided into several sections:

- Seja Vlade RS** [28.12.2001] Vlada med drugim o zakonih s področja reforme javne uprave, informaciji o pripravi zakona o sistemu plač v javnem sektorju, zakonu o vodah in ustanovitvi Sveta za promocijo Republike slovenije
- Slovenija in NATO** Obveščanje javnosti o vključevanju Slovenije v NATO.
- Republika Slovenija 10 let samostojnosti**
- Vlada Republike Slovenije**
- Javnomnenjska raziskava** December 2001 [Acrobat pdf, 270 Kb]
- SLOVENIA Weekly**
- Slovenija. Doma v Evropi.** Urad vlade za informiranje je nosilec programa obveščanja domače javnosti o Evropski Uniji in slovenskem vključevanju.
- Sporočila za javnost** Projekti Javnomnenjske raziskave
- URAD** Delovna področja Organizacija Zgodovina urada
- SERVIS** Odnosi z mediji Publikacije Avdiovizualna sredstva Naslovi
- SLOVENIJA** Kratka predstavitev

At the bottom of the page, there is a footer with the text: 'Zadnja sprememba: 5. 1. 2002 URAD VLADE ZA INFORMIRANJE © 1997-2001 LITERAL'.

Primer obstoječe spletne strani s "Sigov" pasico

Ta prikaz zelo nazorno priča o tem, kako umestitev "Sigov" pasice z minimalnimi tehničnimi in grafičnimi spremembami že obstoječe spletne strani poveča občutek prepoznavnosti spletnega mesta kot del spletišča Republike Slovenije. Z umestitvijo pasice sicer spletna stran še zmeraj ohranja nekatere klasične napake pri oblikovanju spletnih strani, ki jih opisujemo na drugih mestih, vsekakor pa je njegova prepoznavnost in funkcionalnost dramatično povečana.

Slika 5: Primer uporabe "Sigov pasice" - prva stran UVI s pasico

The screenshot shows the first page of the UVI website. At the top, there is a navigation bar with the logo of the Republic of Slovenia, the text 'REPUBLIKA SLOVENIJA', a search box with 'Išči' and 'Napredno' buttons, and a dropdown menu for 'Hitri dostop do vladnih strani'. Below this is a blue header with 'REPUBLIKA SLOVENIJA' and 'URAD VLADE ZA INFORMIRANJE'. A navigation bar contains an email icon, 'eng', and 'AKTUALNO'. The main content area is divided into several sections: 'Seja Vlade RS' (two entries), 'Slovenija in NATO', 'Republika Slovenija 10 let samostojnosti', 'Vlada Republike Slovenije', 'Javnomnenjska raziskava', 'SLOVENIA Weekly', 'Slovenija. Doma v Evropi.', 'Sporočila za javnost', 'Projekti', 'Javnomnenjske raziskave', 'URAD', 'SERVIS', and 'SLOVENIJA'. The footer contains 'Zadnja sprememba: 5. 1. 2002', 'URAD VLADE ZA INFORMIRANJE © 1997-2001', and 'LITETAL'.

Tehnična izhodišča

Strateški dokument mora določati minimalne skupne tehnične zahteve pri izdelavi državnih spletnih strani in pravila glede uporabe različnih tehnologij. Izbor tehnologije je v nekaterih primerih odvisen od narave spletne strani - npr. stalna predstavitev ministrstva in enkratna promocijska stran lahko uporabljata različne tehnologije – vendar morajo biti standardi jasno in strogo določeni glede na tipe strani.

Dokument mora določati:

- ▶ dovoljene tehnologije glede na tipe strani;
- ▶ osnovni programski jezik;
- ▶ maksimalno velikost ene strani (količino podatkov) ;
- ▶ maksimalno širino ene strani (glede na standardne velikosti zaslonov) ;
- ▶ uporabo meta podatkov;
- ▶ standarde za prilagojenost različnim operacijskim sistemom;
- ▶ standarde vzdrževanja.

Predlagamo, da se za izdelavo spletnih strani, ki morajo biti dosegljive za vse uporabnike interneta, uporablja osnovni html jezik, brez dodatkov (java, flash, itd.). S tem se zmanjša zahtevnost in velikost strani ter izboljša dosegljivost za uporabnike s starejšo in nestandardno opremo, ob upoštevanju osnovnih smernic za uporabnike s posebnimi potrebami, pa bodo strani vidne tudi s tekstovnimi brskalniki.

Postopek izdelave vladne spletne strani

Vsaka državna spletna stran mora biti izdelana po enakem postopku, ki bo določen v strateškem dokumentu.

Predlog stopenj v postopku:

- ▶ analiza stanja (ali organizacija že ima spletno stran, kakšna je in kdo zanjo skrbi);
- ▶ določitev ciljev (kaj mora organizacija objaviti; kaj hoče sporočiti poleg zahtevanega minimuma);
- ▶ priprava razpisa (po osnutku, določenem v strateškem dokumentu);
- ▶ izbira izvajalca;
- ▶ imenovanje urednika;
- ▶ priprava vsebine;
- ▶ izvedba;
- ▶ vodenje in vzdrževanje.

Vsaka izmed naštetih stopenj mora imeti določena pravila, po katerih se izvaja, in časovne okvire, znotraj katerih mora biti izvedena.

Osrednji državni portal

Ena ključnih nalog skupine za nadzor, koordinacijo in svetovanje je načrtovanje, izvedba in vodenje osrednjega državnega spletnega portala.

Rezultati pričujoče analize so pokazali, da uporabniki ne poznajo vstopne točke v sistem državnih spletnih strani www.gov.si. Uporabniki vstopajo v sistem državnih spletnih strani predvsem preko različni (nedržavnih) iskalnikov in imenikov.

Razlogi za to so različni:

- ▶ Nerazpoznavna vrhnja domena www.gov.si. Predloge alternativnih imen www.slovenija.si, www.drzava.si,... www.gov.si lahko načeloma tudi ohranimo kot vstopno stran za tujce, medtem ko za slovensko govoreče oblikujemo eno od predlaganih imen.
- ▶ Vsebinska šibkost osrednjega portala.
- ▶ Obstoj različnih portalov – www.gov.si, www.e-uprava.si, www.uvi.si, itd..
- ▶ Odsotnost povezave z vseh državnih strani na osrednji portal.

Skupina za nadzor, koordinacijo in svetovanje mora prenoviti obstoječi portal na podlagi izdelane strategije. Izdelava osrednjega državnega portala mora biti praktični primer spletne strani izdelane po navodilih, določenih v strategiji. V vseh pogledih mora služiti kot zgled za izdelavo vseh ostalih spletnih strani v okviru državnega spleta.

Na podlagi strateškega dokumenta se določi osnovne cilje osrednjega portala in izdelava načrt za izdelavo.

Primeri ciljev:

- Vsebinski:
 - povzemati vsebinsko dogajanje na ravni celotnega vladnega spleta;
 - podajati najbolj aktualne in iskane informacije;
 - objaviti seznam osnovnih kontaktnih podatkov na ravni celotnega vladnega spleta;
- uporabnostni:
 - vsebovati pregleden in preprost dostop do vseh državnih strani;
 - omogočati kakovostno iskanje po ključnih besedah na ravni celotnega vladnega spleta;
 - pomagati uporabniku pri iskanju podatkov na državnih spletnih straneh;
- oblikovni:
 - vzpostavljati jasno identiteto in oblikovni zgled za vse ostale strani;
 - vzpostaviti bazo skupnih grafičnih elementov in navodil za oblikovanje;
- tehnični:
 - omogočiti prikazovanje strani v vseh aktualnih brskalnikih;
 - omogočiti uporabo strani obiskovalcem s posebnimi zahtevami;
 - poskrbeti za hitro delovanje strani;
- varnostni:
 - zagotoviti varnost pri prenosu osebnih podatkov.

Zaključek

Uporabniki od državnih spletnih strani pričakujejo predvsem uporabnost. Obstoječe spletne strani so v vseh pogledih (vsebinsko, oblikovno in tehnično) preveč raznolike. Spletne strani v okviru državnega spleta morajo imeti sorodno zasnovo, skupne grafične elemente in podobne uporabniške vmesnike za navigacijo. Podrejeni se morajo sistemu skupnih pravil, ki jih določa strateški dokument. Pravila in smernice, določene v tem dokumentu, je treba zaradi hitrega razvoja področja revidirati vsaj enkrat letno.

Ureditev razmer je zahtevna in kompleksna naloga, ki jo lahko uspešno izvede samo skupina izvedencev z vseh področij povezanih z izdelovanjem in vodenjem spletnih strani. Na prvi stopnji prenove državnega spleta je tako treba sestaviti skupino strokovnjakov, ki bo na podlagi pričujoče analize postavila temelje delovanja države na spletu in izoblikovala operativno agencijo oz. oddelek, ki bo skrbel za izvajanje strategije, podane v strateškem dokumentu.

Prva operativna naloga agencije oziroma oddelka, ki bo izvajal strategijo države na spletu, bo načrtovanje, izdelava in oblikovanje osrednje vstopne točke v državne spletne strani. Vstopna točka bo praktični primer spletne strani izdelane po pravilih, določenih v strateškem dokumentu in bo služila kot vzor in vir materialov ter navodil za izdelavo drugih spletnih strani v okviru državnih spletnih strani. Predlagamo osredotočenje na to stran in obširno evaluacijo iz vseh vidikov, tako uporabniških kot tudi estetskih.

Predlagamo, da organizacije do objave strateškega dokumenta počakajo s prenovo obstoječih strani in po možnosti počakajo tudi na objavo osrednje vstopne točke. S tem bodo dolgoročno prihranile sredstva, državne spletne strani kot celota pa bodo hitreje začele dobivati ustrezno podobo. Največje spremembe na straneh naj ne bodo večje, kot jih opisujemo pri minimalnih korekcijah.

Poleg tega so državljani RS premalo obveščeni o obstoju in poslanstvu vladnih spletnih strani. Celotni uporabniki interneta niso obveščeni o možnostih, ki se ponujajo preko vladnih spletnih strani. Posledice tega so nizka obiskanost strani, neizkoriščanje možnosti, nepoznavanje vsebin in posledično neuporaba vladnih spletnih strani.

Ko bodo strani zadovoljivo prenovljene, naj se izvede promocijska akcija (na vse mogoče načine, tudi preko tradicionalnih medijev,...) vladnih spletnih strani, med vsemi državljani in še posebej med uporabniki interneta. Promocija naj temelji na oglaševanju vrednote prihranka časa in večje učinkovitosti z uporabo vladnih spletnih strani, predvsem v primerjavi s tradicionalnimi potmi. Tovrstna akcija bo zagotovo tudi pozitivno doprinesla k ugledu Vlade RS in države na sploh!

Na vseh konkretnih mestih (uradi,...), kjer prihaja do stika državljanov z oblastjo, naj uradne osebe razlagajo potencial vladnih spletnih strani in usmerjajo državljane k njihovi uporabi. Izdelaj naj se nekaj avtomatov, ki bodo postavljeni na javnih mestih in preko katerih bo mogoč nenehen in brezplačen dostop do vladnih spletnih strani vsem državljanom.

Kljub dolgoročnemu delu in vloženim naporom moramo ugotoviti, da evalvacija spletnih strani vladnih služb in ministrstev Vlade RS še ni končana. Postavljeni pa so trdni temelji za njeno realizacijo. Vsaka evalvacija mora namreč temeljiti na neki osnovi, ki pa pred začetkom analize ni bila na voljo. Šele glede na to osnovo je možno podati kakovostno oceno stanja. Ta osnova je rezultat pričujoče analize, prava evalvacija, ki bi dala že tudi primerjalne rezultate v smislu napredka in izboljšave kakovosti, pa mora slediti po določenem času od analize osnovnega stanja. Tako apeliramo na Vlado RS, da ta izjemen projekt izpelje do kraja in da po določenem času (prbl. 1 leto) izdelava končno evalvacijsko oceno na podlagi trenutno analiziranega stanja.