

ANALIZA DIGITALNE  
PRISOTNOSTI RS  
PO PARAMETRIH  
VIZUALNIH KOMUNIKACIJ  
IN RAZUMEVANJA  
STORITVENE KULTURE  
ZA POTREBE PROJEKTA  
EUPRAVA2

*elaborat*  
*elektronska izdaja*  
*2014*

*Analiza digitalne prisotnosti RS po parametrih vizualnih komunikacij in razumevanja storitvene kulture za potrebe projekta eUprava2*

Zbirka 42, Separat 4  
[elektronska izdaja](#)

*Izdajatelj:* Društvo Pekinpah, [www.pekinpah.com](http://www.pekinpah.com), zanj Barbara Predan  
*Naročnik:* Ministrstvo za notranje zadeve RS, Služba za razvoj e-storitve, zanj Jani Golob  
*Avtorici:* Barbara Predan in Petra Černe Oven  
*Lektura:* Katja Paladin

Ljubljana, 2014

© Avtorici in Ministrstvo za notranje zadeve RS

CIP - Kataložni zapis o publikaciji  
Narodna in univerzitetna knjižnica, Ljubljana

005.51(0.034.2)

PREDAN, Barbara

Analiza digitalne prisotnosti RS po parametrih vizualnih komunikacij in razumevanja storitvene kulture za potrebe projekta eUprava2 [Elektronski vir] : elaborat / [avtorici Barbara Predan in Petra Černe Oven]. - Elektronska izd. - El. knjiga. - Ljubljana : Društvo Pekinpah, 2014. - (Zbirka 42. Separat ; 4)

Način dostopa [URL]: <http://pekinpah.com/pdf/Analiza-digitalne-prisotnosti-RS.pdf>

ISBN 978-961-93098-7-2 [pdf]  
1. Gl. stv. nasl. 2. Černe Oven, Petra  
273705472

5	<b>1. Namen in cilj analize</b>
7	<b>2. Vloga državnih spletnih portalov</b>
10	<b>3. Najino videnje nalog in povzetek priporočil</b>
12	<b>4. Analiza in sinteza statističnih podatkov</b>
19	<b>5. Definiranje uporabnika in njegovih potreb</b>
20	5.1. Kdo je torej uporabnik
21	5.2. Uporabniki in njihove potrebe
23	<b>6. Priporočila</b>
23	Priporočilo 1
26	Priporočilo 2
28	Priporočilo 3
31	Priporočilo 4
33	<b>7. Predlog za razvoj standardov za delovanje</b>
33	7.1. Funkcionalnost spletnega portala/uporabniška izkušnja
35	7.2. Poimenovanje spletnih strani
38	7.3. Struktura in hierarhija informacij
42	7.4. Vsebina
46	7.4.1. <i>Postopki in vodiči</i>
49	7.5. Ton jezika v dokumentu in pomen »razumljivega jezika«
54	7.6. Vizualna pojavnost
61	7.7. Tehnični parametri
61	7.8. Priročnik o uredniškem hišnem stilu
63	<b>8. Koraki za naprej</b>
64	<b>9. Povzetek</b>
66	<b>10. Priloge</b>
79	<b>11. Literatura in viri</b>
83	<b>12. Avtorici</b>

*Gre za smešno besedo. Nekateri menijo, da je namen oblikovanja v tem, kako je nekaj videti. Toda če kopljemo globlje, gre pravzaprav za to, kako nekaj deluje.*  
–Steve Jobs

### 1. Namen in cilj analize

Namen pričujoče analize je skozi očala uporabnika<sup>1</sup> državnih spletnih portalov analitično preveriti prisotnost, dostopnost, razumljivost in predvsem učinkovitost javno dostopnih storitev na spletu.

Analiza preverja funkcionalne načine (vizualnega) komuniciranja ter izkoriščanja storitvene kulture na relaciji med državno upravo in državljani, pa tudi notranji pretok in vzpostavljeno hierarhijo informacij v državni in javni upravi (med zaposlenimi).

Ali, če povežemo obe točki: gre za iskanje ravnovesja med informacijami in storitvami, ki jih državljan potrebuje in išče, ter informacijami in storitvami, ki jih država želi državljanom (digitalno) čim bolj učinkovito in razumljivo posredovati.

V analizi sva (kjer je bilo mogoče) glavne točke razprave podprli s konkretnimi primeri, kljub temu pa je pričujoče besedilo treba brati kot zunanji pogled; posledično v številnih primerih ne elaborirava detajlov<sup>2</sup>, temveč v prvi vrsti kaže na obstoječe

<sup>1</sup> V besedilu je uporabljen moški spol, vendar sta, kjer je to smiselno, mišljena oba spola.

<sup>2</sup> Ne vključujeva tehničnih podrobnosti, kot je na primer področje implementacije vrhunske tipografije, kjer bi se lahko spustili v podrobne analize glede izbire med različnimi tehnologijami (Type Kit, Google web fonts, Fontdeck ali Webytype) oz. glede implementacije lastnega fonta.

(in potencialne) probleme. Do naslednjega koraka, iskanja in vzpostavljanja standardov za delovanje – ti nas bodo pripeljali do razvoja rešitev za zaznane probleme – bodo vodile nadaljnje diskusije prek načrtovanih delavnic in izobraževanj, predvsem pa prek so-delovanja v različnih fokusnih delovnih skupinah, v katerih vidiva najboljšo možno rešitev za implementacijo tako kompleksnega projekta.

Elaborat ima še eno pomembno značilnost: obdeluje lahko seveda samo stanje tukaj in zdaj, kot ga vidi aktiven uporabnik, ne zajema pa tematik, povezanih z zapletenimi izzivi organizacijske kulture velikega aparata državne uprave, ki so pravzaprav ključnega pomena za obstoječe stanje.

Končni namen analize je torej na podlagi raziskanega podati predloge (pa tudi podlago za pripravo standardov za delovanje) za izboljšanje obstoječega stanja s ciljem doseči višjo stopnjo učinkovitosti pri zagotavljanju v celoti digitaliziranih javnih storitev. S pomembnim poudarkom: doseči je treba preusmeritev fokusa s posredovalca (»lastnika«) podatkov – v našem primeru državne in javne uprave – na končnega uporabnika, iskalca podatkov in ustreznih obrazcev, z doseganjem zlahka razumljivega izvajanja e-postopkov.

## 2.

### 2. Vloga državnih spletnih portalov

Grobo gledano je vloga obstoječih državnih spletnih portalov (sledječ zloženki E-uprava, 2010):

- 24-urna dosegljivost e-storitev državne uprave (s ciljem lažjega poslovanja državljanov in pravnih oseb z državo),
- obveščanje javnosti o dejavnostih, ki jih državna uprava državljanom in pravnim osebam ponuja (s ciljem enotnega dostopa do javnih podatkov, opisov upravnih postopkov in ustreznih obrazcev ter elektronske izvedbe upravnega postopka).

Zastavljeni cilji so smeli in smiselni. Toda že prvi bežen pregled spletnega portala e-uprava.gov.si (v nadaljevanju E-uprava) pokaže na neskladnost med zastavljenim na papirju, pričakovanji uporabnikov in na portalu ponujenimi informacijami. Namreč, nanizane informacije prepogosto sledijo sestavi državne uprave, na končnega uporabnika, ki v večini primerov ni ne vaje ne pripravljen razmišljati o strukturi posameznega portala, pa v veliki meri pozabijo.

V času priprave pričujoče analize sva izbrane državne spletne portale preverjali prek uporabniške izkušnje. Osredotočili sva se na način dostopanja, imena portalov, strukturo in hierarhijo informacij, vsebino, vizualno pojavnost in ostale elemente

državnih spletnih portalov. Vse naštetu sva preverjali prek izbranih življenjskih dogodkov<sup>3</sup>.

Na primer: državni portal E-uprava sva preverili z iskanjem odgovora na vprašanje, kako ravnati v primeru smrti v družini. Izkaže se, da že iskanje prek brskalnika google.si glede na potencialne iskalne nize še zdaleč ni optimizirano. Če v brskalnik vpišemo vprašanje: »Kaj naredimo v primeru smrti v družini?«, najdemo številna zasebna podjetja, ki ponujajo nasvete, kaj storiti, spletnega portala državne uprave pa brskalnik ne ponudi. Šele ko zamenjamo iskalni niz in razmišljamo o najbolj uradni možni formulaciji dogodka – v našem primeru »prijava smrti« [pri čemer vemo, da uporabniki ne iščejo tako, da bi razmišljali o kolikor mogoče uradni formulaciji posameznega življenjskega dogodka] – se med ponujenimi povezavami pojavi tudi spletni portal državne uprave. Torej stran, ki bi morala biti v svojem bistvu vedno na vrhu, saj je to edini uradni državni portal in posledično primarna informativna točka za omenjena iskanja. S »pravilno« formuliranim iskalnim nizom pa se naša pot še ne konča. Ko po več korakih le pridemo do strani »Prijava smrti na domu« in ko se nam zdi, da smo končno prišli do iskane informacije, nas pričaka ogromna količina besedila, ki je napisano na ne najbolj primeren način.<sup>4</sup> Slednje nazorno ilustrira že prva informacija, ki jo uporabnik prejme v uvodu: »Prijavo in vpis smrti ureja Zakon o matičnem registru v 11., 12. in 13. členu.« Podatek, ki ga v že tako stresnem trenutku svojega življenja v tistem hipu posameznik vsekakor ne išče.

Že ta kratki opis praktičnega iskanja dokazuje, da bi bilo nujno treba

- prenoviti procese iskanja,
- preoblikovati ton jezika iz uradniškega v uporabniku razumljivega

<sup>3</sup> Podrobnejšo analizo naštetih elementov navajava v poglavju *Predlog za razvoj standardov za delovanje*. Izbor testiranj pa je zbran v prilogi.

<sup>4</sup> Za več o tem glej poglavje *Ton jezika v dokumentu in pomen »razumljivega jezika«*.

- ter preiščeno predelati strukturo [vrstni red] nizanja informacij.<sup>5</sup>

Opisano storitev torej ocenjujemo kot pomanjkljivo ter neučinkovito, in to navkljub 24-urni dostopnosti informacij. Posledično je nujna že omenjena sprememba fokusa. V središče je treba postaviti uporabnika, z enim samim ciljem: poenostaviti razumljivost za dosego večje uporabnosti. Slednje se bo v končni fazi odrazilo v večji učinkovitosti za vse, tako za državljane, ki bodo storitev prejeli, kot za državo, ki bo informacije in storitve ponujala.

<sup>5</sup> Našteto podrobneje razdelava v poglavju *Predlog za razvoj standardov za delovanje*.

## 3.

**3. Najino videnje nalog in povzetek priporočil**

Naloga državnih spletnih portalov je v tem, da državljanom na agilen način

- ponudijo digitalne, natančne in resnične [sproti ažurirane] ter razumljive informacije,
- omogočijo učinkovito izvajanje digitaliziranih storitvenih postopkov [od pridobivanja informacij do izpolnitve in uspešne oddaje e-vlog, vzpostavitve nadzora [»kje v postopku je moja vloga«] in vse do uspešne zaključitve postopka] ter
- zagotavljajo preprosto dostopnost informacij in postopkov, kar pomeni, da jih uporabnik najde brez naprezanja in dodatnega razmišljanja [v smislu »kaj že moram napisati v brskalnik, da bom našel iskano informacijo?«].

Da bomo naštetu lahko dosegli, moramo storiti naslednje ključne korake, ki sva jih strnili v štiri priporočila za nadaljevanje:

**PRIPOROČILO 1:**

**Obstoječi državni spletni portali naj se poenotijo v en državni spletni portal. Skupni portal celotne državne uprave naj postane gov.si.**

**PRIPOROČILO 2:**

**Državni spletni portal gov.si mora postati primarni vir vseh informacij, ki zadevajo odnos med državo in njenimi uporabniki.**

**PRIPOROČILO 3:**

**Vzpostaviti je treba krovno projektno skupino z enim projektnim vodjo in uveljaviti poenotene standarde za delovanje.**

**PRIPOROČILO 4:**

**Dolgoročni cilj poenotenega državnega spletnega portala je digitalizacija vseh postopkov.**

Podrobnejši opis priporočil sledi v nadaljevanju.

## 4.

**4. Analiza in sinteza statističnih podatkov**

Statistika dostopov do državnega spletnega portala je visoka in glede na pridobljene podatke<sup>6</sup> se je predvsem v zadnjem letu izredno povišala. Leta 2009 so uporabniki do portala dostopili 14.367.293-krat, v letu 2012 15.211.007-krat, v letu 2013 pa so do 25. 11. 2013 dostopili že 24.733.871-krat. Gre torej za izrazit preskok, ki verjetno nakazuje, da uporabniki iskanje informacij vedno pogosteje začenjajo na spletu.

Kljub povečanemu dostopu do portala pa je izkoriščanje obstoječih e-storitev [e-uprava.gov.si/storitve] – torej uporabnikov naslednji korak – razmeroma slabo. V letu 2009 so uporabniki do e-storitev dostopili 1.765.004-krat, v letu 2013 (do vključno 24. 11. 2013) pa 3.845.536-krat<sup>7</sup>. Povedano drugače, samo 16 % uporabnikov je v letu 2013 (12 % v letu 2009) razmišljalo v smeri potencialnega opravljanja e-postopka na spletu. Tako nizke številke vsekakor odpirajo prostor za izboljšavo.

Zanesljivost in oprijemljivost zgornjih števil sva želeli še bolj konkretizirati v razumevanju razmerja med novimi obiskovalci

<sup>6</sup> Ministrstvo za notranje zadeve, Služba za razvoj e-storitev, elektronska pošta z dne 11. 12. 2013.

<sup>7</sup> Kot navajajo na ministrstvu, te številke veljajo ob upoštevanju pogoja 10.000 storitev/leto. *Ibid.*

[*new visitors*], tistimi, ki se na stran vračajo [*returning visitors*], ter enkratnimi obiskovalci [*unique visitors*]. Zaradi v letošnjem letu spremenjenega Zakona o elektronskih komunikacijah<sup>8</sup> tega podatka s strani Ministrstva za notranje zadeve nisva prejeli. Na SRC-ju (skrbijo za računalniško izvedbo obstoječega državnega portala E-uprave) so ohranili le dva podatka, ki nam delno odgovorita na iskano: med temi, ki so dostopali do e-storitev, naj bi bilo do junija letos 41,78 % novih obiskovalcev in 58,22 % »povratnikov«.<sup>9</sup> Dejstvo, da teh podatkov danes nimamo, izgubljeni pa naj bi bili tudi vsi analitični podatki za pretekla leta, jasno kaže na to, da je pred začetkom prenove državnega portala treba vzpostaviti jasne in natančne parametre za analizo. Zgolj s tem bodo snovalci lahko nadzorovali spreminjajoče se stanje, se odzivali na napake in dolgoročno merili učinke novega stanja.

Na številke<sup>10</sup> pogledajmo še z vsebinskega zornega kota. Med najbolj iskanimi vprašanji, ki so uporabnike pripeljala na stran E-uprave, so bila v letu 2013 naslednja: pridobitev Zoisove štipendije (do informacij se je dostopalo 223.486-krat); pridobitev otroškega dodatka (94.953 dostopov do informacij); dopolnilne dejavnosti na kmetijah (79.199 dostopov do informacij) in izdaja gradbenega dovoljenja (71.624 dostopov

<sup>8</sup> Spremenjeni Zakon o elektronskih komunikacijah [Uradni list št. 109/2012; v nadaljevanju ZEKom-1] je začel veljati v začetku leta 2013 in je prinesel nova pravila glede uporabe piškotkov in podobnih tehnologij za shranjevanje informacij ali dostop do informacij, shranjenih na računalniku ali mobilni napravi uporabnika. Rok za implementacijo je bil 15. 6. 2013. Več v: Kdaj lahko uporabimo piškotke? Smernice informacijskega pooblaščenca, dostopno na [https://www.ip-rs.si/fileadmin/user\\_upload/Pdf/smernice/Smernice\\_o\\_uporabi\\_piskotkov.pdf](https://www.ip-rs.si/fileadmin/user_upload/Pdf/smernice/Smernice_o_uporabi_piskotkov.pdf) [14. 12. 2013].

<sup>9</sup> Predstavitve projekta E-uprave na SRC, oktober 2013. Je pa takšno merjenje lahko tudi zavajajoče, saj imajo številni uporabniki tako imenovani dinamični IP, drugi pa izključene piškotke. Več na: Unique Visitors are DIFFERENT in the Summary Stats compared to the Detailed Log Stats – what's wrong?, <http://statcounter.com/support/knowledge-base/134> [14. 12. 2013].

<sup>10</sup> Vsi navedeni podatki so bili prejeti s strani Ministrstva za notranje zadeve (Služba za razvoj e-storitev), elektronska pošta z dne 26. 11., 11. 12. in 13. 12. 2013.

do informacij]. Uspešnost e-dostopanja se je v naslednjem koraku preverila tudi s podatkom o uspešnem prehodu na e-vlogo in predvsem o uspešno dokončanem e-postopku (koliko uporabnikov je po spletu tudi zares oddalo e-vlogo).<sup>11</sup>

- Pridobitev Zoisove štipendije: podatka o dokončanju e-postopka za pridobitev Zoisove štipendije med prejetimi podatki s strani državne uprave ni, saj spletna stran E-uprave ponuja le informacije o pridobitvi štipendije. Iskalce v naslednjem koraku s povezavo za nadaljnja pojasnila (in vloge) napoti na Javni sklad RS za razvoj kadrov in štipendij.
- Pridobitev otroškega dodatka: spletna stran E-uprave ponuja povezavo na 4 vloge/obrazce. Uporabniki se v večini odločajo za prvi dve vlogi – »Elektronsko poenostavljeno vlogo za pravice iz javnih sredstev« ter »Elektronsko vlogo za ponovno uveljavljanje pravice do otroškega dodatka/subvencije vrtca«. V prvih petih mesecih leta 2013 je bil postopek (podatek velja za obe vlogi skupaj) v celoti izveden 2.738-krat. 6.895-krat pa e-vloga (kljub začetemu postopku) ni bila oddana. Če k temu dodamo podatek, da so informacijo o pridobitvi otroškega dodatka uporabniki prek spleta iskali kar 94.953-krat<sup>12</sup> (v Sloveniji

je bilo upravičencev do otroškega dodatka leta 2011 245.000], je razkorak med iskano informacijo in v praksi izvedenim e-postopkom očiten. Da bi dosegli cilj 10 % upravičencev, ki uspešno oddajo vlogo prek spleta, bi morala uporaba storitve v naslednjih letih poskočiti za več kot 20.000 uporabnikov.

- Še večji razkorak zaznamo pri naslednji skupini uporabnikov. Od dveh vlog, ki ju je mogoče oddati za dopolnilne dejavnosti na kmetijah, je bila v prvih petih mesecih leta 2013 oddana zgolj ena. In to kljub temu, da je bila informacija prek brskalnika iskana in je bilo na strani E-uprave do nje dostopano kar 79.199-krat. Iz napisanega sledi, da je bil e-postopek v celoti uspešno izveden le v 0,001 %. Podatka o številu začetih e-postopkov nisva prejeli.
- Pri izdaji gradbenega dovoljenja je uspešnost e-postopka nična, saj je vloga na spletu sicer dostopna v Wordovi obliki, vendar je ni mogoče oddati digitalno, temveč jo je mogoče oddati le osebno pri pristojnem organu.

Izbrana štiri področja so bila preverjena tudi s pregledom stanja zastavljanja vprašanj uporabnikov prek spletne strani E-uprave in prek telefona EKC – Enotnega kontaktnega centra.

- Na temo pridobitve Zoisove štipendije je bilo prek spleta v letošnjem letu zastavljenih že 314 vprašanj, prek EKC-ja pa 91 vprašanj. Tudi v letu 2012 je bila problematika pridobivanja štipendije najbolj aktualna. Uporabniki so prek spleta zastavili kar 716 vprašanj (leta 2011 pa 375). Že hiter prelet pokaže, da se določena vprašanja nenehno ponavljajo. Na primer: v obdobju le dveh mesecev (oktober in november 2013) je bilo na strani E-uprave zastavljenih in odgovorjenih 30 vprašanj, od tega jih je bilo 10 enakih (kdaj lahko pričakujem odločbo); 6 uporabnikov pa je zahtevalo dodatno obrazložitev, kaj vse sodi med izjemne dosežke. Ob zapisanem je treba izpostaviti, da sta oba podatka na spletni

<sup>11</sup> S pomembno opombo, da seveda na podlagi teh podatkov ne trdimo, da je s storitvijo že v izhodišču nekaj narobe zaradi padca oddanih e-vlog. Vsekakor velja, da številni uporabniki že v izhodišču prek spleta le iščejo informacije. Vseeno pa nam razkorak omogoča razumevanje potenciala oddajanja vlog prek elektronskih obrazcev.

<sup>12</sup> Po podatkih Statističnega urada RS je med prebivalci Slovenije 12 % staršev, ki prejema otroški dodatek. V letu 2011 je bilo v Sloveniji nekaj manj kot 245.000 upravičencev do otroškega dodatka oziroma 146 na 1.000 prebivalcev, starih 18 in več let. Eden od staršev (upravičenec) lahko prejema več otroških dodatkov – glede na število in starost otrok. Vir: <http://www.stat.si/obcinevste-vilkah/Vsebinska.aspx?leto=2013&ClanekNaslov=SocialnaOtroški> [14. 12. 2013]. Če bi upoštevali najbolj optimistično možnost, da je 94.953 posameznih klikov prišlo s strani enkratnih obiskovalcev, bi to v našem primeru pomenilo, da po spletu išče informacije 38,7 % upravičencev. Tudi v nadaljevanju pri izdelavi izračunov gledava skozi prizmo optimistične slike, torej – eno iskanje, en posameznik.



strani navedena, toda več kot očitno je, da številni danega besedila preprosto (najverjetneje zaradi slabe strukture) ne preberejo ali pa ga (kar je še slabše) zaradi nerazumljivega jezika ne razumejo.

- Na področju pridobitve otroškega dodatka novi, poenostavljeni obrazci očitno delujejo, saj se je število vprašanj na spletu v primerjavi s prejšnjimi leti (2011: 389; 2012: 307) v letošnjem letu zmanjšalo na 79. Padec je več kot očiten [za 74,2 % glede na prejšnje leto].
- Dopolnilna dejavnost na kmetijah – 2011: 121 vprašanj; 2012: podatka nisva prejeli; 2013: 61 vprašanj; prek EKC-ja pa 7 vprašanj.
- Gradbeno dovoljenje – 2011: 178 vprašanj; 2012: 248 vprašanj; 2013: 200 vprašanj; telefon 2013: 151 vprašanj (na temi »graditi in bivati« ter »gradnja«).

Kratka analiza že v prerezu štirih področij jasno nakazuje, da bi si z izboljšano kakovostjo storitvene kulture v polju e-uprave v razmeroma kratkem času kot kratkoročni cilj lahko zastavili preusmeritev 10 % uporabnikov v e-storitve, s srednjeročnim ciljem dviga deleža uporabnikov digitalnih storitev državne uprave na 30 % in dolgoročnim ciljem 50 % rednih (in zadovoljnih) uporabnikov.

Razmisliti bi bilo treba tudi o zmanjšanju števila korakov od začetka e-postopka do njegovega zaključka. Trenutno se uporabnika v primeru v celoti digitaliziranega postopka vodi skozi 9 korakov. Tukaj bi bilo smiselno slediti podatkom spletnih trgovin, ki se zavedajo, da z vsakim korakom 50 % uporabnikov opusti postopek. Podatki o v celoti izvedenem postopku za pridobitev otroškega dodatka so glede na e-trgovine bolj optimistični, kar le dokazuje, da smo uporabniki pri državni upravi morda celo tolerantnejši kot v primeru komercialnega ponudnika.

Manj optimističen pogled se pokaže, če začnemo pregledovati postopek od iskanja informacije pa do tega, koliko uporabnikov

na koncu postopek z oddano vlogo na spletu tudi zares zaključijo. Prepad med temi, ki iščejo informacije, in tistimi, ki se nato odločijo za izvedbo e-postopka, je danes občutno prevelik. Kot je še vedno prevelik razkorak med temi, ki postopek začnejo, in tistimi, ki ga na koncu tudi zares izvedejo.<sup>13</sup> Razkorak bi bilo treba zmanjšati s preusmerjanjem uporabnikov v sprejemanje, razumevanje in uporabljanje digitalnih storitev. Slednje pa lahko dosežemo le z vzpostavitvijo skupnih standardov za delovanje postopkov z razumljivimi navodili in obrazci, vse naštetu pa mora biti javnosti dostopno prek ene spletne platforme. Cilj je doseči zmanjšanje števila postopkov na upravnih enotah, manj telefonskih klicev na EKC-ju, vsaj za 50 % manj vprašanj prek državnega spletnega portala in seveda – kar je ključno (kot posledica vsega napisanega) – konkretno zmanjšanje stroškov<sup>14</sup>.

Da bomo naštetu lahko dosegli, je nujna celovita digitalizacija čim večjega števila storitev. Trenutno se še vse prevečkrat zgodi, da tudi ko uporabnik po spletu odda e-vlogo, zaposleni referent na pristojnem organu, ki je odgovoren za izpeljavo postopka, prejeto vlogo nato natisne in v skrajnem primeru v nadaljnjem koraku iz natisnjenega obrazca celo na novo pretipkuje v drug formular. Gre za skrajno neučinkovit primer vodenja e-postopka, kar pa seveda omogoča konkretne (in nujne) možnosti za izboljšavo. Dejstvo je, da bi morali veliko bolje izkoristiti že uveljavljeni postopek podpisovanja dokumentov s pomočjo digitalnega certifikata. Gre za izredno veliko prednost, tudi glede na številne druge evropske državne uprave, ki tega (še) ne uporabljajo. Digitalni certifikati nam

<sup>13</sup> V prvih petih mesecih leta 2013 med prve štiri e-vloge spadajo: Elektronska poenostavljena vloga za pravice iz javnih sredstev (otr. dodatek, vrtec, malica, kosilo, drž. štipendija): oddanih vlog – 1.864; neoddanih vlog – 4.618; Potrdilo o nezakazovanosti: oddanih vlog – 1.220; neoddanih vlog – 2.574; Elektronska vloga za PONOVRNO uveljavljanje pravice do OTROŠKEGA DODATKA/SUBVENCIJE VRTCA: oddanih vlog – 874; neoddanih vlog – 2.277; E-prijava začasnega prebivališča: oddanih vlog – 516; neoddanih vlog – 1.270. Razmerje oddanih vlog proti neoddanim se vrta okoli 40 %.

<sup>14</sup> Več o tem piše v nadaljevanju. Glej *Priporočilo 2*.

namreč še toliko bolj omogočajo, da v celoti digitaliziramo in poenostavimo večji del javnoupornih postopkov.

S takšnim pristopom – v celoti digitaliziranimi javnoupornimi postopki, ki bi v središče postavili končnega uporabnika – bi bil ustvarjen še en korak več na poti k zmanjšanju birokracije in h gradnji najboljše možne izkušnje za državljana.

## 5.

### 5. Definiranje uporabnika in njegovih potreb

Že na začetku sva omenili, da bi bilo treba definirati vsebine in načine uporabe e-storitev skozi oči uporabnika in njegovih potreb, in ne skozi oči urednikov, piscev vsebin ali tako imenovanih »lastnikov« informacij.

Preden začnemo, je treba razumeti, zakaj informacije v prvem koraku uporabnik sploh začne iskati [delno nam na to odgovori že omenjeni primer iskanja informacij prek brskalnika v primeru »smrti na domu«, več v prilogi]. Takoj ko odgovorimo na »zakaj«, pa se moramo vprašati, »kaj« je tisto, kar uporabnik išče, ter seveda, »kako« to išče. Poznati potrebe uporabnika je pogoj za pripravo ustreznih in razumljivih informacij ter dokumentov in vlog, ki informacije v naslednjem koraku nadgrajujejo in omogočajo izvedbo postopka.

Iz zapsanega sledi, da je treba odgovoriti na naslednja vprašanja:

- Kako so definirani uporabniki in njihove potrebe?
- Na kakšen način so določene vsebine in načini komuniciranja?  
[Odgovor podajava v poglavju *Standardi za delovanje*.]
- Kako uspešno na obstoječih spletnih portalih državna in javna uprava že rešujeta komunikacijske probleme z uporabniki?  
[Odgovor delno obravnavava v poglavju *Analiza in sinteza statističnih podatkov*, več pa podajava v poglavju *Standardi za delovanje*.]

### 5.1. Kdo je torej uporabnik?

Grobo rečeno, a premalokrat razumljeno dejstvo je, da smo [potencialni] uporabniki državnih spletnih portalov vsi [oziroma bi lahko bili vsi]. Torej vsi, ki imamo karkoli opraviti z državo. V prvi vrsti smo to vsi prebivalci Slovenije, slovenski državljani, ki bivajo v tujini, tuji državljani, ki želijo bivati v Sloveniji, ter drugi.

Ker je število uporabnikov oziroma potencialnih uporabnikov državnih spletnih portalov precejšnje (verjetno višje kot pri kateremkoli drugem slovenskem spletnem portalu), bi morale biti vse javne informacije prilagojene in urejene na razumljiv, nedvoumen način. Morale bi biti natančne, ažurirane in predvsem vsem preprosto dostopne.

Na številnih obstoječih spletnih portalih državne uprave pa zgornje zahteve niso popolnoma razvidne oziroma se zdi, da je podajanje vsebin pogosto preveč zapleteno, da bi jih lahko uporabnik preprosto uporabil. Empirični primer slednjega so številna ponavljajoča se vprašanja uporabnikov, in to kljub že dostopnim informacijam, navodilom, povezavam in razpoložljivim e-postopkom [glej že opisani primer pridobivanja Zoisove štipendije]. Slednje dokazuje, da razpoložljive informacije niso podane na način, ki bi zadostil uporabnikovi potrebi. Uporabnik ostaja prepričan, da je njegova situacija edinstvena, in posledično prek zastavljanja ponavljajočih se vprašanj pričakuje dodatna pojasnila.

Obstoječi državni portali trenutno torej razmeroma slabo upravičujejo svoj namen, ki je reševanje uporabnikovih problemov. Nasprotno, obstoječi spletni portali delujejo preveč nepovezano, zmedeno in celo brez jasnih ciljev; posledično se prevečkrat zdi, da so obstoječi državni spletni portali namenjeni uslužbencem, in ne državljanom.

Zadnje nas pripelje do prve možne grobe delitve tako imenovanih »vseh uporabnikov«. Na državni spletni portal je namreč treba

pogledati tako s stališča tistega, ki informacije prejema, kot tistega, ki jih posreduje. Imamo torej dve skupini:

a) uslužbenice, ki zagotavljajo/posredujejo informacije:

- načrtovalci politik – odgovorni za strategije in usmeritve,
- pripravljalci vsebin (urednik, tekstopisci, pripravljalci dokumentov, vsebin ...),
- tehnično-oblikovalska podpora (razvijalci aplikacij, oblikovalci, ekipa za strojno opremo ...) <sup>15</sup>

b) iskalce/prejemnike informacij in uporabnike e-postopkov. Načeloma v to skupino spadamo vsi. Grobo pa se delimo na tri skupine:

- fizične osebe – državljani,
- pravne osebe,
- osebe javnega sektorja.

### 5.2. Uporabniki in njihove potrebe

Kot zapišeta Duška Mervar in Vuk Čosić v knjigi *Pisanje.com*, moramo pri uporabniku razumeti, ločiti in upoštevati tri dejavnike: želje, potrebe in navade. Vsi trije dejavniki pa se morajo poenotiti v polju oblikovanja uporabniške izkušnje. <sup>16</sup> Med naštetimi je zadovoljevanje dejanskih potreb uporabnikov eden od najtežjih korakov, saj podatkov o teh ne moremo pridobiti prek poenostavljene ankete ali opazovanja njihovih ustaljenih navad.

Eden od možnih načinov ugotavljanja uporabnikovih potreb ter zagotavljanja storitev, ki bi te potrebe zadovoljile, so testiranja z različnimi uporabniškimi skupinami. Testiranja je treba začeti izvajati že v fazi razvijanja portala in nato nadaljevati v alfa in beta fazi. Postopek testiranja se tudi po uradni vzpostavitvi portala ne konča, temveč se je treba na dane situacije nenehno odzivati. Če bi se na primer zgodilo, da bi v določenem obdobju ena tretjina uporabnikov zastavljala ista vprašanja, bi to moralo

<sup>15</sup> Več v nadaljevanju pod naslovom *Vzpostavitev projektne skupine*.

<sup>16</sup> Duška Mervar in Vuk Čosić, *Pisanje.com*, GV izobraževanje in Siol, Ljubljana 2005, pp. 18–23.

voditi v ažurno reakcijo projektne skupine in nujno vsebinsko prilagoditev informacij na izbrani spletni strani.

Cilj agilnih odzivov (sprotnega popravljanja in vzdrževanja tudi po uradni vzpostavitvi spletnega portala) ter pogostih testiranj (s popravki, ki sledijo iz ugotovljenega) bi moral biti uporabnik, ki bo prek spletnega portala lažje prišel do iskane informacije.

Zadnje pa velja tudi za uporabnike iz skupine, ki zagotavljajo informacije, se pravi, za zaposlene v državni upravi. Jasna strategija priprave informacij in orodij bo zagotovo koristila tudi njim. S preprostim in bolje strukturiranim pristopom bi pričakovali količinsko manjši obseg dela, ki pa bi bilo v primerjavi z današnjim stanjem vsebinsko konkretno nadgrajeno.

## 6. Priporočila

Razdelava ključnih korakov, priporočil za nadaljevanje

*Preprosto je narediti nekaj, kar bo novo. Toda današnje novo jutri ne bo več novo. Zato se trudimo narediti stvari, ki bodo boljše.*  
–Jonathan Ive

### PRIPOROČILO 1:

**Obstoječi državni spletni portali naj se poenotijo v en državni spletni portal. Skupni portal celotne državne uprave naj postane gov.si.**

Bistvo poenotenja vseh vsebin javne uprave na enem državnem portalu je povsem preprosto: s tem se izognemo podvajanju informacij, postopkov in tehnologij ter vsem napakam, ki iz podvajanja potencialno nastanejo. Zgolj en državni portal tudi zagotavlja boljšo in lažjo uveljavitev strategije e-komuniciranja z uporabniki ter učinkovitejše zagotavljanje storitev vsem uporabnikom. S poenotenim portalom tudi zgradimo poenoteno znamko, hkrati pa državljanu ni treba razmišljati, kateri državni portal mu bo postregel z odgovori na njegova vprašanja.

Zaradi velikega števila spletnih strani in portalov, s katerimi državna uprava danes zagotavlja informacije in storitve,

je komunikacija z uporabniki pogosto neučinkovita in nekonsistentna (glej prilogo, testiranje 1). Še več, zdi se, da uredniki in pripravjalci spletnih vsebin državnih portalov nimajo enoznačnih navodil, kako pripraviti besedila. Vse naštetu še dodatno pripomore k nerazumljivosti in prepogosto zmedeni uporabniški izkušnji.

Zgovoren primer slednjega so informacije, namenjene tujcem in kulturnikom pred vpisom v razvid samozaposlenih.

1. Nepoenotene informacije za tujce najdemo na vsaj desetih državnih portalih ali spletnih straneh: infotujci.si, ess.gov.si, ekc.gov.si, mzz.gov.si, mnz.gov.si, slovenia.si (nosilec ukom.gov.si), eugo.gov.si, e-uprava.gov.si, upravneenote.gov.si, policija.si itd.
2. Strani o vpisu v razvid samozaposlenih v kulturi je manj, toda že teh nekaj strani ponuja različne informacije:
  1. arhiv-mk-gov.si (če uporabnik ni pozoren na to, da je v arhivu, bo izpolnil stare obrazce);
  2. mk.gov.si (trenutno najaktualnejše in najizčrpnije informacije);
  - e-uprava.gov.si (okrnjene in neažurirane informacije – npr. napačno navajanje organa; postopka danes namreč ne ureja Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport);
  - vlada.si (ni jasno, s kakšnim namenom je na vladni strani povezava do »priloge III« za vpis v razvid samozaposlenih v kulturi).

Pričakovati je, da se bo pomemben rezultat enotenja pokazal tudi v visokem prihranku, saj bi namesto vzdrževanja več 100<sup>17</sup> državnih portalov in spletnih strani (glej seznam v Prilogi, str. 78) optimizirali in nadgradili zgolj enega, skupnega. Po podatkih, ki sva jih prejeli, znašajo letni stroški vzdrževanja portala nio.gov.si 33.120 EUR, E-uprave 222.000 EUR in podjetniškega portala evem.gov.si

<sup>17</sup> Točnega podatka o številu obstoječih državnih portalov in spletnih strani ni bilo mogoče pridobiti, saj naj trenutno ne bi nihče vodil tovrstne evidence.

360.000 EUR. Tudi če bi zaradi kompleksnosti poenotenja letni strošek poenotenega portala delno narasel, pa bi se z ukinitvijo večjega števila državnih spletnih strani in portalov dolgoročno strošek vzdrževanja nedvomno znižal.

Primer dobre prakse je britanski gov.uk. Od leta 2010 do julija 2013 je britanska vlada s tem, ko je v en spletni portal poenotila strani vseh 24 ministrstev z vsemi pododdelki, 32 agencijami ter drugimi vladnimi telesi (kar je pomenilo ukinitve 1720 spletnih strani), prihranila 500 milijonov funtov.<sup>18</sup>

Zavedava se, da je postopek poenotenja mogoče opraviti postopoma ter s temeljito pripravljeno strategijo (vizijo) in načrtom. Ključno je, da poenotenje predvidimo v začetni fazi in nato postopoma uresničujemo prenos vsebin in pripravo vsebin za nov skupni državni portal gov.si. Stare spletne strani bi s prenosom vsebin na novi portal arhivirali tako, da bi bile dostopne le še na interni ravni organov državne in javne uprave, s čimer bi se izognili potencialni zmedi na strani uporabnikov.

Če povzameva priporočilo 1: med pomembnejše korake in cilje prenove spletne pojavnosti spada poenotena spletna platforma državne uprave. Ključno je, da so informacije s strani države podane na enem mestu. Slednje ni pomembno le zaradi ažurnosti in centralnosti (večja kredibilnost), temveč tudi zaradi enotne uporabniške izkušnje. Informacije morajo biti pripravljene in prirejene izhodiščnemu namenu. Uspešnost zastavljenih ciljev postavlja osnovno zahtevo: v ospredju je vedno uporabnik, nikoli oddelek, ministrstvo, uprava (t. i. »lastnik« podatka).

<sup>18</sup> Corporate report: Government Digital Strategy: quarterly progress report July 2013, <https://www.gov.uk/government/publications/government-digital-strategy-quarterly-progress-report-july-2013/government-digital-strategy-quarterly-progress-report-july-2013> [14. 12. 2013].

**PRIPOROČILO 2:****Državni spletni portal gov.si mora postati primarni vir vseh informacij, ki zadevajo odnos med državo in njenimi uporabniki.**

Trenutno se vse prevečkrat dogaja, da informacije državne in javne uprave (ki so primarno sestavljene in spisane s strani zaposlenih v državnih organih) nadomeščajo informacije drugih, pogosto zasebnih ponudnikov spletnih portalov, ali pa državni portali zaradi svoje pojavnosti sploh niso prepoznani kot portali v lasti države. Poglejmo dva praktična primera:

1. Državni portal evem.gov.si – državni portal za podjetja in podjetnike. Če v brskalnik Google vnesemo iskalni niz »informacije za podjetja«, med prvimi desetimi ponujenimi povezavami ni omenjenega državnega portala. Iz tega sledi, da evem.gov.si s strani brskalnika sploh ni prepoznan kot spletni portal, ki bi ponujal informacije za podjetja [čeprav naj bi bila to njegova primarna vloga]. Podobna situacija se nam izriše v primeru, ko zamenjamo iskalni niz z »registracija podjetja«. Ponovno med prvimi desetimi zadetki ni iskanega državnega portala. Tudi po drugem iskanju so med prvimi zadetki v glavnem le komercialne strani (med drugim tudi stran, ki ima izredno podobno ime kot državni portal: vem.data.si). Razlika v primerjavi s prvim iskanjem je le v tem, da nam brskalnik tokrat ponudi tudi beta verzijo drugega državnega portala za podjetnike: eugo.gov.si – Slovenian Business Point. Slednje takoj odpre vprašanje: zakaj še en državni portal na isto temo? Najprej se zdi, da je stran namenjena tujim državljanom, ki bi želeli začeti poslovati v Sloveniji. Toda zakaj je v tem primeru celotna stran tudi v slovenskem jeziku? V primeru našega iskalnega niza »registracija podjetja« nam na strani eugo.gov.si podajo osnovna navodila [»Kaj moram vedeti pred registracijo podjetja?«], potem pa nas s povezavo napotijo na iskani portal evem.gov.si.

2. Drugi zgovoren primer so državni portali, ki zaradi umanjkanja končnice gov.si uporabnikom sploh ne dajo vedeti, da gre za podatke, za katerimi stoji država.<sup>19</sup> Posledično se lahko pojavi dvom, ali so ti podatki sploh resnični, ažurirani in predpisani s strani državnih organov. Tipičen primer opisanega je stran infotujci.si – Informacije za tujce (primarni državni portal, namenjen tujcem v Sloveniji). Za razliko od v prvi točki omenjenega državnega podjetniškega portala ta portal prek brskalnika hitro najdemo, problem se pojavi drugje. Državnih strani, ki ponujajo takšne in drugačne informacije za tujce, je preprosto preveč. Predvidevamo pa lahko, da bo uporabnik prej zaupal viru s končnico gov.si v imenu kot tistemu brez nje. Seveda pod pogojem, da bo med tolikšno izbiro takšnih in drugačnih državnih spletnih portalov sploh našel pravega. Skratka, čeprav je infotujci.si državni spletni portal, mu zaradi umanjkanja državne končnice številni potencialni uporabniki najverjetneje ne bodo zaupali.

To sta le dva očitna primera, ki nazorno odslikavata trenutno problematiko na pogled zmedenega in nekonsistentnega podajanja javnih (s strani države podanih) informacij. Zato mora drugi ključni cilj prenovitve spletnega komuniciranja državne uprave temeljiti na doseganju jasnih in optimiziranih postopkov državne in javne uprave. Namen tega je doseči, da bodo komercialne strani ponujale ne le povezave do državnega portala, temveč da bodo javne storitve integrirale v svoje strani, s čimer bodo e-postopki državne in javne uprave v zavesti spletnih uporabnikov postali sinonim za učinkovitost, jasnost in preprostost izvajanja postopkov. V interesu države bi moralo biti, da se prekine trenutna praksa, pri kateri komercialne strani s prevajanjem javnoupornih postopkov v bolj ali manj razumljiv jezik nadomeščajo državne portale.

<sup>19</sup> O problematiki poimenovanja državnih spletnih portalov več piševa v nadaljevanju. Glej poglavje *Spletna prisotnost in poimenovanje* (pod Predlog za razvoj standardov za delovanje).

Prav tako je treba doseči, da se bo prek analize potreb tipičnega spletnega uporabnika prepoznalo najpogostejše iskalne nize (ključne besede) in posledično poskrbelo, da bo državni portal med ponujenimi spletnimi povezavami vedno na prvem mestu. Spletni uporabniki namreč do spletnih strani pristopajo na tri načine: prek brskalnika, prek zunanje povezave in prek neposrednega vnosa imena domene v brskalnik.<sup>20</sup> Cilj bi moral biti, da uporabnik s čim manj razmišljanja v prvem poskusu prek brskalnika takoj najde iskane informacije oziroma vstopne strani do e-postopkov. Če uporabnik že v izhodišču pozna pravi spletni naslov, pa bi se po portalu sprehodil do iskane informacije spontano oziroma bolj ali manj intuitivno v nekaj klikih (po možnosti v največ štirih).

Hkrati je pomembno, da je pojavnost državne uprave na spletu prek e-komunikacijskih kanalov kar najbolj poenotena. Doseči je treba, da bo tako domačemu kot tujemu državljanu takoj jasno, kdaj je na straneh državne uprave. Z vsebinskega vidika je ključno, da se – kot sva pojasnili v priporočilu 1 – konča praksa podajanja informacij znotraj okvirov posameznih ministrstev, agencij, uradov, takšnih in drugačnih državnih info točk, EU-portalov ipd. Z drugimi besedami, državna uprava potrebuje eno samo jasno in celovito strategijo e-komuniciranja z javnostjo.

### **PRIPOROČILO 3:**

**Vzpostaviti je treba krovno projektno skupino z enim projektnim vodjo in uveljaviti poenotene standarde za delovanje.**

Bistvo poenotenega (novega) spletnega portala javne uprave je doseganje ravnovesja med uporabniki, torej med temi, ki informacije iščejo, in uradniki, torej tistimi, ki informacije

<sup>20</sup> S strani Ministrstva za notranje zadeve in SRC-a natančnih odstotkov posameznih načinov dostopa zaradi ukinitve programa Google Analytics ni bilo mogoče pridobiti.

pripravljajo in ponujajo. Za dosego poenotene digitalne prisotnosti na poenotenem spletnem naslovu pa je treba tudi poenoteno urejati vsebine. Morda se zdi takšen predlog za današnje razmere urejanja državnih spletnih portalov nekoliko drzen, za dolgoročno uspešnost vzpostavitve skupnega portala gov.si pa je vsekakor nujen. Nič od naštetega ne bo uspešno zaživel v praksi, če ne bomo spremenili v svojem bistvu vsebinskega pristopa. Naj bosta struktura in oblika portala še tako odlični, brez radikalnega posega v vsebino in brez strategije priprave vsebine zadanih ciljev ne bomo dosegli.<sup>21</sup>

S sprejetjem in uveljavitvijo poenotene strategije/standardov za delovanje ne bo več vsako posamezno vladno telo postavljalo lastne strategije s področja spletne prisotnosti. Predlagava, da osnovne dokumente še vedno pripravljajo pristojna ministrstva/agencije/oddelki/uradi, toda pred objavo informacije obvezno pregleda in po potrebi uredi krovna projektna skupina. Naloga projektne skupine bi torej bila zadovoljiti visoko stopnjo uporabnikovih pričakovanj in hkrati upoštevati sprejete standarde za delovanje. Končni cilj je imeti jasno definirane »skupne imenovalce« dokumentov, katerih bistvo je razumljiv jezik, in kljub visoki stopnji kompleksnosti (skrita v ozadju) maksimalno optimizirane e-postopke.

Omenjeni korak s seboj prinaša tudi obvezno predelavo že obstoječih e-podatkov in e-dokumentov. Nikakor ne moremo zgolj prenesti vseh že obstoječih digitaliziranih podatkov in vlog na preoblikovano spletno platformo. Staro prakso »zgolj nalaganja dokumentov na splet« je treba v celoti opustiti in podatke pripraviti na podlagi zastavljenih standardov za delovanje. Obstoječe vsebine je treba napisati na novo oziroma jih predelati, da bodo razumljive in preprosto dostopne.

<sup>21</sup> Za več o načinih poseganja v vsebinsko strukturo glej poglavje *Standardi za delovanje*.

Projektna skupina mora biti sestavljena iz zaposlenih v vladnih telesih in zunanjih sodelavcev različnih profilov, če teh ni med zaposlenimi. Za uspešno vodenje in aplikacijo takega projekta so namreč potrebni profili strokovnjakov s številnih področij. Podrobneje je to razloženo v diagramu:



Vzpostavljena projektna skupina mora imeti podporo in pozornost vodstvenih struktur, zagotovljeni morajo biti tudi moderna oblika vodenja in dodatna izobraževanja s področja timskega dela in organizacijske kulture. Nujni so agilnost skupine, sposobnost hitrega in sprotnega odzivanja in prirejanja namenu, upoštevanje uporabniških potreb ter zmožnost vzdrževanja visoke ravni storitvene digitalne kulture.

Če povzamemo, mora omenjena projektna skupina vzpostaviti naslednje standarde (in jim slediti):

1. standard funkcionalnosti/uporabniške izkušnje
2. standard strukture in hierarhije informacij
3. standard podajanja vsebine
4. standard vizualne pojavnosti
5. tehnični standard<sup>22</sup>

Prvi standard je ključen, primaren in povezuje vse naštetje. Skozi oči uporabnika se namreč določajo in prilagajajo vsi ostali standardi. Vse naštetje standarde je v naslednjem koraku treba definirati, vzpostaviti in nato vpeljati v vse digitalne storitve javne uprave. Definiranje in vzpostavitev potekata na podlagi sodelovanja uporabniških fokusnih skupin, strokovnjakov s posameznih področij javne uprave in zunanjih strokovnjakov. Delno pa osnutek standardov za delovanje podajava v nadaljevanju, v poglavju *Predlog za razvoj standardov za delovanje*.

#### PRIPOROČILO 4:

**Dolgoročni cilj poenotene državnega spletnega portala je digitalizacija vseh postopkov.**

Dolgoročno se morajo vsi postopki digitalizirati (tiskanje, skeniranje, fizično pošiljanje in osebno vlaganje vlog na pristojnih organih se morajo zmanjšati na minimum). Že omenjena prednost upravnih e-postopkov v Sloveniji je glede na večino ostalih evropskih državnih in javnih uprav v tem, da v številnih primerih že operiramo s kvalificiranim digitalnim potrdilom. To nam omogoča varnost, personalizacijo podatkov, pa tudi (že vpeljani) spletni opomnik, ki deluje tako v povezavi s storitvami javne uprave kot tudi širše. Hkrati pa nam zagotavlja vpogled v podatke, ki jih ima o nas država, kar nam lahko omogoča pospešitev številnih digitalnih postopkov (npr. že delno ali v celoti izpolnjene e-vloge ipd.).

<sup>22</sup> Tehničnega standarda v tem dokumentu ne obravnavava.



Po podatkih Ministrstva za notranje zadeve je na državnem portalu E-uprave 897 aktivnih<sup>23</sup> vlog, od tega jih je okoli 150 v celoti digitalno podprtih.<sup>24</sup> Kljub temu je ljudi, ki danes uporabljajo e-postopke, še vedno občutno premalo.<sup>25</sup> Razlogov za to je verjetno več, nedvomno pa so med njimi slaba struktura in hierarhija informacij, slabo razumljive vsebine, delno pa je med uporabniki prisotno tudi nezaupanje v e-postopke. Vse naštetu bi lahko odpravili z dobro in učinkovito prenovo postopkov in z vzpostavitvijo pogojev za preprosto in hitro e-opravljanje storitev. Pomembno vlogo pri vzpostavitvi pozitivne uporabniške izkušnje bi lahko odigrali tudi tako imenovani e-vodiči, ki bi prek izbranih vprašanj uporabnikom pomagali pri iskanju zelenih storitev in vlog.

Naj pa bo digitalna izkušnja še tako optimalna, je na tem mestu pomembno dodati: digitalizacija storitev mora temeljiti na politiki vključevanja. Kljub celoviti digitalizaciji mora še vedno obstajati način operiranja za vse tiste, ki ne želijo ali ne morejo uporabljati digitalnih storitev. Seveda pa mora biti dolgoročni cilj države v tem, da se večina uporabnikov preusmeri v digitalizirane storitve.

<sup>23</sup> Aktivna vloga/storitev je aktualna, javno dostopna vloga na portalu E-uprava [e-uprava.gov.si/storitve].

<sup>24</sup> Podatki prejeti s strani Ministrstva za notranje zadeve [Služba za razvoj e-storitev], elektronska pošta z dne 13. 12. 2013.

<sup>25</sup> Glej *Analiza in sinteza statističnih podatkov*.

## 7. Predlog za razvoj standardov za delovanje

Za hiter osnovni pregled standardov, ki bi bili potrebni za delovanje enotnega državnega e-portala, v nadaljevanju predstavlja analizo tistih parametrov, ki definirajo vsako spletno stran: uporabniške izkušnje, načina dostopanja, imena, strukture in hierarhije informacij, vsebine, tona jezika in vizualne pojavnosti. Je pa na tem mestu ponovno treba poudariti, da uporabniška izkušnja povezuje vse naštete, in posledično vse točke analizirava prav skozi očala uporabnika.

### 7.1. Funkcionalnost spletne strani/uporabniška izkušnja

*Narediti nekaj, kar je videti preprosto, je lahko; narediti nekaj, kar je preprosto uporabljati, pa je veliko težje – splah če za vsem stoji izjemno kompleksen sistem.*  
–Ben Terrett

Kot sva doslej že večkrat omenili, se eden od pomembnih elementov uporabniške izkušnje zgodi, še preden se uporabnik sreča s konkretnim portalom: najprej ga mora namreč najti. Za izboljšanje tega parametra bi bilo treba zagotoviti optimizacijo iskalnih pojmov; uporabniki namreč ne iščejo strani na podlagi znanega uradnega naslova ali zakona, ki iskano področje ureja. Strani bi morale biti načrtovane tako, da bi se iskana tema takoj pojavila na internih in zunanjih spletnih iskalnikih, kot je

npr. Google. Današnje obstoječe spletne strani tem zahtevam pogosto ne zadostijo, saj se vedno znova srečujemo s primeri, ko so na državnih spletnih straneh predstavljene vsebine, ki jih uporabniki ne povezujejo s svojimi lastnimi konkretnimi vprašanji.

*Primer:* pred poroko je treba opraviti kar nekaj postopkov, toda iskanje prek Googlevega iskalnika ne ponudi informacije s strani države. Državni portal E-uprava se sicer pojavi na prvi strani, toda le s storitvijo: »Izdaja odločbe o pridobitvi državljanstva osebi, ki je poročena s slovenskim državljanom«, iskane informacije, ki jo ponuja državni portal E-uprava, pa ne najdemo niti na petnajsti strani brskalnika. Razlog je preprost; kot uporabniki se vsakodnevno izražamo z nam znanimi termini (v tem primeru »postopki pred poroko« ali »kaj narediti pred poroko«) in take intuitivno tudi uporabljamo pri iskanju po spletu. Tako v brskalnik velika večina uporabnikov zagotovo ne vtipka gesla »sklenitev zakonske zveze slovenskih državljanov v RS« – gesla, pod katerim dejansko najdemo iskano storitev na portalu E-uprava. Naloga optimizacije iskanih gesel je tako najti tudi vse »neumne«, »nepravilne« in »impulzivne« iskalne nize, ki jih uporabljamo, ter jih koristno uporabiti.

Seveda pa je uspešnost iskanja le en segment raznolikega in kompleksnega področja uporabniške izkušnje. Slednja se navezuje tudi na vizualne, vsebinske, strukturalne parametre spletnih strani ter preučuje področja, ki jih je treba upoštevati: navigacijo, sistem branja, percepcijo itd.

**Predlagava:** Pri obstoječih straneh so razpoložljiva analitična orodja zelo slabo izkoriščena. Pri novem, poenotenem portalu bi moral skrbnik portala vsa orodja uporabljati kar se da aktivno. Skozi takšno analitiko se namreč da ugotoviti, katere izraze uporabniki izberejo, ko iščejo določeno informacijo ali storitev. Pridobljene ključne besede in izrazi so namreč dragocen vir, ki projektni skupini omogoča ustrezno ureditev vsebin. Dejstvo

je, da snovalcem portala ne bo uspelo domisliti vseh povezav med temami, zato je uporaba analitskih orodij pomemben vir pridobivanja ključnih besed in razumevanja načinov uporabniškega iskanja.

## 7.2. Poimenovanje spletnih strani

Seznam spletnih strani, ki so bile vir za generiranje izsledkov:

<http://e-uprava.gov.si> [v naslovni vrstici se izpiše:

<http://e-uprava.gov.si/e-uprava>]

<http://e-uprava.gov.si/storitve/vstop.esju>

<http://eugo.gov.si>

<http://evem.gov.si> [v naslovni vrstici se izpiše:

<http://evem.gov.si/evem/drzavljeni/zacetna.evem>]

<http://mddsz.gov.si>

<http://nio.gov.si> [v naslovni vrstici se izpiše: <http://nio.gov.si/nio>]

<http://www.ekc.gov.si>

<http://www.eu-si.info>

<http://www.gov.si>

<http://www.infotujci.si>

<https://www.ip-rs.si>

<http://www.otroci.gov.si>

<http://www.scsd.si>

<http://www.slovenia.si>

<http://www.starejsi.gov.si>

...

Pri različnih spletnih portalih, ki sva jih obravnavali<sup>26</sup>, naletimo na prvi velik problem že v poimenovanjih. V realnem življenju pomeni ime ključno informacijo, saj je naša identifikacija in prvi signal, na katerega se odzivamo. Zato tudi poimenovanje spletnih mest ne sme biti prepuščeno naključjem. Vsako poimenovanje mora biti natančno domišljeno in mora slediti osnovnim kriterijem, ki so se uveljavili na spletu. Ne glede na to, kako uporabnik pride

<sup>26</sup> Natančnega podatka, koliko državnih portalov obstaja, nama ni uspelo pridobiti. Zato analizirava stanje zgolj na straneh, ki jih omenjava v tem poglavju.

do spletne strani<sup>27</sup>, bo ime opazil, in če se bo želel vračati na stran, si bo namensko zapomnil vsaj del domene, kjer so bile locirane informacije, ki jih je potreboval. Uporabniki informacije o spletnem mestu tudi verbalno posredujejo in za posredovanje je več možnosti, če si ime lahko zapomnijo. Posledično je prvi vtis zelo pomemben; pri prezapletenih ter semantično nerazumljivih imenih spletnih mest bo ime po vsej verjetnosti vsaj delno izgubljeno oziroma pozabljeno. Na drugi strani pa je preprosto ime lahko nosilec pozitivne konotacije, še preden se potencialni uporabniki s spletno stranjo ali portalom sploh srečajo.

Osnovno pravilo poimenovanja spletnih strani in portalov je, da morajo biti imena<sup>28</sup> kratka, zapomljiva, preprosta glede zapisa in izgovarjave, ne smejo imeti preveč podobnosti s konkurenčnimi spletnimi stranmi in ne smejo biti v nasprotju s pravili o zaščiti blagovnih znamk<sup>29</sup>.

Pomen mora biti specifičen in preprost, dobro je, če naslov o vsebini pove čim več. Če ime ni vezano na vsebino, mora njegov zven pozitivno pritegniti pozornost. Vsako ime, tudi če gre za državno upravo, pa bi moralo biti jasno v identifikaciji, sugestivno glede na vsebino in zlahka zapomljivo.

Kako se opisano kaže v trenutni praksi? V kratkem testiranju je bilo ugotovljeno, da si pod večino zgoraj naštetih imen domen uporabniki ne predstavljajo pravih vsebin (v nekaterih primerih si sploh niso sposobni predstavljati, za kaj bi lahko šlo), drugi pa so

<sup>27</sup> 52 % uporabnikov išče prek brskalnika, 43 % dostopa prek sugerirane povezave. Glej v: Martha Lane Fox [UK Digital Champion], *Directgov 2010 and Beyond: Revolution not Evolution*, <https://www.gov.uk/government/publications/directgov-2010-and-beyond-revolution-not-evolution-a-report-by-martha-lane-fox> [5. 12. 2013].

<sup>28</sup> Christopher Johnson, »The Effective Strategy For Choosing Right Domain Names«, <http://www.smashingmagazine.com/2009/05/02/the-effective-strategy-for-choosing-right-domain-names> [22. 9. 2013].

<sup>29</sup> Zadnje pri spletnih straneh državnih teles ni toliko relevantno, ker imajo lahko vsa državna telesa skupno domeno.

celo nezaupljivi do dolgih in/ali nerazumljivih kratic [več o tem v prilogi, testiranje št. 1].

Naslednji problem [poleg poimenovanja] je pojavnost imena v naslovni vrstici. Tudi tu se kaže že večkrat omenjena nekonsistenca digitalne pojavnosti države. Večinoma nam izpisani spletni naslovi ne dajejo razumljivih namigov niti glede lokacije niti glede vsebine konkretne podstrani. Za primer vzemimo spletno stran E-uprave. Ta nam na podstraneh [ko na primer iščemo vlogo za dodatek za nego otroka] prikazuje naslednje skrivnostne povezave:

<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/dogodkiPrebivalci.euprava?zdid=65>

<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/dogodkiPrebivalci.euprava?zdid=1062>

<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/dogodkiPrebivalci.euprava?zdid=1064&sid=672>

Primer boljše rešitve je <https://www.ip-rs.si>, kjer se na podstraneh v brskalniku prikaže konkretno besedilo podnaslovov vsebine: <https://www.ip-rs.si/obrazci/varstvo-osebnih-podatkov/koliko-stane>.

Vloga oziroma pomembnost opisa v iskalniku se lepo vidi tudi na portalu britanske države. Dodatne informacije [podstrani] se le dodajajo in tvorijo nekakšen dodaten prikaz strukture strani:

<https://www.gov.uk>

<https://www.gov.uk/browse/benefits>

<https://www.gov.uk/browse/benefits/families>

Primer je zanimiv tudi zato, ker se ob pomembni temi (v spodnjem primeru možnost sofinanciranja šolske prehrane) v brskalniku ne izpišejo več vsi trije podnivoji (<https://www.gov.uk/browse/education/school-life>), ampak dobimo spet direktno domeno skupaj z naslovno temo:

<https://www.gov.uk/apply-free-school-meals>.

Taka domena je pozitivna iz dveh razlogov: je zlahka zapomnljiva in omogoča optimizirano iskanje prek brskalnikov.

**Predlagava:** Tudi na poenotenem državnem portalu gov.si naj se poimenovanje podstrani rešuje na opisani način. Tako bomo dosegli ključni obrat v odnosu do uporabnika: vse vsebine bodo iskane in najdene na enem spletnem portalu, z zapomnljivim imenom in jasno (v naslovni vrstici) strukturiranimi podnaslovi.

### 7.3. Struktura in hierarhija informacij

Struktura in hierarhija informacij nam v večini primerov dajeta prvi vtis o kakovosti informacij na določeni spletni strani. Večina današnjih državnih spletnih portalov ima razmeroma zapleteno strukturo, ki ne omogoča preprostega in razumljivega pregleda nad vsebino, ki jo portal podaja.

Treba se je tudi zavedati, da razslojena prisotnost države na številnih različnih spletnih portalih onemogoča izkoriščanje sinergičnega učinka, poleg tega pa otežuje uporabniško izkušnjo, saj se mora uporabnik vedno znova soočati z novimi uredniškimi pristopi, različnim podajanjem informacij, nepoenoteno vizualno pojavnostjo in potekom interakcije.

Na današnjih državnih spletnih portalih se nam pri iskanju informacije pogled izgubi na številnih elementih, ki so le redko povezani z glavnimi informacijami. Elementi so razdrobljeni in hierarhija ni očitna niti po daljšem pregledovanju strani. Primer opisanega je državni portal E-uprave. Ob prvem vstopu na stran nam pogled bega med številnimi okvirčki, piktogrami, tremi vrstami novic, zemljevidom Evrope, vse do celega kupa pasic, nadrobljenih tekstovnih stolpcev in treh iskalnikov (pa tukaj še vedno ni naštetu vse, kar je nanizano na omenjeni strani).

Elementi, ki navidezno prispevajo k interaktivnosti med ponudniki in iskalci informacij (novice, ankete, oglasi, ki vodijo na povezane storitve, e-uprava.gov.si/e-uprava/portal.euprava),

delujejo moteče, saj ne sledijo uporabnikovim potrebam. Elementi interakcije niso domišljeni (fokusrani) in najbrž ne izhajajo iz preišljene analize potreb uporabnika. Eden od primerov nekritične uporabe principov internetne prodaje se odraža v meniju »Najbolj obiskane storitve«. Ob tem se pojavlja vprašanje generiranja kriterijev, kaj je najbolj obiskana storitev portala E-uprave: zdi se namreč neverjetno, da bi bila v mesecu decembru najbolj obiskana storitev »pridobitev Zoisove štipendije« (rok za oddajo vlog za Zoisovo štipendijo je vsako leto v začetku septembra za dijake in v začetku oktobra za študente).

Pri oblikovanju strukture in hierarhije informacij torej ne smemo nekritično uporabljati primerov dobre prakse iz tujine oziroma slepo implementirati delov njihovih sistemov v novonastajajočega v Sloveniji. Vedno moramo začeti pri uporabniku: prepoznati moramo njegove potrebe, oceniti možnosti pristopanja k reševanju nalog ter mu na podlagi analize omogočiti kar najboljšo izkušnjo. Kot primer obstoječega stanja navajava deljenje storitev po področjih oziroma temah<sup>30</sup> na strani E-uprave. Poleg že omenjenega podvajanja informacij nam stran najprej ponudi možnost delitve na tri tipe uporabnikov (državljeni, pravne osebe, javna uprava), kar v nadaljevanju vodi prek individualnih kanalov na specializirane podstrani. Vsi trije dostopi so sicer umeščeni na vrh strani, toda vizualno so oblikovani tako, da jih zaradi nasičenosti drugih elementov na strani težko opazimo. Če pa jih vendarle opazimo in npr. izberemo gumb »Državljeni«, nas kanal v nadaljevanju vodi na tako imenovani »podportal za državljane«. Tu pa najdemo identičen meni (tokrat le z dodanimi opisi), ki nam je delno viden že od vsega začetka. Se pravi, uporabniku izbira pravzaprav (zavajajoče) podaljša pot do iskane informacije. Drugi problem je sama vsebina oziroma razdelanost tematik/ življenjskih dogodkov: če 17 tematik, namenjenih državljanom, še

<sup>30</sup> Tu na formalni, površinski ravni sicer vidimo odslkavo uspešne britanske državne spletne strani gov.uk, ki pa seveda k reševanju uporabniške izkušnje pristopa veliko uspešneje.

deluje vsaj nekoliko domišljeno, pa je več kot očitno pomanjkanje enake strukture pri podportalu, namenjenem pravnim osebam.

Skratka, uporabnik je že na individualnih straneh soočen z nekonsistentnostjo posameznih podstrani in podportalov; s prehajanjem na različne strani javne uprave in na številne druge portale, ki nastajajo z različnimi iniciativami in so vezani na posamezne zelo specifične vsebine (gospodarstvo, tujci, otroci, starejši), se nekonsistentnost in nepreglednost samo še akutno povečujeta. Nove vsebine se z vsakim novim portalom pojavljajo v drugačnih vizualnih oblikah, kar pomeni, da se uporabniku postavljajo vedno nova vprašanja, ki jih mora reševati, še preden je prepričan, da išče odgovore na pravi strani.

Nadalje, tudi ko uporabnik na spletnem portalu E-uprave najde iskano in se odpravi brskati po določeni temi, se struktura strani ne izboljša. Elementov je sicer na podstraneh manj in tukaj je mogoče zaznati skupni imenovalec strukture posamezne storitve, ki pa se z uporabo v večini primerov izkaže za neučinkovito. Obstoječa hierarhija informacij je naslednja:

1. naziv storitve;
2. organ, ki jo ureja;
3. uvod;
4. kdo;
5. kje in kako;
6. pristojni organi;
7. dodatne informacije;
8. takse in drugi stroški;
9. pojmi iz evropskega slovarja »Eurovoc«;
10. pravna podlaga;
11. povezave na vloge za izbrano storitev;
12. vprašanja in odgovori.

Glede na to, da je treba številne postopke oddajati letno in je torej uporabniku (največkrat) že jasno, kateri organi urejajo določeno

področje, si ne postavlja osnovnih vprašanj, za kaj gre, kje in kako bo določen postopek urejal, niti ga ne zanimajo pojmi iz evropskega slovarja (na spletni portal je prišel, da bo digitalno opravi storitev), temveč je njegov najbolj iskani element: povezava na vlogo. Ta pa je v obstoječi hierarhiji informacij nanizana šele kot enajsti element na strani.

Slednje odpre vprašanje, kako spletne strani beremo. Način branja načne temo širše uporabniške izkušnje. Jakob Nielsen, avtoriteta na področju uporabniške izkušnje (UX), ki pri izboljšavah strukture spletnih portalov upošteva tudi raziskave branja<sup>31</sup> in gibanja po spletu, v enem od svojih poročil<sup>32</sup> dokazuje, da uporabniki najprej berejo v vodoravnem gibanju, navadno čez zgornji del spletne strani (to primerja z zgornjim vodoravnim delom črke F). Nato se uporabniki pomaknejo nekoliko navzdol in potem nadaljujejo s pomikanjem proti desnemu delu (to tvori drugo vodoravno prečko črke F). Nazadnje uporabniki s pogledom »skenirajo« zaslon po levi strani navzdol. Ta zadnji del gibanja, ki tvori navpično črto črke F, se je skozi laboratorijsko metodo sledenja očem pokazal v dveh različicah: lahko je počasen in natančen, ali pa nam pogled preprosto zdrsi navzdol. Analitični zaključek je naslednji:

1. uporabniki besedila na spletni strani ne berejo besedo za besedo, ampak preskakujejo in se sproti odločajo,
2. prva dva odstavka na spletni strani morata vsebovati najpomembnejše informacije,
3. podnaslove, odstavke in začetke stavkov moramo začeti z najpomembnejšimi besedami, saj jih bodo bralci, tudi če se bodo premikali vertikalno, zaznali, ker bodo na levi strani, na začetku besedila. Že tretja beseda na horizontalni prečki F-oblike ima veliko manjšo opaženost.

<sup>31</sup> Raziskav je ogromno, a že najosnovnejša dognanja nam lahko pomagajo pri izboljšavah.

<sup>32</sup> Jakob Nielsen, »F-shaped pattern for reading web content«, 17. 4. 2006. Dostopno na: <http://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content> [5. 12. 2013].

To je bil samo en primer iz vrste raziskav, ki bi jih bilo vredno upoštevati pri zasnovi strukture in hierarhije informacij.

**Predlagava:** Ko razmišljamo o strukturi in hierarhiji informacij, je o uporabnikovih potrebah treba razmišljati proaktivno. V praksi bi slednje pomenilo, da bi morale biti ključne vsebine [recimo navodila za izpolnjevanje obrazcev in obrazci sami] v vidnem polju takoj po vstopu na določeno stran. Danes v večini primerov pri prihodu na stran v vidnem polju najdemo informacije o pravilnikih in zakonih, skratka »uradovalna besedila«, ki uporabnika v večini primerov ne zanimajo. Tako pridemo do naslednje točke: vsebine.

#### 7.4. Vsebina

*Da prideš do informacije, ki jo potrebuješ, ti ni treba razumeti, kako deluje vlada. Cilj je, da uporabniki tisto, kar potrebujejo, najdejo in opravijo čim hitreje.*  
–Ben Terrett

Eden od ključnih problemov pri sedanji digitalni komunikaciji države je v tem, da za vsebino, ki jo podaja, medija, s katerim želi komunicirati z javnostjo, pravzaprav ne izkorišča. Ekran niso statične strani knjige ali časopisa, niso list formata A4, ki ga beremo na mizi. Ekran torej ne smemo obravnavati kot »sliko besedila«. Potrebne so odzivne strani, interakcija, dokumenti morajo imeti možnost odpiranja konverzacije. Dejstvo, da na spletu beremo drugače, kot beremo časopis ali knjigo, je treba vzeti za osnovo in ga pozitivno izkoristiti. V obzir je treba vzeti tudi dejstvo, da so uporabniki na spletu neučakani in pričakujejo informacije v trenutku, ko na stran pridejo. Kot sva že omenili v prejšnji točki, uporabniki besedila na spletu bolj »pregledujejo« in veliko manj »berejo«; preletijo naslove, iščejo povezave, tabele in vizualizacije, in šele nato se mogoče ustavijo na daljšem besedilu.

Problemi, ki jih takoj zaznamo na pregledanih spletnih portalih:

- podatki so podani preveč linearno;
- ni uporabe odzivnega oblikovanja [*responsive design*]<sup>33</sup>, kjer bi se olajšalo delo tako tistim, ki nalagajo vsebino, kot tudi tistim, ki dostopajo do informacij;
- treba bi bilo misliti tudi na digitalne nosilce, ki jih številni uporabljajo »na poti« (tablični računalniki, dlančniki, pametni telefoni in drugi podobni nosilci informacij) in s katerimi dostopajo do spletnih vsebin. Raziskave kažejo, da kar 65 % vseh iskanj informacij začnemo na pametnih telefonih<sup>34</sup>.

Poleg tega na večini spletnih portalov dobimo občutek, da je vsebina generirana zgolj kot predstavitev predpisov in zakonov, ki jim mora državna uprava zadostiti v zvezi z informacijami, ki jih je dolžna posredovati javnosti. Tu pa se razmišljanje o načinu podajanja informacij tudi konča. Poudarek torej ni na uporabniku, ampak na posredovanju informacij, ne glede na to, ali so te v obstoječi obliki potrebne ali ne. In ne glede na to, ali so v taki obliki uporabniku sploh razumljive.

Karen Schriver, ena vodilnih raziskovalk informacijskega oblikovanja, je v eni od svojih raziskav prišla do zaključka, da veliko ljudi »ne mara branja papirnatih dokumentov, ki so bili samo 'odvrženi' na splet«<sup>35</sup>. In prav nalaganje neprilagojenih

<sup>33</sup> Odzivno spletno oblikovanje je način, s katerim oblikujemo enotno spletno mesto, ki zagotavlja optimalno izkušnjo gledanja ter preprosto branje in navigacijo s kar najmanj spreminjanja velikosti, obračanja in pomikanja na široki paleti naprav (od pametnih telefonov, tabličnikov, e-bralnikov pa do namiznih računalnikov, ne glede na operacijski sistem). Stran prilagaja postavitev z uporabo fluidne mreže, ki temelji na razmerjih. Nadaljnje informacije o tej temi: <http://alistapart.com/topic/responsive-design>.

<sup>34</sup> *The New Multiscreen World: Understanding Cross-platform Consumer Behavior* (Google 2012), [http://ssl.gstatic.com/think/docs/the-new-multiscreen-world-study\\_research-studies.pdf](http://ssl.gstatic.com/think/docs/the-new-multiscreen-world-study_research-studies.pdf), p. 20 [3. 12. 2013].

<sup>35</sup> Karen A. Schriver, *Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers*, John Wiley & Sons, New York 1997, p. 382.

vsebin je pri straneh državnega spletnega portala za večino dokumentov skoraj pravilo. Slednje je najbrž povezano z ažurnostjo nalaganja vsebin, vsekakor pa to ne more biti zadosten argument, da tega pristopa pri prenovi ne spremenimo.

Treba je torej opustiti nedomišljeno in nepremišljeno nizanje vsebin, saj s tem problemov uporabnikov ne rešujemo, če pa jih rešujemo, jih rešujemo slabo. Med najbolj akutne primere spada prav stran na najbolj uporabni potencialni domeni poenotenega državnega portala: www.gov.si (glej spodnjo sliko). Tu nas za



začetek – če zanemarimo neažurnost informacij, ki na najbolj vidnem prostoru spletnega mesta še vedno predstavljajo »volitve 2012« (pri čemer povezava ne deluje) – pričaka rigidna struktura »domače strani« ali »naslovnice«, skratka koncepta, ki na sodobnem spletu že dolgo ne obstaja več. Tudi če bi še vedno imela funkcijo, pa nam struktura pravzaprav ne prinaša nobene uporabne informacije: vsebina je nepopolna, vizualno pa sporoča, da država nima nobenega vpogleda v trenutno produkcijo vizualnega komuniciranja na spletu, saj deluje

mrtvo, kot plakat, ki ga je nekdo pozabil na oglasnem stebričku. Povezave do naključno nabranih institucij državnega aparata sicer vodijo do spletnih strani, celotnega vpogleda v strukturo pa uporabnik ne dobi niti, če sledi povezavi »Državna in javna uprava na internetu«, tam ga namreč pričaka samo »Abecedni seznam« z uradnimi elektronskimi naslovi in povezavami do ustanov – ki je bil zadnjič posodobljen leta 2008 (kar ponovno nakazuje aroganten odnos do uporabnika – glej v Prilogi, str. 78).

Kot je bilo doslej že omenjeno, je glavni problem praktično vseh strani, ki sva jih analizirali, v tem, da se vsebine na različnih straneh ponavljajo in da se ne da natančno definirati (ali predvideti), katere informacije lahko pričakujemo na posameznem spletnem portalu. Druga raven podvajanja informacij pa se odraža na posameznih detajlnih strani. Primer slednjega je državni portal za podjetnike in podjetja E-vem (glej sliko spodaj). Na omenjenem portalu vsebine delujejo naivno in brez fokusa. Na levi strani v menijih pod različnimi imeni lahko najdemo skoraj identične informacije: »Informacije o uporabi« skrivajo tudi »Namen portala«; »Navodila za uporabo«, »Podpora



uporabnikom« in »Prvič na strani« se skrivajo pod rubriko »Pomoč«. Naslova »Prvič na strani« in »Navodila« se potem ponovita še v drugi vizualni različici kot samostojna gumba/pasici in nas vodita do identičnih informacij kot pot iz menijev. Vsi naštetih gumbi pravzaprav opravljajo podobno funkcijo, le da se uporabnik zaradi obilja nestrukturiranih informacij in nejasnega podajanja vsebin težko odloči, kaj bi izbral.<sup>36</sup>

Zaradi velike količine različnih podatkov, ki jih iščejo različni uporabniki, bi bilo nujno treba vzpostaviti enovite tematske sklope, ki nas lahko z najmanjšim možnim številom korakov pripeljejo do iskanih odgovorov (več o tem tudi v naslednjem sklopu – *Postopki in vodiči*).

#### 7.4.1. Postopki in vodiči

Vsebino državnih spletnih portalov bi morali v grobem razdeliti na pet delov:

- a) **informativni del**, v katerem uporabniki iščejo informacije,
- b) del, ki vsebuje natančne **opise postopkov**,
- c) storitveni del (t. i. **personalizirani vodič skozi postopke**), v katerem uporabniki:
  - na podlagi prejete informacije **opravijo določen postopek**;
  - dobijo natančna navodila glede postopkov, ki jih pripeljejo do potrebnih obrazcev;
  - lahko pa deluje tudi kot uporabniški vmesnik, ki na podlagi že obstoječih podatkov v sistemu in glede na trenutno potrebo uporabnika le-temu personalizira uporabniško izkušnjo in avtomatično sproti predlaga potrebne korake skozi elektronske vloge,
- d) v odvisnosti od prve, druge ali tretje verzije v točki c sledi **izpolnjevanje vlog**;
- e) **spremljanje postopka** po oddani vlogi (postpostopek).

<sup>36</sup> Za več o podvajanju informacij na različnih spletnih straneh glej tudi *Priporočila 2*.

V informativnem delu je treba [skozi analizo uporabnikovih potreb] ponuditi odgovore, ki jih uporabniki pred iskanjem pričakujejo. Ker gre za kompleksno naravo informacij, povezanih z življenjskimi dogodki, je razumljivo podajanje vsebine še toliko večji izziv. V tej fazi je v načrtovanje storitev nujno treba vključiti uporabnika prek klasičnih raziskovalno-analitičnih postopkov storitvenega in informacijskega oblikovanja (npr. sledenje, zemljevid uporabniških poti, izdelava profilov deležnikov, izdelava zemljevidov deležnikov, etnografsko raziskovanje, storitveni safari in drugo)<sup>37</sup>.

**Opisi postopkov** za uporabnike morajo jasno podati vse potrebne informacije:

- natančno zaporedje potrebnih korakov pri določenem postopku,
- časovno komponento (koliko časa traja posamezen korak),
- pokrivati morajo vse možne profile uporabnikov (državljeni, tujci, mladoletniki ...),
- natančne informacije o vseh dokumentih, ki jih za postopek potrebujemo; informacijo, v kakšni obliki jih potrebujemo (skenirani, overovljeni) ter kakšen je način oddaje vloge (osebno na vložišču, po pošti, po spletu ...),
- natančen pregled nadaljevanja postopka v obdobju, ko bomo vse potrebno gradivo že oddali (podatki o postizkušnji): kako se bo postopek nadaljeval; ali bomo morali še kaj narediti; kako bomo lahko »sledili« storitvi in kako bomo obveščeni o fazi, v kateri je storitev, ki jo želimo opraviti (kaj se dogaja z našo vlogo, kdo jo pregleduje, kdaj bo predvidoma rešena itd.), kako je s pričakovanimi gradivi (se dvignejo na uradu, pridejo po pošti, so pogojena s plačilom ...),
- opis mora na koncu vsebovati podatke o tem, katera državna telesa so vključena v postopek, da vemo, kje zadevo [še

<sup>37</sup> Navedena metodologija in orodja so razloženi v knjigi: Petra Černe Oven, Barbara Predan, *Oblikovanje agende ali kako se izogniti reševanju problemov, ki to niso*, Društvo Pekinpah in Regionalna razvojna agencija Ljubljanske urbane regije, Ljubljana 2013, pp. 79–125.



lahko urejamo ter kakšne so uradne ure in lokacije uradov, kjer to urejamo, in aktivne kontaktne podatke za dodatne informacije o postopku (elektronska pošta, telefonske številke).

Opisi postopkov morajo biti zato sestavljeni sistematično, navodila morajo biti kratka in jedrnata, jasno napisana in oblikovana tako, da podpirajo funkcionalnost (na primer po točkah).

**Personalizirani vodiči skozi postopke** so najboljši način reševanja poteka storitev, ki jih morajo državljani opravljati z državo, in sicer prek personaliziranega uporabniškega profila. Ta bi na podlagi podatkov, ki jih država o »svojih uporabnikih« že ima (davčna in matična številka, naslov stalnega bivališča, številka zdravstvenega zavarovanja itd.), in na podlagi dodatnih informacij, ki jih uporabnik lahko sam dodaja (recimo konkretne situacije – izgubljen/pretečen potni list, sem doma/v tujini, vlagam zase/za otroke/za nepokretnega sosedo, otrok je rojen v tujini, otrok je rojen v rešilnem avtomobilu ...), generiral konkretne poti, po katerih poteka interakcija v postopkih. Na primer: ko nekdo vloži zahtevo za vizo v tuji državi, mu sistem avtomatsko sporoča tudi ostale zahteve, potrebe in postopke, povezane z bivanjem v tujini, seveda prek prej izbranega medija storitve (elektronska pošta, SMS-sporočila ...). Sem bi lahko v prihodnosti dodali še e-zdravstvo<sup>38</sup> in dobili holistično obravnavanje uporabnikov ter s tem avtomatizirane, hitrejše, preprostejše in predvsem dolgoročno cenejše rešitve.

Kot je nakazano zgoraj, so lahko personalizirani vodiči samo natančne razlage postopka ali pa že interaktivni obrazci, ki uporabnika na podlagi vnesenih podatkov (in certifikatov) dejansko že vodijo skozi vloge in sam postopek.

<sup>38</sup> Kot primer koncepta s tega področja glej projekt »Boljša izkoriščenost kartice zdravstvenega zavarovanja«, *Ibid.*, pp. 242–259.

**Predlagava:** Pri sestavljanju informacij, opisov postopkov, personaliziranih vodičev in same izvedbe postopkov je treba predvsem zgodaj in veliko testirati. Ne glede na izkušnje ljudi, ki bodo prispevali vsebine (vključno z uredniki), so izpeljave postopkov odvisne od reakcij različnih uporabnikov. Še tako številne revizije in editiranja nam ne morejo zagotoviti toliko vpogleda v probleme kot to, da pristopimo do uporabnika ter svoja predvidevanja in predpostavke preverimo pri njem.

## 7.5. Ton jezika v dokumentu in pomen »razumljivega jezika«

*Opazil sem, da uporabljaš preprost jezik, kratke besede in stavke. To je pravi način za pisanje angleščine – moderen in najboljši način. Drži se ga; ne dovoli, da se ti prikradeta v jezik megla in verbaliziranje. Če ujameš pridevnik, ga ubij. Ne, ne mislim vseh, večino od njih pa – šele nato bo tisto, kar ostane, imelo večjo vrednost.*

–Mark Twain

»Plain English«<sup>39</sup> [včasih navedeno tudi širše kot »plain language«] je generični izraz za način komunikacije v angleščini, ki poudarja jasnost, jedrnatost in izogibanje tehničnemu jeziku; v našem primeru tu mislimo na komuniciranje vladnih teles z uporabniki. Cilj te komunikacije mora biti pisati na način, ki ga ciljno občinstvo zlahka razume: jasno in preprosto, primerno njihovim bralnim sposobnostim in znanjem, brez uporabe odvečnih in klišejskih izrazov in nepotrebne žargona. V praksi se različne skupine strokovne javnosti (jezikoslovci, informacijski oblikovalci) bolj ali manj uspešno borijo proti žargonu in zavajajočim informacijam javnega značaja z namenom, da bi lahko vsak uporabnik imel dostop do jasne in natančne informacije.

<sup>39</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Plain\\_English](http://en.wikipedia.org/wiki/Plain_English) [21. 11. 2013] in Karen A. Schri-ver, *Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers*, John Wiley & Sons, New York 1997.

V ZDA so tovrstna prizadevanja dosegla enega od vrhuncev, ko je predsednik Obama podpisal zakon »Plain Writing Act of 2010: Plain Language in Federal Agencies«<sup>40</sup>, ki zahteva, da državne agencije uporabljajo »jasno komunikacijo, ki jo javnost lahko razume in uporablja«.

Zakaj to poudarjamo? Ker na spletu ugotavljamo veliko pomanjkljivosti tako na področju berljivosti kot tudi čitljivosti. Gre za področji funkcionalnega razumevanja dokumentov, ki lahko bistveno vplivata na percepcijo in raven »funkcionalne pismenosti«. Pod čitljivostjo tipografska in psihološka stroka razumeta dejansko fizično razpoznavanje posameznih črk, besed ali stavkov, ki jih merijo v laboratorijih in so stvar dojemanja in prepoznavanja oblike tipografskega izraza [ali bolje beremo črke s serifi ali brez njih, koliko morajo biti velike itd.]. Pod berljivostjo pa se skriva povezava do vsebine, ki jo beremo: žanr teksta, njegovo podajanje in slogovni elementi, ki vplivajo na našo percepcijo prebranega.

Še nedolgo tega bi veljalo, da se berljivost in čitljivost strogo ločujeta, pa vendar informacijsko oblikovanje to zanika iz dveh zelo logičnih razlogov: a) branje vedno poteka v kontekstu namena, časa, prostora, tematike in jezika; in b) bralec je pri samem dejanju branja aktiven, saj aktivno išče informacijo, ali pa samo uživa, skratka, ima odnos do besedila in tudi do razloga, iz katerega bere. Od njegovega namena, zakaj si želi prebrati določeno besedilo, bo v veliki meri odvisno, s kakšnim uspehom ga bo prebral in razumel.<sup>41</sup>

Če smo torej v zgornjem odstavku obdelali tipografsko pojavnost in čitljivost, pa v nadaljevanju spet pridemo do vsebine in berljivosti – ta pa je odvisna tudi od tona jezika, se pravi, od prisotnosti ali neprisotnosti »razumljivega jezika«.

<sup>40</sup> <http://www.plainlanguage.gov/plLaw/fedGovt/index.cfm> [21. 11. 2013].

<sup>41</sup> Dodatni dejavnik je stopnja navajenosti na vizualno in funkcionalno interakcijo z besedilom, ali kot se je izrazila ameriška tipografinja Zuzana Licko: »You read best what you read most.«

Za potrebe informacijskega oblikovanja smo v sodelovanju s strokovnjaki s Filozofske fakultete<sup>42</sup> definirali prevod termina »plain language«, in sicer kot »razumljiv jezik«. S to besedno zvezo opisujemo področje, ki je v anglosaksonskem svetu zajeto tudi s terminom »plain English«.<sup>43</sup>

Pri vsebinah, ki jih pokrivajo uradne državne institucije, tako nikakor ne gre za razvijanje »sloga pisanja«, ampak se kot edini parameter lahko argumentirano uporablja »ton jezika«, ki se v veliki meri nanaša na razumevanje. V znanstveni študiji<sup>44</sup> o razumevanju in razumljivosti besedil, kjer je obravnavan slovenski jezik, Ina Ferbežar navaja sedem kriterijev razumljivosti, ki jih pojmuje kot »različne delne lastnosti« in skupaj tvorijo lastnost »razumljivosti«. To so:

- jedrnatost,
- koherenca,
- upoštevanje potencialnega ali aktualnega naslovnika,
- leksikalna preprostost (besedišče),
- skladijska preprostost (stavki, povedi, njihova dolžina in povezava v celoto),
- jezikovna pravilnost (skladnost z jezikovno normo),
- komunikativnost (sestavljena iz zaznavnosti in motivacije)<sup>45</sup>.

<sup>42</sup> Korespondenca med dr. Petro Černe Oven in dr. Markom Stabejem [19. 11. 2013].

<sup>43</sup> Že v štiridesetih letih prejšnjega stoletja so se v anglosaksonskem svetu pojavile pobude za uporabo bolj razumljivega jezika v pravnih in tehničnih dokumentih, ki so posledično prinesle tudi spremembe zakonodaje na tem področju [na primer »Unfair Terms in Consumer Contracts« iz leta 1999 določa »jasen in inteligenten jezik, ki ni odprt za napačne interpretacije«]. Eden prvih akterjev na tem področju je bil državni uradnik Ernest Gowers, ki je napisal knjigo z navodili za uradnike, da bi se lahko izogibali pompozemu, preveč zapletenemu in nejasnemu načinu pisanja. Zapisal je: »Pisanje je instrument za prenos ideje od enega uma do drugega; avtorjeva naloga je, da njegov bralec razume pomen jasno in natančno« [Ernest Gowers, *Plain Words: A Guide to the Use of English*, His Majesty's Stationery Office, London 1948, in [http://en.wikipedia.org/wiki/Plain\\_English](http://en.wikipedia.org/wiki/Plain_English) [21. 11. 2013].

<sup>44</sup> Ina Ferbežar, *Razumevanje in razumljivost besedil*, Znanstvena založba Filozofske fakultete, Ljubljana, 2012, p. 117.

<sup>45</sup> Povzeto po: Ina Ferbežar, *Razumevanje in razumljivost besedil*, Znanstvena založba Filozofske fakultete, Ljubljana, 2012, pp. 117–125.

Karen Schriver v članku<sup>46</sup> o branju na spletu na primeru storitev zdravstvenega zavarovanja [zavarovalne police] podaja prevod v »razumljiv jezik«; ta se tako iz informativnega spreminja v jezik, ki sproža interakcijo:

Prvotni naslovi	Revidirani naslovi
Uvod	Kako najti pravo polico
Ravni zdravstvene nege <ul style="list-style-type: none"> <li>· Usposobljena nega</li> <li>· Vmesna nega</li> <li>· Dnevna nega za odrasle</li> <li>· Terminalna nega</li> </ul>	Razumevanje razlik med razpoložljivimi zdravstvenimi negami <ul style="list-style-type: none"> <li>· Usposobljena nega</li> <li>· Vmesna nega</li> <li>· Dnevna nega za odrasle</li> <li>· Terminalna nega</li> </ul>
Obseg zavarovanja	Stroški in ugodnosti
Institucionalna in domača nega	Nega ljubljene osebe doma ali v hospicu
Začetek zavarovanja	Kdaj se začne polica?
Trajanje zavarovanja	Koliko časa traja polica?
Obseg ugodnosti	Kakšna so izplačila?

Eno od ožjih področij, kjer je razumljiv jezik izredno pomemben, so obrazci<sup>47</sup>. Obrazci so namreč vezani na postopke in zahtevajo veliko stopnjo pozornosti in razumevanja s strani uporabnika. Pri tem ne gre samo za vizualno problematičnost, ki je rešljiva z metodologijo informacijskega oblikovanja; v velikem številu primerov opažamo pri obrazcih neprimerno uporabo jezika. Stvari so napisane zapleteno, nejasno in nelogično. Tu se lahko naslonimo na prej omenjeno raziskavo<sup>48</sup>, ki nam podaja najbolj moteče vzroke za nerazumevanje [v vrstnem redu od najbolj do najmanj motečih]:

<sup>46</sup> Karen Schriver, »Branje na spletu: posledice za spletno informacijsko oblikovanje«, v: Petra Černe Oven in Cvetka Požar (ed.), *O informacijskem oblikovanju*, Muzej za arhitekturo in oblikovanje in Društvo Pekinpah, Ljubljana 2013, p. 129.

<sup>47</sup> Področje obrazcev je v informacijskem oblikovanju tako obširno, da ga v tej analizi ne moremo natančneje obdelati. Nujno pa bi bilo treba ob naslednjih korakih narediti natančnejšo analizo. Glej tudi: Matjaž Čuk, »Poskus preoblikovanja obrazca slovenske javne uprave«, *d\_magazin*, 14. 7. 2013, <http://www.dmagazin.si/2013/07/poskus-preoblikovanja-obrazca-slovenske.html>.

<sup>48</sup> Ina Ferbežar, *Razumevanje in razumljivost besedil*, Znanstvena založba Filozofske fakultete, Ljubljana, 2012, p. 160.

- dolgi stavki
- gostobesednost
- jezikovne napake
- zapleteni stavki
- neznana tematika/vsebina
- neznane besede

Za ta razdelek lahko na obstoječih državnih straneh hitro najdemo veliko primerov neprimernosti uporabljenega jezika. Še posebno je to moteče, če se pojavlja na ključnih osnovnih informacijskih položajih, kot je recimo že ime spletne strani. Eden najočitnejših primerov je spletna stran »NIO – Nacionalni interoperabilnostni okvir« ([nio.gov.si](http://nio.gov.si)), ki ima v imenu neznano besedo z neznanim pomenom<sup>49</sup>.

**Predlagava:** Pri tonu jezika naj se dosledno upoštevajo predstavljeni kriteriji razumljivosti. Spletni portal državne uprave ne more služiti izražanju »individualnega sloga«. Tako kot si na primer ne želimo, da bi vsak smel oblikovati svojo verzijo prometnih znakov (ne glede na to, kako ustvarjalni in estetsko zadovoljivi bi bili), saj bi to vplivalo na varnost na cestah, ne sme biti sprejemljivo, da nam državne institucije podajajo informacije in opise postopkov v individualnih in osebno specifičnih slogih avtorjev.

Tudi v primerih, ko gre za t. i. »suhoparne dokumente«, se morajo avtorji na jezikovni ravni držati pravil glede dogovorjenega »tona jezika«. Pravila so definirana na osnovi natančne uporabe »razumljivega jezika« in nikakor ne s »slogom pisanja«. Vsi, ki prispevajo k vsebinam, bi se morali držati postavljenih pravil, saj »individualni slog pisanja« ne sodi na državni portal.

<sup>49</sup> To je še bolj moteče, ker je portal namenjen »gospodarstvu, javni upravi sami, izobraževalnim in akademskim institucijam, nevladnim organizacijam in drugim zainteresiranim javnostim, ki lahko podatke, izdelke in aplikacije prosto uporabljajo za rast in razvoj«, se pravi, zelo široki ciljni skupini; [nio.gov.si/nio/cms/page/purpose](http://nio.gov.si/nio/cms/page/purpose) [8. 12. 2013].

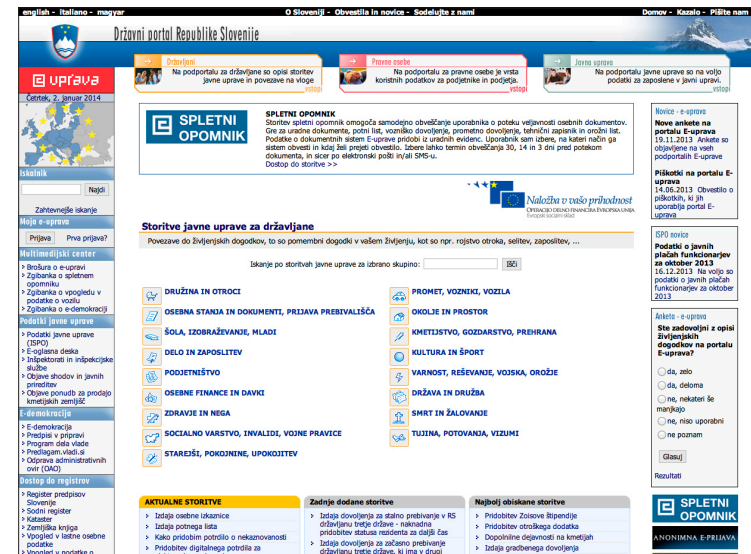
## 7.6. Vizualna pojavnost

Poleg pozitivne uporabniške izkušnje, ki uporabniku omogoča, da se na določeni spletni strani hitro orientira, da se ne zmede in ne zapade v frustracijo, nanj ob prvem stiku s portalom vplivajo tudi vizualni elementi. Čeprav je nekaj strani državne uprave (predvsem ministrstva) začelo uporabljati posamezne elemente, ki so predpisani v *Pravilniku o celostni podobi organov državne uprave*<sup>50</sup>, večina strani, ki jih navajava na seznamu v poglavju 7, vizualno deluje popolnoma neodvisno. Ta navidezna neodvisnost pomeni eno od največjih pomanjkljivosti državnih portalov; vidna pojavnost bi se morala popolnoma ujemati z uporabniško izkušnjo, se pravi, vizualizacija bi nam morala to izkušnjo podpirati.

V pravilniku predpisana pravila glede uporabe enotne pasice, ki na zgornjem delu definira nekatere spletne strani ([www.kpv.gov.si](http://www.kpv.gov.si), [www.dp-rs.si](http://www.dp-rs.si), [www.vlada.si](http://www.vlada.si)), pa so prekršena že na glavni vstopni strani ([www.gov.si](http://www.gov.si)); prav tako pasice ne zasledimo pri Uradu predsednika RS ([www.up-rs.si](http://www.up-rs.si)), pri državnem zboru ([www.dz-rs.si](http://www.dz-rs.si)), državnem svetu ([www.ds-rs.si](http://www.ds-rs.si)), ustavnem sodišču ([www.us-rs.si](http://www.us-rs.si)), vrhovnem sodišču ([www.sodisce.si](http://www.sodisce.si)), varuhu človekovih pravic ([www.varuh-rs.si](http://www.varuh-rs.si)), državnim revizijski komisiji ([www.dkom.si](http://www.dkom.si)), informacijskem pooblaščenču ([www.ip-rs.si](http://www.ip-rs.si)) in tudi ne pri številnih drugih.

Na tem mestu velja omeniti tudi glavni »državni portal RS«, ki ima popolnoma svojo vizualno identiteto ([e-uprava.gov.si](http://e-uprava.gov.si), glej tudi sliko na naslednji strani). Poleg odsotnosti pasice se tu pojavi še dodaten problem z imenom in znakom, saj iz obstoječe vizualne podobe ni razvidno, ali je »E-uprava« ime strani, na kateri smo, ali pa samostojen spletni portal, ki se bo odprl na

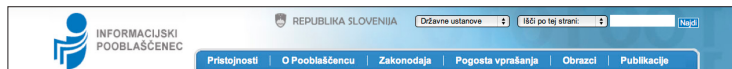
<sup>50</sup> »Pravilnik o celostni podobi organov državne uprave«, [http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r09/predpis\\_PRAV8989.html](http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r09/predpis_PRAV8989.html) [15. 11. 2013], in »Celostna grafična podoba javne uprave Republike Slovenije«, [www.gigodesign.com/si09/files/siid-09\\_book\\_web.pdf](http://www.gigodesign.com/si09/files/siid-09_book_web.pdf) [11. 11. 2013]. Zdi se, da strategija spletne prisotnosti v tem elaboratu žal ni bila obdelana.



novo, če kliknemo na znak »E-uprava«. Ta se pojavlja sporadično tudi kot povezava na drugih straneh, pri čemer je njegova vizualna pojavnost (brez razloga) pogosto spreminjena (kot na primer napačen znak E-uprave v spodnjem desnem kotu na spletni strani [www.slovenia.si/live-and-work](http://www.slovenia.si/live-and-work)).

Če zanemarimo pasico, prek katere so avtorji verjetno želeli povezovati vse portale in strani državne uprave, so vsi drugi vizualni elementi še veliko slabše obdelani. Primerjava posameznih strani pogosto niti ne daje možnosti, da bi pomislili, da gre pri teh straneh za isto državno upravo. Edini povezovalni element, ki ga morda lahko opazimo, je grb; a tudi pri uporabi grba lahko avtorji samostojno spreminjajo pozicioniranje na strani (levo, desno, zgoraj, spodaj), velikost, barvno pojavnost in oblikovno izvedbo, tako da na koncu grb seveda ne deluje kot povezovalni element. Poleg tega se grb na velikem številu spletnih strani uporablja v kombinaciji z besedilom »Republika Slovenija«, ki se ravno tako pojavlja v raznolikih tipografskih obdelavah, kar celoti dodatno jemlje kredibilnost in težo

[npr. [www.ip-rs.si](http://www.ip-rs.si)], v številnih primerih pa ga sploh ni [npr. [www.starejsi.gov.si](http://www.starejsi.gov.si)] Nekaj primerov:



Takšna nekonsistentnost v vizualnem komuniciranju se nadaljuje tudi pri uporabi drugih vizualnih elementov. Državni portali in spletne strani dajejo občutek, da nastajajo spontano, brez povezanosti [torej ne sporočajo dejstva, da so del državne ali javne uprave], hkrati ne kažejo spoštovanja do osnovnih oblikovalskih principov, kaj šele poznavanja osnovnih zakonov

likovne in barvne teorije ali semantike. Rezultati so skoraj brez izjeme podpovprečni, pa naj gre za uporabo barve, vizualne podpore uporabniški izkušnji, uporabo fotografije, ilustracije ali grafičnih elementov [kot so piktogrami, gumbi, pasice in drugi grafični elementi].

Uporaba fotografij iz obstoječih komercialnih baz<sup>51</sup> povzroči, da strani večinoma delujejo generično, hladno in neprijazno; in čeprav je zaznati težnjo po simbolnih pomenih, ki naj bi jih prinašala fotografija [www.ip-rs.si/informacije-javnega-znacaja/dostop-do-informacij], se zdi, da so odločitve odvisne predvsem od finančnih omejitev in hitrih vsebinskih izbir. Te žal pogosto vodijo v rešitve, ki državnim portalom jemljejo kredibilnost in poskušajo delovati na podoben način kot spletne strani komercialnih ponudnikov [www.starejsi.gov.si/index.php?option=com\_content&view=article&id=31&Itemid=5]. To samo po sebi ni napačno, a zaradi kompleksnih vsebin takšna izbira avtomatsko povzroča nekonsistentnost, saj le redko najdemo stran, ki bi na vseh podstraneh uporabljala omenjene elemente na enak način. Hitro se tudi opazi, da generične fotografije prinašajo podobe sveta, ki ni enak kulturnemu okolju, ki ga stran nagovarja, zaradi česar pogosto delujejo že kar komično ali cinično. Uporabnik na koncu dobi občutek, da je tovrstno gradivo uporabljeno kot vizualno mašilo, kot dodatek brez vsebine.

Na številnih straneh so uporabljeni piktogrami, ki so semantično problematični [ne dajejo nam informacije, kaj pomenijo] in nam torej ne omogočajo hitrejšega branja, pač pa so lahko celo zavajajoči in nedosledni [e-uprava.gov.si/e-uprava/drzavljeni.euprava]. Neredko so premajhni, da bi bili sploh »berljivi«, in so tehnično nepravilno obdelani [konture se zaradi pomanjšav

<sup>51</sup> Tako imenovana »stock photography«, ki jo zagotavlja ogromno število ponudnikov [največji med njimi so Getty Images, Corbis, Sipa Press]. Za več informacij glej: »15 top stock photo libraries«, <http://www.creativebloq.com/photography/photo-libraries-12121413> [8. 12. 2013].

izgubljajo, so barvno neusklanjani in ne upoštevajo indukcije, kar še dodatno bremeni vidnost].

V številnih primerih sta vprašljivi vloga in funkcionalnost piktogramov [evem.gov.si/evem], kar dokazuje tudi dejstvo, da



so skoraj vsi brez razlike kombinirani z besedilom, ki naj bi nosilo isti pomen kot sam piktogram. To seveda pomeni, da piktogrami ne opravljajo svoje osnovne funkcije, ampak imajo samo [seveda vprašljivo] lepotilno, estetsko vrednost. V sodobnem digitalnem mediju, kjer je uporabnik izredno varčen s časom, ki ga je pripravljen prebiti na določeni strani, vse to deluje izjemno negativno.

Včasih so piktogrami [ali že kar ilustracije] v kombinaciji z besedilnim delom predelani v gumbe [www.ip-rs.si], kar še dodatno omejuje njihovo velikost. Zaradi želje po interaktivnosti

[gumbi so prikazani kot tridimenzionalni] tovrstne »rešitve« še dodatno izgubljajo pomen.

Večina vizualnih elementov tako poskuša delovati kot mašilo in fasada za [pogosto prav tako slabo] vsebino, kar seveda samo še doda težo slabi uporabniški izkušnji, namesto da bi se tako o sami obliki kot tudi o vsebini odločalo na enoten način skozi skupno snovanje, kar je pogoj za vsako uspešno komunikacijo.

Natančne analize posameznih elementov na posameznih straneh se zaradi tega očitnega in precej splošnega vprašljivega pristopa niti ne zdi smiselno izdelovati.

Zaradi posebne pomembnosti, ki jo ima tipografija kot nosilec večinskega dela vsebine, se bomo temu elementu posvetili nekoliko natančneje. Že sama nekonsistentna uporaba različnih sistemskih fontov, ki optimalni bralni izkušnji ne zadostijo, je večkrat dovolj, da se na številnih straneh ne najdemo. Če pri tem avtorji ne spoštujejo osnovnih tipografskih pravil, kot so dolžina vrstice, medvrstična razdalja in velikost črkovne vrste, ter uporabljajo neprilagojene reze črkovnih vrst, seveda kmalu zapademo v veliko zmedo, ki uporabniku zagotovo ne olajša iskanja informacij. Tovrstno prakso lahko zasledimo na skorajda vseh pregledanih spletnih straneh.

S tipografskega stališča strani izgubljajo konsistentnost podajanja vsebine, saj tipografski ključni, ki nam pomagajo ustvarjati hierarhijo informacij ter skrbijo za strukturo in preglednost, niso izkoriščeni ali pa so celo uporabljeni v škodo uporabnika.

Eden od ključnih problemov, ki izhajajo iz slabih tipografskih rešitev, je neberljivost; neredko se srečamo s prav začetniškimi napakami, kot so recimo premajhne črke v negativu na temni podlagi [e-uprava.gov.si/storitve/epodaljsanje/vstop.esju]. Področje berljivosti in čitljivosti je v tipografiji dobro obdelano,

zato bi priporočila glede tipografskih pristopov lahko brez težav vključili med cilje tega projekta.

Nekatere strani uporabniku omogočajo spreminjanje velikosti črk ([www.starejsi.gov.si](http://www.starejsi.gov.si)), kar je lahko za uporabnika zelo pomembna funkcija. Žal pogosto opazimo, da je mogoče spreminjati samo določene dele tekočega besedila, naslovi, fotografije in ostali elementi pa te možnosti ne dopuščajo. To neredko povzroči popoln razpad tipografske mreže, ustvari neberljive stolpce in spremeni hierarhijo elementov na strani.

Pri oblikovanju bi morali upoštevati osnovna pravila vključevanja in elemente spletnih portalov prilagoditi tudi za ljudi s posebnimi potrebami. Posebne uporabnike – ali pa samo starejše – je še zlasti treba imeti v mislih, ko se odločamo za črkovno vrsto, saj niso vse enako berljive na različnih ekranih, v različnih velikostih in v različnih strukturah besedil. Pri tem je treba strogo upoštevati vsa tipografska pravila glede berljivosti in čitljivosti, pa naj bo to na ravni makro- ali mikrotipografije.

**Predlagava:** Oblikuje naj se ena sama vizualno pojavnost državnega spletnega portala. Oblikovana mora biti na podlagi reduciranja odvečnih elementov in na način, ki podpira vse ostale parametre spletnih strani (funkcionalnost, strukturo, hierarhijo informacij, tehnično izvedbo ...). Glede na širok obseg vsebin mora biti fleksibilna in celostno zasnovana že od samega začetka. Tipografija naj prevzame vodilno vlogo v razmerju do drugih vizualnih elementov, črkovne vrste pa morajo biti berljive in sodobne, prilagojene za tehnično izvedbo odzivnega spletnega oblikovanja. Vizualna podoba mora podpirati kredibilnost podanih informacij in sporočati, da gre za državni portal. Z zakoni predpisani elementi (npr. grb) morajo biti konsistentni in premišljeno umeščeni, specifični elementi (npr. obrazci) pa morajo biti oblikovani v sodelovanju s specialisti (v navedenem primeru s strokovnjaki informacijskega oblikovanja).

## 7.7. Tehnični parametri

V današnji družbi, ko se tehnične inovacije – še posebej na področju digitalnih medijev – praktično dnevno razvijajo, je seveda ključnega pomena, da je državni spletni portal tehnično podprt z najuspešnejšimi sodobnimi rešitvami. To se mora nanašati na vsa področja, od programske do strojne računalniške opreme, od strežnikov do tehnične implementacije najboljše verzije spletne tipografije.

Samo take rešitve bodo kar najbolj podpirale vse prej našteto in omogočale agilno delovanje vseh ostalih parametrov takega projekta. Pomembno je, da tehnične rešitve na najvišji možni ravni podpirajo fleksibilnost, testiranje in iteracije ter dopuščajo možnost nadgradnje in razširitve ter hitro implementacijo. Ali kot je rekel Robert Brunner o delu pri projektih v Applu: »Začnejo vedno z uporabniško izkušnjo in gredo potem nazaj skozi infrastrukturo, da se ta lahko uresniči.«<sup>52</sup>

Konkretnih analiz tehničnih pristopov in rešitev, ki jih državni spletni portali uporabljajo danes, pričujoče poročilo ne obravnava.

## 7.8. Priročnik o uredniškem hišnem stilu

Vsa zgoraj navedena opažanja bi se v prihodnosti morala definirati v *vodniku o uredniških konvencijah ali priročniku o hišnem stilu*<sup>53</sup> [style guide]<sup>54</sup>, kar je znan koncept pri postavljanju tovrstnih smernic. Tak priročnik predstavlja nabor standardov za načrtovanje in pisanje dokumentov, bodisi za splošno uporabo ali

<sup>52</sup> V: Marco della Cava, *USA TODAY*, »Jony Ive: The man behind Apple's magic curtain«, [http://www.usatoday.com/story/tech/2013/09/19/apple-jony-ive-craig-federighi/2834575/?goback=%2Egde\\_2822418\\_mem-ber\\_275638991#%21](http://www.usatoday.com/story/tech/2013/09/19/apple-jony-ive-craig-federighi/2834575/?goback=%2Egde_2822418_mem-ber_275638991#%21) [21. 11. 2013].

<sup>53</sup> Seznam številnih vodnikov pomembnih zasebnih in javnih organizacij je mogoče najti tukaj: *Editorial Style Guides*, <http://konigi.com/wiki/editorial-style-guides> [17. 11. 2013].

<sup>54</sup> Prilagojeno po definiciji v: *Style Guide*, [http://en.wikipedia.org/wiki/Style\\_guide](http://en.wikipedia.org/wiki/Style_guide) [17. 11. 2013].

pa za posebne publikacije ali organizacije. Sklop standardov za določeno organizacijo je znan kot »hišni stil«.

Priročniki so lahko napisani za splošno ali strokovno rabo, za splošno branje in pisanje občinstva, pa tudi za specializirane skupine, kot na primer za študente in strokovnjake s področij različnih znanstvenih disciplin, medicine, novinarstva, prava, vlade, gospodarstva in industrije. Vodniki za spletne strani se osredotočijo na vizualne in tehnične vidike publikacije, torej zajemajo tudi strukturo in hierarhijo, ton jezika, najboljše načine uporabe vizualnih in funkcionalnih elementov za tehnologije, ki jim je dokument namenjen, slovnico, pravopisna pravila ter tudi etične in uporabniške komponente. Dosledna uporaba priporočenih predpisov zagotavlja enotnost v strukturi in oblikovanju dokumenta ter poleg boljših rezultatov omogoča tudi poenostavljanje procesov.

Priročniki morajo biti spisani natančno in zajemati vse elemente vseh področij, ki so ključna za dobro komunikacijo.

## 8.

### 8. Koraki za naprej

V naslednjem koraku (gledano kratkoročno) je treba na podlagi delavnic, izobraževanj in so-delovanja s fokusnimi (uporabniško-delovnimi) skupinami sestaviti in vzpostaviti standarde za delovanje. Pomembno je, da se testiranja opravljajo na praktičnih primerih. Na primer: glede na zaznane probleme se v celoti predela prvih pet najbolj iskanih storitev. Po predelavi sledi obvezno testiranje pri izbranih uporabniških skupinah in temu primerno nadaljnje popraviljanje vsebin, tona jezika, vizualizacije itd. Postopek se po potrebi večkrat ponovi.

Na podlagi sestavljenih standardov se v naslednjem koraku za ključna področja in elemente, za vse pisce vsebin, urednike in ostale sodelujoče v projektni skupini pripravi *priročnik o uredniškem hišnem stilu*.

Vse naštetu nas vodi k pripravi beta verzije sprva prenovljenega državnega portala E-uprave, v dolgoročnem načrtu pa poenotene spletne platforme državne uprave, gov.si.

Naj povzameva. Naslednji kratkoročni koraki so:

1. vzpostavitev projektne skupine s projektnim vodjo
2. priprava standardov za delovanje
3. priročnik o uredniškem hišnem stilu



## 9.

**9. Povzetek**

Namen pričujočega besedila je bil po parametrih vizualnih komunikacij in z razumevanjem storitvene kulture analizirati digitalno prisotnost RS za potrebe projekta eUprava2. To sva storili skozi očala uporabnika: preverili sva prisotnost, dostopnost, razumljivost in učinkovitost javno dostopnih storitev na spletu.

Obstoječi portal E-uprava med številnimi državnimi portali še najjasneje kaže nastavke povezovanja vsebin – predvsem v polju javnih storitev – pristojnih ministrstev in drugih državnih institucij. Zastavljeno je ob prenovi državnega portala treba vzeti kot izhodišče in nadgraditi s poenotenjem vseh državnih vsebin in storitev na eni platformi. S tem ciljem in na podlagi raziskanega v dokumentu predlagava štiri priporočila, katerih skupni imenovalec je izgradnja poenotenega državnega spletnega portala gov.si.

V nadaljevanju dokumenta sledijo izhodišča za pripravo standardov za delovanje z namenom izboljšanja obstoječega stanja: doseči je treba višjo stopnjo učinkovitosti pri zagotavljanju v celoti digitaliziranih javnih storitev. Za dosego zastavljenega je treba izkoristiti nova prizadevanja, ki jih v javno upravo vnašajo orodja in metode storitvenega in informacijskega oblikovanja, s ciljem:

- zagotoviti pozitivno izkušnjo državljanov v odnosu do države,
- olajšati delo zaposlenim in
- ustvariti finančni prihranek.

Vse naštetu pa je mogoče doseči le s stalnim upoštevanjem pravila, da pri tovrstnem projektu **ne oblikujemo spletnega portala, temveč gradimo digitalne storitve za uporabnike.**

## 10.

**10. Priloge****TESTIRANJE 1****Poimenovanje spletnih strani**

Testirano: 2.–5. 12. 2013

Metoda: vprašalniki in spletni vprašalnik

Izpostavili sva naslednje spletne domene:

<http://www.infotujci.si>

<http://e-uprava.gov.si>

<http://evem.gov.si>

<http://www.gov.si>

<http://nio.gov.si>

<http://eugo.gov.si>

<http://mddsz.gov.si>

Pri tem sva anketirancem postavili preprosto vprašanje, kaj si predstavljajo pod posamezno domeno (brez preverjanja na spletu). Prejeti odgovori so bili za določena imena domen pod pričakovani, saj je bila polovica anketirancev (56,5%) iz starostnega obdobja med 35 in 55 leti ter večina z višjo/visoko izobrazbo. Nekaj posameznih odgovorov (bolj za ilustracijo problema) v izvirni obliki navajava spodaj:

1. <http://www.infotujci.si>

Informacije za tujce [za tistih nekaj, ki obvlada slovensko];

informacije za tujce – tiste, ki na novo živijo v Sloveniji, za lažje razumevanje lokalne/nacionalne birokracije; nekaj za tujce?; malo navzkrižno, če je info za »tujce«, kako naj to preberejo?; če je info za Slovence kaj in kdo so tujci OK; statistika ilegalnih priseljencev; info za imigrante

*Zaključek: delno razumljivo*

2. <http://e-uprava.gov.si>

Večina je odgovorila, da gre za »nekaj v zvezi z javno upravo«.

*Zaključek: razumljivo*

3. <http://evem.gov.si>

Evem ... ne vem; ime nič. se mi zdi pa da gre za online registracijo podjetij v slo.; ne vem; mogoče elektronska pismenost državljanov; ??; sliši se bolj »nevem«, kot »vem«; nekaj v zvezi z vlado; spominja na eventim...nakup kart. Kratica gov pomeni nekaj z državo; nimam pojma; nekaj e- o organih republike slovenije vem; evem?; ne vem; dogodki na državni ravni; sumljivo; nimam pojma, kaj v državni službi

*Zaključek: nerazumljivo*

4. <http://www.gov.si>

Informacije o vladi RS; državna stran, kjer so linki do bolj specializiranih oddelkov javne uprave. Ni pa jasno zakaj se uporablja ameriško inačico; državna spletna stran; spletna stran slovenske vlade; vladne zadeve; uradna stran vlade; vladne ustanove in njihova dejavnost; stran vlade RS; prva asociacija je sicer vedno: govno.si; organi republike slovenije; spletna stran javne uprave; uradna stran vlade republike Slovenije

*Zaključek: razumljivo*

5. <http://nio.gov.si>

Nimam pojma; nekaj državnega; pojma nimam; ne vem; res si ne znam razložiti kratice; ne vem; matrica; nevladne/neodvisne reči republike slovenije; kratica

*Zaključek: popolnoma nerazumljivo [niti eden od vprašanih ni vedel]*

6. <http://eugo.gov.si>

Eu go ... informacije o vladni službi, ki se ukvarja s preganjanjem evropskih inštitucij v Sloveniji?; nekaj z evropo in državo. verjetno kakšna eu zakonodaja za slovenijo.; nekaj v zvezi z evropo; evropski dokumenti; a naj gre Slo v EU go ali No Go; evropa go; evropska liga / prvenstvo; evropska politika vlade; nekaj v zvezi z vlado RS in EU; eu organi v sestavi organov republike slovenije; evropske vlade; eu-go, izmenjave? smrdi po neoliberalizmu, emigrantski delavci in vse kar to potegne za sabo; spletna stran v zvezi z evropskimi zadevami

*Zaključek: popolnoma nerazumljivo (in celo napačno razumljeno)*

7. <http://mddsz.gov.si>

Večina je predvidevala, da gre za »neko ministrstvo«, redki so povedali, katero. Nihče ni povedal celotnega imena: »za delo, družino, socialne zadeve in enake možnosti«. Variante: za delo in socialno zavarovanje; za delo, družino in socialne razmere; za delo, družino in socialne zadeve.

*Zaključek: [funkcionalno] razumljivo.*

**Rezultat opazovanja:** čeprav je bil naključni vzorec razmeroma nizek [24], se že na njem jasno pokaže, da so trenutna poimenovanja spletnih portalov državne uprave v večji meri slabo razumljiva, pa tudi nerazumljiva, oziroma si potencialni uporabniki ne predstavljajo [ali pa zelo nejasno], s kakšno vsebino naj bi se srečali na portalu.

## TESTIRANJE 2

Na izbranih spletnih portalih sva skozi očala uporabnika testirali dva primera; med testiranjem sva opazovali:

- kako hitro je informacijo mogoče najti,
- ali je informacija razumljiva,
- ali lahko [če je narava zadanega problema to zahtevala] na spletnem portalu pridemo do e-vloge, e-obrazca,

- za primerjavo sva enak postopek vsakič opravili tudi prek brskalnika [google.co.uk](http://google.co.uk).

## A. Ustanovitev in registracija podjetja

### 2.A.1. Ustanovitev in registracija podjetja – Slovenija<sup>55</sup>

#### Test 1

Brskalnik: [google.si](http://google.si)

Iskalni niz: »Kako registriram podjetje«

Rezultati iskanja:

- Prvi rezultat – Slovenia Business Point / Začenjam / Registracija podjetja [<http://www.eugo.gov.si/si/zacenjam/registracija-podjetja>]
- Drugi rezultat – VEM – Data, d. o. o.: Registracija podjetja ali s. p. [[http://vem.data.si/registracija\\_podjetja\\_ali\\_sp](http://vem.data.si/registracija_podjetja_ali_sp)]
- Tretji rezultat – Ustanovitev podjetja – točka VEM – OZS [<http://www.ozs.si/Za%C4%8Dlane/Svetovalnicenter/Ustanovitevpodjetjato%C4%8DkaVEM.aspx>]

**Rezultat opazovanja:** S prvim iskalnim nizom sicer pridemo do državnega spletnega portala, toda gre za beta verzijo portala, primarno namenjenega tujim uporabnikom, ki razmišljajo o podjetju v Sloveniji. Druga povezava je komercialne narave. Pri tretji pa pridemo na stran Obrtne zbornice Slovenije, ki ponuja informacije zainteresirani javnosti. Med prvimi desetimi ponujenimi povezavami ni ključnih dveh državnih portalov ([e-uprava.gov.si](http://e-uprava.gov.si) ali [evem.gov.si](http://evem.gov.si)). Povezava na stran E-uprave se prvič pojavi šele na peti strani iskanja z Googlom; povezave do portala [evem.gov.si](http://evem.gov.si) (državni portal za podjetja in podjetnike) na prvih desetih straneh med rezultati iskanja brskalnik Google ne ponudi.

#### Test 2

Neposreden vnos imena domene v brskalnik: [evem.gov.si](http://evem.gov.si) (državni portal za podjetja in podjetnike)

Koraki do iskane informacije so naslednji:

<sup>55</sup> Testirano: 3. 10. 2013 in 16. 12. 2013, na prenosniku brez certifikata.

**Korak 1**

Med štirimi okvirčki izbereva:

**1. Želim registrirati podjetje**

- Želim postati samostojni podjetnik
- Želim registrirati d. o. o., kjer sem edini družbenik
- Želite registrirati katero drugo obliko gospodarske družbe?
- Registracijo lahko opravite na točki VEM ali pri notarju.
- Želite izvedeti več o pogojih za opravljanje dejavnosti?

**Korak 2**

Storitev je ustavljena. Na vrhu se izpiše: Certifikata v zahtevku ni bilo mogoče pridobiti.

**Rezultat opazovanja:** Ne glede na to, da za opravljanje storitve potrebujem certifikat, se vseeno zdi, da bi lahko ob izbiri »Želim registrirati podjetje« prejeli vsaj osnovne informacije o postopku.

Na primer, kaj potrebujem za registracijo, koliko časa traja in koliko stane. Hkrati bi bilo lahko tako na vstopni strani, ko že izberemo določeno storitev, namesto stavka »Certifikata v zahtevku ni bilo mogoče pridobiti« izpisano [če certifikata še nimamo]: »Za nadaljevanje potrebujete certifikat. Kako do digitalnega potrdila?«

**2.A.2. Ustanovitev in registracija podjetja v Veliki Britaniji<sup>56</sup>****Test 1**

Brskalnik: google.co.uk

Iskalni niz: »How to register a private limited company«

Rezultati iskanja:

- Prvi rezultat – Register a private limited company online – GOV.UK [<https://www.gov.uk/register-a-company-online>]
- Drugi rezultat – Set up a private limited company – GOV.UK [<https://www.gov.uk/limited-company-formation/overview>]
- Tretji rezultat – Choose a legal structure for a new business – GOV.UK [<https://www.gov.uk/business-legal-structures/overview>]

<sup>56</sup> Testirano: 3. 10. 2013, na prenosniku brez certifikata.

**Rezultat opazovanja:** S prvim iskalnim nizom prejmemo tri pravilne informacije na poenotenem državnem portalu.

**Test 2**

Neposreden vnos imena domene v brskalnik: gov.uk

Koraki do iskane informacije so naslednji:

**Korak 1**

Med 13 storitvami in informaciji izberemo:

1. Businesses and self-employed [Tools and guidance for businesses]

**Korak 2**

Pod »Businesses and self-employed« izberemo:

2. Running a limited company [Includes registering, setting up, company accounts and tax returns]

**Korak 3**

Pod »Running a limited company« izberemo:

3. Register a private limited company online [Private company limited by shares – register a company online using model [standard] articles of association, incorporation fees and how long it takes]

**Korak 4**

Pod »Register a private limited company online« najdemo:

4. povezavo do obrazca in navodila: »Before you start«

**Rezultat opazovanja:** V treh preprostih korakih pridemo do iskane informacije; v štirih pridemo do navodil in povezave na obrazec.

**B. Smrt v družini – kaj narediti?<sup>57</sup>****2.B.1. Smrt v družini – kaj narediti? [Slovenija]<sup>58</sup>****Test 1**

Brskalnik: google.si

Iskalni niz: »Kaj naredim, ko nekdo umre«

<sup>57</sup> Testirano: 3. 10. 2013.

<sup>58</sup> Testirano: 3. 10. 2013 in 16. 12. 2013.

Rezultati iskanja:

- Prvi rezultat – Ko nekdo umre ... – Kaj si mislimo O ... – Lunin Forum – Lunin net [<http://www.lunin.net/forum/index.php/topic/1315-ko-nekdo-umre>]
- Drugi rezultat – Kako narediti samomor? | Anže Čokl [<http://anzecokl.com/2008/11/05/kako-narediti-samomor/>]
- Tretji rezultat – Huje je, če te partner prevara kot če umre! « dajana [<http://dajana.blog.siol.net/2012/08/12/hujse-od-smrti-huje-je-ce-te-partner-prevara-kot-ce-umre/>]

**Rezultat opazovanja:** Kar zadeva iskalni niz, trije povsem neuporabni rezultati. Med prvimi desetimi predlogi (kot tudi na prvih desetih straneh iskanja z Googlom) ni državnega portala E-uprava.

### Test 2

Brskalnik: google.si

Iskalni niz: »Kako postopati v primeru smrti v družini?«

Rezultati iskanja:

- Prvi rezultat – Pogrebi.info – Soočanje z izgubo [[http://www.pogrebi.info/soo\\_anje\\_z\\_izgubo.html](http://www.pogrebi.info/soo_anje_z_izgubo.html)]
- Drugi rezultat – Vodnik po pravicah iz delovnega razmerja | Ministrstvo za delo ... [[http://www.mdds.gov.si/si/delovna\\_podrocja/delovna\\_razmerja\\_in\\_pravice\\_iz\\_dela/delovna\\_razmerja/zdr/vodnik/](http://www.mdds.gov.si/si/delovna_podrocja/delovna_razmerja_in_pravice_iz_dela/delovna_razmerja/zdr/vodnik/)]
- Tretji rezultat – Cekin.si – Pazite, da vas ob smrti bližnjega ne doleti še denarna kazen! [[http://cekin.si/clanek/tema\\_tedna/pazite-da-vas-ob-smrti-bliznjega-ne-doleti-se-denarna-kazen.html](http://cekin.si/clanek/tema_tedna/pazite-da-vas-ob-smrti-bliznjega-ne-doleti-se-denarna-kazen.html)]

**Rezultat opazovanja:** Kar zadeva iskalni niz, ponovno trije povsem neuporabni rezultati. Tudi ob drugem iskanju med prvimi desetimi predlogi (kot tudi na prvih desetih straneh iskanja z Googlom) ni državnega portala E-uprava.

### Test 3

Brskalnik: google.si

Iskalni niz: »Prijava smrti«

Rezultati iskanja:

- Prvi rezultat – Prijava smrti na matičnem uradu – Življenje v Ljubljani – Ljubljana [<http://www.ljubljana.si/si/zivljenje-v-ljubljani/smrt-zalovanje/smrt-prijava/>]
- Drugi rezultat – Pogrebi.info – Napotki v primeru smrti [[http://www.pogrebi.info/napotki\\_v\\_primeru\\_smrti.html](http://www.pogrebi.info/napotki_v_primeru_smrti.html)]
- Tretji rezultat – Prijava smrti na domu – E-uprava [<http://e-uprava.gov.si/e-uprava/dogodkiPrebivalci.euprava?zdid=178&sid=216>]

**Rezultat opazovanja:** Ob tretjem iskanju končno pridemo do pravih informacij. Iskanje pa še zdaleč ni optimizirano. Tudi tu je državni portal šele tretji v vrsti, čeprav gre za primarnega nosilca informacij.

### Test 4

Neposreden vnos imena domene v brskalnik: e-uprava.gov.si

Koraki do iskane informacije so naslednji:

Korak 1

Med 17 življenjskimi dogodki izberemo:

1. Smrt in žalovanje

Korak 2

Pod »Smrt in žalovanje« izberemo:

2. Smrt

Korak 3

Pod »Smrt« izberemo:

3. Prijava smrti na domu

Korak 4

Pod »Prijava smrti na domu« se nam izpiše naslednje:

4. *Naziv storitve*<sup>59</sup>

Prijava smrti na domu

<sup>59</sup> Prepis je dobeseden. <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/dogodkiPrebivalci.euprava?zdid=178&sid=216> [3. 10. 2013].

[Zadnja sprememba: 13.02.2009]

*Organ, ki jo ureja*

MINISTRSTVO ZA NOTRANJE ZADEVE

*Uvod*

Prijavo in vpis smrti ureja Zakon o matičnem registru v 11., 12. in 13. členu.

*Kdo*

Mrliški preglednik ali zdravnik, ki je ugotovil smrt, družinski člani umrlega ali tisti, s katerimi je umrli živel.

*Območje pristojnosti*

Posebnosti pri območju krajevne pristojnosti:

Smrt vpiše matičar pristojnega organa na območju katerega je kraj, kjer je oseba umrla.

*Kje in kako*

Če je oseba umrla izven zdravstvenih oziroma drugih zavodov in umre doma, mora smrt prijaviti mrliški preglednik oziroma zdravnik, ki je ugotovil smrt, družinski člani ali tisti, s katerim je umrli živel. Smrt se mora prijaviti upravni enoti, na območju katere je oseba umrla. Prijava smrti mora biti podana v dveh dneh od dneva smrti oziroma od dneva najdbe trupla. K prijavi smrti mora biti priloženo potrdilo o smrti. Tega izda zdravnik, ki je umrlega pregledal.

*Pristojni organi*

Za politiko in razvoj: Ministrstvo za notranje zadeve

Za izvajanje: Upravne enote

Pritožbeni [nadzorstveni]: Ministrstvo za notranje zadeve

*Pojmi iz evropskega slovarja "eurovoc"*

smrt [opomba: povezava ne dela]

*Pravna podlaga*

Zakon o matičnem registru [http://zakonodaja.gov.si/pls/rps\_servisi/rps\_predpis?tip\_oznake=SOP&oznaka=2003-01-1720]

*Sankcije*

Z globo od 835,59 evra do 4172,93 evra [ 200.000 do 1.000.000 tolarjev ] se kaznuje za prekršek pravna oseba, ki v

predpisanem roku ne prijavi smrti [prvi odstavek 12. in 13. člena Zakona o matičnem registru, Uradni list RS, št. 2003/37], odgovorna oseba pravne osebe pa za isti prekršek z denarno kaznijo od 208,65 evra do 417,29 evra [ 50.000 do 100.000 tolarjev]. Z denarno kaznijo od 83,46 evra do 208,65 evra [ 20.000 do 50.000 tolarjev ] se kaznuje za prekršek posameznik, ki v predpisanem roku ne prijavi smrti [drugi odstavek 12. in 13. člena Zakona o matičnem registru, Uradni list RS, št. 2003/37].

**Rezultat opazovanja:** Ko končno pridemo do iskane informacije, namesto kratkih in konciznih navodil, kaj narediti, najdemo ogromno količino besedila, napisanega na neprimeren način<sup>60</sup>. Nerazumljivost informacij potrjujejo tudi vprašanja uporabnikov. Pod rubriko »Vprašanja in odgovori« najdemo:

24. 03. 2011 »Na kakšen način se mora podati prijava smrti na domu in katere podatke vse je potrebno navesti?« S klikom na vprašanje nas povezuje <http://e-uprava.gov.si/e-uprava/dogodkiPrebivalci.e-uprava?zdid=178&sid=216&faqid=36482> pripelje do naslednjega odgovora:

Odgovor [24. 03. 2011] »Prijavo smrti poda fizična oseba (sorodnik) na upravni enoti glede na kraj smrti umrle osebe. K prijavi smrti je potrebno obvezno priložiti zdravniško potrdilo o smrti.«

## 2.A.2. Smrt v družini – kaj narediti? [Velika Britanija]<sup>61</sup>

### Test 1

Brskalnik: google.co.uk

Iskalni niz: »What to do after someone dies«

Rezultati iskanja:

<sup>60</sup> Več o tem glej v razdelku Ton jezika v dokumentu in pomen »razumljivega jezika« v 7. poglavju.

<sup>61</sup> Testirano: 3. 10. 2013, na prenosniku brez certifikata.

- Prvi rezultat – What to do after someone dies – GOV.UK [<https://www.gov.uk/after-a-death/overview>]
- Drugi rezultat – What to do when someone dies – Money Saving Expert [<http://www.moneysavingexpert.com/family/what-to-do-when-someone-dies>]
- Tretji rezultat – What to do when someone dies – Advice for when ... – Age UK [<http://www.ageuk.org.uk/money-matters/legal-issues/what-to-do-when-someone-dies/>]

**Rezultat opazovanja:** Kot prvi rezultat nam brskalnik ponudi državni portal gov.uk s povezavo na iskano informacijo.

### Test 2

Neposreden vnos imena domene v brskalnik: gov.uk

Koraki do iskane informacije so naslednji:

Korak 1

Med 13 storitvami in informaciji izberemo:

1. Births, deaths, marriages and care (Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney)

Korak 2

Pod »Births, deaths, marriages and care« izberemo:

2. Death and bereavement (Reporting a death, wills, probate and Inheritance Tax)

Korak 3

Pod »Death and bereavement« izberemo:

3. What to do after someone dies (The steps you must take after a death – register a death, report a death with Tell Us Once, coroners, funerals and death abroad)

Korak 4

Pod »What to do after someone dies« najdemo:

4. Kratke in koncizne opise korakov, kaj storiti v primeru smrti v družini (to je stran, ki nam jo Google avtomatsko ponudi kot prvo izbiro – test 1).

**Rezultat opazovanja:** V treh preprostih korakih pridemo do iskane informacije; če smo se znašli v specifični situaciji (smrt je nastopila zunaj Anglije), nam pomaga tudi personalizirani vodič [prek vprašanj in naših odgovorov nam ponudi navodila, kako ravnati].

## Ustanove državne in javne uprave na internetu

Dolg seznam inštitucij se nahaja na

<http://www.gov.si/abecedno.html> [2. 12. 2013]

**Ustanove državne in javne uprave na internetu**

Seznam je urejen po abecednem vrstnem redu.  
Izbrana stran se bo odprla v novem oknu!  
V oklepaju je naveden uradni elektronski naslov ustanove.

<b>Državni svet</b>			
<b>Državni zbor</b>	( info@dz-rs.si )		
<b>Državno pravobranilstvo</b>	( vlogisce.dprs@dp-rs.si )		
<b>Informacijski pooblaščenec</b>	( gp-ip@ip-rs.si )		
<b>Ministrstva</b>			
<b>Parki in zavarana območja:</b>			
Javni zavod Park Škocijanske jame	( psj.info@psj.gov.si )		
Kozjanski regijski park	( kozjanski-park@kp.gov.si )		
Trigljevski narodni park	( trigljevski-narodni-park@tnp.gov.si )		
<b>Predsednik Republike Slovenije</b>	( gp-usm@sp-rs.si )		
Bivši predsednik republike	( info-kucan@sp-rs.si )		
Pogovori o prihodnosti Slovenije pri predsedniku republike	( prihodnost-slovenije@sp-rs.si )		
<b>Predsednik Vlade Republike Slovenije</b>	( gp.kvp@gov.si )		
<b>Državna volilna komisija</b>	( rvk@gov.si )		
<b>Skлади:</b>			
Ekološki sklad Republike Slovenije	( ekosklad@ekosklad.si )		
Javni javstveni, predšolski in invalidski Sklad RS	( psklad@gov-rs.si )		
Javni sklad RS za podjetništvo			
Javni sklad za regionalni razvoj	( rrf.sklad@siol.net )		
Stanovanjski sklad	( staninfo@stanovanjskisklad-rs.si )		
Študentski in kuharski skladi	( esklad.si.svr@gov.si )		
<b>Sodišča</b>			
Računsko sodišče	( slousd@rs-rs.si )		
Ustavno sodišče	( info@us-rs.si )		
Vrhovno sodišče			
<b>Sveti:</b>			
Svet za radiodifuzijo	( svrf.box@spk.si )		
Svet za varstvo okolja	( svo@svo-rs.si )		
<b>Upravne anote:</b>			
Ajdovščina	( ue.ajdovscina@gov.si )	Murska Sobota	( ue.murskasobota@gov.si )
Brežice	( ue.brezice@gov.si )	Nova Gorica	( ue.novagorica@gov.si )
Celje	( ue.celje@gov.si )	Novo mesto	( ue.novomesto@gov.si )
Celovška	( ue.celovska@gov.si )	Ormož	( ue.ormoz@gov.si )
Črnomelj	( ue.crnomej@gov.si )	Pesnica	( ue.pesnica@gov.si )
Domžale	( ue.domzale@gov.si )	Piran	( ue.piran@gov.si )
Dravograd	( ue.dravograd@gov.si )	Postojna	( ue.postojna@gov.si )
Gornja Radgona	( ue.gornjradgona@gov.si )	Ptuj	( ue.ptuj@gov.si )
Grosvanje	( ue.grosvanje@gov.si )	Radlje ob Dravi	( ue.radlje@gov.si )
Hrastnik	( ue.hrastnik@gov.si )	Radovljica	( ue.radovljica@gov.si )
Iđija	( ue.idija@gov.si )	Ravne na Korodkam	( ue.ravne@gov.si )
Iliška Bistrica	( ue.iliskabistrica@gov.si )	Ribnica	( ue.ribnica@gov.si )
Izola	( ue.izola@gov.si )	Rule	( ue.rule@gov.si )
Jesenice	( ue.jesenice@gov.si )	Savinja	( ue.savinja@gov.si )
Kamnik	( ue.kamnik@gov.si )	Selžana	( ue.selzana@gov.si )
Kobilje	( ue.kobilje@gov.si )	Sloveni Gradec	( ue.sloveni@gov.si )
Koper	( ue.koper@gov.si )	Slovenska Bistrica	( ue.slovenskibistrica@gov.si )
Kranj	( ue.kranj@gov.si )	Slovenske Korčice	( ue.slovenskekorcice@gov.si )
Krško	( ue.krsko@gov.si )	Šenjur pri Delju	( ue.senjurd@gov.si )
Ljubka	( ue.ljubka@gov.si )	Škofja Loka	( ue.skofjaloka@gov.si )
Lenart	( ue.lenart@gov.si )	Šmarje pri Jeltah	( ue.smarje@gov.si )
Lendava	( ue.lendava@gov.si )	Tolmin	( ue.tolmin@gov.si )
Litija	( ue.litija@gov.si )	Trojste	( ue.trojste@gov.si )
Ljubljana	( ue.ljubljana@gov.si )	Tuberje	( ue.tuberje@gov.si )
Ljutomer	( ue.ljutomer@gov.si )	Tisul	( ue.tisul@gov.si )
Logatec	( ue.logatec@gov.si )	Valeče	( ue.valece@gov.si )
Maribor	( ue.maribor@gov.si )	Vitriška	( ue.vitriska@gov.si )
Mozirje	( ue.mozirje@gov.si )	Zagorje ob Savi	( ue.zagorje@gov.si )
		Zalci	( ue.zalci@gov.si )
<b>Varuh človekovih pravic</b>	( info@varuh-rs.si )		
<b>Vlada</b>	( vlada@gov.si )		
<b>Predsednik vlade</b>	( gp.kvp@gov.si )		
<b>Generalni sekretar vlade</b>			

# 11.

## 11. Literatura in viri:

»15 top stock photo libraries«, Creative Bloq <http://www.creativebloq.com/photography/photo-libraries-12121413>.

*A List Apart*, <http://alistapart.com>.

Marco della Cava, *USA TODAY*, »Jony Ive: The man behind Apple's magic curtain«,

[http://www.usatoday.com/story/tech/2013/09/19/apple-jony-ive-craig-federighi/2834575/?goback=%2Egde\\_2822418\\_member\\_275638991#%21](http://www.usatoday.com/story/tech/2013/09/19/apple-jony-ive-craig-federighi/2834575/?goback=%2Egde_2822418_member_275638991#%21).

Gigodesign, *Celostna grafična podoba javne uprave Republike Slovenije*, [http://www.gigodesign.com/si09/files/siid-09\\_book\\_web.pdf](http://www.gigodesign.com/si09/files/siid-09_book_web.pdf).

Petra Černe Oven, Barbara Predan, *Oblikovanje agende ali kako se izagniti reševanju problemov, ki to niso*, Društvo Pekinpah in Regionalna razvojna agencija Ljubljanske urbane regije, Ljubljana 2013.

Petra Černe Oven in Cvetka Požar [ur.], *O informacijskem oblikovanju*, Muzej za arhitekturo in oblikovanje in Društvo Pekinpah, Ljubljana 2013.

Matjaž Čuk, »Poskus preoblikovanja obrazca slovenske javne uprave«, *d\_magazin*, 14. 7. 2013, <http://www.dmagazin.si/2013/07/poskus-preoblikovanja-obrazca-slovenske.html>.

*Editorial Style Guides*, <http://konigi.com/wiki/editorial-style-guides>.

Ina Ferbežar, *Razumevanje in razumljivost besedil*, Znanstvena založba Filozofske fakultete, Ljubljana 2012.

Martha Lane Fox [UK Digital Champion], *Directgov 2010 and Beyond: Revolution not Evolution*, <https://www.gov.uk/government/>



- publications/directgov-2010-and-beyond-revolution-not-evolution-a-report-by-martha-lane-fox.
- GDS (Government Digital Service), *Empowering everyday readers*, <http://digital.cabinetoffice.gov.uk/2013/06/11/empowering-everyday-readers>.
- GDS, *Government Digital Strategy: quarterly progress report July 2013*, <http://publications.cabinetoffice.gov.uk/digital/quarterly-reports/july-13>.
- GDS, *Welcome to GOV.UK*, [www.gov.uk](http://www.gov.uk).
- Google Inc., *The New Multi-screen World: Understanding Cross-platform Consumer Behavior*, 2012, [http://ssl.gstatic.com/think/docs/the-new-multi-screen-world-study\\_research-studies.pdf](http://ssl.gstatic.com/think/docs/the-new-multi-screen-world-study_research-studies.pdf).
- Ernest Gowers, *Plain Words: A Guide to the Use of English*, His Majesty's Stationery Office, London 1948, in [http://en.wikipedia.org/wiki/Plain\\_English](http://en.wikipedia.org/wiki/Plain_English).
- Ferris Jabr, »The Reading Brain in the Digital Age: The Science of Paper versus Screens«, *Scientific American*, 11. 4. 2013, <http://www.scientificamerican.com/article.cfm?id=reading-paper-screens>.
- Christopher Johnson, *The Effective Strategy For Choosing Right Domain Names*, <http://www.smashingmagazine.com/2009/05/02/the-effective-strategy-for-choosing-right-domain-names>.
- Lenart J. Kučič, »Omizje: Slovenska e-uprava«, *Lenart J. Kučič – blog*, <http://www.lenartkucic.net/2007/07/16/slovenska-e-uprava>.
- Duška Mervar, Vuk Čosić, *Pisanje.com*, GV izobraževanje in Siol, Ljubljana 2005.
- Jakob Nielsen, »F-shaped pattern for reading web content«, *Nielsen Norman Group*, 17. 4. 2006, <http://www.nngroup.com/articles/f-shaped-pattern-reading-web-content>.
- Plain English*, [http://en.wikipedia.org/wiki/Plain\\_English](http://en.wikipedia.org/wiki/Plain_English).
- Plainlanguage.gov*, <http://www.plainlanguage.gov/plLaw/fedGovt/index.cfm>.
- Pravilnik o celostni podobi organov državne uprave*, [http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r09/predpis\\_PRAV8989.html](http://zakonodaja.gov.si/rpsi/r09/predpis_PRAV8989.html).
- RIS – Raba interneta v Sloveniji*, [http://www.ris.org/c/1184/Uporabniki\\_interneta\\_/?preid=1183](http://www.ris.org/c/1184/Uporabniki_interneta_/?preid=1183).
- Karen A. Schriver, *Dynamics in Document Design: Creating Text for Readers*, John Wiley & Sons, New York 1997.
- Karen A. Schriver, »Branje na spletu: posledice za spletno informacijsko oblikovanje«, v: Petra Černe Oven in Cvetka Požar [ed.], *O informacijskem oblikovanju*, Muzej za arhitekturo in oblikovanje in Društvo Pekinpah, Ljubljana 2013.
- Statistični urad RS*, [www.stat.si](http://www.stat.si).
- Style Guide*, [http://en.wikipedia.org/wiki/Style\\_guide](http://en.wikipedia.org/wiki/Style_guide).
- Sue Walker, Alison Black, Clare Carey, *GOV.UK content principles: conventions and research background*, Centre for Information Design Research, University of Reading, Reading 2013. Dostopno tudi na: <https://www.gov.uk/government/publications/govuk-content-principles-conventions-and-research-background>.

## 12.

### **12. Avtorici:**

Dr. Barbara Predan in dr. Petra Černe Oven sta oblikovalki, predavateljici in avtorici besedil s področja storitvenega in informacijskega oblikovanja, teorije in zgodovine oblikovanja, tipografije in politike oblikovanja. Sta soavtorici več razstav, organizirali sta številne konference in srečanja ter sta ustanoviteljici in urednici Zbirke 42 [Pekinpah]. Predavata na Akademiji za likovno umetnost in oblikovanje v Ljubljani.

PEKINPAH

