

# INFORMACIJA OBJAVLJENA ENKRAT, UPORABLJENA VEČKRAT

mag. Tamara Mavko  
Urad Vlade RS za komuniciranje  
*tamara.mavko@gov.si*

## 1. Uvod

Vlada RS ima vzpostavljen obsežen sistem spletnih mest, kjer so za prebivalce Slovenije, gospodarske subjekte, uporabnike iz tujine, pa tudi za širšo javno upravo na voljo uporabne informacije in storitve. Vsako ministrstvo, urad, vladna služba, organi v sestavi in njihovi projekti imajo svoj prostor na spletu. Spletna mesta ministrstev, vladnih služb, upravnih enot in večine organov v sestavi so na skupni tehnični platformi in so vizualno poenotena. Organi državne uprave v prvi vrsti komunicirajo prek spletnega mesta organa, informacije pa objavljajo tudi na državnih portalih ter različnih lastnih in medresorskih projektih spletnih mestih. Tako je večina vladnih informacij objavljena na več mestih. Tovrstna razdrobljenost povzroča podvajanje in nekonsistentnost informacij ter manjšo uporabniško vrednost spletnih mest državne uprave.

Vlada RS je prvi korak k poenotenju podajanja vladnih vsebin na državnih spletnih portalih naredila julija 2013, ko je sprejela dokument Enotna uredniška struktura državnih spletnih portalov ter zadolžila koordinacijo državnih spletnih organov, da pripravi enotno uredniško politiko državnih spletnih portalov.

Cilj poenotenja je, da se:

- zmanjša podvajanje vladnih vsebin na različnih državnih portalih in vzpostavi sistem, ki bo zagotavljal, da bo informacija objavljena enkrat in večkrat uporabljena prek povezav,
- vpelje pregled nad vsebinami, da bodo točne in celostne,
- uporabniku zagotovi kakovostne, razumljive, hitre in uporabne vsebine.

## 2. Enotna uredniška struktura državnih spletnih portalov

Enotna uredniška struktura državnih spletnih portalov velja za naslednje državne spletne portale:

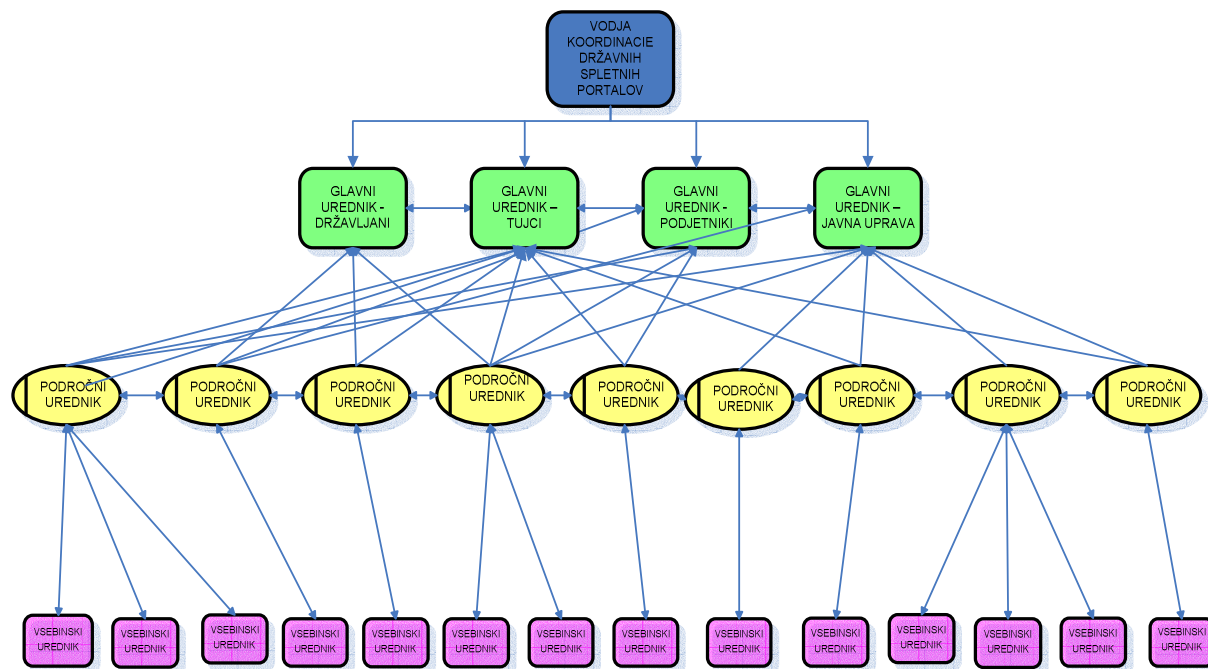
- E-uprava, namenjen prebivalcev Slovenije,
- Infotujci.si, namenjen tujcem,
- e-Vem, namenjen domačim poslovnim subjektom,
- Eugo Slovenia, namenjen tujim poslovnim subjektom ter
- Nio za javno upravo.

Z dokumentom Enotna uredniška struktura državnih spletnih portalov je bila vpeljana **koordinacija državnih spletnih portalov**, ki jo sestavljajo:

- vodja koordinacije državnih spletnih portalov in njen namestnik z Urada Vlade RS za komuniciranje,
- glavni uredniki državnih spletnih portalov in njihovi namestniki z Ministrstva za notranje zadeve in
- področni uredniki državnih spletnih portalov s posameznih ministrstev.

Za točnost in pravilnost vsebin so zadolženi vsebinski uredniki, strokovnjaki z različnih področij javne uprave.

Slika 1: Enotna uredniška struktura državnih spletnih portalov



Prednost enotne uredniške strukture državnih spletnih portalov je, da vzpostavlja sistem, v katerem so natančno določene naloge posameznih urednikov državnih spletnih portalov. Ključna novost je naloga področnih urednikov, ki so zadolženi za vse vsebine iz posameznega področja, in sicer ne glede na to, ali so v pristojnosti enega ali več ministrstev. Prav tako je ključno, da so področni uredniki za vse državne portale iste osebe, kar nedvomno povečuje celovitost in preglednost nad objavo vsebin na državnih spletnih portalih ter posledično preprečuje možnost podvajanja in zastarelosti vladnih vsebin.

Naslednji korak k poenotenju vladnih vsebin je narejen z oblikovanjem enotnih pravil in standardov, ki jih morajo spoštovati in se ravnati po njih uredniki pri načrtovanju in objavi vsebin na državnih spletnih portalih.

### 3. Enotna uredniška politika državnih spletnih portalov

Koordinacija državnih spletnih portalov je pripravila enotno uredniško politiko državnih spletnih portalov. Ta določa postopke in pogoje, ki:

- jasno definirajo naloge vseh deležnikov pri objavi in posodabljanju vsebin,
- povečujejo nadzor urednikov nad vsebinami (razvoj in posodabljanje vsebin),
- smiselno preprečujejo podvajanje vsebin na državnih portalih ter
- prispevajo, da so objavljene informacije na državnih portalih berljive in razumljive (Smernice pri pisanju za državne spletne portale).

Temelj poenotenja uredniške politike državnih spletnih portalov je, da ima vsak portal jasno opredeljeno:

- področje informacij in storitev, ki jih pokriva,

- ciljne javnosti in njihove potrebe,
- vizijo razvoja in
- sorodne ponudnike informacij in storitev, s katerimi se je smiselno povezati.

Med državnimi spletnimi portali mora obstajati jasna ločnica, kam sodi neka informacija ali storitev. Ista vsebina, namenjena določeni ciljni javnosti (npr. poslovnemu subjektu), se lahko objavi samo na enem od portalov (npr. na portalu za poslovne subjekte), drugi pa se nanjo smiselno povežejo.

### **3.1. Urednikovanje vsebin na državnih spletnih portalih**

Vsi predstavniki koordinacije državnih spletnih portalov sodelujejo pri umeščanju vsebin na državne spletne portale in uredniškem oblikovanju besedil za objavo. Informacije in storitve na portalih morajo biti celovite, enostavne in razumljive ter odgovarjati potrebam uporabnikov.

#### **3. 1. 1. Potrebe uporabnikov so osnova**

Pri odločitvi, ali je posamezna vsebina primerna za objavo na portalu, je treba izhajati iz uporabnikovih potreb in ne želja vlade, kaj želi uporabnikom sporočiti. Tovrstno razlikovanje je temeljno in pomeni, da mora glavni urednik portala s pomočjo področnih urednikov natančno opredeliti vsebine, ki so koristne za uporabnika in jih ta pričakuje na portalu.

Uporabnikove potrebe morajo biti smiselno predstavljene v obliki življenjskih oziroma poslovnih položajev, v katerih se znajde posameznik ali poslovni subjekt, in to čim bolj celovito, ne glede na vključenost različnih pristojnih organov. Pri tem je treba ločiti med podajanjem informacij v obliki življenjskih dogodkov (primer: rojstvo otroka na domu) in administrativnih postopkov (primer: pridobitev izpiska iz matičnega registra ob rojstvu otroka), ki je le eden od postopkov v življenjskih okoliščinah. Pri izbiri življenjskih oziroma poslovnih položajev je smiselno slediti načelu: manj je več. Bolj smotrno je, da se natančno in celostno predstavi najbolj pogoste življenjske oziroma poslovne položaje, kot da se jih opiše čim več, te pa nepopolno.

#### **3. 1. 2. Proces urednikovanja vsebin**

Pri urejanju vsebin sodelujejo glavni urednik portala, področni urednik in vsebinski uredniki. Glavni urednik in področni uredniki so odgovorni, da je vsebina pripravljena tako, da je predstavljena na enostaven in za uporabnika razumljiv način, medtem ko so vsebinski uredniki odgovorni za njeno točnost in pravilnost.

Naloge urednikov so odvisne od stopnje življenjskega cikla, v kateri se vsebina nahaja. Vsaka stopnja v življenjskem ciklu vsebine je zelo pomembna, zato mora biti natančno načrtovana. Ni dovolj, da je posamezna vsebina samo objavljena, treba jo je spremljati tudi po tem, tako z vidika njene uporabne vrednosti za uporabnika kot tudi točnosti in aktualnosti.

Življenjski cikel vsebine je sestavljen iz:

- ustvarjanja,
- posodabljanja in
- odstranjevanja.

**Proces ustvarjanja vsebin** vodi glavni urednik portala v sodelovanju s področnim, vsebinskim urednikom in drugimi strokovnjaki za spletno komuniciranje. Področni uredniki na lastno pobudo oziroma na predlog vsebinskega urednika ali glavnega urednika predlagajo

nove vsebine. Glavni in področni urednik na podlagi analize potreb uporabnikov storitve pripravita usmeritve za delo vsebinskega urednika. Vsebinski urednik pripravi osnovno besedilo, ki ga področni urednik uredi skladno s sprejetimi Smernicami pri pisanju za spletne državne portale, in pošlje v pregled vsebinskemu uredniku. Po potrditvi ustreznosti vsebine, področni urednik vsebino postavi na portal, ki se objavi po potrditvi glavnega urednika.

Področni urednik za objavljeni vsebinski prispevek določi vsebinskega urednika, ki je odgovoren za njegovo točnost in pravilnost.

**Posodabljanje** vsebin je naloga področnega urednika, ki vsebinskemu uredniku enkrat mesečno pošlje seznam vsebin, za katere je ta odgovoren, in ga prosi za potrditev točnosti objavljenih vsebin. Področni urednik vnese spremembe in jih objavi.

Področni urednik v sodelovanju z glavnim urednikom ugotavlja, katere **vsebine niso več uporabne** in predlaga glavnemu uredniku, da jih **odstrani**.

### 3.2. Pregled nad vsebinami

Pregled nad vsebinami na portalih omogoča **enotna inventurna tabele vsebin**. Vodijo jo področni uredniki.

Enotna inventurna tabela vsebin je namenjena pregledu:

- na katerih portalih so posamezne informacije in storitve glede na področje in
- kdo je odgovoren za točnost, razumljivost in celovitost posameznih informacij in storitev.

Enotna inventurna tabela prispeva k večji preglednosti in posledično k lažjemu posodabljanju vsebin in preprečevanju njihovega podvajanja na različnih portalih.

Podvajanje vsebin je namreč nevarno zaradi več razlogov. Prvi je, da zmanjšuje preglednost vira informacij nad vsebinami, kar lahko posledično povzroči, da so na enem mestu informacije posodobljene, na drugem pa ne. Drugi razlog pa je, da podvajanje vsebin negativno vpliva na položaj spletnega mesta med rezultati iskalnikov. Prav tako se npr. iskalnik Google, ki ne želi prikazati podvojenih strani, odloči, katero vsebino bo uporabniku ponudil, kar lahko povzroči, da je stran napačno prikazana.

Podvajanje vsebin pa škodi tako uporabniku kot uredniku vsebine. Uporabnik je zmeden in zgublja čas s primerjavo informacij, katera je bolj točna in celostna. Urednik informacij pa porabi več časa za objavo informacije na različnih mestih in več časa, da vsebine ob spremembi posodobi. Končni rezultat je, da uporabnik ne zaupa uredniku informacije.

### 4. Sklepna misel

Enotna uredniška politika državnih spletnih portalov bo prispevala k boljšemu komuniciranju vlade z različnimi ciljnim javnostmi. Vlada RS jo bo predvidoma sprejela do konca leta 2013. Z doslednim izvajanjem politike bo doseženo, da bodo uporabnikom na državnih spletnih portalih na voljo celostne, točne, jasne razumljive in uporabne informacije, omogočeno pa bo tudi, da bo javna uprava izvajala kakovostne storitve.