

JAK PŘISTUPOVAT K HODNOCENÍ WWW INSTITUCÍ VEŘEJNÉ SPRÁVY

Hana Jonášová

Ústav systémového inženýrství a informatiky, FES, Univerzita Pardubice

Abstrakt: *Poskytování informací a služeb na webových stránkách je již dnes standardní službou institucí veřejné správy. Tento fakt je bezprostředně ovlivněn zákonem č. 106/1999 Sb. a Standardem ISVS (zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup). Důvodem postupného úspěchu je otevřenost úřadů veřejné správy a využívání internetu jako běžně dostupného média. Protože jsou stránky úřadů zaměřeny na co nejširší spektrum občanů, měly by být kladeny vysoké nároky nejen na obsah, přehlednost, jednoduchost, ale i srozumitelnost ovládání a výtvarnou prezentaci.*

Abstract: *Offering of the information on web pages is standard service of institutions of public administration. This situation is done by Act No. 106/1999 Coll., on Free Access to Information and Standard ISPA (information publication in public administration by remote way). The reason for increasing usage is a frankness of public administration authorities and becoming usage of Internet as a common media. Authority's web pages are widely opened for all kind of people. This is why the strong demands should be taken not only to lucidity, control simplicity and intelligibility, but also to design.*

Klíčová slova: *Veřejná správa, www, internet, estetický vzhled www, hodnocení www, přístupnost www, Standard ISVS*

Key words: *Public administration, www, Internet, Design of www, www evaluation, www facility, Standard ISPA*

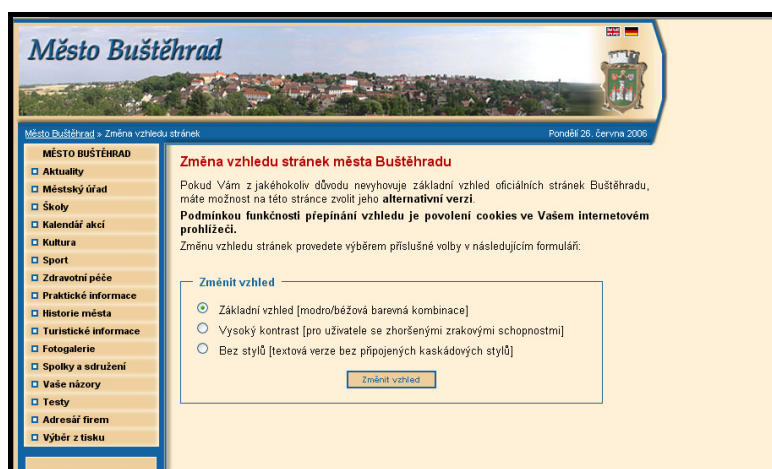
Poskytování informací a služeb na webových stránkách je již dnes standardní službou všech institucí veřejné správy. Tento fakt byl a je bezprostředně ovlivněn zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, Standardem ISVS, o zveřejňování vybraných informací o veřejné správě způsobem umožňujícím dálkový přístup a metodickým pokynem Ministerstva informatiky ČR Best practice - Pravidla pro tvorbu přístupného webu. Předmětem Standardu ISVS je společně se 17-ti bodovou osnovou povinně zveřejňovaných informací i detailní osnova popisu postupu orgánu veřejné správy při vyřizování žádosti občana (nejen při správním řízení, ale i při řešení jiných životních situací), tzv. 30-ti bodová osnova. Aby se zamezilo opakovanému neefektivnímu vytváření stejných informací úřady různých stupňů, jsou informace platné na celém území republiky vytvářeny, pořizovány, aktualizovány a zveřejňovány především centrálními správními úřady. Obce tedy mohou na stránky těchto orgánů odkazovat. Pouze činnosti, které jsou výhradně v pravomoci samospráv, si budou obce pořizovat samostatně. Se zajištěním stránek je spojeno mnoho otázek. Těmi hlavními, co se týká obsahu, jsou:

- Zveřejňovat jen povinné údaje, nebo i doporučené podle Standardu ISVS? Použít pro publikování povinně zveřejňovaných informací nějaký ze stávajících systémů (ePUSA nebo MOOL), nebo jít vlastní cestou?
- Zveřejňovat jen informace vyplývající z činností na úřadě nebo i další zajímavosti o obci a okolí?
- Využívat jen na pasivní zveřejňování, nebo poskytnout i interaktivní služby, jako jsou například e-podatelná s on-line formuláři, diskusní fórum apod.?

Podle odpovědí na tyto otázky by se měla pak i odlišně odvíjet struktura navržených stránek. Ale ať už si na výše uvedené otázky odpovíme jakkoliv, při návrhu www stránek všech typů je třeba respektovat cílového uživatele, přizpůsobit se jeho možnostem, schopnostem přijmout informaci, porozumět jí a zpracovat ji. Stránky úřadů samosprávy a státní správy jsou specifické tím, že musí být zaměřeny na co nejširší spektrum občanů s přístupem k internetu bez omezení věkem, pohlavím nebo zdravotními handicapy. Vysoké nároky na přehlednost, jednoduchost a srozumitelnost ovládání jsou tedy určeny právě tímto požadavkem univerzální přístupnosti všem bez rozdílu.

Úroveň webových stránek ovlivňuje mnoho faktorů. Základní kritéria pro hodnocení stránek bych doporučila rozdělit do šesti skupin:

1. **Přístupnost stránek** - zda je obsah stránek dobře přístupný, protože špatná přístupnost stránek může některým uživatelům bránit stránky používat. Uživatelé méně běžných prohlížečů a starších počítačů, jakož i uživatelé nevidomí či jinak zdravotně postižení, bezproblémovou přístupnost ocení. Weby orgánů veřejné správy by bez diskuze měly patřit mezi stránky, které mají respektovat omezení schopnosti přijímat informace handicapovanými uživateli. Stupeň a charakter postižení může být různý. Někteří uživatelé jsou schopni číst stránky, jen pokud si upraví barevnost a zvětší písmo. Používají se softwarové lupy, které zvětší určitou oblast na obrazovce. Silně zrakově postižení uživatelé mohou být odkázáni na pomocná čtecí zařízení, která procházejí kód stránky a předčítají apod. Některé weby institucí umožňují výběr úpravy přímo na svých stránkách (obrázek 1).



Obrázek 1 – Dostupné na <http://www.mestobustehrad.cz/vyber-stylu.php>

2. **Použitelnost stránek** – určuje, jak rychle se návštěvníci na stránkách zorientují, jak dobře se jim používají a jak snadno na nich naleznou požadované informace. Stránky nepřehledné a obtížně použitelné uživatele frustrují a nepříjemný zážitek negativně ovlivní jejich rozhodnutí o dalším využívání takových stránek.
3. **Obsah stránek** – zda je obsah stránek srozumitelný, přehledně uspořádaný, stylisticky i gramaticky správný a zda má dostatečnou informační hodnotu. (Součástí tohoto kritéria by se mohlo stát kritérium 5.)
4. **Viditelnost stránek** - určuje, jak snadno je na internetu najdete. Ideální je použít intuitivní jméno odvozené z názvu obce, nebo instituce, bez diakritiky a mezer. Obecně se doporučuje pro instituce samosprávy seznámit se s jednotným systémem domén portálu

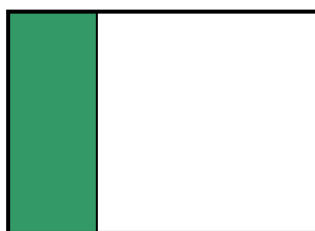
Města a obce online. Takovou doménu lze přímo přesměřovat na stránky obce. Tuto možnost považuji za krok správným směrem, protože často se stává, že „intuitivní“ doména s názvem obce je již zaregistrovaná někým jiným.

5. **Úplnost, aktuálnost a pravdivost informací** - samozřejmostí u stránek institucí veřejné správy by měla být garance pravdivosti a aktuálnosti zveřejňovaných informací. Proto je vhodné uvádět, kromě jiného, na stránkách datum poslední aktualizace a osobu odpovědnou za obsah (nebo zdroj).
6. **Vkusnost stránek** - stránky by měly být vkusné a dobře barevně sladěné s grafickými prvky. To zdaleka neznamená mnoho obrázků, které mají tendenci zpomalovat načítání stránek. Není třeba obzvláště rozvádět, že stránky sledovaných institucí by neměly být „výkladní skříní“ posledních výstřelků multimediálních efektů. Jestliže je úpravnost důležitá u tištěných médií, na internetu to platí dvojnásob. Grafické prvky ale nesmí rušit při čtení, naopak by měly pomáhat k lepší orientaci.

Snaha o co nejlepší čitelnost

Nemělo by se stávat, že návštěvníci budou muset stránku luštit, A tak velmi důležitou úlohu sehrává výběr barev a typografická úprava. Mezi velmi důležité rozhodnutí patří návrh vhodného rozložení, aby web byl přístupný právě co nejširší skupině uživatelů a byl přehledný. Základním navigačním požadavkem je opatřit každou stránku v záhlaví názvem obce, znakem, případně praporem s odkazem na titulní stránku. Hlavní sekce by měly být dosažitelné z titulní stránky jedním kliknutím.

Následujících pět ukázek patří mezi nejtypičtější možnosti. Barevná plocha znázorňuje místo, kde se nalézá logo, nadpis nebo menu.



Tento příklad je typickou ukázkou rozložení webu, které se používalo již od začátku, ale dnes je na ústupu. V levé části většinou bývá menu, které může být obsáhlé. Variantou tohoto rozložení je i osově souměrné, tzn. pruh s menu je na pravé straně.



Menu s logem instituce v horní části webu. Menu musí být řešeno jen nadpisy s roletkovým vysouvacím menu, dávající možnost většího výběru. U tohoto typu není kam umístit objekty, na které chceme upozornit. Přesto je vhodné jej použít pro jednoduchost například na takových stránkách jako na obrázku 2



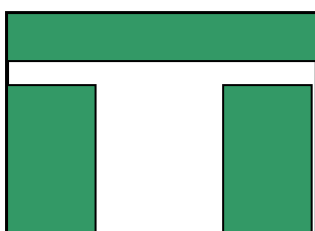
Obrázek 2 – stránky Ministerstva práce a sociálních věcí ČR s formuláři státní sociální podpory, Dostupné na <http://forms.mpsv.cz/sspforms/>



Toto rozložení je kombinací předcházejících dvou. Z dosud uvedených řešení se jedná asi o nejlepší, a také je dnes nejvíce používány. V horní části se může umístit logo a případně další orientační prvky, v postranní části menu. Ukázka tohoto příkladu je na obrázku 1 a 3.



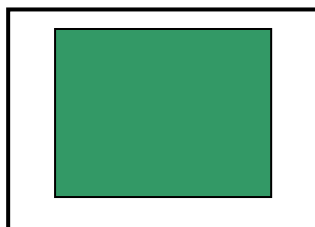
Obrázek 3 – www magistrátu města Pardubice; Dostupné na <http://www.mmp.cz/spravamesta/organymesta/magistrat/organizacnistruktura/>



Tento způsob je nejčastěji vidět na zpravodajských serverech, které obsahují obrovská množství informací. Poslední dobou ho začínají ve větší míře používat i instituce veřejné správy (hlavně státní správy). Jedná se totiž o rozložení, ve kterém se uživatel dobře orientuje. Typickou ukázkou je obrázek 3.



Obrázek 4 – www Portálu veřejné správy ČR; Dostupné na <http://portal.gov.cz/>



Poslední z uvedených typů umožňuje vytvořit web na vysoké grafické úrovni, ale nevýhodou je, že přístupnost takového webu z širšího počtu platforem a prohlížečů může být problematická. Na stránkách institucí veřejné správy jsem tento typ rozložení nenašla.

Pro texty je nutné použít vždy čitelné písmo na kontrastním pozadí, velmi tmavé písmo na velmi světlé ploše nebo naopak. Důležité texty a zejména titulky by neměly blikat ani se pohybovat. Takové efekty mohou rušit. Také prudká změna barvy plochy je pro uživatele nežádoucí. Na stránkách je vhodné používat jen běžně dostupná písma, protože kuriózní titulková písma nemusí mít uživatel na počítači vůbec nainstalována. Zásadně se nedoporučuje používat podtržené písmo, které má na internetových stránkách definici vyhrazenou funkci odkazu. Dalším požadavkem je možnost změnit velikost písma funkcí internetového prohlížeče. To znamená vyhnout se definicím velikosti pomocí jednotky px.

Při formulaci textů by se mělo dodržovat pravidlo, že jeden odstavec vyjadřuje jednu myšlenku. Odstavce by se měly od sebe oddělovat elementy pro odstavce a nadpisy. Takové strukturování textu výrazně usnadní orientaci v textu. Ozdobné první litery provedené obrázkem jsou pro naše určení nevhodné.

Z výtvarných důvodů a především pro snazší čitelnost se doporučuje vyhnout podkládání textů opakovanými výraznými obrazci nebo fotografiemi. Pro jednotný vzhled a formální konzistenci stránek je vhodné používat šablonu, aby i v sekcích organizačně vzdálených útvarů byla patrná jednotná identita. Šablona definuje záhlaví typicky s názvem obce a znakem nebo logem, zápatí stránek s označením zdroje informací a případným copyrightem, barevný podklad, písma, navigační lišty a další prvky.

Závěr a doporučení

Můžeme mít na internetu dvě stránky, jež budou obsahovat naprosto stejné informace, ale přesto většina uživatelů dá přednost vizuálně pěknějším a přehlednějším stránkám. Stejně jako při tvorbě firemní prezentace se musí dbát na jednotný vizuální styl, doporučovala bych, aby si takový jednotný styl navrhly a dodržovaly i úřady veřejné správy. Není žádoucí, aby si uživatel nebyl jist, zda je ještě stále na stránkách dané instituce, nebo se už proklíkal úplně mimo oficiální, a tedy garantované, stránky. To vše by se mělo v hodnocení stránek odrazit. Podle mého názoru by ani neuškodilo, pokud se provozovatelé stránek jednotlivých institucí podívají, jakým způsobem jsou rozčleněny www stránky „kolegů“. Trocha standardizace v dané oblasti vůbec neuškodí, ba naopak. Pro pravidelného uživatele stránek orgánů veřejné správy to bude znamenat snadnější orientaci, protože si nebude muset zvykat pokaždé na jiný způsob navigace. Tuto myšlenku potvrzuje i výzkum společnosti STEM/MARK v rámci projektu Ministerstva vnitra ČR „Analýza a průzkum, sledování trendů v oblasti veřejných informačních služeb“. V rámci tohoto výzkumu agentura zjistila, že: „...V popředí zájmu sledujeme také požadavek na vzájemné propojení stránek veřejných institucí. Jako mírně utopická se jeví myšlenka jednotného ztvárnění všech stránek veřejných institucí, kterou požadovala nezanedbatelná třetina všech respondentů.....“ [1]

Použitá literatura

- [1] ŽIŽKA, P. Bombastická grafika kvalitní obsah nenahradí. STEM/MARK, Dostupné na: <http://interval.cz/clanky/bombasticka-grafika>

Kontaktní adresa:

Ing. Hana Jonášová, Ph.D.
Univerzita Pardubice, Fakulta ekonomicko-správní,
Ústav systémového inženýrství a informatiky
Studentská 84
532 10 Pardubice
e-mail: hana.jonasova@upce.cz
tel.: 466 036 074