

2011



Агенција за  
информационо друштво  
Републике Српске  
[www.aidrs.org](http://www.aidrs.org)

# ПРЕПОРУКЕ ЗА ИЗРАДУ И ОДРЖАВАЊЕ ВЕБ ПРЕЗЕНТАЦИЈА ИНСТИТУЦИЈА РЕПУБЛИКЕ СРПСКЕ

Верзија 1.2

Бања Лука, јун 2011.

---

---

## Општи подаци и верзије документа

Референтни бр. пројекта	И-113/11
Пун назив пројекта	Препоруке за израду и одржавање веб презентација институција Републике Српске
Скраћеница пројекта	ПИОВП-И-РС
Код пројекта (обавезно латиница)	2011-RP-PRE-PIOVP-I-RS
Носилац пројекта	Агенција за информационо друштво РС
Учесници у пројекту	
Сигурност (ниво дистрибуције)	Слободна дистрибуција
Уговорни датум испоруке	мај 2011
Стварни датум испоруке	јун 2011 (финална ревизија)
Број резултата за испоруку	1
Име резултата за испоруку	Препоруке за израду и одржавање веб презентација институција Републике Српске
Тип	<u>Препоруке</u>
Статус и верзија	<u>Финални документ в.1.2</u>
Број страница	19 (+анекс)
Одговорно лице	Срђан Рајчевић, директор
Аутори/улоге	Мирослав Радинковић (развој методологије, ревизија и развој документа, консолидација, закључци) Срђан Митровић (ревизија методологије, технички аспекти, анализа сајтова) Саша Војновић (правни аспекти) Милан Латиновић (технички аспекти) Даниел Векић (компилација извора, обрада слика)
Доставља се	– Министарству науке и технологије; – на увид јавности
Кључне ријечи	препоруке, веб, презентација, израда, одржавање, институција
Апстракт (за потребе публиковања)	Препоруке за израду и одржавање веб презентација институција Републике Српске дефинишу основне смјернице за израду веб презентација ових институција.

---

## Садржај

Општи подаци и верзије документа .....	2
1. Увод .....	4
2. Опште препоруке.....	5
3. Кључни аспекти израде интернет презентације.....	9
3.1. Графичко рјешење.....	9
3.2. Садржај.....	10
3.3. Одреднице о условима коришћења, политике приватности и заштити ауторских права.....	11
3.4. Навигација.....	11
3.5. Функционалност .....	13
3.6. Технологија .....	14
3.7. Систем за управљање садржајем (CMS).....	14
4. Обавезни и препоручени елементи презентације .....	15
4.1. Обавезни елементи.....	15
4.2. Препоручени елементи.....	16
5. Експлоатација.....	17
6. Израда образаца, докумената и табела .....	17
7. Имплементација, тестирање, обука и одржавање.....	18
8. еПристапачност (eAccessibility).....	18
Извори/референце.....	19
АНЕКС 1.....	20
1. Услови коришћења веб презентације институције Републике Српске .....	20
2. Политика приватности .....	20
3. Заштита ауторских права .....	21

## Слике/Дијаграми

Слика 1: Ниво интеракције, корисници и тип релација .....	7
Слика 2: Приказ визуелног идентитета (заглавља) тј. насловне стране Веб презентације .....	9
Слика 3: Приказ реализоване навигације на порталу еСрпска .....	12
Слика 4: Приказ функционалности штампања садржаја на порталу еСрпска .....	13
Слика 5: Приказ функционалности подршке за више писама на порталу еСрпска.....	13
Слика 6: Приказ функционалности претраживања садржаја на порталу еСрпска.....	13

## НАПОМЕНА:

Овај документ се бави искључиво препорукама за израду и одржавање веб презентација институција Републике Српске и не обрађује подручја безбједности, инфраструктуре нити прописује специфичне стандарде и политике (нпр. спецификација хардверских стандарда, књига графичких стандарда, политике организације редакцијског рада, политика израде безбједносних копија) које зависе прије свега од сврхе веб презентације, њене комплексности и појединих услуга.

**Препоруке дате у овом документу се односе на све институције Републике Српске, како на републичком, тако и на локалном нивоу.**

## 1. Увод

Агенција за информационо друштво Републике Српске, као орган Владе Републике Српске задужен за развој, праћење и промоцију информационог друштва Републике Српске, која као битно оруђе информационог друштва обавља дјелатност од општег интереса за Републику Српску, ради:<sup>1</sup>

1. координације развоја информатике и Интернета у сарадњи са другим надлежним органима у јавној управи, школству и здравству;
2. предлагања и спровођења мјера изградње информационих система органа локалне самоуправе (скупштине градова и општина) које обезбјеђују комуникацију са републичким органима и примјену унифицираних програмских рјешења у што већој мјери;
- ...
4. обављања послова развоја законодавства и припрема нацрте прописа и општих аката у области примјене информатике и Интернета у јавној управи, пословном окружењу и школству, и предузима мјере за њихово спровођење (еЛегислатива);
5. утврђивања технолошких стандарда и стандарда процеса рада у области примјене информатике и Интернета и предузима мјере за њихово спровођење;
- ...
7. утврђивања технолошких стандарда и стандарда процеса рада у области примјене информатике и Интернета и предузима мјере за њихово спровођење;
- ...

припремила је прво издање препорука за израду и одржавање веб презентација институција Републике Српске. Документ је настао као одговор на захтјеве за консолидацију у реализацији веб рјешења, брзе промјене у области технологија и приоритета у области електронске управе, као и све веће ослањање органа јавне управе на примјену информационо комуникационих технологија. Овај документ такође скреће пажњу на питање еПристапачности (енг. *eAccessibility*) веб презентација, тј. омогућавању приступа сајтовима институција особама са инвалидитетом.

### Циљ документа

Ове препоруке дају опште смјернице и практична упутства која се препоручују при развоју веб презентација (како сајтова, тако и комплексних портала) институција Републике Српске, у циљу:

- Пружања јасних, тачних и актуелних информација о сервисима и активностима јавних служби, коришћењем Интернета, како би се обезбједиле информације и услуге доступне са

<sup>1</sup> Статут Агенције за информационо друштво Републике Српске

сваког мјеста и у свако вријеме. На овај начин се унапређује функционисање институција Републике Српске и подиже степен задовољства крајњих корисника услугама које оне пружају;

- Обезбеђивања усклађености веб презентација свих институција са стандардима Свјетског веб конзорцијумом (енг. *World Wide Web Consortium - W3C*)<sup>2</sup>, тј. стандардима о еПриступачности;
- Обезбеђивања корисности и функционалности присуства институција Републике Српске на Интернету.

Препоруке у овом документу рађене су по узору на сличне документе из региона, али је посебна пажња посвећена тренутном степену развоја и примјене ИКТ у институцијама Републике Српске, као и расположивим средствима и ресурсима.

## 2. Опште препоруке

Општа је препорука да би све институције Републике Српске требало да посједују веб-презентацију. Више функционално повезаних институција може изградити, умјесто посебних веб презентација, заједничку презентацију, ако процјене да ће то допринијети cjеловитијем информисању грађана и унапређењу функционисања институција.

Такође, важно је истаћи да веб-презентација институција Републике Српске не би требала бити пуко оруђе намјењено искључиво површном представљању те институције. **Она треба да корисницима јасно и недвосмислено пренесе улогу, контекст постојања и функционисања, смисао, сврху и намјену институције која се представља.** Ове одреднице представљају кључне аспекте због којих та институција и постоји. Начини на које своју улогу одређена институција остварује и испуњава представља у ствари листу услуга које та институција „испоручује“ крајњим корисницима, независно да ли су корисници појединци, привредни субјекти, јавност, међународне институције или друге институције.

Приликом планирања и реализације веб презентација треба имати на уму и **могуће правце развоја и евентуалну будућу интеграцију у комплексније системе**, односно евентуални развој будућих сервиса усмјерених како појединим тако и институционалним корисницима. У духу таквог приступа треба размишљати о принципима модуларности, сервисно оријентисаних рјешења и праваца у којим би се будући захтјеви могли кретати. У настојањима за реализацију успјешне веб презентације **потребно је водити рачуна и о пословним процесима** који се одигравају у самој институцији. Ти пословни процеси у великој мјери дефинишу поједине кораке, улоге, међусобну интеракцију и начин испоруке одређених сервиса корисницима без обзира да ли се ради о појединцима, институцијама или привредним субјектима.

Опште препоруке за израду веб презентација институција Републике Српске обухватају основне принципе израде кориснички - оријентисаних веб рјешења са циљем реализације функционалних сервиса усмјерених ка креирању канала **двосмјерне комуникације** на релацији корисници - институције.

<sup>2</sup> [www.w3.org](http://www.w3.org) Свјетски веб конзорцијум, посјећено 15.12.2010.

Овдје се под сервисима подразумјевају различити нивои софистицираности, почевши од презентације информација (ниво 1), до електронских сервиса, тј. услуга, који су потпуно интегрисани, ``онлајн`` расположиви и персонализовани (ниво 5). Критеријуми за одређивање нивоа софистицираности зависе између осталог од нивоа фокуса интереса<sup>3</sup> (учесници, технологије, примјене, итд.), па тако постоје многобројне класификације еСервиса. За потребу једноставне презентације кориштена је класификација на основу сложености сервиса коју у процјени спремности за еВладу користи УН<sup>4</sup>:

**Ниво I – Презентациони садржаји (енг. *Emerging*)** – Интернет сајтови са подацима о појединим институцијама, њиховој организацији, контакт информације и општи оквир дјеловања и рада те институције. У погледу усмјерености, покривају најширу популацију. Корисници добијају опште информације за које су заинтересовани, док институција нема приступа било каквим информацијама о кориснику услуге.

**Ниво II - Приступ формуларима (енг. *Enhanced*)** – Подразумијева горе побројано уз могућност приступа званичним формуларима и обрасцима који су у употреби у датој институцији. У погледу усмјерености, покривају најширу популацију. Корисници добијају званичне информације и формуларе који су им неопходни за комуникацију у „папирном“ формату, док институција и даље нема приступ било каквим информацијама о кориснику услуге.

**Ниво III – Испуњавање општих образаца и дистрибуција „newsletter“-а (енг. *Interactive*)** – приступ образцима и *newsletter*-има ради попуњавања и враћања институцији, али без потпуне аутентификације пошиљаоца (попуњавање анкете и сл.). Циљна група им је сужена на одређене интересне групе заинтересоване за поједина питања из домена рада институције. Корисници добијају специјализовану информацију за коју су заинтересовани (на примјер пријављивањем на листу заинтересованих за одређену услугу), док институција добија најчешће само информације ограниченог карактера, чију вјеродостојност (у недостатку механизма који осигуравају аутентификацију и идентификацију) није могуће са потпуном сигурношћу утврдити.

**Ниво IV –Потпуна двосмјерна комуникација са идентификацијом и аутентификацијом (енг. *Transactional*)** – размјена информација уз потврду аутентичности и непорецивости садржаја и учесника. Ови сервиси су намијењени појединачним питањима која су уско везана за интерес појединца и његов однос са институцијом у чији домен спадају та питања. Предуслов реализације двосмјерне комуникације која подразумијева аутентификацију и идентификацију учесника је постојање сигурносног комуникационг канала који се остварује реализацијом инфраструктуре јавног кључа – (енг. *Public Key Infrastructure*). Корисници добијају детаљне информације о тачно дефинисаним подручјима њиховог интереса, остварују потпуну комуникацију са институцијом за чије су услуге заинтересовани, те се стварају услови за реализацију потпуне двосмјерне комуникације, па чак и трансакције. Обе стране имају потпун увид у идентитет учесника и могу га потврдити са довољном дозом сигурности, која омогућава стварање законски обавезујућих односа. *PKI* представља

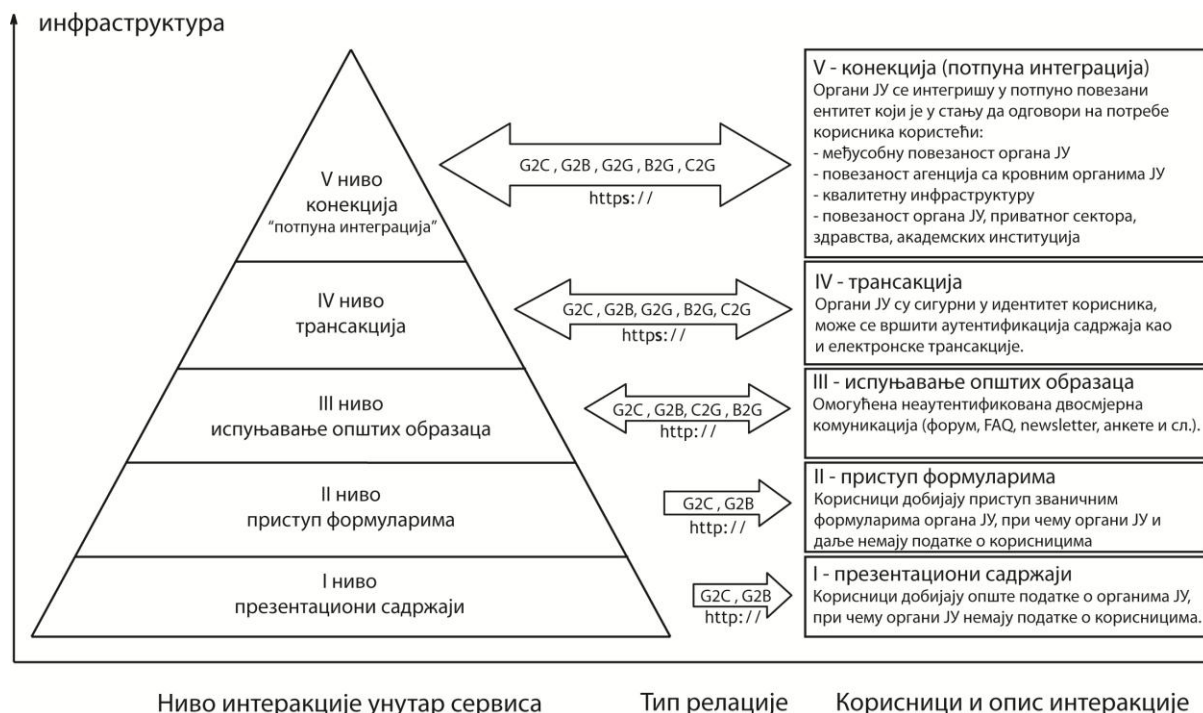
<sup>3</sup> С. Рајчевић, М. Радинковић, М. Латиновић, „Стратешки оквир развоја еВладе и еСервиса у свијету“, Модерна управа, (новембар 2010.)

<sup>4</sup> United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management: e-Government Survey 2008, (2009.)

неопходни предуслов за имплементацију сигурносног канала, те се мора истаћи да без реализације ове инфраструктуре није могуће реализовати сервисе 4. нивоа, односно сервисе који представљају окосницу развоја електронске владе, па и електронске привреде.

**Ниво V** – Потпуна интеграција комплетне инфраструктуре (енг. *Connected*) - Трансформисана влада која на потребе грађана одговара интеграцијом инфраструктуре. Такође, постоји пуна подршка укључењу грађана у процес доношења одлука примјеном еУчешћа (енг. *eParticipation*).

Слика 1: Ниво интеракције, корисници и тип релација



2009. године је започео са радом портал јавне управе Републике Српске: „еСрпска“, који има за циљ интеграцију свих сервиса институција Републике Српске на једном мјесту. Он може послужити као примјер функционалног / софистицираног веб рјешења.

Стога је и **прва препорука овог документа** препорука институцијама Републике Српске да услуге из своје надлежности увезу са порталом „еСрпска“, уколико то већ није учињено. На овај начин се подиже ниво софистицираности и увезаности услуга, а тиме и задовољства корисника.

Циљна група корисника еСервиса институција су сви грађани и правни субјекти, академска заједница, невладин и цивилни сектор. Стога сваки од кључних елемената који су у овом документу разрађени треба ставити у контекст циљне групе којој је услуга или веб презентација намијењена. Најважнији критеријуми кориснички оријентисаних рјешења су поједностављивање процедура и приближавање услуга корисницима. Кључни захтјеви су да се услуге понуде на што је могуће вишем нивоу софистицираности. Трендови у развијеним земљама свијета теже и тзв. ``вишеканалном`` приступу (Интернет, мобилни телефони, дигитална интерактивна телевизија), праћењу повратних

информација од корисника, активном укључивању корисника у процес усавршавања услуга, и имплементацији стандарда еПриступачности. Основни скуп ових препорука је издвојен у посебну цјелину: „еПриступачност“<sup>5</sup>.

При реализацији веб презентација јавних институција треба водити рачуна о оптимизовању за интернет претраживаче (енг. *Search Engine Optimization* – SEO), при чему се препоручује избјегавање технологија које отежавају или онемогућавају индексирање сајта (*Flash, JS, IFRAME* елементи).

---

<sup>5</sup> eAccessibility, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm) посјећено 17.12.2010.

## 3. Кључни аспекти израде интернет презентације

### 3.1. Графичко рјешење

Веб презентације институција Републике Српске треба да имају препознатљив визуелни идентитет. Ово се односи на коришћење боја националне заставе са заглавља (3 боје) и дизајн насловне стране, као и ентитетских или других обиљежја (у заглављу странице застава, грб/амблем републике, града или општине, заштитни знак институције и адресни подаци).

Слика 2: Приказ визуелног идентитета (заглавља) тј. насловне стране Веб презентације



**Приликом одабира графичког рјешења**, треба узети у обзир сљедеће препоруке:

1. Коришћење једноставне тро-колонске или дво-колонске оквирне графике;
2. Поравнање - *“justify”*, *лијево* или централно;
3. Минимална препоручена резолуција 1024x768;
4. Једноставна, прегледна рјешења. Размотрити могућност да се понуди више од једног *“Page Style”* (нпр. већег контраста и крупнијих слова);
5. Препоручује се коришћење *“Cascading Style Sheets”* (CSS) за форматирање презентације;
6. Странице треба да буду идентично приказане у свим најзаступљенијим Интернет претраживачима (*“web Browser”*);
7. Графички елементи треба да буду оптимизовани за брзо учитавање на свим врстама Интернет веза. Пожељно је да величина насловне стране буде испод 500 KB, а обавезно испод 1MB;
8. Водити рачуна о искоришћености простора (велике празне површине нису прихватљиве);
9. Број банера, њихова графичка рјешења и величина, не смију бити такви да ометају примарну информативну функцију веб-презентације.

Потребно је водити рачуна о резолуцији фотографија. Обратити пажњу на пропорционалност страница приликом скалирања оригиналне фотографије (тј. у случају подешавања величине, обавезно то учинити пропорционалним повећањем или смањењем димензија слике помоћу програма за обраду слике, а не коршћењем HTML параметара за величину слике).

Чињеница да се ради о презентацији јавне институције упућује на потребу „пречишћеног“ приступа у реализацији, за разлику од комерцијалних рјешења. Из тог разлога **није препоручена употреба:**

1. **Флеш интро** (енг. *flash intro*), анимираних банера и било каквих анимација које трепере;
2. прозора који искачу без могућности контроле корисника (енг. *pop-up windows*);
3. било каквог дизајна који укључује треперење елемената веб странице, будући да то оптерећује радну површину корисника и одвлачи га од битних садржаја, а посебно шкоди особама са поремећајима у опажању, концентracији, поремећајима вида, и могу да изазову епилептичке нападе и друге тешкоће код особа склоних епилепсији.

### 3.2. Садржај

**Садржај мора бити у функцији циљева Интернет презентације**, који су окренути прије свега:

1. Пружању општих информација јавности;
2. Пружању информација о услугама које институција пружа грађанима, привредним и другим субјектима;
3. Унапређењу комуникације са грађанима, привредним субјектима и другим институцијама;
4. Јачању повјерења између институција и грађана.

**Садржај презентације** треба да задовољава сљедеће критеријуме:

1. Информације пружене у оквиру веб презентације морају бити у вези са приоритетима и надлежностима институције;
2. Информације објављене на веб презентацији морају бити јасне, ажурне и потпуне. Ажурност презентације у највећој мјери зависи од природе институције. У случају када се ради о институцији чији рад карактеришу динамичне измјене, активности и дешавања, ажурирање презентације мора бити вршено на начин да презентација одражава све кључне активности те институције. У противном, презентација се може сматрати неажурном;
3. Приликом креирања садржаја обратити пажњу на то да је стил писања формалан, али у исто вријеме и приступачан, једноставан и јасан. Термини који се користе у текстовима требају бити конзистентни кроз цијелокупан садржај презентације;

4. Институције Републике Српске су власници садржаја/информација које су креирали њихови службеници или трећа лица у име институције. Исте институције требају предузети мјере којим се осигуравају механизми утврђивања одговорности за тачност, потпуност и ажурност објављених информација на својим званичним веб презентацијама;
5. Званична веб презентација институције Републике Српске јасно је означена текстом који говори да се ради о „званичној веб презентацији“ те институције;
6. Објављивање било каквих комерцијалних или личних садржаја на званичним веб-презентацијама институција Републике Српске је забрањено.

Приликом припреме за објављивање садржаја веб презентације треба водити рачуна да се презентација састоји од јасних логичких цјелина прецизно дефинисаних и подјељених адекватним насловима и поднасловима, тј. XHTML елементима h1, h2, h3, h4 и h5, по потреби.

Препоручује се **архивирање** цјелокупног садржаја најмање на годишњем нивоу, што значи да је сав садржај и база података веб презентације од тренутка кад је направљена доступна у оквиру категорије - Архива. Приликом потпуног редизајна веб презентације, потребно је да се сви релевантни документи, информације и остали садржаји сачувају и буду доступни и на новој веб презентацији, у дијелу нове презентације који је намијењен архивирању садржаја.

### 3.3. Одреднице о условима коришћења, политике приватности и заштити ауторских права

Одредницама о условима коришћења, политике приватности и заштити ауторских права обавезно се дефинишу услови и правила коришћења веб сајта институција Републике Српске, при чему је пожељно да се исти одвоје на засебне странице. Приликом постављања садржаја на веб сајт, институције Републике Српске морају посебно водити рачуна о томе да објављивање ових садржаја не смије угрожавати ауторска права других лица, то јест да не могу на веб презентацији без дозволе аутора и адекватног референцирања постављати материјале заштићене ауторским правима.

У анексу 1 овог документа дати су стандардизовани обрасци ових одредница, (1,2,3) који се могу користити за ове потребе. Институције Републике Српске имају могућност даљег развоја истих у случају да је то неопходно, при чему су обавезни задржати овдје прописану основну структуру. Власник портала сам одређује политику заштите ауторских права у односу на одређене садржаје на порталу (комерцијална репродукција, некомерцијална репродукција, ауторска заштита садржаја који је власништво трећих лица).

### 3.4. Навигација

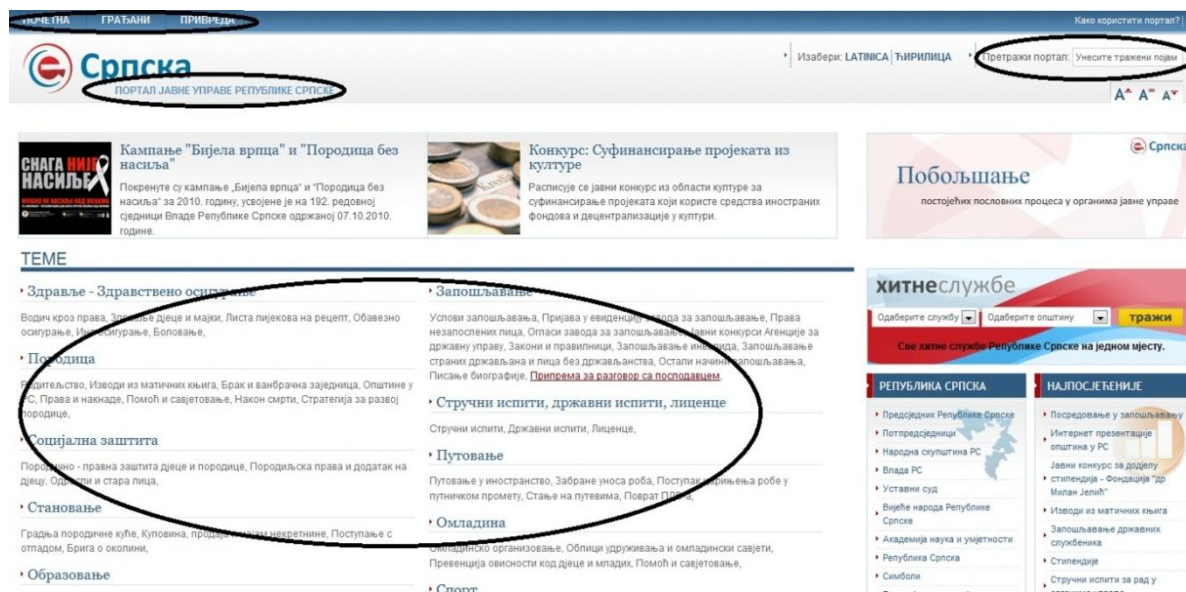
Навигација треба да је лака за коришћење, интуитивна и што једноставнија.

Навигација се реализује комбинацијом ових метода:

- Комбинације хоризонталног и падајућих (енг. *drop-down*) менија;
- Вертикалног менија, који се може наћи на лијевој или десној страни презентације;
- Постојање путоказа (енг. *bread crumbs*) који прати пређену путању од насловне странице до оне на којој се корисник налази;
- Примјеном хиперлинкова (енг. *Hyperlinks*) у сврху успостављања унакрсних веза (енг. *Cross Links*);
- Препоручује се примјена мапе сајта (енг. *Sitemap*) у случајевима гдје примјењена технологија то допушта;
- Претраге (енг. *Search*);
- Навигације у оквиру саме стране (енг. *Anchors*).

Линк може бити текст или слика.

Слика 3: Приказ реализоване навигације на порталу еСрпска



Навигација мора бити конзистентна на читавој презентацији. Потребно је користити индикацију локације стране у оквиру структуре презентације. Препоручује се да се понуди више алтернативних начина навигације до сваке стране на презентацији. Оптимално је да постоје три нивоа навигације у дубини структуре презентације а највише четири. **Линк на почетну страну треба да постоји на свакој страници.**

Термини који се користе за навигацију треба да су јасни, интуитивни и опште познати. Иконе и слике које се користе за навигацију треба да су усклађене са конвенцијама, интуитивне и коришћене на тај начин да посјетиоцу олакшавају навигацију кроз сајт, а не збуњују га. Генерално се **препоручује избјегавање аплета (енг. *applet*) или флеш (енг. *flash*) анимација, а посебно за реализацију навигације.**

При брисању страна у оквиру презентације потребно је повезати старе линкове ка страни са обавјештењем да тражена страна више не постоји.

У случају премјештања стране, неопходно је реализовати аутоматску редирекцију на нову локацију.

Потребно је редовно ажурирати линкове које воде ка другим презентацијама како не би дошло до појаве неактивних линкова.

Цјелокупна навигација треба да буде у сагласности са намјеном презентације и интересовањима посјетилаца. Приликом дефинисања дизајна и реализацији презентације потребно је водити рачуна да најтраженије стране у оквиру презентације буду лако доступне и уочљиве. Препоручује се и реализација аутоматизованих сервиса који генеришу најчешће посјећене стране (нпр. "top 5 тема").

Поред уобичајених нивоа навигације, треба омогућити навигацију искључиво употребом тастатуре (тастер "Tab", као и навигацију искључиво мишем, како би се омогућила навигација употребом само једне од те двије могућности. Препоручује се избјегавање специјалних ефеката као што су *Flash*, *Silverlight* или *JavaScript* као примарног метода навигације због корисника који евентуално немају потребне платформе. Специјални ефекти су прихватљиви, уколико су кориштени умјерено, али

никада нису примарни, већ секундарни и редундантни. Уколико се уводи ``hotkey`` навигација, треба водити рачуна да ``hotkey`` тастери буду у непосредној близини тастера <Alt> како би људима са неким од поремећаја у мобилности руке, односно шаке, била омогућена употреба.

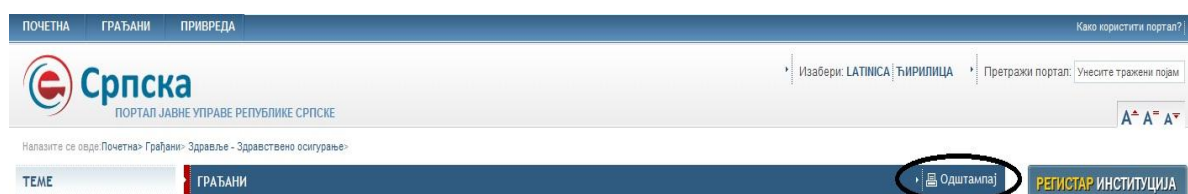
У циљу што бржег и једноставнијег приступања свим дијеловима презентације, неопходно је направити пречицу (``shortcut``) ка разним дијеловима сајта тј. страницама. Потребно је пружити могућност корисницима да прескоче навигацију или било који други елемент који се понавља на свакој страници Интернет презентације. То се најчешће чини путем линкова ``Иди на садржај``, ``Иди на додатне информације`` или ``Иди на главну навигацију и пријаву``.

### 3.5. Функционалност

У циљу постизања што већег степена функционалности веб презентације институција Републике Српске скуп основних препорука састоји се од следећих елемената:

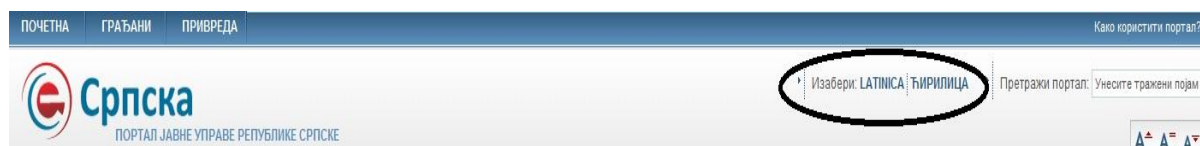
1. Реализовати презентацију у складу са W3C XHTML 1.0 препорукама;
2. Штампане садржаја странице без сувишних детаља и графичких елемената;

Слика 4: Приказ функционалности штампања садржаја на порталу еСрпска



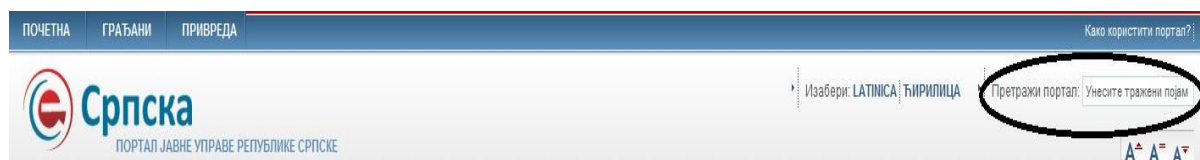
3. Подршка више алфабета (ћирилично и латинично писмо са могућношћу избора, при чему је ћирилично ``default``);

Слика 5: Приказ функционалности подршке за више писама на порталу еСрпска



4. Претраживање садржаја по задатим критеријумима, коришћењем логичких оператора и датумских ограничења у претраживању архиве садржаја;
5. Архива старијих садржаја;

Слика 6: Приказ функционалности претраживања садржаја на порталу еСрпска



6. Систем помоћи корисницима FAQ, ``tooltips``, могућа контакт форма са упутама корисницима за специфичне функционалности;
7. Алтернативно обавјештење о непостојању адекватног ``plugin``-а потребног за покретање мултимедијалног садржаја;
8. Систем вијести;

9. Приказ галерије слика;
10. Постојање анкета;
11. Постојање затворених цјелина доступних само регистрованим корисницима;
12. Форуми за групе пријављених корисника са опцијом да посјетиоци предлажу теме и питања;
13. Преузимање и предавање (download & upload) докумената у разним форматима (.pdf, .doc, .docx, .xls, ....), који могу бити компресовани у .zip формату. Обратити пажњу да се, у случају новијих формата, постави и линк ка неком конвертору формата за кориснике који још увјек користе старије верзије софтвера;
14. Дефинисати и објавити политику приватности и политику заштите ауторских права.

### 3.6. Технологија

Приликом одабира технолошког рјешења веб презентације, потребно је водити рачуна о комплексности институције, количини и врсти садржаја који ће бити представљен, постојања политике уређивања, и сл. и у складу са тим одабрати рјешење. У случају копмлексне хијерархије, препоручује се примјена рјешења у којима се цјелокупан садржај презентације динамички генерише, што омогућује и да се презентација често и брзо мијења и надограђује у складу са развојем потреба корисника. Пожељно је корисницима обезбједити могућност персонализације презентације, док је, са становишта администратора, неопходно обезбједити брз и једноставан начин ажурирања садржаја.

Основне препоруке са аспекта технолошког рјешења су:

- Оптимизованост сајта за приступ и прегледавање из најчешће коришћених претраживача;
- Прилагођеност система за управљање базама података количини података, броју конекција и др.
- Сигурност података и цјелокупног система;
- Смањење ризика упада у систем путем затварања сигурносних рупа (нпр. *SQL injection*, *XSS injection*);
- У случају постојања комплексне хијерархије у процесу објављивања садржаја увести хијерархијску организацију ажурирања која минимално предвиђа групе: администратор и корисник.

### 3.7. Систем за управљање садржајем (CMS)

У случајевима институција широког дјелокруга рада, комплексности организације и сл. препоручује се примјена Система за управљање садржајем (CMS). Циљ његове примјене је лакши и бржи унос и ажурирање садржаја веб презентације, чије су основне функционалности набројане у тексту који слиједи:

1. Измјене садржаја странице (*WYSWYG - What You See is What You Get*) & *rich-text editing*;
2. Основне операције ажурирања садржаја и функционалних цјелина интернет презентације (енг. *Create Read Update Delete – CRUD*);
3. Напредне опције ажурирања и описа садржаја: мета тагови, кључне ријечи и опционо алтернативни називи страница (ако једна страница може имати више наслова или ако се ради *URL Rewriting*, тј. аутоматска промјена параметара неке странице у текстуални запис, нпр. ID вијести из HTTP захтјева замјењује се насловом вијести из базе податка и динамички се креира нови URL);
4. Измјене менија и подменија - додавање/брисање категорија, промјене назива;
5. Унос, измјене и исправке анкета, архивирање;
6. Измјене и постављање банера, слика, докумената;
7. Аутоматско додјељивање *Alt tag*-ова на слике - према унесеном називу слике, уз постојање алтернативне могућности за ручно уношење *alt tag* – ова;

8. Управљање статусом садржаја/чланака (у изради, објављен, архивиран и сл);
9. Одређивање датума за аутоматско објављивање или уклањање раније постављених садржаја, приказ датума и времена објављивања/ажурирања;
10. Управљање вишејезичним верзијама презентације. Претраживање постојећих чланака (садржаја) - претрага у оквиру CMS – а које разазнаје мултијезичност, тј. претрага на једном језику опционо даје или не даје резултате на свим језицима;
11. *Upload* - докумената различитих формата и *folder management* (могућност организовања *upload* - ованих докумената у директоријуме);
12. Линковање на постојеће фајлове и странице унесене кроз CMS (*Browsing*) или на екстерне URL – ове;
13. Систем за креирање и објављивање галерије слика;
14. Додјељивање хијерархије приступа и привилегија (за администраторе, уреднике, креаторе садржаја и слично);
15. Аутоматско биљежење промена у систему које је доступно администраторима;
16. Могућност додавања нових модула на CMS;
17. Административни панел такође треба да буде у складу са стандардима за еПриступачност.

## 4. Обавезни и препоручени елементи презентације

### 4.1 Обавезни елементи

#### 4.1.1 Контакт

Презентација треба да садржи лако уочљив линк "Контакт" (или слично) на насловној страници, и/или контакт инфо на дну насловне стране.

Контакт подаци треба да садрже:

- адресу;
- е-mail адресу и/или веб формулар путем којег се може послати е-mail порука;
- телефон (и телефакс ако постоји);
- радно вријеме (опционо, може да буде наведено у оквиру организационе структуре или на страницама административних служби).

#### 4.1.2 Информације о услугама и активностима

Потребно је пружити што више информација као што су:

1. Информације о свим услугама које пружа јавна институција са могућношћу преузимања образаца у електронској форми. Потребно је на видљивом мјесту истакнути списак услуга које се пружају грађанима и правним лицима. За сваку услугу потребно је у потпуности описати процедуру са свим неопходним информацијама (као што су радно вријеме, адреса, број шалтера или канцеларије, потребна документа, број жиро рачуна и сл) и омогућити преузимање (download) свих релевантних образаца. Препоручује се постављање двије верзије документа, једне спремне за ручно попуњавање и/или штампу, а друге попуњене као огледни примјер са додатним појашњењима;
2. Обавјештења, која морају бити благовремена и ажурна;
3. Документи којима се прати и утврђује стање из области дјелокруга рада институције (анализе, извјештаји, информације и други материјал);
4. Конкурси (из области примарне дјелатности институције)

#### 4.1.3 Законодавно – организациони оквир дјеловања

У погледу законодавно-организационог оквира дјеловања институције, потребно је обезбједити информације о сљедећем:

1. Законодавни оквир који одређује дјелокруг рада (закони, подзаконски акти, прописи и општи акти) као и стратегије из области рада ових институција;
2. Донесени правилници, наредбе и упутства;
3. Организациона структура са описом послова, надлежностима и контакт подацима сваке од организационих јединица.

Количина, квалитет пружених информација као и доступне услуге чине параметре који утичу на ниво крајње оцјене веб презентације и задовољство корисника начином њене реализације. Ове факторе је немогуће једнозначно дефинисати за све интернет презентације.

Може се рећи да корисници (појединци, привредни субјекти, друге институције) на основу општер профила институције, њене веб презентације, ажурности и приступачности информација дају крајњи суд о тој институцији и овај утицај се нипошто не смије занемарити.

#### 4.2 Препоручени елементи

Препоручени елементи веб презентације треба да обезбједе широк спектар информација о институцијама Републике Српске коју представљају. Препоручује се пружање информација о:

1. Буџету и средствима рада које институција користи (под тим се подразумијева буџет за претходну и текућу годину, као и реализација буџета у претходној и текућој години и буџетски планови за наредну годину);
2. Пројектима које спроводи у сарадњи са другим субјектима из земље и иностранства и програмима помоћи које добија;
3. Спровођењу јавних расправа поводом закона и других стратешких докумената у припреми;
4. Поступку подношења захтјева институцији, односно улагања жалби против његових одлука, радњи или пропуста;
5. Тендери и јавне набавке;
6. Пожељно је обезбједити могућност двосмјерне комуникације како би корисници могли да поставе питања и изложе своје мишљење нпр. путем форума, „онлајн“ упућивање питања, FAQ - најчешће постављених питања, „онлајн“ анкета, те планирати реализацију будућих двосмјерних сервиса потпуном примјеном идентификације и аутентификације примјеном РКИ рјешења;
7. Подацима од јавног значаја - обезбједити приступ базама података које су у надлежности институције;
8. Корисним линковима – линкови ка презентацијама важнијих институција, који треба да садрже и сљедеће:

Влада Републике Српске ([www.vladars.net](http://www.vladars.net));

Предсједник Републике Српске ([www.predsjednikrs.net](http://www.predsjednikrs.net));

Народна скупштина Републике Српске ([www.narodnaskupstinars.net](http://www.narodnaskupstinars.net)).

У случају да такви постоје, препоручује се да се поставе линкови како ка надређеним, тако и ка подређеним институцијама.

Институције Републике Српске треба такође да поставе линкове ка институцијама - екстерним учесницима у свим процедурама и процесима које су у вези са вршењем функција те институције.

## 5. Експлоатација

1. Закуп домена институција Републике Српске правовремено се продужава како не би дошло до укидања и недоступности сервиса корисницима.
2. Постојеће веб странице на којима не постоји садржај се обавезно уклањају и нису доступне корисницима.
3. Ознака „у раду“, *“under construction”* и сличне се не би требале налазити на страницама институција Републике Српске дуже од 48 часова. У случају да је тако нешто неопходно, обавезно је дати обавјештење када се очекује пуштање у рад наведене странице.
4. Препоручује се да се приликом развоја и тестирања нових функционалности у оквиру презентације, исто изводи у *“offline”* моду, односно објављује се потпуно тестирана верзија презентације. Са друге стране, објављивање садржаја је могуће и у *“online”* моду.
5. Институција Републике Српске треба у једном тренутку користити искључиво једну веб – адресу за једну намјену. Не препоручује се постојање двије веб адресе за исту намјену у истом временском периоду, осим у случају транзиције на нову веб адресу, у којем случају период транзиције није ограничен, али је обавезно да је само један домен у примјени, док је на другом потребно поставити текст са обавјештењем о новој адреси односно редирекција на нови домен.
6. Потребно је посветити пажњу редовној изради резервних копија (*backup*). Ово питање зависи од важности институције/садржаја, комплексности презентације и организационе структуре институције.

## 6. Израда образаца, докумената и табела

Општа је препорука да се што више образаца стави корисницима на располагање у електронској форми, како би се омогућило њихово штампање и ручно попуњавање, а гдје је могуће и њихово електронско подношење (*“online”* попуњавање), као и попуњавање кориштењем одговарајућих програма (нпр. Adobe Reader) те штампање тако попуњеног документа. При томе треба водити рачуна да формат документа мора бити *“читљив”* у свим технолошким окружењима и прилагођен употреби .rtf (најшири формат за обраду текста), .doc ( документ), као и .pdf.<sup>6</sup> Обрасци не смију садржавати захтјеве који су у колизији са заштитом личних података.

Важно је водити рачуна о ажурирању образаца доступних на сајту, тј. увести механизме којим се обезбјеђује да новоуведени формулари замјењују старе на сајту институције на дан њиховог увођења у употребу.

Приликом креирања докумената потребно је водити рачуна о томе да су сегменти документа као наслов, тијело текста, пасуси, поднаслови, и сл. означени форматирањем унутар документа који се могу читати у .rtf .html, *tagged pdf* форматима, као и другим форматима који имају компатибилност са старијим верзијама програма. Документе у најновијим форматима не треба нудити као једину опцију преузимања документа.

Табеларни документи треба да имају логички креиране табеле са насловима за сваку колону и бројем, односно насловом за ред. Табеле не треба да садрже невидљиве ћелије које нису у директној употреби за презентацију података. Сlike уметнуте у документ треба да имају посебно текстуално објашњење, као и графикони који садрже велику количину података. Табела се не смије користити као начин организације текста већ за презентацију података. При састављању табела,

<sup>6</sup> [http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/car\\_woed\\_formati\\_text\\_fajlova.pdf](http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/car_woed_formati_text_fajlova.pdf), посјећено 17.12.2010.

водити рачуна да се користе линеаризоване табеле. Правити их тако да могу да се читају ред по ред без губљења смисла.

## 7. Имплементација, тестирање, обука и одржавање

Редовно одржавање веб презентације је неопходно за обезбјеђивање њене актуелности, квалитета и функционалности, па је неопходно на вријеме планирати неопходне ресурсе (људски, финансијски и др.) што подразумева и спровођење неопходних организационо-административних припрема, и то прије пуштања у рад саме веб презентације. Два могућа рјешења су:

- одржавање унутар саме институције и
- унајмљивање спољног извршиоца (енг. “*outsourcing*”).

Непосредно након, или у завршној фази имплементације презентације, потребно је извршити обуку и тестирање запослених, те испитивање функционалности цјелокупне презентације и CMS – а (у случају да је имплементиран), ради уочавања и исправки евентуалних недостатака.

У случају комплексних презентација и организационе структуре институције, а у циљу постизања што већег степена ажурности и исправности информација, препоручује се детаљно планирање и организација особља које обезбјеђује текстове за презентацију - аутори, особља које прегледа и коригује - “*editor*”-и, уредници садржаја, као и именовање особе која је највиша у хијерархији привилегија, а која коначно одлучује који садржај и у каквој форми ће бити објављен на самој страници - “*publisher*” односно уредник сајта/портала.

## 8. еПриступачност (eAccessibility)

Појам: „еПриступачност”<sup>7</sup> представља доступност информационо-комуникационих технологија и сервиса особама са различитим врстама инвалидитета или специјалних потреба, и у уској је вези са тзв. „еИнклузијом” (еУкљученошћу). „еПриступачност” се односи на подручја на којима технологије и сервиси могу бити употребљени у корист превазилажења препрека, компензације или обнављања појединих функција или омогућивања, посебно старијим особама и особама са инвалидитетом да се остваре у потпуности. Развој технологије даје на овај начин реалну могућност да се умјесто ризика од „дигиталне подијељености/подјеле” (*digital divide*<sup>8</sup>) заправо постигне „дигиталну повезаност” (*digital cohesion*) и тако благодети друштва базираног на знању (*knowledge-based society*) приближи подједнако свим сегментима популације.

Препоручује се да се у развоју интернет презентација институција Републике Српске (како у реализацији садржаја, тако и при реализацији сервиса) обрати пажња на питања везана за еПриступачност за особе са инвалидитетом. Више информација на ову тему је доступно на страници w3c.org (<http://www.w3.org/WAI/intro/wcag>).

<sup>7</sup> Европска унија, eAccessibility - opening up the Information Society [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm) (посјећено 01.02.2011.)

<sup>8</sup> European Union: “DIGITAL DIVIDE FORUM REPORT: BROADBAND ACCESS AND PUBLIC SUPPORT IN UNDERSERVED AREAS” [http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/implementation/ddf\\_report\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/implementation/ddf_report_final.pdf), (посјећено 16.12.2010.)

## Извори/референце

1. Статут Агенције за Информационо друштво Републике Српске
2. [www.w3.org](http://www.w3.org) Свјетски веб конзорцијум
3. С. Рајчевић, М. Радинковић, М. Латиновић, „Стратешки оквир развоја еВладе и еСервиса у свијету“, Модерна управа, (новембар 2010.)
4. United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Division for Public Administration and Development Management: e-Government Survey 2008, (2009).
5. eAccessibility, [http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/activities/einclusion/policy/accessibility/index_en.htm)
6. NetNovinar.org [http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/car\\_woed\\_formati\\_text\\_fajlova.pdf](http://www.media.ba/mcsonline/files/shared/car_woed_formati_text_fajlova.pdf)
7. European Union: "DIGITAL DIVIDE FORUM REPORT: BROADBAND ACCESS AND PUBLIC SUPPORT IN UNDER - SERVED AREAS"  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/eeurope/i2010/docs/implementation/ddf\\_report\\_final.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/i2010/docs/implementation/ddf_report_final.pdf)
8. Републички Завод за Информатику и интернет Републике Србије:  
Препоруке за израду веб презентација органа локалне управе вер2.0
9. Републички Завод за Информатику и интернет Републике Србије:  
Смјернице за израду веб презентација органа државне управе вер.3.0
10. Савјет Министара Босне и Херцеговине: Упутство о изради и одржавању службених интернет страница институција Босне и Херцеговине

# АНЕКС 1

## 1. Услови коришћења веб презентације институције Републике Српске

Коришћењем било ког дијела веб презентације институције Републике Српске и свих њених дијелова аутоматски прихватате сва актуелна права и услове коришћења. Корисници су дужни да редовно читају услове коришћења, чиме ће се сматрати да сталним коришћењем портала, и било којег његовог дијела, у сваком тренутку упознати с актуелним правима и условима, те да су их разумјели у цјелости.

Садржаји преузети са портала не смију се користити у незаконите сврхе, нити за промовисање истих. Сви посјетиоци имају право да користе садржаје портала уколико не крше права и услове коришћења. Презентација институција Републике Српске састоје се од властитих садржаја као и садржаја преузетих од других извора. Власник презентације не може се сматрати одговорним за тачност и ажурност података који су добијени од других извора. Власник презентације неће учинити доступним путем портала, нити ће на порталу објавити било какав садржај који је незаконит, штетан, провокативан, узнемирујући, вулгаран, пун мржње, расно, етнички или другачије усмјерен против појединца или неке организације. Сви садржаји презентација институција Републике Српске објављени су у доброј намјери, те се власник портала не може сматрати одговорним за било какву штету насталу коришћењем истих. Приступ садржајима портала дозвољен је особама свих узраста.

Портал садржи везе (линкове) према другим садржајима на Интернету, које објављује у доброј намјери и не може се сматрати одговорним за евентуалну штету насталу праћењем истих линкова. Власник портала задржава право да без претходне најаве промијени права и услове. О важнијим промјенама и допунама, корисници ће бити обавјештени путем е-маила, форума или портала.

## 2. Политика приватности

Свако кориштење презентације институција Републике Српске подложно је условима кориштења приложеним на презентацији.

Презентација не прикупља аутоматски било какве специфичне персоналне податке о посјетиоцима, као што су име, број телефона или *e-mail* адреса. Овакве информације ће се прикупљати искључиво уколико то корисник омогући, шаљући електронску пошту или региструјући се у осигураним дијеловима ове презентације (у случају да су овакве функционалности обезбјеђене). Све личне информације креиране, држане или прикупљене од стране веб презентације институција Републике Српске биће чуване искључиво за потребе комуникације између институција Републике Српске и регистрованих корисника. Веб презентација може користити софтверску подршку која прати мрежни саобраћај, са циљем идентификације покушаја неауторизованих приступа ради додавања или промјене информације или проузроковања штете било којим другим путем. Овај софтвер може примити и биљежити Интернет-протокол адресу (IP) рачунара са кога се врши приступ, као и датум и вријеме посјете. У случају постојања оваквих функционалности, неће се вршити повезивање IP адреса са идентитетом посјетиоца, све док исти не покуша да нанесе штету презентацији. Веб презентација не практикује коришћење „колачића“ (енг. *cookies*) са циљем праћења како посјетиоци користе ову презентацију или идентификације сајтова који су претходно

коришћени. Уколико се, ипак, у појединим случајевима и користе, увијек је могуће на корисничком претраживачу одбацити записивање (колачић је податак, који може бити стављен на Ваш тврди диск без Вашег знања од стране Интернет-презентације, са циљем праћења коришћења дотичне презентације). Информација о кориснику није доступна никоме осим једном дијелу запослених на пословима администрације веб презентације којима је та информација потребна у редовном извршењу њихових радних обавеза. Власник Интернет презентације се обавезује да ће у доброј намјери користити податке добијене од корисника током њиховог коришћења презентације, те да приватне податке неће дистрибуирати, нити продавати трећим лицима, осим уз дозволу корисника. Власник веб презентације се обавезује да ће чувати приватност корисника презентације, осим у случају кршења правила презентације или незаконских активности корисника.

### **3. Заштита ауторских права**

Власник веб презентације полаже права на садржаје презентације (текстуалне, аудио-визуелне материјале, базе података и програмски код). Неовлашћено коришћење било ког дијела презентације сматра се кршењем ауторских права власника презентације и подложно је законским мјерама.

Уколико сматрате да је објављени садржај на порталу повриједио ваша ауторска права, случај ће бити размотрен, а спорни садржаји биће уклоњени по установљавању истинитости садржаја жалбе.