



ИНТЕРНЕТ ПРЕЗЕНТАЦИЈЕ МИНИСТАРСТАВА У РЕПУБЛИЦИ СРБИЈИ
INTERNET PRESENTATIONS OF MINISTRIES IN THE REPUBLIC OF SERBIA

Милена Вишковић, Факултет техничких наука, Нови Сад

Област– Инжењерство информационих система

Кратак садржај – Применом информационих технологија у раду, министарства настоје унапредити јавност у раду, он-лине услуге, смањити трошкове и поједноставити процедуре. Интернет презентације министарстава имају препознатљив визуелни идентитет и веб садржај, на насловним странама преоблађују државни симболи, приказују се на првом месту најзаступљенијих претраживача. Циљ презентација није само постављање информација на сајт и пружање услуга грађанима, већ и комуникација државне управе и њених сегмената на свим нивоима. Министарства путем веб презентација представљају сопствене потенцијале и јачају поверење између државне управе и грађана. Поред тога, грађанима омогућавају електронску доступност услуга из свог делокруга на принципу транспарентности. У овом раду проучене су препоруке за израду интернет презентација министарстава. Циљ истраживања јесте анализа и утврђивање значаја примене информационо-комуникацијских технологија, као и оцена развоја сајтова изабраних министарстава и квалитет услуга које пружају грађанима.

Кључне речи: Информационе Технологије, Државна Управа, Министарство, Интернет Презентације.

Abstract – By applying information technologies, ministries are trying to improve on-line services, reduce costs and simplify procedures. Internet presentations of ministries have a recognizable visual identity and web content. On the home pages, the state symbols are recognizable and their websites appear in the first place of the most common search engines. The goal of the presentations is not just posting information to the site and providing services to citizens, but also communication between the state administration and its segments at all levels. Ministries through their websites present their own potentials and strengthen trust between the state administration and the citizens. In addition, they allow the citizens electronic services, from their scope, based on the principle of transparency. In this work the recommendations for creating websites of ministries were studied. The aim of the research is analysis and determination of importance of information and communication technologies application, as well as rating development of sites of selected ministries and quality of services which they provide to the citizens.

Keywords: Information Technology, State Administration, Ministry, Internet, Internet Presentations

НАПОМЕНА:

Овај рад је проистекао из мастер рада чији ментор је био др Дарко Стефановић, ванр. проф.

1. УВОД

Информационе технологије, информациони системи и пословне софтверске апликације постале су кључни фактори за успешно прилагођавање организација савременим условима пословања. Суочена са савременим информационо - комуникационим технологијама, променљивог смера и интензитета, под развојем науке, у погледу државне и уопште јавне управе јавља се потреба за увођењем нових технологија.

У првом делу рада представљене су теоријске основе из подручја рада органа државне управе. Приказан је члан 2. Закона о министарствима, као и основне могућности ИКТ у државној управи. Државни органи користе е-пословање, укључујући: е-управу, е-трговину, е-правосуђе, здравље и е-образовање. На Порталу е-Управе постоји део предвиђен за јавне расправе органа државне управе – министарстава.

У практичном делу рада извршена је анализа усаглашености веб презентација министарстава са датим препорукама.

На крају, на основу табеларно приказаних резултата истраживања, извршена је анализа добијених података, изведени су закључци и дати предлози за даљи развој интернет презентација министарстава [1].

2. ТЕОРИЈСКЕ ОСНОВЕ

2.1. Државна управа

Појам „државна управа“ користи се за означавање једног дела државног апарата или посебне врсте државних органа или организација којима је основна делатност обављање управних послова. Организација државне управе представља тежак задатак за сваку државу, оне државе које брже и квалитетније одговоре на задатак имаће и бољу организацију и функционисање целокупног државног апарата [2]. Државна управа је део извршне власти Републике Србије који врши управне послове у оквиру права и дужности Републике Србије.

2.2. Министарства у Републици Србији

Министарство се образује за послове државне управе у једној или више међусобно повезаних области. Законом о министарствима из 2014. године образована су министарства и посебне организације. Према члану 2. Закона о министарствима образовано је шеснаест министарстава:

1. Министарство финансија;
2. Министарство привреде;

3. Министарство пољопривреде и заштите љивотне средине;
4. Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре;
5. Министарство рударства и енергетике;
6. Министарство трговине, туризма и телекомуникација;
7. Министарство правде;
8. Министарство државне управе и локалне самоуправе;
9. Министарство унутрашњих послова;
10. Министарство одбране;
11. Министарство спољних послова;
12. Министарство просвете, науке и технолошког развоја;
13. Министарство здравља;
14. Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања;
15. Министарство омладине и спорта;
16. Министарство културе и информисања [3].

2.3. ИКТ у државној управи

Информационе технологије подразумевају термин који означава широк спектар алата и техника, који се користе приликом креирања, складиштења и дистрибуције података [4].

Основне могућности ИТ у државној управи јесу:

- Унапређење јавности рада и отворености државних органа,
- Он-лине услуге путем којих грађани имају могућност да путем интернета, на брз и једноставан начин, без класичних трошкова дођу до јавних услуга и
- Повезивање државних органа, локалних самоуправа и јавних служби, обезбеђење веће хармонизације у њиховом раду, доступност [5].

2.3. Стратегија развоја информационог друштва у Републици Србији до 2020. године

Развој информационог друштва треба усмерити ка искоришћењу потенцијала ИКТ за повећање ефикасности рада, економски раст, већу запосленост и подизање квалитета живота свих грађана Републике Србије. Мотор развоја информационог друштва чине:

- Отворен, свима доступан и квалитетан приступ Интернету;
- Развијено е-пословање, укључујући: е-управу, е-трговину, е-правосуђе, е-здравље и е-образовање;
- Укљученост свих грађана Републике Србије, што се посебно односи на укљученост социјалних група са посебним потребама, регионални развој и јачање локалних иницијатива;
- Развојем знања и вештина повезаних са ИКТ и јачањем улоге ИКТ у систему образовања;
- Сталним улагањем у истраживање и иновације, да би се потенцијали које доноси ИКТ препознали, сагледали и на најбољи начин искористили;
- Одговорима на изазове које доноси ИКТ, као што су: нови аспекти безбедности, угрожавање приватности, технолошка зависност, недовољна интероперабилност и отворена питања заштите интелектуалне својине;

- Координацијом и кооперацијом између јавног, приватног и цивилног сектора [6].

3. МЕТОД ИСТРАЖИВАЧКОГ РАДА

Методолошки оквир заснива се на критеријумима и поткритеријумима. Критеријуми представљају агрегатне оцене појединих поткритеријума који се директно мере. Коначна оцена добија се као сума поена које носе појединачне критеријуме и користиће се за приказ усклађености веб презентација са смерницама, док ће резултат добијен у анализи скупа поткритеријума у оквиру једног критеријума, користити за упоређивање сајтова у оквиру одређеног критеријума од стране органа државне управе и сл., са циљем да се уклоне недостаци и да се постигну потпуне усклађености са смерницама.

Укупан број бодова критеријума за израду презентација државних органа је 295. Мерење критеријума обухвата [7]:

1. *Садржај* – обухвата минимум релевантног садржаја и додатни садржаји – 100 поена.
2. *Услуге које орган државне управе пружа* – оцењује се реализација услуга на порталу еУправе (да ли су услуге јасно наведене, да ли садрже све препоручене елементе, ниво софистицираности услуга, да ли се на веб презентацији налазе линкови ка услугама) – 60 поена.
3. *Језик и писмо веб презентације* – оцењивање поткритеријума: веб презентација је идентична на оба алфабета, страни језик – 10 поена.
4. *Графичко решење и дизајн* – оцена поткритеријума: државна обележја, боје које преовлађују на застави, контраст у односу на позадину – 15 поена.
5. *Навигација* – оцена алтернативних начина навигације до сваке стране на презентацији, постојање функционалне претраге, да ли постоје целине: О нама, Документи, Услуге, Актуелности, Архива, Контакт и др. – 30 поена.
6. *Употребљивост и доступност* – оцењивање поткритеријумима: приказивање веб презентације у најзаступљенијим бровсерима, оптимизација за мобилне уређаје, презентација је високо рангирана по кључним речима на Google – 10 поена.
7. *Приступачност* – врши се оцењивање валидације у смислу еПриступачности (уз помоћ <http://validator.w3.org/unicorn>), навигација употребом „ТАБ“ тастера, да ли су документи у читљивом формату, формати докумената, слике уз алтернативни текст, функционална скалабилност увећања презентације – 30 поена.
8. *Безбедност* - Провера (тестирање) сигурности - безбедности веб презентације (Penetration test). Постоје дефинисане процедуре приступа и одржавања веб презентације – 20 поена.
9. *Доменско име* – под-домен gov.rs, Презентацији је могуће приступити и без уношења "www" – 10 поена.
10. *Одржавање Веб сајта* – да ли је наведено лице одговорно за одржавање презентације – 10 поена.

4. РЕЗУЛТАТИ ИСТРАЖИВАЊА

Резултати до којих се дошло истраживањем ових критеријума приказани су у табели 2.

Критеријум	Министарство просвете, науке и технолошког развоја	Министарство трговине и туризма	Министарство туризма, туризма и телекомуникација	Министарство животне средине	Министарство културе и информисања	Министарство омладине и спорта
Својој	88	79	53	74	75	59
Услуге које орган државне управе пружа	15	27	51	48	51	9
Језик и писане веб презентације	5	5	8	5	8	10
Графички решење и дизајн	15	15	15	15	13	15
Ефикасност	18	17	22	25	23	23
Употребљивост и доступност	10	10	10	10	10	10
Присутност	13	19	19	15	12	15
Безбедност	10	10	10	10	10	10
Државни или локални	10	10	10	10	10	10
Одрживе веб сајтови	9	4	0	0	0	0
Укупно:	178	196	198	212	212	171

Табела 1. Поређење добијених резултата интернет презентација

Истраживањем су обухваћена следећа министарства: Просвете, науке и технолошког развоја; Омладине и спорта; Трговине, туризма и телекомуникација; Заштите животне средине; Културе и информисања, као и Државне управе и локалне самоуправе.

Интернет презентације са највише остварених бодова су: интернет презентације Министарства заштите животне средине (слика 2) и Министарства културе и информисања (слика 1).



Слика 1. Интернет презентација Министарства културе и информисања



Слика 2. Интернет презентација Министарства заштите животне средине

У оквиру критеријума „Садржај“ важно је истаћи да одступања између првог и последњег министарства није занемарљиво. Задовољење овог критеријума интернет странице Министарства трговине, туризма и телекомуникације је на доста ниском нивоу. Ти недостатци се огледају у недостатку информација које се односе на: недостатак правилника о систематизацији, планираном и реализованом буџету, реализацији и ревизији буџета, као и у недостатку информација о додатним изворима финансирања. Добијени резултати у оквиру критеријума „Услуге које орган државне управе пружа“ указују на чињеницу да су поједине интернет презентације скоро у потпуности задовољиле овај критеријум, док су неке биле испод просека. Први поткритеријум, јасно наведен списак услуга, које орган пружа у оквиру информатора, задовољен је код свих веб презентација. Други поткритеријум, да подручна јединица има реализовану бар једну електронску услугу на порталу е-управе, испуњавају три министарства у високом квалитету, а то су Министарство туризма, трговине и

телекомуникација, Министарство заштите животне средине, као и Министарство културе и информисања. Трећи поткритеријум, ниво софистицираности је уједначен код свих општина где је услуга реализована на порталу е-управе. Наредни поткритеријум који се односи на постојање линкова ка услугама, извештаје о пруженим услугама и законске рокове за пружање услуга испоштован је код Министарства омладине и спорта и Министарства заштите животне средине скоро у потпуности, на веома високом нивоу.

Трећи критеријум под називом „Језик и писмо веб презентације“ указује на следеће: максималан број поена испунила је само презентација Министарства државне управе и локалне самоуправе, јер је презентација одрађена подједнако на оба алфабета и на страном језику - енглеском језик. Све веб презентације испуњавају поткритеријум који означава постојање ћириличне и латиничне верзије уредно ажуриране. Поред тога, два министарства имају одрађене само поједине стране веб презентације на енглеском језику, а то су Министарство туризма, трговине и телекомуникација и Министарство културе и информисања. Четврти критеријум („Графичко решење и дизајн“) - Када говоримо о бојама које доминирају на презентацији, код скоро свих презентација доминирају боје националне заставе и грба. Визуелна презентација текста има минимални контраст у односу на позадину 4.5:1.

Критеријум („Навигација“) - На основу добијених резултата закључујемо да сва министарства на уједначен начин задовољавају захтеве ова три поткритеријума: постојање више начина навигације, постојање функционалне претраге и постојање одређених целина. Испуњеност овог критеријума је на високом нивоу.

У оквиру критеријума „Употребљивост и доступност“ све интернет презентације су задовољиле поткритеријуме: да се веб презентације идентично приказују у најзаступљенијим browser-има и да се веб презентација државних органа налази на првом месту Google претраге.

„Приступачност“ као седми критеријум даје следеће резултате: први поткритеријум, који подразумева пролаз валидације, једино је делом задовољен код Министарства омладине и спорта, док остале веб презентације не пролазе тест валидације. Поткритеријум навигације употребом тастера ТАБ у потпуности је испуњен код Министарства просвете, науке и развоја, где је функционалан и визуелно уочљив, код веб презентације Министарства заштите животне средине, примећена је постојаност навигације употребом овог тастера, али није видљива, док код преосталих презентација изостаје могућност навигације кроз целу презентацију уз помоћ таб тастера. На свим веб презентацијама министарства документа понуђена за преузимање су у читљивом формату, углавном у pdf и doc формату, а такође је испуњен поткритеријум који подразумева да слике и фотографије имају алтернативни текст, како на

насловној страни тако и на страни по избору. Критеријум „Безбедност“, са два поткритеријума, дао је следеће резултате: као што можемо да видимо из табеле 2, све веб презентације налазе се на серверима УЗОПРО, потпуним испуњењем захтева за безбедност. Са друге стране, ниједна интернет презентација не испуњава други критеријум, који захтева дефинисање процедура и нивое приступа (физичке, хардверске и софтверске контроле приступа).

Критеријум „Доменско име“ – Све веб презентација користи под-домен „gov.rs“, а такође је интернет презентацији могуће приступити и ако се унесе само доменско име, без уношења „www“. „Одржавање веб сајта“ критеријум који подразумева да постоји најмање једно именовано лице одговорно за одржавање презентације, задовољавају: интернет презентација Министарства просвете, науке и развоја, код које је наведено овлашћено лице које уређује интернет презентацију Интернет презентација Министарства омладине и спорта, где је наведено да је овлашћено лице које уређује интернет презентацију ПР служба министарства омладине и спорта, није именовано лице, само је дата mail адреса.

5. ЗАКЉУЧАК

Увођење информационих система у рад министарстава, за циљ има првенствено повећање квалитета услуга, њихову ефикасност и ефективност. Унапређење информационо - комуникационих технологија представља важан корак у учешћу грађана у раду државних органа и обезбеђењу јавности у раду свих њених елемената. Интересовање за укљученост грађана путем интернета показује раст из године у годину. Полазећи од те чињенице, примаран интерес је могућност да се на лак и једноставан начин пронађу и користе потребне информације, као и да јавни сервиси буду безбедни и доступни свим грађанима.

Веб презентације углавном имају сличан садржај, већина их користи оба писма, ћирилично и латинично. Скоро све веб презентације поседују државна обележја, на њима доминирају углавном три боје или више од три, поседују функционалну претрагу, идентично се приказују на најзаступљенијим претраживачима. Користе доменско име gov.rs и могуће је прочитати веб адресу без уношења www.

Поред овог, у оквиру Информатора о раду у оквиру Садржаја налазе се све основне информације о функцијама, овлашћењима и обавезама руководиоца организационих јединица, као и информације о контакту, што је за крајње кориснике од великог значаја. Такође, веб презентације су углавном прегледне и лаке за сналажење.

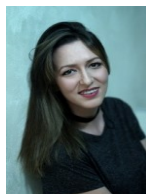
Одређени критеријуми нису задовољени, а то су: непостојање страног језика, још увек није направљена апликација прилагођена мобилним телефонима, није именовано лице одговорно за одржавање сајта и непостојање архиве. С обзиром да државни органи треба да подстичу отвореност транспарентност свог рада пружањем увида у буџет (планирани и реализовани) као и увид у додатне изворе финансирања, добијени резултати истраживања указују да овај поткритеријум није испуњен и да би министарства у будућности требала да се реше овај недостатак,

Закључак до ког се дошло јесте да је добра презентација, она презентација која је пре свега направљена тако да је функционална и лака за савладавање од стране крајњих корисника. Функционална претрага је од велике важности јер олакшава корисницима да брзо и лако дођу до услуге која им је у том тренутку потребна. Добра презентација треба умети да привуче пажњу, да на лак и једноставан начин пружи све информације о томе како да се оствари неопходна услуга.

6. ЛИТЕРАТУРА

- [1] Делић, Н.: “Информационо - комуникационе технологије у образовању”
- [2] Куртовић, Р, Перишић, С.: Организација државне управе, Правне теме, 2013, 59 стр
- [3] Закон о министарствима, („Сл. гласник РС, бр. 44/2014“), чл. 2
- [4] Jameg A. Senn's, Information Tehnologz, Principles, Prentice Hall, 2003
- [5] С. Лилић, „Управно право: управно процесно право“, Правни факултет; Службени гласник, Београд, 2009, стр. 157
- [6]http://mtt.gov.rs/download/3/Strategija_razvoja_informacionog_drustva_2020.pdf (датум приступа:06.05.2019.)
- [7] Маријана Тасић, Бранисављевић И. „Смернице за израду веб презентација органа државне управе“, в4.0, управа за дигиталну агенду, Београд, 2012.

Кратка биографија:



Милена Вишковић рођена је 30.03. 1990. године у Сенти. Завршила гимназију у Бечеју, општи смер. Уписује Основне академске студије на Факултету техничких наука у Новом Саду, на одсеку Индустијско инжењерство и менаџмент. Мастер рад одбранила 2019. године из области информационо - комуникационих технологија.