

Program Središnjeg državnog portala

**SMJERNICE
ZA PISANJE ČLANAKA**

Oznaka: KP 0706 12

Zagreb, studeni 2007.

Aktivnost

Program Središnjeg državnog portala

Vrsta dokumenta

Temeljni dokumenti

Naslov dokumenta

Smjernice za pisanje članka

Svrha dokumenta

Ovim dokumentom glavni urednik Središnjeg državnog portala definira stilske i sadržajne okvire pisanja članka za Portal, kako bi se osiguralo dosljedno i ujednačeno kreiranje sadržaja na Portalu. Smjericama se trebaju koristiti svi suradnici na sadržaju Portala

Oznaka

SDUe-H-07/P-14

Dokument priredili:

Juliana Štrbić
Mladen Kostešić
APIS IT
Gov3
SDUeH

Status

Radni tekst

Verzija

2.0

Datum verzije

11.06.2007.

Izvor

APIS IT

e-pošta:

program-portal.help@apis-it.hr
e-HR.portal@vlada.hr

Sadržaj

1	PREGLED SMJERNICA ZA PISANJE ČLANAKA.....	4
1.1	Duljina članaka	4
1.2	Točnost i izvori informacija.....	4
1.3	Ažurnost.....	4
1.4	Stil.....	4
1.5	Obraćanje korisniku.....	5
2	STRUKTURA	5
2.1	Odjeljci i međunaslovi	6
2.2	Nabrajanja.....	6
	OPREMA TEKSTA.....	6
3.1	Naslovi	6
3.2	Interpunkcija	7
3.3	Brojevi.....	7
3.4	Datumi.....	7
3.5	Oznake nabiranja (bullet points)	7
3.6	Tehnički i pravni izrazi	8
3	KRATICE.....	8
4	POVEZNICE (LINKOVI).....	8
5.1	Smještaj poveznica.....	8
5.2	Redoslijed poveznica	8
5.3	Opis poveznica.....	9
5	PDF-ovi i drugi dokumenti.....	9
6	UNAKRSNO POVEZIVANJE	9
7	ILUSTRACIJE	10
8	TABLICE	10
9	ČESTO POSTAVLJANA PITANJA	10
10	KORISNI KONTAKTI.....	10
11	SADRŽAJI LOKALNE I PODRUČNE SAMOUPRAVE	10
12	DOSTUPNOST.....	11

1 PREGLED SMJERNICA ZA PISANJE ČLANAKA

Sustavno korištenje ovih smjernica osigurat će razinu dosljednosti na Portalu koja će korisnicima pomoći da brže upoznaju stranicu i znaju što mogu očekivati bez obzira na kojem se dijelu Portala našli. Nedosljednost zbunjuje korisnike.

Dosljednost je potrebna na svim razinama Portala – od korištenja navigacije do primjene jezičnog i stilskog standarda.

1.1 Duljina članaka

Duljina teksta ograničena je na najviše 2700 slovnih znakova (uključujući i razmake). Rečenice su kratke, u pravilu do 25 riječi, a ako je moguće i manje.

Ako tema zahtijeva obradu na više prostora, autor će se o tome dogovoriti s uredništvom Portala.

1.2 Točnost i izvori informacija

Članci na Portalu pružaju korisniku točnu i cjelovitu informaciju. Ako iz nekog razloga nije moguće dati potpunu informaciju, članak bi korisniku trebao dati jasan pregled sljedećih koraka i uputu gdje može doći do potpune informacije.

Točnost podataka osigurava se time što autor u svojoj dokumentaciji za pripremu članka treba priložiti točan izvor informacija koji je moguće verificirati.

Ako je izvor internetska stranica, nužno je navesti točnu adresu (URL), datum i vrijeme (najbolje je u dokumentaciju priložiti ispis).

Kopiranje i prenošenje već objavljenog teksta ili dijelova teksta moguće je samo uz izričito i pismeno dopuštenje vlasnika ili nositelja autorskih prava, koje autor u tom slučaju prilaže uz članak. Za moguće kršenje autorskih prava odgovornost snosi autor članka.

1.3 Ažurnost

U svakom članku autor treba na odgovarajućem mjestu naznačiti predviđeni datum za provjeru ažurnosti (ako taj podatak ne postoji sustav će podrazumijevati tri mjeseca od zadnje izrade ili ispravka članka).

Tjedan dana prije isteka datuma sustav će upozoriti autore teme da je potrebno provjeriti ažurnost podataka. Autor će imati mogućnost potvrditi ažurnost i sljedeći rok za provjeru ili unijeti izmjene i novi rok za provjeru ažurnosti.

Glavni urednik može poslati bilo koji objavljeni članak na provjeru ažurnosti bez obzira na predviđeni datum provjere.

1.4 Stil

Članci moraju biti sažeti, jasni, jednostavni i logični, bez suvišnih ponavljanja.

U pisanju teksta treba izbjegavati:

- **pasiv**

Zakon o tajnosti podataka donesen je od strane Hrvatskog sabora.

treba: *Hrvatski sabor donio je Zakon o tajnosti podataka.*

- **glagolske imenice**

Nisam u mogućnosti to obaviti. treba: *Ne mogu to obaviti.*

Nude usluge prevođenja na njemački. treba: *Prevode na njemački.*

- **pleonazme** (gomilanje istoznačnica)

sektor gospodarstva – treba: *gospodarstvo*

područje Varaždinske županije – treba: *Varaždinska županija*

oko desetak – treba: *desetak ili oko deset*

još uvijek – treba: *još, i dalje*

stanje nelikvidnosti – treba: *nelikvidnost*

- **nepotrebno duge i složene izraze**

u slučaju da – treba: *ako*

iz razloga što – treba: *zato što, jer*

Prednost dajemo hrvatskim riječima umjesto internacionalizmima:

efekt – treba: *učinak*

destinacija – treba: *odredište*

1.5 Obraćanje korisniku

Ton je ozbiljan, ali pristupačan. Korisnicima se Portal obraća sa «vi», izravno i s poštovanjem, bez dociranja.

2 STRUKTURA

Članci na Portalu nude informaciju o konkretnoj usluzi javne uprave. Autor treba strukturirati članak tako da njime odgovori na pitanja:

- **ŠTO** – definirati uslugu/informaciju javne uprave
Primjer: Pravo na slobodan odabir liječnika
- **TKO** – definirati krug korisnika koji ima pravo na uslugu
Primjer: Svi osiguranici Hrvatskog zavoda za zdravstveno osiguranje
- **KAKO** – opisati postupak ostvarivanja prava
Primjer: Ispunjavanjem i potpisivanjem posebnog obrasca Izjava o izboru doktora
- **GDJE** – objasniti kojim se tijelima državne uprave trebaju obratiti, uključiti adrese, telefonske brojeve i po mogućnosti link na relevantne stranice tog tijela

Primjer: U ordinaciji izabranog liječnika

- **POTREBNI DOKUMENTI** – uz svaku uslugu treba navesti popis potrebnih dokumenata; ako je riječ o posebnim obrascima navesti gdje ih se može dobiti (konkretan ured, adresu, telefonski broj) ili link na stranice odakle se obrasci mogu preuzeti (ako su već objavljeni na internetu i ako nema zapreka korištenju)

Primjer: U ordinaciji izabranog liječnika, na internetskoj stranici HZZO-a [Tiskanice \(otvara novi prozor\)](#)

- **U KOJEM ROKU** - navesti rok u kojem korisnik treba reagirati kako bi ostvario svoja prava ili u kojem mu tijelo državne uprave treba pružiti uslugu/informaciju.

Pravo na izbor novog liječnika imate po isteku godine dana od posljednjeg izbora

Svaku dodatnu informaciju koju autor uključi u članak potrebno je objasniti.

Primjer: Preko graničnog prijelaza u zemlju možete unijeti ili iznijeti do 15.000 kuna u gotovini. Za veće iznose potrebno vam je odobrenje Hrvatske narodne banke. (dodati objašnjenje kako se podnosi zahtjev HNB-u ili navesti adresu ureda, telefonski broj ili link koji će korisnicima pružiti informaciju o postupku.)

2.1 Odjeljci i međunaslovi

Svaki je članak podijeljen u nekoliko kraćih odjeljaka (najmanje dva ili tri, više za dulje tekstove), između kojih je jedan red razmaka. Svaki odjeljak koji donosi novu informaciju posebno je naslovljen, pri čemu se ne smije ponavljati glavni naslov.

Unutar pojedinog odjeljka ključne riječi treba posebno istaknuti (boldom) ako već nisu istaknute u međunaslovu teksta.

2.2 Nabranjanja

Za sve vrste nabranjanja (popis potrebnih dokumenta, uvjeta za ostvarivanje prava i sl.) uvijek treba koristiti posebne grafičke oznake (*bullet points*).

OPREMA TEKSTA

3.1 Naslovi

Naslovi privlače pozornost čitatelja i omogućuju korisne rezultate pretraga.

Naslov stoga mora biti točno određen i smješten u kontekst (primjerice: *Vozačke dozvole* umjesto *Dozvole*).

Ne smije se dogoditi da se isti naslov objavi u dva različita članka. Iako se na svakom od tih mjesta naslov može učiniti logičnim izborom, identičan naslov može zbuniti korisnika.

Nema potrebe koristiti naslov «Uvod» ili «Uvod u pretpristupne fondove» nego samo «Pretpristupni fondovi».

3.2 Interpunkcija

Najčešći interpunkcijski znak je točka. Zbog preglednosti teksta preporučuje se korištenje dvotočke kada u tekstu slijedi nabranje. Upitnike, uskličnike i tri točkice ne koristiti.

3.3 Brojevi

Zbog preglednosti teksta, brojeve od jedan do deset pišemo riječima, sve između deset i milijuna brojkom. Od 1000 do 9999 pišemo bez točke i bez razmaka. Od 10.000 naviše odvajamo točkom.

Kada je riječ o milijunima ili milijardama, koristimo se decimalnim brojem (i decimalnim zarezom): 1,56 milijuna, 3,4 milijarde.

Redne brojeve pišemo s točkom.

Postotke pišemo riječju (27 posto), simbol koristimo samo u tablicama (27%).

Za izražavanje vremena koristimo točku između sati i minuta: u 10.25, u 19.30, ali u 10 sati (ne u 10.00).

Telefonske brojeve razdvajamo na sljedeći način: PPP/XXX-YYYY, a brojeve mobilnih telefona PPP-XXX-YYYY.

3.4 Datumi

Datume pišemo rednim brojem dana i imenom mjeseca:

1. svibnja (studenoga) 1995. (ne 01. svibnja). Za mjesec studeni pišemo „studenoga“

3.5 Oznake nabranja (bullet points)

Kada u tekstu nabranamo, činimo to bez početnog velikog slova i bez interpunkcijskih oznaka, osim točke na kraju.

Uz prijavu trebate priložiti:

- *presliku domovnice*
- *dvije fotografije*
- *liječničko uvjerenje.*

3.6 Tehnički i pravni izrazi

Zbog jasnoće teksta na Portalu treba izbjegavati korištenje tehničkih i pravnih izraza. Ako to iz nekog razloga nije moguće, autor članka će izraze objasniti na jednostavan i razumljiv način.

3 KRATICE

Kratice su u pravilu muškog roda i uvijek ih dekliniramo. (*Hrvatska narodna banka je odlučila*, ali: *HNB je odlučio*; *prema procjeni HNB-a*; *u suradnji s HNB-om*).

Iznimka su kratice koje završavaju na –a koje pišemo kao punu riječ, velikim početnim slovom i dekliniramo kao imenicu ženskog roda (*Fina, Hina, Cefta*).

Kratice svih institucija bit će objašnjene na Portalu, a one koje tek ulaze u upotrebu bit će u suradnji s glavnom urednicom dodane Glosaru Portala.

Kratice za mjere i valute (*m, km/h, °C, CHF, €*) koristimo samo u tablicama, u tekstu pišemo punu riječ (*metara, kilometara na sat, stupnjeva Celzijevih, švicarskih franaka, eura*).

4 POVEZNICE (LINKOVI)

5.1 Smještaj poveznica

Poveznice se načelno smještaju na kraju članka ili odjeljka, odnosno u posebnim naslovljenim okvirima za poveznice na svakoj stranici.

Poveznice se mogu umetnuti unutar teksta članka samo pojedinačno i to u slučaju kada bi njihovo smještanje na drugo mjesto utjecalo na razumljivost teksta. U tom slučaju poveznicu treba smjestiti u novi red, na kraju rečenice na koju se odnosi. Tekst poveznice ne smije biti dio same rečenice, već treba slijediti pravila opisana pod **5.3 Opis poveznica**.

5.2 Redoslijed poveznica

Poveznice uz članke navodimo prema sljedećem redoslijedu:

- interne poveznice, odnosno linkovi povezani sa sadržajem Portala
- tijela državne uprave
- tijela lokalne uprave
- druge državne organizacije koji imaju linkove na državnu upravu (primjerice: državna televizija, pošta)
- tijela EU-a i UN-a
- nevladin sektor
- stručne i cehovske udruge, sindikati

5.3 Opis poveznica

Tekst poveznice treba biti kratak ali informativan, ograničen na šest riječi.

Kada se na jednom mjestu navodi popis poveznica potrebno je dati opis koji daje naznake o sadržaju povezanih stranica i razlozima zašto bi ih korisnik trebao otvoriti.

Formulacije poput «više», «doznajte više», «kliknite ovdje» treba izbjegavati. Prednost dajemo formulacijama «Dodatne informacije» i «U ovoj temi».

Ako se u tekstu poveznice navode imena tijela uprave, potrebno je navesti puno ime i službenu kraticu.

Kada navodimo internetske adrese, navodimo puno ime institucije. Iz opisa poveznice treba biti jasno kada korisnik napušta Portal i otvara nepovezanu stranicu.

[Ministarstvo unutarnjih poslova](#) (otvara novi prozor).

Duboke poveznice (*deep links*) opisujemo pa pišemo:

[Vozačke dozvole](#) (otvara novi prozor)

Umjesto:

<http://www.mup.hr/main.aspx?id=46#produzenje%20valjanosti%20vozacke%20dozvole>

Autori članaka trebaju osigurati točnost linka upisivanjem poveznice u preglednik i vizualnom provjerom sadržaja.

Preporučuje se da poveznice budu i poziv korisniku da nešto učini i da mu istodobno objasni zašto slijediti poveznicu.

5 PDF-ovi i drugi dokumenti

Načelno nije moguće neposredno umetanje dokumenata uz tekst. Preporučuje se, u slučaju kad su takvi dokumenti objavljeni na internetu na provjerenoj stranici i ne postoje zapreke u korištenju, da se za te dokumente umetne poveznica. Ako autori smatraju da bi to iz nekog razloga bilo nemoguće, molimo kontaktirati glavnog urednika.

6 UNAKRSNO POVEZIVANJE

Unakrsno povezivanje ključni je aspekt ovoga modela portala koji omogućuje svim tijelima državne uprave da privuku širi krug korisnika na svoje sadržaje, odnosno da povećaju širinu i dubinu korištenja Portala.

Urednici tema trebali bi s vremenom postati stručnjaci, koji na cijelom Portalu prate sve što je povezano s njihovom temom, pregledavaju sadržaj drugih tema i koriste unakrsno povezivanje kako bi povezali svoje teme s pojedinim člancima iz drugih tema.

7 ILUSTRACIJE

Svaki članak treba biti prikladno ilustriran, osim ako se ne radi o posebno osjetljivim sadržajima (na primjer smrt). Ilustracije za tekstove izvlačit će se iz arhive slika Portala i pripremiti za objavu. Ilustracije bi trebale osigurati dodatnu vrijednost članku, a ne zagušivati stranicu. Ta dodatna vrijednost proizlazi iz ilustriranja članka, vizualnog povezivanja sadržaja i poboljšanja ukupnog izgleda stranice.

U prvoj verziji Portala odabir ilustracija zadaća je uredništva Portala.

Za eventualne ilustracije koje bi znatno pridonijele razumijevanju ili kvaliteti informacije u određenom članku, a nisu pohranjene u arhivi Portala, molimo obratite se uredništvu Portala.

8 TABLICE

Tablice su važan element u prezentiranju ključnih činjenica i brojki. Ne treba ih stoga koristiti za predstavljanje teksta, nego za pregledno sažimanje podataka. Tablice trebaju biti jasno označene i smještene u kontekst, posebno naslovljene tako da korisnici na prvi pogled vide što sadržavaju. Slijed prikazanih informacija je vodoravan, s lijeva na desno (što je bitno za sustave čitanja internetskih stranica kojima se služe neke grupe osoba s posebnim potrebama).

9 ČESTO POSTAVLJANA PITANJA

U ovoj fazi izrade Portala pristup često postavljanim pitanjima nije do kraja definiran. U načelu će pristup biti takav da najčešći upiti korisnika budu navedeni pod zajedničkim naslovom (na primjer: «Odgovori na vaša pitanja»). Odgovori će biti sažeti i jednostavni, najviše do 50 riječi, i sadržavati poveznice na povezane članke.

10 KORISNI KONTAKTI

Članci trebaju pružati kontaktne informacije za tijela državne uprave i nevladine institucije. Većina će biti raspoloživa kroz središnji popis tijela državne uprave. Takvi popisi često su vezani uz pojedine članke.

Primjerice, unutar odjeljka o ljudima s posebnim potrebama može se nalaziti članak o sportu koji linkovima vodi do stranice s kontaktnim informacijama o udrugama koje omogućuju ljudima s posebnim potrebama da se bave sportom.

11 SADRŽAJI LOKALNE I PODRUČNE SAMOUPRAVE

Portal će u početnoj fazi biti usmjeren samo na usluge i informacije središnjih tijela državne uprave. Ako autori članaka žele uvrstiti konkretne podatke o sadržajima lokalne i područne samouprave, tada ta informacija treba biti relevantna za šire područje Hrvatske (bilo da se navede lokalna razina na kojoj se korisnici mogu raspitati, na primjer „općinski ured“ ili da se navedu konkretni

podaci za što veći broj regija, uz obvezu potpunog ažuriranja u roku ne duljem od tri mjeseca).

Potrebno je izbjegavati uvrštavanje podataka koji se odnose samo na jedno uže područje Hrvatske (na primjer Zagreb).

12 DOSTUPNOST

Sukladno smjernicama Europske unije, informacije i usluge Portala trebaju biti dostupne i osobama koje bi zbog invaliditeta mogle imati teškoća u korištenju Portala. Osiguranje podrške za specifične načine korištenja Portala je u pripremi za period iza prve objave Portala, a u znatnijoj mjeri za drugu fazu, no zasad ističemo samo važnost strukturiranja tekstova i opisivanja poveznica prema navedenim pravilima.