Niepełnosprawność. Dyskursy pedagogiki specjalnej
Nr 30/2018

Disability. Discourses of special education
No. 30/2018

Agnieszka Buczek, Jacek Sikorski
Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN w Krakowie

# Dostępność stron internetowych wybranych instytucji użyteczności publicznej dla osób z niepełnosprawnością

Niniejszy artykuł poświęcony jest problematyce dostępności publicznych serwisów internetowych dla osób z niepełnosprawnością. Ukazuje potrzebę dostosowania przekazu informacji drogą internetową dla każdego użytkownika, podkreśla istotę projektowania uniwersalnego. Ponadto ukazuje zasady, wytyczne, którymi należy się kierować podczas projektowania stron oraz wyniki badań ukazujące dostępność publicznych serwisów internetowych w Polsce dla osób z niepełnosprawnością.

Słowa kluczowe: dostępność, strona internetowa, osoby z niepełnosprawnością

## Accessibility of selected public service websites to the needs of people with disabilities

This article is dedicated to the issue of accessibility of public Internet services to the needs of people with disabilities. Shows the need to customize the way information is conveyed online for every user, emphasizing the essence of universal design. In addition, it outlines the principles and guidelines to be followed when designing websites and the results of research showing the availability of public Internet services in Poland to the needs of people with disabilities.

Keywords: accessibility, website, persons with disabilities

## Wprowadzenie

Zgodnie z art. 9 (pkt. g) Konwencji ONZ o Prawach Osób Niepełnosprawnych, osoby z niepełnosprawnością powinny posiadać m.in. dostęp do:

– „(…) nowych technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, w tym do Internetu".

Ponadto jak podkreśla art. 21 Konwencji pkt. c oraz d, ważne staje się:

– „nakłanianie instytucji prywatnych, które świadczą usługi dla ogółu społeczeństwa, w tym przez Internet, do dostarczania informacji i usług w formie dostępnej i użytecznej dla osób niepełnosprawnych",

– „zachęcanie środków masowego przekazu, w tym dostawców informacji przez Internet, do zapewnienia, by ich usługi były dostępne dla osób niepełnosprawnych" [https://www.rpo.gov.pl/pl/konwencja-o-prawach-osob-niepelnosprawnych, dostęp: 3.04.2017].

Celem niniejszego artykułu jest próba przybliżenia problematyki dostępności stron internetowych wybranych instytucji użyteczności publicznej dla potrzeb osób z niepełnosprawnością. Inspiracją do zainteresowania się tą tematyką były Raporty Dostępności opracowane i opublikowane przez Fundację Widzialni na przestrzeni lat 2013–2017. Dzięki nim można bowiem nie tylko poznać oceny dostępności wspomnianych stron internetowych w poszczególnych latach, ale również dostrzec postępujące w tym zakresie zmiany.

## Dostępność serwisów internetowych dla osób z niepełnosprawnością

„Dostępność oznacza, że osoby niepełnosprawne mają dostęp, na równych prawach z innymi, do środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych (TIK) oraz pozostałych obiektów i usług" [za: Komunikat Komisji Do Parlamentu Europejskiego…, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:52010DC0636, dostęp: 19.04.2017].

Dostępność to przede wszystkim „dziedzina wiedzy z zakresu interakcji człowieka z komputerem zajmująca się problematyką tworzenia stron i serwisów internetowych dostępnych dla jak najszerszego grona odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem osób narażonych na wykluczenie cyfrowe (niepełnosprawnych, starszych, gorzej wykształconych, pozbawionych dostępu do szerokopasmowego Internetu). Dostępność serwisu internetowego oznacza stopień w jakim może być on postrzegany, rozumiany i przeglądany przez wszystkich użytkowników, niezależnie od ich cech lub upośledzeń, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu" [http://dostepny.joomla.pl/dostepnosc/slownik-dostepnosci, dostęp: 5.04.2017].

Zatem „o dostępności serwisu internetowego mówimy wtedy, gdy wszyscy użytkownicy mają pełny dostęp do jego treści, mogą te treści zrozumieć, a wygodna nawigacja umożliwia logiczną i intuicyjną interakcję z serwisem" [https://mc.gov.pl/dostępność, dostęp: 3.04.2017].

Jak podaje J. Zadrożny [2010: 1]: „serwis internetowy jest platformą komunikacyjną z użytkownikami. Uniwersalnie zaprojektowany będzie dostępny dla każdego użytkownika".

Autor zwraca uwagę, że w przypadku projektowania serwisu internetowego istotne jest odejście od myślenia tradycyjnego o „przeciętnym użytkowniku",

i podkreśla konieczność myślenia o każdym, w tym również o użytkownikach, którzy z zasobów internetowych korzystają w sposób odmienny. Aby znaleźć rozwiązania w tym zakresie istotne stają się specyfikacje techniczne, jak również diagnoza potrzeb danej grupy osób [Zadrożny 2010].

Zdaniem J. Zadrożnego [2010: 3], serwis internetowy zaprojektowany w sposób uniwersalny niesie za sobą następujące korzyści:

– „nie trzeba dostosowywać go do różnych grup odbiorców,
– unika się uzależnienia od dostawcy,
– serwis jest odporny na błędy,
– serwis jest dobrze indeksowany w wyszukiwarkach,
– jest wygodny i użyteczny,
– nie różnicuje użytkowników".

Właściwa adaptacja serwisów internetowych jest szczególnie istotna w przypadku takich grup osób z niepełnosprawnością, jak: osoby niewidome i słabowidzące, niesłyszące i słabosłyszące, niepełnosprawne ruchowo oraz osób z niepełnosprawnością intelektualną. Możliwości dostosowania serwisów internetowych do potrzeb w/w grup osób z niepełnosprawnością prezentuje poniższa tabela 1.

Tabela 1. Wybrane rodzaje dostosowań serwisów internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnością

| Rodzaj niepełnosprawności | Rodzaj dostosowania |
|---|---|
| Niewidomi i słabowidzący | – strona internetowa w dwóch wersjach: tekstowa oraz audio<br>– właściwy opis elementów graficznych strony<br>– przejrzystość serwisu, stałe menu<br>– oddzielnie tekstu od systemu nawigacyjnego<br>– wprowadzenie ikon umożliwiających zmianę kontrastu oraz wielkości czcionki<br>– ujednolicenie czcionki<br>– możliwość korzystania ze skrótów klawiaturowych |
| Niesłyszący oraz słabosłyszący | – zastosowanie pliku tekstowego<br>– przekład treści na polski język migowy (PJM) w postaci filmu<br>– objaśnienie stosowanych skrótów<br>– wprowadzenie na stronie danego serwisu okna z wyszukiwarką<br>– umożliwienie otrzymywania istotnych informacji oraz zgłaszania interwencji drogą sms |
| Niepełnosprawni ruchowo | – możliwość korzystania ze skrótów klawiaturowych<br>– opracowanie właściwej nawigacji umożliwiającej swobodne przeglądanie stron<br>– tworzenie linków do pobierania plików w sposób zrozumiały |
| Dysfunkcje intelektualne | – wprowadzenie tekstów uproszczonych<br>– unikanie zamieszczania reklam, mrugających ikon oraz animacji |

Źródło: Opracowano na podstawie: [Dejnaka 2012; Kowalski 2014], [http://www.aptus.pl/www/porady/strony_dla_niewidomych.php, dostęp: 4.04.2017], realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne…: [https://www.nik.gov.pl/plik/id,10057,vp,12366.pdf, dostęp: 20.04.2017].

Zbiorem dokumentów zawierających zalecenia dotyczące tworzenia serwisów internetowych dostępnych dla wszystkich są wytyczne **WCAG** (**W**eb **C**ontent **A**ccessibility **G**uidelines). Od 15 października 2012 r. wytyczne WCAG w wersji 2.0 zyskały status międzynarodowej normy ISO/IEC 40500:2012. WCAG 2.0 sam w sobie jest bardzo zwięzły. Zawiera tylko uniwersalne zalecenia. Towarzyszą mu jednak dwa szczegółowe dokumenty uzupełniające; Understanding WCAG 2.0 oraz Techniques for WCAG 2.0.

Zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) dostosowując treści internetowe do potrzeb osób z niepełnosprawnością należy kierować się następującymi zasadami:

1. Postrzegalność – informacje jak również komponenty interfejsu powinny być dostępne dla zmysłów użytkownika. Postrzegalność odnosi się do:
   – wprowadzenia alternatywy w postaci: symboli lub uproszczonego języka, tekstu brajla, powiększonego druku oraz mowy syntetycznej,
   – zastosowania wyboru dla mediów zmiennych w czasie (np.: zapewnienie nagrania audio lub wideo, wprowadzenie rozszerzonych napisów w nagraniach, audioskrypcja, tłumaczenie nagrań na język migowy),
   – umożliwienie adaptacji – treści powinny być demonstrowane w sposób wieloraki,
   – umożliwienie rozróżniania - treści przez użytkownika powinny być widzialne bądź słyszalne, istotne jest umożliwienie użytkownikowi oddzielenie informacji od tła.
2. Funkcjonalność – składniki interfejsu użytkownika a także nawigacja powinny być możliwe do zastosowania. Funkcjonalność łączy się z:
   – dostępnością treści za pomocą klawiatury,
   – możliwością dostosowania czasu przeglądania, przeczytania, skorzystania z różnych treści,
   – ograniczeniem treści migoczących,
   – ułatwieniem nawigacji, znajdowaniem treści.
3. Zrozumiałość – obsługa interfejsu użytkownika jak również informacje powinny być zrozumiałe. Zasada ta łączy się z:
   – zapewnieniem możliwości odczytania oraz zrozumienia treści,
   – przewidywalnością stron internetowych,
   – pomocą dla użytkownika w sytuacji wprowadzania informacji (pomoc w zakresie unikania oraz korygowania zaistniałych błędów).
4. Solidność – treści powinny być publikowane w sposób rzetelny, z możliwością ich interpretacji przez oprogramowanie użytkownika, z uwzględnieniem technologii wspomagających [http://fdc.org.pl/wcag2/, dostęp: 3.04.2017].

Ponadto dostępność treści internetowych łączy się z ich prawidłowym redagowaniem. Zatem przy ich tworzeniu należy się kierować następującymi zasadami:

1. Należy używać zrozumiałego słownictwa.
2. Unikać języka potocznego, niezrozumiałych skrótów, metafor oraz ironii.
3. Tekst powinien być zgodny z obowiązującymi zasadami pisowni i składać się przede wszystkim ze zdań krótkich.
4. W tekście należy wyodrębniać śródtytuły, stosować akapity oraz wypunktowania [http://www.akceslab.pl/index.php?strona=jakredagowac, dostęp: 11.04.2017].

## Dostępność serwisów internetowych wybranych instytucji użyteczności publicznej w Polsce

W Polsce promocją standardu WCAG 2.0 zajmuje się Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni, w skład którego wchodzą m.in.:
- Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego,
- Fundacja Widzialni,
- Towarzystwo Pomocy Głuchoniewidomym,
- Fundacja Aktywizacja,
- Polski Związek Głuchych.

Zgodnie z Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, instytucje realizujące zadania publiczne są zobowiązane do dostosowania podlegających im serwisów internetowych do poziomu AA norm WCAG 2.0. Przepisy te, po okresie trzech lat, przeznaczonym na dostosowanie serwisów WWW, weszły w życie i obowiązują od 1 czerwca 2015 r.

Dzięki wspomnianemu rozporządzeniu każdy obywatel, niezależnie od wieku, niepełnosprawności, stopnia zamożności, czy też posiadanego sprzętu i oprogramowania powinien mieć swobodny dostęp do zasobów internetowych.

W praktyce powinno to także oznaczać sprawną komunikację pomiędzy instytucjami publicznymi, urzędami, administracją publiczną, a poszczególnymi członkami społeczeństwa. Komunikację, podczas której obie strony mogą posługiwać się informacją cyfrową w dogodnej dla siebie formie. Komunikację bez dyskryminacji.

Dostępność stron WWW wymaga zatem od twórców takiej ich budowy, która umożliwi wszystkim osobom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym, samodzielne, pełne i efektywne korzystanie z serwisu internetowego.

Strony www spełniające wytyczne dotyczące dostępności treści wg standardów WCAG do potrzeb osób z niepełnosprawnością, w wyniku przeprowadzonego audytu mogą otrzymać przyznawany m.in. przez Fundację Widzialni „Certyfikat Strony Internetowej bez Barier". Wspomniany certyfikat jest dowo-

dem dostępności danego serwisu. Taki rodzaj certyfikatu otrzymał m.in. Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych [https://www.pfron.org.pl/pl/ komunikaty/2801,dok.html, dostęp: 20.04.2017].

Symbol dostępności strony internetowej obrazuje logo zamieszczone na stronie serwisu internetowego Fundacji Widzialni [zob. http://www.widzialni.org/konkurs-strona-internetowa-bez-barier,new,mg,14,6,69).

W celu ukazania miejsc, produktów przyjaznych osobom z niepełnosprawnością (np.: materiałów w wersji elektronicznej lub drukowanej), zostało zaprezentowane przez Accessibility Guidelines for United Nation Websites nowe logo dostępności. Wspomniany symbol ukazuje człowieka z otwartymi ramionami wpisanego w koło. Logo to jest symbolem integracji, wyraża równy dostęp do informacji, usług dla wszystkich. Ma na celu podnoszenie świadomości społeczeństwa wobec potrzeb oraz problemów osób z różnym rodzajem niepełnopsprawności [zob. http://www.pad.widzialni.org/nowy-symbol-dostepnosci,new,mg,4.html,773, dostęp: 6.04.2017].

Szczegółowych informacji na temat dostosowania w Polsce stron internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnością dostarczyła min. Najwyższa Izba Kontroli, która to instytucja podkreśla, iż publiczne strony internetowe należało dostosować do w/w grupy osób do końca maja 2015 r. Na postawie przeprowadzonej kontroli (w 2015 r.), NIK stwierdziła jednak nieprawidłowości w tym zakresie.

Do najczęściej popełnianych błędów związanych z dostępnością stron do potrzeb osób z niepełnosprawnością NIK zaliczyła:

- błędy, które oddziałują na właściwe odczytywanie treści serwisów internetowych przez programy asystujące (np. czytniki ekranu),
- trudności z dostępnością stron dla osób korzystających przeważnie z klawiatury,
- problemy z dostosowaniem stron internetowych do potrzeb osób słabowidzących,
- brak przystosowania materiałów multimedialnych do potrzeb osób głuchych oraz niewidomych [https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/nik-o-dostosowaniu-stron-internetowych-do-potrzeb-osob-z-niepelnosprawnosciami.html, dostęp: 3.04.2017].

Stan dostępności serwisów internetowych w Polsce, ze szczególnym uwzględnieniem serwisów administracji publicznej, od kilku już lat monitoruje Fundacja Widzialni.

W ramach tych działań, we współpracy z Uniwersytetem Śląskim, Fundacja opracowała kompleksową metodologię badania stron internetowych w oparciu o standardy WCAG 2.0 oraz zgodną z Rozporządzeniem w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.

Badania prowadzone są w sposób całościowy i opierają się na ocenach eksperckich, opiniach konsultantów z niepełnosprawnością sprawdzających poprawność elementów kluczowych na badanych stronach oraz możliwość realizacji zadań w obrębie badanych serwisów przez osoby z niepełnosprawnością. Wyniki wspomnianych badań publikowane są przez Fundację w postaci raportu.

Pierwszy raport, tzw. Raport Otwarcia z czerwca 2013 r., nie napawał optymizmem. Przeprowadzone badania pokazały bowiem, że zaledwie 1,7% przebadanych serwisów spełniało minimalne wymagania rozporządzenia z 2012 r. [http://www.widzialni.org/raport-otwarcia,new,mg,14,6,39, dostęp: 7.04.2017].

Kolejny raport, Raport Dostępności, opublikowany w roku 2015, wykazał wprawdzie wyższy niż poprzednio procent dostępności serwisów internetowych wybranych podmiotów realizujących zadania publiczne – 12,8%, ale biorąc pod uwagę, że prawo regulujące wymagania związane z dostępnością serwisów administracji publicznej obowiązuje od czerwca tegoż roku – był to wynik niezadowalający.

Raport Dostępności z 2015 r. pozwolił na wskazanie 10 serwisów, które dokonały największego postępu w zakresie dostosowania swoich stron do potrzeb osób z niepełnosprawnością. Największy, w stosunku do 2013 r., punktowy przyrost oceny odnotowały następujące serwisy internetowe:

- www.gif.gov.pl +21,7
- www.msw.gov.pl +17,3
- www.mz.gov.pl +14,3
- www.trybunal.gov.pl +11,8
- www.cnbop.pl +10,2
- www.nfosigw.gov.pl +10,1
- www.mac.gov.pl +10,0
- www.opi.org.pl +9,8
- www.ncn.gov.pl +9,2
- www.nauka.gov.pl +8,3

[http://widzialni.org/container/skrocony-raport-dostepnosci-2015.pdf, dostęp: 7.04.2017].

Szczególną uwagę zwrócili autorzy Raportu z 2015 r. na serwis Głównego Inspektoratu Farmaceutycznego, który z niedostępnego i nieprzyjaznego w roku 2013 stał się serwisem spełniającym standardy na poziomie dobrym. Konsultanci z niepełnosprawnością pracujący nad tworzeniem raportu dostępności wyróżnili ponadto ministerstwa: Administracji i Cyfryzacji, Spraw Wewnętrznych oraz Finansów jako te, których serwisy zapewniają równoprawny dostęp do informacji i treści w nich zawartych, a nawigacja w ich obrębie nie stwarza problemów osobom z niepełnosprawnością.

W porównaniu z Raportem Otwarcia szereg ministerstw poprawiło w 2015 r. swoje strony internetowe uzyskując ocenę dostateczną. Niestety, jak pokazały przeprowadzone badania, aż dziesięć serwisów ministerialnych było wciąż niedostępnych dla osob z niepełnosprawnością, a strony internetowe Prezydenta RP oraz Premiera spełniały minimalne wymogi dostepności i otrzymały oceny dostateczne.

Wyniki Raportu Dostępności z 2016 r., pokazały zdecydowaną poprawę stanu dostępności badanych serwisów administracji publicznej. Nie mniej jednak, jej wzrost do 22,9% świadczył o potrzebie dalszej, intensywnej pracy nad tworzeniem dostępnych, przyjaznych dla każdego stron www. Tempo dokonywanych zmian było powolne i nie przybliżało Polski do czołówki państw Unii Europejskiej o najwyższym poziomie dostępności serwisów administracji publicznej.

Podobnie jak w roku 2015, wśród badanych serwisów pojawiły się takie, które odnotowały znaczny postęp i poprawę dostępności. Największy przyrost punktowy w stosunku do 2015 r. odnotowały serwisy internetowe:

- minrol.gov.pl +21,3
- pfron.org.pl +16,3
- gios.gov.pl +14,5
- csioz.gov.pl +13,5
- mos.gov.pl +12,9
- sn.pl +12,7
- mr.gov.pl +12,3
- wojsko-polskie.pl +11,7
- arimr.gov.pl +11,3
- ore.edu.pl +10,9

[http://widzialni.org/raport-dostepnosci-2016,new,mg,14,6,242 s, dostęp: 8.05.2017].

Na szczególne wyróżnienie zasługiwało zdaniem autorów Raportu Dostępności w roku 2016 Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi, którego strona internetowa uzyskała ocenę bardzo dobrą. Serwisy; Ministerstwa Rozwoju, Ministerstwa Spraw Wewnętrznych i Administracji, Ministerstwa Finansów oraz Ministerstwa Cyfryzacji, również wykazały znaczący postęp w zakresie swojej dostępności osiągając dobrą ocenę końcową.

Niestety, strony internetowe najważniejszych osób w państwie: Prezydenta i Premiera, w dalszym ciągu uzyskały za swoją dostępność zaledwie dostateczną ocenę końcową. Tylko nieliczne serwisy ministerialne utrzymały lub poprawiły swoje wyniki z 2015 r. otrzymując ocenę dostateczną. Jak podkreślali konsultanci z niepełnosprawnością – ogromna część serwisów administracji publicznej była dla nich niedostepna. Były to strony nieprzystosowane i niespełniające chocby podstawowych wymogów określonych w standardach.

Dane przedstawione w Raporcie Dostępności w roku 2016 nie pokazały zatem znaczącego progresu w zakresie dostępności serwisów administracji publicznej, a przecież to właśnie ona jest szczególnie zobligowana do przestrzegania prawa.

Tegoroczny Raport Dostępności został zaprezentowany 25 kwietnia 2017 r., podczas konferencji Włączenie Cyfrowe. Czwarta już edycja Raportu objęła badaniem 90 serwisów:

- najważniejszych osób i instytucji;
- ministerstw,
- wybranych instytucji samorządowych i administracji centralnej w terenie,
- wybranych stron instytucji publicznych.

Po raz pierwszy Raport Dostepności został wzbogacony o wybrane e-usługi oferowane obywatelom [http://widzialni.org/wyniki-raportu-dostepnosci-2017, new,mg,6,306, dostęp: 15.05.2017].

Przeprowadzone na potrzeby Raportu Dostępności badania pozwalają mówić o znaczących efektach działań związanych z wdrożeniem standardu dostępności serwisów podlegających administracji publicznej. Obecny poziom dostępności serwisów administracji publicznej wynoszący 47,8% jest bowiem podwojeniem wyniku ubiegłorocznego.

Według Raportu Dostępności 2017 oceny bardzo dobre otrzymały strony www: Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia, Biuro Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych, Ministerstwo Cyfryzacji oraz Ministerstwo Rolnictwa i Rozwoju Wsi. Zaraz za nimi znalazło się, aż 19 serwisów z końcową oceną dobrą.

Tabela 2. Serwisy z najlepszymi ocenami w Raporcie Dostępności 2017 (maksymalna suma 49 pkt.)

| Miejsce | Adres www | I część | II część | III część | Suma | % | Ocena |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1. | www.csioz.gov.pl | 21 | 18,0 | 9,7 | 48,7 | 99,3 | bardzo dobra |
| 2. | www.niepelno-sprawni.gov.pl | 21 | 18,0 | 9,3 | 48,3 | 98,6 | bardzo dobra |
| 3. | www.mc.gov.pl | 20 | 17,0 | 9,7 | 46,7 | 95,2 | bardzo dobra |
| 4. | www.minrol.gov.pl | 19 | 18,0 | 9,7 | 46,7 | 95,2 | bardzo dobra |

Źródło: [http://widzialni.org/wyniki-raportu-dostepnosci-2017,new,mg,6,306, dostęp: 15.05.2017].

Podczas wykonywania zadań w grupie serwisów z oceną bardzo dobrą lub dobrą konsultanci z niepełnosprawnościami nie zgłaszali żadnych trudności. Mogli z nich korzystać bez problemu, odnajdując potrzebne treści i wykonując przypisane do stron polecenia.

Autorzy Raportów Dostępności często podkreślają w nich rolę i znaczenie dobrego przykładu dostępnośći serwisów, który powinny dawać strony www najważniejszych osób i instytucji w państwie oraz strony ministerialne.

Jak pokazuje ostani Raport; serwisy Prezydenta, Premiera oraz Sejmu, nie poprawiły w ciągu minionego roku swoich ocen dostępności i w dalszym ciągu są one zaledwie dostateczne. Strony www Senatu, Trybunału Konstytucyjnego i Sądu Najwyższego, w ocenie twórców Raportu Dostepności 2017 nie zasługują na oceny pozytywne.

Tabela 3. Oceny serwisów najważniejszych osób i instytucji państwowych zawarte w Raporcie Dostępności 2017

| Adres strony www | Ocena |
|---|---|
| www.prezydent.pl | dostateczna |
| www.premier.gov.pl | dostateczna |
| www.sejm.gov.pl | dostateczna |
| www.senat.gov.pl | niedostateczna |
| www.trybunal.gov.pl | niedostateczna |
| www.sn.pl | niedostateczna |

Źródło: [http://widzialni.org/container/raport-dostepnosci-2017.pdf, dostęp: 15.05.2017].

Tegoroczna ocena dostępności stron www poszczególnych ministerstw stanowi dobrą prognozę na przyszłość, ponieważ ponad połowa z nich (10) uzyskała ocenę pozytywną; bardzo dobrą, dobrą lub dostateczną. Niestety, aż 8 serwisów ministerialnych nie spełnia wymogów dostępności i otrzymały one oceny niedostateczne.

Raport Dostępności 2017, oprócz serwisów najważniejszych osób i instytucji w państwie oraz poszczególnych ministerstw, objął swoimi badaniami także 23 wybrane instytucje samorządowe i administracji centralnej w terenie. Dokonane oceny stron www nie napawają jednak optymizmem. Żadna z nich nie otrzymała bowiem oceny bardzo dobrej i tylko serwis Wielkopolskiego Urzędu Wojewódzkiego w Poznaniu (www.poznan.uw.gov.pl) zasłużył na ocenę dobrą. Pozytywną, dostaeczną ocenę otrzymało zaledwie 5 serwisów. Niestety, aż 17 badanych w tej grupie stron www uzyskało oceny niedostateczne.

Nieco lepiej prezentują się wyniki badań 43 wybranych serwisów instytucji publicznych. Strony należące do Centrum Systemów Informacyjnych Ochrony Zdrowia (www.csioz.gov.pl) oraz Biura Pełnomocnika Rządu ds. Osób Niepełnosprawnych (www.niepelnosprawni.gov.pl) otrzymały oceny bardzo dobre, a 22 zakończyły badania z ocenami dobrymi (15 serwisów) lub dostatecznymi (7 serwisów). Oceny pozytywnej nie uzyskało jednak aż 19 serwisów.

Tabela 4. Oceny serwisów ministerialnych zawarte w Raporcie Dostępności 2017

| Adres strony www | Ocena |
|---|---|
| www.mc.gov.pl | bardzo dobra |
| www.minrol.gov.pl | bardzo dobra |
| www.mf.gov.pl | dobra |
| www.mswia.gov.pl | dobra |
| www.mr.gov.pl | dobra |
| www.mib.gov.pl | dostateczna |
| www.mpips.gov.pl | dostateczna |
| www.nauka.gov.pl | dostateczna |
| www.mz.gov.pl | dostateczna |
| www.msport.gov.pl | dostateczna |
| www.men.gov.pl | niedostateczna |
| www.mos.gov.pl | niedostateczna |
| www.mgm.gov.pl | niedostateczna |
| www.mkidn.gov.pl | niedostateczna |
| www.me.gov.pl | niedostateczna |
| www.mon.gov.pl | niedostateczna |
| www.ms.gov.pl | niedostateczna |
| www.msz.gov.pl | niedostateczna |

Źródło: [http://widzialni.org/container/raport-dostepnosci-2017.pdf, dostęp: 15.05.2017[.

Biorąc pod uwagę postępującą cyfryzację państwa, Raport Dostępności 2017 po raz pierwszy objął badaniami również wybrane e-usługi oferowane obywatelom przez administrację publiczną.

Spośród badanych serwisów oferujących e-usługi najwyżej ocenionym przez ekspertów okazał się serwis: obywatel.gov.pl (15 pkt.), a ocenionym najniżej serwis: epuap.gov.pl (5 pkt.). Oceny eksperckie uzyskane przez poszczególne serwisy (maks. 21 pkt.) pokazują jednak, jak wiele trzeba zmienić, aby były one dostępne dla osób z niepełnosprawnością. Okazuje się bowiem, że są one obarczone błędami, które w różnym stopniu utrudniają lub wręcz uniemożliwiają korzystanie z e-usługi określonym grupom osób z niepełnosprawnością.

Tabela 5. e-Usługi i ich średnia ocena w części eksperckiej (maks. 21 punktów) zawarte w Raporcie Dostępności 2017

| Nazwa usługi | Punkty |
|---|---|
| *Załóż Profil Zaufany ePUAP*<br>www.epuap.gov.pl<br>www.pz.gov.pl | 10,3 |
| *Uzyskaj Europejską Kartę Ubezpieczenia Zdrowotnego (EKUZ)*<br>www.obywatel.gov.pl<br>www.epuap.gov.pl | 12,0 |
| *Zgłoś się do Urzędu Pracy*<br>www.obywatel.gov.pl<br>www.praca.gov.pl | 13,0 |
| *Skorzystaj z programu Rodzina 500+*<br>www.obywatel.gov.pl<br>www.epuap.gov.pl | 10,8 |
| *Zgłoś pobyt za granicą – system Odyseusz*<br>www.obywatel.gov.pl<br>www.odyseusz.msz.gov.pl | 9,7 |
| *Zgłoś zbycie pojazdu, np. sprzedaż, przekazanie w darowiźnie*<br>www.obywatel.gov.pl<br>www.epuap.gov.pl | 9,7 |

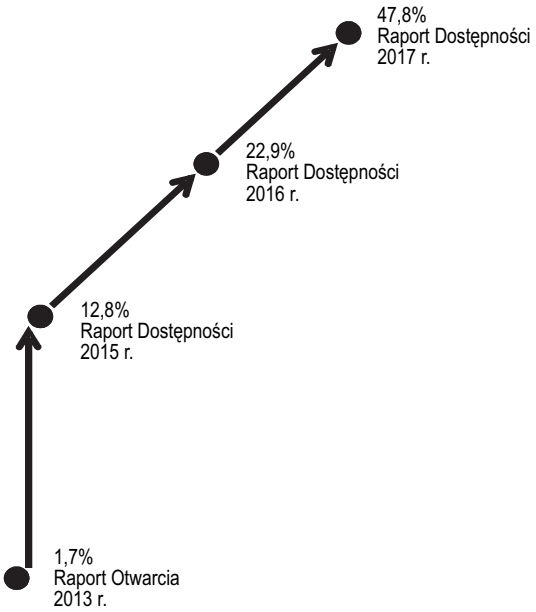
Źródło: [http://widzialni.org/container/raport-dostepnosci-2017.pdf, dostęp: 15.05.2017[.

## Podsumowanie wyników Raportów Dostępności opracowanych przez Fundację Widzialni

Porównując oceny dostępności prezentowane w dotychczasowych Raportach Dostępności (2013, 2015, 2016, 2017) należy docenić znaczny postęp jaki dokonał się w tym zakresie. Z poziomu 1,7% dostępności serwisów wybranych podmiotów realizujących zadania publiczne w roku 2013, przeszliśmy aktualnie do poziomu 47,8% dostępności. Świadczy to z całą pewnością o dużym zaangażowaniu administracji publicznej na rzecz tworzenia serwisów przyjaznych dla każdego. Wymaga to niewątpliwie nie tylko właściwego zrozumienia problematyki dostępności, ale również współdziałania ze sobą wielu specjalistów zajmujących się projektowaniem i tworzeniem stron www.

Widząc dane zawarte w ostatnim Raporcie Dostępności i porównując je z poprzednimi wynikami, należy mieć nadzieję, że w kolejnych latach będziemy obserwowali dalszy wzrost liczby serwisów dostępnych dla osób z różnymi rodzaja-

mi niepełnosprawności, a serwisy ocenione dotychczas jako dostateczne lub dobre poprawią poziom swojej dostępności.




Rysunek 1. Procent dostępności serwisów wybranych podmiotów realizujących zadania publiczne w poszczególnych latach objętych Raportami Dostepności

Żródło: Opracowanie własne.

Intensyfikacja działań podejmowanych na rzecz dostepności publicznych stron internetowych jest tym bardziej ważna, że od 26 października 2016 r. obowiązuje dyrektywa Parlamentu Europejskiego dotycząca wszystkich stron www i aplikacji instytucji publicznych w krajach unijnych. Obecnie, zapewnienie poziomu dostepności wiąże się ze spełnieniem normy europejskiej EN 301 549 9 V1.1.2 (2015–04), zawierającej standard WCAG 2.0. na poziomie AA. W Unii Europejskiej trwają ponadto prace nad Europejskim Aktem o Dostępności (European Accessibility Act – EAA), który ma uregulować kwestie dostępności dla usług i urządzeń z branż takich jak bankowość, transport, telekomunikacja, usługi audiowizualne oraz sprzedaż prowadzoną za pośrednictwem Internetu.

## Bibliografia

Dejnaka A. (2012), *Internet bez barier – accessibility oraz usability a potrzeby osób niepełnosprawnych*, „Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania", nr II/(3), file:///C:/Users/User/Downloads/03_Agnieszka_Dejnaka.pdf [dostęp: 4.04.2017].

Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów. Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier {SEK(2010)1323}{SEK(2010)1324}, Bruksela, 15.11.2010, http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PL/TXT/?uri=CELEX:52010DC0636 [dostęp: 19.04.2017].

Kowalski P. (2014), *Dostępność stron administracji publicznej dla osób głuchych i słabosłyszących*, „Niepełnosprawność – zagadnienia, problemy, rozwiązania", nr III/(12), file:///C:/Users/User/Downloads/03-Piotr_Kowalski%20(3).pdf [dostęp: 4.04.2017].

Realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne obowiązku dostosowania ich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, Departament Administracji Publicznej, Warszawa, 2015, https://www.nik.gov.pl/plik/id,10057,vp,12366.pdf [dostęp: 20.04.2017].

Zadrożny J. (2010), *Uniwersalne projektowanie serwisów internetowych*, http://niepelnosprawni.gov.pl/container/materialy-pokonferencyjne/projektowanie-uniwesalne/Uniwersalne%20projektowanie%20serwisow%20internetowych.pdf [dostęp: 5.04.2017].

## Netografia

https://www.rpo.gov.pl/pl/konwencja-o-prawach-osob-niepelnosprawnych [dostęp: 3.04.2017].

http://dostepny.joomla.pl/dostepnosc/slownik-dostepnosci [dostęp: 5.04.2017].

https://mc.gov.pl/dostępność [dostęp: 3.04.2017].

http://www.aptus.pl/www/porady/strony_dla_niewidomych.php [dostęp: 4.04.2017].

http://fdc.org.pl/wcag2/ [dostęp: 3.04.2017].

http://www.pad.widzialni.org/nowy-symbol-dostepnosci,new,mg,4.html,773 [dostęp: 6.04.2017].

https://www.nik.gov.pl/aktualnosci/nik-o-dostosowaniu-stron-internetowych-do-potrzeb-osob-z-niepelnosprawnosciami.html [dostęp: 3.04.2017].

http://www.akceslab.pl/index.php?strona=jakredagowac [dostęp: 11.04.2017].

https://www.pfron.org.pl/pl/komunikaty/2801,dok.html [dostęp: 20.04.2017].

http://www.widzialni.org/konkurs-strona-internetowa-bez-barier,new,mg,14,6,69 [dostęp: 20.04.2017].

http://www.widzialni.org/raport-otwarcia,new,mg,14,6,39 [dostęp: 7.04.2017].

http://widzialni.org/container/skrocony-raport-dostepnosci-2015.pdf [dostęp: 7.04.2017].

http://widzialni.org/raport-dostepnosci-2016,new,mg,14,6,242 s [dostęp: 8.05.2017].

http://widzialni.org/wyniki-raportu-dostepnosci-2017,new,mg,6,306 [dostęp: 15.05.2017].

## Akty prawne

Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 roku w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz. U. z 2012 r., poz. 526).