



RZECZNIK PRAW OBYWATELSKICH

---

ZASADA RÓWNEGO TRAKTOWANIA PRAWO I PRAKTYKA

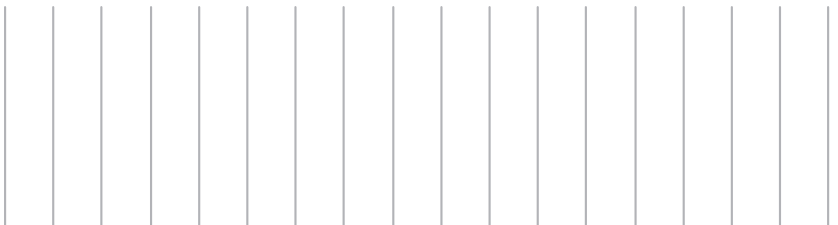
---

NR 11

# Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób z niepełnosprawnościami

analiza i zalecenia

Warszawa, 2013



**BIULETYN RZECZNIKA PRAW OBYWATELSKICH 2013, nr 9**

**ŹRÓDŁA**

**Zasada równego traktowania. Prawo i praktyka, nr 11**

Red. Nacz. Stanisław Trociuk

**Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób z niepełnosprawnościami**

**Raport Rzecznika Praw Obywatelskich przygotowany na podstawie badania Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego**

„Ocena zgodności witryn internetowych polskich instytucji publicznych z międzynarodowym standardem WCAG 2.0 oraz polskimi regulacjami prawnymi”

**Opracowanie:** Michał Dziwisz, Piotr Witek

**Kolegium redakcyjne w Zespole Prawa Konstytucyjnego i Międzynarodowego BRPO:**

Mirosław Wróblewski – Dyrektor Zespołu

Anna Błaszczak – Zastępca Dyrektora Zespołu

Anna Broniszewska

**Wydawca:**

Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich

al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa

Zespół Społeczny

[www.rpo.gov.pl](http://www.rpo.gov.pl)

Infolinia Obywatelska 800 676 676

© Copyright by Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich  
Warszawa 2013

ISSN 0860-7958

Oddano do składu w listopadzie 2013 r.

Podpisano do druku w listopadzie 2013 r.

Nakład: 1000 egz.

**Projekt okładki:**

ADV. Michał Gońda Agencja Reklamowa

[www.adv.net.pl](http://www.adv.net.pl)

**Opracowanie DTP, korekta, druk i oprawa:**

Pracownia C&C Sp. z o.o.

[www.pracowniacc.pl](http://www.pracowniacc.pl)

# SPIS TREŚCI

WPROWADZENIE.....	5
I. DOSTĘPNOŚĆ STRON INTERNETOWYCH – ANALIZA PRAWNA .....	7
II. METODOLOGIA BADANIA .....	16
1. Rodzaje analiz dostępności .....	16
2. Badania w liczbach .....	17
3. Analizowane serwisy .....	18
4. WCAG 2.0 .....	19
III. WYNIKI BADANIA .....	20
1. Generalna ocena dostępności witryn internetowych instytucji publicznych. .	20
2. Dane w liczbach .....	20
3. Częstotliwość występowania oraz charakterystyka poszczególnych barier w dostępie do informacji .....	21
4. Zestawienie błędów .....	30
5. Zestawienie wyników badań .....	31
6. Przykłady najwyżej oraz najniżej ocenionych serwisów .....	32
A. Najwyżej ocenione serwisy .....	33
B. Najniżej ocenione serwisy .....	36
IV. WNIOSKI I ZALECENIA .....	39



## WPROWADZENIE

We współczesnym świecie Internet jest powszechnie używanym medium, oddziałującym na coraz więcej sfer ludzkiego życia. Nie sposób zaprzeczyć, że jest również kluczowym narzędziem służącym do realizacji prawa do wolności słowa, prawa dostępu do informacji, a także – coraz częściej – prawa do nauki, prawa do pracy, czy też prawa dostępu do dóbr kultury.

Siedem lat temu, podczas konferencji ministerialnej w Rydze „ICT na rzecz Zintegrowanego Społeczeństwa Informacyjnego” ministrowie reprezentujący państwa członkowskie Unii Europejskiej, w tym także Polskę, podpisali deklarację zobowiązującą jej sygnatariuszy do zapewnienia pełnej dostępności wszystkich publicznych witryn internetowych zgodnie z wytycznymi konsorcjum W3C (*World Wide Web Consortium*). Stosownie do postanowień rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie *Krajowych Ram Interoperacyjności*<sup>1</sup> publiczne serwisy internetowe powinny być w pełni dostępne do końca maja 2015 r.

Dostępność serwisu internetowego oznacza możliwość korzystania z publikowanych w nim treści jak największej liczbie użytkowników w jak najszerszym zakresie. Dostępna witryna internetowa to taka, która pozwala na uniwersalne, wygodne i intuicyjne użytkowanie jej zasobów. Dzięki takiemu podejściu z dostępnych stron internetowych mogą korzystać wszystkie osoby tzw. cyfrowo wykluczone. Do tej grupy należą osoby niepełnosprawne sensorycznie (niewidome, słabowidzące, głuche, słabosłyszące oraz głuchoniewidome), osoby niepełnosprawne manualnie, intelektualnie, seniorzy, obcokrajowcy, a także osoby niewykształcone oraz niezamożne. Mimo nieustannego postępu technicznego dla wielu z tych osób informacja i komunikacja są wciąż niedostępne.

Jednym z pierwszych raportów koncentrujących się na problemie dostępności stron administracji publicznej była opracowana w 2010 r. publikacja pt. „Dostępność stron internetowych instytucji publicznych dla osób niewidomych – raport Rzecznika Praw Obywatelskich”<sup>2</sup>, która odnosiła się do badania serwisów internetowych pod kątem ich dostosowania do potrzeb osób z konkretną kategorią

<sup>1</sup> Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. 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).

<sup>2</sup> K. Wiśniewski, I. Błaszczuk, A. Błaszczak, M. Wróblewski, *Dostępność stron internetowych instytucji publicznych dla osób niewidomych – raport Rzecznika Praw Obywatelskich*, Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Warszawa 2010, (opublikowany na stronie internetowej RPO: <http://www.rpo.gov.pl/pliki/12702084070.pdf>).



niepełnosprawności. Niniejsze opracowanie jest z kolei efektem kompleksowego badania dostępności publicznych serwisów internetowych przeprowadzonego przez Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego w ostatnim kwartale 2012 r., a także w lipcu 2013 r. Analizą objęto 3000 portali, co pozwala ukazać rzeczywisty poziom dostępności publicznych serwisów internetowych oraz skalę zjawiska wykluczenia cyfrowego w Polsce. Celem raportu jest weryfikacja stanu dostępności publicznych serwisów internetowych na niespełna dwa lata przed ostatecznym terminem ich dostosowania i wskazanie najważniejszych wyzwań w tym obszarze.

W raporcie przedstawiono najczęściej występujące nieprawidłowości w budowie serwisów internetowych oraz bariery z jakimi spotykają się osoby z niepełnosprawnościami. Raport zawiera również zestawienie jakościowe zmian i trendów zachodzących na przestrzeni sześciu miesięcy w zakresie dostępności internetowych serwisów administracji publicznej, a także – na ich podstawie, prognozy i szacunki stanu dostępności publicznych witryn internetowych na koniec maja 2015 r.

Każdy podmiot objęty analizą otrzymał raport z badania. Oprócz oceny poziomu dostępności oraz wskazówek, jak należy poprawić stwierdzone nieprawidłowości, wszystkie podmioty otrzymały możliwość nieodpłatnego skorzystania z punktu konsultacyjnego, gdzie mogą uzyskać dokładne informacje i instrukcje na temat zwiększenia poziomu dostępności ich serwisów internetowych. Dodatkowo, na stronach „Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni” zostały opublikowane materiały edukacyjne z zakresu udostępniania informacji publicznej, a także bezpłatne narzędzia do samodzielnej kontroli poziomu dostępności dowolnej strony internetowej.



## I. DOSTĘPNOŚĆ STRON INTERNETOWYCH – ANALIZA PRAWNA

Dostępność narzędzi informatycznych oraz problem dostosowania ich do specyficznych potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest niewątpliwie kwestią dostrzeganą przez krajowe i międzynarodowe organy odpowiedzialne za tworzenie prawa i określanie polityk społecznych. Prawne gwarancje dostępności wyrażone są w normach konstytucyjnych, aktach prawa międzynarodowego, jak również w regulacjach ustawowych i rozporządzeniach.

Temat badań prezentowanych w niniejszym raporcie nierozzerwalnie wiąże się z konstytucyjnie uregulowanym prawem dostępu do informacji, w szczególności zaś prawem obywateli RP do informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne, którego gwarancje zawiera art. 61 Konstytucji RP, umieszczony w rozdziale II. Prawo to jest publicznym podmiotowym prawem obywatela stanowiącym podstawę do jawnego funkcjonowania państwa<sup>3</sup>.

Należy zaznaczyć, że zapewnienie obywatelom prawa do informacji o działalności organów władzy publicznej jest jednym z fundamentów rzetelnej działalności państw demokratycznych. Suwerenność narodu przejawia się m. in. w tym, że dysponując informacjami o sprawach publicznych obywatele mogą pełniej uczestniczyć w sprawowaniu władzy zwierzchniej w państwie oraz kontrolować organy publiczne.

Prawo do informacji stanowi uprawnienie do uzyskiwania informacji o działalności organów władzy publicznej oraz osób pełniących funkcje publiczne, a także o działalności organów samorządu gospodarczego i zawodowego oraz innych osób i jednostek organizacyjnych w zakresie, w jakim wykonują one zadania władzy publicznej i gospodarują mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa. Prawo do uzyskiwania informacji obejmuje dostęp do dokumentów oraz wstęp na posiedzenia kolegialnych organów władzy publicznej pochodzących z powszechnych wyborów, z możliwością rejestracji dźwięku lub obrazu. Zakreślone w taki sposób uprawnienie obywateli daje bardzo szerokie możliwości kontrolowania przejrzystości działań państwa. Zgodnie z konstytucyjną zasadą wyrażoną w art. 8 ust. 2 ma ono charakter bezpośrednio obowiązujący, czego

<sup>3</sup> B. Banaszak, *Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej. Komentarz*, wydanie 2, wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2012, s. 362.



konsekwencją jest to, że samo prawo do informacji jest egzekwowalne wprost na podstawie przepisów Konstytucji.

Z kolei dostępność jest terminem często pojawiającym się w debacie publicznej o sytuacji osób niepełnosprawnych w Polsce, zwłaszcza po ratyfikacji Konwencji ONZ o prawach osób niepełnosprawnych z dnia 13 grudnia 2006 r.<sup>4</sup> (dalej: Konwencja). Jednym z założeń tego aktu prawnego jest dostosowywanie szeregu aspektów przestrzeni publicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami.

Dostępność w rozumieniu Konwencji jest narzędziem do realizacji praw człowieka. W art. 3 lit. f. wskazuje się na nią jako na zasadę ogólną mającą charakter horyzontalny, którą należy uwzględniać we wszystkich obszarach określonych w tej umowie. Z punktu widzenia niniejszego opracowania dostępność informacji i komunikacja mają szczególne znaczenie. Przepis art. 9 lit. a Konwencji rozwija pojęcie dostępności, w szczególności wskazując obszary, w których ta zasada powinna być stosowana, wyrażając zobowiązanie państw-stron do podejmowania odpowiednich środków w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym, na zasadzie równości z innymi osobami, dostępu do środowiska fizycznego, środków transportu, informacji i komunikacji, w tym technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także do innych urządzeń i usług, powszechnie dostępnych lub powszechnie zapewnianych, zarówno na obszarach miejskich, jak i wiejskich.

W tym kontekście warto przytoczyć art. 2 Konwencji, który wskazuje, że „komunikacja” obejmuje języki, wyświetlanie tekstu, alfabet Braille’a, komunikację przez dotyk, dużą czcionkę, dostępne multimedia, jak i sposoby, środki i formy komunikowania się na piśmie, przy pomocy słuchu, języka uproszczonego, lektora oraz formy wspomagające (augmentatywne) i alternatywne, w tym dostępną technologię informacyjno-komunikacyjną.

Przepis art. 21 Konwencji dotyczy wolności wypowiedzania się i wyrażania opinii. Stanowi, że państwa-strony podejmą wszelkie odpowiednie środki, aby osoby niepełnosprawne mogły korzystać z prawa do wolności wypowiedzania się i wyrażania opinii, w tym wolności poszukiwania, otrzymywania i rozpowszechniania informacji i poglądów, na zasadzie równości z innymi osobami i poprzez wszelkie formy komunikacji, według ich wyboru. Jednym ze środków wykonania powyższego zobowiązania jest, zgodnie z art. 21 lit. a Konwencji, dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa

<sup>4</sup> *Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych* z dnia 13 grudnia 2006 r. (Dz. U. z 2012 r., poz. 1169).





w dostępnych dla nich formach i technologiach, odpowiednio do różnych rodzajów niepełnosprawności, na czas i bez dodatkowych kosztów.

Problem pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu społecznym był również przedmiotem prac europejskich organizacji regionalnych, w szczególności Rady Europy oraz Unii Europejskiej.

Mając na względzie jeden z celów swojego działania, jakim jest dążenie do osiągnięcia większej jedności pomiędzy państwami członkowskimi, Komitet Ministrów Rady Europy dnia 5 kwietnia 2006 r. przedstawił Zalecenie nr Rec(2006)5 Komitetu Ministrów dla Państw Członkowskich, którego integralną część stanowi załącznik w postaci dokumentu o nazwie „Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015”, opracowany przez Komitet Rady Europy ds. Rehabilitacji i Integracji Osób Niepełnosprawnych. Jest to dokument, który można określić jako ramową politykę europejską w zakresie niepełnosprawności. Charakteryzując misję *Planu działań* Rada Europy opisała ją jako swoistą „mapę drogową” dla polityków, która ma umożliwić opracowanie i wdrażanie planów, programów i nowatorskich strategii.

Adresatem niniejszego Zalecenia są rządy państw członkowskich Rady Europy, które w zakresie wykonywania władzy publicznej powinny dążyć do realizacji określonych w „Planie działań” czynności mających na celu zapewnienie pełnego korzystania z praw człowieka przez osoby niepełnosprawne. Wśród wielu innych obszarów, kluczowych dla poprawy jakości życia osób z niepełnosprawnościami, informacja i komunikacja stanowią jeden z głównych kierunków działań, którego celem jest zapewnienie, by osoby niepełnosprawne mogły poszukiwać, otrzymywać i przekazywać informacje na równi z innymi członkami społeczeństwa oraz możliwie jak największe wykorzystanie potencjału nowych technologii, co ma służyć zwiększeniu autonomii i uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu społecznym. We wprowadzeniu do opisu tej części wskazuje się na obowiązek organów władzy publicznej do zapewnienia, aby informacje przez nie przetwarzane były dostępne w różnych formach, odpowiadających zróżnicowanym potrzebom osób niepełnosprawnych. Wśród konkretnych działań, które powinny podjąć państwa członkowskie znajduje się m. in. rekomendacja dotycząca zagwarantowania w ich porządkach prawnych, aby władze publiczne i inne organy publiczne udostępniały osobom niepełnosprawnym swoje informacje i komunikaty, włączając w to strony internetowe, których konstrukcja powinna być zgodna z aktualnymi wytycznymi międzynarodowymi dotyczącymi dostępności (pkt 3.3.3.vi).



Z punktu widzenia dostosowywania systemów informatycznych do polityki zmierzającej do pełnego włączenia społecznego osób niepełnosprawnych, kluczowe znaczenie dla wyników badań zaprezentowanych w niniejszym raporcie ma także Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady i Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego „Europejska Agenda Cyfrowa” z dnia 19 maja 2010 roku<sup>5</sup>. Celem wydania tego Komunikatu jest „rozwój jednolitego rynku cyfrowego, mającego poprowadzić Europę ku inteligentnemu i zrównoważonemu rozwojowi sprzyjającemu włączeniu społecznemu”. Państwom członkowskim proponuje się w nim zapewnienie pełnej interoperacyjności usług e-administracji zgodnie z odpowiednimi standardami. Na poziomie UE ma on gwarantować, że witryny internetowe organów administracji publicznej (oraz te zapewniające podstawowe usługi dla obywateli) będą w pełni dostępne do końca 2015 r.

Istotnym dokumentem z punktu widzenia niniejszego opracowania jest również „Europejska strategia w sprawie niepełnosprawności 2010-2020: Odnowione zobowiązanie do budowania Europy bez barier”, zamieszczona w treści Komunikatu Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów z dnia 15 listopada 2010 roku<sup>6</sup>. Celem strategii jest wzmocnienie udziału osób niepełnosprawnych w życiu społecznym i gospodarczym, a także poprawa korzystania z przysługujących im praw. Dokument ten opiera się na przepisach Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej<sup>7</sup>, zwłaszcza na postanowieniach art. 10, który nakłada na UE obowiązek zwalczania wszelkiej dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność przy określaniu i realizacji jej polityk i działań oraz art. 19, który w celu zwalczania dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność przyznaje Radzie kompetencje do przyjmowania odpowiednich aktów prawnych. W tym kontekście istotna jest również Karta Praw Podstawowych<sup>8</sup>, zwłaszcza jej art. 26, który odnosząc się do integracji społecznej osób niepełnosprawnych, stanowi, że UE „uznaje i szanuje prawo osób niepełnosprawnych do korzystania ze środków mających zapewnić im samodzielność, integrację społeczną i zawodową oraz udział w życiu społeczności” oraz art. 21 zakazujący wszelkiej dyskryminacji ze względu na niepełnosprawność. Komisja odwołała się również do Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych, jako

<sup>5</sup> COM(2010) 245 wersja ostateczna – nieopublikowany w Dzienniku Urzędowym.

<sup>6</sup> COM(2010) 636 wersja ostateczna – nieopublikowany w Dzienniku Urzędowym.

<sup>7</sup> Wersja skonsolidowana *Traktatu o funkcjonowaniu Unii Europejskiej* (Dz. Urz. UE C 83/47 z dnia 30 marca 2010 r.).

<sup>8</sup> *Karta Praw Podstawowych Unii Europejskiej* (Dz. Urz. UE C 83/389 z dnia 30 marca 2010 r.).



pierwszego instrumentu prawa międzynarodowego w zakresie praw człowieka, którego stronami są zarówno państwa członkowskie, jak i sama Unia Europejska. Postanowienia zawarte w strategii zmierzają również do realizacji postanowień umieszczonych w „Europejskiej Agendzie Cyfrowej”.

Celem strategii jest przede wszystkim „zwiększenie możliwości osób niepełnosprawnych, tak aby mogły one w pełni korzystać ze swoich praw i uczestniczyć w życiu społecznym oraz w europejskiej gospodarce, zwłaszcza dzięki jednolitemu rynkowi”. Można w niej odnaleźć propozycje działań, które mają uzupełniać wysiłki podejmowane przez państwa członkowskie oraz wyznaczają mechanizmy służące realizacji postanowień Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych na poziomie UE.

Jednym z ośmiu podstawowych obszarów działania, które zmierzają do budowania w pełni zintegrowanego społeczeństwa jest dostępność, którą definiuje się jako sytuację, w której osoby niepełnosprawne mają dostęp, na równych prawach z innymi, do środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych (TIK) oraz pozostałych obiektów i usług. W dokumencie tym dostępność uważa się za warunek wstępny do uczestnictwa osób niepełnosprawnych w życiu społecznym i gospodarczym. Komisja zaproponowała zastosowanie instrumentów prawnych i innych środków, takich jak standaryzacja, celem zwiększenia dostępności m. in. TIK.

W strategii zapowiedziano również publikację tzw. Europejskiego aktu w sprawie dostępności (ang. *European Accessibility Act*) mającego zawierać specyficzne normy dla poszczególnych sektorów, które w znaczny sposób poprawiłyby funkcjonowanie wewnętrznego rynku dostępnych produktów i usług. W tej chwili trwają prace nad projektem tego aktu.

W wewnętrznym systemie prawa polskiego funkcjonuje ustawa z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne (dalej: ustawa o informatyzacji)<sup>9</sup>. Jej adresatami są organy administracji publicznej, choć przepisy tego aktu prawnego dotyczą również m. in. informatyzacji sądów oraz organów kontroli państwowej.

W uzasadnieniu projektu ustawy o informatyzacji<sup>10</sup> wskazano, że stanowi on „kolejny krok w kierunku pełnej realizacji przyjętego przez Sejm Rzeczypospolitej Polskiej i Radę Ministrów planu działania w zakresie rozwoju społeczeństwa infor-

<sup>9</sup> Dz. U. z 2013 r., poz. .235, tekst jednolity.

<sup>10</sup> Nr druku: 1934.

macyjnego i integracji Polski z Unią Europejską”. W tym sensie jest ona odpowiedzią na realizowaną wówczas przez Unię Europejską inicjatywę „e-Europa 2005: Społeczeństwo dla Wszystkich”, która miała stworzyć podwaliny do funkcjonowania e-administracji w państwach członkowskich przez zapewnienie dostępu *on-line* do informacji publicznych oraz umożliwienie obywatelom załatwiania spraw z zakresu administracji publicznej przez Internet.

Na podstawie art. 18 ustawy o informatyzacji Rada Ministrów wydała rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności. Potrzeba jego stworzenia – w uzasadnieniu projektu ustawy o informatyzacji – została określona jako kluczowa dla osiągnięcia interoperacyjności systemów informatycznych. Interoperacyjność rozumie się jako praktyczne umożliwienie współdziałania odrębnych przedtem systemów informatycznych, które tworzone jako samodzielne systemy służące do wykonywania określonych zadań. W rozdziale I tego aktu prawnego w § 1 pkt 3 lit. d wskazano, że rozporządzenie określa minimalne wymagania dla systemów informatycznych, w tym sposoby zapewnienia dostępu do zasobów informacji podmiotów publicznych dla osób niepełnosprawnych. Zgodnie zaś z przepisem § 3 pkt 1 lit. a Krajowe Ramy Interoperacyjności określają m. in. sposoby postępowania podmiotów realizujących zadania publiczne, które mają na celu zapewnienie obywatelom oraz przedsiębiorcom dostępności usług świadczonych przez podmioty realizujące zadania publiczne w postaci elektronicznej. W celu rozwinięcia tych postanowień do tekstu tego rozporządzenia włączono Załącznik nr 4 w postaci wymagań *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.0) dla systemów teleinformatycznych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, które są przyjętym przez Polskę standardem. Podmioty realizujące zadania publiczne muszą uwzględniać ten standard w procesie projektowania stron internetowych, na których publikują przetwarzane przez siebie treści, z uwzględnieniem poziomu AA<sup>11</sup>, co wynika z § 19 niniejszego rozporządzenia.

WCAG 2.0 można określić jako zbiór dokumentów opublikowanych przez *Web Accessibility Initiative* (WAI), skierowanych do budowniczych i administratorów witryn. Zawierają one wytyczne, które pozwalają projektować strony i serwisy internetowe dostępne dla wszystkich osób na zasadzie równości, co oznacza taką architekturę strony internetowej, aby skorzystać z niej mogły także osoby niepełnosprawne, nie używając przy tym dodatkowych urządzeń i aplikacji.

---

<sup>11</sup> Z wyjątkiem kryteriów 1.2.4 oraz 1.2.5.



Stosownie do § 22 rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności systemy informatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne powinny być dostosowane do wymagań określonych w § 19 tego rozporządzenia nie później niż **do dnia 31 maja 2015 r.**

Ustawą bezpośrednio dotyczącą badań przedstawionych w prezentowanym raporcie jest ustawa o dostępie do informacji publicznej<sup>12</sup>. Reguluje ona zasady i tryb dostępu do informacji, mających walor informacji publicznych oraz wskazuje, w jakich przypadkach dostęp do informacji publicznej podlega ograniczeniu i kiedy żądane przez wnioskodawcę informacje nie mogą zostać udostępnione. Na podstawie tej ustawy powstał Biuletyn Informacji Publicznej (BIP), który zgodnie z przepisem art. 8 wskazanej ustawy stanowi urzędowy publikator teleinformatyczny, stworzony w celu przekazywania informacji publicznej. BIP jest ujednoliconym systemem stron w sieci teleinformatycznej, będącym w zamierzeniu podstawowym narzędziem służącym udostępnianiu informacji publicznej. Oprócz strony głównej BIP istnieje szereg tzw. podmiotowych stron BIP administrowanych przez jednostki obowiązane do ich prowadzenia, a więc m. in. organy władzy publicznej, jednostki samorządu terytorialnego, organy samorządów gospodarczych i zawodowych, związki zawodowe i ich organizacje, partie polityczne oraz inne podmioty wykonujące zadania publiczne.

W doktrynie i orzecznictwie za informację publiczną uważa się „każdą wiadomość wytworzoną lub odnoszoną do szeroko rozumianych władz publicznych oraz wytworzoną lub odnoszoną do innych podmiotów wykonujących funkcje publiczne w zakresie wykonywania przez nie zadań władzy publicznej i gospodarowania mieniem komunalnym lub majątkiem Skarbu Państwa”<sup>13</sup>. Ustawa o dostępie do informacji publicznej wprowadza zaś obowiązek publikowania określonego rodzaju informacji, których zakres stopniowo rozszerzał się wraz z wchodzeniem w życie kolejnych artykułów. Omawiany akt prawny precyzuje kategorie danych, które obowiązkowo muszą być udostępniane w BIP – wśród nich znajdują się: status prawny lub forma prawna danego podmiotu, jego przedmiot działania i kompetencje, organy i osoby sprawujące określone funkcje i ich kompetencje, majątek, którym dysponuje, tryb działania, sposoby przyjmowania i załatwiania spraw, informacje o prowadzonych rejestrach, ewidencjach i archiwach oraz o sposobach i zasadach udostępniania danych w nich zawartych. Są to podstawowe informa-

<sup>12</sup> Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o *dostępie do informacji publicznej* (Dz. U. Nr 204, poz. 1195 ze zm.)

<sup>13</sup> B. Banaszak, *op. cit.*, s. 364.

cje, z którymi osoba, która odwiedza stronę danej instytucji, powinna mieć możliwość się zapoznać.

Zgodnie z rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, strony Biuletynu Informacji Publicznej powinny spełniać szereg standardów, w tym zwłaszcza HTML 4.01, XHTML 1.0 lub HTML 3.2 oraz WCAG 2.0.

Dostępność stron BIP jest więc istotna z punktu widzenia zagwarantowanego w Konstytucji RP prawa obywateli do informacji o działalności podmiotów publicznych. W związku z powyższym warto zwrócić uwagę na treść przepisu zawartego w art. 10 ust. 1 ustawy o dostępie do informacji publicznej, który stanowi, że informacja publiczna, która nie została udostępniona w Biuletynie Informacji Publicznej lub centralnym repozytorium, jest udostępniana na wniosek. Zgodnie zaś z orzeczeniem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 17 czerwca 2011 r.<sup>14</sup>, „udostępnienie informacji publicznej w Biuletynie Informacji Publicznej wyłącza obowiązek ponownego jej udostępnienia na wniosek zainteresowanego”, co oznacza, że publikacja informacji na stronie BIP zwalnia organ administracji publicznej z obowiązku udzielenia informacji w trybie wnioskowym. Analogiczną tezę Naczelny Sąd Administracyjny wyraził już w orzeczeniu z dnia 25 września 2008 r.<sup>15</sup>, gdzie wyraźnie stwierdził, że „tylko informacja publiczna niedostępna w Biuletynie udostępniana jest na wniosek”. Wskazane przykłady prowadzą do wniosku, że linia orzecznicza dotycząca problemów ze stosowaniem art. 10 ust. 1 ustawy o informacji publicznej jest ustabilizowana. Niemniej jednak, oprócz niewątpliwego waloru pewności prawnej, taka wykładnia tego przepisu stwarza zagrożenie dla korzystania przez osoby z różnego rodzaju dysfunkcjami z prawa do informacji o działalności organów publicznych, w przypadku, gdy poszukiwane przez nich treści są opublikowane w formie niedostosowanej do ich specyficznych potrzeb, uniemożliwiającej lub znacznie utrudniającej zapoznanie się z prezentowanym przekazem. Jest to o tyle istotne, że informacje publikowane w BIP często determinują udział obywateli w życiu publicznym, np. pozwalają na zapoznanie się z listą lokali wyborczych dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Z powyższego wynika, że wdrożenie standardu WCAG 2.0 stanowi nie tylko wykonanie zobowiązania do przebudowy państwa, w taki sposób, aby nie wykluczało swoich obywateli z partycypacji w życiu publicznym, ale jest również koniecznym środkiem do zapewnienia osobom niepełnosprawnym równego dostę-

---

<sup>14</sup> I OSK 462/11.

<sup>15</sup> I OSK 416/08.



pu do bogatych zasobów informacyjnych organów władzy publicznej oraz innych podmiotów. W tym kontekście informatyzację warto potraktować jako część technologicznej reformy Polski. Dostosowanie stron Biuletynu Informacji Publicznej do potrzeb osób z niepełnosprawnościami jest niezwykle ważnym krokiem, który powinien pociągnąć za sobą kolejne działania czyniące dostępnymi te platformy internetowe, które służą realizacji takich praw człowieka, jak prawo do nauki, prawo do pracy, czy dostęp do dóbr kultury. W tym celu należy więc dostosowywać również wszelkiego rodzaju platformy e-learningowe, czy biblioteki cyfrowe. Narzędzia elektroniczne powinny stać się również powszechnie wykorzystywane w pośrednictwie pracy.

## II. METODOLOGIA BADANIA

Badanie poziomu dostępności publicznych serwisów internetowych zostało przeprowadzone z wykorzystaniem narzędzia Utilitia.<sup>16</sup>

Narzędzie Utilitia umożliwia automatyczne zbadanie spełnienia określonych wytycznych standardu WCAG 2.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*) oraz zgodności z rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności.

Obok typowych barier w dostępie do informacji definiowanych przez WCAG 2.0, jak nieprawidłowy kontrast czy brak tytułów poszczególnych podstron, narzędzie sprawdza także poprawność specyfikacji technologii użytej do stworzenia portalu m.in. języka HTML czy arkuszy CSS. Badając te ostatnie, odwołuje się do walidatorów, czyli narzędzi służących do badania poprawności kodu, udostępnionych przez konsorcjum W3C.

Analiza usługą Utilitia jest procesem automatycznym, który umożliwia przebadanie praktycznie każdej podstrony danego serwisu. Na podstawie analizy kodu źródłowego generowany jest raport ogólny, zawierający ocenę w skali od 0,0 do 10,0 pkt., która określa poziom dostępności portalu – wartość poniżej 5 pkt. oznacza serwis niedostępny, między 5 a 6 pkt. stronę internetową niedostępną w znacznym stopniu, między 6 a 7 pkt. portal niedostępny w stopniu umiarkowanym, między 7 a 8 pkt. serwis dostępny z niewielkimi utrudnieniami, natomiast powyżej 8 pkt. stronę internetową dostępną. Wraz z raportem ogólnym powstaje raport szczegółowy zawierający dokładne informacje na temat odnalezionych błędów, a także wskazówki umożliwiające ich usunięcie.

### 1. Rodzaje analiz dostępności

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na różnice między badaniem automatycznym a analizą klasyczną, wykonywaną przez zespół ekspertów. Badanie automatyczne daje możliwość przeprowadzenia zupełnie obiektywnej analizy, wolnej od subiektywnych odczuć. Jest kompleksowe, szybkie i powtarzalne. Umożliwia w ciągu kilku godzin dokładne przebadanie praktycznie każdej podstrony analizowanego serwisu.

---

<sup>16</sup> [www.validator.utilitia.pl](http://www.validator.utilitia.pl)





Klasyczne badanie dostępności polega na wytypowaniu do analizy od kilku do kilkunastu podstron danego portalu. Wskazane lokalizacje poddawane są przez ekspertów gruntownemu badaniu pod kątem dostępności technologicznej oraz przez osoby niepełnosprawne badaniu szeroko rozumianej dostępności (tzw. *user experience*). Badanie jednego serwisu, w zależności od stopnia szczegółowości, zazwyczaj trwa od kilku do kilkunastu dni.

Obie formy posiadają swoje wady i zalety. Analiza automatyczna zwraca uwagę tylko na zaprogramowane kwestie. Nie bierze pod uwagę indywidualnych odczuć, użyteczności i subiektywnych oczekiwań użytkownika. Wszystkie te elementy mają istotny wpływ na poziom dostępności serwisu. Analiza klasyczna z konieczności musi ograniczać się do kilkunastu podstron portalu, co pozwala na uzyskanie jedynie orientacyjnej oceny faktycznego poziomu dostępności. Inną wadą klasycznej formy badania są subiektywne oceny audytorów. Ocen tych nie można w żaden sposób zweryfikować czy powtórzyć. Wielokrotnie dochodziło do sytuacji, gdzie dany serwis uznawany był przez jeden podmiot audytujący za dostępny, a w tym samym czasie inny wskazywał go jako typowy przykład barier w dostępie do informacji.

Optymalnym rozwiązaniem przy ocenie poziomu dostępności serwisu internetowego jest jednoczesne wykorzystanie zarówno analizy automatycznej, badania eksperckiego, jak i *user experience*. Ten sposób umożliwi wykrycie barier w dostępie do informacji w obrębie całego serwisu oraz zwrócenie uwagi na szczególne potrzeby różnych grup osób wykluczonych. Jest najbardziej kompleksową formą badania dostępności.

Z uwagi na ilość badanych serwisów internetowych oraz sposobność wykonania powtórnej analizy weryfikującej przyjęto jednak, iż na potrzeby projektu zwiększającego powszechną świadomość z zakresu dostępności cyfrowej przestrzeni publicznej, badanie automatyczne stanowić będzie optymalne rozwiązanie.

## 2. Badania w liczbach

Pierwszym badaniem, przeprowadzonym w ostatnim kwartale 2012 r., objętych zostało 3100 publicznych serwisów internetowych. W kolejnej edycji przebadanych zostało 3000 portali. Różnica wynika z faktu, iż w momencie przeprowadzania powtórnej analizy, część pierwotnie badanych serwisów przechodziła przebudowę lub była niedostępna z innych powodów.



W obu badaniach, z każdego objętego nim portalu przeanalizowanych zostało 50 podstron, poczynawszy od strony głównej. Skalę przedsięwzięcia obrazować może czas: pomimo automatyzacji całego procesu, pierwsze badanie trwało równie 3 miesiące, od początku października do końca grudnia 2012 r. Chcąc wykonać podobną analizę metodą *user experience*, poświęcając jedynie 3 robocze dni na każdy serwis przy pracy 24 godziny na dobę, badanie trwałoby ponad rok i dwa miesiące. Druga edycja badania zajęła jedynie miesiąc, od 3 do 31 lipca 2013 r. Krótszy czas automatycznego badania jest efektem zoptymalizowania działania samej usługi *Utilitia*.

### 3. Analizowane serwisy

Jeszcze do niedawna szacowano, iż w Polsce jest około 100 instytucji centralnych, 16 województw, 400 powiatów i 2400 gmin, z których znacząca większość posiada własną stronę internetową. Niestety, były to bardzo ostrożne szacunki. Sama tylko „Społeczna inwentaryzacja serwisów internetowych administracji publicznej” wykazała istnienie aż 3893 portali internetowych jedynie jednostek szczebla centralnego, nie licząc całej odrębnej struktury Biuletynów Informacji Publicznej. Ilość publicznych serwisów internetowych szacowana jest obecnie na 12 do 15 tysięcy.

Chcąc zwiększać świadomość w zakresie udostępniania informacji elektronicznej, postanowiliśmy skoncentrować się na jednostkach lokalnej administracji publicznej. Zdecydowaną większość 3100 przebadanych w pierwszej edycji raportu podmiotów stanowiły serwisy internetowe urzędów gmin, miast i powiatów. Dodatkowo, z uwagi na publiczne finansowanie, badaniem został objęty szereg portali powiatowych urzędów pracy, przedszkoli czy też publicznych ośrodków zdrowia. Biorąc także pod uwagę fakt, iż większość jednostek publicznych równoległe publikuje informacje na dwóch portalach, oprócz indywidualnych serwisów internetowych danego podmiotu, analizie poddane zostały także ich witryny Biuletynu Informacji Publicznej. Niemal identyczną bazę podmiotów wykorzystano w trakcie drugiej edycji badania. Z uwagi na fakt, iż ponad 160 wcześniej badanych serwisów przy ponownej analizie było z różnych przyczyn niedostępnych, do bazy zostało dodanych niespełna 60 adresów Biuletynów Informacji Publicznej podmiotów uwzględnionych w pierwszej edycji badania. Celem uzupełnienia katalogu podmiotów było przygotowanie miarodajnej bazy, zawierającej 3000 ser-



wisów internetowych, której analiza będzie mogła posłużyć do przeprowadzenia jakościowego porównania wyników obu badań.

Adresy internetowe pozyskane zostały za pośrednictwem Związku Powiatów Polskich oraz Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji. Lokalizacje Biuletynów Informacji Publicznej publikowane są w serwisie [www.bip.gov.pl/subjects](http://www.bip.gov.pl/subjects).

Na pozyskane dane, wykorzystane w obu edycjach badania, składało się 2414 portali gminnych, 380 powiatowych i 852 Biuletynów Informacji Publicznej. Niestety, wiele z 3646 adresów internetowych okazało się być nieaktualnymi. Po weryfikacji działających domen, do pierwszej edycji automatycznego badania zaklasyfikowanych zostało 3100 adresów internetowych. W drugiej edycji, po zweryfikowaniu dostępności serwisów z pierwotnej bazy, pozostało 2947 aktywnych adresów internetowych. W celu zachowania miarodajnej i porównywalnej skali analiz, do bazy dodano 53 aktywne adresy Biuletynów Informacji Publicznej, należące do podmiotów uwzględnionych we wcześniejszym badaniu.

#### 4. WCAG 2.0

Każdy z analizowanych i zawartych w raporcie elementów został określony kryterium (*priority*) stworzonym przez grupę doradczą WAI (*Web Accessibility Initiative*) przy konsorcjum W3C (*World Wide Web Consortium*), ujętym w standardzie WCAG 2.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*).

Standard WCAG został skonstruowany w taki sposób, że jeśli jakikolwiek warunek będący kryterium sukcesu (*priority*) nie zostanie spełniony, dany serwis nie może otrzymać potwierdzenia spełniania standardu na danym poziomie A, AA lub AAA.

### III. WYNIKI BADANIA

#### 1. Generalna ocena dostępności witryn internetowych instytucji publicznych

Jak wspomniano w metodologii raportu, ocena poziomu dostępności, uzyskana podczas jednostkowego badania serwisu internetowego usługą *Utilitia*, zawiera się w skali od 0,0 do 10,0 pkt., gdzie wartość poniżej 5 pkt. oznacza serwis zupełnie niedostępny, między 5 a 7 pkt. – trudno dostępny oraz powyżej 7 pkt. – serwis, w którym sporadycznie mogą występować problemy z dostępnością informacji. Portal, który w badaniu automatycznym uzyskał ocenę powyżej 8,0 pkt. na potrzeby raportu uznawany jest za dostępny.

Po przebadaniu, pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych, zgodności ze standardem WCAG 2.0 oraz rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności 3000 publicznych serwisów internetowych można stwierdzić, iż w połowie roku 2013:

- **70,5%** badanych publicznych serwisów internetowych **było trudno dostępnych**;
- na **23,9%** portali **sporadycznie występowały różne problemy** w dostępie do informacji;
- **5,5%** badanych serwisów **nie było dostępnych w najmniejszym stopniu**;
- jedynie **2,3%** publicznych serwisów internetowych **było dostępnych dla większości osób niepełnosprawnych i wykluczonych cyfrowo**.

#### 2. Dane w liczbach

Ocena	Ilość Serwisów	Dostępność
powyżej 8,0 pkt.	68	dostępne
między 7,0 a 8,0 pkt.	650	dostępne z niewielkimi utrudnieniami
między 6,0 a 7,0 pkt.	w1175	niedostępne w umiarkowanym stopniu
między 5,0 a 6,0 pkt.	940	niedostępne w znacznym stopniu
poniżej 5,0 pkt.	167	niedostępne



### 3. Częstotliwość występowania oraz charakterystyka poszczególnych barier w dostępie do informacji

#### Obecność etykiet formularzy

(WCAG poziom A oraz AA)

Podczas analizy sprawdzane jest, czy osadzone na stronach internetowych formularze posiadają etykiety.

W trakcie badania **błędy zostały wykryte w 2439 serwisach** (81,3%).

Brak etykiet przypisanych do elementów kontrolek formularza może utrudnić lub wręcz uniemożliwić osobom niewidomym i słabowidzącym jego wypełnienie.

#### Poprawność nagłówków

(WCAG poziom A oraz AAA)

Podczas badania sprawdzane jest czy nagłówki od H1 do H6 użyte są prawidłowo, tj. czy nagłówek H1 został wykorzystany tylko jednokrotnie, czy nagłówki nie są puste, oraz czy posiadają prawidłową kolejność zagnieżdżenia, np. czy po nagłówku H1 nie występuje od razu nagłówek H3.

Analiza wykazała **występowanie nieprawidłowości związanych ze strukturą nagłówków w 1861 serwisach** (60%). Do najczęściej występujących błędów należą:

- zaburzona struktura nagłówków (WCAG A),
- brak struktury nagłówków (WCAG A),
- puste znaczniki nagłówków (WCAG AAA).

Unikalność oraz poprawna struktura nagłówków ułatwia osobom z dysfunkcją wzroku orientację i nawigację na stronach internetowych oraz w dokumentach HTML, umożliwiając łatwą lokalizację konkretnych treści. Ponadto prawidłowa struktura dokumentów HTML umożliwia robotom sieciowym agregowanie treści i prezentowanie jej w alternatywny sposób.

#### Obecność nawigacji w tym samym miejscu

(WCAG poziom AA)

Analiza polega na odnalezieniu bloku nawigacyjnego w obrębie serwisu, a następnie sprawdzeniu, czy wszystkie objęte badaniem podstrony posiadają go w tej samej lokalizacji.

Spośród wszystkich serwisów **nieprawidłowo osadzone menu nawigacyjne wykryto jedynie na 248 portalach (8,3%)**.

Poprawna i stała konstrukcja serwisu pozwala na sprawne poruszanie się po treściach zawartych w obrębie witryny. Jej brak dotyka wszystkich użytkowników, lecz w szczególności osoby z niepełnosprawnością wzroku, ruchu, intelektualną, seniorów oraz ludzi mających trudności z uczeniem się.

### **Unikalność identyfikatorów HTML** (WCAG poziom A)

Analiza polega na sprawdzeniu, czy używane w danej witrynie identyfikatory HTML są różne – jeśli podczas badania wykryte zostaną powtarzające się identyfikatory, oznacza to błąd.

Badanie wykazało **występowanie błędów w 982 serwisach (32,7%)**.

Nieprawidłowe użycie identyfikatorów dotyka głównie osoby z dysfunkcją wzroku używające programów odczytu ekranu i syntezatorów mowy. Do łatwiejszego i szybszego odnajdywania treści korzystają z unikatowych identyfikatorów. Rozwiązanie to używane jest we wszystkich technologiach wspierających.

### **Unikalność metadanych** (WCAG poziom A)

W trakcie badania sprawdzane jest, czy w sekcji meta podstrony posiadają unikalne tytuły.

Analiza wykazała **występowanie nieprawidłowych tytułów podstron aż w 2417 badanych serwisach (80,6%)**.

Unikalność tytułów ułatwia orientację i identyfikację stron internetowych. Tytuły zlokalizowane są na górnej krawędzi okna przeglądarki umożliwiając tym samym szybką identyfikację miejsca w serwisie, w którym aktualnie znajduje się użytkownik. Brak prawidłowych oznaczeń tytułu strony dotyka osoby z dysfunkcją wzroku, z niepełnosprawnością intelektualną, seniorów oraz ludzi mających problemy z koncentracją lub pamięcią. Tytuł strony jest pierwszym elementem wyświetlanym przez wyszukiwarki sieciowe, a także stanowi domyślną nazwę dla pliku powstającego podczas zapisywania stron internetowych.



## Kontrast elementów tekstowych (WCAG poziom AA)

Podczas badania dokonywana jest weryfikacja, czy elementy tekstowe zamieszczone na stronie posiadają odpowiedni kontrast w stosunku do innych elementów z nimi sąsiadujących, a także w stosunku do tła, na którym zostały osadzone.

W trakcie analizy **nieprawidłowy dobór kontrastu wykryto w 1754 serwisach** (58,5%).

Nieprawidłowy kontrast utrudnia, a często także uniemożliwia osobom z różnymi dysfunkcjami wzroku, odczytanie prezentowanej w serwisie treści. Ten sam problem napotykają użytkownicy urządzeń wyposażonych w błyszczące matryce ekranów. Nieprawidłowy kontrast i jasne światło mogą skutecznie uniemożliwić zapoznanie się z informacją. Niepoprawnie dobrany stosunek jasności tekstu do jego tła nie pozwala także na wykonanie czytelnego wydruku zawartości danej strony.

## Dostępność CAPTCHA (WCAG poziom A)

Badanie polega na odnalezieniu w serwisach kodów CAPTCHA, czyli popularnych zabezpieczeń polegających na przepisaniu kodu z obrazka oraz sprawdzeniu, czy posiadają one alternatywną metodę autoryzacji, np. za pomocą nagrania audio.

Analiza wykazała **występowanie zabezpieczeń CAPTCHA jedynie w 123 badanych serwisach** (4,1%).

Specjalnie zniekształcone obrazki stanowią poważny problem dla wszystkich użytkowników Internetu, a w szczególności dla osób słabowidzących i niewidomych. Zabezpieczenia obrazkowe CAPTCHA praktycznie uniemożliwiają im skorzystanie z danej usługi.

## Wyróżnienia (WCAG poziom A)

Badanie polega na kontroli, czy elementy wyróżnione wizualnie są także zróżnicowane w kodzie witryny poprzez użycie odpowiednich tagów, np. czy nagłówki oprócz pogrubienia posiadają znacznik „<H>”.



Występowanie **nieprawidłowego wyróżnienia stwierdzono w 816 serwisach** (27,2%).

Istotne elementy serwisu powinny być wyróżnione przynajmniej na dwa sposoby. W przeciwnym wypadku część użytkowników serwisu może nie zauważyć wyróżnienia informacji. Dotyczy to głównie osób z dysfunkcją wzroku. Niewidomi użytkownicy w treści nie zauważą wyróżnień wizualnych, np. odmiennej czcionki. Użytkownicy z problemami postrzegania kolorów mogą potrzebować dodatkowych form wyróżnienia ważnych treści, np. za pomocą zabiegów typograficznych.

### **Obecność deskryptorów mediów**

(WCAG poziom A)

Badanie polega na weryfikacji, czy materiały multimedialne umieszczone na stronach internetowych posiadają tekstowe opisy.

Poprawnego użycia opisów tekstowych dla treści multimedialnych **nie zastosowano w 398 badanych serwisach** (13,3%).

Brak alternatywnych opisów pod elementami multimedialnymi uniemożliwia wielu osobom niepełnosprawnym zorientowanie się w kontekście umieszczonej na stronie treści. Problem w szczególności dotyka osoby niesłyszące, niewidome i głuchoniewidome, ale dotyczy także użytkowników technologii mobilnych, którzy często w swych przeglądarkach posiadają wyłączoną opcję pobierania multimedialnych treści.

### **Możliwość omięcia powtarzalnych bloków**

(WCAG poziom A)

Badanie polega na kontroli strony internetowej pod kątem występowania tzw. *skiplinków*, czyli odnośników przenoszących użytkownika do konkretnego elementu strony.

Analiza wykazała **brak struktury skiplinks w obrębie 765 analizowanych serwisów** (25,5%).

Dzięki omijaniu powtarzalnych elementów, np. menu nawigacyjnego, użytkownik, korzystający tylko i wyłącznie z klawiatury jest w stanie o wiele szybciej dotrzeć do danego obszaru strony internetowej poprzez bezpośrednie przeniesienie w docelowe miejsce kursora przeglądarki.





Skiplinki wykorzystywane są przez osoby niepełnosprawne, które tylko z poziomu klawiatury są w stanie sterować komputerem. Są to m.in. osoby z ograniczeniami manualnymi czy osoby niewidome. Także osoby słabowidzące bardzo chętnie używają *skiplinków*, które automatycznie przenoszą je w interesujące miejsce bez konieczności przeszukiwania zawartości całej witryny internetowej.

### **Prymitywne formatowanie** (WCAG poziom A)

W trakcie analizy sprawdzane jest, czy układ treści prezentowany na stronie internetowej został wymuszony w sposób prymitywny, np. do stworzenia tabel użyto klawiszy spacji i tabulacji lub do graficznej prezentacji wykorzystano znaczniki tabeli.

Niestety, podczas badania **stosowanie prymitywnego formatowania stwierdzono aż w 2939 serwisach** (98%). Jedynie 2% portali w prawidłowy sposób prezentuje informacje.

Poprawne stosowanie formatowania umożliwia wszystkim użytkownikom m.in. kopiowanie zawartości strony przy zachowaniu jej oryginalnego formatowania (tabele, szpalty itp.). Prymitywne formatowanie dotyka wszystkie osoby niepełnosprawne, korzystające z technologii asystujących, które przetwarzają treść zamieszczaną na stronach internetowych, np. programów odczytu ekranu czy też linijek brajlowskich.

### **Obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony** (WCAG poziom AAA)

W trakcie analizy sprawdzane jest czy w serwisie znajduje się blok, umożliwiający poruszanie się w skomplikowanej strukturze strony.

**Brak występowania struktury breadcrumbs (tzw. okruszki) stwierdzono aż w 2651 badanych serwisach** (88,4%).

Tzw. *okruszki* ułatwiają nawigację w skomplikowanych, wielopoziomowych serwisach. Dzięki nim użytkownik może w łatwy sposób np. z działu „o nas/kim jesteśmy/dane adresowe” przenieść się od razu do działu „o nas” lub bezpośrednio na stronę główną. *Okruszki* ułatwiają i usprawniają poruszanie się w obrębie serwisu wszystkim użytkownikom, w szczególności osobom słabowidzącym.

## Poprawność HTML (WCAG poziom A)

Badanie zgodności ze standardami języka HTML, XHTML oraz HTML 5.

**Błędy zgodności ze standardem HTML wykryto aż w 2937 serwisach (97,9%).**

Jedynie 63 badanych witryn (2,1%) było zgodnych ze specyfikacją języka HTML.

Do najczęściej występujących nieprawidłowości należą:

- niezamykanie otwartych znaczników;
- używanie atrybutów niezgodnych dla zadeklarowanego języka;
- używanie znaczników niezgodnych dla zadeklarowanego języka;
- niepoprawna deklaracja wersji języka HTML.

Zgodność ze standardami HTML znacząco ułatwia przeglądarkom internetowym interpretowanie kodu i jego prawidłowe wyświetlanie. Oznacza także łatwiejszą konserwację i modernizację serwisów internetowych. Brak zgodności ze specyfikacją HTML dotyka wszystkie osoby z dysfunkcją wzroku korzystające z technologii wspierających, jak np. programy odczytu ekranu, aplikacje powiększające obraz, linijki brajlowskie czy też urządzenia zastępujące klawiaturę lub tradycyjną mysz komputerową, wykorzystywane przez osoby z niepełnosprawnością manualną. Błędy w kodzie strony odczuwają także użytkownicy mniej popularnych technologii w rodzaju *WebTV* lub starszych przeglądarek. Zgodność strony ze standardami dodatkowo podnosi jej czytelność dla robotów sieciowych, indeksujących treści dla wyszukiwarek internetowych.

## Zrozumiałość tekstu (WCAG poziom AAA)

Podczas badania analizowana jest treść stron internetowych pod kątem zrozumiałości. Sprawdzane jest, czy w tekście nie występują słowa skomplikowane, żargonowe, lub zbyt złożone konstrukcje zdaniowe.

Badanie wykazało **występowanie zbyt skomplikowanego języka w 1839 analizowanych serwisach (61,3%).**

Konsorcjum W3C zaleca, aby publikowana na stronach internetowych treść zrozumiała była dla osób z wykształceniem na poziomie gimnazjum. Zbyt skomplikowany język użyty do przedstawienia informacji może uniemożliwić zapoznanie się z jej treścią osobom z niepełnosprawnością intelektualną, mającym problemy z koncentracją, seniorom i obcokrajowcom.



## Topologia linków (WCAG poziom AA)

Analiza polega na sprawdzeniu, czy każda z podstron badanego serwisu jest połączona co najmniej dwoma odnośnikami z pozostałymi stronami portalu oraz czy do danej treści można dotrzeć na dwa różne sposoby.

**Brak alternatywnych dróg dotarcia do publikowanej treści wykryto aż w 2900 badanych serwisach (96,7%).**

Ta funkcjonalność jest ważna dla wszystkich użytkowników Internetu. Ułatwia i usprawnia nawigację w obrębie serwisu. Przy jej prawidłowym wdrożeniu osobom z niepełnosprawnościami jest znacznie łatwiej odnaleźć poszukiwaną informację.

## Mruganie elementów (WCAG poziom A oraz AAA)

Analiza polega na sprawdzeniu, czy na stronie nie występują elementy migające częściej niż 3 razy na sekundę.

W trakcie badania **wykryto występowanie elementów mrugających w obrębie 1247 serwisów (41,6%).**

Zbyt częste migotanie elementów może prowadzić do problemów zdrowotnych. Dla pełnosprawnych użytkowników są to elementy dekoncentrujące i odciągające uwagę od głównej, istotnej treści. U epileptyków istnieje możliwość wystąpienia ataków padaczki. Osobom z dysfunkcją wzroku dodatkowe migoczące elementy utrudniają odczytanie głównej treści witryny. Osoby słabowidzące czują się zdezorientowane i tracą orientację w obrębie serwisu. Niewidomi najczęściej w ogóle nie są w stanie zapoznać się z migającą treścią.

## Dostępność bez JavaScript (WCAG poziom A)

Podczas badania analizowano, jak bardzo dana strona internetowa różni się przy włączonej i wyłączonej obsłudze języka *JavaScript*. Witryny, o ile to możliwe, powinny być projektowane w taki sposób, aby ich funkcjonalność była identyczna zarówno z aktywną obsługą języka *JavaScript* w przeglądarce, jak i bez niej.

## **Różnice w dostępie do informacji przy zastosowaniu elementów *JavaScript* stwierdzono w 191 serwisach (6,4%).**

Nadmiar elementów *JavaScript* może stanowić problem przede wszystkim dla użytkowników starszych przeglądarek, osób z dysfunkcją wzroku korzystających z programów odczytu ekranu, a także właścicieli urządzeń mobilnych.

### **Dostępność linków** (WCAG poziom A, AA oraz AAA)

W trakcie badania sprawdzane jest, czy znajdujące się na danej stronie odnośniki są jednoznaczne, tj. czy link z danym opisem prowadzi tylko w jedno miejsce w obrębie danego serwisu.

Niestety, badanie wykazało, iż **nieprawidłowo opisywane odnośniki znajdują się aż w 2980 analizowanych serwisach (99,3%)**.

Występowanie na jednej stronie internetowej wielu odnośników o tej samej nazwie jest dezorientujące, szczególnie dla osób słabowidzących, które korzystając z oprogramowania powiększającego są w stanie zapoznać się jedynie z niewielkim obszarem ekranu. Osoby z niepełnosprawnościami, używające funkcji tzw. listowania linków, w jednej kolumnie otrzymują spis identycznie brzmiących odnośników.

### **Arkusze CSS** (WCAG poziom A)

Analiza polega na kontroli zgodności arkuszy CSS ze światowymi standardami W3C (*World Wide Web Consortium*).

Występowanie **nieprawidłowości w arkuszach styli stwierdzono w obrębie 2046 badanych serwisów (68,2%)**.

Prawidłowa konstrukcja arkuszy CSS zapewnia poprawne wyświetlanie informacji w obrębie całego portalu, co jest istotne dla wszystkich użytkowników Internetu, a w szczególności dla internautów niepełnosprawnych, korzystających z różnego rodzaju technologii asystujących, bazujących na informacjach dostarczanych przez arkusze styli.



## Poprawność linków (WCAG poziom A)

Analiza prowadzona jest pod kątem zbadania występowania nieprawidłowo skonstruowanych lub nieaktualnych odnośników, kierujących do nieistniejących podstron.

Badanie wykazało obecność **nieprawidłowych odnośników w 1427 serwisach** (47,6%).

Błędne linki są uciążliwe dla wszystkich użytkowników Internetu. Działają szczególnie dezorientująco na osoby z niepełnosprawnością intelektualną, seniorów oraz ludzi z mniejszym doświadczeniem w korzystaniu z Internetu.

## Dostępność plików PDF (WCAG poziom A)

Serwis badany jest pod kątem dostępności dokumentów elektronicznych. Kontroli podlegają pliki PDF umieszczone w portalu, pod względem tego, czy posiadają zdefiniowany tytuł oraz czy oprócz warstwy graficznej zostały wyposażone w warstwę tekstową.

Podczas badania stwierdzono, iż **dokumenty PDF nieposiadające warstwy tekstowej zostały osadzone aż w 1569 serwisach** (52,3%).

Niedostępność dokumentów PDF odczuwają wszyscy użytkownicy. Nie mogą automatycznie przeszukać zawartości dokumentu ani też skopiować jego fragmentu. Osoby niepełnosprawne wykorzystujące programy odczytu ekranu nie są w stanie zapoznać się z treścią takiego pliku PDF. Dodatkowo, treść niedostępnych dokumentów PDF nie jest indeksowana przez wyszukiwarki sieciowe.



#### 4. Zestawienie błędów

Rodzaj błędu	Liczba serwisów z błędami	Procentowa liczba serwisów z błędami	Procentowa liczba serwisów bez błędów	Maksymalna liczba błędów w jednym serwisie
obecność etykiet formularzy	2439	81,3%	18,7%	1483
poprawność nagłówków	1861	62%	38%	3323
obecność nawigacji w tym samym miejscu	248	8,3%	91,7%	wszystkie podstrony
unikalność identyfikatorów HTML	982	32,7%	67,3%	13490
unikalność metadanych	2417	80,6%	18,4%	wszystkie podstrony
kontrast elementów tekstowych	1754	58,5%	41,5%	1552
dostępność CAPTCHA	123	4,1%	95,9%	51
wyróżnienia	816	27,2%	72,8%	7039
obecność deskryptorów mediów	398	13,3%	86,7%	1616
możliwość ominięcia powtarzalnych bloków	765	25,5%	74,5%	wszystkie podstrony
prymitywne formatowanie	2939	98%	2%	48201
obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony	2651	88,4%	11,6%	wszystkie podstrony
poprawność HTML	2937	97,9%	2,1%	78955
zrozumiałość tekstu	1839	61,3%	38,7%	84
topologia linków	2900	96,7%	3,3%	43949
mruganie elementów	1247	41,6%	58,4%	20954
dostępność bez <i>JavaScript</i>	191	6,4%	93,6%	50
dostępność linków	2980	99,3%	0,7%	8633
arkusze CSS	2046	68,2%	31,8%	2673
poprawność linków	1427	47,6%	52,4%	5808
dostępność plików PDF	1569	52,3%	47,7%	50



## 5. Zestawienie wyników badań

Dysponując dwiema bazami danych – z końca 2012 roku oraz z lipca 2013 roku, możemy przeprowadzić zestawienie poziomu dostępności publicznych witryn internetowych oraz przeanalizować tempo i kierunek zachodzących zmian.

Okres badania	X-XII 2012	VII 2013	Rodzaj zmiany	Wartość zmiany
liczba serwisów ze sporadycznymi barierami w dostępie do informacji	21,60%	23,90%	wzrost	2,30%
liczba serwisów trudno dostępnych	73,40%	70,50%	spadek	2,90%
liczba serwisów całkowicie niedostępnych	5%	5,60%	wzrost	0,60%
liczba dostępnych serwisów	0,80%	2,30%	wzrost	1,50%
liczba serwisów spełniających wymogi rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności	0,00%	0,70%	wzrost	0,70%

W powyższej tabeli można zaobserwować charakterystyczny wzrost liczby serwisów zawierających sporadycznie występujące bariery w dostępie do informacji. Ewidentnie jest to skutkiem zwiększenia poziomu dostępności w grupie portali uważanych za trudno dostępne dla osób niepełnosprawnych. Pozytywnym wskaźnikiem jest także **wzrost liczby serwisów w pełni dostępnych: z ośmiu promili do 2,3% badanych serwisów**. Niestety, **zwiększeniu o 0,6% uległa także grupa portali w ogóle niedostępnych dla osób cyfrowo wykluczonych**.

Na podstawie przeprowadzonych badań, analizując tempo dokonanych zmian na przestrzeni sześciu miesięcy, przy założeniu niezmięionej dynamiki zachodzących procesów można założyć, iż 31 maja 2015 r., w chwili gdy wszystkie podmioty publiczne powinny dysponować dostępnymi serwisami internetowymi dla osób niepełnosprawnych oraz w inny sposób cyfrowo wykluczonych, jedynie 7,8% będzie posiadało serwisy uznawane za dostępne, a niespełna jedna trzecia (32,3%) portale posiadające sporadyczne problemy w dostępie do informacji publicznej.

Pomimo dobrego kierunku zachodzących zmian, ich tempo oraz zakres pozostają niewystarczające. Poniższa tabela będąca zestawieniem różnic w częstotliwości występowania poszczególnych błędów i nieprawidłowości, najlepiej obrazuje niewielką skalę zachodzących przemian.

Rodzaj błędu	Liczba serwisów zawierających dany błąd w badaniu X-XII 2012	Liczba serwisów zawierających dany błąd w badaniu VII 2013	Rodzaj zmiany liczby błędów	Wartość zmiany
obecność etykiet formularzy	84,70%	81,30%	spadek	3,40%
poprawność nagłówków	60,50%	62%	wzrost	1,50%
obecność nawigacji w tym samym miejscu	7,80%	8,30%	wzrost	0,50%
unikalność identyfikatorów HTML	34,10%	32,70%	spadek	1,40%
unikalność metadanych	81,90%	80,60%	spadek	1,30%
kontrast elementów tekstowych	53,70%	58,50%	wzrost	4,80%
dostępność CAPTCHA	4,50%	4,10%	spadek	0,40%
wyróżnienia	26,50%	27,20%	wzrost	0,70%
obecność deskryptorów mediów	13,40%	13,30%	spadek	0,10%
możliwość ominięcia powtarzalnych bloków	24,10%	25,50%	wzrost	1,40%
prymitywne formatowanie	97,90%	98%	wzrost	0,10%
obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony	90%	88,40%	spadek	1,60%
poprawność HTML	96,20%	97,90%	wzrost	1,70%
zrozumiałość tekstu	66,10%	61,30%	spadek	4,80%
topologia linków	95,90%	96,70%	wzrost	0,80%
mruganie elementów	42,60%	41,60%	spadek	1,00%
dostępność bez <i>JavaScript</i>	7,50%	6,40%	spadek	1,10%
dostępność linków	98,50%	99,30%	wzrost	0,80%
arkusze CSS	68,50%	68,20%	spadek	0,30%
poprawność linków	43%	47,60%	wzrost	4,60%
dostępność plików PDF	47,20%	52,30%	wzrost	5,10%

## 6. Przykłady najwyżej oraz najniżej ocenionych serwisów

Poniżej zostały zebrane przykłady najwyżej oraz najniżej ocenionych publicznych serwisów internetowych w badaniu usługą *Utilitia*. Na szczególną uwagę zasługuje fakt, że większość najlepiej ocenionych portali stanowią witryny działające w oparciu o szablony Biuletynów Informacji Publicznej.





Zapoznając się z poniższymi informacjami należy pamiętać, iż przytoczone dane dotyczą tylko i wyłącznie tych elementów, które jest w stanie przeanalizować automatyczne narzędzie *Utilitia*. Inne błędy nieobecne w tym zestawieniu mogą występować na poszczególnych stronach i stanowić istotną barierę w dostępie do informacji.

## A. Najwyżej ocenione serwisy

### **Urząd Miasta Belchatowa** – (<http://www.belchatow.pl/bip>)

Serwis posiadał unikalne identyfikatory HTML w obrębie każdej podstrony. Elementy menu nawigacyjnego rozmieszczone zostały prawidłowo, zgodnie ze wskazaniami konsorcjum W3C. W całym portalu tylko jedno pole formularza nie zostało wyposażone w prawidłową etykietę. Witryna jest tak samo funkcjonalna z włączonym językiem *JavaScript*, jak i bez niego. Autorzy strony zadbali o to, aby wszystkie odnośniki wewnątrz, jak i na zewnątrz serwisu, były aktualne. Materiały multimedialne opisane były w sposób alternatywny. Jedynie na jednej podstronie serwisu występują elementy rozmieszczone w sposób wizualny. W tym przypadku mamy do czynienia z tzw. prymitywnym formatowaniem. Do powtarzalnych elementów na stronie można w łatwy sposób przechodzić za pomocą osadzonych w witrynie linków wewnętrznych. Wykorzystywany w portalu arkusz stylów CSS jest stworzony zgodnie z wytycznymi konsorcjum W3C. Wszystkie zamieszczone w obrębie serwisu dokumenty w formacie PDF posiadały warstwę tekstową, dzięki czemu możliwe jest ich łatwe przeszukiwanie oraz odczyt przez osoby z dysfunkcją wzroku. Deklarowany język strony został poprawnie określony, co pozwala użytkownikom korzystającym z wielojęzycznej syntezy mowy bez trudu zapoznawać się z wybranymi informacjami za pomocą odpowiedniego głosu w danym języku. Elementy tekstowe umieszczone w witrynie posiadały odpowiedni kontrast. Serwis nie wykorzystywał obrazkowych kodów CAPTCHA, a także automatycznie uruchamiających się dźwięków.

### **Urząd Gminy Wieprz** – (<http://www.wieprz.pl>)

Serwis posiadał unikalne identyfikatory HTML w obrębie każdej podstrony. Nagłówki oraz elementy menu nawigacyjnego rozmieszczone zostały prawidłowo, zgodnie ze wskazaniami konsorcjum W3C. W całym portalu pola formularzy wyposażone zostały w poprawne etykiety. Witryna była tak samo funkcjonalna

z włączonym językiem *JavaScript*, jak i bez niego. Materiały multimedialne posiadały opisy alternatywne. W serwisie nie występowały elementy rozmieszczone w sposób wizualny, tzw. prymitywne formatowanie. Do powtarzalnych elementów na stronie można było w łatwy sposób przejść za pomocą osadzonych w witrynie linków wewnętrznych. Wykorzystywany w portalu arkusz stylów CSS stworzony był zgodnie z wytycznymi konsorcjum W3C. Wszystkie zamieszczone w obrębie serwisu dokumenty w formacie PDF posiadały warstwę tekstową, dzięki czemu możliwe jest ich łatwe przeszukiwanie oraz odczyt przez osoby z dysfunkcją wzroku. Deklarowany język strony został poprawnie określony, co pozwala użytkownikom korzystającym z wielojęzycznej syntezy mowy bez trudu zapoznać się z wybranymi informacjami za pomocą odpowiedniego głosu w danym języku. Elementy tekstowe umieszczone w witrynie posiadały prawidłowy kontrast, a poszczególne podstrony unikalne tytuły. Do każdej strony w obrębie portalu, zgodnie ze standardem WCAG 2.0, prowadziły co najmniej dwie drogi. Serwis nie wykorzystywał obrazkowych kodów CAPTCHA, a także automatycznie uruchamiających się dźwięków.

#### **Urząd Gminy Zaręby Kościelne** – (<http://www.zareby.ornet.pl>)

Serwis posiadał unikalne identyfikatory HTML w obrębie każdej podstrony. Elementy menu nawigacyjnego rozmieszczone zostały prawidłowo, zgodnie ze wskazaniami konsorcjum W3C. W całym portalu tylko jedno pole formularza nie zostało wyposażone w prawidłową etykietę. Witryna była tak samo funkcjonalna z włączonym językiem *JavaScript*, jak i bez niego. Autorzy strony zadbali o to, aby wszystkie odnośniki wewnątrz, jak i na zewnątrz serwisu, były aktualne. Materiały multimedialne były opisane w sposób alternatywny. Jedynie na jednej podstronie serwisu występowały elementy rozmieszczone w sposób wizualny. W tym przypadku mamy do czynienia z tzw. prymitywnym formatowaniem. Do powtarzalnych elementów na stronie można było przejść w łatwy sposób za pomocą osadzonych w witrynie linków wewnętrznych. Wykorzystywany w portalu arkusz stylów CSS był stworzony zgodnie z wytycznymi konsorcjum W3C. Wszystkie zamieszczone w obrębie serwisu dokumenty w formacie PDF posiadały warstwę tekstową, dzięki czemu możliwe jest ich łatwe przeszukiwanie oraz odczyt przez osoby z dysfunkcją wzroku. Deklarowany język strony został poprawnie określony. Elementy tekstowe umieszczone w witrynie posiadały odpowiedni kontrast. Serwis nie wykorzystywał obrazkowych kodów CAPTCHA, a także automatycznie uruchamiających się dźwięków.



### **Gmina Dąbrowa** – (<http://www.bip.gminadabrowa.pl>)

Serwis posiadał unikalne identyfikatory HTML w obrębie każdej podstrony. Elementy menu nawigacyjnego rozmieszczono prawidłowo, zgodnie ze wskazaniem konsorcjum W3C. W całym portalu pola formularzy wyposażone zostały w poprawne etykiety. Witryna była tak samo funkcjonalna z włączonym językiem *JavaScript*, jak i bez niego. Materiały multimedialne zostały opisane w sposób alternatywny. W serwisie nie występują elementy rozmieszczone w sposób wizualny, tzw. prymitywne formatowanie. Do powtarzalnych elementów na stronie można było przejść w łatwy sposób za pomocą osadzonych w witrynie linków wewnętrznych. Wykorzystywany w portalu arkusz stylów CSS został stworzony zgodnie z wytycznymi konsorcjum W3C. Wszystkie zamieszczone w obrębie serwisu dokumenty w formacie PDF posiadały warstwę tekstową, dzięki czemu możliwe jest ich łatwe przeszukiwanie oraz odczyt przez osoby z dysfunkcją wzroku. Deklarowany język strony został poprawnie określony. Elementy tekstowe umieszczone w witrynie posiadały prawidłowy kontrast, a poszczególne podstrony unikalne tytuły. Do każdej strony w obrębie portalu, zgodnie ze standardem WCAG 2.0, prowadziły co najmniej dwie drogi. Serwis nie wykorzystywał obrazkowych kodów CAPTCHA.

### **Urząd Miasta Gdyni** – (<http://www.gdynia.pl/bip>)

Serwis posiadał unikalne identyfikatory HTML w obrębie każdej podstrony. Elementy menu nawigacyjnego rozmieszczone zostały prawidłowo, zgodnie ze wskazaniem konsorcjum W3C. W całym portalu pola formularzy wyposażone zostały w poprawne etykiety. Witryna była tak samo funkcjonalna z włączonym językiem *JavaScript*, jak i bez niego. Materiały multimedialne opisane były w sposób alternatywny. W serwisie nie występowały elementy rozmieszczone w sposób wizualny, tzw. prymitywne formatowanie. Do powtarzalnych elementów na stronie można było przejść w łatwy sposób za pomocą osadzonych w witrynie linków wewnętrznych. Wykorzystywany w portalu arkusz stylów CSS stworzony został zgodnie z wytycznymi konsorcjum W3C. Wszystkie zamieszczone w obrębie serwisu dokumenty w formacie PDF posiadały warstwę tekstową, dzięki czemu możliwe jest ich łatwe przeszukiwanie oraz odczyt przez osoby z dysfunkcją wzroku. Deklarowany język strony został poprawnie określony. Elementy tekstowe umieszczone w witrynie posiadały prawidłowy kontrast, a poszczególne podstrony unikalne tytuły. Do każdej strony w obrębie portalu, zgodnie ze standardem WCAG 2.0, prowadziły co najmniej dwie drogi. Serwis nie wykorzystywał obrazkowych kodów CAPTCHA, a także automatycznie uruchamiających się dźwięków.

## B. Najniżej ocenione serwisy

### **Gmina Michów** – (<http://www.gminamichow.pl/web/guest/aktualnosci>)

W serwisie stwierdzono występowanie wielu nieprawidłowości w strukturze języka HTML. Sama tylko strona główna zawierała ich aż 473. Żadna z podstron portalu nie posiadała prawidłowo rozmieszczonych nagłówków. Wszystkie osadzone w witrynie formularze otrzymały niepoprawne etykiety. Poszczególne podstrony nie zostały wyposażone w unikalne i indywidualne tytuły. W całym serwisie stwierdzono występowanie elementów wyróżnionych tylko na jeden sposób, co może skutkować przeoczeniem istotnych informacji. Na wszystkich podstronach występowały elementy migoczące szybciej niż 3 razy na sekundę, które mogą wywoływać u epileptyków ataki padaczki. W całym portalu deklarowany język był niepoprawnie określony. Osadzone w witrynie materiały multimedialne nie posiadały alternatywnych opisów tekstowych. Na większości podstron serwisu występowały problemy z przechodzeniem do powtarzalnych elementów strony, takich jak menu nawigacyjne, treść, czy stopka. Arkusz stylów CSS nie został przygotowany w sposób zgodny z wytycznymi konsorcjum W3C. W serwisie występowały dokumenty PDF będące jedynie obrazami tekstu, nieposiadającymi warstwy tekstowej. Sprawia to, że ich treść jest niedostępna m.in. dla osób niewidomych, a przy tym także niemożliwa do przetworzenia lub agregacji. Wbrew zaleceniom standardu WCAG 2.0. większość stron w obrębie portalu nie została wyposażona w dwie drogi dotarcia do ich treści. Elementy tekstowe posiadały nieprawidłowy kontrast, co utrudnia, a często uniemożliwia, odczytanie treści osobom z różnymi dysfunkcjami wzroku. Dodatkowo większość podstron serwisu napisana była niezrozumiałym lub zbyt trudnym językiem.

### **Urząd Miejski w Grybowie** – (<http://www.grybow.pl>)

W serwisie stwierdzono występowanie wielu nieprawidłowości w strukturze języka HTML. Strona główna zawierała ich 131. Żadna z podstron portalu nie posiadała prawidłowo użytych identyfikatorów HTML oraz poprawnie rozmieszczonych nagłówków. Wszystkie osadzone w witrynie formularze otrzymały nieprawidłowe etykiety. Poszczególne podstrony nie zostały wyposażone w unikalne i indywidualne tytuły. Osadzone w portalu odnośniki nie posiadały prawidłowych opisów. W całym serwisie deklarowany język został niepoprawnie określony. Umieszczone na 44 podstronach materiały multimedialne nie posiadały alternatywnych opisów tekstowych. Arkusz stylów CSS nie został przygotowany w sposób zgodny



z wytycznymi konsorcjum W3C. W serwisie występowały dokumenty PDF będące jedynie obrazami tekstu, nieposiadającymi warstwy tekstowej. Sprawia to, iż ich treść jest niedostępna m.in. dla osób niewidomych, a przy tym także niemożliwa do przetworzenia lub agregacji. Wbrew zaleceniom standardu WCAG 2.0. większość stron w obrębie portalu nie została wyposażona w dwie drogi dotarcia do ich treści. Dodatkowo 10 podstron serwisu napisanych zostało niezrozumiałym lub zbyt trudnym językiem.

#### **Gmina Sitkówka** – (<http://www.nowiny.com.pl/>)

W serwisie stwierdzono występowanie licznych błędów w strukturze języka HTML. Żadna z podstron portalu nie posiadała prawidłowo użytych identyfikatorów HTML oraz poprawnie rozmieszczonych nagłówków. Poszczególne podstrony nie zostały wyposażone w unikalne i indywidualne tytuły. W całym serwisie stwierdzono występowanie elementów wyróżnionych tylko na jeden sposób. Na wszystkich podstronach osadzono elementy migoczące szybciej niż 3 razy na sekundę, które mogą wywoływać u epileptyków ataki padaczki. W całym portalu deklarowany język został niepoprawnie określony. Osadzone w witrynie materiały multimedialne nie posiadały alternatywnych opisów tekstowych. Dokumenty PDF umieszczone w portalu były jedynie obrazami tekstu, nieposiadającymi warstwy tekstowej. Sprawia to, że ich treść jest niedostępna m.in. dla osób niewidomych, a przy tym także niemożliwa do przetworzenia lub agregacji. Wbrew zaleceniom standardu WCAG 2.0. większość stron w obrębie portalu, nie została wyposażona w dwie drogi dotarcia do ich treści. Dodatkowo większość podstron serwisu napisana została niezrozumiałym lub zbyt trudnym językiem.

#### **Gmina Prażmów** – (<http://www.prazmow.pl/>)

Na wszystkich podstronach serwisu stwierdzono występowanie licznych błędów w strukturze języka HTML. Żadna z podstron portalu nie posiadała prawidłowo użytych identyfikatorów HTML oraz poprawnie rozmieszczonych nagłówków. Wszystkie osadzone w witrynie formularze nie otrzymały prawidłowych etykiet. Poszczególne podstrony nie zostały wyposażone w unikalne i indywidualne tytuły. W całym serwisie stwierdzono liczne występowanie elementów wyróżnionych tylko na jeden sposób oraz niepoprawnie opisanych odnośników. Elementy rozmieszczone tylko w sposób wizualny, tzw. prymitywne formatowanie, występowały w całym portalu. Arkusz stylów CSS nie został przygotowany w sposób zgodny z wytycznymi konsorcjum W3C. Dokumenty PDF umieszczone w portalu były je-



dynie obrazami tekstu, nieposiadającymi warstwy tekstowej. Sprawia to, że ich treść jest niedostępna m.in. dla osób niewidomych. Wbrew zaleceniom standardu WCAG 2.0. większość stron w obrębie portalu nie została wyposażona w dwie drogi dotarcia do ich treści. Menu nawigacyjne na poszczególnych podstronach osadzone zostało w różnych lokalizacjach, a elementy tekstowe posiadały nieprawnidłowy kontrast, co utrudnia, a często uniemożliwia, zapoznanie się z informacją osobom z dysfunkcją wzroku.

### **Gmina Orly** – (<http://www.gminaorly.pl>)

Na wszystkich podstronach serwisu stwierdzono występowanie licznych błędów w strukturze języka HTML. Jedynie jedna z podstron portalu posiadała prawidłowo użyte identyfikatory HTML. Także tylko część portalu zawierała poprawnie rozmieszczone nagłówki. Wszystkie osadzone w witrynie formularze nie otrzymały prawidłowych etykiet. Poszczególne podstrony nie zostały wyposażone w unikalne i indywidualne tytuły. W całym serwisie stwierdzono liczne występowanie elementów wyróżnionych tylko na jeden sposób. W całym portalu deklarowany język został niepoprawnie określony. Osadzone w witrynie materiały multimedialne nie posiadały alternatywnych opisów tekstowych. Arkusz stylów CSS nie został przygotowany w sposób zgodny z wytycznymi konsorcjum W3C. Zawierał aż 266 błędów. Dokumenty PDF umieszczone w portalu były jedynie obrazami tekstu, nieposiadającymi warstwy tekstowej. Sprawia to, że ich treść jest niedostępna m.in. dla osób niewidomych. Wbrew zaleceniom standardu WCAG 2.0. większość stron w obrębie portalu nie została wyposażona w dwie drogi dotarcia do ich treści. Serwis nie posiada także elementu ułatwiającego nawigację w jego obrębie, tzw. *okruszków*.



## IV. WNIOSKI I ZALECENIA

Dotychczas w Polsce powstawały różnego rodzaju, większe lub mniejsze opracowania na temat poziomu dostępności publicznych witryn internetowych. Z uwagi na niewielką ilość badanych portali, uzyskiwane dane zawsze były wyłącznie szacunkowe. Większość opracowań koncentrowała się jedynie na podmiotach dysponujących odpowiednimi środkami, które mogły zostać przeznaczone na modernizację i zwiększenie poziomu dostępności.

Analiza ponad 3000 publicznych serwisów, w przeważającej większości należących do organów jednostek samorządu terytorialnego, ukazuje faktyczny poziom dostępności witryn internetowych organów władzy publicznej w Polsce. Przeprowadzenie dwóch identycznych badań w odstępie sześciu miesięcy pozwala określić kierunek oraz tempo zachodzących zmian.

Siedem lat po konferencji w Rydze, badanie publicznych stron internetowych pod kątem zgodności ze standardem WCAG 2.0 oraz rozporządzeniem Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności pokazało, że **ani jeden spośród badanych portali nie był w 100 % dostępny dla osób z niepełnościami oraz innych osób narażonych na wykluczenie cyfrowe.**

Automatyczna analiza nie jest w stanie wykryć wszystkich błędów dostępnościowych w obrębie badanego serwisu. Niestety prowadzi to do konkluzji, iż przytaczane w raporcie dane o ilościach występujących barier w dostępie do informacji są niższe niż w rzeczywistości. Wymienione wskaźniki obejmują jedynie nieprawidłowości odnalezione w sposób automatyczny.

Rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności nakłada na wszystkie podmioty publiczne oraz jednostki realizujące zadania publiczne, obowiązek udostępnienia treści publikowanych w serwisach internetowych do końca maja 2015 r. Jednocześnie wszystkie nowopowstające lub modernizowane portale muszą spełniać wymogi przywołanego powyżej rozporządzenia.

Podstawowe wnioski płynące z niniejszego raportu są następujące:

- **70,5%** badanych publicznych serwisów internetowych **było trudno dostępnych** dla osób niepełnosprawnych i wykluczonych cyfrowo;
- na **23,9%** portali **sporadycznie występowały różne problemy** w dostępie do informacji;
- **5,5%** badanych serwisów **nie było dostępnych w najmniejszym stopniu**;

– jedynie **2,3%** publicznych serwisów internetowych **było dostępnych dla większości osób niepełnosprawnych i wykluczonych cyfrowo**.

Jednocześnie porównanie wyników badań przeprowadzonych w ostatnim kwartale roku 2012 oraz w lipcu 2013 roku pozwala na wyciągnięcie następujących wniosków:

- coraz więcej publicznych serwisów internetowych jest udostępnianych osobom cyfrowo wykluczonym;
- **wzrost liczby dostępnych serwisów** na przestrzeni 6 miesięcy wyniósł **1,5%**;
- **wzrost liczby serwisów dostępnych ze sporadycznie występującymi barierami** w dostępie do informacji na przestrzeni 6 miesięcy wyniósł **2,3%**;
- **kierunek zmian jest pozytywny**, lecz ich tempo jest zdecydowanie niewystarczające;
- przy zachowaniu dotychczasowego wskaźnika wzrostu **w 2015 r. jedynie 7,8%, zamiast zakładanych 100%, publicznych serwisów będzie dostępnych dla osób cyfrowo wykluczonych**;
- świadomość obowiązku udostępniania informacji w formach dostosowanych do indywidualnych potrzeb niepełnosprawnych obywateli jest nadal zbyt niska wśród pracowników administracji.

Mając powyższe na uwadze niezbędne jest zwiększenie tempa dostosowywania publicznych stron internetowych do standardów WCAG 2.0 i potrzeb osób narażonych na wykluczenie cyfrowe. W tym celu niezbędne jest:

- przeprowadzanie systematycznych szkoleń z zakresu tworzenia i publikowania dostępnych publicznych dokumentów i informacji elektronicznej przez osoby zajmujące się rozpowszechnianiem tych informacji w jednostkach administracji publicznej;
- przeprowadzanie systematycznych szkoleń technicznych z zakresu dostępności i standardu WCAG 2.0 dla osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie systemów wymiany informacji oraz serwisów internetowych;
- przeprowadzanie regularnych kontroli poziomu dostępności publicznych stron internetowych (częściej przy użyciu tańszych lub bezpłatnych narzędzi internetowych oraz okresowe zlecenie badania wyspecjalizowanym podmiotom).

Realizacja zasady równego traktowania wymaga ponadto, żeby podmioty publiczne, przy udostępnianiu informacji w drodze elektronicznej, każdorazowo brały pod uwagę indywidualne potrzeby osób narażonych na wykluczenie cyfrowe. Jest to zjawisko, które może dotknąć każdego użytkownika Internetu.