



**Polska
Akademia
Dostępności**

Dostępność stron internetowych ze szczególnym uwzględnieniem potrzeb podmiotów realizujących zadania publiczne

Analizy i rozwiązania



Fundacja
WIDZIALNI org
strony internetowe bez barier



Ministerstwo
Administracji
i Cyfryzacji

Polska Akademia Dostępności jest projektem realizowanym przez Fundację Widzialni, dofinansowanym ze środków Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji w ramach zadania publicznego:
„Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów”.

Spis treści

Wstęp	6
O Polskiej Akademii Dostępności	8
Analiza stanu dostępności – badania	13
Skrócony raport z badań	15
Wykluczenie cyfrowe jako nowy typ i źródło wykluczenia społecznego	17
Cel i przedmiot badań	17
Problemy badawcze	20
Dobór próby badawczej	22
Metoda, techniki i narzędzia badawcze	25
Badania walidacyjne stron www instytucji publicznych	32
Metoda, techniki i narzędzia badawcze	34
Dostępność zasobów internetowych instytucji publicznych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym	40
Analiza treści pozyskanych w trakcie wywiadów pogłębionych i w badaniach fokusowych	40
Analiza danych pozyskanych w trakcie walidacji stron instytucji publicznych	49
Analiza treści pozyskanych w trakcie badań ankietowych	63
Poziom wiedzy i umiejętności twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów w obszarze standardów dostępności	74
Analiza treści pozyskanych w trakcie wywiadów pogłębionych i w badaniach fokusowych	74
Analiza danych pozyskanych w trakcie walidacji stron instytucji publicznych	88

Potrzeby oraz oczekiwania twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów w odniesieniu do wprowadzania standardów dostępności ...	90
Analiza treści pozyskanych w trakcie wywiadów pogłębionych i w badaniach fokusowych	90
Wnioski i rekomendacje	100
1. Komunikacja	103
2. Instrumentarium	103
3. Finansowanie	104
4. Trwałość	105
1. Dostępność stron WWW	106
2. Poziom wiedzy i umiejętności osób zarządzających stronami WWW	109
3. Potrzeby i oczekiwania	112
Panel ekspertów	116
Portal informacyjny	118
Narzędziownia	120
Wzorcownia	123
Dostępny CMS	126
Dostępny BIP	129
Platforma e-learningowa	132
Kursy e-learningowe	135
1. Czym jest dostępność? – kurs ogólny	135
Scenariusz kursu”	136
2. Administracja i zarządzanie dostępną stroną www – kurs specjalistyczny	145
3. Tworzenie dostępnych dokumentów – kurs specjalistyczny	146

4. Przewodnik administratora	147
Szkolenia	148
Seminarium	151
Konkurs The best of accessibility project	153
Konferencja	155
Podsumowanie	157

WSTĘP

Współczesne społeczeństwo nazywane jest informacyjnym. Obrót i dystrybucja informacją jest dzisiaj podstawą jego funkcjonowania. Informacja jeszcze do niedawna miała przede wszystkim formę analogową – prasa, radio, telewizja – to na nich opierała się wymiana informacji. Dzisiaj rolę tych mediów w ogromnym stopniu przejął Internet. O ile w przypadku mediów analogowych przepływ informacji był jednokierunkowy – nadawcą były podmioty tworzące i zarządzające informacją – o tyle, w przypadku mediów cyfrowych, wymiana informacji odbywa się w obie strony i ma charakter interaktywny. Dostęp do informacji oraz możliwość jej odbioru, tworzenia oraz przekazywania są kluczowe dla pełnoprawnego uczestnictwa w życiu społecznym. Pełnoprawne uczestnictwo oznacza dostęp do informacji dla każdego użytkownika, bez względu na niepełnosprawność, wiek, używane oprogramowanie i sprzęt. Dostęp na równych prawach i bez ograniczeń jest podstawą efektywnego funkcjonowania społeczeństwa informacyjnego. Aby zapewnić ten dostęp konieczne jest tworzenie i dystrybucja treści i usług cyfrowych w odpowiedniej formie. W tym miejscu pojawiają się terminy „dostępność” i „standardy dostępności”. Aby treści zamieszczane w Internecie były możliwe do pozyskania przez wszystkich użytkowników muszą spełniać odpowiednie kryteria. Kryteria te są określone w dokumencie WCAG, stworzonym i rozwijanym przez konsorcjum W3C. Standard ten został szerzej opisany w skróconej wersji raportu z badań, zrealizowanych w ramach projektu Polska Akademia Dostępności, który stanowi pierwszą część publikacji.

Dla zapewnienia dostępności informacji cyfrowej i pełnoprawnego dostępu do niej dla wszystkich odbiorców kluczowe jest wyposażenie osób tworzących treści w formie cyfrowej i zarządzających nimi w odpowiednie narzędzia oraz umiejętności korzystania z nich.

Projekt Polska Akademia Dostępności powstał i jest realizowany w celu poprawy dostępności stron internetowych, przede wszystkim podmiotów realizujących zadania publiczne.



O POLSKIEJ AKADEMII DOSTĘPNOŚCI

Polska Akademia Dostępności jest projektem realizowanym przez Fundację Widzialni, dofinansowanym ze środków Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji w ramach zadania publicznego: Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów. Celem realizacji projektu pn. Polska Akademia Dostępności jest podniesienie świadomości i wiedzy twórców stron www, administratorów i redaktorów treści cyfrowych, przede wszystkim podmiotów realizujących zadania publiczne, na temat dostępności stron internetowych. Ma się to realnie przyczynić do zwiększenia dostępności zasobów internetowych i zgodności ze standardami dostępności WCAG 2.0 produktów oraz dokumentów cyfrowych, przygotowywanych przez podmioty realizujące zadania publiczne. Brak wiedzy skutkuje bowiem tworzeniem serwisów niespełniających standardów dostępności, a co za tym idzie niezgodnych z obowiązującym prawem i dyskryminujących użytkowników (np. osoby z niepełnosprawnością, generacja 50+) w dostępie do informacji publicznej oraz możliwości jakie daje e-administracja oraz e-usługi. Twórcy, administratorzy i redaktorzy stron www, którzy nie posiadają wiedzy i umiejętności z zakresu dostępności mają utrudnioną drogę do zarządzania serwisami internetowymi w zgodzie ze standardami dostępności.

Realizacja projektu ma zatem na celu wyposażenie twórców i redaktorów stron www, zwłaszcza jednostek realizujących zadania publiczne w odpowiednią wiedzę i narzędzia, które pozwolą im na tworzenie, administrowanie i redagowanie treści cyfrowych zgodnie ze standardami dostępności.

W ramach projektu Fundacja Widzialni zrealizowała następujące działania (które będą bardziej szczegółowo zaprezentowane w dalszej części niniejszej publikacji):

- (A)** badania i analizę stanu dostępności polskich zasobów internetowych oraz potrzeb i oczekiwań twórców, administratorów i redaktorów stron www, zwłaszcza serwisów podmiotów realizujących zadania publiczne;
- (B)** panel ekspertów;
- (C)** opracowanie, oprogramowanie i uruchomienie portalu informacyjnego, poświęconego problematyce dostępności;
- (D)** opracowanie graficzne, oprogramowanie i udostępnienie do pobrania i samodzielnego uruchomienia wzorców dostępnych stron www wraz z dostępnymi systemami zarządzania treścią (CMS) w trzech wersjach;
- (E)** utworzenie i udostępnienie dostępnej platformy e-learningowej wraz z kursami z obszaru dostępności;
- (F)** przeprowadzenie szkoleń, warsztatów, i seminarium nt. dostępności;
- (G)** przeprowadzenie konkursu „The best of accessibility project”;
- (H)** zorganizowanie konferencji podsumowującej i upowszechniającej projekt.

Polska Akademia Dostępności (PAD) wprowadza twórców serwisów www, administratorów, redaktorów treści w świat Internetu wolnego od barier i dostępnego dla jak największej liczby użytkowników niezależnie od ich niepełnosprawności, wieku oraz używanego sprzętu i oprogramowania.

Zadanie publiczne

„Działania na rzecz poprawy
dostępności zasobów
i serwisów internetowych
dla osób niepełnosprawnych
i seniorów”.



Cel i odbiorcy

Podniesienie świadomości i wiedzy twórców stron www, administratorów i redaktorów treści cyfrowych na temat dostępności.

Twórcy, redaktorzy i administratorzy stron internetowych, zwłaszcza serwisów należących do instytucji realizujących zadania publiczne.





ANALIZA STANU DOSTĘPNOŚCI – BADANIA

Przeprowadzono **pogłębioną analizę stanu dostępności** polskich zasobów internetowych oraz potrzeb i oczekiwań twórców, administratorów i redaktorów stron www, zwłaszcza serwisów publicznych i administrowanych przez podmioty realizujące zadania publiczne. W ramach badań przeprowadzono szereg kompleksowych i wzajemnie uzupełniających się działań, w tym: przeprowadzenie ankiet, badań focusowych, wywiadów pogłębionych, badania *desk research*. Przeprowadzone zostały także badania walidacyjne 500 serwisów www jednostek realizujących zadania publiczne z wykorzystaniem narzędzia Utilitia. Zgodnie z metodą badawczą, opracowaną przez Fundację Widzialni komplementarnym elementem badania z użyciem walidatora automatycznego było badanie partycypacyjne przeprowadzone przez konsultantów z niepełnosprawnością z wykorzystaniem narzędzia A3Web. Wynikiem badań jest opracowanie kompleksowych założeń produktu, który posłużył do opracowania: a) scenariuszy szkoleń zdalnych w obszarze kompetencji związanych z tworzeniem i dystrybucją dostępnych usług cyfrowych, tworzeniem dostępnych dokumentów oraz b) gotowych wzorców stron www (w tym BIP) wraz z systemem zarządzania ich treścią (dostępny CMS). Skrócona wersja raportu z badań została zaprezentowana poniżej.

SKRÓCONY RAPORT Z BADAŃ

Współczesne społeczeństwo, nie bez powodu nazywane informacyjnym, funkcjonuje na bazie informacji, których znaczenie trudno przecenić. Samo pojęcie „społeczeństwo informacyjne” pojawiło się po raz pierwszy w publikacji autorstwa Tadao Umesao, japońskiego antropologa i etnologa, wydanej w 1963¹. Od tego czasu weszło ono na stałe do słownika nauk humanistycznych.

Informacja jest niematerialnym towarem, pożądanym i wykorzystywanym zarówno w sferze publicznej, jak i prywatnej, przy czym wartościowanym bardzo wysoko i niezbędnym w codziennym funkcjonowaniu człowieka, instytucji, społeczeństwa czy państwa. Informacji tych w zasadzie nie trzeba szukać, gdyż są potencjalnie powszechnie dostępne za sprawą choćby i głównie Internetu². Bogusław Nierenberg³ wskazuje (za Peterem Drückerem), że wiek XXI będzie (i jest) wiekiem informacji, która stanowić będzie (stanowi) podstawowy zasób, przekazywany głównie za sprawą Internetu, będącego głównym i wszechobecnym medium, dającym wszechstronny i zindywidualizowany dostęp do poszukiwanych źródeł informacji na całym świecie, a także zapewniającym możliwość interaktywnego uczenia się „bez granic”⁴.

Jednak musimy mieć na uwadze, że sam fakt potencjalnej powszechności informacji nie warunkuje jej rzeczywistej dostępności, którą wyznacza

1. T. Umesao, *Information Industry Theory: Dawn of the Coming Era of the Ectodermal Industry*, „Hoso Asahi”, Tokyo 1963, s. 4-17.
2. B. Nierenberg, *Zarządzanie mediami – ujęcie systemowe*, Wyd. UJ, Kraków 2011, s. 171; D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, „Studia Biura Analiz Sejmowych Kancelarii Sejmu. Społeczeństwo informacyjne” 2009, nr 3(19), s. 223-249.
3. B. Nierenberg, dz. cyt., s. 91; E. Widawska, *Edukacja permanentna a wykluczenie społeczne. Przyczynek do refleksji nad sytuacją osób z niepełnosprawnością*, [w:] M. Gawrońska-Garstka (red.), *Edukacja nieustająca wyzwaniem społeczeństwa informacyjnego*, Wyd. WSB, Poznań 2009, s. 174-183.
4. D. McQuail, *Teoria komunikowania masowego*, PWN, Warszawa 2008, s. 519.

możliwość „wejścia w ich posiadanie”. Dostęp do powszechnie istniejących w obiegu informacji z pewnością nie jest równomierny, co determinowane jest wieloma czynnikami, które odnoszą się do cech różnych podmiotów (jednostek, grup społecznych, ale także państw). Czynniki te w sposób istotny wyznaczają nierówności społeczne, które immanentnie związane są ze zjawiskiem wykluczenia cyfrowego, czy podziałów cyfrowych⁵.

Zjawisko to jest o tyle ważne, że stawia przed organami państwowymi obowiązek zwiększania dostępności stron www, ze względu na fakt, iż coraz więcej spraw istotnych dla obywateli można zrealizować przez Internet, a ponadto jest to medium, które można wykorzystać w aktywizowaniu i edukowaniu obywateli w różnych zakresach. Jednak, by to było możliwe, konieczne jest stworzenie systemowych rozwiązań zwiększania dostępności dla wszystkich członków społeczeństwa, czyli przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu. Proces ten jest dwustronny, wymaga bowiem przyjęcia dwu perspektyw: odbiorcy, co wiąże się z przygotowaniem go do recepcji stron www (kompetencji, motywacji, ograniczania lęku przed zagrożeniami), a także swoistego dawcy, czyli instytucji publicznych, które winny czynić swe strony dostępnymi, czyli dostosować je do obowiązujących standardów, a to wymaga zarówno odpowiedniego oprogramowania, jak i wiedzy, świadomości potrzeb czy oczekiwań odbiorców o różnych cechach indywidualnych i ograniczeniach w korzystaniu ze stron www. Przeciwdziałanie wykluczeniu cyfrowemu nie oznacza li tylko zwiększania dostępności rozumianej jako fakt (technologiczny), ale także dostępności jako realnej możliwości (umiejętności korzystania z technologii informacyjno-komunikacyjnych)⁶.

-
5. T. Mastyk, *Obywatel w społeczeństwie informacyjnym*, NOMOS, Kraków 2010, s. 36; D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce...*, dz. cyt., s. 223.
 6. D. Batorski, *Problem wykluczenia cyfrowego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2011, s. 327; tenże: *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*, Warszawa 2009, s. 281-309; *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, „Studia BAS” 2009, nr 3(19), nt. *Społeczeństwo informacyjne*, D. Grodzka (red.), s. 223-249.

WYKLUCZENIE CYFROWE JAKO NOWY TYP I ŹRÓDŁO WYKLUCZENIA SPOŁECZNEGO

Wykluczenie jako termin naukowy pojawiło się w naukach społecznych dosyć późno (lata 70. ubiegłego wieku), wynikało zaś z pojawienia się nowego rodzaju ubóstwa stanowiącego rezultat konwencjonalnej polityki społecznej, marginalizującej niektóre grupy społeczne. Już w latach 90. XX wieku właśnie w polityce społecznej postawiono nowe cele: przeciwdziałanie i likwidację wykluczenia społecznego osób należących do środowisk marginalizowanych z różnych powodów (w tym również osób z niepełnosprawnością).

Początkowo odnoszono to pojęcie do tzw. „warstw społecznie mało znaczących” (marginalnych lub marginalizowanych), obejmując nimi jednostki i grupy naznaczone społeczną patologią (nieprzystosowane społecznie, wykolejone). Współcześnie podstawowe kryterium wykluczenia (lub wykluczające) związane jest z różnorakimi ograniczeniami możliwości pełnego rozwoju jednostki lub grup społecznych, a więc i osiągnięcia swoistego dobrostanu w różnych zakresach, zaś wynikającego z niemożności realizowania pewnych ról społecznych i/lub nierówności w korzystaniu z dóbr i usług, które są dostępne dla innych, co łączy to pojęcie z kategorią **dostępności**. (...)

CELI PRZEDMIOT BADAŃ

W procesie konceptualizacji badań oraz w trakcie ich realizacji główne zjawiska, wokół których koncentrowała się uwaga zespołu badawczego stanowiły zagadnienia związane z wykluczeniem cyfrowym oraz dostępnością polskich zasobów internetowych instytucji publicznych.

Przedmiotem badań był stan dostępności polskich zasobów internetowych, zwłaszcza w odniesieniu do serwisów publicznych i administrowanych przez podmioty realizujące zadania publiczne. Przeprowadzono w tym zakresie pogłębioną analizę z wykorzystaniem różnych technik zbierania informacji. Badaniem w tym obszarze objęte zostały serwisy internetowe instytucji reprezentujących klucze, z punktu widzenia problematyki wykluczenia cyfrowego, obszary realizacji zadań publicznych: edukacja, służba zdrowia, kultura oraz jednostki samorządu terytorialnego. Próba analizy tych czynników technologicznych (tzw. *twardych*), które mogą powodować wykluczenie cyfrowe, była jednym z obszarów badań.

Dodatkowo, uwzględniając fakt, iż zagrożenie wykluczeniem cyfrowym jest wywoływane wieloczynnikowo, podjęto w badaniach próbę dookreślenia czynników indywidualnych (tzw. *miękkich*) – świadomościowych, mentalnych, kompetencyjnych i motywacyjnych, które mogą mieć znaczenie dla realizacji standardów dostępności serwisów instytucji publicznych, a dotyczą ich twórców, administratorów czy też redaktorów stron www.

Celem podjętych badań było zatem zdiagnozowanie i eksploracja realizacji standardów dostępności w ramach funkcjonujących stron instytucji publicznych. Drugim ważnym elementem prowadzonych badań było wypracowanie w oparciu o uzyskane wyniki rekomendacji i wniosków wspomagających oraz optymalizujących proces zapewniania dostępności serwisów internetowych tychże podmiotów. Wynikiem badań jest określenie kompleksowych założeń, które posłużą do opracowania:

- a) scenariuszy szkoleń zdalnych w obszarze kompetencji związanych z tworzeniem dostępnych serwisów, administrowaniem dostępnymi

- stronami www, tworzeniem dostępnych dokumentów,
- b) gotowych wzorców stron www (w tym BIP) wraz z systemem zarządzania ich treścią (dostępny CMS).

Podczas badań została podjęta próba zrealizowania ich celu głównego poprzez:

- ocenę stanu realizacji standardów dostępności w ramach funkcjonujących stron instytucji publicznych (instytucje edukacyjne, instytucje opieki zdrowotnej, instytucje kultury, jednostki samorządu terytorialnego);
- charakterystykę wiedzy i umiejętności oraz potrzeb i oczekiwań twórców, administratorów, redaktorów serwisów www instytucji publicznych w obszarze realizacji standardów dostępności stron internetowych;
- zebranie wśród twórców, administratorów, redaktorów serwisów www instytucji publicznych (zatrudnieni w instytucjach edukacyjnych, instytucjach opieki zdrowotnej, instytucjach kultury, jednostkach samorządu terytorialnego) opinii na temat poziomu dostępności stron www oraz realizacji standardów dostępności;
- zebranie wśród osób z grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym opinii na temat poziomu dostępności stron www instytucji publicznych oraz realizacji standardów dostępności.

W ramach prowadzonego projektu zespół badawczy dookreślił, iż przyjęte cele będą realizowane przy wykorzystaniu analizy *desk research* (analiza danych zastanych) w obszarze dostępności stron www instytucji publicznych oraz badań sondażowych (*survey*) przeprowadzonych wśród twórców, administratorów, redaktorów serwisów www instytucji

publicznych oraz osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym (w tym osób z niepełnosprawnością).

PROBLEMY BADAWCZE

W procesie konceptualizacji założeń badawczych kolejnym krokiem było sformułowanie problemów/pytań badawczych. W trakcie eksplikacji problematyki badawczej dookreślono obszary będące w sferze zainteresowań badawczych. Wydzielono trzy główne problemy badawcze i podporządkowane im problemy szczegółowe, które zostały zaprezentowane poniżej. Przyjęto, iż zastosowana procedura badawcza pozwoli udzielić odpowiedzi na następujące główne i szczegółowe pytania badawcze:

1. Jaka jest dostępność zasobów internetowych instytucji publicznych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym?
 - a. Jaki jest ogólny poziom dostępności stron www instytucji publicznych oraz dostępności stron www instytucji publicznych reprezentowanych przez twórców, administratorów i redaktorów serwisów?
 - b. Jakie podmioty i sytuacje inicjują zmiany na stronach www instytucji publicznych w kontekście poprawiania ich dostępności?
 - c. W jaki sposób twórcy, administratorzy i redaktorzy serwisów postrzegają związek pomiędzy zapewnianiem dostępności serwisów instytucji publicznych a zapobieganiem wykluczeniu cyfrowemu?

- d. Jakie zadania związane z dostępnością realizują w instytucjach publicznych twórcy, administratorzy i redaktorzy stron www?
2. Jaki jest poziom wiedzy i umiejętności twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów instytucji publicznych w obszarze standardów dostępności?
- a. Jaki jest sposób rozumienia pojęcia wykluczenia cyfrowego przez twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów instytucji publicznych?
 - b. Jakie kategorie osób i grup wykluczonych cyfrowo dookreślają twórcy, administratorzy oraz redaktorzy serwisów instytucji publicznych?
 - c. Jakie przyczyny powstawania zjawiska wykluczenia cyfrowego znają twórcy, administratorzy oraz redaktorzy serwisów instytucji publicznych?
 - d. Jaka jest skala zjawiska wykluczenia cyfrowego w opinii twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów instytucji publicznych?
 - e. Jakie problemy pojawiają się w związku z tworzeniem, administrowaniem i redagowaniem dostępnych stron internetowych instytucji publicznych?
 - f. Jakie kryteria dostępności uwzględniane są w tworzeniu, redagowaniu oraz administrowaniu stron www instytucji publicznych?
3. Jakie są potrzeby oraz oczekiwania twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów instytucji publicznych w odniesieniu do wprowadzania standardów dostępności?

- a. Jaki jest wskazywany zakres i jakość kompetencji koniecznych dla tworzenia, redagowania treści i administrowania stron www instytucji publicznych, spełniających postulat i standardy dostępności?
- b. Jaka jest ocena własnych kompetencji i przygotowania w odniesieniu do realizacji standardów dostępności (potrzeby kompetencyjne twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów instytucji publicznych)?
- c. W jaki sposób powinno być prowadzone monitorowanie dostępności stron www w instytucjach publicznych?
- d. W jaki sposób badani oceniają wyposażenie instytucji publicznych w sprzęt i oprogramowanie niezbędne do zapewnienia dostępności serwisów?
- e. Jakie są oczekiwania badanych dotyczące koniecznych rodzajów wsparcia służącego realizowaniu celu jakim jest zapewnienie dostępności stron www dla wszystkich odbiorców/użytkowników?

Na wskazane pytania badawcze zespół badawczy poszukiwał odpowiedzi w ramach opracowanej procedury badawczej, która została omówiona w poniższych rozdziałach.

DOBÓR PRÓBY BADAWCZEJ

(...) Przy doborze próby, z uwagi na przedmiot badania oraz jego charakterystykę (m.in. zidentyfikowany obszar badań, krótki czas realizacji) zastosowana została metoda doboru próby do badań o charakterze celowym (*judgmental sampling, purposive sampling*) i losowym (*simple random sampling – SRS*). Celowy dobór próby polega na tym, że badacze

na podstawie swojej wiedzy o populacji sami decydują o tym, kto zostanie włączony do próby. W przypadku prezentowanych badań, w zależności od ich etapu, należało spełnić jedno z czterech kryteriów być: (a) twórcą, (b) administratorem, (c) redaktorem stron www w instytucji publicznej, (d) osobą należącą do grupy zagrożonej wykluczeniem cyfrowym. Losowy dobór próby polega na tym, iż każdy członek/podmiot w danej populacji ma równe szanse by zostać wybrany do przeprowadzenia procedury badawczej. Cały proces doboru próby odbywa się bądź w jednym kroku, w którym z katalogu osób/podmiotów losuje się próbkę do badań, lub w dwóch krokach, gdy z wylosowanej pierwszej grupy ponownie wybiera się podmioty do badań. W badaniu zastosowano randomizację pierwszego stopnia (przy wyborze instytucji publicznych, do których rozesłano internetowe kwestionariusze ankiet – CAWI – ang. *Computer-Assisted Web Interview*) oraz randomizację drugiego stopnia (przy wyborze serwisów internetowych instytucji publicznych poddanych walidacji dotyczącej stopnia dostępności stron www). Optymalny dobór próby polega na tym, że do badań zostają zaangażowane wszystkie osoby, które spełniają określone przez badacza kryteria, co nastąpiło w trakcie prowadzonych badań.

Grupą uczestniczącą w badaniach sondażowych ilościowych byli twórcy, administratorzy i redaktorzy stron www instytucji publicznych. Na przełomie października i listopada 2014 r. zostało rozesłanych 1000 e-maili skierowanych do instytucji publicznych z informacją o: podmiocie realizującym badania (Fundacja Widzialni na zlecenie Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji w ramach projektu „Polska Akademia Dostępności”), celu badania oraz z adresem internetowym, pod którym znajdowała się ankieta on-line, o której wypełnienie prosiliśmy. W e-mailu wskazano również, do kogo skierowana jest ankieta. Do badań wylosowano 1000 podmiotów realizujących zadania publiczne w kategoriach: instytucje edukacyjne, instytucje opieki zdrowotnej, instytucje kultury, jednostki samorządu terytorialnego. Adresy e-mail zostały pozyskane

z bazy danych Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, Systemu Informacji Oświatowej, Ministerstwa Zdrowia, Ministerstwa Kultury i Dziedzictwa Narodowego, z uwzględnieniem podziału na 16 województw. Z każdego województwa wylosowano: 10 instytucji edukacyjnych różnych szczebli kształcenia (160 podmiotów), 10 instytucji opieki zdrowotnej (160 podmiotów), 2 instytucje kultury (32 podmioty). Dodatkowo wysłano również e-maile do wszystkich urzędów wojewódzkich (16 podmiotów), wszystkich urzędów miast na prawach powiatu (66 podmiotów) oraz do wylosowanych (wybrano procentowy sposób doboru frakcji) urzędów gmin miejskich (56 podmiotów), urzędów gmin miejsko-wiejskich (142 podmioty), urzędów gmin wiejskich (368 podmiotów). Łącznie wysłano 648 e-maili do jednostek samorządu terytorialnego. Spośród 1000 rozesłanych ankiet uzyskany został zwrot na poziomie 10%. Losowy dobór próby związany jest z ryzykiem braku reprezentatywności populacji, z drugiej jednak strony daje możliwość przeprowadzenia trafnych badań społecznych. Celem przyjętego doboru próby było wybranie z populacji (w tym przypadku z instytucji publicznych bezpośrednio realizujących zadania inkluzyjne) takiego zestawu elementów, aby opis tych elementów trafnie oddawał obraz całej populacji, z której zostały one dobrane. Losowy dobór próby zwiększa prawdopodobieństwo osiągnięcia założonego celu.

W ramach badań przeprowadzono dwuetapową walidację stron www instytucji publicznych. Pierwszy etap obejmował ocenę 500 stron wybranych z listy 1000 podmiotów (lista mailingowa do badania CAWI), do których wcześniej zostały wysłane informacje z prośbą o udział w badaniach ankietowych. Z każdej grupy określonej na pierwszym etapie randomizacji wylosowano połowę próby, by następnie poddać analizie stronę główną wybranej placówki. I tak do etapu walidacji narzędziem Utilitia wylosowano: instytucje edukacyjne (80 podmiotów), instytucje opieki zdrowotnej (80 podmiotów), instytucje kultury (16 podmiotów), jednostki samorządu terytorialnego (324 podmioty). Łącznie 500 serwisów instytucji publicznych zostało poddanych walidacji przy użyciu narzędzia

Utilitia. Drugi etap walidacji został przeprowadzony na, wybranych sposób 500 podmiotów w sposób proporcjonalny, 100 serwisach. W tym przypadku posłużono się narzędziem walidacyjnym A3web.

Grupą uczestniczącą w badaniach sondażowych jakościowych byli sami twórcy, administratorzy i redaktorzy stron www instytucji publicznych oraz osoby z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, którzy zostali wylosowani do udziału w badaniach w sposób celowy, by uzyskać opinie profesjonalistów i paraprofesjonalistów na temat realizacji standardów dostępności w ramach serwisów instytucji realizujących zadania publiczne. W badaniach z zastosowaniem technik wywiadu pogłębionego oraz zogniskowanego wywiadu grupowego wzięło udział 28 osób (wywiady pogłębione, N=12; dwa badania fokusowe – *focus group interview*, N=16, po osiem osób w każdym).

METODA, TECHNIKI I NARZĘDZIA BADAWCZE

Próba odpowiedzi na postawione w trakcie konceptualizacji badań problemy wymaga dokonania adekwatnego wyboru metody badań empirycznych, czyli określonego, powtarzalnego sposobu poszukiwania odpowiedzi na określone wcześniej pytania badawcze. W przypadku podjętych badań przyjęto dwuetapowy ich przebieg.

Pierwszy etap dotyczył analizy dokumentów zastanych oraz walidacji losowo wybranych stron internetowych instytucji publicznych. Analiza desk research (analiza dokumentów zastanych, wtórna analiza danych) to metoda badań jakościowych służąca zebraniu i analizie danych dotyczących wybranego problemu, bez konieczności podejmowania pracy „w terenie”. W tym przypadku narzędziem pozyskania danych zastanych była analiza dostępności serwisów www instytucji publicznych z użyciem

walidatora Utilitia, który pozwala na uzyskanie wiarygodnych danych w relatywnie krótkim czasie. Aby pozyskać dane uzupełniające dla badania desk research wykorzystane zostało także narzędzie A3Web.

Utilitia jest narzędziem internetowym, umożliwiającym automatyczne zbadanie serwisu internetowego pod kątem wybranych wytycznych standardu WCAG 2.0 oraz zgodności z rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. Obok typowych barier w dostępie do informacji, definiowanych przez WCAG 2.0 (jak np. nieprawidłowy kontrast czy brak tytułów poszczególnych podstron) Utilitia dodatkowo sprawdza poprawność kodu HTML czy arkuszy CSS. Badając te ostatnie, odwołuje się do walidatorów udostępnionych przez konsorcjum W3C⁷.

Badania przy pomocy walidatora Utilitia były prowadzone w odniesieniu do 500 podmiotów – instytucji publicznych różnych szczebli. (...) Ocena była dokonywana (...) w odniesieniu do standardów dostępności na poziomie AA (wymóg prawny) i dotyczyła stron głównych serwisów oraz losowo wybranych stron BIP, prowadzonych przez badane podmioty.

Biorąc pod uwagę niewątpliwe zalety walidatora Utilitia (m.in. polskojęzyczny serwis, bezpłatność podstawowych analiz, możliwość porównania temporalnego rozwoju ocenianego serwisu) badanie przy pomocy tego narzędzia nie pozwala jednoznacznie stwierdzić czy serwis jest, czy też nie jest dostępny.

7 G. Kozłowski, M. Rotnicki, M. Trzeciakiewicz, P. Witek, J. Zadrozny, *Narzędzia do badania dostępności i tworzenia dostępnych treści*, FIRR, Warszawa 2014, s. 11-16.

W ramach prowadzonych badań uzupełniono dodatkowo analizę stron internetowych instytucji publicznych wykorzystując narzędzie wspomagające audytowanie dostępności serwisu internetowego – A3Web.

Spośród 500 serwisów poddanych walidacji Utilitią wybrano w sposób losowy 100 podmiotów, które następnie zostały ocenione przy użyciu omawianego narzędzia. Przy badaniu aplikacją A3Web zastosowana została metoda deklaratywnej zgodności ze standardem WCAG 2.0, na podstawie badań partycypacyjnych (konsultant z niepełnosprawnością sensoryczną). Również w tym przypadku badano poziom AA dostępności serwisów internetowych.

Badania z zastosowaniem narzędzia Utilitia i A3Web były prowadzone niezależnie w celu uzyskania maksymalnie wiarygodnych wyników. Ideą połączenia badań, z wykorzystaniem technologii walidacyjnej oraz konsultacji rzeczywistych możliwości wykorzystania funkcjonalności serwisów, było pozyskanie maksymalnie zgodnych ze stanem faktycznym danych dotyczących dostępności serwisów objętych badaniem.

Zastosowana metodyka walidacji – rekomendowana przez Fundację Widzialni – daje możliwość pełniejszego oglądu zjawiska, jakim jest dostępność stron www.

Drugim etapem prowadzonych w ramach projektu „Polska Akademia Dostępności” badań były badania realizowane w oparciu o sondaż diagnostyczny. Ze względu na ich responsywny (opierający się na świadomym udziale osób uczestniczących w badaniach) charakter, zebrano dużą ilość danych na temat wiedzy i umiejętności oraz potrzeb i oczekiwań twórców, administratorów i redaktorów stron www instytucji

publicznych oraz dane dotyczące profilu społeczno-demograficznego respondentów, co stało się bardzo przydatne przy ich analizie. Wyniki te pozwoliły na wnioskowanie i wykrywanie powiązań między zmiennymi.

W ramach badań sondażowych przeprowadzono: badania ankietowe z wykorzystaniem internetowego kwestionariusza ankiety (CAWI – ang. *Computer-Assisted Web Interview*), indywidualne wywiady pogłębione oraz zogniskowany wywiad grupowy (*focus group interview*). Ponieważ na tym etapie badań mieliśmy do czynienia z kilkoma grupami respondentów dla każdej z tych grup zostało skonstruowane odrębne narzędzie badawcze.

Badania sondażowe z wykorzystaniem techniki ankiety zazwyczaj mają charakter poprzeczny, tzn. w tym samym czasie ankietowane są różne podmioty, a następnie porównywane są wyniki badań. Zazwyczaj też badania ankietowe są typowo ilościowe i służą weryfikacji postawionych hipotez.

W przypadku omawianych badań, obserwacje mają charakter ilościowo-jakościowy, gdyż w procedurze badawczej wstrzymano się od postawienia hipotez na temat zakładanych korelacji między zmiennymi. Badaczom przyświecało tutaj założenie teorii ugruntowanej.

Kwestionariusz ankiety miał charakter standaryzowanego narzędzia i zawierał zarówno pytania otwarte, półotwarte, jak i zamknięte, te zaś były ograniczone do zestawu kafeterii lub określonych skal punktowych. Zadaniem respondenta był wybór odpowiedzi na kolejne pytania lub wpisanie odpowiedzi we wskazanych miejscach. Narzędzie (...) składało się z 13 pytań właściwych oraz 7 pytań dotyczących zmiennych społeczno-demograficznych (metryczka).

Kwestionariusz został opracowany w trzech wersjach, ze względu na specyfikę tematu oraz zakres wiedzy i umiejętności, jakimi dysponują osoby pełniące funkcje twórców, redaktorów czy też administratorów stron www. Część pytań w narzędziu było wspólnych dla trzech wyodrębnionych grup respondentów.

Na stronie internetowej <http://widzialni.org/ankieta/> został umieszczony kwestionariusz, który był skierowany do twórców, administratorów i redaktorów stron www instytucji publicznych.

The screenshot shows the survey interface with the following elements:

- Logos:** Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji (left), Ankieta (center), Fundacja WIDZIALNI.org (right).
- Title:** **dla twórców, administratorów i redaktorów stron www**
- Text 1:** Prosimy o udział w badaniach prowadzonych przez Fundację Widzialni na zlecenie MINISTERSTWA ADMINISTRACJI I CYFRYZACJI. Ich celem jest dokonanie analizy potrzeb i oczekiwań twórców, administratorów i redaktorów stron www (zwłaszcza serwisów publicznych i administrowanych przez podmioty realizujące zadania publiczne) w obszarze dostępności stron www i innych zasobów internetowych dla różnych grup odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnością.
- Text 2:** Prosimy o wypełnienie poniższej ankiety. Ankieta jest anonimowa i zawiera 13 pytań. Prosimy o zaznaczenie odpowiedzi we wszystkich punktach (prócz pkt 13 gdzie odpowiedź nie jest wymagana) i uzupełnienie metryczki. Jej wypełnienie zajmie Panu/i **kilka minut**.
- Text 3:** Aby udzielić odpowiedzi na pytanie należy **zaznaczyć właściwą odpowiedź** lub **wpisać** ją w **wyznaczone** miejsce.
- Question 1:** **1. Prosimy wskazać poniżej główne zadanie, które realizuje Pan/i w instytucji (należy wybrać jedną odpowiedź):**
- Options:** twórca stron www, administrator stron www, redaktor stron www
- Footer:** POLSKA AKADEMIA DOSTĘPNOŚCI - projekt realizowany przez Fundację Widzialni, dofinansowany ze środków Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, w ramach zadania publicznego: Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów

Zrzut ekranu: Strona www z kwestionariuszem ankiety
Źródło: <http://widzialni.org/ankieta/>

Dla osób wykonujących w instytucjach publicznych zadania z zakresu tworzenia, administrowania i redagowania serwisów internetowych zostało przygotowane również drugie narzędzie. Były to dyspozycje do wywiadu pogłębionego – kwestionariusz wywiadu pogłębionego (...). Znajdowało się w nim 17 zagadnień szczegółowych dotyczących kwestii wykluczenia

cyfrowego oraz dostępności serwisów instytucji publicznych. Dyspozycje do wywiadu miały charakter wywiadu częściowo standaryzowanego, jawnego, indywidualnego. Wywiady zostały przeprowadzone z 12 osobami.

Dodatkowo zaplanowano i przeprowadzono dwa badania fokusowe (dwa zogniskowane wywiady grupowe, w każdym uczestniczyło po 8 osób, łącznie 16 respondentów). Do badań zostały zaproszone osoby z grupy profesjonalistów (twórcy, administratorzy i redaktorzy stron www instytucji publicznych) i paraprofesjonaliści (osoby z grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, w tej grupie również osoby z niepełnosprawnością, przedstawiciele instytucji publicznych oraz organizacji pozarządowych pracujących w środowisku osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym). Przygotowano scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego (*focus group interview*), w którym znajdowało się 14 zagadnień, wokół których moderowana była dyskusja (...).

Badania sondażowe właściwe zostały, w każdym przypadku (ankiety, wywiady pogłębione, badania fokusowe) poprzedzone badaniami pilotażowymi. Przeprowadzono je w celu naniesienia ewentualnych korekt w opracowanych narzędziach badawczych.

Dwa etapy badań (*desk research*, wraz z walidacją, oraz badania sondażowe) zostały zrealizowane na przełomie października i listopada 2014 r.

Analiza uzyskanych w trakcie procesu badawczego danych, ze względu na specyfikę zastosowanych na dwóch etapach badań metod, technik i narzędzi badawczych, miała charakter zarówno jakościowy, jak i ilościowy. Analizując wynik badań, badacze podjęli próbę przejścia od obserwacji

o charakterze jakościowym do tych ilościowych, w celu możliwie trafnego opisu interesujących, z punktu widzenia projektu, zmiennych w badanej rzeczywistości społecznej. Prezentacja wyników została skonstruowana w oparciu o sformułowane przed rozpoczęciem badań właściwych pytania badawcze, a kolejne rozdziały raportu poświęcone analizie uzyskanych danych empirycznych zawierają próbę odpowiedzi na te pytania.

Zjawisko wykluczenia cyfrowego, powiązane immanentnie z dostępnością, ma różne wymiary, które wyznaczają nie tylko różnice w dostępie do technologii informatycznych, ale także motywacja i umiejętności potrzebne do korzystania z nich w sposób mający znaczenie dla sytuacji życiowej odbiorców/użytkowników stron www. Jest to zatem – jak wskazano wcześniej – zjawisko wielowymiarowe, zaś przeciwdziałanie mu wiąże się z systemowym podejściem do procesu, w którym niebagatelną, a w zasadzie wiodącą rolę mają także kwestie związane z tworzeniem, redagowaniem i administrowaniem stron www instytucji publicznych.

Wiąże się to z koniecznością diagnozy sytuacji z dwóch perspektyw: **(a)** odbiorcy, użytkownika stron www oraz **(b)** osób odpowiedzialnych za konstruowanie stron o możliwie największej dostępności, głównie biorąc pod uwagę osoby zagrożone wykluczeniem cyfrowym.

Ważna jest zatem z tej perspektywy diagnoza zastanej rzeczywistości (wykluczenia cyfrowego, dostępności) oraz potrzeb i oczekiwań formułowanych przez różne instytucje publiczne, czyli twórców, redaktorów i administratorów ich stron www.

Przygotowany raport odnosi się w swych rezultatach do **(a)** danych tzw. „obiektywnych” wynikających z analizy stron www pod kątem ich dostępności (z wykorzystaniem różnych walidatorów) oraz **(b)** danych tzw. „subiektywnych” wynikających z percepcji i ocen formułowanych przez twórców, redaktorów oraz administratorów tych stron (informacje pozyskane w badaniach fokusowych, wywiadach pogłębianych, badaniach ankietowych, dotyczące oceny zjawiska wykluczenia cyfrowego, kategorii dostępności stron www oraz jej wyznaczników, a także formułowanych potrzeb i oczekiwań w tym zakresie).

BADANIA WALIDACYJNE STRON WWW INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

(a) W ramach walidacji narzędziem Utilitia badaniem objętych zostało 500 serwisów instytucji publicznych, wybranych z zastosowaniem procedury celowo-losowej, z podziałem na: instytucje edukacyjne, instytucje opieki zdrowotnej, instytucje kultury oraz jednostki samorządu terytorialnego. W tabeli (**Tab. 1**) zaprezentowano liczbowy rozkład podmiotów ze względu na reprezentowany typ instytucji.

Tab. 1. Liczba podmiotów poddanych walidacji z wykorzystaniem narzędzia Utilitia, N=500

Typ instytucji	n
Instytucje edukacyjne	80
Instytucje opieki zdrowotnej	80
Instytucje kultury	16
Jednostki samorządu terytorialnego	324
Suma	500

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Wśród podmiotów znajdujących się w kategorii instytucje edukacyjne (n=80) znalazły się: przedszkola, szkoły podstawowe, gimnazja, szkoły ponadgimnazjalne oraz uczelnie wyższe. W ramach serwisów internetowych instytucji opieki zdrowotnej (80) poddano walidacji strony www: szpitale, zakłady opieki zdrowotnej, kliniki, centra medyczne, sanatoria oraz uzdrowiska. Instytucje kultury (n=16) reprezentowane były przez: muzea, teatry, filharmonie oraz biblioteki. Serwisy internetowe urzędów (n=324): wojewódzkich, miast na prawach powiatu, gmin miejskich, gmin miejsko-wiejskich oraz urzędów gmin wiejskich stanowiły przedmiot analiz walidacyjnych w ostatniej kategorii.

(b) Do kolejnego etapu walidacji, z zastosowaniem narzędzia partycypacyjnego A3Web, spośród wyżej wskazanych podmiotów zostało wylosowanych 100. Wybrano je z zastosowaniem procentowego udziału poszczególnym podmiotów w poddanej ocenie grupie serwisów, z podziałem na: instytucje edukacyjne, instytucje opieki zdrowotnej, instytucje kultury oraz jednostki samorządu terytorialnego. W tabeli (Tab. 2) zaprezentowano liczbowy rozkład podmiotów ze względu na reprezentowany typ instytucji.

Tab. 2. Liczba podmiotów poddanych walidacji z wykorzystaniem narzędzia A3Web, N=100

Typ instytucji	n
Instytucje edukacyjne	16
Instytucje opieki zdrowotnej	16
Instytucje kultury	4
Jednostki samorządu terytorialnego	64
Suma	100

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Podmioty znajdujące się w poszczególnych kategoriach typów instytucji zostały wybrane w sposób losowy ze wskazanych grup, z zachowaniem proporcji liczby błędów zidentyfikowanych niezgodności ze standardem WCAG 2.0, przy zastosowaniu narzędzia Utilitia. I tak w kategorii instytucje edukacyjne wybrano 16 podmiotów (n=16), które stanowiły 20% instytucji walidowanych na pierwszym etapie. W ramach serwisów internetowych instytucji opieki zdrowotnej poddano walidacji z zastosowaniem narzędzia a3Web 16 podmiotów (n=16), stanowiących 20% instytucji walidowanych na pierwszym etapie. Instytucje kultury, które zostały przebadane na drugim etapie oceny zgodności ze standardami dostępności stanowiły 4 podmioty (n=4), czyli 25% wszystkich walidowanych przy pomocy narzędzia Utilitia. Serwisy internetowe urzędów, które były przebadane z wykorzystaniem narzędzia A3Web to 64 instytucje (n=64), co stanowiło 20% podmiotów walidowanych w pierwszym etapie.

METODA, TECHNIKI I NARZĘDZIA BADAWCZE

(a) Ze względu na specyfikę podjętych badań przeprowadzono w ich trakcie wywiady pogłębione z zatrudnionymi w instytucjach publicznych twórcami, administratorami i redaktorami stron www tychże instytucji. Biorąc pod uwagę fakt, iż wywiad jakościowy daje możliwość wglądu w rzeczywistość życia osób biorących w nim udział, podjęto próbę uzyskania wiedzy na temat indywidualnych działań, doświadczeń oraz poglądów głównych aktorów zaangażowanych w realizację standardów dostępności w instytucjach publicznych. Uznano, że opinie osób, które na co dzień pracują w placówkach wykonujących zadania publiczne i odpowiadają za ich serwisy internetowe, mogą stanowić źródło, ważnych z punktu widzenia analizowanego zjawiska dostępności cyfrowej, informacji i pozwolą ukazać inną perspektywę narracyjną. Swoją akces do udziału w badaniach wyraziło łącznie 12 osób (N=12), w tym cztery kobiety (n=4) i ośmiu mężczyzn (n=8). Wywiady przeprowadzono z 12 przedstawicielami instytucji publicznych w tym z: siedmioma pracownikami instytucji

edukacyjnych (n=7), trzema pracownikami instytucji pomocy społecznej (n=3) oraz dwoma pracownikami instytucji kultury (n=2). Wszystkie osoby biorące udział w badaniu mają wykształcenie wyższe.

(b) Dla pozyskania dodatkowych danych i informacji wykorzystano również technikę zogniskowanego wywiadu grupowego. Wykorzystanie tej metody podyktowane było chęcią uzyskania informacji, które pojawiają się w trakcie ustrukturalizowanej dyskusji między osobami, o często, innym doświadczeniu, wiedzy i poglądach na zadany przez moderatora temat. W związku ze specyfiką tematu podjętego w badaniach do uczestnictwa zaproszono: twórców, administratorów, redaktorów stron www instytucji publicznych (n=7), osoby pracujące w instytucjach pomocy społecznej i urzędach pracy (3), osoby należące do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym – w tym osoby z niepełnosprawnością (n=3), przedstawicieli organizacji pozarządowych pracujących w środowisku osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym (n=3). Do udziału w badaniach fokusowych przystąpiło łącznie 16 osób (N=16), w tym sześć kobiet (n=6) i dziesięciu mężczyzn (n=10). Większość osób biorących udział w zogniskowanym wywiadzie grupowym legitymowało się wykształceniem wyższym (n=14), w mniejszości były osoby posiadające wykształcenie średnie (n=2).

(c) W ramach projektu przeprowadzono badania sondażowe wśród twórców, administratorów, redaktorów stron www instytucji publicznych – rozesłanych 1000 kwestionariuszy ankiet (CAWI – *Computer-Assisted Web Interview*). Mailing przeprowadzony był na przełomie października i listopada 2014 r. Dobór próby badawczej miał charakter celowo-losowy. Dobór celowy oznacza tu, iż określona populacja została wybrana na podstawie wiedzy własnej badacza – w tym przypadku oznacza to uwzględnienie wszystkich województw, a w nich następujących instytucji:

- Instytucje edukacyjne – 160 podmiotów,
- Instytucje opieki zdrowotnej – 160 podmiotów,
- Instytucje kultury – 32 podmioty,
- Jednostki samorządu terytorialnego – 648 podmiotów.

Element losowy próby został zapewniony przez nieprobalistyczny wybór instytucji oraz samą procedurę badawczą, czyli wspomniany już CAWI. Spośród tysiąca rozestanych ankiet uzyskany został zwrot na poziomie około 10%. Losowy dobór próby związany jest z ryzykiem braku reprezentatywności populacji, z drugiej jednak strony daje możliwość przeprowadzenia trafnych badań społecznych. Celem doboru próby jest: „wybranie z populacji takiego zestawu elementów, aby opis tych elementów trafnie oddawał obraz całej populacji, z której zostały one dobrane. Losowy dobór próby zwiększa prawdopodobieństwo osiągnięcia tego celu i dostarcza metod oceny stopnia tego prawdopodobnego sukcesu”⁸.

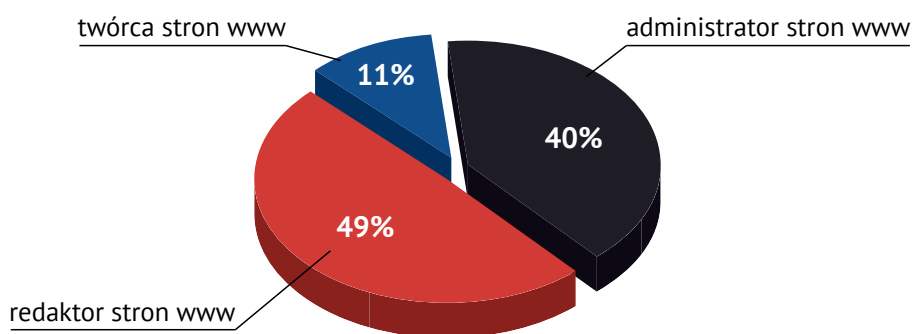
Badania sondażowe z wykorzystaniem techniki ankiety zazwyczaj mają charakter poprzeczny, tzn. w tym samym czasie ankietowane są różne podmioty, a następnie porównywane są wyniki badań. Zazwyczaj badania ankietowe mają charakter typowo ilościowy i służą weryfikacji postawionych hipotez. W przypadku omawianych badań, obserwacje są ilościowo-jakościowe, gdyż w procedurze badawczej wstrzymano się od postawienia hipotez na temat zakładanych korelacji między zmiennymi. Badaczom przyświeca tutaj założenia teorii ugruntowanej.(...) Analizując wynik badań, badacze podjęli próbę przejścia od obserwacji o charakterze jakościowym do tych ilościowych, w celu możliwie trafnego opisu interesujących z punktu widzenia projektu zmiennych w badanej rzeczywistości społecznej.

8 E. Babbie, *Badania społeczne w praktyce*, PWN, Warszawa 2005, s. 212.

W badaniu wzięło udział 105 osób, najliczniejsze grupy, które pojawiły się podczas kategoryzacji wyników to: mężczyźni – administratorzy stron www (n=28) oraz kobiety – redaktorzy stron www (n=26). Najmniej liczna grupa, reprezentowana przez jedną osobę, to kobiety – twórcy stron www (n=1). Rozkład badanej zbiorowości oddaje obserwowalne proporcje zatrudnienia w poszczególnych instytucjach. Twórcy stron www stanowią grupę najmniej liczną (n=12), dużo więcej jest administratorów (n=42) i redaktorów (n=51).

(...) W badaniach wzięły udział głównie osoby zajmujące się administrowaniem stron www 49 %, najmniejszą grupę stanowią twórcy stron www – 11% badanej populacji. Jak już było wspomniane, taki rozkład obowiązków jest zbliżony do realnego podziału zadań przy zarządzaniu serwisami. Zestawienie procentowe dotyczące głównych zadań wykonywanych w instytucji publicznej na wykresie (**Wyk. 3**).

Wykres 3. Główne zadania realizowane w instytucji, N=105



Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Rozkład płci i zawodu, osób zajmujących się serwisami, oddaje realia panujące w wielu współcześnie funkcjonujących instytucjach. Administratorami (n=28) i twórcami (n=10) stron www są w największym stopniu mężczyźni, kobiety częściej zajmują się ich redagowaniem (n=26).

Badane osoby reprezentują różne instytucje. Najszerzej reprezentowane są urzędy gmin wiejskich (n=25) i urzędy wojewódzkie (n=23). Jest to najprawdopodobniej związane ze strukturą pracy. W tego typu instytucjach pracownicy zarządzający serwisami stanowią zwarte zespoły dzielące się różnego rodzaju obowiązkami, łatwo wtedy o wspólne zachęcanie się do udziału w badaniach czy znalezienie wspólnej płaszczyzny współpracy. W instytucjach kultury (n=2), grupa najslabiej reprezentowana, często serwisem www zajmuje się jedna osoba, obciążona dodatkowo różnego rodzaju innymi obowiązkami. Zestawienie reprezentowanych w badaniach instytucji znajduje się w tabeli (Tab. 6).

Tab. 6. Reprezentowane instytucje, N=105

Instytucja	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
Urząd Miasta	3	4	2	9
Urząd Gminy – gmina wiejska	13	9	3	25
Urząd Gminy – gmina miejsko-wiejska	6	5	brak	11
Placówka edukacyjna	6	3	3	12
Służba zdrowia	2	5	2	9
Urząd Miasta – miasto na prawach powiatu	5	5	brak	10
Urząd Wojewódzki	4	17	2	23
Instytucje kultury	brak	2	brak	2
Suma	39	50	12	101

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Nietypowe dla struktury społecznej i struktury zatrudnienia, ale oddające interpersonalną stronę wykonywanej pracy, jest rozłożenie się wyników badań, jeśli idzie o lokalizacje instytucji, które reprezentują badani. Zdecydowana większość ankiet pochodzi z małych miejscowości, gdzie można się spodziewać mniejszego tempa pracy i większych możliwości, jeśli idzie o elastyczność w realizowaniu obowiązków. Zestawienie liczebności reprezentowanych w badaniach instytucji z uwzględnieniem lokalizacji podmiotu znajduje się w tabeli (Tab. 7).

Tab. 7. Lokalizacje reprezentowanych instytucji, N=105

Lokalizacja instytucji	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
miasto do 50 tys.	11	10	3	24
miasto od 250 do 500 tys.	1	11	3	15
miasto od 50 do 250 tys.	10	13	1	24
miasto powyżej 500 tys.	3	6	1	10
wieś	14	10	4	28
Suma	39	50	12	101

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

DOSTĘPNOŚĆ ZASOBÓW INTERNETOWYCH INSTYTUCJI PUBLICZNYCH DLA OSÓB ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM CYFROWYM

ANALIZA TREŚCI POZYSKANYCH W TRAKCIE WYWIADÓW POGŁĘBIONYCH I W BADANIACH FOKUSOWYCH

Założenia teoretyczne badań. Przyjęto tu perspektywę badania – oceny dostępności i formalnych sposobów jej zapewniania, z uwzględnieniem zadań realizowanych w instytucjach państwowych – w subiektywnej ocenie profesjonalistów, zwykle bezpośrednio lub czasem pośrednio zaangażowanych w tworzenie, redagowanie treści i administrowanie stron www instytucji publicznych (edukacyjnych, kultury, pomocy społecznej).

Na podstawie przeprowadzonych badań fokusowych i wywiadów pogłębionych (indywidualnych) dokonano zatem analizy sposobu postrzegania i oceniania:

- (A)** ogólnej dostępności stron www instytucji publicznych i dostępności strony www instytucji reprezentowanej przez badanych, ze wskazaniem uzasadnienia dokonanej oceny;
- (B)** podmiotów i sytuacji inicjujących zmiany na stronach www instytucji publicznych w kontekście poprawiania ich dostępności, a w tym: **(a)** liczbę i rodzaje wprowadzonych zmian (w ciągu ostatnich 2 lat); **(b)** źródła (powody) tych zmian;
- (C)** postrzeganych powiązań między zapewnianiem dostępności serwisów instytucji publicznych a zapobieganiem wykluczeniu cyfrowemu (i społecznemu) wraz z uzasadnieniem tej zależności;

(D) zadań realizowanych w instytucjach publicznych w zakresie tworzenia, administrowania i redagowania stron www, a w tym zadania:

(a) związane z dostępnością,

(b) niezwiązane z dostępnością,

co potraktowano jako wskaźnik wiarygodności dokonywanych przez badanych ocen, a także oceny sposobu, w jaki kategoria dostępności jest w instytucjach publicznych „traktowana”.

(A) Ocena poziomu dostępności (i jej kryteriów) stron internetowych instytucji publicznych oraz stron reprezentowanej instytucji

Posłużono się tu zarówno opisowymi wypowiedziami badanych, jak i wskaźnikiem liczbowym, prosząc o ocenę dostępności strony www reprezentowanej przez badanych instytucji publicznej w skali 5-stopniowej (od 1 do 5).

1. Ogólne oceny dostępności stron www instytucji publicznych są w zdecydowanej większości **negatywne**, a co więcej, wśród osób najbardziej zainteresowanych, czyli potencjalnie zagrożonych wykluczeniem cyfrowym ze względu na brak spełniania standardów dostępności, oceny te są nasycone silnymi negatywnymi emocjami: np. „*Masakra – jedno słowo... nie da się w ogóle tego opisać, to jest skala tak wielka, jesteśmy tak do tyłu, jeśli chodzi o te instytucje, ale najgorsze jest to – strony jak strony, ale ludzie, którzy to prowadzą i zajmują się dostępnością – to w zasadzie oni są niedostępni*” (M, ON)⁹.

9 Stosowane skróty, oprócz powszechnie znanych: M – mężczyzna, K – kobieta; dotyczą również reprezentowanych instytucji czy grup: IE – instytucje edukacyjne, UP – urzędy pracy, IK – instytucje kultury, IPS – instytucje pomocy społecznej, NGO – organizacje pozarządowe, JST – jednostki samorządu terytorialnego oraz ON – osoba z niepełnosprawnością.

2. Na stronach tych **nie można znaleźć poszukiwanych informacji**, jeśli dokonuje się tego systematycznie, krok po kroku, kierując się logiką (wątpliwą) umiejscowienia danej informacji: np. *„Jak znam tytuł jakiejś publikacji, to wstukuję w Google i ją znajduję, a jeśli nie znam i chcę ją znaleźć na stronie [określonej instytucji, gdzie powinna się znajdować], to jej nie znajduję”* (K, UP).
3. W ocenie respondentów – **badanie dostępności stron**, jeśli w ogóle jest prowadzone, jest dodatkowo obarczone dużym ryzykiem błędu ze względu na nieświadomość reguł dostępności i jej procesualnego charakteru, deklaratywność formułowanych ocen, a może i celowe zafałszowanie informacji: *„W 2012 roku przeprowadzono badania w wybranych instytucjach administracji publicznej..., okazało się, że ok. 30% z nich ma strony dostępne. Nasze późniejsze sprawdzenie niektórych z nich ten optymistyczny wynik zakwestionowało.... Skala niedostępności stron jest bardzo duża..., myślę, że dostępnych jest ok. 5%, spełniających jakieś standardy. Jeszcze większa skala dotyczy braku świadomości i wiedzy osób, które strony te redagują i nimi zarządzają..., strona może być przygotowana jako dostępna, ale już po 2 tygodniach jest niedostępna...”* (M, NGO).
4. Brak dostępności stron www instytucji publicznych wyznacza także **brak ich logicznej strukturyzacji i właściwie skonstruowanego menu**: *„... to jest tak jakbyśmy widzieli bibliotekę bez żadnego katalogu..., jeśli ktoś się domyśli klucza, może coś znajdzie, ale trzeba szukać w różnych miejscach, bo klucz jest tajemnicą..., generalnie jest tego tam tak dużo, że nikt nie panuje nad tym, co tam jest i jak jest poukładane”* (K, NGO); *„...informacje są tak zakamuflowane, przekazane w sposób nielogiczny”* (K, IPS), co wynika zwykle z niekompetencji personelu: *„Ja myślę, że to wynika też z kwestii braku umiejętności i wiedzy, jak należy te informacje zamieszczać..., np. na BIP-ie zamieszcza informacje wielu pracowników, których szkolenie trwa 15 minut..., każda strona po jakimś czasie, nawet dobrze przygotowana, staje się*

chaotyczna z powodu braku kontroli i niekompetencji pracowników” (K, JST); „Przykładem takiego złego budowania strony jest strona MNiSW..., też mi się zdarzało poszukiwać pewnych informacji dobre pół godziny. Właśnie z powodu rozbudowania menu i zagłębiania pewnych materiałów względem reszty” (M, IE).

5. Ponadto znaczna część stron internetowych instytucji publicznych jest **przeładowana informacjami**, zaś hierarchia tworzenia menu strony jest pozbawiona logiki, zbyt skomplikowana, co zniechęca użytkownika do poszukiwania informacji: „Połowa tych stron jest przeładowana informacjami..., bądź jest tak dziwnie skonstruowana hierarchia menu..., gdzie pewne rzeczy są tak głęboko ukryte, że trudno się w tym zorientować..., a powinny być na pierwszym planie lub najwyżej na drugim poziomie...” (M, IE); „... na ogół jest też bardzo dużo dokumentów, np. tekstowych typu PDF gdzieś poukrywanych, bez możliwości przeszukiwania” (M, IE).
6. Na wielu stronach internetowych **brakuje wyszukiwarki/przeglądarki** ułatwiającej pozyskiwanie potrzebnych informacji: np. „... są bardzo rozbudowane witryny, gdzie nie ma wyszukiwarki, więc nie ma możliwości, by znaleźć to, czego szukamy... szybciej możemy to znaleźć przez wyszukiwarkę Google, niż wchodząc na stronę internetową” (M, IE).

Ocena strony internetowej instytucji, w której badani są zatrudnieni, jest zdecydowanie bardziej pozytywna, co jest oczywiste (ze względu na subiektywizm oceniania), choć różnie jest argumentowane:

1. **bardzo wysoka – 5**, gdzie przyjęto formalne kryterium dokonania takiej oceny (np. nagrody w konkursie „Strona Internetowa bez Barrier”);
2. **wysoka – 4**, w której przyjmowano różne kryteria oceniania, zwykle

jednak były one konkretyzowane (np. dostosowanie dla osób obcojęzycznych, stosowanie urządzeń typu „Lupa”, czytników tekstu, kontrastu, regulacji czcionki, dostępność dla programów czytających, opis zamieszczanych fotografii, zamieszczanie napisów do filmów, tłumacz języka migowego, poddawanie zakładek walidacji walidatorem W3C; przystępna forma językowa, obsługa z poziomu klawiatury, bieżące naprawianie błędów; pojawianie się w wyszukiwarce Google na 1 pozycji; dostosowanie do osób niedowidzących i cudzoziemców);

3. **przeciętna – 3**, gdzie przyjmowane kryteria były zarówno formalne, jak i konkretyzujące (np. przejrzystość, czytelność, prostota języka, częściowo spełniane standardy dostępności dla osób z niepełnosprawnością wzrokową, ale brak spełniania wielu standardów dla innych kategorii zagrożonych wykluczeniem cyfrowym);
4. **niska – 2**, w której przyjęto różne kryteria, ale miały one charakter konkretyzujący (np. nowoczesny *design* utrudniający zrozumienie sposobu posługiwania się stroną; niekompetencja osób tworzących i redagujących strony www ze względu na niedostosowanie do potrzeb osób z zaburzeniami układu ruchu lub wzroku, brak możliwości kontrastowania, zmiany rozmiaru czcionki, brak możliwości nawigowania głosem);
5. **bardzo niska – 1**, gdzie posługiwano się kryteriami zarówno formalnymi, jak i wskazywano konkretne elementy wymagające udoskonalenia (brak spełniania standardów dostępności dla osób z niepełnosprawnością – wzroku, ruchu; brak możliwości zmiany rozmiaru czcionki, przycisków i kontrastowania, brak możliwości odsłuchu treści, brak elementów nawigacji stroną, brak możliwości wprowadzania poleceń głosowych).

Orientacyjne zestawienie liczebności dokonywanych przez respondentów ocen znajduje się w tabeli (**Tab. 1**).

Tab. 1. Ocena poziomu dostępności reprezentowanych instytucji – rozkład liczebności

Kategorie oceny	n	Ranga
Bardzo wysoka (5)	1	(n=6) 1
Wysoka (4)	5	(n=6) 1
Przeciętna (3)	3	(n=3) 2,5
Niska (2)	2	(n=3) 2,5
Bardzo niska (1)	1	(n=3) 2,5

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Przeważają tu oceny wysokie i bardzo wysokie (argumentowane stosowaniem konkretnych standardów lub formalnym kryterium oceny, typu „otrzymanie nagrody”), zaś co interesujące, ale i symptomatyczne, oceny przeciętne w swym opisie (spełnianych standardów) niewiele różnią się od ocen wysokich. Wynika to z przyjęcia subiektywnych kryteriów oceny oraz różnej świadomości osób badanych w zakresie standardów dostępności. Oceny niskie dotyczą głównie instytucji edukacyjnych, gdzie stosuje się wąski repertuar technik zwiększania dostępności. Budzi jednak zdziwienie – w kontekście niskiej świadomości i wiedzy reprezentantów tych instytucji, stwierdzanej w innych obszarach badania, (a może właśnie dlatego) – instytucje kultury oceniane są dosyć wysoko (4 i 3), ale z uwzględnieniem dosyć powierzchownych i fragmentarycznie ujętych kryteriów dokonanej oceny (nawigacja naprowadzająca na stronę – pozycjonowanie, prostota i czytelność treści, zrozumiały język).

Wnioski. Naturalnym mechanizmem, jaki się ujawnił w ocenach respondentów jest wyraźne różnicowanie ocen zależnie od tego, czy oceniane są generalnie strony www instytucji publicznych (oceny bardziej negatywne), czy instytucja własna (oceny bardziej pozytywne). Nie zawsze

podawane są adekwatne kryteria dokonywanych ocen w kontekście charakteru instytucji publicznych, które realizują odmienne funkcje i zadania, a także skierowane są do różnych kategorii użytkowników, odbiorców (włączając w to kategorie zagrożone wykluczeniem cyfrowym). Najlepiej oceniane są instytucje rządowe, pomocy społecznej, gorzej edukacyjne, zaś instytucje kultury wyraźnie zwyżają ocenę dostępności swych stron, kierując się zbyt wąskim rozumieniem dostępności.

(B) Podmioty i sytuacje inicjujące zmiany na stronach www instytucji publicznych w zakresie poprawiania ich dostępności

W kontekście postulatu, a w zasadzie wymogu, wprowadzania standardów dostępności w instytucjach publicznych, zadano pytanie o to, czy dokonały się i w jaki sposób były inicjowane zmiany w reprezentowanych instytucjach w ostatnich 2 latach (czyli od ogłoszenia w dzienniku ustaw Rozporządzenia 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*).

W kontekście liczby i jakości wprowadzonych zmian uzyskano następujące dane:

a) liczba i rodzaje wprowadzonych zmian (w ciągu ostatnich 2 lat)

1. *brak odpowiedzi i deklaracja niewiedzy* – wskazujące na brak świadomości w zakresie postulowanych zmian (dominujące w instytucjach kultury);
2. *deklaracja dostępności od kilku (najczęściej 5) lat*, sugerująca brak potrzeby zmian w ostatnich 2 latach, a jednocześnie wskazująca na

brak świadomości, że dostępność ma charakter procesualny, a więc wymaga ciągłego monitorowania;

3. *wskazywanie konkretnych udoskonaleń służących dostępności*, np. włączenie narzędzia „Lupa” i wprowadzenie schematu kolorów o wyraźnym kontraście, zmiany rozmiaru czcionki, ujednoczenie ścieżki okruszków, itp.
4. *brak zmian lub brak skutecznych zmian*, co wskazuje na brak zainteresowania kwestią dostępności i w pewnym stopniu lekceważenie potrzeb użytkowników własnych stron internetowych;
5. *zmiany skutkujące pogorszeniem dostępności*, wynikające z zalecenia np. władz uczelni, kierujących się innymi standardami, np. atrakcyjności strony, a nie jej funkcjonalności i dostosowania do możliwości osób o niestandardowych potrzebach.

Analiza powodów dokonujących się zmian, wykazała także ich różnicowanie, pojawiły się tu bowiem zarówno konkretne osoby, jak i zewnętrzne lub wewnętrzne czynniki decydujące o zmianach:

b) źródła (powody) zmian w serwisie (w ciągu ostatnich 2 lat)

1. *związane z analizami i pracą samej instytucji*, np. realizacja projektu z Polskim Związkiem Niewidomych; zmiany jako wynik analiz i pracy administratora stron www; chęć i motywacja dotarcia do jak największej liczby odbiorców; własne spostrzeżenia związane z trudnym dostępem do strony www; zmiana całego serwisu instytucji; polecenie służbowe kierownictwa instytucji;
2. *związane z potrzebami i oczekiwaniami użytkowników stron www*, a więc potrzeby i zgłoszenia odbiorców związane z problemami w dotarciu do informacji;
3. *związane z przepisami i wymogami prawa*, czyli zewnętrzne czynniki „wymuszające zmiany”;
4. *brak sytuacji i osób inicjujących zmiany*.

Zestawienie liczebności obu kategorii zmiennych znajduje się w tabeli (Tab. 2).

Tab. 2. Ocena poziomu dostępności reprezentowanych instytucji – rozkład liczebności

Występowanie zmian	n	Powody wprowadzania zmian	n
Brak zmian	5	Analiza i praca w instytucjach	6
Konkretne zmiany – służące dostępności	4	Potrzeby i oczekiwania użytkowników	4
Nieświadomość zmian	2	Przepisy i wymogi prawa	2
Zmiany pogarszające dostępność	1	Brak osób i sytuacji inicjujących	2

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Wnioski. Dominuje tu tendencja zachowawcza, a więc brak dokonywania zmian w ciągu ostatnich dwóch lat, co wskazuje, że dostępność rozumie się jako „kategorię daną raz na zawsze”, a nie proces wymagający ciągłego doskonalenia, ulepszania, śledzenia zmian. Przy czym zakres wskazanych zmian jest niewielki, w instytucjach, w których zmiany te w ogóle były zainicjowane, a w jednym przypadku oceniono wprowadzane zmiany jako pogarszające dostępność (kierowanie się kryterium atrakcyjności strony). Zaskakujący jest także fakt przyznania się do nieświadomości w tym zakresie osób, które zajmują się np. redagowaniem strony. Bardziej optymistyczne są deklarowane przez badanych źródła dokonujących się w instytucjach publicznych zmian związanych z dostępnością ich stron, bowiem generalnie dominują tu czynniki wewnętrzne, związane z monitorowaniem i analizą funkcjonowania własnej strony, choć motywacja tych analiz może być dyskusyjna (w niektórych przypadkach wskazuje się głównie motywy instrumentalne – dotarcie z ofertą służącą samej instytucji, a nie odbiorcy, użytkownikowi strony; głównie dotyczy to instytucji kultury). W znacznej mierze jednak wskazywane są, jako

istotne czynniki zewnętrzne, o różnym charakterze, a więc zgłaszane uwagi użytkowników związane z problemem dotarcia do informacji, lub podporządkowanie się wymogom prawa (pośrednio lub bezpośrednio wskazującego konieczność zapewniania dostępności stron instytucji publicznych).

ANALIZA DANYCH POZYSKANYCH W TRAKCIE WALIDACJI STRON INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

Założenia teoretyczne badań. Utilitia jest narzędziem mechanicznym – robotem indeksującym – monitorującym serwis oraz dającym wyniki o charakterze binarnym: rejestruje niezgodność ze standardem dostępności lub jego brak. W przypadku skutecznej i realnej walidacji dostępności strony www jest to kryterium niewystarczające, ponieważ waga niezgodności może być znacząco różna. Koniecznym jest przyjęcie założenia, że zdarzyć się może przypadek, kiedy wyniki walidacji narzędziem Utilitia dają rezultat pozytywny – na stronie jest jeden błąd, co znaczy, że strona jest dostępna, podczas gdy ten jeden błąd ma wagę krytyczną, która nie pozwala np. na obsługę strony przez programy czytające dla osób niewidomych i niedowidzących. W takim przypadku pomimo walidacji serwisu przez Utilitię może nie spełniać on wymogu dostępności. Dlatego też w badaniach zastosowane zostało również narzędzie A3Web, które wymusza audyt partycypacyjny z udziałem użytkownika. W przypadku tego badania konsultanci posługiwali się oprogramowaniem asystującym (programy czytające, programy powiększające) przy sprawdzaniu serwisów. Aplikacja A3Web jest swego rodzaju listą sprawdzającą, dzięki której konsultant audytujący serwis nie musząc znać dokumentu WCAG 2.0 sprawdza zgodność serwisu z tym standardem. W przypadku użycia narzędzia A3Web pod uwagę brać trzeba także indywidualne kompetencje osoby sprawdzającej serwis. W tym przypadku była to osoba posiadająca wiedzę z zakresu standardów dostępności.

Badanie z wykorzystaniem walidatora Utilitia oraz aplikacji A3Web tej samej strony może dać odmienne wyniki dla obydwu narzędzi. Może się zdarzyć, że konsultant używający A3Web nie odnajdzie błędu zidentyfikowanego przez Utilitię lub uzna błąd za mało istotny i niestanowiący utrudnienia w dostępie do informacji zawartych na stronie www. Połączenie badania ilościowego, z wykorzystaniem walidatora Utilitia, z badaniem jakościowym przeprowadzonym przez konsultanta posługującego się A3Web, pozwala na zbliżenie się do rzeczywistej oceny stanu dostępności audytowanych serwisów www instytucji publicznych.

Dotychczasowe badania przeprowadzone przez Fundację Widzialni, a także Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich, Fundację Instytut Rozwoju Regionalnego, Uniwersytet Śląski oraz inne instytucje i organizacje pozarządowe, wykazują, że walidacja automatyczna daje rezultaty na poziomie do 80% skuteczności stwierdzenia realnego stanu dostępności serwisu internetowego¹⁰. Na podstawie przeprowadzonych przez Fundację Widzialni ponad 1000 audytów dostępności stron www opracowana została procentowa skala oceny dostępności strony na podstawie liczby błędów wykrytych na stronie w wyniku walidacji automatycznej. Zgodnie z opracowaną skalą, aby uznać serwis za zgodny ze standardem WCAG 2.0 wynik jego walidacji musi być w 90% pozytywny. Co daje przedział od 0 do 2 zidentyfikowanych niezgodności ze standardem na stronie. Aby serwis spełniał warunki niezbędne dla pozyskania z niego informacji z użyciem oprogramowania asystującego (programy czytające, programy powiększające), pomimo znajdujących się w jego obrębie niezgodności ze standardem, pozytywny wynik jego walidacji musi wynosić 75% – czyli walidacja może wykazać maksymalnie 5 błędów. Daje to drugi przedział

10 P. Marcinkowski, M. Luboń, *Badanie dostępności stron www. Raport Otwarcia. Wybrane podmioty realizujące zadania publiczne*, Fundacja Widzialni, Częstochowa 2013; M. Dziwisz, P. Witek, *Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób niepełnosprawnych. Ocena zgodności z międzynarodowym standardem WCAG 2.0 oraz polskimi regulacjami prawnymi*, FIRR, Kraków 2013; G. Kozłowski, M. Rotnicki, M. Trzeciakiewicz, P. Witek, J. Zadrozny, *Narzędzia do badania dostępności i tworzenia dostępnych treści*, FIRR, Warszawa 2014.

zidentyfikowanych niezgodności ze standardem na stronie w zakresie od 3 do 5. Serwis, który nie spełnia standardów i wymaga poprawy, a możliwość pozyskania informacji z wykorzystaniem oprogramowania asystującego jest mocno ograniczona, to poziom 60%. Daje to przedział zidentyfikowanych niezgodności ze standardem na stronie w granicach od 6 do 8. Poniżej 60% serwis należy uznać za niedostępny – przedział zidentyfikowanych niezgodności ze standardem na stronie 9 i więcej.

Aby efektywnie połączyć zalety obydwu narzędzi przyjęto, na potrzeby prowadzonego badania założenia, których zadaniem jest wykorzystanie możliwości jakie dają Utilitia i A3Web w celu uzyskania jak najbardziej wiarygodnych wyników. W tym celu określone zostały cztery progi jakościowe dla badania walidatorem Utilitia, przy czym w analizach posłużono się wynikami raportu ogólnego zliczając liczbę zidentyfikowanych na ocenianej stronie niezgodności ze standardem. Obejmują one wartości:

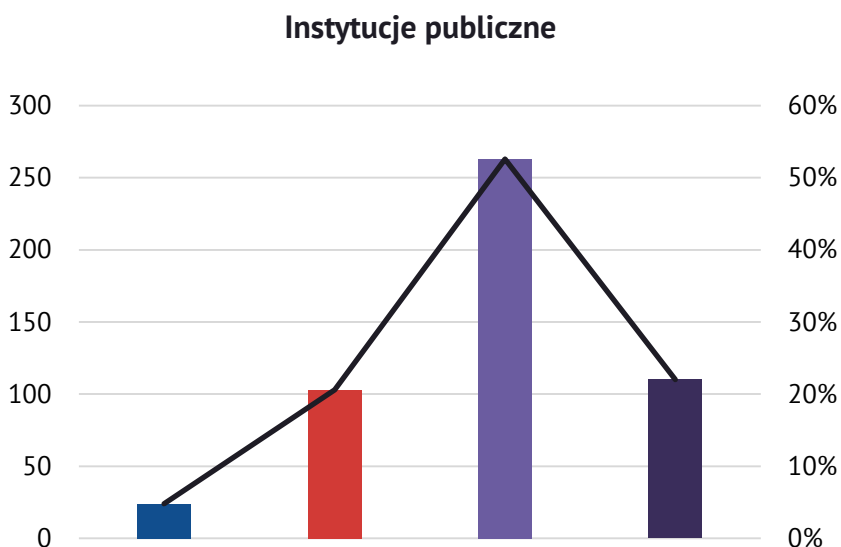
- (a)** serwisy z liczbą zidentyfikowanych niezgodności ze standardem dostępności od 0 do 2 – serwis dostępny i/lub serwis dostępny z niewielkimi utrudnieniami (0 – serwis dostępny, 1-2 serwis dostępny z niewielkimi utrudnieniami);
- (b)** serwisy z liczbą zidentyfikowanych niezgodności ze standardem dostępności od 3 do 5 – serwis niedostępny w stopniu umiarkowanym;
- (c)** serwisy z liczbą zidentyfikowanych niezgodności ze standardem dostępności od 6 do 8 – serwis niedostępny w stopniu znacznym;
- (d)** serwisy z liczbą zidentyfikowanych niezgodności ze standardem dostępności 9 i więcej – serwis niedostępny.

Adresy stron www zostały wybrane losowo z ogólnie dostępnych publicznych baz danych. Strony zostały sprawdzone na poziomie WCAG 2.0 AA – poziom ten jest wymagany przez zapisy Rozporządzenia 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. Jako kryterium krytyczne przyjęta została liczba zidentyfikowanych niezgodności ze standardem WCAG 2.0 na badanych stronach www instytucji publicznych.

Analiza wyników walidacji. Biorąc pod uwagę wszystkie analizowane podmioty, z zastosowaniem narzędzia Utilitia, na 500 walidowanych serwisów jeden uzyskał w raporcie ogólnym wynik 0, jeśli chodzi o liczbę zidentyfikowanych niezgodności ze standardem WCAG 2.0. Serwis ten (podobnie jak wybranych 100 innych stron www) został poddany ponownej ocenie z zastosowaniem narzędzia A3Web (opisanego wcześniej). W wyniku przyjętej w tym badaniu i zastosowanej procedury uzyskano raport z wynikiem 14 niezgodności ze standardem (w tym m.in. treść nie tekstowa, kontrola odtwarzania dźwięków, niedostępność serwisu z poziomu klawiatury).

Pozostałe serwisy zawierały najczęściej od 6 do 8 błędów, co wskazuje na ich niedostępność w znacznym stopniu. Pełne zestawienie liczebności w czterech kategoriach zmiennych, wraz z ich procentowym udziałem w ogólnej liczbie walidowanych podmiotów, znajduje się na wykresie (Wyk. 7).

Wykres 7. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji publicznych, N=500



Wynik	Serwisy z liczbą niezgodności od 0 do 2	Serwisy z liczbą niezgodności od 3 do 5	Serwisy z liczbą niezgodności od 6 do 8	Serwisy z liczbą niezgodności 9 i więcej
<div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; border: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> Wynik sumaryczny	24	103	263	110
<div style="display: inline-block; width: 15px; height: 15px; border-bottom: 1px solid black; margin-right: 5px;"></div> Wynik procentowy	4,80%	20,60%	52,60%	22,00%

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Zdecydowana większość (łącznie 75%) poddanych walidacji serwisów zawiera liczbę niezgodności w zakresach, które lokują strony instytucji publicznych w kategoriach serwisów niedostępnych w stopniu znacznym (53% stron www) oraz niedostępnych (22% stron www). Jak już wcześniej wspomniano, 1 serwis (była to strona www instytucji edukacyjnej) w trakcie walidacji narzędziem Utilitia, uzyskał w raporcie ogólnym wynik zero niezgodności ze standardem dostępności. Stanowi to 0,2% wszystkich przebadanych serwisów. Wyniki te są w dużej mierze są zgodne z innymi, uzyskanymi w ramach badań nad stanem dostępności serwisów

internetowych instytucji publicznych, walidacjami z zastosowaniem narzędzia Utilitia¹¹.

Analizując dane uzyskane w trakcie eksploracji można wskazać na pewien ogólny trend, widoczny w odniesieniu do realizacji standardów dostępności w poddanych ocenie serwisach instytucji publicznych. Dominujący niski poziom dostępności stron oraz zdecydowana przewaga serwisów niedostępnych w znacznym stopniu. Pełne zestawienie liczebności niezgodności ze standardem, w czterech kategoriach zmiennych, wraz z ich procentowym udziałem w ogólnej liczbie walidowanych podmiotów, znajduje się w tabeli (**Tab. 12**).

Tabela 12. Liczba zidentyfikowanych niezgodności ze standardem dostępności WCAG 2.0 na stronach www instytucji publicznych z podziałem na typ podmiotu, N=500

Typ instytucji	Serwisy z liczbą niezgodności od 0 do 2		Serwisy z liczbą niezgodności od 3 do 5		Serwisy z liczbą niezgodności od 6 do 8		Serwisy z liczbą niezgodności 9 i więcej	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Instytucje edukacyjne	3	3,75	26	32,5	36	45	15	18,75
Instytucje opieki zdrowotnej	7	8,75	21	26,25	40	50	12	15
Instytucje kultury	0	0	2	12,5	12	75	2	12,5
Jednostki samorządu terytorialnego	14	4,32	54	16,67	175	54	81	25
Suma	24	4,80	103	20,60	263	52,60	110	22

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

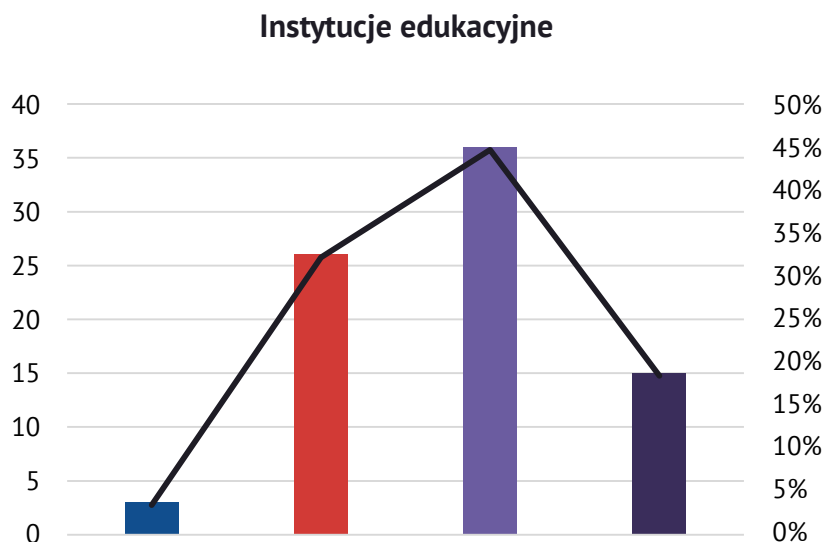
11 M. Dziwisz, P. Witek, *Dostępność witryn internetowych...*, dz. cyt., s. 10-11.

Najwięcej pozytywnych wskazań notują, w powyższym podsumowaniu danych, instytucje opieki zdrowotnej. Może być to związane w większą świadomością potrzeb klientów oraz z ukierunkowaniem działań (w odniesieniu do misji tych podmiotów) również na osoby należące do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Bardzo niski odsetek podmiotów zapewniających w swoich serwisach internetowych standard dostępności odnotowano w grupie instytucji kultury. Instytucji, które są często społecznie postrzegane jako jednostki ukierunkowane na aktywność „elitarną”, nie nastawioną na tzw. szeroką publiczność. Ten swoisty brak równościowego podejścia do kultury i dostępu do kultury może stanowić główne źródło zaniedbań w zakresie niedostosowywania stron www instytucji realizujących zadania publiczne w tym zakresie do specyficznych potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Osobny wątek stanowią serwisy internetowe instytucji oświatowych, które zgodnie z realizacją zasady edukacji włączającej powinny być stronami dostępnymi dla wszystkich grup potencjalnych odbiorców¹². Zdecydowana większość serwisów www instytucji edukacyjnych nie spełnia standardów dostępności WCAG 2.0, przez co jest niedostępna dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, głównie osób niewidomych, niedowidzących i głuchych. Zestawienie rozkładu liczebności niezgodności zidentyfikowanych podczas walidacji, wraz z ich procentowym udziałem, znajduje się na wykresie (**Wyk. 8**).

12 E. Widawska, *Kształcenie osób z niepełnosprawnością w świetle zasady równego traktowania a przestrzeń Internetu*, „Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie, Pedagogika”, tom XXII, 2013, s. 217-231.

Wykres 8. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji edukacyjnych, N=80



	Wynik	Serwisy z liczbą niezgodności od 0 do 2	Serwisy z liczbą niezgodności od 3 do 5	Serwisy z liczbą niezgodności od 6 do 8	Serwisy z liczbą niezgodności 9 i więcej
□	Wynik sumaryczny	3	26	36	15
—	Wynik procentowy	3,75%	32,50%	45,00%	18,75%

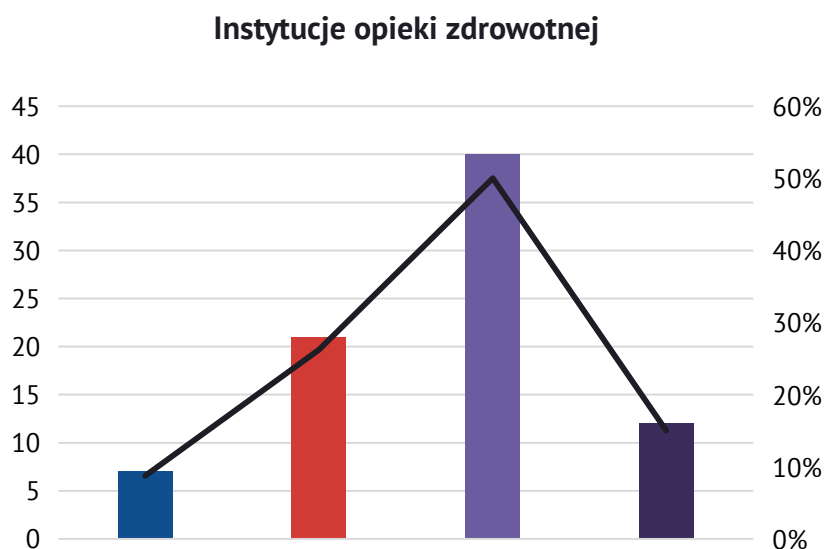
Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Ponad połowa – 63,75% przebadanych stron www zawiera niezgodności, które uniemożliwiają dostęp do informacji w nich zawartych. Najczęstszymi błędami są: niesemantyczny kod HTML; błędy w CSS; „bezpieczne”, powtarzające się linki nieposiadające sensu poza kontekstem; nieprawidłowe zagnieżdżenie nagłówków; brak opisów przy elementach graficznych; elementy nawigacyjne nie mające alternatywnego odpowiednika umożliwiającego nawigowanie w serwisie tylko przy pomocy klawiatury. Też sposób prezentacji informacji cyfrowej

zdecydowanie dyskryminuje osoby postępujące się np. oprogramowaniem asystującym w korzystaniu z zasobów i możliwości przebadanych serwisów. Są one niedostępne, przez co nie tylko niezgodne z zapisami polskiego prawa, ale i wykluczają z możliwości korzystania z nich przez uczniów o specjalnych potrzebach edukacyjnych, co ma znaczny wpływ na efektywność nauki tych osób. Biorąc pod uwagę silny nacisk Ministerstwa Edukacji Narodowej na równoprawny dostęp do edukacji wszystkich, a zwłaszcza osób o specjalnych potrzebach edukacyjnych, stopień dostępności serwisów www instytucji edukacyjnych jest zdecydowanie zbyt niski. Analizując uzyskane wyniki walidacji, które wskazują, iż 3 strony na 80 przebadanych spełniają podstawowe wymogi dostępności, to mamy do czynienia z ogólnym bardzo słabym stopniem dostępności instytucji edukacyjnych, znacznie odbiegającym od stanu dostępności w Unii Europejskiej i na świecie.

Kolejny typ podmiotów, które zostały wytypowane do badań, to instytucje świadczące usługi w zakresie opieki zdrowotnej. Pełne zestawienie danych dotyczących tych placówek znajduje się na wykresie **(Wyk. 9)**.

Wykres 9. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji opieki zdrowotnej, N=80



	Wynik	Serwisy z liczbą niezgodności od 0 do 2	Serwisy z liczbą niezgodności od 3 do 5	Serwisy z liczbą niezgodności od 6 do 8	Serwisy z liczbą niezgodności 9 i więcej
□	Wynik sumaryczny	7	21	40	12
—	Wynik procentowy	8,75%	26,25%	50,00%	15,00%

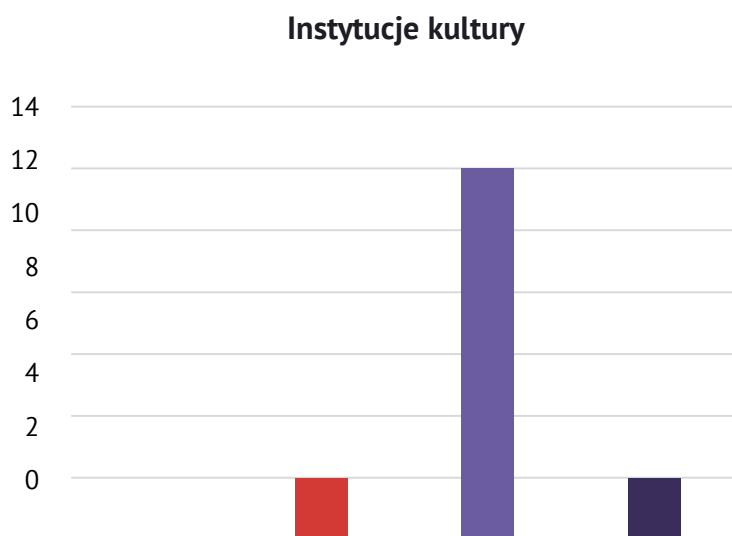
Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

W tak ważnym obszarze jak ochrona zdrowia i opieka zdrowotna, zwłaszcza gdy rozpatrujemy go pod kątem osób z niepełnosprawnością czy osób starszych, w dobie rozwiniętej digitalizacji życia codziennego stan dostępności instytucji opieki zdrowotnej jest daleki od zadowalającego. 65% stron www placówek – różnego typu: zakłady opieki zdrowotnej, szpitale, sanatoria – nie spełnia podstawowych wymogów dostępności. W przebadanych serwisach powtarzają się regularnie te same niezgodności, które zidentyfikowano na stronach instytucji edukacyjnych:

źle osadzone nagłówki lub ich brak; nieopisane elementy graficzne; linki o niejednoznacznej treści oraz błędy HTML i CSS. Na poddanych walidacji 80 podmiotów, 7 spełnia podstawowe standardy dostępności. Jest to bardzo niski wynik, zwłaszcza w porównaniu do średniej w Unii Europejskiej, który pokazuje skalę problemu, z jakim przyjdzie się uporać placówkom opieki zdrowotnej, w momencie wprowadzania standardów dostępności w swoich serwisach internetowych.

Stan dostępności przebadanych serwisów jednostek kultury jest znikomy. Żadna z przebadanych 16 stron www jednostek kultury nie spełnia minimalnych nawet wymogów dostępności, 2 serwisy mieszczą się w zakresie przyjętego na potrzeby badania kryterium: serwis niedostępny w stopniu umiarkowanym. Pozostałych 14 to w większości serwisy w stopniu znacznym niedostępne (12 serwisów) oraz serwisy niedostępne (n=2). Pełne zestawienie danych dotyczących tych placówek znajduje się na wykresie (**Wyk. 10**).

Wykres 10. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji kultury, N=16



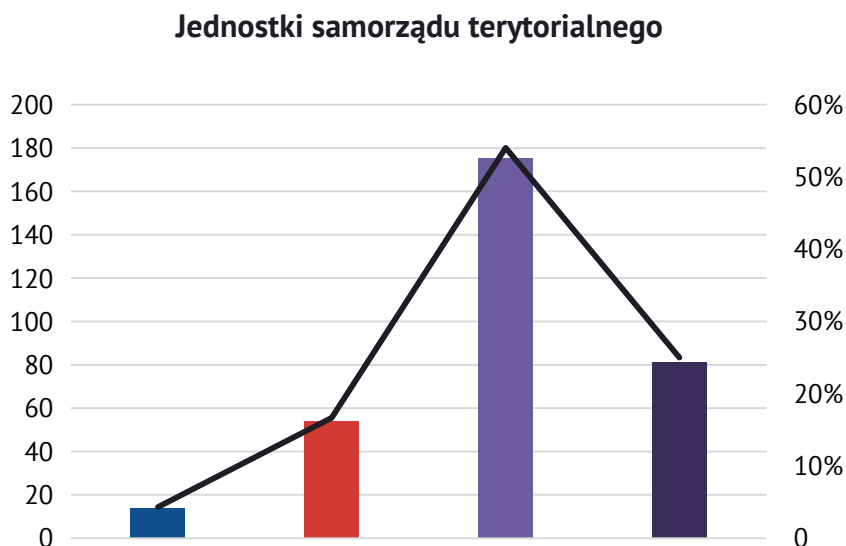
Wynik	Serwisy z liczbą niezgodności od 0 do 2	Serwisy z liczbą niezgodności od 3 do 5	Serwisy z liczbą niezgodności od 6 do 8	Serwisy z liczbą niezgodności 9 i więcej
<input type="checkbox"/> Wynik sumaryczny	0	2	12	2

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Katalog zidentyfikowanych niezgodności w przypadku instytucji kultury obejmuje wszystkie z branych pod uwagę w badaniu kryteriów zgodności z standardem WCAG 2.0. Duża liczba błędów ma charakter krytyczny – bardzo utrudniający lub wręcz uniemożliwiający nawigację w serwisie z wykorzystaniem oprogramowania asystującego (programy czytające).

W ramach walidacji przeprowadzono badania 324 stron głównych serwisów internetowych jednostek samorządu terytorialnego, w tym: 8 serwisów miast wojewódzkich, 33 serwisy miast powiatowych, 28 serwisów gmin miejskich, 71 serwisów gmin miejsko-wiejskich oraz 184 serwisy gmin wiejskich. Wynik sumaryczny dla wszystkich jednostek samorządu terytorialnego jest bardzo zbliżony do wyników każdego z wymienionych obszarów: serwisy z niezgodnością znaczną oraz serwisy niedostępne stanowią w każdym przypadku ok 70%. Są to wyniki świadczące o dużym stopniu wyłączenia użytkowników zagrożonych wykluczeniem cyfrowym z pełnoprawnego dostępu do informacji publicznej dystrybuowanej za pośrednictwem Internetu. W związku z coraz większym udziałem rozwiązań cyfrowych w kontakcie urzędu z klientami/mieszkańcami miast, powiatów, gmin i wsi – stosowane są platformy elektronicznego kontaktu, platformy elektronicznej obsługi (ePUAP, SEKAP i inne). Informatyzacja i cyfryzacja relacji zachodzących na styku urząd – obywatel, przy niedostępności serwisów jednostek samorządu terytorialnego może stać się kolejnym źródłem wyłączenia, a czasami wręcz dyskryminacji wielu grup społecznych. Jest to zjawisko bardzo niekorzystne dla osób o utrudnionym dostępie do informacji i usług cyfrowych (głównie osób z niepełnosprawnością, osób starszych) ponieważ naraża je na realne wykluczenie społeczne. Szczególnie widoczne jest to na obszarach wiejskich gdzie nie tylko infrastruktura cyfrowa jest bardzo często niewystraszająca, ale informacja przekazywana za pośrednictwem stron internetowych jest niedostępna. Strony tworzone są w większości w oparciu o rozwiązania niespełniające standardów dostępności, podobnie zamieszczane w ich obrębie treści redagowane są niezgodnie z tymi standardami. Pełne zestawienie danych dotyczących jednostek samorządu terytorialnego znajduje się na wykresie (**Wyk. 11**).

Wykres 11. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach jednostek samorządu terytorialnego, N=324



Wynik	Serwisy z liczbą niezgodności od 0 do 2	Serwisy z liczbą niezgodności od 3 do 5	Serwisy z liczbą niezgodności od 6 do 8	Serwisy z liczbą niezgodności 9 i więcej
Wynik sumaryczny	14	54	175	81
Wynik procentowy	4,32%	16,67%	54,01%	25,00%

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Wnioski. Wyniki badań z zastosowaniem narzędzi walidacyjnych jednoznacznie wskazują, że serwisy internetowe jednostek realizujących zadania publiczne w Polsce są zdecydowanie niedostępne i w dużej mierze nie spełniają standardów określonych przez WCAG 2.0. Zarówno wyniki walidacji z zastosowaniem narzędzia Utilitia, jak i audyt partycypacyjny z zastosowaniem narzędzia A3Web są w tym zakresie zgodne. Ponad 70% serwisów jest niedostępnych w stopniu znacznym lub niedostępnych. Skala zjawiska ma zatem charakter powszechny i ma realny, negatywny

wpływ na pełnoprawny dostęp do informacji publicznej dla różnych grup odbiorców. te Przeniesienie ciężaru dystrybucji informacji publicznej w XXI wieku w obszar Internetu, w połączeniu z wynikami badań walidacyjnych (które zarówno przy zastosowaniu narzędzia Utilitia, jak i w trakcie audytu partycypacyjnego z zastosowaniem narzędzia A3Web są dla ocenianych serwisów negatywne), każe wyciągnąć dalece niepokojące wnioski, dotyczące stopnia występowania zjawiska wykluczenia cyfrowego w Polsce. Znaczące jest, że zidentyfikowane niezgodności ze standardem dostępności WCAG 2.0 dotyczą w dużej mierze niezgodności krytycznych, takich jak: nieprawidłowe zagnieżdżenie nagłówków, stosowanie informacji tylko w postaci graficznej, brak możliwości obsługi strony z poziomu klawiatury, nieoznaczanie fokusa, brak etykiet formularzy, linki nie posiadające kontekstu oraz nagminnie niesemantyczny kod HTML oraz niezgodności CSS. Brak kompleksowych działań ukierunkowanych na zmiany w zakresie dostępności serwisów instytucji publicznych dla wszystkich grup odbiorców może skutkować pogłębiającym się wykluczeniem cyfrowym, a co za tym idzie również wykluczeniem społecznym części obywateli.

ANALIZA TREŚCI POZYSKANYCH W TRAKCIE BADAŃ ANKIETOWYCH

Badania sondażowe pozwalają na deklaratywne ocenienie dostępności serwisów internetowych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Dostępność ta została określona na skali d 1 do do 5 gdzie, 1 oznaczało niską dostępność a 5 bardzo wysoką. Jeżeli będziemy analizowali wyniki sumaryczne, to dostępność serwisów oceniana jest w sposób bliski rozkładowi normalnemu. Najwięcej odpowiedzi znajduje się blisko wartości średniej, 38 osób określa dostępność serwisów na poziomie 3. To, co jest charakterystyczne dla wyników, to wysoka ocena redaktorów serwisów, którzy w porównaniu do swoich kolegów po fachu oceniają dostępność dużo lepiej. Czternastu redaktorów stron www

ocenia dostępność serwisów jako bardzo dobrą, można się spodziewać, że tak wysoki wynik wynika najprawdopodobniej z najlepszego zrozumienia treści przez osoby, które same zajmują się redagowaniem treści dla odbiorców. Pytanie dotyczyło serwisów www instytucji, które reprezentowali badani. Respondenci w tym momencie wypowiadali się na temat własnych serwisów. Pełne zestawienie ocen, z podziałem na wykonywane w instytucji publicznej zadanie, znajduje się w tabeli (Tab. 13).

Tabela 13. Poczucie, co do dostępności serwisów www, N=105

Dostępność stron www	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
1	1	4	1	6
2	1	6	3	10
3	17	16	5	38
4	18	8	1	27
5	5	14	1	20
Suma	42	48	11	101

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Przy ocenie własnych serwisów osoby badane zostały poproszone o wskazanie wybranych elementów dostępności stron www, które w największym stopniu dotyczą osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Wyniki zostały przedstawione w poniższych tabelach (Tab. 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20).

Tabela 14. Możliwość zmiany rozmiaru strony (czcionki) z użyciem funkcji AAA – kontrolka powiększania tekstu, N=105

Możliwość zmiany rozmiaru strony (czcionki) z użyciem funkcji AAA - kontrolka powiększania tekstu	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
jest	20	23	5	48
nie ma	22	27	7	56
Suma	42	50	12	104

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Jak można się zorientować, wyniki badań nie napawają optymizmem, więcej niż połowa badanych osób (n=56), twierdzi, iż ich serwisy www nie posiadają funkcji zwiększenia rozmiaru czcionki, która to jest kluczowa dla osób słabowidzących i pozwala na sprawniejsze przeglądanie treści. W chwili obecnej coraz częściej powiększenie tekstu jest funkcją wbudowaną przeglądark internetowych, jednak nie zawsze konstrukcja strony pozwala na płynne skalowanie oraz nie zawsze osoba korzystająca z komputera ma możliwość korzystania z najnowszych wersji przeglądarek internetowych.

Tabela 15. Wersja kontrastowa strony (co najmniej jedna) – kontrolka zmiany kontrastu, N=105

Wersja kontrastowa strony (co najmniej jedna) – kontrolka zmiany kontrastu	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
jest	14	18	4	36
nie ma	28	30	7	65
Suma	42	48	11	101

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Bardzo ważną opcją dla osób słabowidzących jest, podobnie jak kontrolka powiększania tekstu, możliwość zmiany kontrastu, pozwala ona na zapewnienie dostępności strony. Około dwóch trzecich osób badanych (n=58) stwierdza, iż ich serwisy nie dysponują taką funkcji, lub też osoby badane nie mają świadomości jej istnienia, często się zdarza, że osoby pełnosprawne nie zauważają opcji, które ich nie dotyczą.

Tabela 16. Pełna możliwość obsługi z użyciem klawiatury (bez użycia myszki), N=105

Pełna możliwość obsługi z użyciem klawiatury (bez użycia myszki)	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
jest	17	21	3	41
nie ma	25	26	7	58
Suma	42	47	10	99

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Pełna obsługa strony z użyciem klawiatury, jest ważną opcją jeśli idzie o dostępność strony, zarówno w przypadku osób z niepełnosprawnością, jak i dotyczy wygodnego korzystania z urządzeń mobilnych i starszych komputerów. Dobra konstrukcja strony pozwala na pominięcie animacji, pozwala na przeglądanie list i menu nie tylko przy użyciu myszki. Szczególnie przy wolnych połączeniach internetowych i słabej jakości komputerze, ważne jest by móc uruchamiać niektóre opcje klawiaturą, bywa, że nie widać podświetlonej myszką opcji lub dane menu rozwija się w sposób niekontrolowany lub wymaga bardzo dużej precyzji przy wybieraniu, szczególnie wtedy, gdy nie wszystkie elementy strony dobrze się skalują. Obsługa z użyciem klawiatury jest stosunkowo łatwa do uzyskania dla twórcy, jest dostępna w 41 z 99 serwisów opisanych przez osoby badane.

Tabela 17. Rozwiązania alternatywne dla kodów CAPTCHA (jeśli występują), N=105

Rozwiązania alternatywne dla kodów CAPTCHA (jeśli występują)	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
jest	4	6	2	12
nie ma	37	35	7	79
Suma	41	41	9	91

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

W przypadku alternatywy dla kodów CAPTCHA, które jak można ocenić po zapoznaniu się z powyższą tabelą, na badanych serwisach w zasadzie nie ma (n=79), problem wydaje się mniejszy niż w przypadku wcześniej omówionych opcji, gdyż jest to pozornie mało istotny element strony. W praktyce jednak funkcja ta może być kluczowa dla korzystania

z serwisu, szczególnie jeśli konieczna jest opcja rejestracji na stronie. Wielu użytkowników Internetu, nawet w pełni sprawnych napotyka często na problemy z możliwości odczytania kodów. Walka ze spamem i robotami czytającymi strony www powoduje, że twórcy stron prześcigają się czasami w tworzeniu kodów możliwych do odczytania tylko dla człowieka, okazuje się, że wielu ludzi ma z tym podobne problemy. Można sobie wyobrazić, że brak alternatywy dla CAPTCHA może skutecznie zablokować dostęp do funkcji serwisu, które wymagają rejestracji i logowania. Warto też jednak dodać, że nie chodzi tu o istnienie alternatywy w ogóle, tylko istnienie dobrej alternatywy. Czasami zdarza się, że np. możliwość odczytania kodu przez syntezytor mowy raczy nas tak przetworzonym dźwiękiem, że jedyną opcją dla osoby słabowidzącej jest skorzystanie z pomocy osoby dobrze widzącej.

Tabela 18. Napisy dla osób niesłyszących, N=105

Napisy dla osób niesłyszących	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
są	4	6	brak	10
nie ma	37	43	9	89
Suma	41	49	9	99

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Wiele serwisów internetowych zawiera treści multimedialne, animacje i filmy, które w dobie poprawiającej się jakości mediów elektronicznych sprawnie zastępują tekst pisany. Okazuje się, że w praktyce osoby zarządzające serwisami www nie uznają za potrzebne lub, co bardziej prawdopodobne, nie mają możliwości zastosowania napisów w swoich serwisach. Opcja ta jest oczywiście kluczowa dla osób niesłyszących, podobnie jak poniżej przedstawiona opcja audiodeskrypcji dla osób

niewidomych. Można zauważyć, że obie te opcje praktycznie nie występują w opisywanych serwisach.

Tabela 19. Audiodeskrypcja w materiałach multimedialnych N=105

Audiodeskrypcja w materiałach multimedialnych	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
jest	3	8	1	12
nie ma	39	41	9	89
Suma	42	49	10	101

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Podobnie jak wcześniej opisywane ułatwienia, na stronach www praktycznie nie występuje opcja tłumaczenia zawartości strony na język migowy. Trzeba jednak przyznać, iż jest to najtrudniejszy do zrealizowania dla twórców i administratorów rodzaj ułatwienia. Audiodeskrypcję można zrealizować za pomocą syntezy mowy, napisy może dołożyć praktycznie każdy redaktor lub administrator, tłumaczenie migowe jednak na chwilę obecną wymaga zatrudnienia tłumacza i nagrania jego pracy. Można sobie wyobrazić syntezy tłumaczenia migowego, na bazie silnika graficznego wykorzystywanego w grach komputerowych, wydaje się jednak, iż jest dość daleka przyszłość dla serwisów www instytucji publicznych.

Tabela 20. Tłumaczenie migowe, N=105

Tłumaczenie migowe	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	suma
jest	3	3	1	7
nie ma	39	44	10	93
Suma	42	47	11	100

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Osoby badane zostały poproszone o określenie swoimi słowami czym jest, jakie są główne cele zapewnienia dostępności (pytanie otwarte). Wcześniej opisywane kategorie stanowią techniczne elementy serwisu, należy jednak pamiętać, że jak w większości ludzkich aktywności najważniejszym elementem jest świadomość celu działania, a co za tym idzie świadomość mechanizmów społecznych, w których uczestniczymy. Osoby badane okazały się w tym zakresie wyjątkowo twórcze, można jednak odpowiedzi podzielić na pewne kategorie. Zdecydowana większość badanych osób, udzieliła nieco tautologicznej odpowiedzi mówiącej o tym, że celem zapewnienia dostępności jest zapewnienie dostępności. Poniżej kilka przykładowych wypowiedzi, główne cele zapewnienia dostępności to:

- „Umożliwienie dostępu do treści dla osób niepełnosprawnych”,
- „Dostarczenie informacji dostępnej dla wszystkich odbiorców Internetu”,
- „Dostęp do informacji osób z niepełnosprawnością wzrokową”
- „Dostępność stron internetowych jak najszerszej grupie społeczeństwa włączając to osoby z różnymi deficytami zdrowotnymi np. niedowidzący.”
- „Łatwiejszy i szybszy dostęp do informacji dla niektórych petentów.”

Przytoczone wypowiedzi obrazują dość częsty problem, jaki pojawia się w działaniach ludzkich, zarówno na poziomie indywidualnym, jak i instytucjonalnym. Bardzo łatwo jest stracić świadomość różnicy między działaniem, a jego celem. Widzimy to zjawisko na co dzień przy np. rzucaniu palenia. Duża grupa osób uzależnionych od nikotyny podejmuje działania zmierzające do rzucenia palenia w sposób polegający na tym, że celem rzucenia palenia jest – rzucenie palenia. Jak możemy się domyślać, skuteczność takiego działania jest niewielka, podobnie zresztą jak przy przejściu na dietę, gdzie celem zrzucenia wagi jest zmniejszenie wagi. Działania takie będą dużo bardziej skuteczne, gdy mamy cel, tzn. wiemy po co rzucały palenie czy zrzucamy wagę, gdy widzimy co będziemy mieli, gdy już swój cel osiągniemy. Korzystając z tej analogii, można się spodziewać, że dużo skuteczniej będzie realizować standardy dostępności stron www taki ich twórca, administrator, redaktor, który wie po co należy to robić. Na siedemdziesiąt dwie udzielone odpowiedzi (n=72), można znaleźć trzynaście odpowiedzi (n=13), posługujących się kategorią celu:

- „Aby osoby niepełnosprawne miały porównywalny dostęp do treści i materiałów zawartych na stronach internetowych urzędów jak osoby zdrowe”.
- „Dostosowanie dla potrzeb niepełnosprawnych”.
- „Dotarcie do jak największej liczby odbiorców, promocja gminy, ułatwienie załatwienia spraw urzędowych – poprzez korzystanie z zakładki <Załatw Sprawę>. Informacja o wydarzeniach planowanych w gminie oraz przekazanie relacji z wydarzeń sportowych, kulturalnych i innych”.
- „Możliwość korzystania z nich przez wszystkich użytkowników”.
- „Osoby niepełnosprawne mogą w pełni skorzystać z naszej strony, nie mają problemów w znalezieniu potrzebnych informacji”.
- „Umożliwienie osobom z niepełnosprawnościami podobnego, jak w przypadku osób pełnosprawnych, dostępu do interesujących ich treści na stronach internetowych”.

- „Umożliwienie samodzielnego korzystania ze strony osobom niepełnosprawnym”.
- „Umożliwienie sprawnego dostępu do informacji publicznej dla osób z dysfunkcjami wzroku”.
- „Umożliwienie szerokiego dostępu do informacji potrzebnych danej osobie oraz promocja działań wojewody, urzędu”.
- „Zapewnienie dostępności stron internetowych powinno mieć na celu danie możliwości wszystkim, bez względu na ich możliwości techniczne, jak i wszelkiego rodzaju niepełnosprawności, skorzystania z informacji na nich zawartych”.
- „Zapewnienie dostępności stron internetowych przez instytucje ma na celu spowodowanie, aby wszyscy klienci urzędu mieli taki sam dostęp do informacji i danych znajdujących się na stronach www. Fakt niepełnosprawności nie może skutkować wykluczeniem cyfrowym. Każdy obywatel ma takie samo prawo do dostępu do informacji publicznej”.
- „Zapewnienie dostępności stron internetowych przez instytucje realizujące zadania publiczne dla jak najszerszego grona osób, w tym osób niepełnosprawnych oraz innych osób narażonych na wykluczenie cyfrowe.”
- „Zapewnienie równego dostępu do zawartych w serwisach treści dla wszystkich”.

W pozostałych odpowiedziach można znaleźć też takie, które trudno sklasyfikować i jest bardzo możliwe, że po dopytaniu odkrylibyśmy świadomość celu, jednak na wszystkie udzielone odpowiedzi cztery (n=4) wprost odnoszą się do celu zwiększania dostępności serwisów www.

- „Likwidacja wykluczenia cyfrowego osób niepełnosprawnych”.
- „Równouprawnienie w dostępie do informacji publicznej”.
- „Wyrównanie szans”.
- „Zapobieganie wykluczeniu cyfrowemu osób niepełnosprawnych”.

Zgodnie z poruszoną wcześniej kwestią celowości, zrozumienie istoty rzeczy, jeśli chodzi o nasze działania, zwiększa ich skuteczność. Udzielone odpowiedzi niestety potwierdzają potoczne obserwacje, w wyniku których nabiera się przekonania, że wiele działań instytucjonalnych jest robionych tylko po to, żeby je zrobić. Pozytywem, który można znaleźć w tej analizie jest też to, że dwie odpowiedzi (n=2) na udzielonych siedemdziesiąt dwie (n=72) są ewidentnie nietrafione:

- „Stworzenie alternatywnego serwisu dla osób niewidomych”.
- „Stworzenie strony internetowej dla osób niepełnosprawnych”.

Wnioski. Dostępność stron www w badaniach ankietowych ma charakter deklaratywny. Osoby badane pytane były o swoje serwisy, zarówno w sposób ogólny (ocena w skali od 1 do 5, gdzie 1 oznaczało niską dostępność, a 5 bardzo wysoką), jak i o występowanie w serwisie internetowym elementów składających się na wypełnienie (bądź nie) standardów dostępności. Na poziomie poczucia dostępności, wyniki można uznać za dobre, badane osoby są przekonane, że dostępność serwisów www jest wysoka. Nieco inaczej wyglądają wyniki, jeśli uwzględni się poszczególne elementy stron www biorące udział w ułatwianiu dostępu. Okazuje się, że gros tych udogodnień nie pojawia się w wielu serwisach. Te „prostsze” udogodnienia, jak zwiększanie kontrastu czy rozmiaru czcionki, występują w około połowie serwisów, ale już funkcje bardziej zaawansowane praktycznie są niedostępne. Warto tu dodać, że nie zawsze zwiększanie dostępności serwisu oznacza duże koszty i prace informatyków, przykładowo umieszczenie opisów np. do zdjęć na stronie www jest działaniem stosunkowo prostym i tanim. Budzi też niepokój, świadomość, iż wielu badanych nie ma świadomości celu, w jakim zwiększa się dostępność, może to być problem znany z wielu obszarów życia społecznego, polegający na tworzeniu działań dla samych działań, tak by dobrze to wyglądało w zestawieniach. Wydaje się ważne, zwiększenie poziomu wiedzy i świadomości osób zarządzających serwisami www, co powinno się przełożyć na dalsze zwiększanie dostępności stron www.

POZIOM WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI TWÓRCÓW, ADMINISTRATORÓW ORAZ REDAKTORÓW SERWISÓW W OBSZARZE STANDARDÓW DOSTĘPNOŚCI

ANALIZA TREŚCI POZYSKANYCH W TRAKCIE WYWIADÓW POGŁĘBIONYCH I W BADANIACH FOKUSOWYCH

Założenia teoretyczne badań. Przyjęto założenie o badaniu subiektywnych deklaracji twórców, redaktorów i administratorów stron www instytucji publicznych (edukacyjnych, kultury i pomocy społecznej), dotyczących kilku wyznaczników poziomu świadomości, wiedzy i umiejętności osób odpowiedzialnych za funkcjonowanie stron internetowych, związanych z następującymi kwestiami:

- (A) sposób rozumienia pojęcia wykluczenia cyfrowego;
- (B) kategorie osób i grup wykluczonych cyfrowo, wraz ze wskazaniem kategorii w największym stopniu zagrożonych wykluczeniem ze względu na specyfikę ich cech;
- (C) przyczyny powstawania zjawiska wykluczenia cyfrowego;
- (D) skala zjawiska wykluczenia cyfrowego;
- (E) skala problemu wykluczenia cyfrowego w reprezentowanej przez respondentów instytucji publicznej;
- (F) ogólne problemy związane z tworzeniem stron internetowych instytucji publicznych oraz propozycje ich rozwiązania;

- (G) kryteria dostępności uwzględniane w tworzeniu, redagowaniu treści oraz administrowaniu stron www;
- (H) czynniki utrudniające i ułatwiające korzystanie przez osoby zagrożone wykluczeniem cyfrowym ze stron www;
- (I) występujące bariery dostępności oraz elementy wspierające realizowanie standardów dostępności stron www instytucji publicznych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym;
- (J) metody stosowane w celu zwiększania dostępności stron www instytucji publicznych;
- (K) świadomość istnienia dobrych i złych praktyk występujących w instytucjach publicznych w zakresie wprowadzania zasady dostępności oraz ich realizowanie we własnej praktyce.

(A) Sposób rozumienia pojęcia wykluczenia cyfrowego

W literaturze przedmiotu dominuje obecnie szerokie rozumienie wykluczenia cyfrowego, które łączone jest nie tylko z dostępnością fizyczną, technologiczną, ale także (i może przede wszystkim) z dostępnością społeczną i psychologiczną. Wskazuje na to choćby wielowymiarowa koncepcja wykluczenia cyfrowego Jana A.G.M. van Dijka¹³, w której traktowane jest ono jako brak lub niepełne uczestnictwo w procesie wykorzystywania TIK, warunkowane różnymi czynnikami: poziomem motywacji do korzystania z nowych technologii, dostępnością fizyczną (do sieci i komputera), posiadanymi umiejętnościami użytkownika, odbiorcy stron www (strategicznymi, operacyjnymi i informacyjnymi) oraz samym sposobem korzystania z TIK.

13 J.A.G.M. van Dijk, *Spoleczne aspekty ...*, dz. cyt.; por. tenże: *The network society*, dz. cyt.; *The deepening divide: inequality ...*, dz. cyt.

Analiza wypowiedzi uczestników wywiadów: grupowego (focus group interview) i indywidualnego, pogłębionego, przeprowadzonych z osobami profesjonalnie związanymi z tworzeniem, redagowaniem i administrowaniem stron www, pozwoliła na wyłonienie różnych kategorii definicji wykluczenia cyfrowego, przy czym wystąpiła tu także zależność pomiędzy typem reprezentowanej przez badanych instytucji i rodzajem zadań w niej realizowanych a sposobem definiowania (rozumienia) przedmiotowego zjawiska (ujęcie szerokie lub wąskie, fragmentaryczne).

Pojawiły się następujące kategorie definicji wykluczenia cyfrowego:

1. Definicje jednowymiarowe, akcentujące głównie i bezpośrednio aspekty techniczne wykluczenia, tzw. **dostępności fizycznej, informacyjnej** zasobów internetowych: „wykluczenie cyfrowe to brak lub niepełnoprawny dostęp do informacji w przestrzeni Internetu – do informacji elektronicznej i cyfrowej” (M, NGO); „Utrudnienie lub niemożność korzystania z zasobów Internetu” (M, IE); „Niemożność korzystania z Internetu” (M, IE); „Bardzo utrudniony lub całkowity brak dostępu do Internetu” (M, IE)¹⁴.
2. Definicje jednowymiarowe, akcentujące aspekt dostępności fizycznej wraz z formalnie określonym kryterium **różnicy** (bez wskazania jej wyznaczników i ukierunkowania – *in plus, in minus*): „pojęcie to oznacza różnice pomiędzy osobami, wynikające z dostępu, bądź jego braku, do technologii informatycznych..., brak udziału w korzystaniu z technologii informatycznych” (K, IPS).

14 Stosowane skróty, oprócz powszechnie znanych: M – mężczyzna, K – kobieta; dotyczą również reprezentowanych instytucji czy grup: IE – instytucje edukacyjne, UP – urzędy pracy, IK – instytucje kultury, IPS – instytucje pomocy społecznej, NGO – organizacje pozarządowe, JST – jednostki samorządu terytorialnego oraz ON – osoba z niepełnosprawnością.

3. Definicje jednowymiarowe akcentujące **aspekty pozatechniczne** wykluczenia, ale pośrednio związane z kwestiami technologicznymi, czyli **umiejętności** posługiwania się urządzeniami technicznymi: „*pojęcie wykluczenia cyfrowego nie odnosi się tylko do kategorii technicznej. To jest również kwestia tego, czy potrafimy obsługiwać to urządzenie. To, że nie mamy dostępu, to jedna rzecz, a to czy potrafimy coś z nim zrobić to druga rzecz, równie istotna*” (K, UP).
4. Definicje jednowymiarowe, akcentujące aspekty związane z brakiem dostępności ewokującej wykluczenie, wynikające ze **sposobu redagowania** stron www, głównie wyznaczone przez ich niejasność i skomplikowaną strukturę obrazowania treści: „*są strony internetowe, właśnie instytucji publicznych, na których nie potrafię nic znaleźć*”, np. PIP, starostwo (K, IPS). Wykluczenie cyfrowe jest tu traktowane jako zjawisko dotyczące każdego użytkownika stron www, niezależnie od jego specyficznych ograniczeń i barier (np. osoby o specjalnych potrzebach), a także niezależnie od motywacji, kompetencji i umiejętności korzystania z TIK.
5. Definicje dwuwymiarowe, akcentujące aspekt dostępności fizycznej i technicznej, związanej z **redagowaniem** stron niedostosowanych do wąskiej **kategorii grup wykluczonych**, osób z niepełnosprawnością i osób starszych: „*pojęcie to oznacza brak możliwości dostępu do PC, sieci WWW, niedostosowanie witryn internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych i starszych*” (M, IPS).
6. Definicje dwuwymiarowe, akcentujące aspekt **sprawnościowo-kompetencyjny** wąskiej **kategorii grup wykluczonych**: „*Bardzo ograniczone umiejętności posługiwania się różnego rodzaju narzędziami wykorzystującymi osiągnięcia technologicznego postępu (elektronika, Internet, oprogramowanie) i dostępu do w/w przez osoby starsze (50+), z obszarów wiejskich*” (M, IE).

7. Definicje dwuwymiarowe, akcentujące aspekt dostępności wyznaczającej **negatywne konsekwencje** dla indywidualnego funkcjonowania użytkowników stron www: *„wykluczenie cyfrowe to brak dostępu do Internetu, a zatem brak możliwości czerpania wiedzy dostępnej w serwisach elektronicznych oraz brak uczestnictwa w inicjatywach tworzonych w różnego rodzaju portalach społecznych, politycznych, edukacyjnych, kulturalnych, naukowych, religijnych, itp.”* (K, IK).
8. Definicje wielowymiarowe-niepełne, akcentujące **techniczno-sprawnościowy** aspekt: *„Wykluczenie cyfrowe to brak dostępu do Internetu, albo niskiej jakości połączenie, powiązane z brakiem podstawowych umiejętności obsługi komputera, nieznajomością języka angielskiego i lękiem przed komputerem”* (M, IE).
9. Definicje wielowymiarowe-niepełne, akcentujące stronę **techniczną, sprawnościową, kompetencyjną, przyczynową i konsekwencyjną**: *„brak możliwości korzystania z cyberprzestrzeni i technologii cyfrowych, spowodowany utrudnionym dostępem do odpowiedniego sprzętu, brakiem odpowiedniej wiedzy i umiejętności, lub niepełnosprawnością utrudniającą korzystanie z nowych technologii”* (M, IE); *„Niedostrzeganie potrzeby oraz brak umiejętności korzystania z Internetu, brak możliwości korzystania z jego zasobów z powodu nieczytelności serwisów, braku ich funkcjonalności oraz braku narzędzi umożliwiających korzystanie z nich osobom o niestandardowych potrzebach (np. niewidomi, osoby z porażeniem kończyn)”* (K, IPS).
10. Definicje wielowymiarowe-pełne, z uwzględnieniem wszystkich wymiarów wykluczenia cyfrowego (**brak**).

Podstawowe kryteria wyznaczające definicję wykluczenia cyfrowego można sprowadzić zatem do następujących:

1. Techniczne:

- a) dostępność fizyczna (brak lub ograniczenie dostępu do PC, sieci www, Internetu, niska jakość połączenia; utrudniony dostęp do odpowiedniego sprzętu);
- b) dostępność techniczno-redakcyjna, niespecyficzna – ogólna (brak możliwości korzystania z zasobów internetowych z powodu nieczytelności serwisów, ich niefunkcjonalności); specyficzna – dla osób o specjalnych potrzebach (niedostępność witryn internetowych dla osób z niepełnosprawnością, brak narzędzi umożliwiających korzystanie z nich osobom o niestandardowych potrzebach – niewidomych, z porażeniem kończyn, osób starszych 50+, osób z terenów wiejskich);

2. Pozatechniczne:

- a) aspekt konsekwencyjny – formalny (różnice między ludźmi wynikające z dostępu lub jego braku do technologii informatycznych – brak udziału określonych grup w korzystaniu z technologii informatycznych) oraz nieformalny (brak możliwości czerpania wiedzy i uczestnictwa w inicjatywach tworzonych w różnego rodzaju portalach społecznych, politycznych, edukacyjnych, kulturalnych, naukowych, religijnych);
- b) aspekt motywacyjny – związany z nieświadomością potrzeby TIK (nieostrzeżenie i nieświadomość potrzeby korzystania ze stron www przez odbiorców), związany z poczuciem zagrożenia (lęk przed komputerem, stąd niechęć do jego posiadania); oraz związany z deficytem motywacji osiągnięć (niechęć uczenia się pracy z komputerem);

- c) aspekt kompetencyjny, specyficzny–technologiczny (brak podstawowych umiejętności obsługi komputera, posługiwania się narzędziami wykorzystującymi osiągnięcia postępu technologicznego, brak wiedzy i umiejętności) oraz niespecyficzny–ogólny (np. nieznanomość języka angielskiego).

(...)

Wnioski. W formułowanych definicjach pojawiają się następujące podstawowe i potoczne kategorie definicji wykluczenia cyfrowego, jako dotyczącego osoby, które:

- a) „nie mogą, bo nie mają dostępu”,
- b) „nie potrafią, bo nie mają kompetencji”,
- c) „nie korzystają, bo nie mają motywacji”,

by wykorzystywać możliwości płynące z TIK.

Oznacza to, że globalnie formułowane definicje obejmują wielowymiarowe (choć niepełne) rozumienie wykluczenia cyfrowego, jako pochodnej: braku fizycznej dostępności, braku umiejętności i braku motywacji do korzystania z TIK, ale niewyczerpujące, bowiem nie pojawia się tu kategoria sposobu korzystania z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych: szkodliwych vs. korzystnych dla sytuacji życiowej i rozwoju osobowego potencjalnego odbiorcy¹⁵.

(...)

15 J.A.G.M. van Dijk, *Spoleczne aspekty ...*, dz. cyt.; tenże: *The network society*, dz. cyt.; *The deepening divide: inequality ...*, dz. cyt.; zob. D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, dz. cyt., s. 226-228.

Ogólny wniosek, jaki można postawić – w sposobie ujmowania wykluczenia cyfrowego dominują wyraźnie aspekty techniczne (dostępność fizyczna i redakcyjno-techniczna stron www), zaś mniej znaczące są tu aspekty pozatechniczne, wśród których w zasadzie dominują korelaty technologicznego niedostosowania pewnych grup do uczestnictwa w społeczeństwie opartym na wiedzy i nowych technologiach, a więc aspekty odpowiednich kompetencji (ich braku) do korzystania z TIK. Znacznie mniej istotne są tu aspekty motywacyjne i konsekwencyjne wykluczenia cyfrowego, na czym niewątpliwie należy się bardziej skoncentrować.

Innymi słowy z perspektywy odbiorcy stron www ważne jest uwzględnienie wszystkich jego deficytów i ograniczeń (technicznych i osobowych), zaś z perspektywy twórców, redaktorów i administratorów stron internetowych instytucji publicznych – warto w ich szkoleniu zwrócić uwagę na deficyty motywacyjne i konsekwencje wykluczenia, które muszą być brane pod uwagę w konstruowaniu stron www (strony te muszą być takie, by zachęcały do korzystania z nich – wzrost motywacji, co pośrednio służy także eliminacji negatywnych konsekwencji wynikających z „cyfrowej nieobecności” potencjalnego użytkownika stron www).(...)

(E) Skala problemu wykluczenia cyfrowego w reprezentowanej przez respondentów instytucji publicznej

Zgodnie z przewidywaniami, serwisy instytucji publicznych, w ocenie ich twórców, redaktorów i administratorów, oceniane są jako: **a)** wymagające uwzględnienia standardów dostępności dla określonych grup odbiorców; **b)** adekwatne do potrzeb odbiorców – użytkowników stron www, co jednak zależne jest od typu instytucji (edukacyjnej, kultury, pomocy i polityki społecznej).

1. Instytucje edukacyjne

- a) ogólnie **brak problemu** zagrożenia wykluczeniem cyfrowym ze względu na wiek i **wcześniejszą edukację informatyczną**: „Nasze serwisy są głównie adresowane do pokolenia młodych ludzi, którzy przeszli edukację informatyczną już od szkoły podstawowej, dlatego uważam, że wykluczenie cyfrowe w tej grupie jest marginalne, lub w ogóle nie występuje...” (M, IE);
- b) **ograniczone występowanie problemu** zagrożenia wykluczeniem cyfrowym **osób z niepełnosprawnością**: „W przypadku serwisu [...] jest to ogólnie problem nieistotny za wyjątkiem osób o specyficznych potrzebach – niedowidzące, niewidzące, niedosłyszące” (M, IE); „Oferta wydziału powinna być dostępna dla wszystkich, także osób z niepełnosprawnością, których liczba jest zmienna, ale rośnie, stąd jest to problem istotny” (M, IE);
- c) **rozszerzone występowanie problemu** zagrożenia wykluczeniem cyfrowym, obejmujące **osoby starsze** i z **niepełnosprawnością**: „Coraz częściej pojawiają się studenci w z zaburzeniami wzroku i układu ruchowego oraz w podeszłym wieku. Osoby takie wymagają specjalnie dostosowanego interfejsu lub dodatkowych funkcjonalności ułatwiających im korzystanie z serwisów” (M, IE);
- d) **bagatelizowanie problemu** zagrożenia wykluczeniem cyfrowym osób z **niepełnosprawnością**: „Jest to problem mało odczuwalny, bo większość takich osób korzysta z pomocy innych, komunikuje się innymi kanałami” (M, IE).

2. Instytucje kultury

- a) **niedostrzeżenie problemu** zagrożenia wykluczeniem cyfrowym: „Uważam, że nie jest to problem istotny. Osoby odwiedzające

muzea. Do których można także zaliczyć osoby starsze, mają dostęp do technologii cyfrowych” (K, IK);

- b) postrzeganie problemu z instrumentalnej i konsekwencyjnej perspektywy** – dotarcia do oferty instytucji: „Jest to [...] problem dość istotny, ponieważ utrudnia osobom nie mającym kontaktu z Internetem, dostęp do oferty kulturalno-edukacyjnej [...] oraz zapoznawanie się z bieżącą działalnością naszej placówki” (K, IK).

3. Instytucje pomocy i polityki społecznej

- a) brak problemu** zagrożenia wykluczeniem cyfrowym: „Nasze strony spełniają standardy WCAG 2.0, więc nie ma problemu wykluczenia cyfrowego. Oczywiście ciągle się uczymy i chcemy, aby kwestia dostępności była pierwszoplanowym tematem” (M, IPS);
- b) formalna ocena istotności problemu:** „Problem wykluczenia cyfrowego jest o tyle istotny, że osoby wykluczone nie mogą uzyskiwać dostępu do informacji, komunikatów i informacji publikowanych w naszym serwisie internetowym” (K, IPS);
- c) merytoryczna ocena istotności problemu:** „Wielu petentów, kontaktujących się [...] to osoby bezpośrednio dotknięte wykluczeniem cyfrowym: część z nich z powodu wieku lub stopnia niepełnosprawności nie korzysta z Internetu. Wynika to z braku dostępu, braku umiejętności lub braku chęci do korzystania z Internetu. Pracując nad naszym serwisem w szczególności staraliśmy się, by był on dostępny, czytelny i funkcjonalny...., natomiast jest problem z formułowaniem treści, które będą zrozumiałe, wynika to ze specyficznego języka jakim posługują się instytucje publiczne ” (K, IPS).

Wnioski. Ocena problemu wykluczenia cyfrowego związanego z jakością i sposobem funkcjonowania stron www wybranych instytucji publicznych jest wielowymiarowa, ale – co jest oczywiste – zależy to od funkcji społecznych i zadań realizowanych w określonym jej typie. Ogólnie: incydentalnie bagatelizuje się ten problem, zaś najczęściej stwierdza się, że problem ten występuje, choć z różnych powodów (specyfika klientów instytucji publicznych, a więc i odbiorców stron internetowych).

W instytucjach edukacyjnych problem ten jest minimalizowany ze względu na jej klientów o potencjalnie wysokich kompetencjach informatycznych, wynikających z kształcenia na niższych poziomach edukacji, zaś zauważany jedynie w kontekście osób z niepełnosprawnością (specyficzną – ograniczenia w obszarze narządu wzroku i układu ruchowego) i rzadziej osób starszych (studentów studiów zaocznych i podyplomowych).

W instytucjach kultury nie dostrzega się problemu wykluczenia cyfrowego w ogóle, lub zauważa się jego znaczenie – głównie jednak z perspektywy ograniczenia dostępności potencjalnego odbiorcy do oferty kulturalno-edukacyjnej instytucji.

W instytucjach związanych z pracą społeczną (pomocą, polityką) określa się ten problem wielorako, ze względu na – z jednej strony specyfikę ich działalności i większą świadomość problemu (kategorii zagrożonych wykluczeniem), a z drugiej – ze względu na wprowadzanie standardów dostępności zgodnie z obowiązującymi procedurami. Widoczne jest tu także określanie problemu z perspektywy szerokiego rozumienia pojęcia wykluczenia cyfrowego i względnie wieloaspektowe postrzeganie kategorii osób i grup nim zagrożonych.

Ogólnie jednak widoczna jest niepełna świadomość problemu, jego złożoności i wielowymiarowości, szczególnie zaś dotyczy to instytucji kultury, w mniejszym nieco stopniu instytucji edukacyjnych (gdzie decyduje o tym specyfika użytkowników stron www), zaś największą świadomość problemu obserwujemy wśród reprezentantów instytucji pomocowych (także ze względu na specyfikę ich klientów, funkcji i zadań).

(F) Problemy związane z tworzeniem stron internetowych instytucji publicznych i propozycje ich rozwiązania

Instytucje publiczne jako „zależne finansowo”, a jednocześnie zobligowane do tworzenia stron internetowych w celu „ułatwienia” realizowania nałożonych na nie zadań, mają specyficzne problemy, związane z tworzeniem stron www spełniających standardy dostępności. Wśród podstawowych pojawiają się dwie ich kategorie:

- a) **problem finansowania** oprogramowania potrzebnego do tworzenia, redagowania, administrowania i utrzymania stron www spełniających standardy dostępności: *„Przede wszystkim pieniądze, bo tworzenie strony dostępnej na pewno będzie droższe, trzeba też pamiętać, że trzeba stworzyć kilka wersji stron – dla wszystkich osób, dla osób z niepełnosprawnościami i wersji tzw. mobilnej. Poza tym trzeba tę stronę jeszcze utrzymać – projektować aktualizacje, poszerzać wiedzę, która szybko się zmienia”* (M, IE); *„Instytucja publiczna nie ma interesu w inwestowaniu w stronę, bo instytucja publiczna nie zarabia..., więc po co dawać 100 tys. na stronę, jak można połowę...”* (M, IE).
- b) **problem braku ogólnodostępnych modeli i standardów**, czy **oprogramowania** służących tworzeniu stron dostępnych dla osób o specyficznych dysfunkcjach lub deficytach: *„Gdyby opracowano jakieś konkretne standardy i rzeczywiście jakiegoś CMS-a, dobudowania modułu typu: strona dla niedosłyszących, niedowidzących – to na pewno byłyby stosowane ”* (M, IE).

- c) **problemy organizacyjne** związane z określeniem i przypisaniem ról i zadań osobom odpowiedzialnym za funkcjonowanie strony oraz ich decyzyjności w zakresie tworzenia stron spełniających standardy dostępności: *„Ważna jest promocja uczelni, my o tym nie decydujemy, są osoby odpowiedzialne za wygląd strony, za dobór kolorystyczny, umieszczenie treści, wielkości tego, co się pojawi. my technologicznie nie decydujemy o tym... W zasadzie mamy kupiony system, więc nie za wiele możemy <poszaleć>... decydują inne względy, niż dostępność, np. atrakcyjność strony...”* (M, IE).
- d) **problem zmienności technologicznej i procesualności** tworzenia stron dostępnych: *„Po pierwsze cały czas zmieniają się technologie..., powstają nowe rozwiązania w obszarze cyfrowym i stron internetowych, co determinuje konieczność ciągłego podnoszenia wiedzy..., nie można stworzyć strony dostępnej <raz na zawsze>, jest to proces ciągłego doskonalenia”* (M, NGO).

Propozycje rozwiązań służące tworzeniu stron www spełniających standardy dostępności formułowane przez badanych były następujące:

- a) **dobrze sformułowane zapisy przetargowe** na tworzenie strony z uwzględnieniem standardów WCAG 2.0: *„Jest bardzo prosty sposób, trzeba odpowiednio tworzyć specyfikację istotnych warunków zamówienia..., wystarczy w niej umieścić zapis, że strona ma być zgodna z WCAF 2.0 i zlecić audyt zewnętrzny”* (M, NGO);
- b) **współpraca osób tworzących strony i decydentów finansowych:** w celu uzgodnienia istotnych warunków tworzenia strony www instytucji;
- c) **pozyskanie funduszy** na realizację „dobrej” strony spełniającej standardy dostępności i realizującej funkcje informacyjne, np. z funduszu pracowniczego: *„Jedyną opcją jest likwidowanie stanowisk pracy i przerzucenie wszystkiego na stronę, żeby wszystko można było załatwić przez Internet, wtedy nie są potrzebni pracownicy w okienkach”* (M, IE);

- d) **odgórny nakaz przestrzegania standardów dostępności, powiązany z sankcjami karnymi (finansowymi)** zobowiązujący osoby decydujące o tworzeniu stron dostępnych dla osób ze specyficznymi deficytami: *„Jeśli kara byłaby dotkliwa, to lepiej wydać na stronę, niż płacić karę”* (M, IE).

Wnioski. Podstawowe problemy w tworzeniu stron spełniających kryteria dostępności wiążą się z pozyskiwaniem środków finansowych na tworzenie i utrzymywanie stron www (procesualność dostępności), odmiennym stawianiem priorytetów przez osoby decydujące o jakości strony (np. priorytet atrakcyjności nad dostępnością i prostotą), problemy kompetencyjne związane z brakiem wypracowanych procedur, ogólnodostępnych i darmowych programów oraz konkretnych standardów i modułów tworzenia stron dla osób o specyficznych potrzebach. Proponowane rozwiązania są proste: prawidłowo formułowane zamówienia, nakaz odgórny realizacji standardów dostępności, sankcje karne za brak ich realizacji, współpraca w obrębie instytucji służąca ustalaniu zasad tworzenia stron www. Choć nie wszystkie są etycznie niekwestionowalne, np. pozyskanie funduszy na tworzenie strony przejmującej funkcje osób realnie zatrudnionych (poprzez likwidację stanowisk pracy).

Głównie jednak kwestie organizacyjne i związane ze współpracą w obrębie instytucji publicznej, służące kształtowaniu świadomości potrzeby, konieczności i opłacalności tworzenia stron internetowych spełniających kryteria dostępności, są tu postulatami wartymi odnotowania i uwzględnienia w realizowaniu szkoleń służących szerzeniu idei dostępności. Warto również zadbać o stworzenie bazy wzorców stron www spełniających standardy dostępności i oferowanych do wykorzystania dla instytucji publicznych bez dodatkowych kosztów.

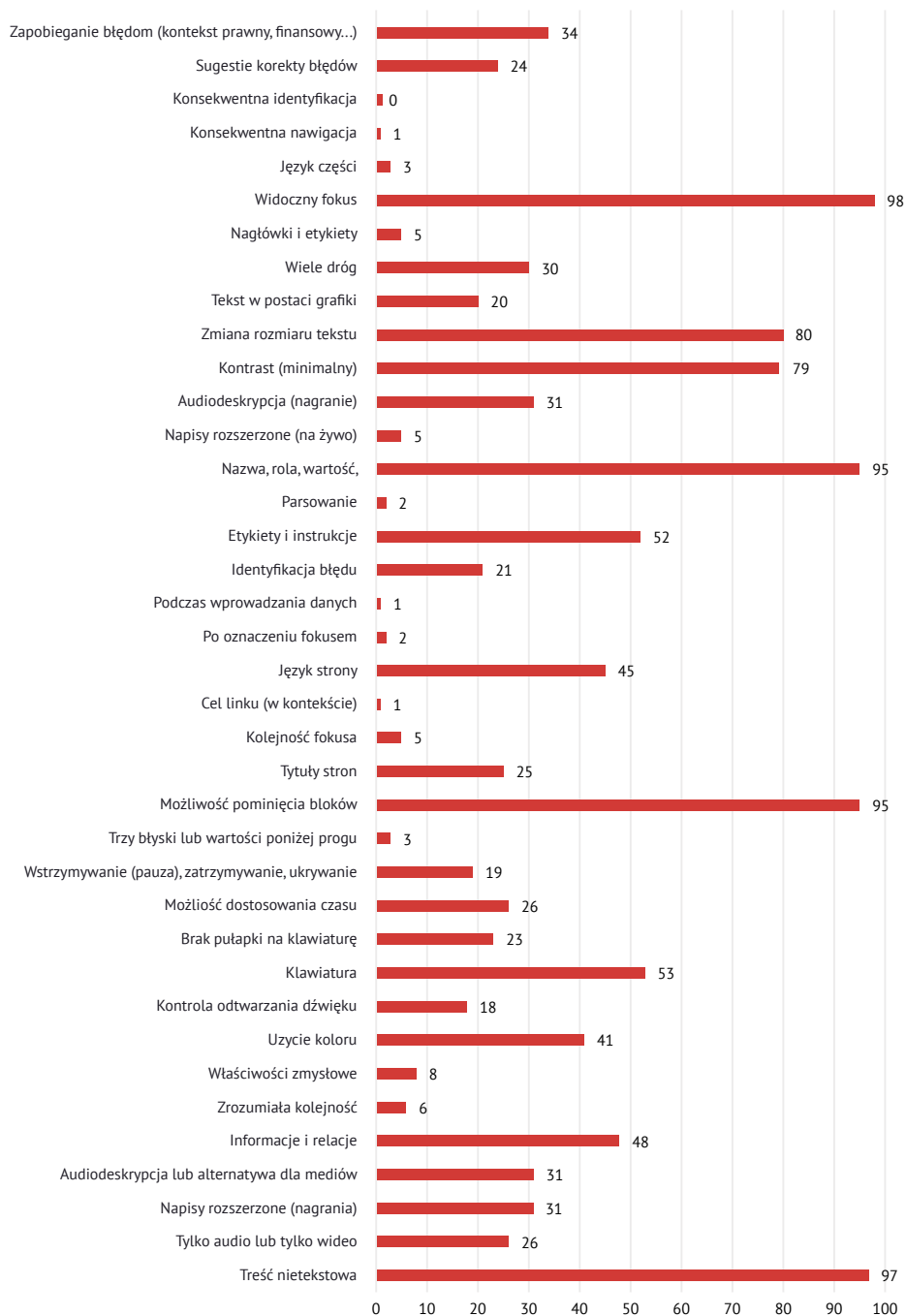
ANALIZA DANYCH POZYSKANYCH W TRAKCIE WALIDACJI STRON INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

Zaprezentowane w tej części wyniki badań odnoszą się głównie do oceny partycypacyjnej serwisów, dokonanej przy użyciu narzędzia A3Web. Badanie narzędziem A3Web było badaniem równoległym, uzupełniającym do badania walidatorem Utilitia. Celem badania była weryfikacja i jednocześnie porównanie danych pozyskanych z obu narzędzi, w efekcie których zbliżono się do uzyskania miarodajnych i realnych wyników. W przeważającej mierze wyniki badań okazały się zbieżne i wykazały jednoznacznie negatywną ocenę dostępności badanych stron www.

Analiza stron www przy użyciu specjalistycznego oprogramowania i fachowo przeprowadzonego audytu partycypacyjnego pozwala na zgromadzenie sporej wiedzy na temat funkcjonowania serwisów www, a także na temat ich twórców i osób zarządzających serwisem. Narzędzie Utilitia pozwala na zlokalizowanie pojedynczych błędów, które są niezauważalne dla zwykłego obserwatora, a bywa, że skutecznie blokują dostęp do strony dla osoby z niepełnosprawnością. Połączenie mechanicznego sprawdzania z opinią audytora, co zostało zastosowane w procedurze badawczej prowadzi do skutecznego opisu strony, a co za tym idzie przygotowania odpowiedniego zestawu zaleceń, których zrealizowanie uczyni serwis dostępniejszym. Poniżej na wykresie (**Wyk. 12**) zaprezentowane zostało zestawienie wyników analizy niezgodności z zastosowaniem narzędzia A3Web.

Wykres 12. Liczba niezgodności ze standardem dostępności zidentyfikowanych na stronach www instytucji publicznych, N=100

Lista niezgodności



Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

(...)

POTRZEBY ORAZ OCZEKIWANIA TWÓRCÓW, ADMINISTRATORÓW ORAZ REDAKTORÓW SERWISÓW W ODNIESIENIU DO WPROWADZANIA STANDARDÓW DOSTĘPNOŚCI

ANALIZA TREŚCI POZYSKANYCH W TRAKCIE WYWIADÓW POGŁĘBIONYCH I W BADANIACH FOKUSOWYCH

Założenia teoretyczne badań. W badaniach uwzględniono różne kategorie zmiennych bezpośrednio i pośrednio powiązane z potrzebami i oczekiwaniami twórców, redaktorów i administratorów stron www instytucji publicznych (edukacyjnych, kultury i pomocy społecznej) w zakresach związanych z dostępnością, zwrotnie eliminującą zagrożenie wykluczeniem cyfrowym określonych osób i grup społecznych (wskazanych także przez osoby badane). W analizie uwzględniono następujące kwestie:

- (A)** deklarowane potrzeby związane z tworzeniem, redagowaniem treści oraz administrowaniem stron www instytucji publicznych;
- (B)** wskazywany zakres i jakość kompetencji koniecznych dla tworzenia, redagowania treści i administrowania stron www instytucji publicznych, spełniających postulat i standardy dostępności;
- (C)** samoocena własnych kompetencji i przygotowania w odniesieniu do realizacji standardów dostępności (potrzeby kompetencyjne);
- (D)** monitorowanie i prowadzenie badań weryfikujących dostępność stron www w instytucjach publicznych;

(E) ocena wyposażenia instytucji publicznych w sprzęt i oprogramowanie jako kategoria potrzeb związanych z realizowaniem standardów dostępności, a w tym:

- a) występujące deficyty;
- b) wyposażenie przydane dla realizacji standardów dostępności stron www;

(F) oczekiwania dotyczące koniecznych rodzajów wsparcia (informacyjnego, instytucjonalnego, prawnego, itp.) służącego realizowaniu celu jakim jest zapewnienie dostępności stron www dla wszystkich odbiorców/użytkowników;

(G) postulowane zmiany organizacyjne i wdrażane w instytucji publicznej procedury wewnętrzne poprawiające jakość serwisów i ich dostępność;

(H) postulowane regulacje prawne związane z zapewnianiem dostępności stron www instytucji publicznych.

(A) Deklarowane potrzeby związane z tworzeniem, redagowaniem treści oraz administrowaniem stron www

Oczywiste jest, iż potrzeby deklarowane przez osoby zajmujące się stroną internetową instytucji publicznej są pochodną zgłaszanych przez nie problemów (omówionych wcześniej). Jednakże będąc ich konsekwencją, odnoszą się bardziej do wskazywanych rozwiązań kwestii trudnych, niż stanowią bezpośrednią ich replikację. Mają też różny charakter, gdyż odnoszą się bądź do konkretnych dostrzeganych przez badanych deficytów, bądź bezpośrednio określają oczekiwania funkcjonalnie powiązane z samorozwojem lub rozwijaniem obsługiwanej strony.

Pojawiające się w wypowiedziach respondentów kategorie potrzeb są następujące:

- (a) **potrzeby związane z edukacją profesjonalistów w zakresie problemu dostępności:** np. zaznajomienie administratora serwisu z zasadami tworzenia dostępnych stron, wymaganymi standardami, bądź też zalecanymi praktykami w tym zakresie; potrzeba dobrze wyszkolonych specjalistów programistów, informatyków w obszarze wiedzy dotyczącej tego, jak tworzyć przyjazne dla odbiorcy serwisy; tworzenie nawyków „stosowania standardów dostępności” (traktowania dostępności jako zjawiska procesualnego);
- (b) **potrzeby związane z edukacją w zakresie technologii tworzenia stron:** szkolenia z zakresu nowoczesnych technik i standardów tworzenia stron www; wsparcie ze strony wykwalifikowanych programistów, a więc szkolenie z zakresu znajomości podstaw html i umiejętności korzystania z komputera z poziomu klawiatury; zaś ogólnie z zakresu technicznych aspektów tworzenia, redagowania oraz administrowania strony;
- (c) **potrzeby związane z konkretnymi deficytami technologicznymi** utrudniającymi realizowanie standardów dostępności, np. brak wbudowanych w serwis funkcjonalności związanych z możliwością powiększania czcionki, kontrastowania, odsłuchu treści, wprowadzania głosowych poleceń (głosowy interfejs);
- (d) **potrzeby związane z edukacją potencjalnych odbiorców-użytkowników stron www,** szczególnie zaś osób z różnymi barierami utrudniającymi korzystanie z nich (szkolenie odbiorców stron www w zakresie TIK/ICT);
- (e) **brak lub nieświadomość potrzeb,** sygnalizujące z jednej strony potencjalne posiadanie zasobów kompetencyjnych, sprawnościowych i technologicznych, lub brak potrzeb czy brak świadomości, że się ich nie posiada.

Orientacyjny rozkład liczebności wskazywanych przez osoby badane kategorii potrzeb przedstawiono w poniższej tabeli (**Tab. 44**).

Tabela 44. Kategorie potrzeb twórców, redaktorów i administratorów stron www instytucji publicznych – rozkład liczebności

Kategorie potrzeb	n	Ranga
Związane z edukacją profesjonalistów w zakresie dostępności	7	2
Związane z edukacją w zakresie technologii tworzenia stron	9	1
Związane z konkretnymi deficytami technologicznymi	6	3
Związane z edukacją potencjalnych odbiorców stron www	1	5
Brak lub nieświadomość potrzeb	2	4

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Wnioski. Potrzeby wskazywane przez badane osoby zostały zdominowane przez aspekt szkoleniowo-edukacyjny. Wskazywane treści proponowanych szkoleń są jednak głównie związane z kształceniem kompetencji i umiejętności technologicznych twórców, redaktorów lub administratorów stron www (n=9). Wzmacniane jest to pochodną do dominujących potrzeb kategorią konkretnych deficytów technologicznych, które występują, a trzeba je eliminować (n=6). Nieco słabsze w szkoleniach jest akcentowanie problemu dostępności (n=7), co oznacza znów bardziej techniczno-redakcyjne do niej podejście i jednocześnie kojarzenie jej z dostępnością fizyczną. Incydentalnie natomiast pojawia się potrzeba szkoleń ukierunkowanych na przygotowanie (kompetencyjne, poznawcze, sprawnościowe) odbiorców do efektywnego i skutecznego korzystania z tych stron (n=1). Pojawiające się odpowiedzi (2 osoby na 12) wskazujące na brak lub nieświadomość potrzeb, mogą świadczyć o posiadaniu wielorakich zasobów, w ocenie badanych wystarczających dla procesu realizowania standardów dostępności.

Jednak ze względu na rzeczywistą sytuację w tym zakresie, związaną dodatkowo z potrzebami odbiorców zagrożonych wykluczeniem, co we wcześniejszych pytaniach się ujawniało, trudno jest uwierzyć, że te potrzeby realnie nie istnieją, szczególnie wówczas, gdy przyjmiemy perspektywę użytkowników. Wszakże w percepcji badanych problem wykluczenia cyfrowego istnieje i dotyka wiele grup społecznych, nie jest też zjawiskiem incydentalnym, zaś dostępność stron, nawet własnych, jest w ich ocenie relatywnie niska lub bardzo niska. Wskazuje to zatem pośrednio raczej nieświadomość realnych i bardzo złożonych potrzeb generowanych przez „niedostępność stron www”, stanowiącą czynnik wykluczenia cyfrowego, aniżeli rzeczywisty (obiektywny) brak potrzeb. Dodatkowym argumentem za takim wnioskiem jest wskazywana procesualność dostępności oraz powiązana z nią konieczność ciągłego doskonalenia – choćby tylko technologicznego – w celu jej zapewnienia.

Owa jednostronność edukacyjna, bardziej zaznaczająca się w aspekcie podmiotowym (głównie kształcenie profesjonalistów), ale też – choć w znacznie mniejszym stopniu – w aspekcie przedmiotowym (głównie kształcenie technologiczne), sugeruje prawomocność wniosku, iż przekonania badanych zdominowane są przez wąską koncepcję dostępności (pojedyncze, jednorazowe działanie, a nie proces) i jej pochodną – jednowymiarową koncepcję determinant dostępności (jakość stron www).

Oznacza to, że wystarczy przeszkolić profesjonalistów, by stworzyli stronę zgodną ze standardami dostępności, zaś osoba korzystająca ze stron www zostanie przez ten fakt automatycznie niejako zmotywowana do posługiwania się nią i samokształcenia w zakresie TIK/ICT, a ponadto strona ta już będzie działała dalej „siłą inercji”, jako strona spełniająca standardy dostępności, niezależnie od pojawiania się nowych możliwości technologicznych i sposobów zarządzania nią.

Jeśli natomiast chcemy mówić o zapewnianiu dostępności jako „narzędziu” zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu, nie wystarczy ani jednostkowe działanie, ani też jednostronne kształcenie profesjonalistów. Zakładamy i narażamy się wtedy, już na wstępie, na niepowodzenie, czyli generujemy nieskuteczność procesu włączania, jeśli nie podejmiemy systemowego kształcenia we wszystkich powiązanych ze sobą immanentnie obszarach: kształcenia profesjonalistów i użytkowników stron www; kształcenia w zakresie idei dostępności (standardów i ich podstaw „ideologicznych”, teoretycznych) i wykluczenia cyfrowego; kształcenia w zakresie konkretnych metod zarządzania stroną internetową (szkolenie technologiczne twórców, redaktorów i administratorów) oraz w zakresie ogólnych nastawień, powiązanych funkcjonalnie z przekonaniem o zasadności, a nawet konieczności i opłacalności działań służących realizowaniu standardów dostępności. To ostatnie stanowi też podstawę kształtowania się pozytywnych postaw i nawyków profesjonalistów wobec samej idei *e-włączania*, obejmującej możliwie najszerszą grupę osób zagrożonych cyfrowym wykluczeniem (zasadniczo zaś całego społeczeństwa).

Można zaryzykować twierdzenie, że realizacja koncepcji *e-inkluzji* jest pożyteczna dla wszystkich (bo wszyscy w jakimś stopniu i w jakimś zakresie: *są wykluczeni, mogą być wykluczeni lub kiedyś będą*), stąd edukacja włączająca powinna obejmować systemowo całe społeczeństwo, choć oczywiście zakres, wymiar i jakość podejmowanych działań szkoleniowych musi być różnicowany także przez specjalne potrzeby poszczególnych grup społecznych, do których jest kierowana.

(...)

(F) Oczekiwania dotyczące rodzajów wsparcia potrzebnego do realizowania standardów dostępności

Kategoria deficytów i zasobów, analizowana wcześniej, może przekładać się na oczekiwania respondentów w zakresie rodzajów wsparcia potrzebnego do realizacji standardów dostępności¹⁶. Wymaga to jednak świadomości idei i znajomości standardów dostępności, by konkretyzować oczekiwania wobec potrzebnego wsparcia. Wsparcie społeczne w różnych jego odmianach można analizować w kontekście wsparcia postrzeganego, dostępnego i oczekiwanego. Wypowiedzi respondentów generalnie wskazują na niedostatek tych dwóch pierwszych kategorii, wzmagających poczucie bezradności w różnych sytuacjach (brak świadomości, do kogo można się zwrócić o pomoc w sytuacjach wątpliwych), ale też wskazują na dosyć wąski repertuar oczekiwań, co zapewne wynika generalnie z braku świadomości dotyczącej standardów dostępności, ewokującej nieświadomość potrzeb, a więc i związanych z nimi oczekiwań wobec koniecznego wsparcia.

Biorąc pod uwagę tradycyjny podział definicji wsparcia, traktujących je **(a)** jako indywidualną percepcję sieci wspierającej (*supportive network*) jaką dysponuje jednostka lub w naszym przypadku grupa, czy instytucja w realizowaniu różnych zadań; oraz **(b)** jako efekt wspierającej wymiany społecznej służącej realizacji jakichś celów – w wypowiedziach badanych dominują negacje możliwości uzyskania wsparcia, zarówno potencjalnego, jak i realizowanego (w ich percepcji *nie ma sieci wspierającej i nie otrzymują realnego wsparcia*). Ogólnie jednak ważna jest tu kategoria dostępności (*availability*), adekwatności i trafności dostarczanych (lub potencjalnie możliwych do uzyskania), ale potrzebnych zasobów, by określone zadanie, cel, funkcje realizować. W tym kontekście można powiedzieć, że zdaniem badanych – dostępność ta jest znikoma, zaś brak dostępności powoduje,

16 Dane z badań fokusowych (N=16).

że nie można tu mówić o adekwatności i trafności uzyskiwanego (lub choćby tylko postrzeganego jako pewna potencjalność) wsparcia.

W kontekście rodzajów dostępnego (potencjalnego) i otrzymywanego (realizowanego) wsparcia, w literaturze dotyczącej wsparcia społecznego, mówi się o różnych jego wymiarach, zależnych od koncepcji i dziedziny nauk społecznych.

Z perspektywy przedmiotu badań przyjęto jednak swoistą dla celu badania kategoryzację i zmodyfikowano definicje rodzajów wsparcia, wynikającą z istoty problemu dostępności i sposobów jego rozwiązania, wyodrębniając 5 rodzajów wsparcia¹⁷, które stanowiły kryteria interpretacyjne wypowiedzi respondentów:

- a) **wsparcie motywacyjne**, związane z dostarczeniem bodźców stymulujących profesjonalistów do podjęcia działań, czy wykonania zadania, w tym wypadku związanych z zapewnianiem dostępności, np. *„To nic nie da, że my będziemy propagować jakieś działania..., można człowiekowi mówić, że są takie możliwości, ale najpierw trzeba go zmotywować do działania”* (M, IE), *„Stworzenie mody na dostępność, to byłby dobry sposób – zaimplementowanie jej w umysłach tworzących strony”* (M, IE);
- b) **wsparcie informacyjne** (poznawcze), związane z dostarczaniem potrzebnych informacji do wykonania zadania lub pełnienia określonych funkcji, np. *„Na pewno też wiedza jakaś przekazana, jakieś szkolenie, żeby wiedzieć jak redagować strony dostępne”* (K, MOPS), *„Myślę, że to też – jak ta strona ma wyglądać, znajomość tych standardów dostępności”* (M, IE);

17 S. Cohen, T.A. Wills, *Stress, social support and the buffering hypothesis*, „Psychological Bulletin” 1985, nr 98, s. 310-357; H. Sęk, *Wsparcie społeczne – co zrobić żeby stało się pojęciem naukowym?* „Przegląd Psychologiczny” 1986, nr 3, s. 791-799.

- c) **wsparcie instrumentalne**, mające charakter instruktażowo-szkoleniowy, zawierające też elementy wsparcia rzeczowego i finansowego, np. *„Jeśli chodzi o osoby niewidome i niedowidzące, wersja kontrastowa, żeby można było też obsługiwać stronę z bocznej strony.. i żeby programy były w stanie sprawnie pracować”* (M, F), *„Potrzebne jest finansowe wsparcie..., tym bardziej, że niektóre instytucje publiczne mają problem z darmowym i ogólnodostępnym oprogramowaniem”* (M, IE), *„Przydałyby się jakieś dobre szkolenia z wykorzystaniem tych technologii, które służą dostępności, z pokazaniem zastosowania tych stron [dostępnych]”* (M, IE);
- d) **wsparcie prawne**, które oprócz wartości informacyjnej zawiera w sobie elementy zobowiązujące różne podmioty do realizowania określonych zadań, a też określające odpowiedzialność za ich wykonanie i sankcjonowanie ich niewykonania, np. *„Przepisu, bez tego, jeśli będzie jakaś dowolność zostawiona, to nic się nie zmieni”* (M, IE), *„Bez nakazu z góry nie ma sensu działać”* (M, IE); *„Są różne oprogramowania darmowe, ogólnodostępne, ale w księgowości to nie przejdzie, bo księgowość musi mieć certyfikaty, jakby coś nie działało, żeby był ktoś za to odpowiedzialny..., itp.”* (M, IE);
- e) **wsparcie integrujące** – instytucjonalne i wynikające z sieci powiązań osobowych, stanowiące tu miarę osadzenia (przynależności) np. określonej grupy zawodowej w systemie różnych oddziaływań wspierających realizację zadań jej przypisanych, zawiera w sobie element funkcjonowania w sieci wzajemnych powiązań społecznych i instytucjonalnych, umożliwiających poszukiwanie pomocy w sytuacjach trudnych zawodowo; np. *„Gdybym była osobą odpowiedzialną za strony, to dobrze byłoby, żeby w razie wątpliwości można było skontaktować się z innymi, np. instytucjami, które udzielałyby rady, pomocy...”* (K, MOPS); *„W tej chwili wsparciem instytucjonalnym zajmuje się trzeci sektor w 90%, ponieważ w ministerstwie [...] nie ma nic takiego”* (M, F), *„Koordynacja współpracy nie tylko z różnymi instytucjami państwowymi, ale także innymi...”* (M, IE).

Liczbowe zestawienie wyodrębnionych kategorii występujących deficytów i zgłaszanych, koniecznych zasobów dla realizacji standardów dostępności zawiera poniższa tabela (**Tab. 49**).

Tabela 49. Rodzaje oczekiwanego wsparcia – rozkład liczebności

Typy wsparcia	n	Ranga
Wsparcie motywacyjne – stymulacja do działania	2	4,5
Wsparcie informacyjne, poznawcze – wiedza	2	4,5
Wsparcie instrumentalne, rzeczowo-finansowe	7	1
Wsparcie prawne	3	2,5
Wsparcie integrujące – osobowo-instytucjonalne	3	2,5

Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

Wnioski. Dominującą kategorią oczekiwanego wsparcia jest wsparcie instrumentalne (n=7, ranga 1), związane ze szkoleniem i instruktążem z zakresu tworzenia stron dostępnych (dostarczanie wiedzy i konkretnych umiejętności), zawierające też elementy wsparcia rzeczowego (wyposażenie w nowoczesny sprzęt wraz z oprogramowaniem) i finansowego (zabezpieczającego tworzenie strony).

Jako kolejne kategorie dosyć istotne, a w wypowiedziach traktowane jako zasadnicze rozwiązania, bez których nie można mówić o realizowaniu standardów dostępności, są wymieniane kwestie wsparcia prawnego (obligującego do określonych działań, sankcjonującego niewykonanie ich) i wsparcia integrującego, instytucjonalnego (wymiana myśli, doświadczeń, współpraca, wsparcie w sytuacjach wątpliwych, sięganie po rozwiązania modelowe).

Pojawiają się też kwestie wsparcia informacyjnego, ale traktowane są bardziej incydentalnie i w połączeniu ze wsparciem instrumentalnym.

Potrzeba jest zatem działań szkoleniowych i prawnych, oraz utworzenia systemu instytucjonalnej pomocy i międzyinstytucjonalnej współpracy w rozwiązywaniu problemów z dostępnością i w procesie stałego jej zapewniania. Sugeruje to konieczność powołania odrębnych lub zobligowania instytucji odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności: do monitorowania, kontrolowania instytucji publicznych, ale przede wszystkim służenia im pomocą (wsparciem) w procesie wprowadzania standardów dostępności.

WNIOSKI I REKOMENDACJE

Zaprezentowane poniżej wnioski i rekomendacje są wynikiem przeprowadzonych w ramach projektu „Polska Akademia Dostępności” badań i analiz oraz rezultatów panelu eksperckiego, który odbył się 7 listopada 2014 r. w siedzibie Microsoft w Warszawie.

Włączanie cyfrowe odnosi się do efektywnego uczestnictwa jednostek, grup oraz społeczności we wszystkich sferach życia społecznego i gospodarki opartej na wiedzy, co dokonuje się przez dostęp i zdolność do wykorzystywania technologii informacyjno-komunikacyjnych (TIK). Ważne jest zatem usuwanie barier w dostępie i tworzenie warunków do ich wykorzystywania, co funkcjonalnie służy zarówno jednostce, określonym grupom, jak i społeczeństwu. Polityka europejska zmierza zatem do eliminacji zjawiska wykluczenia cyfrowego, co ma znaczenie szersze, prowadząc jednocześnie do integracji społecznej, powiększania kapitału społecznego, a w dalszej perspektywie także wzrostu gospodarczego¹⁸.

18 D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, dz. cyt., s. 225.

W tej perspektywie trudno rozdzielać rzeczywistość cyfrową od rzeczywistości społecznej, co wskazuje jednocześnie na proces wzajemnego przenikania się wykluczenia cyfrowego i wykluczenia społecznego, wbrew obiegowym opiniom, że procesy te nie są ze sobą powiązane (brak dostępu do informacji poprzez nowe technologie informacyjno-komunikacyjne nie ma wpływu na np. zjawisko bezrobocia, bezdomności, itp.). Wynika to zapewne z przekonania, że technologie te, a przede wszystkim Internet, służą głównie rozrywce (funkcje przyjemnościowe, autoteliczne), a nie organizowaniu czy strukturalizowaniu aktywności życiowej w sferze zawodowej, czy społecznej (funkcje instrumentalne, utylitarne, praktyczne).

Wyniki przeprowadzonych badań – choć pośrednio – dobrze dokumentują dwie kategorie zależności: między realizowaniem standardów dostępności a wykluczeniem cyfrowym, oraz bardziej złożoną, ale liniową, współzależność między zapewnianiem dostępności, wykluczeniem cyfrowym i wykluczeniem społecznym (pokazując ich mechanizm).

Konceptualizacja badań wokół wykluczenia cyfrowego oraz dostępności polskich zasobów internetowych instytucji publicznych ma zatem swoje uzasadnienie zarówno społeczne, jak i praktyczne: pierwsze wiąże się z procesem zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu poprzez wzrost dostępności stron www, co stanowi warunek nie tylko *e-inkluzji*, ale także szerszego włączenia w życie społeczne; drugie wiąże się z dostarczeniem wskazań i rekomendacji służących realizacji standardów dostępności, a więc tworzenia profesjonalnie przygotowanego i interdyscyplinarnie ujmowanego systemu zapobiegania wykluczeniu społecznemu poprzez włączenie cyfrowe, którego warunkiem jest zapewnienie dostępności stron internetowych (rozumiane szeroko, nie tylko jako dostępność fizyczna czy technologiczna, ale i psychologiczna).

Wynika to z definicji pojęcia określającego dostępność jako cechę budowy strony www, która umożliwia wszystkim (w tym również lub głównie osobom z niepełnosprawnością, ale też z innymi „deficytami”) samodzielne (bez konieczności wsparcia ze strony innych), pełne (bez ograniczeń, czyli zapewniające możliwość korzystania ze wszystkich zasobów), bezpieczne (niezagrożające użytkownikowi zastosowanie alternatywnych do podstawowych rozwiązań) i efektywne (bez nadmiernych nakładów i wysiłku ze strony użytkownika w stosunku do osiągniętych rezultatów) korzystanie z serwisów internetowych (głównie instytucji publicznych)¹⁹.

Warto w związku z powyższym spojrzeć na problem dostępności w sposób kompleksowy i wyznaczyć obszary, w których winne być podejmowane efektywne działania na rzecz praktycznej realizacji idei włączenia społecznego oraz równego traktowania w dostępie do dóbr i usług. W tym kontekście można przyjąć cztery kierunki aktywności dotyczące:

1. procesu komunikowania o zagadnieniu i komunikowania się z/pomiędzy podmiotami decyzyjnymi;
2. instrumentarium, które po udostępnieniu wspomaga realizację standardów dostępności serwisów internetowych instytucji publicznych;
3. sposobów finansowania zmian wprowadzanych na rzecz realizacji idei e-inkluzji;
4. zapewnienia trwałości zaimplementowanych zmian.

19 Zob. J. Zadrozny, *Dostępne WWW*, Kraków 2008, s. 5-8

1. KOMUNIKACJA

Kluczowym dla skutecznego wdrożenia produktów opracowanych w ramach projektu jest dotarcie do osób decyzyjnych w instytucjach i jednostkach będących adresatami projektu. Jedynie skuteczne dotarcie do tych osób i przekonanie ich o potrzebie i korzyściach, jakie daje dostępna strona www, gwarantuje wdrożenie produktów opracowanych w ramach projektu. Nie można jednak zaniechać przekazywania informacji o projekcie także pracownikom niższego szczebla, zwłaszcza bezpośrednio związanych z tworzeniem, administrowaniem i redagowaniem treści elektronicznych.

Bardzo ważnym jest także zindywidualizowanie komunikatów pod kątem konkretnych grup odbiorców. Należy różnicować akcenty w zależności od adresata komunikatu. W komunikacji należy podkreślać korzyści płynące z wdrożenia standardów dostępności (m.in. zgodność z regulacjami prawnymi, poszerzanie grona odbiorców, lepsze pozycjonowanie stron www). Należy wykorzystywać również różne formy i drogi komunikacji, od Internetu, poprzez seminaria i konferencje, na rozmowach indywidualnych kończąc.

2. INSTRUMENTARIUM

Narzędzia i produkty wytworzone w ramach projektu powinny być proste i intuicyjne w obsłudze. Trzeba brać pod uwagę dwie grupy odbiorców: twórców stron www oraz osoby zajmujące się ich administrowaniem i redakcją treści. Zarówno wzorce stron www oferowane w ramach projektu, jak i kursy e-learningowe powinny być stworzone tak, by mogła z nich korzystać osoba bez specjalistycznych kwalifikacji.

Pobranie i osadzenie wzorca strony www z portalu „Polskiej Akademii Dostępności” musi być maksymalnie uproszczonym procesem, wspartym jasną i krótką instrukcją. Wzorce stron stworzone w ramach projektu powinny być zaopatrzone w rozwiązania, które w dużej mierze automatycznie zapewnią dostępność serwisu oraz wprowadzanych treści.

Pozyskanie jednostek i instytucji publicznych, które wdrożą produkty, opracowane w ramach projektu, należy traktować jak działania ukierunkowane na efekt, którym jest faktyczne wykorzystanie wzorców stron www zgodnych ze standardami dostępności.

3. FINANSOWANIE

Należy wyraźnie komunikować, że produkty oferowane w ramach projektu są bezpłatne. Zarówno wzorce stron, strony BIP, jak i szkolenia, są dostępne on-line, nie wymagają nakładów innych niż samo wdrożenie ich w instytucjach publicznych. Warto również zwrócić uwagę podmiotów, zainteresowanych wprowadzeniem standardów dostępności w swoich serwisach internetowych, na oszczędności finansowe, które wynikają z zastosowania gotowych, ogólnodostępnych wzorców stron www (w tym stron BIP).

Ważnym jest wskazanie, iż wdrażanie wzorców dostępnych stron www, opracowanych w ramach projektu, nie zwiększy zakresu pracy oraz obowiązków pracowników instytucji publicznych zajmujących się administrowaniem i redagowaniem serwisu. Wdrażanie tych wzorców wpłynie natomiast pozytywnie na jakość wykonywanej przez nich pracy, a co za tym idzie podniesie w sposób mierzalny jakość dystrybucji informacji elektronicznej realizując postulat włączenia cyfrowego.

4. TRWAŁOŚĆ

Zdecydowanie kluczowy wpływ na trwałość produktów opracowanych w ramach projektu ma ich wysoka jakość oraz prosta obsługa. Dostępność staje się dzięki temu niejako wartością dodaną – przynajmniej w odczuciu odbiorców projektu, dzięki czemu zdejmuje to z produktów odium uciążliwości i koniecznego do wypełnienia obowiązku legislacyjnego. Przemawianie językiem korzyści jest zdecydowanie efektywniejsze niż „suche” komunikowanie o obowiązkach określonych prawem. Pozwala to zakładać efekt kuli śnieżnej, gdzie użytkownicy tych rozwiązań, którzy wdrożyli je w czasie trwania projektu przekażą zalety ich stosowania dalej w środowisku branżowym. Ważnym kryterium jest także stopień dotarcia informacji o zaletach projektu w trakcie jego realizacji – tu najważniejszym czynnikiem/narzędziem jest właściwa i skuteczna komunikacja, ukierunkowana na osoby decyzyjne.

Kolejnym elementem przemawiającym za trwałością rezultatów projektu jest możliwość darmowego korzystania z produktów opracowanych w ramach projektu – wzorców stron www, stron BIP czy szkoleń e-learningowych. Znaczące dla trwałości projektu jest także kompleksowe wsparcie oferowane w ramach portalu Polskiej Akademii Dostępności oraz platformy e-learningowej. Biorąc pod uwagę autorytet Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji, które legitymuje działania podejmowane w ramach projektu, można zakładać, że ma on duży potencjał na skuteczną kontynuację po zakończeniu aktywności projektowej.

Odnosząc się do obszarów przeprowadzonych w dwóch etapach badań empirycznych, dotyczących:

1. dostępności stron www,

2. poziomu wiedzy i umiejętności,

3. potrzeb i oczekiwań,

można postawić następujące wnioski i wypływające z nich rekomendacje do działań praktycznych w zakresie przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu:

1. DOSTĘPNOŚĆ STRON WWW

(A) Ocena dostępności. Generalnie dostępność stron internetowych instytucji publicznych jest oceniana bardzo nisko. Dotyczy to wszystkich kategorii podmiotów poddanych walidacji. Zróżnicowanie wśród respondentów ocen ogólnej dostępności stron www instytucji publicznych (oceny negatywne) oraz dostępności strony instytucji własnej (tendencja do bardziej pozytywnego oceniania) wskazuje na występowanie prostego mechanizmu obronnego, który nie pozwala sądzić, że ta różnica *in plus* rzeczywiście ma miejsce. Widoczne jest także podawanie nieadekwatnych kryteriów dokonywanych ocen dostępności w kontekście typu instytucji publicznych, realizujących odmienne funkcje i zadania oraz skierowanych do różnych kategorii użytkowników, odbiorców (głównie tych zagrożonych wykluczeniem cyfrowym). Ponadto występuje też tendencja do różnicowania ocen, zależnie od typu instytucji: najlepiej oceniana jest dostępność stron rządowych i pomocy społecznej, gorzej instytucji edukacyjnych, zaś jako najmniej dostępne oceniane są strony internetowe instytucji kultury. Widoczne jest także dokonywanie ocen z uwzględnieniem wąskiego wachlarza kryteriów, co sugeruje posługiwanie się wąskim rozumieniem dostępności (głównie osoby z niepełnosprawnością).

Konieczne jest zatem zwrócenie uwagi na poszerzenie wiedzy w zakresie zarówno konkretnych kryteriów dostępności, jak i w obszarze kategorii osób i grup zagrożonych wykluczeniem

cyfrowym. Dodatkowo warto zwrócić uwagę na możliwość pozyskania przez instytucje publiczne wzorców dostępnych serwisów www (w tym również stron BIP), z możliwością ich zaimplementowania dla potrzeb danego podmiotu. Przeszkolenie kadry zajmującej się realizacją zadań na poziomie administrowania i redagowania stron www instytucji, stron opartych o udostępnione wzorce zapewni ponadto element trwałości działań i zachowania standardów dostępności na stronie również po zakończeniu działań projektowych.

(B) Ocena zmian i ich podstaw. Analiza działań i zmian w zakresie zapewniania dostępności stron www w instytucjach publicznych, wskazuje na brak zainteresowania standardami dostępności, co dokumentują wypowiedzi respondentów wskazujące generalnie na nieświadomość zachodzących zmian, niedokonywanie ich w ciągu ostatnich dwóch lat, lub wprowadzanie zmian incydentalnych, wąskich zakresowo, które bądź nie są powiązane bezpośrednio z dostępnością dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, lub nawet dostępność tę ograniczają (np. dbałość o atrakcyjność strony, która czyni ją bardziej skomplikowaną w recepcji). Można sądzić, że dostępność ujmowana jest jako kategoria statyczna („dana raz na zawsze”), nie zaś jako proces udostępniania (związany z doskonaleniem, czy śledzeniem zmian w tym obszarze). Wśród wskazywanych źródeł dokonujących się zmian dominują czynniki wewnętrzne (monitorowanie, analiza funkcjonowania stron www), co jest wynikiem pozytywnym, ale dyskusyjne w kontekście dostępności są tu wskazywane motywy (motywacja instrumentalna – dotarcie z ofertą do użytkownika, by realizować cele i zadania instytucji). Istotne dla dokonujących zmian są także, choć wybiórczo wskazywane, czynniki zewnętrzne, np. zgłaszane uwagi użytkowników związane z problemem dotarcia do informacji, lub podporządkowanie się wymogom prawnym. Działania te jednak są przypadkowe i incydentalne, nie mając charakteru systemowego.

Konieczne jest wypracowanie ujednoczonego systemu monitorowania i kontrolowania stron www instytucji publicznych pod kątem ich

dostępności w ogóle, a szczególnie w kontekście dostępności dla osób zagrożonych wykluczeniem, a także wprowadzenie go do procedur zarządzania instytucją publiczną (na równych prawach z procedurami służącymi realizacji jej podstawowych zadań).

(C) Dostępność a wykluczenie (cyfrowe, społeczne). Wprowadzenie standardów dostępności w percepcji profesjonalistów i paraprofesjonalistów stanowi element kluczowy, ale wstępny i niewystarczający dla procesu zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu i społecznemu. Występuje też tendencja do zawężania grup zagrożonych cyfrowo do osób starszych i osób z niepełnosprawnością. Opinie respondentów dotyczące zależności pomiędzy wykluczeniem cyfrowym i standardami dostępności sprowadzają się do trzech konstatacji, których częstotliwość występowania jest zgodna z ich kolejnością: (1) dostępność jest wystarczającym wyznacznikiem e-włączenia (wąskie ujęcie), (2) dostępność jest koniecznym warunkiem e-włączenia (ujęcie poszerzone), (3) dostępność nie wystarcza, by zapobiegać cyfrowemu wykluczeniu (ujęcie szerokie). Dominuje zatem wąska perspektywa ujmowania zależności pomiędzy dostępnością a wykluczeniem cyfrowym, co generalnie nie jest wiązane z zagrożeniem wykluczeniem społecznym.

Konieczne jest uświadamianie wielowymiarowości zjawiska wykluczenia cyfrowego, jego złożonych powiązań z dostępnością rozumianą również szeroko (dostępność fizyczna, psychologiczna i społeczna, oraz jej procesualny charakter) a wykluczeniem społecznym (potencjalny skutek wykluczenia cyfrowego). Sugeruje to konieczność powszechnej edukacji w zakresie tworzenia stron www i korzystania z możliwości jakie dają one użytkownikowi, a także nabywania kompetencji i umiejętności utrzymania dostępnych stron – administrowanie i redagowanie serwisów internetowych).

(D) Zadania realizowane w instytucjach. Przeprowadzone analizy wskazują na dominację, w pracy twórców, administratorów i redaktorów

serwisów, zadań pośrednio związanych z dostępnością stron www instytucji publicznych, warunkując ich nastawienie do postulatów i wymogów związanych z realizacją standardów dostępności (zadania realizowane wynikają z potrzeb samych instytucji, słabo zainteresowanych ideą e-włączania, koncentrujących się na własnym funkcjonowaniu). Wskazuje to na brak świadomości problemu lub też kierowanie się względami czysto finansowymi.

Konieczne jest zobligowanie instytucji i jej pracowników do realizowania standardów dostępności i szkolenie ich w tym zakresie oraz motywowanie do realizowania idei dostępności w praktyce.

2. POZIOM WIEDZY I UMIEJĘTNOŚCI OSÓB ZARZĄDZAJĄCYCH STRONAMI WWW

(A) Pojęcie wykluczenia cyfrowego i kategorie osób zagrożonych wykluczeniem. Formułowane definicje mają głównie charakter potoczny, sprowadzając przesłanki wykluczenia do braku dostępu, kompetencji i motywacji do korzystania z nowych technologii. Niepełne, zwykle jedno- lub dwuwymiarowe definicje wykluczenia cyfrowego akcentują wyraźnie częściej aspekty techniczne (dostępność fizyczna i redakcyjno-techniczna stron www), w mniejszym natomiast stopniu aspekty pozatechniczne (odpowiednie kompetencje, umiejętności i motywacja i konsekwencje) wykluczenia, na których niewątpliwie należałoby się bardziej skoncentrować. Dominująca w percepcji triada zagrożonych wykluczeniem: osoby starsze, z niepełnosprawnością, o niskim statusie materialnym, nie wyczerpuje wszystkich kategorii potencjalnie wykluczonych, zaś wyznacza ten sposób percepcji zarówno wąskie rozumienie dostępności, jak i wykluczenia cyfrowego.

Z perspektywy odbiorcy stron www należy uwzględnić wszystkie jego specjalne potrzeby i ograniczenia (techniczne i osobowe) oraz ich zróżnicowanie wynikające z cech różnych grup wykluczonych, zaś z perspektywy osób zarządzających stronami www, warto w ich

szkoleniu zwrócić uwagę na deficyty motywacyjne i konsekwencje wykluczenia, które muszą być brane pod uwagę w konstruowaniu stron www (prostota, jasność, ujednoczenie struktury, funkcjonalność strony), a także konieczność ich dopasowania do specyficznych potrzeb zróżnicowanych kategorii społecznych zagrożonych wykluczeniem.

(B) Skala i przyczyny powstawania zjawiska wykluczenia cyfrowego.

Przyjęte kryteria oceny (poziom nasycenia nowoczesnym sprzętem informatycznym oraz poziom wykorzystywania TIK), lokują większość wypowiedzi respondentów w kryterium niemożności wykorzystywania TIK, warunkowanej jakością stron www i ich niedostosowaniem do specjalnych potrzeb klienta. Ocena skali wykluczenia cyfrowego zależy też od typu instytucji publicznej (specyfika klientów instytucji publicznych, a więc i odbiorców stron internetowych) – najmniej istotna w instytucjach kultury i edukacyjnych.

Istnieje konieczność zwrócenia uwagi na dodatkowe kryteria oceny skali wykluczenia cyfrowego, z uwzględnieniem specyfiki cech decydujących o zagrożeniu wykluczeniem, a także adekwatności strukturalnej, funkcjonalnej i technicznej stron www do potrzeb osób o specjalnych potrzebach (nie tylko związanych z niepełną sprawnością, ale też ograniczeniami rozwojowymi, np. wiek; społecznymi i kulturalnymi, np. miejsce zamieszkania, wykształcenie).

(C) Problemy związane z tworzeniem stron internetowych i propozycje ich rozwiązania.

Ogólne problemy w tworzeniu stron dostępnych dla osób zagrożonych wykluczeniem sprowadzane są do pozyskiwania środków finansowych na ich tworzenie i utrzymywanie (procesualność dostępności), odmiennym stawianiem priorytetów przez osoby decydujące o jakości strony (np. priorytet atrakcyjności nad dostępnością i prostotą), problemy kompetencyjne związane z brakiem wypracowanych procedur, ogólnodostępnych i darmowych programów oraz konkretnych standardów i modułów tworzenia stron dla osób o specyficznych potrzebach. Podkreślane są też kwestie organizacyjne

i związane ze współpracą w obrębie instytucji publicznej.

Postulaty dla realizowania szkoleń służących szerzeniu idei dostępności, wiążą się z uświadamianiem potrzeby, konieczności i opłacalności tworzenia stron przyjaznych odbiorcy (szczególnie o specjalnych potrzebach), tworzeniem bazy wzorców stron www spełniających standardy dostępności i oferowanych do wykorzystania dla instytucji publicznych bez dodatkowych kosztów.

(D) Kryteria dostępności, bariery i czynniki determinujące dostępność.

Wiedzę badanych w tym obszarze można określić jako fragmentaryczną, ale zależną od typu instytucji, jaką badani reprezentują (najmniejsza w instytucjach kultury, następnie edukacyjnych). O standardach dostępności decydują głównie czynniki techniczno-redakcyjne, warunkujące prawidłową recepcję stron www, jednak wśród wskazywanych barier nieco silniej akcentuje się przygotowanie kompetencyjne i umiejętności oraz aspekt motywacyjny zarówno twórców, jak i użytkowników stron internetowych. Inhibitory dostępności mają zatem charakter bardziej techniczny (i finansowy) oraz związane są z kompetencjami i wiedzą twórców stron www. Stymulatory dostępności lokowane są głównie w elementach edukacyjnych (szkolenia, współpraca, wiedza i dostęp do dobrych praktyk, monitorowanie, kontrola i badanie dostępności).

Wskazania do praktyki wiążą się z koniecznością uzupełniania zarówno technicznej, jak i pozatechnicznej wiedzy w zakresie standardów dostępności oraz sposobów jej osiągnięcia (kompetencje, umiejętności, instytucjonalna współpraca, dostęp do dobrych praktyk), co jest przesłanką do edukowania twórców, redaktorów i administratorów stron internetowych instytucji publicznych (głównie instytucji kultury, ale też innych poddanych walidacji podmiotów: edukacyjnych, opieki zdrowotnej, jednostek samorządu terytorialnego).

(E) Metody i dobre praktyki realizowania standardów dostępności.

Świadomość metodologiczno-metodyczna badanych wskazuje na

większą koncentrację na aspektach stricte technicznych i redakcyjnych, decydujących o „wyglądzie strony”, ale niezapewniających serwisowi pełnej dostępności dla osób z różnymi potrzebami (głównie z niepełnosprawnością). Aspekty szkoleniowo-edukacyjne ukierunkowane winny być zarówno na kompetencje i umiejętności stricte techniczne, ale też społeczne (związane z umiejętnością przyjęcia perspektywy odbiorcy stron www) oraz osobowościowe (kształtowanie postaw i nawyków tworzenia stron służących realizacji standardów dostępności) osób zarządzających stronami www.

Istnieje konieczność szkolenia wielospecjalistycznego: informatycznego (podstawowe), dotyczącego wykluczenia cyfrowego (specyfika potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem) oraz w zakresie tzw. dobrych praktyk, wraz z tworzeniem systemu wymiany doświadczeń i współpracy instytucji publicznych realizujących standardy dostępności.

3. POTRZEBY I OCZEKIWANIA

(A) Potrzeby ogólne są zdominowane przez aspekt szkoleniowo-edukacyjny, głównie w obszarze kompetencji i umiejętności technologicznych/technicznych osób zarządzających stronami www, mniej istotny jest problem dostępności, gdzie akcentuje się jej aspekt techniczno-redakcyjny i kojarzony z dostępnością fizyczną, zaś incydentalnie pojawia się potrzeba szkoleń przygotowujących odbiorców do efektywnego i skutecznego korzystania z tych stron (kompetencje, wiedza, umiejętności).

Zapewnianie dostępności, stanowiącej czynnik zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu, wymaga: kształcenia profesjonalistów i użytkowników stron www, w zakresie standardów dostępności i wykluczenia cyfrowego; konkretnych metod zarządzania (tworzenia, administrowania, redagowania) stroną internetową i ogólnych nastawień do realizowania standardów dostępności.

(B) Potrzeby kompetencyjne. Deklarowany przez badanych zakres kompetencji bezpośrednio związanych z umiejętnością realizowania standardów dostępności jest bardzo niski, co obejmuje głównie kompetencje związane z wiedzą o standardach dostępności, ale też tzw. kompetencje realizacyjne, zaś wskazywany „model kompetencji” wiąże się z akcentowaniem kwestii pozatechnicznych (kompetencje „miękkie”: społeczne, intrapersonalne, poznawcze np. świadomość, wiedza, przekonania, mentalność, umiejętność współpracy, otwartość, innowacyjność i kreatywność, kształcenie psychologiczne i pedagogiczne).

Model działania obejmować powinien głównie kompetencje miękkie, związane ze świadomością standardów dostępności i psychospołecznych czynników ją warunkujących („co i dlaczego ma być realizowane”), ale w powiązaniu z kształceniem technologicznym („w jaki sposób może być realizowane”).

(C) Potrzeby badawcze (eksploracyjne), związane z monitorowaniem, kontrolą i prowadzeniem badań weryfikujących dostępność stron www instytucji publicznych, wynikają z generalnie postrzeganego braku zainteresowania przedmiotowych instytucji problemem dostępności, ale także z odczuwanego braku narzędzi, lub dostępu do narzędzi weryfikujących dostępność strony, czy przewidywanych – potencjalnych i realnych kosztów prowadzenia stałego monitoringu (finansowych i osobowych).

Zapewnianie dostępności wymaga uświadomienia konieczności stałego monitorowania stron www, dostarczenia narzędzi i wiedzy o narzędziach służących stałej weryfikacji dostępności strony, kształcenia umiejętności posługiwania się nimi, a także kształtowania nawyków (nastawień) prowadzenia badań bez względu na koszty, zawsze w sensie społecznym mniejsze, niż koszty ograniczonej dostępności.

(D) Potrzeby techniczne – sprzęt i oprogramowanie. Dominująca, relatywnie wysoka ocena wyposażenia instytucji publicznych w specjalistyczny sprzęt i oprogramowanie nie przekłada się na realizowanie standardów dostępności (deficyty technologiczne związane z realizowaniem standardów dostępności).

Ogólnie w badaniach ujawniła się deficytowość zasobów służących realizacji standardów dostępności we wszystkich sferach – technologicznej, kompetencyjno-osobowej oraz edukacyjno-szkoleniowej. Wsparciem okazać się mogą nie tylko szkolenia, ale zbudowany system pomocy dla twórców, administratorów i redaktorów serwisów internetowych instytucji publicznych. Portal, na którym, oprócz możliwości np. uczestniczenia w kursie e-learningowym, można odnaleźć praktyczne wskazania dla realizacji standardów dostępności (redagując treść na stronę www czy umieszczając zdjęcia) to jeden z możliwych sposobów realizacji takiej formy wsparcia. Stworzenie zestawu gotowych wzorców (szablonów) stron www dla instytucji publicznych (w tym stron BIP), które w pełni spełniałyby standardy dostępności i ich ulokowanie na stronie wspomnianego portalu z możliwością pobrania oraz umieszczenia na serwerze instytucji publicznej, byłoby dopełnieniem strategicznego podejścia do problemu.

(E) Oczekiwania w zakresie wsparcia zdominowane zostały potrzebą wsparcia instrumentalnego, związanego ze szkoleniem i instruktażem z zakresu tworzenia stron dostępnych (dostarczanie wiedzy i konkretnych umiejętności), zawierającego też elementy wsparcia rzeczowego (wyposażenie w nowoczesny sprzęt wraz z oprogramowaniem) i finansowego (zabezpieczającego tworzenie strony). Pojawia się, jako dosyć istotna, kwestia wsparcia prawnego (obligującego do określonych działań, sankcjonującego niewykonanie ich) i wsparcia integrującego, instytucjonalnego (wymiana myśli, doświadczeń, współpraca, wsparcie w sytuacjach wątpliwych, sięganie po rozwiązania modelowe). W najmniejszym stopniu ujawnia się potrzeba

wsparcia informacyjnego, wiązana ze wsparciem instrumentalnym.

Widoczna jest potrzeba działań szkoleniowych, prawnych i stworzenia systemu instytucjonalnej pomocy i międzyinstytucjonalnej współpracy w rozwiązywaniu problemów z dostępnością i w procesie stałego jej zapewniania: konieczność powołania lub zobligowania do monitorowania, kontrolowania, a głównie służenia pomocą w procesie wprowadzania standardów dostępności – instytucji odpowiedzialnych za ten proces.

(F) Oczekiwania związane z organizacją procesu udostępniania stron www. Postulaty badanych zdominowane są oczekiwaniem systemowych rozwiązań opisujących zasady zarządzania instytucją i monitorowania sposobu jej działania, a także stworzenia modelu działania stymulującego wprowadzanie standardów dostępności, możliwego do replikacji i implementacji w różnych instytucjach publicznych, w celu ujednoczenia stron www pod względem ich struktury i funkcjonalności.

Ważne jest dążenie do skonstruowania ogólnego modelu tworzenia stron www dostępnych i przyjaznych użytkownikowi oraz systemu działania instytucji publicznych zapewniającego utrzymanie i rozwijanie dostępności, wraz z niezbędnymi elementami monitorowania, kontroli i badań weryfikujących dostępność.

(G) Oczekiwania związane z regulacją prawną wprowadzania standardów dostępności. Najczęściej wskazywany brak potrzeby rozwiązań prawnych lub wystarczalności istniejących przepisów prawa, wiązany jest z nieskutecznością działań niepopartych wewnętrzną motywacją do konstruowania i utrzymywania dostępności stron internetowych instytucji publicznych. Konieczna jest bowiem zmiana nastawień, zwiększenie świadomości odnośnie zasadności wprowadzanych standardów, kształtowanie przekonań o pozytywnych społecznie i indywidualnie funkcjach procesu udostępniania serwisów www podmiotów realizujących zadania

publiczne. Jednocześnie pojawia się pogląd alternatywny, związany z koniecznością konkretnych regulacji prawnych, służących organizowaniu procesu wprowadzania standardów dostępności.

Ogólnie konieczna jest refleksja nad regulacją prawną wprowadzania standardów dostępności, jako podstawą konstruowania rozwiązań systemowych, z uwzględnieniem wszystkich poziomów i etapów procesu ich wprowadzania oraz jednocześnie systemu sankcjonowania (dyscyplinowania, motywowania) braku realizacji obowiązujących wymogów; a także wypracowania konkretnych modeli działania, tworzenia procedur przestrzegania zasady dostępności i określenia konkretnych standardów, funkcjonalnie wyznaczających realizację tej zasady”.

PANEL EKSPERTÓW

Panel ekspertów został przeprowadzony z udziałem członków Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni, Szerokiego Porozumienia na Rzecz Umiejętności Cyfrowych oraz innych organizacji i inicjatyw stawiających sobie za cel propagowanie idei włączenia cyfrowego i szeroko rozumianej edukacji cyfrowej, przedstawiciele sektora komercyjnego – wiodących producentów i dystrybutorów oprogramowania oraz zespołu badawczego. Celem Panelu było wypracowanie rekomendacji oraz wskazań, głównie dla realizatorów projektu, z zakresu skutecznych metod wdrażania rozwiązań związanych z tworzeniem i dystrybucją informacji i usług cyfrowych. Włączenie do prac nad wynikami przeprowadzonych badań ekspertów oraz specjalistów, legitymujących się doświadczeniem z zakresu dostępnych technologii, pozwoliło na połączenie wiedzy pozyskanej dzięki badaniom z doświadczeniem praktyków. Wynikiem panelu eksperckiego są wnioski do raportu z badań. Opinie ekspertów, jako praktyków, na temat ich wyników są bez wątpienia ważnym wkładem do badań oraz ich uzupełnieniem. Dzięki temu raport z badań ma wymiar

nie tylko opracowania naukowego, ale także praktycznych rekomendacji służących jak najlepszemu i efektywnemu opracowaniu i wdrożeniu rozwiązań projektowych.

Rekomendacje opracowane w ramach Panelu są zawarte w treści zamieszczonego powyżej skróconego Raportu z badań²⁰ (str. 97 – 100).

20 *Raport z badań przeprowadzonych w ramach projektu Polska Akademia Dostępności*, Oprac. dr Edyta Widawska, dr Zbigniew Wieczorek, dr hab. Ewa Wysocka, 2014



PORTAL INFORMACYJNY



W ramach projektu uruchomiono w pełni **dostępny portal informacyjny**, zawierający m.in.:

- narzędziownię (zbiór narzędzi i aplikacji do badania serwisów www wraz z opisem ich funkcjonalności, linków do serwisów popularyzujących wiedzę i rozwiązania dotyczące dostępności, przykłady dobrych praktyk w tym zakresie),
- wzorcownię (możliwość pobrania bezpłatnie wzorca dostępnej strony www wraz z systemem do jej zarządzania do samodzielnego uruchomienia i redagowania, monitor pobrań, statystyki odbiorców pakietów stron www),
- opracowania i publikacje nt. dostępności
- forum (możliwość wymiany wiedzy i doświadczeń),
- bazę wiedzy i dobrych praktyk w zakresie dostępności.

Zapewnianie dostępności wymaga przede wszystkim poszerzenia wiedzy w zakresie zarówno konkretnych kryteriów dostępności, jak i w obszarze kategorii osób i grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, powszechnej edukacji w zakresie tworzenia stron www i korzystania z możliwości jakie dają one użytkownikowi, uświadomienia konieczności stałego monitorowania stron www, dostarczenia narzędzi i wiedzy o narzędziach służących stałej weryfikacji dostępności strony, popularyzowania i promowania dobrych praktyk. Portal informacyjny Polskiej Akademii Dostępności umożliwia udostępnienie w jednym miejscu zarówno technicznej, jak i pozatechnicznej wiedzy w zakresie standardów dostępności oraz sposobów jej osiągnięcia (kompetencje, umiejętności, instytucjonalna współpraca, dostęp do dobrych praktyk), w sposób „masowy”, trwałe, nieograniczonej liczbie użytkowników i nieograniczony w czasie, bezpłatny. Z jednej strony użytkownicy uzyskują możliwość skorzystania z w pełni dostosowanych narzędzi – wzorców stron www, BIP wraz z systemem zarządzania treścią (CMS), z drugiej otrzymują do dyspozycji kompendium wiedzy z zakresu kluczowych kompetencji dla

świadomego i opartego na wiedzy redagowania i zarządzania dostępnymi stronami www i dostępną informacją.

NARZĘDZIOWNIA



Ta część portalu zawiera spis i opis zastosowania narzędzi związanych z dostępnością:

- 1. W3C Markup Validation Service** – narzędzie pozwalające sprawdzić zgodność dokumentu HTML ze standardami HTML lub XHTML. Umożliwia programistom znalezienie błędów niezgodnych z ustalonymi założeniami przesyłu i pisania stron www.
- 2. CSS Validation Service** – narzędzie do sprawdzenia poprawności kaskadowych arkuszy stylów Cascading Style Sheets. Jest on odpowiedzialny za prezentację elementów dokumentów internetowych, takich jak czcionki, kolor tekstu, marginesy, odstępy międzywierszowe lub nawet pozycja danego elementu względem innych, bądź okna przeglądarki.
- 3. PDF Accessibility Checker** - oprogramowanie, które umożliwia zbadanie poziomu dostępności dowolnego dokumentu w formacie PDF. Program otrzymał rekomendację konsorcjum W3C.

4. **Adobe Acrobat** – program umożliwia tworzenie oraz przeprowadzanie szeregu operacji na dokumentach PDF.
5. **Colour Contrast Analyser** – program do analizy pierwszego planu i tła kombinacji kolorów w celu określenia, czy zapewniają one dobrą widoczność koloru. Określa współczynnik kontrastu na stronach www oraz w różnego rodzaju dokumentach zgodnie z wytycznymi WCAG 2.0.
6. **Kalkulator kontrastu** – proste darmowe narzędzie do badania stron internetowych. Aplikacja dokonuje pomiaru współczynnika kontrastu pomiędzy tłem i czcionkami.
7. **Accessibility Color Wheel** – narzędzie on-line, określające kontrast treści w stosunku do tła, dobierające pary kolorów. Aplikacja pozwala na badanie stron www zgodnie z przyjętym standardem WCAG 2.0, dodatkowo wyświetla także wyniki dla trzech nietypowych dysfunkcji wzroku: deuteronomii, protanomii i tritanomii.
8. **WAVE** – Walidator WAVE Web Accessibility Evaluation Tool jest prostym w obsłudze narzędziem on-line umożliwiającym przeanalizowanie pojedynczej strony internetowej pod kątem dostępności standardu WCAG 2.0.
9. **Web Developer** – narzędzia dołączane jako menu lub toolbar do przeglądarek z opcjami wykorzystywanymi często przez deweloperów. Umożliwiają edytowanie, analizowanie i monitorowanie kodu źródłowego serwisów www.
10. **Total Validator** - walidator umożliwia sprawdzenie poprawności kodu (X)HTML, stylów CSS, działających linków. Za jego pomocą mamy także możliwość weryfikacji serwisu pod kątem dostępności według standardu WCAG 2.0. Jego najważniejszym atutem jest możliwość pracy na systemach: Windows, OS X oraz Linux.

11.Utilitia – narzędzie do badania poziomu dostępności stron internetowych on-line. Umożliwia m.in. sprawdzenie zgodności z wytycznymi WCAG 2.0 i analizę całego serwisu pod kątem technologii użytych do jej stworzenia.

12.NVDA – NonVisual Desktop Access NVDA to darmowy czytnik ekranu dla systemu operacyjnego Microsoft Windows. Odczytując zawartość ekranu mową syntetyczną lub prezentując ją na monitorze brajlowskim, program pozwala osobom niewidomym i niedowidzącym swobodnie korzystać z komputera i internetu.

13.JAWS – Job Access With Speech to program do obsługi komputera, przeznaczony dla osób niewidomych. Pozwala niewidomemu użytkownikowi najdokładniej „widzieć” zarówno system operacyjny jak i pracujące pod jego kontrolą aplikacje. Umożliwia bezwzrokową obsługę typowych programów i profesjonalnych pakietów różnego typu – biuro, komunikacja, nauka, edukacja, edycja i przetwarzanie dźwięku, komponowanie muzyki itp.

14.Window-Eyes – program udźwiękawiający, zapewniającym osobom niewidomym, słabowidzącym oraz innym niepełnosprawnym pełny dostęp do aplikacji systemu Windows.

15.Kalkulator Px/Em – przelicznik jednostek absolutnych px na jednostki relatywne em. Ułatwia tworzenie odpowiednich JavaScript’ów, przeskalowanych i dostępnych projektów w CSS.

16.A3web.org – narzędzie wspomagające ocenę dostępności serwisu www zgodnie ze standardem Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0

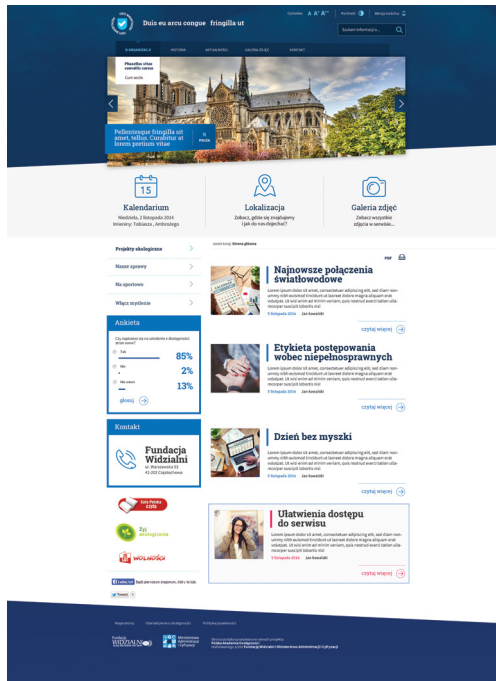
Wszystkie podane narzędzia opatrzone są opisem, tak by użytkownik mógł bez problemu dotrzeć do interesujących ją rozwiązań.

WZORCOWNIA

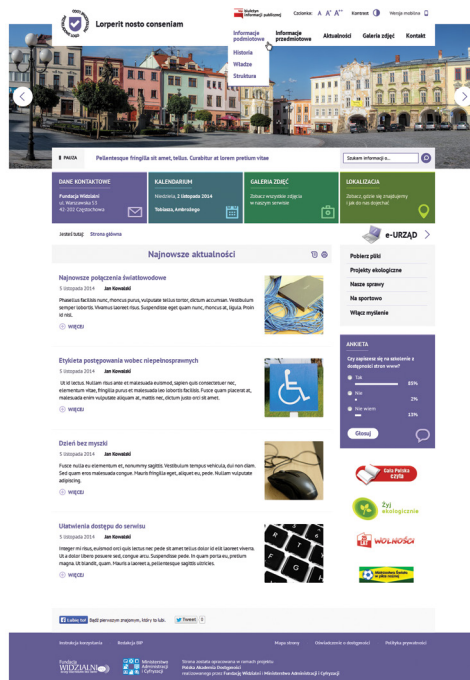


W tym dziale portalu zamieszczono wzorcowe pakiety dostępnych stron www i Biuletynu Informacji Publicznej, na które składają się graficzne opracowania wyglądu i zawartości stron z dostępnym systemem zarządzania treścią (CMS) do pobrania, samodzielnego wdrożenia oraz administrowania w 3 konfiguracjach: dostępna strona BIP, dostępna strona BIP z funkcjonalnością strony www oraz strona www dla podmiotów, które nie są zobligowane do prowadzenia strony BIP. Każdy z wzorców posiada wersję kontrastową i mobilną. Udostępnione strony www są proste i intuicyjne w obsłudze po to, by mogła z nich korzystać osoba bez specjalistycznych kwalifikacji. Pobranie i osadzenie wzorca strony www z portalu Polskiej Akademii Dostępności jest maksymalnie uproszczonym procesem, wspartym jasną i krótką instrukcją. Wzorce stron stworzone w ramach projektu są zaopatrzone w rozwiązania, które w dużej mierze zapewniają dostępność serwisu oraz wprowadzanych treści.

Wszystkie wzorce stron (także portal informacyjny i platforma e-learningowa) zostały wykonane z zastosowaniem najlepszych praktyk w dziedzinie budowania witryn www i zgodności ze światowymi standardami, czyli zgodne ze wszystkimi wytycznymi WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) na poziomie AA, potwierdzonymi przez pozytywny wynik przeprowadzonego w ich obrębie audytu. Narzędzia do obsługi serwisu spełniają zalecenie ATAG (Authoring Tool Accessibility Guidelines) i są dostępne dla użytkowników niepełnosprawnych.



Zrzut ekranu: Szablon graficzny strony www



Zrzut ekranu: Szablon graficzny strony www z funkcjonalnością BIP

Portal zawierający zestawy narzędzi, rozwiązań i dobrych praktyk

- Aktualności
- Baza wiedzy
- Wydarzenia
- Publikacje



Narzędziownia



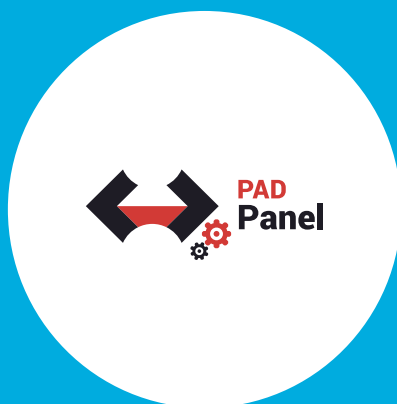
Wzorcownia



Forum



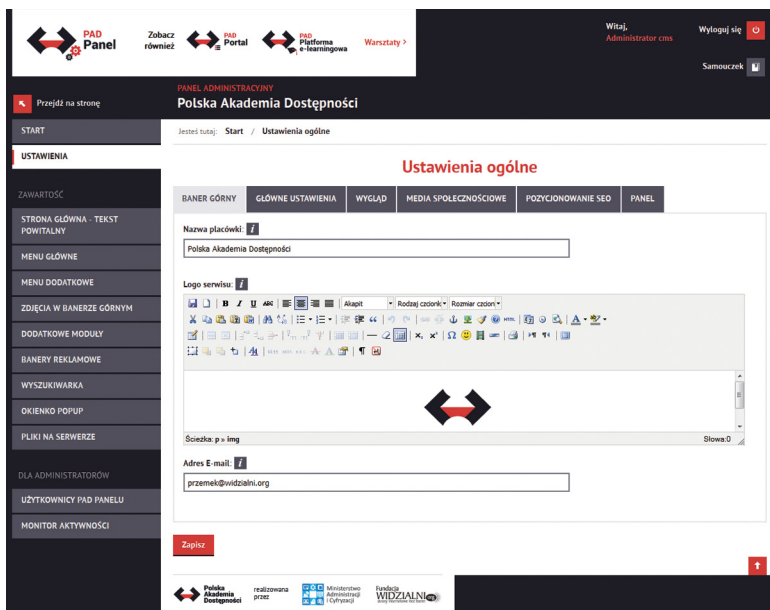
DOSTĘPNY CMS



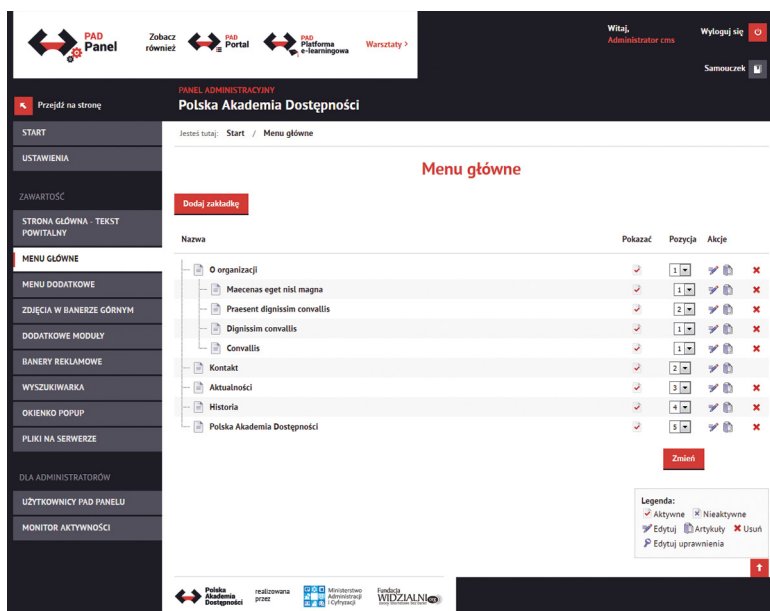
Opracowany w ramach zadania system zarządzania treścią stron (CMS) jest w pełni dostępny, czyli spełnia wymagania standardu dostępności WCAG 2.0 na poziomie AA.

Edytor treści wbudowany w CMS zawiera możliwość tworzenia semantycznych elementów HTML, m. in. takich jak: nagłówki, listy wypunktowane, bloki cytatu, tabele itp. Serwisy www są zbudowane w oparciu o 3-warstwowy model aplikacji (warstwa prezentacji, logiki i danych), wykorzystują system zarządzania treścią (CMS).

System zarządzania treścią (CMS) wyposażony jest we wsparcie dla redaktorów w postaci wyświetlanych podpowiedzi (dymki) do funkcji i poleceń systemu, co ma im ułatwić wprowadzanie treści w sposób zgodny z zasadami dostępności, a jednocześnie przyczynia się do zdobywania przez nich wiedzy z zakresu dostępności oraz wypracowania dobrych nawyków przy tworzeniu treści w pełni dostępnych dla wszystkich odbiorców.

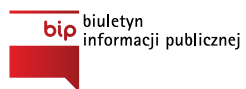


Zrzut ekranu: CMS z ustawieniami ogólnymi

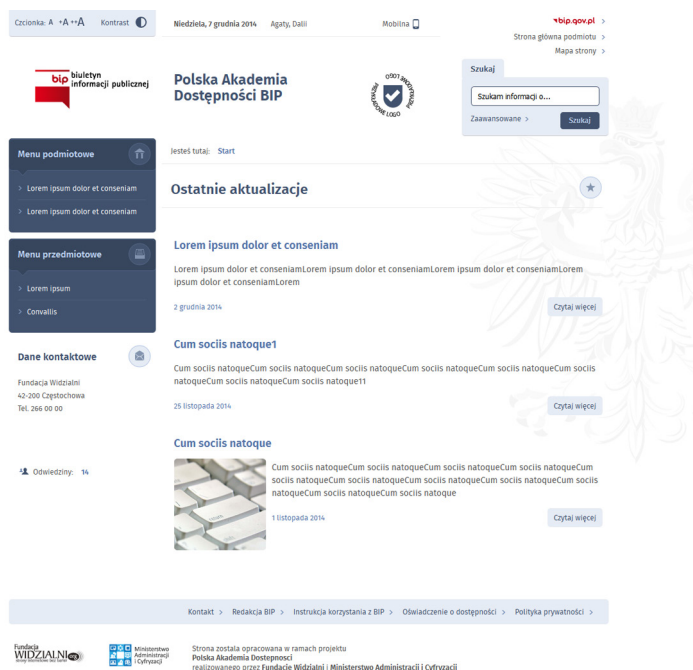


Zrzut ekranu: CMS z widokiem menu głównego szablonu

DOSTĘPNY BIP



W ramach projektu do dyspozycji odbiorców oddane zostały wzorce dostępnych stron BIP do pobrania, utworzone zgodnie z zapisami ustawy, z dbałością o odpowiednią oprawę graficzną. Zawartość strony Biuletynu informacji Publicznej (BIP) opracowana została na podstawie: Ustawy z 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, Rozporządzenia MSWiA z 18 stycznia 2007 r. w sprawie BIULETYNU INFORMACJI PUBLICZNEJ, Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, obwieszczenie Marszałka Sejmu Rzeczypospolitej polskiej z dnia 14 kwietnia 2014 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o dostępie do informacji publicznej oraz oprac. minimalnego standardu informacji dla „Przejrzystej strony BIP”.



Zrzut ekranu: strona główna BIP

Podstawy dostępnej strony www

Spośród 61 kryteriów sukcesu WCAG najważniejsze dla dostępności strony to:



Odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych, audio oraz video



Etykiety pól formularzy oraz ich grupowanie



Poprawne użycie nagłówków, list, tabel



Odpowiedni kontrast tekstów w stosunku do tła

<title>

Jednoznaczne tytuły stron



Obsługa serwisu przy pomocy klawiatury



Zapewnienie bezpośredniego dostępu do treści (*skiplinks*)



Dostęp do informacji na różne sposoby (wyszukiwarka, mapa strony)



Poprawność kodu (X)HTML, CSS



PLATFORMA E-LEARNINGOWA



W ramach projektu opracowana została w pełni dostępna platforma e-learningowa zawierająca cztery kursy:

- ogólny kurs z wiedzy o dostępności
- kurs administrowania i zarządzania dostępnymi stronami www,
- kurs tworzenia dostępnych dokumentów
- instruktażowy kurs uruchomienia i obsługi pakietu dostępnej strony z CMS do samodzielnego zarządzania.

Gotowe scenariusze szkoleniowe stanowią zestaw narzędzi – gotowych metod przekazywania wiedzy w obszarze dostępności stron www i dokumentów. Platforma wraz z wszystkimi jej funkcjonalnościami oraz zamieszczone w jej zasobach kursy zostały poddane audytowi partycypacyjnemu pod kątem dostępności oraz użyteczności. Audyt został przeprowadzony przez 3 konsultantów z niepełnosprawnością sensoryczną: konsultanta niewidomego, niedowidzącego oraz niesłyszącego. Ich zadaniem było sprawdzenie jakości obsługi portalu oraz kursów przy pomocy programów asystujących – programów czytających (osoby niewidome) oraz powiększających (osoby niedowidzące). Przetestowane zostały także dostępność kluczowych elementów platformy, komfort nawigacji w jej obrębie, dostępność treści dydaktycznych kursów e-learningowych, a także ich formuła pod kątem nauki za pomocą programów czytających i powiększających. Konsultant niesłyszący sprawdził zrozumiałość treści zamieszczonych na platformie oraz dostępność materiałów multimedialnych dla osób niesłyszących. Konsultanci podczas testów posługiwali się metodologią opracowaną przez Fundację Widzialni i Uniwersytet Śląski w Katowicach, stosowaną od kilku lat (w formie rozwojowej) przy przeprowadzaniu audytów, rankingów dostępności i konsultacji zleconych. Konsultanci wykonali także w obrębie platformy oraz kursów e-learningowych wyznaczone zadania, mające na celu sprawdzenie dostępności informacji oraz funkcji platformy i kursów.

Każdy z audytorów ocenił dostępność poszczególnych elementów, używając skali punktowej oraz opatrzył swoje badanie komentarzem. Wszystkie testy wykazały dostępność sprawdzanych narzędzi, zadania zostały zrealizowane poprawnie.

Dodatkowo wykonany został audyt zewnętrzny ekspercki pod kątem zgodności ze standardem dostępności.



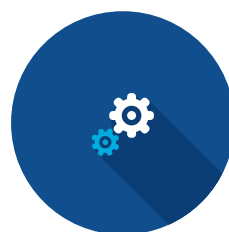
Czym jest dostępność?



**Administracja i zarządzanie
dostępną stroną www**



**Tworzenie dostępnych
dokumentów**



Przewodnik administratora

1. CZYM JEST DOSTĘPNOŚĆ? – kurs ogólny

Kurs adresowany jest do wszystkich osób chcących pozyskać lub zwiększyć swoją wiedzę na temat metod tworzenia i zarządzania produktami, treścią i usługami cyfrowymi zgodnie ze standardami dostępności. Udział i ukończenie kursu pozwala na wypracowanie nowych strategii i umiejętności niezbędnych do praktycznego zastosowania standardów dostępności w większości obszarów związanych z informacją i usługami cyfrowymi. W ramach kursu przedstawione są m.in. zagadnienia:

- zjawisko wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza ze względu na niepełnosprawność,
- funkcjonowanie osób niepełnosprawnych w przestrzeni cyfrowej,
- dostępność w przestrzeni Internetu,
- dostępność informacji,
- dostępne multimedia,
- audiodeskrypcja,
- standardy dostępności,
- metody monitorowania i sprawdzania dostępności

Zagadnienia dostępności są poruszone w różnych obszarach działalności, nowych technologii cyfrowych, w tym także urządzeń i sprzętu.

W ramach kursu uczestnicy nabędą wiedzę z zakresu dostępności stron internetowych, audiodeskrypcji (m.in. w produkcji audiowizualnej

oraz sztukach plastycznych), napisów dla niesłyszących, projektowania uniwersalnego i multimedialnych.

SCENARIUSZ KURSU

„Czym jest dostępność?”

Polska Akademia Dostępności

Informacje ogólne

Autor: Fundacja Widzialni

Kurs jest wstępem do zagadnień związanych z dostępnością zasobów cyfrowych. Obejmuje zagadnienia związane z szeroko pojętym wykluczeniem cyfrowym osób o specjalnych potrzebach. Przybliża potrzeby osób niepełnosprawnych w dostępie do informacji elektronicznej ale również informacji przekazywanych podczas wystąpień publicznych, takich jak konferencje, prezentacje, wykłady. Zawiera elementy związane z produkcją materiałów wideo dostępnych dla osób głuchych jak również audiodeskrypcji przeznaczonej dla osób niewidomych. Kurs przybliża również problematykę osób dojrzałych w kontekście ich cyfrowych potrzeb. Pokazuje praktyczne porady i podaje przykłady rozwiązań stosowanych na stronach internetowych dostępnych dla osób o specjalnych potrzebach. Zagadnienia omówione w kursie:

- wykluczenie cyfrowe,
- funkcjonowanie osób niepełnosprawnych w przestrzeni cyfrowej,
- dostępność w przestrzeni Internetu,
- dostępność informacji,
- dostępność multimedialnych,
- audiodeskrypcja,

- standardy dostępności,
- metoda sprawdzania dostępności.

Kurs adresowany jest do wszystkich osób, które rozpoczynają swoją przygodę z dostępnością zasobów internetowych, przede wszystkim do pracowników podmiotów realizujących zadania publiczne: pracowników placówek oświatowych, urzędów, instytucji kultury i sztuki, informatyków.

Łączna liczba godzin – 80 h

Rodzaj kursu – samokształcenie

SPIS TREŚCI KURSU

1. Wstęp

- Projektowanie uniwersalne
- 7 reguł projektowania uniwersalnego
- Wykluczenie cyfrowe

2. Wstęp

- Przyczyny wykluczenia

3. Standard WCAG

- Inne standardy W3C
- WCAG w prawie
- Priorytety WCAG

4. Test

5. Audiodeskrypcja

- Przykład filmu z audiodeskrypcją
- Przykład opisu obrazu
- Najważniejsze w audiodeskrypcji
- Ćwiczenie

6. Multimedia

- Wstęp
- Niedostępne multimedia
- Pożądane tłumaczenie migowe
- W którym miejscu tłumacz migowy?
- Napisy
- Przygotowanie napisów
- Multimedialny ideał

7. Test

8. Wydarzenia publiczne na żywo

- Tłumacz języka migowego
- Napisy symultaniczne
- Dostępność architektoniczna
- Asystenci osób niepełnosprawnych
- Pętla indukcyjna
- Inne udogodnienia
- Test

9. Dostępność i użyteczność

- Wstęp
- Optymalna architektura informacji
- Łatwość nawigacji
- Obsługa błędów i komunikatów
- Szybkość ładowania
- Test

10. Niewidomi

- Programy czytające
- Skróty klawiaturowe

11. Zbędne dodatki

- Obsługa przy pomocy klawiatury
- Inne rozwiązania nawigacyjne

12. Niedowidzący

- Kontrast
- Niezaburzona linia tekstu
- Test

13. Wersja kontrastowa

- Kontrolki zmiany kontrastu
- Test

14. Dorośli w sieci

- Dobre przykłady
- Czytelna informacja
- Odwrócona piramida

15. Prosty przekaz dla osób Głuchych

- Trudne wyrazy

16. Formularze

17. Pozycjonowanie

18. Czcionki

- Wielkość
- Formatowanie

19. Badanie dostępności strony www

- Typowanie podstron i elementów
- Typowanie zadań
- Badanie z użytkownikami

CELE I EFEKTY KSZTAŁCENIA

Celem kursu jest wprowadzenie słuchacza do zagadnień dotyczących wykluczenia osób o specjalnych potrzebach. Przybliżenie zagadnień dostępności do zasobów cyfrowych poprzez przedstawienie głównych problemów, z jakimi borykają się osoby niepełnosprawne, starsze i pozostałe, które z różnych przyczyn nie mogą w pełni skorzystać z dobrodziejstw Internetu.

WSTĘPNE WYMAGANIA

Kurs nie wymaga specjalistycznego przygotowania ani specjalnych umiejętności. Uczestnikiem kursu może być każdy słuchacz, który posiada umiejętności przeciętnego użytkownika komputera i jest użytkownikiem Internetu. Porusza się po stronach www i rozumie pojęcia typu formularz zapytania, wyszukiwarka, aktualności na stronie www.

WPROWADZENIE

Słuchacz rozpoczyna kurs od wprowadzenia do projektowania uniwersalnego. Ogólnego pojęcia w którym zawierają się wszystkie późniejsze zagadnienia. Poznaje pojęcia wykluczenia cyfrowego i zapoznaje się ze obowiązującymi standardami WCAG. W kolejnych lekcjach zapoznaje się z zagadnieniami dotyczącymi osób niepełnosprawnych o różnych rodzajach dysfunkcji. Wkracza w świat osób niewidomych, niedowidzących i głuchych. Przechodzi do części związanej z potrzebami osób starszych by na końcu poznać podstawowe zasady tworzenia dostępnych serwisów www w oparciu o obowiązujące standardy.

MATERIAŁY DYDAKTYCZNE

Słuchacz pracuje sam bez wsparcia wykładowcy. Posiada do dyspozycji forum dyskusyjne, które umożliwia mu wymianę myśli, doświadczeń z innymi użytkownikami kursu. Posiada do dyspozycji literaturę oraz bogatą bazę linków do serwisów www związanych tematycznie z kursem. Kurs jest wyposażony w materiały video oraz zrzuty ekranowe. Posiada słownik pojęć oraz linki do materiałów uzupełniających.

Słuchacz ma również możliwość skorzystania z wbudowanej w system poczty e-mail. Przeprowadza samodzielnie testy. Każdy tematyczny dział jest zakończony testem jednokrotnego wyboru. Słuchacz odpowiada na trzy do pięciu pytań. Ukończenie testów pozwala na przejście do dalszych części kursu.

SŁOWNIKI POJĘĆ

- **WCAG** (Web Content Accessibility Guidelines) – Wytyczne dla dostępności treści internetowych. Jest to szeroki wachlarz rekomendacji dotyczących tworzenia treści internetowych bardziej dostępnymi. Pogrupowane są one według 4 najważniejszych zasad: Postrzegalność, Funkcjonalność, Zrozumiałość, Solidność.
- **WAI** (Web Accessibility Initiative) – inicjatywa W3C mająca na celu zwiększenie szeroko rozumianej dostępności stron WWW. Oprócz dostępności dla osób niepełnosprawnych, WAI walczy o równouprawnienie wszelkich sposobów korzystania z Internetu.
- **W3C** (World Wide Web) – Międzynarodowa organizacja przygotowująca standardy internetowe.
- **HTML** (HyperText Markup Language) – język znaczników stosowany przy tworzeniu stron internetowych.
- **HTTP** (Hypertext Transfer Protocol) – protokół przesyłu danych.
- **PJM** (Polski Język Migowy) – naturalny język migowy, którym posługują się osoby Głuche.
- **SJM** (System Języko-Migowy) – sztuczny język migowy stworzony przez osoby słyszące.
- **Audiodeskrypcja** – sposób opisu filmów, obrazów, sztuk teatralnych, przestrzeni architektonicznej, itp. przeznaczony dla osób niewidomych.
- **program czytający** – oprogramowanie umożliwiające osobom niewidomym korzystanie z komputera oraz Internetu.
- **projektowanie uniwersalne** – filozofia projektowania produktów

i usług dostępnych dla wszystkich.

- **ATAG** (Authoring Tool Accessibility Guidelines) – wytyczne skierowane do twórców oprogramowania służącego do tworzenia stron www.
- **UAAG** (User Agent Accessibility Guidelines) – wytyczne dotyczące standardu przeglądarek internetowych.
- **Europejska Agenda Cyfrowa** – europejski dokument zawierający najważniejsze wytyczne dla krajów członkowskich Unii Europejskiej z zakresu cyfryzacji.
- **napisy symultaniczne** – napisy pojawiające się w czasie rzeczywistym.
- **pętla indukcyjna** – urządzenie wzmacniające sygnał dźwiękowy dla aparatów słuchowych.
- **player** – oprogramowanie umożliwiające odtworzenie filmów video.
- **usability** – użyteczność, zbiór cech produktów lub usług decydujących o ich łatwości użytkowania
- **accessibility** – dostępność do zasobów cyfrowych.
- **architektura informacji** – sztuka organizacji informacji na stronach www.
- **JAWS** – komercyjny program czytający.
- **Window-Eyes** - komercyjny program czytający.
- **NVDA** – darmowy program czytający.
- **odwrócona piramida** – sposób prezentacji informacji w publikacji prasowej polegający na poinformowaniu czytelnika o sednie sprawy na samym początku.
- **pozycjonowanie** – zespół działań zmierzający do osiągnięcia jak najlepszych wyników wyszukiwania poszczególnym słów kluczowych lub fraz w wyszukiwarkach internetowych.

LITERATURA PODSTAWOWA I UZUPEŁNIAJĄCA

- **Podręcznik Dobrych Praktyk WCAG 2.0** – Artur Marcinkowski, Przemysław Marcinkowski, Wydawnictwo Naukowe PWN 2013 –

<http://www.widzialni.org/container/podrecznik6-www.pdf>

- **Metodologia badania dostępności strony www dla osób niepełnosprawnych, starszych i innych narażonych na wykluczenie cyfrowe w oparciu o WCAG 2.0** – Fundacja Widzialni, Uniwersytet Śląski
<http://widzialni.org/container/metodologia-badania-dostepnosci-stron-www.pdf>
- **Jak zaprojektować i uruchomić prostą stronę internetową? Na przykładzie platformy WordPress** – Fundacja Widzialni, Fundacja Wspomagania Wsi, Krajowe Stowarzyszenie Sottysów, Szerokie Porozumieniem na Rzecz Umiejętności Cyfrowych.

ODNOŚNIKI DO WARTOŚCIOWYCH STRON WWW

- <http://www.widzialni.org>
- <http://umiejetnoscicyfrowe.pl/>
- <http://a3web.org/>
- <http://informaton.pl/>
- <http://www.wcag20.widzialni.org>
- <http://www.firr.org.pl>
- <http://www.moimioczami.pl/>
- <http://audiodeskrypcja.pl/>
- <http://fundacjakatarynka.pl/audiodeskrypcja/>
- <http://www.audiodeskrypcja.com.pl/>
- <http://kulturabezbarier.org/>
- <https://latarnicy.pl/>
- <http://dojrzaloscwsieci.pl/>
- <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- <http://fdc.org.pl/wcag2/>
- <http://webaim.org/standards/wcag/checklist>

2. ADMINISTRACJA I ZARZĄDZANIE DOSTĘPNĄ STRONĄ WWW – kurs specjalistyczny

Kurs adresowany jest przede wszystkim do osób zajmujących się aktualizacją, wprowadzaniem treści na stronach www oraz osób administrujących stroną www. Adresatami tego kursu jest zdecydowanie większa grupa odbiorców. W większości instytucji i organizacji wprowadzaniem treści, aktualizowaniem i redakcją serwisu www zajmują się osoby nieposiadające specjalistycznej wiedzy z zakresu technologii cyfrowych. Najczęściej jest to oddelegowany pracownik, posiadający jedynie podstawową wiedzę na temat funkcjonowania stron www, nierzadko kończącą się na obsłudze panelu administracyjnego strony. Bardzo ważnym jest, by wyposażyć tę osobę w wiedzę i umiejętności z zakresu wprowadzania treści zgodnie ze standardami dostępności, czyli takiego, który zapewni pełnoprawny dostęp do zamieszczanych informacji wszystkim użytkownikom, bez względu na ich stan zdrowia, wiek, posiadany sprzęt czy szybkość łącza. Jest to szczególnie ważne w przypadku redaktorów serwisów jednostek realizujących zadania publiczne, ponieważ treści na stronach administracji publicznej muszą być dostępne i zgodne ze standardami dostępności (WCAG 2.0 poziom AA), a co równie ważne, informacje zamieszczane na stronach administracji publicznej mają żywotne znaczenie dla życia i pełnoprawnego uczestnictwa w życiu społecznym wszystkich obywateli. Jest to kluczowa kwestia, gdyż nawet najbardziej dostępnie utworzona strona www przestanie być dostępną, jeżeli treści na niej będą zamieszczane bez dbałości o pełną ich dostępność. Bez tej dbałości, niewynikającej ze złej woli lub niestaranności, ale z braku świadomości i niezbędnej wiedzy, serwisy internetowe i dokumenty cyfrowe pozostaną niedostępne dla części społeczeństwa, powodując jej wykluczenie, nie tylko cyfrowe ale również społeczne. Kurs pozwala na wyposażenie w odpowiednie kompetencje administratorów serwisów www, które pozwolą na uniknięcie dystrybucji treści niezgodnych ze

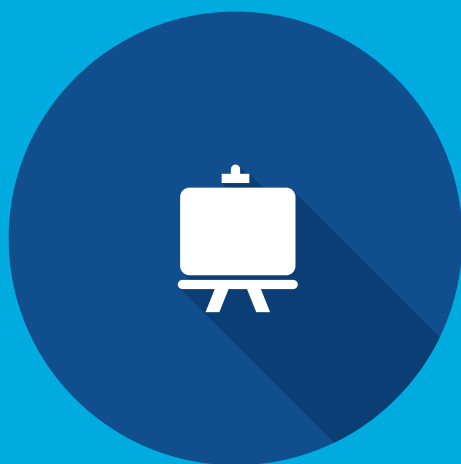
standardami dostępności, co realnie wpłynie na stopień występowania zjawiska wykluczenia cyfrowego.

3. TWORZENIE DOSTĘPNYCH DOKUMENTÓW – kurs specjalistyczny

Kurs adresowany głównie do osób zajmujących się sporządzaniem i dystrybucją dokumentów elektronicznych, elektronicznych kopii dokumentów papierowych, pracowników digitalizujących dokumenty archiwalne, autorów korespondencji elektronicznej, zwłaszcza pracowników administracji publicznej, jednostek realizujących zadania publiczne oraz pracowników naukowych. Zadaniem kursu jest wyposażenie jego uczestników w wiedzę i umiejętności, które pozwolą im na świadome i zgodne ze standardami dostępności oraz zapisami polskiego prawa tworzenie bądź reprodukcję dokumentów, głównie o charakterze administracyjnym bądź prawnym. W świetle rozporządzenia Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności z 2012 roku wszystkie dokumenty publikowane przez podmioty realizujące zadania publiczne muszą spełniać wymogi określone standardem dostępności WCAG 2.0 na poziomie AA. Niestety, pomimo tego wymogu, większość dokumentów publikowanych, głównie w obszarze administracji publicznej – kluczowego obszaru dla pełnoprawnego funkcjonowania wszystkich obywateli bez względu na np. stan ich niepełnosprawność – jest nadal niedostępna i nie spełnia zapisów Rozporządzenia. Jest to wynikiem braku świadomości i wiedzy osób odpowiedzialnych za publikację i dystrybucję tych informacji. Przygotowanie bądź digitalizacja dokumentu w formacie w pełni obsługiwanym przez oprogramowanie asystujące nie wymaga żadnego dodatkowego nakładu pracy, niezbędna jest jednak wiedza, jak taki dokument przygotować i jaki sposób opracowania dokumentów zapewnia zgodność ze standardami dostępności. Ukończenie kursu zapewnia nabycie koniecznej w tym zakresie wiedzy.

4. PRZEWODNIK ADMINISTRATORA

Instruktaż uruchomienia i obsługi pakietu dostępnej strony z CMS do samodzielnego zarządzania. Kurs jest adresowany do administratorów stron www, którzy korzystać będą z oferowanych w obszarze portalu, utworzonych w ramach projektu wzorców stron www, w pełni dostępnych i wyposażonych w system zarządzania treścią (dostępny CMS). Opracowany został program szkoleniowy zawierający pełny zakres szkolenia dla redaktorów stron www w zakresie obsługi udostępnionego CMS. Kurs przygotowany jest z myślą o osobach posiadających podstawową wiedzę na temat technologii cyfrowych i obsługi paneli administracyjnych stron internetowych. Ideą kursu jest zastąpienie „suchej” i zazwyczaj niewykorzystywanej przez użytkowników instrukcji obsługi przez interaktywny i opracowany z myślą o użyteczności, a jednocześnie angażujący uczestnika szkolenia kurs, dający mu możliwość pozyskania praktycznej wiedzy na temat obsługi CMS wzorców stron oferowanych w ramach platformy. Dodatkowo, ucząc się obsługi panelu administracyjnego, uczestnicy kursu poznają jednocześnie podstawowe zasady redagowania serwisu zgodnie ze standardami WCAG.



SZKOLENIA

Zapewnianie dostępności, stanowiącej czynnik zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu, wymaga: kształcenia profesjonalistów i użytkowników stron www, w zakresie standardów dostępności i wykluczenia cyfrowego; konkretnych metod zarządzania (tworzenia, administrowania, redagowania) stroną internetową i ogólnych nastawień do realizowania standardów dostępności.

W ramach projektu zostały przeprowadzone szkolenia dla osób chcących podnieść swoje kompetencje z zakresu dostępności informacji i usług cyfrowych. Szkolenia miały charakter otwarty i bezpłatny. Podczas rekrutacji preferowani byli pracownicy jednostek realizujących zadania publiczne i administracji publicznej. Wyniki rekrutacji potwierdziły rezultaty badań – potrzeba nabycia wiedzy jest bardzo duża, zwłaszcza wśród pracowników administracji publicznej. Zgłoszeń na szkolenia było wielokrotnie więcej niż oferowanych miejsc.

Szkolenia zostały przeprowadzone przez specjalistów z zakresu programowania i dostępności współpracujących z Fundacją Widzialni oraz konsultantów z niepełnosprawnością. Celem szkoleń było wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności z zakresu administrowania i redagowania stronami www zgodnie ze standardami WCAG 2.0.

Szkolenia są stacjonarnym odpowiednikiem kursów e-learningowych, opracowanych w ramach projektu. Uczestnicy szkolenia mogli dowiedzieć się o sposobie korzystania z Internetu przez osoby z niepełnosprawnością: osoby niewidome, niedowidzące i głuche – przedstawiono im działanie programów czytających i powiększających. Omówione zostały cztery główne zasady WCAG czyli: postrzegalność, funkcjonalność, zrozumiałość i rzetelność. Prowadzący zaprezentowali, jak w praktyce redagować dostępne treści ze zwróceniem uwagi na odpowiednie formatowanie

tekstów, użycie nagłówków, użycie list, odnośników, zapewnienie odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych etc. i jak w sposób właściwy przygotowywać formularze, tabele i materiały multimedialne.

Szkolenia dodatkowo promowały portal internetowy utworzony w ramach projektu oraz kursy e-learningowe, jednocześnie pełniąc funkcję empowermentu.



SEMINARIUM

W ramach projektu przeprowadzone zostało jednodniowe seminarium, którego celem było po pierwsze promowanie projektu i produktów wytworzonych w jego ramach, a po drugie wymiana wiedzy i doświadczeń z zakresu dostępności, tworzenia i dystrybucji produktów i usług cyfrowych w zgodzie ze standardami WCAG 2.0. Tematem głównym seminarium było promowanie edukacji cyfrowej pod kątem dostępności w Polsce, zwłaszcza wśród przedstawicieli jednostek realizujących zadania publiczne.

Do udziału w seminarium zaproszeni zostali specjaliści z zakresu programowania, dostępności, przedstawiciele administracji publicznej, organizacji pozarządowych a także środowiska akademickiego. Seminarium miało charakter roboczy, moderowany, oparty na programie przekazanym wcześniej do uczestników, tak by zmaksymalizować efekty pracy seminarzystów. Z prac seminarium sporządzone zostały rekomendacje, które posłużyły realizatorom projektu do opracowania polityki rozpowszechniania platformy powstałej w ramach projektu.



KONKURS THE BEST OF ACCESSIBILITY PROJECT

W ramach zadania zorganizowany został konkurs The Best Accessibility Project 2014. Konkurs był adresowany do podmiotów państwowych, instytucji, firm i osób prywatnych, które realizują projekty w obszarze dostępności. Celem konkursu było wyłonienie i wyróżnienie projektu, który najskuteczniej łamie bariery w dostępie do zasobów internetowych. Jury konkursu zwracało szczególną uwagę na projekty adresowane pośrednio lub bezpośrednio do osób o specjalnych potrzebach, ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych i seniorów.

Spośród zgłoszonych projektów jury, składające się z 7 osób (4 osoby oddelegowane przez organizatora i 3 osoby zaproszone do jury) wybrało zwycięzcę. Wśród osób zaproszonych do oceny projektów znajdowali się specjaliści z dziedziny włączenia cyfrowego, osoby zaufania publicznego.

W swojej ocenie jury wzięło pod uwagę m.in.: skuteczność projektu, zasięg terytorialny, ilość uczestników, pomysł.

Wszystkie projekty zgłoszone przez uczestników lub wytypowane przez organizatorów zostały przedstawione na specjalnie dedykowanej podstronie portalu informacyjnego. W ten sposób stworzony został bank dobrych praktyk projektów, związanych z dostępnością zasobów internetowych.

Wybrany w drodze głosowania zwykłą większością głosów projekt zostanie wyróżniony tytułem **The Best of Accessibility Project 2014**.



KONFERENCJA

Konferencja „Polska Akademia Dostępności: wiedza, narzędzia, rozwiązania” z udziałem przedstawicieli administracji centralnej, jednostek realizujących zadania publiczne, twórców, administratorów i redaktorów stron www, przedstawicieli organizacji pozarządowych, świata akademickiego, biznesu oraz osób z niepełnosprawnością, stanowi ważny element promowania dostępności, założeń i osiągniętych rezultatów realizowanego projektu.

Konferencja będzie przykładem wydarzenia w pełni dostępnego, gdzie wykorzystane zostaną nowoczesne rozwiązania technologiczne oraz sprawdzone metody wspierające dostępność, w tym:

- Informacje dot. Konferencji publikowane na stronach www.widzialni.org zostaną opatrzone wersją w Polskim Języku Migowym.
- Filmy z Konferencji zostaną zamieszczone na dostępnej dla osób niepełnosprawnych stronie www przy użyciu odtwarzacza dostępnego dla oprogramowania dla osób niewidomych, opatrzone napisami.
- Konferencja będzie tłumaczona na Polski Język Migowy, co umożliwi udział w niej osobom głuchym, posługującym się językiem migowym.
- Z myślą o osobach słabosłyszących i niesłyszących zastosowany zostanie symultaniczny przekaz tekstowy, który polega na wyświetleniu w formie tekstu na ekranach przebiegu wydarzenia w czasie rzeczywistym.
- Aby ułatwić zrozumienie mowy osobom korzystającym z aparatów słuchowych, w sali konferencyjnej zastosowana zostanie pętla indukcyjna, która przekazuje do aparatu słuchowego wyselekcjonowany dźwięk z nagłośnienia. Badania pokazują, że dzięki temu urządzeniu zrozumiałość mowy może wzrosnąć o 70-100%.
- Relacja opatrzona zostanie tłumaczeniem migowym (*streaming*).

PODSUMOWANIE

Założeniem realizacji projektu pn. Polska Akademia Dostępności oraz jego głównym celem jest realne i skuteczne podniesienie stanu dostępności stron www w Polsce, zwłaszcza stron podmiotów realizujących zadania publiczne. Działania w projekcie mają charakter kompleksowy i komplementarny. Narzędzia zostały wytworzone z myślą o jak największej ich efektywności i trwałości. W ramach projektu udało się połączyć działania twarde: opracowanie i oddanie do dyspozycji użytkownikom dostępnych produktów: wzorców stron www, wzorcowych dostępnych systemów zarządzania treścią (CMS), stron Biuletynu Informacji Publicznej, dostępnej platformy e-learningowej wraz z kursami oraz miękkich: przeprowadzenie szkoleń, konsultacji z ekspertami, badań, promocji i propagowania wiedzy nt. dostępności. Przeprowadzone w ramach projektu badania potwierdziły zasadność realizacji projektu a jednocześnie pomogły wyznaczyć kierunek i rozkład akcentów realizowanych działań. Dały także bardzo solidną podbudowę naukową, tak dla projektu, jak i dla przyszłych działań Fundacji Widzialni i Ministerstwa Administracji i Cyfryzacji. Opinie zebrane od osób objętych badaniem, uczestników panelu ekspertów, szkoleń i specjalistów, biorących udział w seminarium były bardzo cenną bazą informacji dla realizatorów projektu oraz stanowią cenny wkład w opracowanie jego produktów i rezultatów.

Połączenie ciągłego podnoszenia świadomości nt. znaczenia dostępności z bezpłatną ofertą dydaktyczną z zakresu dostępności oraz możliwością łatwego pozyskania w pełni zgodnych ze standardami WCAG 2.0 wzorcowych pakietów stron www gwarantuje wysoką skuteczność podejmowanych działań oraz bardzo szeroki zasięg.

Użytkownicy, którzy skorzystają na dostosowaniu serwisu www

