
Polska Akademia Dostępności



**Polska
Akademia
Dostępności**

**Raport z badań
przeprowadzonych w ramach
projektu
Polska Akademia Dostępności**



Opracowanie:

**dr Edyta Widawska
dr Zbigniew Wieczorek
dr hab. Ewa Wysocka**

Fundacja
WIDZIALNI 
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	5
1. Wykluczenie cyfrowe jako nowy typ i źródło wykluczenia społecznego	7
1.1. Wykluczenie społeczne i jego rodzaje	8
1.2. Wykluczenie cyfrowe – definicja, determinanty, konsekwencje i skala zjawiska	10
2. Dostępność stron www	15
2.1. Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych	16
2.2. Regulacje prawne dotyczące dostępności stron www	18
3. Opis wybranej i zastosowanej metodologii oraz źródeł informacji wykorzystanych w badaniach	32
3.1. Cel i przedmiot badań	32
3.2. Problemy badawcze	35
3.3. Dobór próby badawczej	37
3.4. Metoda, techniki i narzędzia badawcze	41
4. Analiza wyników badań empirycznych	50
4.1. Społeczno-demograficzny portret badanych frakcji	51
4.2. Dostępność zasobów internetowych instytucji publicznych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym	65
4.2.1. Analiza treści pozyskanych w trakcie wywiadów pogłębionych i w badaniach fokusowych	65
4.2.2. Analiza danych pozyskanych w trakcie walidacji stron instytucji publicznych	78
4.2.3. Analiza treści pozyskanych w trakcie badań ankietowych	91
4.3. Poziom wiedzy i umiejętności twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów w obszarze standardów dostępności	101

4.3.1. Analiza treści pozyskanych w trakcie wywiadów pogłębionych i w badaniach fokusowych	101
4.3.2. Analiza danych pozyskanych w trakcie walidacji stron instytucji publicznych	143
4.3.3. Analiza treści pozyskanych w trakcie badań ankietowych	148
4.4. Potrzeby oraz oczekiwania twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów w odniesieniu do wprowadzania standardów dostępności	160
4.4.1. Analiza treści pozyskanych w trakcie wywiadów pogłębionych i w badaniach fokusowych	160
4.4.2. Analiza danych pozyskanych w trakcie walidacji stron instytucji publicznych	188
4.4.3. Analiza treści pozyskanych w trakcie badań ankietowych	193
Wnioski i rekomendacje	199
Bibliografia	215
Aneks	219
Załącznik 1	220
Załącznik 2	226
Załącznik 3	229
Załącznik 4	237
Załącznik 5	245
Załącznik 6	253

WSTĘP

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 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

-
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.

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.

1. 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) wiązane jest z różnorakimi ograniczeniami możliwości pełnego rozwoju jednostki lub grup społecznych, a więc i osiągania 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**.

1.1. WYKLUCZENIE SPOŁECZNE I JEGO RODZAJE

Ogólnie pojęcie wykluczenia cyfrowego jest swoistym elementem wykluczenia społecznego, rozumianego współcześnie jako sytuacja ograniczonego dostępu pewnych grup (jednostek) do praw, zasobów i możliwości, dostępnych dla innych grup (jednostek), zamieszkujących dany teren (ogółu członków społeczeństwa).

Hilary Silver, wskazując na wielowymiarowość omawianego zjawiska, określiła trzy konteksty, w których następuje analiza terminu wykluczenie społeczne. Dokonuje się jej w zależności od występującego w społeczeństwie paradygmatu integracji społecznej:

- wykluczenie społeczne oznacza zerwanie więzi między jednostką, a społeczeństwem w przypadku, gdy organizacja społeczna oparta jest na zbiorze wartości moralnych łączących jednostki ze sobą;
- wykluczenie społeczne będzie oznaczało dyskryminację, niesprawność rynku i nieegzekwowane uprawnień w sytuacji, gdy społeczna integracja oparta jest na prawach i obowiązkach poszczególnych jednostek, które mają różne interesy i możliwości;
- wykluczeniem społecznym będzie „zamknięcie”, które daje dostęp do zasobów tylko określonym grupom (najczęściej większościowym) wówczas, gdy społeczeństwo postrzegane jest jako zbiór różnych grup o sprzecznych interesach⁷.

Badania nad wykluczeniem społecznym, jako zjawiskiem związanym z brakiem dostępności do różnie rozumianych dóbr, odnoszą się do teorii struktur społecznych (nierówności społecznych, stratyfikacji), które zakładają, że czynniki marginalizacji

7 H. Silver, *The process of social exclusion: the dynamics of an evolving concept*, Department of Sociology Brown University Providence, Chronic Poverty Research Centre Working Paper 95, Rhode Island, USA 2007, s. 1-3; E. Widawska, D. Gębuś, *Społeczeństwo informacyjne a wykluczenie*, [w:] A. Marzec, I. Wagner (red.), *Polska na drodze do społeczeństwa informacyjnego. Między rozwojem a wykluczeniem w zjednoczonej Europie*, Wyd. AJD, Częstochowa 2005, s. 275-286.

mogą być różne, ale pochodne wobec zjawiska nierówności społecznej. Janusz Czapiński⁸ wskazuje 11 czynników ewokujących zagrożenie marginalizacją: podeszły wiek, ubóstwo, zamieszkiwanie terenów wiejskich, niskie wykształcenie (własne i rodziny pochodzenia), uzależnienia, konflikty z prawem, poczucie dyskryminacji, bezrobocie i niepełnosprawność. Powodować one mogą różne rodzaje wykluczenia:

- (a) **strukturalne** (związane z miejscem zamieszkania, wykształceniem);
- (b) **fizyczne** (związane z wiekiem, złym stanem zdrowia);
- (c) **normatywne** (związane z uzależnieniami, konfliktem z prawem, samotnością, poczuciem dyskryminacji wynikającej z odmienności narodowej, przekonań czy nawet wyglądu);
- (d) **materialne** (związane z bezrobociem i ubóstwem);
czy w ostatnich latach także wykluczenie (e) **cyfrowe** (związane z dostępem do nowych technologii, w tym głównie Internetu).

Niewątpliwie różne rodzaje wykluczenia społecznego wzajemnie się przenikają, zaś ich zróżnicowanie wymaga profesjonalizacji i interdyscyplinarnego podejścia do zjawiska⁹, tym bardziej, że opisywane w literaturze przedmiotu kategorie wykluczenia/marginalizacji „z przymusu” lub „z wyboru” oraz wykluczenia „wewnętrzne” i „zewnętrzne”¹⁰, nigdy nie są rozdzielne, bowiem wzajemnie się warunkują, mając zapewne wspólny, osiowy mechanizm, choć zróżnicowany indywidualnie (lub grupowo). Dotyczy to także interesującego nas wykluczenia cyfrowego (wynik ograniczeń dostępności), które może stanowić rezultat pozostałych, traktowanych jako jego korelaty lub determinanty.

8 J. Czapiński, *Indywidualna jakość życia*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia Polaków oraz ich doświadczenia z reformami systemowymi po 10 latach transformacji*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2000, s. 54-92; tenże: *Trzy typy wykluczenia społecznego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2003, s. 287-293; *Rodzaje wykluczenia społecznego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2009, s. 337-342.

9 J. Hołówka, *Profesje przeciw wykluczeniu*, [w:] M. Orłowska (red.), *Skazani na wykluczenie*, APS, Warszawa 2005, s. 57-75.

10 T. Teodorczyk, *Persona non grata: o wykluczeniach wewnętrznych i zewnętrznych*, [w:] M. Orłowska (red.), *Skazani na wykluczenie*, APS, Warszawa 2005, s. 126-137.

1.2. WYKLUCZENIE CYFROWE – DEFINICJA, DETERMINANTY, KONSEKWENCJE I SKALA ZJAWISKA

Definicja. Wykluczenie cyfrowe najogólniej jest wynikiem braku umiejętności korzystania z cywilizacyjnych osiągnięć technologicznych, stąd zjawisko to można wstępnie określić jako nowy podział (rozwarstwienie) społeczeństwa na tych, którzy mają dostęp do komputerów i Internetu, oraz tych, dla których dostęp do tych zdobyczy cywilizacyjnych jest ograniczony, lub czasem niemal niemożliwy¹¹. Czasem dodaje się także do tej definicji dodatkowo kryterium regularności dostępu do technologii cyfrowych i informacyjnych, a także akcentuje się aspekt konsekwencyjny, związany też z różnicami jakie to powoduje dla funkcjonowania pewnych jednostek, czy całych grup, warunkując ich szanse życiowe, dostęp do rynku pracy, czy możliwość uczestnictwa w życiu społecznym i kulturalnym. Wskazane różnice w funkcjonowaniu zagrożonych lub wykluczonych cyfrowo wynikają z fizycznego dostępu do technologii, ale też są pochodną umiejętności czy zasobów potrzebnych do ich wykorzystywania¹².

Realną konsekwencją wykluczenia cyfrowego pewnych podmiotów jest brak lub nierówny dostęp do informacji, co oznacza, że wykluczenie cyfrowe jest jednocześnie wykluczeniem informacyjnym. W społeczeństwie określanym jako informacyjne, wykluczenie tego rodzaju jest niemal jednoznaczne lub stanowi czynnik wykluczenia społecznego. Wykluczenie informacyjne stanowi zatem wyznacznik podziału globalnej społeczności, na tych którzy: „potrafią, mogą i chcą” korzystać z potencjału technologii informacyjnych i komunikacyjnych (dalej: TIK; ang. *information and communication technologies* – ICT), oraz tych którzy „nie potrafią, nie mogą lub nie chcą” z niego korzystać (mają niewielką świadomość takich potrzeb i konieczności korzystania z TIK, lub nie mają jej w ogóle). Widoczny rozdział na e-włączonych

11 J.A.G.M. van Dijk, *Spoleczne aspekty nowych mediów*, PWN, Warszawa 2010, s. 248; tenże: *The network society*, Sage Publications, London 2005; *The deepening divide: inequality in the information society*, Sage Publications, London 2005.

12 D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, dz. cyt., s. 226.

i e-wykluczonych wprowadza nowe strefy fragmentacji społecznej, również w wymiarze globalnym, określanej jako cyfrowy podział świata (*digital divide*).

Zjawisko wykluczenia społecznego jest złożone, stąd można w nim wyodrębnić różne wymiary lub poziomy¹³:

- (a) motywację do korzystania z nowych technologii;
- (b) fizyczny dostęp (posiadanie komputera, dostęp do Internetu);
- (c) umiejętności (strategiczne, informacyjne, operacyjne);
- (d) korzystanie (różne sposoby korzystania).

Oczywistość zapewne stanowi, iż pierwszy, wyjściowy poziom/wymiar, jest tu najważniejszy, warunkuje bowiem podjęcie działań w kierunku zapewnienia dostępności fizycznej, a w dalszej perspektywie także nabywania umiejętności i formowanie się indywidualnego sposobu korzystania i poziomu wykorzystywania nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych.

Wykluczenie cyfrowe, lub jak niektórzy wskazują „przepaść cyfrowa”, stanowi więc termin określający różnice między jednostkami, grupami, a nawet społeczeństwami, które mają lub nie mają dostępu do nowych technologii informacyjnych, stanowiąc jednocześnie mechanizm stratyfikacji społecznej, dokonującej się według kryterium dostępności do sieci informatycznych.

Determinanty wykluczenia cyfrowego. Wskazane kryterium dostępności ma jednak wiele wymiarów, wybiegających daleko poza samą fizyczną dostępność technologii (głównie Internetu), bowiem wiąże się z wykluczeniem na skutek braku umiejętności posługiwania się Internetem przez pewne podmioty o specyficznych właściwościach demograficznych (np. osoby starsze), czy kompetencyjnych (np. nieznajomość języków), czy także wynikającym z niskiej jakości połączeń sieciowych (np.

¹³ Są to wyróżnione przez J.A.G.M. van Dijka cztery poziomy dostępu do Internetu, za: D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, dz. cyt., s. 226.

w małych miastach i na terenach wiejskich). Oprócz czynników związanych *stricte* z technologią, nie mniej ważne – jeśli nie bardziej istotne – są tu zatem czynniki mentalnościowe, psychologiczne lub związane z naturalnymi barierami wynikającymi z pewnych ograniczeń (np. niepełnej sprawności)¹⁴.

Zagrożenie wykluczeniem cyfrowym (internetowym, informacyjnym) ewokowane jest przez wiele czynników, ale można je sprowadzić do dwóch ogólnych, choć wielowymiarowych kategorii:

- a) czynników technologicznych** (tzw. *twardych*), wynikających z szybkiego rozwoju technologii informatycznych (relatywizm kompetencji w szybko zmieniającym się świecie), a także z ograniczonej dostępności do infrastruktury, sprzętu czy oprogramowania; oraz
- b) czynników indywidualnych** (tzw. *miękkich*) – świadomościowych, mentalnych, kompetencyjnych i motywacyjnych, bądź związanych z naturalnymi barierami i ograniczeniami dostępu do informacji cyfrowych związanych z niepełnosprawnością.

Przyczyną wykluczenia cyfrowego jest przede wszystkim nierówny dostęp do technologii cyfrowej jako wynik dystrybucji zasobów, przy czym nie są to wyłącznie, czy nawet głównie zasoby materialne, ale związane z czasem, umysłowością, a też zasoby społeczne i kulturowe¹⁵. Dystrybucja tych zasobów powiązana jest z nierównościami społecznymi o charakterze indywidualnym (wiek, płeć, pochodzenie etniczne, inteligencja, osobowość, niepełnosprawność, zdrowie) i pozycyjnym (zajmowane stanowisko, wykonywana praca, poziom wykształcenia, zamożność państwa i regionu zamieszkania, rola w gospodarstwie domowym), zaś łącznie powodują one nierówny dostęp do nowych mediów. Przy czym istotną przyczyną wykluczenia cyfrowego jest szybkość rozwoju technologicznego, wymagająca

14 D. Batorski, *Polacy wobec technologii cyfrowych – uwarunkowania dostępności i sposobów korzystania*, „Contemporary Economics” 2013, nr 7(4), s. 328-352.

15 J. van Dijk, *Společne aspekty...*, dz. cyt., s. 248.

ciągłego nadążania za błyskawicznymi zmianami i doskonalenia w zakresie korzystania z nowych zdobyczy (nie wystarczy raz czegoś się nauczyć, trzeba uczyć się ciągle na nowo), co powiązane jest także z trudnością w korzystaniu z nowych mediów – z pozoru tylko przyjaznych (i łatwych) dla nieprzygotowanego profesjonalnie użytkownika¹⁶. Ponadto mnogość informacji płynących z nowych mediów, przyjmująca formę niemalże „szumu informacyjnego” włącza reakcję obronną odbiorcy, szczególnie tego, który ma określone ograniczenia (np. związane z wiekiem i zmniejszającą się elastycznością umysłu).

Konsekwencje wykluczenia cyfrowego także trudne są do oszacowania, ale mają one zarówno wymiar indywidualny, instytucjonalny, jak i społeczny. Podstawową konsekwencją wykluczenia cyfrowego można uczynić powiększającą się „lukę informacyjną” pomiędzy jednostkami o lepszych i gorszych: predyspozycjach osobowościowych, kompetencjach i umiejętnościach technicznych, możliwościach intelektualnych, warunkujących korzystanie z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych, a także zdolność do oceny jakości informacji w nich zamieszczonych¹⁷. Konkretnie skutki wykluczenia cyfrowego mają zarówno indywidualny charakter, jak i przekładają się na funkcjonowanie społeczeństwa (państwa). Indywidualne skutki wiążą się najogólniej z możliwością „zepchnięcia” jednostki wykluczonej na margines życia społecznego, a także stanowią utrudnienie w samorealizacji poprzez ograniczenie aktywności np. trudności ze znalezieniem pracy, problemy z integracją z najbliższym otoczeniem społecznym, czy nawet problemy w instytucjonalnym uczestnictwie w życiu społecznym, zawodowym, kulturalnym. Wykluczenie cyfrowe w społeczeństwie informacyjnym skazuje osobę wykluczoną na „pozostawanie z tyłu” (nienadążanie za zmianami)¹⁸. Funkcjonowanie instytucji państwowych także jest zagrożone przez wykluczenie cyfrowe jego obywateli, ewokując bierność społeczną – brak zaangażowania w życie społeczne,

16 T. Goban-Klas, *Media i komunikowanie masowe*, PWN, Warszawa-Kraków 1999, s. 302.

17 Tamże, s. 302.

18 J. van Dijk, *Spoleczne aspekty ...*, dz. cyt., s. 249.

polityczne i kulturalne (problem z kształtowaniem się społeczeństwa obywatelskiego w ustroju demokratycznym).

Skala wykluczenia cyfrowego wydaje się ogromna, ale zależy to od kryteriów jego szacowania (np. poziom nasycenia nowoczesnym sprzętem informatycznym, czy wykorzystywanie nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych). Wykluczenie cyfrowe i informacyjne zależne jest niewątpliwie od takich zmiennych, jak: wiek, płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania, status społeczno-kulturowy, stopień sprawności. Dane wskazują, że około 30% obywateli polskich (gospodarstw domowych)¹⁹ nie ma lub ma ograniczony dostęp do Internetu, zaś w największym stopniu dotyczy to osób z niższym wykształceniem, osób starszych (55+), a także osób z niepełnosprawnością, zamieszkujących małe miasta i wieś, a także kobiet, czego korelatem jest także pozycja społeczno-zawodowa zajmowana przez osoby nieuprzywilejowane (starsze, mniej wykształcone, z niepełnosprawnością, itd.)²⁰.

19 Dane GUS wskazują, że wykluczenie cyfrowe (internetowe) jest w Polsce w odniesieniu do krajów europejskich bardzo wysokie (należymy do 4 krajów o największym procencie wykluczonych, obok Bułgarii, Grecji i Rumunii). Jednak z badań *Koalicji Dojrzałość* wynika, że nie jest to wynik infrastruktury technologicznej, ale właśnie czynników miękkich, psychologicznych, zalicza się do nich, np. strach przed nieznanym, strach przed zagrożeniami, braki kompetencyjne i motywacyjne (brak świadomości znaczenia Internetu i niewykształcone potrzeby korzystania z zasobów internetowych – informacyjnych)

20 Konkretnie dane dotyczące poziomu wykluczenia cyfrowego, z uwzględnieniem różnych kryteriów oraz kategorii grup „nieuprzywilejowanych cyfrowo” można znaleźć, np. w *Diagnozach społecznych 2009, 2011, 2013* oraz innych opracowaniach Dominika Batorskiego, przywołanych we wcześniejszych przypisach.

2. DOSTĘPNOŚĆ STRON WWW

Dostępność www (*web accessibility*) jest tutaj rozumiana jako cecha budowy strony internetowej umożliwiająca wszystkim (w tym również osobom z niepełnosprawnością²¹) samodzielne, pełne, bezpieczne i efektywne korzystanie z serwisu internetowego.

Samodzielność można scharakteryzować jako możliwość korzystania z Internetu przez użytkownika bez wsparcia ze strony innych osób.

Pełna dostępność oznacza, iż każda usługa, informacja czy też oferta może być odczytana i wykorzystana przez wszystkich użytkowników sieci, bez względu na stopień ich sprawności, przy zastosowaniu powszechnie funkcjonujących technologii.

Bezpieczeństwo odnosi się do stosowania alternatywnych rozwiązań, które są równie niezagrażające, jak te podstawowe.

Efektywny dostęp to porównywalność rezultatu korzystania ze stron www przez osoby z niepełnosprawnością i w pełni sprawne w odniesieniu do: czasu jaki temu poświęcamy, nakładów pracy i wydatków finansowych²².

21 C. Barnes, G. Mercer, *Niepełnosprawność*, Wyd. Sic!, Warszawa 2008; J.J. Preece, *Prawa mniejszości*, Wyd. Sic!, Warszawa 2007.

22 J. Zadrożny, *Dostępne WWW*, FIRR, Kraków 2008, s. 5-8.

2.1. WYTYCZNE DOTYCZĄCE DOSTĘPNOŚCI TREŚCI INTERNETOWYCH

Wytyczne dotyczące dostępności treści internetowych (*Web Content Accessibility Guidelines* – dalej: WCAG) są określone w dokumencie opracowanym przez Inicjatywę dostępności sieci (*Web Accessibility Initiative* – dalej: WAI). Inicjatywa ta, działająca w ramach konsorcjum W3C (*World Wide Web Consortium*), zajmuje się między innymi: tworzeniem wytycznych odnośnie standardów dostępności stron www; przygotowaniem materiałów pomocniczych (aby wspomóc zrozumienie i wdrażanie opracowanych standardów dostępności sieci Web) oraz budowaniem ogólnoswiatowej grupy podmiotów wspierających proces zapewnienia dostępności sieci²³. Stworzona w 1999 roku wersja WCAG 1.0, z biegiem lat oraz postępowaniem technologicznym, w coraz mniejszym stopniu umożliwiała badania stron www pod kątem dostępności serwisów. Dostosowana do wymogów najnowszych osiągnięć technologicznych kolejna wersja stanowi zbiór zasad tworzenia dostępnych stron www. Od 15 października 2012 roku wytyczne WCAG w wersji 2.0 uzyskały status normy międzynarodowej (ISO/IEC 40500:2012).

Na oficjalnej stronie WAI autorzy serwisu umieścili cytat z wypowiedzi Tima Berners'a-Lee, współtwórcy usługi www, przewodniczącego konsorcjum W3C: *„The power of the Web is in its universality. Access by everyone regardless of disability is an essential aspect”* („Siłą sieci Web jest jej uniwersalność. Dostępność dla wszystkich, bez względu na niepełnosprawność, jest jej zasadniczym aspektem”). Bazując na tym stwierdzeniu opracowano standardy dostępności, które stanowią podstawę do tworzenia ogólnodostępnych, inkluzywnych serwisów internetowych.

Dokument WCAG w swojej pierwotnej wersji 1.0 został podzielony na trzy części zwane priorytetami. W priorytecie 1 oznaczonym literą „A” zawarte zostały

²³ <http://www.w3.org/WAI/>, dostęp: 29.10.2014 r.

rekomendacje, które twórca musiał bezwzględnie spełnić, aby można było uznać serwis za dostępny w stopniu podstawowym. Priorytet drugi, oznaczony „AA”, gwarantował jeszcze większą dostępność serwisu, a rekomendacje w nim zawarte powinny zostać spełnione. Trzeci, oznaczony literami „AAA”, oznaczał najwyższy poziom dostępności i zawierał rekomendacje, które programista mógł spełnić.

Najnowsza wersja WCAG 2.0, obowiązująca od 2008 roku, jest dużo bardziej szczegółowa i odnosi się, nie tyle do zastosowanych technologii, co do samego użytkownika. Obecnie obowiązujące rekomendacje w wersji 2.0 zostały podzielone na cztery grupy, ale z zachowaniem wcześniejszej gradacji na 3 poziomy dostępności.

Percepcja – informacje oraz komponenty interfejsu użytkownika muszą być przedstawione użytkownikom w dostępnym dla nich sposób.

Funkcjonalność – komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być funkcjonalne (powinny pozwalać na interakcję).

Zrozumiałość – treść oraz obsługa interfejsu użytkownika musi być zrozumiała.

Rzetelność – treść musi być wystarczająco rzetelna, aby mogła być poprawnie interpretowana przez wielu różnych klientów użytkownika, włączając technologie asystujące²⁴.

Takie podejście twórców WCAG 2.0 jest na tyle uniwersalne, że pozwala zastosować rekomendacje do najnowszych technologii, używanych na stronach www.

24 A. Marcinkowski, P. Marcinkowski, *WCAG 2.0 Podręcznik dobrych praktyk*, PWN, Warszawa 2013, s. 16.

2.2. REGULACJE PRAWNE DOTYCZĄCE DOSTĘPNOŚCI STRON WWW

Przepisy prawa międzynarodowego i polskiego stanowiące o obowiązku stosowania przez podmioty realizujące zadania publiczne określonych standardów dostępności usług i informacji cyfrowej dla wszystkich odbiorców (niezależnie od stanu zdrowia, wieku, zamożności czy możliwości technicznych) są obowiązującymi ramami normatywnymi, które wytyczają kierunek działań państwa w tym zakresie.

Długo oczekiwana, zwłaszcza przez środowiska związane z problematyką działań równościowych, ratyfikacja przez Polskę Konwencji Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych (dalej: Konwencja) stanowi nowy punkt wyjścia do postrzegania oraz praktycznej realizacji praw i wolności człowieka tej grupy osób, również w odniesieniu do kwestii cyfrowego włączenia. Trwający od 30 marca 2007 roku (podpisanie przez Polskę Konwencji) proces dostosowania wewnątrz krajowych mechanizmów prawnych do postanowień konwencyjnych został zakończony ratyfikacją dokumentu 25 września 2012 roku. Konwencja po jej przyjęciu stanowi integralną część polskiego porządku prawnego, a co za tym idzie, może być stosowana wprost w przypadku braku regulacji niższego rzędu, także tych związanych z dostępnością usług i informacji cyfrowej. Stanowi ona drugi w hierarchii źródeł prawa dokument, po Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, na który może powołać się każda jednostka²⁵.

Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych wprowadza wiele postanowień dotyczących funkcjonowania osób z niepełnosprawnością (w tym osób niewidomych) regulujących kwestię dostępności zasobów elektronicznych, internetowych. Poniżej znajdują się wybrane regulacje Konwencji związane z problematyką dostępności.

25 E. Widawska, K. Skotnicki (red.), *Spoleczne i prawne aspekty funkcjonowania osób z niepełnosprawnością*, Wyd. AJD, Częstochowa 2014.

„Artykuł 1

Cel

Niniejsza Konwencja ma na celu promowanie, ochronę oraz umożliwienie wszystkim osobom niepełnosprawnym nieograniczonego korzystania z wszystkich fundamentalnych swobód i praw człowieka, oraz promowanie poszanowania dla ich godności osobistej.

Do osób niepełnosprawnych zaliczają się osoby, z długotrwałą obniżoną sprawnością fizyczną, umysłową, intelektualną lub sensoryczną, która w interakcji z różnymi barierami może ograniczać ich pełne i efektywne uczestnictwo w życiu społecznym na równych zasadach z innymi obywatelami.

Część tekstu pominięta [...]

Artykuł 9

Dostępność

1. Aby umożliwić osobom niepełnosprawnym samodzielne życie i pełne uczestnictwo we wszystkich sferach życia, Państwa-Strony podejmą stosowne kroki celem zapewnienia osobom niepełnosprawnym dostępu, na równych zasadach z innymi obywatelami, do środowiska fizycznego, transportu, informacji i komunikacji międzyludzkiej, w tym technologii i systemów komunikacyjnych i informacyjnych, oraz do innych udogodnień i usług oferowanych całemu społeczeństwu, zarówno w środowiskach miejskich, jak i wiejskich. Te działania, włącznie z rozpoznawaniem i usuwaniem przeszkód i barier na drodze do dostępności, będą dotyczyć między innymi:
 - a. Budynków, dróg, środków transportu oraz innych obiektów, w tym szkół, mieszkalnictwa, ośrodków medycznych i miejsc pracy;
 - b. Usług informacyjnych, komunikacyjnych i innych, w tym usług elektronicznych, jak również usług w zakresie pomocy w nagłych wypadkach.
2. Państwa-Strony podejmą również stosowne kroki w celu:

- a. Rozwoju, propagowania i monitorowania procesu wdrażania minimum standardów i wytycznych dotyczących udogodnień i usług oferowanych całemu społeczeństwu;
- b. Dopilnowania, aby przedsiębiorstwa sektora prywatnego oferujące usługi całemu społeczeństwu, wzięły pod uwagę wszelkie aspekty dostępności tych usług dla osób niepełnosprawnych;
- c. Zapewnienia szkoleń dla interesariuszy w kwestiach związanych z dostępnością dla osób niepełnosprawnych;
- d. Zapewnienia oznakowania w piśmie Braille'a oraz w łatwej do odczytania i zrozumiałej formie w budynkach i innych obiektach publicznych;
- e. Zapewnienia formy pomocy ze strony innych osób i pośredników, w tym przewodników, lektorów oraz profesjonalnych tłumaczy języka migowego, aby ułatwić osobom niepełnosprawnym dostęp do budynków i innych obiektów publicznych;
- f. Promowania innych stosownych form pomocy i wsparcia dla osób niepełnosprawnych, aby zapewnić im dostęp do informacji;
- g. Promowania dostępu osób niepełnosprawnych do najnowszych technologii i systemów informacyjnych i komunikacyjnych, w tym do Internetu;
- h. Promowania projektowania, rozwoju i dystrybucji dostępnych technologii i systemów informacyjnych i komunikacyjnych, począwszy od etapu początkowego tak, aby stały się one osiągalne po minimalnych kosztach.

Część tekstu pominięta [...]

Artykuł 21

Wolność ekspresji i wyrażania poglądów oraz dostęp do informacji

Państwa-Strony podejmą wszelkie właściwe działania umożliwiające osobom niepełnosprawnym egzekwowanie swoich praw do wolności słowa i wyrażania poglądów, w tym swobody uzyskiwania, otrzymywania i rozpowszechniania informacji i idei na równych zasadach z innymi członkami społeczeństwa, za pomocą

wszelkich środków komunikacji międzyludzkiej, określonych w artykule 2 niniejszej Konwencji, w tym poprzez:

1. Dostarczanie osobom niepełnosprawnym informacji przeznaczonych dla ogółu społeczeństwa w dostępnym formacie i za pomocą środków przekazu odpowiednich dla rodzaju niepełnosprawności, bez opóźnień czasowych i dodatkowych kosztów;
2. Akceptowanie i umożliwienie korzystania w sytuacjach oficjalnych z języka migowego, pisma Braille'a, wspomagających i alternatywnych sposobów komunikacji oraz wszelkich innych środków, sposobów i formatów komunikacji wybranych przez osoby niepełnosprawne;
3. Nakłanianie prywatnych usługodawców świadczących usługi dla ogółu społeczeństwa, w tym dostawców usług internetowych, aby dostarczali informacje i usługi w formie dostępnej i przydatnej dla osób niepełnosprawnych;
4. Zachęcanie środków masowego przekazu, w tym dostawców informacji poprzez Internet, aby udostępniały swoje usługi osobom niepełnosprawnym;
5. Uznanie i promocję języków migowych²⁶.

Kolejnym ważnym dokumentem, który w znaczącym zakresie reguluje kwestie dostępności serwisów internetowych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, jest zawarta w Rydze Deklaracja Ministrów z 11 czerwca 2006. I choć dokument ten nie ma statusu twardego prawa międzynarodowego wskazuje on kierunki działań państw-sygnatariuszy. Deklaracja została podpisana przez Ministrów Państw Członkowskich Unii Europejskiej, przedstawicieli krajów starających się o akcesję oraz krajów kandydujących jak również przedstawicieli krajów należących do Stowarzyszenia Wolnego Handlu (EFTA), na spotkaniu zorganizowanym przez Radę Europejską i Komisję Europejską Konferencji Ministerialnej „TIK dla zintegrowanego społeczeństwa” (*„ICT for an inclusive society”*),.

²⁶ Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz.U. 2012 nr 0 poz. 1169).

Deklaracja liczy 46 punktów, w których sygnatariusze wskazują między innymi na:

- zwiększenie wysiłków w zakresie polepszenia dostępności publikacji elektronicznych w Internecie;
- walkę z wykluczeniem społecznym, na jakie narażone są różne grupy społeczne, w tym przede wszystkim osoby z niepełnosprawnością;
- ułatwienia w dostępności i użyteczności technologii informatycznych oraz komunikacyjnych (strony internetowe) dla wszystkich osób, ze szczególnym uwzględnieniem osób z niepełnosprawnością.

Cele te należy osiągnąć, zdaniem sygnatariuszy Deklaracji, poprzez zapewnienie dostępności treści cyfrowych na wszystkich platformach tj. na różnych systemach operacyjnych, telefonach komórkowych, palmtopach, etc. W dokumencie zachęca się wszelkie stosowne władze, branże, przedstawiciele społeczeństwa obywatelskiego do włączenia się do pracy na rzecz osób narażonych na wykluczenie cyfrowe. Biorąc pod uwagę fakt, że około 3% zbadanych publicznych stron internetowych spełnia minimalne normy dotyczące dostępności²⁷, utrudniając tym samym osobom z niepełnosprawnością dostęp do ich zawartości i oferowanych usług, sygnatariusze wskazują na konieczność podjęcia działań ukierunkowanych na jakościowe zmiany w tym obszarze. Deklarują, że do roku 2010 powinno się zmniejszyć o połowę różnice w stopniu korzystania z Internetu jakie występują między średnią europejską, a średnią dla osób starszych, osób z niepełnosprawnością, kobiet, osób słabo wykształconych, bezrobotnych oraz mieszkańców regionów słabiej rozwiniętych.

Ministrowie deklarują promowanie integracyjnej administracji elektronicznej poprzez zapewnienie dostępności wszystkich publicznych stron internetowych do roku 2010, zgodnie z odpowiednimi ogólnymi standardami i wytycznymi dotyczącymi dostępności określanymi przez konsorcjum W3C, dążąc tym samym do zapewnienia

²⁷ Dane dotyczące dostępności stron sieciowych pochodzą z przeprowadzonego na zlecenie Prezydencji Brytyjskiej w roku 2005 badania „*eAccessibility of public sector services in the EU*”.

dostępności dokumentów elektronicznych dla osób z niepełnosprawnością oraz udostępnienie ich w odpowiednich formatach uznanych w całej Unii Europejskiej²⁸.

Plan działań Rady Europy dla promocji praw i pełnego uczestnictwo osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: poprawianie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015 to przyjęte przez Komitet Ministrów Rady Europy zalecenie wskazujące kierunki działań dla wszystkich państw członkowskich. Wśród nich odnaleźć możemy te, które w sposób bezpośredni dotyczą kwestii przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu i wprowadzania standardów dostępności treści internetowych, zacytowane poniżej.

„3.3. Kierunek działań nr 3: Informacja i komunikacja

3.3.1. Wprowadzenie

Dostęp do informacji i komunikacji jest głównym aspektem udziału w życiu społecznym. Jeśli osoby niepełnosprawne mają aktywnie korzystać ze swoich praw i dokonywać wyboru, co do sposobu życia, powinny one mieć dostęp do informacji za pośrednictwem odpowiednich systemów komunikacji. Jednak dla wielu niepełnosprawnych informacja i komunikacja są wciąż w dużym stopniu niedostępne.

Ciągły postęp w dziedzinie informacji i komunikacji zmienia sposób, w jaki obywatele ze sobą współdziałają, prowadzą interesy, korzystają z usług i informacji oraz ogólnie rzecz biorąc komunikują się ze sobą. Postęp technologiczny obejmuje Internet, komunikację elektroniczną, wideofony, itp. Ważne jest, by z postępu technologicznego korzystali wszyscy obywatele i by żadna grupa nie była wykluczona, a w szczególności osoby niepełnosprawne.

Organy publiczne mają szczególny obowiązek zapewnić, by ich informacje były dostępne w różnych formach, odpowiadających zróżnicowanym potrzebom osób

28 Deklaracja ministrów zatwierdzona jednomyślnie w dniu 11 czerwca 2006 roku w Rydze, Łotwa..

niepełnosprawnych. Organy takie powinny być też przykładem dobrej praktyki dla sektora prywatnego oraz dla wszystkich, którzy świadczą usługi osobom niepełnosprawnym, a których należy zachęcać do stosowania takich praktyk.

Systemy komunikacji powinny być dostępne dla osób niepełnosprawnych. Istnieją już dobre przykłady systemów, które można stosować, jak np. systemy przekazu przez telefon lub systemy komunikacji tekstowej czy filmowej (wideo).

Należy konsultować z osobami niepełnosprawnymi opracowywane standardy i projektowane nowe systemy komunikacji i informacji.

Jeśli mamy rzeczywiście uzyskać zintegrowane społeczeństwo, osoby niepełnosprawne powinny móc korzystać z systemów informacji i komunikacji na równi ze wszystkimi innymi.

3.3.2. Cele

- i. Podejmowanie odpowiednich działań w celu zapewnienia by osoby niepełnosprawne mogły poszukiwać informacji, otrzymywały i przekazywały informacje na równi z innymi członkami społeczeństwa.
- ii. Możliwie najlepsze wykorzystanie potencjału kryjącego się w nowych technologiach, dla zwiększenia autonomii i współdziałania osób niepełnosprawnych we wszystkich dziedzinach życia.

3.3.3. Konkretnie działania do realizacji w państwach członkowskich

- i. Dążenie do dostarczania osobom niepełnosprawnym informacji oficjalnych w dostępnych dla nich formach i technologiach, z uwzględnieniem potrzeb wynikających z różnych rodzajów upośledzeń (np. alfabetem Braille'a, na taśmie magnetofonowej czy w wersjach łatwych do czytania);

- ii. Organizowanie szkoleń i innych działań mających na celu zachęcanie osób niepełnosprawnych do korzystania z technologii informacji i komunikacji;
- iii. Zapewnienie by wszystkie materiały nauki elektronicznej (e-learning) były dostępne dla osób niepełnosprawnych dzięki zgodności z istniejącymi standardami dostępności;
- iv. Uznanie prawa osób niepełnosprawnych do używania języka migowego, alfabetu Braille'a i innych alternatywnych środków i sposobów komunikowania się (włączając usługi osoby wspierającej) oraz dążenie do włączenia w miarę możliwości tych metod do oficjalnej komunikacji. Na życzenie, należy umożliwić zainteresowanym osobom korzystanie z podsumowania w prostych słowach treści spotkań i konferencji;
- v. Spowodowanie by systemy komunikacji były bardziej dostępne dla osób niepełnosprawnych poprzez zastosowanie nowych technologii np. komunikacji tekstowej;
- vi. Zapewnienie by władze publiczne i inne organy publiczne udostępniały osobom niepełnosprawnym swoje informacje i komunikaty, włączając strony internetowe, które powinny być zgodne z aktualnymi wytycznymi międzynarodowymi w sprawie dostępności;
- vii. Zachęcanie wszelkich instytucji prywatnych, w szczególności tych, które otrzymują fundusze publiczne, do udostępniania swoich informacji i komunikatów osobom niepełnosprawnym;
- viii. Zachęcanie do rozwoju, produkcji i dystrybucji pomocy technicznych w zakresie informacji i komunikacji, które powinny być dostępne po przystępnej cenie;
- ix. Promowanie zgodności z zasadami uniwersalnego projektowania (*Universal Design*), rozwoju wszelkich nowych technologii informacji i komunikacji;
- x. Wprowadzenie w życie Rezolucji ResAP (2001) 3 <W sprawie dążenia do pełnej integracji obywatelskiej osób niepełnosprawnych poprzez stosowanie technologii ułatwiających uczestniczenie takich osób w życiu społecznym>²⁹.

29 Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015, zalecenie nr Rec(2006)5 Komitetu Ministrów dla państw członkowskich, 2006, s. 19-21.

Swoistą odpowiedzią na wyżej wymienione i przywołane dokumenty oraz regulacje prawne jest Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych. Ten akt prawny w sposób jednoznaczny określa warunki, jakie musi spełnić serwis internetowy, w tym strona nowotworzona (po wejściu w życie niniejszego rozporządzenia). Dookreśla się w dokumencie również wymogi dla serwisów instytucji publicznych (spełnienie standardów dostępności WCAG 2.0 na poziomie AA). Biorąc pod uwagę cel tej publikacji, którym jest między innymi upowszechnienie wiedzy na temat standardów dostępności, warto przytoczyć obszerne fragmenty rozporządzenia.

„Rozdział I Przepisy ogólne

§ 1. Rozporządzenie określa:

- 1) Krajowe Ramy Interoperacyjności;
- 2) minimalne wymagania dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej;
- 3) minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych, w tym:
 - a) specyfikację formatów danych oraz protokołów komunikacyjnych i szyfrujących, które mają być stosowane w oprogramowaniu interfejsowym,
 - b) sposoby zapewnienia bezpieczeństwa przy wymianie informacji,
 - c) standardy techniczne zapewniające wymianę informacji z udziałem podmiotów publicznych z uwzględnieniem wymiany transgranicznej,
 - d) sposoby zapewnienia dostępu do zasobów informacji podmiotów publicznych dla osób niepełnosprawnych.

§ 2. Użyte w rozporządzeniu określenia oznaczają:

- 1) architektura systemu teleinformatycznego – opis składników systemu teleinformatycznego, powiązań i relacji pomiędzy tymi składnikami;
- 2) autentyczność – właściwość polegającą na tym, że pochodzenie lub zawartość danych opisujących obiekt są takie, jak deklarowane;
- 3) dane referencyjne – dane opisujące cechę informacyjną obiektu pierwotnie wprowadzone do rejestru publicznego w wyniku określonego zdarzenia, z domniemania opatrzone atrybutem autentyczności;
- 4) dostępność – właściwość określającą, że zasób systemu teleinformatycznego jest możliwy do wykorzystania na żądanie, w założonym czasie, przez podmiot uprawniony do pracy w systemie teleinformatycznym;
- 5) integralność – właściwość polegającą na tym, że zasób systemu teleinformatycznego nie został zmodyfikowany w sposób nieuprawniony;
- 6) interesariusz – osobę lub podmiot posiadający interes prawny albo faktyczny w sprawach interoperacyjności;
- 7) model architektury – formalny opis architektury systemu teleinformatycznego;
- 8) model usługowy – model architektury, w którym dla użytkowników zdefiniowano stanowiące odrębną całość funkcje systemu teleinformatycznego (usługi sieciowe) oraz opisano sposób korzystania z tych funkcji, inaczej system zorientowany na usługi (*Service Oriented Architecture – SOA*);
- 9) niezaprzeczalność – w rozumieniu przepisów rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 27 kwietnia 2011 r. w sprawie zakresu i warunków korzystania z elektronicznej platformy usług administracji publicznej (Dz. U. Nr 93, poz. 546);
- 10) obiekt – przedmiot opisu w rejestrze publicznym;
- 11) obiekt przestrzenny – w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 4 marca 2010 r. o infrastrukturze informacji przestrzennej (Dz. U. Nr 76, poz. 489);
- 12) podatność systemu teleinformatycznego – właściwość systemu teleinformatycznego, która może być wykorzystana przez co najmniej jedno zagrożenie;
- 13) podmiot – osobę prawną, jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości

- prawnej lub organ administracji publicznej;
- 14) poufność – właściwość zapewniająca, że informacja nie jest udostępniana lub wyjawiana nieupoważnionym osobom fizycznym;
 - 15) polityka bezpieczeństwa informacji – zestaw efektywnych, udokumentowanych zasad i procedur bezpieczeństwa wraz z ich planem wdrożenia i egzekwowania;
 - 16) rekomendacja interoperacyjności – uzgodnienie przyjęte bez stanowiska sprzeciwu pomiędzy interesariuszami regulujące na poziomie organizacyjnym, semantycznym lub technologicznym dowolny aspekt interoperacyjności;
 - 17) repozytorium interoperacyjności – część zasobów ePUAP przeznaczoną do udostępniania informacji służących osiągnięciu interoperacyjności;
 - 18) rozliczalność – w rozumieniu przepisów rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 21 kwietnia 2011 r. w sprawie szczegółowych warunków organizacyjnych i technicznych, które powinien spełniać system teleinformatyczny służący do identyfikacji użytkowników (Dz. U. Nr 93, poz. 545);
 - 19) usługa sieciowa – właściwość systemu teleinformatycznego polegającą na powtarzalnym wykonywaniu przez ten system z góry określonych funkcji po otrzymaniu, za pomocą sieci teleinformatycznej, danych uporządkowanych w określonej strukturze;
 - 20) ustawa – ustawę z dnia 17 lutego 2005 r. o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne;
 - 21) wzór dokumentu elektronicznego – wzór, o którym mowa w art. 19b ustawy;
 - 22) zagrożenie systemu teleinformatycznego – potencjalną przyczynę niepożądanego zdarzenia, która może wywołać szkodę w systemie teleinformatycznym.

Część rozporządzenia pominięta [...]

Rozdział IV

Minimalne wymagania dla systemów teleinformatycznych

Część rozporządzenia pominięta [...]

§ 16.

1. Systemy teleinformatyczne używane przez podmioty realizujące zadania publiczne wyposaża się w składniki sprzętowe lub oprogramowanie umożliwiające wymianę danych z innymi systemami teleinformatycznymi za pomocą protokołów komunikacyjnych i szyfrujących określonych w obowiązujących przepisach, normach, standardach lub rekomendacjach ustanowionych przez krajową jednostkę normalizacyjną lub jednostkę normalizacyjną Unii Europejskiej.
2. W przypadku gdy w danej sprawie brak jest przepisów, norm lub standardów, o których mowa w ust. 1, stosuje się standardy uznane na poziomie międzynarodowym, w szczególności opracowane przez:
 - 1) *Internet Engineering Task Force* (IETF) i publikowane w postaci *Request For Comments* (RFC),
 - 2) *World Wide Web Consortium* (W3C) i publikowane w postaci *W3C Recommendation* (REC) – adekwatnie do potrzeb wynikających z realizowanych zadań oraz bieżącego stanu technologii informatycznych.
3. Informację o dostępności opisów standardów, o których mowa w ust. 2, minister właściwy do spraw informatyzacji publikuje w Biuletynie Informacji Publicznej.

Część rozporządzenia pominięta [...]

§ 19. W systemie teleinformatycznym podmiotu realizującego zadania publiczne służące prezentacji zasobów informacji należy zapewnić spełnienie przez ten system wymagań *Web Content Accessibility Guidelines* (WCAG 2.0), z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia.

Rozdział V

Przepisy przejściowe i końcowe

§ 22. Systemy teleinformatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne funkcjonujące w dniu wejścia w życie rozporządzenia należy dostosować do wymagań określonych w § 19, nie później niż w terminie 3 lat od dnia wejścia w życie niniejszego rozporządzenia.

§ 23. Systemy teleinformatyczne podmiotów realizujących zadania publiczne funkcjonujące w dniu wejścia w życie rozporządzenia na podstawie dotychczas obowiązujących przepisów należy dostosować do wymagań, o których mowa w rozdziale IV rozporządzenia, nie później niż w dniu ich pierwszej istotnej modernizacji przypadającej po wejściu w życie rozporządzenia”³⁰.

Przywołane powyżej regulacje prawne, poczynając od ustawy zasadniczej, stanowią prawne ramy dla faktycznej realizacji standardów dostępności serwisów internetowych w naszym kraju (w tym serwisów instytucji realizujących zadania publiczne). Same jednak przepisy nie wystarczą by efektywnie przeciwdziałać wykluczeniu cyfrowemu. Potrzeba, obok dobrego prawa, osób oraz instytucji, które będą rozumiały ideę e-włączenia i chciały w sposób aktywny działać realizując postulaty równościowego podejścia do projektowania przestrzeni, w której żyjemy, z uwzględnieniem przestrzeni wirtualnej.

Powiązane ze sobą zjawiska wykluczenia cyfrowego i informacyjnego oraz dostępności do zasobów stron www – głównie w obszarze funkcjonowania instytucji

³⁰ Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (Dz.U. 2012 poz. 526).

publicznych, zobowiązanych do zwiększania poziomu dostępności tworzonych w ich ramach stron www, wymagają przyjęcia systemowej perspektywy w konstruowaniu rozwiązań mających przeciwdziałać zjawisku wykluczenia cyfrowego pewnych, szczególnie zagrożonych nim osób i grup społecznych.

Dwa oczywiste argumenty, które za tym przemawiają są związane faktem, że żyjemy w społeczeństwie informacyjnym, co z kolei powoduje, że wykluczenie cyfrowe jest wyznacznikiem negatywnych konsekwencji indywidualnych i społecznych. Jednak by ten postulat realizować potrzebne są diagnozy w obszarze stanu wiedzy, świadomości, potrzeb i oczekiwań tych, którzy są odpowiedzialni za realizację idei zwiększania dostępności stron www (idea ta ma już nie tylko formę postulatu, ale i zobowiązania).

Ponadto trzeba mieć na uwadze, że wykluczenie cyfrowe musi być analizowane nie tylko w kontekście różnic w dostępności, umiejętnościach czy sposobach korzystania z nowych technologii informacyjno-komunikacyjnych (*digital divide*), ale przede wszystkim w aspekcie czynników, które te różnice w dostępie wyznaczają i jednocześnie prowadzą pewne jednostki i grupy do cyfrowego wykluczenia, czemu służy idea włączania cyfrowego (*eInclusion*).

3. OPIS WYBRANEJ I ZASTOSOWANEJ METODOLOGII ORAZ ŹRÓDEŁ INFORMACJI WYKORZYSTANYCH W BADANIACH

3.1. CEL I 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.

Badania zostały przeprowadzone w ramach projektu „Polska Akademia Dostępności” realizowanego przez Fundację Widzialni, dofinansowanego przez Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji w ramach zadania publicznego *Działania na rzecz poprawy dostępności zasobów i serwisów internetowych dla osób niepełnosprawnych i seniorów*.

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 kluczowe, 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).

3.2. 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.

3.3. DOBÓR PRÓBY BADAWCZEJ

W trakcie projektowania badań zespół badawczy brał pod uwagę dwa główne aspekty związane z problematyką wykluczenia cyfrowego. Pierwszym była faktyczna dostępność serwisów instytucji publicznych, drugim, nie mniej ważnym, proces wdrażania standardów dostępności na stronach www, który to jest realizowany przez twórców, administratorów oraz redaktorów tych serwisów. Dotarcie do osób faktycznie realizujących zalecenia WCAG 2.0 było podyktowane nie tylko zasadą *empowermentu*, ale również pragmatyczną przesłanką związaną z faktem, iż wszelkie działania społeczne podejmowane bez uwzględnienia aktorów tego procesu, skazane są na niepowodzenie. Stąd w badaniach wzięto pod uwagę opinie zarówno twórców, administratorów oraz redaktorów serwisów instytucji publicznych, ale także opinie osób należących do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Opinie te zostały uwzględnione w całym postępowaniu badawczym i stanowią, obok danych pozyskanych z analiz *desk research* oraz wyników walidacji stron internetowych instytucji publicznych, niezwykle istotne źródło informacji.

Przedmiotem badań prowadzonych przez zespół badawczy było zjawisko wykluczenia cyfrowego, którego jednym z elementów zapobiegających/profilaktycznych jest wprowadzenie standardów dostępności treści internetowych, stąd w założeniu badawczym rozpoczęliśmy od walidacji stron www instytucji publicznych (biorąc również pod uwagę prawny nakaz dostosowania tych stron do standardów do maja 2015 r.). Równocześnie prowadzone były badania sondażowe skierowane do twórców, administratorów oraz redaktorów stron www instytucji publicznych oraz do osób należących do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. Założyliśmy, że osoby te w zdecydowanej większości dysponują (mniej lub bardziej) fachową wiedzą w zakresie zjawiska wykluczenia cyfrowego oraz wypełniania standardów dostępności przez serwisy instytucji publicznych, a spotykając się w swojej codziennej aktywności z tymi zagadnieniami posiadają subiektywne opinie na ich temat.

Badania prowadzone w ramach projektu miały kilkietapowy charakter, uczestniczyły w nich różne podmioty i grupy respondentów, w związku z tym mieliśmy do czynienia z różnymi rodzajami doboru 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 rozestano 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 rozestanych 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).

3.4. 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 W3C³¹.

Badania przy pomocy walidatora Utilitia były prowadzone w odniesieniu do 500 podmiotów – instytucji publicznych różnych szczebli. W tabeli poniżej (zob. **Tab. 1**)

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

zostały wymienione testy na wszystkich trzech poziomach (A, AA, AAA). Ocena była dokonywana jednakże w odniesieniu do standardów dostępności na poziomie AA (wymóg prawny) i dotyczyła stron głównych serwisów oraz losowo wybranych stron BIP, prowadzonych przez badane podmioty.

Tabela 1. Zestawienie testów usługi Utilitia wraz z określeniem poziomów standardu WCAG 2.0

Nazwa testu	Poziom WCAG 2.0
Walidacja HTML	A
Walidacja unikalności identyfikatorów HTML	A
Walidacja poprawności nagłówek	A i AAA
Obecność etykiet formularzy	A i AA
Kolejność pól formularzy	A
Dostępność bez JavaScriptu	A
Unikalność metadanych	A
Obecność nawigacji w tym samym miejscu	AA
Dostępność linków	A, AA i AAA
Dostępność plików PDF	A
Walidacja CSS-a	A
Dostępność CAPTCHA	A
Poprawność linków	A
Wyróżnienia	A
Mruganie elementów	A i AAA
Obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony	A i AAA
Kontrast elementów tekstowych	AA i AAA
Topologia linków	AAA
Poprawność językowa	A i AAA
Obecność deskryptorów mediów	A
Prymitywne formatowanie	A
Możliwość ominięcia powtarzalnych bloków	A
Dźwięk	A
Zrozumiałość tekstu	AAA

Źródło: G. Kozłowski, M. Rotnicki, M. Trzeciakiewicz, P. Witek, J. Zadrozny, *Narzędzia do badania dostępności i tworzenia dostępnych treści, FIRR, Warszawa 2014, s. 13.*

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. 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.

W tabeli poniżej (**Tab. 2**) znajduje się wykaz kryteriów sukcesu dla poziomu A i AA. W raporcie z oceny dostępności serwisu internetowego narzędziem A3Web kolorem zielonym zaznaczane są spełnione kryteria sukcesu, na szaro te, które nie dotyczą serwisu poddanego walidacji. Kolorem czerwonym zaznaczane są w raporcie kryteria sukcesu, które nie są spełnione. Znajdują się tam też rekomendacje, co do zmian oraz ewentualne uwagi osoby oceniającej.

Tabela 2. Zestawienie kryteriów sukcesu narzędzia A3Web wraz z określeniem poziomów standardu WCAG 2.0

Poziom dostępności A – 25 kryteriów sukcesu na poziomie A	
1.	1.1.1 Treść nie tekstowa
2.	1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie)
3.	1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)
4.	1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów

5.	1.3.1	Informacje i relacje
6.	1.3.2	Zrozumiała kolejność
7.	1.3.3	Właściwości zmysłowe
8.	1.4.1	Użycie koloru
9.	1.4.2	Kontrola odtwarzania dźwięku
10.	2.1.1	Klawiatura
11.	2.1.2	Brak pułapki na klawiaturę
12.	2.2.1	Możliwość dostosowania czasu
13.	2.2.2	Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie
14.	2.3.1	Trzy błyski lub wartości poniżej progu
15.	2.4.1	Możliwość pominięcia bloków
16.	2.4.2	Tytuły stron
17.	2.4.3	Kolejność fokusa
18.	2.4.4	Cel linku (w kontekście)
19.	3.1.1	Język strony
20.		Po oznaczeniu fokusem
21.	3.2.2	Podczas wprowadzania danych
22.	3.3.1	Identyfikacja błędu
23.	3.3.2	Etykiety lub instrukcje
24.	4.1.1	Parsowanie
25.	4.1.2	Nazwa, rola, wartość
Poziom dostępności AA – 13 kryteriów sukcesu na poziomie AA		
1.	1.2.4	Napisy rozszerzone (na żywo)
2.	1.2.5	Audiodeskrypcja (nagranie)
3.	1.4.3	Kontrast (minimalny)
4.	1.4.4	Zmiana rozmiaru tekstu
5.	1.4.5	Tekst w postaci grafiki
6.	2.4.5	Wiele dróg
7.	2.4.6	Nagłówki i etykiety
8.	2.4.7	Widoczny fokus

9. 3.1.2 Język części
10. 3.2.3 Konsekwentna nawigacja
11. 3.2.4 Konsekwentna identyfikacja
12. 3.3.3 Sugestie korekty błędów
13. 3.3.4 Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych)

Źródło: <http://a3web.org/>

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.

Wtórna analiza danych została również oparta na obowiązujących, kluczowych dla problematyki dostępności, dokumentach i regulacjach prawnych:

- Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej;
- Konwencja ONZ o prawach osób niepełnosprawnych;
- Ustawa o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne z dnia 17 lutego 2005 r.;
- Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011r. o języku migowym i innych środkach komunikowania się;
- Ustawa z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej;
- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla

systemów teleinformatycznych;

- Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 11 października 2005 r. w sprawie minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych;
- Deklaracja Ministrów Krajów Członkowskich Unii Europejskiej z 11 czerwca 2006 roku;
- Zalecenie nr Rec(2006)5 Komitetu Ministrów dla państw członkowskich, Plan działań Rady Europy dla promocji praw i pełnego uczestnictwo osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: poprawianie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015;
- Komunikat Komisji do Parlamentu Europejskiego, Rady, Europejskiego Komitetu Ekonomiczno-Społecznego i Komitetu Regionów, Europejska Agenda Cyfrowa.

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 (załączniki: 3, 4 i 5) 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.

Zrzut ekranu 1. Strona www z kwestionariuszem ankiety

Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji

Ankieta

Fundacja WIDZIALNI.org
strony internetowe bez barier

dla twórców, administratorów i redaktorów stron www

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.

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**.

Aby udzielić odpowiedzi na pytanie należy **zaznaczyć właściwą odpowiedź** lub **wpisać** ją w **wyznaczone** miejsce.

1. Prosimy wskazać poniżej główne zadanie, które realizuje Pan/i w instytucji (należy wybrać jedną odpowiedź):

- twórca stron www
- administrator stron www
- redaktor stron www

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

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 (załącznik 2). 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. Wywiady³² zostały przeprowadzone z 12 osobami.

Dodatkowo zaplanowano i przeprowadzono dwa badania fokusowe³³ (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

³² S. Kvale, Prowadzenie wywiadów, PWN, Warszawa 2011.

³³ R. Barbour, Badania fokusowe, PWN, Warszawa 2011.

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 (załącznik 1).

Badania sondażowe właściwe zostały, w każdym przypadku (ankiety, wywiady pogłębione, badania focusowe) 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.

4. ANALIZA WYNIKÓW BADAŃ EMPIRYCZNYCH

Zjawisko wykluczenia cyfrowego, powiązanego 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 pogłębionych, badaniach ankietowych, dotyczące oceny zjawiska wykluczenia cyfrowego, kategorii dostępności stron www oraz jej wyznaczników, a także formułowanych potrzeb i oczekiwań w tym zakresie).

4.1. SPOŁECZNO-DEMOGRAFICZNY PORTRET BADANYCH FRAKCJI

W badaniach przyjęto dwuetapową strategię badań, obejmującą:

A. badania walidacyjne stron www instytucji publicznych:

(a) z wykorzystaniem narzędzia Utilitia,

(b) z wykorzystaniem narzędzia A3Web,

B. badania sondażowe:

(a) z wykorzystaniem wywiadów pogłębionych,

(b) z wykorzystaniem zogniskowanych wywiadów grupowych,

(c) z wykorzystaniem badań ankietowych.

A. 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. 3**) zaprezentowano liczbowy rozkład podmiotów ze względu na reprezentowany typ instytucji.

Tabela 3. 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. 4**) zaprezentowano liczbowy rozkład podmiotów ze względu na reprezentowany typ instytucji.

Tabela 4. 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.

B. Badania sondażowe:

(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. Swój 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), przedstawiciele 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 – rozestanych 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 badaczy – 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 rozesłanych 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”³⁴.

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. „W zasadzie teoria ugruntowana jest próbą wyprowadzenia teorii z analizy wzorców, tematów i wspólnych kategorii, ujawnionych w danych obserwacjach [...] teoria ugruntowana pozwala badaczowi być jednocześnie naukowym i twórczym, jeśli tylko badacz stosuje się do trzech wskazówek: raz na jakiś czas cofaj się o krok i pytaj o co tutaj chodzi [...], zachowaj sceptyczną postawę [...], stosuje procedury badawcze”³⁵. Biorąc pod uwagę całokształt badań wydaje się, iż zostały zachowane wspomniane wymagania.

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.

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

35 Tamże, s. 318-319.

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). Zestawienie liczebności w kategoriach wykonywane obowiązki i płeć znajduje się w tabeli (**Tab. 5**).

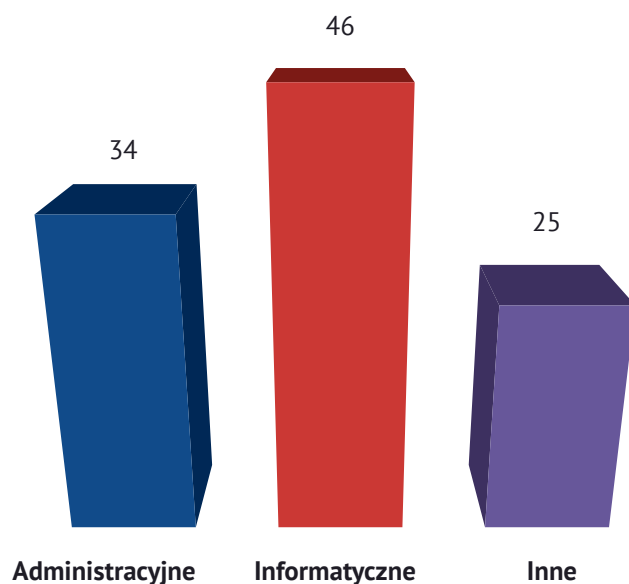
Tabela 5. Wykonywane obowiązki i płeć osób badanych, N=105

Obowiązki	kobieta	mężczyzna	brak danych	Suma
administrator stron www	10	28	4	42
redaktor stron www	26	23	2	51
twórca stron www	1	10	1	12
Suma	37	61	7	105

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

W przypadku wykształcenia badanych, tak jak należała się spodziewać, grupę najbardziej liczną stanowią osoby z wykształceniem informatycznym, którzy zajmują się głównie administrowaniem (n=27) i tworzeniem stron www (n=10). Redaktorami stron www są najczęściej osoby z wykształceniem administracyjnym (n=25). Wykres poniżej obrazuje rozkład wykształcenia w badanej grupie (**Wyk. 1**).

Wykres 1. Wykształcenie badanych osób, N=105



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

Występująca kategoria „inne” oznacza wykształcenie osób zarządzających serwisami odbiegające od zakładanego przez badaczy. Około 25% badanej populacji stanowią osoby, których wykształcenie w bezpośredni sposób nie jest łączone z tworzeniem, administrowaniem czy redagowaniem serwisami www instytucji publicznych. Kompletne zestawienie znajdziemy w poniższej tabeli (**Tab. 6**).

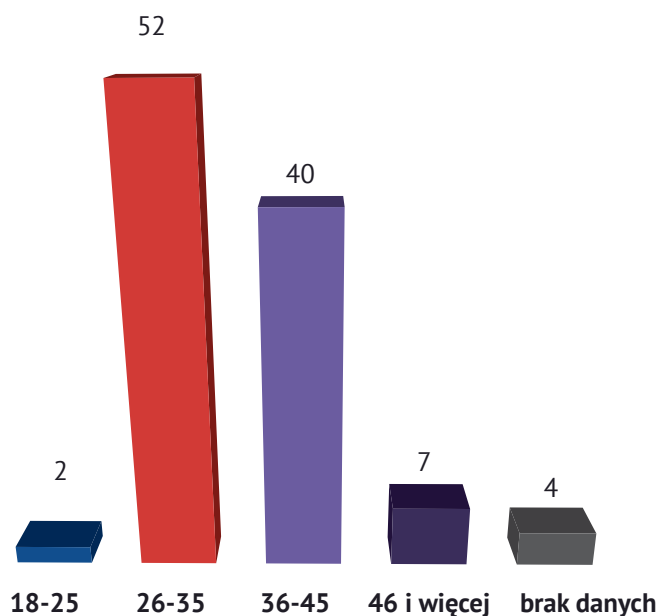
Tabela 6. Wykonywane obowiązki i wykształcenie - kategoria inne, N=25

Rodzaj wykształcenia	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	Suma
biologia	brak	1	brak	1
dziennikarskie	brak	2	brak	2
ekonomiczne	brak	1	brak	1
filologiczne	brak	1	brak	1
geodezyjne	brak	1	brak	1
humanistyczne	1	4	brak	5
inżynierskie	brak	brak	1	1
mgr inż. budownictwa	brak	1	brak	1
mgr zdrowia publicznego	brak	1	brak	1
nauczyciel	1	brak	brak	1
pedagogiczne	2	1	brak	3
Public relations	1	brak	brak	1
stosunki międzynarodowe	brak	1	brak	1
techniczne	brak	1	brak	1
techniczne (mgr inż.)	1	brak	brak	1
wyższe	brak	1	brak	1
Suma	6	16	1	23

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

Informatyka i serwisy www są ciągle domeną ludzi stosunkowo młodych. W miarę upływu czasu i rozszerzania procesu informatyzacji będzie się to oczywiście zmieniać i prędzej czy później struktura wiekowa osób zajmujących się tą dziedziną nie będzie się różnić od innych, analogicznych profesji. Jednak na ten moment ponad połowa badanych osób znajduje się w przedziale wiekowym od 26 do 35 lat, czyli są to ludzie stosunkowo młodzi jeśli spojrzymy na całość struktury zatrudnienia. Zestawienie liczebności osób badanych w poszczególnych grupach wiekowych znajduje się na wykresie (**Wyk. 2**).

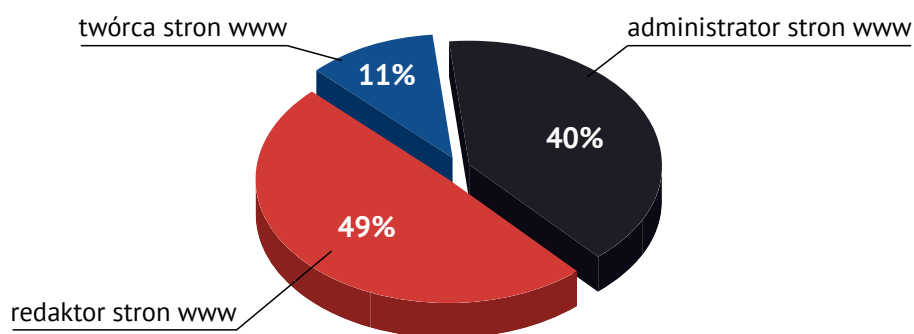
Wykres 2. Wiek badanych osób, N=105



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

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 dotyczących głównych zadań wykonywanych w instytucji publicznej na wykresie (**Wyk. 3**).

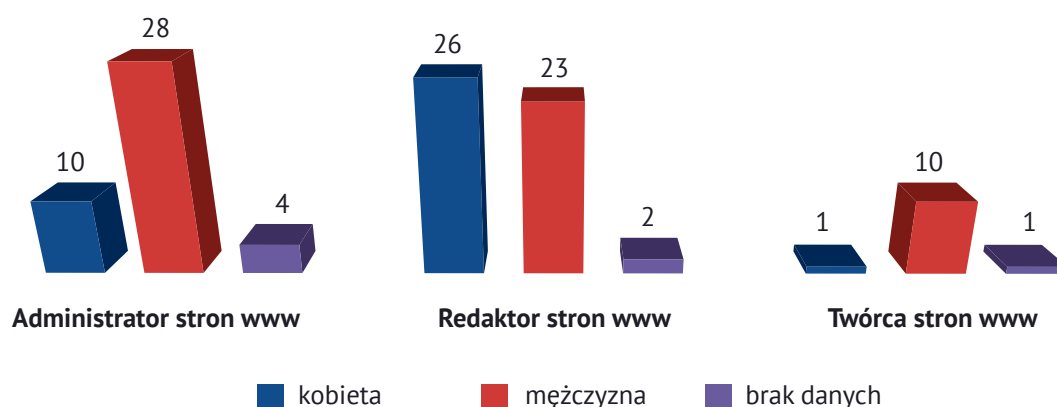
Wykres 3. Główne zadania realizowane w instytucji, N=105



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).

Wykres 4. Główne zadania realizowane w instytucji, a płeć N=105



płeć	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www
kobieta	10	26	1
mężczyzna	28	23	10
brak danych	4	2	1

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

Jeśli spojrzymy na strukturę zatrudnienia skorelowaną z wiekiem badanych osób, to okazuje się, że większość twórców stron www (n=6) to osoby z przedziału wiekowego od 36 do 46 lat, czyli osoby w wieku starszym, niż średnia dla badanej populacji. Najprawdopodobniej rozkład taki obrazuje wagę doświadczenia, które jest potrzebne w tym zawodzie. Praca twórcy stron jest dużo bardziej odpowiedzialna i żmudna niż osoby redagujące serwis, często jest też związana z doświadczeniem w różnego rodzaju firmach komercyjnych oraz pracą w zespołach ludzkich. Stworzenie złożonego serwisu wymaga współpracy wielu osób odpowiedzialnych za poszczególne jego elementy. Zestawienie liczebności osób badanych w poszczególnych grupach wiekowych z głównym zadaniem wykonywanym w instytucji znajduje się w tabeli (Tab. 7).

Tabela 7. Wykonywane obowiązki i wiek - kategoria inne, N=105

Obowiązki	18 – 25	26 – 35	36 – 45	46 i więcej	Brak danych	Suma
administrator stron www	2	17	16	4	3	42
redaktor stron www	brak	31	18	1	1	51
twórca stron www	brak	4	6	2	brak	12
Suma	2	52	40	7	4	105

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

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 najłabiej reprezentowana, często serwisem www zajmuje się jedna osoba, obciążona dodatkowo różnego rodzaju innymi obowiązkami. Zestawienie reprezentowanych w badaniach instytucji znajduje się w tabeli (**Tab. 8**).

Tabela 8. 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. 9**).

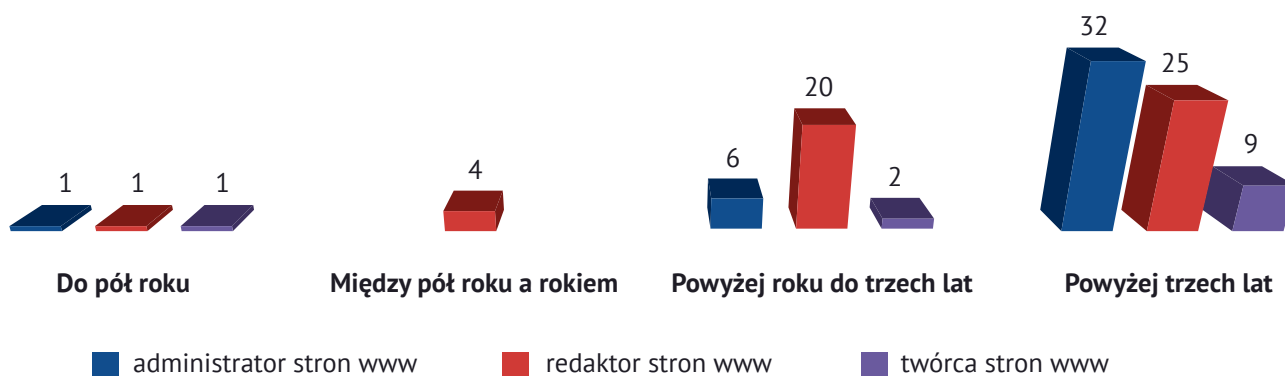
Tabela 9. Lokalizacje reprezentowanych instytucji, N=105

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.)

Staż pracy osób badanych wskazuje, że struktura zatrudnienia, jeśli idzie o osoby zarządzające stronami www jest stosunkowo stała. Zdecydowana większość osób badanych pracuje ponad trzy lata (n=66). Są to więc osoby, które mają już określone doświadczenie w swoim miejscu pracy i powinny być zorientowane co do specyfiki pracy serwisu i najważniejszych problemów związanych z dostępnością stron www. Zestawienie stażu pracy badanych z wykonywanym w instytucji publicznej zadaniem (twórca, administrator, redaktor serwisu internetowego) znajduje się na wykresie (Wyk. 5).

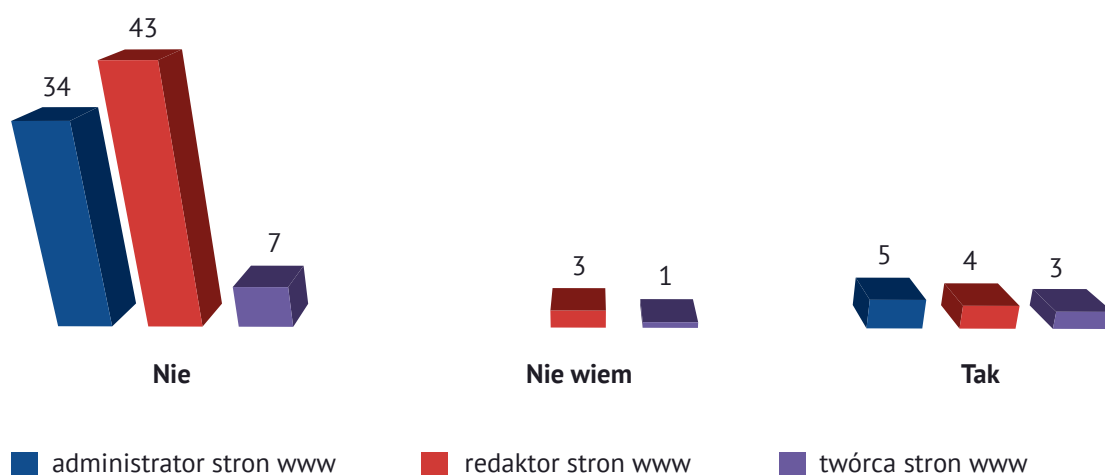
Wykres 5. Staż pracy, a wykonywane zadanie, N=105



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

Charakterystyczne dla badanej grupy jest to, iż w zdecydowanej większości osoby zarządzające serwisami www (n=84), nie mają podczas wykonywania swojej pracy kontaktu z osobami z niepełnosprawnością (dalej: ON) lub też nie mają takiej świadomości. Ma to związek ze stereotypowym postrzeganiem osób z niepełnosprawnością, dla wielu osób niepełnosprawność wiąże się z wizerunkiem osoby jeżdżącej na wózku lub niewidomej.

Wykres 6. Bezpośredni kontakt w osobą z niepełnosprawnością w codziennej pracy, a wykonywane zadanie, N=105



Obowiązki	nie	nie wiem	tak
administrator stron www	34	brak	5
redaktor stron www	43	3	4
twórca stron www	7	1	3

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

4.2. DOSTĘPNOŚĆ ZASOBÓW INTERNETOWYCH INSTYTUCJI PUBLICZNYCH DLA OSÓB ZAGROŻONYCH WYKLUCZENIEM CYFROWYM

4.2.1. 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

Postulowano 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)³⁶.
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

36 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.

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 wyszukiwarę 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 odstuchu treści, brak elementów nawigacji stroną, brak możliwości wprowadzania poleceń głosowych).

Orientacyjne zestawienie liczebności dokonywanych przez respondentów ocen znajduje się w tabeli (**Tab. 10**).

Tabela 10. 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 zawyżają 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 zróżnicowanie, 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. 11**).

Tabela 11. 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 zapewnienia dostępności stron instytucji publicznych).

(C) Dostrzegane powiązania między zapewnianiem dostępności serwisów www a zapobieganiem wykluczeniu cyfrowemu (społecznemu) i sposoby uzasadniania tej zależności

Idea eliminacji wykluczenia cyfrowego pewnych grup społecznych nim zagrożonych ze względu na specyfikę funkcjonowania w społeczeństwie informacyjnym nie wymaga dodatkowych uzasadnień, ale świadomość zależności pomiędzy zjawiskiem wykluczenia a wprowadzaniem standardów dostępności stron instytucji publicznych, niewątpliwie może stanowić ważny czynnik w procesie cyfrowej inkluzji, stanowiącej swoisty standard, a w zasadzie wymóg w nowoczesnych społeczeństwach.

Z tego też względu zapytano osoby profesjonalnie zaangażowane w proces tworzenia, administrowania i redagowania stron www o sposób uzasadniania tej zależności i w ogóle o jej świadomość, która wydaje się oczywista, choć różnie może być argumentowana. Sposoby argumentacji badanych są następujące:

a) dostępność jako wyznacznik e-inkluzji:

1. *Czynniki psychologiczne*, dostępność informacji na stronie jest dla jej

użytkownika źródłem poczucia radzenia sobie, a więc i własnych kompetencji, co polepsza funkcjonowanie społeczne: „... jeśli będę w stanie szybko i sprawnie znaleźć informację, bo jest ona dostępna, to nie będę się czuł odtrącony, wyizolowany, czyli włączony cyfrowo i społecznie, czyli jak to się mówi – wraca się do życia, do społeczeństwa” (M, ON);

2. Czynniki życiowe, związane z ułatwieniem funkcjonowania w społeczeństwie i w życiu codziennym osób z różnymi ograniczeniami i barierami, np. „W przypadku osób niepełnosprawnych jest to proste przełożenie, bowiem w tej chwili wiele czynności, nawet czynności urzędowych wykonuje się za pośrednictwem Internetu. Prosta sytuacja – zamówić sobie kolejkę w urzędzie przez Internet, co u osoby z niepełnosprawnością jest bardzo ważne. Jeśli strona jest niedostępna, to osoba ta jest wykluczona poprzez brak możliwości organizowania własnego życia” (M, NGO); „Zmniejszą się kolejki w fizycznych okienkach dla klientów” (M, IE);

b) dostępność jako wsparcie idei e-inkluzji:

1. Niewystarczalność wprowadzania standardów dostępności, wskazująca na szerszy wymiar wykluczenia cyfrowego, a więc jego wielowymiarowości, w której dostępność fizyczna i techniczno-redakcyjna stron www jest jedynie warunkiem wstępnym: „... w ten sposób zwalczamy tylko jeden problem związany z wykluczeniem cyfrowym..., nie pobudzimy w ten sposób motywacji do korzystania z ICT. Nie wystarczy tylko i wyłącznie, żeby sam serwis był dostępny – byłabym zachwycona, gdyby np. w telefonie otwierały mi się wszystkie strony... To jest wspaniały początek, ale nie rozwiązuje to wszystkich problemów związanych z wykluczeniem cyfrowym” (K, NGO);

c) konieczność zmiany świadomości lub zmiany podejścia do dostępności:

1. Konieczność procesualnego traktowania dostępności, wskazująca na zmianę w sposobie realizowania postulatów dostępności i zmiany w zakresie świadomości osób tworzących strony www, np. „chodzi też o przeszkolenie ludzi, zajmujących się tworzeniem i redagowaniem stron, by robili to w sposób właściwy, żeby po dwóch tygodniach nie wrócić do tego, co było wcześniej. Tu

nie chodzi tylko o stworzenie, ale tworzenie cały czas, by zachować tę ciągłość, czyli dostępność” (M, NGO);

2. *Konieczność edukowania społeczeństwa w kontekście dostępności, wskazująca na poszerzenie pojęcia dostępności rozumianej nie tylko jako dostępność fizyczna czy technologiczno-redakcyjna, ale pokonywanie barier psychologicznych i poznawczych, zarówno odbiorców, jak i twórców, administratorów i redaktorów stron internetowych, np. „Chodzi o to, żeby nie tylko tworzyć strony dostępne i fizyczne warunki dostępności, ale chodzi też o wyedukowanie ludzi, którzy tworzą te strony, wyedukowanie też społeczeństwa, żeby wiedziało jakie ma narzędzia i jak sprawnie z nich korzystać” (M, NGO).*

Wnioski. Generalnie badani respondenci uznają wprowadzenie standardów dostępności za element kluczowy, ale w większości sytuacji wstępny i niewystarczający w procesie zapobiegania wykluczeniu cyfrowemu określonych grup społecznych. Jednak przytaczane przez badanych argumenty wskazują na ograniczanie grup wykluczonych cyfrowo do osób starszych i osób z niepełnosprawnością (co nie wyczerpuje problemu wykluczenia cyfrowego w kontekście kategorii społecznych nim zagrożonych). Widoczne są jednak przynajmniej trzy perspektywy postrzegania zależności pomiędzy obu zjawiskami – wykluczeniem cyfrowym i wprowadzaniem standardów dostępności:

- (a) **perspektywa wąska** („wystarczy, by odbiorca miał możliwość, a będzie korzystał z TIK”), wskazująca, że dostępność jest wystarczającym wyznacznikiem lub czynnikiem e-inkluzji, co jest sprzeczne z wielowymiarowym ujęciem wykluczenia cyfrowego, zaś sugeruje szkolenie nie tylko z zakresu dostępności, ale i wykluczenia cyfrowego, z uwzględnieniem jego znaczenia dla procesu społecznego włączenia;
- (b) **perspektywa poszerzona** („odbiorca musi mieć nie tylko możliwość, ale i motywację do korzystania z TIK”), odnosząca się do wielowymiarowego

rozumienia wykluczenia cyfrowego, co sugeruje także zmianę w ujmowaniu pojęcia dostępności, jako kategorii związanej również z psychologiczną i społeczną dostępnością;

- (c) **perspektywa szeroka** („zarówno odbiorca, jak i twórca musi mieć świadomość, motywację, kompetencje i umiejętności związane z obsługą i posługiwaniem się TIK”), zakładająca konieczność edukowania całego społeczeństwa w zakresie tworzenia i korzystania ze stron www, z uwzględnieniem wielowymiarowego rozumienia wykluczenia cyfrowego i procesualnego charakteru dostępności, a także zakładająca nabywanie kompetencji i kształcenie umiejętności tworzenia i utrzymania dostępnych stron oraz korzystania z możliwości, jakie dają one ich użytkownikowi).

(D) Zadania realizowane w instytucjach publicznych w zakresie tworzenia, administrowania i redagowania dostępnych stron www

Pytanie o zadania realizowane przez respondentów w instytucjach publicznych miało na celu zweryfikowanie i uwiarygodnienie ich opinii na temat obowiązujących (w reprezentowanych przez nich instytucjach) standardów dostępności.

Generalnie badani respondenci pełnią różne funkcje – bezpośrednio lub pośrednio związane z dostępnością, przy czym dominują tu – ze względu na stwierdzone wcześniej tendencje: brak zainteresowania i zmian w zakresie realizowania standardów dostępności – zadania jedynie pośrednio służące idei włączania cyfrowego przez wprowadzanie stron funkcjonalnych dla różnych odbiorców:

a) Zadania związane z dostępnością: (incydentalne)

Zadania te opisywane są względnie szeroko, ale da się je sprowadzić do dwóch kategorii: (1) **formalnie ujmujących realizowane zadania**, np. prowadzenie serwisu zgodnie ze standardami WCAG 2.0; (2) **włączania aspektów edukacyjnych**, np.

kwestie szkoleniowe, w których pojawiają się następujące rodzaje aktywności, służące propagowaniu idei dostępności stron www: rozpowszechnianie informacji dotyczących dostępnych serwisów internetowych (dobre praktyki), bądź organizowanie konferencji związanych z projektowaniem uniwersalnym.

b) Zadania niezwiązane z dostępnością: (dominujące)

Zadania te powiązane są ogólnie z administrowaniem i redagowaniem serwisów internetowych instytucji publicznych, z wykorzystaniem różnych systemów, zaś wynikają one z realizowania ogólnych funkcji określonych instytucji, z jedynie incydentalnym włączaniem elementów służących dostępności, np. administrowanie *e-learningowym* systemem *MOODLE* i podstronami w strukturze serwisu instytucji; administrowanie stroną instytucji opartą na np. ogólnodostępnym systemie *CMS Made Simple*; redagowanie, publikowanie treści, tworzenie sekcji, stron, podstron, zamieszczenie różnego rodzaju materiałów (tekst, grafika, dźwięk, wideo, prezentacje).

Wnioski. Dominacja zadań pośrednio powiązanych z dostępnością stron www instytucji publicznych, nie tyle zmniejsza wiarygodność respondentów w formułowaniu ich opinii na temat wykluczenia cyfrowego i dostępności, traktowanej jako jeden z jego wyznaczników, ile wskazuje nastawienie instytucji, w których zatrudnieni są badani, do postulatów i wymogów związanych z realizacją standardów dostępności.

Zadania realizowane przez badanych wynikają bowiem z potrzeb samych instytucji, niezainteresowanych ideą *e-włączania*, rozumianych zresztą dosyć wąsko i stanowiących pochodną ich funkcji. Traktuje się zatem w nich kategorie wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem niejako marginalnie, zaś na plan pierwszy niewątpliwie wysuwa się instrumentalna koncentracja na własnym funkcjonowaniu, co wskazuje na brak świadomości problemu lub też kierowanie się względami czysto finansowymi.

Zobligowanie pracowników do realizowania standardów dostępności i szkolenie ich w tym zakresie, a nie jak czasem sygnalizują badani – kierowanie się względami czynienia strony bardziej atrakcyjną i przyciągającą „masowego klienta”, czy też blokowanie zmian (kosztorodnych), które choćby pośrednio przyczyniają się do większej funkcjonalności stron www, także dla osób zagrożonych wykluczeniem, niewątpliwie przyczyniłoby się do rozszerzania kręgu osób zainteresowanych samą ideą i zmotywowanych by ją realizować w praktyce.

4.2.2. 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 jedna niezgodność ze standardem dostępności, co może oznaczać, że strona jest dostępna, podczas gdy ta jedna niezgodność 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 internetowego³⁷. 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%

37 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.

- czyli walidacja może wykazać maksymalnie 5 błędów. Daje to drugi przedział 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.

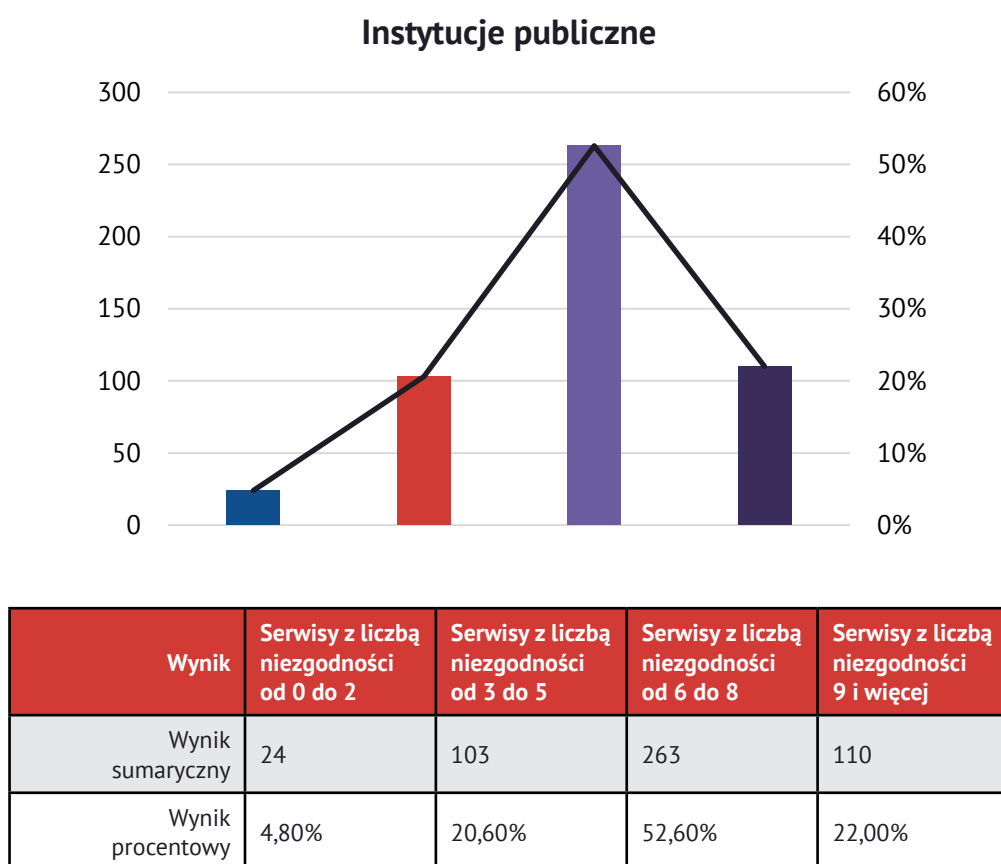
Adresy stron www zostały wybrane losowo z ogólnie dostępnych publicznych baz danych. Strony zostały sprawdzone na poziomie WCAG 2.0 AA – poziom ten jest wymagany przez zapisy Rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów

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



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 Utilitia³⁸.

³⁸ M. Dziwisz, P. Witek, *Dostępność witryn internetowych...*, dz. cyt., s. 10-11.

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.)

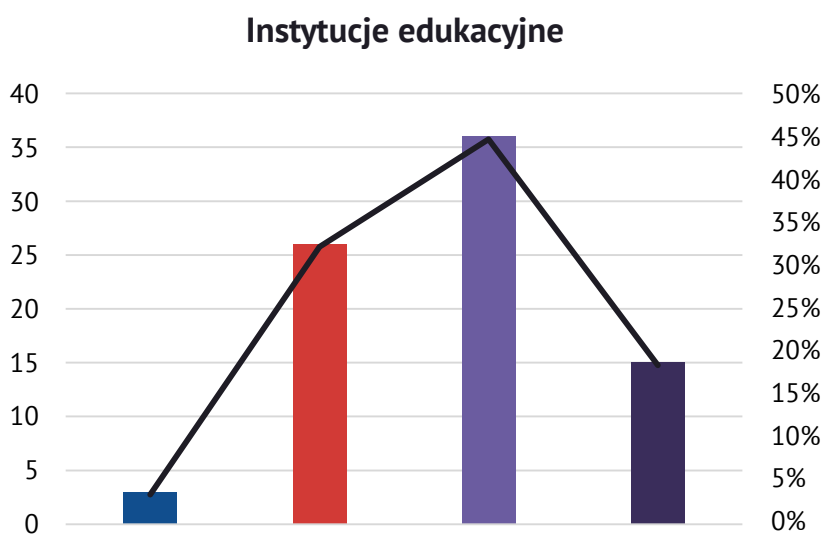
Najwięcej pozytywnych wskazań notują, w powyższym podsumowaniu danych, instytucje opieki zdrowotnej. Może być to związane w większą świadomością potrzeb klientów oraz z ukierunkowaniem działań (w odniesieniu do misji tych podmiotów) również na osoby należące do grup zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. 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 odbiorców³⁹. 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**).

39 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%

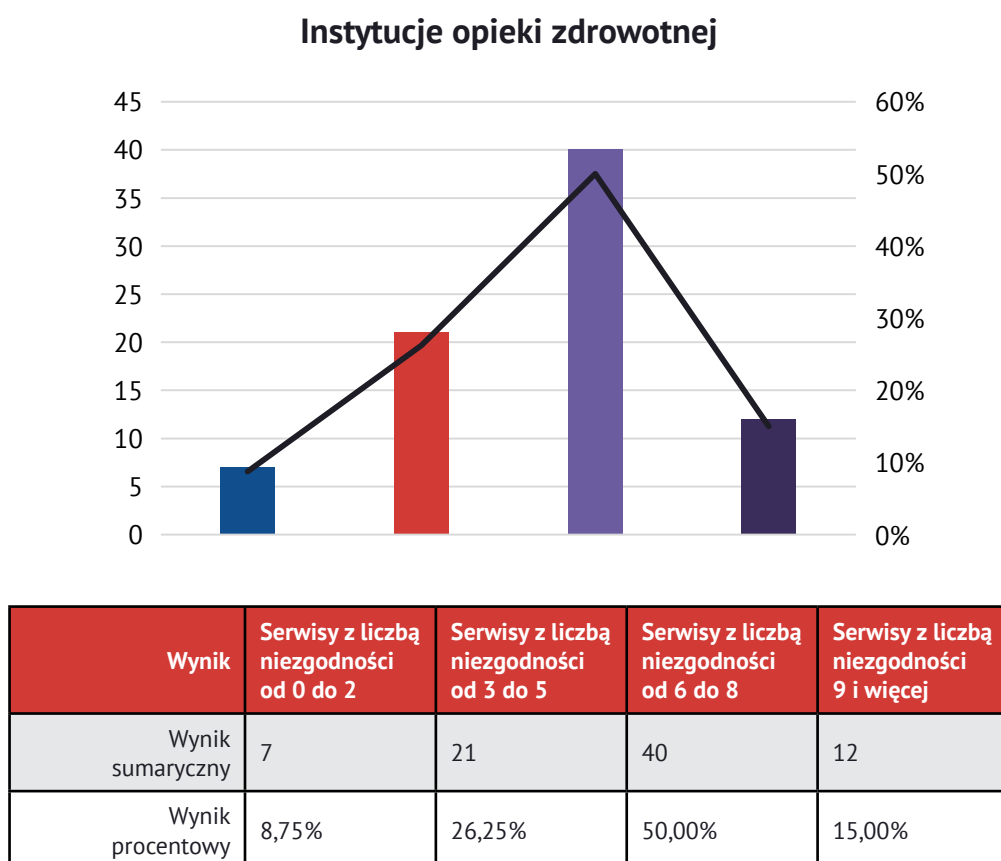
Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

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 nagłówek; 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 posługujące 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

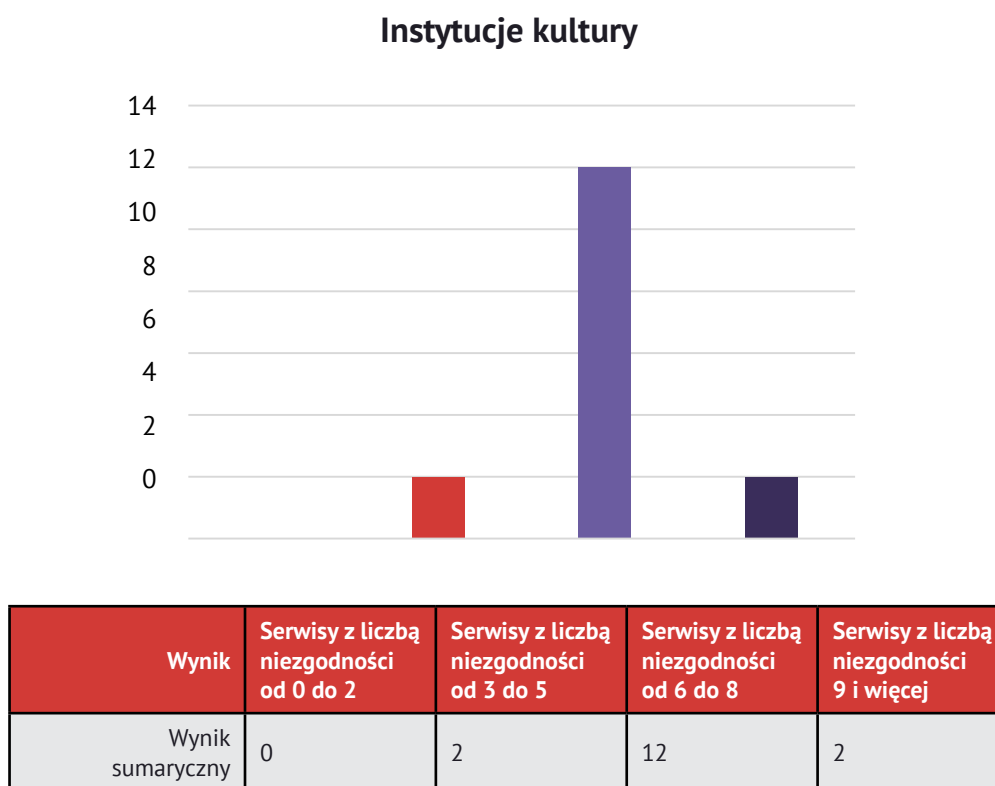


Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

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



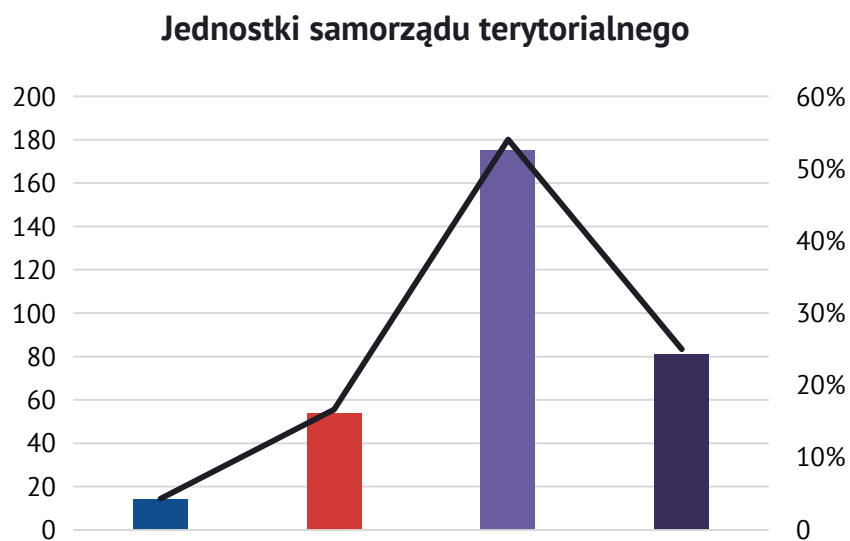
Źródło: badania własne (październik/listopad 2014 r.)

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 niewystraczająca, 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.

4.2.3. 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 wypowiedzieli 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 przeglądarek 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 o 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 najszerzej 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 rzucałyśmy 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 deklaracyjny. 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.

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

4.3.1. 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 Dijka⁴⁰, 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.

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).

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

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)⁴¹.
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).
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

41 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.

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, nieznaną języcznym 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 niesfunkcjonalności); *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* (niedostrzeganie 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).

Orientacyjne zestawienie liczbowe wypowiedzi dotyczących poszczególnych kategorii definicji i wyłonionych kryteriów definicyjnych wykluczenia cyfrowego zawarto w poniższych tabelach (**Tab. 21** – kategorie definicji; **Tab. 22** – kryteria definicyjne).

Tabela 21. Kategorie definicji wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kategorie

Kategorie definicji	n	Ranga
Definicje jednowymiarowe	8	1
Definicje dwuwymiarowe	4	2
Definicje wielowymiarowe-niepełne	3	3
Definicje wielowymiarowe-pełne	0	4

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

Tabela 22. Kryteria definicyjne wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kryteria

Rodzaj	Kryteria definicyjne	n	Suma	Ranga	Ranga złożona	
Techniczne	Dostępność fizyczna	13	13	1	(n=22) 1	
	Dostępność redakcyjno-techniczna	niespecyficzna-ogólna	3	9	3	(n=22) 1
		specyficzna-specjalne potrzeby	6	9	3	(n=22) 1
Pozatechniczne	Konsekwencje	formalne	3	4	5	(n=19) 2
		nieformalne	1	4	5	(n=19) 2
	Motywacja	nieświadomość potrzeby	2	5	4	(n=19) 2
		poczucie zagrożenia	2	5	4	(n=19) 2
		deficyt motywacji osiągnięć	1	5	4	(n=19) 2
	Kompetencje	specyficzne-technologiczne	8	10	2	(n=19) 2
		niespecyficzne-ogólne	2	10	2	(n=19) 2

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

Należy zauważyć, że wąskie rozumienie wykluczenia cyfrowego (definicje jedno- i dwuwymiarowe) przeważa wśród reprezentantów instytucji kultury i instytucji edukacyjnych, zaś szersze rozumienie tegoż pojęcia (definicje wielowymiarowe – niepełne) są bardziej charakterystyczne dla osób reprezentujących instytucje pozarządowe, rządowe i instytucje pomocy społecznej, co świadczy i jest wynikiem innego profesjonalnego przygotowania, pozwalając w szerszej perspektywie postrzegać to zjawisko i jednocześnie łączyć je z wykluczeniem społecznym (którego wykluczenie cyfrowe może być czynnikiem).

Podobnie też rozkładają się odpowiedzi dotyczące kryteriów definicyjnych, gdyż w odniesieniu do reprezentantów instytucji kultury i organizacji pozarządowych

(uwzględnionych w badaniach), odnoszą się one częściej do aspektów technologicznych, związanych z dostępnością fizyczną i redakcyjno-techniczną, z akcentowaniem aspektów pozatechnicznych (konsekwencje formalne i rzadziej nieformalne oraz kompetencje specyficzne, technologiczne), zaś w przypadku pozostałych instytucji częściej akcentowane są aspekty pozatechniczne o charakterze motywacyjnym, kompetencyjnym (kompetencje ogólne, niespecyficzne) i konsekwencyjnym (częściej wskazywane są kompetencje nieformalne).

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 odbiorcy⁴².

Sposób definiowania wykluczenia cyfrowego przez profesjonalistów ogólnie sprowadza się do podkreślania jednego jego wymiaru (n=8), choć w poszczególnych przypadkach są to różne kryteria definicyjne, znacznie rzadziej są to definicje podkreślające dwa wymiary wykluczenia cyfrowego (n=4), także występujące w różnych konfiguracjach. Definicje wielowymiarowe, niepełne (brak elementu

42 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.

negatywnych vs. pozytywnych konsekwencji wynikających ze sposobu korzystania z TIK), pojawiają się jeszcze bardziej incydentalnie (n=3), zaś w ogóle nie pojawiała się pełna definicja wykluczenia cyfrowego, obejmująca wszystkie jego wymiary.

Analizując natomiast szczegółowe kryteria definicyjne wykluczenia cyfrowego, przeważają tu różnie ujmowane cechy związane z techniczną stroną korzystania z TIK (n=22, Ranga 1), zaś głównie jest to dostępność fizyczna (n=13) i redakcyjno-techniczna (n=9), zaś ta druga wiązana jest najczęściej z niedostosowaniem redakcyjnym stron internetowych do potrzeb osób z różnymi ograniczeniami i deficytami utrudniającymi korzystanie z TIK (głównie osób z niepełnosprawnością i osób starszych, rzadziej zamieszkujących tereny wiejskie i małe miasta).

Mniej istotne w definiowaniu wykluczenia cyfrowego są kwestie pozatechniczne, tzw. indywidualne, osobowe (n=19, Ranga 2), wśród których na pierwszym miejscu znalazły się deficyty kompetencyjne (n=10), zaś wśród nich logicznie ważniejsze okazują się deficyty sprawnościowe – specyficzne, technologiczne (n=8); niż kompetencje tzw. niespecyficzne, ogólne (n=2), związane jedynie z kompetencjami językowymi (języki obce i ubogi zasób słownikowo-pojęciowy języka ojczystego).

Wśród kryteriów wykluczenia o charakterze pozatechnicznym relatywnie ważna jest także motywacja do korzystania z TIK (n=5), także różnie opisywana: jako brak świadomości potrzeby korzystania z nowych technologii informacyjnych (n=2), poczucie zagrożenia ewokowane przez nowe technologie (n=2) oraz incydentalnie deficyt motywacji osiągnięć, czyli tendencji do doskonalenia własnych kompetencji i umiejętności oraz nadążania za szybkimi zmianami technologicznymi (n=1).

Najmniej istotnym kryterium w definiowaniu wykluczenia cyfrowego okazały się jego konsekwencje (n=4), przy czym dominują tu konsekwencje formalne, związane ze stroną technologicznego wykluczenia (n=3), zaś incydentalnie pojawiała się

kategoria wskazująca na wykluczenie społeczne, czyli tzw. konsekwencje nieformalne (n=1).

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).

(B) Kategorie osób i grup zagrożonych wykluczeniem

Tworzenie dostępnych stron internetowych jest niewątpliwie związane ze świadomością specyficznych potrzeb osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, a więc wstępnie ze świadomością – jakie kategorie osób i grup należą do zagrożonych.

Jak wskazuje literatura przedmiotu – zagrożeni wykluczeniem cyfrowym są w zasadzie wszyscy, włączając w to także grupę informatyków (programistów,

twórców, redaktorów i administratorów stron www), ze względu na szybki postęp technologiczny i jego specjalizację. Pojawiają się także koncepcje „nie włączania na siłę” – szczególnie wówczas, gdy chodzi o „zwykłą pogoń za nowinkami technologicznymi”. Jednakże tym ostatnim trudno jest przyznać słuszność, jeśli weźmiemy pod uwagę dodatkowo aspekty ekonomiczne, powodujące, że nowe technologie wciąż się zmieniają po to, by je wykorzystywać.

W sensie społecznym i edukacyjnym zainteresowanie kategoriami wykluczonymi cyfrowo ma swe specyficzne ograniczenia, powodując szczególne zainteresowanie i koncentrację na osobach i grupach zagrożonych ze względu na ich specyficzne właściwości, które utrudniają im niejako „naturalnie” e-inkluzję.

W prowadzonych badaniach – perspektywa subiektywnej oceny profesjonalistów i paraprofesjonalistów zajmujących się stronami www instytucji publicznych, jest w zasadzie ograniczona właśnie do kategorii osób o specyficznych deficytach utrudniających im cyfrowe włączenie, a więc są to głównie i kolejno:

- a) **osoby z niepełnosprawnością** – ruchową i z deficytami narządu wzroku, co sugeruje niedostosowanie stron www właśnie do ich potrzeb, czyli brak realizacji standardów dostępności;
- b) **osoby starsze** (45+; 50+, których rozwój przypadła na czas, w którym nie dominowały nowe technologie informatyczne, oraz renciści i emeryci, wyłączeni dodatkowo z aktywności zawodowej, w której technologie te często się wykorzystuje), co sugeruje, że grupę tę wyklucza dodatkowo zarówno brak aktywności zawodowej, jak i naturalne zmiany inwolucyjne, determinujące nastawienia konserwatywne (niechęć do zmiany – konserwatyzm, trudności w uczeniu się – sprawności intelektualne) oraz brak wykształconego nawyku korzystania z TIK w okresie młodości;
- c) **osoby o niskim statusie materialnym** (ubóstwo, bezrobocie), co związane jest głównie z wąsko rozumianą dostępnością do sprzętu i oprogramowania TIK, ale

może mieć także szerszy zakres przyczynowy, związany także z wykluczeniem społecznym i towarzyszącym mu brakiem lub ograniczeniem możliwości do rozwijania własnych potencjałów;

- d) **mieszkańcy małych miast i wsi** stanowią też istotną ze względu na zagrożenie cyfrowe grupę, co generalnie wynika – zdaniem badanych – z dostępności fizycznej (do sieci informatycznych), zaś stoi w sprzeczności z tezą o dobrym zapleczu technologicznym w Polsce (dostępności sieci w całym kraju); a jednocześnie wskazuje również na to, iż występują tu inne korelaty czy moderatory zagrożenia wykluczeniem cyfrowym, nie mające statusu technicznego, a ekonomiczny, społeczny, czy kulturowy;
- e) **osoby o niskim wykształceniu** to najrzadziej w percepcji badanych pojawiająca się kategoria, zaś sugeruje to przypisywanie im specyficznych właściwości, ograniczających ich motywację do cyfrowego włączania się (niechęć i opór wobec nabywania nowej wiedzy i umiejętności, nieświadomość potrzeby korzystania z TIK oraz nieświadomość negatywnych konsekwencji dla własnej sytuacji życiowej, np. na rynku pracy, czy własnego rozwoju – szans rozwojowych);
- f) **ogół społeczeństwa** jako kategoria ogólna i przyjęta teoretycznie, zaś związana z szybkim postępem cywilizacyjnym – technologicznym, nie pojawia się w ogóle w wypowiedziach osób badanych.

Wskazane kategorie i uzasadnienie takiej kategoryzacji osób zagrożonych wykluczeniem dobrze rekapitułuje wypowiedź jednej z osób badanych:

„Zagrożenie wykluczeniem cyfrowym.... spowodowane jest głównie przez dwa możliwe scenariusze, mogące również występować jednocześnie, Pierwszy zakłada wewnętrzny opór i niechęć do nabywania wiedzy i umiejętności potrzebnych do korzystania z nowych technologii – w tym kontekście najbardziej zagrożone będą osoby ze starszego pokolenia, zwykle bez wyższego wykształcenia, niechętne do nabywania nowej wiedzy i umiejętności. Drugi scenariusz zakłada istnienie barier niezależnych od woli – w tym kontekście najbardziej zagrożone wydają się być osoby

z niepełnosprawnością, a w szczególności osoby z dysfunkcją wzroku lub ruchową, utrudniającą posługiwanie się typowymi urządzeniami do obsługi nowych mediów” (M, IE).

Orientacyjną klasyfikację osób zagrożonych wykluczeniem, ze wskazaniem kategorii „szczególnego ryzyka” (dominujących), przedstawiono w tabeli (Tab. 23).

Tabela 23. Kategorie osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym – liczebność i dominujące kategorie

Kategorie osób	n	Ranga
Osoby starsze	13	1
Osoby z niepełnosprawnością	12	2
Osoby o niskim statusie materialnym	7	3
Mieszkańcy wsi i małych miast	4	4
Osoby o niskim wykształceniu	3	5
Brak kontaktu, dostępu i potrzeby	4	6
Wielowymiarowość kategorii (nakładanie się)	1	7
Ogół społeczeństwa	0	8

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

Jak widać z tego ogólnego zestawienia dominująca triada grup zagrożonych wykluczeniem to kategorie: osób starszych (n=13) i z niepełnosprawnością (n=12), a także zagrożonych wykluczeniem społecznym ze względu na niski status materialny (n=7). Niewątpliwie są to grupy tzw. szczególnego ryzyka, które z racji występowania „naturalnych czynników” wykluczenia w ich sytuacji życiowej mają ograniczony dostęp do TIK (w warunkach obecnie istniejących). Miejsce zamieszkania (n=4) i wykształcenie (n=3) stanowi mniej istotny czynnik wykluczenia cyfrowego w opiniach badanych. Pojawiła się też zapewne zróżnicowana pod względem społeczno-demograficznym i cech indywidualnych kategoria osób o niewykształconej potrzebie korzystania z TIK, ze względu na brak kontaktu (dostępu?) i nawyku

postępowania się nowymi technologiami (n=4), sugerująca też możliwość pojawienia się kategorii „wykluczonych z wyboru”. Niewątpliwie zaś trzeba mieć świadomość, że wszystkie te kategorie mogą się wzajemnie przenikać, choć indywidualnie zawsze dokonuje się to w specyficznych konfiguracjach czynników wykluczających, czego świadomość miała jedna osoba badana (n=1). Nikt z badanych nie założył sytuacji „powszechnego społecznego wykluczenia”, związanego z nienadążaniem za postępem technologicznym.

Wnioski. Kwestie złożoności i powszechności zjawiska wykluczenia cyfrowego, w powiązaniu z wyłonieniem kategorii osób i grup „szczególnego ryzyka”, wymagają podjęcia działań edukacyjnych o charakterze systemowym, ukierunkowanych na całe społeczeństwo, ale też uwzględniających specyficzne potrzeby poszczególnych grup zagrożonych wykluczeniem. Na te dwie kwestie niewątpliwie należy zwrócić większą uwagę ze względu na ich logiczną prawomocność, a też i poparcie wynikami badań dotyczących zjawiska wykluczenia społecznego, w mniejszym zakresie wykluczenia cyfrowego. Większość czynników, które stanowią cechy definiujące kategorie zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, niewątpliwie jest ze sobą powiązana, co nakazuje myślenie systemowe w rozwiązywaniu problemu społecznego i cyfrowego wykluczenia,

(C) Przyczyny powstawania zjawiska wykluczenia cyfrowego

Przyczyny zjawiska wykluczenia cyfrowego stanowią niewątpliwie pochodną wyłonionych kategorii osób wykluczonych, co oznacza, że jego korelaty zależne są od pozycji społecznej i specyficznych cech osób zagrożonych wykluczeniem (np. inne czynniki decydują o wykluczeniu osób starszych, niezamożnych, słabo wykształconych, mieszkańców miast i wsi, osób z różnego rodzaju niepełnosprawnością).

Generalizując jednak, w literaturze przedmiotu przyjęł się podział na tzw. czynniki „twarde” i „miękkie”. Podział ten logicznie powiązany jest zarówno z pojęciem wykluczenia cyfrowego, jak i kategoriami osób zagrożonych tym wykluczeniem.

Wśród czynników „twardych” wskazuje się m.in. ograniczony dostęp lub brak dostępu do infrastruktury, sprzętu i oprogramowania (co wydaje się korelować z kategoriami zagrożonych ze względu na czynniki ekonomiczne i miejsce zamieszkania), zaś do czynników „miękkich” zalicza się głównie: bariery psychologiczne, mentalne, brak kompetencji czy motywacji do korzystania z TIK (co zdaje się wyznaczać zagrożenie wykluczeniem osób starszych, słabiej wykształconych).

Trudno natomiast wskazać specyficzne czynniki wykluczenia charakterystyczne np. dla osób zagrożonych wykluczeniem ze względu na niepełnosprawność, bowiem obie kategorie czynników mogą tu mieć znaczenie, choć podstawowe wydają się tu czynniki technologiczne (redakcyjno-techniczne), mogące ewokować nasilanie się wtórnych czynników tzw. „miękkich”.

Wśród realnych czynników stwierdzonych w badaniach najważniejsze są czynniki podmiotowe, związane z brakiem potrzeby korzystania z ITC, a także wynikające z braku posiadania odpowiednich umiejętności posługiwania się nowymi technologiami. Mniej, ale również istotne, są czynniki związane z brakiem odpowiedniego sprzętu i oprogramowania (ze względów ekonomicznych).

Ogólnie, rozkład ten wskazuje na zjawisko oporu przed nowymi technologiami, ale wynikającego z braku świadomości korzyści z nich płynących oraz odpowiedniej edukacji w zakresie ich wykorzystywania (umiejętności)⁴³.

43 Zob. np. D. Batorski, *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, dz. cyt. (por. wyniki diagnoz społecznych prowadzonych od ponad dekady, pod red. J. Czapińskiego i T. Panka).

Analizując główne przyczyny powstawania zjawiska wykluczenia cyfrowego w opiniach badanych, potwierdzono wiele z wskazywanych w literaturze jego czynników, ale też pojawiły się relatywnie nowe ich kategorie, rozszerzające np. wcześniej formułowane definicje zjawiska i kategorie osób wykluczonych. Lista tych czynników zwykle przez osoby badane ze sobą wiązanych, jest następująca:

- a) **rozwój technologiczny i względy finansowe:** „*rozwój technologiczny, ale też w wielu przypadkach finanse, bo nie każdy może sobie pozwolić, żeby co pewien czas – co trzy, cztery, pięć lat kupować nowy komputer, jeśli w ogóle go ma, aby móc nadążyć technologicznie sprzętem za złożonością stron internetowych, jakie musiałby odwiedzać w przypadku stron instytucji publicznych, czy nawet ogólnodostępnych serwisów internetowych*” (M, IE); „*zmienił się sposób prezentacji, budowania serwisu...., to idzie tak do przodu, postęp technologiczny jest tak wyśrubowany, no i co mieliby twórcy sprzętu za biznes, jeśli okazałoby się, że na tym samym komputerze z lat 90-tych można też dzisiaj przeglądać Internet*” (M, IE);
- b) **brak świadomości użytkowników o istnieniu i ogólnej dostępności różnych narzędzi służących usprawnieniu korzystania z TIK:** „*brak świadomości użytkowników o różnych narzędziach, które w systemie Windows usprawniają pracę, mogą pomóc osobom starszym, czy osobom z różnymi dysfunkcjami wzroku obsługiwać lepiej i sprawniej komputer, darmowych narzędzi, które są ogólnodostępne...*” (M, NGO);
- c) **brak odpowiedniego kształcenia informatycznego,** ułatwiającego odbiorcom korzystanie z TIK: „*dłaczego na lekcjach informatyki uczniowie nie uczą się takich rzeczy związanych z dostępnością, a uczą się jakichś złożonych narzędzi, o których szybko zapomną. Powinny się nauczyć podstaw, które będą mogły później wykorzystać w życiu*” (K, NGO);
- d) **brak motywacji** do tworzenia dostępnych dla użytkowników stron www, powiązany z **brakiem świadomości potrzeb użytkowników:** „*główną przyczyną jest brak motywacji do tworzenia stron dostępnych, czy wręcz arogancja osób*

tworzących strony www – np. skoro ja widzę, to wszyscy widzą, skoro ja docieram do informacji, to wszyscy mogą” (K, NGO);

- e) **brak świadomości i wiedzy o wykluczeniu cyfrowym** powiązany z **brakiem kompetencji** w zakresie tworzenia stron dostępnych dla zagrożonych wykluczeniem: „... to wynika z raku wiedzy i świadomości, że coś takiego w ogóle istnieje jak wykluczenie cyfrowe, że to jest ważne i dość powszechne zjawisko..., a nawet jak taka świadomość jest, to nie ma wiedzy, jak to zrobić... ” (M, ON).

Orientacyjny rozkład wskazanych przez badane osoby czynników wykluczenia cyfrowego, z zastosowaniem podziału na czynniki twarde i miękkie, co nakłada się na czynniki podmiotowe i przedmiotowe, a także z uwzględnieniem dwu perspektyw: odbiorcy, użytkownika oraz twórców stron www, zestawiono poniżej (**Tab. 24**).

Tabela 24. Kategorie przyczyn wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kategorie

Kategorie przyczyn	n	Ranga
Twarde (związane z zapleczem technicznym)	2	4,5
Miękkie (związane z kompetencjami)	6	2,5
Podmiotowe (zależne od cech osoby)	7	1
Przedmiotowe (zależne od cech rozwoju TIK)	1	6
Perspektywa wewnętrzna (odbiorcy stron www)	2	4,5
Perspektywa zewnętrzna (twórcy stron www i edukatorzy)	6	2,5

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

Wnioski. Ten bardzo ogólny przegląd opinii wskazuje: po pierwsze złożoność czynników decydujących o wykluczeniu cyfrowym i jednocześnie ich ułożenie zarówno w czynnikach podmiotowych (głównie) i przedmiotowych (incydentalnie), „twardych” (rzadko) i „miękkich” (głównie), a po wtóre konieczność przyjęcia dwóch perspektyw w ich ocenie – odbiorcy, użytkownika (rzadko) oraz twórcy, redaktora

i administratora stron www (głównie). Ogólnie można stwierdzić, że podstawowe czynniki wykluczenia lokowane są po stronie twórców, redaktorów i administratorów stron www oraz wiązane są z postępem technologicznym

Nie obarcza się zatem odpowiedzialnością za wykluczenie samych wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem, ale wskazuje ich cechy wzmagające to zagrożenie, wynikające z niedostatków kompetencyjnych niezależnych od podmiotu. Nawet bowiem brak świadomości użytkownika stron www w zakresie darmowych i ogólnie dostępnych narzędzi ułatwiających korzystanie z nowych technologii jest pośrednio związany z brakiem edukacji w tym obszarze (nie każdy ma motywację do samokształcenia oraz ukształtowaną postawę samoedukacyjną).

Czynniki podmiotowe (głównie miękkie) wyznaczają konieczność powszechnej edukacji informatycznej (odbiorców) i edukacji o wykluczeniu cyfrowym (twórców), zaś czynniki przedmiotowe (głównie twarde) wyznaczają konieczność wypracowania rozwiązań usprawniających recepcję nowych technologii przez ogół społeczeństwa, ale przede wszystkim przez grupy wysokiego ryzyka.

(D) Skala zjawiska wykluczenia cyfrowego

W ocenie poziomu (skali) wykluczenia cyfrowego przyjmuje się różne kryteria, ale głównie sprowadza się je do dwóch kategorii:

- a)** poziomu nasycenia nowoczesnym sprzętem informatycznym („co mamy, czym dysponujemy?” – czy jest to wystarczające, by korzystać z TIK);
- b)** poziomu wykorzystywania TIK („co z tym robimy”, lub „co możemy, bo potrafimy z tym zrobić?” – czy mamy wystarczające kompetencje i umiejętności, by korzystać z TIK).

Kryteria te mają status obiektywnych, jednak w ocenie skali wykluczenia cyfrowego, nie wydają się wystarczające, gdyż musimy tu brać pod uwagę także czynniki różnicujące poziom wykluczenia różnych grup społecznych, co determinuje wielość uzyskanych wskaźników (współczynników).

Z badań CBOS-u, a także z innych diagnoz społecznych (np. cyklicznych diagnoz w opracowaniu zespołu kierowanego przez J. Czapińskiego i T. Panka, 2000, 2003, 2007, 2009, 2011, 2013), wynika, że skala problemu wykluczenia cyfrowego ma ogólnie tendencję malejącą, bowiem dostęp do TIK systematycznie rośnie od 2003 roku (np. coraz więcej Polaków korzysta z Internetu, lub ma do niego dostęp), choć nasycenie rynku powoduje w ostatnich latach spowolnienie jego dynamiki. Jednocześnie jednak przyjęcie dodatkowych kryteriów wskazuje na różnicowanie się społeczeństwa w tym obszarze i wyłanianie się nowych kategorii społecznych zagrożonych wykluczeniem cyfrowym (w podejściu stricte „technologicznym” zaś mówimy o „powszechnym zagrożeniu wykluczeniem”, co wskazano wcześniej). Wynika to z różnicowania się społeczeństwa i pojawiania się czynników ogólnie ewokujących zagrożenia wykluczeniem społecznym (traktujemy wykluczenie cyfrowe jako korelat i konsekwencję wykluczenia społecznego; zob. wstęp).

Skala wykluczenia cyfrowego zależna jest zatem od kategorii osób potencjalnie lub realnie wykluczonych (ze względu na płeć, wiek, wykształcenie, stopień sprawności, status społeczno-zawodowy i ekonomiczny, miejsce zamieszkania; przy czym wiek i wykształcenie, a także niepełnosprawność są czynnikami silniej różnicującymi, zaś płeć, miejsce zamieszkania, status ekonomiczny różnicują społeczeństwo pod względem poziomu jego „cyfryzacji” znacznie słabiej).

Analiza danych uzyskanych z wywiadów (fokusowych i indywidualnych) wykazała, że świadomość skali zagrożeń wykluczeniem cyfrowym, z uwzględnieniem różnych czynników determinujących to zagrożenie, jest wśród osób uczestniczących

w badaniach relatywnie wysoka, choć różnicuje ją typ instytucji, którą badani reprezentują. Uzyskane dane można pogrupować następująco:

- a) wypowiedzi wskazujące **ogólny poziom wykluczenia**, bez uwzględnienia kryteriów różnicujących jego wielkość: „co czwarty Polak jest zagrożony wykluczeniem cyfrowym” (M, NGO); „jest ono relatywnie duże w naszym kraju” (K, IPS); „z tego, co czytałem, to jest ona dosyć duża, ok. 30%” (M, IE); „skala jest na pewno duża, bo nawet osoby zdrowe mają problem z dotarciem do informacji..., bo strony są tak zaprojektowane, że są niedostępne nawet dla osób bez dysfunkcji” (M, ON);
- b) wypowiedzi **różnicujące poziom wykluczenia** zależnie od **cech – kategorii osób wykluczonych i definicji wykluczenia**: „mam dużo do czynienia z terenami wiejskimi, gdzie jest dostęp do Internetu, ale umiejętność poszukiwania informacji jest niewielka, sprowadza się do wejścia na Facebook i pocztę” (K, IPS); „..... średnio człowiek szuka informacji około kilku minut, ale osobie z dysfunkcjami zajmuje to znacznie więcej czasu..., wszystkie strony instytucji publicznych powinny być wystandaryzowane tak, by łatwiej było z nich korzystać osobom z dysfunkcjami, np. wzroku” (M, ON); „stale zmniejszająca się ze względu na upływ czasu..., starsze osoby wychodzą już z <obiegu>, zaś dla młodszych to nie jest problem..., na wsiach organizowane są darmowe kursy dla osób starszych...” (M, IE); „w miarę upływu czasu stale upowszechnia się wiedza informatyczna i umiejętności obsługi komputera, stąd zmniejsza się odsetek wykluczonych cyfrowo” (M, IE); „jeśli chodzi o cyfrowe włączenie w instytucjach edukacyjnych, to jest z tym problem, np. osoby niewidome nie bardzo mogą sobie poradzić ze stronami www” (M, IE).
- c) wypowiedzi **różnicujące poziom wykluczenia** zależnie od **typu sprzętu TIK i jego sprawności technicznej**: „skala wykluczenia musi być kompleksowo rozpatrywana, na własnym przykładzie wiem, że zależnie od tego, którego nośnika do Internetu korzystam – jestem wykluczona albo nie jestem. Obecnie w większości sytuacji korzystam z telefonu komórkowego i większość stron na tym nośniku kuleje technicznie” (K, NGO); „Ja pomimo posiadania specjalistycznego oprogramowania,

nie do końca mogą się poruszać na stronach www, które niby są już po części przystosowane – chodzi też o przystosowanie tych stron..., np. strony BIP i Urzędów Miast” (M, ON); „jeśli chodzi o infrastrukturę, to gdzieś daleko jesteśmy w tyle....., jeśli chodzi o zagrożenie wykluczeniem internetowym, w tym momencie jesteśmy na 18 miejscu w Europie” (M, NGO).

Formalne wyznaczniki poziomu wykluczenia cyfrowego, wraz liczbą ich wskazań zestawiono w poniższej tabeli (**Tab. 25**).

Tabela 25. Wyznaczniki poziomu wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kategorie

Wyznaczniki poziomu wykluczenia	n	Ranga
Zróznicowany poziom wykluczenia (ze względu na cechy odbiorców i definicje wykluczenia)	7	1
Ogólny poziom wykluczenia (bez różnicowania jego czynników)	4	2
Zróznicowany poziom wykluczenia (typ sprzętu TIK, sprawność techniczna)	3	3

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

Wnioski. W wypowiedziach badanych pojawiły się trzy kategorie oceny poziomu zagrożenia wykluczeniem cyfrowym: **(a)** *ogólny poziom wykluczenia*, oceniany niezależnie od specyficznych cech odbiorców, który określany jest jako relatywnie wysoki (25-30%), o czym decyduje zdaniem osób biorących udział w badaniach głównie jakość redakcyjno-techniczna stron www instytucji publicznych; **(b)** *różnicowanie poziomu wykluczenia przez cechy osób i przyjętą definicję wykluczenia cyfrowego*, co wiązane jest głównie z umiejętnościami korzystania z TIK, szczególnie przez osoby z terenów wiejskich i osoby starsze, a także związane z ograniczeniami odbiorców w recepcji stron www, które wynikają z przejawianych dysfunkcji; **(c)** *różnicowanie poziomu wykluczenia zależnie od*

typu sprzętu TIK i jego sprawności technicznej, gdzie wskazuje się wykluczenie cyfrowe wszystkich grup, niezależnie od posiadanych umiejętności i motywacji do wykorzystywania TIK oraz niewystarczalność specjalistycznego oprogramowania (dla osób z niepełnosprawnością), by korzystać z niektórych nośników (np. mobilnych telefonów).

Biorąc pod uwagę dwa przyjęte kryteria oceny: poziom nasycenia nowoczesnym sprzętem informatycznym oraz poziom wykorzystywania TIK, trudno zakwalifikować jednoznacznie wypowiedzi respondentów do obu kryteriów, jednakże w zasadzie większość wypowiedzi respondentów lokuje czynniki determinujące skalę wykluczenia w tym drugim, wskazując niemożność wykorzystywania TIK, ale warunkowaną jakością stron www i ich niedostosowaniem do specjalnych potrzeb odbiorców – użytkowników, szeroko jednak je definiując (niepełnosprawność, wiek, miejsce zamieszkania). Wyniki te wskazują na konieczność zwrócenia uwagi na dodatkowe kryteria oceny skali wykluczenia cyfrowego, z uwzględnieniem specyfiki cech decydujących o zagrożeniu wykluczeniem, a także adekwatnością strukturalną, funkcjonalną i techniczną stron www do potrzeb osób o specjalnych potrzebach (przy czym specjalne potrzeby rozumiane są tu szeroko, jako nie tylko związane z niepełnosprawnością, ale także ograniczeniami rozwojowymi, np. wiek; społecznymi i kulturalnymi, np. miejsce zamieszkania, wykształcenie).

(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, niedosłyszające” (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) **postrzeżenie 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 uzyskać 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.

(G) Wskazywane kryteria dostępności

Badani respondenci wskazywali wiele różnych kryteriów dostępności o różnym poziomie ogólności – mniej lub bardziej sformalizowanych, odnoszących się jednak do istniejących standardów (WCAG 2.0). W Polsce nie ma w chwili obecnej obowiązującej ustawy, która wprost odnosi się do obowiązku stosowania standardów dostępności, ale są przepisy, które są w tej kwestii wiążące (zob. Regulacje prawne dotyczące dostępności stron www).

Wśród wypowiedzi respondentów można wyodrębnić różne kategorie przywoływanych kryteriów:

- a) **formalne**, czyli wskazania odniesień do skodyfikowanych standardów dostępności, np. zawarte w podręczniku WCAG 2.0, wypracowane standardy poprawiające dostępność, skodyfikowane wymagania konsorcjum W3C, świadczące o posiadaniu formalnej wiedzy, ale jej nie dokumentujące, np. „*Wszystkie zawarte w podręczniku WCAG 2.0*” (M, IPS);
- b) **konkretyzujące**, czyli zawierające konkretne i rzeczowe wskazania dotyczące tworzenia stron www dostępnych dla wszystkich podmiotów – użytkowników, świadczące jednocześnie o bardziej ugruntowanej wiedzy badanych profesjonalistów, np. właściwy podział treści na zakładki i w obrębie zakładek, zrozumiałe sposoby opisu linków i plików, prostota językowa (krótkie, rzeczowe

zdania, proste słownictwo), możliwość powiększania czcionki, zwiększania kontrastu, prostota, przejrzystość strony (jej struktury), czytelna konstrukcja, łatwy dostęp do treści, tradycyjne i proste menu (po lewej stronie), logiczna nawigacja i jasne wskazanie „tu jesteś...”, umiar w grafice, stosowanie komentarzy i tekstów alternatywnych, np. *„Z pozycji redaktora i administratora serwisu – treści zamieszczone w nim powinny zostać właściwie podzielone w obrębie zakładek, by łatwo było się zorientować w zawartości <od ogółu do szczegółu>, w sposób zrozumiały opisywać linki i zamieszczone pliki <wraz z ich rozmiarem>, tekst należy redagować w formie krótkich, rzeczowych zdań, należy starać się unikać skomplikowanego słownictwa, co na stronach administracji jest szczególnie trudne”* (K, IPS);

- c) **pośrednie, formalno-konkretyzujące**, świadczące bardziej o świadomości na czym polega idea dostępności i o istnieniu standardów ją wyznaczających, z ograniczeniem wiedzy o konkretnych sposobach realizacji tych standardów, np. dostosowanie do osób niedowidzących i cudzoziemców; dostępność zawartości strony dla programów czytających; dbanie o dostępność informacji przynajmniej na dwa sposoby (zgodnie ze standardami WCAG 2.0): np. *„Administrator i redaktor muszą pamiętać o tym, że użytkownik musi mieć umożliwiony dostęp do danej treści na co najmniej dwa sposoby – innymi słowy należy korzystać ze standardów WCAG 2.0”* (K, IPS);
- d) **brak odpowiedzi**, świadczący zarówno o nieświadomości istnienia samej idei, standardów ją wyznaczających, jak i – co oczywiste – o sposobach jej realizacji (głównie instytucje kultury).

Zestawienie liczbowe kategorii odpowiedzi przedstawiono poniżej (**Tab. 26**).

Tabela 26. Kryteria dostępności – liczebność i dominujące kategorie

Kategorie kryteriów	n	n	Ranga
Formalne (wiedza ogólna)	3	4	2
	1	4	2
Konkretyzujące (wiedza specjalistyczna)	3	7	1
	4	7	1
Pośrednie (wiedza nieugruntowana)	1	1	4
Brak odpowiedzi (brak wiedzy)	2	2	3

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

Wnioski. Wiedza z zakresu kryteriów dostępności wydaje się dyskusyjna, ze względu na jej fragmentaryczność, dokumentowaną charakterem uzyskanych odpowiedzi. Niezależnie od tego jakie kategorie badani wymieniali, zwykle były one niepełne. W zasadzie jedna osoba podała pełną odpowiedź, odnosząc się zarówno do skodyfikowanych standardów, jak i łącząc je z ich konkretyzacją (konkretne kryteria), co świadczy o wiedzy pełnej, ugruntowanej (choć niekoniecznie przekłada się to na rzeczywiste umiejętności realizowania wskazanych standardów). Pozostałe wypowiedzi mają charakter fragmentaryczny, choć odnoszą się do różnych konfiguracji wskazywanych kryteriów, zaś w dwóch przypadkach nie uzyskano odpowiedzi (instytucje kultury, których reprezentanci nie mieli ani świadomości istnienia standardów dostępności, ani też nie mieli świadomości o konieczności ich wprowadzania na strony www instytucji, którą reprezentowali).

W kontekście wskazań praktycznych, owa różnie przejawiająca się fragmentaryczność wiedzy w zakresie standardów dostępności oraz w dwóch przypadkach jej brak, stanowi przesłankę do konieczności edukowania twórców, redaktorów i administratorów stron internetowych instytucji publicznych w tym obszarze, zaś szczególną uwagę należy zwrócić na instytucje kultury, których

reprezentanci mają wyraźne deficyty wiedzy w odniesieniu do standardów i kryteriów dostępności.

(H) Czynniki utrudniające i ułatwiające korzystanie osobom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym ze stron www

Czynniki decydujące o odbiorze stron www stanowią w części odniesienie do kryteriów dostępności, jednakże w perspektywie zagrożenia wykluczeniem cyfrowym mogą mieć szerszy wymiar, dotykając także kwestii związanych z wielowymiarowym ujęciem wykluczenia cyfrowego (motywacja do korzystania z nowych technologii, fizyczny dostęp, umiejętności i sposoby ich wykorzystywania).

W badaniach przyjęto dwukryterialny podział tych czynników, biorąc pod uwagę typ wskazywanych elementów (elementy techniczne i redakcyjne oraz pozatechniczne), a także ich znaczenie dla recepcji stron www (czynniki ułatwiające i utrudniające korzystanie ze stron).

Wyniki analiz pozwoliły wyodrębnić następujące elementy postrzegane przez badanych jako najważniejsze dla użytkowników w korzystaniu ze stron www:

1. Czynniki ułatwiające korzystanie ze stron www

Wśród czynników ułatwiających korzystanie wyodrębniono dwie ich kategorie, sprawdzając jakie konkretne elementy pojawiają się najczęściej oraz która z kategorii jest w myśleniu profesjonalistów bardziej istotna. Okazało się, że elementy techniczne wskazywane były znacznie częściej, stąd można sądzić, że miały dla badanych bardziej istotne znaczenie. Ponadto w kontekście wielowymiarowości wykluczenia cyfrowego, obejmowały głównie jeden z jego wymiarów, czyli dostępność fizyczną oraz odnosiły się bezpośrednio do kryteriów dostępności, ze wskazaniem kwestii redakcyjnych (związanych ze sposobem redagowania strony www). Elementy pozatechniczne pojawiały się znacznie

rzadziej, zaś ich charakterystyka jest zróżnicowana, odnoszą się one bowiem zarówno do odbiorcy (jego kompetencji i edukowania), jak i twórcy stron www (jego świadomości potrzeb odbiorców mających specyficzne ograniczenia).

(a) Elementy techniczne i redakcyjne: zastosowanie w serwisie opcji

umożliwiającej powiększenie czcionki i obrazu; kontrastowanie (zwiększanie kontrastu); użycie opisów do nagłówków i zdjęć; transkrypcja plików audio; napisy do plików wideo, linki, zdjęcia; identyczna funkcjonalność (zarówno z aktywną obsługą języka *JavaScript*, jak i bez niej); odpowiednio skonstruowany serwis; rozszerzanie zasięgu Internetu; zwiększanie dostępu do komputera; łatwy dostęp do urządzeń służących do komunikacji z Internetem; dostęp do oprogramowania; uwzględnianie standardów dostępności; ekran dotykowy, okulary.

(b) Elementy pozatechniczne: świadomość administratorów, redaktorów,

programistów w zakresie potrzeb osób korzystających ze stron www w sposób „nienormatywny”; edukowanie i wsparcie odbiorców w zakresie korzystania ze stron www; umiejętność posługiwania się komputerem; wsparcie najbliższych zachęcające do usamodzielniania się osób z niepełnosprawnością (i innymi specjalnymi potrzebami),

2. Czynniki utrudniające korzystanie ze stron www

Analogiczne kategorie wyodrębniono w zakresie czynników utrudniających korzystanie ze stron www, co jest oczywiste, jednak uzyskane wyniki wskazują na nieco inny rozkład i akcentowanie znaczenia poszczególnych typów czynników.

Ponadto pojawiło się tu więcej elementów opisujących jakość stron www i czynników determinujących ich dostępność, a także w większym stopniu uwzględniano elementy pozatechniczne mające znaczenie dla korzystania ze stron instytucji publicznych.

(a) Elementy techniczne i redakcyjne: brak wyżej wskazanych elementów

technicznych; stosowanie ramek, animacji; nadmiar *JavaScript* jako utrudnienie dla osób z dysfunkcją wzroku; stosowanie zbyt wielu standardów HTML; bałagan w treściach na stronie, stosowanie nieprofesjonalnych narzędzi

do budowy stron; brak udziału grafików komputerowych w procesie tworzenia stron www; brak dostępu do urządzeń służących do komunikacji z Internetem, skomplikowana obsługa strony, niezrozumiały język, brak sprzętu i oprogramowania,

(b) Elementy pozatechniczne: brak dostępu do odpowiedniego sprzętu osób z deficytami ze względów ekonomicznych; brak znajomości komputera, Internetu; wyręczanie osób z niepełnosprawnością w czynnościach związanych z obsługą nowych mediów przez nadopiekuńcze otoczenie społeczne; brak świadomości i wiedzy twórców, administratorów, redaktorów, programistów w zakresie potrzeb osób korzystających ze stron www w sposób „nienormatywny”; zbyt mała wiedza lub żadna w zakresie tworzenia otwartej specyfikacji HTML; brak świadomości w zakresie standardów dostępności; brak umiejętności obsługi urządzeń technicznych, brak wsparcia szkoleniowego i konsultacyjnego, brak uwzględnienia osób starszych mających problemy z czytaniem i rozumieniem komunikatów i poleceń.

Orientacyjny rozkład liczebności wskazywanych kategorii czynników i ich elementów determinujących recepcję stron internetowych zestawiono w poniższej tabeli (**Tab. 27**).

Tabela 27. Czynniki ułatwiające i utrudniające korzystanie ze stron www – liczebność i dominujące kategorie

Czynniki		n	Suma	T:P
Ułatwiające korzystanie	techniczne i redakcyjne (T)	27	31	6,75
	pozatechniczne (P)	4	31	6,75
Utrudniające korzystanie	techniczne i redakcyjne (T)	25	36	2,27
	pozatechniczne (P)	11	36	2,27

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

Wnioski. Ogólnie przeważa wśród badanych koncentrowanie się na czynnikach techniczno-redakcyjnych, zarówno ułatwiających (T:P=6,75), jak i utrudniających korzystanie przez użytkownika ze stron www (T:P=2,27). Jednak widoczne jest wyraźne przesunięcie w zakresie akcentowania ich znaczenia w obu kategoriach czynników.

Można zatem powiedzieć, że strona redakcyjno-techniczna decyduje znacznie silniej o prawidłowej recepcji stron www, zaś wśród czynników utrudniających widoczne jest nieco silniejsze akcentowanie aspektów pozatechnicznych, związanych z przygotowaniem kompetencyjnym i świadomościowym zarówno twórców (tworzenie stron spełniających standardy dostępności), jak i użytkowników stron internetowych (motywacja i umiejętności związane z korzystaniem z TIK).

Warto zwrócić uwagę zarówno na konkretne elementy wskazywane przez badanych, jak i na owe przesunięcie (zróżnicowanie) sposobu postrzegania czynników ułatwiających i utrudniających korzystanie ze stron www. Z przedstawionego rozkładu wyników wynika bowiem (stawiając hipotezę *ad hoc*) – słaba co prawda – tendencja do koncentrowania się na techniczno-redakcyjnej stronie serwisów (jako wyznaczniku dostępności) i przypisywanie mniejszego znaczenia stronie osobowościowej, świadomościowej i kompetencyjnej (decydującej także o tworzeniu stron dostępnych).

Ważne jest także spostrzeżenie, iż w utrudnieniach ta ostatnia sfera okazuje się ważniejsza, zaś w przypadku ułatwień – bardziej istotna jest sfera techniczno-redakcyjna, zaś wydaje się, że powinny one w obu przypadkach być jednakowo istotne. Ponadto, pojawia się także – niewielka – tendencja do przypisywania większego znaczenia elementom pozatechnicznym, wskazanym przez brak kompetencji, umiejętności (itp.) odbiorców stron www, aniżeli brak kompetencji i umiejętności twórców, redaktorów i administratorów tych stron.

Warto więc zaakcentować znaczenie sfery kompetencyjnej oraz świadomościowej (pozatechnicznej), przy tworzeniu stron dostępnych, właśnie dla tej ostatniej grupy.

(I) Bariery dostępności i elementy wspierające realizowanie standardów dostępności stron www

Kolejny obszar analiz jest silnie powiązany z czynnikami korzystania ze stron www, ale ma bardziej teoretyczny i szerszy wymiar, koncentrując się na kategoriach bardziej ogólnych (metaczynniki), decydujących o postrzeganych możliwościach realizowania standardów dostępności stron internetowych instytucji publicznych.

Wyodrębniono tu dwie kategorie analityczne: **inhibitory dostępności**, czyli postrzegane bariery i ograniczenia możliwości realizowania standardów dostępności w instytucjach publicznych, oraz **stymulatory dostępności**, czyli czynniki wspierające, ułatwiające realizację standardów dostępności.

Uzyskane wyniki zestawiono opisowo poniżej, mając świadomość, że wiele z wskazywanych konkretnych czynników stanowiło także element wcześniejszych analiz.

a) Inhibitory realizowania standardów dostępności

- (1) brak wydajnych serwerów i dobrego sprzętu komputerowego;
- (2) brak profesjonalnego oprogramowania do zarządzania stronami www;
- (3) brak oprogramowania i urządzeń wspomagających tworzenie stron dostępnych dla osób niepełnosprawnych (np. programy czytające, specjalne klawiatury, linijki brajlowskie, itp.);
- (4) brak wiedzy z zakresu programowania, języków programowania, działania urządzeń wspomagających, zastosowania narzędzi umożliwiających sprawdzanie dostępności (ogólnie nieznanie standardów WCAG 2.0);

- (5) brak kompetencji do tworzenia stron dostępnych;
- (6) brak motywacji do tworzenia stron dostępnych;
- (7) brak umiejętności wejścia w sytuację (przyjęcia perspektywy, wczucia się) osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym/internetowym;
- (8) brak szkoleń w zakresie profesjonalnych programów do zarządzania stronami www.

Jak widać, pojawiają się tu zróżnicowane kategorie inhibitorów dostępności, które można następująco pokategoryzować:

- a) inhibitory *stricte techniczne* (sprzęt, oprogramowanie ogólne i specjalistyczne w zakresie dostępności), wynikające zapewne z problemów w ich finansowaniu;
- b) inhibitory związane z **deficytami wiedzy i kompetencji** z zakresu dostępności;
- c) inhibitory związane z **deficytami osobowościowymi** – motywacyjnymi i emocjonalnymi osób, które są odpowiedzialne za realizację standardów dostępności stron www (chęć tworzenia stron dostępnych, zdolność empatycznego wejścia w sytuację odbiorcy, głównie z różnymi specjalnymi potrzebami, czy przyjęcia perspektywy odbiorcy nieprzygotowanego do recepcji stron);
- d) inhibitory edukacyjne – szkoleniowe, związane z brakiem profesjonalnego wsparcia edukacyjnego (programowania i zarządzania stronami www).

b) Stymulatory realizowania standardów dostępności

- (1) wiedza i kompetencje większej liczby pracowników w zakresie standardów dostępności;
- (2) tendencja do doskonalenia i podnoszenia wiedzy poprzez stałe śledzenie zmian w oprogramowaniu;
- (3) stosowanie specyfikacji HTML;
- (4) badanie oceny dostępności i reagowanie na wyniki tych badań;

- (5) edukowanie osób zajmujących się stronami www w instytucjach publicznych;
- (6) współpraca z różnymi instytucjami – wymiana doświadczeń w zakresie dobrych praktyk;
- (7) łatwy dostęp do przyjętych standardów i wiedza o dobrych praktykach w tym zakresie;
- (8) wzrost motywacji do stosowania standardów dostępności;
- (9) zdolność do przyjęcia perspektywy odbiorcy – użytkownika stron www w ich przygotowywaniu, a nie własnej.

Także i tu pojawiają się zróżnicowane kategorie stymulatorów dostępności, ale inaczej nieco rozkłada się tu akcentowanie ich znaczenia:

- a) stymulatory *stricte techniczne* (stosowanie specyfikacji HTML);
- b) stymulatory związane z **wiedzą i kompetencjami** z zakresu dostępności (wiedza i kompetencje większego zespołu, dostęp do standardów i przykładów dobrych praktyk, wymiana doświadczeń z innymi instytucjami);
- c) stymulatory związane z **cechami osobowości** (motywacyjno-emocjonalnymi, np. wysoki poziom motywacji do stosowania standardów dostępności, przyjęcie perspektywy odbiorcy; tendencja do doskonalenia i samoedukacji);
- d) stymulatory edukacyjne – **szkoleniowe**, związane z profesjonalnym wsparciem edukacyjnym (w zakresie tworzenia stron dostępnych) oraz monitorowaniem i badaniem dostępności stron instytucji publicznych.

Wnioski. Oczywistością jest, że zarówno inhibitory, jak i stymulatory realizowania standardów dostępności stron www mają podobną charakterystykę, czyli wyodrębnić można tu te same kategorie, jednak widoczne jest tu swoiste przesunięcie „punktu ciężkości”, adekwatne do wcześniej poczynionych analiz dotyczących kryteriów dostępności oraz czynników decydujących o korzystaniu ze stron www. W inhibitorach – ważniejsze i częściej wskazywane są elementy techniczne (i finansowe) oraz powiązane z nimi kwestie kompetencji i wiedzy twórców stron

www, zaś w stymulatorach elementy edukacyjne, powiązane ze szkoleniem, współpracą, dostępnością do dobrych praktyk oraz monitorowaniem i kontrolą (badaniem) dostępności stron www.

(J) Metody zwiększenia dostępności stron www

Kwestią pochodną do wyżej dokonywanych analiz jest kwestia świadomości konkretnych metod zapewniania dostępności stron www instytucji publicznych, która generalnie powinna odnosić się do elementów technicznych strony, ale także powinna zawierać inne – wtórne w stosunku do samego tworzenia stron – aspekty metodyki postępowania w przedmiotowym zakresie. Percepcja i wiedza osób badanych wskazuje na względnie szerokie ujmowanie metodyki tworzenia stron www zgodnie ze standardami dostępności, co dokumentuje poniższa lista, z podziałem na kategorie wskazywanych metod:

a) metody związane z organizowaniem technicznym i redakcyjnym strony:

- (1) znajomość podstawowych komend html (np. il, ul, strong) w celu ułatwienia korzystania z validatora W3C;
- (2) docieranie do odbiorcy na dwa sposoby (pliki multimedialne z opisami tekstowymi, odpowiedni kontrast elementów tekstowych, wprowadzenie struktury skiplinks, wtyczki umożliwiające oglądanie materiałów multimedialnych – filmy, rysunki, obrazy, głosowy interfejs);
- (3) minimalizowanie elementów ruchomych;
- (4) minimalizowanie „podstron” (dostęp ze strony głównej);
- (5) operowanie prostym i zrozumiałym językiem;
- (6) wprowadzanie ułatwień dla osób mających trudności z obsługą techniczną (alternatywne korzystanie z myszy i klawiatury);
- (7) pozycjonowanie (poprawiające dostępność);
- (8) przestrzeganie standardów zawartych w podręczniku WCAG 2.0.

b) metody doskonalenia i edukacji twórców, redaktorów i administratorów:

- (1) kontakty z Ministerstwem Administracji i Cyfryzacji oraz organizacjami pozarządowymi zajmującymi się tematem dostępności (np. fundacjami typu „WIDZIALNI”);
- (2) udział w tematycznych szkoleniach, seminariach i warsztatach;
- (3) upowszechnianie dobrych praktyk i wypracowanych rozwiązań;
- (4) wypracowanie nawyków osób odpowiedzialnych za strony www, związanych z odpowiednim umieszczaniem obiektów graficznych, dbałością o czytelność i przejrzystość zamieszczanych treści;
- (5) kształtowanie świadomości osób tworzących i redagujących strony www instytucji w zakresie zróżnicowanego poziomu odbiorcy (np. ze względu na stronę językową informacji), w kierunku zmiany mentalności twórców stron www (uczenie przyjmowania perspektywy osób z różnymi potrzebami);
- (6) badanie ostatecznych odbiorców stron www, w kontekście ich potrzeb i sposobu myślenia o technologiach (edukacja z zakresu technologii cyfrowych).

Orientacyjne zestawienie liczbowe obrazujące podejście metodyczne do tworzenia stron www instytucji publicznych zawiera poniższa tabela (**Tab. 28**).

Tabela 28. Kategorie wskazywanych metod służących zwiększaniu dostępności stron www – liczebność i dominujące kategorie

Metody	n	Ranga
Związane ze stroną techniczno-redakcyjną	23	1
Związane z doskonaleniem i edukacją	8	2

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

Wnioski. Analiza świadomości metodologiczno-metodycznej badanych osób wskazuje analogiczne tendencje do prezentowanych wcześniej, a więc większą

koncentrację na aspektach *stricte* techniczno-redakcyjnych decydujących o „wyglądzie strony”, zapewniających jej dostępność dla osób z różnymi potrzebami (głównie jednak ukierunkowane są one na osoby z niepełnosprawnością, choć pośrednio mogą – choć w części – funkcjonalnie zwiększać dostępność dla innych kategorii społecznych zagrożonych wykluczeniem cyfrowym). Jednakże aspekty szkoleniowo-edukacyjne są tu także brane pod uwagę i widoczne jest ukierunkowanie działania na twórców, redaktorów i administratorów stron, celem zwiększania ich kompetencji i umiejętności *stricte* technicznych, jak i kompetencji społecznych (związane z umiejętnością przyjęcia perspektywy odbiorcy stron www) oraz osobowościowych (kształtowanie postaw i nawyków tworzenia stron służących realizacji standardów dostępności).

Sugeruje to konieczność szkolenia wielospecjalistycznego, związanego nie tylko z wiedzą *stricte* informatyczną (choć ta dla badanych jest podstawowa), ale także z wiedzą o wykluczeniu cyfrowym oraz kategoriach osób i grup zagrożonych wykluczeniem (specyfika ich potrzeb). Warto również uwzględnić wiedzę dotyczącą tzw. dobrych praktyk (wprowadzane i realizowane zgodnie ze standardami dostępności serwisy w różnych instytucjach publicznych) i tworzenie systemu umożliwiającego wymianę doświadczeń oraz współpracę różnych instytucji publicznych realizujących standardy dostępności.

(K) Świadomość istnienia dobrych i złych praktyk w instytucjach publicznych we wprowadzaniu standardów dostępności

W kontekście realizacji standardów dostępności i metodyki ich wprowadzania pojawiła się, zgodnie z wypowiedziami badanych osób, konieczność współpracy z instytucjami realizującymi te standardy. Ważna jest zatem też świadomość badanych profesjonalistów i paraprofesjonalistów w zakresie dobrych i złych praktyk: wiedza o nich, która – jak wcześniej wskazano – jest ważna w aspekcie wymiany doświadczeń.

Zadano zatem pytanie o dobre i złe praktyki, zaś lista wypowiedzi wskazuje zarówno **brak wiedzy** w tym zakresie, **formalne** odniesienie się do konkretnych instytucji, bez wskazania kryteriów oceny ich działalności (dlaczego są to dobre lub złe przykłady stron internetowych), jak i **konkretne wskazania** sposobów redagowania stron www, które spełniają standardy dostępności, bądź ich nie spełniają:

a) Dobre praktyki w zakresie realizowania standardów dostępności

1. **brak wiedzy:** brak wskazań (dominujący), świadczący o braku refleksji nad kwestią dostępności w kontekście obserwacji i analizy stron instytucji publicznych;
2. **wiedza formalna:** podawanie przykładów stron www konkretnych instytucji lub formalnych odniesień do obowiązujących czy postulowanych standardów (np. zgodność arkuszy CSS ze światowymi standardami W3C);
3. **wiedza konkretna:** np. upowszechnianie literatury z zakresu dostępności; wprowadzanie kryteriów dostępności przy arbitrażu profesjonalnych instytucji i badanie osób zainteresowanych, czyli odbiorców stron www (głównie jednak osób z niepełnosprawnością); udzielanie informacji instytucjom zainteresowanym dostępnością przez te, które realizują postulowane standardy.

Orientacyjne zestawienie liczbowe kategorii odpowiedzi respondentów, dotyczących „dobrych praktyk” zawiera poniższa tabela (**Tab. 29**).

Tabela 29. Świadomość dobrych praktyk służących realizacji standardów dostępności stron www – liczebność i dominujące kategorie

Świadomość dobrych praktyk	n	Ranga
Brak wiedzy	7	1
Wiedza formalna	4	2
Wiedza konkretna	3	3

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

b) Złe praktyki w zakresie realizowania standardów dostępności

1. **brak wiedzy:** czyli brak wskazań (dominujący), świadczący o braku refleksji nad jakością stron www różnych instytucji publicznych;
2. **wiedza formalna:** podawanie przykładów niewłaściwie tworzonych stron instytucji (np. strony banków, instytucji kultury, przewoźników, gminne);
3. **wiedza konkretna:** związana z różnymi postawami niesprzyjającymi realizowaniu zasad dostępności (np. strach urzędników i kierowników urzędów przed ponoszeniem kosztów zmian w serwisach i szkolenia kadry); a także z nieprawidłowo technicznie i redakcyjnie przygotowanymi stronami www (np. nieprawidłowo opisywane odnośniki, zbyt duża liczba stron starszych w podstronach, zbyt duża różnorodność narzędzi wykonawczych i programistycznych, rozbudowa serwisów wedle kryterium atrakcyjności wizualnej).

Orientacyjne zestawienie liczbowe kategorii odpowiedzi respondentów, dotyczących „złych praktyk” zawiera poniższa tabela (**Tab. 30**).

Tabela 30. Świadomość złych praktyk służących realizacji standardów dostępności stron www – liczebność i dominujące kategorie

Świadomość dobrych praktyk	n	Ranga
Brak wiedzy	7	1
Wiedza formalna	4	3
Wiedza konkretna	5	2

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

Wnioski. Świadomość większości badanych profesjonalistów w zakresie stosowanych dobrych i złych praktyk związanych z dostępnością jest bardzo niska, ale zależy to także od przyjętego przez nich kryterium oceny (odniesienie do

konkretnych przykładów stron instytucji – wiedza formalna, czy zawartości tych stron – wiedza konkretna). Można przyjąć, w kontekście wyników poprzednich analiz, że większość badanych przyjęła kryterium formalne dokonywanej samooceny w tym zakresie, stąd tak duża liczebność deklaracji o braku wiedzy (wcześniej konkretne wyznaczniki dotyczące dostępności wszak wskazywano). Z drugiej strony odnośnienie się do konkretnych wskaźników dostępności stron wskazuje na brak wiedzy o instytucjach realizujących lub nierealizujących standardy dostępności. Wiedza o konkretnych wskaźnikach jest zatem relatywnie wyższa, niż wiedza o realnie istniejących instytucjonalnych rozwiązaniach spełniających lub nie spełniających standardy dostępności. Można też wysnuć wniosek o występującej wśród badanych niewielkiej tendencji do analizowania stron www pod kątem właśnie standardów dostępności, stąd nieumiejętność wskazania owych formalnie ujętych „dobrych i złych praktyk”. Sugeruje to też brak ugruntowania posiadanej wiedzy, która wydaje się mieć jedynie źródło potoczne lub zaczerpnięte z teorii (brak odniesienia jej do konkretnych doświadczeń i obserwacji tego, co dzieje się na stronach internetowych instytucji publicznych).

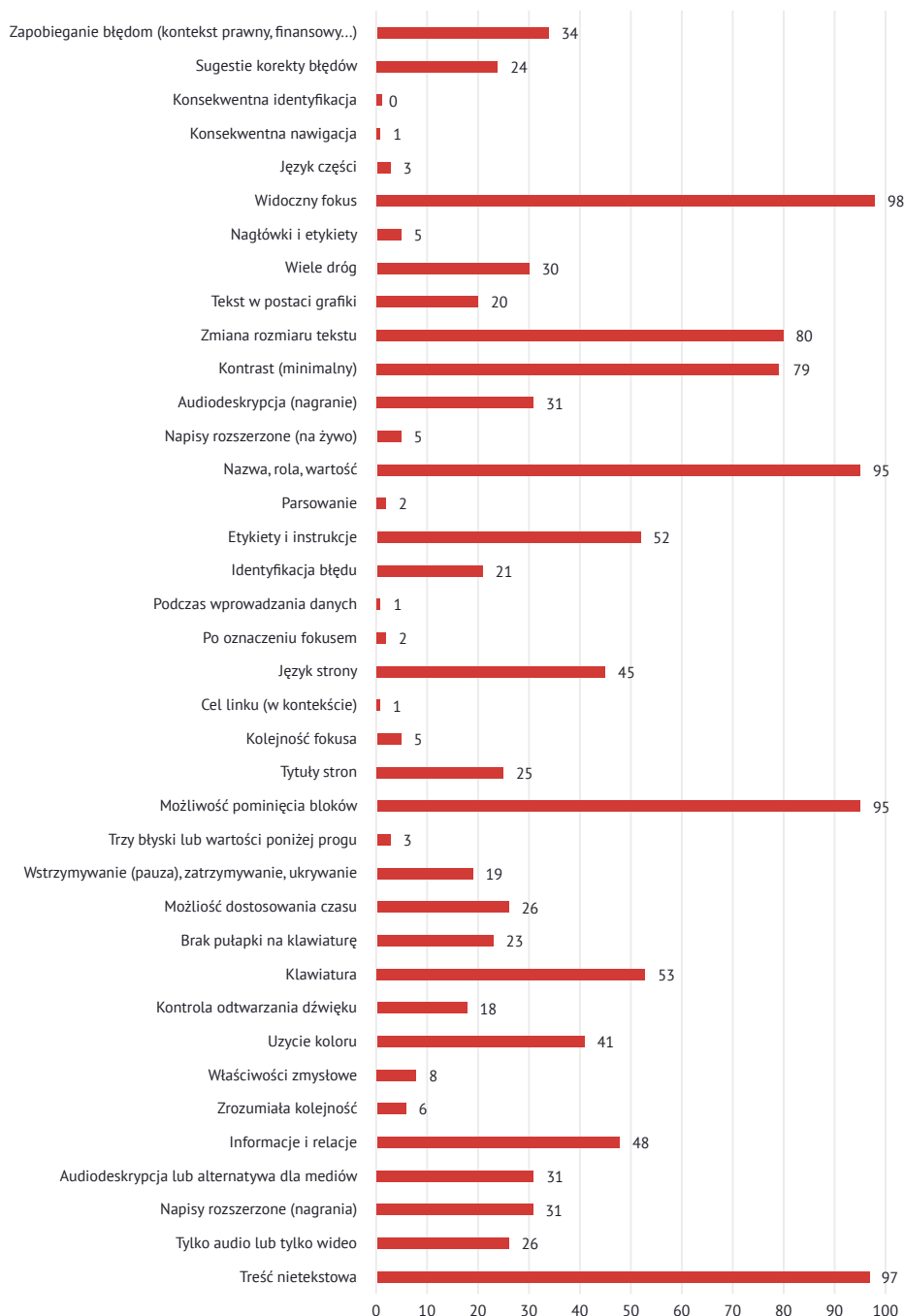
4.3.2. ANALIZA DANYCH POZYSKANYCH W TRAKCIE WALIDACJI STRON INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

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 jednoznaczną 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.)

W odniesieniu do danych pozyskanych w procesie walidacji stron internetowych instytucji publicznych (narzędzie Utilitia – 500 serwisów; narzędzie A3Web – 100

serwisów) trudno o opracowanie jednoznacznych wniosków dotyczących wiedzy i umiejętności twórców, administratorów i redaktorów tych serwisów. Można jednak podjąć próbę dookreślenia obszarów, w których występuje mniejsza liczba niezgodności ze standardem dostępności. Obecność błędów nie jest dowodem na to, osoby zarządzające serwisem nie posiadają potrzebnej wiedzy i umiejętności, można jednak na tej podstawie wnioskować, że mogą mieć problemy z określonymi działaniami. Poniżej na wykresie (**Wyk. 13**) zaprezentowane zostało zestawienie wyników analizy niezgodności w zakresie od 0 do 20, z zastosowaniem narzędzia A3Web.

Wykres 13. Liczba niezgodności ze standardem dostępności zidentyfikowanych na stronach www instytucji publicznych (od 0 do 20), N=100



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

Powyższy wykres zawiera analizę niezgodności, zawężona do kategorii dwadzieścia niezgodności i mniej. Pomimo tego, można zauważyć, że sytuacja wcale nie przedstawia się idealnie. Przykładowo, pojawienie się dwudziestu błędów w postaci przedstawienia tekstu jako grafiki, można uznać za błąd

krytyczny. Osoba niewidząca nie będzie w stanie wybrać odpowiednich opcji, ponieważ program czytający nie rozpozna tekstu. Cała dobrze przygotowana strona może być niedostępna, gdy czytnik nie znajdzie np. opcji „zaloguj się” świetnie wyeksponowanej dla widzących użytkowników w postaci kolorowego obrazka. Ten i inne błędy pokazują, jak wiele jeszcze trzeba zrobić w kwestii dostępności. Osoba tworząca taką stronę albo uznaje, że informacja przedstawiona w postaci obrazka nie jest kluczowa czy ważna albo zwyczajnie nie buduje strony pod kątem wszystkich użytkowników, niezależnie jednak od intencji, nie wszyscy odbiorcy są w stanie w pełni korzystać z serwisu.

Wnioski. Jak wykazały badania (Utilitia oraz A3Web) można zidentyfikować obszary o zdecydowanie kluczowym znaczeniu dla dostępności stron www. Jak wykazało porównanie badań walidacyjnych z partycypacyjnymi przeprowadzenie ich równoległe na tej samej próbie badawczej daje wiarygodne i merytoryczne wyniki. Przeprowadzone badania pozwoliły zidentyfikować obszary krytyczne dla dostępności serwisów internetowych. Kluczowymi kryteriami zgodności ze standardami są: właściwe zagnieżdżenie nagłówków, widoczne odznaczenie miejsca fokusa, jednoznaczne określenie adresu strony/podstrony, otwieranie się podstron w nowych oknach opatrzone jednoznacznym komunikatem, wymagany kontrast na stronie, opatrzenie treści graficznych tekstem alternatywnym i przede wszystkim umożliwienie nawigowania na stronie z poziomu klawiatury bez użycia myszki.

Wszystkie te niezgodności wpływają na faktyczny stan dostępności serwisów www. Zidentyfikowany w wyniku badań siedemdziesięcioprocentowy odsetek serwisów niedostępnych jednoznacznie wskazuje na braki w wiedzy i wykształceniu zarówno twórców, jak i administratorów stron www. Wskazuje to jednoznacznie na potrzebę kształcenia i pozyskiwania nowych umiejętności przez przedstawicieli tych grup profesjonalistów.

4.3.3. ANALIZA TREŚCI POZYSKANYCH W TRAKCIE BADAŃ ANKIETOWYCH

Jednym z kluczowych elementów badania sondażowego zrealizowanego w ramach projektu jest sprawdzenie wiedzy osób uczestniczących w badaniach w kwestiach związanych z dostępnością serwisów www. Wiedza ta ma charakter deklaracyjny, nie jest intencją badaczy testowanie osób zarządzających serwisami www, tylko określenie na ile badani czują się pewnie w tej tematyce, i jakie mają potrzeby związane z tą tematyką.

W poniższej tabeli znajdują się odpowiedzi osób badanych dotyczące ich poziomu wiedzy, udzielone odpowiedzi rozkładają się w sposób naturalny, znajdziemy tu zarówno deklaracje małego i dużego poziomu wiedzy, z największą reprezentacją wartości średnich.

Tabela 31. Deklarowany poziom wiedzy, N=105

Poziom wiedzy	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	Suma
1	1	5	brak	6
2	6	11	2	19
3	13	16	5	34
4	17	13	3	33
5	4	5	1	10
Suma	41	50	11	102

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

To co pojawia się jako ciekawa obserwacja to zestawienie tego samego deklarowanego poziomu wiedzy z tym, czy osoby badane kontaktują się w swojej pracy z osobami z niepełnosprawnością, czyli w domyśle największym odbiorcom działań związanych ze zwiększeniem dostępności serwisów www. Wyniki sumaryczne są oczywiście takie same, ale można zauważyć, że w dwóch głównych kategoriach

„nie mam kontaktu” i „mam kontakt” rozkład odpowiedzi przestaje być naturalny. Badani, którzy nie mają kontaktu z osobami z niepełnosprawnością mają tendencję do deklarowania dużo większego poziomu wiedzy na temat dostępności niż ci badani, którzy ten kontakt posiadają. Tylko w tej pierwszej kategorii pojawiają się maksymalne oceny. Z drugiej strony, badani deklarujący kontakt z osobami z niepełnosprawnością (nie jest ich dużo, gdyż stanowią ok. 10% badanej populacji), mają tendencję do oceniania swojej wiedzy jako niskiej. Rozkład ten wydaje się opisywać istotę zjawiska, które jest kluczowe w działaniach związanych ze zmniejszaniem wykluczenia społecznego, dopiero bezpośredni kontakt z określoną grupą mniejszościową otwiera oczy na rzeczywiste problemy, jakie ta grupa posiada. W naukach społecznych świadomość tego zjawiska przedstawiona jest bardzo wyraźnie w teorii punktu widzenia Sandry Harding i Julii T. Wood⁴⁴.

Tabela 32. Deklarowany poziom wiedzy, a kontakt z osobami z niepełnosprawnością, N=105

Poziom wiedzy	nie	nie wiem	tak	brak danych	Suma
1	4	brak	2	brak	6
2	13	brak	5	1	19
3	28	1	2	3	34
4	28	3	2	brak	33
5	10	brak	brak	brak	10
Suma	83	4	11	4	102

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

Podobnie jak przy deklarowanym poziomie wiedzy, podobna zależność pojawia się przy deklarowanym poziomie umiejętności praktycznych. Związek nie jest tak wyraźny jak przy wiedzy, ale widoczny. W przypadku umiejętności praktycznych,

44 Zob. *Communication Theories In Practice. Standpoint Theory of Sandra Harding and Julia T. Wood*, <http://cloud.lib.wfu.edu/blog/com100spring2014/2014/04/29/standpoint-theory-of-sandra-harding-and-julia-t-wood/> dostęp: 02.11.2014 r.

wydaje się to mieć mniejsze znaczenie, w grę bowiem wchodzi tutaj inne procesy poznawcze.

Tabela 33. Deklarowany poziom umiejętności praktycznych, N=105

Ocena umiejętności praktycznych	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	Suma
1	1	7	3	11
2	3	10	1	14
3	18	14	4	36
4	18	12	2	32
5	1	5	2	8
Suma	41	48	12	101

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

Tabela 34. Deklarowany poziom umiejętności praktycznych, a kontakt z osobami z niepełnosprawnością, N=105

Ocena umiejętności praktycznych	nie	nie wiem	tak	brak danych	Suma
1	7	0	4	0	11
2	12	0	2	0	14
3	28	2	3	3	36
4	27	2	2	1	32
5	7	0	1	0	8
Suma	81	4	12	4	101

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

Osoby badane zostały również poproszone o ocenę jakości współpracy z innymi osobami i podmiotami w zakresie realizacji standardów dostępności serwisów instytucji, które reprezentują. Przyjęto założenie, że podczas pracy, rodzaj kontaktu, relacji, które panują w danej instytucji jest ważny dla jakości pracy i w efekcie

końcowym będzie się przekładał na działalnie serwisów www. Zadeklarowana jakość współpracy kształtuje się na średnim poziomie, o ile w przypadku wiedzy i umiejętności zmiana wymaga dużego nakładu czasu i środków, to relacje interpersonalne wydają się stosunkowo łatwe do poprawienia.

Tabela 35. Jakość współpracy podmiotów, N=105

Jakość współpracy	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	Suma
1	5	7	1	13
2	7	4	4	15
3	9	19	3	31
4	15	14	3	32
5	3	6	0	9
Suma	39	50	11	100

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

Tabela 36. Jakość współpracy w instytucji, a kontakt z osobami z niepełnosprawnością, N=105

Jakość współpracy	nie	nie wiem	tak	brak danych	Suma
1	11	0	2	0	13
2	10	1	4	0	15
3	26	3	2	0	31
4	24	0	4	4	32
5	9	0	0	0	9
Suma	80	4	12	4	100

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

Zgodnie z Rozporządzeniem 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, wszystkie instytucje publiczne mają obowiązek dostosowania swoich serwisów internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnością zgodnie z międzynarodowymi standardami WCAG 2.0. Instytucje publiczne muszą wywiązać się z tego zobowiązania do połowy 2015 roku. Podmiotów zobowiązanych do wdrożenia tego przepisu jest około 80 tysięcy. Badania ankietowe zazwyczaj nie służą weryfikowaniu wiedzy, w tym jednym przypadku podjęto próbę sprawdzenia na ile osoby badane zorientowane są, jaki jest ustawowy termin dostosowania serwisów www do standardów dostępności. Jak można zobaczyć w poniższej tabeli (Tab. 37) połowa badanych osób zna ten termin. Pozornie wydaje się to mało istotną rzeczą, ważniejsze jest czy strony www są faktycznie dostępne, niż to, żeby osoby zarządzające nimi znały na wrywki daty umieszczone w przepisach. Praktyka jednak wskazuje na to, że w wielu instytucjach koordynacja działań związanych z zarządzaniem serwisami www pozostawia wiele do życzenia, informacje często nie są przekazywane we właściwy sposób, gdyby zespoły pracowników pracowały nad zwiększaniem dostępności, wspomniana data najprawdopodobniej byłaby im znana.

Tabela 37. Znajomość daty dostosowania serwisów, a wykonywane prace, N=105

Data dostosowania serwisów	administrator stron www	redaktor stron www	twórca stron www	Suma
luty 2015 r.	2	3	0	5
maj 2015 r.	24	22	3	49
nie znam odpowiedzi na to pytanie	13	18	7	38
sierpień 2015 r.	1	4	2	7
Suma	40	47	12	99

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

Administratorzy stron www deklarują wysoką wiedzę, jeśli idzie o zasady tworzenia serwisów. Niewiele jest obszarów, w których deklarowaliby swoją niewiedzę i w każdym z nich pojawia się chęć rozszerzenia wiedzy. Najwięcej odpowiedzi umieszczonych jest w kategorii „znam i chciałbym/chciałabym poszerzyć swoją wiedzę”. Szczególnie dużo odpowiedzi dotyczy zasad stosowania nagłówków. Jest to jeden z najczęstszych błędów pojawiających się w raportach serwisu Utilitia, sugeruje to, że administratorzy są świadomi wad konstrukcyjnych serwisów.

Tabela 38. Ocena stanu wiedzy i oczekiwań administratorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=42

ADMINISTRATORZY	znam	znam i chciałbym/chciałabym poszerzyć swoją wiedzę	nie znam, ale chciałbym/chciałabym poznać	nie znam
Zasady publikowania materiałów audio i wideo.	10	23	9	0
Zasady stosowania nagłówków.	9	27	5	0
Zasady użycia list: wypunktowanych, numerowanych.	12	24	6	0
Zasady linkowania informacji wewnątrz strony	16	21	3	0
Zasady tworzenia zrozumiałej nawigacji	9	22	10	0
Zasady tworzenia dostępnych dokumentów w różnych formatach.	13	23	6	0

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

W przypadku redaktorów pojawiała się spora kategoria odpowiedzi „nie znam” co oznacza zarówno brak wiedzy, jak i brak chęci zdobycia tej wiedzy. Może być to związane z budową serwisów, redaktor często nie ma możliwości dokonywania żadnych zmian w strukturze strony, może tylko modyfikować wybrane pola tekstowe, wiedza na temat elementów opisanych w tabeli może mu być zwyczajnie niepotrzebna. Budzi jednak niepokój niewielka znajomość zasad opisywania zdjęć, tworzenia tabel i dostępnych dokumentów, wydaje się, że każdy redaktor wiedzę taką powinien posiadać.

Tabela 39. Ocena stanu wiedzy i oczekiwań redaktorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=51

REDAKTORZY	znam	znam i chciałbym/ chciałabym poszerzyć swoją wiedzę	nie znam, ale chciałbym/ chciałabym poznać	nie znam
Zasady tworzenia jednoznacznych tytułów stron.	17	24	6	3
Zasady tworzenia odnośników.	15	17	11	4
Zasady tworzenia zrozumiałego tekstu.	19	23	5	3
Zasada opisywania zdjęć.	17	17	12	2
Zasady tworzenia tabel.	6	23	15	5
Zasady tworzenia dostępnych dokumentów w różnych formatach.	9	25	12	3

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

Ocena stanu wiedzy twórców stron www jest najbardziej niejednoznaczna, głównie ze względu na ich niewielką liczbę (n=12). Warto jednak zauważyć, iż żadna

z badanych osób nie zadeklarowała znajomości dokumentu WCAG 2.0 na poziomie, który nie wymagał by dalszego poznania. Trudno tutaj stwierdzić, czy przez osoby badane przemawia skromność czy faktycznie dokument ten jest mało znany. Po raz kolejny pojawia się stosunkowo dużo odpowiedzi, pokazujących, że twórcy stron potrzebują wiedzy z zakresu tworzenia hierarchii nagłówków, co już było zasygnalizowane przy odpowiedziach administratorów serwisów.

Tabela 40. Ocena stanu wiedzy i oczekiwań twórców, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=12

TWÓRCY	znam	znam i chciałbym/ chciałabym poszerzyć swoją wiedzę	nie znam, ale chciałbym/ chciałabym poznać	nie znam
Znajomość dokumentu WCAG 2.0.	0	9	1	1
Zasady tworzenia struktury i hierarchii nagłówków.	1	7	2	1
Zasady stosowania odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych.	1	7	2	1
Zasady opisywania pól formularzy oraz jasnych komunikatów.	1	5	4	2
Znajomość zachowania serwisów internetowych w systemowych trybach wysokiego kontrastu.	1	3	5	1
Zasady tworzenia dostępnych dokumentów w różnych formatach.	1	6	4	1

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

Największe potrzeby poprawy umiejętności wśród grupy administratorów serwisów internetowych instytucji publicznych dotyczą elementów: opisywanie elementów graficznych, opisywanie pól formularzy i dbałość o logiczną kolejność informacji. Może być to związane z tym, iż działania opisywane w tych kategoriach często są dość żmudne i wymagające uwagi. Ponieważ są to elementy kluczowe dla budowania dostępności stron, można założyć, że administratorzy podejmują już prace nad serwisami i zaczynają doświadczać pewnych braków w tym zakresie.

Tabela 41. Ocena umiejętności praktycznych administratorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=42

ADMINISTRATORZY	posiadam	posiadam i chciałbym/ chciałybym ją udoskonalić	nie posiadam, ale chciałbym/ chciałybym ją zdobyć	nie posiadam
Opisywanie elementów graficznych.	11	27	4	0
Opisywanie pól formularzy.	7	26	8	1
Stosowanie nagłówek dla tabel.	9	24	7	1
Stosowanie dodatkowych ułatwień w postaci kontrolek powiększania tekstu i zmiany kontrastu.	9	19	12	2
Dbałość o logiczną kolejność informacji.	10	27	10	4
Tworzenie i publikowanie dostępnych dokumentów cyfrowych (np. w formacie pdf).	17	21	4	0

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

W przypadku redaktorów serwisów www występuje największa zgodność odpowiedzi dotyczących umiejętności praktycznych z tymi dotyczącymi wiedzy. Największe potrzeby w podniesieniu umiejętności dotyczą tworzenia i publikowania dostępnych dokumentów oraz publikowania materiałów audio i wideo zgodnie z zasadami dostępności. Redaktorzy serwisów powinni już zdawać sobie sprawę z tego, że coś co na razie jest opcją, dobrą praktyką i dobrą wolą redaktora stanie się niedługo obowiązkiem. Brak praktycznych umiejętności może być sporą przeszkodą w wykonywaniu obowiązków.

Tabela 42. Ocena umiejętności praktycznych redaktorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=51

REDAKTORZY	posiadam	posiadam i chciałbym/ chciałybym ją udoskonalić	nie posiadam, ale chciałbym/ chciałybym ją zdobyć	nie posiadam
Dbłość o odpowiedni kontrast treści strony internetowej w stosunku do tła	9	16	21	4
Użycie list wypunktowanych, numerowanych	14	23	9	4
Publikowanie materiałów audio i wideo zgodnie z zasadami dostępności	4	17	22	5
Użycie cytatów	11	22	11	3
Użycie skrótów	11	20	15	3
Tworzenie i publikowanie dostępnych dokumentów cyfrowych (np. w formacie pdf).	14	24	7	4

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

Twórcy stron wskazali w największym stopniu na braki w umiejętności tworzenia skip links. W badanej grupie nikt nie zaznaczył, że ma praktykę w tym obszarze. Spore braki występują też w dbałości o poprawny kod HTML oraz treści narzędzi (edytorów tekstowych) wspierających dostępność. Bardzo przydatne wydaje się tutaj udostępnienie twórcom gotowych rozwiązań wspierających dostępność, które można by zaimplementować w tworzonych serwisach. Nie tylko ułatwiło by to prace, ale pomogło też w ujednocianiu i standaryzacji serwisów.

Tabela 43. Ocena umiejętności praktycznych twórców, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=12

TWÓRCY	posiadam	posiadam i chciałbym/ chciałybym ją udoskonalić	nie posiadam, ale chciałbym/ chciałybym ją zdobyć	nie posiadam
Dbłość o poprawnie semantyczny kod HTML.	2	8	1	1
Uwzględnianie nawigacji przy użyciu innych urządzeń niż mysz komputerowa.	2	4	4	0
Stosowanie skip links.		6	5	
Udostępnianie redaktorom i administratorom treści narzędzi (edytorów tekstowych) wspierających dostępność.	2	5	4	1
Stosowanie narzędzi do walidacji.	3	4	3	2
Tworzenie i publikowanie dostępnych dokumentów cyfrowych (np. w formacie pdf).	4	3	4	0

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

Wnioski. Osoby uczestniczące w badaniach deklarują swoją wiedzę i umiejętności jako wysokie. Warto jednak zwrócić uwagę, że jeśli skoreluje się poziom wiedzy i umiejętności ze zmienną oznaczoną jako „kontakt z osobami z niepełnosprawnościami” to okazuje się, że wyższy poziom wiedzy deklaruują te osoby, które takiego kontaktu nie mają. Sugeruje to raczej brak pełnej świadomości istoty zjawiska, podobnie jak osoba pełnosprawna ma tendencję do nie zauważania barier architektonicznych. Dopiero doświadczenie kontaktu z osobą z niepełnosprawnością lub uczestnictwo w warsztatach szkoleniowych otwiera nam oczy na nowy punkt widzenia. Podsumowując, wydaje się, że osoby zarządzające serwisami oprócz wiedzy typowo praktycznej/technicznej i związanej z serwisami www potrzebują też wiedzy psychologicznej, pozwalającej na przyjęcie perspektywy osoby zagrożonej wykluczeniem cyfrowym.

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

4.4.1. 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, odstępu 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 potrzeby te realnie nie istnieją, szczególnie wówczas, gdy przyjmujemy 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 wnioskowaniem jest wskazywana procesualność dostępności oraz powiązana z nią konieczność ciągłego doskonalenia – choćby tylko technologicznego – w celu jej zapewniania.

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.

(B) Wskazywany zakres i jakość kompetencji koniecznych dla tworzenia, redagowania treści i administrowania dostępnych stron www

Podobnie jak zgłaszane potrzeby, tak i postulowane kompetencje służące realizowaniu standardów dostępności, stanowią w pewnym stopniu konsekwencję wskazywanych przez respondentów problemów związanych z przygotowaniem „przyjaznych użytkownikowi stron www”.

Widoczne jest tu jednak w stosunku do wcześniej omawianych kwestii pewne rozwinięcie tematów czynionej refleksji oraz nieco inne akcentowanie tego, co jest najważniejsze w procesie tworzenia dostępnych stron instytucji publicznych. Odpowiedzi respondentów odnosiły się zatem do następujących kwestii:

(a) kompetencje tzw. miękkie, czyli pozatechniczne, o różnym charakterze, np. otwartość na potrzeby i chęć współpracy pomiędzy zainteresowanymi stronami (odbiorcami i twórcami stron www); zmiana mentalności programistów (twórców), redaktorów i administratorów stron www (empatia, motywacja i zaangażowanie w proces udostępniania stron www); wiedza o osobach zagrożonych wykluczeniem; myślenie kategoriami osób mających problemy z dostępnością do stron www; wiedza o potrzebach i możliwościach odbiorców informacji (osób z różnymi ograniczeniami), multidyscyplinarne kształcenie z zakresu psychologii, pedagogiki, a konkretnie oddziaływania obrazu, dźwięku i barw na psychikę człowieka, kształcenie językowe (w zakresie języka ojczystego i języków obcych, głównie języka angielskiego);

(b) kompetencje tzw. twarde, czyli stricte techniczne, opisywane na różnym poziomie ogólności, np. znajomość podstawowych zasad i języków programowania; znajomość zasad zamieszczania treści zgodnych z wytycznymi WCAG 2.0; multidyscyplinarne studia na kierunku informatyka, czyli kształcenie specjalistów i ich informatyczno-technologiczny profesjonalizm; przeszkolenie z zakresu grafiki komputerowej, wiedza i umiejętności z zakresu technicznych aspektów tworzenia, administrowania i modernizacji stron www.

Orientacyjny rozkład wyników analizy wskazywanych przez osoby badane kompetencji profesjonalnych, z uwzględnieniem jedynie ogólnych ich kategorii („miękkich” i „twardych”) przedstawia poniższa tabela (**Tab. 45**).

Tabela 45. Kategorie kompetencji twórców, redaktorów i administratorów stron www instytucji publicznych – rozkład liczebności

Kategorie kompetencji	n	Ranga
Kompetencje „miękkie”	15	1
Kompetencje „twarde”	9	2

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

Wnioski. W stosunku do zgłaszanych problemów i potrzeb (omówionych wcześniej), analiza kompetencji wykazała inne ukierunkowanie przypisywanych znaczeń tym kompetencjom, które zostały uznane za istotne (zasadnicze) dla realizowania standardów dostępności.

Przede wszystkim, co budzi pewne zdziwienie, jasno zostały wyeksplikowane i silniej akcentowane są kwestie pozatechniczne, związane z tzw. kompetencjami miękkimi o charakterze niemal głównie kompetencji społecznych, intrapersonalnych, lub poznawczych (świadomość, wiedza, przekonania, mentalność, umiejętność

współpracy, otwartość na innych i na nowe rozwiązania, czyli innowacyjność i kreatywność, kształcenie psychologiczne i pedagogiczne).

Choć oczywiście pojawiają się też kwestie akcentujące stricte technologiczne kompetencje, jednak znacznie rzadziej, co może także wynikać z przyjęcia ich za kategorię oczywistą, stąd badani koncentrowali się na kompetencjach dodatkowych (miękkich). Jednak świadczy to także o nadawaniu znaczenia tym ostatnim, co zapewne jest pochodną sposobu podejścia do dostępności stron www (poszerzonego), i z kolei jej znaczenia dla procesu włączania cyfrowego (rozumianego bardziej wielowymiarowo).

Możliwe jest też, że zgłaszane potrzeby i problemy (gdzie wystąpiła dominacja aspektów technicznych) związane są głównie z wykonywaniem konkretnych wymagań roli zawodowej i codziennym odczuwaniem deficytów w sytuacji realizowania powierzonych i konkretnych zadań (tworzeniem, redagowaniem lub administrowaniem stron www). Namysł nad „kompetencjami potrzebnymi” (kategoria idealna, wzór kompetencji) może natomiast stanowić pochodną pewnych idealnych wizji i przekonań związanych z kwestią dostępności i koncepcją przeciwdziałania wykluczeniu cyfrowemu. Dlatego może włączać się tu kategoria „myślenia według wzorów, standardów idealnych”, poszerzając spektrum myślenia o kompetencjach potrzebnych do ich realizacji („stany idealne” – powszechna dostępność jako warunek, brak osób wykluczonych cyfrowo jako rezultat).

(C) Samoocena własnych kompetencji i przygotowania do realizacji standardów dostępności (potrzeby kompetencyjne)

Dokonując samooceny własnego kompetencyjnego przygotowania do realizacji standardów dostępności uwidacznia się tu swoiste odniesienie badanych do „modelu kompetencji idealnych”. Jest to w zasadzie określenie poziomu zgodności lub rozbieżności między stanem idealnym i rzeczywistym, lub wskazanie zakresu i jakości

przejawianych wśród badanych deficytów w obszarze rzeczywiście posiadanych kompetencji.

Analiza ujawniła cztery kategorie dokonywanych autokwalifikacji, odnoszące się do różnych poziomów samooceny, ale co ważniejsze, różniące się argumentacją wskazującą obszar doświadczanych deficytów kompetencyjnych:

- (a) kompetencje wielowymiarowe**, określane jako bardzo dobre przygotowanie do realizowania standardów dostępności – autoocena występująca incydentalnie, formalnie zakładająca posiadanie wielowymiarowo ujętych kompetencji (miękkich i twardych);
- (b) kompetencje fragmentaryczne, techniczne (twarde)**, określane jako dostateczne przygotowanie do realizacji standardów dostępności, z koniecznością uzyskania wsparcia w formie zapoznania się z obowiązującymi standardami dostępności (usystematyzowanie wiedzy) i wypracowanymi w tym obszarze rozwiązaniami (dobre praktyki);
- (c) kompetencje fragmentaryczne, pozatechniczne (miękkie)**, określane jako wystarczająca wiedza z zakresu standardów dostępności, będąca jednak jedynie wynikiem samokształcenia, połączona z koniecznością kształcenia w zakresie programowania, języków programowania, stosowania narzędzi weryfikujących dostępność stron www, itp.
- (d) niewystarczająca wiedza i kompetencje** w zakresie standardów dostępności wraz z nieumiejętnością zdefiniowania potrzeb kształcenia, a także, co jest logicznym następstwem, nieumiejętności stosowania narzędzi tworzenia stron dostępnych oraz weryfikowania poziomu ich dostępności (dominujące).

Orientacyjny rozkład dokonanej samooceny pod kątem rzeczywiście posiadanych kompetencji przedstawia poniższa tabela (**Tab. 46**).

Tabela 46. Samoocena posiadanych kompetencji twórców, redaktorów i administratorów stron www – rozkład liczebności⁴⁵

Wyłonione kategorie posiadanych kompetencji	n	Ranga
Kompetencje wielowymiarowe (miękkie i twarde)	1	3,5
Kompetencje fragmentaryczne (miękkie)	1	3,5
Kompetencje fragmentaryczne (twarde)	5	1,5
Niewystarczająca wiedza i kompetencje (miękkie i twarde)	5	1,5

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

Wnioski. Wyniki wskazują przede wszystkim na bardzo niską ocenę własnych kompetencji, czego dowodzą dwie kategorie: **a) dominująca** autokwalifikacja siebie jako osoby o „niewystarczającej wiedzy i kompetencjach” (n=5), związanych z profesjonalnym przygotowaniem przyjaznych użytkownikowi stron www, zarówno w zakresie standardów dostępności (rozumianych szeroko), zaś wpisanych w tzw. kompetencje miękkie (świadomość, wiedza), a także kompetencji technologicznych związanych z konstruowaniem stron spełniających przedmiotowe standardy, wpisanych tu w tzw. kompetencje twarde; **b) incydentalna** (n=1) autokwalifikacja jako osoby posiadającej bardzo dobre kompetencje w obu przyjętych w ocenie zakresach.

Pozostałe kategorie oceny wskazują także na niski poziom kompetencji związanych z realizowaniem standardów dostępności, gdyż deklarowanie posiadania kompetencji technologicznych (n=5), nie wiąże się bezpośrednio z ich realizowaniem, a jedynie ogólnie z umiejętnością tworzenia, redagowania i administrowania stronami www. Natomiast osoba (n=1), która określiła siebie jako świadomą i znającą „teoretycznie” standardy dostępności, wskazała jednocześnie, że nie potrafi w praktyce ich realizować (np. deficyty wiedzy w zakresie programowania, języków

⁴⁵ Analiza wyników wywiadów pogłębionych (N=12). Kwalifikacja do poszczególnych kategorii została dokonana na podstawie dominujących deficytów kompetencyjnych wskazywanych przez osoby badane (odpowiedzi zawierały zwykle elementy mieszczące się w różnych kategoriach samooceny).

programowania, działania urzędów wspomagających, zastosowania narzędzi umożliwiających sprawdzenie dostępności różnego rodzaju plików, itp.).

Konkludując, deklarowany przez badanych zakres kompetencji bezpośrednio związanych z umiejętnością realizowania standardów dostępności jest bardzo niski, czego badani są świadomi i zgłaszają potrzebę ich uzupełniania. Dotyczy to głównie kompetencji związanych z wiedzą odnoszącą się do standardów dostępności, ale także z kompetencjami realizacyjnymi (ogólnie badani „*nie wiedzą, co mają robić i w jaki sposób*”), choć – jak wynika z opisanego wcześniej „modelu kompetencji” – mają ogólną wizję profesjonalnie przygotowanego twórcy, redaktora lub administratora stron, spełniającego wskazane standardy.

(D) Monitorowanie i prowadzenie badań weryfikujących dostępność stron www instytucji publicznych

Realizacja zasady (i standardów) dostępności, rozumianej jako proces ciągły (podobnie jak proces wykluczenia cyfrowego i wykluczenia społecznego), wymaga prowadzenia badań i stałego monitorowania jakości stron www instytucji publicznych. Jest to postulat oczywisty, jednakże rzadko realizowany, także w percepcji badanych osób. Analiza wypowiedzi w tym obszarze pozwoliła je następująco pokategoryzować:

- a) **brak badań wewnętrznych nad dostępnością**, wyjaśniany przez brak zgłoszeń ze strony użytkowników jakichkolwiek problemów z dostępnością, co stanowi dominującą kategorię odpowiedzi, zaś świadczy o przyjęciu perspektywy: „wszystko jest w porządku, jeśli nie ma informacji, że nie jest”, zaś konkretyzując – oznacza dążenie do zachowania status quo, pewne wygodnictwo, brak zainteresowania funkcjonalnością strony i brak zaangażowania w proces jej szerszego udostępniania; czy wreszcie kierowanie się jedynie względami

instrumentalnymi motywującymi do dokonywania zmian na stronie (zgłoszenie problemu przez użytkownika jest wskaźnikiem, że informacja nie dociera, a więc oferta instytucji, np. kulturalnej, czy edukacyjnej – bo głównie o nie tutaj chodzi – nie jest wykorzystywana, co ogranicza realizację zadań podstawowych dla danej instytucji);

- b) **brak wiedzy o badaniach w zakresie dostępności**, co świadczyć może pośrednio o ich braku, biorąc pod uwagę realizowane przez badanych role zawodowe, związane z zarządzaniem stronami www instytucji, sugerujące konieczność orientacji w tym zakresie;
- c) **wiedza „formalna” o badaniach dostępności**, nieudokumentowana konkretyzacjami związanymi ze sposobem badania, walidowania jakości własnej strony internetowej, np. udział w konkursie „Strona internetowa bez barier” (brak wskazania istoty, czy narzędzi w prowadzonych badaniach);
- d) **wiedza „konkretna” o badaniach dostępności**, choć ograniczona do wskazań, że dokonywana jest bieżąca walidacja narzędziami WWW, ale też pozwalająca sądzić, że badania te prowadzone są cyklicznie, a więc zakładają procesualne ujęcie dostępności stron, co jest podstawą pozytywnej waloryzacji tego typu działań;
- e) **incydentalność badań nad dostępnością**, co oznacza, że nie są one prowadzone cyklicznie, a więc strona nie jest w sposób ciągły monitorowana, może więc tracić swe walory dostępności (jeśli oczywiście je posiadała).

Orientacyjne zestawienie liczebności poszczególnych kategorii odpowiedzi, wskazujące stan w tym zakresie obrazuje poniższa tabela (**Tab. 47**).

Tabela 47. Prowadzenie badań nad dostępnością w instytucjach publicznych – rozkład liczebności⁴⁶

Odpowiedzi	n	Ranga
Brak badań wewnętrznych	6	1
Brak wiedzy o badaniach	4	2
Wiedza „formalna” o badaniach	1	4
Wiedza „konkretna” o badaniach	1	4
Incydentalność badań	1	4

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

Wnioski. W percepcji i doświadczeniach badanych profesjonalistów badania nad dostępnością w instytucjach publicznych w zasadzie nie są prowadzone. Łącząc kategorię świadomości ich braku i nieświadomości ich prowadzenia, które wydają się oznaczać to samo, czyli brak monitorowania strony pod kątem dostępności, jest to 10 wskazań na 12 osób i instytucji, które badani reprezentują.

W jednym przypadku wskazano incydentalność badań ze wskazaniem ich typu (wykorzystywanie walidatorów), co świadczy o choćby fragmentarycznej wiedzy na temat metod sprawdzania dostępności, ale jednocześnie wskazuje, że brakuje tu wiedzy o istocie procesu zapewniania dostępności stron www (procesualność nakazująca ciągłość monitorowania).

W jednym przypadku ograniczono się natomiast do formalnego wskaźnika uczestnictwa w konkursie związanym z oceną dostępności strony, co jest niewątpliwie miarą obiektywną, ale jednocześnie nie wskazuje na ciągłość prowadzenia badań, a jedynie, lub głównie, na przygotowanie strony pod względem

⁴⁶ Analiza wyników wywiadów pogłębionych (N=12) – liczebność wskazań jest większa niż liczba osób badanych, gdyż incydentalność badań powiązana jest z kategorią wiedzy konkretnej o typie badań prowadzonych incydentalnie.

spełniania standardów dostępności, bez rozwinięcia wypowiedzi o konkretne metody i wyznaczniki procesu udostępniania własnej strony.

Świadczy to ogólnie o braku zainteresowania przedmiotowych instytucji problemem dostępności ich stron, ale może wynikać także z innych względów – sygnalizowanych w toku przebiegu wywiadu (w innych obszarach), a więc braku narzędzi, lub dostępu do narzędzi weryfikujących dostępność strony. Przy czym dostępność ta także wiązana jest z potencjalnymi i realnymi kosztami prowadzenia stałego monitoringu (nie tylko finansowymi, ale i osobowymi).

Wniosek ogólny, dotyczący działania funkcjonalnie związanego z zapewnianiem stałej dostępności do stron internetowych instytucji publicznych, wiąże się z uświadamianiem konieczności stałego monitorowania stron www, dostarczeniem wiedzy o narzędziach, rozwijaniem umiejętności posługiwania się nimi i dostarczeniem samych narzędzi służących stałej weryfikacji dostępności strony, a także formowaniem nastawień i przekonań o zasadności prowadzenia badań bez względu na koszty, które i tak zawsze będą w sensie społecznym mniejsze, niż koszty ograniczonej dostępności.

(E) Ocena wyposażenia instytucji publicznych w sprzęt i oprogramowanie jako wyznacznik potrzeb związanych z realizowaniem standardów dostępności

Ocena wyposażenia instytucji w sprzęt i oprogramowanie, konieczne do prawidłowego zarządzania stronami www, stanowi z jednej strony wyznacznik odczuwanych deficytów i potrzeb instytucji publicznych, zaś z drugiej pozwala określić czy wyjaśnić przyczyny (determinanty) niskiej jakości tych stron, stwierdzanej powszechnie przez respondentów (zarówno w badaniach fokusowych, jak i wywiadach pogłębionych), a także potwierdzanych przez użytkowników stron internetowych w badaniach sondażowych⁴⁷.

47 M. Gumkowska, J. Herbst, J. Kołaczyński, K. Kościelecka, A. Miazga, *Dostęp do danych publicznych w Polsce. Raport z monitoringu Stowarzyszenia Klon/Jawor*, Moja Polis, Klon/Jawor, Fundacja im. S. Batorego, Warszawa 2013.

Analizę prowadzono w dwóch aspektach, identyfikując zarówno **(a)** występujące deficyty, jak i **(b)** potrzebne zasoby, czyli zakres posiadanego w badanych instytucjach wyposażenia przydanego (ale brakującego) dla realizacji standardów dostępności stron www.

Ogólna ocena posiadanych zasobów, dokonana przez badanych, jest generalnie wysoka, bowiem większość (n=4) ocenia je jako bardzo dobre oraz wystarczające (n=2), znacząca jednak część osób ocenia je jako niewystarczające (n=3), lub nie dokonuje w ogóle oceny (n=3), co oznaczać może, iż respondent nie jest w stanie dokonać takiej waloryzacji pod kątem zapewniania dostępności.

Ponadto, co z jednej strony jest oczywiste, a jednak z innej perspektywy zastanawiające (w kontekście procesualnego rozumienia dostępności i szybko następujących zmian technologicznych), w trzech przypadkach, gdzie formalnie ocenia się zasoby jako bardzo dobre – nie wskazuje się deficytów ani potrzebnych zasobów do realizowania standardów dostępności (mamy wszystko i nic nie jest nam potrzebne). Sugeruje to rozumienie dostępności jako jednorazowego „aktu działania”, bez konieczności monitorowania strony pod kątem realizowania standardów oraz śledzenia zmian dokonujących się w możliwościach jej ulepszania.

W pozostałych przypadkach wskazywane deficyty i potrzebne zasoby są formułowane następująco:

- a) **deficyty** odnoszą się do różnych aspektów związanych z dostępnością
- *deficytów technologicznych*, w zakresie *kompetencji osobowych* oraz w obszarze *edukacyjno-szkoleniowym*, np. brak wysokiej jakości profesjonalnego i specjalistycznego oprogramowania, brak nowych systemów operacyjnych, urządzeń i sprzętu komputerowego; brak dobrych i wydajnych serwerów; brak zainstalowania oprogramowania wspierającego; brak szkoleń (głównie w zakresie technologicznym); brak profesjonalnie przygotowanej kadry; niedostatki

motywacji (chęci), kompetencji i nastawienia na rozumienie potrzeb innych – odbiorców stron www;

- b) **potrzebne zasoby** także można opisać w kategoriach *technologii, kompetencji i edukacji*, np. wiedza o zmianach w oprogramowaniu i stosownych specyfikacjach HTML, możliwość wprowadzania zmian w proces tworzenia stron; badanie oceny dostępności i reakcja na te badania, wiedza i kompetencje większej liczby pracowników w zakresie standardów dostępności oraz dobrych praktykach w tym obszarze; motywowanie, edukowanie, współpraca i wymiana informacji między instytucjami, zmiana nastawień do odbiorcy (rozumienie); szkolenie pracowników na „oficerów dostępności”.

Liczbowe zestawienie wyodrębnionych kategorii występujących deficytów i zgłaszanych, koniecznych zasobów dla realizacji standardów dostępności zawiera poniższa tabela (**Tab. 48**).

Tabela 48. Realnie występujące deficyty i postrzeganie potrzebnych zasobów w realizacji standardów dostępności – rozkład liczebności⁴⁸

Występujące deficyty		
Typ deficytów	n	Ranga
Technologiczne	8	1
Kompetencyjne – osobowe	2	3
Edukacyjno-szkoleniowe, badawcze	1	4
Brak wskazań (deficytów, niewiedza)	3	2

Wskazywane potrzebne zasoby		
Rodzaj zasobów	n	Ranga
Technologiczne	3	3,5
Kompetencyjne – osobowe	9	1
Edukacyjno-szkoleniowe, badawcze	7	2
Brak wskazań (zasobów, niewiedza)	3	3,5

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

48 Analiza wyników wywiadów pogłębionych (N=12).

Wnioski. Dominująca, relatywnie wysoka ocena wyposażenia instytucji publicznych w specjalistyczny sprzęt i oprogramowanie tylko pozornie stanowi wskaźnik braku potrzeb związanych z realizowaniem standardów dostępności. Dowodzi tego pośrednio brak wskazań koniecznych zasobów do realizacji tych standardów, sugerujący „statyczne”, a nie „dynamiczne” ujmowanie dostępności. Tylko w jednym przypadku wysokiej oceny realnych zasobów, wskazano także zasoby potrzebne do realizacji zasady dostępności w sposób procesualny (konieczność doskonalenia systemu i rozwijania kompetencji pracowniczych). W tych instytucjach, gdzie dostrzegane są deficyty i tym samym łatwiej jest tu formułować wskazania zasobów potrzebnych do realizacji standardów dostępności (odnosząc je choćby do stwierdzanych deficytów) – widoczne są ciekawe rozkłady stwierdzanych deficytów w kontekście postrzegania potrzebnych zasobów:

- a) realne deficyty, które są dominujące (technologiczne, n=8, ranga 1) jednocześnie postrzegane są jako mniej znaczące zasoby konieczne do realizacji zasad dostępności (technologiczne, n=3, ranga 3,5);
- b) realne deficyty, które są mniej znaczące (kompetencyjno-osobowe, n=2; ranga 3; edukacyjno-szkoleniowo-badawcze, n=1; ranga 4), są jednocześnie postrzegane jako bardziej istotne zasoby dla realizacji zasad dostępności (kompetencyjno-osobowe, n=9; ranga 1; edukacyjno-szkoleniowo-badawcze, n=7; ranga 2).

W pewnym sensie to wynik logiczny, zaś powiązany zapewne z rozumieniem dostępności (szerokim) i nadawaniem znaczeń określonym elementom ważnym dla jej realizacji (szerokie ujmowanie determinant wprowadzania standardów dostępności).

W kontekście praktyki i działań optymalizujących realizację zasady dostępności, wyniki te są o tyle istotne, że wskazują wprost obszar występujących deficytów, które muszą być zredukowane (głównie w aspekcie technologicznym), a także obszar potrzebnych zasobów, które są konieczne, choć teoretycznie „niedeficytowe”

(głównie w aspekcie osobowym, kompetencyjnym, edukacyjno-szkoleniowym). Kategorie te, wbrew pozorom, się uzupełniają, nie do końca bowiem jest pewne, czy kategoria subiektywnej samooceny deficytów (brak technologii, ale wyższy poziom profesjonalizmu „pozatechnicznego” kadry) ma odniesienie do rzeczywistości, co – oczywiście nie wprost – dokumentuje rozkład najważniejszych potrzebnych zasobów (kompetencyjno osobowych i edukacyjno-szkoleniowych), które mają wymiar bardziej obiektywny (nie obarczony zmienną oceny zewnętrznej).

Wynika z tego ogólnie (choć nie zawsze wprost) deficytowość zasobów służących realizacji standardów dostępności we wszystkich sferach – technologicznej, kompetencyjno-osobowej oraz edukacyjno-szkoleniowej.

(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 dostępności⁴⁹. 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.

49 Dane z badań fokusowych (N=16).

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, 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 wsparcia⁵⁰, 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*

50 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.

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);*
- 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 instruktażem 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.

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

Skuteczne i efektywne wprowadzanie standardów dostępności wymaga zorganizowania instytucjonalnej struktury zarządzania i wypracowania procedur wewnętrznych poprawiających zarówno jakość, funkcjonalność, jak i dostępność stron internetowych.

Analiza wypowiedzi respondentów ujawniła szereg proponowanych zabiegów modernizacyjnych, poprawiających ogólnie – jakość i funkcjonalność, oraz specyficznie – dostępność stron www instytucji publicznych:

- a) **rozwiązania ujmowane formalnie**, *powiązane bezpośrednio z dostępnością*, np. wprowadzenie zmian zalecanych przez WCAG 2.0; *powiązane pośrednio z dostępnością* poprzez poprawę funkcjonalności i strukturalizację strony, np.

przyjęcie jednolitego schematu publikowania treści w serwisie; wykorzystywanie odpowiednio dostosowanego oprogramowania;

- b) **rozwiązania związane z systemem zarządzania instytucją i monitorowania jej działalności**, np. wzrost kultury zarządzania; wprowadzenie konkretnego podziału zadań – wykształcenie tzw. „oficera dostępności” w każdej instytucji; stymulowanie pracowników do zachowań „prospołecznych” – zwiększenie empatii twórców stron www; wprowadzenie sankcji dla kierowników instytucji publicznych za niestosowanie standardów dostępności; zaangażowanie kontrolerów NIK-u w ocenę dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem; okresowe audyty i ewaluacja serwisu w zakresie stopnia spełnienia oczekiwań odbiorców; wypracowanie procedur stosowania i kontroli dostępności stron www w instytucjach publicznych; kształtowanie świadomości i pozytywnych nastawień kierowników instytucji publicznych w zakresie znaczenia i roli „dobrej strony internetowej” instytucji (dla obu stron – użytkownika i funkcjonalności działań instytucji);
- c) **rozwiązania związane z tworzeniem modelu działania stymulującego wprowadzanie standardów dostępności**, np. stworzenie ogólnych modeli „dobrych praktyk w tworzeniu serwisów”, czy *benchmarków* stron przyjaznych – ich propagowanie, adaptowanie dobrych przykładów rozwiązań; przyjęcie jednolitego schematu przygotowywanych na stronę publikacji i sposobów ich zamieszczania w serwisie; stworzenie procedur (których nie ma) odnoszących się do dostępności – wprowadzenie zasad i kontrola ich przestrzegania; system szkoleń i doskonalenia osób tworzących strony www w instytucjach publicznych;
- d) **brak rozeznania i propozycji** modernizujących pracę instytucji w zakresie funkcjonalności i dostępności stron internetowych (dominujące w instytucjach kultury).

Uzyskane dane w obszarze wyróżnionych kategorii rozwiązań organizacyjnych, proponowanych przez badanych profesjonalistów, zestawiono poniżej (**Tab. 50**).

Tabela 50. Rozwiązania organizacyjne służące poprawie dostępności – rozkład liczebności

Typ rozwiązań organizacyjnych	n	Ranga
Rozwiązania ujmowane formalnie	5	2
System zarządzania instytucją i monitorowania jej działalności	7	1
Model działania stymulującego wprowadzanie standardów dostępności	4	3
Brak rozeznania i propozycji zmian	2	4

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

Wnioski. Najczęściej pojawiające się postulaty odnoszą się do systemowych rozwiązań określających zasady zarządzania instytucją i monitorowanie sposobu jej działania (n=7, ranga1). Wskazuje to z jednej strony potrzeby instytucji, które wynikają, co oczywiste, z przydzielenia czy zobowiązania jej do wykonywania nowych zadań (tu związanych z wprowadzeniem standardów dostępności). Z drugiej strony zaś wskazuje na zapewne globalne zaniedbania w zakresie tworzenia systemu zarządzania stroną internetową, bowiem nie stanowi to głównego obszaru funkcjonowania instytucji publicznych. Powiązane są z nimi postulaty odnoszące się do kategorii tworzenia *modelu działania stymulującego* wprowadzanie standardów dostępności (n=4, ranga3), możliwego do replikacji i implementacji w różnych instytucjach publicznych, po to by ujednoczyć ich strony pod względem struktury i funkcjonalności, co służy pośrednio zwiększaniu dostępności dla użytkowników (którzy nie muszą wciąż na nowo odkrywać zasady skonstruowania i działania stron różnych instytucji).

Dosyć często występująca kategoria odpowiedzi wskazujących formalne rozwiązania, odnosi się do elementów *stricte* technicznych lub wiąże się odwoływaniem do określonych, istniejących zapisów (np. WCAG 2.0), bądź też formułowane są tu tzw. „*puste postulaty*” typu „*trzeba zrobić tak, żeby było lepiej*”

(wprowadzić standard, poprawić funkcjonalność, itp.). Wypowiedzi te nie wnoszą zatem nic nowego do refleksji nad procesem tworzenia procedur, struktury i organizacji instytucji pod kątem wprowadzania i monitorowania standardów dostępności stron internetowych (n=5, ranga 2). Wskazywać to może jednocześnie niewielką indywidualną kreatywność profesjonalistów zajmujących się zarządzaniem stroną www, co oczywiście powiązane jest z deficytem wiedzy specjalistycznej.

W kontekście praktycznej implementacji pomysłów profesjonalnie lub paraprofesjonalnie przygotowanych twórców, redaktorów i administratorów stron (a też reprezentantów osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym) ważne jest wskazanie i dążenie do skonstruowania ogólnego modelu tworzenia stron www dostępnych i przyjaznych użytkownikowi oraz systemu działania instytucji zapewniającego utrzymanie i rozwijanie dostępności, wraz z niezbędnymi elementami monitorowania, kontroli i badań weryfikujących dostępność.

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

Działalność instytucji publicznej w różnych przypisanych jej obszarach zadaniowych wiąże się nie tylko z przyjęciem wewnętrznych rozwiązań (systemu jej funkcjonowania), ale przede wszystkim regulacja sposobu jej działania wynika z zewnątrz (prawnie) narzuconych zadań i zasad ich realizowania. Jeśli takich regulacji nie ma, trudno jest wewnętrznie organizować różne obszary działań instytucjonalnych.

Dlatego też zapytano respondentów o postulowane rozwiązania prawne, które ułatwiłyby i jednocześnie zobligowałyby instytucje do tworzenia wewnętrznego systemu zarządzania dostępnością stron internetowych.

Uzyskane odpowiedzi nie były nadmiernie zróżnicowane, ale większość osób wskazywała na konieczność wypracowania pewnych rozwiązań prawnych (stosując jako kryterium własne doświadczenia z wprowadzaniem różnych innowacyjnych działań, nie popartych obligującym ich wykonywanie przepisem prawnym). Choć niektórzy także wyrażali wątpliwość wobec systemu nakazów zewnętrznych, wskazując jako lepszą drogę osiągnięcia zakładanych rezultatów poprzez wzbudzenie wewnętrznej motywacji do działań sprzyjających realizacji standardów dostępności (np. „moda na dostępność”).

Wypowiedzi badanych profesjonalistów można usystematyzować następująco:

- a) **brak postulatów**, świadczący o braku świadomości, wiedzy i wynikającej stąd bezrefleksyjności badanych w zakresie problemu dostępności (i nie tylko tego problemu, ale ogólnie determinant efektywnego funkcjonowania instytucji);
- b) **wystarczalność obecnego stanu prawnego**, obrazująca świadomość istniejących aktów prawnych i rozporządzeń obligujących do wprowadzania standardów dostępności stron www, ale wskazująca „nadmierny optymizm” wobec ich przestrzegania, bez prowadzenia w systemie prawnym obowiązku np. monitorowania, kontroli, badań i sankcji w sytuacji niezrealizowania ogólnych przepisów prawa (tzw. „martwych przepisów”), np. przestrzeganie zasad zawartych w W3C, czy WCAG 2.0;
- c) **deficyt regulacji prawnych konkretyzujących** sposób wprowadzania standardów dostępności, stanowiący przesłankę konieczności wypracowania choćby schematycznego zarysu najistotniejszych kryteriów dostępności w zapisach prawa, np. wprowadzenie standardu raportu pokontrolnego NIK w zakresie zgodności ze standardami WCAG 2.05; wprowadzenie sankcji dla kierowników instytucji publicznych za niedostosowanie serwisów do standardów dostępności;
- d) **brak potrzeby rozwiązań prawnych**, zaś koncentracja na zmianie sposobu myślenia profesjonalistów o odbiorcach (użytkownikach stron www) i ich potrzebach, a nie tylko koncentrowanie się na samym prowadzeniu serwisu; zwrócenie większej

uwagi na „stronę popytu” (edukacji odbiorcy), a nie koncentrowanie się na „stronie podaży” (edukacja odbiorców); pełne przeszkolenie „oficerów dostępności” (pozyskiwanie funduszy na szkolenia z pieniędzy publicznych i funduszy europejskich)

Sposób podejścia do postulatów zmian i rozwiązań prawnych badanych respondentów w obszarach związanych z wyodrębnionymi kategoriami ich opinii, przedstawiono w poniższej tabeli (**Tab. 51**). Podkreślić należy, że analiza dokonana została na podstawie wywiadów pogłębionych (N=12). Liczba wypowiedzi jest zatem większa niż liczba respondentów, ze względu na wskazywanie różnych (więcej niż 1) postulatów rozwiązań prawnych, lub wiązanie wystarczalności systemu prawnego, z brakiem potrzeby dodatkowych rozwiązań prawnych. Ważne jest także to, że osoby reprezentujące instytucje kultury nie potrafiły wskazać żadnych modelowych rozwiązań.

Tabela 51. Rozwiązania prawne służące poprawie dostępności – rozkład liczebności

Typ rozwiązań prawnych	n	Ranga
Brak postulatów	2	4
Wystarczalność obecnego stanu prawnego	5	2
Deficyt regulacji prawnych konkretyzujących	4	3
Brak potrzeby rozwiązań prawnych	6	1

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

Wnioski. Najczęściej pojawiające się postulaty wskazują na brak potrzeby rozwiązań prawnych (n=6, ranga 1), a w zasadzie wiążą się z przyjęciem założenia o nieskuteczności zapisów prawa, które „jest martwe”, jeśli nie przewiduje „dolegliwych” sankcji za ich nieprzestrzeganie. Głównie jest to jednak argumentowane merytorycznie nieskutecznością wynikającą z braku wewnętrznej motywacji do konstruowania i utrzymywania dostępności stron internetowych

instytucji państwowych, pełniących zasadniczo inne funkcje i zadania, a także brakiem koncentracji na odbiorcy – użytkowniku stron www i jego potrzebach (nastawienie instrumentalne na realizację funkcji zasadniczych dla instytucji, brak nastawienia na realizację potrzeb odbiorcy, szczególnie zagrożonego wykluczeniem cyfrowym). Stąd możliwe jest traktowanie w tych instytucjach wymogu dostępności, jako wartości niepodstawowej dla jej funkcjonowania, a zwykle jako „dodatkowej dolegliwości”, co sprzyja unikaniu realizowania narzuconych, ale niezinternalizowanych obowiązków. Sugeruje to konieczność pracy nad uwewnętrznieniem standardów, stanowiącym rezultat wzrostu świadomości w zakresie funkcji społecznych jakie dostępność potencjalnie spełnia.

Założenie o wystarczalności obowiązujących przepisów prawa w zakresie wymogu spełniania standardów dostępności dla osób wykluczonych zagrożeniem cyfrowym, jako kolejna kategoria poglądów badanych profesjonalistów (n=5, ranga 2), jest możliwe do utrzymania pod warunkiem zmiany nastawień do samej idei, a także zwiększenia świadomości związanej z jej zasadnością i jednocześnie przekonanie o jej pozytywnych społecznie funkcjach (zewnętrznych), a także pozytywnych efektach dla funkcjonowania samej instytucji (wewnętrznych).

Pogląd odnoszący się do niewystarczalności (deficytu) obecnych rozwiązań prawnych, tzw. konkretyzujących, wskazywany także dosyć często (n=4, ranga 3), ma również pozytywne przesłanki, związane zarówno z ułatwieniem organizowania i modelowania systemu wprowadzania dostępności oraz monitorowania i kontrolowania jej utrzymywania. Psychologicznie, ale i z perspektywy teorii zarządzania, konkretne przepisy prawa, stanowić mogą:

(a) podstawę konstruowania rozwiązań systemowych, z uwzględnieniem wszystkich poziomów i etapów procesu wprowadzania dostępności oraz jednocześnie systemu sankcjonowania braku realizacji obowiązujących wymogów (standardów);

(b) formę dyscyplinowania i motywowania (wstępnie zewnętrznego) do realizacji określonych zadań.

Jednocześnie konkretyzacja przepisów prawa ułatwia formułowanie oraz wypracowanie konkretnych modeli działania oraz tworzenie procedur przestrzegania zasady dostępności i określenia konkretnych standardów, funkcjonalnie wyznaczających realizację tej zasady.

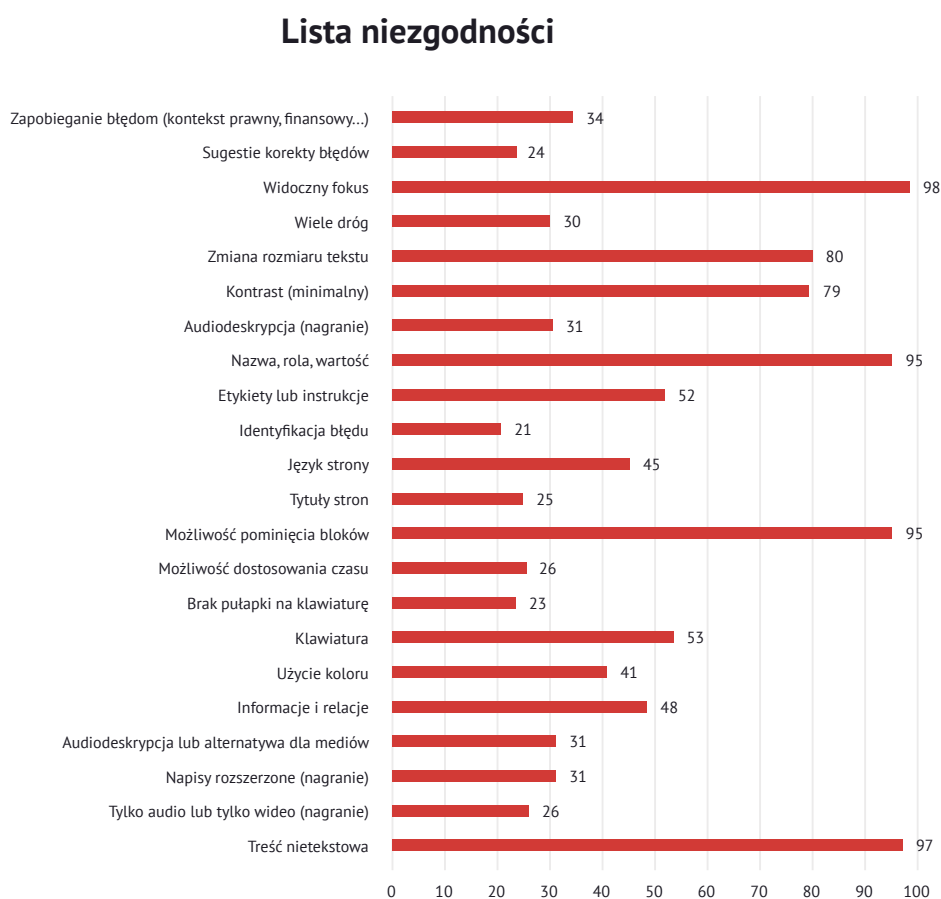
4.4.2. ANALIZA DANYCH POZYSKANYCH W TRAKCIE WALIDACJI STRON INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

W odniesieniu do danych pozyskanych w procesie walidacji stron internetowych instytucji publicznych (narzędzie Utilitia – 500 serwisów; narzędzie A3Web – 100 serwisów) trudno o opracowanie jednoznacznych wniosków dotyczących potrzeb i oczekiwań twórców, administratorów i redaktorów tych serwisów. Można jednak podjąć próbę dookreślenia obszarów, w których występuje największa liczba niezgodności ze standardem dostępności i potraktować je, jako obszary deficytowe wymagające uzupełnienia, czyli w przełożeniu na analizowaną w tym rozdziale kategorię, potrzeby i oczekiwania osób zarządzających stronami www 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 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 zgodne i wykazały jednoznaczną negatywną ocenę dostępności badanych stron www. Porównanie i analiza badania ilościowego (Utilitia) i jakościowego (A3Web) pozwala na wyciągnięcie spójnych i merytorycznie uzasadnionych wniosków. Pozwala także

na identyfikację głównych braków – niezgodności pod względem standardów WCAG 2.0 – czyli podstawowych barier w dostępie do informacji cyfrowej. Na podstawie przeprowadzonych badań można określić kryteria, które w obszarze stron internetowych podmiotów realizujących zadania publiczne są kluczowe w zakresie dostępności lub niedostępności treści zamieszczanych w ich obszarze. Poniżej na wykresie (**Wyk. 14**) zaprezentowane zostało zestawienie wyników analizy niezgodności w zakresie od 21 do 100, z zastosowaniem narzędzia A3Web.

Wykres 14. Liczba niezgodności ze standardem dostępności zidentyfikowanych na stronach www instytucji publicznych (od 21 do 100), N=100



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

W raporcie z oceny dostępności serwisu internetowego narzędziem A3web kolorem zielonym zaznaczane są spełnione kryteria sukcesu, na szaro te, które nie dotyczą serwisu poddanego walidacji. Kolorem czerwonym zaznaczane są w raporcie

kryteria sukcesu, które nie są spełnione. Znajdują się tam też rekomendacje, co do zmian oraz ewentualne uwagi osoby oceniającej. Poniżej zostały zaprezentowane rekomendacje do poszczególnych obszarów niezgodności. Wykaz ten może stanowić użyteczne źródło informacji dla twórców, administratorów i redaktorów serwisów internetowych. Przyjęty w prezentacji klucz dotyczy niezgodności ze standardem w obszarze od 21 do 97 powtarzających się w trakcie oceny partycypacyjnej niezgodności (nie spełnienia standardu) w ramach analizowanych 100 serwisów, a sama prezentacja jest prowadzona w oparciu o rekomendacje z raportów A3Web⁵¹:

- Treść nietekstowa – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić teksty alternatywne dla wszystkich elementów nie będących tekstem. Dla elementów dekoracyjnych należy zastosować pusty łańcuch tekstowy.
- Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić nagrania zawierające tylko dźwięk lub tylko obraz o alternatywę dla mediów lub w wypadku animacji - nagrania audio zawierającego te same informacje.
- Napisy rozszerzone (nagranie) – gdy nie spełnia standardu należy dołączyć napisy dla osób niesłyszących do wszystkich filmów i materiałów multimedialnych opublikowanych w serwisie.
- Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów – gdy nie spełnia standardu należy dodać do wszystkich filmów (nagrań audiowideo) alternatywę dla mediów lub audiodeskrypcję.
- Informacje i relacje – gdy nie spełnia standardu - należy zadbać o to, by informacje, relacje i struktura treści wyświetlanej na stronie były dostępne dla oprogramowania.
- Użycie koloru – gdy nie spełnia standardu należy zadbać, by w serwisie kolor nie był jedynym sposobem przekazywania informacji użytkownikom, należy zadbać o alternatywne wyróżnienie (kształtem bądź wielkością np. czcionki).

51 <http://a3web.org/>

- Klawiatura – gdy nie spełnia standardu należy przebudować interfejs użytkownika w taki sposób, by wszystkie funkcje, w tym nawigacja, były dostępne z poziomu klawiatury.
- Brak pułapki na klawiaturę – gdy nie spełnia standardu należy przebudować interfejs użytkownika w taki sposób, by fokus klawiatury nie był więziony przez elementy interfejsu.
- Możliwość dostosowania czasu – gdy nie spełnia standardu operacje z limitem czasu należy przeprojektować w taki sposób, by dać użytkownikom możliwość wyłączenia limitu czasu, dostosowania lub wydłużenia czasu przeznaczonego na daną operację.
- Możliwość pominięcia bloków – gdy nie spełnia standardu należy dodać do interfejsu nawigacyjnego elementy, które pozwolą na ominięcie powtarzających się bloków, na przykład menu i reklam, zapobiegnie to konieczności cyklicznego odsłuchiwania tych samych (często niemerytorycznych treści) osobom posługującym się programem czytającym.
- Tytuły stron – gdy nie spełnia standardu należy przeprojektować mechanizm dodawania tytułu strony do danych nagłówkowych w taki sposób, by każda strona miała unikalny tytuł opisujący jej zawartość.
- Język strony – gdy nie spełnia standardu należy poprawić mechanizm generowania strony w taki sposób, by na każdej znajdowała się prawidłowa deklaracja języka, w którym jest napisana.
- Identyfikacja błędów – gdy nie spełnia standardu należy przeprojektować formularze w taki sposób, by automatycznie wykrywane błędy popełnione przez użytkownika były mu komunikowane za pomocą informacji tekstowej.
- Etykiety lub instrukcje – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić formularze o odpowiednie etykiety i instrukcje dla użytkowników.
- Nazwa, rola, wartość – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić elementy interfejsu o ich role, nazwy oraz możliwość sprawdzania i zmiany wartości.
- Audiodeskrypcja (nagranie) – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić wszystkie nagrania wideo o audiodeskrypcję przeznaczoną dla osób niewidomych.

- Kontrast (minimalny) – gdy nie spełnia standardu należy przeprojektować interfejs graficzny serwisu, by uzyskać minimalny kontrast pomiędzy tekstem i tłem na poziomie przynajmniej 4,5:1 lub dla dużych czcionek - 3:1.
- Zmiana rozmiaru tekstu – gdy nie spełnia standardu należy przeprojektować sposób wyświetlania tekstu w serwisie w taki sposób, by dało się powiększyć czcionki przynajmniej dwukrotnie bez używania specjalistycznego oprogramowania, na przykład za pomocą skrótu Ctrl „+” lub odpowiednich przycisków osadzonych w serwisie.
- Wiele dróg – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić system nawigacji po serwisie internetowym o rozwiązania pozwalające na docieranie do konkretnej informacji na różne sposoby.
- Widoczny fokus – gdy nie spełnia standardu należy przeprojektować interfejs użytkownika serwisu, by fokus przesuwany za pomocą klawiatury był zawsze widoczny.
- Sugestie korekty błędów – gdy nie spełnia standardu należy uzupełnić formularze publikowane w serwisie w system wspomagający użytkownika w poprawianiu błędów przez podpowiedzi i sugestie.
- Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) – gdy nie spełnia standardu należy zapewnić użytkownikowi możliwość przywrócenia danych, sprawdzenia lub potwierdzenia danych, jeżeli ma to kontekst prawny lub finansowy.

Wnioski. Zapoznanie się z liczbą niezgodności ze standardem dostępności WCAG 2.0 występujących na analizowanych stronach www instytucji publicznych pozwala na uzyskanie całościowego spojrzenia na dostępność serwisów internetowych tych podmiotów. W przypadku pojedynczych stron łatwo mówić o niedopatrzeniach czy zwykłych błędach. Jeśli jednak spojrzymy na powszechność niezgodności, a w szczególności tych kluczowych dla możliwości korzystania ze stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, powinno się mówić o braku dostępności jako problemie systemowym. Nie chodzi tu o to, że istniejące serwisy są niedostępne,

tylko raczej trudno jest znaleźć te naprawdę dostępne. Działania instytucjonalne związane z minimalizowaniem wykluczenia cyfrowego przypominają nieco poczynania policji wyłapującej pojedynczych kierowców naruszających przepisy o ruchu drogowym, ale bez możliwości realnego wpływu na całość funkcjonowania systemu. To, co jest niezbędne dla wprowadzenia realnej zmiany to ewolucja mentalności, zarówno przedstawionych w przykładzie kierowców, jak i osób zarządzających serwisami www, których niniejszy raport w dużej mierze dotyczy. Bez właściwie skoordynowanych działań trudno będzie uzyskać trwały i zadowalający efekt. Aby zmiana była skuteczna i trwała osoba, której dotyczy problem musi dokonać pewnego przetworzenia poznawczego, uznając dokonaną zmianę za swoją, czyli zinternalizować nową normę. Zjawisko to opisane jest dokładnie np. przez Leona Festingera⁵² w teorii redukcji dysonansu poznawczego czy przez Richarda E. Petty'ego i Johna T. Cacioppo⁵³ w koncepcji toru centralnego i peryferyjnego. Osoby zarządzające serwisami muszą przede wszystkim przyjąć perspektywę psychologiczną odbiorców zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, wtedy zmiany w serwisie uznają za sensowne i potrzebne, w innym przypadku ich działania będą przypominały działania kierowcy, który zwalnia tylko wtedy, gdy widzi fotoradar, a po jego minięciu znów rozwija niedozwoloną prędkość.

4.4.3. ANALIZA TREŚCI POZYSKANYCH W TRAKCIE BADAŃ ANKIETOWYCH

Podczas badań sondażowych osoby badane zostały zapytane o potrzeby związane z obszarem szeroko rozumianej dostępności stron www. To, co jest charakterystyczne, to sytuacja, w której pomimo niezbyt dobrej dostępności stron www (potwierdzonej badaniami walidacyjnymi), osoby badane nie potrzebują dodatkowych informacji na temat wykluczenia cyfrowego. Wydaje się to w naturalny sposób wskazywać, że osoby badane nie posiadają na ten temat wystarczającej wiedzy. Można to stanowisko

52 L. Festinger, *Teoria dysonansu poznawczego*, PWN, Warszawa 2007.

53 R.E.Petty, J.T. Cacioppo, *Communication and Persuasion. Central and Peripheral Routes to Attitude Change*, Springer-Verlag, Nowy Jork 1986.

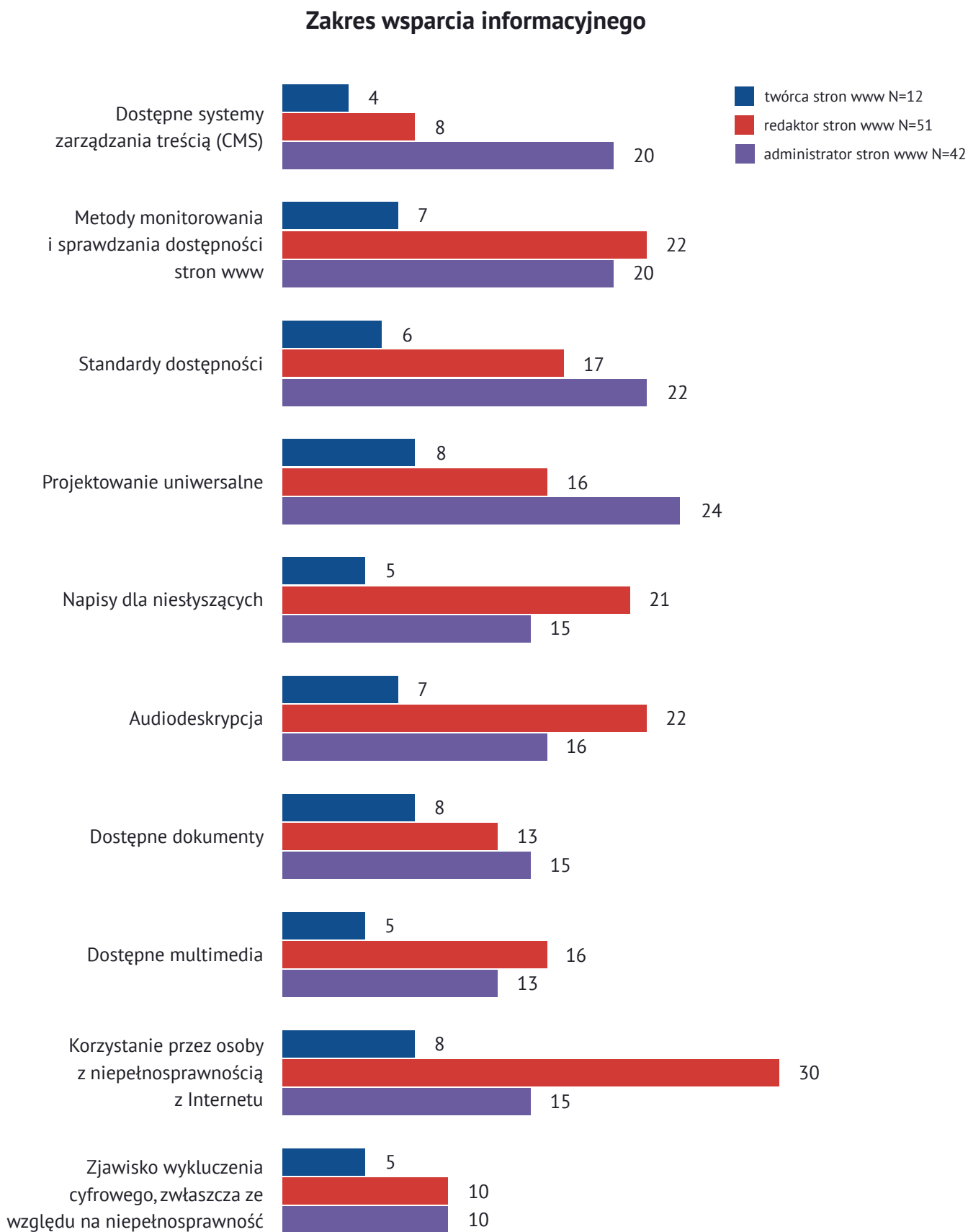
potwierdzić analizując definicje wykluczenia cyfrowego, które przedstawiły osoby uczestniczące w badaniach. Pomimo, iż definiowanie wykluczenia cyfrowego jest stosunkowo poprawne widać w przedstawionych opisach brak przyjęcia perspektywy osoby zagrożonej wykluczeniem cyfrowym. Brak zrozumienia sytuacji osoby zagrożonej wykluczeniem cyfrowym prowadzi często albo do działań pozornych, albo do powstrzymywania się od działań w ogóle. Z drugiej strony, osoby badane wskazały, że są zainteresowane zdobyciem wiedzy na temat korzystania przez osoby z niepełnosprawnością z Internetu. Pozorna sprzeczność tak naprawdę oddaje istotę rzeczy. Dla osób zajmujących się zarządzaniem serwisami www najprawdopodobniej wykluczenie cyfrowe wiąże się wyłącznie z korzystaniem z Internetu. Kolejnymi ważnymi kategoriami, które interesują badane osoby są: projektowanie uniwersalne, zasady dostępności czy audiodeskrypcja, co potwierdza wcześniejszą obserwację.

Tabela 52. Potrzeby w zakresie uzyskania dodatkowych informacji, N=105

Poziom wiedzy	administrator stron www N=42	redaktor stron www N=51	twórca stron www N=12	Razem
zjawisko wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza ze względu na niepełnosprawność	10	10	5	25
korzystanie przez osoby z niepełnosprawnością z Internetu	15	30	8	53
dostępne multimedia	13	16	5	34
dostępne dokumenty	15	13	8	36
audiodeskrypcja	16	22	7	45
napisy dla niesłyszących	15	21	5	41
projektowanie uniwersalne	24	16	8	48
standardy dostępności	22	17	6	45
metody monitorowania i sprawdzania dostępności stron www	20	22	7	49
dostępne systemy zarządzania treścią (CMS)	20	8	4	32

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

Wykres 15. Potrzeby w zakresie uzyskania dodatkowych informacji, N=105



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

Kolejne pytanie dotyczące potrzeb i oczekiwań osób badanych związane jest z oczekiwanym zakresem wsparcia przy integrowaniu prac związanych z dostępnością serwisów. Tutaj najczęściej wybieraną odpowiedzią jest potrzeba posiadania wiedzy na temat sytuacji formalno-prawnej związanej z dostępnością serwisów www. Odpowiedź taka wskazuje na świadomość wagi zjawiska wykluczenia cyfrowego. Osoby zarządzające serwisami www widzą najprawdopodobniej ryzyka, jakie wiążą się z brakiem wiedzy formalno-prawnej. Może to też być związane z praktycznymi działaniami zespołów. Znajomość rygorów prawnych może być w pewnym zakresie czynnikiem motywującym członków zespołów do podejmowania zmiany. Rozwinięciem potrzeby wiedzy formalno-prawnej są potrzeby z zakresu obowiązków i odpowiedzialności poszczególnych osób.

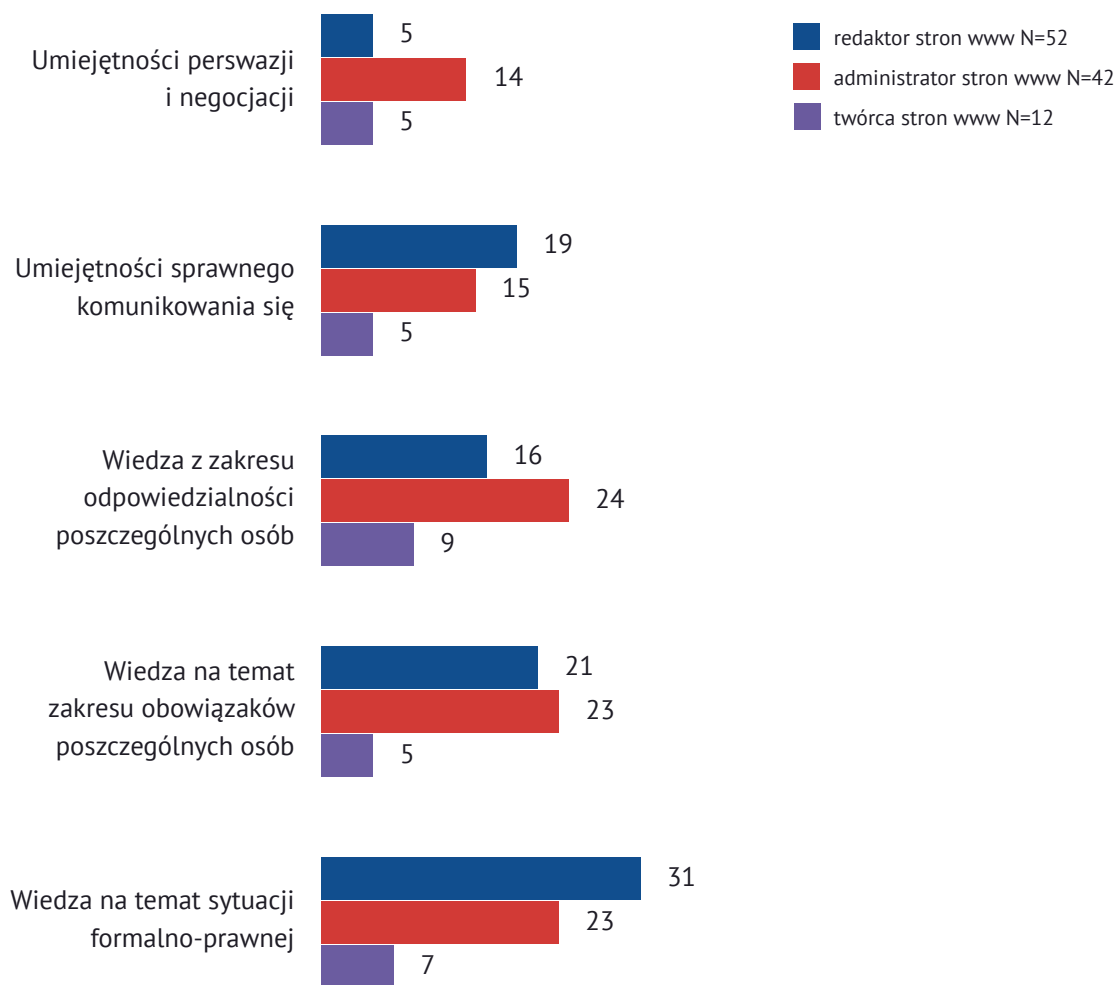
Tabela 53. Potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, N=105

Poziom wiedzy	administrator stron www N=42	redaktor stron www N=51	twórca stron www N=12	Razem
wiedza na temat sytuacji formalno-prawnej	7	23	31	61
wiedza na temat zakresu obowiązków poszczególnych osób	5	23	21	49
wiedza z zakresu odpowiedzialności poszczególnych osób	9	24	16	49
umiejętności sprawnego komunikowania się	5	15	19	39
umiejętności perswazji i negocjacji	5	14	5	24

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

Wykres 16. Potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, N=105

Zakres wsparcia informacyjnego w zakresie integrowania działań na rzecz dostępności



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

Wnioski. Potrzeby i oczekiwania osób badanych dotyczą w największym stopniu elementów technicznych, związanych z wiedzą i umiejętnościami, ale też wiedzy na temat tego jak osoby z niepełnosprawnością korzystają z Internetu. To co dziwi, to brak potrzeb w zakresie wiedzy na temat wykluczenia cyfrowego. Skądinąd wiadomo, że wiedza ta nie jest powszechna nawet w najbardziej zainteresowanych grupach zawodowych, można więc przypuszczać, że jest to jeden z tematów albo

uznany za oczywisty albo mało istotny. W obu przypadkach ważne jest, aby osoby zarządzające serwisami www były zorientowane w tym, czym jest wykluczenie cyfrowe. Grupa osób mających szeroki dostęp do wytworów społecznych ma tendencję do niezauważania grup wykluczonych lub zagrożonych wykluczeniem. Jest to uwarunkowane zarówno filtrami poznawczymi, jak i myśleniem życzeniowym. W innych obszarach osoby badane zaznaczają wyraźnie potrzeby w zakresie wiedzy na temat sytuacji formalno-prawnej związanej z wykluczeniem i dostosowaniem serwisów. Sugeruje to skupienie się na własnym bezpieczeństwie i własnym punkcie widzenia. Z perspektywy potrzeby zwiększania dostępności najbardziej użytecznym jest przyjmowanie perspektywy psychologicznej grup wykluczonych, tego brakuje badanych osobom, choć raczej oni sami nie zdają sobie z tego sprawy.

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 gospodarczego⁵⁴.

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).

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

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)⁵⁵.

Warto w związku z powyższym spojrzeć na problem dostępności w sposób kompleksowy i wyznaczyć obszary, w których winne być podejmowane efektywne

55 Zob. J. Zadrożny, *Dostępne WWW*, Kraków 2008, s. 5-8.

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.

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, poszerzenie 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 związane 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 przestanki 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 wiążane 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.

BIBLIOGRAFIA

- Babbie E., *Badania społeczne w praktyce*, PWN, Warszawa 2005.
- Barbour R., *Badania focusowe*, PWN, Warszawa 2011.
- Barnes C., Mercer G., *Niepełnosprawność*, Wyd. Sic!, Warszawa 2008.
- Batorski D., *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*, Warszawa 2009, s. 281-309.
- Batorski J., *Polacy wobec technologii cyfrowych – uwarunkowania dostępności i sposobów korzystania*, „Contemporary Economics” 2013, nr 7(4), s. 328-352.
- Batorski D., *Problem wykluczenia cyfrowego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2011. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2011, s. 327.
- Batorski D., *Wykluczenie cyfrowe w Polsce*, „Studia Biura Analiz Sejmowych Kancelarii Sejmu. Społeczeństwo informacyjne” 2009, nr 3(19), s. 223-249.
- Communication Theories In Practice. Standpoint Theory of Sandra Harding and Julia T. Wood*, <http://cloud.lib.wfu.edu/blog/com100spring2014/2014/04/29/standpoint-theory-of-sandra-harding-and-julia-t-wood/>
- Czapiński J., *Indywidualna jakość życia*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia Polaków oraz ich doświadczenia z reformami systemowymi po 10 latach transformacji*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2000, s. 54-92.
- Czapiński J., *Rodzaje wykluczenia społecznego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna 2009. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2009, s. 337-342.
- Czapiński J., *Trzy typy wykluczenia społecznego*, [w:] J. Czapiński, T. Panek (red.), *Diagnoza społeczna. Warunki i jakość życia Polaków*, Rada Monitoringu Społecznego, Warszawa 2003, s. 287-293.

- Deklaracja ministrów* zatwierdzona jednomyślnie w dniu 11 czerwca 2006 roku w Rydze, Łotwa 2006.
- Dijk van J.A.G.M., *Spoleczne aspekty nowych mediów*, PWN, Warszawa 2010.
- Dijk van J.A.G.M., *The deepening divide: inequality in the information society*, Sage Publications, London 2005.
- Dijk van J.A.G.M., *The network society*, Sage Publications, London 2005.
- Dziwisz M., Witek P., *Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób niepełnosprawnych. Ocena zgodności z międzynarodowym standardem WCAG 2.0 oraz polskimi regulacjami prawnymi*, FIRR, Kraków 2013.
- Festinger L., *Teoria dysonansu poznawczego*, PWN, Warszawa 2007.
- Goban-Klas T., *Media i komunikowanie masowe*, PWN, Warszawa-Kraków 1999.
- Hołówka J., *Profesje przeciw wykluczeniu*, (w:) M. Orłowska (red.), *Skazani na wykluczenie*, APS, Warszawa 2005, s. 57-75.
- <http://a3web.org/>
- <http://utilitia.org/>
- <http://www.w3.org/WAI/>
- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych* (Dz.U. 2012 nr 0 poz. 1169).
- Kozłowski G., Rotnicki M., Trzeciakiewicz M., Witek P., Zadrożny J., *Narzędzia do badania dostępności i tworzenia dostępnych treści*, FIRR, Warszawa 2014.
- Kvale S., *Prowadzenie wywiadów*, PWN, Warszawa 2011.
- Marcinkowski A., Marcinkowski P., *WCAG 2.0 Podręcznik dobrych praktyk*, PWN, Warszawa 2013.
- Marcinkowski P., Luboń M., *Badanie dostępności stron www. Raport Otwarcia. Wybrane podmioty realizujące zadania publiczne*, Fundacja Widzialni, Częstochowa 2013.
- Mastyk T., *Obywatel w społeczeństwie informacyjnym*, NOMOS, Kraków 2010.
- McQuail D., *Teoria komunikowania masowego*, PWN, Warszawa 2008.
- Nierenberg B., *Zarządzanie mediami – ujęcie systemowe*, Wyd. UJ, Kraków 2011.
- Petty R.E., J.T. Cacioppo J.T., *Communication and Persuasion. Central and Peripheral Routes to Attitude Change*, Springer-Verlag, Nowy Jork 1986.

Plan działań Rady Europy w celu promocji praw i pełnego uczestnictwa osób niepełnosprawnych w społeczeństwie: podnoszenie jakości życia osób niepełnosprawnych w Europie 2006-2015, zalecenie nr Rec(2006)5 Komitetu Ministrów dla państw członkowskich, 2006.

Preece J.J., *Prawa mniejszości*, Wyd. Sic!, Warszawa 2007.

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

Silver H., *The process of social exclusion: the dynamics of an evolving concept*, Department of Sociology Brown University Providence, Chronic Poverty Research Centre Working Paper 95, Rhode Island, USA 2007, s. 1-25.

Teodorczyk T., *Persona non grata: o wykluczeniach wewnętrznych i zewnętrznych*, (w:) M. Orłowska (red.), *Skazani na wykluczenie*, APS, Warszawa 2005, s. 126-137.

Umesao T., *Information Industry Theory: Dawn of the Coming Era of the Ectodermal Industry*, „Hoso Asahi”, Tokyo 1963, s. 4-17.

Widawska E., *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.

Widawska E., *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.

Widawska E., Gębuś D., *Spółeczeństwo informacyjne a wykluczenie*, [w:] A. Marzec, I. Wagner (red.), *Polska na drodze do społeczeństwa informacyjnego. Między rozwojem a wykluczeniem w zjednoczonej Europie*, Wyd. AJD, Częstochowa 2005, s. 275-286.

Widawska E., Skotnicki K. (red.), *Spoleczne i prawne aspekty funkcjonowania osób z niepełnosprawnością*, Wyd. AJD, Częstochowa 2014.

Zadrozny J., *Dostępne WWW*, FIRR, Kraków 2008.

ANEKS

- Załącznik 1** Scenariusz zogniskowanego wywiadu grupowego – *focus group interview*
- Załącznik 2** Kwestionariusz wywiadu pogłębionego
- Załącznik 3** Kwestionariusz ankiety dla twórców stron www
- Załącznik 4** Kwestionariusz ankiety dla redaktorów stron www
- Załącznik 5** Kwestionariusz ankiety dla administratorów stron www
- Załącznik 6** Spis tabel i wykresów

SCENARIUSZ ZOGNISKOWANEGO WYWIADU GRUPOWEGO – FOCUS GROUP INTERVIEW

MODERATORZY:

Edyta Widawska (Uniwersytet Śląski w Katowicach)

Zbigniew Wieczorek (Akademia im. Jana Długosza w Częstochowie)

Ewa Wysocka (Uniwersytet Śląski w Katowicach)

UCZESTNICY:

1.
2.
3.
4.
5.
6.
7.
8.

TYP WYWIADU:

Wywiad z ekspertami instytucjonalnymi w dziedzinie wykluczenia cyfrowego i standardów dostępności stron www, zajmującymi się tworzeniem, redagowaniem i administrowaniem serwisów w instytucjach publicznych (jednostki samorządu terytorialnego, instytucje edukacyjne) oraz z osobami z niepełnosprawnością.

ZAŁOŻENIA WSTĘPNE:

Kwestie poruszane w trakcie zogniskowanego wywiadu grupowego stanowią informacje niemożliwe do uzyskania inną drogą. Zastosowanie tej techniki związane jest także z pozyskaniem informacji od osób mających osobiste doświadczenie zawodowe w zakresie tworzenia, redagowania i administrowania stron www oraz korzystania z serwisów instytucji publicznych (osoby z niepełnosprawnością). Celem zogniskowanego wywiadu grupowego było pozyskanie pogłębionych danych oraz włączenie procesu facylitacji społecznej uruchamiającej kreatywne myślenie oraz wymianę doświadczeń osób zajmujących się dostępnością stron www w różnych instytucjach publicznych oraz osób korzystających z tych serwisów.

OGÓLNY PRZEBIEG BADANIA – SCENARIUSZ WYWIADU:

1. Przedstawienie grupy moderatorów, instytucji, które reprezentują, instytucji w ramach których realizowane jest badanie oraz ogólnych celów badania.
2. Przedstawienie problemu poddanego dyskusji grupowej, odnoszącego się do kwestii wykluczenia cyfrowego pewnych grup odbiorców oraz oceny dostępności stron internetowych wraz z próbą określenia przesłanek, warunków, metod działań zapewniających dostępność stron www dla wszystkich potencjalnych odbiorców.
3. Sformułowanie i przekazanie zasad prowadzenia dyskusji grupowej.
4. Przeprowadzenie wywiadu wraz z konkluzjami cząstkowymi po poszczególnych jego partiach dla sprawdzenia prawidłowych interpretacji poruszanych w rozmowie kwestii.
5. Zakończenie wywiadu i podziękowania jego członkom za kreatywne analizy zjawisk stanowiących przedmiot dyskusji.

PRZEBIEG BADANIA:

WPROWADZENIE DO DYSKUSJI

I. Przedstawienie instytucji, w ramach których prowadzony jest projekt nt. Polska Akademia Dostępności oraz celów badania:

Fundacja Widzialni oraz Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji w ramach projektu *Polska Akademia Dostępności* prowadzi badania dotyczące wiedzy, potrzeb i oczekiwań pracowników podmiotów realizujących zadania publiczne w zakresie dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, a zwłaszcza osób z niepełnosprawnością. Jednym z elementów badania jest wywiad grupowy (*focus group interview*), w którym bierzecie Państwo udział, jako osoby zainteresowane realizacją celów związanych z zapewnieniem dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym. W badaniach biorą udział osoby zajmujące się obsługą stron www, jako twórcy, administratorzy i redaktorzy oraz osoby stanowiące potencjalnych odbiorców serwisów instytucji publicznych.

Wyniki badań – naszej dyskusji grupowej – posłużą do analizy stanu dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, co stanowi podstawę konstruowania i planowania rozwiązań, jakie mogą być wdrożone w celu podniesienia stanu dostępności stron www i informacji cyfrowej jednostek realizujących zadania publiczne w Polsce, w tym także w Państwa instytucji.

II. Zaproszenie do dyskusji, wyjaśnienie jej reguł i przedstawienie się dyskutantów:

Zapraszamy do dyskusji, jednocześnie wstępnie dziękując Państwu za deklarację pomocy i udział w badaniu, mającego na celu diagnozę dostępności stron www dla potencjalnych odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

Jednocześnie informujemy, że rozmowa będzie rejestrowana/nagrywana na nośnikach cyfrowych (kamera, dyktafon), następnie zostanie odsłuchana, zapisana, zakodowana (poddana transkrypcji) oraz opracowana przez zespół badaczy (moderatorów wywiadu) w formie raportu z badań. Wyniki badań nie będą upublicznione w sposób pozwalający na identyfikację tożsamości osoby biorącej udział w badaniu.

Ze względu na proces analizy i interpretacji danych, z uwzględnieniem roli zawodowej i instytucji, którą Państwo reprezentujecie, prosimy o przedstawianie się, gdy zabieracie Państwo głos w dyskusji.

Prosimy jednocześnie o dyscyplinę dyskusji, czyli odnoszenie się do kwestii, które poruszane są w pytaniach, a także zabieranie głosu kolejno, po zakończeniu wypowiedzi poprzedniego uczestnika.

Prosimy teraz o przedstawienie się z uwzględnieniem własnej roli zawodowej oraz instytucji publicznej, którą Państwo reprezentujecie.

III. Pytania fokusowe:

PYTANIA INICJUJĄCE

1. Jak Państwo rozumiecie pojęcie „wykluczenie cyfrowe”? (czy na podstawie własnych doświadczeń, uważacie Państwo, że jest ono w ogóle zasadne w odniesieniu do istniejących stron internetowych)
2. Jaka jest Państwa zdaniem skala zjawiska określonego jako „zagrożenie wykluczeniem cyfrowym”?

PYTANIA WŁAŚCIWE

3. Jaka jest Państwa ogólna ocena dostępności stron internetowych instytucji publicznych? (biorąc pod uwagę Państwa doświadczenia związane z funkcjonowaniem stron instytucji publicznych, z którymi Państwo współpracujecie, lub w których pracujecie)
4. W jaki sposób w Państwa ocenie zapewnienie dostępności serwisów instytucji publicznych jest związane z przeciwdziałaniem wykluczeniu społecznemu i po czym będzie to można poznać – co o tym decyduje?
5. Jakie grupy społeczne, które kategorie klientów, Państwa zdaniem, mają ograniczoną dostępność do istniejących stron internetowych instytucji publicznych?
6. Co jest Państwa zdaniem główną przyczyną powstawania zjawiska wykluczenia cyfrowego?
7. Z jakich konkretnych powodów (związanych ze sposobem redagowania stron) pewne grupy odbiorców (wskazane wcześniej) mają Państwa zdaniem ograniczoną dostępność do stron internetowych?
8. Gdy wchodzić Państwo na stronę internetową instytucji publicznej, które elementy są z Państwa perspektywy najistotniejsze jeśli chodzi o kwestie dostępności (np. możliwość powiększenia czcionki, kontrast itd.)?
9. Jakie dostrzegacie Państwo ogólne problemy związane ze sposobem tworzenia stron internetowych instytucji publicznych? Prosimy także o wskazanie możliwości ich rozwiązania tak, by zwiększyć dostępność stron www?
10. Czy Państwa zdaniem powinna być powołana jakaś odrębna instytucja integrująca prace nad stronami internetowymi, kontrolująca ich jakość pod względem dostępności?
 - a) jeśli odpowiedź brzmi „tak”, prosimy o uzasadnienie
 - b) jeśli odpowiedź brzmi „nie”, prosimy o uzasadnienie

11. Kto (jaka instytucja nadrzędna) powinien stanowić organ nadzorujący, kontrolujący, czy monitorujący powstawanie i funkcjonowanie stron internetowych?
12. Jakie kompetencje są najważniejsze Państwa zdaniem przy tworzeniu, redagowaniu i administrowaniu stron, które będą spełniały kryterium dostępności dla wszystkich odbiorców?
13. Kto miałby zajmować się Państwa zdaniem tworzeniem administrowaniem i redagowaniem stron w waszej instytucji oraz jakie kompetencje i uprawnienia powinna posiadać ta osoba?
14. Jakie są Państwa oczekiwania w zakresie rodzajów wsparcia (informacyjnego, instytucjonalnego, prawnego itp.), koniecznego dla realizowania celu jakim jest zapewnienie dostępności stron internetowych dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym?

IV. Zakończenie wywiadu: rekapitulacja podstawowych tez i kwestii, które pojawiły się w trakcie wywiadu, połączona z otwarciem dyskusji w obszarach, które zdaniem badanych są istotne dla problemu, ale nie zostały poruszone w trakcie wywiadu (nie zostały uwzględnione w pytaniach), podziękowania za udział w wywiadzie.

DZIĘKUJEMY ZA AKTYWNY I KREATYWNY UDZIAŁ W BADANIU

Edyta Widawska
Zbigniew Wieczorek
Ewa Wysocka

KWESTIONARIUSZ WYWIADU POGŁĘBIONEGO

INSTRUKCJA – WPROWADZENIE

Fundacja Widzialni, na zlecenie Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji, w ramach projektu *Polska Akademia Dostępności* prowadzi badania dotyczące wiedzy, potrzeb i oczekiwań pracowników podmiotów realizujących zadania publiczne w zakresie dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, a zwłaszcza osób z niepełnosprawnością. Jednym z elementów badania jest wywiad pogłębiony, w którym bierze Pan/i udział, jako osoba zainteresowana realizacją celów związanych z zapewnieniem dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym.

W badaniach biorą udział osoby zajmujące się obsługą stron www w instytucjach publicznych, w których jest Pan/i zatrudniony/a jako twórca, administrator czy redaktor stron internetowych.

Wyniki badań posłużą do analizy stanu dostępności stron www dla osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym, co stanowi podstawę konstruowania i planowania rozwiązań wspomagających wprowadzanie standardów dostępności serwisów instytucji publicznych.

Podczas wywiadu będą zadawane pytania, które dotyczą różnych kwestii związanych z tworzeniem, redagowaniem i administrowaniem stron www, a także czynieniem ich dostępnymi dla potencjalnego odbiorcy zagrożonego, z racji swych różnych cech, wykluczeniem cyfrowym.

1. Jak Pan/i rozumie pojęcie „wykluczenie cyfrowe”?
2. Kto, Pana/i zdaniem, należy do grup najbardziej zagrożonych wykluczeniem cyfrowym?
3. Prosimy o ocenę na ile problem wykluczenia cyfrowego jest Pana/i zdaniem problemem istotnym w odniesieniu do prowadzonego przez Pana/ią serwisu instytucji publicznej? Prosimy o krótkie uzasadnienie tej oceny.
4. Prosimy ocenić dostępność strony www instytucji, którą Pan/i reprezentuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską dostępność, a 5 bardzo wysoką. Prosimy o krótkie uzasadnienie tej oceny.
5. Jakie kryteria dostępności stron www powinny być Pana/i zdaniem uwzględniane w procesie tworzenia, redagowania i administrowania stron internetowych instytucji publicznych?
6. W jaki sposób Pana/i zdaniem można zwiększyć dostępność stron www, biorąc pod uwagę kwestie związane z ich tworzeniem, redagowaniem treści i administrowaniem?
7. Jakie są Pana/i potrzeby związane z tworzeniem, administrowaniem, redagowaniem stron www instytucji, którą Pan/i reprezentują? Czego Panu/i brakuje by móc zapewnić pełną dostępność tych serwisów?
8. Jakie kompetencje są Pana/i zdaniem potrzebne dla tworzenia, redagowania i administrowania stron www, które będą spełniały kryterium dostępności dla wszystkich odbiorców?
9. Jakie zmiany organizacyjne lub wdrożenie jakich wewnętrznych procedur w instytucji poprawiłoby zarządzanie jakością serwisów i ich dostępnością?
10. Czy w Pana/i instytucji prowadzone są badania, weryfikacje tworzonych stron www pod kątem ich dostępności? Jeśli tak, to kto je prowadzi i w jaki sposób wykorzystywane są ich wyniki? Jeśli nie, jaka jest tego przyczyna?
11. Kto lub co (jaka sytuacja) inicjuje zmiany na stronach www instytucji, w której Pan/i pracuje, jeśli chodzi o zwiększenie dostępności serwisów? Ile i jakie zmiany stron www związane z dostępnością dokonano w ciągu dwóch ostatnich lat?

Z czego wynikały te zmiany (np. z przepisów prawa, z potrzeb zgłoszonych przed odbiorców itp.)?

12. Jakie regulacje prawne Pana/i zdaniem mogłyby być przydatne w zapewnieniu dostępności serwisów instytucji publicznych?

13. Jak ocenia Pan/i wyposażenie swoich instytucji w sprzęt i oprogramowanie potrzebne do prawidłowego działania serwisów i zapewnienia ich dostępności? Czego brakuje najbardziej? Co byłoby najbardziej przydatne w zapewnieniu dostępności serwisu?

14. Jak ocenia Pan/i swoje przygotowanie w zakresie realizacji standardów dostępności? Jak ma Pan/i w tym zakresie potrzeby, tak by serwisy instytucji publicznych spełniały standardy dostępności?

15. Co Pana/i zdaniem pomaga, a co przeszkadza osobom zagrożonym wykluczeniem cyfrowym (np. osobom z niepełnosprawnością, osobom starszym) w korzystaniu ze stron www instytucji publicznych?

16. Jakiego znaczenia Państwo dobre i złe praktyki różnych instytucji w zakresie wprowadzania standardów dostępności?

17. Prosimy opisać główne zadania, jakie Pan/i realizuje w instytucji w zakresie tworzenia, administrowania lub redagowania stron www.

DZIĘKUJEMY ZA AKTYWNY I KREATYWNY UDZIAŁ W BADANIU

Edyta Widawska
Zbigniew Wieczorek
Ewa Wysocka

KWESTIONARIUSZ ANKIETY dla twórców stron www

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.

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**.

Aby udzielić odpowiedzi na pytanie należy **zaznaczyć właściwą odpowiedź** lub **wpisać ją** w **wyznaczone** miejsce.

- 1. Prosimy wskazać poniżej główne zadanie, które realizuje Pan/i w instytucji (należy wybrać jedną odpowiedź):**
- a. twórca stron www
 - b. administrator stron www
 - c. redaktor stron www

2. Prosimy o ocenę swojego poziomu wiedzy na temat tworzenia stron www zgodnie ze standardami dostępności w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza, że Pana/i wiedza jest minimalna, a 5 oznacza, że jest Pan/i ekspertem w tej dziedzinie:

1 2 3 4 5

3. Prosimy wskazać w poniższej tabeli, które treści są Panu/i znane, które nieznanne, które chciałby/chciałyby Pan/i poznać lub poszerzyć swoją wiedzę w tym zakresie (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

		znam	znam i chciałbym/ chciałabym poszerzyć swoją wiedzę	nie znam, ale chciałbym/ chciałabym poznać	nie znam
a.	Znajomość dokumentu WCAG 2.0.				
b.	Zasady tworzenia struktury i hierarchii nagłówków.				
c.	Zasady stosowania odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych.				
d.	Zasady opisywania pól formularzy oraz jasnych komunikatów.				
e.	Znajomość zachowania serwisów internetowych w systemowych trybach wysokiego kontrastu.				
f.	Zasady tworzenia dostępnych dokumentów w różnych formatach.				

4. Prosimy wskazać, na które z poniżej wymienionych tematów chce Pana/i uzyskać więcej informacji (można wskazać więcej niż jedną odpowiedź):

	Temat	X - chcę
a.	zjawisko wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza ze względu na niepełnosprawność	
b.	korzystanie przez osoby z niepełnosprawnością z Internetu	
c.	dostępne multimedia	
d.	dostępne dokumenty	
e.	audiodeskrypcja	
f.	napisy dla niesłyszących	
g.	projektowanie uniwersalne	
h.	standardy dostępności	
i.	metody monitorowania i sprawdzania dostępności stron www	
j.	dostępne systemy zarządzania treścią (CMS)	
k.	inne (jakie?)	

5. Prosimy o ocenę swojego poziomu umiejętności praktycznych dotyczących tworzenia stron www zgodnie ze standardami dostępności w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza, że Pana/i umiejętności są minimalne, a 5 oznacza, że jest Pan/i ekspertem w tej dziedzinie:

1 2 3 4 5

6. Prosimy wskazać w poniższej tabeli, które umiejętności Pan/i posiada, których nie posiada, które chciałby/chciałaby Pan/i zdobyć lub udoskonalić (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

		posiadam	posiadam i chciałbym/chciałabym ją udoskonalić	nie posiadam, ale chciałbym/chciałabym ją zdobyć	nie posiadam
a.	Dbłość o poprawnie semantyczny kod HTML.				
b.	Uwzględnianie nawigacji przy użyciu innych urządzeń niż mysz komputerowa.				
c.	Stosowanie skip links.				
d.	Udostępnianie redaktorom i administratorom treści narzędzi (edytorów tekstowych) wspierających dostępność.				
e.	Stosowanie narzędzi do walidacji.				
f.	Tworzenie i publikowanie dostępnych dokumentów cyfrowych (np. w formacie pdf).				

7. Prosimy ocenić jakość współpracy podmiotów i osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, w której Pan/i pracuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską jakość współpracy, a 5 bardzo wysoką:

1 2 3 4 5

8. Prosimy o wskazanie jakie są Pana/i potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, w której Pana/i pracuje (można wskazać więcej niż jedną odpowiedź):

- wiedza na temat sytuacji formalno-prawnej
- wiedza na temat zakresu obowiązków poszczególnych osób
- wiedza z zakresu odpowiedzialności poszczególnych osób
- umiejętności sprawnego komunikowania się

- e. umiejętności perswazji i negocjacji
- f. inne (jakie?)

9. Prosimy ocenić dostępność strony www instytucji, którą Pan/i reprezentuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską dostępność, a 5 bardzo wysoką:

1 2 3 4 5

10. Prosimy o wskazanie w poniższej tabeli elementów, które znajdują się na stronie instytucji, którą Pan/i reprezentuje (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Elementy na stronie www	Jest	Nie ma
a.	możliwość zmiany rozmiaru strony (czcionki) z użyciem funkcji AAA - kontrolka powiększania tekstu		
b.	wersja kontrastowa strony (co najmniej jedna) - kontrolka zmiany kontrastu		
c.	pełna możliwość obsługi z użyciem klawiatury (bez użycia myszki)		
d.	rozwiązania alternatywne dla kodów CAPTCHA (jeśli występują)		
e.	napisy dla osób niesłyszących		
f.	audiodeskrypcja w materiałach multimedialnych		
g.	tłumaczenie migowe		

11. Prosimy poniżej odpowiedzieć na pytanie jakie Pana/i zdaniem są główne cele zapewnienia dostępności stron internetowych przez instytucje realizujące zadania publiczne:

.....

.....

.....

.....

12. Prosimy podać do kiedy strony podmiotów realizujących zadania publiczne winny być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością (należy wybrać jedną odpowiedź):

- a. luty 2015 r.
- b. maj 2015 r.
- c. sierpień 2015 r.
- d. nie znam odpowiedzi na to pytanie

13. Dodatkowe uwagi i spostrzeżenia na temat Pana/i potrzeb dotyczących tworzenia, administrowania i redagowania dostępnych stron www, którymi chciałby/chciałaby się Pan/i podzielić – prosimy wpisać je poniżej (można zostawić puste):

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA

(prosimy o zaznaczenie jednej właściwej odpowiedzi)

1. Płeć:

- a. kobieta
- b. mężczyzna

2. Wiek

- a. 18 – 25
- b. 26 – 35
- c. 36 – 45
- d. 46 i więcej

3. Rodzaj wykształcenia

- a. informatyczne
- b. administracyjne
- c. inne (jakie?)

4. Instytucja, którą Pan/i reprezentuje

- a. Placówka edukacyjna
- b. Służba zdrowia
- c. Instytucje kultury
- d. Urząd Wojewódzki
- e. Urząd Miasta – miasto na prawach powiatu
- f. Urząd Miasta
- g. Urząd Gminy – gmina miejsko-wiejska
- h. Urząd Gminy – gmina wiejska

5. Lokalizacja instytucji, którą Pan/i reprezentuje:

- a. wieś
- b. miasto do 50 tys.
- c. miasto od 50 do 250 tys.
- d. miasto od 250 do 500 tys.
- e. miasto powyżej 500 tys.

6. Jak długo pracuje Pan/i jako twórca stron www?
- a. do pół roku
 - b. między pół roku a rokiem
 - c. powyżej roku do trzech lat
 - d. powyżej trzech lat
7. Czy w swojej codziennej pracy ma Pan/i bezpośredni kontakt z osobami z niepełnosprawnością?
- a. tak
 - b. nie
 - c. nie wiem

DZIĘKUJEMY ZA AKTYWNY I KREATYWNY UDZIAŁ W BADANIU

Edyta Widawska
Zbigniew Wieczorek
Ewa Wysocka

KWESTIONARIUSZ ANKIETY dla redaktorów stron www

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.

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**.

Aby udzielić odpowiedzi na pytanie należy **zaznaczyć właściwą odpowiedź** lub **wpisać ją** w **wyznaczone** miejsce.

1. **Prosimy wskazać poniżej główne zadanie, które realizuje Pan/i w instytucji** (należy wybrać jedną odpowiedź):
 - a. twórca stron www
 - b. administrator stron www
 - c. redaktor stron www

2. Prosimy o ocenę swojego poziomu wiedzy na temat redagowania treści na stronach www zgodnie ze standardami dostępności w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza, że Pana/i wiedza jest minimalna, a 5 oznacza, że jest Pan/i ekspertem w tej dziedzinie:

1 2 3 4 5

3. Prosimy wskazać w poniższej tabeli, które treści są Panu/i znane, które nieznanne, które chciałby/chciałyby Pan/i poznać lub poszerzyć swoją wiedzę w tym zakresie (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Treści	znam	znam i chciałbym/chciałybym poszerzyć swoją wiedzę	nie znam, ale chciałbym/chciałybym poznać	nie znam
a.	Zasady tworzenia jednoznacznych tytułów stron				
b.	Zasady tworzenia odnośników				
c.	Zasady tworzenia zrozumiałego tekstu				
d.	Zasada opisywania zdjęć				
e.	Zasady tworzenia tabel				
f.	Zasady tworzenia dostępnych dokumentów w różnych formatach.				

4. Prosimy wskazać, na które z poniżej wymienionych tematów chce Pana/i uzyskać więcej informacji (można wskazać więcej niż jedną odpowiedź):

	Temat	X - chcę
a.	zjawisko wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza ze względu na niepełnosprawność	
b.	korzystanie przez osoby z niepełnosprawnością z Internetu	
c.	dostępne multimedia	
d.	dostępne dokumenty	
e.	audiodeskrypcja	
f.	napisy dla niesłyszących	
g.	projektowanie uniwersalne	
h.	standardy dostępności	
i.	metody monitorowania i sprawdzania dostępności stron www	
j.	dostępne systemy zarządzania treścią (CMS)	
k.	inne (jakie?)	

5. Prosimy o ocenę swojego poziomu umiejętności praktycznych dotyczących redagowania treści na stronach www zgodnie ze standardami dostępności w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza, że Pana/i umiejętności są minimalne, a 5 oznacza, że jest Pan/i ekspertem w tej dziedzinie:

1 2 3 4 5

6. Prosimy wskazać w poniższej tabeli, które umiejętności Pan/i posiada, których nie posiada, które chciałby/chciałyby Pan/i zdobyć lub udoskonalić (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Umiejętności	posiadam	posiadam i chciałbym/chciałybym ją udoskonalić	nie posiadam, ale chciałbym/chciałybym ją zdobyć	nie posiadam
a.	Dbłość o odpowiedni kontrast treści strony internetowej w stosunku do tła				
b.	Użycie list wypunktowanych, numerowanych				
c.	Publikowanie materiałów audio i wideo zgodnie z zasadami dostępności				
d.	Użycie cytatów				
e.	Użycie skrótów				
f.	Tworzenie i publikowanie dostępnych dokumentów cyfrowych (np. w formacie pdf).				

7. Prosimy ocenić jakość współpracy podmiotów i osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, w której Pan/i pracuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską jakość współpracy, a 5 bardzo wysoką:

1 2 3 4 5

8. Prosimy o wskazanie jakie są Pana/i potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, w której Pana/i pracuje (można wskazać więcej niż jedną odpowiedź).

- a. wiedza na temat sytuacji formalno-prawnej
- b. wiedza na temat zakresu obowiązków poszczególnych osób
- c. wiedza z zakresu odpowiedzialności poszczególnych osób
- d. umiejętności sprawnego komunikowania się
- e. umiejętności perswazji i negocjacji

f. inne (jakie?).....

9. Prosimy ocenić dostępność strony www instytucji, którą Pan/i reprezentuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską dostępność, a 5 bardzo wysoką:

1 2 3 4 5

10. Prosimy o wskazanie w poniższej tabeli elementów, które znajdują się na stronie instytucji, którą Pan/i reprezentuje (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Elementy	Jest	Nie ma
a.	możliwość zmiany rozmiaru strony (czcionki) z użyciem funkcji AAA - kontrolka powiększania tekstu		
b.	wersja kontrastowa strony (co najmniej jedna) - kontrolka zmiany kontrastu		
c.	pełna możliwość obsługi z użyciem klawiatury (bez użycia myszki)		
d.	rozwiązania alternatywne dla kodów CAPTCHA (jeśli występują)		
e.	napisy dla osób niesłyszących		
f.	audiodeskrypcja w materiałach multimedialnych		
g.	tłumaczenie migowe		

11. Prosimy poniżej odpowiedzieć na pytanie jakie Pana/i zdaniem są główne cele zapewnienia dostępności stron internetowych przez instytucje realizujące zadania publiczne:

.....

.....

.....

.....

12. Prosimy podać do kiedy strony podmiotów realizujących zadania publiczne winny być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością (należy wybrać jedną odpowiedź):

- a. luty 2015 r.
- b. maj 2015 r.
- c. sierpień 2015 r.
- d. nie znam odpowiedzi na to pytanie

13. Dodatkowe uwagi i spostrzeżenia na temat Pana/i potrzeb dotyczących tworzenia, administrowania i redagowania dostępnych stron www, którymi chciałby/chciałaby się Pan/i podzielić – prosimy wpisać je poniżej (można zostawić puste):

.....
.....
.....
.....

METRYCZKA

(prosimy o zaznaczenie jednej właściwej odpowiedzi)

1. Płeć:
 - a. kobieta
 - b. mężczyzna
2. Wiek
 - a. 18 – 25
 - b. 26 – 35
 - c. 36 – 45
 - d. 46 i więcej
3. Rodzaj wykształcenia
 - a. informatyczne
 - b. administracyjne
 - c. inne (jakie?)
4. Instytucja, którą Pan/i reprezentuje
 - a. Placówka edukacyjna
 - b. Służba zdrowia
 - c. Instytucje kultury
 - d. Urząd Wojewódzki
 - e. Urząd Miasta – miasto na prawach powiatu
 - f. Urząd Miasta
 - g. Urząd Gminy – gmina miejsko-wiejska
 - h. Urząd Gminy – gmina wiejska
5. Lokalizacja instytucji, którą Pan/i reprezentuje:
 - a. wieś
 - b. miasto do 50 tys.
 - c. miasto od 50 do 250 tys.
 - d. miasto od 250 do 500 tys.
 - e. miasto powyżej 500 tys.

6. Jak długo pracuje Pan/i jako redaktor stron www?
- a. do pół roku
 - b. między pół roku a rokiem
 - c. powyżej roku do trzech lat
 - d. powyżej trzech lat
7. Czy w swojej codziennej pracy ma Pan/i bezpośredni kontakt z osobami z niepełnosprawnością?
- a. tak
 - b. nie
 - c. nie wiem

DZIĘKUJEMY ZA AKTYWNY I KREATYWNY UDZIAŁ W BADANIU

Edyta Widawska
Zbigniew Wieczorek
Ewa Wysocka

KWESTIONARIUSZ ANKIETY dla administratorów stron www

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.

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**.

Aby udzielić odpowiedzi na pytanie należy **zaznaczyć właściwą odpowiedź** lub **wpisać ją** w **wyznaczone** miejsce.

- 1. Prosimy wskazać poniżej główne zadanie, które realizuje Pan/i w instytucji (należy wybrać jedną odpowiedź):**
- a. twórca stron www
 - b. administrator stron www
 - c. redaktor stron www

2. Prosimy o ocenę swojego poziomu wiedzy na temat administrowania zgodnie ze standardami dostępności stronami www w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza, że Pana/i wiedza jest minimalna, a 5 oznacza, że jest Pan/i ekspertem w tej dziedzinie:

1 2 3 4 5

3. Prosimy wskazać w poniższej tabeli, które treści są Panu/i znane, które nieznanne, które chciałby/chciałaby Pan/i poznać lub poszerzyć swoją wiedzę w tym zakresie (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Treści	znam	znam i chciałbym/ chciałabym poszerzyć swoją wiedzę	nie znam, ale chciałbym/ chciałabym poznać	nie znam
a.	Zasady publikowania materiałów audio i wideo.				
b.	Zasady stosowania nagłówków.				
c.	Zasady użycia list: wypunktowanych, numerowanych.				
d.	Zasady linkowania informacji wewnątrz strony				
e.	Zasady tworzenia zrozumiałej nawigacji				
f.	Zasady tworzenia dostępnych dokumentów w różnych formatach.				

4. Prosimy wskazać, na które z poniżej wymienionych tematów chce Pana/i uzyskać więcej informacji (można wskazać więcej niż jedną odpowiedź):

	Temat	X - chcę
a.	zjawisko wykluczenia cyfrowego, zwłaszcza ze względu na niepełnosprawność	
b.	korzystanie przez osoby z niepełnosprawnością z Internetu	
c.	dostępne multimedia	
d.	dostępne dokumenty	
e.	audiodeskrypcja	
f.	napisy dla niesłyszących	
g.	projektowanie uniwersalne	
h.	standardy dostępności	
i.	metody monitorowania i sprawdzania dostępności stron www	
j.	dostępne systemy zarządzania treścią (CMS)	
k.	inne (jakie?)	

5. Prosimy o ocenę swojego poziomu umiejętności praktycznych dotyczących administrowania zgodnie ze standardami dostępności stronami www w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza, że Pana/i umiejętności są minimalne, a 5 oznacza, że jest Pan/i ekspertem w tej dziedzinie:

1 2 3 4 5

6. Prosimy wskazać w poniższej tabeli, które umiejętności Pan/i posiada, których nie posiada, które chciałby/chciałaby Pan/i zdobyć lub udoskonalić (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Umiejętności	posiadam	posiadam i chciałbym/chciałabym ją udoskonalić	nie posiadam, ale chciałbym/chciałabym ją zdobyć	nie posiadam
a.	Opisywanie elementów graficznych				
b.	Opisywanie pól formularzy				
c.	Stosowanie nagłówek dla tabel				
d.	Stosowanie dodatkowych ułatwień w postaci kontrolek powiększania tekstu i zmiany kontrastu				
e.	Dbłość o logiczną kolejność informacji				
f.	Tworzenie i publikowanie dostępnych dokumentów cyfrowych (np. w formacie pdf).				

7. Prosimy ocenić jakość współpracy podmiotów i osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, w której Pan/i pracuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską jakość współpracy, a 5 bardzo wysoką:

1 2 3 4 5

8. Prosimy o wskazanie jakie są Pana/i potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, w której Pana/i pracuje (można wskazać więcej niż jedną odpowiedź):

- a. sytuacja formalno-prawna
- b. zakres obowiązków poszczególnych osób
- c. zakres odpowiedzialności poszczególnych osób
- d. wiedza na temat sprawnego komunikowania się,

e. wiedza na temat umiejętności perswazji i negocjacji

f. inne (jakie?)

9. Prosimy ocenić dostępność strony www instytucji, którą Pan/i reprezentuje w skali od 1 do 5, na której 1 oznacza niską dostępność, a 5 bardzo wysoką:

1 2 3 4 5

10. Prosimy o wskazanie w poniższej tabeli elementów, które znajdują się na stronie instytucji, którą Pan/i reprezentuje (należy wybrać jedną odpowiedź w każdym podpunkcie):

	Elementy	Jest	Nie ma
a.	możliwość zmiany rozmiaru strony (czcionki) z użyciem funkcji AAA - kontrolka powiększania tekstu		
b.	wersja kontrastowa strony (co najmniej jedna) - kontrolka zmiany kontrastu		
c.	pełna możliwość obsługi z użyciem klawiatury (bez użycia myszki)		
d.	rozwiązania alternatywne dla kodów CAPTCHA (jeśli występują)		
e.	napisy dla osób niesłyszących		
f.	audiodeskrypcja w materiałach multimedialnych		
g.	tłumaczenie migowe		

11. Prosimy poniżej odpowiedzieć na pytanie jakie Pana/i zdaniem są główne cele zapewnienia dostępności stron internetowych przez instytucje realizujące zadania publiczne:

.....

.....

.....

.....

12. Prosimy podać do kiedy strony podmiotów realizujących zadania publiczne winny być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnością (należy wybrać jedną odpowiedź):

- a. luty 2015 r.
- b. maj 2015 r.
- c. sierpień 2015 r.
- d. nie znam odpowiedzi na to pytanie

13. Dodatkowe uwagi i spostrzeżenia na temat Pana/i potrzeb dotyczących tworzenia, administrowania i redagowania dostępnych stron www, którymi chciałby/chciałaby się Pan/i podzielić – prosimy wpisać je poniżej (można zostawić puste):

.....

.....

.....

.....

METRYCZKA

(prosimy o zaznaczenie jednej właściwej odpowiedzi)

1. Płeć:
 - a. a. kobieta
 - b. b. mężczyzna
2. Wiek
 - a. 18 – 25
 - b. 26 – 35
 - c. 36 – 45
 - d. 46 i więcej
3. Rodzaj wykształcenia
 - a. informatyczne
 - b. administracyjne
 - c. inne (jakie?)
4. Instytucja, którą Pan/i reprezentuje
 - a. Placówka edukacyjna
 - b. Służba zdrowia
 - c. Instytucje kultury
 - d. Urząd Wojewódzki
 - e. Urząd Miasta – miasto na prawach powiatu
 - f. Urząd Miasta
 - g. Urząd Gminy – gmina miejsko-wiejska
 - h. Urząd Gminy – gmina wiejska
5. Lokalizacja instytucji, którą Pan/i reprezentuje:
 - a. wieś
 - b. miasto do 50 tys.
 - c. miasto od 50 do 250 tys.
 - d. miasto od 250 do 500 tys.
 - e. miasto powyżej 500 tys.

6. Jak długo pracuje Pan/i jako administrator stron www?
- a. do pół roku
 - b. między pół roku a rokiem
 - c. powyżej roku do trzech lat
 - d. powyżej trzech lat
7. Czy w swojej codziennej pracy ma Pan/i bezpośredni kontakt z osobami z niepełnosprawnością?
- a. tak
 - b. nie
 - c. nie wiem

DZIĘKUJEMY ZA AKTYWNY I KREATYWNY UDZIAŁ W BADANIU

Edyta Widawska
Zbigniew Wieczorek
Ewa Wysocka

Spis tabel i wykresów

Tabela 1. Zestawienie testów usługi Utilitia wraz z określeniem poziomów standardu WCAG 2.0	42
Tabela 2. Zestawienie kryteriów sukcesu narzędzia A3Web wraz z określeniem poziomów standardu WCAG 2.0	43
Zrzut ekranu 1. Strona www z kwestionariuszem ankiety	48
Tabela 3. Liczba podmiotów poddanych walidacji z wykorzystaniem narzędzia Utilitia, N=500	51
Tabela 4. Liczba podmiotów poddanych walidacji z wykorzystaniem narzędzia A3Web, N=100	52
Tabela 5. Wykonywane obowiązki i płeć osób badanych, N=105	56
Wykres 1. Wykształcenie badanych osób, N=105	57
Tabela 6. Wykonywane obowiązki i wykształcenie - kategoria inne, N=25	58
Wykres 2. Wiek badanych osób, N=105	59
Wykres 3. Główne zadania realizowane w instytucji, N=105	59
Wykres 4. Główne zadania realizowane w instytucji, a płeć N=105	60
Tabela 7. Wykonywane obowiązki i wiek - kategoria inne, N=105	61
Tabela 8. Reprezentowane instytucje, N=105	62
Tabela 9. Lokalizacje reprezentowanych instytucji, N=105	63
Wykres 5. Staż pracy, a wykonywane zadanie, N=105	63
Wykres 6. Bezpośredni kontakt w osobą z niepełnosprawnością w codziennej pracy, a wykonywane zadanie, N=105	64
Tabela 10. Ocena poziomu dostępności reprezentowanych instytucji – rozkład liczebności	69

Tabela 11. Ocena poziomu dostępności reprezentowanych instytucji – rozkład liczebności	72
Wykres 7. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji publicznych, N=500	82
Tabela 12. Liczba zidentyfikowanych niezgodności ze standardem dostępności WCAG 2.0 na stronach www instytucji publicznych z podziałem na typ podmiotu, N=500	83
Wykres 8. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji edukacyjnych, N=80	85
Wykres 9. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji opieki zdrowotnej, N=80	86
Wykres 10. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach instytucji kultury, N=16	88
Wykres 11. Liczba niezgodności ze standardem dostępności w serwisach jednostek samorządu terytorialnego, N=324	90
Tabela 13. Poczucie, co do dostępności serwisów www, N=105	92
Tabela 14. Możliwość zmiany rozmiaru strony (czcionki) z użyciem funkcji AAA - kontrolka powiększania tekstu, N=105	92
Tabela 15. Wersja kontrastowa strony (co najmniej jedna) – kontrolka zmiany kontrastu, N=105	93
Tabela 16. Pełna możliwość obsługi z użyciem klawiatury (bez użycia myszki), N=105	94
Tabela 17. Rozwiązania alternatywne dla kodów CAPTCHA (jeśli występują), N=105	94
Tabela 18. Napisy dla osób niesłyszących, N=105	95
Tabela 19. Audiodeskrypcja w materiałach multimedialnych N=105	96
Tabela 20. Tłumaczenie migowe, N=105	96
Tabela 21. Kategorie definicji wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kategorie	106

Tabela 22. Kryteria definicyjne wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kryteria	107
Tabela 23. Kategorie osób zagrożonych wykluczeniem cyfrowym – liczebność i dominujące kategorie	113
Tabela 24. Kategorie przyczyn wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kategorie	117
Tabela 25. Wyznaczniki poziomu wykluczenia cyfrowego – liczebność i dominujące kategorie	121
Tabela 26. Kryteria dostępności – liczebność i dominujące kategorie	130
Tabela 27. Czynniki ułatwiające i utrudniające korzystanie ze stron www – liczebność i dominujące kategorie	133
Tabela 28. Kategorie wskazywanych metod służących zwiększaniu dostępności stron www – liczebność i dominujące kategorie	139
Tabela 29. Świadomość dobrych praktyk służących realizacji standardów dostępności stron www – liczebność i dominujące kategorie	141
Tabela 30. Świadomość złych praktyk służących realizacji standardów dostępności stron www – liczebność i dominujące kategorie	142
Wykres 12. Liczba niezgodności ze standardem dostępności zidentyfikowanych na stronach www instytucji publicznych, N=100	145
Wykres 13. Liczba niezgodności ze standardem dostępności zidentyfikowanych na stronach www instytucji publicznych (od 0 do 20), N=100	146
Tabela 31. Deklarowany poziom wiedzy, N=105	148
Tabela 32. Deklarowany poziom wiedzy, a kontakt z osobami z niepełnosprawnością, N=105	149
Tabela 33. Deklarowany poziom umiejętności praktycznych, N=105	150
Tabela 34. Deklarowany poziom umiejętności praktycznych, a kontakt z osobami z niepełnosprawnością, N=105	150
Tabela 35. Jakość współpracy podmiotów, N=105	151
Tabela 36. Jakość współpracy w instytucji, a kontakt z osobami z niepełnosprawnością, N=105	151

Tabela 37. Znajomość daty dostosowania serwisów, a wykonywane prace, N=105	152
Tabela 38. Ocena stanu wiedzy i oczekiwań administratorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=42	153
Tabela 39. Ocena stanu wiedzy i oczekiwań redaktorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=51	154
Tabela 40. Ocena stanu wiedzy i oczekiwań twórców, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=12	155
Tabela 41. Ocena umiejętności praktycznych administratorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=42	156
Tabela 42. Ocena umiejętności praktycznych redaktorów, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=51	157
Tabela 43. Ocena umiejętności praktycznych twórców, dokonana na podstawie ich deklaracji, n=12	158
Tabela 44. Kategorie potrzeb twórców, redaktorów i administratorów stron www instytucji publicznych – rozkład liczebności	162
Tabela 45. Kategorie kompetencji twórców, redaktorów i administratorów stron www instytucji publicznych – rozkład liczebności	166
Tabela 46. Samoocena posiadanych kompetencji twórców, redaktorów i administratorów stron www – rozkład liczebności ⁴⁵	169
Tabela 47. Prowadzenie badań nad dostępnością w instytucjach publicznych – rozkład liczebności ⁴⁶	172
Tabela 48. Realnie występujące deficyty i postrzeganie potrzebnych zasobów w realizacji standardów dostępności – rozkład liczebności ⁴⁸	175
Tabela 49. Rodzaje oczekiwanego wsparcia – rozkład liczebności	180
Tabela 50. Rozwiązania organizacyjne służące poprawie dostępności – rozkład liczebności	183
Tabela 51. Rozwiązania prawne służące poprawie dostępności – rozkład liczebności	186
Wykres 14. Liczba niezgodności ze standardem dostępności zidentyfikowanych na stronach www instytucji publicznych (od 21 do 100), N=100	189

Tabela 52. Potrzeby w zakresie uzyskania dodatkowych informacji, N=105	194
Wykres 15. Potrzeby w zakresie uzyskania dodatkowych informacji, N=105	195
Tabela 53. Potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, N=105	196
Wykres 16. Potrzeby w zakresie integrowania prac osób odpowiedzialnych za wprowadzanie standardów dostępności w instytucji, N=105	197