

Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób z niepełnosprawnościami

Ocena zgodności z międzynarodowym
standardem dostępności WCAG 2.0
oraz polskimi regulacjami prawnymi.

**Raport Fundacji Instytut Rozwoju
Regionalnego**

Opracowanie: Michał Dziwisz, Piotr Witek

Kraków, listopad 2018 r.

Spis treści

<i>Wstęp</i>	3
<i>Metodologia raportu</i>	8
<i>Rodzaje analiz dostępności</i>	9
<i>Badania w liczbach</i>	10
<i>Analizowane serwisy</i>	11
<i>WCAG 2.0</i>	13
<i>Wyniki Badania</i>	13
Generalna ocena dostępności witryn internetowych instytucji publicznych	13
Charakterystyka poszczególnych barier w dostępie do informacji	15
<i>Zestawienie wyników badań</i>	26
<i>Przykłady najwyżej oraz najniżej ocenionych serwisów</i>	26
<i>Podsumowanie</i>	29
<i>Wnioski</i>	30

Wstęp

Aktualny raport jest kolejnym opracowaniem porównawczym, weryfikującym zmiany zachodzące w dostępności polskiego Internetu w roku 2018 a także podsumowaniem trendów na przestrzeni lat 2012-2018. Do jego opracowania użyte zostały dane z cyklicznych raportów "Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób niepełnosprawnych", publikowanych na podstawie analiz przeprowadzanych w ciągu minionych sześciu lat.

Minęło już ponad 10 lat od odbywającej się w Rydze (11 czerwca 2006 r.), konferencji Ministerialnej „ICT na rzecz Zintegrowanego Społeczeństwa Informacyjnego” (ang. „ICT for an inclusive society”), na której ministrowie UE, w tym także Polski, podpisali deklarację zobowiązującą sygnatariuszy do zapewnienia pełnej dostępności wszystkich publicznych witryn internetowych zgodną z wytycznymi konsorcjum W3C (World Wide Web Consortium).

Dostępny serwis internetowy oznacza możliwość korzystania z opublikowanych w nim treści przez jak największą liczbę użytkowników w jak największym zakresie. Pozwala na uniwersalne, wygodne i intuicyjne użytkowanie jego zasobów. Dzięki takiemu podejściu, z dostępnych witryn internetowych mogą korzystać wszystkie osoby narażone na cyfrowe Wykluczenie. Do tej grupy należą niepełnosprawni sensorycznie (ludzie niewidomi, niedowidzący, głusi, niedosłyszający oraz głucho-niewidomi), niepełnosprawni manualnie (osoby z najróżniejszymi ograniczeniami ruchowymi), niepełnosprawni intelektualnie, seniorzy, obcokrajowcy, ludzie o niższym wykształceniu

oraz osoby niezamożne. W ostatnich latach grupę osób wykluczanych dodatkowo zasilają tysiące użytkowników nowoczesnych, głównie mobilnych technologii.

Funkcjonujące w Polsce regulacje prawne bardzo precyzyjnie określają zakres udostępniania informacji publicznej. Zgodnie z nakazem ustawy z dnia 6 września 2001 r. o dostępie do informacji publicznej z późn.zm., wszystkie informacje o sprawach publicznych podlegają udostępnieniu. Obowiązane do udostępniania informacji publicznej są władze publiczne oraz inne podmioty realizujące zadania publiczne.

Ustawa wyraźnie stwierdza iż każdemu przysługuje prawo dostępu do informacji publicznej. Dostęp ten należy rozumieć w kategoriach równego dostępu gwarantowanego art. 32.1 konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej¹.

Ustawa z dnia 3 grudnia 2010 r. o wdrożeniu niektórych przepisów Unii Europejskiej w zakresie równego traktowania doprecyzowuje pojęcia dyskryminacji pośredniej, bezpośredniej i molestowania. Nowe przepisy obejmują działaniami antydyskryminacyjnymi wszystkich oferujących swoje usługi publicznie. Regulacje ustanawiają zasadę równego traktowania i środki prawne dla jej ochrony.

Znowelizowany art. 18 ustawy o informatyzacji działalności podmiotów realizujących zadania publiczne nakazuje publikowanie informacji w formie dostępnej dla osób niepełnosprawnych. W rozporządzeniu

¹ Konstytucja Rzeczypospolitej Polskiej

Art. 32.1

Wszyscy są wobec prawa równi.

Wszyscy mają prawo do równego traktowania przez władze publiczne.

Każdy człowiek podlegający jurysdykcji państwa Polskiego, niezależnie od swojego wieku, płci, wykształcenia, wyznania czy niepełnosprawności musi być równo traktowany przez władze i instytucje publiczne.

wykonawczym do art. 18 ustawy, §19, przyjęto iż strony internetowe muszą być zgodne ze standardami określonymi w WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) wydanymi przez World Wide Web Consortium na poziomie AA. Rozporządzenie, które weszło w życie z dniem 30 maja 2012 r. ustanawia okres dostosowania publicznych serwisów internetowych do końca kwietnia 2015 r. Ponadto, wszystkie nowo powstające serwisy, od wejścia w życie rozporządzenia, muszą spełniać jego wytyczne.

Szereg przepisów Unii Europejskiej, m.in. Europejska Agenda Cyfrowa (KOM 2010)245 – pkt. 2.6) określają zakres udostępniania elektronicznych treści dla osób niepełnosprawnych. W szczególności publicznych stron internetowych oraz usług internetowych w UE, które są ważne dla pełnego uczestnictwa w życiu publicznym. Ponadto Konwencja Narodów Zjednoczonych o Prawach Osób Niepełnosprawnych zawiera zobowiązania dotyczące dostępności (art. 9 oraz art. 21).

Pomimo tak szerokiego wachlarza regulacji prawnych, poziom dostępności publicznych witryn internetowych nadal pozostawia wiele do życzenia. Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego przeprowadzając liczne szkolenia dla pracowników administracji publicznej, m.in. w trakcie realizacji projektu „Samorząd Równych Szans”, uczelni wyższych oraz innych instytucji zainteresowanych zwiększeniem poziomu dostępności ich usług elektronicznych, regularnie spotyka się z osobami odpowiedzialnymi za funkcjonowanie i prowadzenie serwisów internetowych. Ponad dziesięcioletnia praktyka pokazuje, iż problemu nie stanowi brak środków finansowych, tudzież brak dobrej woli. Największym kłopotem jest brak świadomości potrzeb osób

wykluczonych cyfrowo oraz brak podstawowej wiedzy na temat tworzenia dostępnych witryn internetowych.

Niniejszy raport jest efektem kolejnego, tak dużego i kompleksowego, badania dostępności publicznych serwisów internetowych. Analizą zostało objętych 3000 portali. Dopiero tak duże badanie jest w stanie ukazać prawdziwy poziom dostępności publicznych serwisów internetowych oraz skalę zjawiska cyfrowego wykluczenia w Polsce.

Zadaniem raportu „Dostępność witryn internetowych instytucji publicznych dla osób niepełnosprawnych” oprócz zwrócenia uwagi na najczęściej występujące nieprawidłowości w budowie serwisów internetowych, wskazania najbardziej powszechnych barier na jakie napotykają osoby niepełnosprawne przy próbach zapoznania się z informacją publiczną jest określenie tempa i kierunku zmian w zakresie udostępniania publicznych serwisów internetowych.

Pierwszy raport z badania przeprowadzonego w roku 2012 r., opublikowany został w kwietniu 2013 r. Był on elementem projektu mającego za zadanie zwiększyć powszechną świadomość potrzeb osób niepełnosprawnych w cyfrowej przestrzeni publicznej oraz po wejściu w życie rozporządzenia Rady Ministrów z dn. 12 kwietnia 2012 r., próbą oszacowania aktualnego poziomu dostępności serwisów internetowych polskich jednostek administracji publicznej. W ramach wspomnianego projektu, po przebadaniu ponad 3000 publicznych serwisów internetowych, każda jednostka objęta analizą otrzymała raport z badania. Oprócz oceny poziomu dostępności oraz wskazówek jak należy poprawić odnalezione nieprawidłowości, wszystkie podmioty otrzymały możliwość nieodpłatnego skorzystania z punktu konsultacyjnego, gdzie mogły one uzyskać dokładne informacje i instrukcje jak można zwiększyć poziom dostępności ich serwisów

internetowych. Dodatkowo, na stronach Forum Dostępnej Cyberprzestrzeni zostały opublikowane na otwartych licencjach Creative Commons, materiały edukacyjne z zakresu udostępniania informacji publicznej a także bezpłatne narzędzia do samodzielnej kontroli poziomu dostępności dowolnej strony internetowej. Całość projektu finansowana była ze środków Fundacji Batorego oraz Banku Gospodarki Żywnościowej.

Kolejne raporty, oprócz zaktualizowanych informacji z pierwszego badania, zawierały zestawienie jakościowe zmian i trendów zachodzących na przestrzeni kolejnych miesięcy i lat, w zakresie dostępności internetowych serwisów administracji publicznej a także na ich podstawie, prognozy i szacunki stanu dostępności publicznych witryn internetowych.

Bieżący raport jest wynikiem powtórnego badania, analogicznego do analizy przeprowadzonej w ostatnim kwartale 2012 r. Zebrane w jego trakcie dane umożliwiły dokonanie zestawienia jakościowych zmian i trendów w zakresie dostępności internetowych serwisów administracji publicznej zachodzących na przestrzeni lat 2012-2018 a także na ich podstawie, na aktualizację prognoz i szacunków stanu dostępności publicznych witryn internetowych.

Bieżący raport dodatkowo zawiera ocenę dostępności około stu serwisów internetowych najważniejszych instytucji w Polsce.

Metodologia raportu

Badanie poziomu dostępności publicznych serwisów internetowych zostało przeprowadzone z wykorzystaniem internetowego narzędzia www.validator.utilitia.pl.

Narzędzie Utilitia umożliwia automatyczne zbadanie określonych wytycznych standardu WCAG 2.0 (Web Content Accessibility Guidelines) oraz zgodność z rozporządzeniem Rady Ministrów z dn. 12 kwietnia 2012 r.

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

Analiza usługą Utilitia jest procesem automatycznym, umożliwiającym przebadanie praktycznie każdej podstrony danego serwisu.

Na podstawie analizy kodu źródłowego generowany jest raport ogólny, zawierający ocenę w skali od 0,0 do 10,0 pkt. Określającą poziom dostępności portalu gdzie wartość poniżej 5 pkt. Oznacza serwis zupełnie niedostępny, między 5 a 7 pkt. Trudno dostępny oraz powyżej 7 pkt. Serwis w którym sporadycznie mogą występować problemy z dostępnością informacji.

Wraz z raportem ogólnym generowany jest raport szczegółowy zawierający dokładne informacje na temat odnalezionych błędów a także wskazówki umożliwiające ich usunięcie.

Rodzaje analiz dostępności

W tym miejscu należy zwrócić uwagę na różnice między badaniem automatycznym a analizą klasyczną, wykonywaną przez zespół ekspertów.

Najbardziej optymalnym i najlepszym rozwiązaniem przy ocenie poziomu dostępności serwisu internetowego jest jednocześnie wykorzystanie analizy automatycznej, badania eksperckiego oraz testów User Experience. Ten sposób umożliwia wykrycie największej ilości barier w dostępie do informacji w obrębie całego serwisu oraz zwrócenie uwagi na szczególne potrzeby różnych grup osób narażonych na cyfrowe wykluczenie. Jest najbardziej kompleksową formą badania dostępności.

Klasyczne badanie dostępności polega na wytypowaniu do analizy od kilku do kilkunastu podstron danego portalu. Wskazane lokalizacje poddawane są przez ekspertów gruntownemu badaniu pod kątem zgodności z międzynarodowymi standardami tworzenia dostępnych treści, dostępności technologicznej oraz przez osoby z różnymi niepełnosprawnościami, badaniu zgodności z używanymi przez nie technologiami asystującymi, tzw. Badanie User Experience. Analiza jednego serwisu, w zależności od stopnia szczegółowości, zazwyczaj trwa od kilku do kilkunastu dni.

Badanie automatyczne trwa znacznie krócej. Daje możliwość przeprowadzenia zupełnie obiektywnej analizy, wolnej od subiektywnych odczuć. Jest kompleksowe i powtarzalne. Umożliwia w ciągu kilku godzin dokładne przebadanie praktycznie każdej podstrony analizowanego serwisu.

Obie formy posiadają swoje wady i zalety. Analiza automatyczna zwraca uwagę jedynie na zaprogramowane kwestie. Nie bierze pod uwagę indywidualnych odczuć, użyteczności i subiektywnych oczekiwań użytkownika. Wszystkie wymienione elementy mają istotny wpływ na ocenę poziomu dostępności serwisu. Analiza klasyczna z konieczności musi ograniczać się do kilkunastu podstron portalu, co pozwala na uzyskanie jedynie orientacyjnej oceny faktycznego poziomu dostępności. Inną wadą klasycznej formy badania są subiektywne oceny audytorów. Ocen tych w odróżnieniu od zaprogramowanych ustawień automatu, nie można w żaden sposób zweryfikować czy powtórzyć.

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

Badania w liczbach

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

We wszystkich edycjach badania, z każdego objętego analizą portalu ocenionych zostało 50 podstron, zaczawszy od strony głównej jako pierwszej i kierując się w głąb serwisu. Skalę przedsięwzięcia obrazować

może czas, gdzie pomimo automatyzacji całego procesu, pierwsze badanie trwało równe 3 miesiące, od początku października do końca grudnia 2012 r. Chcąc wykonać podobną analizę metodą User Experience, poświęcając jedynie 3 roboczo dni na każdy serwis lecz pracując 24 godziny na dobę, badanie trwałoby ponad rok i dwa miesiące. Kolejne edycje badania trwały już jedynie miesiąc. Krótszy czas automatycznego badania jest efektem zoptymalizowania działania samej usługi Utilitia.

Analizowane serwisy

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

Chcąc zwiększać świadomość w zakresie udostępniania informacji elektronicznej, postanowiliśmy skoncentrować się na jednostkach lokalnej administracji publicznej. Zdecydowaną większość 3100 przebadanych w pierwszej edycji raportu podmiotów stanowiły serwisy internetowe urzędów gmin, miast, powiatów i starostw. Dodatkowo, z uwagi na publiczne finansowanie, badaniem został objęty szereg portali powiatowych urzędów pracy, przedszkoli czy też publicznych ośrodków zdrowia. Biorąc także pod uwagę fakt, iż większość jednostek publicznych równolegle publikuje informacje

na dwóch portalach, oprócz indywidualnych serwisów internetowych danego podmiotu, analizie poddane zostały także ich witryny Biuletynu Informacji Publicznej. Niemal identyczną bazę podmiotów wykorzystano w trakcie kolejnych edycji badań. Z uwagi na fakt, iż ponad 160 badanych w pierwszej edycji serwisów przy ponownej analizie było z różnych przyczyn niedostępnych, do bazy zostało dodanych niespełna 60 adresów Biuletynów Informacji Publicznej podmiotów uwzględnionych w pierwszej edycji badania. Analogiczna sytuacja miała miejsce przy trzeciej i kolejnych analizach. Za każdym razem, celem uzupełnienia baz podmiotów było przygotowanie miarodajnej puli, zawierającej 3000 serwisów internetowych, której analiza będzie mogła posłużyć do przeprowadzenia jakościowego porównania wyników wszystkich badań.

Adresy internetowe pozyskane zostały za pośrednictwem Związku Powiatów Polskich oraz ze stron Ministerstwa Cyfryzacji. Lokalizacje Biuletynów Informacji Publicznej publikowane są w serwisie www.bip.gov.pl/subjects. Adresy internetowe najważniejszych jednostek centralnych w Polsce pozyskane zostały z witryny Sejmu Rzeczypospolitej znajdującej się pod adresem www.sejm.gov.pl.

Na pozyskane dane, wykorzystane w kolejnych edycjach badania, składało się 2414 portali gminnych, 380 powiatowych i 852 Biuletynów Informacji Publicznej. Niestety, wiele z 3646 adresów internetowych okazało się być nieaktualnymi. Po weryfikacji działających domen, do pierwszej edycji automatycznego badania zaklasyfikowanych zostało 3100 adresów internetowych.

WCAG 2.0

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

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

Wyniki Badania

Generalna ocena dostępności witryn internetowych instytucji publicznych

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

Dane w procentach

Po przebadaniu pod kątem dostępności dla osób niepełnosprawnych, zgodności ze standardem WCAG 2.0 oraz rozporządzeniem

wykonawczym Rady Ministrów z dn. 12 kwietnia 2012 r.

3000 publicznych serwisów internetowych, jesteśmy w stanie stwierdzić iż w roku 2018:

- 10,87 % serwisów internetowych było dostępnych,
- 42,47 % badanych publicznych serwisów internetowych było bardzo trudno dostępnych.
- Na 46% portali sporadycznie występowały różne problemy w dostępie do informacji publicznej.
- 0,67 % badanych serwisów nie było dostępnych w najmniejszym stopniu.

Dane w liczbach

Ocena	Ilość Serwisów	Dostępność
Powyżej 8,0 pkt.	326	Dostępne
Pomiędzy 7,0 a 8,0 pkt.	1380	Dostępne z niewielkimi utrudnieniami
Pomiędzy 6,0 a 7,0 pkt.	1036	Niedostępne w umiarkowanym stopniu
Pomiędzy 5,0 a 6,0 pkt.	238	Niedostępne w znacznym stopniu
Poniżej 5,0 pkt.	20	Niedostępne

Charakterystyka poszczególnych barier w dostępie do informacji

Poniżej prezentujemy opisy poszczególnych validatorów, wykorzystywanych przez Usługę Utilitia

Obecność etykiet formularzy

(WCAG poziom A oraz AA)

Podczas analizy sprawdzane jest czy osadzone na stronach internetowych formularze posiadają etykiety (Poziom A) oraz czy elementy formularza zostały poprawnie nazwane (Poziom AA).

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

Poprawność nagłówków

(WCAG poziom A oraz AAA)

Podczas badania sprawdzane jest czy nagłówki od H1 do H6 użyte są prawidłowo, tj. czy nagłówek H1 został wykorzystany tylko jednokrotnie oraz czy nagłówki posiadają prawidłową kolejność zagnieżdżenia, np. czy po nagłówku H1 nie występuje od razu nagłówek H3 (Poziom A). Kontrolowane jest także czy nagłówki nie są pozbawione treści (Poziom AAA).

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

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

Obecność nawigacji w tym samym miejscu

(WCAG poziom AA)

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

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

Unikalność identyfikatorów HTML

(WCAG poziom A)

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

Nieprawidłowe użycie identyfikatorów dotyka głównie osoby z dysfunkcją wzroku używające programów odczytu ekranu i syntezy mowy. Do łatwiejszego i szybszego odnajdywania treści korzystają

z unikatowych identyfikatorów. Rozwiązanie to używane jest we wszystkich technologiach wspierających.

Unikalność metadanych

(WCAG poziom A)

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

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

Kontrast elementów tekstowych

(WCAG poziom AA)

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

Nieprawidłowy kontrast utrudnia a często także uniemożliwia osobom z różnymi dysfunkcjami wzroku odczytanie prezentowanej w serwisie

treści. Ten sam problem napotykają użytkownicy urządzeń wyposażonych w błyszczące matryce ekranów. Nieprawidłowy kontrast i jasne światło mogą skutecznie uniemożliwić zapoznanie się z informacją. Niepoprawnie dobrany stosunek jasności tekstu do jego tła może także nie pozwolić na wykonanie czytelnego wydruku zawartości danej strony.

Dostępność CAPTCHA

(WCAG poziom A)

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

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

Wyróżnienia

(WCAG poziom A)

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

Istotne elementy serwisu powinny być wyróżnione przynajmniej na 2 sposoby. W przeciwnym wypadku część użytkowników serwisu może nie zauważyć wyróżnienia informacji. Dotyczy to głównie

osób z dysfunkcją wzroku. Niewidomi użytkownicy w treści nie zauważą wyróżnień wizualnych, np. odmiennej czcionki. Ludzie z problemami postrzegania kolorów mogą potrzebować dodatkowych form wyróżnienia ważnych treści np. za pomocą zabiegów typograficznych.

Obecność deskryptorów mediów

(WCAG poziom A)

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

Brak alternatywnych opisów pod elementami multimedialnymi uniemożliwia wielu osobom niepełnosprawnym zorientowanie się w kontekście umieszczonej na stronie treści. Problem w szczególności dotyka osób niesłyszących, niewidomych i głucho niewidomych ale także użytkowników technologii mobilnych, którzy często w swych przeglądarkach posiadają wyłączoną opcję pobierania multimediiów.

Możliwość ominięcia powtarzalnych bloków

(WCAG poziom A)

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

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

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

Prymitywne formatowanie

(WCAG poziom A)

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

Poprawne stosowanie formatowania umożliwia wszystkim użytkownikom m.in. kopiowanie zawartości strony przy zachowaniu jej oryginalnego formatowania (tabele, szpalty itp.). Prymitywne formatowanie dotyka wszystkich osób niepełnosprawnych, korzystających z technologii asystujących, które przetwarzają treść zamieszczaną na stronach internetowych, np. programy odczytu ekranu czy też linijki brajlowskie.

Obecność bloku informującego o lokalizacji w obrębie strony

(WCAG poziom AAA)

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

Tzw. okruszki ułatwiają nawigację w skomplikowanych, wielopoziomowych serwisach. Dzięki nim użytkownik może w łatwy

sposób np.. Z działu o nas / kim jesteśmy / dane adresowe przenieść się od razu do działu o nas, lub bezpośrednio na stronę główną.

Okruszki ułatwiają i usprawniają poruszanie się w obrębie serwisu wszystkim użytkownikom, w szczególności osobom słabo widzącym.

Poprawność HTML

(WCAG poziom A)

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

Do najczęściej występujących nieprawidłowości należą:

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

Zgodność ze standardami HTML znacząco ułatwia przeglądarkom internetowym interpretowanie kodu i jego prawidłowe wyświetlanie.

Oznacza także łatwiejszą konserwację i modernizację serwisów internetowych. Brak zgodności ze specyfikacją HTML dotyka wszystkich osób z dysfunkcją wzroku korzystających z technologii wspierających jak np. programy odczytu ekranu, aplikacje powiększające obraz, linijki brajlowskie czy też urządzenia zastępujące klawiaturę lub tradycyjną mysz komputerową, wykorzystywane przez ludzi niepełnosprawnych manualnie. Błędy w kodzie strony odczuwają także użytkownicy mniej popularnych technologii w rodzaju WebTV lub starszych przeglądarek. Zgodność strony ze standardami dodatkowo podnosi jej czytelność dla robotów sieciowych, indeksujących treści dla wyszukiwarek internetowych.

Zrozumiałość tekstu

(WCAG poziom AAA)

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

Konsorcjum W3C zaleca aby publikowana na stronach internetowych treść zrozumiała była dla osób z gimnazjalnym wykształceniem.

Zbyt skomplikowany język użyty do przedstawienia informacji może uniemożliwić zapoznanie się z jej treścią osobom niepełnosprawnym intelektualnie, mającym problemy z koncentracją, seniorom i obcokrajowcom.

Topologia linków

(WCAG poziom AA)

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

Funkcjonalność ważna dla wszystkich użytkowników internetu. Ułatwia i usprawnia nawigację w obrębie serwisu. Przy jej prawidłowym wdrożeniu, osobom niepełnosprawnym jest znacznie łatwiej odnaleźć poszukiwaną informację.

Mruganie elementów

(WCAG poziom A oraz AAA)

Analiza polega na sprawdzeniu, czy na stronie występują elementy migające (Poziom A). W przypadku wykrycia takich obiektów, kontroluje się czy migotanie nie jest częstsze niż 3 razy na sekundę (Poziom AAA).

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

Dostępność bez JavaScript

(WCAG poziom A)

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

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

Dostępność linków

(WCAG poziom A, AA oraz AAA)

W trakcie badania sprawdzana jest unikalność nazw odnośników (Poziom A), kontrolowane czy linki z tym samym opisem prowadzą w tę samą lokalizację (Poziom AA) oraz czy nazwa odnośnika będzie zrozumiała dla użytkownika (Poziom AAA).

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

Arkusze CSS

(WCAG poziom A)

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

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

Poprawność linków

(WCAG poziom A)

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

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

Dostępność plików PDF

(WCAG poziom A)

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

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

Zestawienie wyników badań

Dysponując bazami danych, z końca 2012 i 2017R. możemy przeprowadzić zestawienie poziomu dostępności publicznych witryn internetowych oraz przeanalizować tempo i kierunek zachodzących zmian.

Zestawienie dostępności serwisów internetowych jednostek administracji publicznej na przestrzeni sześciu ostatnich lat				
Dostępność serwisu	2012	2018	Zmiana	O pkt. %
Dostępne	0,80%	10,87%	Wzrost	10,08%
Dostępne z niewielkimi trudnościami	20,80%	46%	Wzrost	25,20%
Trudno dostępne	73,40%	42,47%	Spadek	-30,93%
Zupełnie niedostępne	5,00%	0,67%	Spadek	-4,33%
W ciągu sześciu minionych lat. poprawiono dostępność w sumie 70,54% wszystkich publicznych serwisów internetowych.				

Przykłady najwyżej oraz najniżej ocenionych serwisów

Poniżej zostały zebrane przykłady najwyżej oraz najniżej ocenionych w badaniu usługą Utilitia publicznych serwisów internetowych.

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

Urząd Gminy Bobrowniki <http://www.bobrowniki.pl/>

serwis posiada unikalne identyfikatory HTML, treść formatowana jest w sposób właściwy. W serwisie znajdują się odnośniki pozwalające na przemieszczanie się po jego najważniejszych elementach (skiplinki),

Narodowe Centrum Badań Jądrowych - <https://www.ncbj.gov.pl/>

Identyfikatory HTML są poprawne, grafiki podpisane są prawidłowo, formularze z wyjątkiem jednej podstrony posiadają właściwe etykiety, brak elementów tzw. Prymitywnego tj. wizualnego formatowania, język serwisu zadeklarowany jest poprawnie.

Starostwo Powiatowe w Krakowie <http://powiat.krakow.pl/>

Podstrony posiadają unikalne tytuły, menu nawigacyjne umieszczone jest na wszystkich podstronach serwisu w tym samym, stałym miejscu, formularze posiadają etykiety, a wszystkie podstrony posiadają co najmniej 2 drogi, dzięki którym można do nich dotrzeć.

Strony najmniej dostępne

Biuletyn Informacji Publicznej Urzędu Gminy Jedlicze

<http://jedlicze.bip.krosoft.pl>

Składnia HTML w serwisie jest niepoprawna, identyfikatory HTML są zdublowane. Etykiety formularzy nie są przypisane prawidłowo, brak unikalnych tytułów stron, a na każdej podstronie serwisu znajdują się migające elementy.

Urząd Gminy Miłoradz - <http://www.miloradz.malbork.pl>

Tekst formatowany jest w sposób prymitywny tj. wizualny, a nie semantyczny, strony posiadają jeden i ten sam tytuł. Język strony nie jest zadeklarowany prawidłowo, a materiały multimedialne nie posiadają odpowiednich opisów.

Urząd Miasta Żagań <https://urzadmiasta.zagan.pl/>

Występują błędy w składni HTML, nagłówki względem siebie nie są właściwie zagnieżdżone, a etykiety formularzy nie są przypisane prawidłowo.

Podsumowanie

Dotychczas w Polsce powstawały różnego rodzaju, większe lub mniejsze opracowania na temat poziomu dostępności publicznych witryn internetowych. Z uwagi na niewielką ilość badanych portali, uzyskiwane dane zawsze były szacunkowe. Większość opracowań koncentrowała się jedynie na podmiotach dysponujących odpowiednimi środkami, które mogły zostać przeznaczone na modernizację i zwiększenie poziomu dostępności. Taki tryb postępowania prowadził do zafałszowania danych na temat faktycznej skali dostępności polskich witryn internetowych. Dopiero analiza ponad 3000 publicznych serwisów, w przeważającej większości należących do samorządów lokalnych, ukazała prawdziwy poziom dostępności polskiego Internetu. Wyniki identycznych badań powtórzonych po sześciu i dwunastu miesiącach pozwalają nam określić kierunek oraz tempo zachodzących zmian.

Ponad siedem lat po Ryskiej konferencji, badanie przeprowadzone pod kątem potrzeb osób niepełnosprawnych, zgodności ze standardem WCAG 2.0 oraz rozporządzeniem Rady Ministrów z dn. 12. kwietnia 2012 r. pokazało, iż ani jeden z pośród badanych portali nie był w pełni dostępny dla osób niepełnosprawnych oraz ludzi w inny sposób cyfrowo wykluczonych.

Automatyczna analiza, ponieważ ocenia jedynie część kryteriów ujętych w wytycznych międzynarodowego standardu WCAG 2.0, nie jest w stanie wykryć wszystkich błędów dostępnościowych w obrębie badanego serwisu. Niestety prowadzi to do konkluzji, iż przytaczane w niniejszym raporcie dane o ilościach występujących barier w dostępie do informacji, są niższe niż w rzeczywistości. Wymienione wskaźniki obejmują jedynie nieprawidłowości odnalezione w sposób automatyczny.

Wnioski

Rozporządzenie Rady Ministrów nakłada na wszystkie podmioty publiczne oraz jednostki realizujące działania publiczne, obowiązek udostępnienia treści publikowanych w serwisach internetowych do końca kwietnia 2015 r. Jednocześnie, wszystkie nowo powstające lub modernizowane portale muszą spełniać wymogi rozporządzenia. Stworzona w trakcie pierwszego badania baza adresów publicznych portali, umożliwiła przeprowadzenie kolejnych, identycznych analiz w celu zweryfikowania oraz faktycznego zbadania poziomu oraz tempa zmian zachodzących w ramach udostępniania publicznych witryn internetowych. Podstawowe wnioski płynące z powyższego raportu są następujące:

- coraz więcej publicznych serwisów internetowych jest udostępnianych osobom narażonym na cyfrowe wykluczenie;
- kierunek zmian jest pozytywny lecz ich tempo jest zdecydowanie niewystarczające. Wśród 3000 witryn jednostek administracji publicznej tylko 10,87% serwisów jest w pełni dostępnych. Z drugiej strony, zdecydowanie poprawił się wynik serwisów całkowicie niedostępnych. W roku 2012 5% serwisów jednostek administracji publicznej nie było możliwych do obsłużenia przez osoby ze specjalnymi potrzebami, w 2018R to zaledwie 0,67%;
- o 25,20% wzrosła ilość stron, których dostępność budzić może wątpliwości, jednak osoby ze szczególnymi potrzebami są w stanie z nich skorzystać;
- o 30,63% spadła ilość serwisów internetowych, których dostępność budzi poważne zastrzeżenia i korzystanie jest w bardzo dużym stopniu ograniczone, a w niektórych przypadkach wręcz

niemożliwe. Serwisy te przez 6 lat zostały poprawione, a błędy wyeliminowane, na skutek czego zostały one ulokowane w grupach bardziej dostępnych serwisów;

- nadal świadomość obowiązku udostępniania informacji publicznej oraz tego, jak prezentować ją w sposób dostępny jest zbyt niska.

Błędy w dostępności stron www mogą powstawać zarówno w momencie tworzenia szkieletu strony internetowej, na etapie samego projektowania przez programistów, jak i w momencie wprowadzania treści do systemów CMS. Obecna sytuacja jest wypadkową tych 2 czynników, błędy uniemożliwiające lub znacznie utrudniające osobom ze szczególnymi potrzebami korzystanie ze stron internetowych powodowane są zarówno przez webmasterów, jak i autorów treści, niektóre problemy mogą być jednocześnie tworzone przez te dwie grupy.

Aby zminimalizować ryzyko powstawania barier dostępnościowych, z pewnością istotne jest podnoszenie świadomości wszystkich, którzy mają wpływ na treść pojawiającą się w serwisach instytucji publicznych. Świadomość taką można rozwijać dwojako, po pierwsze przez organizowanie różnego rodzaju szkoleń dotyczących tworzenia dostępnych serwisów www oraz treści takich jak np. dokumenty elektroniczne, czy multimedia. Drugą, ważną kwestią jest monitorowanie zachodzących zmian i bieżące informowanie o wszelkich nieprawidłowościach osoby odpowiedzialne za ich powstanie;

- niniejszy raport jest już czwartym opracowaniem, którego celem jest zwrócenie uwagi zarówno jednostek administracji publicznej jak i opinii publicznej na problem braku dostępnej informacji publicznej.