

## NIK o dostosowaniu stron internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami

2016-02-10 08:50:00



Od czerwca 2015 r. publiczne strony internetowe powinny być w pełni dostosowane do potrzeb niepełnosprawnych. Nie wszystkim instytucjom udało się wywiązać z tego zadania. Część witryn wymaga jeszcze wielu poprawek i sporych nakładów pracy. NIK przypomina, że obowiązek dostosowania dotyczy nie tylko urzędów administracji publicznej, ale wszystkich podmiotów realizujących zadania publiczne.

### **NIK dodatkowo zwraca uwagę na dwie okoliczności, towarzyszące kwestii dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych:**

- **Sposób prezentowania informacji na stronach internetowych urzędów ma istotne znaczenie dla ich odbioru przez użytkowników niepełnosprawnych, ale nie tylko. Warto pamiętać, że problem ten w równym stopniu dotyczy także grup osób bez orzeczenia niepełnosprawności, ale mających np. problemy ze wzrokiem, osób starszych, słabo czytających, czy słabo znających język polski. Liczebność tych grup w kolejnych latach będzie się zapewne zwiększać.**
- **Dostosowywanie stron internetowych do potrzeb osób z niepełnosprawnościami to nie zadanie jednorazowe, ale proces ciągły, który powinien być prowadzony nieprzerwanie - równoległe z rozbudową i prowadzeniem strony internetowej.**

Strony internetowe podmiotów realizujących zadania publiczne muszą być dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami tak, aby spełniać międzynarodowy standard dotyczący dostępności stron (WCAG 2.0). Określony w przepisach trzyletni okres przygotowawczy i ostateczny termin dostosowania serwisów do tych wytycznych minął 31 maja 2015 r. NIK sprawdziła wypełnianie 34 z 36 wymaganych zaleceń standardu WCAG 2.0 w 23 serwisach internetowych instytucji publicznych.

Wyboru jednostek do kontroli dokonano, skupiając się na serwisach urzędów publicznych, z których często korzystają osoby niepełnosprawne. Wyboru dokonano we współpracy z Fundacją INTEGRACJA, działającą na rzecz osób niepełnosprawnych.

Dużą wartością kontroli jest to, że ocena dostosowania stron internetowych urzędów uwzględnia nie tylko wyniki badań przeprowadzonych przez kontrolerów NIK, ale także opinie niepełnosprawnych użytkowników internetu (współpracujących z Fundacją INTEGRACJA).

W ocenie NIK działania kontrolowanych urzędów, pomimo podjętych starań i trzyletniego okresu przejściowego, nie doprowadziły do zapewnienia wymaganej dostępności ich serwisów dla osób niepełnosprawnych. Odpowiednio dostosowane były tylko dwa z 23 badanych serwisów internetowych (Ministerstwa Zdrowia i PFRON-u). Na pozostałych 21 skontrolowanych stronach internetowych NIK stwierdziła istotne błędy, przy czym w trzech wypadkach strony oceniono negatywnie. Zdaniem NIK nieprawidłowości stwierdzone na tych trzech stronach były na tyle poważne, że mogły osobom niepełnosprawnym znacząco utrudniać, bądź wręcz uniemożliwiać korzystanie z zamieszczanych treści.

### **Najczęściej powtarzające się błędy, związane z dostępnością stron internetowych:**

- **błędy wpływające na prawidłowe odczytywanie zawartości strony przez programy**

**asystujące**, np. tzw. czytniki ekranu (błędy na ponad 95 proc. stron);

- problemy z **dostępnością stron internetowych dla użytkowników posługujących się głównie klawiaturą** (78 proc. zbadanych stron). Tylko pięć (z 23 zbadanych) stron było w pełni dostępnych z poziomu klawiatury. Na pozostałych stronach znacznik klawiatury (tzw. fokus) najczęściej był słabo lub w ogóle niewidoczny, zdarzało się, że blokował się na niektórych elementach strony lub niektóre elementy pomijał;

- niedostosowanie stron (ponad 43 proc.) do wymagań osób słabowidzących, m.in.

**niewystarczający kontrast między tłem a tekstem**, niewłaściwe wyróżnienia treści, brak możliwości zatrzymania przesuwających się informacji;

- **niedostępność materiałów multimedialnych** (filmów, nagrań audio) dla osób niewidomych i głuchych. Błędy dotyczyły 13 z 14 stron, na których takie materiały zamieszczono. Materiały audio nie posiadały opisu tekstowego, a materiały filmowe nie zostały wyposażone w napisy lub audiodeskrypcję.

NIK zwraca szczególną uwagę na błędy utrudniające lub uniemożliwiające prawidłowe odczytywanie treści przez programy asystujące, w tym przede wszystkim na wyjątkowo uciążliwe **błędy w dostępności formularzy** zamieszczanych na stronach urzędów. Formularze służące m.in. do kontaktu drogą elektroniczną z urzędem często okazywały się słabo dostępne lub niedostępne dla osób niepełnosprawnych - głównie dla osób niewidomych, korzystających z programów czytających. Jak wynika z ustaleń kontroli w większości skontrolowanych formularzy (niemal 70 proc.) brakowało prawidłowych etykiet przypisanych do pól, które należy wypełnić. W efekcie osoby niewidome z takich formularzy korzystać nie mogą, ponieważ nie otrzymują instrukcji wypełniania poszczególnych pól. Dodatkowo na niektórych stronach internetowych (ok. 22 proc.) formularze zabezpieczano mechanizmem CAPTCHA, który nie mógł być odczytany przez czytniki ekranu.

Większość stron, których przeglądu dokonali użytkownicy niepełnosprawni, ich zdaniem nie spełniała niektórych warunków dostępności. Większość utrudnień, na które zwracali uwagę użytkownicy, była bezpośrednio związana z rodzajem niepełnosprawności i uwarunkowanym tym sposobem korzystania z komputera. Na przykład dla użytkowników niewidomych istotne były problemy z nawigacją po stronie internetowej i z wyszukiwarką informacji oraz brak tekstów alternatywnych dla obrazów, zdjęć, czy wykresów, a dla użytkowników głuchych - brak alternatywy dla materiałów audio/wideo (np. w postaci tekstu opisującego zawartość materiału). Z kolei dla użytkowników słabowidzących szczególnie dotkliwe było niezachowanie prawidłowego kontrastu, natomiast dla użytkowników z niepełnosprawnością manualną, korzystających głównie z klawiatury, problem stanowiło niewłaściwe oznaczenie i wyróżnienie miejsca, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury (na ogół w postaci ramki) oraz brak dodatkowej nawigacji pozwalającej na szybkie przemieszczanie się pomiędzy elementami strony.

NIK wskazuje, że przyczynami niedostosowania lub niepełnego dostosowania skontrolowanych stron do potrzeb osób niepełnosprawnych były w przede wszystkim: niewystarczająca wiedza pracowników odpowiedzialnych za prowadzenie stron, błędy powstałe w trakcie wprowadzania danych oraz późne podjęcie przez ówczesnego Ministra Administracji i Cyfryzacji działań wspierających.

Kontrolowane jednostki niejednokrotnie wskazywały także na brak środków finansowych na budowę lub modernizację przestarzałych serwisów i dostosowanie ich do standardu WCAG 2.0. Z informacji uzyskanych od Ministra Administracji i Cyfryzacji wynika, że środki na wsparcie dostępności serwisów dla osób niepełnosprawnych po raz pierwszy zostały wydzielone w 2014 r., chociaż obowiązek dostosowania stron zapisano już dwa lata wcześniej. NIK zwraca jednak uwagę, że do października 2015 r. Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji rozdysponowało niespełna 40 proc. dostępnych środków na dotacje przeznaczonych na działania związane z dostosowaniem stron internetowych do standardu WCAG 2.0.

Standard WCAG 2.0 zawiera uniwersalne zalecenia, które czasem trudno zastosować bezpośrednio, a wdrożenie niektórych jego zapisów wymaga dodatkowej wiedzy. Dlatego pracownicy, których obowiązki związane są z zapewnieniem osobom niepełnosprawnym dostępności informacji na

stronach internetowych powinni móc stale się doskonalić i uzupełniać wiedzę.

Jako dobrą praktykę, stosowaną przez niektóre skontrolowane instytucje NIK wskazuje dodatkowe działania w celu zapewnienia dostępności stron internetowych, takie jak audyty i konsultacje z organizacjami osób niepełnosprawnych w celu sprawdzenia praktycznej dostępności stron internetowych. Warto też sprawdzać strony pod kątem łatwości ich obsługi (user-friendliness) przez różnych użytkowników, co zaleca np. duński Najwyższy Organ Kontroli (Rigsrevisionen).

#### Uwagi i wnioski

Zapewnienie dostępności stron dla osób niepełnosprawnych to obowiązek wynikający wprost z obowiązujących przepisów prawa. Ratyfikowana przez Polskę w 2012 r. Konwencja Organizacji Narodów Zjednoczonych o prawach osób niepełnosprawnych wymaga zapewnienia osobom niepełnosprawnym m.in. dostępności informacji, komunikacji i innych usług, w tym usług elektronicznych.

Brak możliwości skorzystania z treści udostępnionych na stronach internetowych urzędów ogranicza dostęp części obywateli do informacji i do elektronicznych usług publicznych, co może prowadzić do zarzutu nierównego traktowania osób niepełnosprawnych.

W związku z ustaleniami kontroli NIK wnioskuje do Ministra Cyfryzacji m.in. o możliwie jak najszersze promowanie wśród instytucji publicznych możliwości wykorzystania środków publicznych na dostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz informowania o dostępnych rozwiązaniach i dobrych praktykach ułatwiających dostosowanie stron internetowych.

W ocenie NIK istotne jest także dokonanie przez kierowników instytucji publicznych przeglądu stron internetowych pod kątem dostosowania ich do potrzeb osób niepełnosprawnych oraz zapewnienie pracownikom publikującym treści na stronach internetowych urzędów możliwości odbycia szkoleń w tym zakresie.