

Agnieszka Fiedorowicz

Mateusz Różański

Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji

Wspieranie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie

Streszczenie

W artykule przedstawiono zagadnienie dostosowania stron internetowych do potrzeb osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności: sensorycznej, ruchowej, intelektualnej. Celem tekstu jest prezentacja rozwiązań, jakie są wdrażane w celu likwidacji barier w dostępie do sieci. W tekście wykorzystano materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014”, współorganizowanej przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji, która podsumowała prowadzony we współpracy z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) projekt: „Wspieranie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie II”. Specjaliści z Integracji przebadali ponad 500 serwisów internetowych instytucji publicznych, a 300 z nich aktywnie wspierali we wdrażaniu dostępności. W e-szkoleniach i warsztatach, realizowanych w ramach projektu, wzięło udział ponad 700 osób, które na co dzień odpowiedzialne są za serwisy tych instytucji.

Słowa kluczowe: niepełnosprawność, dostępność, Internet, WCAG 2.0, audyt, instytucje administracji publicznej

Supporting persons with disabilities in the open access to information and services published on the Internet

Summary

The article presents the issue of adapting websites to the needs of persons with different types of disability: sensory, physical or intellectual. The aim of the text is to present solutions that are implemented in order to eliminate barriers to the access to the network. The text uses material from the conference on „Availability of Poland 2014”, co-organized by the Friends of Integration Association, which summed up the project „Supporting persons with disabilities in the open access to information and services published on the Internet II” run in cooperation with the State Fund for Rehabilitation of Disabled Persons (PFRON). Specialists from the Integration studied more than 500 websites of public institutions, and supported actively 300 of them in the implementation of accessibility. More than 700 people responsible for the services

of these institutions, took part in e-learning courses and workshops every day, that were realized within the project.

Keywords: disability, accessibility, Internet, WCAG 2.0, auditing, public administration institutions

Wprowadzenie

Dostępność serwisu internetowego oznacza możliwość korzystania z publikowanych w nim treści przez jak największą liczbę użytkowników w jak najszerszym zakresie. Dzięki takiemu podejściu z dostępnych stron internetowych mogą korzystać wszystkie osoby „cyfrowo wykluczone”: osoby z niepełnosprawnością sensoryczną (niewidome, słabowidzące, głuche, słabosłyszące oraz głuchoniewidome), osoby z niepełnosprawnością ruchową, intelektualną, seniorzy, obcokrajowcy, osoby niewykształcone lub niezamożne. Mimo nieustannego postępu technicznego przynajmniej część z nich w Polsce wciąż ma problem z załatwieniem podstawowych spraw w urzędzie gminy, urzędzie pracy czy ze sprawdzeniem godzin przyjęć lekarza na stronie szpitala. Wszystkie instytucje administracji publicznej do 1 czerwca 2015 r. mają obowiązek dostosować swoje serwisy internetowe do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, zgodnie z międzynarodowym standardem WCAG 2.0 (*Web Content Accessibility Guidelines*). Tak wynika z Rozporządzenia Rady Ministrów z 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 teleinformatycznych¹.

Dostępność prawem człowieka

„Na dostępność składają się dwa czynniki: interfejs i treść. Kluczem do dostępności jest to, by ze strony internetowej mogła skorzystać każda osoba będąca w stanie używać komputera. [...] Dostępność stron instytucji publicznych, a więc i dostęp do informacji, powinien być traktowany jako prawo człowieka”². – precyzuje specjalista ds. audytów stron, Dominik Paszkiewicz z Integracji.

Publikacja autorstwa J. Dębskiego i D. Paszkiewicza, *Dostępność serwisów internetowych – dobre praktyki dla wszystkich*, wydana przez Integrację, przytacza szereg czynników, które decydują o tym, że dana strona nie jest dostępna. Są wśród nich:

- Nieprawidłowe nagłówki: osobom widzącym pozwalają szybko „przeskoczyć” wzrokiem stronę i ustalić, co się na niej znajduje, bez konieczności

¹ Dz. U. 2012, poz. 526

² D. Paszkiewicz, *Problem, wyzwanie, szansa – czym jest dostępność i na czym polega?*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014

czytania wszystkiego. Prawidłowo zrobione nagłówki mogą być w analogiczny sposób wykorzystane przez czytelniki ekranu osób niewidomych i umożliwić szybką orientację, czy na stronie jest to, czego szukają. Tak zwane fałszywe nagłówki wyglądają prawidłowo, ale w logice kodu nimi nie są. Oznacza to, że dla osób niewidomych strona wygląda tak jak dla osoby widzącej gazeta bez tytułów działów, artykułów i śródtytułów; i, aby cokolwiek znaleźć, trzeba ją przeczytać od deski do deski.

- Brak opisów alternatywnych do zdjęć i grafik, które mówią, co jest zawartością danego zdjęcia/grafiki lub jaka jest jego funkcja. Dzięki nim osoby niewidome mogą dowiedzieć się, co jest na danym obrazku. Niestety, bardzo często opisy alternatywne nie są dodawane.
- Brak możliwości obsłużenia serwisu za pomocą klawiatury: część użytkowników, np. z niepełnosprawnością ruchową, nie może korzystać z myszki. Nawigują zatem po serwisie za pomocą samej klawiatury.
- Niedostępne lub słabo dostępne pliki PDF: bardzo często, zwłaszcza instytucje publiczne, zamieszczają różnego rodzaju dokumenty do pobrania w formie plików PDF. Niestety, dokumenty te najczęściej mają formę skanów dokumentów papierowych, czyli są swego rodzaju zdjęciami dokumentów papierowych. A osobom niewidomym niezbędne jest dodanie do tego opisu alternatywnego, co oznacza dodanie treści całego dokumentu³.

Migowy to inny język

Dostępność to jednak nie tylko wymagania projektowe, zasady i skomplikowane procesy, ale przede wszystkim potrzeby zwykłych ludzi, którzy z racji swojej niepełnosprawności mają problem z korzystaniem z Internetu. Jedną z głównych grup są osoby głuche i słabosłyszące. Sławek Łuczywek, twórca wielokrotnie nagradzanej aplikacji migam.org, zwrócił uwagę na to, że dostępność Internetu dla osób niesłyszących to nie tylko tak oczywiste kwestie, jak tłumacz języka migowego czy napisy, ale formułowanie treści w prosty sposób, by były zrozumiałe dla kogoś, kto posługuje się na co dzień Polskim Językiem Migowym, którego gramatyka zdecydowanie różni się od polskiej. „Osoba głucha nie zrozumie skomplikowanych aktów prawnych, zamieszczanych na stronach urzędów. [...] Zdarzało nam się także tłumaczyć na język migowy takie komunikaty administracji osiedla jak: „Jutro nie będzie ciepłej wody!” [...] Nasza technologia migam.org pozwala na umieszczenie tłumacza bezpośrednio na stronie. [...] Obecnie pracujemy też nad stworzeniem automatycznego tłumacza języka migowego, szacujemy, że

³ J. Dębski, D. Paszkiewicz, *Dostępność serwisów internetowych – dobre praktyki dla wszystkich*, Warszawa, wyd. Integracja, 2013

na projekt potrzebujemy jeszcze 2–3 lata pracy⁴”. – wyliczał Łuczywek. Jakub Dębski, jeden z audytorów Integracji, dzieli kwestie związane z dostępnością Internetu dla osób głuchych na kilka podgrup. „Jedną z kwestii jest tworzenie napisów, te wymagane przez WCAG 2.0 to tzw. napisy rozszerzone (*captions*), dodajemy w nich wszystkie istotne dźwięki tła, na przykład wyobraźmy sobie relację ze spotkania, na którym przemawia prezydent Bronisław Komorowski, który nagle staje na baczność. W opisie istotnych dźwięków tła powinna znaleźć się informacja wyjaśniająca jego zachowanie, np. salut armat, hymn państwowy. Inną kwestią jest opisywanie dialogów, umieszcza się je pod mówiącymi osobami, a gdy nie widać bohaterów, rozróżnia się osoby mówiące za pomocą innego koloru czcionki. [...]. Napisy są też skróconą wersją dialogu, wersy nie powinny być dłuższe niż dwie linijki, by oglądający mógł nadażyć za treścią filmu [...]. Osobnym problemem jest rozróżnienie pomiędzy językiem polskim a Polskim Językiem Migowym (PJM), którym posługują się niesłyszący od urodzenia. PJM jest dla nich językiem naturalnym, natomiast język polski jest językiem obcym, z inną gramatyką. Głusi posługujący się wyłącznie PJM mogą mieć problem ze zrozumieniem napisów w języku dla nich obcym, czyli języku polskim. [...] Najlepszą metodą jest danie osobom z niepełnosprawnością wyboru, zamieszczanie łącznie rozwiązań typu napisy oraz tłumacza języka migowego na stronie⁵.”

Bilans projektu: „Wspieranie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie”

Teresa Hernik, prezes Zarządu PFRON, powiedziała podczas wspomnianej konferencji, że PFRON będzie robił wszystko, aby strony internetowe instytucji publicznych były dostępne: „Jako społeczeństwo jesteśmy na długiej drodze ku pełnej dostępności wszystkich aspektów życia osób z niepełnosprawnością, w tym również w kontekście Internetu. Jeszcze kilka lat temu prawie nikt nie mówił o dostępności serwisów internetowych. Dziś, dzięki współpracy z Integracją, mamy nie tylko dobre praktyki, ale również sprawdzamy ich realizację⁶”. Jednym z elementów tych działań jest projekt „Wspieranie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie”. W drugiej edycji projektu realizowanego przez Stowarzyszenie Przyjaciół Integracji we współpracy z Państwowym Funduszem Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON) specjaliści ze Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji przebadali

⁴ S. Łuczywek, P. Kuśmierk, *Serwis internetowy dostępny dla osób niesłyszących – potrzebne, wymagane, możliwe*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014

⁵ A. Fiedorowicz, *Wywiad z Jakubem Dębskim*, niepublikowany materiał

⁶ T. Hernik, *Panel dyskusyjny „E-bariery”*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014

ponad 300 serwisów internetowych instytucji publicznych i aktywnie wspierali we wdrażaniu dostępności. Badanie każdego serwisu polegało na sprawdzeniu go przez audytora technicznego, ale dodatkowo każdy z tych serwisów był przetestowany przez osoby z różnego rodzaju niepełnosprawnościami (osoby niewidome/słabowidzące, osoby głuche/niesłyszące, osoby dyslektyczne, osoby z ograniczeniami w korzystaniu z klawiatury). Każda instytucja otrzymywała raport techniczny ze wskazaniem błędów/barier dostępności oraz uwagi użytkowników z niepełnosprawnościami, co pozwalało na przekazanie pełnego obrazu na temat możliwości korzystania z serwisu przez wszystkich użytkowników.

Podsumowanie

W e-szkoleniach i warsztatach realizowanych w ramach projektu wzięło udział ponad 700 osób, które na co dzień odpowiedzialne są za serwisy www instytucji. Jakub Dębski, jeden z audytorów Integracji, precyzuje: „Głównym celem projektu było wsparcie trzech typów instytucji. To Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie, Powiatowe Urzędy Pracy i Ośrodki Pomocy Społecznej. Bezpłatne wspieranie tych instytucji było możliwe dzięki środkom z Europejskiego Funduszu Społecznego. [...] Prace nad dostępnością są niekończącą się opowieścią, gdyż nie jest to jednorazowe zamknięte działanie, ale stale trwający proces, bezpośrednio związany z rozwojem komputerów i Internetu”⁷. „Dzięki realizacji naszego projektu udało się zmienić na lepsze bardzo dużo w kwestii dostępności internetowej, ale ciągle wiele pozostaje do zrobienia. Konferencja „Dostępność Polska 2014” stanowiła do tego doskonałą okazję. Cieszymy się, że dzięki spotkaniu, które zorganizowaliśmy 17 września w Warszawie, stworzyliśmy przestrzeń do spotkania kilkuset osób, które będą w najbliższym roku wcielać w życie jakże ważne zapisy w zakresie dostępności internetowej. Jeżeli odpowiemy na nowe wyzwanie i zadbamy o Internet dostępny dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, to mamy gwarancję rzeczywistej integracji i wolności”⁸. – komentuje Piotr Pawłowski, prezes Stowarzyszenia Przyjaciół Integracji.

Literatura

- Dębski J., Paszkiewicz D., *Dostępność serwisów internetowych – dobre praktyki dla wszystkich*, Warszawa, wyd. Integracja, 2013
- Fiedorowicz A., *Wywiad z Jakubem Dębskim*, niepublikowany materiał

⁷ A. Zaranek, J. Dębski, *Podsumowanie projektu „Wspieranie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie”*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014

⁸ M. Kamińska, *Jak zbudować dostępną stronę – konferencja podsumowała projekt*, www.niepelnosprawni.pl, [data dostępu: 29.09.2014]

- Hernik T., *Panel dyskusyjny „E-bariery”*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014
- Kamińska M., *Jak zbudować dostępną stronę – konferencja podsumowała projekt*, www.niepelnosprawni.pl, [data dostępu: 29.09.2014]
- Łuczywek S., Kuśmierk P., *Serwis internetowy dostępny dla osób niesłyszących – potrzebne, wymagane, możliwe*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014
- Paszkiewicz D., *Problem, wyzwanie, szansa – czym jest dostępność i na czym polega?*, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014
- Rozporządzenie Rady Ministrów z 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
- ZarANEK A., Dębski J., Podsumowanie projektu „Wsparcie osób niepełnosprawnych w swobodnym dostępie do informacji i usług zamieszczonych w Internecie”, materiały z konferencji „Dostępność Polska 2014” z dnia 17.09.2014