

DARIUSZ ZDONEK

Instytut Ekonomii i Informatyki
Wydział Organizacji i Zarządzania
Politechnika Śląska w Gliwicach

Ocena dostępności wybranych e-usług urzędów administracji publicznej miast zrzeszonych w Górnośląskim Związku Metropolitalnym

1. Wstęp

Ocena strony internetowej jest zadaniem dosyć trudnym pomimo ogłaszania dużej liczby różnego rodzaju konkursów na najlepszą stronę internetową¹ i wielu metod badawczych². Bardzo często przy ocenie stron internetowych bierze się pod uwagę kryteria związane z: zawartością, funkcjonalnością, wyglądem graficznym, strukturą i nawigacją oraz innowacyjnością³. Czasami dodatkowymi kryteriami są szybkość działania serwisu i bezpieczeństwo. Natomiast dostępność traktuje się jako element funkcjonalności i tylko w niewielkim zakresie ten element ma wpływ na ogólną ocenę strony. Niemniej jednak warto zauważyć, że wkrótce może się to zmienić, ponieważ w Dzienniku Ustaw ukazało się 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

¹ <http://www.polskiinternet.org.pl> [dostęp 03.09.2012]; <http://www.zse.seg.org.pl> [dostęp 03.09.2012].

² W. Chmielarz *Metodyczne problemy oceny witryn bankowości elektronicznej*, w: *Systemy wspomagania organizacji 2008*, red. H. Sroka, T. Porębska-Miąc, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2008, s. 303–311; M. Dziębała, M. Słaboń, *Wybrane elementy oceny witryn internetowych*, w: *Systemy wspomagania organizacji 2008...*, op.cit., s. 311–323.

³ <http://www.webstarfestival.pl/konkurs/o-konkursie> [dostęp 03.09.2012].

teleinformatycznych⁴. Rozporządzenie to zobowiązuje podmioty realizujące zadania publiczne, czyli m.in. ministerstwa, urzędy wojewódzkie, urzędy miast i gmin, policję, straż, szpitale itd., do dostosowania serwisów internetowych do standardów dostępności, określonych w załączniku nr 4 tegoż rozporządzenia. Kryteria te zawierają szereg wytycznych, do których podmioty realizujące zadania publiczne muszą dostosować własne strony najpóźniej do 2015 r. W związku z tym faktem zdecydowano się podjąć próbę wstępnej oceny określonej grupy witryn internetowych świadczących usługi publiczne pod kątem ich dostępności.

2. Dostępność stron internetowych i metody jej oceny

Dostępność serwisu internetowego oznacza stopień, w jakim może być on postrzegany, rozumiany i przeglądany przez wszystkich użytkowników, niezależnie od ich cech lub upośledzeń, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu⁵. Jest to również dziedzina wiedzy z zakresu interakcji człowieka z komputerem zajmująca się problematyką tworzenia stron i serwisów internetowych dostępnych dla jak najszerszego grona odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych. Najbardziej znanym i uznawanym standardem dostępności w Internecie na całym świecie jest WCAG 2.0 (ang. *Web Content Accessibility Guidelines 2.0*), nad którym sprawuje kontrolę W3C (ang. *The World Wide Web Consortium*). Wytyczne standardu WCAG 2.0 koncentrują się na czterech zasadach, tj. postrzeganiu, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. W każdym z tych obszarów znajdują się kryteria, w których są określane trzy poziomy priorytetów (A, AA i AAA). Na podstawie tego standardu załącznik 4 wspomnianego wcześniej rozporządzenia z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności określa 36 wytycznych, które muszą być spełnione przez strony internetowe urzędów administracji publicznej (rysunek 1).

Dokładne sprawdzenie witryny pod kątem wszystkich wymagań dostępności nie jest rzeczą prostą i szybką, zwłaszcza że do każdej pozycji WCAG 2.0 dołączona jest obszerna instrukcja⁶ zawierająca zalecenia dotyczące danej pozycji.

⁴ Dziennik Ustaw RP. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, <http://dziennikustaw.gov.pl/du/2012/526> [dostęp 16.05.2012].

⁵ <http://pl.wikipedia.org/wiki/Dostępność> [dostęp 03.09.2012].

⁶ <http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/Overview.html> [dostęp 03.09.2012].

Lp.	Zasada	Wymaganie	Pozycja w WCAG 2.0	Poziom
1.	Zasada 1 – Postrzeganie	Wymaganie 1.1	1.1.1	A
2.		Wymaganie 1.2	1.2.1	A
3.			1.2.2	
4.			1.2.3	
5.		Wymaganie 1.3	1.3.1	A
6.			1.3.2	
7.			1.3.3	
8.		Wymaganie 1.4	1.4.1	A
9.			1.4.2	
10.			1.4.3	AA
11.			1.4.4	
12.			1.4.5	
13.	Zasada 2 – Funkcjonalność	Wymaganie 2.1	2.1.1	A
14.			2.1.2	
15.		Wymaganie 2.2	2.2.1	A
16.			2.2.2	
17.		Wymaganie 2.3	2.3.1	A
18.			2.4.1	A
19.		2.4.2		

Rysunek 1. Fragment wymagań WCAG 2.0

Źródło: Dziennik Ustaw RP. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, <http://dziennikustaw.gov.pl/du/2012/526> [dostęp 16.05.2012].

Na szczęście pojawiają się skrócone wersje i interpretacje w języku polskim standardu WCAG 2.0 (rysunek 2), pomimo to sprawdzenie wszystkich wymagań jest zadaniem trudnym i czasochłonnym.

Wytyczna 1.1. Alternatywy tekstowe. Zapewnij alternatywy w postaci tekstu dla każdej informacji nietekstowej.

Kryterium sukcesu	Poziom	Zalecenie
1.1.1 Informacja nietekstowa	A	14. Wszystkie zdjęcia, przyciski graficzne formularzy oraz obszary aktywne map graficznych będą posiadały odpowiedni tekst alternatywny. 15. Grafiki nie przenoszące znaczenia, czy to dekoracyjne, czy też z informacją już przekazaną za pomocą tekstu, będą miały pusty tekst alternatywny (alt="") lub będą zamieszczone jako tła graficzne za pomocą CSS. Wszystkie grafiki będące linkami będą posiadały opisowy tekst alternatywny. 16. Informacje ekwiwalentu alternatywnego dla złożonych grafik będą prezentowane na osobnej stronie (podlinkowanej lub powiązanej za pomocą longdesc). 17. Przyciski formularzy będą miały nazwy (value) opisowe. 18. Elementy formularzy będą posiadały załączone etykiety tekstowe (label) lub, gdy nie jest możliwe ich użycie, informację (title) opisową.

Rysunek 2. Fragment listy kontrolnej Fundacji „Widzialni”

Źródło: WCAG 2.0. Lista kontrolna, <http://widzialni.eu/download.php?id=23> [dostęp 03.09.2012].

Dlatego badając dostępność (lub tworząc ranking) wielu witryn internetowych danej branży, bardzo często stosuje się uproszczoną procedurę i bierze pod uwagę wybrane kryteria, tj.⁷:

- odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych i animacji;
- etykiety i grupowanie pól formularzy;
- użycie elementów nagłówka;
- użycie elementów list;
- kontrast tekstów i tła;
- jednoznaczne tytuły stron;
- sens odnośników poza kontekstem;
- obsługę z poziomu klawiatury i widoczność zaznaczenia;
- bezpośredni dostęp (*skip links*);
- wyszukiwarkę, mapę stron;
- dodatkowe ułatwienia (zmianę kontrastu, powiększanie czcionek);
- poprawność X (HTML);
- poprawność CSS.

Podane kryteria poddaje się ocenie (najczęściej w skali od 0 do 2) i na ich podstawie tworzy się listę rankingową, określając poziom dostępności danej witryny. Czasami oceny dokonuje się tylko na podstawie opinii osoby niepełnosprawnej korzystającej z danej strony, a innym razem – na podstawie obserwacji pracy osób niepełnosprawnych z daną stroną internetową przy realizacji określonych zadań. Ogólnie jednak nie ma jednej i akceptowalnej metody przeprowadzania oceny dostępności witryny internetowej.

3. E-usługi publiczne

Zakres usług definiowanych jako e-usługi jest bardzo szeroki. Przyczynia się do tego zarówno rozwój i dostępność technologii internetowych, jak i funkcjonowanie wielu programów⁸ wspierających rozwój samych e-usług. Można przyjąć, że e-usługa to pojęcie określające usługę świadczoną drogą elektroniczną w sposób automatyczny poprzez technologię informacyjną przy braku

⁷ <http://widualni.eu/rankingi-dostepnosci,m,mg,116> [dostęp 03.09.2012].

⁸ <http://www.parp.gov.pl/index/main/> [dostęp 05.09.2012]; <http://www.poig.gov.pl/> [dostęp 05.09.2012].

lub niewielkim udziale człowieka⁹. Z tego wynika, że praktycznie każdą witrynę internetową oferującą informacje można nazwać e-usługą. Niemniej jednak w każdej witrynie internetowej mogą znajdować się różne narzędzia świadczące różnego rodzaju e-usługi (np.: wyszukiwarka, interaktywna mapa, ankiety on-line, komentarze on-line, newsletter itp.). Czasami cała witryna stanowi jedną e-usługę¹⁰, ponieważ jest nastawiona na realizację określonej usługi przez Internet (np.: porównywarka cen, system ankietowy, sklep internetowy itp.).

Przeprowadzone badania nad e-usługami w świecie i upublicznione w obszernej publikacji dostępnej on-line *Rozwój sektora e-usług na świecie – II edycja*¹¹ z 2012 r. ukazują różnorodność i obszerność tematyczną usług w Internecie wchodzących w zakres pojęcia e-usług. Jeżeli skupimy się tylko na e-usługach świadczonych przez urzędy administracji publicznej, to na podstawie artykułu D. Batorskiego¹², danych dostępnych na platformie Obserwatorium Cyfrowego Państwa¹³ i analizy spraw, które można załatwić on-line dostępnych na stronach Elektronicznej Platformy Usług Administracji Publicznej ePUAP¹⁴, możemy zauważyć, że są to wszelkie możliwe usługi świadczone przez Internet mające na celu dostarczanie informacji publicznych i usprawnianie komunikacji obywateli z urzędem administracji publicznej, tj. wydanie karty parkingowej dla osoby niepełnosprawnej czy zgłoszenie utraty dowodu osobistego itp.

Urząd Miasta Katowice udostępnia poniższe formularze do realizacji e-usług.

Nazwa formularza	Data publikacji	Operacje
Wniosek o wydanie dowodu osobistego.pdf	2009-08-05 14:30:59	

Rysunek 3. Przykładowy formularz udostępniony w ramach projektu SEKAP

Źródło: <http://www.sekap.pl/katalog.seam?id=183> [dostęp 07.09.2012].

Już w tej chwili zakres e-usług publicznych obejmuje 490 różnego rodzaju spraw¹⁵, które są lub będą obsługiwane przez centralną Elektroniczną Platformę Usług Administracji Publicznej (ePUAP). Natomiast w ramach projektu SEKAP

⁹ <http://pl.wikipedia.org/wiki/E-us%C5%82ugi> [dostęp 05.09.2012]; http://www.web.gov.pl/informacje-o-euslugach/40_14.html [dostęp 05.09.2012].

¹⁰ <http://www.web.gov.pl/baza-euslug/> [dostęp 05.09.2012].

¹¹ http://www.web.gov.pl/e-booki/272_982.html [dostęp 05.09.2012].

¹² D. Batorski, *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Diagnoza społeczna 2011*, „Contemporary Economics” 2011, no. 5(3), s. 299–327.

¹³ <http://www.egov.pl/> [dostęp 05.09.2012].

¹⁴ <http://epuap.gov.pl/> [dostęp 07.09.2012].

¹⁵ http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_ListaSpraw [dostęp 07.09.2012].

– System Elektronicznej Komunikacji Administracji Publicznej w Województwie Śląskim¹⁶ – jest to również kilkaset spraw podzielonych w 19 głównych katalogach tematycznych, obsługiwanych centralnie przez platformę SEKAP.

Zdecydowano się nie analizować dostępności tych e-usług publicznych, które są obsługiwane centralnie. Natomiast skupiono się na e-usługach publicznych, które obsługiwane są przez poszczególne urzędy miast. Dlatego postanowiono poddać wstępnej ocenie dostępności tylko jedną podstronę urzędu miejskiego i jedną podstronę Biuletynu Informacji Publicznej (BIP) danego urzędu. BIP został stworzony w celu powszechnego udostępniania przez podmioty wykonujące zadania publiczne informacji publicznej w postaci elektronicznej wymaganej przez polskie prawo¹⁷, dlatego też niewątpliwie można zaliczyć go do jednej z wielu e-usług publicznych.

4. Badanie dostępności stron głównych urzędów miejskich oraz ich biuletynów informacji publicznej miast zrzeszonych w Górnośląskim Związku Metropolitalnym

Badanie dostępności stron głównych urzędów miejskich oraz ich biuletynów informacji publicznej miast zrzeszonych w Górnośląskim Związku Metropolitalnym (GZM) przeprowadzono w dniach 2–12 września 2012 r.

4.1. Górnośląski Związek Metropolitalny

Górnośląski Związek Metropolitalny jest to obszar 1218 km² o bardzo gęstym zaludnieniu (1642 osoby na km²), zamieszkały przez około 2 mln osób, który tworzy 14 miast na prawach powiatu (rysunek 4).

Efektom działalności związku ma być usprawnienie zarządzania aglomeracją, koordynacja działań promocyjnych i podkreślenie znaczenia regionu¹⁸. Obszar ten generuje ok. 8% produktu krajowego brutto Polski i jest regionem o dużej koncentracji uczelni wyższych i przemysłu (górniczego, hutniczego, transportowego, energetycznego, maszynowego, chemicznego itp.). W ramach

¹⁶ <http://www.sekap.pl> [dostęp 07.09.2012].

¹⁷ <http://www.bip.gov.pl/categories/view/30> [dostęp 07.09.2012].

¹⁸ <http://www.gzm.org.pl/> [dostęp 08.09.2012].

funkcjonowania tych miast istnieje 14 stron internetowych urzędów miejskich i tyleż samo obowiązkowych biuletynów informacji publicznej (tabela 1).



Rysunek 4. Obszar Górnośląskiego Związku Metropolitarnego

Źródło: <http://pl.wikipedia.org/> [dostęp 08.09.2012].

Tabela 1. Liczba mieszkańców, powierzchnia i adresy witryn internetowych urzędów miejskich obszaru Górnośląskiego Związku Metropolitarnego

Id.	Miasto	Ludność (w mln)	Powierz. (w tys. km ²)	Adres URL witryny internetowej urzędu miejskiego
1.	Katowice	306,8	165	http://www.katowice.eu/
2.	Sosnowiec	217,6	91	http://www.sosnowiec.pl
3.	Gliwice	195,5	134	http://www.gliwice.eu/
4.	Zabrze	186,9	80	http://www.um.zabrze.pl/
5.	Bytom	181,6	69	http://www.bytom.pl
6.	Ruda Śląska	143,0	78	http://www.rudaslaska.pl/
7.	Tychy	129,4	82	http://umtychy.pl/
8.	Dąbrowa Górnicza	127,4	189	http://www.dabrowa-gornicza.pl/
9.	Chorzów	112,7	33	http://www.chorzow.eu/
10.	Jaworzno	94,8	153	http://www.jaworzno.pl/
11.	Mysłowice	74,9	66	http://www.myslowice.pl/
12.	Siemianowice Śl.	70,3	25	http://www.um.siemianowice.pl/
13.	Piekary Śląskie	58,3	40	http://www.piekary.pl/
14.	Świętochłowice	53,8	13	http://www.swietochlowice.pl/

Źródło: opracowanie własne na podstawie danych GUS z 2011 r. i dostępu do witryn internetowych urzędów miast: http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/rs_rocznik_statystyczny_rp_2011.pdf [dostęp 04.09.2012].

4.2. Metoda i zakres badania dostępności

Na podstawie analizy publikowanych badań oceny dostępności i funkcjonalności witryn internetowych oraz wymagań dostępności określonych w załączniku nr 4 do Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, a także biorąc pod uwagę e-usługi omawiane w raporcie *Rozwój sektora e-usług na świecie – II edycja*, zdecydowano się na sprawdzenie dostępności następujących elementów w witrynie internetowej urzędu miejskiego i BIP urzędu miejskiego:

- poprawność kodu X (HTML) strony z godzinami urzędowania urzędu miejskiego – podstrona „Kontakt”,
- poprawność kodu X (HTML) strony BIP urzędu miejskiego – podstrona „Struktura urzędu”,
- poprawność standardu WCAG 2.0 strony z godzinami urzędowania urzędu miejskiego – podstrona „Kontakt”,
- poprawność standardu WCAG 2.0 strony BIP urzędu miejskiego – podstrona „Struktura urzędu”,
- powiększenie czcionki i zwiększenie kontrastu strony urzędu miejskiego,
- powiększenie czcionki i zwiększenie kontrastu BIP urzędu miejskiego.

Do przeprowadzenia poprawności kodu HTML/XHTML i standardu WCAG 2.0 wykorzystano narzędzie o nazwie Total Validator Tool v 7.5.1¹⁹. Wyodrębniono 14 podstron „Kontakt” (tabela 2) poszczególnych urzędów miejskich i 14 podstron „Struktura urzędu” (tabela 3) witryn internetowych BIP analizowanych urzędów miejskich zrzeszonych w GZM.

Tabela 2. Podstrony „Kontakt” poszczególnych witryn internetowych analizowanych urzędów miejskich zrzeszonych w GZM

Id.	Serwis internetowy urzędu miejskiego („Kontakt”)
UM1	http://www.katowice.eu/pl/urząd-miasta.htm
UM2	http://www.sosnowiec.pl/urząd_miejski/kontakt/
UM3	http://gliwice.eu/samorząd/urząd-miejski
UM4	http://www.um.zabrze.pl/mieszkańcy/urząd
UM5	http://www.bytom.pl/pl/9/1196860292/1196860494/5
UM6	http://www.rudaslaska.pl/urząd-miasta/kontakt/

¹⁹ <http://www.totalvalidator.com> [dostęp 08.09.2012].

UM7	http://www.umtychy.pl/artykul.php?s=986,1149
UM8	http://www.dabrowa-gornicza.pl/strona-100-kontakt_um_i_wazne_numery.html
UM9	http://www.chorzow.eu/bip/index.php4? kat=111572611217235108
UM10	http://www.jaworzno.pl/urząd-miejski
UM11	http://www.myslowice.pl/kontakt.php
UM12	http://www.um.siemianowice.pl/
UM13	http://piekary.pl/pl/9/1253013231/1253016500/24
UM14	http://www.swietochlowice.pl/urząd-miejski/

Źródło: opracowanie własne [dostęp 06.09.2012].

Tabela 3. Podstrony „Struktura urzędu” poszczególnych witryn internetowych BIP analizowanych urzędów miejskich zrzeszonych w GZM

Id.	Serwis internetowy BIP („Struktura urzędu”)
BIP1	http://bip.um.katowice.pl/index.php?s=9
BIP2	http://www.bip.um.sosnowiec.pl/index.php?idmp=5714&r=o
BIP3	http://www.um.gliwice.pl/bip/index.php?id=16223/1
BIP4	http://www.zabrze.magistrat.pl/engine//bip/8/2? o=tp1&e=s 2
BIP5	http://bip.um.bytom.pl/bip/?jsessionid=CE6C7B61BCA46FCB93
BIP6	http://www.rudaslaska.bip.info.pl/dokument.php?iddok=15453&idmp=677&r=o
BIP7	http://bip.umtychy.pl/jednostki-organizacyjne-miasta
BIP8	http://www.bip.dabrowa-gornicza.pl/BIP.aspx?Sel=5826
BIP9	http://www.chorzow.eu/bip/index.php4? kat=109471476443578828
BIP10	http://bip.jaworzno.pl/#Z2V0Q29udGVudHM0MjAwNSk=
BIP11	http://www.bip.myslowice.pl/index.php?idm=18&t=18
BIP12	http://eurzad.um.siemianowice.pl/eurzad.seam?cid=4251
BIP13	http://www.bip.piekary.pl/?c=328
BIP14	http://bip.swietochlowice.pl/index.jsp?bipkod=/007/005/002

Źródło: opracowanie własne [dostęp 07.09.2012].

4.3. Wyniki

Wyniki, które otrzymano, należało ujednolicić. Walidator o nazwie Total Validator Tool v 7.5.1 wskazywał bowiem nie tylko liczbę błędów, ale również

liczbę uwag i błędnej składni. Dla uproszczenia analizy założono, że pod uwagę będzie brana tylko liczba błędów w kodzie X (HTML) i liczba błędów najwyższego poziomu A standardu WCAG 2.0. Stosując również ocenę punktową od 0 do 2, przyjęto odpowiednie wartości w zależności od liczby ich błędów (tabela 4).

Tabela 4. Kryteria oceny punktowej na podstawie liczby błędów

Liczba błędów X (HTML)	Liczba błędów WCAG 2.0 poziom A	Ocena punktowa	Ocena słowna
(0–15)	(0–15)	2	bardzo dobra
(16–30)	(16–30)	1,5	dobra
(31–60)	(31–60)	1	dostateczna
(61–90)	(61–90)	0,5	dopuszczalna
(powyżej 90)	(powyżej 90)	0	niedostateczna

Źródło: opracowanie własne.

Dodatkowo stwierdzono występowanie zwiększenia kontrastu i powiększenia czcionki na stronach UM i BIP, nadając wartość 1, gdy występuje, i 0, gdy nie występuje dana funkcjonalność. Wyniki zbiorcze zostały przedstawione w tabelach 5 i 6.

Tabela 5. Zestawienie wyników witryn internetowych urzędów miejskich zrzeszonych w GZM

Id.	Liczba błędów X (HTML)	Liczba błędów WCAG 2.0 p. A	Błędy X (HTML) (0–2)	Błędy WCAG 2.0 p. A (0–2)	Powiększenie czcionki (0–1)	Zwiększony kontrast (0–1)	Suma punktów (0–6)	Wskaźnik dostępności wg wybr. kryteriów (w %)
UM1	16	26	1,5	1,5	1	1	5	83
UM2	75	13	0,5	2	1	1	4,5	75
UM3	21	15	1,5	2	0	1	4,5	75
UM4	1	3	2	2	1	1	6	100
UM5	9	8	2	2	0	0	4	67
UM6	15	18	2	1,5	1	1	5,5	92
UM7	86	16	0,5	1,5	0	1	3	50
UM8	93	10	0	2	1	1	4	67
UM9	50	29	1	1,5	0	0	2,5	42
UM10	18	5	1,5	2	0	0	3,5	58

UM11	232	60	0	1	0	0	1	17
UM12	167	151	0	0	0	1	1	17
UM13	17	18	1,5	1,5	0	0	3	50
UM14	73	2	0,5	2	1	0	3,5	58

Źródło: opracowanie własne [dostęp 10.09.2012].

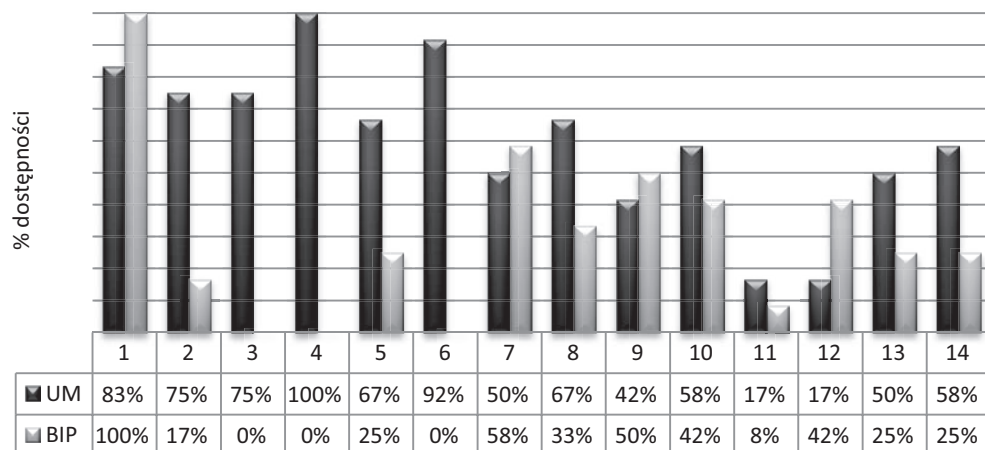
Tabela 6. Zestawienie wyników stron biuletynów informacji publicznej urzędów miejskich zrzeszonych w GZM

Id.	Liczba błędów X (HTML)	Liczba błędów WCAG 2.0 p. A	Błędy X (HTML) (0-2)	Błędy WCAG 2.0 p. A (0-2)	Powiększenie czcionki (0-1)	Zwiększony kontrast (0-1)	Suma punktów (0-6)	Wskaźnik dostępności wg wybr. kryteriów (w %)
BIP1	6	6	2	2	1	1	6	100
BIP2	151	38	0	1	0	0	1	17
BIP3	405	266	0	0	0	0	0	0
BIP4	862	129	0	0	0	0	0	0
BIP5	213	19	0	1,5	0	0	1,5	25
BIP6	393	138	0	0	0	0	0	0
BIP7	2	72	2	0,5	1	0	3,5	58
BIP8	385	2	0	2	0	0	2	33
BIP9	27	20	1,5	1,5	0	0	3	50
BIP10	131	76	0	0,5	1	1	2,5	42
BIP11	508	89	0	0,5	0	0	0,5	8
BIP12	32	18	1	1,5	0	0	2,5	42
BIP13	93	29	0	1,5	0	0	1,5	25
BIP14	78	40	0,5	1	0	0	1,5	25

Źródło: opracowanie własne [dostęp 10.09.2012].

Już w samym badaniu poprawności kodu X (HTML) oraz poprawności stron pod względem standardów WCAG 2.0 za pomocą ogólnodostępnego walidatora (*Total Validator*) można zauważyć bardzo duże zróżnicowanie poziomu dostępności zarówno witryn internetowych urzędów miejskich, jak i ich biuletynów informacji publicznej. Co więcej witryny w większości przypadków urzędów miejskich i witryny BIP poszczególnych urzędów miejskich są to odrębne

systemy informatyczne (stworzone przez zupełnie odrębne firmy), w których BIP wykazuje zdecydowanie niższy poziom dostępności (rysunek 5).



Rysunek 4. Dostępność witryn urzędów miejskich miast zrzeszonych w GZM i ich biuletynów informacji publicznej (w %)

Źródło: opracowanie własne [dostęp 12.09.2012].

Badanie obejmuje tylko kilka kryteriów dostępności, ale już sam fakt dużej liczby błędów w kodzie źródłowym w wielu witrynach wskazuje na bardzo niski poziom dostępności większości przeanalizowanych biuletynów informacji publicznej. Można też zauważyć, że im większe miasto, tym poziom dostępności strony urzędu miejskiego jest z reguły wyższy. Można by wytłumaczyć to większym budżetem danego miasta na cele administracyjne i promocję. Natomiast takie zjawisko nie występuje w odniesieniu do stron BIP. Tutaj poziom dostępności stron zupełnie nie zależy od wielkości danego miasta. Przeprowadzenie szczegółowego badania oceny dostępności poszczególnych witryn internetowych urzędów miejskich i ich biuletynów wymagałoby sprawdzenia ich pod względem wszystkich kryteriów określonych w załączniku nr 4 wspomnianego wcześniej rozporządzenia. Jednak już samo wstępne badanie pokazuje, na których witrynach należałoby się wzorować, a które wymagają natychmiastowej poprawy pod względem dostępności.

Podanie samych kryteriów dostępności nie wystarczy, by zbadać stronę pod względem dostępności. Ze względu na ich liczbę wydaje się, że potrzebna jest jeszcze metoda badawcza oraz określenie akceptowalnego i dopuszczalnego poziomu tejże dostępności. Badanie pokazało, że przy uwzględnieniu tylko kryteriów poprawności kodu źródłowego, które łatwo jest sprawdzić walidatorami,

nie było żadnej witryny, która byłaby bezbłędna. Nie sposób również uniknąć błędów przy interpretacji wszystkich kryteriów WCAG 2.0, których jest bardzo dużo. Dlatego do wdrażania i wymogów dostępności witryn internetowych urzędów administracji publicznej i e-usług publicznych należałoby podejść wieloetapowo. Na początku należałoby zbadać poprawność kodu źródłowego stron, istotnej dla prawidłowego działania czytników ekranowych stron takich jak Jaws²⁰ lub Window-eyes²¹, a następnie zbadać różnego rodzaju dodatki zwiększające dostępność witryn internetowych, w tym e-usług.

5. Podsumowanie i wnioski

Doświadczenia z innych krajów, np. Wielkiej Brytanii, Stanów Zjednoczonych czy Francji, pokazują, że dzięki projektom badawczym, publikacjom oraz promocji dobrych praktyk wzrosła i nie przestaje wzrastać dostępność serwisów administracji publicznej i organizacji pozarządowych. Dostępność jest bowiem procesem, który składa się z wielu czynności²². Tym bardziej więc, planując i wdrażając nowe e-usługi w urzędach administracji publicznej, powinno się zwrócić uwagę na kwestie dostępności. Zazwyczaj główne strony urzędów miast charakteryzują się dobrym poziomem dostępności – tym większym, im większe jest miasto. Natomiast, jak pokazują badania, inne serwisy typu BIP wykazują pod tym względem gorszą jakość i to niezależnie od wielkości miasta. BIP jest niewątpliwie e-usługą publiczną mającą na celu automatyczne udostępnianie najważniejszych informacji o urzędzie miejskim, ogłoszeniach o przetargach, naborze na stanowiska pracy itp. Dlatego więc BIP jako e-usługa wymaga odpowiedniego poziomu dostępności i nie powinien być traktowany jako odrębny wymóg prawny narzucony przez ustawę o dostępie do informacji publicznej i rozporządzeń z lat 2005 i 2007²³. Dlatego, modyfikując witryny jednostek administracji publicznej, nie można zapominać o zadbaniu o kwestię dostępności tychże biuletynów.

²⁰ <http://www.freedomsscientific.com/products/fs/jaws-product-page.asp> [dostęp 07.09.2012].

²¹ <http://www.gwmicro.com/> [dostęp 07.09.2012].

²² D. Paszkiewicz, *Dostępne strony. Dostępność serwisów internetowych – podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2011 (e-book), <http://dostepnestrony.pl/do-pobrania>.

²³ <http://www.bip.gov.pl/categories/view/30> [dostęp 07.09.2012].

Bibliografia

1. Batorski D., *Korzystanie z technologii informacyjno-komunikacyjnych. Diagnoza społeczna 2011*, „Contemporary Economics” 2011, no. 5 (3), s. 299–327.
2. Chmielarz W., *Metodyczne problemy oceny witryn bankowości elektronicznej*, w: *Systemy wspomaganie organizacji 2008*, red. H. Sroka, T. Porębska-Miąc, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2008, s. 303–311.
3. Dziennik Ustaw RP. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, <http://dziennikustaw.gov.pl/du/2012/526> [dostęp 16.05.2012].
4. Dziębała M., Słaboń M., *Wybrane elementy oceny witryn internetowych*, w: *Systemy wspomaganie organizacji 2008*, red. H. Sroka, T. Porębska-Miąc, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej w Katowicach, Katowice 2008, s. 311–323.
5. Paszkiewicz D., *Dostępne strony. Dostępność serwisów internetowych – podręcznik na temat dobrych rozwiązań w projektowaniu dostępnych serwisów internetowych dla osób z różnymi rodzajami niepełnosprawności*, Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych, Warszawa 2011 (e-book).

Źródła sieciowe

1. <http://epuap.gov.pl/> [dostęp 7.09.2012].
2. http://epuap.gov.pl/wps/portal/E2_ListaSpraw [dostęp 7.09.2012].
3. http://pl.wikipedia.org/wiki/Dostępność_ [dostęp 3.09.2012].
4. <http://pl.wikipedia.org/wiki/E-us%C5%82ugi> [dostęp 5.09.2012].
5. <http://widzialni.eu/rankingi-dostepnosci,m,mg,116> [dostęp 3.09.2012].
6. <http://www.bip.gov.pl/categories/view/30> [dostęp 7.09.2012].
7. <http://www.egov.pl/> [dostęp 5.09.2012].
8. <http://www.freedomscientific.com/products/fs/jaws-product-page.asp> [dostęp 7.09.2012].
9. <http://www.gwmicro.com/> [dostęp 7.09.2012].
10. <http://www.gzm.org.pl/> [dostęp 8.09.2012].
11. <http://www.parp.gov.pl/index/main/> [dostęp 5.09.2012].
12. <http://www.poig.gov.pl/> [dostęp 5.09.2012].
13. <http://www.polskiinternet.org.pl/>, [dostęp 3.09.2012].
14. <http://www.sekap.pl> [dostęp 7.09.2012].
15. http://www.stat.gov.pl/cps/rde/xbcr/gus/rs_rocznik_statystyczny_rp_2011.pdf [dostęp 4.09.2012].
16. <http://www.totalvalidator.com> [dostęp 8.09.2012].

17. <http://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/Overview.html> [dostęp 3.09.2012].
18. <http://www.webstarfestival.pl/konkurs/o-konkursie> [dostęp 3.09.2012].
19. http://www.web.gov.pl/informacje-o-euslugach/40_14.html [dostęp 5.09.2012].
20. <http://www.web.gov.pl/baza-euslug/> [dostęp 5.09.2012].
21. http://www.web.gov.pl/e-booki/272_982.html [dostęp 5.09.2012].
22. <http://www.zse.seg.org.pl> [dostęp 3.09.2012].

* * *

Assessment the web accessibility of selected public administration e-services in the Metropolitan Association of Upper Silesia

Summary

The main objective of this paper is to assess the web accessibility of selected public administration e-services. In the first part of the article the definition and the applicable law regarding the web accessibility of sites in Poland are discussed. Examples of methods of assessment are also given. The second part concentrates on the analysis of public e-services. In the third section the results of preliminary studies on the web accessibility of websites in the Metropolitan Association of Upper Silesia are presented.

Keywords: web accessibility, e-services, public information bulletin, the public administration, Metropolitan Association of Upper Silesia