Piotr Witek

Dostępność polskiej e-administracji a osoby z dysfunkcją wzroku[1]

Drugą dekadę XXI wieku bezsprzecznie należy uznać za epokę społeczeństwa informacyjnego. W dzisiejszych czasach informacja stała się nie tylko treścią, ale także narzędziem, walutą, a nawet bronią. Jej wszechobecność sprawiła, iż przestaliśmy się zastanawiać, czym tak naprawdę jest informacja i jaką spełnia rolę.

Żyjąc w społeczeństwie informacyjnym, jesteśmy przyzwyczajeni do dziesiątek usług elektronicznych, z których korzystamy na co dzień niemal odruchowo. Jednym z elementów cyfrowej rzeczywistości, niezwykle istotnym z punktu widzenia państwa, jak i obywatela jest e-administracja. Jej początkowo bardzo skromny rozwój, zapoczątkowany ustawą z 2001 r. o dostępie do informacji publicznej, z biegiem lat nabrał tempa i szczególnie w relacjach urząd–obywatel stworzył ogromne możliwości w zakresie partycypowania w sprawach publicznych. Pojawianie się z roku na rok nowych oraz nieustanny rozwój dotychczasowych usług elektronicznych świadczonych przez jednostki administracji publicznej sprawia wrażenie, iż państwo znajduje się tuż, tuż, na wyciągnięcie ręki. Czy tak jednak jest w istocie?

Zagadnienia związane z dostępnością informacji elektronicznej, szczególnie tej publicznej, są w Polsce stosunkowo mało znane. Pierwsze próby przeprowadzania w naszym kraju audytów dostępności publicznych serwisów internetowych miały miejsce w roku 2007, lecz poważniejsze, metodyczne działania, połączone z kwestią lobbowania za wprowadzeniem odpowiednich regulacji prawnych, rozpoczęły się dopiero w roku 2010. Doprowadziły one nie tylko do wprowadzenia w Polsce w roku 2012 odpowiednich przepisów

[1] Fragmenty pracy magisterskiej napisanej pod kierunkiem dr hab. Edyty Pietrzak, prof. AHE w Łodzi na kierunku politologia na Wydziale Humanistycznym Akademii Humanistyczno-Ekonomicznej w Łodzi.

określających minimalne wymagania dostępności dla cyfrowej informacji publicznej, ale przede wszystkim do wzrostu świadomości, zarówno wśród pracowników administracji publicznej generujących informacje elektroniczną, jak i ludzi ją programujących.

Skutkiem tych działań jest wzrost popularności w Polsce dwóch terminów, włączenie i wykluczenie cyfrowe. Pierwszy bezpośrednio wynika z drugiego i w najszerszym rozumieniu, oznacza wprowadzanie do społeczeństwa informacyjnego osób z różnych przyczyn dotychczas cyfrowo wykluczonych. Jednakże aby proces włączenia mógł być przeprowadzony prawidłowo, niezbędne jest oszacowanie zakresu wykluczenia cyfrowego oraz potrzeb osób na nie narażonych. Niestety w tym obszarze nadal brakuje w Polsce kompleksowych, rzetelnych i wiarygodnych danych.

Wyjaśnienie pojęcia dostępności informacji koniecznie należy rozpocząć od zdefiniowania terminu *dostępność*. Niestety w języku polskim określenie to używane jest najczęściej w kontekście: osiągalny, obecny, występujący, przystępny. W łatwiejszym zrozumieniu tego pojęcia z pomocą przychodzi nam język angielski, gdzie niezależnie od siebie funkcjonują dwa terminy oznaczające dostępność – *available* i *accessible*. W znaczeniu *accessible* „dostępne to osiągalne dla wszystkich i łatwe w użyciu”[2]. „Dostępna sztuka, muzyka, literatura itp. są zrozumiałe i przyjemne w odbiorze”[3]. „Miejsce lub budynek jest dostępne dla osób niepełnosprawnych”[4]. Dostępność w znaczeniu *availability* to „stan, w którym można użyć, kupić bądź znaleźć dany obiekt”[5]. „Oznacza stan, w którym można pozyskać dany obiekt lub go użyć”[6].

Dostępność serwisów internetowych, i szerzej, informacji elektronicznej, bardzo często postrzegana jest jako dostępność tylko i wyłącznie dla osób niewidomych i słabowidzących. Przykładowo w raporcie Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego pt. *Klucz do informacji. Dostępność informacji elektronicznej* czytamy: „W dobie cywilizacji informacyjnej dostęp do informacji i możliwość jej przetwarzania są kluczowe dla sprawnego funkcjonowania jednostki w społeczeństwie. Nowoczesne technologie dają osobom niepełnosprawnym możliwość pełnego uczestniczenia w życiu społecznym, politycznym i gospodarczym kraju i świata. Instytucje publiczne coraz chętniej sięgają po nowoczesne technologie, by za ich pośrednictwem uprościć i przyspieszyć komunikowanie się z obywatelami. Proces ten jest jednak narażony na zakłócenia, dotykające przede wszystkim niewidomych i słabowidzących uczestników komunikacji”[7].

Dotychczas w Polsce nie przeprowadzono badań na odpowiednio dużej grupie uczestników, które mogłyby w sposób obiektywny, a jednocześnie miarodajny przedstawić zakres korzystania przez osoby niepełnosprawne wzrokowo z elektronicznej informacji publicznej. Jednym z celów niniejszego opracowania było uzupełnienie tej luki informa-

[2] Tłumaczenie własne za: *Macmillan Dictionary and Thesaurus. Second edition*, (CD Version), (red.) M. Rundell, Macmillan Publishers, Londyn 2013: „Accessible is easy for anyone to obtain and use”.

[3] Tłumaczenie własne za: ibidem: „Accessible art, music, literature etc is easy to understand and enjoy”.

[4] Tłumaczenie własne za: ibidem: „An accessible place or building is suitable for use by disabled people”.

[5] Tłumaczenie własne za: *Longman Dictionary of Contemporary English*, (6th Internet Edition), (red.) D. Summers, Pearson Longman, Harlow 2014: „The state of being able to be used, bought, or found”.

[6] Tłumaczenie własne za: *Macmillan Dictionary…*, op. cit.: „Availability is the state of being able to be obtained or used”.

[7] *Klucz do informacji. Dostępność informacji elektronicznej*, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, FIRR, Kraków 2009, s. 4.

cyjnej oraz empiryczne określenie obszaru użytkowania publicznych serwisów internetowych przez osoby z dysfunkcją wzroku.

Zrozumienie złożoności i implikacji wniosków wynikających z przeprowadzonego badania wymaga jednak wcześniejszego zapoznania się z poszczególnymi rozdziałami niniejszej pracy, które zestawione razem stanowią komplementarną całość. W pierwszym z nich wyjaśnione zostają podstawowe pojęcia, takie jak informacja, informowanie oraz co oznacza dostępność informacji. Omówione zostają grupy użytkowników narażonych na cyfrowe wykluczenie, formy aktywności osób niepełnosprawnych w Internecie, a także standardy pozwalające określić poziom dostępności informacji elektronicznej. Rozdział drugi zawiera kompletne zestawienie regulacji prawnych zarówno polskich, jak i międzynarodowych, dotyczących udostępniania elektronicznej informacji publicznej. Obejmuje także wyjaśnienia, czym jest elektroniczna informacja publiczna, kto ma do niej prawo, dodatkowe uprawnienia osób niepełnosprawnych oraz kompletne zestawienie polskich i międzynarodowych regulacji w tym zakresie. W trzecim rozdziale wyjaśniona zostaje specyfika korzystania z informacji elektronicznej przez osoby niewidome i słabowidzące, a także omówione zostają technologie asystujące przez nie wykorzystywane. Zawiera również wyniki przeprowadzonych badań, odpowiadające na pytanie o zakres użytkowania elektronicznej informacji publicznej przez osoby z poważną dysfunkcją wzroku. Czwarty rozdział to zestawienie wszystkich przeprowadzonych w Polsce od roku 2010 niezależnych badań dostępności publicznych serwisów internetowych. Omówienie zakresu wsparcia jednostek administracji w zakresie udostępniania informacji elektronicznej oraz wiedzy i oczekiwań pracowników publicznych w tym obszarze.

Przeprowadzona przez GUS analiza pt. *Społeczeństwo informacyjne w Polsce w 2014 r.* wykazała, że 30,15% wszystkich niepełnosprawnych internautów w Polsce korzysta z usług e-administracji. Jak pokazują badania przeprowadzone na potrzeby niniejszego opracowania, wśród niepełnosprawnych internautów z poważną dysfunkcją wzroku ten odsetek osiąga poziom 97,93%. Co równie istotne, osoby należące do tej grupy deklarują posiadanie konta na platformie EPUAP (17,24%) oraz podpisu elektronicznego (4,84%). Dla porównania wśród całego społeczeństwa konto w serwisie EPUAP posiada zaledwie 1% obywateli, a z usług e-administracji korzysta jedynie 37,37% polskich internautów. Oznacza to, iż dla osób niepełnosprawnych, szczególnie z poważną dysfunkcją wzroku, elektroniczna informacja publiczna w XXI wieku stanowi podstawowe źródło wiedzy o państwie i jego działaniach.

Poniżej najważniejsze wnioski płynące z przeprowadzonych badań.

Z serwisów e-administracji korzysta 97,93% niepełnosprawnych internautów posiadających poważną dysfunkcję wzroku. 90,34% z nich pobiera z publicznych serwisów internetowych dokumenty elektroniczne, a 75,57% w przypadku wniosków i formularzy, jeśli tylko jest to możliwe, wypełnia je elektronicznie. Oznacza to, iż dokumenty elektroniczne i ich dostępność dla osób niepełnosprawnych mają bezpośrednie przełożenie na kwestię samostanowienia oraz samodzielnego partycypowania w usługach e-administracji bez udziału osób trzecich.

W ciągu miesiąca, z różną częstotliwością, serwisy internetowe jednostek administracji publicznej odwiedza 69,66% niewidomych i słabo widzących internautów. Co

niezwykle istotne, z powodów zawodowych robi to 50,34% z nich. Fakt ten oznacza, iż dostępność usług polskiej e-administracji może posiadać bezpośredni wpływ na rodzaj lub zakres wykonywanej pracy zawodowej w badanej grupie osób niepełnosprawnych. Jedynie 4,62% badanych niewidomych i słabowidzących użytkowników Internetu subiektywnie uznało serwisy jednostek administracji publicznej za dostępne. Jest to wynik bardzo zbliżony do oceny uzyskanej w badaniu Fundacji Widzialni. Jednak 85,34% niepełnosprawnych z dysfunkcją wzroku stwierdziło, iż w ciągu minionych pięciu lat odnotowali wzrost poziomu dostępności publicznych portali internetowych. Stanowi to najlepszy, ponieważ pochodzący od najbardziej zainteresowanej grupy odbiorców, dowód na pozytywne zmiany zachodzące w polskiej e-administracji.

Dokonując analizy przypadku dostępności polskiej e-administracji w kontekście osób niepełnosprawnych, bez najmniejszych wątpliwości udało się stwierdzić, iż teza stanowiąca punkt wyjścia dla przeprowadzonego wywodu, mówiąca o tym, iż obecny poziom dostępności publicznej informacji elektronicznej jest dalece niewystarczający, była i nadal pozostaje prawdziwa. Co więcej, analizując tempo i zakres zmian w obszarze dostępności elektronicznej informacji publicznej zachodzących na przestrzeni trzech minionych lat, nie sposób określić nawet w przybliżeniu terminu, w którym chociaż 50% publicznej informacji elektronicznej będzie spełniało minimalne wymogi dostępności międzynarodowego standardu WCAG 2.0.

Jedyne rozwiązania szczegółowo opisane w niniejszej pracy, mogące w realny sposób przyśpieszyć wzrost poziomu dostępności polskiej e-administracji dla osób narażonych na cyfrowe wykluczenie, to przede wszystkim sumienne uwzględnianie wymogów rozporządzenia Rady Ministrów we wszystkich specyfikacjach istotnych warunków zamówienia w przetargach i postępowaniach publicznych, dotyczących systemów teleinformatycznych, wprowadzenie przez prawodawcę rygoru wykonalności obowiązujących przepisów z obszaru dostępności, a także podstawowa edukacja w obszarze uniwersalnego projektowania, w tym również informacji elektronicznej w nauczaniu przyszłych pracowników sektora publicznego.

Dyskusji nie podlega fakt, iż obywatele chcący uczestniczyć w sprawowaniu władzy zwierzchniej w państwie demokratycznym muszą posiadać dostęp do wiedzy i informacji o sprawach publicznych. Jeśli informacja ta ma formę elektroniczną, ona także powinna być dostępna dla jak największej części społeczeństwa, w jak największym zakresie. Dotyczy to również, a może przede wszystkim, obywateli permanentnie narażonych na cyfrowe wykluczenie.

Bibliografia

Klucz do informacji. Dostępność informacji elektronicznej, Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego, FIRR, Kraków 2009.

Longman Dictionary of Contemporary English, (6th Internet Edition), (red.) D. Summers, Pearson Longman, Harlow 2014.

Macmillan Dictionary and Thesaurus. Second edition, (CD Version), (red.) M. Rundell, Macmillan Publishers, Londyn 2013.