

# Diagnoza potrzeb podmiotów publicznych w obszarze dostępności cyfrowej

## Raport końcowy

## Spis treści

Abstrakt .....	5
Abstract .....	6
Wprowadzenie .....	7
Nota metodologiczna .....	8
Badanie jakościowe .....	10
<i>Dostępność cyfrowa</i> .....	10
<i>Co dla pracowników podmiotów publicznych oznacza dostępność cyfrowa?</i> .....	10
<i>Pracownik na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową</i> .....	12
<i>Prawne uregulowanie kwestii dostępności cyfrowej</i> .....	16
Osoby publikujące treści internetowe .....	19
Publikowanie treści internetowych .....	22
<i>Rodzaje publikowanych treści</i> .....	22
<i>Działania podejmowane w celu zapewniania dostępności cyfrowej publikowanych treści cyfrowych</i> .....	26
<i>Działania podejmowane w celu zapewnienia dostępności cyfrowej w podmiotach publicznych</i> .....	29
<i>Narzędzia wykorzystywane do zamieszczania treści na stronach internetowych lub w mediach społecznościowych</i> .....	32
<i>Funkcje w systemach zarządzania treścią (CMS)</i> .....	37
Szkolenia e-learningowe związane z dostępnością cyfrową .....	43
<i>Chęć wzięcia udziału w szkoleniach</i> .....	43
<i>Moduły szkoleniowe</i> .....	47
<i>Możliwość przeprowadzenia szkoleń w godzinach pracy</i> .....	50
Badanie ilościowe .....	52
<i>Charakterystyka respondentów</i> .....	52
<i>Podmiot</i> .....	52
<i>Wielkość zatrudnienia</i> .....	53
<i>Gmina</i> .....	54
<i>Województwo</i> .....	55
<i>Płeć</i> .....	56
<i>Wiek</i> .....	57

Wykształcenie .....	57
Wykształcenie i doświadczenie związane z informatyką oraz programowaniem .....	58
Badanie ilościowe – wyniki badania .....	63
Poziom wiedzy w zakresie dostępności cyfrowej .....	63
Profil osób publikujących treści .....	65
Czy publikowanie treści internetowych jest ich głównym zakresem obowiązków? .....	65
Czy za publikowanie treści odpowiedzialnych jest więcej osób? .....	66
Czy oprócz publikowania, zajmują się oni również tworzeniem treści internetowych? .....	68
Czy pisanie tekstów przychodzi im łatwo? .....	69
Jak długo zajmują się publikowaniem treści na stronach internetowych / w mediach społecznościowych? .....	69
Jak długo pracują w obecnym miejscu pracy? .....	71
Czy zajmują stanowisko informatyka albo programisty? .....	72
Czy są koordynatorami/ekspertami lub pracownikiem odpowiedzialnym za dbanie o dostępność cyfrową? .....	74
Czy mają ukończone kursy/szkolenia z zakresu publikowania treści na stronach internetowych? .....	74
Czy mają ukończone kursy/szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści? .....	76
Czy mają doświadczenie w dostosowaniu treści do potrzeb osób z niepełnosprawnościami? .....	78
Czy mają doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS? .....	78
Czy mają doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML? .....	80
Czy mają doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM? .....	82
Czy mają doświadczenie w obsłudze programów graficznych? .....	83
Portale społecznościowe wykorzystywane przez podmioty publiczne .....	85
Portale społecznościowe oraz częstotliwość ich wykorzystywania .....	85
Rodzaje publikowanych treści cyfrowych .....	87
Rodzaje treści oraz częstotliwość ich publikowania .....	87
Narzędzia wykorzystywane w celu publikowania treści cyfrowych .....	89
Rodzaje wykorzystywanych narzędzi .....	89
Przyczyny, z powodu których systemy zarządzania treścią nie są wykorzystywane ....	99

<i>Sposoby zapewniania dostępności treści cyfrowych</i> .....	100
<i>Sposoby zapewnienia dostępności treści cyfrowych w miejscu pracy</i> .....	100
<i>Problemy napotymane podczas publikacji treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo</i> .....	101
<i>Pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową</i> .....	107
<i>Pracownik dedykowany do dbania o dostępność cyfrową</i> .....	107
<i>Wypełnianie obowiązków Ustawy o dostępności cyfrowej stron i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz sposoby stosowane w tym zakresie</i> .....	109
<i>Realizacja obowiązków ustawowych</i> .....	109
<i>Przydatne lub pożądane funkcje w systemach zarządzania treścią</i> .....	124
<i>Funkcje systemów zarządzania treścią</i> .....	124
<i>Wykorzystywane usługi cyfrowe administracji publicznej</i> .....	134
<i>Usługi administracji cyfrowej wykorzystywane w administracji publicznej</i> .....	134
<i>Szkolenia e-learningowe z zakresu dostępności cyfrowej</i> .....	149
<i>Moduły szkoleniowe z zakresu dostępności cyfrowej</i> .....	149
<i>Wnioski i rekomendacje</i> .....	153
<i>Wykaz modułów szkoleniowych</i> .....	159
<i>Wykaz potrzebnych i pożądanych funkcji w edytorach</i> .....	160
<i>Wykaz narzędzi informatycznych i usług internetowych wykorzystywanych w codziennej pracy</i> .....	164
<i>Spis rysunków</i> .....	168
<i>Spis tabel</i> .....	171

## Abstrakt

Celem projektu była diagnoza zapotrzebowania jednostek administracji publicznej na szkolenia w formie e-learningu poświęcone dostępności cyfrowej oraz funkcje wbudowane w projektowane szablony stron internetowych. Wykorzystane zostały zarówno jakościowe, jak i ilościowe techniki badawcze. Projekt realizowany był w jednostkach publicznych, których rozmieszczenie geograficzne odzwierciedlało strukturę administracyjną kraju.

Przeprowadzona analiza pozwoliła określić, że profil osób odpowiedzialnych za publikację treści na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych jest zróżnicowany, podobnie jak ich poziom wiedzy odnośnie dostępności cyfrowej. W większości przypadków są to jednak pracownicy, dla których publikacja jest dodatkowym obowiązkiem, nie mają ukończonych szkoleń z zakresu publikacji lub dostępności cyfrowej, ani doświadczenia w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Wielu z nich zna podstawowe informacje dotyczące dostępności cyfrowej, jednak ma trudności z wymienieniem wszystkich elementów wymaganych przez Ustawę.

Badanie umożliwiło również wyróżnienie najbardziej oczekiwanych przez pracowników publicznych modułów szkoleniowych. Można do nich zaliczyć między innymi szkolenia dotyczące: walidacji strony internetowej, rodzajów niepełnosprawności, czy też potrzeb osób niepełnosprawnych.

Chęć poszerzenia wiedzy jest najczęstszą motywacją do wzięcia udziału w szkoleniach z dostępności cyfrowej. Zdobyta wiedza pomogłaby pracownikom lepiej pełnić swoje obowiązki oraz zrozumieć potrzeby osób niepełnosprawnych. W większości podmiotów jest możliwość, aby szkolenia były realizowane w godzinach pracy. Trudności w tym zakresie pojawiłyby się wśród pracowników szkół oraz przedszkoli.

Wyszczególnione zostały również najbardziej potrzebne oraz brakujące funkcjonalności przy publikowaniu treści. Można do nich zaliczyć między innymi możliwość edycji tekstu już opublikowanego, a także automatycznego dopasowania do wymogów związanych z dostępnością cyfrową.

Pracownicy podmiotów publicznych najczęściej wykorzystują w swojej pracy programy z pakietu MS Office. Wśród programów do edycji grafik, czy też wideo, dominują te bezpłatne, m.in. Gimp, Canva oraz Movie Maker. Najbardziej popularnym systemem zarządzania treścią jest WordPress. Pracownicy stosunkowo rzadko wykorzystują programy do walidacji strony, czego przyczyn można szukać w nieświadomości ich istnienia. Portalami społecznościowymi, które najczęściej wykorzystują podmioty publiczne, są Facebook oraz Youtube.

Uwzględnienie wymienionych aspektów w znaczącym stopniu może wpłynąć na poprawę sytuacji związanej z dostosowaniem stron internetowych, aplikacji mobilnych oraz zamieszczanych dokumentów do potrzeb osób ze szczególnymi potrzebami.

## Abstract

The aim of the project was to diagnose a demand of public administration entities for an e-learning training dedicated to the digital accessibility and functions embedded in a designed website templates. The project made use of both qualitative and quantitative research techniques. It was carried out in public units whose geographic distribution reflected the administrative structure of the country.

The analysis established that a profile of people responsible for publishing content on a website or in social media is diversified, as is their level of knowledge about digital accessibility. In most cases, however, these are employees for whom publication is an additional obligation, they haven't completed any training in publishing or digital accessibility, or experienced working with people with disabilities. Many of the employees have basic knowledge about digital accessibility, but have difficulty listing all the elements required by the Act.

The project allowed to distinguish the set of training modules most expected by the employees. These modules include, among others: website validation, disability or the needs of people with disabilities.

The most common motivation to participate in digital accessibility training is a desire to expand knowledge. The acquired knowledge would help employees to better fulfil their duties and understand the needs of disabled people. In most entities it is possible to conduct training during working hours – except for kindergarten and school workers, who would find it difficult to attend.

The most needed and missing functionalities, when publishing content, are also listed. These include, among others, the possibility of editing an already published text, as well as automatic adjustment to the digital accessibility requirements.

In their work employees of public entities most often use MS Office programs. Among free programs for editing graphics or video, the following are most commonly used: Gimp, Canva and Movie Maker. The most popular content management system is WordPress. Employees relatively rarely use website validation programs, probably due to the lack of knowledge about their existence. Among public entities Facebook and Youtube are the most commonly used networking sites.

The inclusion of all above-mentioned aspects may significantly improve the adaptation of websites, mobile applications and posted documents to the needs of people with special needs.

## Wprowadzenie

Przedmiotem zrealizowanego badania była diagnoza potrzeb jednostek administracji publicznej i samorządu terytorialnego na szkolenia w formie e-learningu poświęcone dostępności cyfrowej oraz funkcje wbudowane w projektowane szablony stron internetowych.

Grupę docelową badania stanowiły osoby, które są odpowiedzialne za tworzenie i publikowanie treści na stronie internetowej lub w mediach społecznościowych podmiotu, niezależnie od tego, czy tworzą je osobiście, czy też zlecają ich wytworzenie na zewnątrz. Łącznie w badaniu wzięło udział 600 respondentów. Projekt został zrealizowany przede wszystkim z osobami reprezentującymi podmioty z głównej grupy docelowej, jakimi są:

- Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności - Sekcja O, dział 84;
- Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie - Sekcja Q, dział 88;
- Ośrodki Pomocy Społecznej - Sekcja Q, dział 88;
- Poradnie psychologiczno-pedagogiczne - Sekcja P, dział 85;
- Szkoły podstawowe, ponadpodstawowe oraz przedszkola - Sekcja P, dział 85;
- Biblioteki publiczne i domy kultury - Sekcja R, dział 90, 91.

Badanie składało się z dwóch części: jakościowej oraz ilościowej. Przeprowadzona analiza wyników badania jakościowego, jak również ilościowego, pozwoliła między innymi na zweryfikowanie:

- Jaki jest poziom wiedzy pracowników podmiotów publicznych w zakresie dostępności cyfrowej?
- Jaki jest profil osób, które są odpowiedzialne za publikowanie treści na stronach internetowych?
- Jakie portale społecznościowe są wykorzystywane oraz jaka jest częstotliwość publikacji na nich?
- Jakie treści cyfrowe są publikowane na stronach internetowych podmiotów publicznych?
- Jakie narzędzia wykorzystują pracownicy podmiotów publicznych w celu publikacji i tworzenia treści cyfrowych?
- Jakie są sposoby zapewniania dostępności treści cyfrowych znane respondentom oraz które z nich wykorzystują oni w pracy?
- Czy są zatrudnieni pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową?
- W jakim stopniu podmioty publiczne wypełniają obowiązki ustawy o dostępności cyfrowej stron i aplikacji mobilnych?
- Jakie są przydatne i pożądane funkcje w systemach zarządzania treścią?
- Jakie usługi cyfrowe administracji publicznej są wykorzystywane?
- Jak przedstawia się kwestia szkoleń e-learningowych z dostępności cyfrowej?

## Nota metodologiczna

Badanie składało się z dwóch części: jakościowej oraz ilościowej. W pierwszej kolejności zrealizowano badanie jakościowe, na które przypadło 20 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI) oraz 4 zogniskowane wywiady pogłębione, w których uczestniczyło po 6 osób w każdej grupie. Łącznie w części jakościowej wywiady zostały przeprowadzone z 46 pracownikami podmiotów publicznych. Druga część badania została przeprowadzona z łącznie 556 pracownikami podmiotów publicznych z całej Polski.

Informacje na temat założonego zakresu badawczego uzyskano dzięki zastosowaniu scenariuszy badawczych oraz ilościowego kwestionariusza badawczego. Zarówno scenariusze, jak i kwestionariusz zostały opracowane przez Wykonawcę w ścisłej współpracy z Zamawiającym. Badanie zostało przeprowadzone przede wszystkim w podmiotach z mniejszych, mniej zamożnych gmin. Dobór próby miał charakter kwotowy. Badania przeprowadzone zostały za uzyskaniem zgody respondenta na udział w badaniu.

Badanie oparto na trzech technikach:

1. Indywidualnych wywiadach pogłębionych (IDI) - metoda badań jakościowych, polegająca na szczegółowej, wnikliwej rozmowie z respondentem, której celem jest dotarcie do precyzyjnych informacji oraz poszerzenie wiedzy, związanej z tematem badania. W trakcie wywiadu indywidualnego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym, dotyczące próby wyjaśnienia/ zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw i zachowań. W ramach wywiadów pogłębionych wprowadzane są do rozmowy kolejne tematy, które odpowiednio ukierunkowują wypowiedź respondenta i pomagają w ujawnianiu jego przekonań, opinii i postaw.
2. Zogniskowanych wywiadach grupowych (FGI) - metoda badań jakościowych, polegająca na wspólnej dyskusji grupy respondentów/uczestników wywiadu, na zadany z góry temat/grupę tematów. W trakcie wywiadu grupowego podejmowane są pytania badawcze o charakterze eksploracyjnym, próby wyjaśniania/zrozumienia zjawisk, motywacji, postaw, zachowań bez intencji wyrażania badanej rzeczywistości w sposób liczbowy i czysto opisowy. Uczestnicy dyskusji stymulują się wzajemnie, inspirują, prowokują do wyrażania opinii i konstruowania pomysłów.
3. Telefonicznego przeprowadzenia wywiadu kwestionariuszowego wspomaganego komputerowo (*Computer Assisted Telephone Interviewing*). Ankieterzy posługując się telefonem, zadają pytania z kwestionariusza wywiadu i zarazem wprowadzają otrzymane odpowiedzi przy pomocy specjalistycznego oprogramowania komputerowego. Na bieżąco są kontrolowane postępy badania oraz sprawdzana praca ankieterów. Metoda umożliwia niemal natychmiastowy dostęp do wyników badania tuż po jego zakończeniu.



Badanie realizowano w okresie październik 2020 – styczeń 2021 roku. Nad prawidłowością wykonania projektu czuwał jego Zleceniodawca – Centrum GovTech przy Kancelarii Prezesa Rady Ministrów. Badanie wykonane zostało przez Centrum Badawczo-Rozwojowe BIOSTAT. Niniejsze opracowanie stanowi podsumowanie i zestawienie najważniejszych wyników uzyskanych w toku całego badania.

## Badanie jakościowe

### Dostępność cyfrowa

#### Co dla pracowników podmiotów publicznych oznacza dostępność cyfrowa?

Przystępując do badania, w pierwszej kolejności postanowiono zbadać wiedzę, jaką przedstawiciele podmiotów publicznych posiadają w kwestiach związanych z dostępnością cyfrową.

Pojęcie dostępności cyfrowej postrzegane jest przez pracowników podmiotów publicznych najczęściej **w kontekście sposobu przedstawiania informacji oraz przystosowania strony internetowej**. Dostępność cyfrowa wiąże się dla pracowników podmiotów publicznych z osobami z ograniczeniami funkcjonalnymi. Częściej jako takie przywoływane są osoby z niepełnosprawnościami, znacznie rzadziej osoby starsze lub ze szczególnymi wymogami.

„Dostępność w rozumieniu przepisów, które nas wszystkich dotyczą to oznacza to, żeby nasze strony były dostępne nawet nie dla niepełnosprawnych, tylko dla osób o szczególnych wymaganiach. Żeby to się dało przeczytać, żeby automat, który czyta mógł to przeczytać, albo osoba niewidząca czy słabowidząca też mogła do tej treści dotrzeć. Te wszystkie ustawienia kontrastów itd. To są nawet takie rzeczy jak to, żeby obrazek był podpisany, bo jeżeli ktoś nie widzi obrazka, to musi mieć napis co tam tak naprawdę jest. Jeszcze jedno zdanie: skąd to rozszerzenie definicji dostępności? Nie używa się sformułowania „osoby niepełnosprawne”, tylko „osoby o szczególnych wymaganiach”. W kontekście dostępności elektronicznej może to być osoba tymczasowo mająca szczególne wymagania, tak jak np. pani w ciąży ma tymczasowo szczególne potrzeby. To są różne osoby, o różnych wymaganiach.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

Należy zaznaczyć, że choć większość spośród pracowników jest w stanie udzielić odpowiedzi zbliżonej do istoty zagadnienia, to cechują się oni różnym stopniem jego znajomości. Pracownicy udzielający szczegółowych odpowiedzi cechują się tym, że odbyli już szkolenia z dostępności. Sytuacja taka występowała również, gdy kwestie związane z dostępnością są związane bezpośrednio z ich obowiązkami w pracy i musieli już podjąć działania z nią związane. Osobami z największą znajomością zagadnienia są najczęściej informatycy oraz dyrektorzy mniejszych placówek publicznych.

Dostępność cyfrowa rozumiana jest czasem jako internetowy dostęp, **możliwość skorzystania ze strony dzięki wykorzystaniu Internetu**. Takim rozumieniem

dostępności cyfrowej cechowali się **najczęściej pracownicy podmiotów prowadzących działalność w sekcji edukacyjnej**, tj. w szkołach, poradniach psychologiczno-pedagogicznych, czy też przedszkolach. Można było również zaobserwować, że takie postrzeganie dostępności cyfrowej występowało także **wśród osób, u których w miejscu pracy występują duże problemy z łączem internetowym**. Wśród przedstawicieli podmiotów działających w sekcji edukacyjnej występowały osoby potrafiące udzielić odpowiedzi bardziej zbliżonej do definicji dostępności cyfrowej, jednak istnieją przesłanki do tego, by sądzić, że jest to jedna z najmniej doinformowanych i zorientowanych w temacie grup podmiotów publicznych biorących udział w badaniu.

„Dla mnie dostępność cyfrowa to jest możliwość korzystania i łączenia się przez różnego typu środki komunikacji z innymi ludźmi, a także dostępność technologii. Żeby mówić o dostępności cyfrowej to takim bezpośrednim pojęciem jest dostęp do Internetu.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P - edukacja)*

„Dla mnie to jest cyfrowa dostępność do wszystkich mediów elektronicznych: przede wszystkim do Internetu, możliwość korzystania z komputera czy tabletu w miejscu pracy. To jest wg mnie dostępność cyfrowa.”

*(IDI, przedstawiciel przedszkola)*

W trakcie wywiadów poruszono także kwestię osób określanych jako „wykluczonych cyfrowo”. Jest to pojęcie związane nie tylko z osobami, które nie mają zapewnionego dostępu do Internetu, ale też osobami starszymi. Wiek może być barierą w zrozumieniu, w jaki sposób można skorzystać ze strony internetowej w celu realizacji spraw urzędowych. Osoby w podeszłym wieku mogą nawet nie wiedzieć o tym, że taka możliwość istnieje. W związku z tym można wyciągnąć wniosek, że odpowiednie dostosowanie strony oraz zamieszczanych na niej informacji pełni podstawową rolę w celu zapewnienia równego dostępu do usług i informacji sektora publicznego. Czasem może się to jednak okazać niewystarczające dla wszystkich użytkowników. **Bardzo istotną kwestią jest również dotarcie do osób starszych, by w prosty sposób wytłumaczyć im, jak mogą korzystać z takich funkcjonalności.**

„Przeważnie osoby starsze. Chociaż muszę powiedzieć, że mam wśród swoich klientów bardzo dużo osób grubo po osiemdziesiątce, które chcą się uczyć, są ciekawe świata i wiek nie stanowi dla nich problemu. Wiadomo, przyswajają nową wiedzę dużo wolniej czy inaczej, bo bardzo sobie chcą to przetłumaczyć na postać analogową, papierową. Ale to się dzieje. (...) Jest to bardzo fajne, ale łączy się to z tym, że edukacja, edukacja i jeszcze raz edukacja.

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

### *Pracownik na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową*

Zatrudnienie pracownika na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową jest rzadkością. W większości badanych podmiotów przyznano, że nie ma osoby na takim stanowisku. Ponadto, jeżeli w podmiotach występują osoby mianowane na koordynatora do spraw dostępności, to **przeważnie nie są to pracownicy odpowiednio do tego przeszkoleni.**

**Najczęściej w badanych podmiotach funkcja taka jest dodatkowym obowiązkiem,** który otrzymuje wybrany pracownik. Pracownicy czasem zostają wdrożeni w nową tematykę poprzez udział w kursach, często jednak poszukują informacji samodzielnie. Najczęściej na koordynatora zostają wybrani pracownicy posiadający większą wiedzę informatyczną lub mające mniej obowiązków. W związku z tym niejednokrotnie osoby, które zostały mianowane koordynatorem do spraw dostępności **nie posiadają doświadczenia w pracy z osobami niepełnosprawnymi.**

„Jest funkcja inspektora ds. dostępności szeroko rozumianej. (...) To tak wygląda w naszych bibliotekach mało-średnich, że kolejny przepis narzuca kolejną funkcję: inspektor do tego, inspektor do tamtego i to jednej osobie się przeważnie to wrzuca. Czyli pracownik zostaje kolejnym inspektorem od ochrony środowiska, RODO, itd. To się dokleja do kogoś i jest to przeważnie przypadkowa osoba z administracji, która ma pecha i zostaje inspektorem ds. dostępności. Jest to osoba, która ma moce przerobowe, albo na kogo padnie po prostu. Bo to jest takie niedorzeczne: jedne przepisy dotyczą ogromnej instytucji gdzie jest kilkaset osób i jednostek innej skali, tak jak naszej biblioteki gdzie jest 10 osób i budżet jest inny. To są procedury jak dla jakiś ogromnych firm. Kontrola zarządcza np. wygląda u nas tak, że sobie przesyłamy pisma, podbijamy jeden drugiemu w pokojach za ścianą i tak się to wszystko toczy, mają wesołą robotę. I tak samo jest u nas z dostępnością: jest osoba która została do tego wyznaczona i nie była na tyle asertywna żeby odmówić i dostała kolejną funkcję. Czasem wiąże się to z tym, że ktoś dostanie 100 zł na pocieszenie. Natomiast jeśli chodzi o te cyfrowe kwestie, to czasami my z żoną się tym zajmujemy, a czasami jak ktoś nie ma czasu to jest „Teraz ty ... będziesz to robić”, więc jest z tym trochę bałaganu. (...) Więc jest wyznaczona osoba, ale jest ona przypadkowa, żeby w papierach się zgadzało.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

„U nas są koordynatorzy. 2 panie, pracownicy socjalni. Oni są dedykowani do tej roli. Z tego co wiem, to oni nic w tym kierunku nie robią bo nie bardzo wiedzą co mają robić. Nie są przeszkolone, tylko tyle, że mają funkcję.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

„Odpowiedź na Twoje pytanie, czy koordynator ma doświadczenie z osobami niepełnosprawnymi brzmi nie, bo przeważnie są to osoby, na które jeśli znajdują się pieniądze, to są zatrudnione na jakąś 1/5 etatu i jest to przyklejone do innych działań, jakiejś tam osobie, przy okazji. Robi to przy okazji jak słyszałem ABI, BHP’owiec – łączą w ten sposób funkcje. Ostatnio miałem okazję rozmawiać z sanepidem w ... i okazało się, że jest koordynator, dziewczyna, której to wepchnęli. Pytam się jej: „A Ty masz jakieś doświadczenie?” i odpowiada: „Nie, nie, właśnie teraz na kurs idę i będę się w tym kierunku szkolić”.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

Potrzeba zatrudnienia pracownika na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową w opinii przedstawicieli podmiotów publicznych jest niejednoznaczna. Występują zarówno podmioty, w których odczuwana jest potrzeba zatrudnienia takiego pracownika w strukturze jednostki, jak i takie, gdzie sytuacja taka nie występuje.

Nie w każdym podmiocie występuje potrzeba zatrudnienia dodatkowo pracownika, którego głównym zadaniem byłoby dbanie o dostępność cyfrową. Wielu pracowników publicznych odpowiedzialnych za publikowanie treści na stronie internetowej uważa, że **jest w stanie sprostać takim wymaganiom samodzielnie**. W takim przypadku bardzo pomocne byłoby dla nich **wsparcie i udostępnienie odpowiednich narzędzi, dzięki którym samodzielne publikowanie treści byłoby ułatwione**. Należy podkreślić, że pracownicy wielu podmiotów publicznych traktują dostępność cyfrową, jako obszar tematyczny na tyle niewielki, iż może stanowić część obowiązków pracownika, który już jest zatrudniony w danym podmiocie.

„Według mnie nie ma potrzeby. Bo to jest dostępność cyfrowa, wystarczy jakby było środowisko, Ministerstwo udostępniło tak jak jest pilotażowo udostępnione na samorząd gov.pl strona internetowa z pełnym wsparciem tych ostatnich wymagań i to tak. To wsparcie no bo po prostu nie osoba, ale danie nam możliwości, bo my możemy to zrobić bez osoby, bo to są koszty, wystarczy udostępnić nam narzędzia i każdy informatyk sobie poradzi.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

„Z mojej strony, myślę, że nie. Ja tu pracuję od pewnego czasu i z tego co widzę system jest zrobiony dobrze pod kątem dostępności. Zajmuję się poprawą błędów wychwyconych przez zewnętrzne narzędzia, naprawiam to. Wizualnie wszystko jest dobrze. Z mojej perspektywy konkretnie do tego nie musi być osoby.”

*(IDI, przedstawiciel Powiatowego Zespołu do orzekania o Niepełnosprawności)*

Przyczyn braku zatrudnienia takiego pracownika pomimo zapotrzebowania, należy upatrywać przede wszystkim w **kwestiach finansowych oraz brakach kadrowych**. Budżet jednostek publicznych niejednokrotnie wpływa na ograniczenie liczby etatów, przez co nie jest możliwe poszerzenie kadry o jeszcze jedną osobę. **Problem jest dostrzegalny przede wszystkim w mniejszych placówkach, ale nie są to jedyne podmioty, gdzie jest on sygnalizowany**. Warto zaznaczyć, że w takich jednostkach potrzeba zatrudnienia pracownika na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową może być tymczasowa. Największą wartość upatrywana jest wtedy w **możliwości przekazania wiedzy osobom, które docelowo będą zajmować się kwestią dostępności cyfrowej w instytucji**.

„Jesteśmy małą jednostką, nasze Centrum Kultury mieści się w gminie wiejskiej i pracowników mamy 5/6 w zależności od roku. Niestety nie mamy takiej możliwości, aby mieć osobnego pracownika. Ja, jako dyrektor mam dodatkową funkcję zamieszczania tych treści. Czasami zlecam to jednemu z pracowników, który zajmuje się nie tylko tymi rzeczami, ale różnymi innymi. Każdy pracownik w małym zakresie w zasadzie przygotowuje część tych treści, taka specyfika tutaj tej jednostki. W każdym bądź razie specjalnego, dedykowanego pracownika na takie stanowisko nie ma, ze względu na to, że to jest mała jednostka, mało pracowników, mniejszy budżet na pobory, więc tutaj wszystko się łączy z finansami. Aczkolwiek teraz w momencie pandemicznym, który się pojawił okazało się, że ta potrzeba takiego lepszego posługiwania się w internetowych środkach komunikacji jest dosyć ważna i tutaj, jeżeli byśmy mieli taką osobę, która w tym jest świetna i jest świetnie przeszkolona to byłoby nam prościej. (...) Dotychczas w większości korzystaliśmy z Internetu tylko, jako środek informacyjny, a teraz jest to główne narzędzie w komunikowaniu się ze wszystkimi. Prowadzenie zajęć itd., tutaj jakby rzeczywiście mógłby taki pracownik być potrzebny, aby zaproponować jakieś nowości technologiczne, ale to też przejściowo. Jako taka pomoc w nadaniu kierunku to owszem, natomiast tak w codziennej pracy to już się powoli przyzwyczajamy. Startowo by się przydał ktoś, kto by wprowadził każdego pracownika przynajmniej w takie podstawowe pojęcia i umiejętności. Przy takiej małej placówce myślę, że na stałe, no chyba, że to byłoby to stanowisko do spraw promocji takie ogólne, bo przy takiej jednostce jak nasza, bo rzeczywiście czasami jest potrzeba.”

*(IDI, przedstawiciel domu kultury)*

„U mnie podobnie: ze względów finansowych nie mogę sobie pozwolić na dodatkową osobę w administracji szkoły. Natomiast Pan, który uczy u nas informatyki jest nauczycielem dochodzącym – nie jesteśmy dla niego macierzystą placówką i niestety nie mogę go obarczyć dodatkowymi obowiązkami. Wszystko niestety spadło na dyrektora. Mam tylko jedną sekretarkę, także dosyć mało osób pracuje u mnie w obsłudze w administracji, więc muszę sobie radzić jakoś sama.”

*(FGL, przedstawiciel sekcji P - edukacja)*

„U nas również nie ma osoby zatrudnionej na etacie, która zajmowałaby się tylko i wyłącznie dostępnością. Szczerze mówiąc to w naszej jednostce nie ma nawet informatyka. Po koleżeńsku robi to nam ktoś ze Starostwa, albo doraźnie zatrudniamy kogoś na umowę zlecenie. Robimy to w ramach własnej siły, gdyż brakuje pieniędzy na ewentualny etat dla informatyka, który pewnie byłby obciążony tą dostępnością a na pewno w największym zakresie. Tu chodzi po prostu o sprawy finansowe.”

*(FGL, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

Problemem związanym z kwestią zatrudnienia pracownika na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową w mniejszych placówkach, jakimi są Powiatowe Zespoły do Orzekania o Niepełnosprawności, **jest włączenie w strukturę innej jednostki – najczęściej urzędu, bądź Powiatowego Centrum Pomocy Rodzinie**. W wyniku przeprowadzenia badania zaobserwowano, że podmioty takie niejednokrotnie **nie mają własnej strony internetowej**, a informacje od nich zamieszczane są na stronach innych podmiotów. W tego typu jednostkach najczęściej **nie ma informatyka**, a pracownicy nie widzą również możliwości finansowych, by zatrudnić dodatkową osobę na takim stanowisku. W takim przypadku **rozwiązaniem może być pracownik urzędu, bądź starostwa, który odpowiadałby również za mniejsze jednostki**.

„...jednostki, które są rozproszone, mają też rozproszone finanse. Powiatowe Zespoły mają te pieniądze przekazywane z budżetu wojewody. Co prawda w zadaniach starostów jest organizacja pracy zespołów, ale wiadomo że dysponuje on środkami, które mogłyby być przeznaczone na cyfryzację. My nie mamy takich środków, nie mamy takich możliwości by opłacić takie stanowisko. Nasze zadanie jest realizowane jako konkretny cel – jest to cel orzekania i koniec. Są co prawda Powiatowe Zespoły jak u koleżanki, czy w starostwie jest taka jednostka do obsługi osoby niepełnosprawnej. Ja mam to nieszczęście, że jeszcze jestem włączona w strukturę Miejskiego Ośrodka Pomocy Rodzinie i to

też jest biedna jednostka, ma przekazane środki na konkretne cele i nie ma takiej możliwości, żeby przeznaczyć jakieś środki na cyfryzację, chociaż oczywiście przygotowujemy się do tego. W tym roku już na ten temat rozmawialiśmy, są nawet przepisy które będą obowiązywały (częściowo już obowiązują) i ja zgłosiłam taką propozycję koordynator w urzędzie. Natomiast nie wiem czy uda mi się stworzyć takie stanowisko, nie mam pojęcia.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

„Myślę, że powinno być to zorganizowane tak, że organ prowadzący, czyli Starostwo, które ma pod sobą inne jednostki prowadzące oprócz Nas – i jest np. osoba zatrudniona w Starostwie, która nadzoruje. Trudno jest sobie wyobrazić, że w Naszej placówce była taka osoba z kwalifikacją jakiejś miała.”

*(IDI, przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej)*

### *Prawne uregulowanie kwestii dostępności cyfrowej*

Przeprowadzone badanie pozwoliło na wnioskowanie, iż wiedza pracowników podmiotów publicznych odnośnie tego, czy dostępność cyfrowa jest w Polsce uregulowana prawnie niejednokrotnie jest niewystarczająca. Ponadto nie każdy pracownik uważający, że dostępność cyfrowa jest uregulowana w Polsce prawnie, wie o tym, że jest to zapisane w stosownej ustawie. Niejednokrotnie przedstawiciele podmiotów publicznych **zakładają, że prawdopodobnie istnieje zapis regulujący tą kwestię ale nie wiedzą jaki jest to dokument.**

„Chyba nie. Wydaje mi się, że nie do końca. Ja „nie siedzę w sprawie” ale wydaje mi się, że to nie jest jak większość u nas przepisów prawnych i nie jest to do końca uregulowane. Chyba.”

*(IDI, przedstawiciel przedszkola)*

„Nie wiem czy w Polsce jest uregulowana prawnie dostępność cyfrowa. Wiem, że co chwilę pojawiają się jakieś nowe informacje na temat.”

*(IDI, przedstawiciel szkoły specjalnej)*

„Wydaje mi się, że teraz się coś zmieniło, bo do nas przyszła informacja, że należy dostosować stronę internetową placówki do tej ładnie nazwanej deklaracji zwanej deklaracją dostępności. Na dobrą sprawę po takim „smutnym” mailu, miałam kłopot, żeby się zorientować co ja tak naprawdę mam zrobić od „a do z”. Był to mail od instytucji, która prowadzi nam stronę, kupujemy od nich dostęp – nie wiem czy to tak się nazywa – prowadzą po prostu strony



internetowe. Udostępniają nam nazwę strony internetowej czy coś takiego. Był tylko oznaczony termin, że należy tego dokonać do końca marca.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P – edukacja)*

Podczas badania jakościowego, niezależnie od składu osobowego badanej grupy, **zidentyfikowano poważny problem sygnalizowany przez respondentów**. Związany jest on z językiem, jakim napisana jest ustawa. Dotyczy on w szczególności tabelki z wymaganiami dotyczącymi wytycznych dla dostępności treści internetowych w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych, zamieszczonej w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej. **Wspomniane wytyczne są napisane w języku niezrozumiałym dla pracowników podmiotów publicznych, co w znacznym stopniu utrudnia wypełnienie obowiązków ustawy**. Obecna forma zapisu ustawy nie jest prosta do przyswojenia dla pracowników podmiotów publicznych. Analiza ustawy zajmuje pracownikom dużo czasu, przy czym nie zawsze mają oni pewność, co do jej poprawnego zrozumienia. **Rozwiązaniem tego problemu mogłoby być opracowanie oficjalnego dokumentu, w którym wymagania zostałyby zapisane z przykładami ich zastosowania – pozwalając w jasny i klarowny sposób zobrazować przedstawicielom podmiotów publicznych, jakie są wymagania względem nich**.

„Ostatnio (2 tygodnie temu) dosyć dokładnie analizowaliśmy załącznik do rozporządzenia Ministra Kultury. Tam jest taka dosyć szczegółowa tabelka z wytycznymi. Postanowiliśmy wejść w tę tabelkę we własnym zakresie, łącznie z tym że nawet poprosiliśmy tego zaprzyjaźnionego informatyka żeby nam powiedział, co musimy spełnić z tej tabeli która zawiera ok. 40 punktów (teraz już nie pamiętam). Co z tej tabeli musimy zrobić na naszej stronie, co mamy poprawić. My jako laicy nie zrozumieliśmy z tego praktycznie nic, informatyk był nam w stanie wytłumaczyć 10 punktów, a większości (75 %) w ogóle nie rozumiał, co autor miał na myśli umieszczając takie informacje w tej tabeli.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

„Jeszcze coś dodam, bo nawet jak tworzyliśmy stronę internetową i chcieliśmy, żeby ona była jak najbardziej dostępna, to osoby, którym zlecaliśmy nie do końca rozumiały pojęcie dostępności, wytycznych, generalnie głównie informatycy do końca nie zdają sobie sprawy na czym to polega, jakie to powinny być rozwiązania”

*(IDI, przedstawiciel Powiatowego Zespołu Orzekania o Niepełnosprawności)*

„Nawet jak człowiek czyta te ustawy, które są takim językiem napisane, takie mają sformułowania, że przełożyć to na ludzki język... Bo naprawdę rozgryźć te wszystkie mądre sformułowania. Pierwszy był taki CEEG nie pamiętam, coś 2.0,

wcześniej przed tą ustawą, dotyczącą spraw internetowych. Uwierzcie, myśmy w trójkę siedzieli i zastanawialiśmy się, co my mamy zrobić w tym CMS'ie. Informatycy siedzieli, osoby które się znają na języku urzędniczym i cały sztab się zastanawiał, co autor w tej ustawie i rozporządzeniu miał na myśli. Więc brakuje tej prostej wiedzy. Odsyłanie do aktów takich jak ustawa... nie ma takiej prostej wiedzy: strona musi wyglądać tak a tak przełożonej na normalny język.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

W podmiotach publicznych występują zarówno osoby, które **nie są w stanie wymienić elementów dotyczących ustawy, kojarzą je po przytoczeniu, jak i osoby, które bez problemów są w stanie udzielić odpowiedzi**. Należy zaznaczyć, że elementy wymieniane przez pracowników były najczęściej tymi, **które zostały już wprowadzone w ich jednostce**.

Ponadto pracownicy czasem zgadzali się z tym, że ustawa narzuca obowiązki, które w rzeczywistości w niej nie występują. Przykładem jest „automatyczne odtwarzanie dźwięku na stronie” oraz „logo”. Jest jednak możliwe, że pracownicy rozumieli taką funkcjonalność jako możliwość odczytania tekstu, a nie dźwięk odtworzony automatycznie w momencie wejścia na stronę. Niezależnie jednak od rozumienia takiej funkcjonalności, zgodnie z Ustawą, dźwięk nie powinien pojawiać się w sposób automatyczny, bez ingerencji użytkownika.

**W zdecydowanej większości przedstawiciele podmiotów publicznych byli w stanie powiązać dostępność cyfrową z zapewnieniem poszczególnych jej elementów**. Niektórzy z pracowników potrafili wymienić wiele z nich, bez pytań pomocniczych moderatora.

„Jeżeli jeszcze mowa o uregulowaniu prawnym w zakresie dostępności cyfrowej to powiedzmy, że mniej więcej jestem zorientowana przy deklaracji dostępności. Jestem po szkoleniu dla koordynatorów na ten temat i jest mi ten temat bliski. Chociaż nie jestem osobą, która jakoś biegle w internecie sobie radzi, niektóre pojęcia są dla mnie nowe i zawiłe jak np. wytyczne WCAG2.1 Jest dla mnie pojęciem magicznym i zupełnie nie wiem, o co chodzi, natomiast właśnie dziś dostałam informację, że nasza strona jest zbudowana właśnie według tych wytycznych. Chodzi np. o to, że jak ktoś posługuje się tylko klawiaturą lub samą myszką mógł taką stronę obsłużyć. Chodzi o odpowiednie opisywanie zdjęć, o napisy w filmach – takie elementy, o których nie wiedziałam i teraz po szkoleniu będę bardziej zwracała szczególną uwagę na to, aby właśnie były te odpowiednie opisy zdjęć, te napisy w filmach – to wcześniej było czasami robione, ale teraz będzie musiało wejść w standard działań przy zamieszczaniu treści. Na stronie jest dostępna oczywiście opcja zmiany czcionki,

kontrast, – aby ułatwić tą nawigację na stronie. Na stronie są dane teleadresowe, aby móc się skontaktować.”

*(IDI, przedstawiciel domu kultury)*

Bardzo ważną kwestią związaną z ustawą o dostępności cyfrowej jest również to, że **nie do wszystkich jednostek publicznych dotarła informacja o związanych z nią wymogach**. Tendencję taką można było zaobserwować **w szczególności w sekcji edukacyjnej**. Przedstawiciele placówek oświatowych z różnych części Polski **bardzo długo nie wiedzieli o istnieniu nowych przepisów**.

„Ja otrzymałam taką informację od dyrektorów innych szkół na początku września. Powiadomili mnie, że pojawiły się nowe przepisy regulujące dostępność stron, natomiast nie potrafiliśmy tego zrobić i nie wiedziałyśmy na czym to polega. Dopiero współpraca z Urzędem Gminy pozwoliła nam zrozumieć w czym rzecz. W ubiegłym tygodniu się tym zajęliśmy i naszą stronę dostosowaliśmy do tych przepisów. Bazowaliśmy na tym jak to wygląda w innych urzędach i instytucjach, aby się czegokolwiek dowiedzieć w czym rzecz.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P – edukacja)*

Ważnym aspektem jest również to, że **niejednokrotnie podmioty publiczne bardzo późno zaczęły wprowadzać zmiany związane z wymogami ustawy o dostępności cyfrowej** – informatyk reprezentujący urzędy oraz Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności wskazał, że prośby o dostosowanie strony otrzymywał na tydzień przed terminem wyznaczonym w ustawie. **Przygotowania do wprowadzenia nowych rozwiązań rozpoczynały się czasem dopiero w momencie, gdy minął termin ustalony w ustawie**.

„Tak, prawo unijne, które musieliśmy egzekwować (ono weszło dużo wcześniej), a teraz niedawno u nas. Kojarzę to głównie po swojej pracy, bo w okolicach końca września (25 września chyba był ostateczny termin) wiele instytucji się do mnie odzywało ok. 20 września pytając „Co my z tym zrobimy?”.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

## *Osoby publikujące treści internetowe*

**Profil osób publikujących treści na stronach internetowych podmiotów publicznych biorących udział w badaniu jakościowym jest bardzo zróżnicowany**. Wywiadów udzielali zarówno informatycy, jak i dyrektorzy czy też pracownicy

badanych jednostek – m.in. nauczyciele, psychologowie, sekretarki, pracownicy działu promocji, którzy mieli większą wiedzę informatyczną, niż inni pracownicy.

W badaniu wzięli udział przedstawiciele podmiotów, w których tylko jedna osoba odpowiada za publikację treści, jak i takich, gdzie odpowiedzialnych za publikację jest więcej osób. W badanych podmiotach można było zaobserwować osoby, które same tworzą wszystkie publikowane treści, jak i takie, które biorą udział w części ich tworzenia, poprawiają przed opublikowaniem lub publikują je bez wprowadzania zmian.

Niezależnie od grupy badawczej, wśród pracowników podmiotów publicznych występowały osoby mające doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi, jak i takie, które go nie posiadały. Publikacja treści na stronach internetowych/w mediach społecznościowych podmiotów jest obowiązkiem badanych pracowników od zróżnicowanego horyzontu czasowego – niejednokrotnie ich staż pracy w podmiocie był dłuższy niż funkcja osoby publikującej.

Publikowanie treści nie jest w większości przypadków głównym obowiązkiem osób za to odpowiedzialnych – najczęściej jest to dodatkowa funkcja, jaką pełnią w pracy. W przypadku, **gdy jedynie jedna osoba odpowiada za publikowanie treści, najczęściej ma ona wiele innych obowiązków**. Bardzo rzadko pracownicy podmiotów publicznych odpowiedzialni za publikowanie treści na stronach internetowych ukończyli kurs lub szkolenie z tego zakresu. Doświadczenie bądź wykształcenie związane z informatyką lub programowaniem posiadają głównie osoby zatrudnione na stanowisku informatyka. **Niejednokrotnie pracownicy zajmujący inne stanowiska sami starają się zdobyć potrzebną wiedzę.**

„Ja w tej naszej jednostce jestem dyrektorem i mam bardzo wiele funkcji, w jednostce pracuję od 3,5 roku. (...) Z reguły ja tym zarządzałam cały czas, ale aktualnie ze względu na prywatne kwestie macierzyńskie, część tych kwestii przekazałam innemu pracownikowi. Więc te treści nie przygotowuje tylko ja, ale i inne osoby. (...) Nie jestem informatykiem, działałam intuicyjnie. (...) Żadnych konkretnych kursów i szkoleń nie ukończyłam, byłam na kilku szkoleniach zupełnie innych dziedzin, które zahaczały o te tematy, np. program CANVA i dzięki temu mogę w miarę szybko zrobić plakat w prosty sposób a jakby zgodnie z tymi współczesnymi standardami. (...) Ale mamy dużo osób ze szczególnymi potrzebami, mamy dużo seniorów i ze względu na nich staramy się pewne projekty pisać. Mamy na uwadze ich potrzeby, po tym względem owszem takie osoby funkcjonują, działają i z nimi współpracujemy. Natomiast takich osób z niepełnosprawnościami czy też ruchowymi czy psychicznymi nie mieliśmy dotychczas.”

*(IDI, przedstawiciel domu kultury)*

„Nie jestem tylko ja odpowiedzialny za publikowanie, jest jeszcze u nas druga osoba, która się tym zajmuje. Publikuję od 2007 roku, czyli od momentu zatrudnienia, czyli 13 lat. (...) Nie jest to moim głównym obowiązkiem. Raczej odpowiadam tutaj za publikację, natomiast za część merytoryczną odpowiadają inne osoby. Oni wysyłają Nam jak to ma wyglądać, a my od strony wizualnej, graficznej odpowiadamy. Ukończonych kursów konkretnie z publikowania treści na stronie internetowej nie mam. Mam wykształcenie magister inżynier w specjalności systemów i sieci komputerowych.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

„To jest moja podstawowa praca i to mam w umowie, ja się tym zajmuję. Po kościelnemu mówiąc, jestem moderatorem, a normalnie mówiąc PR oficerem. Tworzę informacje, robię zdjęcia, proponuję zmiany na stronie, przygotowuję publikacje prawne w ramach informacji które powinny się znaleźć na stronie i to jest wszystko moja robota.”

*(IDI, przedstawiciel szkoły wyższej)*

„Oprócz mnie, publikowaniem na stronie zajmuje się też koleżanka. My się tym zajmujemy, ale nie mając tego w zakresie swoich obowiązków. Dodatkowo też tworzę treści na stronę internetową. Publikowaniem na stronie zajmuję się od około 5 lat – jak mamy tą stronę. Nie mam żadnych szkoleń z zakresu publikowania treści na stronie oraz żadnego wykształcenia w tym kierunku – uczę się sama.”

*(IDI, przedstawiciel Powiatowego Zespołu Orzekania o Niepełnosprawności)*

„Zajmuję się tym sam i to jest jedno z zadań, które jest mi przydzielone, bo ja nie jestem administracyjnym pracownikiem tylko pedagogicznym i zostało mi to przydzielone przez Panią Dyrektora, ponieważ znam się troszkę bardziej na tym niż inne osoby pracujące. Treści czasem tworzę ja, czasem modyfikuję według swoich uprawnień, które posiadam, jako administrator, np. zmiana menu czy kolejność danych, no i umieszczam treści przesłane przez innych pracowników. Nie mam wykształcenia informatycznego, to nie moja bajka. Natomiast widzę taką potrzebę, że jakieś minimalne szkolenie przez pracodawcę powinno być wysłane, no, ale są ograniczone środki finansowe, więc tutaj Pani Dyrektor też ma związane ręce. Nie mam ukończonych żadnych kursów związanych z publikowaniem danych a to by się przydało. Publikowaniem treści na stronie zajmuję się już z 6 lat. To doświadczenie mam w ograniczonym zakresie, ponieważ jestem terapeutą zatrudnionym w poradni, ale pracuję bardziej z osobami nieupośledzonymi tylko z młodzieżą sprawiającą trudności wychowawcze. Zdarzają się, ale nie jest to grupa docelowa.”

*(IDI, przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej)*

Należy również zaznaczyć, że **informatycy w mniejszych miejscowościach najczęściej odpowiadają za publikowanie treści w kilku podmiotach. Są oni zatrudnieni w nich na zlecenie, w niepełnym wymiarze czasu.** Taka sytuacja ma miejsce szczególnie w mniejszych, mniej zamożnych gminach.

„Po ukończonych studiach mam wykształcenie informatyczne. Na stronie tylko publikuję i jest to moim dodatkowym zajęciem w pracy, nie jestem zatrudniony tu w pełnym etacie to po prostu dodatkowe stanowisko informatyczne. Tak jak wcześniej mówiłem głównie zajmuje się ogólną obsługą informatyczną i zajmuję się tym od około trzech lat. Materiały przygotowują pracownicy, którzy są wyznaczeni przez inwestora i przysyłają mi materiały a ja tylko fizycznie umieszczam je na stronie.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

## Publikowanie treści internetowych

### Rodzaje publikowanych treści

Rodzaj treści publikowanych przez pracowników podmiotów publicznych jest bardzo zróżnicowany i **często zależy od typu podmiotu, który reprezentują.**

**Największą różnorodnością publikowanych treści cechują się podmioty, takie jak szkoły, poradnie, biblioteki, muzea, czy też centra kultury.** Oprócz treści tekstowych, pracownicy tych podmiotów decydują się najczęściej wstawić też zdjęcia, udostępniają pliki do pobrania. Niejednokrotnie na ich stronach zamieszczane są filmy, bądź linki odsyłające do filmów. W przypadku muzeum, reprezentowanego przez jednego z respondentów, możliwe jest dodatkowo wirtualne zwiedzanie placówki. W jednej z poradni psychologiczno-pedagogicznych była wcześniej możliwość zagrania w gry. **Pracownicy takich podmiotów są najczęściej zainteresowani rozszerzeniem oferowanych form przekazu.** Zdarza się, że brak niektórych rozwiązań na stronach internetowych tych podmiotów nie jest spowodowany brakiem możliwości, tylko brakiem wiedzy, że takie rozwiązanie może być zastosowane.

„Treści zamieszczane to są w przypadku zapowiedzi to staram się było to z plakatem, jeżeli ma to być jakieś wydarzenie. Gdy zaproszenie to z plakatem i opisem. Później są treści opowiadające już o wydarzeniu, które już było, więc z reguły to już jest jakiś komplet zdjęć z opisem sytuacji, wydarzenia, szkolenia czy koncertu - to są typowo informacyjne treści, plakaty, zdjęcia. Filmy zaczęły się pojawiać dopiero w tym okresie pandemicznym i dopiero też się zaznajamiamy z tematem. Wcześniej nie mieliśmy swojego profilu na YouTube, i specjalnie tymi treściami filmowymi się nie zajmowaliśmy, bo uważam, że to

jest troszeczkę za dużo i nie byłoby tutaj możliwości czasowo – osobowych na to. Natomiast sytuacja pandemiczna wymusiła te filmowe i relacje, transmisje na żywo, ale też i filmy instruktażowe, kąć poetycki. Szukam i zleciłam też pracownikowi poszukiwania nad programem, aby te filmiki też jakoś wyglądały. Jest to temat, z którym się zapoznajemy. Na stronie mamy pliki np. informacje o procedurach bezpieczeństwa w trakcie epidemii, czy też regulaminy konkursów - staram się, aby były one w pdf, albo jak są dokumenty do uzupełnienia to, aby były w formie otwartej np. doc. Jeśli chodzi o pliki audio to na stronie nie umieszczałam jeszcze, nie wiem nawet czy mam taką funkcję. Jeżeli coś jest już z dźwiękiem to najczęściej odsyłam do YouTube, nie robię osobnych, jeśli to jest sam dźwięk to jest opatrzony jakimś plakatem, zdjęciem, także jest to połączone z profilem na YouTube. Samych audio czy podcastów nie robiliśmy, nie widziałam nigdy takiej potrzeby. Z prezentacjami multimedialnymi jest tak samo – staramy się ująć to w jakiś zgrabny film na YouTube. Jeśli chodzi o interaktywne formularze to nie korzystałam i nawet nie wiedziałabym jak je zrobić. Nie miałam z tym kontaktu, ale chętnie bym się przeskoliła albo któregoś z pracowników. Temat gier i aplikacji mobilnych bardzo by wzbogacił stronę, ale nikt z moich pracowników tego nie poruszał. Tutaj musiałabym się posiłkować firmami z zewnątrz, ponieważ żaden z moich pracowników nie ma w tym doświadczenia. Ale ze szkoda, bo myślę, że to byłoby potrzebne.”

*(IDI, przedstawiciel domu kultury)*

W przypadku urzędów oraz podmiotów zorientowanych na pomoc społeczną, tj. PRPR, PZOON i OPS **dominuje zamieszczanie treści tekstowych. Niejednokrotnie przedstawiciele tych podmiotów publicznych zamieszczają na stronie internetowej tylko treść, bez uwzględnienia chociażby zdjęć.** Kwestia ta jest jednak bardzo zróżnicowana. Jeżeli na stronie internetowej tych podmiotów są zamieszczane filmy, to najczęściej mają one postać linków, odsyłających do YouTube’a, a ich tematyka skupia się na sesjach rady miasta. **Są to podmioty, w których pracownicy najrzadziej wyrażali chęć publikowania bardziej różnorodnych materiałów.** Niejednokrotnie byli oni niechętni nawet do rozszerzenia publikowanych artykułów o zdjęcia.

Najczęściej niewielka różnorodność publikowanych treści cyfrowych nie jest postrzegana w tych podmiotach jako problem. **Wykorzystywane rozwiązania są uważane za wystarczające i pracownicy nie widzą konieczności by coś zmieniać lub rozszerzać.** Gdyby jednak taka potrzeba zaistniała, odpowiednie rozwiązania zostałyby wprowadzone.

„W naszej działalności ograniczamy się wyłącznie do tekstów. Nie ma potrzeby na nic innego. Dokumentów też nie publikujemy, zamieszczamy do nich odnośniki.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

„Nie ma takiej możliwości, bo jeśli ktoś chce coś zamieścić, to nie ma czegoś takiego, że się czegoś nie da. Trzeba być elastycznym i przygotowanym na to, że coś nowego wyjdzie. Jeśli pojawiłaby się konieczność opublikowania filmu czy materiału video, to trzeba by było to opublikować. Na razie nic takiego się nie pojawiło, ale nie ma czegoś takiego, czego się nie da albo nie może być opublikowane.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

Można wyróżnić **szereg przyczyn**, z powodu których podmioty publiczne **nie udostępniają niektórych z treści cyfrowych**, bądź napotykają na problemy w związku z chęcią ich publikacji. Należą do nich:

- Zbyt słaby internet w placówce, uniemożliwiający swobodne dodawanie niektórych z treści;
- Zbyt stara strona internetowa, bądź ograniczony panel administracyjny, które nie pozwalają na dodawanie np. filmów lub bardziej złożonych treści;
- Ograniczenia prawne związane z RODO;
- Wymogi, które wprowadziła ustawa o dostępności. Podmioty publiczne niebędące w stanie sprostać wymaganiom, np. zapewnić napisy w filmach, w celu uniknięcia kar decydują się wycofać z ich publikowania;
- Niewystarczające finanse;
- Brak odpowiednich narzędzi;
- Braki kadrowe;
- Brak inicjatywy przełożonych, żeby zgodzić się na rozszerzenie oferowanych treści;
- Odbiorcy, do których skierowana jest strona internetowa i cel jej funkcjonowania;
- Brak doświadczenia i umiejętności by obsłużyć programy do opracowania różnego rodzaju treści.

**Treściami, których pracownicy podmiotów publicznych najczęściej nie publikują mimo swoich chęci są filmy.** Jak wcześniej wspomniano, czasem zdarzało się, że brak wykorzystania niektórych rozwiązań spowodowany był nieświadomością ich istnienia, bądź wcześniejszym brakiem pomysłu by je wykorzystać. W takich przypadkach pracownicy chętnie wykorzystaliby przedstawiane im rozwiązania, a **największy entuzjizm** odnosił się do pomysłu  **dodania interaktywnych formularzy**. Zostałyby one wykorzystane w celu przeprowadzania ankietyzacji, zdalnych zapisów na wydarzenia lub wysyłania wniosków. Zainteresowaniem cieszyłaby się również możliwość dodawania  **gier** oraz  **infografik**.



„...No bo, mamy filmik raz na pół roku, no to nie kupimy programu za 15tys. żeby ten jeden film obrobić, dostosować. To jest to co mi się nasuwa, po prostu my nie publikujemy codziennie, tylko sporadycznie. W ustawach obliguje wszystkich do dostosowania stron do wymagać... skutkuje to tym, że publikuje się mniej.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

„Dlaczego nie zamieszczamy? Generalnie wynika to z tego, że nastawiliśmy się na to, musimy zwracać uwagę na RODO, na ochronę wizerunku, na osoby, które znajdują się na jakimś materiale, filmowym czy też zdjęciowym, więc to w pewnym zakresie jest to przeszkoda, nie wszędzie, źle jest.”

*(FGI, przedstawiciel Powiatowego Zespołu Orzekania o Niepełnosprawności)*

„Ja się zastanawiałam gdy pytałaś dlaczego u nas na stronie nie są publikowane te rzeczy o których mówiliśmy np. animacje. Filmy czasem się pojawiały. Z tego co pamiętam to animowane GIF-y, które dzieci stworzyły na lekcji były publikowane: dla przykładu i te najlepsze. Wydaje mi się, że nasza strona jest bardziej przystosowana informacyjnie dla rodziców i uczniów i nie wiem czy w ogóle jest taka potrzeba... Naprawdę nie umiem odpowiedzieć na to pytanie dlaczego nie ma różnych form przekazu informacji.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P - edukacja)*

„U mnie były filmy, ale odkąd weszła ta „dostępność” to już nie, ponieważ nie mam osoby, która by była w stanie dostosować te filmy do osób niesłyszących. [...] Na pewno bardzo by się przydały gry dydaktyczne dla dzieci, ale znowu jest ta „dostępność” i to takie główne ograniczenie i powód dla którego nie publikujemy takich rzeczy w tej chwili na stronie. Gry wcześniej były. Teraz zmieniliśmy stronę – właściwie to zmieniamy ją cały czas, ona jest tworzona przez koordynatora, który nie ma zielonego pojęcia o tworzeniu stron, ale jakoś sobie radzi. Pewnie, że chcemy by to lepiej wyglądało, ale nie mamy takich możliwości finansowych. To wszystko opiera się więc o brak umiejętności i brak finansów. Najprościej by było zatrudnić osobę, która umiałaby to zrobić. Założyliśmy w planie na przyszły rok umowę zlecenie dla osoby czy firmy, która nam poprowadzi tą stronę – ale to dopiero od stycznia. Teraz musimy sobie radzić jak możemy, a tą stronę musieliśmy już dostosować do tych potrzeb i dlatego ona jest w takim minimalistycznym zakresie zrobiona.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P - edukacja)*

## *Działania podejmowane w celu zapewnienia dostępności cyfrowej publikowanych treści cyfrowych*

Pracownicy podmiotów publicznych najczęściej są w stanie wymienić podstawowe sposoby zapewnienia dostępności dla filmów, nieco rzadziej mają taką znajomość w przypadku zdjęć. Rozwiązaniem wskazywanym dla filmów są przede wszystkim napisy, rzadziej tłumacz języka migowego. W przypadku grafik jest to według pracowników podmiotów publicznych zapewnienie rozwiązania alternatywnego, jakim jest opis zdjęcia. Nie zawsze działania, jakie mogłyby wpłynąć na poprawę dostępności treści dla osób niepełnosprawnych są łączone przez pracowników podmiotów publicznych z wymogiem. Niejednokrotnie są one postrzegane jako ciekawy pomysł, który warto wprowadzić.

Jednym ze sposobów zapewnienia dostępności **jest również pisanie dokumentów łatwym, zrozumiałym językiem**. Pracownicy podmiotów publicznych uważają za szczególnie ważne przedstawianie informacji w sposób zrozumiały, **co przysłuży się nie tylko osobom z ograniczeniami, ale też innym użytkownikom**.

„Jest jeszcze jedna taka kwestia, może powiem bo mi umknie: odnośnie tej dostępności kiedyś się zetknąłem z takim opracowaniem, uczestniczyłem w takim spotkaniu i dostępność jest rozumiana znacznie szerzej. Nie chodzi wyłącznie o cyfrowe media, nie chodzi wyłącznie o udogodnienia dla osób niepełnosprawnych, słabowidzących etc., tylko chodzi o dostępność w sensie językowym. To nie tylko jest kwestia żeby czcionka była widoczna, ale też żeby treść była zrozumiała. Wspominałaś o tym żeby to było zrozumiałe, przejrzyste i takie były intencje tych zaleceń, zanim stały się wymogami. To jest rozumiane znacznie szerzej i zaczyna się w Polsce coś wokół tego dziać. Do czego zmierzam: pisma które są przysyłane przez urzędy są kompletnie niezrozumiałe. Te całe wymogi dostępności dzięki bogu, wprowadzają obowiązek pisanie pism zrozumiałym językiem.

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

**Duże rozbieżności w sposobach zapewnienia dostępności cyfrowej występują w przypadku opracowywania dokumentów tekstowych** – a co za tym idzie, sposobach sporządzania ich w podmiotach publicznych. W wyniku przeprowadzenia badania można zaobserwować, że pracownicy najczęściej wykorzystują **podstawowe funkcje** podczas pisania w edytorach tekstu. W związku z tym niejednokrotnie nie są wykorzystywane wbudowane style, ale też rzadko ma miejsce użycie funkcji dzielenia wyrazów.

W zdecydowanej większości publikowane dokumenty **są tworzone na zasadach wyniesionych ze szkół – które nie są tożsame z tymi, zapewniającymi dostępność cyfrową**. Obowiązujące w oświacie zasady opracowywania dokumentów nie są dostosowane do zapisów ustawy o dostępności cyfrowej - **uczniom i studentom zaleca się wykorzystywanie justowania tekstu (równomiernego rozmieszczenia między marginesami) oraz zapisywania go czcionką Times New Roman, wielkości 12 pkt.** W ten sposób pracownicy podmiotów publicznych najczęściej sporządzają dokumenty.

„Używamy wystandaryzowanych czcionek związanych z wydawnictwami, czyli Times New Roman 12. Staramy się przy np. umowach czy przy takich mniej ważnych dokumentach, które są dla naszej wewnętrznej dokumentacji, raczej nie dla kogoś z zewnątrz – zmniejszać tę czcionkę, ale to jest kwestia oszczędzania papieru. Funkcji dzielenia wyrazów nie używamy.”

*(IDI, przedstawiciel muzeum)*

„Jak udostępniamy pliki to robimy tak, aby były ujednolicone, tzn. korzystamy z justowania, rozmiar czcionki to z reguły „12”, a rodzaj to: Times New Roman. Narzędzia typu nagłówki występują u Nas, ale w ograniczonym zakresie, nie każdy tego używa z naszych pracowników.”

*(IDI, przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej)*

**Stosowanie pogrubień, zwiększania treści, czy też wykorzystywanie innych kolorów tekstu jest powszechnie uważane za dobry sposób wyróżnienia treści.** Co ciekawe, stosowanie innych kolorów nie było w ten sposób postrzegane przez wszystkich pracowników podmiotów publicznych. W toku badania można było spotkać się ze stwierdzeniem, że używanie kolorów utrudnia czytanie tekstu zamiast je ułatwić.

Na podstawie przeprowadzonego badania można więc zauważyć, że wiele osób używa utartych reguł opracowania dokumentów, niekoniecznie zapewniających dostępność cyfrową. **Istnieją jednak placówki, gdzie narzucone zostały nowe zasady pisania dokumentów, poprawiające dostępność publikowanych treści tekstowych.** Do oceny dostępności stworzonego dokumentu pracownicy podmiotów publicznych wykorzystują czasem czytniki dla osób niewidomych.

„My już takie zasady stworzyliśmy – oprócz zrozumiałości tekstu. Mówimy tu o samych zasadach technicznych: nie stosujemy justowania, nie dzielimy wyrazów, nie rozsuwamy znaków tzn. nie przepychamy spacją wyrazów nie wiadomo gdzie. Stosujemy czcionki Arial, Calibri, rozmiar minimum 12, interlinia: od 1.15 do 1,5. Przerzucanie do końca linii: Shift + Enter, nie stosujemy napisów pionowych i oczywiście tabelka tak jak mówiliśmy zaznaczony nagłówek, cyfry do prawej, tekst do lewej.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

„Raz próbowałem skorzystać z funkcji dzielenia wyrazów na czytniku treści, ale on sobie dobrze z tym nie radził. Jestem, więc przeciwnikiem takich utrudnień, bo to nie jest ułatwienie tylko utrudnienie.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

**Przyzwyczajenie do określonego sposobu opracowywania dokumentów może być barierą w tworzeniu dostępnych cyfrowo treści.** W związku z tym, koniecznym może być zorganizowanie szkolenia z edytorów tekstu, na których zostałyby zaprezentowane podstawowe funkcje i zasady opracowywania dokumentów. Na podstawie przeprowadzonych wywiadów zaobserwowano jednak, że **nawet organizacja takiego szkolenia może nie być wystarczająca. Pracownicy podmiotów publicznych niejednokrotnie uważają, że ich wiedza jest dostateczna, w wyniku czego mogą nie być chętni do wzięcia w nim udziału.** By wpłynąć na zmianę takiego patrzenia koniecznym jest nie tylko uświadomienie pracownikom, z jakimi problemami może spotkać się osoba niepełnosprawna korzystająca z dokumentów tekstowych przygotowanych w niewłaściwy sposób, ale też danie możliwości poznania funkcji mogących usprawnić ich pracę.

„Musimy zachować pewne style pisania i fajnie jest, jeśli jest to zachowane. Ja np. walczę notorycznie z kimś, kto mi przesyła tekst i pisze „Weź wrzuc to na stronę” i okazuje się, że pisze w Wordzie i nie poradził sobie z przejściem do następnej linii i naładował mi tam spacji. Jemu się wydaje, że widzi dobry efekt końcowy, ale na poziomie przeglądarki ten tekst wygląda bardzo makabrycznie. To jest brak szkolenia użytkowników. Zawsze to powtarzam: brak podstawowej wiedzy użytkownika, bo pisanie w Wordzie uczą nas już od kilkunastu lat w szkołach, więc warto byłoby to wiedzieć, a okazuje się, że wiele osób nie potrafi pisać w Wordzie, który jest najprostszym edytorem tekstu który jest dostępny. Gdyby spytać użytkowników, ile procent jego możliwości wykorzystują, to jest to na poziomie 5-10 %. I to jest to, co powoduje problemy. Fajnie byłoby przeszkolić tych ludzi. Ja kiedyś powiedziałem do szefa instytucji w której pracowałem: „Słuchaj, musimy zafundować szkolenia ludziom”. „Z czego?” „Z Worda i Excela.” „No coś ty, przecież to wszyscy umieją.” „Tak?” No i później się okazało, że w momencie gdy ludzie przeszli z Worda i Excela, nagle wszyscy piszą wreszcie poprawnie i w Excelu nagle odkryli niesamowite funkcje. To jest bardzo duże ułatwienie zwykłej pracy biurowej zwykłym urzędnikom. To było naprawdę rewelacyjne, bo to był szok dla ludzi.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

## *Działania podejmowane w celu zapewnienia dostępności cyfrowej w podmiotach publicznych*

Przygotowanie podmiotów publicznych do spełnienia wszelkich wymogów dostępności cyfrowej **jest na zróżnicowanym poziomie**. Wśród podmiotów, w których przeprowadzane były wywiady występowały zarówno placówki, gdzie wprowadzono wszystkie działania, jakie były w planach, jak i jednostki, gdzie nic w kwestii dostępności nie zostało wprowadzone, bądź realizacja była w trakcie. Jak zaznaczono wcześniej, niektóre z jednostek zdecydowały się wprowadzić przepisy ustawy dopiero w momencie rozpoczęcia ich obowiązywania. Sytuacja taka dotyczy zarówno stron internetowych podmiotów publicznych, jak i dostosowania znajdujących się na niej treści cyfrowych.

„Te działania o których mówiliśmy na samym początku: podkreślanie linków, kontrast, tło wyszarzałe albo rozjaśniane, wielkość czcionki to narzucana jest przez oprogramowanie, a użytkownik końcowy może sobie wybrać najlepszą dla siebie wielkość np. powiększyć. Do tego opis zdjęcia: jeżeli użytkownik jest niewidomy to lektor – bądź oprogramowanie które on posiada – czyta mu opis zdjęcia. (...) Myślę, że wszystko jest już zrobione tak jak się należy.”

*(IDI, przedstawiciel Straży Pożarnej)*

„My dopiero to zaczynamy, ponieważ obowiązuje nas to od 23 października czy września – nie pamiętam dokładnie. Planujemy wdrożyć napisy do filmów z sesji rady miejskiej oraz z tych dokumentów skanowanych planujemy wrzucać sam tekst a nie skanowany obraz. W obrazie będziemy mieli zamieszczany tekst.”

*(IDI, przedstawiciel urzędu)*

„Ja bym tak zreasumował to co powiedzieliśmy do tej pory. Z tego co tu mówimy, co słyszę, to jeszcze bardzo długa droga przed nami. U nas na ten moment podjęliśmy działania na rzecz powiększenia czcionki – ewentualnie pomniejszenia, jak kto sobie życzy. Mamy jeszcze tłumaczenie strony na język angielski. Właściwie to jest wszystko.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P – edukacja)*

„U mnie niestety strona też nie spełnia żadnych wymogów. Tak jak mówiłam, główną przyczyną jest brak środków finansowych na oprogramowanie i dostosowanie. Jeżeli uda się na przyszły rok zaplanować środki na utrzymanie strony...”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

Najczęstszą przeszkodą w zapewnieniu dostępności cyfrowej są **kwestie finansowe**, związane ze sfinansowaniem wymaganych działań. Niejednokrotnie problemy uwidaczniane były także w zakresie **dostępności sprzętu** oraz **braków kadrowych**. Nie bez znaczenia w kontekście wprowadzania zmian związanych z dostępnością cyfrową jest również posiadana **wiedza** pracowników oraz **czas**, jakim dysponują. Warto również zaznaczyć, że w kontekście zapewnienia dostępności został również poruszony temat braku wystarczającej **infrastruktury, pozwalającej na swobodny dostęp do Internetu**.

„Na pewno kwestia kasy i szkoleń pracowników. Nie ukrywam, że dużym obciążeniem dla mnie jako dla kogoś kto zajmuje się milionem innych rzeczy (sprawami administracji, bezpieczeństwem danych które są w ośrodkach, informacjami których od początku pandemii jest coraz więcej) jest szkolenie pracowników. Przydałoby się szkolenie dla osób, które mogłyby pomóc. I nie mówię tu o jakichś skomplikowanych rzeczach, tylko o prostych artykułach. Żeby taka osoba była uświadomiona i przeszkolona, takie szkolenie nie kosztowałoby majątku. Przydałoby się, żeby w każdym ośrodku OPS były takie osoby, które mają pojęcie o tym, jak tworzyć i zamieszczać na stronie artykuły i żeby były one zgodne. Nie chodzi o to, żeby dodać mi roboty i żeby nie trzeba było ich z powrotem zmieniać i edytować, ale żeby te osoby wiedziały w jaki sposób je dodać, jak je tworzyć, co trzeba zachować i jak to trzeba wykonać, żeby to miało ręce i nogi i żeby było zgodne z normami.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

„Największą przeszkodą jest to, żeby się dobrze zorientować w tych wytycznych, żebyśmy wiedzieli, co można zrobić. Nawet nie w kwestia tego, że co jest źle, ale właśnie, co można zrobić, co można spisywać, gdzie można pomóc. Bo to nie będzie problem, ale my musimy wiedzieć, co musimy opracować. Problemem też jest oczywiście czas, pomimo teoretycznego zamknięcia muzeum dla odwiedzających, to mamy bardzo intensywny czas. Ponieważ staramy się przejść do tej działalności internetowej a to też wymaga bardzo dużo czasu, żeby to wszystko przygotować odpowiednio. Więc czas i wiedza to nasze główne deficyty.”

*(IDI, przedstawiciel muzeum)*

„Pierwsza kwestia to wyposażenie ludzi w sprzęt, bo dużo ludzi ma sprzęt sprzed jednej, dwóch generacji i zaczyna już im siadać. Często tych ludzi nie stać na nowy sprzęt, bo on zdrożał i to znacznie. Coś o tym wiem, bo kupowałem

ostatnio. Kolejna rzecz to pokrycie Polski siecią, żeby nie było dziur Internetu i telefonii komórkowej. A jeszcze dziury są i to teraz wychodzi podczas nauki zdalnej. (...) To jest dwa, a trzy to nie wiem w jaki sposób, ale opory ludzi starszych często trudno jest przełamać, żeby zechciały skorzystać ze szkoleń, bo od tego trzeba zacząć. I potem, żeby zechciały skorzystać z tych instrumentów, które daje cyfryzacja.”

*(IDI, przedstawiciel szkoły wyższej)*

„Niekoniecznie na przeszkodzie stoją środki finansowe, bo myśląc teraz czysto teoretycznie są darmowe programy, w których jest to do zrobienia, bez ponoszenia kosztów. Tutaj wiedza i umiejętności Nas ograniczają. Nie posiadamy takiej wiedzy, która pozwoli nam na to, aby film, który jest zamieszczony wzbogacać o taki tekst czy w ogóle jakoś dokonywać zmian w tym filmie. (...) ale jeżeli chodzi o jakąś obróbkę graficzną czy dołożenie tekstu do tego filmiku to to już przekracza nasze możliwości, nie potrafimy tego zrobić. To nas ogranicza, nie finanse w tej kwestii.”

*(IDI, przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej)*

„U nas to woła o pomstę do nieba, bo niestety jestem jedynym pracownikiem merytorycznym, poza mną jest księgową na 1/8 etatu i nie ma środków w bibliotece na zatrudnienie kogokolwiek i na zlecenie czegokolwiek. W tym momencie stoję przed dylematem czy utrzymywać stronę, bo nie mam budżecie na przyszły rok środków na zapłacenie za serwer. Będę rozważać, czy coś wyskrobać, czy będę musiała stronę zawiesić i zamknąć usługę. Może więc dojść do sytuacji, w której zostanie nam tylko FB do komunikacji z czytelnikami, bo po prostu finanse nam na to nie pozwolą.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

**Nie zawsze jednak potrzeba wprowadzania zmian związanych z zapewnieniem dostępności cyfrowej jest dostrzegana przez pracowników podmiotów publicznych.** Można spotkać się z opinią, że jeżeli do danego podmiotu nie zgłaszają się osoby niepełnosprawne, to dostosowanie strony internetowej, czy też treści na niej publikowanych nie jest konieczne. W takim przypadku najczęściej pracownicy podmiotów publicznych byli zdania, że dopiero jeżeli pojawią się odbiorcy grupy docelowej, podjęte zostaną odpowiednie działania.

„My nie mamy takich rzeczy, jak teksty pisane w dodatkowym języku czy czytników bo my nie mamy takiej potrzeby. Przynajmniej do tej pory.”

*(IDI, przedstawiciel przedszkola)*

Warto zaznaczyć, iż w toku badania wykazano, iż nie wszystkie podmioty istotne społecznie dla osób ze szczególnymi potrzebami posiadają własną stronę internetową. Sytuacja taka dotyczy w szczególności Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności, ale też Ośrodków Pomocy Społecznej. Niejednokrotnie podmioty te są połączone z innym, większym – gdzie zamieszczane są o nich jedynie podstawowe informacje. Rozwiązaniem, które poskutkowało w przeszłości powstaniem stron internetowych ośrodków pomocy społecznej, było **udostępnienie bezpłatnych szablonów strony. Pomogły one ograniczyć niektóre koszty związane ze stworzeniem strony internetowej**. Koszty są bowiem główną przyczyną, dla której podmioty publiczne nie zakładają stron, bądź decydują się wycofać z ich prowadzenia.

„Najważniejszą kwestią dostępność jest zmobilizowanie albo zmuszenie w jakiś sposób ośrodki, żeby w ogóle tworzyły strony internetowe. Bo jeżeli współpracujemy z 10 ośrodkami, to tak naprawdę 7 z nich ma strony, a 3 mają zgodne w WCAG 2.1, reszta to jest jakaś stara WCAG 2.0. Jeden z kierowników stwierdził, że jednak po co ma to robić informatyk albo inna osoba zajmująca się tym, jak może to wprowadzać dziewczyna? I odkąd zaczęła to wprowadzać, to ta strona wygląda tak a nie inaczej. Ctrl C i ctrl V i lecimy. Szkoda, że Ministerstwo zaprzestało wsparcia Fundacji Widzialni i ogólnodostępnych szablonów. Była to niesamowita rzecz, dlatego że chcąc dostosować byle jaką stronę przez firmy zewnętrzne, trzeba liczyć ok. 5-6 tys., mówimy o stronie GOPS'owej. A jeżeli chodzi o stworzenie strony, to jest już w ogóle jakaś abstrakcja dla ośrodka, która nie ma żadnego uzasadnienia ekonomicznego dla kierownika. Jak jeszcze były te szablony dostępne bezpłatnie, to zawsze znaczna część kosztów odchodziła, został tylko hosting, domena i chęć, czas pracy osoby albo informatyka i można to było jakoś wrzucić. A teraz jest problem. Już widzę, że przejście na WCAG 2.1 będzie u niektórych graniczyło z cudem: żeby opłacić szablon który tam jest (który kosztuje ok. 1 000 zł., bo najprostsze są za 800 zł), albo przeszkolić osobę by móc samemu coś takiego zrobić. Przydałyby się takie projekty wspierające możliwości uruchomienia strony. Było tak, że dla stron bip.gov.pl Ministerstwo dało możliwości uruchomienia stron prostych bo prostych, ale bez konieczności ponoszenia kosztów.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

### *Narzędzia wykorzystywane do zamieszczania treści na stronach internetowych lub w mediach społecznościowych*

Kwestia narzędzi wykorzystywanych w pracy przez osoby publikujące treści cyfrowe przedstawia się w zbliżony sposób w większości podmiotów publicznych. Pracownicy najczęściej są zdania, że **posiadają wszystkie narzędzia do tworzenia treści, jakie są im potrzebne**.



Zdecydowanie **najczęściej wykorzystywanym** przez pracowników podmiotów publicznych pakietem **jest MS Office**. Należy jednak zaznaczyć, że ze względu na to, że nie jest to program darmowy, **nie w każdej jednostce jest on dostępny**. W takim przypadku zamiast Worda wykorzystywany jest Libre Office, bądź Open Office. **Brak odpowiedniego programu wiąże się czasem z powstaniem trudności z obsługą plików otrzymywanych od jednostek nadrzędnych.**

„Wykorzystujemy stare szablony i korzystamy z edytorów. Obrazki edytuje się w niższej rozdzielczości i dostosowuje się do pełnej. Jeśli chodzi o opisy, to korzystamy z Painta i innych bezpłatnych aplikacji. Niestety musimy się posługiwać wyłącznie bezpłatnymi narzędziami. Nie wiem, czy Wy w ogóle zdajecie sobie sprawę, w jaki prosty sposób pracują GOPS'y: na cały GOPS mamy kupione dwa pakiety Office, a w większości i tak pracujemy na Libre Office albo Open Office. Więc tak jak mówię: trzeba poznać jak pracują GOPS'y, bo tam naprawdę kolorowo nie jest. Trzeba się liczyć z tym, że Office kupowany jest wyłącznie dlatego że musi być, a nie dlatego że powinien. Mus jest dlatego, że często z urzędów wojewódzkich albo z ministerstwa dostajemy różne arkusze kalkulacyjne, których fizycznie Libre albo Open Office nie otworzy bo jest problem z zachowaniem ramki, funkcji i formuł, a później z wydrukiem. I dlatego kierownik albo księgowa posiada Office, bo 1 200 zł. dla GOPS'u to jest znaczny wydatek, nawet 500-600 zł za Office 365. A więc stety albo niestety, poza umową muszę mieć swojego, prywatnego Office'a żeby móc z niego korzystać i robić to trochę bardziej wygodnie.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

Oprócz pakietu MS Office, a w szczególności edytora tekstu Word, można zaobserwować, że **w zdecydowanej większości programy wykorzystywane w podmiotach publicznych są bezpłatne**. Programy płatne wykorzystywane są najczęściej przez pracowników, którzy posiadają je na prywatnych komputerach, a zadania związane z pracą wykonują oni na nich dodatkowo.

„Głównie korzystamy z OpenOffice, ponieważ jest darmowy. Microsoft, jeżeli dostaniemy licencję. Czasami używamy Photoshop'a ale rzadko, ale prywatnie w domu, nie w pracy. Korzystam z narzędzi do analizy stron internetowych, jest z 4/5 programów, które potrafią treść sprawdzić. Nie wszystko się zawsze widzi i trzeba się czymś takim czasem posłużyć. Kiedyś używałem narzędzia do weryfikacji dostępności, we wrześniu się tym bawiłem, ale nie pamiętam, z jakim skutkiem, chyba z niebyt dobrym.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

„U mnie to wygląda w ten sposób, że używa się przede wszystkim darmowego oprogramowania, bo nie ma pieniędzy. Fajnie się tworzy grafikę w PhotoShopie, rewelacyjnie. Ale na potrzeby edycji zdjęć do strony internetowej w zupełności wystarczy darmowy Gimp, IrfanView czy cokolwiek innego i z takich korzystam. Często dostaję mega zdjęcie zrobione komórką i okazuje się, że ma fatalną rozdzielczość i trzeba nad tym popracować, a czasami wręcz dochodzi do takich sytuacji, że jeśli jest to zdjęcie trafia do mnie bezpośrednio od dyrekcji czy kogoś decyzyjnego, to słyszę teksty „wytnij mi tego człowieka, tam ma być tło” itd. Więc programy graficzne, jeśli coś takiego się pojawia. A jeśli chodzi o tekst, to są to narzędzia za pomocą których publikuję i obrabiam to wszystko, czyli jakiś darmowy CMS (obróbka tekstu i multimediów, choć multimedia zdarzają się rzadko).”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

W celu **obróbki graficznej** zdecydowanie najczęściej wskazywanym narzędziem jest **GIMP oraz CANVA**. Są one wykorzystywane nie tylko w celu obróbki zdjęć, ale też w celu stworzenia plakatów. Jako płatny edytor grafiki wykorzystywany jest natomiast Adobe Photoshop. Niejednokrotnie pracownicy publikujący zdjęcia na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych **nie wykorzystują żadnego programu do edycji grafiki i wrzucają zdjęcia bez poprzedniej obróbki**.

„Do obsługi grafiki, używam programu Gimp, jest to chyba jedyne dość mocno rozbudowane narzędzie, które można używać normalnie w jednostkach i jest to program darmowy, jest dla mnie wystarczający.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

„U nas jest jeszcze skromniej, gdyż tylko posługujemy się tekstami stworzonymi w Wordzie a zdjęć w ogóle nie obrabiamy, podobnie filmów. Grafik nie mamy wcale. Nie mamy wykupionych programów typu ClipArt. Używamy tylko najprostszych narzędzi MS Office.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

Bardzo **rzadko** zdarza się, że osoby publikujące treści **cyfrowe posługują się narzędziami do analizy stron internetowych, bądź weryfikacji dostępności publikowanych treści**. Gdy jednak ma miejsce sprawdzenie przez nich strony bądź dokumentu, uzyskany rezultat nie zawsze jest dla nich zrozumiały. Przyczyn niewielkiego zainteresowania tego rodzaju narzędziami należy szukać przede wszystkim w **braku świadomości ich istnienia**.

„Jeśli chodzi o narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści to dopiero, co się natknęłam na tego typu działania. Nawet nie wiedziałam, że takie narzędzia są. Nikt mi ich nie wskazał, człowiek jak sam na coś przypadkiem nie natrafi to nic się nie dowie.”

*(IDI, przedstawiciel centrum kultury)*

Kwestia wykorzystywania systemów CMS na stronach internetowych podmiotów publicznych jest dość zróżnicowana. W pierwszej kolejności należy zwrócić uwagę na fakt, że **pracownicy podmiotów publicznych niebędący informatykami, często nie wiedzą czym są systemy CMS**. W związku z tym niejednokrotnie nie są w stanie wskazać, jakiego systemu używają. Strony internetowe zawsze dają im jednak możliwość dodawania i edytowania zamieszczanych informacji, bez konieczności programowania. **Najczęściej wykorzystywanym systemem CMS w podmiotach publicznych jest WordPress**. Niejednokrotnie podmioty publiczne wykorzystują **system wykonany przez inną firmę**, jednak często nie są w stanie podać jego nazwy.

„Jeśli chodzi o publikacje na stronach to korzystam z systemu CMS, nie wiem, na czym strona była budowana czy np. WordPress, ponieważ strona była zamawiana przez firmę Inter Effect to jest chyba ich jakiś autorski CMS, nie jakiś komercyjny program.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

„Nie kojarzę, nie. Ja mam stronę bardzo szablonową, nie bardzo rozbudowaną. Ja mogę oczywiście zamieścić zdjęcie, dodać linka – pewnie mogę tam pewnymi rzeczami pożonglować, ale tak jak mówiłam to pisanie treści nie jest też moje. To jedno z zajęć, więc nie poświęcam wystarczająco dużo uwagi tam, aby jakoś bardzo rozbudować tą wiedzę i te treści ułożyć inaczej.”

*(IDI, przedstawiciel centrum kultury)*

Pracownicy czasem nie byli pewni, czy wymieniane przez nich programy są systemem do zarządzania treścią i wymieniali nazwy, które widzieli na stronie. Nie zawsze jednak systemy CMS są pozytywnie postrzegane, zdarza się, że informatycy preferują wykorzystywanie języków programowania (jak np. HTML 5).

Tabela 1. Narzędzia wykorzystywane do tworzenia treści cyfrowych w podmiotach publicznych

Rodzaje wykorzystywanych narzędzi	Wykorzystywane programy, wskazane przez pracowników podmiotów publicznych
Systemy CMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wykonany przez inną firmę</li> <li>▪ WordPress</li> <li>▪ Joomla!</li> <li>▪ Udostępniony przez Polską Akademię Dostępności</li> <li>▪ WebSite X5</li> <li>▪ TINY edytor</li> <li>▪ HTML 5 (język programowania)</li> <li>▪ Home.pl</li> <li>▪ Librus</li> </ul>
Pakiety biurowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MS Office – Word</li> <li>▪ Libre office</li> <li>▪ Open Office</li> <li>▪ Edytor tekstu używany do programowania</li> </ul>
Programy do obróbki grafiki	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ GIMP</li> <li>▪ CANVA</li> <li>▪ Corel</li> <li>▪ Prita</li> <li>▪ PhotoFiltre</li> <li>▪ Photoshop'a</li> <li>▪ Paint</li> <li>▪ IrfanView</li> </ul>
Programy do obróbki wideo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Movie Maker</li> <li>▪ Asystent Windowsa</li> <li>▪ DaVinci Resolve</li> <li>▪ OpenShoot</li> <li>▪ Audacity</li> </ul>
Narzędzia do analizy stron internetowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ACE Wave</li> <li>▪ AC checker</li> </ul>
Narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Wave walidator</li> <li>▪ Contrast Checker</li> </ul>
Portale społecznościowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Facebook</li> <li>▪ YouTube</li> <li>▪ Twitter</li> </ul>

Pracownicy podmiotów publicznych publikujący treści cyfrowe dostrzegają potrzebę korzystania również z innych programów, jakimi są: **programy do ściągania darmowych grafik, programy do konwertowania z pdf na jpg, transkrypcji oraz programy do czytania skanowanych dokumentów.**

„Przydałyby się programy do czytania skanowanych dokumentów. To jest chyba największy problem. (...). Myślę, że brakuje systemu do transkrypcji, nam np. by to było potrzebne do sesji rady miejskiej, czyli przerzucania mowy na tekst. Brakuje takiego ogólnodostępnego narzędzia.”

*(IDI, przedstawiciel urzędu)*

**Oprócz braku środków finansowych, wyspecjalizowanej kadry, czy też wiedzy na temat tworzenia treści w tych programach, problemem jest nieświadomość istnienia poszczególnych programów.** Jednym z rozwiązań, które może w znacznym stopniu wesprzeć jednostki borykające się z problemami finansowymi i niedoborami kadrowymi w stosowaniu większej liczby narzędzi oraz udostępniania szerszego zakresu publikowanych treści, jest **stworzenie listy rekomendowanych darmowych programów, z których mogą skorzystać.** Taki zabieg pozwoli nie tylko zaoszczędzić czas potrzebny na wyszukanie rekomendowanego programu, ale też zachęci do testowania nowych rozwiązań. Należy jednak zaznaczyć, że niejednokrotnie problemem z narzędziami do publikowanych treści mogą być nie tylko same programy – ale też brak potrzebnego sprzętu, na którym mogłyby one zostać wykorzystywane.

„A’propos audytów o których wspominaliście, praktycznie każdy z nas może sobie sprawdzić taką stronkę. Są do tego darmowe narzędzia, nawet w Waszych przeglądarkach i nie ma z tym żadnego problemu. Tylko kwestia jest taka, że nie wiecie o tym, że takie coś jest.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

„Tutaj tej wiedzy brakuje, mógłby być jeden dokument zbiorczy z tymi wszystkimi narzędziami, z linkami do stron dedykowanych przez rząd to już w ogóle byłoby wiadomo, że ta strona jest okej, na to możemy się powołać i nikt mi nie zarzuci, że skorzystałam z źródła niesprawdzonego. Więc tego typu odpowiedź dla tych małych instytucji byłaby bardzo pomocna. Myślę, że jest mnóstwo narzędzi, których mogłabym używać, ale o nich nie wiem.”

*(IDI, przedstawiciel Centrum Kultury)*

### *Funkcje w systemach zarządzania treścią (CMS)*

Jak wcześniej zaznaczono, pracownicy podmiotów **publicznych często nie wiedzieli wcześniej o istnieniu systemów zarządzania treścią i nie zdawali sobie sprawy**

**z tego, że je wykorzystują.** Jest jednak możliwe zidentyfikowanie funkcjonalności, które mogą wykorzystać w celu opublikowania treści na stronach internetowych. Pracownicy podmiotów publicznych cenią sobie przede wszystkim, **by udostępnianie przez nich treści mogło odbywać się szybko, nie było skomplikowane oraz by dobrze funkcjonowało.**

„Łatwość obsługi – tylko i wyłącznie to się liczy. Do tego szybkość wprowadzania treści.”

*(FGI, przedstawiciel straży pożarnej)*

„Jedyny problem jest taki, że panel nie jest niezbyt intuicyjny, w sensie, jeżeli ktoś nie wie mniej więcej jak wrzucać na stronę internetową, to zanim się tego nauczy to trochę by mu to zajęło. Codziennie jak publikuje jakieś treści na stronę internetową to codziennie coś nowego sobie odkrywam. To mogłoby być dobre, gdybyśmy mówili o jakimś samorozwoju, ale niekoniecznie jest dobre kiedy mówimy o pracy.”

*(IDI, przedstawiciel muzeum)*

Pracownicy podmiotów publicznych (w szczególności niebędący informatykami) często mają problem z wymienieniem najbardziej przydatnych i pożądaných przez siebie funkcji. Powodów takiego stanu rzeczy można upatrywać między innymi w związku z ich niewielką wiedzą informatyczną – **nie są świadomi jakie są możliwości i niejednokrotnie nawet nie myśleli o ich rozszerzeniu.** Fakt ten nie dziwi, jako że istotnym aspektem w ich pracy jest oszczędność czasu, a rodzaje publikowanych przez nich treści cyfrowych dały podstawy by podejrzewać, że w większości korzystają z podstawowych funkcji i to co mają jest w ich oczach wystarczające. **Osoby, które cechują się niewielką wiedzą informatyczną najczęściej postrzegają każdą dodatkową funkcjonalność jako atrakcyjny dodatek.**

Najważniejszą funkcjonalnością, jaką powinien posiadać system zarządzania treścią jest **możliwość edycji tekstu** w sposób zbliżony do edytora MS Word – tj. umożliwienie zmiany czcionki, jej rozmiaru, koloru, a także pogrubienie i podkreślenie tekstu. Ważnym jest, by tekst **można było w dowolnym momencie edytować.**

„Jestem w stanie pogrubić tą czcionkę, zmienić wielkość czy wstawić jakieś hiperłącze, takie bardzo podstawowe narzędzia. Brakuje kilku funkcji, bo np. korzystając w domu z OpenOffice’a ten pasek narzędzi jest zdecydowanie bardziej bogaty niż ten na stronie internetowej, brakuje tego justowania w ciekawy sposób, ustawiania marginesów. Może jakieś funkcje rozszerzone na tej stronie są, ale z mojego poziomu ja tego nie widzę, ten pasek jest bardzo ubogi. Brakuje tych możliwości, które daje standardowy edytor tekstu np. Word.”

*(IDI, przedstawiciel poradni psychologiczno-pedagogicznej)*

„Wszystko, co służy edycji tekstu, czcionka akapit, oddawanie zdjęć, linków, tego typu jak najbardziej.”

*(IDI, przedstawiciel Powiatowego Zespołu Orzekania o Niepełnosprawności)*

„CMS którym się teraz zajmuję to nie jest pierwsza strona, na której mogę coś zrobić i robię, tylko trzecia czy czwarta. Brakuje mi w nim kilku drobiazgów, o których teraz nawet nie pamiętam. O, już wiem: w jednym z nich była taka funkcja, że jedno, dwa zdania mogłem z tekstu wyrzucić jako wyimek i wypunktować go, żeby był bardziej widoczny, żeby był większy. A tego tutaj nie ma.”

*(IDI, przedstawiciel wyższej szkoły)*

Oprócz samej możliwości edycji tekstu w podmiotach publicznych często ważną funkcjonalnością jest możliwość dodawania elementów nietekstowych – jak na przykład zdjęć, czy też filmów, bez ograniczeń w ich liczbie. Przydatną funkcją dla pracowników podmiotów publicznych byłoby również **umożliwienie podstawowej obróbki zdjęć – ich wycięcie, kadrowanie, dodanie ramki.**

„To jest drobna rzecz, ale brakuje mi tego, że nie mogę oramkować zdjęć, bo niektóre się rozjeżdżają albo uciekają poza kadr, bo są za białe albo za czarne, coś tam się dzieje.”

*(IDI, przedstawiciel wyższej szkoły)*

„Automatów, dzięki którym te wszystkie zdjęcia które uploaduję same mi się zmniejszą, a nie muszę tego robić ręcznie. To zabiera czas, bo to co ... może u siebie zrobić w 15 min., to u nas trzeba dwie godziny zarezerwować. Trzeba osobno zrobić miniaturki zdjęć, małe do małych, potem to gdzieś przesłać.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

„Fajna jest też wbudowana w CMS'a funkcja edytowania zdjęć w galerii, żeby móc je poprawić, bo dostajemy mnóstwo różnych. Ja mam wygodę, bo często gęsto sama robię zdjęcia, ale też dostaję często zdjęcia z różnych instytucji i one niestety są różnej jakości. W CMS nie ma programu graficznego, ale pracowałam na takim CMS'ie, w którym można od razu przycinać zdjęcia, kadrować i to jest naprawdę fajna rzecz. Są też takie funkcje, że wprowadza się dane i przerabia je tak jak w Wordzie i z poziomu CMS'a można zrobić prostą grafikę i dodać ją od razu w danym tekście.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

Bardzo pozytywnie, szczególnie wśród informatyków, byłaby postrzegana funkcjonalność, pozwalająca na **stworzenie kont i nadawanie uprawnień**. Taki zabieg pozwoliłby na przygotowanie na stronie artykułu przez osobę odpowiedzialną za kwestie merytoryczne. Miałaby ona wgląd w to, jak tekst prezentuje się na stronie i możliwość ewentualnego wprowadzenia zmian. Informatyk odpowiadałby wtedy tylko za kontrolę produktu końcowego i zatwierdzenie na stronie.

Pracownicy merytoryczni doceniliby natomiast możliwość **prostego zaimportowania dokumentu tekstowego** na stronę internetową w taki sposób, by zachował on formatowanie z opracowanego przez nich pliku, **a także zobaczenia jak będzie on finalnie wyglądał na stronie**.

„W pewnej firmie z którą współpracuję jest w CMS rewelacyjna funkcja: Dałem ludziom uprawnienia, bo to jest bez sensu, by ktokolwiek przygotowywał i opracowywał tekst, a później i tak ja go muszę przerzucić. Zrobiłem więc coś takiego, że oni go opracowują i mają funkcję podglądu: jak on będzie wyglądał na stronie. Oni wychwytyją to od razu: o, coś mi tu nie pasuje, tu za duża czcionka, to nie tak miało wyglądać. I to są takie uprawnienia, że nie mogą publikować. Oni to opracowują i w 99% to by mogło być już opublikowane, bo tam naprawdę nic już nie trzeba robić. Do mnie trafia już gotowy materiał, ja tylko stwierdzam że jest OK, nie ma jakiejś draki, zatwierdzam i gotowe. W innej firmie mam coś takiego, gdzie mam oddzielny podgląd na to jak to będzie wyglądało w różnych przeglądarkach internetowych, a jak w przeglądarkach mobilnych. To jest też bardzo fajna rzecz, bo pokazuje że strona którą ktoś naprawdę fajnie zrobił tekst, on nie jest do przeczytania na komórce i wygląda zupełnie inaczej.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

Pomocną funkcjonalnością byłaby również **możliwość walidacji strony i zamieszczanych treści pod kątem dostępności cyfrowej**. Popularnością cieszyłoby się również rozwiązanie, umożliwiające **automatyczne dopasowanie treści cyfrowych do wymogów związanych z dostępnością cyfrową**.

„Przydałoby się narzędzie, które pozwoliłoby szybko i łatwo dostosować stronę do osób niepełnosprawnych. Np. transkrypcja, jaskrawość kolorów, grafika. Ja się słabo na tym znam, ale wiem, że te funkcje sprawiają dużo kłopotów osobom zajmującym się dostosowywaniem stron a dodatkowo nie mają umiejętności i wiedzy.”



*(FGI, przedstawiciel sekcji P - edukacja)*

„Zastanawiam się, nad taką funkcją gdzie np. podczas kopiowania zwykłego tekstu z Worda, powinna być możliwość automatycznego dostosowania go do czytników dla osób niepełnosprawnych na zasadzie: wciskam przycisk i edytor go przerabia w zależności od potrzeb, dla niedowidzących, niesłyszących czy posługujących się tym bądź innym czytnikiem. To byłby bajer wydaje mi się na pograniczu science-fiction.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

„Więc jeśli mówimy o jakimś prostym edytorze który ma walidację, czyli przed wrzuceniem artykułu sprawdzi jego zgodność z obecnie obowiązującymi normami, to jak najbardziej. Kwestia wyglądu w tym przypadku jest już dowolna, bo to jest kwestia wytłumaczenia komuś, żeby tworzył to tak a nie inaczej, kliknął i zamieścił – to jest banalna sprawa. Już nie wchodzimy w takie rzeczy jak podlinkowanie czegoś, bo jeśli chodzi o sam walidator przy tworzeniu treści – to jest to super. Albo nawet jakaś zewnętrzna aplikacja, która sprawdzi przygotowany artykuł i pozwoli umieścić go na stronie.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

Automatyzacja mogłaby dotyczyć nie tylko kwestii związanych z walidacją treści. Rozwiązaniem usprawniającym pracę pracownikom podmiotów publicznych mogłaby być również funkcja **automatycznej transkrypcji** w filmach, a także **generowania tekstów alternatywnych** do publikowanych zdjęć. Przydatna byłaby również możliwość wykorzystania gotowych szablonów i grafik oraz udostępnienie możliwości dodawania własnych grafik.

„Ten kto to zrobi będzie miał pełen „szacun”. Mianowicie żeby zdjęcia się same opisywały. Mam przed sobą zdjęcie, które mi przedstawia kalkulator, monitor, biurko, klawiaturę, myszkę, kalkulator czarny z niebieskimi przyciskami a na biurku są okulary. Teraz oprogramowanie musi zczytać to zdjęcie i zrobić tego opis. Jeżeli mam zrobić dla osoby niepełnosprawnej – żebyśmy się dobrze zrozumieli, pełen szacunek dla takiej osoby, ona sobie nie wybierała niepełnosprawności – taki opis, to jest on uciążliwy, gdyż zamieszczając zdjęcia przypuśćmy z imprezy, coś się tam dzieje w jakimś mieście, ktoś prowadzi portal miejscowy i chce sobie wprowadzić galerię powiedzmy 50 czy 100 zdjęć bo tyle narobił i chce je wszystkie opublikować. Teraz by to przystosować w pełni do tych wytycznych, każde zdjęcie musi być opisane co jest na nim widoczne. Fajnie, jak chcę je wprowadzić do komputera i każde zdjęcie opisać, to ja tego portalu nigdy nie zbuduję bo to by zajęło z pół roku. W międzyczasie już by się ze 2 czy 3 kolejne festyny odbyły, a tych zdjęć nie byłoby już 100 tylko

500. Nie jest to niestety możliwe. Gdyby takie oprogramowanie było zawarte w CMS-ie to super. Z pozycji administratora składając taką stronę, z taką liczbą zdjęć, będziemy ją robili latami i nie zrobimy tej strony. Po prostu jej się nie zrobi by była w pełni przystosowana. Jeżeli to robiłoby oprogramowanie to wtedy tak. Ono będzie widziało co się na tym zdjęciu znajduje i będzie miało zasób słów wgrane, to te 50 zdjęć będzie w stanie przekonwertować powiedzmy w 30 minut. A myślę, że dobry komputer to jeszcze szybciej by sobie z tym poradził.”

*(IDI, przedstawiciel straży pożarnej)*

Osoby niebędące informatykami entuzjastycznie przyjęłyby możliwość skorzystania z **samoucška** a także **wsparcia technicznego**. Przede wszystkim cenią one jednak intuicyjność oraz łatwość poruszania się w systemie. Niejednokrotnie jako ciekawe rozwiązanie wskazywano również **możliwość ustalenia hierarchii publikowanych treści** – a także „**przypięcia**” danej treści na górze strony. Nie wszyscy pracownicy uważali, że potrzebna im jest możliwość **analizy słów kluczowych**, czy też analizy „chwytności” danego tekstu. Takie funkcjonalności zostałyby jednak docenione przez informatyków.

„Jak najbardziej. Podpowiedzi, samoucški. Dla nas raczej nie, ale dla osoby nowej bardzo. Samoucšek albo podpowiedzi kontekstowe, żeby po najechaniu myszką pojawiała się krótka informacja, co się dzieje potem.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

„To jest fajne na WordPressie, bo trochę się na nim bawię z blogiem, można sprawdzić, jak dany tytuł jest punktowany, jak jest w Google’u pozycjonowany. I to jest o tyle fajne, że czasem zmiana jednego wyrazu pomaga wyżej podnieść artykuł.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

**Funkcja podkreślania błędów ortograficznych, stylistycznych i językowych** byłaby postrzegana pozytywnie – podobnie jak **możliwość ich automatycznej korekty**. Pracownicy podmiotów publicznych doceniliby również funkcjonalność dającą im możliwość dodawania interaktywnych formularzy. Niejednokrotnie jednak **mieli oni obiekcje w stosunku do możliwości dodawania komentarzy**. Pracownicy placówek oświatowych najczęściej nie byli przekonani do wykorzystywania tego rodzaju rozwiązania.

„Gdy wrzucamy tekst to przydałaby się jeszcze raz korekta błędów. Często gdy go sami redagujemy to nie mamy czasu aby sprawdzać błędy stylistyczne czy ortograficzne.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

„Prozaiczna rzecz: najbardziej sobie cenię podkreślanie błędów w tekście, to jest najważniejsze, chodzi o literówki. (...). Przydaje się też słownik ortograficzny kontekstowy. I dla mnie te funkcje są ważne, bo nosze okulary i mam problem. Przy komputerze siedzę długo i wyłapywanie tych literówek jest uciążliwe. No i przyjazność CMS'a: duże pole do pisanie i edycji tekstów. A widziałam już CMS'y, które miały rozbudowany panel boczny, a tekst malutki.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

„Z chatami czy komentarzami to trzeba ostrożnie. Nad tym trzeba mieć kontrolę, bo tu zarówno nasi uczniowie jak i ci z konkurencyjnych szkół mogliby różne komentarze wpisywać. Nad tym musiałaby być jakaś cenzura. A więc trzeba znowu zatrudnić jakąś osobę, która by się tym zajmowała i pilnowała. Jest to na pewno ryzyko, ale również fajna rzecz, która by przyciągnęła, ale jednak jest to ryzyko. Podobnie jak z Facebookiem szkoły, gdzie również trzeba kontrolować co kto wstawia. Zajmuje się tym nauczyciel: gdy uczniowie chcą coś wstawić to przekazują to nauczycielowi i jest dzięki temu pewna kontrola. Trzeba więc uważać na komentarze.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji P – edukacja)*

## *Szkolenia e-learningowe związane z dostępnością cyfrową*

### *Chęć wzięcia udziału w szkoleniach*

**W zdecydowanej większości pracownicy podmiotów publicznych nie wzięli jeszcze udziału w szkoleniu metodą e-learningu w tematyce dostępności cyfrowej, ale chcieliby z niego skorzystać.** Wśród osób, które wzięły udział w szkoleniu o takiej tematyce, nie wszyscy byli zadowoleni. Spowodowane to było skoncentrowaniem na dostępności mediów społecznościowych, a nie stron internetowych, a także brakiem możliwości zadania pytań i większej interakcji z prowadzącym.

„U mnie wyglądało to troszeczkę inaczej, ponieważ koleżanka zajmująca się w gminie dostępnością poleciła mi szkolenie organizowane przez Ministerstwo Cyfryzacji. Niestety błędem prowadzącego – przepraszam, że tak mówię – było to, że skupiał się wyłącznie na stronach społecznościowych zamiast na naszych stronach: GOPS-u, urzędu czy BIP-u. Brakowało faktycznie wskazówek jakie

„moglibyśmy po tym szkoleniu wykorzystać... [...] online, tylko niestety bez zadawania pytań [...] skupiony wokół Facebooka, niż na wykorzystaniu tej informacji i dostępności w jakiej formie mają być te treści przedstawiane na stronie typowo GOPS-u czy urzędu i BIP-u.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji Q – opieka zdrowotna i pomoc społeczna)*

Co ciekawe, nie każdy pracownik podmiotu publicznego chętny do wzięcia udziału w szkoleniu preferowałby, by było one prowadzone metodą e-learningu. Nie w każdym miejscu pracy wykorzystywane są metody e-learningu, czasem dominują tradycyjne metody. Główną przyczyną takiego stanu rzeczy jest możliwość osobistej interakcji z prowadzącym szkolenie. Można na tej podstawie zauważyć, że **bardzo ważnym elementem szkoleń jest zapewnienie interakcji między uczestnikami, a osobą prowadzącą szkolenie.**

„Nie brałam udziału w szkoleniu e-learningowym związanym z dostępnością cyfrową. Aczkolwiek ja również tego nie pochwalam takiego sposobu nauki, ponieważ szkolenie jest wtedy jak się widzę z kimś, jak mogę zapytać w cztery oczy a nie w taki sposób na odległość. My w placówce nie przepadamy za tego typu szkoleniami, jesteśmy dużym ośrodkiem, jest tu dużo pracowników. Teraz wiadomo jak jest pandemia, i jak jakiś nauczyciel ma ochotę wziąć udział w takim szkoleniu online to wyrażamy zgodę, bo nie ma innej opcji. Nie jestem w stanie powiedzieć czy bylibyśmy chętni na szkolenie online z dostępności cyfrowej, zdecydowanie chętniej, jeśli byłoby to „tradycyjne” szkolenie. Ale też nie byłoby to takim priorytetowym dla nas szkoleniem. Bardziej bylibyśmy zainteresowani szkoleniami typu ochrona danych osobowych na stronie.”

*(IDI, przedstawiciel szkoły specjalnej)*

**Zdecydowana większość pracowników podmiotów publicznych jest chętna do wzięcia udziału w szkoleniu z dostępności cyfrowej.** Najczęściej motywacją do uczestnictwa jest **chęć poszerzenia wiedzy** – przede wszystkim by móc jak najlepiej wypełniać swoje obowiązki w pracy i odpowiadać na potrzeby osób niepełnosprawnych. Ważnym aspektem jest również **możliwość nabycia zdolności do samodzielnej oceny, czy strona internetowa spełnia nałożone wymagania oraz dowiedzenia się więcej o zadaniach, jakie zostały nałożone na jednostki.** Zdobycie wiedzy na temat dostępności cyfrowej może wspomóc również pracowników podmiotów publicznych, w których za wygląd strony internetowej odpowiadają informatycy. Zwiększenie wiedzy w tej tematyce pozwoliłoby na dialog między pracownikami a informatykami, a co za tym idzie zwiększenie wpływu pracowników na stronę ich jednostki.

„Jak najbardziej byłbym zainteresowany udziałem w takim szkoleniu, ponieważ przede wszystkim chciałbym dobrze wykonywać swoją pracę. Nie chciałbym

z powodu, że nie przychodzi mi do głowy sposób sformułowania treści, narażać na jakieś nieprzyjemności naszą instytucję i siebie samego. Prawda taka, że nie robimy tego złośliwie, że czegoś tam nie ma, po prostu nie do końca wiemy, co może być.”

*(IDI, przedstawiciel muzeum)*

„Motywacją jest to, że jak ktoś u nas nie będzie bardziej świadomy to jak będzie informatyk to będzie wspólna rozmowa. Będziemy wiedzieć, czego żądać. A tak to brak takiej wiedzy powoduje, że nie ma rozmowy na ten temat.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

„No pewnie. Myślę, że to jest przede wszystkim służba i przede wszystkim nie możemy zapominać, że jesteśmy w urzędzie bo musimy mieć gdzie pracować, tylko chodzi o to, by jak najlepiej pełnić powierzona nam rolę. Świat się zmienia, cały czas idzie do przodu i fajnie byłoby coś poznać chociażby dlatego. Te wszystkie nasze działania dotyczące publikacji i tego jak to robimy, wypracowaliśmy sami. Ja bardzo chciałbym usłyszeć coś od fachowca, od osoby która obsługuje jakieś duże konsorcjum, gdzie wszystkie kroki są wyćwiczone, wymodelowane. Kiedyś byłem na szkoleniu z bezpieczeństwa pracy i facet mi mówił, w którym miejscu najlepiej położyć kubek, bo tu jest najmniejsze prawdopodobieństwo, że go strącimy itd. I na początku się z tego śmialiśmy, ale później doceniliśmy to, bo się okazało, że rzeczywiście to jest dobre miejsce i on miał rację.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

**Motywacją do wzięcia udziału w szkoleniu mogą być również kary, jakie ustawa przewiduje za nieprzestrzeganie przepisów.** Potencjalne kary w największym stopniu motywują mniejsze jednostki, które nie mają wielu środków finansowych. Jednak nie dla każdej jednostki kary będą wystarczającą motywacją. Może się zdarzyć, że zarówno chęć pomocy osobom z ograniczeniami, jak i kary nie będą wystarczającą zachętą do wprowadzania zmian, najczęściej ze względu na brak czasu.

„Kary przewidziane w ustawie.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

„...kary się pojawiły. Chociaż jak czasami mówię w urzędach „Wiecie, że macie stronę niedostosowaną?” to od razu jest pytanie: „A jakie są kary?” i odpowiadam „No 10 000 – 15 000 zł”, to machają ręką, taka mentalność. Ciężko niektóre rzeczy przeskoczyć. Albo słyszę: „No tak, wy informatycy to

zawsze byście chcieli żeby wszystko było super, a życie toczy się w realu, a nie w internecie”. Często jest takie postrzeżenie. A jest to niesamowite narzędzie dla osoby niepełnosprawnej, która chciałaby złożyć jakiś wniosek, jak powiedziała Bożenka, która jest częściowo ograniczona umysłowo. Duża, czytelna strona...”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

Indywidualna praca nad materiałem, bez możliwości konsultacji, rozmowy nie jest dla pracowników podmiotów publicznych wystarczającą formą prowadzenia szkoleń e-learningowych. **Najciekawszą formą szkoleń są dla pracowników szkolenia grupowe, konferencje, bądź indywidualna praca z osobą prowadzącą szkolenie.**

**Jak wcześniej zaznaczono, bardzo istotną kwestią jest możliwość interakcji z osobą prowadzącą szkolenie oraz innymi uczestnikami.** Ponadto warto prowadzić szkolenia dla osób o zbliżonym poziomie wiedzy oraz dla podmiotów o podobnym rodzaju działalności, z uwagi na różną specyfikę ich funkcjonowania. **Ważna dla przedstawicieli podmiotów publicznych jest również możliwość pracy na przykładach i położenie nacisku na część praktyczną.** Pozytywnie byłoby również postrzegane udostępnienie materiałów szkoleniowych oraz możliwości kontaktu po szkoleniu.

„Na pewno też by było dobrze, gdyby takie warsztaty e-learningowe były dostosowane do instytucji czy osoby, tzn., jeżeli to byłoby szkolenie dotyczące tej dostępności to żeby brano pod uwagę fakt, że jesteśmy w muzeum. Muzeum ma pewne, specyficzne treści i jak to rozwiązać, bo niektóre te wymogi dostosowania ingerują za bardzo technicznie w muzeum. Nie wszystko da się w ten sposób zrobić, ale może da się to jakoś sensownie zastosować. Inne instytucje będą miały inne problemy treściowe i właśnie to dostosowanie byłoby okej. Najbardziej skuteczną byłaby taka praca indywidualna, gdzie ktoś mógłby mi pokazywać te wszystkie rzeczy i skupiał się na tym danym momencie wykonywania przeze mnie. Ewentualnie taki rodzaj konferencji, wtedy można byłoby skupić się na tych możliwościach.”

*(IDI, przedstawiciel muzeum)*

„...dla mnie osobiście jest bolączką brak wiedzy, która z części wynika z braku budżetów, ale też związana jest z tą świeżością tematu i jakby przy możliwości tworzeniu szkoleń to fajnie by było, aby wzięto pod uwagę tę grupę docelową i ich umiejętności, żeby one były dopasowane do tych, którzy biorą w szkoleniu udział.”

*(IDI, przedstawiciel centrum kultury)*

„Wideokonferencja jest dedykowana dla większej ilości osób i można powymieniać jakieś swoje spostrzeżenia, ponieważ każdy inaczej na to patrzy. No i osobie prowadzącej można zadawać pytania. Samemu się wszystkiego nie ogarnie a ile osób, tyle pomysłów.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

### *Moduły szkoleniowe*

Niezależnie od tematyki konkretnych modułów szkoleniowych z zakresu dostępności cyfrowej, należy zaznaczyć, że bardzo ważnym aspektem jest **prowadzenie szkoleń w sposób praktyczny**, poprzez zapewnienie **możliwości pracy na przykładach**.

Podstawowy moduł oczekiwany przez pracowników podmiotów publicznych odpowiedzialnych za publikację treści na stronach internetowych, dotyczyłby **rodzajów niepełnosprawności, sposobów pracy z osobami z ograniczeniami oraz technologii asystujących, wykorzystywanych przez niepełnosprawnych**. Tematyką, która w bardzo dużym stopniu interesuje pracowników podmiotów publicznych jest też **moduł, który pozwoliłby na zrozumienie potrzeb osób niepełnosprawnych**. Szczególnie ważna w tym aspekcie jest możliwość dokładnego wyszczególnienia na co powinna zostać zwrócona uwaga – a także, jakie działania są adekwatne do potrzeb tej grupy odbiorców, a jakich należy unikać. Jak wcześniej zaznaczono, bardzo pozytywnie odbierana jest **możliwość pracy na przykładach**, co może poprawić zrozumienie przedstawianych kwestii. Ważnym aspektem w tym przypadku byłoby również wypracowanie na szkoleniu rozwiązań, które nie zniechęcą w odbiorze pozostałej grupy odbiorców, które nie są osobami z ograniczeniami.

„Początek powinien być dla nas bazą mówiącą o różnych rodzajach niepełnosprawności w kontekście dostępności. Np. jak by się wydawało, że osoba niedowidząca powinna mieć duże czcionki, a nie do końca tak jest bo są różne wady wzroku, są osoby, które mają zawężony obszar widzenia i właśnie chodzi o to, żeby były one pomniejszone.”

*(IDI, przedstawiciel przedszkola)*

„Człowiek zdaje sobie sprawę z tego że ktoś niedowidzi, ale nawet na przykładach grafik można by było pokazać, jak rozmyty jest tekst na który taka osoba patrzy. Żebyśmy trochę spojrzeli na to oczami, uszami tych osób, jak one odbierają tą stronę. Gdybyśmy potrafili wczuć się w skórę ON, to by nas to uświadomiło, jak te rzeczy są istotne i na co zwracać uwagę.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji O – administracja publiczna i obrona narodowa; obowiązkowe zabezpieczenia społeczne)*

Ciesząc się zainteresowaniem tematyką szkoleń jest też możliwość kontroli strony internetowej pod kątem **sprawdzenia, czy strona internetowa podmiotu jest dostępna cyfrowo i spełnia wymogi ustawy**. W tym przypadku również najbardziej doceniona byłaby możliwość praktycznego szkolenia, gdzie możliwa byłaby analiza modelowo stworzonej strony/aplikacji, z wyjaśnieniem co powinno się na niej znajdować i w jaki sposób powinna być ona opracowana. Stanowiłoby to wzór, którym mogłyby się kierować placówki publiczne oraz dawało wiedzę, jak ich strona powinna wyglądać.

„Konkretne informacje: co powinna taka strona zawierać, jak to powinno być zrobione, jakimi narzędziami można to zrobić i do tego doprowadzić. Żeby dać wiedzę, ale też umiejętności w takich sytuacjach, jak np. moja: mała kadra, żeby można było to samodzielnie, chociaż na jakimś minimalnym poziomie osiągnąć.”

*(FGI, przedstawiciel sekcji R – działalność związana z kulturą, rozrywką i rekreacją)*

Istotną kwestią są również same obowiązki ustawowe. **Pracownikom podmiotów publicznych zależy na zrozumieniu, jakie są wymagania względem nich i uzyskanie pewności, że ich placówka je spełnia**. W tym przypadku warto również zaznaczyć, że moduł taki powinien uwzględniać segment, który informowałby o **zmianach w przepisach, w stosunku do wcześniej obowiązujących wersji**.

„Tylko nowości. Bo jeśli o to chodzi, to jakiś czas już przy tym pracujemy, czy to na poprzednim standardem WCAG 2.0 i obecnie WCAG 2.1. A więc nowe rzeczy: na co zwrócić uwagę, co się zmieniło w porównaniu do poprzednich norm i tyle. Bo jeżeli chodzi o podstawy to nie, bardziej by mnie interesowały informacyjne rzeczy.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

Narzędzia, jakie można wykorzystywać do publikacji treści cyfrowych, również są postrzegane jako potrzebny moduł. Ważne byłoby m.in. **pokazanie, jak korzystać z różnego rodzaju programów** by opublikować dany rodzaj treści cyfrowej. Istotne byłoby również **wyszczególnienie konkretnych narzędzi**, których pracownicy podmiotów publicznych mogą używać w swojej pracy. Popularne byłoby również szkolenie dotyczące najczęściej wykorzystywanych programów do obróbki – w zakresie ich **funkcji** oraz **możliwości tworzenia treści dostępnych cyfrowo**, tj. w jaki sposób obrabiać zdjęcia, dodawać napisy do filmów. W tym przypadku należy jednak zaznaczyć, że jest wiele osób, które **nie widzi potrzeby szkolenia z tak podstawowych programów, nie mając jednocześnie świadomości, że niejednokrotnie przygotowywane przez nich treści nie są opracowane w sposób dostępny cyfrowo**.



„Myślę, że to nie jest niezbędne, bo tego wszystkiego uczą w szkołach. Każdy młody człowiek potrafi się już czymś takim posługiwać.”

*(IDI, przedstawiciel przedszkola)*

Tematem interesującym pracowników podmiotów publicznych jest również kwestia systemów zarządzania treścią, tj. tego jak budować strony na systemach CMS, w jaki sposób nimi zarządzać oraz je modyfikować. Pracowników odpowiedzialnych za publikowanie treści na stronie internetowej interesowałoby również kompendium wiedzy o deklaracji dostępności, sposobach redagowania treści, tekstach alternatywnych do plików graficznych oraz komunikacji z osobami niepełnosprawnymi.

„Ogólnie rzecz ujmując to chciałbym wiedzieć, jakie narzędzia są dostępne, jakie szablony są obecnie na rynku. Jak te treści wrzucać, ile tych treści. Generalnie jak to organizować i jak to widzą osoby niepełnosprawne, co jest dla nich najlepsze. Dla nas dodatkowe moduły to np. kwestia transkrypcji - moduł, który w łatwy, fajny sposób tą galerię zdjęć mógł utworzyć abyśmy sobie szybko te napisy dodali. Moduł, który wrzucamy treść a on ja analizuje pod kątem np. justowania, wyrównywania.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

„Cały zakres, czyli zacząć od podstaw, czyli ustawa plus zakres udostępnienia informacji i możliwości techniczne, czyli jakich narzędzi używać. Człowiek by wiedział, co, gdzie szukać i od czego zaczynać.”

*(IDI, przedstawiciel OPS)*

Podsumowując, pracownicy podmiotów publicznych najbardziej byliby zainteresowani wzięciem udziału w następujących modułach szkoleniowych:

1. Rodzaje niepełnosprawności oraz związane z nimi ograniczenia.
2. Technologie wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne.
3. Praktyczne przedstawienie potrzeb osoby niepełnosprawnej przy korzystaniu ze strony internetowej/aplikacji mobilnej.
4. Metody komunikacji z osobami z ograniczeniami.
5. Ustawa o dostępności cyfrowej oraz zawarte w niej wymogi – wyszczególnienie konkretnych zaleceń oraz wskazanie zmian, w stosunku do poprzednio obowiązujących wymogów.
6. Sprawdzanie dostępności cyfrowej strony internetowej.
7. Narzędzia, jakie można wykorzystywać do publikacji różnego rodzaju treści cyfrowych.
8. Tworzenie dostępnych cyfrowo dokumentów tekstowych, prezentacji oraz multimedialnych.
9. Redagowanie tekstów alternatywnych do plików graficznych.

10. Redagowanie dostępnych treści na stronie internetowej.

11. Przygotowanie i publikowanie deklaracji dostępności.

### *Możliwość przeprowadzenia szkoleń w godzinach pracy*

**Szkolenia w godzinach pracy w większości podmiotów publicznych byłyby możliwe do zrealizowania.** Czynnikiem, zapewniającym taką możliwość byłyby przede wszystkim takie elementy, jak: zgoda przełożonego, odpowiednie warunki lokalowe, tj. sala, dostęp do komputera i Internetu, czy też wpisanie się tematyki szkolenia w zakres obowiązków. Nie bez znaczenia byłyby również otwartość pracowników podmiotów publicznych na poszerzanie swojej wiedzy. Istotną kwestią jest również wcześniejsze powiadomienie o szkoleniu i jego tematyce z odpowiednim wyprzedzeniem, aby pracownicy byli w stanie dostosować swój harmonogram i w nim uczestniczyć.

Nie wszyscy spośród badanych pracowników podmiotów publicznych wskazali jednak, że odbycie szkoleń w godzinach pracy byłoby u nich możliwe. Można wyróżnić trzy główne przyczyny, które wpływają na taki stan rzeczy:

- Pierwszą z nich jest problem występujący w mniejszych placówkach, gdzie jest tylko jeden pracownik odpowiedzialny za publikację treści, mający wiele obowiązków. Sytuacja taka może być szczególnie wyraźna wśród informatyków w mniej zamożnych gminach, gdzie niejednokrotnie jeden informatyk jest zatrudniony na kilku etatach w różnych placówkach publicznych.
- Drugim problemem może być niewystarczające wyposażenie placówek, tj. brak odpowiednich sal, sprzętu komputerowego, bądź dostępu do Internetu.
- Trzecia z wyróżnionych trudności związana jest z placówkami oświatowymi. Szkolenia możliwe są w nich do przeprowadzenia najczęściej dopiero w popołudniowych godzinach, nie wcześniej niż o 15:00. Wcześniejsze szkolenia niejednokrotnie byłyby niemożliwe, ze względu na to, że pracownicy oświaty odpowiadają za dzieci w swoich klasach/grupach. Ponadto obecnie z uwagi na pandemię w harmonogramach pracowników zostały wprowadzone zmiany godzin pracy co może być dodatkowym czynnikiem utrudniającym.

„Nie da się. Jest to po prostu fizycznie niemożliwe w naszej placówce. W żadnej placówce oświatowej nie ma możliwości przeprowadzenia szkolenia. Chyba, że dla nauczycielek, które w danym momencie nie pracują z grupą, bo powiedzmy, że ze 3 takie osoby zawsze są. To wtedy tak.”

*(IDI, przedstawiciel przedszkola)*

„W godzinach pracy nie bardzo można byłoby przeprowadzić szkolenie metodą e-learningową, ze względu na to, że jestem tam osobą tylko obsługującą i nie jestem na tym stanowisku w pełnym wymiarze pracy. Nie ułatwiają sprawy



również warunki lokalowe, nie posiadamy za bardzo sali konferencyjnych, raczej w starostwie jest sala na takie rzeczy. Technicznie jest to możliwe, ale, że tak się wyrażę – trzeba byłoby trochę za tym pochodzić.”

*(IDI, przedstawiciel PCPR)*

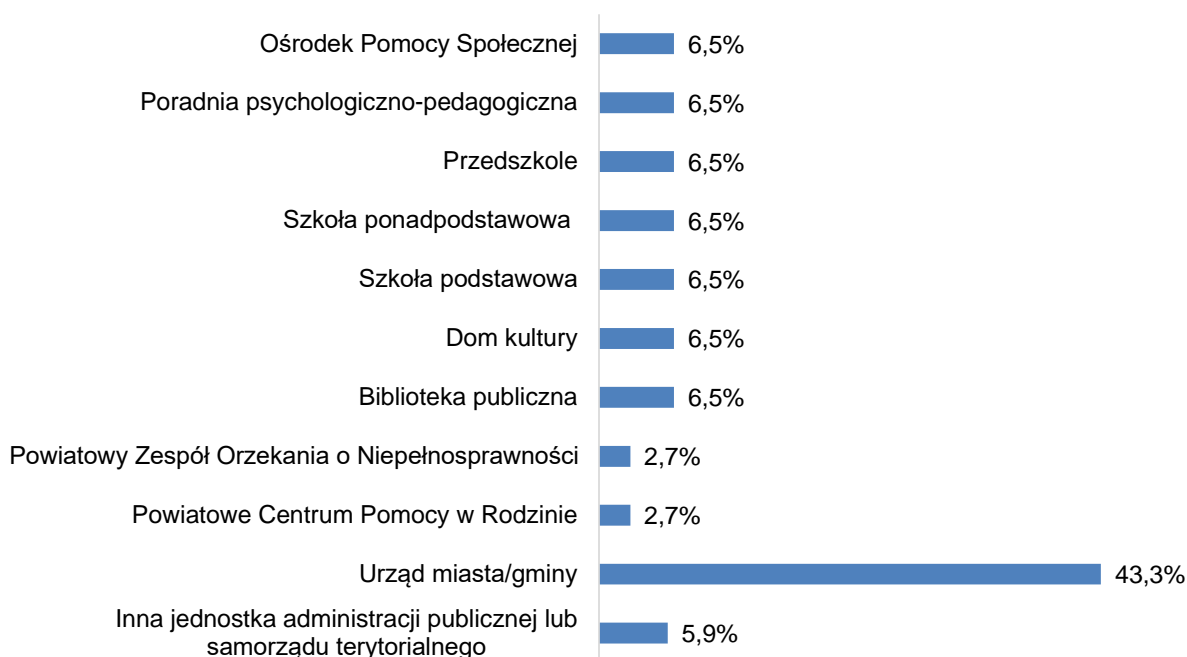
## Badanie ilościowe

### Charakterystyka respondentów

#### Podmiot

Badanie ilościowe zostało przeprowadzone wśród 556 przedstawicieli podmiotów publicznych. Nieznacznie ponad połowę respondentów stanowili pracownicy następujących podmiotów: Ośrodków Pomocy Społecznej, poradni psychologiczno-pedagogicznych, przedszkoli, szkół podstawowych, szkół ponadpodstawowych, domów kultury (stanowiących po 6,5% całości) oraz Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności i Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie (stanowiących po 2,7% całości). Pozostali spośród ankietowanych pracowników reprezentowali przede wszystkim urzędy miasta/gminy (43,3%). Przedstawiciele innych jednostek administracji publicznej lub samorządu terytorialnego stanowili niewielki odsetek badanej grupy (5,9%), byli to m.in. pracownicy muzeów, teatrów, starostw powiatowych, czy też parków narodowych.

Rysunek 1. Rozkład podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 2. Rozkład podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556

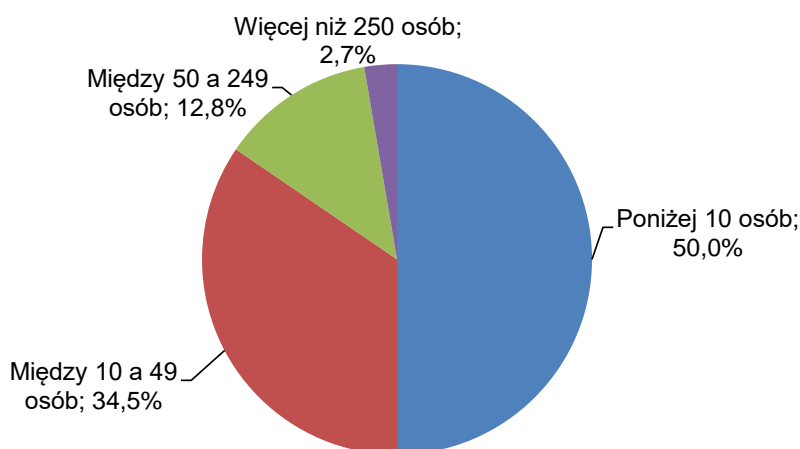
Podmiot	Liczba respondentów	Udział %
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	15	2,7%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	15	2,7%
Ośrodki Pomocy Społecznej	36	6,5%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	36	6,5%
Szkoły podstawowe	36	6,5%
Szkoły ponadpodstawowe	36	6,5%
Przedszkola	36	6,5%
Biblioteki publiczne	36	6,5%
Domy kultury	36	6,5%
Urząd miasta/gminy	241	43,3%
Inna jednostka administracji publicznej lub samorządu terytorialnego	33	5,9%

Źródło: Opracowanie własne

### Wielkość zatrudnienia

Połowa przedstawicieli badanych podmiotów pracuje w jednostkach, w których zatrudnionych jest nie więcej niż 9 osób (50,0%). Około jeden na trzech badanych pracuje w podmiocie zatrudniającym między 10 a 49 osób (34,5%), a więcej niż jeden na dziesięciu z pracowników w podmiocie zatrudniającym między 50 a 249 osób (12,8%). Najmniejszy udział w badanej grupie mieli pracownicy podmiotów, w których zatrudnionych jest więcej niż 250 osób (2,7%).

Rysunek 2. Rozkład wielkości podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 3. Rozkład wielkości podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556

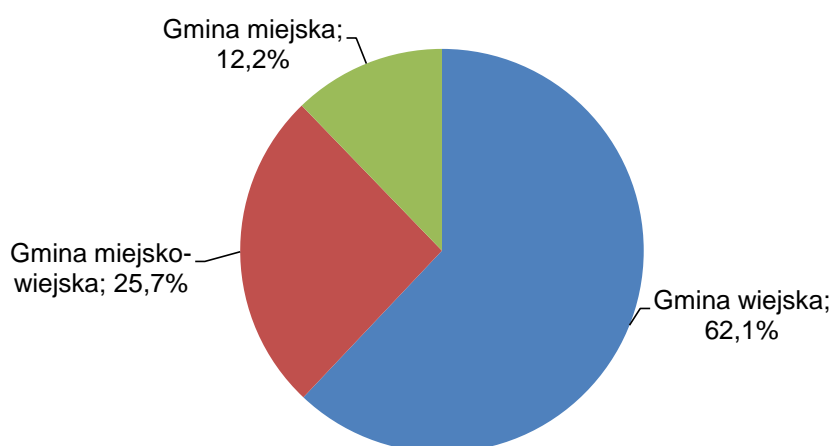
Wielkość zatrudnienia	Liczba respondentów	Udział %
Poniżej 10 osób	278	50,0%
Między 10 a 49 osób	192	34,5%
Między 50 a 249 osób	71	12,8%
Więcej niż 250 osób	15	2,7%

Źródło: Opracowanie własne

### Gmina

W badanej próbie: miejsce pracy zdecydowanej większości pracowników podmiotów publicznych znajduje się w gminie wiejskiej (62,1%), a około jednego na czterech badanych w gminie miejsko-wiejskiej (25,7%). Najmniej jednostek, w których zatrudnieni są respondenci, ma swoją siedzibę w gminie miejskiej (12,2%).

Rysunek 3. Rozkład typów gmin, w jakich znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 4. Rozkład typów gmin, w jakich znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556

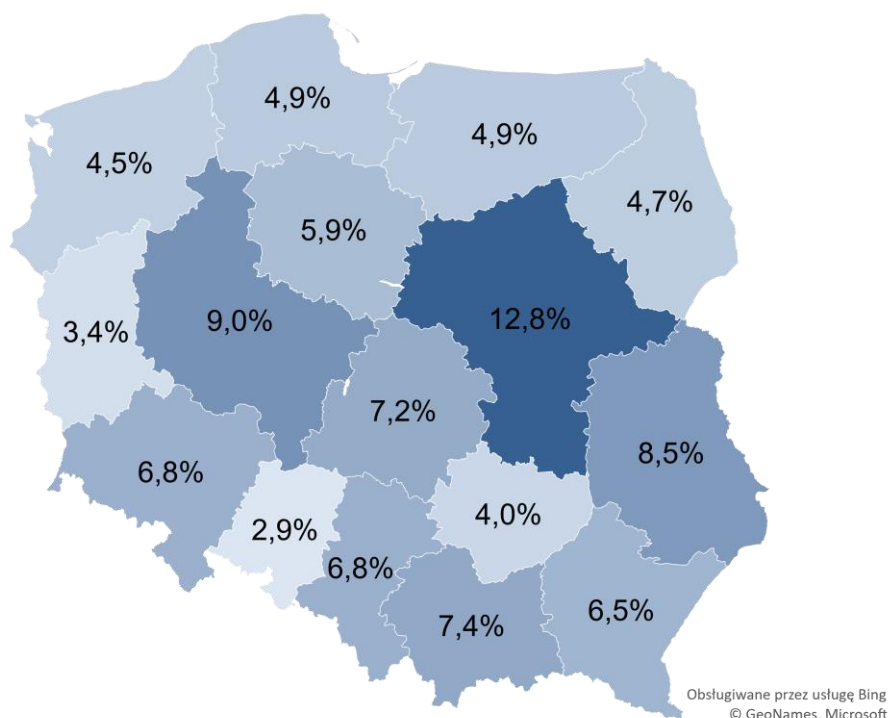
Rodzaj gminy	Liczba respondentów	Udział %
Gmina wiejska	345	62,1%
Gmina miejsko-wiejska	143	25,7%
Gmina miejska	68	12,2%

Źródło: Opracowanie własne

## Województwo

W badanej próbie: najczęściej ankietowanych osób pracowało w jednostce umiejscowionej w województwie mazowieckim (12,8%). Województwem pracy wielu respondentów było również województwo wielkopolskie (9,0%), czy też lubelskie (8,5%). Najrzadziej podmioty reprezentowane przez pracowników publikujących treści były umiejscowione w województwie opolskim (2,9%) oraz lubuskim (3,4%).

Rysunek 4. Rozkład województw, w których znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 5. Rozkład województw, w których znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556

Województwo	Liczba respondentów	Udział %
Dolnośląskie	38	6,8%
Kujawsko-pomorskie	33	5,9%
Lubelskie	47	8,5%
Lubuskie	19	3,4%
Łódzkie	40	7,2%
Małopolskie	41	7,4%
Mazowieckie	71	12,8%
Opolskie	16	2,9%

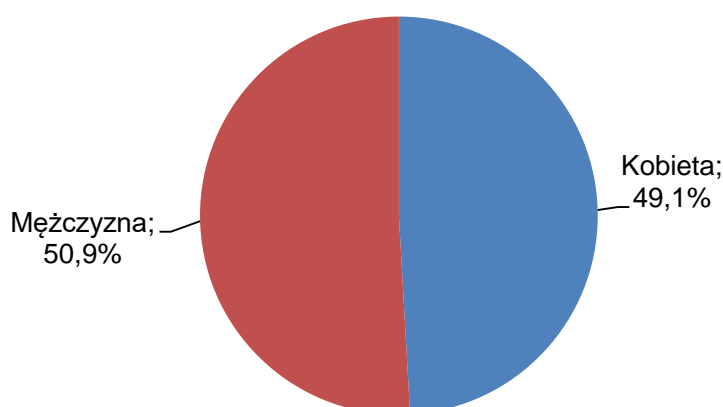
Województwo	Liczba respondentów	Udział %
Podkarpackie	36	6,5%
Podlaskie	26	4,7%
Pomorskie	27	4,9%
Śląskie	38	6,8%
Świętokrzyskie	22	4,0%
Warmińsko-mazurskie	27	4,9%
Wielkopolskie	50	9,0%
Zachodniopomorskie	25	4,5%

Źródło: Opracowanie własne

### Płeć

Do badania przystąpiły jedynie te osoby, które publikują treści cyfrowe w podmiocie swojej pracy. Rozkład płci ankietowanych pracowników podmiotów publicznych był zrównoważony. Wśród uczestników badania nieznacznie przeważali mężczyźni (50,9%).

Rysunek 5. Rozkład płci respondentów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 6. Rozkład płci respondentów, N = 556

Płeć	Liczba respondentów	Udział %
Kobieta	273	49,1%
Mężczyzna	283	50,9%

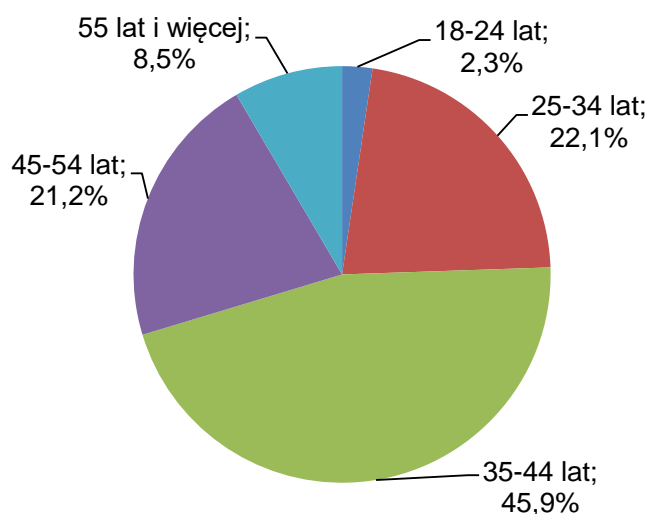
Źródło: Opracowanie własne



## Wiek

Pracownicy publikujący treści na stronach internetowych bądź mediach społecznościowych podmiotów swojej pracy najczęściej byli w wieku zawierającym się w przedziale 35-44 lat (45,9%). Zbliżony udział w badanej grupie miały osoby w wieku 25-34 lat (22,1%) oraz 45-54 lat (21,2%). Najrzadziej ankietowane osoby były w wieku 18-24 lat (2,3%) bądź 55 lat i więcej (8,5%).

Rysunek 6. Rozkład wieku respondentów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 7. Rozkład wieku respondentów, N = 556

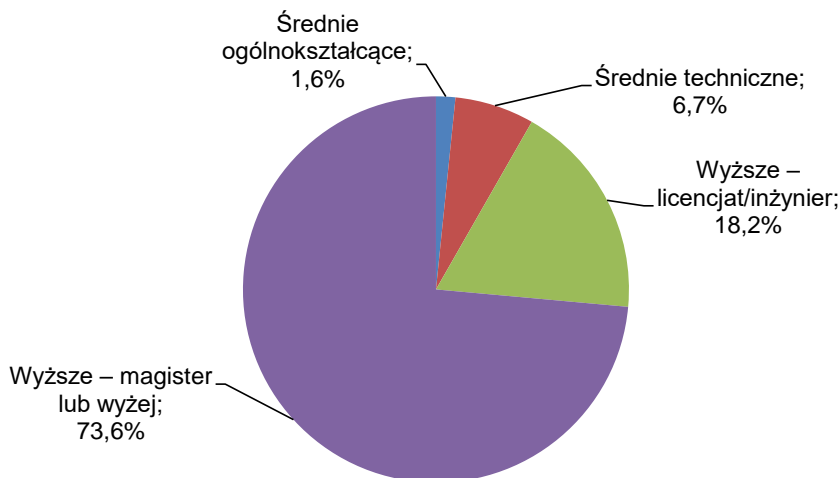
Wiek	Liczba respondentów	Udział %
18-24 lat	13	2,3%
25-34 lat	123	22,1%
35-44 lat	255	45,9%
45-54 lat	118	21,2%
55 lat i więcej	47	8,5%

Źródło: Opracowanie własne

## Wykształcenie

Niemal trzy czwarte pracowników podmiotów publicznych legitymowało się wykształceniem wyższym magisterskim lub wyższym (73,6%). Następnie największy udział w badanej grupie przypadł osobom z tytułem licencjata/inżyniera (18,2%) lub posiadającym wykształcenie średnie techniczne (6,7%). Najrzadziej pracownikami publikującymi treści w podmiotach publicznych były osoby z wykształceniem średnim ogólnokształcącym (1,6%).

Rysunek 7. Rozkład wykształcenia respondentów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 8. Rozkład wykształcenia respondentów, N = 556

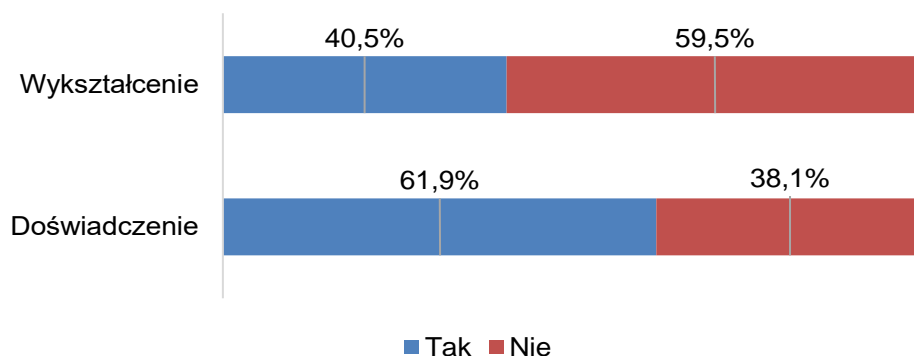
Wiek	Liczba respondentów	Udział %
Średnie ogólnokształcące	9	1,6%
Średnie techniczne	37	6,7%
Wyższe – licencjat/inżynier	101	18,2%
Wyższe – magister lub wyżej	409	73,6%

Źródło: Opracowanie własne

### Wykształcenie i doświadczenie związane z informatyką oraz programowaniem

Pracownicy podmiotów publicznych znacznie częściej mieli doświadczenie z informatyką (61,9%), niż byli wykształceni w tym kierunku (40,5%). Oznacza to, że na pięć osób biorących udział w badaniu, dwie miały wykształcenie informatyczne.

Rysunek 8. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z informatyką, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 9. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z informatyką, N = 556*

<b>Informatyka</b>	<b>Liczba respondentów</b>	<b>Udział %</b>
Wykształcenie – tak	225	40,5%
Wykształcenie – nie	331	59,5%
Doświadczenie - tak	344	61,9%
Doświadczenie - nie	212	38,1%

*Źródło: Opracowanie własne*

Między rodzajem reprezentowanego podmiotu a posiadaniem przez pracowników wykształcenia informatycznego, wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że pracownicy publikujący treści na stronach internetowych bądź w mediach społecznościowych szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych, stosunkowo częściej posiadali wykształcenie informatyczne, niż pracownicy domów kultury i pozostałych jednostek (61,1% i 55,6% w porównaniu do 30,8% i 25,0%).

*Tabela 10. Posiadanie wykształcenia związanego z informatyką a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556*

<b>Rodzaj podmiotu a posiadanie wykształcenia związanego z informatyką</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
Ogółem	40,5%	59,5%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	46,7%	53,3%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	40,0%	60,0%
Ośrodki Pomocy Społecznej	44,4%	55,6%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	33,3%	66,7%
Szkoły podstawowe	61,1%	38,9%
Szkoły ponadpodstawowe	55,6%	44,4%
Przedszkola	25,0%	75,0%
Biblioteki publiczne	33,3%	66,7%
Domy kultury	25,0%	75,0%
Urząd miasta/gminy	42,6%	57,4%
Pozostałe	30,8%	69,2%

*Źródło: Opracowanie własne*

Zależność między typem gminy a wykształceniem kierunkowym z informatyki, była istotna statystycznie ( $p < 0,05$ ). Pracownicy podmiotów umiejscowionych w gminie miejskiej stosunkowo częściej posiadali kierunkowe wykształcenie informatyczne, niż pracownicy podmiotów z gmin miejsko-wiejskich (50,0% w stosunku do 31,5%).

Tabela 11. Posiadanie wykształcenia związanego z informatyką a rodzaj gminy, N = 556

Rodzaj gminy a posiadanie wykształcenia związanego z informatyką	Tak	Nie
Ogółem	40,5%	59,5%
Gmina wiejska	42,3%	57,7%
Gmina miejsko-wiejska	31,5%	68,5%
Gmina miejska	50,0%	50,0%

Źródło: Opracowanie własne

Zaobserwowano również występowanie zależności istotnych statystycznie ( $p < 0,05$ ) między posiadaniem doświadczenia związanego z informatyką, a rodzajem gminy, w jakiej zlokalizowany był podmiot reprezentowany przez uczestników badania. Można zaobserwować, że osoby mające doświadczenie informatyczne, stosunkowo częściej pracowały w gminie miejskiej, niż miejsko-wiejskiej (66,2% w stosunku do 52,4%).

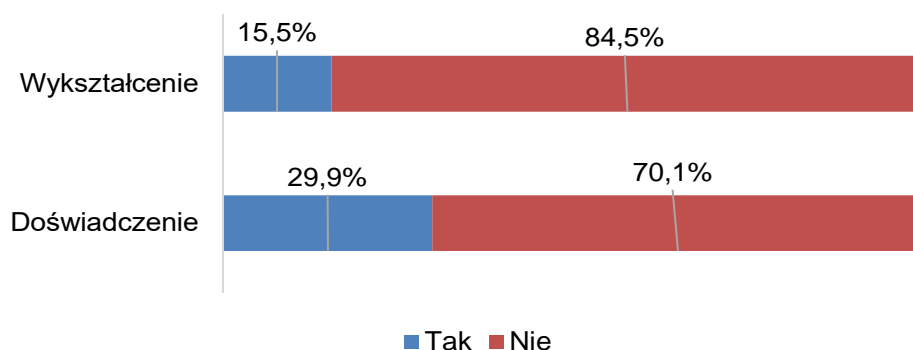
Tabela 12. Posiadanie doświadczenia związanego z informatyką a rodzaj gminy, N = 556

Rodzaj gminy a posiadanie doświadczenia związanego z informatyką	Tak	Nie
Ogółem	61,9%	38,1%
Gmina wiejska	64,9%	35,1%
Gmina miejsko-wiejska	52,4%	47,6%
Gmina miejska	66,2%	33,8%

Źródło: Opracowanie własne

Kwestia posiadania wykształcenia i doświadczenia związanego z programowaniem przedstawiała się podobny sposób, jak w przypadku informatyki. Wśród osób wskazujących, że mają doświadczenie z programowaniem (29,9%), około połowa była wykształcona w tym kierunku (15,5%).

Rysunek 9. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z programowaniem, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 13. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z programowaniem,  $N = 556$

Programowanie	Liczba respondentów	Udział %
Wykształcenie – tak	86	15,5%
Wykształcenie – nie	470	84,5%
Doświadczenie - tak	166	29,9%
Doświadczenie - nie	390	70,1%

Źródło: Opracowanie własne

Posiadanie doświadczenia programistycznego oraz rodzaj reprezentowanego podmiotu były powiązane ze sobą w sposób istotny statystycznie ( $p < 0,05$ ). Stosunkowo najczęściej osobami mającymi doświadczenie w programowaniu byli pracownicy szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych (po 47,2%). Stosunkowo najrzadziej na doświadczenie związane z programowaniem wskazywali natomiast pracownicy Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności oraz poradni psychologiczno-pedagogicznych (kolejno 13,3% i 16,7%).

Tabela 14. Posiadanie doświadczenia związanego z programowaniem a rodzaj reprezentowanego podmiotu,  $N = 556$

Rodzaj podmiotu a posiadanie doświadczenia związanego z programowaniem	Tak	Nie
Ogółem	29,9%	70,1%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	13,3%	86,7%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	20,0%	80,0%
Ośrodki Pomocy Społecznej	41,7%	58,3%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	16,7%	83,3%
Szkoły podstawowe	47,2%	52,8%
Szkoły ponadpodstawowe	47,2%	52,8%
Przedszkola	22,2%	77,8%
Biblioteki publiczne	30,6%	69,4%
Domy kultury	38,9%	61,1%
Urząd miasta/gminy	26,0%	74,0%
Pozostałe	30,8%	69,2%

Źródło: Opracowanie własne

Rodzaj gminy oraz posiadanie wykształcenia kierunkowego z programowania były istotnie od siebie współzależne ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że pracownicy

podmiotów z gmin miejsko-wiejskich stosunkowo rzadziej posiadali wykształcenie z programowania, niż pracownicy z gmin miejskich (11,2% w stosunku do 25,0%).

*Tabela 15. Posiadanie wykształcenia związanego z programowaniem a rodzaj gminy, N = 556*

Rodzaj gminy a posiadanie wykształcenia związanego z programowaniem	Tak	Nie
Ogółem	15,5%	84,5%
Gmina wiejska	15,4%	84,6%
Gmina miejsko-wiejska	11,2%	88,8%
Gmina miejska	25,0%	75,0%

*Źródło: Opracowanie własne*

Zaobserwowano również występowanie zależności istotnych statystycznie ( $p < 0,05$ ) między posiadaniem doświadczenia związanego z programowaniem, a rodzajem gminy, w jakiej zlokalizowany był podmiot reprezentowany przez uczestników badania. Można zaobserwować, że osoby mające doświadczenie w programowaniu częściej pracowały w gminie miejskiej, niż miejsko-wiejskiej (38,2% w stosunku do 21,7%).

*Tabela 16. Posiadanie doświadczenia związanego z programowaniem a rodzaj gminy, N = 556*

Rodzaj gminy a posiadanie doświadczenia związanego z programowaniem	Tak	Nie
Ogółem	29,9%	70,1%
Gmina wiejska	31,6%	68,4%
Gmina miejsko-wiejska	21,7%	78,3%
Gmina miejska	38,2%	61,8%

*Źródło: Opracowanie własne*

Między posiadaniem doświadczenia, bądź wykształcenia kierunkowego a wielkością reprezentowanego podmiotu, nie wystąpiły żadne zależności istotne statystycznie ( $p > 0,05$ ).

## Badanie ilościowe – wyniki badania

### Poziom wiedzy w zakresie dostępności cyfrowej

W ramach badania, ocenie poddano wiedzę uczestników odnośnie funkcjonalności i informacji, jakie muszą być zamieszczane na stronie internetowej i aplikacjach mobilnych, aby spełniały założenia dostępności cyfrowej. **Żadna z funkcjonalności, czy też informacji, jakie narzuca ustawa nie jest postrzegana przez wszystkich badanych pracowników jako element obowiązkowy.**

Zdecydowanie najczęściej pracownicy podmiotów publicznych zgadzali się z tym, że strona powinna być dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych (75,9%), a także, że powinny się na niej znaleźć dane teleadresowe (69,4%). Ponad połowa pracowników publikujących treści na stronie internetowej lub w mediach społecznościowych podmiotu swojej pracy rozpoznała, że na stronie powinny znaleźć się również: możliwość zmiany kontrastu przez użytkownika (68,9%), możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy elementami, sekcjami itp. na stronie (67,4%), wyszukiwarka (64,6%), link do strony podmiotowej w Biuletynie Informacji Publicznej (60,3%), deklaracja dostępności cyfrowej (56,7%), mapa strony (52,2%) oraz pliki umieszczone na stronach dostępne cyfrowo dla osób niewidomych (52,0%). Najrzadziej, jako element obowiązkowy, postrzegane jest natomiast udostępnienie tłumaczenia migowego we wszystkich multimediami na stronie (16,5%).

*Tabela 17. Funkcjonalności i informacje, które muszą znaleźć się na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej zdaniem respondentów – odpowiedzi twierdzące poprawne, N = 556*

Lp.	Funkcjonalności i informacje, jakie muszą znaleźć się zdaniem respondentów na stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych	Procent wskazań
1.	Dostosowanie strony do korzystania na urządzeniach mobilnych	75,9%
2.	Dane teleadresowe	69,4%
3.	Możliwość zmiany kontrastu przez użytkownika	68,9%
4.	Zapewnienie możliwości łatwego przechodzenia pomiędzy elementami, sekcjami itp. na stronie	67,4%
5.	Wyszukiwarka na stronie	64,6%
6.	Link do strony podmiotowej w Biuletynie Informacji Publicznej	60,3%
7.	Deklaracja dostępności cyfrowej	56,7%
8.	Mapa strony	52,2%
9.	Pliki umieszczone na stronie dostępne cyfrowo dla osób niewidomych	52,0%

Lp.	Funkcjonalności i informacje, jakie muszą znaleźć się zdaniem respondentów na stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych	Procent wskazań
10.	Możliwości nawigacji po stronie bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury	49,5%
11.	Zapewnienie odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych i animacji	49,3%
12.	Dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzorów umów i innych dokumentów przeznaczone do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych	43,2%
13.	Informacje przedstawiane w tekście łatwym do czytania (ETR) - m.in dla osób z niepełnosprawnością intelektualną	43,2%
14.	Narzędzia kontaktowe (np. formularze, wideotłumacz języka migowego)	42,3%
15.	Napisy dostępne we wszystkich multimediami na stronie	42,3%
16.	Możliwość łatwego zatrzymywania i wznawiania filmów, pokazów slajdów itp.	42,3%
17.	Opisanie wszystkich pól formularzy	40,3%
18.	Audiodeskrypcja (alternatywna ścieżka dźwiękowa zawierająca rozszerzone informacje opisowe) dostępna we wszystkich multimediami na stronie	38,7%
19.	Nagranie dźwiękowe odczytujące tekst na stronie	34,0%
20.	Informacje dotyczące sytuacji kryzysowej	31,7%
21.	Udostępnienie alternatywnego rozwiązania (audio) dla kodów CAPTCHA (jeżeli występują na stronie)	30,8%
22.	Tłumaczenie migowe we wszystkich multimediami na stronie	16,5%

Źródło: Opracowanie własne

**Badane osoby wśród obowiązków ustawowych zaznaczały również funkcjonalności i informacje, które nie muszą, a czasem wręcz nie powinny, znaleźć się na stronie internetowej lub aplikacji mobilnej.** Niemal połowa pracowników podmiotów publicznych uważa, że ustawa narzuca obowiązek przedstawiania informacji w sposób estetyczny (48,4%), a dwóch na pięciu badanych uważało, że na stronie musi znaleźć się logo podmiotu (40,8%). Nieco mniej osób uważało, że informacje na stronie powinny być zapisane czcionką, którą można powiększyć, ale nie zmniejszyć (30,8%). Najrzadziej wśród odpowiedzi, których nie narzuca ustawa, jako wymagane wymieniano natomiast automatyczne uruchamianie dźwięku po otwarciu strony (6,7%) oraz emitowanie gwałtownych błysków dla wyeksponowania ważnych informacji (5,2%).



Niektórzy spośród pracowników wskazali na inne obowiązki ustawowe, jakimi są: podpowiedzi wizualne dla osób ze spektrum autyzmu, testowanie wiedzy z WCAG, używanie jednego rodzaju czcionki do wszystkich dokumentów oraz zamieszczanie responsywnych treści.

*Tabela 18. Funkcjonalności i informacje, które muszą znaleźć się na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej zdaniem respondentów – odpowiedzi twierdzące błędne, N = 556*

Lp.	Funkcjonalności i informacje, jakie muszą znaleźć się zdaniem respondentów na stronach internetowych lub w aplikacjach mobilnych	Procent wskazań
1.	Estetyczne przedstawienie informacji	48,4%
2.	Logo podmiotu	40,8%
3.	Informacje na stronie są zapisane czcionką, którą można powiększyć, ale nie zmniejszyć	30,8%
4.	Publikowane na stronie dokumenty są wyjustowane (funkcja równomiernego rozmieszczania tekstu między marginesami)	17,1%
5.	Tłumacz języka migowego dla każdego tekstu	17,1%
6.	Nie są stosowane różne kolory tekstu	16,7%
7.	W publikowanych dokumentach wykorzystywana jest czcionka Times New Roman	12,8%
8.	Dokumenty tekstowe pisane są czcionką mającą nie więcej niż 12 pkt.	12,4%
9.	Pisanie dokumentów tekstowych kilkoma różnymi stylami czcionki	9,2%
10.	Zapisywanie ważnych informacji nie tylko w poziomie, ale też pionie	8,3%
11.	Publikowane na stronie dokumenty wykorzystują funkcję dzielenia wyrazów	7,6%
12.	Automatyczne uruchomienie dźwięku po otwarciu strony	6,7%
13.	Ważne informacje na stronie są eksponowane poprzez wykorzystanie funkcji emitowania gwałtownych błysków	5,2%

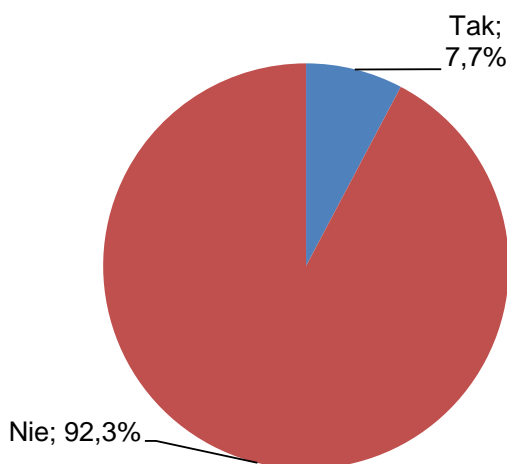
Źródło: Opracowanie własne

## Profil osób publikujących treści

### Czy publikowanie treści internetowych jest ich głównym zakresem obowiązków?

**Zdecydowana większość osób publikujących treści na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych swoich podmiotów, nie wykonuje tej czynności w ramach swoich głównych obowiązków (92,3%).** Publikowanie treści jest głównym obowiązkiem zawodowym dla mniej niż jednego na dziesięciu ankietowanych pracowników podmiotów publicznych (7,7%).

Rysunek 10. Publikowanie treści na stronie internetowej i/lub w mediach społecznościowych jako główny zakres obowiązków, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 19. Publikowanie treści na stronie internetowej i/lub w mediach społecznościowych jako główny zakres obowiązków, N = 556

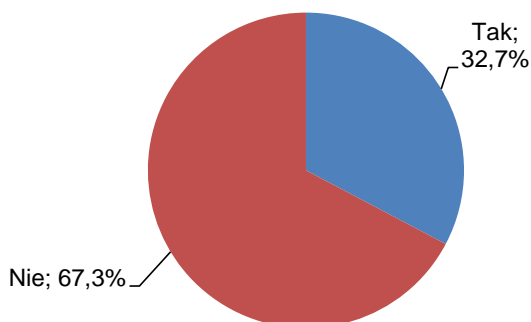
Główny zakres obowiązków	Liczba respondentów	Udział %
Tak	43	7,7%
Nie	513	92,3%

Źródło: Opracowanie własne

### Czy za publikowanie treści odpowiedzialnych jest więcej osób?

**Za publikowanie treści na stronie internetowej najczęściej odpowiada więcej niż jedna osoba (67,3%).** Sytuacja, w której za publikację odpowiada tylko jedna osoba występuje w około jednej trzeciej podmiotów (32,7%). Jeżeli treści publikowane są przez więcej osób, najczęściej odpowiedzialnych jest za to dwóch (34,0%, N=374) lub trzech pracowników (28,6%, N=374). Wystąpiło również wiele podmiotów, gdzie za publikację treści odpowiadają więcej niż trzy osoby.

Rysunek 11. Liczba osób odpowiedzialna za publikowanie treści, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 20. Liczba osób odpowiedzialna za publikowanie treści, N = 556

Bycie jedyną odpowiedzialną za publikację osobą	Liczba respondentów	Udział %
Tak	182	32,7%
Nie	374	67,3%

Źródło: Opracowanie własne

Wielkość podmiotu pracy respondenta i to, czy jest on jedyną osobą odpowiedzialną za publikowanie treści, istotnie współzależały od siebie ( $p < 0,05$ ). W najmniejszych podmiotach stosunkowo najczęściej ankietowany pracownik był jedyną osobą odpowiedzialną za zamieszczanie treści, a im większy był reprezentowany podmiot, tym rzadziej odpowiedzialna za tą kwestię była tylko jedna osoba.

Tabela 21. Bycie jedyną osobą odpowiedzialną za publikowanie treści a wielkość podmiotu, N = 556

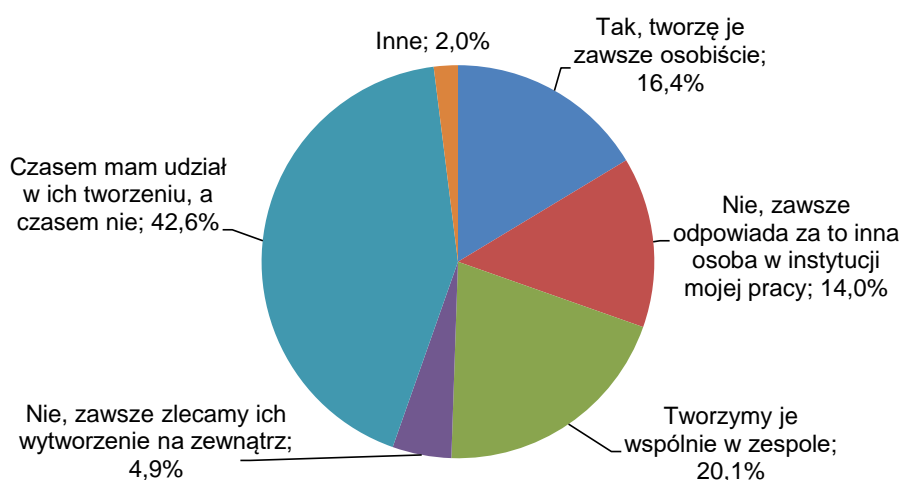
Wielkość podmiotu a bycie jedynym pracownikiem odpowiedzialnym za publikację treści	Tak	Nie
Ogółem	32,7%	67,3%
Poniżej 10 osób	38,5%	61,5%
Między 10 a 49 osób	31,3%	68,8%
Między 50 a 249 osób	16,9%	83,1%
Więcej niż 250 osób	20,0%	80,0%

Źródło: Opracowanie własne

*Czy oprócz publikowania, zajmują się oni również tworzeniem treści internetowych?*

**Osoby publikujące treści na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych nie zawsze mają udział w tworzeniu udostępnianych przez siebie treści.** W wielu podmiotach występuje sytuacja pośrednia – gdzie czasem ankietowani pracownicy mają udział w ich tworzeniu, a czasem nie (42,6%). Następnie najczęściej są one tworzone wspólnie w zespole (20,1%), pracownicy tworzą je zawsze osobiście (16,4%) lub odpowiada za to inna osoba w ich instytucji (14,0%). Najrzadziej zadanie te zlecane na zewnątrz (4,9%). Wszystkie odpowiedzi wśród innych (2,0%) wskazywały, że kwestia tworzenia treści cechuje się bardzo dużą różnorodnością.

Rysunek 12. Tworzenie treści internetowych, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 22. Tworzenie treści internetowych, N = 556

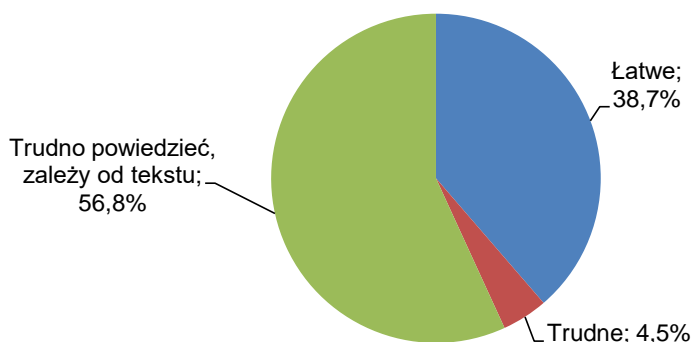
Tworzenie treści	Liczba respondentów	Udział %
Tak, tworzę je zawsze osobiście	91	16,4%
Nie, zawsze odpowiada za to inna osoba w instytucji mojej pracy	78	14,0%
Tworzymy je wspólnie w zespole	112	20,1%
Nie, zawsze zlecamy ich wytworzenie na zewnątrz	27	4,9%
Czasem mam udział w ich tworzeniu, a czasem nie	237	42,6%
Inne	11	2,0%

Źródło: Opracowanie własne

### Czy pisanie tekstów przychodzi im łatwo?

Większość osób publikujących treści na stronie internetowej nie jest w stanie określić, czy pisanie tekstów przychodzi im łatwo, czy też trudno (56,8%). Gdy jednak weźmie się pod uwagę pozostałą grupę osób, czynność ta zdecydowanie częściej przychodzi osobom publikującym treści łatwo (38,7% wszystkich odpowiedzi), niż trudno (4,5% wszystkich odpowiedzi).

Rysunek 13. Ocena stopnia trudności pisanie tekstów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 23. Ocena stopnia trudności pisanie tekstów, N = 556

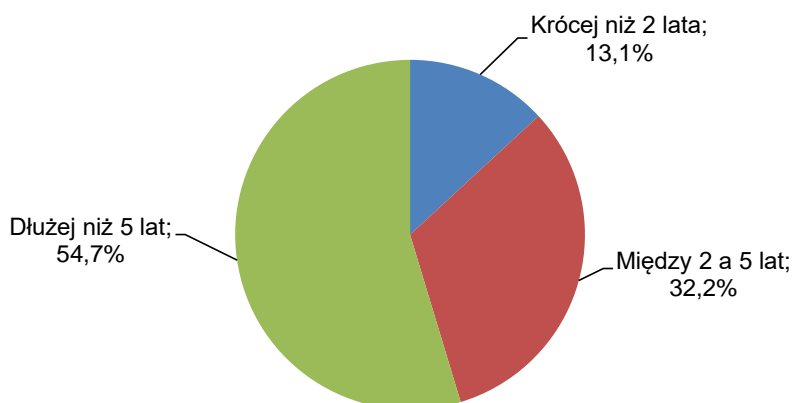
Łatwość pisanie tekstów	Liczba respondentów	Udział %
Łatwe	215	38,7%
Trudne	25	4,5%
Trudno powiedzieć, zależy od tekstu	316	56,8%

Źródło: Opracowanie własne

### Jak długo zajmują się publikowaniem treści na stronach internetowych / w mediach społecznościowych?

Badani pracownicy najczęściej są odpowiedzialni za publikowanie przez okres dłuższy niż 5 lat (54,7%). Niemal jeden na trzech pracowników podmiotów publicznych zajmuje się publikacją treści od 2 do 5 lat (32,2%). Najrzadziej wśród pracowników publikujących treści występują osoby, które zajmują się tym przez okres krótszy, niż 2 lata (13,1%).

Rysunek 14. Staż w publikowaniu treści, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 24. Staż w publikowaniu treści, N = 556

Długość publikowania treści	Liczba respondentów	Udział %
Krócej niż 2 lata	73	13,1%
Między 2 a 5 lat	179	32,2%
Dłużej niż 5 lat	304	54,7%

Źródło: Opracowanie własne

Rodzaj gminy, w jakiej umiejscowiony jest podmiot reprezentowany przez pracownika biorącego udział w badaniu, a także liczba lat zajmowania się publikacją treści, istotnie od siebie współzależały ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że najdłużej za zamieszczanie treści odpowiadają pracownicy, których podmiot zlokalizowany jest w gminie miejskiej (70,6%). Pracownicy zamieszczający treści przez najkrótszy okres, występowali natomiast stosunkowo najczęściej w gminie miejsko-wiejskiej (15,4%).

Tabela 25. Liczba lat publikowania treści a rodzaj gminy, N = 556

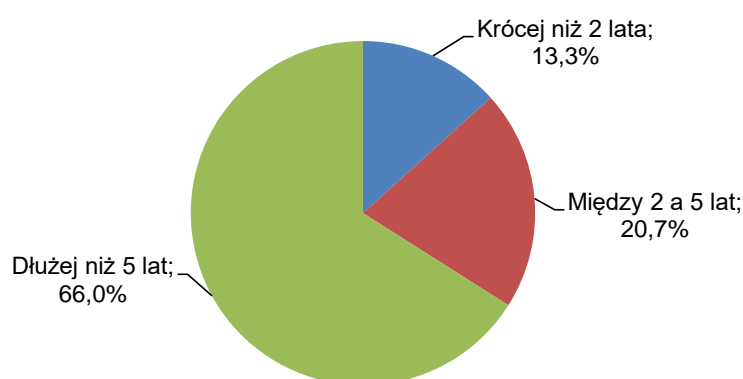
Rodzaj gminy a liczba lat publikowania treści	Krócej niż 2 lata	Między 2 a 5 lat	Dłużej niż 5 lat
Ogółem	13,1%	32,2%	54,7%
Gmina wiejska	12,8%	33,0%	54,2%
Gmina miejsko-wiejska	15,4%	36,4%	48,3%
Gmina miejska	10,3%	19,1%	70,6%

Źródło: Opracowanie własne

### Jak długo pracują w obecnym miejscu pracy?

Pracownikom zadania związane z publikacją treści nie są powierzane od razu o czym świadczy staż pracy dłuższy niż okres zajmowania się publikowaniem treści. Zdecydowanie najczęściej ankietowani pracownicy pracują w obecnym miejscu pracy więcej niż 5 lat (66,0%). Jeden na pięciu badanych pracował w swoim podmiocie pracy od 2-5 lat (20,7%) – w przypadku takiego stażu pracy udział osób zatrudnionych w podmiocie był jednak mniejszy, od udziału osób publikujących treści. Najrzadziej pracownicy byli zatrudnieni w danym podmiocie przez okres krótszy niż 2 lata (13,3%).

Rysunek 15. Staż pracy w obecnym miejscu pracy, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 26. Staż pracy w obecnym miejscu pracy, N = 556

Długość pracy w podmiocie	Liczba respondentów	Udział %
Krócej niż 2 lata	74	13,3%
Między 2 a 5 lat	115	20,7%
Dłużej niż 5 lat	367	66,0%

Źródło: Opracowanie własne

Między długością stażu pracy a podmiotem, w którym pracują respondenci, zaobserwowano występowanie zależności istotnych statystycznie ( $p < 0,05$ ). Można zauważyć, że pracownicy poradni psychologiczno-pedagogicznych oraz szkół ponadpodstawowych charakteryzowali się najdłuższym stażem pracy (kolejno 91,7% oraz 86,1%), z kolei najkrótszym okresem pracy w danym podmiocie cechowali się pracownicy pozostałych jednostek, Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności oraz urzędów (kolejno 21,2%, 20,0% oraz 18,7%).

Tabela 27. Staż pracy w danym podmiocie a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556

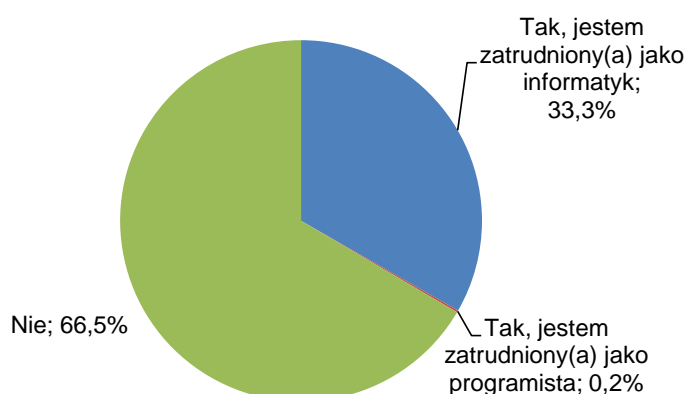
Rodzaj podmiotu a staż pracy	Krócej niż 2 lata	Między 2 a 5 lat	Dłużej niż 5 lat
Ogółem	13,3%	20,7%	66,0%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	20,0%	6,7%	73,3%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	0,0%	13,3%	86,7%
Ośrodki Pomocy Społecznej	8,3%	27,8%	63,9%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	2,8%	5,6%	91,7%
Szkoły podstawowe	5,6%	16,7%	77,8%
Szkoły ponadpodstawowe	5,6%	8,3%	86,1%
Przedszkola	2,8%	27,8%	69,4%
Biblioteki publiczne	11,1%	25,0%	63,9%
Domy kultury	16,7%	25,0%	58,3%
Urząd miasta/gminy	18,7%	22,8%	58,5%
Pozostałe	21,2%	24,2%	54,5%

Źródło: Opracowanie własne

### Czy zajmują stanowisko informatyka albo programisty?

Jeden na trzech uczestników badania zatrudniony jest na stanowisku informatyka (33,3%), a tylko 0,2% zajmuje stanowisko programisty. Najczęściej jednak pracownik odpowiedzialny za publikowanie treści na stronie internetowej lub w mediach społecznościowych nie jest ani informatykiem, ani programistom (66,5%).

Rysunek 16. Zajmowanie stanowiska informatyka albo programisty, N = 556



Źródło: Opracowanie własne



*Tabela 28. Zajmowanie stanowiska informatyka albo programisty, N = 556*

Zajmowanie stanowiska informatyka lub programisty	Liczba respondentów	Udział %
Tak, jestem zatrudniony(a) jako informatyk	185	33,3%
Tak, jestem zatrudniony(a) jako programista	1	0,2%
Nie	370	66,5%

*Źródło: Opracowanie własne*

Stanowisko zajmowane przez przedstawiciela podmiotu publicznego zależało statystycznie od rodzaju podmiotu, w którym pracował ( $p < 0,05$ ). Informatykami były najczęściej osoby publikujące treści na stronach Ośrodków Pomocy Społecznej (52,8%) oraz Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie (46,7%). Stosunkowo najrzadziej byli nimi natomiast respondenci pracujący w poradniach psychologiczno-pedagogicznych (8,3%) i przedszkolach (11,1%).

*Tabela 29. Zajmowanie stanowiska informatyka/programisty a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556*

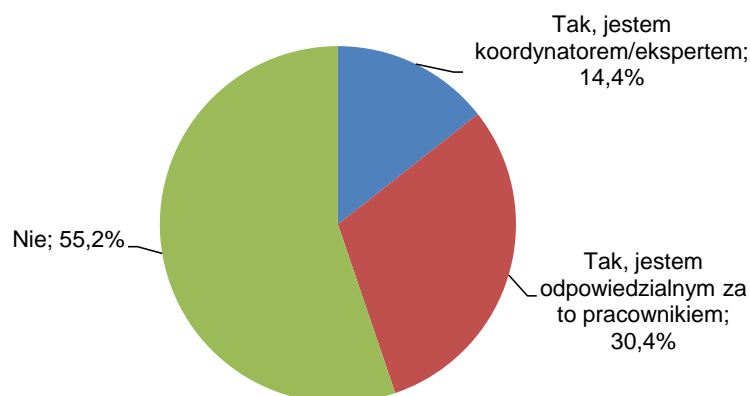
Rodzaj podmiotu a zajmowanie stanowiska informatyka/programisty	Tak, jestem zatrudniony(a) jako informatyk	Tak, jestem zatrudniony(a) jako programista	Nie
Ogółem	33,3%	0,2%	66,5%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	13,3%	0,0%	86,7%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	46,7%	0,0%	53,3%
Ośrodki Pomocy Społecznej	52,8%	0,0%	47,2%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	8,3%	0,0%	91,7%
Szkoły podstawowe	19,4%	0,0%	80,6%
Szkoły ponadpodstawowe	41,7%	0,0%	58,3%
Przedszkola	11,1%	0,0%	88,9%
Biblioteki publiczne	33,3%	0,0%	66,7%
Domy kultury	22,2%	0,0%	77,8%
Urząd miasta/gminy	41,1%	0,4%	58,5%
Pozostałe	27,3%	0,0%	72,7%

*Źródło: Opracowanie własne*

*Czy są koordynatorami/ekspertami lub pracownikiem odpowiedzialnym za dbanie o dostępność cyfrową?*

**Ponad połowa osób publikujących treści na stronie internetowej nie jest osobą odpowiedzialną za dbanie o dostępność cyfrową, ani koordynatorem/ekspertem w sprawie dostępności (55,2%).** Osoby będące koordynatorem/ekspertem były najrzadziej występującymi pracownikami w badaniu (14,4%).

*Rysunek 17. Osoby odpowiedzialne za dbanie o dostępność cyfrową, N = 556*



*Źródło: Opracowanie własne*

*Tabela 30. Osoby odpowiedzialne za dbanie o dostępność cyfrową, N = 556*

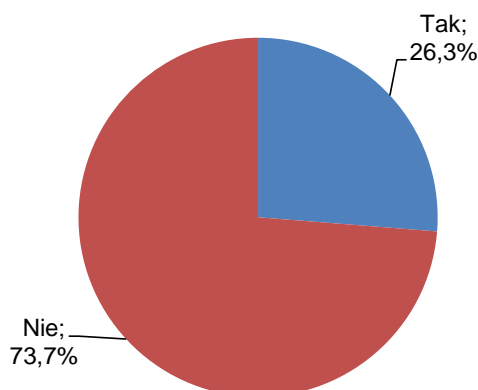
Osoba odpowiedzialna za dbanie o dostępność cyfrową	Liczba respondentów	Udział %
Tak, jestem koordynatorem/ekspertem	80	14,4%
Tak, jestem odpowiedzialnym za to pracownikiem	169	30,4%
Nie	307	55,2%

*Źródło: Opracowanie własne*

*Czy mają ukończone kursy/szkolenia z zakresu publikowania treści na stronach internetowych?*

**Niewielu pracowników publikujących treści na stronie internetowej ukończyło kursy/szkolenia w tym zakresie (26,3%).** Około trzech na czterech badanych nie był przeszkolony w takiej tematyce (73,7%).

Rysunek 18. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu publikowania treści na stronach internetowych, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 31. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu publikowania treści na stronach internetowych, N = 556

Odbyte kursy/szkolenia z publikowania treści	Liczba respondentów	Udział %
Tak	146	26,3%
Nie	410	73,7%

Źródło: Opracowanie własne

Zależności istotne statystycznie wystąpiły także między kwestią ukończenia kursów, bądź szkoleń, z zakresu publikowania treści na stronach internetowych a podmiotem pracy respondentów ( $p < 0,05$ ). Osoby po kursach z tego zakresu stosunkowo częściej występowały w urzędach i pozostałych jednostkach administracji publicznej, niż poradniach psychologiczno-pedagogicznych (kolejno 34,4% i 33,3% w stosunku do 2,8%).

Tabela 32. Ukończenie kursów/szkoleń z zakresu publikowania treści na stronach internetowych a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556

Rodzaj podmiotu a ukończenie szkolenia/kursu z zakresu publikacji treści	Tak	Nie
Ogółem	26,3%	73,7%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	6,7%	93,3%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	6,7%	93,3%
Ośrodki Pomocy Społecznej	30,6%	69,4%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	2,8%	97,2%
Szkoły podstawowe	22,2%	77,8%
Szkoły ponadpodstawowe	19,4%	80,6%

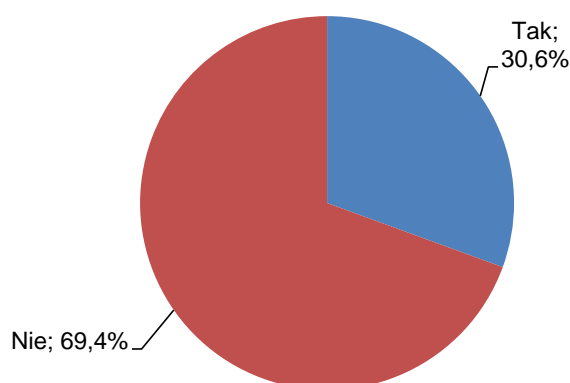
Rodzaj podmiotu a ukończenie szkolenia/kursu z zakresu publikacji treści	Tak	Nie
Przedszkola	13,9%	86,1%
Biblioteki publiczne	30,6%	69,4%
Domy kultury	19,4%	80,6%
Urząd miasta/gminy	34,4%	65,6%
Pozostałe	33,3%	66,7%

Źródło: Opracowanie własne

*Czy mają ukończone kursy/szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści?*

**W zbliżony sposób przedstawiała się kwestia ukończenia kursów/szkoleń z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści. Przeważały osoby, które nie uczestniczyły w tego rodzaju szkoleniach (69,4%).** Szkolenie, bądź kurs z dostępności cyfrowej publikowanych treści, odbyło około trzech na dziesięciu pracowników odpowiedzialnych za publikację treści (30,6%).

Rysunek 19. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 33. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści, N = 556

Odbyte kursy/szkolenia z dostępności cyfrowej	Liczba respondentów	Udział %
Tak	170	30,6%
Nie	386	69,4%

Źródło: Opracowanie własne

Rodzaj podmiotu, w jakim ankietowany pracownik publikuje treści, a także posiadanie przeszkolenia z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej zamieszczanych treści,

współzależały od siebie z sposób istotny statystycznie ( $p < 0,05$ ). Osoby przeszkolone występowały stosunkowo częściej w urzędach miast/gmin (43,2%) oraz Ośrodkach Pomocy Społecznej (38,9%), niż w poradniach psychologiczno-pedagogicznych, szkołach podstawowych oraz przedszkolach (po 11,1%).

*Tabela 34. Przeszkolenie z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej publikowanych treści a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556*

<b>Rodzaj podmiotu a przeszkolenie z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej publikowanych treści</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
Ogółem	30,6%	69,4%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	20,0%	80,0%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	13,3%	86,7%
Ośrodki Pomocy Społecznej	38,9%	61,1%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	11,1%	88,9%
Szkoły podstawowe	11,1%	88,9%
Szkoły ponadpodstawowe	13,9%	86,1%
Przedszkola	11,1%	88,9%
Biblioteki publiczne	30,6%	69,4%
Domy kultury	33,3%	66,7%
Urząd miasta/gminy	43,2%	56,8%
Pozostałe	21,2%	78,8%

*Źródło: Opracowanie własne*

Między posiadaniem przeszkolenia z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej oraz rodzajem gminy, w której zlokalizowany jest podmiot pracy respondentów, wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p < 0,05$ ). Osoby będące przeszkolone w tym zakresie stosunkowo częściej pracowały w gminach wiejskich, niż miejskich (34,5% w stosunku do 14,7%).

*Tabela 35. Przeszkolenie z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej treści a rodzaj gminy, N = 556*

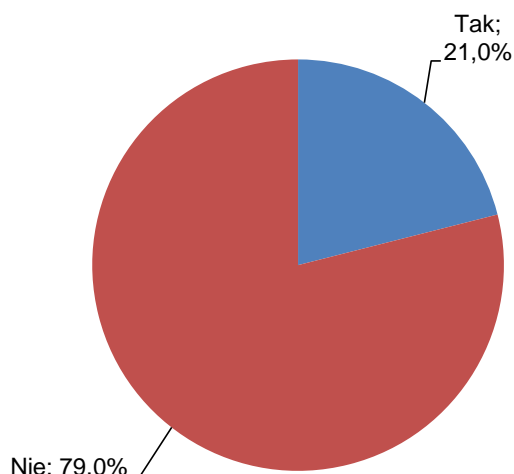
<b>Rodzaj gminy a przeszkolenie z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej treści</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
Ogółem	30,6%	69,4%
Gmina wiejska	34,5%	65,5%
Gmina miejsko-wiejska	28,7%	71,3%
Gmina miejska	14,7%	85,3%

*Źródło: Opracowanie własne*

*Czy mają doświadczenie w dostosowaniu treści do potrzeb osób z niepełnosprawnościami?*

**Stosunkowo niewielu pracowników podmiotów publicznych, odpowiedzialnych za publikowanie treści, ma doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi (79,0%).** Doświadczenie takie posiada około jeden na pięciu pracowników (21,0%).

*Rysunek 20. Doświadczenie w dostosowaniu treści do osób z niepełnosprawnościami, N = 556*



*Źródło: Opracowanie własne*

*Tabela 36. Doświadczenie w dostosowaniu treści do osób z niepełnosprawnościami, N = 556*

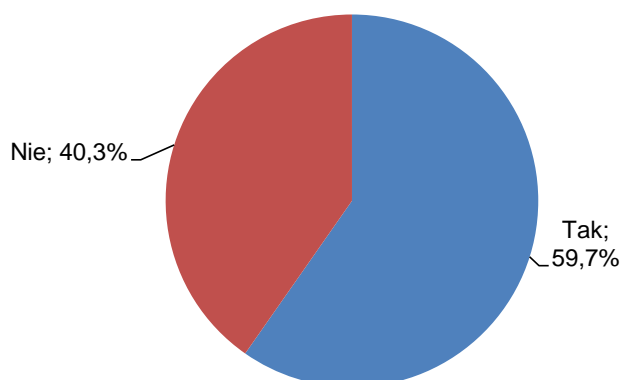
Doświadczenie w dostosowywaniu treści do potrzeb osób z niepełnosprawnościami	Liczba respondentów	Udział %
Tak	117	21,0%
Nie	439	79,0%

*Źródło: Opracowanie własne*

*Czy mają doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS?*

**Ponad połowa osób biorąca udział w badaniu ma doświadczenie w obsłudze systemów CMS (59,7%).** Na brak takiego doświadczenia wskazało około dwóch na pięciu pracowników, publikujących treści cyfrowe (40,3%).

Rysunek 21. Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 37. Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS, N = 556

Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS	Liczba respondentów	Udział %
Tak	332	59,7%
Nie	224	40,3%

Źródło: Opracowanie własne

Podmiot, w którym pracownicy są odpowiedzialni za zamieszczanie treści na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych, a także kwestia posiadania przez nich doświadczenia w obsłudze systemów CMS, istotnie współzależały od siebie ( $p < 0,05$ ). Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią częściej posiadały osoby zatrudnione w szkołach ponadpodstawowych (72,2%) oraz Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie (66,7%), niż przedszkolach lub poradniach psychologiczno-pedagogicznych (po 30,6%).

Tabela 38. Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556

Rodzaj podmiotu a doświadczenie w obsłudze systemów CMS	Tak	Nie
Ogółem	59,7%	40,3%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	40,0%	60,0%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	66,7%	33,3%
Ośrodki Pomocy Społecznej	63,9%	36,1%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	30,6%	69,4%
Szkoły podstawowe	61,1%	38,9%
Szkoły ponadpodstawowe	72,2%	27,8%
Przedszkola	30,6%	69,4%

Rodzaj podmiotu a doświadczenie w obsłudze systemów CMS	Tak	Nie
Biblioteki publiczne	63,9%	36,1%
Domy kultury	58,3%	41,7%
Urząd miasta/gminy	67,6%	32,4%
Pozostałe	48,5%	51,5%

Źródło: Opracowanie własne

Zależność między liczbą osób zatrudnionych w danym podmiocie oraz posiadaniem doświadczenia w obsłudze systemów CMS, współzależały od siebie ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że im większy był przedział wielkości zatrudnienia w badanych podmiotach, tym częściej występowały pracownicy mający doświadczenie w obsłudze systemów CMS.

Tabela 39. Doświadczenie w obsłudze systemów CMS a wielkość podmiotu,  $N = 556$

Wielkość podmiotu a doświadczenie w obsłudze systemów CMS	Tak	Nie
Ogółem	59,7%	40,3%
Poniżej 10 osób	53,6%	46,4%
Między 10 a 49 osób	64,6%	35,4%
Między 50 a 249 osób	69,0%	31,0%
Więcej niż 250 osób	66,7%	33,3%

Źródło: Opracowanie własne

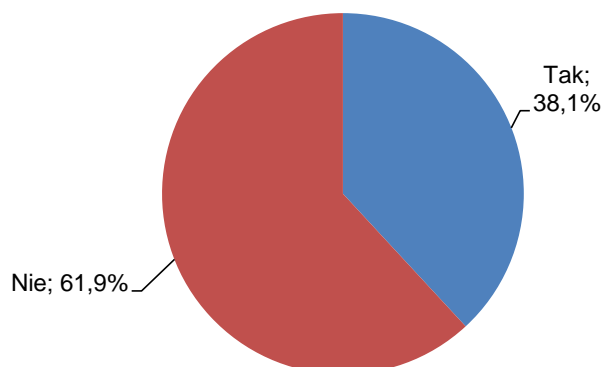
*Czy mają doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML?*

**Większość osób odpowiedzialnych za publikowanie treści na stronie internetowej nie ma doświadczenia w tworzeniu stron za pomocą języka HTML (61,9%).**

Doświadczenie takie posiadało około dwóch na pięciu pracowników podmiotów publicznych (38,1%).



Rysunek 22. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 40. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML, N = 556

Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML	Liczba respondentów	Udział %
Tak	212	38,1%
Nie	344	61,9%

Źródło: Opracowanie własne

Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML oraz rodzaj podmiotu, w którym badany pracownik jest odpowiedzialny za publikację treści, współzależały od siebie w sposób istotny statystycznie ( $p < 0,05$ ). Najbardziej osoby z tego rodzaju doświadczeniem spotkać można było wśród pracowników przedszkoli (19,4%), a najczęściej w szkołach ponadpodstawowych (63,9%).

Tabela 41. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556

Rodzaj podmiotu a doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML	Tak	Nie
Ogółem	38,1%	61,9%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	20,0%	80,0%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	40,0%	60,0%
Ośrodki Pomocy Społecznej	41,7%	58,3%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	25,0%	75,0%
Szkoły podstawowe	52,8%	47,2%
Szkoły ponadpodstawowe	63,9%	36,1%

Rodzaj podmiotu a doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML	Tak	Nie
Przedszkola	19,4%	80,6%
Biblioteki publiczne	44,4%	55,6%
Domy kultury	44,4%	55,6%
Urząd miasta/gminy	36,1%	63,9%
Pozostałe	33,3%	66,7%

Źródło: Opracowanie własne

Rodzaj gminy, w jakiej zlokalizowany jest podmiot pracy respondentów, a także posiadanie przez nich doświadczenia w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML, istotnie od siebie współzależały ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że w gminach miejskich stosunkowo częściej występowały osoby mające takie doświadczenie (52,9%), niż w gminach wiejskich (39,4%) oraz miejsko-wiejskich (28,0%).

Tabela 42. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML a rodzaj gminy,  $N = 556$

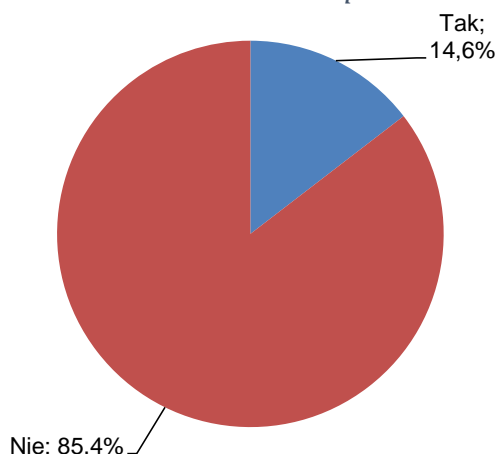
Rodzaj gminy a doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML	Tak	Nie
Ogółem	38,1%	61,9%
Gmina wiejska	39,4%	60,6%
Gmina miejsko-wiejska	28,0%	72,0%
Gmina miejska	52,9%	47,1%

Źródło: Opracowanie własne

*Czy mają doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM?*

**Zdecydowana większość pracowników, publikujących treści w podmiotach publicznych, nie ma doświadczenia w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM (85,4%).** Doświadczenie takie posiada stosunkowo nieduży odsetek osób biorących udział w badaniu (14,6%).

Rysunek 23. Doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 43. Doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM, N = 556

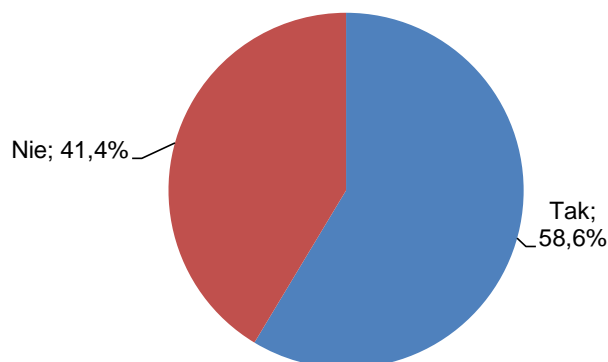
Doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM	Liczba respondentów	Udział %
Tak	81	14,6%
Nie	475	85,4%

Źródło: Opracowanie własne

### Czy mają doświadczenie w obsłudze programów graficznych?

**Pracownicy podmiotów publicznych, zamieszczający treści na stronie internetowej swojego podmiotu pracy, najczęściej mają doświadczenie w obsłudze programów graficznych (58,6%).** Na brak takiego doświadczenia wskazało około dwóch na pięciu pracowników biorących udział w badaniu (41,4%).

Rysunek 24. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 44. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych, N = 556*

<b>Doświadczenie w obsłudze programów graficznych</b>	<b>Liczba respondentów</b>	<b>Udział %</b>
Tak	326	58,6%
Nie	230	41,4%

*Źródło: Opracowanie własne*

Między posiadaniem doświadczenia w zakresie obsługi programów graficznych oraz podmiotem pracy respondentów, wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że osoby zatrudnione w poradniach psychologiczno-pedagogicznych i przedszkolach, stosunkowo rzadziej posiadały doświadczenie w tym zakresie (po 36,1%), niż osoby zatrudnione w szkołach ponadpodstawowych (77,8%) i bibliotekach publicznych (75,0%).

*Tabela 45. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556*

<b>Rodzaj podmiotu a doświadczenie w obsłudze programów graficznych</b>	<b>Tak</b>	<b>Nie</b>
Ogółem	58,6%	41,4%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	40,0%	60,0%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	46,7%	53,3%
Ośrodki Pomocy Społecznej	52,8%	47,2%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	36,1%	63,9%
Szkoły podstawowe	72,2%	27,8%
Szkoły ponadpodstawowe	77,8%	22,2%
Przedszkola	36,1%	63,9%
Biblioteki publiczne	75,0%	25,0%
Domy kultury	66,7%	33,3%
Urząd miasta/gminy	58,9%	41,1%
Pozostałe	63,6%	36,4%

*Źródło: Opracowanie własne*

Między posiadaniem doświadczenia w obsłudze programów graficznych a wielkością podmiotów, w których pracownicy zamieszczają treści cyfrowe, wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p < 0,05$ ). Im większy był przedział liczbowy zatrudnionych osób, tym większy udział w badanej grupie mieli pracownicy posiadający doświadczenie w obsłudze programów graficznych.

Tabela 46. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych a wielkość podmiotu, N = 556

Wielkość podmiotu a doświadczenie w obsłudze programów graficznych	Tak	Nie
Ogółem	58,6%	41,4%
Poniżej 10 osób	51,8%	48,2%
Między 10 a 49 osób	62,5%	37,5%
Między 50 a 249 osób	69,0%	31,0%
Więcej niż 250 osób	86,7%	13,3%

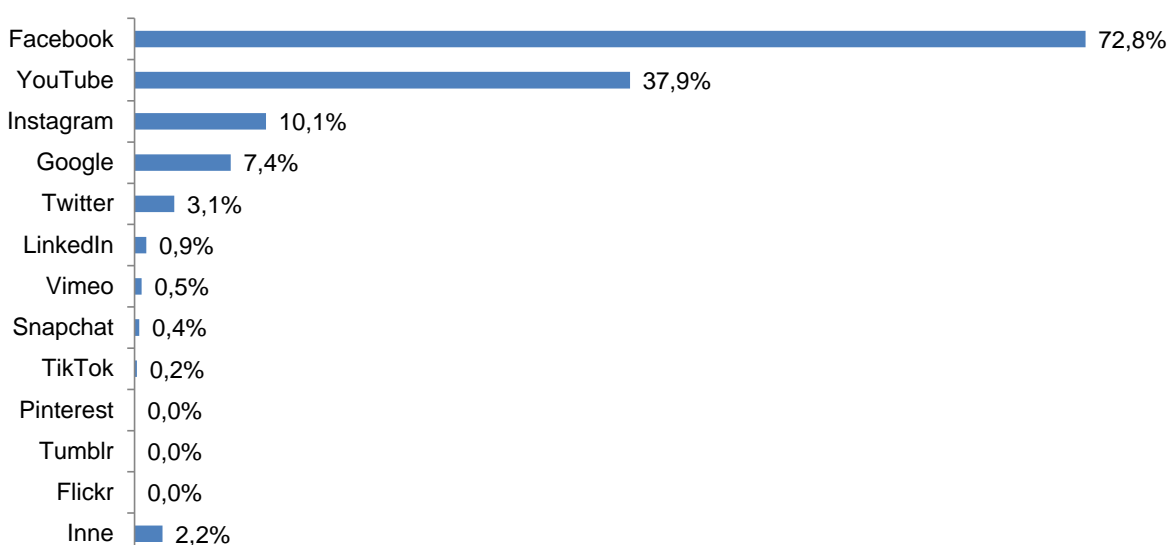
Źródło: Opracowanie własne

## Portale społecznościowe wykorzystywane przez podmioty publiczne

### Portale społecznościowe oraz częstotliwość ich wykorzystywania

**Zdecydowana większość podmiotów publicznych posługuje się portalami społecznościowymi.** Zdecydowanie najczęściej wykorzystywanym portalem społecznościowym używanym przez podmioty publiczne jest Facebook (72,8%), a następnie YouTube (37,9%). Respondenci w mniejszym stopniu korzystali natomiast z Instagrama bądź Google (odpowiednio 10,1% i 7,4% wskazań). Jeszcze rzadziej treści zamieszczane były na Twitterze (3,1%), bądź LinkedIn (0,9%). Wśród innych (2,2%) wymieniane były strony internetowe placówki oraz BIP.

Rysunek 25. Portale społecznościowe wykorzystywane przez pracowników do publikacji co najmniej kilka razy w roku, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 47. Portale społecznościowe wykorzystywane przez pracowników do publikacji co najmniej kilka razy w roku, N = 556

Wykorzystywane portale społecznościowe	Liczba respondentów	Udział %
Facebook	405	72,8%
YouTube	211	37,9%
Instagram	56	10,1%
Google	41	7,4%
Twitter	17	3,1%
LinkedIn	5	0,9%
Vimeo	3	0,5%
Snapchat	2	0,4%
TikTok	1	0,2%
Inne	12	2,2%

Źródło: Opracowanie własne

**Facebook jest wykorzystywany przez pracowników podmiotów publicznych w celu publikacji treści najczęściej kilka razy w tygodniu (30,2%), a następnie kilka razy w miesiącu (22,3%) lub codziennie (15,3%).** YouTube, będący drugim portalem społecznościowym najczęściej wskazywanym przez respondentów, jest znacznie rzadziej używany od Facebooka - wykorzystuje się go w celu publikacji najczęściej kilka razy w roku (23,2%) lub kilka razy w miesiącu (11,9%). Uczestnicy badania korzystający z Instagrama najczęściej używają go kilka razy w tygodniu (4,3%), natomiast Google, Tweeter oraz LinkedIn – kilka razy w miesiącu (kolejno 2,5%, 1,3%, 0,9%).

Tabela 48. Wykorzystywane portale społecznościowe oraz częstotliwość publikowania na nich treści, N = 556

Portal społecznościowy	Codziennie	Kilka razy w tygodniu	Kilka razy w miesiącu	Kilka razy w roku	Nigdy
Facebook	15,3%	30,2%	22,3%	5,0%	27,2%
YouTube	0,4%	2,5%	11,9%	23,2%	62,1%
Instagram	1,1%	4,3%	3,8%	0,9%	89,9%
Google	1,3%	0,7%	2,5%	2,9%	92,6%
Twitter	0,2%	0,9%	1,3%	0,7%	96,9%
LinkedIn	0,0%	0,0%	0,9%	0,0%	99,1%
Vimeo	0,0%	0,0%	0,4%	0,2%	99,5%
Snapchat	0,0%	0,2%	0,2%	0,0%	99,6%
TikTok	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	99,8%
Inne	0,5%	0,9%	0,5%	0,2%	97,8%

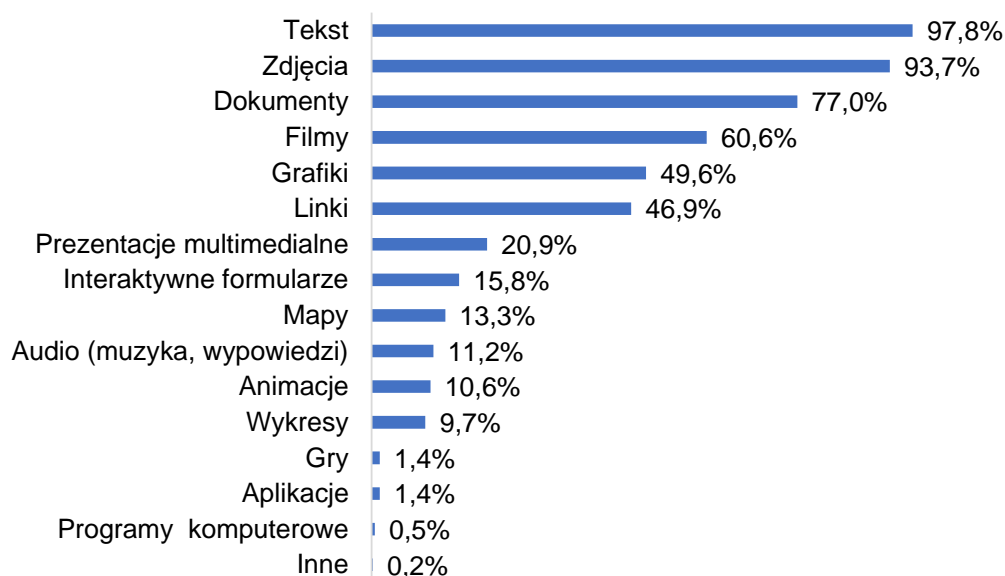
Źródło: Opracowanie własne

## Rodzaje publikowanych treści cyfrowych

### Rodzaje treści oraz częstotliwość ich publikowania

Niemal wszyscy badani pracownicy podmiotów publicznych publikują teksty (97,8%) oraz zdjęcia (93,7%). W ponad połowie podmiotów zamieszczane są dokumenty (77,0%), czy też filmy (60,6%), a nieco rzadziej grafiki (49,6%) i linki (46,9%). Ponad dwa razy rzadziej udostępniane są natomiast prezentacje multimedialne (20,9%) oraz interaktywne formularze (15,8%).

Rysunek 26. Rodzaje treści cyfrowych publikowanych przez pracowników co najmniej kilka razy w roku, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 49. Rodzaje treści cyfrowych publikowanych przez pracowników co najmniej kilka razy w roku, N = 556

Publikowane treści	Liczba respondentów	Udział %
Tekst	544	97,8%
Zdjęcia	521	93,7%
Dokumenty	428	77,0%
Filmy	337	60,6%
Grafiki	276	49,6%
Linki	261	46,9%
Prezentacje multimedialne	116	20,9%
Interaktywne formularze	88	15,8%
Mapy	74	13,3%
Audio (muzyka, wypowiedzi)	62	11,2%

Publikowane treści	Liczba respondentów	Udział %
Animacje	59	10,6%
Wykresy	54	9,7%
Gry	8	1,4%
Aplikacje	8	1,4%
Programy komputerowe	3	0,5%
Inne	1	0,2%

Źródło: Opracowanie własne

**Najczęściej publikowane treści cyfrowe, tj. teksty oraz zdjęcia, są zazwyczaj zamieszczane kilka razy w tygodniu (kolejno 43,9% i 39,4%).** Są one jednocześnie treściami, które najczęściej publikowane są codziennie. Dokumenty, grafiki oraz linki są udostępniane przez osoby za to odpowiedzialne najczęściej kilka razy w miesiącu (kolejno 30,6%, 22,7% oraz 20,5%), a filmy kilka razy w roku (39,7%).

Tabela 50. Rodzaje treści cyfrowych oraz częstotliwość ich publikowania, N= 556

Publikowane treści	Codziennie	Kilka razy w tygodniu	Kilka razy w miesiącu	Kilka razy w roku	Nigdy
Tekst	18,3%	43,9%	30,8%	4,9%	2,2%
Zdjęcia	8,5%	39,4%	35,4%	10,4%	6,3%
Dokumenty	4,9%	20,7%	30,6%	20,9%	23,0%
Filmy	0,0%	2,7%	18,2%	39,7%	39,4%
Grafiki	3,1%	15,1%	22,7%	8,8%	50,4%
Linki	1,3%	11,2%	20,5%	14,0%	53,1%
Prezentacje multimedialne	0,0%	0,4%	1,8%	18,7%	79,1%
Interaktywne formularze	0,0%	0,2%	1,4%	14,2%	84,2%
Mapy	0,0%	0,5%	1,3%	11,5%	86,7%
Audio	0,0%	0,4%	2,2%	8,6%	88,8%
Animacje	0,0%	0,5%	2,9%	7,2%	89,4%
Wykresy	0,0%	0,4%	1,6%	7,7%	90,3%
Gry	0,0%	0,0%	0,0%	1,4%	98,6%
Aplikacje	0,0%	0,0%	0,2%	1,3%	98,6%
Programy komputerowe	0,0%	0,0%	0,2%	0,4%	99,5%
Inne	0,0%	0,2%	0,0%	0,0%	99,8%

Źródło: Opracowanie własne



## Narzędzia wykorzystywane w celu publikowania treści cyfrowych

### Rodzaje wykorzystywanych narzędzi

**Edytory tekstu (86,3%), edytory grafiki (70,7%) oraz systemy zarządzania treścią (61,5%) są najczęściej wykorzystywanymi narzędziami do publikacji treści w podmiotach publicznych.** Rodzaje stosowanych narzędzi pokrywają się z treściami, jakie publikują ankietowane osoby. Pracownicy podmiotów publicznych rzadziej korzystają z edytorów wideo/filmów (40,5%), czy też edytorów prezentacji multimedialnych (36,9%). Najrzadziej wykorzystywanym rodzajem narzędzi są natomiast programy do analizy stron – używa ich około jeden na dziesięciu pracowników podmiotów publicznych (9,9%). Wśród innych narzędzi (0,5%) wymieniono:

- strony do sprawdzania spójności, prostoty i logiki tekstu. Wbudowane programy w pakietach office do sprawdzania dostępności dokumentów;
- narzędzie do sprawdzania dostępności w panelu administracyjnym;
- google workspace.

W przypadku poszczególnych narzędzi wykorzystywanych przez pracowników możliwe było udzielenie więcej niż jednej odpowiedzi, stąd nie sumują się one do 100%.

Rysunek 27. Rodzaje wykorzystywanych narzędzi, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 51. Rodzaje wykorzystywanych narzędzi, N = 556

Wykorzystywane narzędzia	Liczba respondentów	Udział %
Edytory tekstu	480	86,3%
Edytory grafiki	393	70,7%
Systemy zarządzania treścią CMS	342	61,5%
Edytory wideo/filmów	222	39,9%
Edytory prezentacji multimedialnych	203	36,5%
Serwery FTP	142	25,5%
Kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym	103	18,5%
Narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści	60	10,8%
Narzędzia do analizy stron	55	9,9%
Inne	3	0,5%

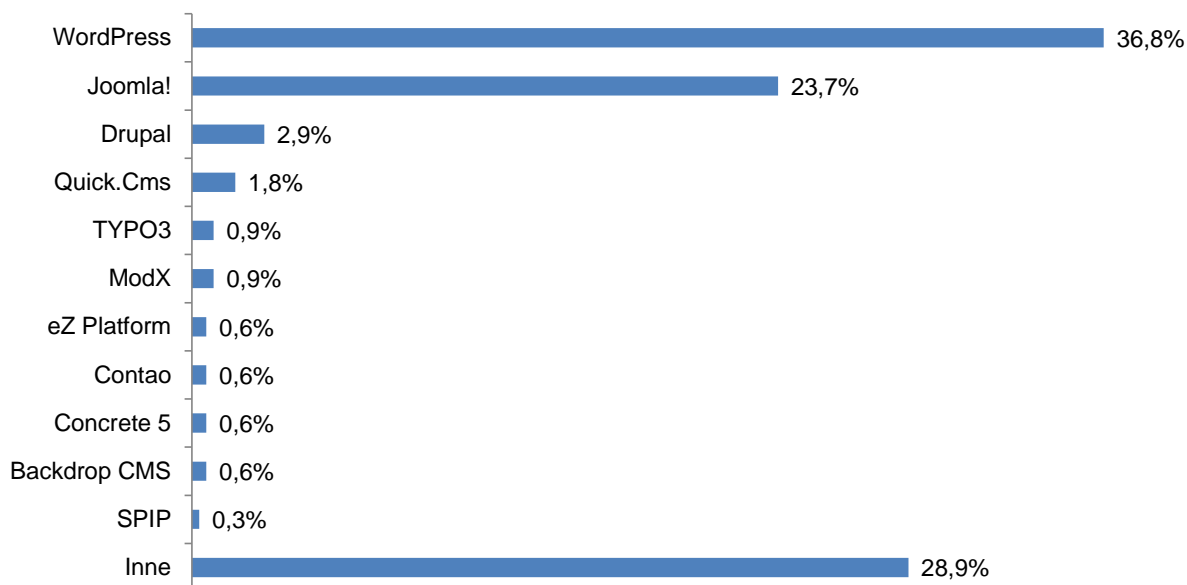
Źródło: Opracowanie własne

#### Narzędzie - Systemy zarządzania treścią CMS

**Wśród osób stosujących w swojej pracy systemy CMS, zdecydowanie najczęściej wykorzystywanym systemem zarządzania treścią jest WordPress (36,8%) oraz Joomla! (23,7%).** Ponad 1% wskazań uzyskały również systemy Drupal (2,9%), a także Quick.Cms (1,8%). Wśród innych (28,9%) systemów wymienianych przez pracowników podmiotów publicznych, znalazły się przede wszystkim systemy autorskie, ale też m.in:

- edupage;
- pad cms;
- skycms.

Rysunek 28. Wykorzystywane programy CMS – odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się systemy CMS, N = 342



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 52. Wykorzystywane programy CMS – odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się systemy CMS, N = 342

Wykorzystywane systemy CMS	Liczba respondentów	Udział %
WordPress	126	36,8%
Joomla!	81	23,7%
Drupal	10	2,9%
Quick.Cms	6	1,8%
TYPO3	3	0,9%
ModX	3	0,9%
eZ Platform	2	0,6%
Contao	2	0,6%
Concrete 5	2	0,6%
Backdrop CMS	2	0,6%
SPIP	1	0,3%
Inne	99	28,9%
Nie wiem, trudno powiedzieć	71	20,8%

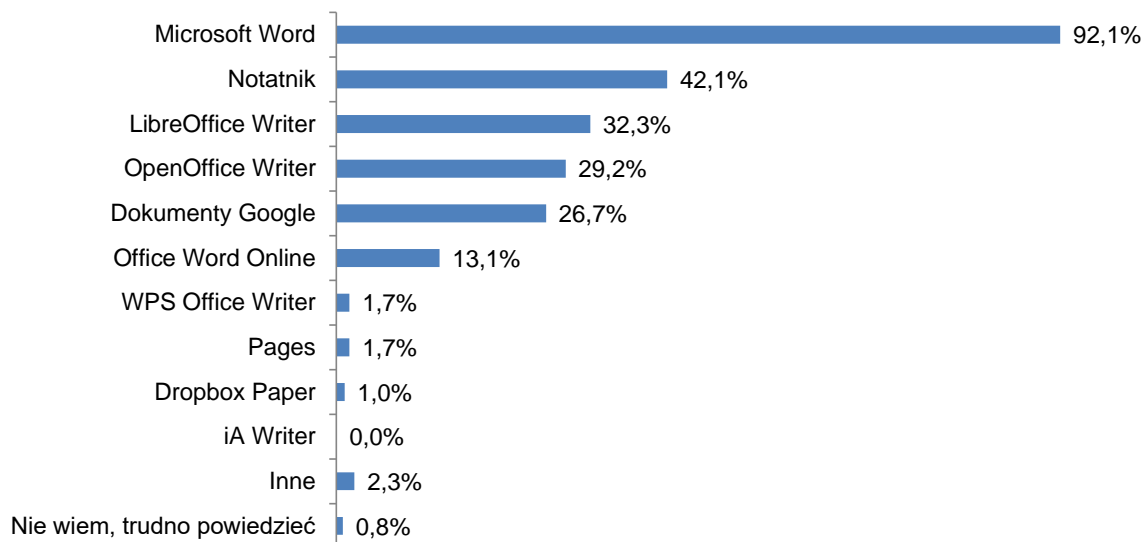
Źródło: Opracowanie własne

### Narzędzie – Edytory tekstu

**Edytorem tekstu cieszącym się największą popularnością wśród pracowników podmiotów publicznych jest MS Word (92,1%).** Drugim najczęściej wykorzystywanym edytorem jest Notatnik (42,1%), a więcej niż dwóch na pięciu

pracowników stosujących edytory tekstu korzysta w tym celu z LibreOffice Writer, OpenOffice Writer oraz Dokumenty Google (kolejno 32,3%, 29,2% oraz 26,7%). Wśród innych (2,3%) najczęściej wymienianym programem był Notepad++.

*Rysunek 29. Wykorzystywane edytory tekstu - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory tekstu, N = 480*



*Źródło: Opracowanie własne*

*Tabela 53. Wykorzystywane edytory tekstu - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory tekstu, N = 480*

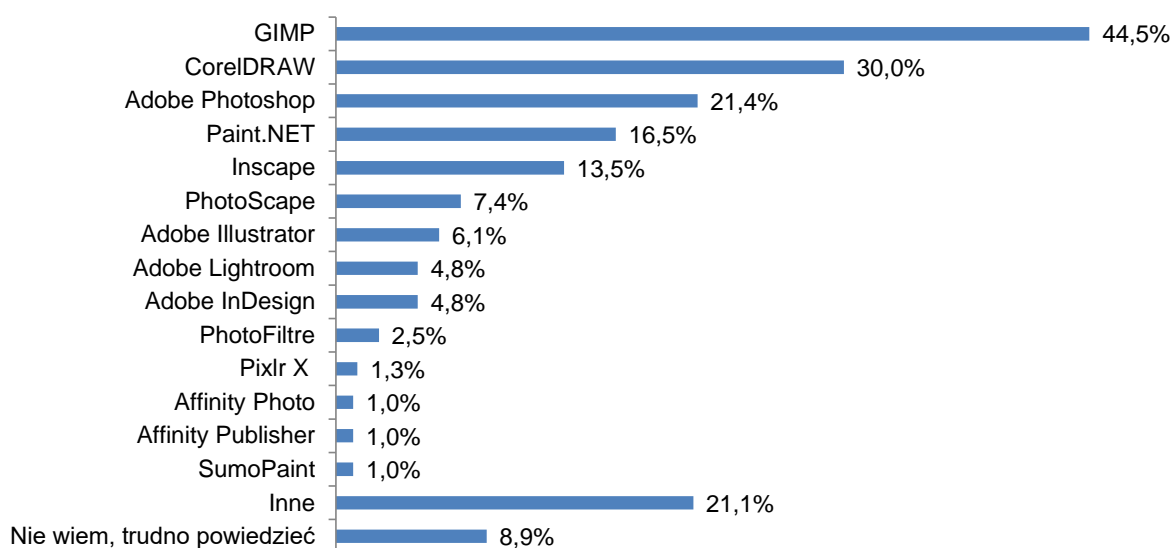
Wykorzystywane edytory tekstu	Liczba respondentów	Udział %
Microsoft Word	442	92,1%
Notatnik	202	42,1%
LibreOffice Writer	155	32,3%
OpenOffice Writer	140	29,2%
Dokumenty Google	128	26,7%
Office Word Online	63	13,1%
WPS Office Writer	8	1,7%
Pages	8	1,7%
Dropbox Paper	5	1,0%
iA Writer	0	0,0%
Inne	11	2,3%
Nie wiem, trudno powiedzieć	4	0,8%

*Źródło: Opracowanie własne*

## Narzędzie – Edytory grafiki

**Najczęściej wykorzystywanym programem, służącym do edycji grafiki, jest GIMP (44,5%), a następnie CorelDRAW (30,0%).** Około dwóch na pięciu spośród ankietowanych pracowników wykorzystujących edytory grafiki używał w tym celu Adobe Photoshop (21,4%). Więcej niż jeden na dziesięciu pracowników w celu edycji grafiki korzysta z programów Paint.NET (16,5%) oraz Inscap (13,5%). Wśród innych narzędzi graficznych (24,2%) najczęściej wykorzystywana jest Canva.

*Rysunek 30. Wykorzystywane edytory grafiki - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory grafiki, N = 393*



Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 54. Wykorzystywane edytory grafiki - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory grafiki, N = 393*

Wykorzystywane edytory grafiki	Liczba respondentów	Udział %
GIMP	175	44,5%
CorelDRAW	118	30,0%
Adobe Photoshop	84	21,4%
Paint.NET	65	16,5%
Inscap	53	13,5%
PhotoScape	29	7,4%
Adobe Illustrator	24	6,1%
Adobe Lightroom	19	4,8%
Adobe InDesign	19	4,8%
PhotoFiltre	10	2,5%

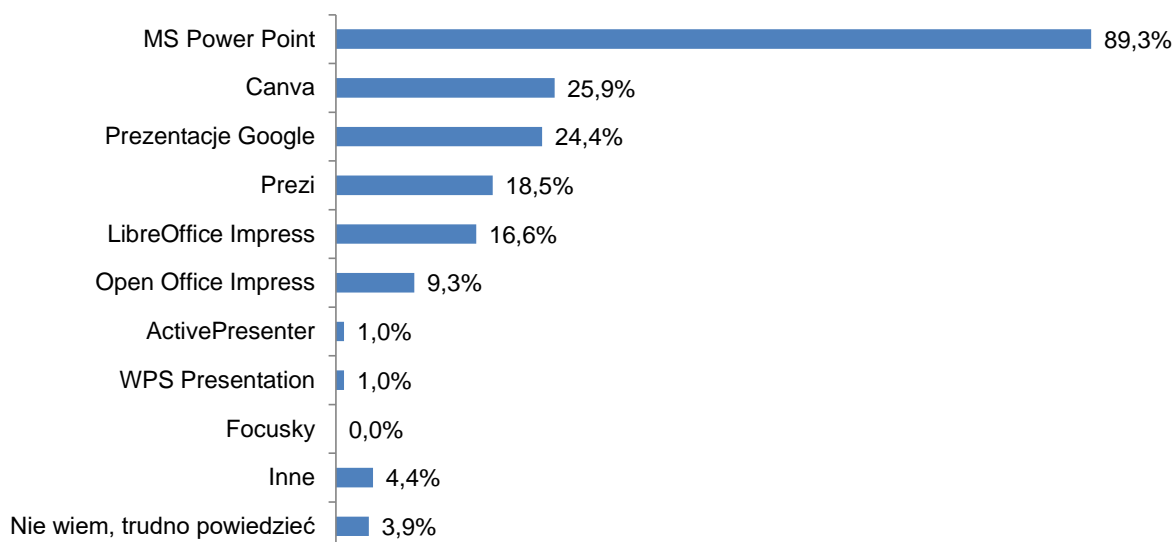
Wykorzystywane edytory grafiki	Liczba respondentów	Udział %
Pixlr X	5	1,3%
Affinity Photo	4	1,0%
Affinity Publisher	4	1,0%
SumoPaint	4	1,0%
Inne	83	21,1%
Nie wiem, trudno powiedzieć	35	8,9%

Źródło: Opracowanie własne

### Narzędzie – Edytory prezentacji multimedialnych

**Zdecydowanie najpowszechniej wykorzystywanym edytorem prezentacji multimedialnych jest MS PowerPoint (89,3%).** Około jedna czwarta pracowników korzystająca z edytorów prezentacji używa programu Canva (25,9%) oraz Prezentacji Google (24,4%). W swojej pracy uczestnicy badania używają również programów Prezi (18,5%) oraz LibreOffice Impress (16,6%). Najczęściej wymienianym wśród innych (4,4%) edytorem prezentacji multimedialnych był program Genially.

Rysunek 31. Wykorzystywane edytory prezentacji multimedialnych - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory prezentacji multimedialnych, N = 205



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 55. Wykorzystywane edytory prezentacji multimedialnych - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory prezentacji multimedialnych, N = 205

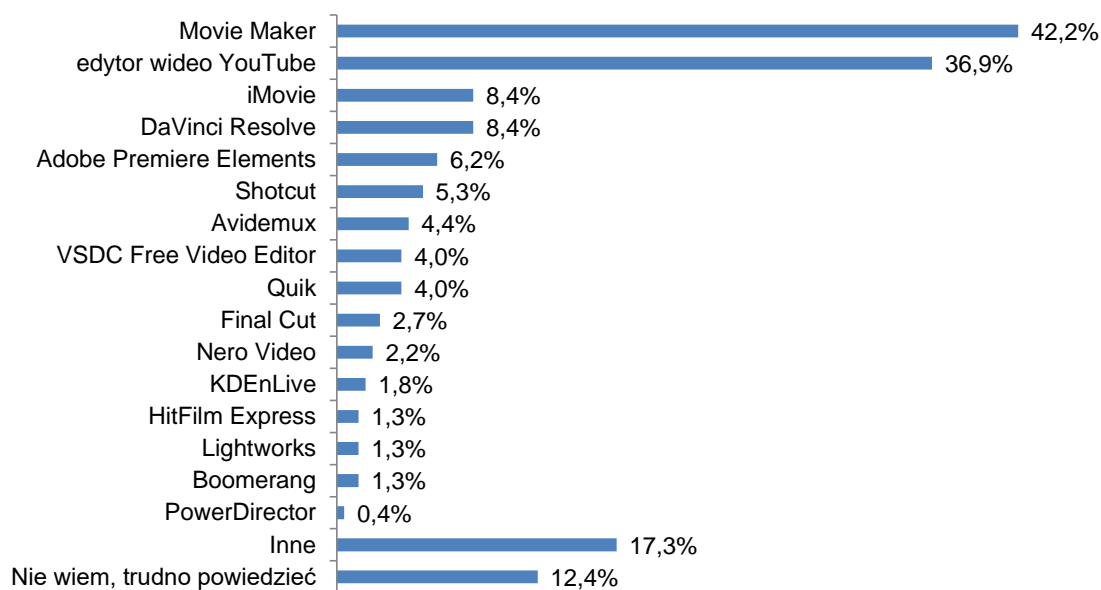
Wykorzystywane edytory prezentacji	Liczba respondentów	Udział %
MS Power Point	183	89,3%
Canva	53	25,9%
Prezentacje Google	50	24,4%
Prezi	38	18,5%
LibreOffice Impress	34	16,6%
Open Office Impress	19	9,3%
ActivePresenter	2	1,0%
WPS Presentation	2	1,0%
Focusky	0	0,0%
Inne	9	4,4%
Nie wiem, trudno powiedzieć	8	3,9%

Źródło: Opracowanie własne

#### Narzędzie – Edytory wideo/filmów

**Movie Maker jest najczęściej wykorzystywanym narzędziem do edycji wideo/filmów (42,2%).** Osoby publikujące treści na stronach internetowych niejednokrotnie posługują się w tym celu również edytorem wideo YouTube (36,9%). Przez nieco mniej niż jednego na dziesięciu pracowników wymienione zostały również iMovie oraz DoVinci Resolve (po 8,4%). Wśród innych (17,3%) najczęściej wymienianym narzędziem do edycji filmów było Corel Video Studio.

Rysunek 32. Wykorzystywane edytory wideo/filmów - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory wideo/filmów, N = 225



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 56. Wykorzystywane edytory wideo/filmów - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory wideo/filmów, N = 225

Wykorzystywane edytory wideo/filmów	Liczba respondentów	Udział %
Movie Maker	95	42,2%
edytor wideo YouTube	83	36,9%
iMovie	19	8,4%
DaVinci Resolve	19	8,4%
Adobe Premiere Elements	14	6,2%
Shotcut	12	5,3%
Avidemux	10	4,4%
VSDC Free Video Editor	9	4,0%
Quik	9	4,0%
Final Cut	6	2,7%
Nero Video	5	2,2%
KDEnLive	4	1,8%
HitFilm Express	3	1,3%
Lightworks	3	1,3%
Boomerang	3	1,3%
PowerDirector	1	0,4%
Inne	39	17,3%
Nie wiem, trudno powiedzieć	28	12,4%

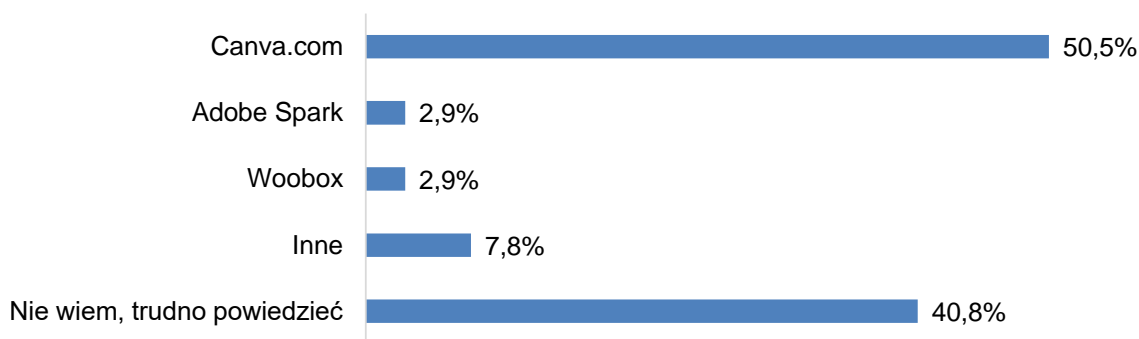
Źródło: Opracowanie własne



### Narzędzie – Kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym

**Zdecydowanie najczęściej wykorzystywanym kreatorem postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym jest Canva.com (50,5%).** Wśród innych (50,5%) narzędzi służących do kreowania postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym wymieniano natomiast najczęściej Creator studio. Duży odsetek osób publikujących treści nie potrafił odpowiedzieć, jakiego konkretnie programu używa (40,8%).

*Rysunek 33. Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym - - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym, N = 103*



Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 57. Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym - - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym, N = 103*

Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym	Liczba respondentów	Udział %
Canva.com	52	50,5%
Adobe Spark	3	2,9%
Woobox	3	2,9%
Inne	8	7,8%
Nie wiem, trudno powiedzieć	42	40,8%

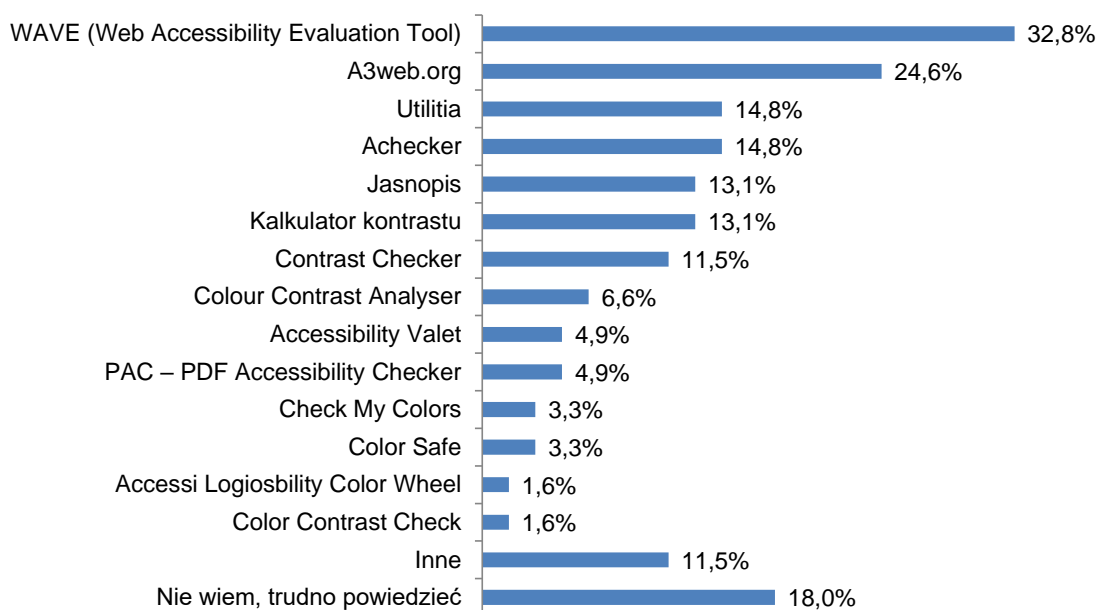
Źródło: Opracowanie własne

### Narzędzie – do weryfikacji dostępności publikowanych treści

**Osoby publikujące treści na stronie internetowej w celu weryfikacji ich dostępności wykorzystują najczęściej program WAVE (32,8%) lub A3web.org (24,6%).** Więcej niż jeden na dziesięciu pracowników podmiotów publicznych korzysta

w tym celu również z następujących programów: Utilitia i Achecker (po 14,8%), Jasnopis i Kalkulator kontrastu (po 13,1%) oraz Contrast Checker (11,5%). Stosunkowo duży odsetek badanych nie był w stanie wskazać konkretnego narzędzia, jakie wykorzystuje by sprawdzić dostępność publikowanych przez siebie treści (18,0%). Wśród innych odpowiedzi (11,5%) najczęściej wymieniony został validator.w3.org.

*Rysunek 34. Wykorzystywane narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się narzędzia do weryfikacji treści, N = 61*



Źródło: Opracowanie własne

*Tabela 58. Wykorzystywane narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się narzędzia do weryfikacji treści, N = 61*

Wykorzystywane Narzędzia do weryfikacji dostępności	Liczba respondentów	Udział %
WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool)	20	32,8%
A3web.org	15	24,6%
Utilitia	9	14,8%
Achecker	9	14,8%
Jasnopis	8	13,1%
Kalkulator kontrastu	8	13,1%
Contrast Checker	7	11,5%
Colour Contrast Analyser	4	6,6%
Accessibility Valet	3	4,9%
PAC – PDF Accessibility Checker	3	4,9%

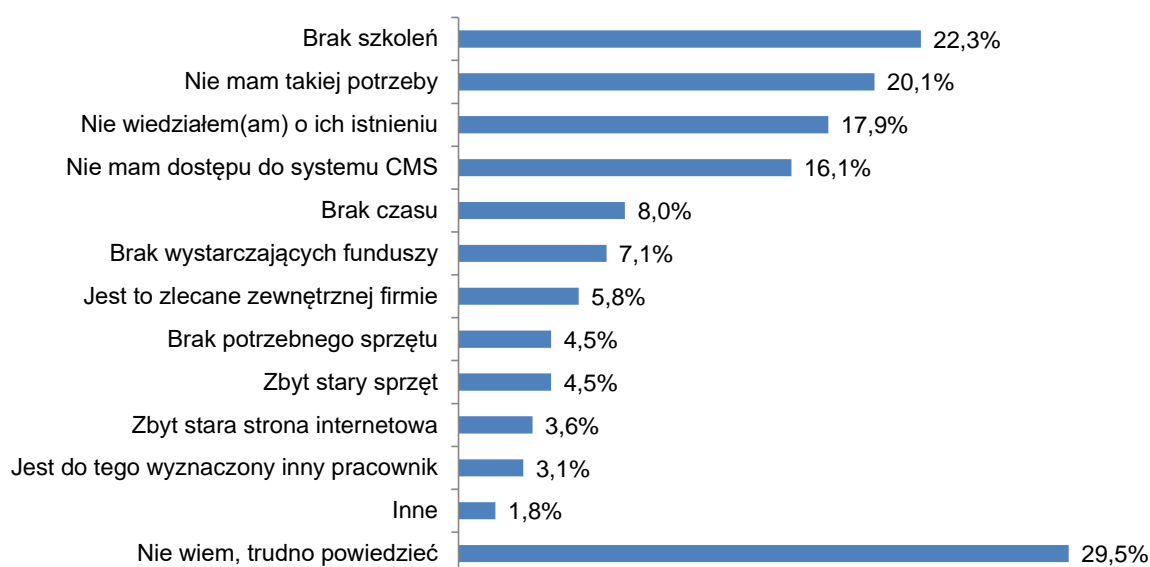
Wykorzystywane Narzędzia do weryfikacji dostępności	Liczba respondentów	Udział %
Check My Colors	2	3,3%
Color Safe	2	3,3%
Accessi Logiosbility Color Wheel	1	1,6%
Color Contrast Check	1	1,6%
Inne	7	11,5%
Nie wiem, trudno powiedzieć	11	18,0%

Źródło: Opracowanie własne

*Przyczyny, z powodu których systemy zarządzania treścią nie są wykorzystywane*

**Pracownicy podmiotów publicznych odpowiedzialni za publikację treści na stronie internetowej, czy też w mediach społecznościowych, najczęściej nie potrafią wskazać dlaczego nie wykorzystują systemów CMS (29,5%).** Wśród pozostałych respondentów można wyszczególnić cztery najczęstsze przyczyny, dla których nie korzystają oni z systemów zarządzania treścią. Są to: brak szkoleń (22,3%), brak potrzeby (20,1%), brak wiedzy o ich istnieniu (17,9%) oraz brak dostępu (16,1%). Wśród innych (1,8%) wymieniono: brak wiedzy i umiejętności oraz przestarzałą stronę.

*Rysunek 35. Przyczyny braku wykorzystywania systemów zarządzania treścią - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, nie wykorzystuje się systemów CMS, N = 224*



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 59. Przyczyny braku wykorzystywania systemów zarządzania treścią - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, nie wykorzystuje się systemów CMS, N = 224

Przyczyny	Liczba respondentów	Udział %
Brak szkoleń	50	22,3%
Nie mam takiej potrzeby	45	20,1%
Nie wiedziałem(am) o ich istnieniu	40	17,9%
Nie mam dostępu do systemu CMS	36	16,1%
Brak czasu	18	8,0%
Brak wystarczających funduszy	16	7,1%
Jest to zlecane zewnętrznej firmie	13	5,8%
Brak potrzebnego sprzętu	10	4,5%
Zbyt stary sprzęt	10	4,5%
Zbyt stara strona internetowa	8	3,6%
Jest do tego wyznaczony inny pracownik	7	3,1%
Inne	4	1,8%
Nie wiem, trudno powiedzieć	66	29,5%

Źródło: Opracowanie własne

## Sposoby zapewniania dostępności treści cyfrowych

### Sposoby zapewnienia dostępności treści cyfrowych w miejscu pracy

**Najczęstszym sposobem na zapewnienie dostępności treści cyfrowych w badanych podmiotach jest wyróżnianie ważnych informacji, poprzez inny kolor lub pogrubienie (83,6%).** Więcej niż czterech na pięciu ankietowanych pracowników wskazało, że jest nim również pisanie tekstu jednolitym stylem czcionki (83,3%) oraz stosowanie akapitów w tekście (82,6%). Udostępniane dokumenty są najczęściej pisane dużą czcionką, a w tabelach zaznaczone są linie siatki oraz wiersz nagłówek.

Rzadziej można spotkać się natomiast z wyrównywaniem tekstu do lewej strony, czy też powtarzaniem wiersza nagłówek tabeli. W zdecydowanej większości podmiotów nie jest wykorzystywana funkcja dzielenia wyrazów (61,7% odpowiedzi „nie”).

Osoby publikujące treści stosunkowo najczęściej nie były pewne tego, czy w dokumentach wykorzystywana jest funkcja „powtórz wiersz nagłówek na innych stronach” (40,6% odpowiedzi „nie jestem pewny(a)”), czy wykorzystują funkcję dzielenia wyrazów (25,5%) oraz czy czcionka, którą pisany jest tekst, jest bezszeryfowa (25,7%). Brak pewności wykorzystywania tych dwóch pierwszych funkcji może być spowodowany tym, że dokumenty tekstowe przygotowuje inna osoba. Istnieje też możliwość, że pracownicy nie wiedzieli wcześniej o ich istnieniu.

Tabela 60. Sposoby zapewniania dostępności cyfrowej w miejscu pracy respondentów, N=556

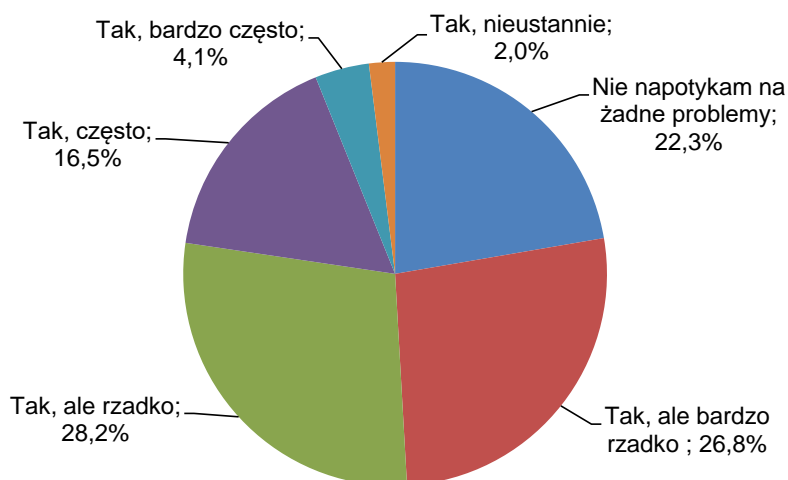
Sposoby zapewniania dostępności cyfrowej treści	Tak	Nie	Nie jestem pewny(a)
Ważne informacje są wyróżniane (np. innym kolorem, pogrubieniem)	83,6%	9,0%	7,4%
Tekst jest pisany jednolitym stylem czcionki	83,3%	9,9%	6,8%
Stosowane są akapity	82,6%	9,0%	8,5%
Wykorzystywane są tylko napisy w poziomie, nie występują napisy w pionie	77,3%	7,9%	14,7%
Tekst jest pisany dużą czcionką (co najmniej 12 pkt)	73,6%	12,2%	14,2%
Linie siatki w tabeli są widoczne, pozwalając wizualnie rozpoznać wiersze i kolumny	65,6%	11,5%	22,8%
W tabelach wyróżniany jest wiersz nagłówka	64,9%	10,6%	24,5%
Wykorzystywane są wbudowane style (np. Nagłówek 1, Nagłówek 2, Tytuł, Podtytuł, Tekst podstawowy)	64,6%	16,4%	19,1%
Wykorzystywane są czcionki bezszeryfowe, czyli pozbawione ozdóbek – dokumentów nie sporządza się z wykorzystaniem czcionek szeryfowych	58,3%	16,0%	25,7%
Tekst wyrównywany jest do lewej strony, nie używana jest funkcja justowania	48,9%	33,8%	17,3%
Jeżeli tabela znajduje się na więcej niż jednej stronie wykorzystywana jest funkcja „powtórz wiersz nagłówka na innych stronach”	34,4%	25,0%	40,6%
Funkcja dzielenia wyrazów – czy jest wykorzystywana?	12,8%	61,7%	25,5%

Źródło: Opracowanie własne

### Problemy napotymane podczas publikacji treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo

**Pracownicy podmiotów publicznych uczestniczący w badaniu napotykać na problemy związane z publikowaniem treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo.** Większość pracowników ma problemy jednak sporadycznie (26,8% odpowiedzi „bardzo rzadko”, 28,2% odpowiedzi „rzadko”), niż często (16,5% odpowiedzi „często”, 4,1% odpowiedzi „bardzo często”). Najmniejszy odsetek pracowników ma nieustanne problemy związane z publikacją treści (2,0%), a więcej niż jeden na pięciu badanych nie napotyka na żadne problemy (22,8%).

Rysunek 36. Częstotliwość napotykania problemów związanych z publikowaniem treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 61. Częstotliwość napotykania problemów związanych z publikowaniem treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo, N = 556

Napotykanie problemów	Liczba respondentów	Udział %
Nie napotykam na żadne problemy	124	22,3%
Tak, ale bardzo rzadko	149	26,8%
Tak, ale rzadko	157	28,2%
Tak, często	92	16,5%
Tak, bardzo często	23	4,1%
Tak, nieustannie	11	2,0%

Źródło: Opracowanie własne

**Można wyróżnić szereg przyczyn, z powodu których w podmiotach publicznych występują problemy z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo.** Do najczęściej wymienianych przyczyn powstania trudności z publikacją zaliczyć można zbyt dużą liczbę innych obowiązków (58,1%) oraz brak odpowiedniego przeszkolenia (50,2%). Do przyczyn, które zostały wymienione przez więcej niż dwóch na pięciu pracowników można zaliczyć również m.in.: zbyt małą kadre, brak czasu oraz brak wiedzy o sprawdzonych programach, z których można skorzystać. Nie bez znaczenia są również niewystarczające fundusze, oprogramowanie i strona internetowa. Najbardziej przyczyną jest natomiast brak zgody przełożonego (1,6%).

Biorąc pod uwagę inne (4,6%) odpowiedzi pracowników publikujących treści można zaobserwować, że **dużym problemem jest opracowywanie treści przez innych pracowników, nieświadomych wymogów jakie musi spełniać tekst, by był**

**dostępny cyfrowo.** Wśród innych przyczyn powstawania trudności z publikacją treści w sposób dostępny cyfrowo wymieniano m.in.:

- „brak interpretacji i szczegółowych wytycznych ustawy o dostępności cyfrowej”;
- „zbyt dużo rodzajów niepełnosprawności. np.: inny tekst będzie dla osób niedowidzących, inny dla na osób z daltonizmem”;
- „większość materiału do publikacji trzeba przerobić, aby były dostępne cyfrowo”;
- „to, że wielu ludzi nadal przesyła mi do publikacji skany, a nie PDFy wyeksportowane z Worda - zwłaszcza pracownicy innych instytucji”;
- „fatalne formatowanie dostarczonych materiałów przez współpracowników, czyli dużo pracy dla mnie”;
- „brak możliwości wynagrodzenia za wykonywanie tych czynności - nie należą one do moich obowiązków zawodowych”;
- „archiwalne dokumenty i zbiory wymagają digitalizacji”;
- „dokumenty dostarczane w formie papierowej lub skanów niedostępnych cyfrowo z innych instytucji - powiatu, instytucji centralnych, organów administracji rządowej (np. arimr)”;
- „dostarczane teksty nie są odpowiednio przygotowane do publikacji (brak przeszkolenia pracowników przygotowujących treści)”.

Rysunek 37. Przyczyny występowania problemów z publikowaniem treści cyfrowych - odpowiedzi osób, u których występują trudności z publikacją, N = 432



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 62. Przyczyny występowania problemów z publikowaniem treści cyfrowych - odpowiedzi osób, u których występują trudności z publikacją, N = 432

Przyczyny występowania problemów	Liczba respondentów	Udział %
Zbyt dużo innych obowiązków	251	58,1%
Brak odpowiedniego szkolenia	217	50,2%
Zbyt mała kadra zaangażowana w tego typu aktywności	156	36,1%
Brak czasu	147	34,0%
Brak wiedzy o sprawdzonych, polecanych programach z których można skorzystać	123	28,5%
Brak funduszy na realizację	118	27,3%
Oprogramowanie jest niewystarczające	113	26,2%



Przyczyny występowania problemów	Liczba respondentów	Udział %
Strona nie pozwala na dodanie niektórych treści cyfrowych	94	21,8%
Brak potrzebnego sprzętu	80	18,5%
Zbyt stara strona internetowa	75	17,4%
Zbyt duże skomplikowanie narzędzi	68	15,7%
Przepisy związane z RODO	65	15,0%
Nie zajmuję się kwestiami dostępności cyfrowej tworzonych treści	57	13,2%
Zbyt stary sprzęt	55	12,7%
Słabe połączenie internetowe	48	11,1%
Programy, które wykorzystują się zawieszają	38	8,8%
Ograniczenia ilości dodawanych treści na stronie	33	7,6%
Zgoda przełożonego na korzystanie z potrzebnych programów	7	1,6%
Inne	20	4,6%

Źródło: Opracowanie własne

Między rodzajem podmiotu, reprezentowanego przez biorących udział w badaniu pracowników, a czterema z przyczyn występowania problemów z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo, wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p < 0,05$ ). Przyczynami tymi były: brak odpowiedniego szkolenia, zawieszające się programy, brak wiedzy o sprawdzonych programach oraz słabe połączenie internetowe.

Problem z brakiem odpowiedniego szkolenia stosunkowo najczęściej wskazywany był przez pracowników zamieszczających treści w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie (84,6%) oraz bibliotekach publicznych (72,0%). Najrzadziej wymieniany był on natomiast wśród pracowników Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności (36,4%) oraz urzędów (41,3%).

Na odpowiedź „programy, które wykorzystują się zawieszają” stosunkowo najczęściej wskazywali przedstawiciele Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności (27,3%) oraz przedszkoli (21,9%). Problem ten nie występował natomiast wśród pracowników Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pozostałych jednostek.

Brak wiedzy o sprawdzonych i polecanych programach, z których można skorzystać, był przyczyną problemów stosunkowo najczęściej wśród pracowników przedszkoli, bibliotek publicznych oraz domów kultury (kolejno 50,0%, 44,0% oraz 37,9%). Najrzadziej na taką trudność wskazywali natomiast przedstawiciele szkół ponadpodstawowych oraz ponadpodstawowych (kolejno 12,5% oraz 15,4%).

Ostatnią z przyczyn, w przypadku której zaobserwowano występowanie istotnych zależności statystycznych, było słabe połączenie internetowe. Kwestia utrudnionego dostępu do Internetu najczęściej wskazywana była jako problem przez pracowników przedszkoli oraz szkół podstawowych (kolejno 34,4% oraz 23,1%). Najrzadziej trudności w tym zakresie obserwowali natomiast pracownicy zamieszczeni w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie (0,0%) oraz bibliotekach publicznych (4,0%).

*Tabela 63. Przyczyna problemów związanych z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556*

<b>Rodzaj podmiotu a przyczyna występowania problemów z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo</b>	<b>Brak odpowiedniego szkolenia</b>	<b>Programy, które wykorzystują się zawieszają</b>	<b>Brak wiedzy o sprawdzonych, polecanych programach, z których można skorzystać</b>	<b>Słabe połączenie internetowe</b>
Ogółem	50,2%	8,8%	28,5%	11,1%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	36,4%	27,3%	36,4%	18,2%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	84,6%	7,7%	30,8%	0,0%
Ośrodki Pomocy Społecznej	53,1%	0,0%	21,9%	9,4%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	53,8%	7,7%	34,6%	7,7%
Szkoły podstawowe	50,0%	7,7%	15,4%	23,1%
Szkoły ponadpodstawowe	50,0%	4,2%	12,5%	8,3%
Przedszkola	62,5%	21,9%	50,0%	34,4%
Biblioteki publiczne	72,0%	20,0%	44,0%	4,0%
Domy kultury	51,7%	13,8%	37,9%	6,9%
Urząd miasta/gminy	41,3%	6,9%	24,3%	8,5%
Pozostałe	60,0%	0,0%	32,0%	12,0%

Źródło: Opracowanie własne

Między wskazywaniem przez respondentów innych przyczyn powstawania problemów z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo, a wielkością zatrudnienia w podmiotach, jakie reprezentują, wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że w większych podmiotach, liczących ponad 50 osób, pracownicy stosunkowo częściej wskazywali na inne przyczyny (13,2% i 12,5%), niż pracownicy podmiotów, gdzie zatrudnionych jest mniej niż 50 osób (3,3% i 3,4%).

*Tabela 64. Przyczyna problemów związanych z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo a wielkość podmiotu, N = 556*

<b>Wielkość podmiotu a przyczyna występowania problemów z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo</b>	<b>Inne</b>
Ogółem	4,8%
Poniżej 10 osób	3,3%
Między 10 a 49 osób	3,4%
Między 50 a 249 osób	13,2%
Więcej niż 250 osób	12,5%

*Źródło: Opracowanie własne*

Brak potrzebnego sprzętu, jako przyczyna problemów występujących przy publikacji treści w sposób dostępny cyfrowo, a także rodzaj gminy, były istotnie zależne od siebie ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że odpowiedź ta była udzielana stosunkowo najczęściej w gminie miejskiej (39,0% w stosunku do 12,1% oraz 18,2% w gminie miejsko-wiejskiej i wiejskiej).

*Tabela 65. Przyczyna problemów związanych z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo a rodzaj gminy, N = 556*

<b>Rodzaj gminy a przyczyna występowania problemów z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo</b>	<b>Brak potrzebnego sprzętu</b>
Ogółem	18,5%
Gmina wiejska	18,2%
Gmina miejsko-wiejska	12,1%
Gmina miejska	39,0%

*Źródło: Opracowanie własne*

## *Pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową*

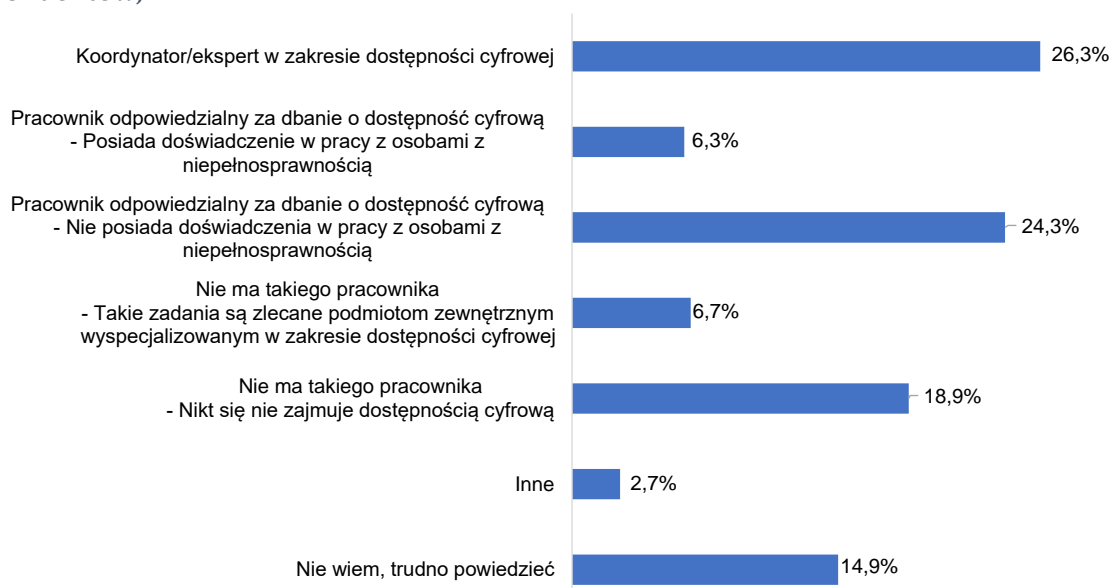
### *Pracownik dedykowany do dbania o dostępność cyfrową*

**W podmiotach publicznych reprezentowanych przez uczestników badania często występuje pracownik, który jest odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową (30,6%), przy czym rzadko ma on doświadczenie w pracy z osobami**

niepełnosprawnymi (24,3%). W ponad jednym na cztery z badanych podmiotów zatrudniony jest koordynator/ekspert w zakresie dostępności cyfrowej (26,3%). Niejednokrotnie w podmiotach publicznych nie ma osoby odpowiedzialnej za kwestie związane z dostępnością cyfrową (18,9%) lub jest to zadanie zlecane podmiotowi zewnętrznemu (6,7%). Wśród innych (2,7%) wymieniane były m.in. następujące odpowiedzi: dyrektor, informatyk, czy też odpowiedzialnych jest kilka osób. Pracownicy publikujący treści wskazali również, że brakuje im pracownika, który byłby odpowiedzialny za kwestie związane z dostępnością cyfrową w ich podmiocie:

*„W mojej poradni psychologiczno-pedagogicznej dyrektor jest odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową. Posiada doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Oprócz tysiąca innych zadań zajmuje się całą infrastrukturą komputerową w poradni, tworzeniem i prowadzeniem strony internetowej, bipu, profilu na facebook. Nie ma środków na zatrudnienie firmy zewnętrznej, a pracownicy nie chcą i nie potrafią tego robić z różnych złożonych przyczyn.”*

Rysunek 38. Pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową w miejscu pracy respondentów, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 66. Pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową w miejscu pracy respondentów, N = 556

Pracownik odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową	Liczba respondentów	Udział %
Koordynator/ekspert w zakresie dostępności cyfrowej	146	26,3%

Pracownik odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową	Liczba respondentów	Udział %
Pracownik odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową - Posiada doświadczenie w pracy z osobami z niepełnosprawnością	35	6,3%
Pracownik odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową - Nie posiada doświadczenia w pracy z osobami z niepełnosprawnością	135	24,3%
Nie ma takiego pracownika - Takie zadania są zlecane podmiotom zewnętrznym wyspecjalizowanym w zakresie dostępności cyfrowej	37	6,7%
Nie ma takiego pracownika - Nikt się nie zajmuje dostępnością cyfrową	105	18,9%
Inne	15	2,7%
Nie wiem, trudno powiedzieć	83	14,9%

Źródło: Opracowanie własne

### *Wypełnianie obowiązków Ustawy o dostępności cyfrowej stron i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych oraz sposoby stosowane w tym zakresie*

#### *Realizacja obowiązków ustawowych*

**Umieszczenie danych teleadresowych na stronie internetowej jest najczęściej zrealizowanym obowiązkiem ustawowym w podmiotach publicznych (92,4%).** Bardzo wysokim stopniem realizacji cechuje się również umieszczenie linku do strony podmiotowej w BIP (88,3%).

W więcej niż połowie badanych podmiotów, jednak mniej niż trzech czwartych z nich, zostały zrealizowane następujące funkcje: strona nie emituje gwałtownych błysków, zapewniany jest kontrast tekstu względem tła strony, strona jest dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych, na stronie dostępna jest możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy jej elementami, sekcjami itp., na stronie dostępna jest wyszukiwarka i mapa strony, użytkownikowi udostępniana jest na stronie możliwość zmiany rozmiaru czcionki, użytkownikowi udostępniana jest możliwość zmiany kontrastu strony, na stronie umieszczona jest deklaracja dostępności cyfrowej, zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie, ponadto filmy, zamieszczone na stronie mogą być łatwo zatrzymane i wznowione.

Najrzadziej wśród zrealizowanych zadań wymienić można natomiast udostępnienie tłumaczenia migowego we wszystkich multimediami na stronie (0,5%).

Rysunek 39. Realizowanie obowiązków ustawy - zrealizowane, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 67. Realizowanie obowiązków ustawy - zrealizowane, N = 556

Zrealizowane obowiązki	Liczba respondentów	Udział %
Na stronie internetowej umieszczone są dane teleadresowe	514	92,4%
Na stronie internetowej umieszczony jest link do strony podmiotowej w BIP	491	88,3%
Strona nie emituje gwałtownych błysków	408	73,4%

Zrealizowane obowiązki	Liczba respondentów	Udział %
Zapewniany jest kontrast tekstu względem tła strony	396	71,2%
Strona jest dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych	388	69,8%
Na stronie dostępna jest możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy jej elementami, sekcjami itp.	367	66,0%
Na stronie dostępna jest wyszukiwarka i mapa strony	361	64,9%
Użytkownikowi udostępniana jest na stronie możliwość zmiany rozmiaru czcionki	351	63,1%
Użytkownikowi udostępniana jest możliwość zmiany kontrastu strony	350	62,9%
Na stronie umieszczona jest deklaracja dostępności cyfrowej	333	59,9%
Zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie	325	58,5%
Filmy, pokazy slajdów itp. Na stronie mogą być łatwo zatrzymane i wznowione	309	55,6%
Na stronie są informacje dotyczące sytuacji kryzysowej	219	39,4%
Po stronie można nawigować bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury	216	38,8%
Wszystkie pola formularzy są opisane	182	32,7%
Na stronie jest link „Przejdź do treści”	174	31,3%
Elementy graficzne i animacje na stronie mają zapewnione odpowiedniki tekstowe	152	27,3%
Na stronie są opublikowane dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzory umów i innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych	137	24,6%
Na stronie internetowej umieszczone są narzędzia kontaktowe	136	24,5%
Informacje przedstawiane są w tekście łatwym do czytania (ETR)	107	19,2%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne są napisy	87	15,6%
Pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych	61	11,0%
We wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja	30	5,4%

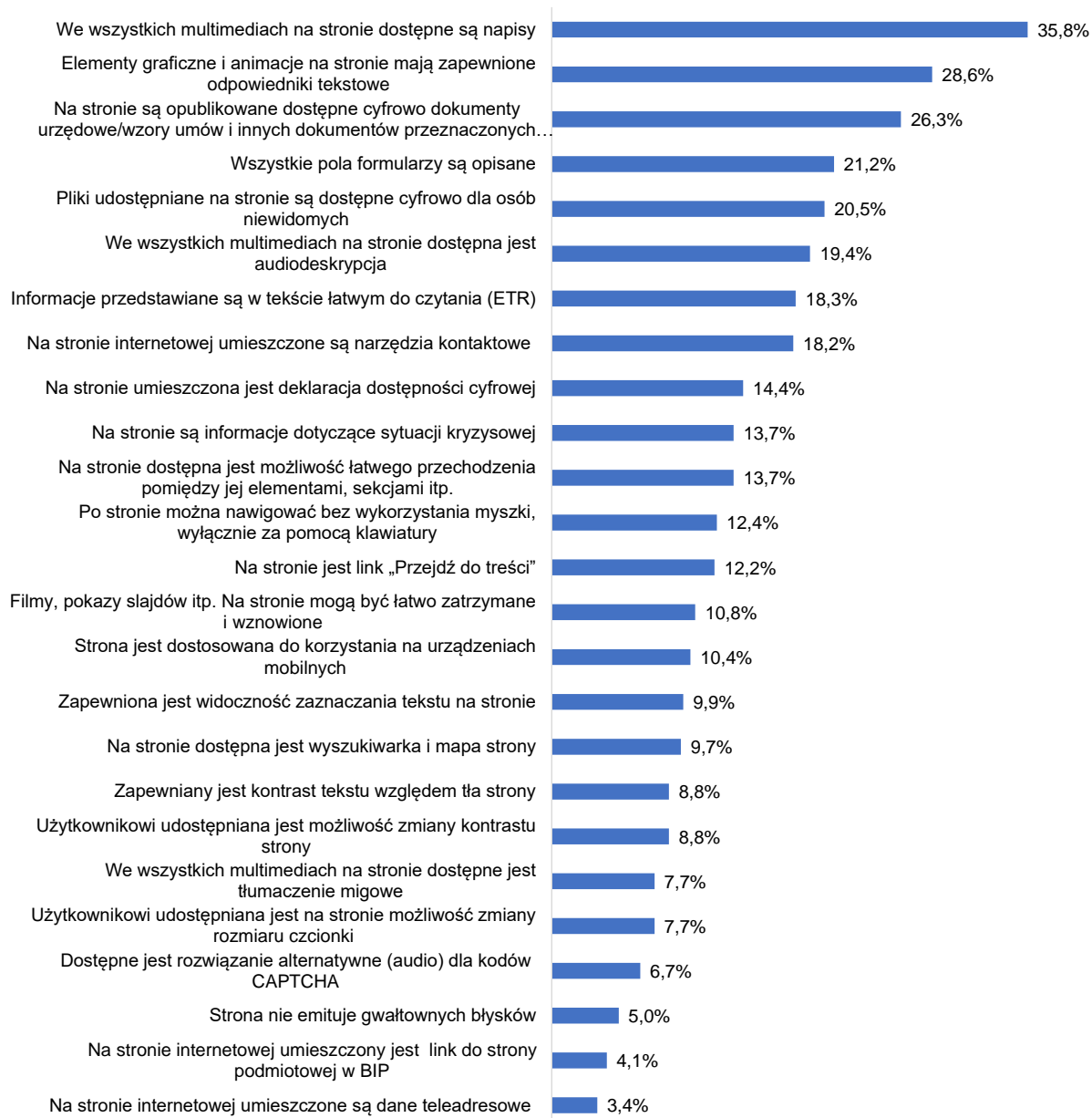
Zrealizowane obowiązki	Liczba respondentów	Udział %
Dostępne jest rozwiązanie alternatywne (audio) dla kodów CAPTCHA	21	3,8%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne jest tłumaczenie migowe	3	0,5%

Źródło: Opracowanie własne

**Udostępnianie w multimediami napisów oraz zapewnianie odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych są zadaniami, które są na ogół w trakcie realizacji** (kolejno 35,8% i 28,6%). W więcej niż dwóch piątach podmiotów, jako funkcjonalności będące w trakcie realizacji, wymienić można: na stronie są opublikowane dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzory umów i innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych, wszystkie pola formularzy są opisane oraz pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych. Najrzadziej jako obowiązek będący w trakcie realizacji wymienić można natomiast umieszczenie danych teleadresowych na stronie internetowej (3,4%).



Rysunek 40. Realizowanie obowiązków ustawy – w trakcie realizacji, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 68. Realizowanie obowiązków ustawy – w trakcie realizacji, N = 556

Obowiązki w trakcie realizacji	Liczba respondentów	Udział %
We wszystkich multimediach na stronie dostępne są napisy	199	35,8%
Elementy graficzne i animacje na stronie mają zapewnione odpowiedniki tekstowe	159	28,6%

Obowiązki w trakcie realizacji	Liczba respondentów	Udział %
Na stronie są opublikowane dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzory umów i innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych	146	26,3%
Wszystkie pola formularzy są opisane	118	21,2%
Pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych	114	20,5%
We wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja	108	19,4%
Informacje przedstawiane są w tekście łatwym do czytania (ETR)	102	18,3%
Na stronie internetowej umieszczone są narzędzia kontaktowe	101	18,2%
Na stronie umieszczona jest deklaracja dostępności cyfrowej	80	14,4%
Na stronie są informacje dotyczące sytuacji kryzysowej	76	13,7%
Na stronie dostępna jest możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy jej elementami, sekcjami itp.	76	13,7%
Po stronie można nawigować bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury	69	12,4%
Na stronie jest link „Przejdź do treści”	68	12,2%
Filmy, pokazy slajdów itp. Na stronie mogą być łatwo zatrzymane i wznowione	60	10,8%
Strona jest dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych	58	10,4%
Zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie	55	9,9%
Na stronie dostępna jest wyszukiwarka i mapa strony	54	9,7%
Zapewniany jest kontrast tekstu względem tła strony	49	8,8%
Użytkownikowi udostępniana jest możliwość zmiany kontrastu strony	49	8,8%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne jest tłumaczenie migowe	43	7,7%
Użytkownikowi udostępniana jest na stronie możliwość zmiany rozmiaru czcionki	43	7,7%

Obowiązki w trakcie realizacji	Liczba respondentów	Udział %
Dostępne jest rozwiązanie alternatywne (audio) dla kodów CAPTCHA	37	6,7%
Strona nie emituje gwałtownych błysków	28	5,0%
Na stronie internetowej umieszczony jest link do strony podmiotowej w BIP	23	4,1%
Na stronie internetowej umieszczone są dane teleadresowe	19	3,4%

Źródło: Opracowanie własne

**Tłumaczenie języka migowego jest funkcjonalnością, której najczęściej realizacja nie została jeszcze rozpoczęta (37,4%).** W więcej niż dwóch piątach spośród badanych podmiotów taki stan rzeczy dotyczy również tego, że: na stronie internetowej umieszczone są narzędzia kontaktowe, we wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja oraz pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych. Zamieszczenie danych teleadresowych na stronie podmiotu jest natomiast elementem, który najrzadziej nie został jeszcze wprowadzony (0,9%).

Rysunek 41. Realizowanie obowiązków ustawy – realizacja nie została jeszcze rozpoczęta, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 69. Realizowanie obowiązków ustawy – realizacja nie została jeszcze rozpoczęta, N = 556

Obowiązki, których realizacja się jeszcze nie rozpoczęła	Liczba respondentów	Udział %
We wszystkich multimediami na stronie dostępne jest tłumaczenie migowe	208	37,4%

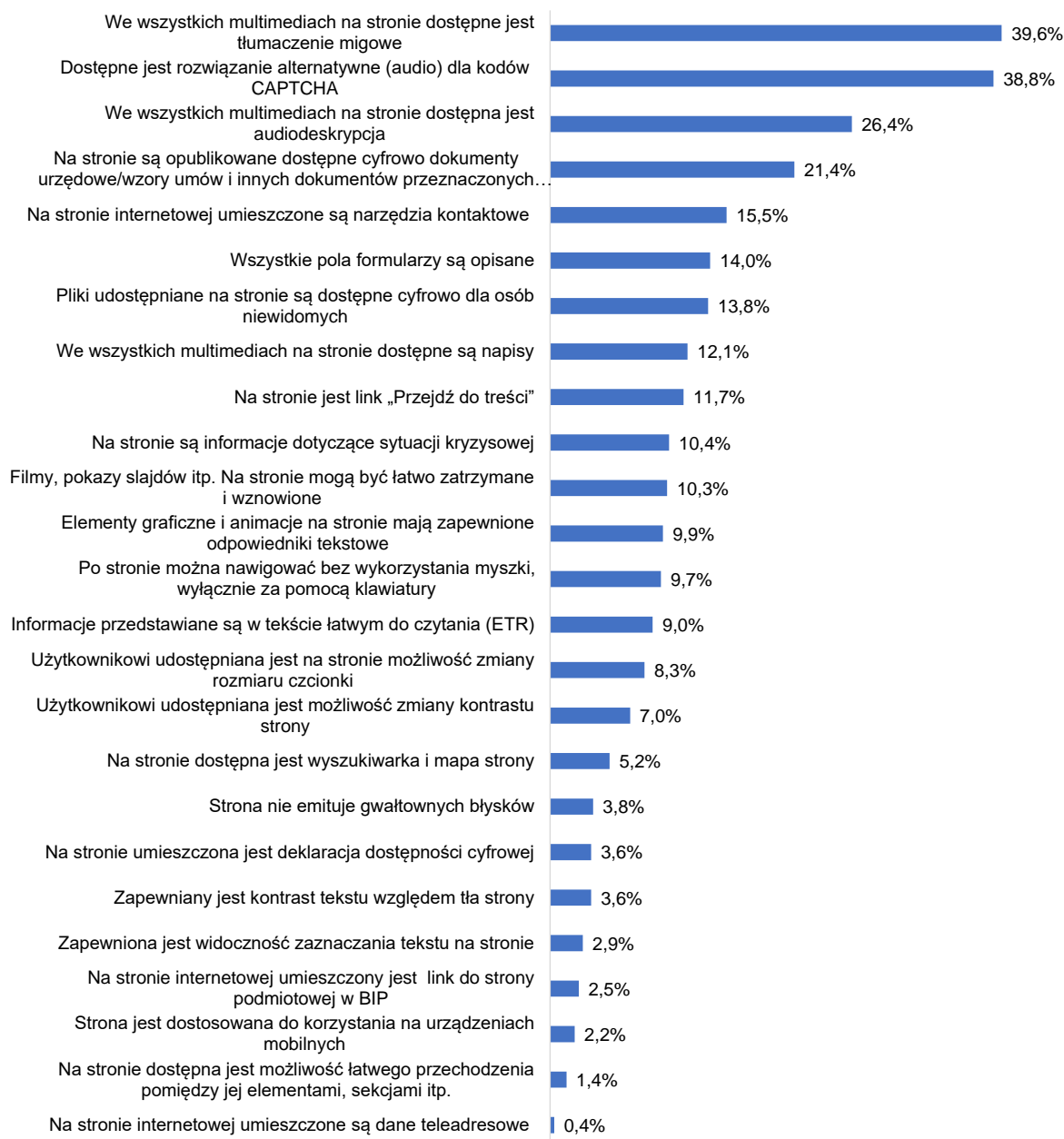
<b>Obowiązki, których realizacja się jeszcze nie rozpoczęła</b>	<b>Liczba respondentów</b>	<b>Udział %</b>
Na stronie internetowej umieszczone są narzędzia kontaktowe	159	28,6%
We wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja	156	28,1%
Pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych	155	27,9%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne są napisy	108	19,4%
Informacje przedstawiane są w tekście łatwym do czytania (ETR)	100	18,0%
Elementy graficzne i animacje na stronie mają zapewnione odpowiedniki tekstowe	93	16,7%
Na stronie jest link „Przejdź do treści”	88	15,8%
Na stronie są informacje dotyczące sytuacji kryzysowej	83	14,9%
Po stronie można nawigować bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury	78	14,0%
Dostępne jest rozwiązanie alternatywne (audio) dla kodów CAPTCHA	73	13,1%
Na stronie są opublikowane dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzory umów i innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych	70	12,6%
Wszystkie pola formularzy są opisane	56	10,1%
Na stronie umieszczona jest deklaracja dostępności cyfrowej	55	9,9%
Użytkownikowi udostępniana jest na stronie możliwość zmiany rozmiaru czcionki	54	9,7%
Na stronie dostępna jest wyszukiwarka i mapa strony	53	9,5%
Filmy, pokazy slajdów itp. Na stronie mogą być łatwo zatrzymane i wznowione	47	8,5%
Użytkownikowi udostępniana jest możliwość zmiany kontrastu strony	47	8,5%
Zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie	37	6,7%
Strona jest dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych	37	6,7%
Zapewniany jest kontrast tekstu względem tła strony	31	5,6%

Obowiązki, których realizacja się jeszcze nie rozpoczęła	Liczba respondentów	Udział %
Na stronie dostępna jest możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy jej elementami, sekcjami itp.	20	3,6%
Strona nie emituje gwałtownych błysków	19	3,4%
Na stronie internetowej umieszczony jest link do strony podmiotowej w BIP	10	1,8%
Na stronie internetowej umieszczone są dane teleadresowe	5	0,9%

Źródło: Opracowanie własne

**Najczęściej wśród funkcjonalności, które nie dotyczą badanych jednostek i nie zostaną w nich wprowadzone można wymienić tłumaczenie języka migowego (39,6%).** Podobnie wygląda kwestia udostępnienia rozwiązania alternatywnego (audio) dla kodów CAPTCHA (38,8%). Można powiedzieć, że więcej niż w dwóch z pięciu podmiotów publicznych nie ma w planach wprowadzenia, bądź nie dotyczy ich udostępnienie audiodeskrypcji we wszystkich multimediami oraz udostępnianie na stronie dostępnych cyfrowo dokumentów.

Rysunek 42. Realizowanie obowiązków ustawy – nie dotyczy, nie będzie realizowane, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 70. Realizowanie obowiązków ustawy – nie dotyczy, nie będzie realizowane, N = 556

Obowiązki, które nie będą realizowane	Liczba respondentów	Udział %
We wszystkich multimediami na stronie dostępne jest tłumaczenie migowe	220	39,6%

Obowiązki, które nie będą realizowane	Liczba respondentów	Udział %
Dostępne jest rozwiązanie alternatywne (audio) dla kodów CAPTCHA	216	38,8%
We wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja	147	26,4%
Na stronie są opublikowane dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzory umów i innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych	119	21,4%
Na stronie internetowej umieszczone są narzędzia kontaktowe	86	15,5%
Wszystkie pola formularzy są opisane	78	14,0%
Pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych	77	13,8%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne są napisy	67	12,1%
Na stronie jest link „Przejdź do treści”	65	11,7%
Na stronie są informacje dotyczące sytuacji kryzysowej	58	10,4%
Filmy, pokazy slajdów itp. Na stronie mogą być łatwo zatrzymane i wznowione	57	10,3%
Elementy graficzne i animacje na stronie mają zapewnione odpowiedniki tekstowe	55	9,9%
Po stronie można nawigować bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury	54	9,7%
Informacje przedstawiane są w tekście łatwym do czytania (ETR)	50	9,0%
Użytkownikowi udostępniana jest na stronie możliwość zmiany rozmiaru czcionki	46	8,3%
Użytkownikowi udostępniana jest możliwość zmiany kontrastu strony	39	7,0%
Na stronie dostępna jest wyszukiwarka i mapa strony	29	5,2%
Strona nie emituje gwałtownych błysków	21	3,8%
Na stronie umieszczona jest deklaracja dostępności cyfrowej	20	3,6%
Zapewniany jest kontrast tekstu względem tła strony	20	3,6%



Obowiązki, które nie będą realizowane	Liczba respondentów	Udział %
Zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie	16	2,9%
Na stronie internetowej umieszczony jest link do strony podmiotowej w BIP	14	2,5%
Strona jest dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych	12	2,2%
Na stronie dostępna jest możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy jej elementami, sekcjami itp.	8	1,4%
Na stronie internetowej umieszczone są dane teleadresowe	2	0,4%

Źródło: Opracowanie własne

**Wiele osób publikujących treści nie wie jak w ich podmiotach wygląda kwestia dostępności rozwiązania alternatywnego dla kodów CAPTCHA oraz czy informacje przedstawiane są w tekście łatwym do czytania (kolejno 37,6% i 35,4%).**

Pracownicy podmiotów publicznych często wskazywali, że nie wiedzą jak określić stan realizacji w przypadku następujących funkcjonalności: na stronie jest link „Przejdź do treści”, pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych, po stronie można nawigować bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury, zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie, wszystkie pola formularzy są opisane, na stronie są informacje dotyczące sytuacji kryzysowej, a także, czy we wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja.

Rysunek 43. Realizowanie obowiązków ustawy – nie wiem, trudno powiedzieć, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 71. Realizowanie obowiązków ustawy – nie wiem, trudno powiedzieć, N = 556

Obowiązki, odnośnie których pracownicy nie są pewni ich stanu realizacji	Liczba respondentów	Udział %
Dostępne jest rozwiązanie alternatywne (audio) dla kodów CAPTCHA	209	37,6%
Informacje przedstawiane są w tekście łatwym do czytania (ETR)	197	35,4%

<b>Obowiązki, odnośnie których pracownicy nie są pewni ich stanu realizacji</b>	<b>Liczba respondentów</b>	<b>Udział %</b>
Na stronie jest link „Przejdź do treści”	161	29,0%
Pliki udostępniane na stronie są dostępne cyfrowo dla osób niewidomych	149	26,8%
Po stronie można nawigować bez wykorzystania myszki, wyłącznie za pomocą klawiatury	139	25,0%
Zapewniona jest widoczność zaznaczania tekstu na stronie	123	22,1%
Wszystkie pola formularzy są opisane	122	21,9%
Na stronie są informacje dotyczące sytuacji kryzysowej	120	21,6%
We wszystkich multimediami na stronie dostępna jest audiodeskrypcja	115	20,7%
Elementy graficzne i animacje na stronie mają zapewnione odpowiedniki tekstowe	97	17,4%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne są napisy	95	17,1%
Na stronie dostępna jest możliwość łatwego przechodzenia pomiędzy jej elementami, sekcjami itp.	85	15,3%
Na stronie są opublikowane dostępne cyfrowo dokumenty urzędowe/wzory umów i innych dokumentów przeznaczonych do zaciągania zobowiązań cywilnoprawnych	84	15,1%
Filmy, pokazy slajdów itp. Na stronie mogą być łatwo zatrzymane i wznowione	83	14,9%
We wszystkich multimediami na stronie dostępne jest tłumaczenie migowe	82	14,7%
Strona nie emituje gwałtownych błysków	80	14,4%
Na stronie internetowej umieszczone są narzędzia kontaktowe	74	13,3%
Użytkownikowi udostępniana jest możliwość zmiany kontrastu strony	71	12,8%
Na stronie umieszczona jest deklaracja dostępności cyfrowej	68	12,2%
Użytkownikowi udostępniana jest na stronie możliwość zmiany rozmiaru czcionki	62	11,2%
Strona jest dostosowana do korzystania na urządzeniach mobilnych	61	11,0%
Zapewniany jest kontrast tekstu względem tła strony	60	10,8%
Na stronie dostępna jest wyszukiwarka i mapa strony	59	10,6%

Obowiązki, odnośnie których pracownicy nie są pewni ich stanu realizacji	Liczba respondentów	Udział %
Na stronie internetowej umieszczony jest link do strony podmiotowej w BIP	18	3,2%
Na stronie internetowej umieszczone są dane teleadresowe	16	2,9%

*Źródło: Opracowanie własne*

## *Przydatne lub pożądane funkcje w systemach zarządzania treścią*

### *Funkcje systemów zarządzania treścią*

Do najczęściej wykorzystywanych funkcji, jakie osoby publikujące mają do dyspozycji podczas zamieszczania treści i postrzegają jako „potrzebne”, można bez wątplenia zaliczyć możliwość aktualizacji treści już opublikowanych (84,9%), a także prosty i intuicyjny panel administracyjny, który pozwala na samodzielne edytowanie treści (84,7%). Ważną funkcjonalnością jest również kompleksowe zarządzanie treścią (75,4%), a także możliwość dodawania swoich grafik (69,6%) oraz edycja bez konieczności znajomości języków programowania (67,8%). Na wykresie przedstawiono funkcjonalności, które przez ponad połowę pracowników uważane są za potrzebne<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Szczegółowy wykaz zamieszczono w końcowej części raportu

Rysunek 44. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej przydatne wśród posiadanych, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 72. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej przydatne wśród posiadanych, N = 556

Funkcje najbardziej przydatne wśród posiadanych	Udział %
Możliwość aktualizacji treści już opublikowanych	84,9%
Panel administracyjny, pozwalający w prosty i intuicyjny sposób samodzielnie edytować treści na stronie	84,7%
Kompleksowe zarządzanie treścią (struktura, czcionka, listy wypunktowane, nagłówki, pogrubienia, itd.)	75,4%
Możliwość dodawania swoich grafik, nie tylko wbudowanych w stronę	69,6%
Edycja bez konieczności znajomości języków programowania	67,8%
Zarządzanie układem strony, strukturą sekcji	66,4%
Łatwość obsługi systemu	62,8%

<b>Funkcje najbardziej przydatne wśród posiadanych</b>	<b>Udział %</b>
Możliwość tworzenia kont i nadawania uprawnień	62,1%
Panel nie zajmuje dużo miejsca i jest dzięki temu duży obszar do wpisywania tekstu	59,7%
Możliwość „przyczepienia” postu na górze strony	59,0%
Stabilność systemu i tworzonych za jego pomocą stron	57,4%
Możliwość ustawienia hierarchii wstawianych postów	56,7%
Podkreślanie błędów w tekście	55,0%
Wysoki poziom bezpieczeństwa systemu	53,2%
Łatwo dostępne wsparcie techniczne dla systemu	52,2%
Możliwość dodawania opisów tekstowych do materiałów multimedialnych	51,4%

Źródło: Opracowanie własne

**Do funkcji, które pracownicy podmiotów publicznych posiadają w programach do publikacji treści, ale nie uważają ich za przydatne, zaliczyć można przede wszystkim możliwość tworzenia stron w różnych wersjach językowych (7,0%).**

Pracownicy najczęściej nie uważają za szczególnie przydatne również możliwości dodawania dodatkowych modułów oraz dostępnych samouczków (kolejno 5,9% oraz 5,8%). Ponad 5% pracowników publikujących treści na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych uważa, że możliwość konfiguracji meta tagów title i description dla stron – wsparcie SEO, nie jest im potrzebna (5,4%). Na wykresie przedstawiono jedynie funkcjonalności wskazane przez więcej niż 3% pracowników.

Rysunek 45. Funkcje systemów zarządzania treścią – najmniej przydatne wśród posiadanych, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 73. Funkcje systemów zarządzania treścią – najmniej przydatne wśród posiadanych, N = 556

Funkcje najmniej przydatne wśród posiadanych	Udział %
Możliwość tworzenia stron w różnych wersjach językowych	7,0%
Możliwość instalacji dodatkowych modułów (np.: czatu, mapki, galerii zdjęć, itp.)	5,9%
Dostępne samouczki	5,8%
Możliwość konfiguracji meta tagów title i description dla stron - wsparcie SEO	5,4%
Możliwość dodawania opisów tekstowych do materiałów multimedialnych	4,3%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z domyślnymi wartościami pól, podpowiedziami	4,1%

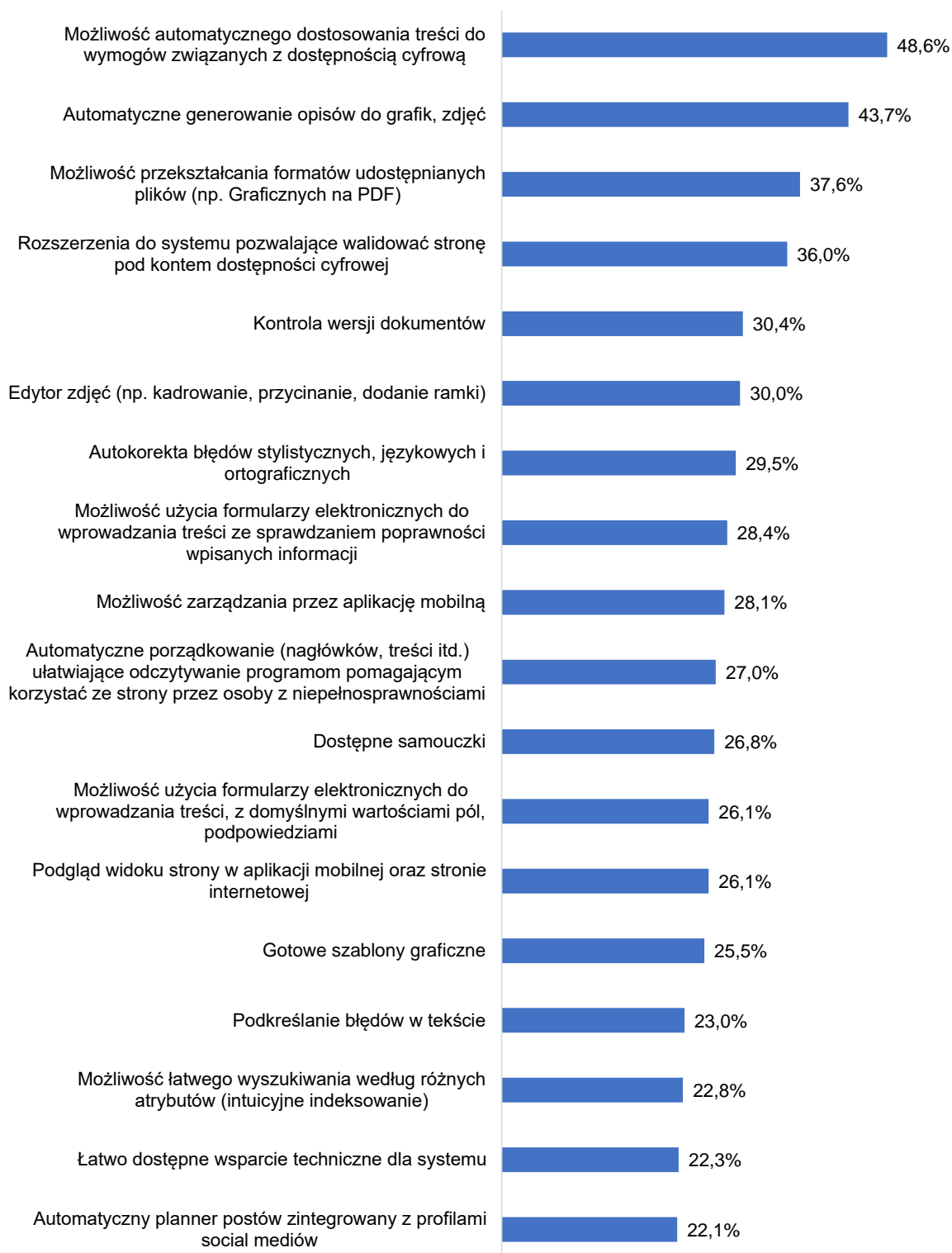
<b>Funkcje najmniej przydatne wśród posiadanych</b>	<b>Udział %</b>
Możliwość tworzenia kont i nadawania uprawnień	3,8%
Możliwość oddzielenia projektu strony internetowej od prezentowanej na niej treści	3,8%
Możliwość udostępniania treści w różnych postaciach (do przeglądarki, wydruku)	3,6%
Gotowe szablony graficzne	3,6%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z ograniczeniami (długości, typu treści)	3,2%
Możliwość analizy słów kluczowych	3,2%
Edytor zdjęć (np. kadrowanie, przycinanie, dodanie ramki)	3,1%

*Źródło: Opracowanie własne*

**Funkcjonalnością, którą w największym stopniu doceniłoby pracownicy publikujący treści na stronach internetowych podmiotów publicznych, byłaby możliwość automatycznego dostosowania treści do wymogów związanych z dostępnością cyfrową (48,6%).** Dużą popularnością cieszyłaby się również możliwość automatycznego generowania opisów do grafik, zdjęć (43,7%), a także przekształcenia formatów udostępnianych plików (37,6%). Więcej niż trzech na dziesięciu pracowników doceniłoby również występowanie rozszerzenia, pozwalającego na walidację strony pod kątem dostępności cyfrowej (36,0%), kontroli wersji dokumentów (30,4%) oraz edycję zdjęć (30,0%).



Rysunek 46. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej brakujące, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 74. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej brakujące, N = 556

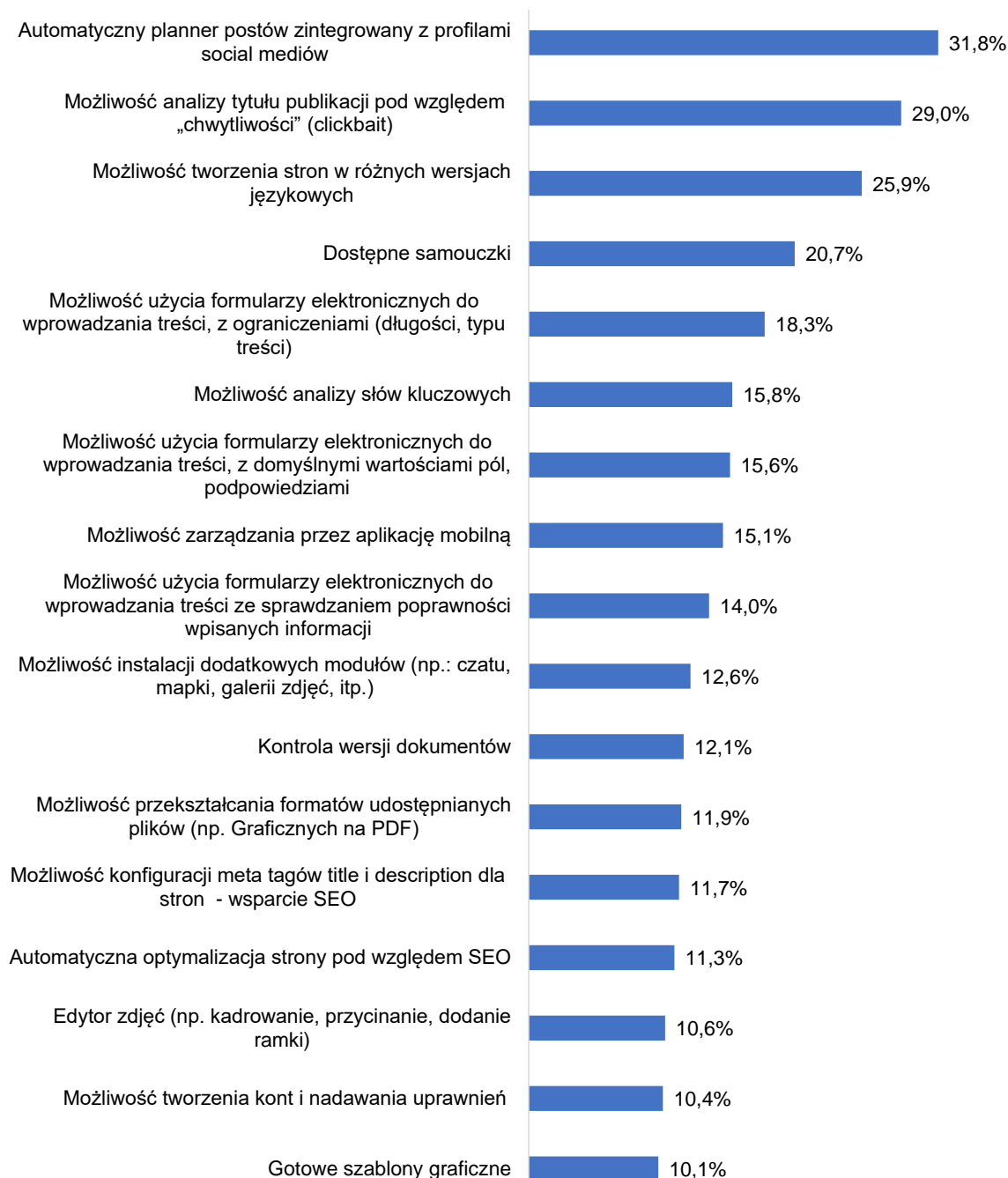
Najbardziej brakujące funkcje	Udział %
Możliwość automatycznego dostosowania treści do wymogów związanych z dostępnością cyfrową	48,6%
Automatyczne generowanie opisów do grafik, zdjęć	43,7%
Możliwość przekształcania formatów udostępnianych plików (np. Graficznych na PDF)	37,6%
Rozszerzenia do systemu pozwalające walidować stronę pod kontem dostępności cyfrowej	36,0%
Kontrola wersji dokumentów	30,4%
Edytor zdjęć (np. kadrowanie, przycinanie, dodanie ramki)	30,0%
Autokorekta błędów stylistycznych, językowych i ortograficznych	29,5%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści ze sprawdzaniem poprawności wpisanych informacji	28,4%
Możliwość zarządzania przez aplikację mobilną	28,1%
Automatyczne porządkowanie (nagłówków, treści itd.) ułatwiające odczytywanie programom pomagającym korzystać ze strony przez osoby z niepełnosprawnościami	27,0%
Dostępne samouczki	26,8%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z domyślnymi wartościami pól, podpowiedziami	26,1%
Podgląd widoku strony w aplikacji mobilnej oraz stronie internetowej	26,1%
Gotowe szablony graficzne	25,5%
Podkreślanie błędów w tekście	23,0%
Możliwość łatwego wyszukiwania według różnych atrybutów (intuicyjne indeksowanie)	22,8%
Łatwo dostępne wsparcie techniczne dla systemu	22,3%
Automatyczny planner postów zintegrowany z profilami social mediów	22,1%

Źródło: Opracowanie własne

**Pracownicy podmiotów publicznych rzadko widzą potrzebę, by w systemie pozwalającym im na publikację treści cyfrowych możliwy był do wykorzystania automatyczny planner postów, zintegrowany z profilami social mediów (31,8%).**

Jako stosunkowo rzadko pożądaną funkcję można uważać również możliwość analizy tytułu publikacji pod względem chwytliwości (29,0%) oraz tworzenia strony w różnych wersjach językowych (25,9%). Jeden na pięciu pracowników podmiotów publicznych nie posiada również możliwości użycia formularzy elektronicznych i nie uważa jej braku za trudność (20,7%).

Rysunek 47. Funkcje systemów zarządzania treścią – najrzadziej brakujące, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 75. Funkcje systemów zarządzania treścią – najrzadziej brakujące, N = 556

Najrzadziej brakujące funkcje	Udział %
Automatyczny planner postów zintegrowany z profilami social mediów	31,8%
Możliwość analizy tytułu publikacji pod względem „chwytności” (clickbait)	29,0%
Możliwość tworzenia stron w różnych wersjach językowych	25,9%

Najbardziej brakujące funkcje	Udział %
Dostępne samouczki	20,7%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z ograniczeniami (długości, typu treści)	18,3%
Możliwość analizy słów kluczowych	15,8%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z domyślnymi wartościami pól, podpowiedziami	15,6%
Możliwość zarządzania przez aplikację mobilną	15,1%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści ze sprawdzaniem poprawności wpisanych informacji	14,0%
Możliwość instalacji dodatkowych modułów (np.: czatu, mapki, galerii zdjęć, itp.)	12,6%
Kontrola wersji dokumentów	12,1%
Możliwość przekształcania formatów udostępnianych plików (np. Graficznych na PDF)	11,9%
Możliwość konfiguracji meta tagów title i description dla stron - wsparcie SEO	11,7%
Automatyczna optymalizacja strony pod względem SEO	11,3%
Edytor zdjęć (np. kadrowanie, przycinanie, dodanie ramki)	10,6%
Możliwość tworzenia kont i nadawania uprawnień	10,4%
Gotowe szablony graficzne	10,1%

Źródło: Opracowanie własne

**Pracownicy podmiotów publicznych najczęściej nie wiedzą, czy ich system pozwala im na automatyczną optymalizację strony pod względem SEO – jest to funkcjonalność nieznana ponad połowie z nich (52,2%).** Dużym poziomem nieznajomości cechuje się również funkcja automatycznego porządkowania, ułatwiająca odczytywanie programom pomagającym korzystać ze strony przez osoby z niepełnosprawnościami (46,2%), a także zintegrowane zarządzanie plikami (43,5%). **Można przyjąć, że wiele z funkcjonalności, których wykorzystywania nie są pewni pracownicy, nie uważają oni jednocześnie ani za przydatne, ani za pożądane.**

Rysunek 48. Funkcje systemów zarządzania treścią – najczęściej nieznanne, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 76. Funkcje systemów zarządzania treścią – najczęściej nieznanne, N = 556

Najczęściej nieznanne funkcje	Udział %
Automatyczna optymalizacja strony pod względem SEO	52,2%
Automatyczne porządkowanie ułatwiające odczytywanie programom pomagającym korzystać ze strony przez osoby z niepełnosprawnościami	46,2%
Zintegrowane zarządzanie plikami	43,5%

Najczęściej nieznane funkcje	Udział %
Rozszerzenia do systemu pozwalające walidować stronę pod kontem dostępności cyfrowej	43,3%
Możliwość analizy tytułu publikacji pod względem „chwytności” (clickbait)	43,0%
Możliwość konfiguracji meta tagów title i description dla stron - wsparcie SEO	42,6%
Możliwość analizy słów kluczowych	42,6%
Tryb tworzenia strony w widoku jak najbardziej zbliżonym do finalnego (WYSIWYG – What You See Is What You Get)	41,5%
Tworzenie stron dostępnych pod różnymi przeglądarkami, na różnych platformach sprzętowych i systemach operacyjnych	40,8%
Możliwość łatwego wyszukiwania według różnych atrybutów (intuicyjne indeksowanie)	40,3%
Możliwość oddzielenia projektu strony internetowej od prezentowanej na niej treści	36,2%
Automatyczny planner postów zintegrowany z profilami social mediów	36,0%
Wysoki poziom bezpieczeństwa systemu	35,6%
Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści ze sprawdzaniem poprawności wpisanych informacji	35,4%

Źródło: Opracowanie własne

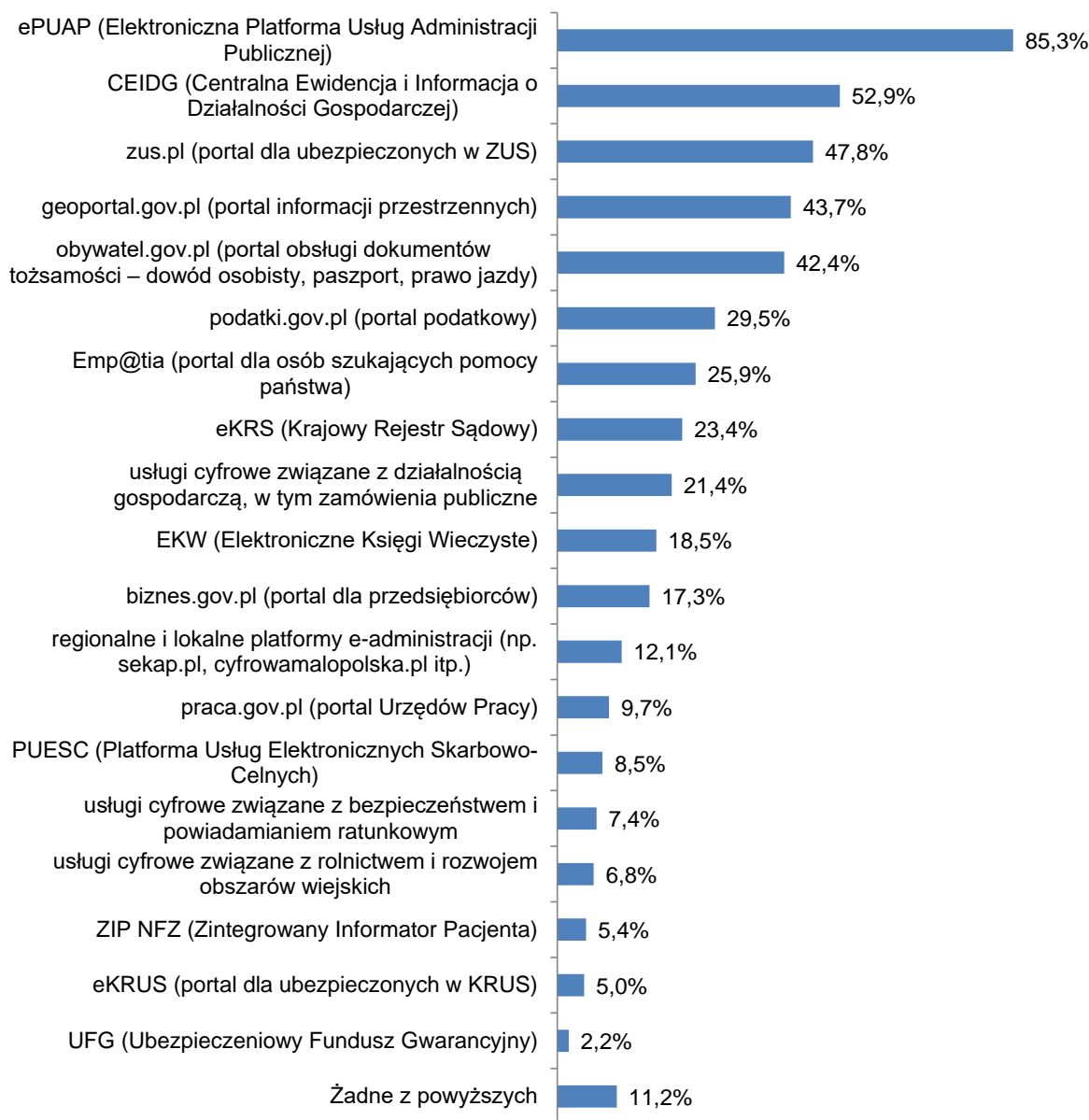
## Wykorzystywane usługi cyfrowe administracji publicznej

### Usługi administracji cyfrowej wykorzystywane w administracji publicznej

**Zdecydowanie najczęściej wykorzystywaną usługą administracji cyfrowej jest ePUAP (85,3%) oraz CEIDG (52,9%).** Więcej niż dwóch na pięciu pracowników podmiotów publicznych odpowiedzialnych za publikację treści wskazało, że w ich podmiocie wykorzystują portal zus.pl, geoportal.gov.pl oraz obywatel.gov.pl (kolejno 47,8%, 43,7% oraz 42,4%). Jednymi z najrzadziej wykorzystywanych usług cyfrowych administracji publicznej są natomiast UFG (2,2%), eKRUS (5,0%) oraz ZIP NFZ (5,4%).



Rysunek 49. Usługi administracji cyfrowej, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 77. Usługi administracji cyfrowej, N = 556

Usługi administracji cyfrowej	Liczba respondentów	Udział %
ePUAP (Elektroniczna Platforma Usług Administracji Publicznej)	474	85,3%
CEIDG (Centralna Ewidencja i Informacja o Działalności Gospodarczej)	294	52,9%
zus.pl (portal dla ubezpieczonych w ZUS)	266	47,8%
geoportal.gov.pl (portal informacji przestrzennych)	243	43,7%

Usługi administracji cyfrowej	Liczba respondentów	Udział %
obywatel.gov.pl (portal obsługi dokumentów tożsamości – dowód osobisty, paszport, prawo jazdy)	236	42,4%
podatki.gov.pl (portal podatkowy)	164	29,5%
Emp@tia (portal dla osób szukających pomocy państwa)	144	25,9%
eKRS (Krajowy Rejestr Sądowy)	130	23,4%
usługi cyfrowe związane z działalnością gospodarczą, w tym zamówienia publiczne	119	21,4%
EKW (Elektroniczne Księgi Wieczyste)	103	18,5%
biznes.gov.pl (portal dla przedsiębiorców)	96	17,3%
regionalne i lokalne platformy e-administracji (np. sekap.pl, cyfrowamalopolska.pl itp.)	67	12,1%
praca.gov.pl (portal Urzędów Pracy)	54	9,7%
PUESC (Platforma Usług Elektronicznych Skarbowo-Celnych)	47	8,5%
usługi cyfrowe związane z bezpieczeństwem i powiadamianiem ratunkowym	41	7,4%
usługi cyfrowe związane z rolnictwem i rozwojem obszarów wiejskich	38	6,8%
ZIP NFZ (Zintegrowany Informator Pacjenta)	30	5,4%
eKRUS (portal dla ubezpieczonych w KRUS)	28	5,0%
UFG (Ubezpieczeniowy Fundusz Gwarancyjny)	12	2,2%
Żadne z powyższych	62	11,2%

Źródło: Opracowanie własne

### Biblioteki publiczne

**Biblioteki publiczne wykorzystują najczęściej usługi informacyjne, w których informują o bibliotece i jej ofercie (88,9%), a także usługi promocyjne (72,2%).** W więcej niż połowie spośród bibliotek publicznych biorących udział w badaniu wykorzystywane są również usługi wspierające udostępnianie zbiorów (69,4%), elektroniczna rezerwacja książek (61,1%), a także usługi edukacyjne, m.in. szkolenia (58,3%). Możliwość zapisania się na spotkania kulturalne/z autorem występowała w jednej na trzy z nich (33,3%), a system e-należności niemal nie występował (2,8%). Wśród innych (5,6%) wymienione zostały: „legimi, elektroniczna wyszukiwarka książek” oraz „zapis samoobsługowy do biblioteki”.



Rysunek 50. Usługi administracji cyfrowej w bibliotekach publicznych, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 78. Usługi administracji cyfrowej w bibliotekach publicznych, N = 36

e-usługi - biblioteki publiczne	Liczba respondentów	Udział %
Usługi informacyjne (informowanie o bibliotece, jej ofercie)	32	88,9%
Usługi promocyjne, tzn. te, które służą promowaniu biblioteki i jej księgozbioru	26	72,2%
Usługi wspierające udostępnianie zbiorów	25	69,4%
Elektroniczna rezerwacja książek	22	61,1%
Usługi edukacyjne (szkolenia biblioteczne dla nowych użytkowników, szkolenia z baz elektronicznych, lekcje biblioteczne)	21	58,3%
Zapisy na spotkania z autorem/wydarzenia kulturalne	12	33,3%
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	1	2,8%
Inne	2	5,6%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	4	11,1%

Źródło: Opracowanie własne

### Domy kultury

Zdecydowanie najczęściej wykorzystywaną usługą cyfrową w domach kultury jest dostarczanie informacji kulturalnych (88,9%). Stosunkowo często używanymi usługami są również korespondencja elektroniczna (61,1%), streaming wydarzeń

kulturalnych (36,1%) oraz system zakupu biletów na organizowane wydarzenia (30,6%). Najbardziej wykorzystywaną usługą jest natomiast system e-należności (5,6%).

Rysunek 51. Usługi administracji cyfrowej w domach kultury, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 79. Usługi administracji cyfrowej w domach kultury, N = 36

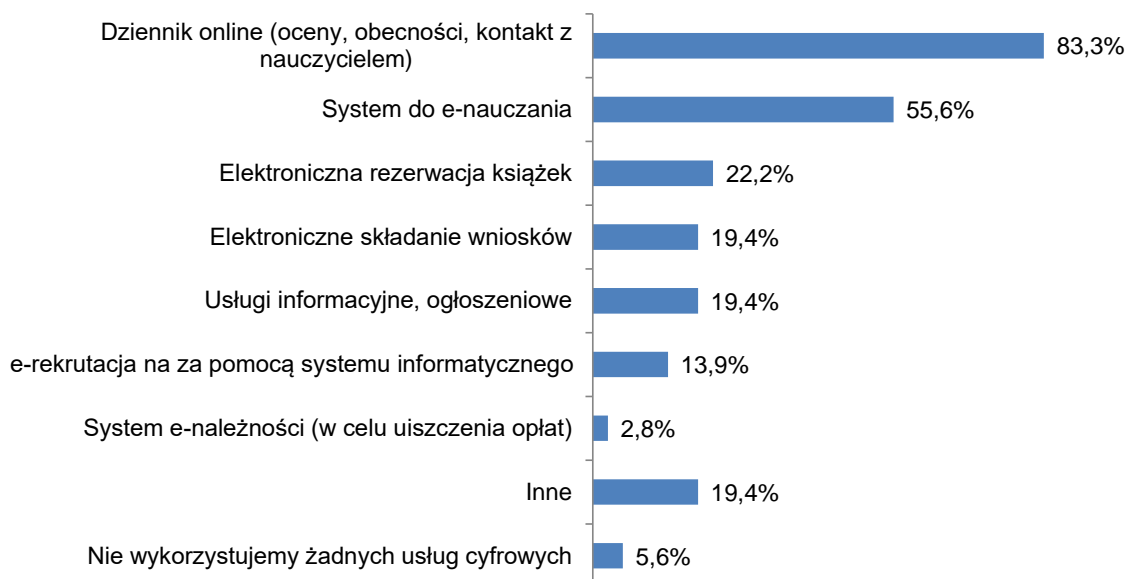
e-usługi - domy kultury	Liczba respondentów	Udział %
Dostarczanie informacji kulturalnych	32	88,9%
Korespondencja elektroniczna	22	61,1%
Streaming wydarzeń kulturalnych	13	36,1%
System zakupu biletów na organizowane wydarzenia	11	30,6%
E-archiwum z digitalizacją dokumentów	5	13,9%
Elektroniczny system obiegu dokumentów	3	8,3%
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	2	5,6%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	2	5,6%

Źródło: Opracowanie własne

### Szkoły podstawowe

W szkołach podstawowych zdecydowanie najczęściej wykorzystywaną usługą cyfrową jest dziennik online (83,3%), a w nieco ponad połowie z nich występuje system do e-nauczania (55,6%). Pozostałe usługi wykorzystywane są zdecydowanie rzadziej, a wśród innych (19,4%) wymienione zostały m.in.: e-legitymacje, e-sekretariat oraz Office 365.

Rysunek 52. Usługi administracji cyfrowej w szkołach podstawowych, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 80. Usługi administracji cyfrowej w szkołach podstawowych, N = 36

e-usługi - szkoły podstawowe	Liczba respondentów	Udział %
Dziennik online (oceny, obecności, kontakt z nauczycielem)	30	83,3%
System do e-nauczania	20	55,6%
Elektroniczna rezerwacja książek	8	22,2%
Elektroniczne składanie wniosków	7	19,4%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	7	19,4%
e-rekrutacja na za pomocą systemu informatycznego	5	13,9%
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	1	2,8%
Inne	7	19,4%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	2	5,6%

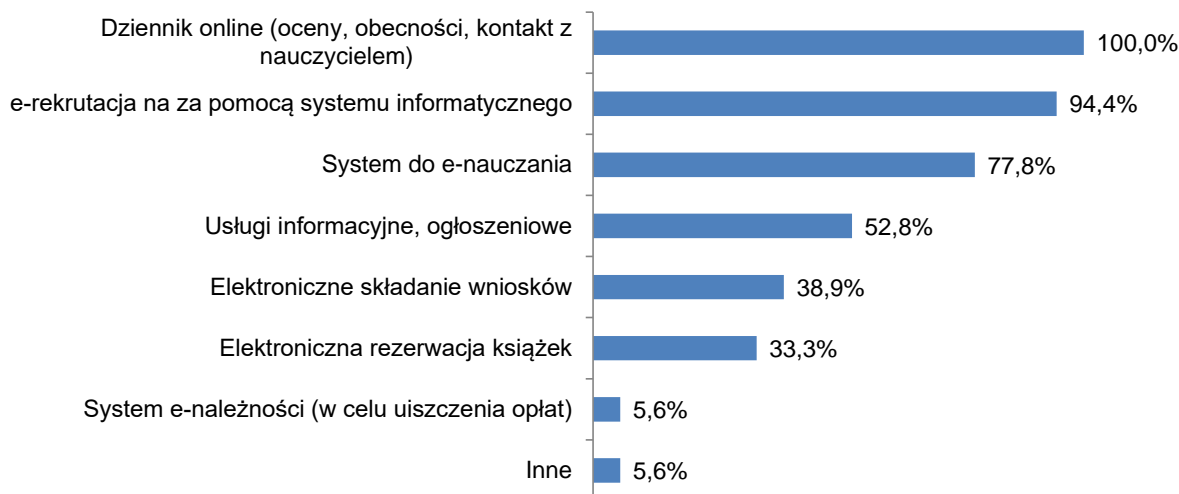
Źródło: Opracowanie własne

### Szkoły ponadpodstawowe

**W szkołach ponadpodstawowych wykorzystywanych jest zdecydowanie więcej usług cyfrowych, niż ma to miejsce w szkołach podstawowych.** W każdej z badanych szkół występował dziennik online (100%), a w zdecydowanej większości możliwa jest również e-rekrutacja za pomocą systemu informatycznego (94,4%). Ponad połowa szkół ponadpodstawowych wykorzystuje w swojej działalności również system do e-

nauczania (77,8%) oraz usługi informacyjne, ogłoszeniowe (52,8%). Wśród innych (5,6%) wymieniane były natomiast elektroniczne katalogi biblioteki.

Rysunek 53. Usługi administracji cyfrowej w szkołach ponadpodstawowych, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 81. Usługi administracji cyfrowej w szkołach ponadpodstawowych, N = 36

e-usługi – szkoły ponadpodstawowe	Liczba respondentów	Udział %
Dziennik online (oceny, obecności, kontakt z nauczycielem)	36	100,0%
System do e-nauczania	34	94,4%
Elektroniczna rezerwacja książek	28	77,8%
Elektroniczne składanie wniosków	19	52,8%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	14	38,9%
e-rekrutacja na za pomocą systemu informatycznego	12	33,3%
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	2	5,6%
Inne	2	5,6%

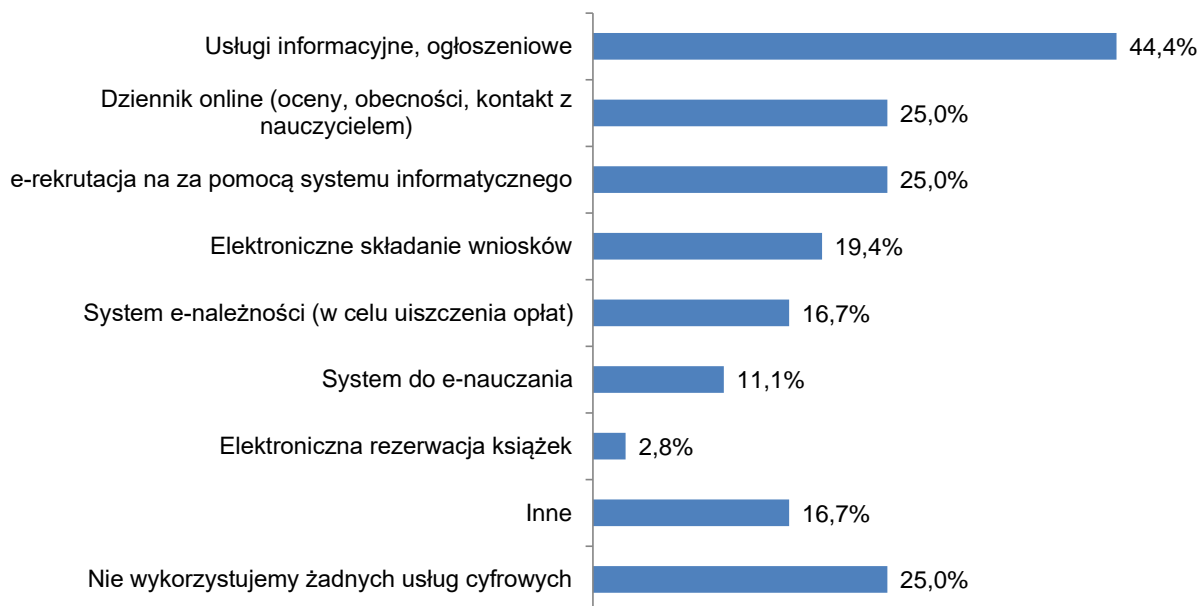
Źródło: Opracowanie własne

### Przedszkola

**W niemal połowie przedszkoli, w których respondenci publikują treści na stronie internetowej bądź mediach społecznościowych, wykorzystywane są usługi informatyczne, ogłoszeniowe (44,4%), a w jednym na cztery z nich funkcjonuje dziennik online oraz e-rekrutacja za pomocą systemu informatycznego (po 25%). Warto zaznaczyć, że jedno na cztery z przedszkoli biorących udział w badaniu, nie**

**wykorzystuje żadnych usług cyfrowych (25%).** Wśród innych (16,7%) wymieniane były: „monitorowanie obecności dzieci w przedszkolu i dokonywanie naliczania należności za pobyt - atms kids”, „ogólnomiejska platforma edukacyjna skupiająca usługi kadrowe, płacowe, księgowo; nabór do placówki; e-przedszkolaczek- ewidencja obecności”, „jammik zaznaczanie obecności dziecka w przedszkolu”, „galerie zdjęć”, „bankowe” oraz „arkusze organizacji , system ankietowy”.

Rysunek 54. Usługi administracji cyfrowej w przedszkolach, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 82. Usługi administracji cyfrowej w przedszkolach, N = 36

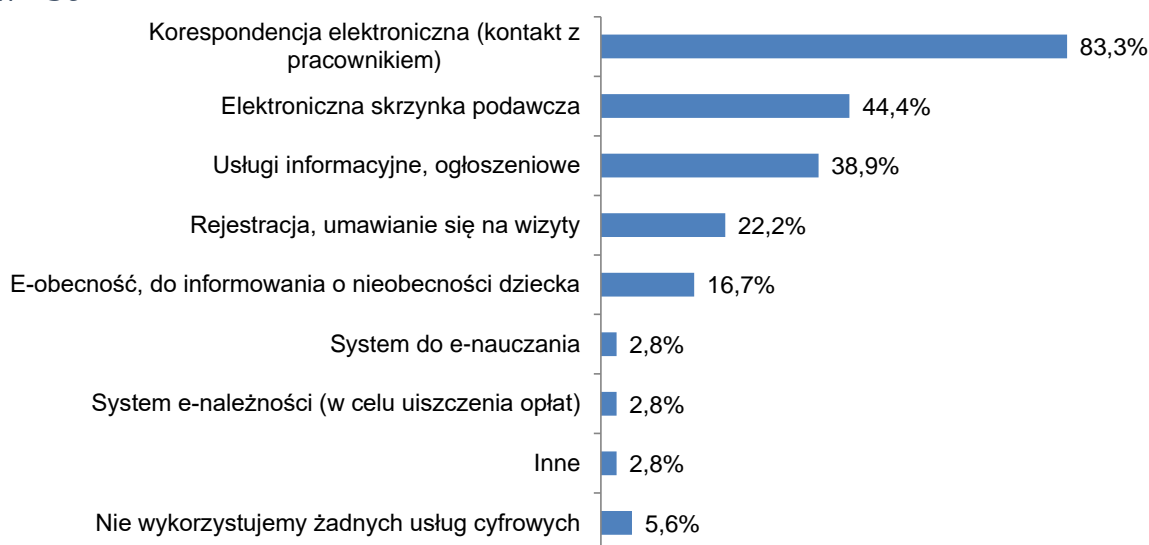
e-usługi - przedszkola	Liczba respondentów	Udział %
Dziennik online (oceny, obecności, kontakt z nauczycielem)	16	44,4%
System do e-nauczania	9	25,0%
Elektroniczna rezerwacja książek	9	25,0%
Elektroniczne składanie wniosków	7	19,4%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	6	16,7%
e-rekrutacja na za pomocą systemu informatycznego	4	11,1%
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	1	2,8%
Inne	6	16,7%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	9	25,0%

Źródło: Opracowanie własne

### Poradnie psychologiczno-pedagogiczne

**Podstawową usługą cyfrową wykorzystywaną w poradniach psychologiczno-pedagogicznych jest korespondencja elektroniczna (83,3%).** Stosunkowo duży odsetek poradni wykorzystuje również elektroniczną skrzynkę podawczą (44,4%) oraz usługi informacyjne, ogłoszeniowe (38,9%). Około jedna na pięć poradni wykorzystuje usługi pozwalające na rejestrację, umawianie się na wizyty (22,2%), a także system e-obecności, do informowania o nieobecności dziecka (16,7%). Wśród innych (2,8%) wymienione zostały „księgowość, kadry, teams, webinaria”.

Rysunek 55. Usługi administracji cyfrowej w poradniach psychologiczno-pedagogicznych, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 83. Usługi administracji cyfrowej w poradniach psychologiczno-pedagogicznych, N = 36

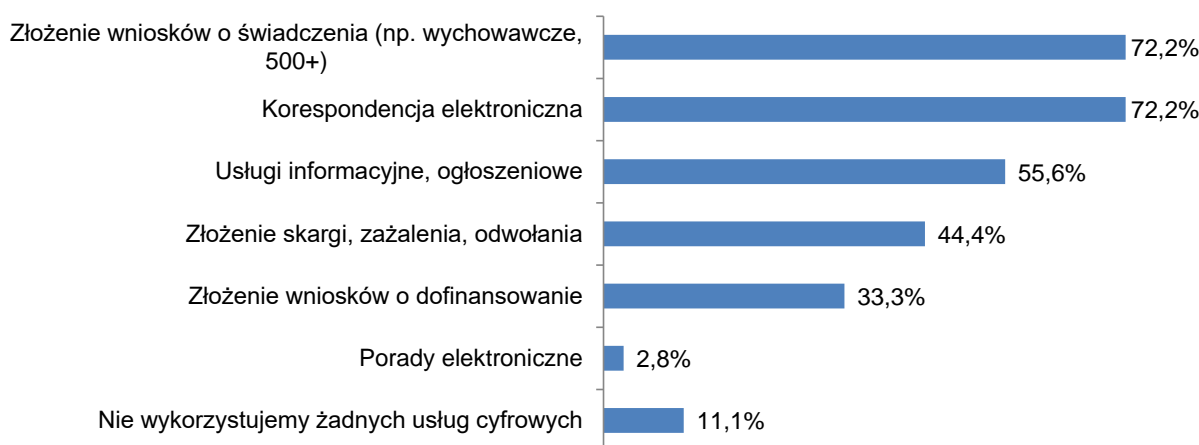
e-usługi - poradnie psychologiczno-pedagogiczne	Liczba respondentów	Udział %
Korespondencja elektroniczna (kontakt z pracownikiem)	30	83,3%
Elektroniczna skrzynka podawcza	16	44,4%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	14	38,9%
Rejestracja, umawianie się na wizyty	8	22,2%
E-obecność, do informowania o nieobecności dziecka	6	16,7%
System do e-nauczania	1	2,8%
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	1	2,8%
Inne	1	2,8%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	2	5,6%

Źródło: Opracowanie własne

## Ośrodki Pomocy Społecznej

**W Ośrodkach Pomocy Społecznej najczęściej wykorzystywaną usługą cyfrową jest składanie wniosków o świadczenia oraz korespondencja elektroniczna, które są wykorzystywane przez niemal trzy na cztery podmioty (po 72,2%).** Pracownicy publikujący treści w Ośrodkach Pomocy Społecznej niejednokrotnie wskazywali również, że wykorzystywane są usługi informacyjne, ogłoszeniowe (55,6%), a także udostępniona jest możliwość złożenia skargi, zażalenia czy też odwołania (44,4%). Około jeden na dziesięć badanych podmiotów nie wykorzystuje żadnych usług cyfrowych (11,1%).

Rysunek 56. Usługi administracji cyfrowej w Ośrodkach Pomocy Społecznej, N = 36



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 84. Usługi administracji cyfrowej w Ośrodkach Pomocy Społecznej, N = 36

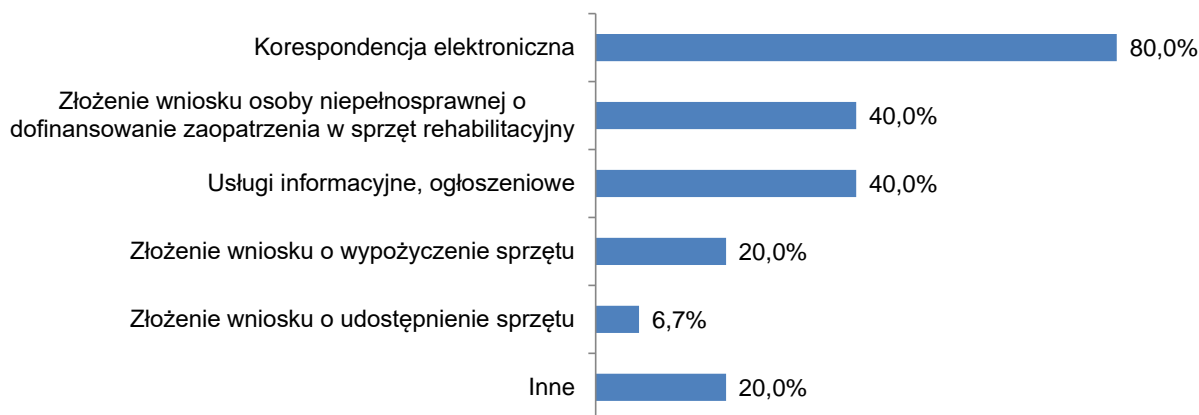
e-usługi - Ośrodki Pomocy Społecznej	Liczba respondentów	Udział %
Złożenie wniosków o świadczenia (np. wychowawcze, 500+)	26	72,2%
Korespondencja elektroniczna	26	72,2%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	20	55,6%
Złożenie skargi, zażalenia, odwołania	16	44,4%
Złożenie wniosków o dofinansowanie	12	33,3%
Porady elektroniczne	1	2,8%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	4	11,1%

Źródło: Opracowanie własne

### Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie

**Korespondencja elektroniczna jest zdecydowanie najczęściej wykorzystywaną usługą administracji cyfrowej, używaną w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie (80,0%).** Dwa razy rzadziej udostępniona jest w nich możliwość złożenia wniosku osoby niepełnosprawnej o dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny a także usługi informacyjne, ogłoszeniowe (po 40,0%). Wśród innych (20,0%) usług wykorzystywanych w PCPR wymienić można: „system sow”, „z wykorzystaniem e-maila lub epuapu w zasadzie załatwianie większości spraw podopiecznych lub podmiotów współpracujących” oraz „złożenie wniosków w ramach programu aktywny samorząd”.

Rysunek 57. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie, N =15



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 85. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie, N =15

e-usługi - Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	Liczba respondentów	Udział %
Korespondencja elektroniczna	12	80,0%
Złożenie wniosku osoby niepełnosprawnej o dofinansowanie zaopatrzenia w sprzęt rehabilitacyjny	6	40,0%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	6	40,0%
Złożenie wniosku o wypożyczenie sprzętu	3	20,0%
Złożenie wniosku o udostępnienie sprzętu	1	6,7%
Inne	3	20,0%

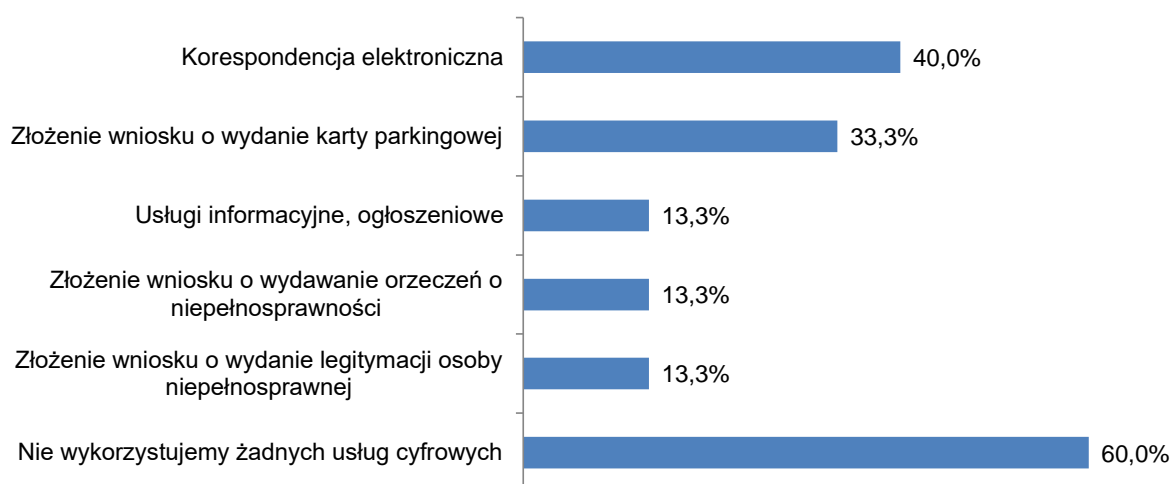
Źródło: Opracowanie własne



## Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności

**W zdecydowanej większości Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności nie są wykorzystywane usługi cyfrowe (60,0%).** Gdy jednostki PZOON wykorzystują usługi cyfrowe, najczęściej jest to korespondencja elektroniczna (40,0%) lub złożenie wniosku o wydanie karty parkingowej (33,3%). W niektórych Powiatowych Zespołach Orzekania o Niepełnosprawności wykorzystywane są również cyfrowe usługi informacyjne, ogłoszeniowe, złożenie wniosku o wydanie orzeczeń o niepełnosprawności oraz złożenie wniosku o wydanie legitymacji osoby niepełnosprawnej (po 13,3%).

Rysunek 58. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Zespołach Orzekania o Niepełnosprawności, N = 15



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 86. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Zespołach Orzekania o Niepełnosprawności, N = 15

e-usługi – Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	Liczba respondentów	Udział %
Korespondencja elektroniczna	6	40,0%
Złożenie wniosku o wydanie karty parkingowej	5	33,3%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	2	13,3%
Złożenie wniosku o wydawanie orzeczeń o niepełnosprawności	2	13,3%
Złożenie wniosku o wydanie legitymacji osoby niepełnosprawnej	2	13,3%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	9	60,0%

Źródło: Opracowanie własne

## Urzędy

**Główną usługą cyfrową wykorzystywaną w urzędach jest udostępnianie informacji publicznej (83,4%).** W ponad połowie urzędów gminy oraz miast możliwe jest również wysyłanie i odbieranie urzędowej korespondencji (78,4%), składanie dokumentów, wniosków (77,2%), uzyskanie dowodu osobistego (74,3%), uzyskanie odpisu aktu stanu cywilnego (61,0%) oraz dostęp do danych przestrzennych i map topograficznych (53,5%). Najrzadziej występującą usługą cyfrową w urzędach miast/gmin jest natomiast system e-należności (16,6%).

Rysunek 59. Usługi administracji cyfrowej w urzędach, N = 241



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 87. Usługi administracji cyfrowej w urzędach, N = 241

e-usługi - urzędy	Liczba respondentów	Udział %
Udostępnianie informacji publicznej	201	83,4%
Wysyłanie i odbieranie urzędowej korespondencji	189	78,4%
Składanie dokumentów, wniosków	186	77,2%
Uzyskanie dowodu osobistego	179	74,3%
Uzyskanie odpisu aktu stanu cywilnego	147	61,0%
Dostęp do danych przestrzennych i map topograficznych	129	53,5%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	113	46,9%
Składanie zeznań podatkowych	79	32,8%
Sprawdzanie na bieżąco statusów spraw i wniosków	61	25,3%

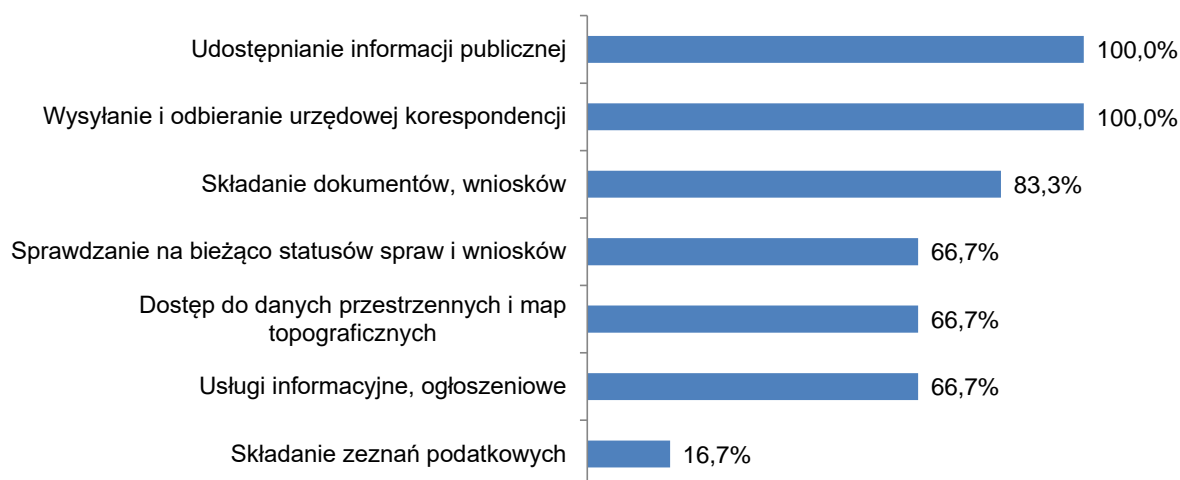
e-usługi - urzędy	Liczba respondentów	Udział %
System e-należności (w celu uiszczenia opłat)	40	16,6%
Inne	1	0,4%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	4	1,7%

Źródło: Opracowanie własne

### Starostwa Powiatowe

**We wszystkich Starostwach Powiatowych biorących udział w badaniu możliwe jest cyfrowe udostępnianie informacji publicznej oraz wysyłanie i odbieranie urzędowej korespondencji (100,0%).** W większości z nich możliwe jest również cyfrowe składanie dokumentów oraz wniosków (83,3%). Pracownicy Starostw Powiatowych wskazywali również, że możliwe jest u nich cyfrowe sprawdzanie na bieżąco statusów spraw i wniosków, dostęp do danych przestrzennych i map topograficznych oraz świadczenie usług informacyjnych, ogłoszeniowych (po 66,7%).

Rysunek 60. Usługi administracji cyfrowej w starostwach powiatowych, N = 6



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 88. Usługi administracji cyfrowej w starostwach powiatowych, N = 6

e-usługi - starostwa powiatowe	Liczba respondentów	Udział %
Udostępnianie informacji publicznej	6	100,0%
Wysyłanie i odbieranie urzędowej korespondencji	6	100,0%
Składanie dokumentów, wniosków	5	83,3%
Sprawdzanie na bieżąco statusów spraw i wniosków	4	66,7%
Dostęp do danych przestrzennych i map topograficznych	4	66,7%

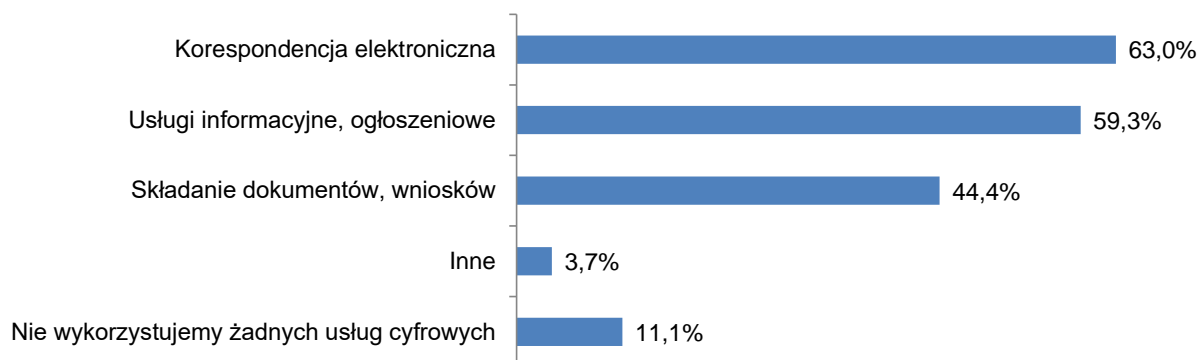
e-usługi - starostwa powiatowe	Liczba respondentów	Udział %
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	4	66,7%
Składanie zeznań podatkowych	1	16,7%

Źródło: Opracowanie własne

### Inne jednostki administracji publicznej lub samorządu terytorialnego

Wśród innych jednostek administracji publicznej lub samorządu terytorialnego najczęściej wykorzystywaną usługą cyfrową jest korespondencja elektroniczna (63,0%). Ponad połowa z badanych jednostek wykorzystuje również usługi informacyjne, ogłoszeniowe (59,3%). Nieco ponad dwie piąte z pozostałych jednostek udostępnia również możliwość cyfrowego składania dokumentów, wniosków (44,4%). Około jeden na dziesięć podmiotów zaliczonych do grupy innych jednostek administracji publicznej lub samorządu terytorialnego nie wykorzystuje żadnych usług administracji cyfrowej (11,1%).

Rysunek 61. Usługi administracji cyfrowej w innych jednostkach administracji publicznej lub samorządu terytorialnego, N = 27



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 89. Usługi administracji cyfrowej w innych jednostkach administracji publicznej lub samorządu terytorialnego, N = 27

e-usługi - inne jednostki administracji publicznej lub samorządu terytorialnego	Liczba respondentów	Udział %
Korespondencja elektroniczna	17	63,0%
Usługi informacyjne, ogłoszeniowe	16	59,3%
Składanie dokumentów, wniosków	12	44,4%
Inne	1	3,7%
Nie wykorzystujemy żadnych usług cyfrowych	3	11,1%

Źródło: Opracowanie własne

## Szkolenia e-learningowe z zakresu dostępności cyfrowej

### Moduły szkoleniowe z zakresu dostępności cyfrowej

Modułem szkoleniowym, który **w największym stopniu zainteresowały pracowników podmiotów publicznych, odpowiedzialnych za publikowanie treści na stronie internetowej czy też w mediach społecznościowych, jest sprawdzanie dostępności cyfrowej strony internetowej (66,8%)**. Ponad połowa spośród ankietowanych pracowników wyraziła również chęć wzięcia udziału w szkoleniach dotyczących redagowania treści na stronie internetowej (59,8%) oraz redagowania tekstów alternatywnych dla plików graficznych (51,2%).

Stosunkowo najmniej chętnych pracowników wystąpiło natomiast w przypadku modułów dotyczących dostępnych cyfrowo prezentacji Power Point (30,5%) oraz dostępności wydarzeń publicznych dla osób niepełnosprawnych (35,5%).

Wśród innych (1,6%) tematów interesujących pracowników podmiotów publicznych wymienić można m.in.:

- „chciałabym od nowa zbudować naszą stronę i aby była zgodna ze wszystkimi wymogami, ale przecież to osobny zawód, inne obowiązki, które nie da się pogodzić z moimi dotychczasowymi...”;
- „cms dostosowane do wag 2.1, projekty takie jak np.: <http://dostepny.joomla.pl>”
- „dostępność cyfrowa strony zbudowanej w oparciu o wordpress - dostosowanie; możliwe do zainstalowania wtyczki, widżety - dodatkowe funkcje do konkretnego motywu (projektu strony) w tym kompatybilność wtyczek, a ewentualna zmiana motywu, narzędzi już zainstalowanych. motywy, wtyczki, funkcje dedykowane \dostępności cyfrowej\ " w wordpress".”;
- „narzędzia cyfrowe dedykowane dla edukacji przedszkolnej oraz dla uczniów szkoły podstawowej”;
- „pozyskiwanie środków na stworzenie dostępności”;
- „przygotowanie dokumentów pdf. dostępnych cyfrowo”;
- „tworzenie stron internetowych”;
- „ułatwienia dla osób z niepełnosprawnością intelektualną i spektrum autyzmu (wizualne, obrazkowe)”;
- „windows”.

Rysunek 62. Szkolenia e-learningowe, N = 556



Źródło: Opracowanie własne

Tabela 90. Szkolenia e-learningowe, N = 556

Moduły szkoleniowe	Liczba respondentów	Udział %
Sprawdzanie dostępności cyfrowej strony internetowej	371	66,8%
Redagowanie dostępnych treści na stronie internetowej	332	59,8%
Redagowanie tekstów alternatywnych dla plików graficznych	284	51,2%
Dostępne cyfrowo dokumenty tekstowe	276	49,7%
Dostępne cyfrowo multimedia	268	48,3%
Dostępność cyfrowa w mediach społecznościowych	241	43,4%
Metody komunikowania się głuchymi i głuchoniewidomymi	221	39,8%
Przygotowanie i publikowanie deklaracji dostępności	220	39,6%
Czym jest dostępność cyfrowa	215	38,7%
Dostępność wydarzeń publicznych dla osób niepełnosprawnych	197	35,5%
Dostępne cyfrowo prezentacje Power Point	169	30,5%

Moduły szkoleniowe	Liczba respondentów	Udział %
Inne	9	1,6%
Żadne z powyższych	46	8,3%

Źródło: Opracowanie własne

Zaobserwowano występowanie zależności istotnych statystycznie między podmiotem, jaki reprezentowały osoby biorące udział w badaniu, a ich zainteresowaniem trzema z modułów szkoleniowych ( $p < 0,05$ ). Tematami szkoleń, w przypadku których wystąpiły zależności istotne statystycznie, były: „czym jest dostępność cyfrowa”, „dostępne cyfrowo dokumenty tekstowe” oraz „redagowanie dostępnych treści na stronie internetowej”.

Moduł o tematyce wyjaśniającej czym jest dostępność cyfrowa, budził stosunkowo największe zainteresowanie wśród pracowników zamieszczających treści w przedszkolach (63,9%) oraz szkołach ponadpodstawowych (52,8%). Moduł ten był stosunkowo najmniej popularny wśród pracowników domów kultury (25,0%) oraz Ośrodków Pomocy Społecznej (27,8%).

W szkoleniu dotyczącym dostępnych cyfrowo dokumentów tekstowych, stosunkowo najczęściej wzięliby udział pracownicy publikujący treści w Ośrodkach Pomocy Społecznej (75,0%), a także Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie (73,3%). Moduł szkoleniowy skoncentrowany na tej tematyce stosunkowo rzadziej interesował pracowników szkół podstawowych oraz ponadpodstawowych (kolejno 25,0% oraz 33,3%).

Możliwością szkolenia z zakresu redagowania dostępnych treści na stronie internetowej, stosunkowo najczęściej byliby zainteresowani pracownicy Ośrodków Pomocy Społecznej, pozostałych jednostek oraz Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności (kolejno 77,8%, 75,8% oraz 73,3%). Osoby, publikujące na stronach internetowych lub w mediach społecznościowych szkół ponadpodstawowych oraz poradni psychologiczno-pedagogicznych, były stosunkowo najrzadziej zainteresowane tego rodzaju szkoleniem (kolejno 41,7% oraz 51,4%).

Tabela 91. Moduły szkoleniowe a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556

Rodzaj podmiotu a moduły szkoleniowe	Czym jest dostępność cyfrowa	Dostępne cyfrowo dokumenty tekstowe	Redagowanie dostępnych treści na stronie internetowej
Ogółem	38,7%	49,7%	59,8%
Powiatowe Zespoły Orzekania o Niepełnosprawności	46,7%	60,0%	73,3%
Powiatowe Centra Pomocy Rodzinie	46,7%	73,3%	53,3%
Ośrodki Pomocy Społecznej	27,8%	75,0%	77,8%
Poradnie psychologiczno-pedagogiczne	34,3%	45,7%	51,4%
Szkoły podstawowe	38,9%	25,0%	52,8%
Szkoły ponadpodstawowe	52,8%	33,3%	41,7%
Przedszkola	63,9%	55,6%	63,9%
Biblioteki publiczne	41,7%	55,6%	55,6%
Domy kultury	25,0%	47,2%	69,4%
Urząd miasta/gminy	34,9%	49,4%	58,1%
Pozostałe	45,5%	48,5%	75,8%

Źródło: Opracowanie własne

Zainteresowanie modułem szkoleniowym „Dostępne cyfrowo multimedia” oraz rodzaj gminy, w jakiej znajdował się podmiot reprezentowany przez osoby biorące udział w badaniu, były powiązane ze sobą w sposób istotny statystycznie ( $p < 0,05$ ). Można zaobserwować, że tworzeniem multimedii w sposób dostępny cyfrowo stosunkowo najczęściej byli zainteresowani pracownicy gmin miejskich (55,9%), a najrzadziej gmin wiejskich (44,2%).

Tabela 92. Moduły szkoleniowe a rodzaj gminy, N = 556

Rodzaj gminy a moduły szkoleniowe	Dostępne cyfrowo multimedia
Ogółem	48,3%
Gmina wiejska	44,2%
Gmina miejsko-wiejska	54,5%
Gmina miejska	55,9%

Źródło: Opracowanie własne

Między wielkością zatrudnienia w badanych podmiotach, a modułami szkoleniowymi interesującymi pracowników, nie wystąpiły zależności istotne statystycznie ( $p > 0,05$ ).



## Wnioski i rekomendacje

Przeprowadzona analiza pozwoliła m.in. na określenie charakterystyki osób publikujących treści w imieniu podmiotów publicznych, najbardziej przydatnych i potrzebnych w ich oczach funkcjonalności systemu pozwalającego im na publikację, narzędzi wykorzystywanych w ich codziennej pracy oraz motywacji do uzyskiwania wiedzy na temat dostępności cyfrowej.

### **Jaki jest poziom wiedzy pracowników podmiotów publicznych w zakresie dostępności cyfrowej?**

Poziom wiedzy pracowników można określić jako zróżnicowany. Wielu pracowników podmiotów publicznych zna podstawowe informacje dotyczące dostępności cyfrowej, mają oni jednak trudności z wymienieniem wszystkich elementów wymaganych przez Ustawę. Żadna z funkcjonalności, czy też informacji, jakie narzuca ustawa nie jest postrzegana przez wszystkich badanych pracowników jako element obowiązkowy. Ponadto wśród obowiązków ustawowych czasem wymieniane są funkcjonalności i informacje, które nie muszą, a czasem wręcz nie powinny, znaleźć się na stronie internetowej lub aplikacji mobilnej.

Zasygnalizowany został również problem, który może być po części przyczynom niepełnej wiedzy, a także niewykonania niektórych obowiązków ustawowych. Pracownicy podmiotów publicznych mają trudności ze zrozumieniem zapisów ustawowych i wymaganych od nich działań.

### **Jaki jest profil osób, które są odpowiedzialne za publikowanie treści na stronach internetowych?**

Profil osób odpowiedzialnych za publikację treści na stronie internetowej bądź w mediach społecznościowych jest w dużym stopniu zróżnicowany. W większości przypadków są to pracownicy, dla których publikacja jest dodatkowym obowiązkiem i odpowiada za nią więcej osób. Nie zawsze mają oni udział w tworzeniu treści, które publikują na stronie. Pisanie tekstów przychodzi im raczej łatwo niż trudno.

Najczęściej osoby odpowiedzialne za publikację zajmują się tym od co najmniej 5 lat, podobnie przedstawia się horyzont czasowy ich pracy w danym podmiocie. Część pracowników odpowiedzialnych za publikację treści na stronie jest informatykami. Osoby publikujące najczęściej nie są wyznaczone do dbania o dostępność cyfrową, niewielu z nich ukończyło też kursy w tej tematyce. Większość pracowników nie wzięła wcześniej udziału w szkoleniu z zakresu dostępności cyfrowej, a także nie ma doświadczenia w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Pracownicy często mają doświadczenie w obsłudze CMS oraz programów graficznych, jednak rzadko mają doświadczenie w tworzeniu stron za pomocą języka HTML oraz budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM.

## **Jakie portale społecznościowe są wykorzystywane oraz jaka jest częstotliwość publikacji na nich?**

Najczęściej wykorzystywanymi portalami społecznościowymi są Facebook oraz Youtube. Pracownicy podmiotów publicznych korzystają również z Instagramu, Google, Twittera oraz LinkedIna, jednak znacznie rzadziej. Treści na Facebooku publikowane są przez pracowników podmiotów publicznych najczęściej kilka razy w tygodniu, natomiast na YouTube – kilka razy w roku, bądź miesiącu.

## **Jakie treści cyfrowe są publikowane na stronach internetowych podmiotów publicznych?**

Teksty oraz zdjęcia są najczęściej udostępnianymi treściami cyfrowymi przez pracowników podmiotów publicznych. Następną stosunkowo często publikowaną treścią cyfrową są dokumenty oraz filmy. Wykorzystywane są również grafiki, linki, prezentacje multimedialne oraz interaktywne formularze, jednak ma to miejsce znacznie rzadziej. Warto zauważyć, że największą różnorodnością publikowanych treści cechują się zazwyczaj podmioty oświatowe oraz kulturalne.

Publikacja tekstów oraz zdjęć ma miejsce zazwyczaj kilka razy w tygodniu, przy czym w wielu jednostkach teksty udostępniane są każdego dnia. Dokumenty, filmy oraz grafiki i linki są udostępniane przez osoby za to odpowiedzialne najczęściej kilka razy w miesiącu.

Pracownicy podmiotów publicznych uczestniczący w badaniu napotykają na problemy związane z publikowaniem treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo. Ponadto nie zawsze publikują oni wszystkie treści, jakie by chcieli - najczęściej są to filmy oraz interaktywne formularze. Warto zauważyć, że powodem takiego stanu rzeczy są między innymi: brak szkolenia oraz czasu, zbyt mała kadra, nadmiar innych obowiązków, ale też ograniczenia prawne związane z RODO, czy też brak możliwości sprostaną wymogom Ustawy o dostępności.

## **Jakie narzędzia wykorzystują pracownicy podmiotów publicznych w celu publikacji i tworzenia treści cyfrowych?**

Narzędziami, którymi posługują się pracownicy w celu tworzenia treści cyfrowych najczęściej są edytory treści, a wśród nich dominuje wykorzystanie programu MS Word. Należy zaznaczyć, że nie w każdym podmiocie jest możliwość jego zainstalowania, ze względu na niewystarczające fundusze. Wśród programów do edycji grafik oraz wideo prym wiodą programy bezpłatne, m.in. Gimp, Canva oraz Movie Maker.

Pracownicy stosunkowo rzadko wykorzystują programy do walidacji strony, czego przyczyn można szukać między innymi w nieświadomości ich istnienia. Najbardziej popularnym systemem zarządzania treścią jest WordPress, a następnie Joomla!. Warto zauważyć, że w wielu przypadkach system CMS dostarczony jest przez firmę

zewnątrzną. Ponadto należy zaznaczyć, że pracownicy podmiotów publicznych niebędący informatykami niejednokrotnie nie mają świadomości, że wrzucając treści na stronę, prawdopodobnie wykorzystują system zarządzania treścią. Można powiedzieć, że najczęstszymi przyczynami, dla których pracownicy nie wykorzystują systemów CMS są: brak szkoleń, brak potrzeby, brak wiedzy o ich istnieniu oraz brak dostępu.

### **Jakie są sposoby zapewniania dostępności treści cyfrowych znane respondentom oraz które z nich wykorzystują oni w pracy?**

Pracownicy podmiotów publicznych najczęściej znają podstawowe sposoby zapewniania dostępności filmów oraz zdjęć. Rozwiązaniem w przypadku filmów są dla nich przede wszystkim napisy, rzadziej tłumacz języka migowego. Dla grafik jest to natomiast zapewnienie rozwiązania alternatywnego, jakim jest opis zdjęcia.

Sposobem na zapewnienie dostępności dokumentów może być zdaniem pracowników pisanie ich łatwym językiem, jednak sam sposób ich opracowywania często odbiega od standardów przyjętych by uznać je za dostępne cyfrowo. Ważne informacje w tekście są wyróżniane poprzez inny kolor lub pogrubienie, tekst pisany jest jednolitym stylem czcionki oraz stosowane są akapity. Udostępniane dokumenty są najczęściej pisane dużą czcionką, a w tabelach zaznaczone są linie siatki oraz wiersz nagłówek. Rzadziej można spotkać się natomiast z wyrównywaniem tekstu do lewej strony, czy też powtarzaniem wiersza nagłówek tabeli, jeżeli znajduje się ona na więcej niż jednej stronie. Tekst niejednokrotnie pisany jest czcionką szeryfową, Times New Roman.

### **Czy są zatrudnieni pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową?**

W podmiotach publicznych występuje pracownik, który jest odpowiedzialny za dbanie o dostępność cyfrową, przy czym rzadko ma on doświadczenie w pracy z osobami niepełnosprawnymi. Jedynie w części z podmiotów jest koordynator/ekspert w zakresie dostępności cyfrowej. Warto zaznaczyć, że niejednokrotnie wyznaczony pracownik może nie mieć odpowiedniego przeszkolenia, a funkcję otrzymał jako dodatkowy obowiązek.

Potrzeba zatrudnienia pracownika na stanowisku dedykowanym do dbania o dostępność cyfrową występuje, jednak niekoniecznie na pełen etat, gdzie byłby to jego jedyny zakres obowiązków. Niejednokrotnie pracownicy podmiotów publicznych uważają, że mogą sami sprostać takim wymaganiom, jeżeli zostanie im zapewnione przeszkolenie i odpowiednie narzędzia.

### **W jakim stopniu podmioty publiczne wypełniają obowiązki ustawy o dostępności cyfrowej stron i aplikacji mobilnych?**

Stan przygotowania podmiotów publicznych do spełnienia wszelkich wymogów dostępności cyfrowej jest na zróżnicowanym poziomie. Obowiązkiem ustawowym najczęściej zrealizowanym w podmiotach publicznych jest umieszczenie danych

teleadresowych na stronie internetowej. Wysokim stopniem realizacji cechuje się również umieszczenie linku do strony podmiotowej w BIP.

Najbardziej wśród zrealizowanych zadań wymienić można natomiast udostępnienie tłumaczenia migowego we wszystkich multimediami na stronie. Tłumaczenie języka migowego jest jednocześnie funkcjonalnością, której realizacja najczęściej nie została jeszcze rozpoczęta lub nie będzie realizowana. Udostępnianie w multimediami napisów oraz zapewnianie odpowiedników tekstowych dla elementów graficznych jest z kolei zadaniem na ogół będącym w trakcie realizacji.

Głównym problemem w związku z zapewnieniem dostępności cyfrowej są kwestie finansowe, związane ze sfinansowaniem wymaganych działań. Niejednokrotnie trudności uwidaczniane są także w zakresie dostępności sprzętu, braków kadrowych oraz infrastruktury internetowej.

### **Jakie są przydatne i pożądane funkcje w systemach zarządzania treścią?**

Pracownicy podmiotów publicznych cenią sobie przede wszystkim, by udostępnianie przez nich treści mogło odbywać się szybko, nie było skomplikowane oraz dobrze funkcjonowało. Powinny być to więc podstawowe cechy systemu CMS. Do najczęściej wykorzystywanych funkcji, jakie osoby publikujące mają do dyspozycji podczas publikowania treści, które postrzegają jako „potrzebne” można zaliczyć m.in.: możliwość aktualizacji treści już opublikowanych, a także prosty i intuicyjny panel administracyjny, który pozwala samodzielnie edytować treści. Ważną funkcjonalnością jest również kompleksowe zarządzanie treścią, możliwość dodawania swoich grafik oraz edycja bez konieczności znajomości języków programowania.

Funkcjonalnością, którą w największym stopniu doceniliby pracownicy publikujący treści na stronach internetowych podmiotów publicznych, byłaby możliwość automatycznego dostosowania treści do wymogów związanych z dostępnością cyfrową. Dużą popularnością cieszyłaby się również możliwość automatycznego generowania opisów do grafik, a także przekształcenia formatów udostępnianych plików. Docenione zostałyby również występowanie rozszerzenia pozwalającego na walidację strony pod kątem dostępności cyfrowej, kontroli wersji dokumentów oraz edycję zdjęć.

### **Jakie usługi cyfrowe administracji publicznej są wykorzystywane?**

Najczęściej wykorzystywaną usługą administracji publicznej jest ePUAP oraz CEIDG. Wielu pracowników podmiotów publicznych odpowiedzialnych za publikację treści wskazało, że w ich podmiocie wykorzystują portal [zus.pl](http://zus.pl), [geoportal.gov.pl](http://geoportal.gov.pl) oraz [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl). Jednymi z najbardziej wykorzystywanych usług cyfrowych administracji publicznej są natomiast UFG, eKRUS oraz ZIP NFZ.

Biblioteki publiczne wykorzystują najczęściej usługi informacyjne oraz usługi promocyjne. W domach kultury jest to natomiast dostarczanie informacji kulturalnych.

W szkołach podstawowych wykorzystuje się mniej usług cyfrowych, niż ma to miejsce w szkołach ponadpodstawowych, najczęściej korzysta się z dziennika online.

W przedszkolach pracownicy wykorzystują głównie usługi informatyczne, ogłoszeniowe. Podstawową usługą cyfrową wykorzystywaną w poradniach psychologiczno-pedagogicznych jest natomiast korespondencja elektroniczna.

W Ośrodkach Pomocy Społecznej najpowszechniej wykorzystywaną usługą cyfrową jest składanie wniosków o świadczenia oraz korespondencja elektroniczna, która jest najczęściej używaną usługą w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie. W większości Powiatowych Zespołów Orzekania o Niepełnosprawności nie są wykorzystywane usługi cyfrowe. Główną usługą cyfrową w urzędach oraz starostwach powiatowych jest cyfrowe udostępnianie informacji publicznej, a wśród innych jednostek administracji publicznej lub samorządu terytorialnego jest to korespondencja elektroniczna.

### **Jak przedstawia się kwestia szkoleń e-learningowych z dostępności cyfrowej?**

Pracownicy podmiotów publicznych odpowiedzialni za publikację treści są chętni do wzięcia udziału w szkoleniach z dostępności cyfrowej. Bardzo ważnym elementem takiego szkolenia jest dla pracowników zapewnienie interakcji między uczestnikami, a osobą prowadzącą szkolenie. Ponadto zapewniona powinna być możliwość pracy na przykładach, a nacisk powinien być położony na część praktyczną.

Do najbardziej oczekiwanych przez pracowników modułów szkoleniowych można zaliczyć szkolenia o tematyce walidacji strony internetowej, rodzajach niepełnosprawności i związanych z nimi ograniczeniami, technologii wykorzystywanych przez osoby niepełnosprawne, czy też potrzeb osób niepełnosprawnych.

Motywacją do wzięcia udziału w szkoleniach na temat dostępności cyfrowej jest najczęściej chęć poszerzenia swojej wiedzy. Posłużyłaby ona pracownikom do lepszego pełnienia swoich obowiązków oraz wyjścia na przeciw potrzebom ludzi. W większości podmiotów jest możliwość, by szkolenia były realizowane w godzinach pracy. Trudności w tym zakresie pojawiłyby się głównie wśród pracowników szkół oraz przedszkoli.

### **Rekomendacje**

1. Działaniem rekomendowanym, którego realizacja przyczyni się do zwiększenia wiedzy pracowników podmiotów publicznych o dostępności cyfrowej jest stworzenie i udostępnienie poradnika, zawierającego wyjaśnienie sposobów na wypełnienie zapisów ustawy. Zakres tematyczny poradnika powinien skupiony być na przedstawieniu dobrych praktyk w zakresie realizacji zapisów ustawy. Język poradnika powinien być przystępny, zrozumiały dla ogólnej zbiorowości tj. aby wszelkie terminy informatyczne były w dostateczny sposób wyjaśnione.
2. Rozwiązaniem, które w znacznym stopniu wesprze jednostki borykające się z problemami finansowymi i niedoborami kadrowymi w stosowaniu większej liczby narzędzi oraz udostępniania szerszego zakresu publikowanych treści, jest

stworzenie listy rekomendowanych, darmowych programów, z których mogą skorzystać.

3. Jednym z problemów związanych z dostępnością cyfrową jest niewystarczająca wiedza pracowników, co do sposobów tworzenia treści, dotyczy ona też najbardziej powszechnych programów. Rozwiązaniem jest udostępnienie szkoleń z tego zakresu, przy czym nacisk powinien być położony na możliwość uzyskania nowych, przydatnych umiejętności oraz wiedzy, jak tworzyć treści dostępne cyfrowo.
4. Szkolenia powinny być prowadzone dla osób o zbliżonym poziomie wiedzy oraz dla podmiotów o podobnym rodzaju działalności, z uwagi na różną specyfikę ich funkcjonowania. W szkoleniu powinna zostać zapewniona możliwość interakcji, a po jego odbyciu - udostępnione materiały szkoleniowe oraz możliwość kontaktu.

## Wykaz modułów szkoleniowych

Wykaz modułów szkoleniowych:

1. Sprawdzanie dostępności cyfrowej strony internetowej
2. Redagowanie dostępnych treści na stronie internetowej.
3. Redagowanie tekstów alternatywnych do plików graficznych.
4. Tworzenie dostępnych cyfrowo dokumentów tekstowych.
5. Tworzenie dostępnych cyfrowo multimediiów
6. Rodzaje niepełnosprawności oraz związane z nimi ograniczenia.
7. Technologie wykorzystywane przez osoby niepełnosprawne.
8. Praktyczne przedstawienie potrzeb osoby niepełnosprawnej przy korzystaniu ze strony internetowej/aplikacji mobilnej.
9. Metody komunikacji z osobami z ograniczeniami.
10. Ustawa o dostępności cyfrowej oraz zawarte w niej wymogi – wyszczególnienie konkretnych zaleceń oraz wskazanie zmian, w stosunku do poprzednio obowiązujących.
11. Narzędzia, jakie można wykorzystywać do publikacji różnego rodzaju treści cyfrowych.
12. Dostępność wydarzeń publicznych dla osób niepełnosprawnych
13. Dostępność cyfrowa w mediach społecznościowych
14. Przygotowanie i publikowanie deklaracji dostępności.

## Wykaz potrzebnych i pożądanых funkcji w edytorach

Tabela 93. Funkcje przydatne i pożądane przy publikacji treści cyfrowych

Lp.	Funkcja systemu zarządzania treścią	Ma - przydatna	Ma - nieprzydatna	Nie ma - chciał by mieć	Nie ma - nie chce mieć	Nie wie czy ją ma
1.	Edycja bez konieczności znajomości języków programowania	67,8%	2,7%	9,2%	3,4%	16,9%
2.	Możliwość aktualizacji treści już opublikowanych	84,9%	1,8%	4,7%	0,7%	7,9%
3.	Panel administracyjny, pozwalający w prosty i intuicyjny sposób samodzielnie edytować treści na stronie	84,7%	0,9%	5,8%	1,4%	7,2%
4.	Kompleksowe zarządzanie treścią (struktura, czcionka, listy wypunktowane, nagłówki, pogrubienia, edycja linków, dodawanie i opisywanie zdjęć, tabel, itd.)	75,4%	1,4%	8,6%	2,0%	12,6%
5.	Możliwość dodawania swoich grafik, nie tylko wbudowanych w stronę	69,6%	1,8%	8,5%	3,2%	16,9%
6.	Zarządzanie układem strony, strukturą sekcji	66,4%	2,3%	12,1%	3,8%	15,5%
7.	Łatwość obsługi systemu	62,8%	0,9%	15,3%	0,7%	20,3%
8.	Możliwość tworzenia kont i nadawania uprawnień	62,1%	3,8%	9,4%	10,4%	14,4%
9.	Panel nie zajmuje dużo miejsca i jest dzięki temu duży obszar do wpisywania tekstu (a nie małe okienko)	59,7%	1,3%	15,1%	2,9%	21,0%
10.	Możliwość „przyczepienia” postu na górze strony	59,0%	1,3%	15,8%	5,6%	18,3%
11.	Stabilność systemu i tworzonych za jego pomocą stron	57,4%	1,1%	8,8%	1,1%	31,7%
12.	Możliwość ustawienia hierarchii wstawianych postów	56,7%	2,5%	15,5%	5,9%	19,4%
13.	Podkreślanie błędów w tekście	55,0%	1,4%	23,0%	3,6%	16,9%



Lp.	Funkcja systemu zarządzania treścią	Ma - przydatna	Ma - nieprzydatna	Nie ma - chciał by mieć	Nie ma - nie chce mieć	Nie wie czy ją ma
14.	Wysoki poziom bezpieczeństwa systemu	53,2%	0,9%	9,5%	0,7%	35,6%
15.	Łatwo dostępne wsparcie techniczne dla systemu	52,2%	2,0%	22,3%	2,5%	21,0%
16.	Możliwość dodawania opisów tekstowych do materiałów multimedialnych	51,4%	4,3%	17,6%	2,3%	24,3%
17.	Ułatwienia nawigacji po stronie pomagające zorientować się, gdzie się jest oraz pozwalające łatwo dotrzeć do strony nadrzędnej i do strony głównej	47,3%	2,2%	18,0%	2,9%	29,7%
18.	Dostępność wszystkich funkcji w jednym miejscu	46,8%	0,5%	21,0%	2,7%	29,0%
19.	Możliwość udostępniania treści w różnych postaciach (do przeglądarki, wydruku)	45,9%	3,6%	20,0%	6,8%	23,7%
20.	Możliwość tworzenia przyjaznych adresów podstron (URL)	45,7%	2,3%	15,1%	5,0%	31,8%
21.	Podgląd widoku strony w aplikacji mobilnej oraz stronie internetowej	43,2%	2,3%	26,1%	5,6%	22,8%
22.	Gotowe szablony graficzne	42,1%	3,6%	25,5%	10,1%	18,7%
23.	Możliwość instalacji dodatkowych modułów (np.: czatu, mapki, galerii zdjęć, komentarzy, formularzy, ocen, opinii itp.)	41,0%	5,9%	19,6%	12,6%	20,9%
24.	Możliwość oddzielenia projektu strony internetowej od prezentowanej na niej treści	40,6%	3,8%	14,0%	5,4%	36,2%
25.	Autokorekta błędów stylistycznych, językowych i ortograficznych	39,7%	1,3%	29,5%	8,1%	21,4%
26.	Wtyczki/dodatki do programu, zwiększające jego funkcjonalność	38,5%	1,8%	21,8%	7,9%	30,0%
27.	Edytor zdjęć (np. kadrowanie, przycinanie, dodanie ramki)	37,1%	3,1%	30,0%	10,6%	19,2%

Lp.	Funkcja systemu zarządzania treścią	Ma - przydatna	Ma - nieprzydatna	Nie ma - chciał by mieć	Nie ma - nie chce mieć	Nie wie czy ją ma
28.	Tworzenie stron dostępnych pod różnymi przeglądarkami, na różnych platformach sprzętowych i systemach operacyjnych	35,1%	1,1%	14,7%	8,3%	40,8%
29.	Zintegrowane zarządzanie plikami	35,1%	1,4%	15,8%	4,1%	43,5%
30.	Tryb tworzenia strony w widoku jak najbardziej zbliżonym do finalnego (WYSIWYG - What You See Is What You Get)	28,6%	2,0%	20,7%	7,2%	41,5%
31.	Możliwość łatwego wyszukiwania według różnych atrybutów (intuicyjne indeksowanie)	27,7%	2,2%	22,8%	7,0%	40,3%
32.	Możliwość zarządzania przez aplikację mobilną	26,3%	2,7%	28,1%	15,1%	27,9%
33.	Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z domyślnymi wartościami pól, podpowiedziami	25,4%	4,1%	26,1%	15,6%	28,8%
34.	Możliwość konfiguracji meta tagów title i description dla stron - wsparcie SEO (ogół czynności mających na celu podniesienie pozycji witryny w organicznych wynikach wyszukiwania)	23,4%	5,4%	16,9%	11,7%	42,6%
35.	Możliwość przekształcania formatów udostępnianych plików (np. Graficznych na PDF)	22,8%	2,2%	37,6%	11,9%	25,5%
36.	Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści, z ograniczeniami (długości, typu treści)	22,1%	3,2%	21,6%	18,3%	34,7%
37.	Automatyczne porządkowanie (nagłówków, treści itd.) ułatwiające odczytywanie programom pomagającym korzystać ze strony	21,6%	0,9%	27,0%	4,3%	46,2%

Lp.	Funkcja systemu zarządzania treścią	Ma - przydatna	Ma - nieprzydatna	Nie ma - chciał by mieć	Nie ma - nie chce mieć	Nie wie czy ją ma
	przez osoby z niepełnosprawnościami					
38.	Kontrola wersji dokumentów	21,4%	1,6%	30,4%	12,1%	34,5%
39.	Możliwość użycia formularzy elektronicznych do wprowadzania treści ze sprawdzaniem poprawności wpisanych informacji	19,4%	2,7%	28,4%	14,0%	35,4%
40.	Dostępne samouczki	19,4%	5,8%	26,8%	20,7%	27,3%
41.	Automatyczne generowanie opisów do grafik, zdjęć	18,0%	1,8%	43,7%	9,9%	26,6%
42.	Możliwość analizy słów kluczowych	16,7%	3,2%	21,6%	15,8%	42,6%
43.	Możliwość automatycznego dostosowania treści do wymogów związanych z dostępnością cyfrową	15,3%	0,4%	48,6%	2,7%	33,1%
44.	Możliwość tworzenia stron w różnych wersjach językowych	14,6%	7,0%	21,4%	25,9%	31,1%
45.	Automatyczna optymalizacja strony pod względem SEO	14,0%	2,9%	19,6%	11,3%	52,2%
46.	Rozszerzenia do systemu pozwalające walidować stronę pod kątem dostępności cyfrowej	13,3%	2,0%	36,0%	5,4%	43,3%
47.	Możliwość analizy tytułu publikacji pod względem „chwytności” (clickbait)	7,7%	1,8%	18,5%	29,0%	43,0%
48.	Automatyczny planner postów zintegrowany z profilami social mediów	7,4%	2,7%	22,1%	31,8%	36,0%

## Wykaz narzędzi informatycznych i usług internetowych wykorzystywanych w codziennej pracy

Tabela 94. Wykorzystywane systemy CMS

SYSTEM CMS	UDZIAŁ
WordPress	36,8%
Joomla!	23,7%
Drupal	2,9%
Quick.Cms	1,8%
TYPO3	0,9%
ModX	0,9%
eZ Platform	0,6%
Contao	0,6%
Concrete 5	0,6%
Backdrop CMS	0,6%
SPIP	0,3%
Inne (m.in.: inna firma, udostępnione przez Polską Akademię Dostępności, WebSite X5, Edupage, pad cms, skycms, 2clickportal, samorządowy portal internetowy, govpress, telecomcms, 2clickshop, alfacms, bit s.a wrotapodlasia, cms-spi, cms - spi, porto alegre, cms alpvisual plus, cms firmy opteam s.a., cms fsi inter media, cms librusa, cms smartsite produkcji bit s.a., cms wersja 8.10, concepto, dostarczone przez firmę wytwórnia telewizyjno-filmowa alfa sp. z o.o., e-cms, edupage librus, evolution, ideo, intermedia, librussynergia, mediawiki, netadmin, optimal.cms, pad, php fusion)	28,9%

Tabela 95. Wykorzystywane edytory tekstu

EDYTOR TEKSTU	UDZIAŁ
Microsoft Word	92,1%
Notatnik	42,1%
LibreOffice Writer	32,3%
OpenOffice Writer	29,2%
Dokumenty Google	26,7%
Office Word Online	13,1%
WPS Office Writer	1,7%
Pages	1,7%

EDYTOR TEKSTU	UDZIAŁ
Dropbox Paper	1,0%
iA Writer	0,0%
Inne (notepad++, editpad, editplus, pdf, sublime, brackets)	2,3%

Tabela 96. Wykorzystywane edytory grafiki

EDYTOR GRAFIKI	UDZIAŁ
GIMP	44,5%
CorelDRAW	30,0%
Adobe Photoshop	21,4%
Paint.NET	16,5%
Inscap	13,5%
PhotoScape	7,4%
Adobe Illustrator	6,1%
Adobe Lightroom	4,8%
Adobe InDesign	4,8%
PhotoFiltre	2,5%
Pixlr X	1,3%
Affinity Photo	1,0%
Affinity Publisher	1,0%
SumoPaint	1,0%
Photopea	0,8%
Affinity Designer	0,8%
Polarr Photo Editor	0,5%
ON1 Photo RAW	0,5%
Luminar	0,3%
DxO PhotoLab	0,3%
Inne (m.in.: Canva, paint, irfanview, paint 3d, procreate, xnview)	21,1%

Tabela 97. Wykorzystywane edytory prezentacji multimedialnych

EDYTOR PREZENTACJI MULTIMEDIALNYCH	UDZIAŁ
MS Power Point	89,3%
Canva	25,9%
Prezentacje Google	24,4%
Prezi	18,5%
LibreOffice Impress	16,6%
Open Office Impress	9,3%

EDYTOR PREZENTACJI MULTIMEDIALNYCH	UDZIAŁ
ActivePresenter	1,0%
WPS Presentation	1,0%
Inne (m.in.: Genially, canva, crello, keynote, mentimeter, ms sway)	4,4%

Tabela 98. Wykorzystywane edytory wideo/filmów

EDYTOR WIDEO/FILMÓW	UDZIAŁ
Movie Maker	42,2%
edytor wideo YouTube	36,9%
iMovie	8,4%
DaVinci Resolve	8,4%
Adobe Premiere Elements	6,2%
Shotcut	5,3%
Avidemux	4,4%
VSDC Free Video Editor	4,0%
Quik	4,0%
Final Cut	2,7%
Nero Video	2,2%
KDnLive	1,8%
HitFilm Express	1,3%
Lightworks	1,3%
Boomerang	1,3%
PowerDirector	0,4%
Inne (m.in.: ADOBE PREMIERE CC, Animotica, Apower edit, AviSynth, Camtasia Studio, ClipChamp, Corel Video Studio, Edius, Edytor wideo, filmigo, music video maker, Free Video Editor Icecream Video Editor, Kine Master, moavi, adobe premier pro, Movavi Editor)	17,3%

Tabela 99. Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym

KREATOR POSTÓW I TREŚCI DEDYKOWANY MEDIOM SPOŁECZNOŚCIOWYM	UDZIAŁ
Canva.com	50,5%
Adobe Spark	2,9%
Woobox	2,9%

KREATOR POSTÓW I TREŚCI DEDYKOWANY MEDIOM SPOŁECZNOŚCIOWYM	UDZIAŁ
Inne (creator studio, kreator postów, creatorstudio fb, dodatki do wordpress do automatycznego publikowania treści w facebook, kreatory dostępne na stronach mediów społecznościowych, planoly, snapseed, inshot)	7,8%

Tabela 100. Wykorzystywane narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści

NARZĘDZIE DO WERYFIKACJI DOSTĘPNOŚCI PUBLIKOWANYCH TREŚCI	UDZIAŁ
WAVE (Web Accessibility Evaluation Tool)	32,8%
A3web.org	24,6%
Utilitia	14,8%
Achecker	14,8%
Jasnopis	13,1%
Kalkulator kontrastu	13,1%
Contrast Checker	11,5%
Colour Contrast Analyser	6,6%
Accessibility Valet	4,9%
PAC – PDF Accessibility Checker	4,9%
Check My Colors	3,3%
Color Safe	3,3%
Accessi Logiosbility Color Wheel	1,6%
Color Contrast Check	1,6%
Inne (accessibility pro, andi, aplikacje na stronach www, tingtun page checker, total validator test, validator.w3.org)	11,5%

## Spis rysunków

Rysunek 1. Rozkład podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556 .....	52
Rysunek 2. Rozkład wielkości podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556 .....	53
Rysunek 3. Rozkład typów gmin, w jakich znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556 .....	54
Rysunek 4. Rozkład województw, w których znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556 .....	55
Rysunek 5. Rozkład płci respondentów, N = 556 .....	56
Rysunek 6. Rozkład wieku respondentów, N = 556 .....	57
Rysunek 7. Rozkład wykształcenia respondentów, N = 556 .....	58
Rysunek 8. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z informatyką, N = 556 .....	58
Rysunek 9. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z programowaniem, N = 556 .....	60
Rysunek 10. Publikowanie treści na stronie internetowej i/lub w mediach społecznościowych jako główny zakres obowiązków, N = 556 .....	66
Rysunek 11. Liczba osób odpowiedzialna za publikowanie treści, N = 556 .....	67
Rysunek 12. Tworzenie treści internetowych, N = 556 .....	68
Rysunek 13. Ocena stopnia trudności pisania tekstów, N = 556 .....	69
Rysunek 14. Staż w publikowaniu treści, N = 556 .....	70
Rysunek 15. Staż pracy w obecnym miejscu pracy, N = 556 .....	71
Rysunek 16. Zajmowanie stanowiska informatyka albo programisty, N = 556 .....	72
Rysunek 17. Osoby odpowiedzialne za dbanie o dostępność cyfrową, N = 556 .....	74
Rysunek 18. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu publikowania treści na stronach internetowych, N = 556 .....	75
Rysunek 19. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści, N = 556 .....	76
Rysunek 20. Doświadczenie w dostosowaniu treści do osób z niepełnosprawnościami, N = 556 .....	78
Rysunek 21. Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS, N = 556 ..	79
Rysunek 22. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML, N = 556 .....	81
Rysunek 23. Doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM, N = 556 .....	83
Rysunek 24. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych, N = 556 .....	83
Rysunek 25. Portale społecznościowe wykorzystywane przez pracowników do publikacji co najmniej kilka razy w roku, N = 556 .....	85
Rysunek 26. Rodzaje treści cyfrowych publikowanych przez pracowników co najmniej kilka razy w roku, N = 556 .....	87
Rysunek 27. Rodzaje wykorzystywanych narzędzi, N = 556 .....	89



Rysunek 28. Wykorzystywane programy CMS – odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się systemy CMS, N = 342 .....	91
Rysunek 29. Wykorzystywane edytory tekstu - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory tekstu, N = 480 .....	92
Rysunek 30. Wykorzystywane edytory grafiki - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory grafiki, N = 393 .....	93
Rysunek 31. Wykorzystywane edytory prezentacji multimedialnych - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory prezentacji multimedialnych, N = 205 .....	94
Rysunek 32. Wykorzystywane edytory wideo/filmów - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory wideo/filmów, N = 225 .....	96
Rysunek 33. Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym - - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym, N = 103 .....	97
Rysunek 34. Wykorzystywane narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się narzędzia do weryfikacji treści, N = 61 .....	98
Rysunek 35. Przyczyny braku wykorzystywania systemów zarządzania treścią - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, nie wykorzystuje się systemów CMS, N = 224 .....	99
Rysunek 36. Częstotliwość napotykania problemów związanych z publikowaniem treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo, N = 556 .....	102
Rysunek 37. Przyczyny występowania problemów z publikowaniem treści cyfrowych - odpowiedzi osób, u których występują trudności z publikacją, N = 432 .....	104
Rysunek 38. Pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową w miejscu pracy respondentów, N = 556 .....	108
Rysunek 39. Realizowanie obowiązków ustawy - zrealizowane, N = 556 .....	110
Rysunek 40. Realizowanie obowiązków ustawy – w trakcie realizacji, N = 556 .....	113
Rysunek 41. Realizowanie obowiązków ustawy – realizacja nie została jeszcze rozpoczęta, N = 556 .....	116
Rysunek 42. Realizowanie obowiązków ustawy – nie dotyczy, nie będzie realizowane, N = 556 .....	119
Rysunek 43. Realizowanie obowiązków ustawy – nie wiem, trudno powiedzieć, N = 556 .....	122
Rysunek 44. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej przydatne wśród posiadanych, N = 556 .....	125
Rysunek 45. Funkcje systemów zarządzania treścią – najmniej przydatne wśród posiadanych, N = 556 .....	127
Rysunek 46. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej brakujące, N = 556 .....	129
Rysunek 47. Funkcje systemów zarządzania treścią – najrzadziej brakujące, N = 556 .....	131

Rysunek 48. Funkcje systemów zarządzania treścią – najczęściej nieznane, N = 556....	133
Rysunek 49. Usługi administracji cyfrowej, N = 556 .....	135
Rysunek 50. Usługi administracji cyfrowej w bibliotekach publicznych, N = 36 .....	137
Rysunek 51. Usługi administracji cyfrowej w domach kultury, N = 36.....	138
Rysunek 52. Usługi administracji cyfrowej w szkołach podstawowych, N = 36 .....	139
Rysunek 53. Usługi administracji cyfrowej w szkołach ponadpodstawowych, N = 36 ..	140
Rysunek 54. Usługi administracji cyfrowej w przedszkolach, N = 36.....	141
Rysunek 55. Usługi administracji cyfrowej w poradniach psychologiczno- pedagogicznych, N = 36.....	142
Rysunek 56. Usługi administracji cyfrowej w Ośrodkach Pomocy Społecznej, N = 36...	143
Rysunek 57. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie, N =15 .....	144
Rysunek 58. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Zespołach Orzekania o Niepełnosprawności, N = 15.....	145
Rysunek 59. Usługi administracji cyfrowej w urzędach, N = 241 .....	146
Rysunek 60. Usługi administracji cyfrowej w starostwach powiatowych, N = 6 .....	147
Rysunek 61. Usługi administracji cyfrowej w innych jednostkach administracji publicznej lub samorządu terytorialnego, N = 27 .....	148
Rysunek 62. Szkolenia e-learningowe, N = 556.....	150

## Spis tabel

Tabela 1. Narzędzia wykorzystywane do tworzenia treści cyfrowych w podmiotach publicznych.....	36
Tabela 2. Rozkład podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556.....	53
Tabela 3. Rozkład wielkości podmiotów, w których pracują respondenci, N = 556.....	54
Tabela 4. Rozkład typów gmin, w jakich znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556.....	54
Tabela 5. Rozkład województw, w których znajduje się miejsce pracy respondentów, N = 556.....	55
Tabela 6. Rozkład płci respondentów, N = 556.....	56
Tabela 7. Rozkład wieku respondentów, N = 556.....	57
Tabela 8. Rozkład wykształcenia respondentów, N = 556.....	58
Tabela 9. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z informatyką, N = 556.....	59
Tabela 10. Posiadanie wykształcenia związanego z informatyką a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556.....	59
Tabela 11. Posiadanie wykształcenia związanego z informatyką a rodzaj gminy, N = 556.....	60
Tabela 12. Posiadanie doświadczenia związanego z informatyką a rodzaj gminy, N = 556.....	60
Tabela 13. Rozkład wykształcenia i doświadczenia respondentów związanego z programowaniem, N = 556.....	61
Tabela 14. Posiadanie doświadczenia związanego z programowaniem a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556.....	61
Tabela 15. Posiadanie wykształcenia związanego z programowaniem a rodzaj gminy, N = 556.....	62
Tabela 16. Posiadanie doświadczenia związanego z programowaniem a rodzaj gminy, N = 556.....	62
Tabela 17. Funkcjonalności i informacje, które muszą znaleźć się na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej zdaniem respondentów – odpowiedzi twierdzące poprawne, N = 556.....	63
Tabela 18. Funkcjonalności i informacje, które muszą znaleźć się na stronie internetowej lub w aplikacji mobilnej zdaniem respondentów – odpowiedzi twierdzące błędne, N = 556.....	65
Tabela 19. Publikowanie treści na stronie internetowej i/lub w mediach społecznościowych jako główny zakres obowiązków, N = 556.....	66
Tabela 20. Liczba osób odpowiedzialna za publikowanie treści, N = 556.....	67
Tabela 21. Bycie jedyną osobą odpowiedzialną za publikowanie treści a wielkość podmiotu, N = 556.....	67
Tabela 22. Tworzenie treści internetowych, N = 556.....	68

Tabela 23. Ocena stopnia trudności pisania tekstów, N = 556 .....	69
Tabela 24. Staż w publikowaniu treści, N = 556.....	70
Tabela 25. Liczba lat publikowania treści a rodzaj gminy, N = 556.....	70
Tabela 26. Staż pracy w obecnym miejscu pracy, N = 556 .....	71
Tabela 27. Staż pracy w danym podmiocie a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556.....	72
Tabela 28. Zajmowanie stanowiska informatyka albo programisty, N = 556 .....	73
Tabela 29. Zajmowanie stanowiska informatyka/programisty a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556 .....	73
Tabela 30. Osoby odpowiedzialne za dbanie o dostępność cyfrową, N = 556.....	74
Tabela 31. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu publikowania treści na stronach internetowych, N = 556.....	75
Tabela 32. Ukończenie kursów/szkoleń z zakresu publikowania treści na stronach internetowych a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556 .....	75
Tabela 33. Ukończone kursy/szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej publikowanych treści, N = 556 .....	76
Tabela 34. Przeszkolenie z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej publikowanych treści a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556 .....	77
Tabela 35. Przeszkolenie z zakresu zapewniania dostępności cyfrowej treści a rodzaj gminy, N = 556.....	77
Tabela 36. Doświadczenie w dostosowaniu treści do osób z niepełnosprawnościami, N = 556.....	78
Tabela 37. Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS, N = 556.....	79
Tabela 38. Doświadczenie w obsłudze systemów zarządzania treścią CMS a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556 .....	79
Tabela 39. Doświadczenie w obsłudze systemów CMS a wielkość podmiotu, N = 556....	80
Tabela 40. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML, N = 556.....	81
Tabela 41. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556.....	81
Tabela 42. Doświadczenie w tworzeniu stron internetowych za pomocą języka HTML a rodzaj gminy, N = 556.....	82
Tabela 43. Doświadczenie w budowaniu treści w oparciu o zasady SEO, SEM, N = 556..	83
Tabela 44. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych, N = 556 .....	84
Tabela 45. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556 .....	84
Tabela 46. Doświadczenie w obsłudze programów graficznych a wielkość podmiotu, N = 556.....	85
Tabela 47. Portale społecznościowe wykorzystywane przez pracowników do publikacji co najmniej kilka razy w roku, N = 556.....	86

Tabela 48. Wykorzystywane portale społecznościowe oraz częstotliwość publikowania na nich treści, N = 556 .....	86
Tabela 49. Rodzaje treści cyfrowych publikowanych przez pracowników co najmniej kilka razy w roku, N = 556 .....	87
Tabela 50. Rodzaje treści cyfrowych oraz częstotliwość ich publikowania, N= 556 .....	88
Tabela 51. Rodzaje wykorzystywanych narzędzi, N = 556 .....	90
Tabela 52. Wykorzystywane programy CMS – odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się systemy CMS, N = 342 .....	91
Tabela 53. Wykorzystywane edytory tekstu - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory tekstu, N = 480 .....	92
Tabela 54. Wykorzystywane edytory grafiki - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory grafiki, N = 393 .....	93
Tabela 55. Wykorzystywane edytory prezentacji multimedialnych - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory prezentacji multimedialnych, N = 205 .....	95
Tabela 56. Wykorzystywane edytory wideo/filmów - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się edytory wideo/filmów, N = 225 .....	96
Tabela 57. Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym - - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym, N = 103 .....	97
Tabela 58. Wykorzystywane narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, wykorzystuje się narzędzia do weryfikacji treści, N = 61 .....	98
Tabela 59. Przyczyny braku wykorzystywania systemów zarządzania treścią - odpowiedzi osób, u których w instytucji, w której pracują, nie wykorzystuje się systemów CMS, N = 224 .....	100
Tabela 60. Sposoby zapewniania dostępności cyfrowej w miejscu pracy respondentów, N=556.....	101
Tabela 61. Częstotliwość napotykania problemów związanych z publikowaniem treści cyfrowych w sposób dostępny cyfrowo, N = 556 .....	102
Tabela 62. Przyczyny występowania problemów z publikowaniem treści cyfrowych - odpowiedzi osób, u których występują trudności z publikacją, N = 432.....	104
Tabela 63. Przyczyna problemów związanych z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556 .....	106
Tabela 64. Przyczyna problemów związanych z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo a wielkość podmiotu, N = 556.....	107
Tabela 65. Przyczyna problemów związanych z publikowaniem treści w sposób dostępny cyfrowo a rodzaj gminy, N = 556 .....	107
Tabela 66. Pracownicy dedykowani do dbania o dostępność cyfrową w miejscu pracy respondentów, N = 556 .....	108

Tabela 67. Realizowanie obowiązków ustawy - zrealizowane, N = 556.....	110
Tabela 68. Realizowanie obowiązków ustawy – w trakcie realizacji, N = 556.....	113
Tabela 69. Realizowanie obowiązków ustawy – realizacja nie została jeszcze rozpoczęta, N = 556.....	116
Tabela 70. Realizowanie obowiązków ustawy – nie dotyczy, nie będzie realizowane, N = 556.....	119
Tabela 71. Realizowanie obowiązków ustawy – nie wiem, trudno powiedzieć, N = 556 .....	122
Tabela 72. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej przydatne wśród posiadanych, N = 556.....	125
Tabela 73. Funkcje systemów zarządzania treścią – najmniej przydatne wśród posiadanych, N = 556.....	127
Tabela 74. Funkcje systemów zarządzania treścią – najbardziej brakujące, N = 556 .....	130
Tabela 75. Funkcje systemów zarządzania treścią – najrzadziej brakujące, N = 556.....	131
Tabela 76. Funkcje systemów zarządzania treścią – najczęściej nieznane, N = 556.....	133
Tabela 77. Usługi administracji cyfrowej, N = 556.....	135
Tabela 78. Usługi administracji cyfrowej w bibliotekach publicznych, N = 36 .....	137
Tabela 79. Usługi administracji cyfrowej w domach kultury, N = 36 .....	138
Tabela 80. Usługi administracji cyfrowej w szkołach podstawowych, N = 36 .....	139
Tabela 81. Usługi administracji cyfrowej w szkołach ponadpodstawowych, N = 36 .....	140
Tabela 82. Usługi administracji cyfrowej w przedszkolach, N = 36 .....	141
Tabela 83. Usługi administracji cyfrowej w poradniach psychologiczno-pedagogicznych, N = 36 .....	142
Tabela 84. Usługi administracji cyfrowej w Ośrodkach Pomocy Społecznej, N = 36.....	143
Tabela 85. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Centrach Pomocy Rodzinie, N = 15.....	144
Tabela 86. Usługi administracji cyfrowej w Powiatowych Zespołach Orzekania o Niepełnosprawności, N = 15.....	145
Tabela 87. Usługi administracji cyfrowej w urzędach, N = 241 .....	146
Tabela 88. Usługi administracji cyfrowej w starostwach powiatowych, N = 6 .....	147
Tabela 89. Usługi administracji cyfrowej w innych jednostkach administracji publicznej lub samorządu terytorialnego, N = 27 .....	148
Tabela 90. Szkolenia e-learningowe, N = 556.....	150
Tabela 91. Moduły szkoleniowe a rodzaj reprezentowanego podmiotu, N = 556.....	152
Tabela 92. Moduły szkoleniowe a rodzaj gminy, N = 556 .....	152
Tabela 93. Funkcje przydatne i pożądane przy publikacji treści cyfrowych.....	160
Tabela 94. Wykorzystywane systemy CMS .....	164
Tabela 95. Wykorzystywane edytory tekstu .....	164
Tabela 96. Wykorzystywane edytory grafiki.....	165
Tabela 97. Wykorzystywane edytory prezentacji multimedialnych.....	165
Tabela 98. Wykorzystywane edytory wideo/filmów .....	166

Tabela 99. Wykorzystywane kreatory postów i treści dedykowanych mediom społecznościowym .....	166
Tabela 100. Wykorzystywane narzędzia do weryfikacji dostępności publikowanych treści .....	167