



NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu

LPO.411.008.04.2015
D/15/505

WYSTĄPIENIE POKONTROLNE

NAJWYŻSZA IZBA KONTROLI
Delegatura w Poznaniu
ul. Dożynkowa 9H, 61-662 Poznań
T +48 61 655 62 00, F +48 61 655 62 01
lpo@nik.gov.pl

I. Dane identyfikacyjne kontroli

Numer i tytuł kontroli D/15/505 – Realizacja przez podmioty wykonujące zadania publiczne obowiązku dostosowania ich stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych.

Jednostka przeprowadzająca kontrolę Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler Piotr Białka, główny specjalista kontroli państwowej, upoważnienie do kontroli nr 95202 z dnia 16 lipca 2015 r.

(dowód: akta kontroli str. 1-2)

Jednostka kontrolowana Urząd Miejski Luboń, Plac Edmunda Bojanowskiego 2, 62-030 Luboń¹

Kierownik jednostki kontrolowanej Małgorzata Machalska, Burmistrz Miasta Lubonia²

(dowód: akta kontroli str. 3-4)

II. Ocena kontrolowanej działalności³

Ocena ogólna

Burmistrz Miasta Lubonia podejmowała skuteczne działania zmierzające do zapewnienia dostępności treści zawartych na stronie www.lubon.pl dla osób niepełnosprawnych. Strona ta spełniała większość wymagań określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych⁴.

Niemniej jednak, przy dostosowywaniu strony internetowej Urzędu do potrzeb osób niepełnosprawnych, zostały pominięte niektóre wymagania standardu WCAG 2.0⁵, do których odwołuje się to rozporządzenie. Dotyczyło to m. in. niewłaściwej struktury nagłówków stron internetowych, braku odpowiedniego kontrastu niektórych elementów strony, czy też nieodpowiedniego oznaczenia języka treści tekstów zawartych na stronie internetowej.

¹ Dalej „Urząd”.

² Od 27 listopada 2014 r.; poprzednio, od 22 listopada 2010 r., Burmistrzem Miasta Lubonia był Dariusz Szmyt.

³ Najwyższa Izba Kontroli stosuje 3-stopniową skalę ocen: pozytywna, pozytywna mimo stwierdzonych nieprawidłowości, negatywna. Jeżeli sformułowanie oceny ogólnej według proponowanej skali byłoby nadmiernie utrudnione, albo taka ocena nie dawałaby prawdziwego obrazu funkcjonowania kontrolowanej jednostki w zakresie objętym kontrolą, stosuje się ocenę opisową, bądź uzupełnia ocenę ogólną o dodatkowe objaśnienie.

⁴ Dz. U. z 2012 r., poz. 526., dalej: rozporządzenie KRI.

⁵ Dalej: Standard, bądź Standard WCAG 2.0 (ang. *Web Content Accessibility Guidelines*). Są to wytyczne dotyczące ułatwień w dostępie do treści publikowanych w internecie, opracowane przez powołane w 1994 r. Konsorcjum W3C (The World Wide Web Consortium). Zostały one oparte na czterech zasadach: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. Każdą zasadę opisują wytyczne oraz pozycje.

III. Opis ustalonego stanu faktycznego

1. Działania w zakresie dostosowania stron internetowych Urzędu do standardu WCAG 2.0.

Opis stanu faktycznego

1. Urząd zarządza stronami internetowymi Miejskiego Serwisu Informacyjnego www.lubon.pl i Biuletynu Informacji Publicznej bip.lubon.pl w oparciu o różne systemy zarządzania treścią CMS⁶.

(Dowód: akta kontroli str. 5-23)

Zgodnie z Regulaminem Organizacyjnym Urzędu Miejskiego w Luboniu, do zakresu działania stanowiska ds. promocji Miasta należy opracowanie i dystrybucja materiałów informacyjnych i promocyjnych o Luboniu, w tym także stron internetowych. Ze stanowiskiem tym, w zakresie przygotowania materiałów do strony www.lubon.pl, współpracuje osoba zatrudniona na stanowisku asystent Burmistrza. W strukturze Wydziału Administracyjno-Gospodarczego wyodrębnione zostało stanowisko Informatyka, który był odpowiedzialny za sprawne funkcjonowanie systemów informatycznych Urzędu. Osoby te posiadały stosowne uprawnienia administracyjne pozwalające na modyfikację strony. Obydwa wskazane stanowiska miały wyznaczone zastępstwo na czas nieobecności osób je zajmujących. W Urzędzie nie opracowano i nie wdrożono procedur w obszarze zarządzania treścią stron internetowych.

(Dowód: akta kontroli str. 27-42, 79-100)

2. W Urzędzie, w 2014 r. NIK Delegatura w Poznaniu przeprowadziła kontrolę P/14/004 „Wdrażanie wybranych wymagań dotyczących systemów teleinformatycznych, wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz Krajowych Ram Interoperacyjności na przykładzie niektórych urzędów gmin miejskich i miast na prawach powiatu”. Wystąpienia wysłano dnia 1 sierpnia 2014 r. W toku tej kontroli zweryfikowano zgodność strony internetowej Urzędu (www.lubon.pl) ze standardem WCAG 2.0. Na stronie internetowej Urzędu wystąpił jeden błąd stwierdzony w badaniu przeprowadzonym z wykorzystaniem narzędzia dostępnego na stronie <http://validator.w3.org>, a także 193 błędy stwierdzone w badaniu z wykorzystaniem narzędzia dostępnego na stronie <http://jigsaw.w3.org/css-validator>.

Kontrola z 2014 r. wskazała, że w Urzędzie trwały prace nad przygotowaniem nowej strony internetowej miasta, która będzie posiadała udogodnienia dla osób niedowidzących. W toku kontroli strona była dostępna pod roboczym adresem <http://lubon.test.lo.pl>.

W wystąpieniu pokontrolnym nie zawarto wniosków w zakresie dostosowania strony internetowej www.lubon.pl do standardu WCAG 2.0.

Po kontroli NIK, w październiku 2014 r., przeprowadzono audyt strony internetowej oraz biuletynu informacji publicznej. Audyt wykonał informatyk Urzędu oraz podmiot zewnętrzny. W toku audytu zweryfikowano zgodność strony internetowej Urzędu ze standardem WCAG. Nie wystąpił błąd w badaniu z wykorzystaniem narzędzia dostępnego na stronie <http://validator.w3.org> oraz narzędzia Achecker. Stwierdzono 156 błędów w badaniu z wykorzystaniem narzędzia dostępnego na stronie <http://jigsaw.w3.org/css-validator>. W raportach nie zawarto wniosków w zakresie dostosowania strony internetowej www.lubon.pl do standardu WCAG 2.0.

(Dowód: akta kontroli str. 43-53)

3. W związku z koniecznością zmodernizowania strony internetowej www.lubon.pl, w ramach przygotowania Urzędu do realizacji obowiązków i zadań wynikających z rozporządzenia KRI, w dniu 8 stycznia 2014 r. zlecono podmiotowi zewnętrznemu

⁶ System zarządzania treścią - ang. Content Management System.

zaprojektowanie i utworzenie nowej strony internetowej www.lubon.pl. Umowa obejmowała: kompleksowe korzystanie z usług systemu Vivaldi przez okres trzech lat. Usługi te obejmują m.in.: stały dostęp i korzystanie z systemu CMS, tworzenie kopii bezpieczeństwa danych zgromadzonych w systemie i utrzymanie samodzielnej domeny internetowej.

Projekt strony Urząd otrzymał w styczniu 2014 r., a od kwietnia do października trwała ręczna migracja danych ze starej strony. Dnia 23 października 2014 r. strona ta stała się powszechnie dostępna i zastąpiła starą stronę funkcjonującą od 2005 r. Postanowienia dotyczące warunków zapewnienia dostępności strony internetowej Urzędu w umowie o korzystanie z usług systemu Vivaldi określają zasady zgłaszania planowanych przerw technicznych oraz dopuszczalnego czasu trwania zarówno tego rodzaju przerw jak i nieprzewidzianych awarii. Zgodnie z jej treścią usługodawca zobowiązał się do bezawaryjnego działania systemu CMS. W przypadku jakichkolwiek nieprawidłowości w jakości usług lub działania systemu CMS usługodawca zobowiązał się do ich usunięcia w terminie określonym w Regulaminie świadczenia usług tj. 26 godzin od zgłoszenia awarii. Urząd zapewnił sobie możliwość zgłaszania awarii przez siedem dni w tygodniu. Jednocześnie usługodawca zastrzegł w umowie prawo do planowanych przerw w dostępie do świadczonych usług np. w celu uaktualnienia systemu CMS. Planowane przerwy nie mogą trwać dłużej niż osiem godzin i być częstsze niż raz na trzy miesiące, a usługodawca zobowiązany jest powiadomić o tym Urząd z tygodniowym wyprzedzeniem. W 2015 r. nie wystąpiły problemy z dostępem do strony www.lubon.pl.

(Dowód: akta kontroli str. 5-18, 24-26, 54-72, 78)

4. Osoby odpowiedzialne za merytoryczną i techniczną obsługę strony w latach 2012-2015 nie uczestniczyły w szkoleniach bezpośrednio dotyczących dostosowania stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych. Cztery osoby uczestniczyły w kwietniu 2014 r. w jednodniowym szkoleniu dotyczącym obsługi systemu zarządzania treścią Vivaldi.

(Dowód: akta kontroli str. 61, 73)

5. Wydatki na dostosowanie strony internetowej www.lubon.pl do wymogów dostępności dla osób niepełnosprawnych określonych w rozporządzeniu KRI, wynosiły w latach 2012 – 2015 (do dnia 20 sierpnia) 11.783 zł, w tym także na utworzenie nowej strony internetowej w ramach systemu zarządzania treścią Vivaldi. Pozostałe wydatki związane z serwisem stron internetowych wyniosły w badanym okresie 12.438 zł.

(Dowód: akta kontroli str. 74)

6. Gminie nie udzielano, na dostosowanie stron internetowych do potrzeb osób niepełnosprawnych, dotacji z budżetu państwa i Unii Europejskiej. Urząd nie otrzymywał od Ministra Administracji i Cyfryzacji i wojewody informacji, instrukcji i wytycznych dotyczących kontrolowanego zakresu.

(Dowód: akta kontroli str. 75)

W czerwcu 2013 r., na wniosek Burmistrza Lubonia, Rada Miasta podjęła uchwałę nr XXXIII/203/2013 w sprawie przystąpienia do partnerstwa na rzecz realizacji projektu „Cyfryzacja Administracji Samorządowej - elektroniczne wyzwanie”, realizowanego w ramach Priorytetu V - Dobre Rządzenie, Działania 5.2 Wzmocnienie potencjału administracji samorządowej, Poddziałania 5.2.1 Modernizacja zarządzania w administracji samorządowej, programu Operacyjnego Kapitał Ludzki.

Projekt miał być realizowany przez grupę siedmiu gmin i jeden podmiot nie będący jednostką samorządu terytorialnego. Wśród możliwych do przeprowadzenia zadań zaplanowano m.in. zaprojektowanie, stworzenie i wdrożenie portalu umożliwiającego prowadzenie konsultacji społecznych, badań jakości usług

publicznych i satysfakcji klientów. Grupa, której Miasto Luboń było partnerem nie otrzymała dofinansowania i zadanie nie zostało zrealizowane.

(Dowód: akta kontroli str. 76-77)

7. W okresie od 31 maja 2012 r. do 30 lipca 2015 r. do Urzędu nie wpłynęły skargi związane z dostępnością strony internetowej www.lubon.pl dla osób niepełnosprawnych.

(Dowód: akta kontroli str. 78)

2. Zapewnienie dostępności informacji dla osób niepełnosprawnych.

Opis stanu faktycznego

Zgodnie z § 19 rozporządzenia KRI, podmioty realizujące zadania publiczne mają zapewnić w systemie teleinformatycznym służącym do prezentacji zasobów, spełnienie przez ten system wymagań WCAG 2.0., z uwzględnieniem poziomu AA, określonych w załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI⁷. Wymagania w zakresie dostępności systemu dla osób niepełnosprawnych powinny być spełnione nie później niż w terminie trzech lat od dnia wejścia w życie rozporządzenia, tj. od 31 maja 2012 r. (§22 rozporządzenia KRI). W systemie teleinformatycznym podmiotu, służącym do realizacji zadania publicznego należy zapewnić spełnienie wymagań dla czterech zasad: postrzegania, funkcjonalności, zrozumiałości i kompatybilności. W rozporządzeniu KRI, do każdego z tych obszarów określono wymagania, które uszczegółowione są poprzez pozycję standardu i określenie wymaganego poziomu.

Na stronie głównej Urzędu, w części nagłówkowej, znajdowała się funkcja pozwalająca na dowolne przełączanie się na stronę o podwyższonym kontraście, reprezentowaną przez napis „dla słabowidzących” oraz wersja tekstowa strony. Funkcje znajdowały się zarówno na stronie głównej jak i na podstronach, zawsze w tym samym miejscu i zawsze widoczne. Po kliknięciu na napis „dla słabowidzących” strona przekształca się w wersję alternatywną – wspomagając zapewnienie dostępności dla osób niepełnosprawnych poprzez zachowanie odpowiednio kontrastowego zestawienia kolorów pomiędzy tekstem i elementami serwisu a jego tłem. Po kliknięciu na napis „wersja tekstowa” strona przekształca się w wersję alternatywną – bez elementów obrazkowych.

(Dowód: akta kontroli str. 101)

Zasada 1: „Postrzeganie” – informacje oraz elementy interfejsu użytkownika muszą być prezentowane użytkownikom w sposób dostępny dla ich zmysłów.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano cztery wymagania, które mają być spełnione w tym obszarze (1.1, 1.2, 1.3, 1.4). Zostały one następnie rozpisane na 12 pozycji⁸.

1. Ocenę zakresu informacyjnego stron i tekstów alternatywnych przeprowadzono, poprzez badanie wybranych podstron strony www.lubon.pl⁹. Strony te spełniały wymagania wytycznej 1.1. – Alternatywa w postaci tekstu. Umieszczone na tych stronach treści nietekstowe (m.in. banery, zdjęcia) miały odpowiednik w postaci tekstu. Wszystkie zbadane elementy graficzne przy opisach znacznika miały atrybuty alt, z krótkimi opisami szczegółów jakie przedstawiały obrazy.

Wskazane podstrony zawierały opisy pozwalające zrozumieć przeznaczenie treści nietekstowych, które opisywały. Opis obrazków był zrozumiały i adekwatny do tego co się na nich znajdowało.

⁷ W załączniku nr 4 rozporządzenia KRI wskazano 36 wymagań wynikających ze standardu WCAG 2.0.

⁸ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. jedną dla wymagania 1.1 (pozycja 1.1.1), trzy dla wymagania 1.2 (pozycje 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3); trzy dla wymagania 1.3. (pozycje 1.3.1., 1.3.2, 1.3.3) oraz pięć dla wymagania 1.4 (pozycje 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5).

⁹ <http://lubon.pl/contents/content/77/31>, tj. strona główna – mieszkaniec - Urząd Miasta - dane teleadresowe; <http://lubon.pl/contents/13> tj. strona główna – kontakt; <http://lubon.pl/contents/15> tj. strona główna - mieszkaniec – aktualności.

2. Na wskazanych wyżej podstronach badanie przeprowadzone z użyciem narzędzia „Errors, Features and Alerts”¹⁰ nie wykazało błędów.
3. Strona internetowa Urzędu nie spełniała wymagania określonego w pozycji 1.3.1 Standardu – *Informacje, struktura oraz relacje pomiędzy treściami przekazywane w treści mogą być odczytane przez program komputerowy lub są dostępne w postaci tekstu*. Błędy występowały w zakresie stosowania nagłówków i w ich strukturze logicznej, co opisano w sekcji „ustalone nieprawidłowości”.
4. W serwisie www.lubon.pl nie zamieszczono żadnych plików audio, wideo i audiowideo. Na stronie nie występowały elementy dźwiękowe włączające się automatycznie. W związku z tym nie badano spełnienia wymagań Standardu w pozycjach 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3 i 1.4.2.
5. Strony internetowe Urzędu¹¹ spełniały wymaganie określone w pozycji 1.3.2 Standardu - *Zrozumiała kolejność: Jeśli kolejność, w jakiej przedstawiona jest treść, ma znaczenie dla zrozumienia treści – kolejność taka musi być możliwa do odczytania przez program komputerowy*. W trakcie kontroli nie stwierdzono nieprawidłowości w tym zakresie.
6. Na podstawie badania strony głównej, podstron wskazanych w pkt 1 i formularza „Zadaj pytanie Burmistrzowi” ustalono, że nie używano instrukcji, komunikatów i poleceń, które opierają się wyłącznie na właściwościach zmysłowych, takich jak kształt, rozmiar, wzrokowa lokalizacja, orientacja w przestrzeni lub dźwięk, co spełniało wymaganie określone w pozycji 1.3.3 Standardu.
7. Strona internetowa Urzędu nie spełniała wymagania pozycji 1.4.1 wytycznych – użycie koloru. Błędy występowały w zakresie wyróżnienia linków jedynie poprzez zmianę ich koloru, co mogło być trudne do zidentyfikowania przez osoby mające problem z rozróżnianiem barw (szerszy opis w sekcji „ustalone nieprawidłowości”).
8. Na stronie głównej serwisu, stronie <http://lubon.pl/contents/content/15/753> oraz na stronie z formularzem (strona: „Zadaj pytanie Burmistrzowi”) nie stwierdzono jakichkolwiek elementów dźwiękowych uruchamiających się automatycznie. W związku z powyższym nie badano spełnienie wymagania określonego w pozycji 1.4.2 Standardu – Kontrola odtwarzania dźwięku.
9. W serwisie na niektórych elementach nie zachowano wymaganego poziomu kontrastu określonego w pozycji 1.4.3 standardu WCAG 2.0 (pomiędzy tekstami lub grafikami a tłem powyżej 4,5:1), co opisano w sekcji „ustalone nieprawidłowości”.
10. Badanie przeprowadzone na trzech podstronach serwisu (wymienionych w pkt 1) wykazało, że zgodnie z pozycją 1.4.4 wytycznych – *Zmiana rozmiaru tekstu*, rozmiar tekstu na każdej z tych stron może zostać powiększony do 200% bez użycia technologii wspomagających oraz bez utraty treści lub funkcjonalności.
11. Badanie przeprowadzone na trzech podstronach serwisu (wymienionych w pkt 1) oraz podstronie <http://lubon.pl/contents/content/15/753> wykazało, że w jednym przypadku niezgodnie z kryterium 1.4.5 Obrazy tekstu¹², na stronie zamieszczono dokument tekstowy w postaci grafiki, co opisano w sekcji „ustalone nieprawidłowości”.

(Dowód: akta kontroli str. 101-109, 111-114)

¹⁰ Dostępnego w dodatku WAVE do przeglądarki Firefox.

¹¹ Zbadano następujące podstrony: <http://lubon.pl/>, <http://lubon.pl/contents/13>, <http://lubon.pl/questions/form>, <http://lubon.pl/contents/content/15/560>, <http://lubon.pl/contents/content/33/714>, <http://lubon.pl/contents/36>.

¹² Jeśli wykorzystywane technologie mogą przedstawiać treść wizualnie, do przekazywania informacji wykorzystuje się tekst, a nie tekst w postaci grafiki, za wyjątkiem następujących sytuacji: możliwy do dostosowania – obraz tekstu może być dostosowany wizualnie do wymagań użytkownika; istotny – prezentacja tekstu w postaci graficznej jest istotna dla zrozumienia przekazywanej informacji.

Zasada 2: Funkcjonalność — komponenty interfejsu użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia.

W załączniku nr 4 do rozporządzenia KRI wskazano cztery wymagania, które mają zostać spełnione w tym obszarze (2.1, 2.2, 2.3, 2.4) – zostały one następnie rozpisane na 12 pozycji¹³.

1. W wyniku badania przeprowadzonego na trzech podstronach serwisu¹⁴, ustalono że treści oraz zawarte w nich funkcjonalności (linki, przyciski, pola formularzy) były dostępne z pozycji klawiatury, za wyjątkiem baneru „Zadaj pytanie Burmistrzowi”, który był pomijany, co opisano w sekcji „ustalone nieprawidłowości”. Przy użyciu klawisza „Tab” istniała możliwość przechodzenia pomiędzy kolejnymi elementami serwisu, można było odnaleźć zakładkę/baner „kontakt” posługując się wyłącznie klawiaturą, na wszystkich badanych stronach przejście pomiędzy poszczególnymi polami było możliwe. Poza wskazanym wyżej wyjątkiem badane strony spełniały wymogi określone w pozycji 2.1.1. Standardu.
2. Na badanych podstronach, w trakcie nawigacji za pomocą klawiatury, nie stwierdzono występowania tzw. „pułapek na klawiaturę” (zatrzymanie/zablokowanie na jakimś elemencie serwisu), co stanowi wypełnienie dyspozycji określonej w pozycji 2.1.2 Standardu.
3. Fokus klawiatury¹⁵ był zawsze widoczny i możliwe było obserwowanie go podczas przemieszczania się, pomiędzy elementami strony internetowej, co było zgodne z pozycją 2.4.7 Standardu.
4. Przemieszczanie się fokusa klawiatury wynikało z kolejności umieszczenia poszczególnych elementów na stronie, czym spełniono wymóg określony w pozycji 2.4.3 Standardu.
5. Zgodne z wymogami pozycji 2.4.1 Standardu, na stronie powinien być dostępny mechanizm umożliwiający pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach internetowych. Na stronie udostępniono mechanizmy pozwalające na pominięcie bloków treści powtarzanych na wielu stronach w formie tak zwanego „skiplinku”¹⁶.
6. Stosownie do wymagania określonego w pozycji 2.2.1 i 2.2.2 standardu WCAG 2.0 na stronach internetowych powinna istnieć możliwość dostosowania limitu czasowego lub jego wydłużenia. Stwierdzono, że po wczytaniu strony głównej, ruchomy element (animacja) - pasek informacji można swobodnie zatrzymać.
7. Stosownie do wymagania określonego w pozycji 2.3.1 standardu WCAG 2.0, na stronach internetowych nie powinno się zamieszczać elementów, które migoczą częściej niż trzy razy w ciągu jednej sekundy. Na stronie internetowej Urzędu nie stwierdzono takich elementów.
8. Zgodnie z wymogami pozycji 2.4.2 wytycznych, wszystkie badane podstrony <http://www.lubon.pl> serwisu posiadały unikalny tytuł opisujący ich temat. Tytuły badanych podstron były krótkie, zawierały na początku kluczową informację o jej zawartości i były zgodne z ich zawartością – tym, co widoczne jest na stronie.
9. Na podstawie sprawdzenia linków na wybranych podstronach serwisu¹⁷ ustalono, że ich treść, zgodnie z wymaganiem określonym w pozycji 2.4.4 Standardu, była zrozumiała i zgodna ze stanem faktycznym. Linki o nazwie „więcej”, znajdowały się zaraz za przedstawianą informacją.

¹³ Dla czterech wymagań określono 12 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 2.1 (pozycja 2.1.1 i 2.2.2), dwie dla wymagania 2.2 (pozycje 2.2.1, 2.2.2); jedną dla wymagania 2.3. (pozycje 2.3.1.) oraz siedem dla wymagania 2.4 (pozycje 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3, 2.4.4, 2.4.5, 2.4.6 i 2.4.7).

¹⁴ <http://lubon.pl/contents/content/77/31>, tj. strona główna – mieszkaniac - Urząd Miasta - dane teleadresowe; <http://lubon.pl/contents/13> tj. strona główna – kontakt; <http://lubon.pl/contents/15> tj. strona główna - mieszkaniac – aktualności.

¹⁵ Jest to wyróżnienie miejsca nawigacyjnego na stronie internetowej, na którym aktualnie znajduje się kursor klawiatury, na ogół przedstawiany w postaci ramki.

¹⁶ „Przejdź do treści”, „Przejdź do góry strony” oraz skiplink umieszczony pod godłem przenoszący do strony głównej serwisu.

¹⁷ <http://lubon.pl/contents/content/77/31>, tj. strona główna – mieszkaniac - Urząd Miasta - dane teleadresowe; <http://lubon.pl/contents/13> tj. strona główna – kontakt; <http://lubon.pl/contents/15> tj. strona główna - mieszkaniac – aktualności.

10. W wyniku przeprowadzonego badania dla wszystkich badanych podstron ustalono, że odnalezienie informacji było możliwe za pomocą, co najmniej dwóch elementów nawigacyjnych tj. menu strony i wyszukiwarki. Spełniało to wymaganie określone w pozycji 2.4.5 standardu WCAG 2.0.

11. Nagłówki i etykiety – dotyczy opisywania tematu lub celu w treści nagłówków i etykiet - pozycja 2.4.6 standardu WCAG 2.0. W wyniku badania¹⁸, ustalono, że struktura nagłówków była nielogiczna w zakresie ustalonej hierarchii, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości). Natomiast w formularzu „Zadaj pytanie Burmistrzowi”¹⁹, zastosowane etykiety były zrozumiałe oraz nie były zdublowane, co było zgodne z wymaganiem w pozycji 2.4.6 standardu WCAG 2.0.

(Dowód: akta kontroli str. 101-109, 111-136)

Zasada 3: Zrozumiałość - informacje oraz obsługa interfejsu użytkownika muszą być zrozumiałe.

Zgodnie z zasadą zrozumiałości, komponenty użytkownika oraz nawigacja muszą być możliwe do użycia. W załączniku nr 4 rozporządzenia KRI wskazano trzy wymagania, które mają zastosowanie w tym obszarze (3.1, 3.2, 3.3) – zostały one następnie rozpisane na 10 pozycji²⁰. Badaniem nie objęto kryterium 3.3.4 - Zapobieganie błędom (formularze prawne, finansowe, z podawaniem danych).

1. Główny język treści na badanych podstronach²¹ został prawidłowo zadeklarowany w kodzie strony i mógł być odczytany przez program komputerowy. Serwis spełniał w tym zakresie wymagania określone w pozycji 3.1.1 Standardu w zakresie możliwości odczytania treści m.in. przez programy czytające wiele języków (programy takie mogą dostosować wymowę i składnię do zadeklarowanego języka, stosując odpowiednie akcenty).

Na stronie <http://lubon.pl/contents/content/15/560> stwierdzono natomiast treści, w innym języku niż zadeklarowany główny język strony, w związku z czym w tym zakresie serwis nie spełniał wymagania określonego w pozycji 3.1.2 Standardu, co opisano poniżej (sekcja: ustalone nieprawidłowości).

2. W serwisie nie następowała zmiana kontekstu strony przy oznaczaniu komponentów fokusem klawiatury, która wprowadziłaby w błąd lub dezorientowała użytkownika podczas wprowadzania danych (pozycja 3.2.1 Standardu). Zmiana ustawień wybranych komponentów interfejsu użytkownika nie powodowała automatycznej zmiany kontekstu (pozycja 3.2.2 Standardu).

3. Mechanizmy nawigacji po serwisie Urzędu, powtarzały się na badanych podstronach, w tym samym porządku względem siebie i wewnątrz menu²². Nawigacja po stronie internetowej była intuicyjna, logiczna i prosta w obsłudze. Tym samym zrealizowano wymaganie określone w pozycji 3.2.3 standardu WCAG 2.0.

4. Serwis www.lubon.pl spełniał wymaganie określone w pozycji 3.2.4 standardu WCAG 2.0. Wszystkie objęte kontrolą elementy powtarzające się, posiadały tą samą funkcjonalność. Kontrolą objęto ikonę drukarki (drukowanie), ikonę „zapisz do pdf”, adres e-mail, newsletter (zapisz się na newsletter), ikonę lupy (wyszukiwanie). Sposób użycia i funkcje, objętych kontrolą elementów był logiczny i zrozumiały. Na badanych podstronach do ikon przyporządkowano zawsze taką samą funkcjonalność.

5. W wyniku badania formularza wyszukiwarki („Zadaj pytanie Burmistrzowi”) ustalono, że:

¹⁸ Badane podstrony przywołano w sekcji nieprawidłowości.

¹⁹ Formularz „Napisz do Prezydenta”.

²⁰ Dla trzech wymagań określono 10 szczegółowych pozycji, tj. dwie dla wymagania 3.1 (pozycja 3.1.1 i 3.1.2), cztery dla wymagania 3.2 (pozycje 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3 i 3.2.4); cztery dla wymagania 3.3. (pozycje 3.3.1., 3.3.2, 3.3.3 i 3.3.4).

²¹ Zbadano następujące podstrony: <http://lubon.pl/>, <http://lubon.pl/contents/13>, <http://lubon.pl/questions/form>, <http://lubon.pl/contents/content/15/560>, <http://lubon.pl/contents/content/33/714>, <http://lubon.pl/contents/36>.

²² Kontrolą objęto strony: <http://lubon.pl/> - tj. strona główna, <http://lubon.pl/contents/content/77/31>, tj. strona główna – mieszkaniec - Urząd Miasta - dane teleadresowe, <http://lubon.pl/contents/13> tj. strona główna – kontakt, <http://lubon.pl/contents/15> tj. strona główna - mieszkaniec – aktualności.

- każde pole formularza posiadało w formie tekstowej etykiety, które wskazywały jakie treści należy wprowadzić w formularzu. Instrukcje te były odpowiednio wyeksponowane,
- pola formularza w pionie były umieszczone w równych odstępach, o długości umożliwiającej wpisanie całości informacji,
- obramowanie pól formularza oraz wyświetlanej informacji o popełnionym błędzie było widoczne,
- formularz na końcu miał czytelny przycisk z opisem czynności „wyślij”,
- formularz był obsługiwany za pomocą klawiatury, klawisz „Tab”.

Ponadto w formularzu zastosowano funkcję zabezpieczenia w postaci pytania zapisanego zwykłym tekstem tj. możliwego do odczytania przez czytnik.

Powyższe było zgodne z pozycją 3.3.1, 3.3.2 oraz 3.3.3 wytycznych.

(Dowód: akta kontroli str. 101-109, 111-136)

Zasada 4: Kompatybilność - zmaksymalizowanie kompatybilności z obecnymi oraz przyszłymi programami użytkowników, w tym z technologiami wspomagającymi.

W toku kontroli dokonano weryfikacji zgodności strony internetowej www.lubon.pl w zakresie spełniania Zasady 4 wytycznych WCAG 2.0 – Kompatybilność z wykorzystaniem narzędzi W3C Markup Validation Service (validator.w3.org) oraz CSS Validation Service (jigsaw.w3.org/css-validator).

Badanie zgodności strony HTML ze standardami HTML lub XHTML (W3C) przeprowadzone w dniu 17 lipca 2015 r. narzędziem validator.w3.org wykazało 156 błędów oraz 89 ostrzeżeń.

Badanie poprawności kaskadowych arkuszy stylów CSS na www.lubon.pl przeprowadzone w tym samym dniu narzędziem jigsaw.w3.org/css-validator wykazało 20 ostrzeżeń.

(Dowód: akta kontroli str. 101-109, 111-114)

NIK zauważa, że opisane poniżej funkcjonalności strony internetowej www.lubon.pl nie sprzyjają niepełnosprawnym użytkownikom:

1. Przejście na stronę alternatywną tj. oznaczoną „dla słabowidzących” we wszystkich przypadkach badanych podstron powoduje utratę linku do interaktywnej mapy google. Tym samym serwis dla osób słabowidzących jest w tym zakresie mniej funkcjonalny od serwisu standardowego.
2. Na każdej badanej podstronie zamieszczono mechanizmy pozwalające na stopniowe powiększanie rozmiaru tekstu (oznaczone „AAA”), jednak nie powiększają one całej treści tekstowej na stronie, a tylko jej niektóre elementy tekstowe.
3. Po podaniu błędnych danych w formularzu kontaktowym „Zadaj pytanie burmistrzowi”, w odświeżonym formularzu nie wyświetla się powtórne pytanie zabezpieczające formularz. W praktyce uniemożliwia to poprawienie formularza i jego powtórne wysłanie.
4. Błędy w składni HTML mogą stwarzać problemy interpretacyjne dla oprogramowania (w tym technologii wspomagających) stosowanego przez niepełnosprawnych użytkowników serwisu internetowego (czytników ekranu).

(Dowód: akta kontroli str. 101-109, 111-136)

W działalności Urzędu stwierdzono następujące nieprawidłowości:

1. Serwis internetowy www.lubon.pl nie spełniał zasady postrzegania, pozycja 1.3.1 standardu oraz zasady funkcjonalności, pozycja 2.4.6 standardu WCAG 2.0. , gdyż:
 - badane podstrony internetowe zawierały błędy w zakresie stosowania nagłówków, które mogły mieć wpływ na prawidłowe odczytywanie struktury informacji i relacji pomiędzy treściami tam zawartymi przez program

Uwagi dotyczące
badanej działalności

Ustalone
nieprawidłowości

komputerowy. Na każdej badanej podstronie²³ nagłówek poziomu pierwszego <h1> był przyporządkowany do logo serwisu. Tymczasem, rolą nagłówka <h1> jest nazywanie treści danej strony. Umieszczenie go na logotypie może mieć zatem uzasadnienie wyłącznie na stronie głównej serwisu. Na pozostałych stronach jedynym nagłówkiem <h1> powinien być tytuł danej strony. W przypadku, gdy na stronie jest kilka nagłówków <h1>, użytkownicy niewidomi i słabowidzący korzystający z czytnika ekranu mają problemy z rozpoznaniem głównej treści strony. Przy prawidłowej strukturze nagłówkowej osoby takie mogą nawigować po stronie używając tylko nagłówków. Ułatwia im to docieranie do poszczególnych informacji;

- na stronie głównej serwisu <http://lubon.pl/> sekcja Aktualności i Komunikaty została prawidłowo poprzedzona nagłówkiem <h2>. Jednak, elementy wchodzące w skład tych sekcji, chociaż były elementami podrzędnymi, otrzymały na tytułach również nagłówki <h2>. Zgodnie z logiką serwisu, tytuły poszczególnych aktualności i komunikatów powinny być nagłówkami <h3>,
- na stronie <http://lubon.pl/contents/content/33/714> zastosowano nagłówki wizualne, a więc dostępne tylko dla osób widzących. W warstwie logicznej był to zwykły tekst, a więc osoby niewidome nie mogły odczytywać strony, nawigując po samych nagłówkach, co znacznie wydłuża czas docierania do informacji. Na stronie tej znajdują się listy jednoelementowe. Na stronie <http://lubon.pl/contents/content/15/560> znajduje się wyłącznie wizualna lista. Stworzona ona została bez użycia znaczników HTML przeznaczonych do tworzenia list, co także utrudnia orientację w serwisie osobom niewidomym. Listy tworzone wyłącznie wizualnie nie są bowiem rozpoznawane przez czytniki ekranu. Użytkownik nie będzie mógł ocenić jak długa jest lista (czytnik ekranu mówi z ilu elementów składa się lista, co daje wyobrażenie zbioru) oraz pomijać elementów, które nie będą go interesowały. Ponadto, użytkownicy korzystający z czytnika nie będą mogli „przeskakiwać” od listy do listy, co znacznie ułatwia poruszanie się po stronie.

2. W trakcie kontroli ustalono, że poszczególne linki do wiadomości zamieszczonych na zbadanych podstronach serwisu²⁴, zostały wyróżnione jedynie poprzez zmianę ich koloru, co mogło być trudne do zidentyfikowania przez osoby mające problem z rozróżnianiem barw. Było to niezgodne z wymaganiami określonymi w pozycji 1.4.1 standardu WCAG 2.0 – użycie koloru. Należy zauważyć, że użytkownicy mający problemy z rozróżnieniem barw nie będą wiedzieli, iż wskazane elementy są linkami i że należy na nie „najechać kursorem myszki” aby uzyskać jakąś dodatkową treść, ponieważ dla nich linki te nie będą wyróżniać się w żaden sposób na stronie. Tak więc, na stronie nie powinny występować istotne elementy wyróżnione jedynie kolorem (np. linki, instrukcje itp.), ponieważ może to skutkować ich utrudnioną identyfikacją.

3. W kontrastowej wersji strony internetowej Urzędu (na podstronach wskazanych w pkt 2 sekcji nieprawidłowości) stwierdzono, że w banerach będących tzw. szybkimi linkami (np. „facebook”, „multimedia” – odnośnik do kanału YouTube) kontrast pomiędzy tłem, a tekstem był mniejszy niż 4,5:1, co nie spełnia wymogów określonych w pozycji 1.4.3 Standardu i stwarza trudność w zidentyfikowaniu tych elementów przez osoby słabowidzące.

4. Badanie przeprowadzone na podstronie <http://lubon.pl/contents/content/15/753> wykazało, że w jednym przypadku niezgodnie z kryterium 1.4.5 - Obrazy tekstu zamieszczono dokument tekstowy w postaci grafiki. Zamieszczona w niej informacja

²³ Zbadano następujące podstrony: <http://lubon.pl/>, <http://lubon.pl/contents/13>, <http://lubon.pl/questions/form>, <http://lubon.pl/contents/content/15/560>, <http://lubon.pl/contents/content/33/714>, <http://lubon.pl/contents/36>.

²⁴ Kontrolą objęto strony: <http://lubon.pl/> - tj. strona główna, <http://lubon.pl/contents/content/77/31>, tj. strona główna – mieszkaniec - Urząd Miasta - dane teleadresowe, <http://lubon.pl/contents/13> tj. strona główna – kontakt, <http://lubon.pl/contents/15> tj. strona główna - mieszkaniec – aktualności.

nosiła tytuł „Uwaga na Barszcz Sosnowskiego!”. Grafika ta (nieedytowalny pdf) nie była możliwa do odczytania przy pomocy czytnika treści.

5. W wyniku badania przeprowadzonego na trzech podstronach serwisu²⁵, ustalono, że znajdujący się na nich baner „Zadaj pytanie Burmistrzowi”, jest pomijany przy nawigacji za pomocą klawiatury przy użyciu klawisza „Tab”, co nie spełnia wymogów określonych w pozycji 2.1.1. Standardu. Uniemożliwia to otworzenie i użycie formularza służącego do kontaktu z Burmistrzem tylko przy użyciu klawiatury.

6. Na stronie <http://lubon.pl/contents/content/15/560> stwierdzono treści, w innym języku niż zadeklarowany główny język strony, w związku z czym, w tym zakresie serwis nie spełniał wymagania określonego w pozycji 3.1.2 Standardu. Na stronie użyto nazwy w języku angielskim, a w kodzie strony, jako język bazowy określony jest język polski. Błąd ten dotyka osoby niewidome korzystające z czytników ekranu. Treść napisana w języku innym niż bazowy zostanie bowiem odczytana przez czytnik ekranu polską syntezą mowy, co utrudnia, a czasem wręcz uniemożliwia jej zrozumienie.

(Dowód: akta kontroli str. 101-109, 111-136)

W odniesieniu do wszystkich opisanych powyżej nieprawidłowości Pan Janusz Piasecki – Sekretarz Miasta wyjaśnił, że strona internetowa w większości spełnia standard WCAG. Nieprawidłowości wynikały z konieczności dostosowywania przez wykonawcę strony zakupionego produktu do potrzeb Urzędu. Zakupione dodatkowo moduły musiały być dopasowane do strony głównej pod względem wyglądu czy funkcjonalności, jednak spowodowało to utratę niektórych możliwości korzystania ze strony przez osoby niepełnosprawne np. pominięcie mapy interaktywnej w zakładce „Mieszkaniec” w wersji dla osób słabowidzących, albo brak podkreśleń niektórych uaktywnianych linków. Inne błędy wynikały z nieprawidłowego redagowania artykułów dodawanych przez osoby wprowadzające treści do serwisu np. wklejanie jednorodnego tekstu zamiast prawidłowej struktury tzn. nagłówków i treści. Strona funkcjonuje stosunkowo krótki czas i pod kątem spełniania wymogów do obsługi przez osoby niepełnosprawne została przetestowana tylko za pomocą ogólnodostępnych walidatorów. Niektóre błędy nie zostały przez nas zauważone, a jednocześnie nikt wcześniej nie zwracał nam uwag w tym zakresie. W związku z tym, że strona została zakupiona jako produkt spełniający wszystkie standardy w zakresie dostępności dla osób niepełnosprawnych wszelkie zauważone nieprawidłowości zostaną przekazane wykonawcy do usunięcia. Pracownicy Urzędu wprowadzający artykuły na stronę zostali poinformowani o konieczności zachowania właściwej struktury tekstu.

(Dowód: akta kontroli str. 110)

IV. Wniosek

Wnioski pokontrolne

Przedstawiając powyższe oceny i uwagi wynikające z ustaleń kontroli, Najwyższa Izba Kontroli (dalej NIK), na podstawie art. 53 ust. 1 pkt 5 ustawy z dnia 23 grudnia 1994 r. o Najwyższej Izbie Kontroli²⁶, wnosi o dostosowanie strony www.lubon.pl do potrzeb osób niepełnosprawnych w sposób zapewniający spełnienie wszystkich wymogów wynikających z rozporządzenia KRI.

²⁵ <http://lubon.pl/> - tj. strona główna, <http://lubon.pl/contents/content/77/31>, tj. strona główna – mieszkaniac - Urząd Miasta - dane teled adresowe, <http://lubon.pl/contents/13> tj. strona główna – kontakt, <http://lubon.pl/contents/15> tj. strona główna - mieszkaniac – aktualności.

²⁶ Dz. U. z 2015 r. poz. 1096.

V. Pozostałe informacje i pouczenia

Prawo zgłoszenia
zastrzeżeń

Wystąpienie pokontrolne zostało sporządzone w dwóch egzemplarzach; jeden dla kierownika jednostki kontrolowanej, drugi do akt kontroli.

Zgodnie z art. 54 ustawy o NIK kierownikowi jednostki kontrolowanej przysługuje prawo zgłoszenia na piśmie umotywowanych zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, w terminie 21 dni od dnia jego przekazania. Zastrzeżenia zgłasza się do dyrektora Delegatury NIK w Poznaniu.

Obowiązek
poinformowania
NIK o sposobie
wykorzystania uwag
i wykonania wniosków

Zgodnie z art. 62 ustawy o NIK proszę o poinformowanie Najwyższej Izby Kontroli, w terminie 21 dni od otrzymania wystąpienia pokontrolnego, o sposobie wykorzystania uwag i wykonania wniosku pokontrolnego oraz o podjętych działaniach lub przyczynach niepodjęcia tych działań.

W przypadku wniesienia zastrzeżeń do wystąpienia pokontrolnego, termin przedstawienia informacji liczy się od dnia otrzymania uchwały o oddaleniu zastrzeżeń w całości lub zmienionego wystąpienia pokontrolnego.

Poznań, dnia 4 września 2015 r.

Najwyższa Izba Kontroli
Delegatura w Poznaniu

Kontroler
Piotr Białka
główny specjalista kontroli państwowej

Dyrektor
z up. Tomasz Nowiński
wicedyrektor

.....
podpis

.....
podpis