

DIGITAL ACCESSIBILITY OF SOCIAL WELFARE INSTITUTIONS

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA INSTYTUCJI POMOCY SPOŁECZNEJ

Paweł Artur Nowak^{1,A-D}, Maciej Czekaj^{2,B,D}, Tomasz Salachna^{2,B,D,F}

¹Department of Economic and Medical Informatics, University of Lodz, Poland

Katedra Informatyki Ekonomicznej i Medycznej, Uniwersytet Łódzki, Polska

²ITI EMAG, Łukasiewicz Research Network – Institute of Innovative Techniques EMAG, Poland

²TI EMAG, Sieć Badawcza Łukasiewicz – Instytut Technik Innowacyjnych EMAG, Polska

Nowak, P. A., Czekaj, M., Salachna, T. (2024). Digital accessibility of social welfare institutions / Dostępność cyfrowa instytucji pomocy społecznej, Social Dissertations. /Rozprawy społeczne 18(1), 299-314. <https://doi.org/10.29316/rs/188762>

Authors' contribution /

Wkład autorów:

A. Study design /

Zaplanowanie badań

B. Data collection /

Zebranie danych

C. Data collection /

Dane – analiza i statystyki

D. Data interpretation /

Interpretacja danych

E. Preparation of manuscript /

Wyszukiwanie i analiza literatury

G. Funds collection /

Zebranie funduszy

Tables / Tabele: 1

Figures / Ryciny: 6

References / Literatura: 12

Submitted / Otrzymano:

12.12.2023

Accepted / Zaakceptowano:

15.05.2024

Summary: Purpose of the article: how the surveyed entities implement the obligation of digital accessibility, what financial and human resources they have, and whether there has been a qualitative change in the approach to digital issues. availability between 2015 and the moment of implementation of the study.

Material and methods: Survey: 1. devoted to examining the degree of implementation of statutory requirements, 2. checking the preparation of OPS to provide digitally available services. Testing of the websites was carried out using an automatic validator.

Results:

- few entities meet accessibility obligations,
- even fewer took accessibility into account in internal regulations,
- no employee training on accessibility was conducted,
- the examined OPS websites are well prepared in terms of IT. Filled with content confirms the editors' lack of competence in creating digital content in accordance with the principles of accessibility.

Conclusions: The key problem is to ensure competence in digital accessibility for all ops employees.

Keywords: information society, digital accessibility, digital inclusion

Streszczenie: Celem artykułu jest pokazanie jak badane instytucje realizują wymagania ustawowe w obszarze dostępności cyfrowej, jakie mają do tego środki finansowe i zasoby kadrowe oraz czy nastąpiła jakościowa zmiana podejścia do zagadnienia dostępności cyfrowej pomiędzy 2015 (zakończenie „vacatio legis” dla przywołanego powyżej rozporządzenia), a momentem realizacji badania (2023 r.).

Materiał i metody: Badanie ankietowe: 1. poświęcone badaniu stopnia realizacji wymagań ustawowych, 2. sprawdzono przygotowania podmiotów pomocy społecznej do świadczenia usług dostępnych cyfrowo. Badanie serwisów www wykonano z pomocą automatycznego walidatora.

Wyniki:

- niewielka część badanych podmiotów realizuje ustawowe obowiązki w zakresie dostępności,
- jeszcze mniejsza część wpisała zagadnienia dostępności do wewnętrznych regulaminów,
- nie przeprowadzono powszechnych szkoleń pracowników w obszarze zapewnienia dostępności,
- badane serwisy www podmiotów pomocy społecznej są dobrze przygotowane od strony programistycznej. Sposób wypełniania ich treścią potwierdza brak kompetencji autorów/redaktorów serwisów w zakresie tworzenia treści cyfrowych zgodnie z zasadami dostępności

Wnioski: Kluczowym problemem jest zapewnienie kompetencji w zakresie dostępności cyfrowej wszystkim pracownikom ops.

Słowa kluczowe: społeczeństwo informacyjne, dostępność cyfrowa, włączenie cyfrowe

Address for correspondence: Paweł Artur Nowak, Katedra Informatyki Ekonomicznej i Medycznej, Uniwersytet Łódzki, Rewolucji 1905 r. 37/39, 90-214, Łódź, Polska; email: pawel.nowak@uni.lodz.pl ORCID: 0000-0002-9681-0627

Copyright by: John Paul II University in Białą Podlaska, Paweł Artur Nowak, Maciej Czekaj, Tomasz Salachna

This is an Open Access journal, all articles are distributed under the terms of the Creative Commons Attribution-NonCommercialShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0) License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).

The need for digital accessibility

The development of information and communication technologies (ICT) has resulted in an increasing part of our social and professional life being carried out online. ICT solutions are also entering more and more deeply into the functioning of Polish public administration. There are at least several reasons for this. E-Administration provides easy access to documents and matters, allows them to be “de-located” (there is no need to appear in person at the office) and makes it possible to deal with a “bundle” of matters related to the handling of an entire life or business event (Janowski, 2009). It is not insignificant to reduce the direct involvement of administrative staff in dealing with individual customers and, in the long term, to rationalise and reduce operating costs. Additionally, the COVID 19 pandemic has resulted in a much larger group of citizens and entrepreneurs becoming convinced that contact with the administration using ICT is not only safe from the point of view of health, but also enables the efficient handling of necessary matters. This has forced the public administration in Poland to carry out numerous adaptation activities that enabled electronic handling of matters. Mainly at the level of accepting digital applications and providing digital responses. Internal case handling processes in offices are still primarily paper-based.

Unfortunately, the increase in the use of ICT in public administration is also increasing the level of the digital divide. The term “digital divide” refers to the separation of those who have access to digital information and communication technologies and those who do not use them (Riggins, Dewan, 2005). Although it is generally acknowledged that poverty is the main exclusionary factor, digital exclusion should be treated like communication exclusion (lack of access to public transport, lack of access to road networks), demographic exclusion (the problem of digital exclusion mainly affects people of working age or older) or civilisational exclusion (lack of access to education, science, work or health care). If we add disability to the above exclusions, the importance of digital exclusion increases even more. This is why it is

Potrzeba dostępności cyfrowej

Rozwój technologii informacyjnych i komunikacyjnych (ICT) spowodował, że coraz większa część naszego życia społecznego i zawodowego realizowana jest online. Rozwiązania ICT wchodzą także coraz głębiej w funkcjonowanie polskiej administracji publicznej. Przyczyn takiego stanu rzeczy jest co najmniej kilka. E-Administracja zapewnia łatwy dostęp do dokumentów i spraw, pozwala na „odmiejscowienie” ich realizacji (nie ma potrzeby osobistego stawiennictwa w urzędzie) oraz umożliwia załatwiania „wiązek” spraw związanych z obsługą całego zdarzenia życiowego lub biznesowego (Janowski, 2009). Nie bez znaczenia jest zmniejszenie bezpośredniego zaangażowania pracowników administracji w obsługę pojedynczych klientów, a w dłuższej perspektywie zrationalizowanie i zmniejszenie kosztów funkcjonowania. Dodatkowo pandemia COVID 19 spowodowała, że znacznie większa grupa obywateli i przedsiębiorców przekonała się, że kontakt z administracją z wykorzystaniem ICT jest nie tylko bezpieczny z punktu widzenia zdrowia, ale umożliwia sprawne załatwianie niezbędnych spraw. Wymusiło to na administracji publicznej w Polsce przeprowadzenie licznych działań przystosowawczych, które umożliwiły elektroniczną obsługę spraw. Głównie na poziomie przyjmowania wniosków w formie cyfrowej oraz udzielania cyfrowych odpowiedzi. Wewnętrzne procesy obsługi sprawy w urzędach wciąż prowadzone są przede wszystkim w oparciu o papierową wersję dokumentacji.

Niestety wzrost wykorzystania ICT w administracji publicznej powoduje również wzrost poziomu przepaści cyfrowej. Termin „przepaść cyfrowa” odnosił się do oddzielenia tych, którzy mają dostęp do informacji cyfrowych i technologii komunikacyjnych oraz tych, którzy z nich nie korzystają (Riggins, Dewan, 2005). Choć powszechnie uznaje się, że głównym czynnikiem wykluczającymi jest ubóstwo, to wykluczenie cyfrowe należy traktować jak wykluczenia komunikacyjne (brak dostępu do transportu publicznego, brak dostępu do sieci dróg), wykluczenia demograficzne (problem wykluczenia cyfrowego dotyczy głównie osób w wieku produkcyjnym lub starszych) lub wykluczenia cywilizacyjne (brak dostępu do edukacji, nauki, pracy

so important to reduce technical and formal barriers to the use of ICT by all those concerned - regardless of their digital competences, state of health or other psycho-physical limitations. We often forget that there are some people who, despite wanting to, are unable to navigate the Internet without any problems. This is due, among other things, to the various limitations faced by these people. Digital accessibility is intended to ensure that no one is excluded and content is tailored to different audiences (Kolbus, 2023).

The Internet has been created so that virtually anyone can use it, regardless of hardware, software, language, location, skills. However, in order for this to work, the websites, web applications, mobile applications, as well as the software that enables the creation and management of these solutions, must comply with certain rules. One of these principles is "digital accessibility, i.e. making digital solutions so understandable and simple that most people can use them without additional customisation. At the same time, digital accessibility supports those users who benefit from special additional solutions" (www.gov.pl, 2022).

Digital accessibility of e-services appears to be particularly important in the area of health e-services and social welfare e-services. Their users, in a proportionally higher part than in other e-services, are people at risk of digital exclusion due to health reasons (reduced fitness, disability), competence (age, education) and territorial reasons (size of place of residence, part of the country with lower than average income levels) (www.gov.pl, 2022).

Digital accessibility of public entities

The requirements for digital accessibility of public entities are mainly contained in the contents of the Act

czy ochrony zdrowia). Jeżeli do powyższych wykluczeń dołączymy jeszcze niepełnosprawność, to waga wykluczenia cyfrowego dodatkowo wzrasta. Dlatego tak istotne jest zmniejszanie technicznych i formalnych przeszkód w korzystaniu z ICT przez wszystkich zainteresowanych – bez względu na ich kompetencje cyfrowe, stan zdrowia, czy inne ograniczenia psycho-fizyczne. Często zapominamy, że istnieją osoby, które pomimo chęci, nie są w stanie bezproblemowo poruszać się w Internecie. Wynika to m.in. z różnych ograniczeń, z jakimi zmagają się te osoby. Dostępność cyfrowa ma zapewnić, że nikt nie będzie wykluczony i treści będą dostosowane do różnych odbiorców (Kolbus, 2023).

Internet został stworzony w taki sposób, aby mógł z niego korzystać praktycznie każdy, niezależnie od sprzętu, oprogramowania, języka, lokalizacji, umiejętności. Żeby jednak ta uniwersalność mogła zadziałać, to strony, aplikacje internetowe, aplikacje mobilne, a także programy, które umożliwiają tworzenie i zarządzanie tymi rozwiązaniami, muszą spełniać określone zasady. Jedną z tych zasad jest „dostępność cyfrowa, czyli tworzenie rozwiązań cyfrowych tak zrozumiałych i prostych, żeby większość ludzi mogła z nich korzystać bez konieczności ich dodatkowego dostosowywania. Jednocześnie dostępność cyfrowa wspiera tych użytkowników, którzy korzystają ze specjalnych, dodatkowych rozwiązań” (www.gov.pl, 2022).

Dostępność cyfrowa usług świadczonych drogą elektroniczną wydaje się więc szczególnie ważna w obszarze e-usług zdrowotnych oraz e-usług pomocy społecznej. Ich użytkownicy w proporcjonalnie większej części niż w innych e-usługach, stanowią osoby narażone na wykluczenie cyfrowe ze względów zdrowotnych (ograniczona sprawność, niepełnosprawność), kompetencyjnych (wiek, wykształcenie) oraz terytorialnych (wielkość miejscowości zamieszkania, część kraju z niższymi od średniej poziomami dochodów) (www.gov.pl, 2022).

Dostępność cyfrowa podmiotów publicznych

Wymagania w zakresie dostępności cyfrowej podmiotów publicznych zawarte są przede wszystkim w

of 4 April 2019 on digital accessibility of websites and mobile applications of public entities (Journal of Laws 2019, item 848) and the Annex to the Act. Without analysing the entire content of the document in detail, we can consider that the public entity (including social welfare bodies) should organise its work according to the four principles indicated in the Annex to the Act.

These principles are described in an accessible way in the literature:

1. perceivability – the property of a website or mobile application that enables it to be perceived by the user through the sense of hearing, sight or touch;
2. functionality – the property of a website or mobile application that enables the user to take advantage of all the functions it offers;
3. comprehensibility – the property of a website or mobile application that enables the user of those websites and applications to understand the content and presentation;
4. compatibility – the property of a website or mobile application that enables the website or application to work with as many programs as possible, including tools and programs that assist people with disabilities (Tylińska, Jahl, 2019).

In practice, this means that websites and web applications should be developed in accordance with the WCAG 2.1 standard at level AA, the 2019 set of guidelines for digital and information and communication accessibility of websites and mobile applications, which is an extension of the requirements contained in the previous version of the Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) of 2012 – which, among other things, was referred to in the Regulation of the Council of Ministers (Journal of Laws 2012, item 526).

In the practice of the “ordinary” user, this may mean using, for example:

- fonts with a simple typeface,
- appropriate – not too small – font size,
- high contrast between text and background,
- friendly and understandable language,
- alternative descriptions for graphic elements,

treści Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz.U. 2019 poz. 848) oraz załączniku do ustawy. Nie analizując szczegółowo całej treści dokumentu możemy uznać, że podmiot publiczny (w tym podmioty pomocy społecznej) powinny organizować swoją pracę według czterech zasad wskazanych w załączniku do ustawy.

Zasady te opisano w przystępny sposób w literaturze przedmiotu:

1. postrzegalność – właściwość strony internetowej lub aplikacji mobilnej umożliwiająca jej odbiór przez użytkownika za pomocą zmysłu słuchu, wzroku lub dotyku;
2. funkcjonalność – właściwość strony internetowej lub aplikacji mobilnej umożliwiająca użytkownikowi skorzystanie ze wszystkich oferowanych przez nie funkcji;
3. zrozumiałość – właściwość strony internetowej lub aplikacji mobilnej umożliwiająca użytkownikowi tych stron i aplikacji zrozumienie treści i sposobu ich prezentacji;
4. kompatybilność – właściwość strony internetowej lub aplikacji mobilnej umożliwiająca tej stronie lub aplikacji współpracę z możliwie największą liczbą programów, w tym z narzędziami i programami wspomagającymi osoby z niepełnosprawnościami (Tylińska, Jahl, 2019).

W praktyce oznacza to, że strony i aplikacje internetowe powinny być tworzone zgodnie z standardem WCAG 2.1 na poziomie AA, czyli zbiorem wytycznych dotyczących dostępności cyfrowej i informacyjno-komunikacyjnej stron internetowych i aplikacji mobilnych z 2019 roku, stanowiących rozszerzenie wymagań zawartych w poprzedniej wersji Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.0) z 2012 roku – do której m.in. odwoływało się Rozporządzenie Rady Ministrów (Dz.U.2012 poz. 526).

W praktyce „zwykłego” użytkownika może to oznaczać stosowanie np.:

- czcionki o prostym kroju,
- odpowiednim – nie za małym rozmiarze czcionki,

- unambiguous descriptions for links and buttons,
- intuitive and easy-to-fill forms,
- easy-to-navigate websites and applications (Mroczkowska, Cieślak, 2023).

In addition, it is a statutory requirement to publish an accessibility declaration indicating the extent to which accessibility requirements are/are not met. These requirements are related to the rigour of sanctions. The following are subject to a fine:

- unjustified and persistent lack of action to ensure digital accessibility,
- lack of or failure to provide an accessibility declaration,
- lack of corrective actions recommended as a result of the accessibility check.

The amount of the fine is up to PLN 10,000 for failure to ensure digital accessibility or failure to declare accessibility, and up to PLN 5,000 in the case of lack of improvement demonstrated in two consecutive inspections (Journal of Laws 2019, Item 848).

Another piece of legislation regulating the accessibility obligations of public entities is the Act of 19 July 2019 on Ensuring Accessibility for Persons with Special Needs (Journal of Laws 2019, item 1696). According to Articles 1 and 2 of the Accessibility Act, the accessibility of public entities is to be ensured in three areas through architectural accessibility, information and communication accessibility and digital accessibility. Each public entity is obliged to provide accessibility in the listed areas to the extent specified by the minimum requirements referred to in Article 6 of the Accessibility Act and the Digital Accessibility Act.

The Act indicates that ensuring accessibility for people with special needs is to be a factor to be taken into account when planning activities. Public entities should take active steps to remove and prevent barriers. And all this through the application of universal design or rational improvement (Mroczkowska, Cieślak, 2023). In addition, the Act introduces the obligation to appoint an accessibility coordinator (plenipotentiary) (Article 14).

- dużego kontrastu między tekstem a tłem,
- przyjaznego i zrozumiałego języka,
- alternatywnych opisów dla elementów graficznych,
- jednoznacznych opisów do linków i przycisków,
- intuicyjnych i łatwych do wypełnienia formularzy,
- łatwych do nawigacji stron internetowych i aplikacji (Mroczkowska, Cieślak, 2023).

Dodatkowo wymogiem ustawowym jest publikowanie deklaracji dostępności informującej o zakresie spełniania/nie spełniania wymogów dostępności. Wymogi te powiązane są z rygiorem sankcji. Każde pienieźnej podlega:

- nieuzasadniony i uporczywy brak działań na rzecz zapewnienia dostępności cyfrowej,
- brak lub nieudostępnienie deklaracji dostępności,
- brak działań naprawczych zaleconych w wyniku kontroli dostępności.

Wysokość kary pieniężnej, wynosi do 10 000 zł za brak zapewnienia dostępności cyfrowej lub brak deklaracji dostępności oraz do 5000 zł w przypadku braku poprawy wykazanej w dwóch kolejnych kontrolach (Dz.U. 2019 Poz. 848).

Kolejnym aktem prawnym regulującym obowiązki podmiotów publicznych w zakresie dostępności jest Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2019 poz. 1696). Zgodnie z art. 1 i 2 ustawy o zapewnieniu dostępności, dostępność podmiotów publicznych ma zostać zapewniona w trzech obszarach poprzez dostępność architektoniczną, dostępność informacyjno-komunikacyjną oraz dostępność cyfrową. Każdy podmiot publiczny zobowiązany jest zapewnić dostępność w wymienionych obszarach w zakresie określonym przez minimalne wymagania, o których mowa w art. 6 ustawy o dostępności oraz w ustawie o dostępności cyfrowej.

Ustawa wskazuje, że zapewnienie dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami ma stanowić czynnik brany pod uwagę przy planowaniu działalności. Podmioty publiczne powinny podejmować aktywne

Study on the accessibility of social welfare entities

After the end of the *vacatio legis* for the websites of public entities resulting from the Regulation of the Council of Ministers (Journal of Laws 2012, item 526), a physical survey of websites provided by selected public entities involved in the organisation and direct provision of public assistance in Poland was conducted in 2015. The analysis of the results shows that, with few exceptions, the websites of the surveyed public entities (central and local government administration) were not prepared in accordance with the requirements of the Regulation of the Council of Ministers of 12 April 2012. Unfortunately, this also means that a significant part of them not only does not support digital inclusion, but on the contrary deepens social exclusion (Nowak, 2015).

Following the change in the legal environment in the area of digital accessibility resulting from the entry into force of the Act of 4 April 2019. (Journal of Laws 2019, item 848), the Act of 19 July 2019 (Journal of Laws 2019, item 1696) and the experience of the COVID 19 pandemic, it would seem that public administration has reduced the exclusionary shortcomings of the e-services provided. Unfortunately, as the results of the research (Nowak, Zajdel, Jęcek, Salachna, 2023) show, apart from the positive changes resulting from the development of information technology and the observance of formal organisational requirements (declaration of accessibility, appointment of an accessibility officer), at least at the level of local government administration, no significant improvement can be seen in the area of the necessary staff competences that would allow the creation of digitally accessible content in accordance with accessibility principles.

The 2022/2023 survey examined how the requirements in the area of accessibility are being

działania celem usuwania barier i zapobiegania ich powstawania. A wszystko to przez stosowanie uniwersalnego projektowania lub racjonalnych usprawnień (Mroczkowska, Cieślak, 2023). Dodatkowo ustawa wprowadza obowiązek powołania koordynatora (pełnomocnika) ds. dostępności (art. 14).

Badanie dostępności podmiotów pomocy społecznej

Po zakończeniu *vacatio legis* dla serwisów www podmiotów publicznych wynikającego z Rozporządzenia Rady Ministrów (Dz.U.2012 poz. 526) przeprowadzono w 2015 roku fizyczne badanie serwisów www udostępnianych przez wybrane podmioty publiczne zaangażowane w organizację i bezpośrednie świadczenie pomocy publicznej w Polsce. Analiza wyników wskazuje, że z nielicznymi wyjątkami serwisy www badanych podmiotów publicznych (administracji centralnej i samorządowej) nie zostały przygotowane zgodnie z wymogami Rozporządzenia Rady Ministrów z 12 kwietnia 2012 r. Niestety oznacza to również, że istotna ich część nie tylko nie wspiera włączenia cyfrowego, ale wręcz przeciwnie pogłębia wykluczenie społeczne (Nowak, 2015).

Po zmianie otoczenia prawnego w obszarze dostępności cyfrowej wynikającego z wejścia w życie Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. (Dz.U. 2019 Poz. 848), Ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. (Dz.U. 2019 poz. 1696) oraz doświadczeniach pandemii COVID 19 wydawać się mogło, że administracja publiczna zmniejszyła wykluczające niedociągnięcia świadczonych e-usług. Niestety, jak pokazują wyniki badań (Nowak, Zajdel, Jęcek, Salachna, 2023), oprócz pozytywnych zmian wynikających z rozwoju technologii informatycznych oraz przestrzegania formalnych wymogów organizacyjnych (deklaracja dostępności, powołanie pełnomocnika ds. dostępności), przynajmniej na poziomie administracji samorządowej nie widać znaczącej poprawy w obszarze niezbędnych kompetencji pracowników, które pozwoliłyby na tworzenie treści udostępnianych cyfrowo zgodnie z zasadami dostępności.

W badaniu przeprowadzonym na przełomie 2022 i 2023 r. sprawdzono jak realizowane są wymagania

implemented by those involved in the organisation and delivery of social assistance services. A total of 346 entities (communal, municipal Social Assistance Centres (GOPS, MOPS) and District Family Assistance Centres (PCPR)) took part in the survey. However, as the statutory obligation to provide public information was not enforced by the entities surveyed, the sample must be considered random.

w obszarze dostępności przez podmioty działające w organizacji i świadczeniu usług pomocy społecznej. W badaniu wzięło udział 346 podmiotów (gminnych, miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej (GOPS, MOPS) oraz Powiatowych Centrów Pomocy Rodzinie (PCPR)). Ponieważ jednak nie egzekwowano realizacji ustawowego obowiązku udzielenia informacji publicznej przez badane podmioty uznać należy, że próba ma charakter losowy.

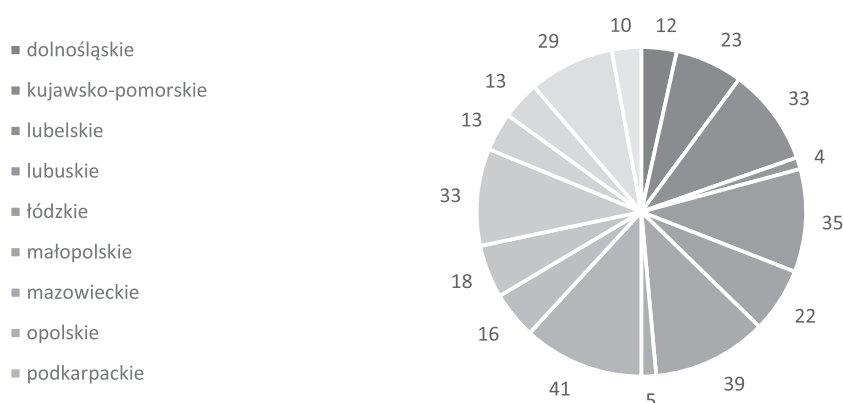


Figure 1. Number of social welfare institutions from individual voivodeships that took part in the survey

Source: own study.

Rysunek 1. Liczba instytucji pomocy społecznej z poszczególnych województw, które wzięły udział w badaniu

Źródło: opracowanie własne.

The first part of the study looked at the extent to which the statutory requirements had been implemented. The Act (Journal of Laws 2019, Item 1696) requires the appointment of an accessibility officer in each public institution. Only slightly more than half of the respondents (174 out of 346) declared that they have an accessibility officer or a person who has accessibility tasks in his or her area of responsibility.

Confirmation of the relatively low level of involvement of social welfare institutions in ensuring the accessibility of their services is provided by the high percentage of respondents who did not include accessibility issues in their internal organisational procedures (179 out of 346).

The second part of the study examined the substantive preparations of social welfare institutions for the provision of digitally available services. The vast majority of entities surveyed had trained a small proportion of their staff in digital accessibility - as many as 66% of respondents indicated training less

Pierwsza część badania dotyczyła stopnia realizacji wymagań ustawowych. Ustawa (Dz.U. 2019 Poz. 1696) nakłada obowiązek powołania w każdej instytucji publicznej pełnomocnika ds. dostępności. Tylko nieco ponad połowa respondentów (174 na 346) zadeklarowała posiadanie w swoich strukturach pełnomocnika ds. dostępności lub osoby, która zadania z obszaru dostępności ma wpisane do swojego zakresu obowiązków.

Potwierdzeniem stosunkowo niskiego poziomu zaangażowania instytucji pomocy społecznej w zapewnienie dostępności świadczonych przez nie usług jest wysoki procent respondentów, którzy nie uwzględnili problematyki dostępności w wewnętrznych procedurach organizacyjnych (179 na 346).

W drugiej części badania sprawdzono jak wyglądały merytoryczne przygotowania instytucji pomocy społecznej do świadczenia usług dostępnych cyfrowo. Zdecydowana większość badanych podmiotów przeszkoliła w zakresie dostępności cyfrowej niewielką część pracowników - aż 66% respondentów wskaza-

than 10% of their team. This means that competence in the creation of digitally accessible documents and content is not widespread among the employees of the surveyed entities, despite the fact that the obligation to provide training in this area for all employees of public entities follows directly from the Act (Journal of Laws 2019, Item 1696). No significant distribution deviations were detected in the responses due to the type of entity (GOPS, MOPS, PCPR).

ło przeszkolenie mniej niż 10% zespołu. Oznacza to, że kompetencje w zakresie tworzenia dokumentów i treści dostępnych cyfrowo nie są wśród pracowników badanych podmiotów powszechne, pomimo, że obowiązek zapewnienia szkoleń w tym zakresie dla wszystkich pracowników podmiotów publicznych wynika wprost z Ustawy (Dz.U. 2019 Poz. 1696). W odpowiedziach nie wykryto istotnych odchyłeń rozkładu ze względu typ podmiotu (GOPS, MOPS, PCPR).

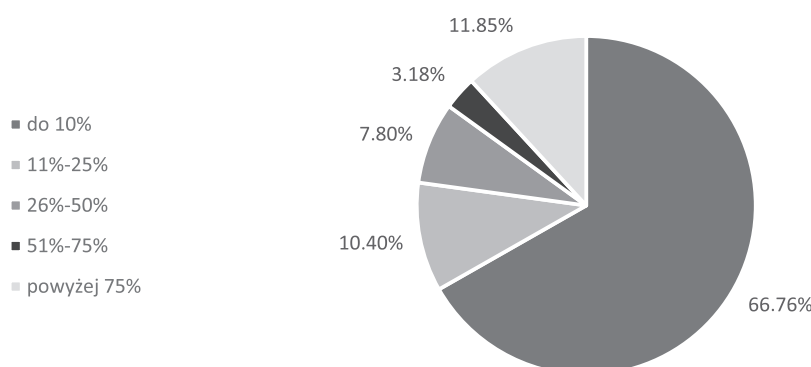


Figure 2. Number of staff trained to produce and share digitally accessible documents and content

Source: own study.

Rysunek 2. Ilość pracowników przeszkolonych w zakresie wytwarzania i udostępniania dokumentów i treści dostępnych cyfrowo
Źródło: opracowanie własne.

In the period immediately prior to the introduction of the digital accessibility obligation, the offer of training in this area was very limited. In fact, the only comprehensive (commercial) training was conducted by the "Widzialni" Foundation (www.widzialni.org).

Since 2019, the situation has changed significantly: a large training campaign for public entities was carried out by the Ministry of Digitalisation (several tens of thousands of people were trained), commercial training offers other than [widzialni.org](http://www.widzialni.org) have appeared, as well as many self-help materials available online (webinars, tutorials and guides). However, while the training courses offered by the Ministry of Digitalisation and commercial training providers were usually prepared and delivered competently in terms of content and in accordance with the training principles, self-help materials often raise doubts as to their substantive quality - of the 20 analysed free "self-help materials" available online, as many as 14 do not meet digital accessibility standards. Most of the materials analysed (12) do not deal with a

W okresie bezpośrednio poprzedzającym wprowadzenie obowiązku zapewnienia dostępności cyfrowej oferta szkoleń w tym obszarze była bardzo ograniczona. W zasadzie jedyne kompleksowe szkolenia (komercyjne) prowadziła Fundacja „Widzialni” (www.widzialni.org).

Od 2019 roku sytuacja uległa zasadniczej zmianie: dużą akcją szkoleniową dla podmiotów publicznych przeprowadziło Ministerstwo Cyfryzacji (przeszkolono kilkadziesiąt tysięcy osób), pojawiły się oferty szkoleń komercyjnych innych niż [widzialni.org](http://www.widzialni.org) oraz wiele materiałów samopomocowych dostępnych on-line (webinary, instruktaże i poradniki). O ile jednak szkolenia oferowane przez Ministerstwo Cyfryzacji i komercyjne podmioty szkoleniowe zazwyczaj przygotowano i prowadzono kompetentnie merytorycznie oraz zgodnie z zasadami prowadzenia szkoleń, to materiały samopomocowe często budzą wątpliwości co do merytorycznej jakości - z analizowanych 20 bezpłatnych „materiałów samopomocowych” dostępnych on-line, aż 14 nie spełnia standardów dostępności

comprehensive explanation of the issue of ensuring digital accessibility by obliged entities, but rather with the practical implementation of selected elements of digital accessibility.

cyfrowej. Większość analizowanych materiałów (12) nie dotyczy kompleksowego wyjaśnienia zagadnienia zapewnienia dostępności cyfrowej przez podmioty zobowiązane, a raczej praktycznego wdrożenia wybranych elementów dostępności cyfrowej.

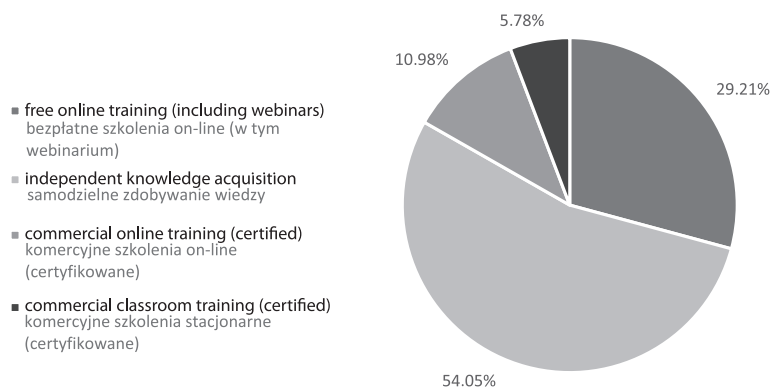


Figure 3. free online training (including webinars) independent knowledge acquisition commercial online training (certified) commercial classroom training (certified)

Source: own research.

Rysunek 3. Formy szkolenia wykorzystywane jako podstawowe w zdobywaniu wiedzy z zakresu dostępności cyfrowe
Źródło: badania własne.

In the survey carried out, respondents clearly indicated that the form of improving competences in the field of digital accessibility was inadequate to the scale of the complexity of the issue. Dedicated training courses were indicated as the most desirable way of acquiring knowledge in the area of accessibility (82.37% of indications). Only 17.63% of respondents indicated the most commonly used form (self-study) as being adequate for improving employees' digital accessibility skills.

W przeprowadzonym badaniu respondenci jednoznacznie wskazali, że forma podnoszenia kompetencji w zakresie dostępności cyfrowej była nieadekwatna do skali złożoności zagadnienia. Jako najbardziej pożądany sposób zdobywania wiedzy w obszarze dostępności wskazano dedykowane szkolenia (82,37% wskazań). Tylko 17,63% ankietowanych wskazało najczęściej wykorzystywaną formę (samokształcenie) jako adekwatną do podnoszenia kompetencji pracowniczych w zakresie dostępności cyfrowej.

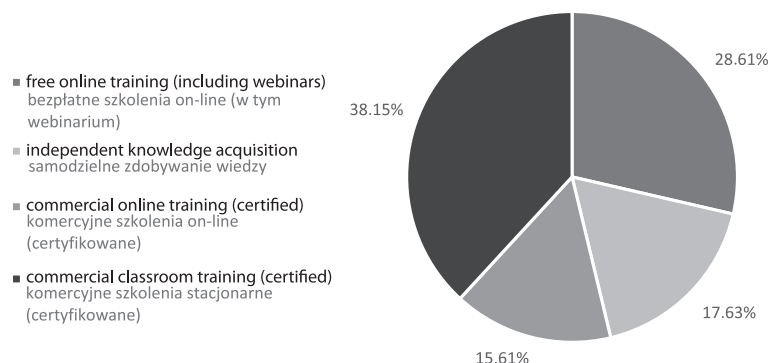


Figure 4. Forms of training considered most effective in acquiring digital accessibility knowledge

Source: own survey.

Rysunek 4. Formy szkolenia uznawane za najefektywniejsze w zdobywaniu wiedzy z zakresu dostępności cyfrowej
Źródło: badanie własne.

However, assuming that employees of social welfare entities, and especially their managers, act rationally, it should be recognised that the basic criterion for choosing the form of training was the financial capacity of the entities surveyed.

This is confirmed by the amount spent on digital accessibility training for employees of the surveyed entities in the year preceding the survey (2021). More than 85% of the entities surveyed (with no significant differences by the type of entity surveyed) did not spend a single zloty on this purpose.

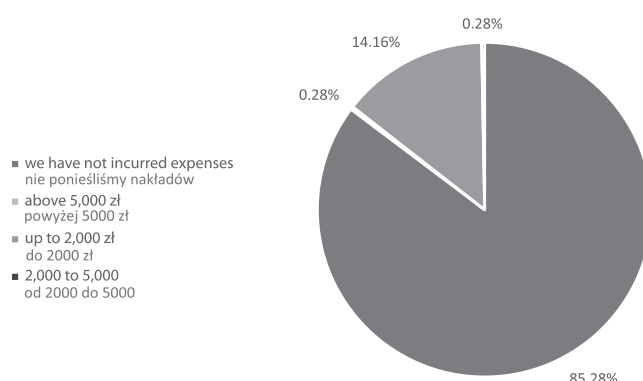


Figure 5. Amount of expenditure incurred on staff training on digital accessibility in 2021.

Source: own study.

Rysunek 5. Wysokość nakładów poniesionych na szkolenie pracowników w zakresie dostępności cyfrowej w 2021 r.

Źródło: opracowanie własne.

However, there is a chance that the situation regarding digital accessibility training should improve in the near future. As many as 51% of the respondents say they would like to be referred for digital accessibility training in the near future, while only 4% said they would not.

Zakładając jednak, że pracownicy podmiotów pomocy społecznej, a zwłaszcza ich kierownicy działają racjonalnie uznać należy, że podstawowym kryterium wyboru formy szkolenia były możliwości finansowe badanych podmiotów.

Potwierdza to wysokość nakładów poniesionych na szkolenia z dostępności cyfrowej pracowników badanych podmiotów w roku poprzedzającym badanie (2021 r.). Ponad 85% badanych podmiotów (bez istotnych różnic ze względu na typ badanego podmiotu) nie wydało na ten cel ani złotówki.

Jest jednak szansa na to, że sytuacja w zakresie szkoleń z dostępności cyfrowej powinna w najbliższym czasie się poprawić. Aż 51% deklaruje chęć skierowania w najbliższej przyszłości na szkolenia z zakresu dostępności cyfrowej, a tylko 4% odpowiedziało, że nie.

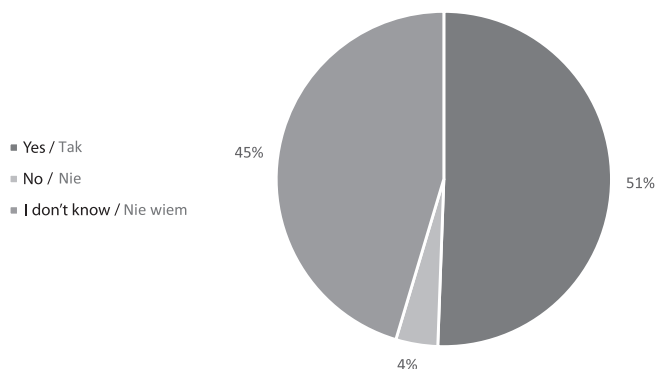


Figure 6. Declaration to refer employees to digital accessibility training

Source: own study.

Rysunek 6. Deklaracja kierowania pracowników na szkolenia z dostępności cyfrowej

Źródło: opracowanie własne.

Surveys carried out in public entities at the turn of the year are burdened with many risks - closing the financial year and preparing for the new one often results in postponing other tasks, especially non-mandatory ones such as completing surveys, or even ignoring them altogether. With this in mind, we recognise that our respondents responded in a professional, reliable and credible manner even on difficult issues - if only by admitting to not fulfilling the statutory obligation to appoint an accessibility officer.

As an auxiliary study, the implementation of the WCAG 2.1 standard was checked in 70 randomly selected websites of social welfare entities (51 MOPS and GOPS websites, 19 PCPR websites). The survey was carried out using an automatic validator (www.wave.webaim.com). Source code errors, code error alerts, contrast errors and errors in shared digital content were chosen as accessibility indicators. The results of the analysis are shown in the table 1 below.

Badania realizowane w podmiotach publicznych na przełomie roku jest obciążone wieloma ryzykami - zamykanie roku budżetowego i przygotowania do realizacji zadań w nowym, powoduje często odkładanie innych zadań, zwłaszcza tych nieobowiązkowych jak wypełnianie ankiet, na później lub nawet całkowite ich ignorowanie. Mając tego świadomość uznajemy, że nasi respondenci odpowiedzieli w sposób profesjonalny, rzetelny i wiarygodny nawet w sprawach trudnych - chociażby przyznając się do nie wypełniania ustawowego obowiązku powołania pełnomocnika ds. dostępności.

Jako badanie pomocnicze sprawdzono wdrożenie standardu WCAG 2.1 w 70 wybranych losowo stronach www podmiotów pomocy społecznej (51 stron MOPS i GOPS, 19 stron PCPR). Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem automatycznego walidatora (www.wave.webaim.com). Jako wskaźniki dostępności wybrano błędy kodu źródłowego, alerty o zagrożeniu błędami kodu, błędy kontrastu oraz błędy w udostępnianych treściach cyfrowych. Wyniki analizy przedstawia tabela 1.

Table 1 Analysis of compliance with the WCAG 2.1 standard for selected websites

website / strona www	Errors/ Błędy	Alerts/ Alerty	Contrast errors/ Błędy kontrastu	Content errors/ Błędy w treści
https://gops-wola.eu/	39	52	64	255
https://gops-pabianice.pl/	2	20	0	1
https://samorzad.gov.pl/web/gops-repki	0	6	33	35
https://sliwice.naszops.pl/	3	1	0	14
https://gops.swilcza.com.pl/	1	2	20	389
https://mops.uml.lodz.pl/	10	41	0	9
http://www.bedkow.com.pl/page/details/13/gops	4	18	0	21
https://gopsczerwonak.pl/	0	12	1	474
http://gops.wisniowa.pl/	6	13	64	32
https://gopsgostycyn.pl/	0	12	35	36
https://gops.puck.pl/	1	3	0	26
https://www.gops-lesznowola.pl/	2	11	5	0
https://gops.olawa.pl/	0	22	6	19
https://www.gops.gdow.pl/	13	16	14	170
https://www.gops-wejherowo.pl/	7	1	0	24
https://gops-siechnice.org.pl/	0	4	0	91
https://gops.turosn.pl/	19	43	28	24
https://www.gops-wlodawa.pl/	2	122	27	1
https://www.gops.kety.pl/	3	51	31	98
https://gopsspytkowice.pl/	1	17	0	118
http://www.gops.kobierzyce.pl/	0	144	2	4
https://bip.gops.kolobrzeg.pl/strona-glowna	0	17	0	18

website / strona www	Errors/ Błędy	Alerts/ Alerty	Contrast errors/ Błędy kontrastu	Content errors/ Błędy w treści
https://samorzad.gov.pl/web/gops-wapno	0	4	33	37
https://www.gops.domanice.eu/	0	14	2	11
https://samorzad.gov.pl/web/gops-lezajsk	0	6	33	35
https://gops.gminadarlowo.pl/	16	12	1	5
https://gops.ugnowy targ.pl/	3	128	26	0
https://www.gops.chelmiec.pl/	2	5	1	21
https://gops-zawoja.pl/	5	45	39	157
https://www.gopsjablonna.pl/	0	0	0	18
https://www.gopsmilki.pl/	3	6	0	50
http://www.gops.ustka.pl/	34	9	0	0
https://www.gops-zmigrod.pl/	5	2	17	61
https://www.gops.gorlice.net.pl/	3	10	8	29
http://www.gopskrasnystaw.pl/	4	15	1	23
http://jrzmanowice.naszops.pl/	0	25	0	49
https://lubiszyn.gopsinfo.pl/	1	83	0	4
http://www.gops.com.pl/	0	15	0	11
https://gops.zlotoryja.com.pl/	1	18	11	0
https://gops.czernica.pl/	0	44	0	136
https://www.gops.pulawy.pl/	22	9	1	75
https://gops.kozy.pl/	5	27	26	29
https://gopsdlugoleka.pl/	0	20	0	9
https://gopskrzeszowice.pl/	0	74	27	38
https://gops.gminarzgow.pl/	0	5	12	14
https://gopswieprz.pl/	17	37	2	5
https://www.gops-tomaszow.pl/asp/pl_start.asp?typ=13&menu=6&strona=1	0	24	0	3
http://www.gops.michalowice.malopolska.pl/	25	66	0	0
https://gops.rudna.pl/	2	14	0	0
http://gops-zamosc.pl/	13	18	2	46
https://gopsszczecinek.pl/	0	4	0	42
Average values for GOPS and MOPS/ Wartości średnie dla GOPS i MOPS	5.37	26.80	11.21	54.25
https://www.lodzkiwschodni.pl/415,powiatowe-centrum-pomocy-rodzinie	1	20	0	24
http://pcpr-pabianice.pl/	8	23	2	21
https://pcpr.powiat.poznan.pl/	17	16	10	130
https://lask.naszepcpr.pl/	4	4	3	68
https://pcprb-stbialystok.wrotapodlasia.pl/	6	112	4	13
https://pcprpiaseczno.pl/	0	14	2	114
https://pcprwejherowo.pl/	9	38	18	153
https://www.pcpr.wroclaw.pl/	0	15	0	190
https://pcprmielec.pl/	9	27	0	7
https://www.pcprgarwolin.pl/	8	22	1	19
https://pcpr.powiat.krakow.pl/	3	19	30	9
https://pcpr.bedzin.pl/	0	12	8	175
https://www.pcpr.zawiercie.powiat.pl/	0	23	0	211
https://www.pcpr-ns.pl/	0	13	0	10
https://pcpr.augustow.pl/	33	44	3	3
https://pcproswiecim.pl/	0	5	2	7
https://pcpr.powiat-zielonogorski.pl/	5	9	0	18

website / strona www	Errors/ Błędy	Alerts/ Alerty	Contrast errors/ Błędy kontrastu	Content errors/ Błędy w treści
https://pcpr.mikolowski.pl/	4	12	29	126
https://pcprleczna.pl/	4	5	0	43
Average values for PCPR/ Wartości średnie dla PCPR	5.84	22.80	5.89	70.58
Average values for the whole sample/ Wartości średnie dla całej próby	5.42	25.35	9.63	57.86

Source: own study.

Źródło: opracowanie własne.

The analysis of the data collected confirms that the problem with the digital accessibility of the websites of social welfare bodies is competence-based rather than technological. More than 67% of the websites surveyed were prepared from an IT point of view very well (between 0 and 4 code errors), with an additional more than 15% at an acceptable level (between 5 and 9 code errors). This means that the IT specialists of these institutions, or the entities creating their websites under contract, have implemented the WCAG 2.1 principles in the web source code they create, or are using page generators that automatically implement these principles.

The maintenance and development of web services is slightly worse. This is evidenced by the small percentage of sites with low (14.28% from 0 to 4) or acceptable (14.28% from 5 to 9) alert levels. This means that the source code of the sites is in most cases not developed and updated. It can be assumed with a high degree of probability that this is due to the difficulties of the surveyed institutions in providing continuous IT support.

As the content of the surveyed sites fills up, their digital accessibility decreases significantly. More than 31% of the websites surveyed contain an unacceptable number of contrast errors (10 or more) and almost 73% contain a very high number of content errors (10 or more). A very strong correlation can be seen here between content errors and the number of social welfare staff referred to digital accessibility training (see Figure 2). This directly implies that the people preparing and providing digital content in the dominant part of social welfare institutions do not have sufficient competences to do so according to accessibility principles.

Analiza zebranych danych potwierdza, że problem z dostępnością cyfrową stron www podmiotów pomocy społecznej ma charakter kompetencyjny, a nie technologiczny. Ponad 67% badanych stron została przygotowana od strony informatycznej bardzo dobrze (od 0 do 4 błędów w kodzie), a dodatkowo ponad 15% na poziomie akceptowalnym (od 5 do 9 błędów w kodzie). Oznacza to, że informatycy tych instytucji lub podmioty tworzące ich strony na zlecenie, wprowadzili zasady WCAG 2.1 do tworzonego kodu źródłowego stron www lub korzystają z generatorów stron, które te zasady automatycznie implementują.

Nieco gorzej wygląda utrzymanie i rozwój serwisów www. Świadczy o tym niewielki procent stron o niskim (14,28% od 0 do 4) lub akceptowalnym (14,28% od 5 do 9) poziomie alertów. Oznacza to, że kod źródłowy stron nie jest w większości wypadków rozwijany i aktualizowany. Można z dużym prawdopodobieństwem przyjąć, że wynika to z kłopotów badanych instytucji z zapewnieniem ciągłej obsługi informatycznej.

Wraz z wypełnianiem treści badanych serwisów znacząco spada ich dostępność cyfrowa. Ponad 31% badanych serwisów zawiera nieakceptowalną ilość błędów kontrastu (10 lub więcej), a prawie 73% bardzo wysoką ilość błędów w treści (10 lub więcej). Widać tu bardzo silny związek błędów w treści z ilością pracowników instytucji pomocy społecznej kierowanych na szkolenia z dostępności cyfrowej (patrz: rysunek 2). Oznacza to wprost, że osoby przygotowujące i udostępniające treści cyfrowe w dominującej części instytucji pomocy społecznej nie posiadają wystarczających kompetencji, aby robić to zgodnie z zasadami dostępności.

Conclusions of the study

Digital accessibility is one way of ensuring equal rights and opportunities for people with disabilities, which is why it is increasingly becoming a legal and ethical requirement in many countries. The goal of digital accessibility is to ensure that people with disabilities can use the same products and services as people without disabilities, thereby promoting social inclusion and equal opportunities for all people, regardless of their background and limitations (EARC, 2023).

The research carried out showed that the issue of digital accessibility in social welfare entities is not prioritised. And this on several levels:

- half of the surveyed social welfare bodies implement statutory accessibility obligations (e.g. appointment of a proxy),
- an even smaller group of entities (48%) have been proactive in addressing digital accessibility by including digital accessibility issues in internal rules and instructions,
- there has been no widespread training of employees to build/improve their digital competences in the area of accessibility. And this is despite the many free, systemic opportunities, i.e. participation in projects and training organised by the central administration. As a result, competence in creating digitally accessible documents and content is rare. This conclusion is directly confirmed by the results of a study of the websites of selected social welfare entities: while the vast majority of these websites were prepared correctly from a programming point of view, the number and type of errors in the published content means that few meet the required accessibility standards.

In addition to a lack of commitment, the activities of social welfare entities show a lack of money (the dominance of self-education in acquiring knowledge and this despite the awareness that professional training is far more effective) and a lack of support in ensuring digital accessibility from the founding and supervising bodies, which for most of them are

Wnioski z badania

Dostępność cyfrowa to jedna z metod zapewnienia równych praw i szans osobom z niepełnosprawnościami, dlatego w wielu krajach staje się coraz częściej wymogiem prawnym i etycznym. Celem dostępności cyfrowej jest zapewnienie osobom z niepełnosprawnościami możliwości korzystania z tych samych produktów i usług, co osobom zdrowym, a tym samym promowanie włączenia społecznego i równych szans dla wszystkich osób, niezależnie od ich pochodzenia i posiadanych ograniczeń (EARC, 2023).

Przeprowadzone badania pokazały, że problem dostępności cyfrowej w podmiotach pomocy społecznej nie jest traktowany priorytetowo. I to na kilku poziomach:

- połowa badanych podmiotów pomocy społecznej realizuje ustawowe obowiązki w zakresie dostępności (np. powołanie pełnomocnika),
- jeszcze mniejsza grupa podmiotów (48%) podjęła proaktywne działania w zakresie dostępności cyfrowej wpisując zagadnienia związane z dostępnością cyfrową do wewnętrznych regulaminów i instrukcji,
- nie przeprowadzono powszechnych szkoleń pracowników pozwalających na zbudowanie/podniesienie ich kompetencji cyfrowych w obszarze zapewnienia dostępności. I to pomimo wielu bezpłatnych, systemowych możliwości tj. udział w projektach i szkoleniach organizowanych przez administrację centralną. W efekcie kompetencje w zakresie tworzenia dokumentów i treści dostępnych cyfrowo są zjawiskiem rzadkim. Wniosek ten wprost potwierdzają wyniki przeprowadzonych badań stron www wybranych podmiotów pomocy społecznej: o ile od strony programistycznej strony te w zdecydowanej większości zostały przygotowane poprawnie, to ilość i rodzaj błędów w publikowanych treściach powoduje, że nieliczne spełniają wymagane standardy dostępności.

W działaniach podmiotów pomocy społecznej oprócz braku zaangażowania widać także brak pieniędzy (dominacja samokształcenia w zdobywaniu wiedzy i to pomimo świadomości, że profesjonalne szkolenia są zdecydowanie efektywniejsze) oraz brak wsparcia w zapewnianiu

local government units. As confirmed by the authors of the study on digital accessibility provision by local government units: the vast majority of TSUs (more than 90% of those surveyed) comply with formal requirements, the fulfilment of which is easy to control and sanctioned by law. However, it is not possible to demonstrate from the survey that digital accessibility considerations have indeed been integrated into the standard activities of local government. A qualitative leap in the digital accessibility of administration is only possible through the implementation of an accessibility-oriented modus operandi in the operating standards of offices, and in a widespread and effective way, training of officials and the ability to create digitally accessible documents and content added to the minimum standard of digital competence required of public administration is necessary (Nowak et al., 2023).

In conclusion, it should be noted that, despite technological advances ensuring that the technical and technological requirements of digital accessibility are relatively easy to implement, the level of provision in social welfare entities can hardly be considered satisfactory. As the study of selected websites of social welfare entities showed, financial and competence barriers (ensuring full IT support and spreading competence in creating and sharing digital content) remain key.

An active society is an engaged society. As a society, we are different and we need to take this into account in various aspects of our lives – the digital ones too (Kolbus, 2023). Digital accessibility is a process in which the attitudes of creators and users of the digital world, keeping up with changes in the legal environment and the involvement of public actors at every level are equally important. Accessibility measures should also, for synergy, be planned and coordinated, both as part of the activities of individual actors and as part of joint activities.

dostępności cyfrowej ze strony organów założycielskich i nadzorujących, jakimi są dla większości z nich jednostki samorządu terytorialnego. Jak potwierdzają autorzy badania dotyczącego zapewnienia dostępności cyfrowej przez jednostki samorządu terytorialnego: zdecydowana większość JST (ponad 90% ankietowanych) realizuje wymogi formalne, których spełnienie jest łatwe do kontrolowania i usankcjonowane przez prawo. Jednak na podstawie przeprowadzonego badania nie można wykazać, że względy dotyczące dostępności cyfrowej rzeczywiście zostały zintegrowane ze standardową działalnością samorządu lokalnego. Skok jakościowy w cyfrowej dostępności administracji jest możliwy jedynie poprzez implementację sposobu działania nakierowanego na zapewnienie dostępności w standardy funkcjonowania urzędów, a także w sposób powszechny i efektywny konieczne jest przeszkolenie urzędników oraz umiejętność tworzenia dokumentów i treści dostępnych cyfrowo dodane do minimalnego standardu kompetencji cyfrowych wymaganych od administracji publicznej (Nowak i in., 2023).

Podsumowując należy zauważyć, że mimo postępu technologicznego zapewniającego stosunkowo łatwą realizację wymagań technicznych i technologicznych dostępności cyfrowej, poziom jej zapewnienia w podmiotach pomocy społecznej trudno uznać za zadowalający. Jak wykazało badanie wybranych stron www podmiotów pomocy społecznej kluczowe pozostają bariery finansowe oraz kompetencyjne (zapewnienie pełnej obsługi IT oraz upowszechnienie kompetencji w zakresie tworzenia i udostępniania treści cyfrowych).

Aktywne społeczeństwo to zaangażowane społeczeństwo. Jako społeczeństwo jesteśmy różni i musimy to uwzględniać w różnych aspektach naszego życia – tych cyfrowych także (Kolbus, 2023). Dostępność cyfrowa jest procesem, w którym równie ważne są postawy twórców i użytkowników cyfrowego świata, nadążające za zmianami otoczenia prawnego oraz zaangażowanie podmiotów publicznych każdego szczebla. Należy także, dla uzyskania efektu synergii, działania na rzecz zapewnienia dostępności planować i koordynować, zarówno w ramach działań poszczególnych podmiotów, jak i w ramach działań wspólnych.

Bibliography:

1. European Accessibility Resource Centre (2023). *Accessible EU Report. Digital Accessibility*. Bruksela.
2. Janowski, J., (2009). *Administracja elektroniczna*. Warszawa: Wydawnictwo MUNICIPIUM.
3. Nowak, P. A.; Zajdel, K.; Jęcek, M.; Salachna, T., (2023). *Wpływ pandemii Covid-19 na zwiększenie dostępności cyfrowej jednostek samorządu terytorialnego*. Przedruki 2023, 2023080146. <https://doi.org/10.20944/preprints202308.0146.v1>
4. Nowak, P.A. (2015). Serwisy www podmiotów pomocy społecznej jako narzędzia przeciwdziałania wykluczeniu społecznemu. W: J. Przywojska (red.), *Samorządowa polityka społeczna. Wyzwania i działania* (s. 65-75). Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
5. Riggins, F., Dewan, S., (2005). The digital divide: Current and future research directions. *Journal of the Association for Information Systems*, 6(12), 298–337. <https://doi.org/10.17705/1jais.00074>

Online sources:

1. KPRM, (2022), *Co to jest dostępność cyfrowa*. Pobrane z: www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/co-to-jest-dostepnosc-cyfrowa
2. Kolbus, N., (2023). *Dostępność cyfrowa – czy to ważne dla nas jako społeczeństwa?* Pobrane z: www.publicystyka.ngo.pl
3. Mroczkowska, B., Cieślak, M., (2023). *WCAG – kod do dostępności*. Pobrane z: <https://forum-dziekanatow.pl/index.php/wcag-kod-do-dostepnosci/>
4. Tylińska, E., Jahl, I., (2019), *Poradnik dostępność i dostępność cyfrowa*. Pobrane z: www.fand.com.pl

Legislative Acts:

1. Rozporządzenie Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych, Dz.U.2012 Poz. 526.
2. Ustawa z 4.04.2019 o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, Dz.U. 2019 Poz. 848.
3. Ustawa z 19.07.2019 o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, Dz.U. 2019 Poz. 1696.