Wiedza, której nie znajdziesz w internecie

iT w administracji

Miesięcznik informatyków i menedżerów IT sektora publicznego

nr 9 (154) wrzesień 2020 | www.itwadministracji.pl

Internetowa wieża Babel

Jakich narzędzi używać do tłumaczenia dokumentów urzędowych

36
Skok technologiczny
Kiedy migrować usługi do chmury

40
Krajobraz bezpieczeństwa
Największe zagrożenia w polskim internecie

56
Wi-Fi na szóstkę
Standard łączności bezprzewodowej 802.11ax

62
Kopia niezbędna
Narzędzia do backupu baz danych

ISSN 1898-3227
cena 36,00 zł (w tym 8% VAT)
9 771898 322000

32___E-usługi publiczne dla niepełnosprawnych
36___Kiedy migrować usługi IT do rozwiązań chmurowych
40___Krajobraz bezpieczeństwa polskiego internetu

E-usługi publiczne dla niepełnosprawnych

USŁUGI CYFROWE

Mimo że urzędowe strony internetowe mają coraz więcej udogodnień dla osób niepełnosprawnych, to załatwienie przez nich sprawy całkowicie drogą elektroniczną nadal nie jest częste, a często niemożliwe. Na szczęście widać światełko w tunelu.

Alicja Bar

O dostępności serwisu internetowego możemy mówić wtedy, gdy osoby niepełnosprawne mają pełny dostęp do treści, mogą je zrozumieć oraz skorzystać z wygodnej nawigacji czy interakcji z serwisem. – Serwis internetowy, zbudowany w zgodzie z technicznymi wytycznymi dostępności, nie będzie dostępny, jeśli opublikowane w nim informacje nie będą zrozumiałe – mówi Paweł Słupczyński, konsultant ds. rozwiązań biznesowych w Comarch. – I odwrotnie, serwis zawierający przystępne informacje musi być także dostępny pod kątem technicznym. Ważne, żeby były spełnione oba kryteria dostępności – podkreśla Słupczyński. Jak zauważa Adrian Furman, członek Rady Dostępności oraz prezes Grupy AF sp. z o.o., który sam jest niepełnosprawny ruchowo, w Polsce nie ma idealnej platformy elektronicznej, która w pełni zaspokoiłaby potrzeby osób z niepełnosprawnościami. Wspólnym mianownikiem są błędy w zakresie UX (User Experience) oraz UI (User Interface). Oznacza to, że w większości e-usługi nie są w pełni przyjazne użytkownikom i mają skomplikowany interfejs. – Istnieje szereg błędów w użytkowaniu i załatwianiu spraw drogą elektroniczną – mówi Furman. Jako przykład wskazuje PUE Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. – System jest nieczytelny, przestarzały, nie można się w nim odnaleźć. Choć jest narzędziem komunikacji z osobą ubezpieczoną oraz płatnikiem składek, często zawiera informacje nieprawidłowo wpisane przez operatorów lub wręcz niezgodne z dokumentami formalnoprawnymi. Złożenie wniosku w danej sprawie wymaga znajomości numeracji i oznaczeń danych dokumentów – tłumaczy Furman. Pełnej funkcjonalności nie posiadają też Portale Informacyjne Sądu. – Przechowują pisma generowane wyłącznie przez administrację sądową, nie gromadzą dokumentów przesyłanych przez strony, nie pozwalają na komunikację elektroniczną – wylicza Furman. Podobnie jest w przypadku sądów rejestrowych (KRS). – Tu też jest obowiązek komunikacji wyłącznie elektronicznie, ale dokumenty generowane są w programach dostarczanych przez firmy zewnętrzne w formie plików xml – mówi Furman. Powyższe platformy e-usług pozbawione są elementarnej dbałości o osoby z niepełnosprawnościami. Bywa też, że usługi te są niedostępne (nieosiągalne), zwłaszcza w okresach tuż przed ważnymi terminami składania dokumentów. – Ostatnie incydenty związane z końcową datą składania informacji o spółce i beneficjentach rzeczywistych (do 13 lipca 2020) wybitnie świadczą o braku testów obciążeniowych – wspomina Furman. Powyższe systemy e-usług są trudne w obsłudze przez osoby bez niepełnosprawności, a obsługa przez osoby z niepełnosprawnością często jest wręcz niemożliwa. Jednymi z lepszych platform, z których w miarę bez problemu

mogą korzystać osoby z niepełnosprawnościami, są strony internetowe urzędów miast, czyli e-Urząd i SOW PFRON – tak sądzi 90% pracowników Grupy AF, wśród których wiele osób jest niepełnosprawnych.

Pełen wachlarz błędów

Katalog usług elektronicznych nie wyczerpuje rzeczywistych potrzeb. Najlepszym przykładem jest wyrobienie karty parkingowej, dołączenie do programu asystent osobisty osoby niepełnosprawnej (dokumenty należy złożyć w powiatowym lub miejskim zespole do spraw orzekania o niepełnosprawności) czy ubieganie się o legitymację osoby niepełnosprawnej w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej. Te potrzeby wymagają osobistej wizyty w urzędzie. Najpierw trzeba znaleźć wniosek na stronie, przeważnie w postaci pliku Worda, rzadziej formularza w formacie PDF. – Próba wypełniania wniosku elektronicznie to nie lada wyzwanie, gdyż tekst najczęściej się „rozjeżdża". Następnie taki dokument trzeba wydrukować, fizycznie podpisać i złożyć w urzędzie – wylicza Furman. Nie przewidziano tu rozwiązania dla osób o bardzo ograniczonej ruchomości kończyn górnych. – Dlaczego nie można tego załatwić elektronicznie i podpisać profilem zaufanym? – pyta retorycznie Furman. Takie rozwiązanie jest stosowane w e-usługach zaproponowanych przez urzędy lub w ostatnim czasie, przy składaniu wniosków o dofinansowanie z PFRON, na platformie SOW PFRON.

Na utrudnienia trafiają również rodzice dzieci niepełnosprawnych, dla których co miesiąc trzeba zapewnić lekarstwa i środki higieny osobistej. Jak opowiada Sebastian Szymański, ojciec niepełnosprawnego dziecka, żeby dostać pieluchy dla dziecka, musi uzbroić się w cierpliwość. – Nie wiem, czy wszędzie tak to działa, ale u mnie wygląda to tak, że lekarz NFZ wystawia mi zlecenie elektroniczne, muszę je odebrać osobiście i potem zawieźć do sklepu – opisuje Szymański. Następnie należy czekać przynajmniej jeden dzień na potwierdzenie przyjęcia zlecenia przez sklep. Gdy sklep je potwierdzi, a produkt jest dostępny, rodzic kolejny raz jedzie do sklepu, tym razem po odbiór towaru.

Niezbędne jest indywidualne podejście

Artur Marcinkowski
Przewodniczący Rady Fundacji Widzialni

Niezmiennie największym grzechem polskich usług publicznych jest brak dostępności dla osób z indywidualnymi potrzebami. Twórcy aplikacji i projektanci usług nie posiłkują się w swojej pracy standardami dostępności, takimi jak WCAG. Brak jest też testów z użytkownikami i pracy z UX (usability & user experience). Podstawowe systemy, np. ZUS czy ePUAP, tylko w niewielkim stopniu zapewniają dostępność. Na przestrzeni lat, od kiedy tworzymy raport dostępności, w którym prezentujemy wyniki badań dostępności publicznych stron internetowych, aplikacji i usług, obserwujemy progres w zwiększaniu dostępności. Jednak w czasie kiedy ze względu na zagrożenie epidemiczne większość aktywności cyfrowej przeniosła się do internetu dostępność kluczowych usług dla obywateli powinna być większa. Podstawowe aktywności społeczeństwa, takie jak nauka, edukacja, praca, zdrowie, pozostają w dalszym ciągu nieosiągalne dla większości użytkowników z indywidualnymi potrzebami.

– A można by ten proces usprawnić, ośrodek zdrowia mógłby wysyłać mailem takie druki, wszyscy zaoszczędziliby czas – zauważa Szymański. Jak się okazuje, problemów jest więcej. Obecnie lekarz odgórnie raz w miesiącu ustala liczbę pieluch do pobrania. Dawniej można było pieluchy kupować częściej, ale teraz już nie ma takiej możliwości. – Przy dziecku, które jest upośledzone umysłowo, bardzo trudno raz w miesiącu zaplanować limit, zwłaszcza jeżeli niszczy ono pieluchy mechanicznie i bywa, że co godzinę potrzeba zmiany. Zdarzało się, że pieluch nam po prostu brakowało – mówi Szymański.

Problemy się mnożą

Realizacja usług elektronicznych częściowo wymaga osobistej wizyty w urzędzie. – Nawet podczas odbierania karty parkingowej i legitymacji osoby z niepełnosprawnością należy udać się osobiście do biura Powiatowego Zespołu do spraw Orzekania o Stopniu Niepełnosprawności. Lista problemów jest oczywiście o wiele dłuższa.

Jeżeli chodzi o strony internetowe instytucji publicznych, to najgorszy jest brak nawigacji dostosowanej do potrzeb – na ten problem wskazuje aż 70% pracowników Grupy AF. Podobne spostrzeżenia mają również inni niepełnosprawni. Niektóre e-usługi są niedopracowane, bardzo trudno uzupełnia się w nich i przesyła dokumenty. – Jak dzwonię do urzędu z prośbą o pomoc, to najczęściej urzędnicy nie potrafią właściwie pokierować i bezradnie rozkładają ręce – mówi Robert „Piniu" Pyczel, niepełnosprawny z Żagania.

Udogodnienia, czyli wiemy, co i jak

Osoby z niepełnosprawnością mogą złożyć roczne rozliczenia podatkowe w całości poprzez platformę elektroniczną. Rozwiązanie to jest na pewno szybsze i wygodniejsze niż stanie w kolejce „do pani z okienka". Czy jest to jednak rozwiązanie idealne dla wszystkich? – Nie. Funkcjonalność e-usług zawsze trzeba rozpatrywać przez pryzmat tego, że istnieją różne rodzaje i typy niepełnosprawności – wyjaśnia Furman. Ważnym udogodnieniem są również e-recepty. To rozwiązanie ma minimalne wymagania: numer PESEL, 4-cyfrowy kod wysłany SMS-em i e-mailem lub wydruk, który wręcza lekarz. Zakupy w aptece są więc łatwiejsze, bo nie trzeba wszystkich leków z recepty wykupywać od razu, a do tego w zakupach, zwłaszcza leków trudno dostępnych, pomóc →

może rodzina lub przyjaciele, wystarczy podać im numer PESEL i kod przesłany SMS-em.

Standardy są od dawna

Jeżeli skupimy się wyłącznie na części technicznej, to wytyczne do tworzenia czytelnych i dostępnych stron internetowych powstawały już w latach 90. XX wieku, wraz z początkami internetu. Jednak dopiero wprowadzenie wytycznych WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) jako standardu pozwoliło na zwiększenie dostępności informacji online dla osób niepełnosprawnych. W 2012 r. w Polsce weszło w życie rozporządzenie Rady Ministrów w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych (tekst jedn. DzU z 2017 r., poz. 2247), które określa, jakie standardy muszą spełniać strony serwisów służb i administracji. Dla wszystkich nowo powstających portali internetowych dostępnych publicznie był to standard WCAG w wersji 2.0, który zawiera wskazówki na temat tego, jak budować serwisy internetowe dostępne dla wszystkich. W wytycznych szczególnie ważna jest dostępność informacji dla osób z niepełnosprawnościami. Wdrożenie tych zaleceń zagwarantuje, że strona będzie dostępna zarówno dla osób niewidomych, jak i niedowidzących, z niepełnosprawnością ruchową, niesłyszących, z dysleksją lub różnego rodzaju dysfunkcjami intelektualnymi. Co więcej, serwis wykonany zgodnie z tymi założeniami będzie bardziej przyjazny osobom starszym oraz tym, które nie mają wprawy w korzystaniu z internetu. Standard ten jest jednak stawiany jedynie przed urzędami i instytucjami państwowymi.

Od roku 2019 polskie prawo wymaga dostępności portali zgodnych z WCAG 2.1, który jeszcze bardziej dba o umożliwienie dostępu do informacji niepełnosprawnym. Jak się okazuje, nadal ponad połowa instytucji w Polsce nie spełnia tych norm. Poza opóźnieniem we wdrażaniu wytycznych określonych prawem pozostają również ograniczenia techniczne. – Osoba niewidoma nie jest w stanie „odczytać" mapy czy skanu dokumentów dostępnych na stronie, a takie elementy mogą występować podczas korzystania z e-usług – komentuje Paweł Słupczyński z Comarch. – Niepełnosprawnym trudno także załączyć skany potrzebnych dokumentów. Podpisy do materiałów wideo czy audio również nie zawsze są dostępne. Na szczęście większość pozostałych elementów coraz częściej wspomaga osoby niepełnosprawne – dodaje.

Ze wszystkich e-usług, które są dostępne dla obywateli, mogą również korzystać osoby niepełnosprawne. Techniczne możliwości są rozbudowane: osoby niewidome i ociemniałe mają do dyspozycji automatycznego lektora wszystkich informacji umieszczonych na stronie, dla osób niedowidzących przewidziano tryb zwiększonego kontrastu czy powiększonej czcionki, a nawet narzędzie lupa pozwalające na kilkunastokrotne powiększenie. Niesłyszący powinni móc skorzystać z transkrypcji plików dźwiękowych, a przy materiałach wideo – z podpisów lub tłumacza języka migowego. Do tego dochodzą usprawnienia w nawigacji i czytelności strony. Dostępność e-usług jest przy tym różna w zależności od instytucji. Jedna gmina posiada pełną listę usług dostępnych elektronicznie, również dla osób niepełnosprawnych, a inna niestety nie. – Nie najlepiej wygląda wykorzystanie wszystkich technicznych możliwości. Dostępność e-usług jest różna, w zależności od instytucji. Wiele zależy od gminy i systemów dziedzinowych zintegrowanych z e-usługami. Na szczęście sytuacja z każdą chwilą poprawia się – mówi Słupczyński.

Miasta znają teorię

Przykładowo witryna internetowa Miasta Gliwice (**gliwice.eu**) jest dostosowana do potrzeb osób z różnymi niepełnosprawnościami. Na stronie umieszczono m.in. dane kontaktowe urzędu w wersji tekstowej i opatrzono je nagłówkiem, umieszczono również dostępny odsyłacz do Biuletynu Informacji Publicznej oraz staranną i wyczerpującą deklarację dostępności. Nawigacja w serwisie jest przejrzysta, a struktura nagłówków przedstawia się w sposób logiczny. Aktualności, w tym informacje kryzysowe, są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami w formie tekstowej i są opatrzone nagłówkami. Wszelkie napisy na stronie mają odpowiedni kontrast i są widoczne, a zdjęcia i obrazki mają teksty alternatywne. W przypadku plików, które otwierają się w innym programie lub oknie, a które mogą być niedostępne dla czytników ekranowych, użytkownikowi przekazywana jest stosowna informacja w atrybucie tytułu. Pola formularzy mają przypisane etykiety. Strona ma także mapę umieszczoną w stopce. Witryna jest

Ciągle uczymy się dostępności

Adrian Furman
członek Rady Dostępności oraz prezes Grupy AF sp. z o.o. – firmy zatrudniającej specjalistów z niepełnosprawnością

Analizując funkcjonalność e-usług, już na samym początku trzeba powiedzieć, że dostępność cyfrowa jest czymś, czego ciągle się uczymy. Jako kraj nie jesteśmy w tym biegli i jeszcze długo nie będziemy. Dlaczego? Odpowiedź jest prosta – dopiero po 30 latach transformacji ustrojowej w życie weszła pierwsza ustawa (25 września 2019 r.), która reguluje kwestie dostępności. Do 23 września br. wszystkie podmioty publiczne zobowiązane są do zapewnienia osobom z niepełnosprawnościami szeroko rozumianej dostępności, w tym też cyfrowej. Czy to oznacza, że e-usługi będą działać idealnie i zostaną w pełni dostosowane do potrzeb osób z niepełnosprawnościami? Niestety nie. Dopiero po roku lub nawet dłuższym okresie będzie można to ocenić.

responsywna, ma możliwość przełączenia na wersję w wysokim kontraście czy powiększenia czcionki.

Strona internetowa Urzędu Miasta Ostrołęki również dostosowana jest do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Posiada opcję zmiany kontrastu (cztery wersje) oraz powiększenia czcionki, przez co jest bardziej czytelna dla osób słabowidzących. Grafiki posiadają atrybut alt (tekst alternatywny), a załączniki zamieszczane są w formacie PDF i mogą być odczytane przez czytnik ekranowy. Strona posiada przejrzysty interfejs – logo znajduje się po lewej stronie, jest menu nawigacyjne oraz stopka. Znaczniki title (tytuł) opisują, co aktualnie znajduje się na danej stronie. Strona ma strukturę zbudowaną na znacznikach h1–h6, a użyta czcionka jest bezszeryfowa. Wszystkie „klikalne" elementy są obramowane i można poruszać się po nich za pomocą przycisku [Tab]. Aby załatwić sprawę w urzędzie miejskim przez internet, zazwyczaj można skorzystać z usług ogólnodostępnych na ePUAP, PLIP lub w serwisie **obywatel.gov.pl**. – Poprzez PLIP można sprawdzić i uregulować kilka typów zobowiązań. Przykładowo, można wnieść opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi, geodezyjne czy adiacenckie. Na ePUAP również można załatwić sprawy przez internet od początku do końca – wyjaśnia Karol Olszewski z Wydziału Informatyki Urzędu Miasta Ostrołęki. Jako przykład podaje wydanie zaświadczenia o zgodności zamierzonego sposobu użytkowania obiektu budowlanego z ustaleniami planu miejscowego, przyjmowanie wniosków i uwag do sporządzonego studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego oraz miejscowych planów zagospodarowania przestrzennego, wydanie zaświadczenia o przeznaczeniu w studium uwarunkowań i kierunków zagospodarowania przestrzennego, o przeznaczeniu terenu w planie miejscowym, nadanie numeru porządkowego budynku czy złożenie deklaracji lub jej korekty o wysokości opłaty za gospodarowanie odpadami komunalnymi. Z kolei Urząd Miejski w Zabrzu świadczy e-usługi na różnych poziomach transakcyjności. Sprawy w sposób elektroniczny można zrealizować za pośrednictwem platformy SEKAP oraz ePUAP. Na SEKAP aż 176 spraw można załatwić w pełni elektronicznie, natomiast na ePUAP 64. – Najczęściej używanymi e-usługami są: zgłoszenie urodzenia dziecka, zawiadomienie o nabyciu lub zbyciu pojazdu, zgłoszenie pobytu czasowego i stałego, wniosek o wydanie odpisu aktu stanu cywilnego. Obie platformy dostosowane są do wymagań WCAG, niestety nie ma możliwości zweryfikowania, ilu klientów urzędu załatwiających sprawy przez internet to osoby niepełnosprawne – mówi Roksana Stankiewicz, starszy inspektor oraz lider aplikacji EOD w Wydziale Obsługi Klienta Urzędu Miejskiego w Zabrzu. Zazwyczaj urzędowe strony internetowe nie prowadzą statystyk, nie ma więc informacji, kto i z jakich e-usług korzysta. Nie wiadomo też, czy z e-usług korzystają osoby niepełnosprawne i jak sobie z nimi radzą. Brakuje danych na temat ich rzeczywistych potrzeb.

Biuletyn dla niepełnosprawnych

W Biuletynie Informacji Publicznej Urzędu Miejskiego w Gliwicach opublikowane jest zestawienie e-usług, które są udogodnieniem dla osób z niepełnosprawnościami. Dodatkowo dla osób niesłyszących na stronie urzędu jest dostępnych 10 filmowych informacji w języku migowym. – W pełni elektronicznie można załatwić ponad 130 spraw, co jest dużym udogodnieniem dla klientów z niepełnosprawnością ruchową – mówi Katarzyna Duława, naczelnik Biura Obsługi Interesantów Urzędu Miejskiego w Gliwicach. Dzięki instrukcjom w języku migowym osoby niesłyszące mają możliwość załatwiania spraw urzędowych w pełni samodzielnie lub tylko z niewielką pomocą. Podobną funkcję spełniają udogodnienia dla osób niedowidzących, umożliwiające niepełnosprawnym samodzielny kontakt z urzędem, wprowadzone zarówno w serwisie gliwice.eu, jak i na stronie **bip.gliwice.eu**.

Urząd Miejski w Gliwicach jest obecnie na etapie budowy nowego Biuletynu Informacji Publicznej. Dwie główne planowane zmiany to dostosowanie formularzy urzędowych oraz kart informacyjnych do wymagań WCAG, w szczególności dla osób niewidzących i niedowidzących, korzystających z czytników ekranowych. Nowa strona BIP, w przeciwieństwie do obecnej, będzie responsywna, co powinno znacząco pomóc osobom niedowidzącym korzystającym ze strony BIP na urządzeniach mobilnych. Kolejna planowana i istotna zmiana to zapewnienie dostępu do najważniejszych kart informacyjnych i formularzy urzędowych z poziomu strony głównej BIP-u. Jest to udogodnienie szczególnie istotne dla osób wykluczonych cyfrowo z przyczyn psychologicznych.

Będzie lepiej

Osoby niepełnosprawne chętnie korzystają z e-usług. Dostęp do nich ma szczególnie istotne znaczenie dla osób z niepełnosprawnością ruchową, którym łatwiej jest skorzystać z usług online niż załatwiać sprawy osobiście. – Pomimo intensywnych działań władz lokalnych i państwowych jeszcze nie wszystkie urzędy są dostępne np. dla osób na wózkach inwalidzkich. Im łatwiej skorzystać z portalu urzędu – mówi Słupczyński. Warto więc postarać się, aby strony internetowe instytucji publicznych były przyjazne wszystkim, bez wyjątku. – W naszej opinii należy najpierw ustandaryzować formularze internetowe dostępne dla klientów urzędów i sprawić, żeby korzystanie z nich było proste i intuicyjne – mówi Marcin Rybicki, informatyk Urzędu Miasta w Piławie Górnej. – Tam, gdzie byłoby to możliwe, można postarać się o zmiany w e-usługach, aby umożliwiały załatwienie spraw przez internet od początku do końca – dodaje Karol Olszewski z Urzędu Miasta Ostrołęki. – Do tego warto dalej wspierać i rozszerzać podpis elektroniczny, który pomoże w załatwianiu wszystkich – a nie tylko niektórych – spraw drogą elektroniczną – podsumowuje Adrian Furman. IT

Autorka z wykształcenia jest politologiem. Interesuje się zagadnieniami dotyczącymi administracji publicznej, nowych technologii i rynku e-commerce.