

Żyjemy w czasach społeczeństwa opartego na przepływie informacji. Informacji których podstawowym źródłem jest internet, najdynamiczniej rozwijające się dziś medium. Internet nie goni już rzeczywistości – on ją kreuje. Wiele osób nie potrafi już sobie wyobrazić życia bez internetu, dla wielu jest on narzędziem ułatwiającym codzienne życie.

W świecie biznesu dostęp do internetu to w zasadzie obowiązek. Firma nie posiadająca strony internetowej dla wielu osób praktycznie nie istnieje. W jaki sposób dowiedzieć się o niej? W jaki sposób dowiedzieć się jak się z nią skomunikować?

Zdecydowana większość przedsiębiorców ma świadomość takiego stanu rzeczy i posiada firmową stronę internetową. Czego nie wiedzą, to fakt, że ich strona najprawdopodobniej nie istnieje dla dużej grupy internautów lub mają problemy, aby z niej skorzystać. Dzieje się tak, ponieważ te nowoczesne, często drogie i tworzone miesiącami strony internetowe nie spełniają standardów dostępności. Czyli mówiąc krótko – są NIEDOSTĘPNE.

Wystarczyłoby jako jedno z podstawowych założeń do strony i wymagań dla wykonawcy podać spełnienie standardów określonych przez konsorcjum W3C w dokumencie WCAG (Web Content Accessibility Guidelines), zawierającym ogólne wytyczne odnośnie przygotowania serwisów internetowych, w sposób umożliwiający dotarcie do ich treści wszystkim użytkownikom internetu. Odpowiednio wykonana strona internetowa będzie prawidłowo wyświetlać się we wszystkich przeglądarkach internetowych, zainstalowanych na dowolnym komputerze i podłączonych do internetu za pomocą dowolnego łącza. Naturalnie nie zawsze będzie wyświetlać się w taki sam sposób, ale co najistotniejsze, użytkownik zawsze będzie w stanie dotrzeć do zawartych na niej treści.

Dostępna strona to taka, z której mogą skorzystać wszyscy użytkownicy internetu. Oczywiście można ograniczyć się do przystosowania serwisu dla najpopularniejszego oprogramowania i poinformować użytkowników o rekomendowanym sposobie przeglądania serwisu. Co może spotkać się z negatywnym odbiorem ze strony użytkowników, ponieważ po pierwsze nie wszyscy mogą dostosować się do tych zaleceń, a po drugie nie wszyscy będą chcieli. Do pierwszej kategorii internautów jeszcze wrócę i postaram się szerzej omówić ten temat. Zatrzymajmy się jednak na chwilę przy drugiej grupie osób. Załóżmy, że twórca serwisu internetowego zdecydował się przystosować go do 3 najpopularniejszych w Polsce wyszukiwarek. Będą to więc Firefox, Internet Explorer, Opera (dla uproszczenia pomijam wersję oprogramowania). Załóżmy nawet, że zostanie również przygotowany komunikat, który użytkowników innego oprogramowania będzie informował, że serwis działa poprawnie w tych trzech przeglądarkach. Warto również wspomnieć, że wszystkie są udostępniane bez żadnych opłat i bardzo szybko można je pobrać z internetu. Proszę sobie wyobrazić, że korzystają Państwo z komputera, na którym zainstalowana jest przeglądarka Google Chrome. Wchodząc na naszą

przykładową stronę, otrzymują Państwo komunikat, że strona może nie funkcjonować poprawnie i zostaną Państwo poproszeni o zainstalowanie jednej z trzech wspomnianych przeglądarek. Czy skorzystają Państwo z tej propozycji? Zakładając, że mają Państwo taką możliwość, poświęcą Państwo czas, aby zainstalować przeglądarkę, która zagwarantuje poprawne wyświetlenie tej strony, a często nawet jest jedynym sposobem, aby dotrzeć do informacji na niej zawartych? W podanym przykładzie użytkowników przeglądarki Google Chrome, sytuacja dotyczy ponad 2% użytkowników internetu w Polsce, a więc ponad 300 tys. osób. Czy sądzą Państwo, że właściciel przykładowego serwisu internetowego zrezygnowałby dobrowolnie z dotarcia do 300 tys. osób?

Powyższy przykład obejmuje tylko jedną, stosunkowo nową i niszową przeglądarkę internetową Google Chrome oraz pomija wersję trzech najpopularniejszych przeglądarek, do których twórca dostosowuje serwis. Gdyby założyć, że w testach strony zostaną wykorzystane najnowsze wersje przeglądarek (co jest wersją najbardziej prawdopodobną), czyli Firefox 3.x, Internet Explorer 7.x i Opera 9.x. Wówczas serwis internetowy zostanie dostosowany do potrzeb 63% użytkowników. Z innych wersji tych przeglądarek lub z innego oprogramowania korzysta więc 37% internautów. Według danych o liczbie internautów w Polsce w 2008 roku, daje to około 5,7 mln osób, które mogą mieć problemy z przeglądaniem tego serwisu internetowego. Czy wydalibyśmy folder reklamowy, z przeczytaniem którego może mieć problemy prawie 6 milionów ludzi trzymających go w rękach?

Przygotowanie strony internetowej w oparciu o międzynarodowe standardy dostępności (WCAG) daje pewność, że bez względu na to, z jakiej przeglądarki internetowej korzysta odwiedzający tę stronę, będzie mógł zapoznać się z jej treścią. Przeglądarkę internetową można jednak zmienić, można równocześnie korzystać z kilku przeglądarek. Strona niezgodna ze standardami jest więc niewątpliwie utrudnieniem dla wielu użytkowników, ale nie blokuje dostępu do informacji. Jest jednak wielu użytkowników, którzy takiego komfortu nie mają, a informacje zawarte na niedostępnej stronie, są dla nich często nieosiągalne. Są to wcześniej wspomniane osoby, które do zaleceń twórców stron dostosować się nie mogą.

Sytuację, w której przedstawiciele określonych grup społecznych z różnych powodów nie mogą korzystać z zasobów internetu nazywamy wykluczeniem cyfrowym. Podstawowym powodem takiej sytuacji jest brak dostępu do internetu z przyczyn materialnych lub infrastrukturalnych. Jednak bardzo często mamy do czynienia z wykluczeniem cyfrowym również wśród osób mających dostęp do cyfrowej sieci, a jednak nie mogących skorzystać z zawartych w niej informacji.

Grupa niewątpliwie szczególnie narażona na dyskryminację informatyczną są osoby niepełnosprawne. Zwłaszcza dysfunkcja wzroku utrudnia korzystanie z sieci, która przecież opiera się głównie na przekazie wizualnym. W dużym stopniu barierę tę niwelują programy czytające –

screenreadery, które pozwalają osobom niewidomym bądź niedowidzącym na sprawne poruszanie się po stronach internetowych. Pod jednym wszakże warunkiem – aby program czytający mógł prawidłowo odczytać zawartość strony musi być ona prawidłowo opisana, a jej kod źródłowy musi spełniać wspomniane normy (WCAG). Program czytający ekran można bowiem porównać do prostej przeglądarki tekstowej. Jeżeli istotne elementy serwisu internetowego zostaną przedstawione wyłącznie w formie graficznej, nie będą one widoczne dla tego rodzaju oprogramowania, a więc również dla użytkownika. W ekstremalnych przypadkach, np. gdy strona w całości wykonana jest w technologii Flash, a więc jest jedną dużą animacją, osoba niewidoma będzie miała wrażenie, że strona jest pusta.

Mówiąc o dysfunkcji wzroku, należy wspomnieć o osobach niedowidzących, które nie są w stanie odnaleźć poszukiwanych informacji z powodu niedostatecznego kontrastu tekstu w stosunku do tła, bądź w wyniku niekonsekwentnego, przypadkowego korzystania z różnych krojów czcionek. W przypadku dużej wady wzroku, często wspomagają się również programami czytającymi ekran.

Dokładna liczba osób z dysfunkcją wzroku jest trudna do określenia, ponieważ nie istnieją odpowiednie rejestry. W samym Polskim Związku Niewidomych jest zarejestrowanych 65 tysięcy osób, a szacuje się, że osób niewidomych i niedowidzących jest w społeczeństwie około 1%, czyli w Polsce 385 tysięcy osób. Zakładając, że taki sam odsetek internautów jest wśród osób z dysfunkcją wzroku jak w całym społeczeństwie, mielibyśmy prawie 176 tysięcy internautów korzystających z programów czytających ekran lub powiększających. Prawdopodobnie jest ich więcej i aktywniej korzystają z możliwości, jakie daje internet. Można bowiem przypuszczać, że sprawnie działająca sieć ułatwia wiele codziennych spraw. Sformułowanie „sprawnie działająca sieć” jest tutaj kluczowym elementem, ponieważ najczęściej strony internetowe stawiają barierę niemożliwą do pokonania. W wielu budynkach firm i instytucji pojawiają się elementy ułatwiające dostęp dla osób niepełnosprawnych, w przypadku stron internetowych jest wręcz przeciwnie. Dlaczego inwestując środki finansowe w realizację serwisu internetowego przedsiębiorca dobrowolnie rezygnuje z bez mała 200 tysięcy potencjalnych klientów, którzy mają takie same potrzeby jak osoby bez dysfunkcji, a prawdopodobnie chętniej skorzystają z usług oferowanych zdalnie?

Wizualne problemy ze stronami internetowymi dotyczą również osób dotkniętych daltonizmem. Bardzo często elementy nawigacji, jak na przykład linki umieszczone w tekście, są oznaczone wyłącznie zmianą koloru, co może daltonistom uniemożliwić poruszanie się po stronie. W efekcie nieodpowiedniego oznaczenia elementów nawigacyjnych, 8% mężczyzn i 0,5% kobiet (około 1,24 mln internautów w Polsce) może mieć problemy z odnalezieniem odpowiednich informacji na stronie internetowej.

Wydawałoby się, że problemów podczas korzystania ze stron internetowych nie powinny mieć osoby głuche. Nic bardziej mylnego. Pomijając multimedialny charakter internetu, w którym wiele informacji umieszczanych jest w formie materiału wideo lub plików dźwiękowych bez alternatywy tekstowej, same informacje tekstowe mogą przysporzyć wiele problemów osobom głuchym, szczególnie wśród posługujących się językiem migowym. Pomimo tego, że istnieją narodowe odmiany języka migowego, to nie są one ich dokładnym przełożeniem. Polski Język Migowy różni się w swojej składni od języka polskiego. Z oczywistych względów jest on znacznie uproszczony. Zastosowanie na stronie internetowej zbyt skomplikowanych sformułowań, specjalistycznych określeń i wyrafinowanej stylistyki, może spowodować, że będzie to treść kompletnie niezrozumiała dla osoby głuchej.

Podobnie jak w przypadku osób z dysfunkcją wzroku, tak i w przypadku głuchych, nie istnieją spisy określające dokładną ich liczbę w społeczeństwie. W samym Polskim Związku Głuchych zrzeszonych jest ponad 100 tysięcy osób. Można więc przypuszczać, że liczba osób głuchych jest nawet większa niż niewidomych i niedowidzących. Zastanówmy się więc czy na pewno firmowa strona internetowa musi posługiwać się skomplikowanym, technicznym językiem, które często nie rozumieją również osoby bez dysfunkcji?

Wymienione wyżej grupy społeczne mogą mieć problemy z dotarciem do informacji zawartych na niedostępnej stronie. Nie stanowi ona jednak żadnego zagrożenia dla tych osób. Czy strona internetowa może wyrządzić jakąś szkodę odwiedzającemu? Jest to wysoce mało prawdopodobne, jednak nie niemożliwe. Umieszczenie na stronie zbyt intensywnie migoczących elementów może wywołać atak epilepsji, potocznie zwanej padaczką. Ludzie cierpiący na epilepsję światłoczułą mogą nie tylko mieć problemy podczas korzystania ze stron, które w niewłaściwy sposób operują animowanymi elementami, ale mogą zostać narażeni na fizyczne cierpienie. Wytyczne dla twórców dostępnych stron internetowych (WCAG) przewidują również taką sytuację, która dotyczy od 0,5% do 0,8% procenta populacji, a więc około 124 tysięcy internautów.

Niepełnosprawność ruchowa również może być przeszkodą przy korzystaniu z internetu. Trudno szukać konkretnych, manualnych rozwiązań tego problemu ze względu na wielką różnorodność upośledzeń motorycznych, wystarczy jednak przy tworzeniu serwisu zwrócić uwagę na jego funkcjonalność i przejrzystość. To znacznie ułatwia poruszanie się po nim ograniczając ilość koniecznych czynności oraz czyniąc nawigację intuicyjną, przyjazną dla użytkownika. Należy przewidzieć, że użytkownicy mogą korzystać z bardzo różnych manipulatorów do nawigowania po stronie. Nie zawsze będzie to powszechnie znana myszka komputerowa. A nawet jeżeli, to weźmy pod uwagę, że zaburzenia koordynacji ruchowej lub niewydolność mięśniowa górnych partii ciała, może powodować trudności z kliknięciem w elementy o niewielkich rozmiarach. Pomocne dla tej

grupy użytkowników, może być również dodanie skrótów klawiaturowych do najczęściej wykorzystywanych funkcji strony.

W zasadzie większość rodzajów niepełnosprawności wiąże się z mniejszymi lub większymi problemami podczas korzystania z zasobów internetu. Bez wątpienia przystosowanie serwisu internetowego dla potrzeb osób niepełnosprawnych jest dobrze postrzegane, również wśród osób, dotkniętych takim rodzajem niepełnosprawności, który nie wpływa na ich zdolność korzystania z globalnej sieci. Wymienione wyżej grupy społeczne stanowią jedynie najbardziej narażoną na wykluczenie cyfrowe część społeczności niepełnosprawnych. Wyjście naprzeciw potrzebom tych internautów, z pewnością znajdzie uznanie w oczach wszystkich ludzi identyfikujących się z tą społecznością, a jest to nie mała grupa. Według danych z roku 2008, prawnie potwierdzoną niepełnosprawność posiadało 11,8% społeczności w wieku powyżej 15 lat. Przekładając to na liczbę internautów, otrzymamy ponad 1,8 mln osób zainteresowanych tematem dostępności. Jest to grupa, której z pewnością ignorować nie należy.

Inną formą wykluczenia cyfrowego jest brak dostatecznego dostępu do internetu z przyczyn infrastrukturalnych. Osoby zamieszkujące obszary wiejskie, o słabo rozwiniętej infrastrukturze informatycznej lub ubogie, nie mogące pozwolić sobie bądź na zakup sprzętu komputerowego, bądź na opłacanie najdroższych w Europie stawek abonamentowych za korzystanie z internetu bez wątpienia są dyskryminowane w dostępie do informacji. Aby usprawnić działanie i zoptymalizować czas poświęcany na przeglądanie internetu, bardzo często w parze z wolniejszym łączem idzie wykorzystywanie przeglądarek tekstowych lub przynajmniej wyłączenie elementów graficznych odwiedzanych serwisów. Przystosowanie strony do standardów dostępności okazuje się pomocne również w tym przypadku. Właściwie przygotowana strona internetowa wyświetli się poprawnie zarówno w trybie tekstowym, jak również nie będzie stanowiła zbytniego obciążenia dla użytkowników przeglądających stronę w trybie graficznym mimo wolnego łącza. Polska zajmuje obecnie 3 miejsce od końca pod względem liczby łączy przekraczających 144 Kb/s. Łączami szerokopasmowymi może pochwalić się tylko 41,5% gospodarstw domowych. W połączeniu z informacją, że 27,9% internautów zamieszkuje tereny wiejskie, z dużym prawdopodobieństwem możemy założyć, że ponad 4,3 mln internautów może mieć problemy z przeglądaniem serwisów internetowych, spowodowane niewystarczającą prędkością łącza.

Można pomyśleć, że na wykluczenie cyfrowe narażeni są tylko osoby ubogie lub niepełnosprawne. Będzie to jednak stwierdzenie nieprawdziwe. Na przykładzie ostatniej z opisanych grup, można łatwo zauważyć, że mieszkańcy wsi nie dysponują szybkim łączem wcale nie z przyczyn materialnych, ale infrastrukturalnych. Ze względów technicznych nie mogą

skorzystać z szerokopasmowego połączenia.

Chciałbym w tym miejscu również zwrócić uwagę, na grupę społeczną, którą określiłbym mianem „czasowo wykluczonych cyfrowo”. Są to osoby raczej młode, aktywne zawodowo, mieszkające często w dużych miastach, najczęściej o dochodach powyżej przeciętnej, z wykształceniem wyższym, zajmujące stanowiska kierownicze. Sądzę, że jest to charakterystyka interesującej grupy docelowej dla bardzo wielu przedsiębiorców. W jaki sposób mogą być oni narażeni na wykluczenie cyfrowe? Korzystając z mobilnego internetu. Ma to również podłoże infrastrukturalne, ale nie tylko. Mamy bowiem grupę użytkowników przenośnych komputerów wyposażonych w mobilne modemy. Najczęściej mogą one osiągać duże prędkości połączenia, ale nie mają takich możliwości ze względu na ograniczony zasięg sieci komórkowych w Polsce. Druga grupa to użytkownicy telefonów komórkowych umożliwiającym przeglądanie stron internetowych. Bardzo często mobilne przeglądarki mają ograniczone możliwości i rozwiązania nie spełniające standardów dostępności, powodują problemy z dotarciem do treści zawartych na stronach internetowych. Według największego w Polsce badania internetu gemiusTraffic, tylko użytkownicy telefonów komórkowych generują 15 milionów odsłon tygodniowo w serwisach objętych badaniem.

Inną grupą użytkowników narażonych na wykluczenie cyfrowe, a niekoniecznie kwalifikujących się do wymienionych wyżej grup społecznych, są osoby rozpoczynające korzystanie z internetu. Brak umiejętności związanych z obsługą systemów komputerowych jest również jedną z przyczyn dyskryminacji informatycznej. Roczny przyrost użytkowników internetu w Polsce oscyluje w granicach 1 miliona osób. Mamy więc każdego roku milion osób, które nie mają doświadczenia w poruszaniu się po stronach internetowych. Wiele elementów dostępności stron internetowych wpływa na ich przejrzystość, czytelność i intuicyjne działanie. Dzięki czemu nawet początkujący internauci nie powinni mieć kłopotów z odnalezieniem właściwych treści.

Przystosowanie strony internetowej do standardów dostępności umożliwia dostęp do informacji na niej zawartych milionom ludzi, którzy korzystają z internetu. Ponad 71% z nich robi to codziennie. Stanowią więc ogromną grupę odbiorców komunikacji firmy bądź instytucji, którzy od tych informacji mogą być odcięci w przypadku niewłaściwego przygotowania serwisu internetowego. To jednak nie koniec korzyści, jakie może odnieść właściciel dostępnej strony. Wychodząc naprzeciw potrzebom osób narażonych na wykluczenie cyfrowe, możemy spotkać się z dodatkowymi korzyściami, odnoszącymi się do ogółu internautów, a nawet społeczeństwa.

Pierwsza z korzyści związana jest z pozycją strony internetowej w rezultatach wyszukiwania wyszukiwarki internetowej, która w obecnych czasach jest podstawą istnienia w internecie. Niska pozycja witryny w wyszukiwarce w zasadzie wyklucza możliwość pozyskiwania nowych kontrahentów za pomocą internetu. Owszem strona internetowa może wówczas stanowić platformę komunikacji z istniejącymi klientami i partnerami firmy. Nie stanowi jednak źródła

nowych kontaktów, czyli nie jest efektywnie wykorzystywana. Przystosowanie strony do standardów WCAG pozytywnie wpływa na pozycję strony w wyszukiwarce. Obrazowo wyjaśniając tę zależność można porównać robota wyszukiwarki (indeksującego strony internetowe) do prostej przeglądarki tekstowej (podobnie jak screenreader). Jeżeli serwis internetowy jest dostępny, robot wyszukiwarki z łatwością zarejestruje jej pełną treść. Dodatkowo jednym z podstawowych kryteriów dostępności jest bezbłędny kod źródłowy serwisu, co również nie umknie uwadze robota i zaprocentuje odpowiednio wyższą pozycją w wyszukiwarce. Na stronie jednej z firm zajmujących się pozycjonowaniem znajdziemy informację, że optymalizacja serwisu może obniżyć koszty pozycjonowania nawet o 80%.

Kolejną korzyść z dostosowania strony jaką może odczuć firma lub instytucja dotyczy jej wizerunku. Z pewnością jednym z celów firmowej strony internetowej jest budowanie odpowiedniego wizerunku. Przestrzeganie międzynarodowych standardów dostępności i wrażliwość na potrzeby grup społecznych narażonych na wykluczenie cyfrowe, bez wątpienia wpłynie na pozytywny odbiór właściciela witryny. Wiele mówi się aktualnie o społecznej odpowiedzialności biznesu, organizuje imprezy, sponsoruje sport, prowadzi programy aktywizujące społeczności lokalne. Wszystkie te działania są jak najbardziej godne pochwały. Nie da się jednak ukryć, że wymagają one zaangażowania odpowiednich środków finansowych. Tymczasem przygotowanie dostępnej strony internetowej, które najczęściej nie generuje dodatkowych kosztów, zdecydowanie jest przykładem działania społecznie odpowiedzialnego.

Bez odpowiednich badań, działania wizerunkowe trudno przełożyć na wymierne korzyści, choć z pewnością każdy nowoczesny menadżer przyzna, że jest to jeden z najistotniejszych elementów funkcjonowania na rynku. Jako ostatnią w tym zestawieniu, chciałbym wskazać znajdującą się na przeciwnym biegunie, bardzo policzalną i wymierną korzyść, a mianowicie mniejsze obciążenie serwera. Jest to istotne szczególnie w przypadku serwisów o dużej odwiedzalności, przekładającej się na większe obciążenie serwera, na którym taki serwis jest utrzymywany. Skala przedsięwzięcia powoduje, że optymalizacja kosztów w przypadku dużych stron jest bardziej odczuwalna, nie znaczy to jednak, że dotyczy tylko największych portali. Każda witryna musi być umieszczona na serwerze, który generuje koszt związany z utrzymaniem łącza internetowego o odpowiedniej przepustowości. Przygotowując stronę zgodnie ze standardami dostępności, bierzemy pod uwagę między innymi tzw. „wagę strony”. Tworząc „lekką stronę” ułatwiamy korzystanie z niej osobom dysponującym wolnym łączem. Nie jest to jedyna korzyść, ponieważ równocześnie zmniejszamy obciążenie serwera i możemy sobie pozwolić na zakup łącza o mniejszej przepustowości. Biorąc pod uwagę, że zazwyczaj jest to związane z niższą opłatą abonamentową, takie działanie może przynieść znaczne oszczędności na przestrzeni czasu.

Jak starałem się pokazać, przystosowanie strony internetowej do standardów dostępności,

to nie tylko „strona dla niepełnosprawnych”, ale działanie przynoszące korzyści na bardzo wielu płaszczyznach. Jeżeli spojrzeć całościowo na budżet przeznaczony na działania w obszarze internetu, ewentualne koszty przystosowania strony do standardów, zwrócą się w postaci policzalnych oszczędności i innych korzyści, które chciałbym w kilku punktach przypomnieć:

1. Poszerzenie grupy odbiorców treści prezentowanych w serwisie internetowym i potencjalnych klientów, jeżeli serwis prezentuje ofertę handlową.
  - Użytkownicy innych przeglądarek, niż najnowsze wersje trzech najbardziej popularnych, tj. Firefox, Internet Explorer i Opera (5,7 mln internautów).
  - Osoby niewidome i niedowidzące (176 tys. internautów).
  - Daltoniści (1,24 mln internautów).
  - Głusi (co najmniej 100 tys. osób).
  - Osoby cierpiące na epilepsję (124 tys. internautów).
  - Osoby niepełnosprawne ruchowo (1,8 mln internautów).
  - Osoby korzystające z wolnych łączy internetowych (4,3 mln internautów).
  - Osoby wykorzystujące mobilny dostęp do internetu (1,06 mln modemów).
  - Użytkownicy wykorzystujący telefony komórkowe do przeglądania stron internetowych.
  - Początkujący użytkownicy internetu (1 mln internautów rocznie).
2. Wyższą pozycję w wyszukiwarkach internetowych i obniżenie kosztów pozycjonowania.
3. Obniżenie kosztów utrzymania strony na serwerze (szczególnie w przypadku dużych serwisów, np. społecznościowych).
4. Budowanie pozytywnego wizerunku społecznie odpowiedzialnej firmy lub instytucji.

Prezentowane w tym dokumencie liczebności grup społecznych narażonych na wykluczenie cyfrowe mogą w pewnych obszarach nachodzić na siebie, czyli osoba niewidoma, stawiająca „pierwsze kroki” w internecie i korzystająca z wolnego łącza internetowego, będzie policzona w tym zestawieniu trzykrotnie. Sumując podane wyżej liczby otrzymamy ponad 13 milionów internautów. Zakładając pewną część wspólną wymienionych grup społecznych, możemy jednak pokusić się o stwierdzenie, że temat dostępności dotyczy około 10 milionów osób, czyli ponad ¼ społeczeństwa w Polsce.

Decyzję, czy wziąć pod uwagę tę informację podczas tworzenia lub aktualizacji serwisu internetowego, pozostawiam Państwu.