

e-SĄDY PO POLSKU

Badanie i ranking stron internetowych
sądów okręgowych i apelacyjnych oraz Sądu Najwyższego

III edycja

**Autorzy:**

Dawid Sześciło

Marta Kube (*FOR*)

Maciej Lipiec (*K2 Internet S.A.*)

Magdalena Bicka (*K2 Internet S.A.*)

Michał Gołębiowski (*K2 Internet S.A.*)

Redakcja:

Jarosław Bełdowski

Anna Sikora

**Badaniem zostały objęte serwisy internetowe sądów
według stanu na grudzień 2010**

opracowanie graficzne i skład: *manfolio*

Warszawa, luty 2011 r.

www.for.org.pl

www.hfhr.org.pl

www.k2.pl

SPIS TREŚCI

1. Synteza	2
2. Wprowadzenie	2
3. Kryteria oceny stron internetowych sądów	3
3.1. Kryteria merytoryczne	3
3.2. Kryteria techniczne	5
4. Ranking	7
5. Uwagi szczegółowe	9
5.1. Ocena merytoryczna	9
5.2. Ocena techniczna	11
6. Serwis internetowy Sądu Najwyższego. Analiza przypadku	19
6.1. Analiza zawartości technicznej	19
6.2. Analiza zawartości merytorycznej	21
6.3. Wzorcowe serwisy sądów najwyższych	22
7. Rekomendacje	25
7.1. Techniczne	25
7.2. Merytoryczne	26
Załączniki	27

1. Synteza

- Od czasu pierwszego badania „E-sądy po polsku” z 2008 jakość stron sądów internetowych sądów apelacyjnych i okręgowych znacznie poprawiła się, ale w dalszym ciągu widoczne są liczne niedociągnięcia. Największym problemem serwisów sądów jest korzystanie z przestarzałych technologii, przez co serwisy sądowe są mało przejrzyste i niezbyt przyjazne dla swoich użytkowników.
- Na stronach sądów nadal brakuje wielu ważnych informacji przydatnych dla obywateli, np. dotyczących sposobu wnoszenia opłat sądowych czy możliwości uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej. Sądy powszechne niechętnie zamieszczają też swoje orzeczenia w przeciwieństwie do sądów administracyjnych, których wszystkie wyroki trafiają do sieci.
- W tym roku autorzy raportu poddali analizie także strony Sądu Najwyższego (SN), która w porównaniu ze stronami innych sądów nie wypadana najlepiej. Dobrym przykładem dla administratorów stron internetowych mogą być serwisy zagraniczne.
- Autorzy raportu już po raz kolejny postulują utworzenie jednolitego, centralnie zarządzanego portalu polskiego sądownictwa, a przynajmniej podjęcie dalszych prac nad ujednoczaniem standardów funkcjonowania istniejących serwisów.

2. Wprowadzenie

Mijają już trzy lata od kiedy, Forum Obywatelskiego Rozwoju (FOR), Helsińska Fundacja Praw Człowieka (HFPC) i komitywa.com opublikowały wyniki pierwszego w historii wszechstronnego badania stron internetowych polskich sądów okręgowych, apelacyjnych i wojewódzkich sądów administracyjnych¹. Raport z badania składał się z wielu negatywnych przykładów, które znaleziono w serwisach internetowych polskich sądów. Ogólne wnioski sprowadzały się do tego, że dzięki badaniu udało się odkryć obszar zapomniany i lekceważony w praktyce funkcjonowania polskiego wymiaru sprawiedliwości.

Rok później, kiedy FOR, HFPC i K2 Internet SA ogłosiły kolejny raport, jego wnioski były już znacznie lepsze. Po pierwsze dało się zauważyć, że ranking z 2008 r. przemówił do wyobraźni władz wielu sądów. Wykonały one przynajmniej plan minimum, tj. usunęły ze swoich serwisów najbardziej rażące błędy. W wielu przypadkach odnotować można było jednak poważniejsze zmiany – reformę istniejącego serwisu albo nawet skonstruowanie go od nowa. Udało się też wychwycić serwisy przemyślane, które mogły się stać wzorem dla innych, np. serwisy Sądu Okręgowego we Wrocławiu czy Sądu Apelacyjnego w Katowicach.

Nie można też pominąć działań po stronie Ministerstwa Sprawiedliwości, odpowiedzialnego przecież za jakość zarządzania polskimi sądami, w tym za jakość ich komunikacji z obywatelami poprzez serwisy internetowe. Ministerstwo w październiku 2008 r. wydało zestaw wytycznych dotyczących treści oraz kompozycji serwisów sądowych (publikujemy je w załączniku). Z drugiej jednak strony, treść tych wytycznych może budzić poważne zastrzeżenia, które opisujemy w poniższym raporcie. Ponadto, należy podkreślić, że przeprowadzając przebudowę własnego serwisu Ministerstwo Sprawiedliwości nie uniknęło jednego z największych względów, który punktowaliśmy już w pierwszym badaniu, tj. prowadzenia równoległe dwóch serwisów: serwisu oficjalnego (www.ms.gov.pl) i strony podmiotowej Biuletynu Informacji Publicznej (www.bip.ms.gov.pl).

Przystępując do trzeciej edycji rankingu, zachowaliśmy niemal niezmienną metodologię badania. Drobne zmiany polegały np. na włączeniu do badania prostego testu komunikacji e-mailowej z sądem. Do wszystkich badanych sądów wysłano e-maila o standardowej treści. Ważnym elementem tegorocznego rankingu jest również propozycja standardowego internetowego serwisu sądu (zobacz załącznik 2), do której wykorzystania zachęcamy sądy, które wciąż nie mogą osiągnąć satysfakcjonującego wyniku w rankingu.

¹ Raport jest dostępny na stronie internetowej Forum Obywatelskiego Rozwoju: www.for.org.pl, w dziale Publikacje/Raporty.

Istotnym uzupełnieniem trzeciej edycji badania serwisów internetowych polskich sądów jest analiza serwisu Sądu Najwyższego. Realizujemy w ten sposób zapowiedzi jeszcze z 2008 r. Badanie serwisu SN ma charakter opisowy, z pominięciem punktacji. Oprócz oceny jego treści i kompozycji graficznej, proponujemy również przykłady serwisów internetowych sądów najwyższych innych państw, które można określić jako wzorcowe.

3. Kryteria oceny stron internetowych sądów

3.1. Kryteria merytoryczne

Podobnie jak w poprzednich latach, także w tym roku autorzy raportu przebadali serwisy internetowe polskich sądów pod kątem merytorycznym oraz technicznym. Nie uległa zmianie maksymalna liczba punktów możliwych do uzyskania, która tak jak w roku ubiegłym wyniosła 60 punktów. Zarówno w części merytorycznej jak i technicznej można było uzyskać po 30 punktów. Poniżej podane są szczegółowe informacje o kryteriach merytorycznych, które zostały zastosowane w trzeciej edycji badania.

a) użyteczność dla klienta sądu 15 pkt	b) rola strony w promocji wymiaru sprawiedliwości, budowy zaufania i edukacji prawnej 10 pkt	c) spójność między stroną oficjalną a BIP 5 pkt
<ul style="list-style-type: none"> czy podano dokładne dane teleadresowe (adres z kodem pocztowym, numer telefonu) - 1 pkt; czy zamieszczono mapkę dojazdową do sądu z informacją jak dojechać z dworca PKS/PKP - 1 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> czy publikowane są aktualności z życia sądu: (1) czy są regularnie aktualizowane; (2) czy są atrakcyjne podane (opisy wydarzeń, zdjęcia) - 2 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> 5 pkt - funkcjonuje jedna strona jako strona BIP, BIP jest zgodny z wymogami ustawy do dostępu do informacji publicznej;
<ul style="list-style-type: none"> czy podano dokładne informacje o godzinach pracy sądu, godzinach przyjęć interesantów - 1 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> publikacja orzeczeń: (1) publikacja orzeczeń bez opracowania i tezowania; (2) publikowanie orzeczeń z tezami, omówienia wyroków - 2 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> 4 pkt - funkcjonuje jedna strona jako strona BIP, BIP nie jest w pełni zgodny z wymogami ustawy do dostępu do informacji publicznej;
<ul style="list-style-type: none"> czy jest możliwy kontakt emailowy (nie tylko z webmasterem, ale też z samym sądem) - 1 pkt 	<ul style="list-style-type: none"> informacje o sędziach: (1) lista wszystkich sędziów; (2) lista i dane kontaktowe sędziów pełniących funkcje w sądzie - 2 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> 3 pkt - funkcjonują dwie strony (oficjalny i BIP); BIP jest zgodny z wymogami ustawy do dostępu do informacji publicznej i spójny ze stroną oficjalną (brak różnic w treści obu stron, użytkownik nie musi odwiedzać obu stron, żeby uzyskać przydatne i aktualne informacje);
<ul style="list-style-type: none"> czy jest e-wokanda - 1 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> strona rzecznika prasowego: (1) dane kontaktowe rzecznika (email, telefon), (2) serwis rzecznika prasowego; 	<ul style="list-style-type: none"> 2 pkt - funkcjonują dwie strony (oficjalny i BIP); BIP jest zgodny z wymogami ustawy do dostępu do informacji publicznej, ale brak jest spójności między stronami;
<ul style="list-style-type: none"> informacja o wysokości kosztów sądowych - czy jest: (1) wyczerpująca; (2) zrozumiała dla przeciętnego obywatela i podana w atrakcyjnej formie - 2 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> publikacja opracowań edukacyjnych/podnoszących świadomość prawną (np. broszury dot. praw człowieka, zasad funkcjonowania wymiaru sprawiedliwości) - 1 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> 1 pkt - funkcjonują dwie strony (oficjalny i BIP); BIP nie jest zgodny z wymogami ustawy do dostępu do informacji publicznej i brak jest spójności między stronami;

a) użyteczność dla klienta sądu 15 pkt	b) rola strony w promocji wymiaru sprawiedliwości, budowy zaufania i edukacji prawnej 10 pkt	c) spójność między stroną oficjalną a BIP 5 pkt
<ul style="list-style-type: none"> informacja o sposobach wnoszenia kosztów sądowych, w tym informacja o numerze konta, godzinach pracy kasy sądu - 1 pkt; 	<ul style="list-style-type: none"> baza linków do instytucji wymiaru sprawiedliwości - 1 pkt. 	<ul style="list-style-type: none"> 0 pkt - brak BIP
<ul style="list-style-type: none"> informacja o pomocy prawnej z urzędu - czy jest: wyczerpująca i zrozumiała dla przeciętnego obywatela i podana w atrakcyjnej formie - 1 pkt; 		
<ul style="list-style-type: none"> czy publikuje się istotne dla obywatela przepisy prawne - przepisy o postępowaniach sądowych, przepisy o systemie sądownictwa, Konstytucja RP, Europejska Konwencja Praw Człowieka - 1 pkt; 		
<ul style="list-style-type: none"> dane kontaktowe do organizacji pozarządowych udzielających bezpłatnej pomocy prawnej - 1 pkt; 		
<ul style="list-style-type: none"> dostępność formularzy do wykorzystania w postępowaniu sądowym - czy opublikowano formularze, które są przydatne uczestnikom postępowań sądowych (lista formularzy, które winny być opublikowane: http://www.ms.gov.pl/sprawy_cywilne/sprawy_cywilne.php) - 1 pkt; 		
<ul style="list-style-type: none"> dostępność informacji dla biegłych, mediatorów i tłumaczy - 1 pkt; 		
<ul style="list-style-type: none"> - komunikacja mailowa z serwisem sądowym – 2 pkt; ocenie podlega, czy odpowiedziano na maila wysłanego na adres kontaktowy dla klientów sądu, w jakim terminie udzielono odpowiedzi, czy była ona wyczerpująca oraz udzielona z zastosowaniem form grzecznościowych, a także podpisana przez wskazanego z imienia i nazwiska pracownika sądu (z podaniem jego funkcji). 		

3.2. Kryteria techniczne

Kryteria zastosowane przy ocenie użyteczności i dostępności serwisów sądów w tym raporcie są identyczne, jak w audytach z ubiegłych lat, dzięki czemu łatwo porównać ranking. Sądy, których strony nie zmieniły się, nie zostały ponownie ocenione. Ocena w rankingu ma charakter względny - serwisy, które otrzymały najwyższe oceny wg naszej oceny są najlepsze w badanej próbie stron, co nie oznacza jednak, że są to strony idealne.

Kryteria oceny użyteczności (*usability*)

Norma PN-EN ISO 9241-1:2001 definiuje użyteczność jako miarę efektywności, wydajności i satysfakcji z jakimi produkt pozwala na realizację celów użytkowników.

Aby to osiągnąć użyteczny serwis internetowy powinien:

- W czytelny sposób przedstawiać użytkownikom dostępne treści i pomagać w dotarciu do nich.
- Nie obciążać pamięci użytkowników, przypominając o miejscu, w którym znajdują się aktualnie w strukturze serwisu oraz o możliwych opcjach.
- Mówić językiem użytkowników bez posługiwania się hermetycznym żargonem czy niezrozumiałymi skrótami.
- Zapewniać różne sposoby dotarcia do informacji (przeglądanie, wyszukiwanie).
- Być przejrzysty, prosty i estetyczny - interfejs użytkownika nie powinien zawierać informacji, które są zbędne lub mało przydatne, bo każda dodatkowa treść utrudnia odnalezienie poszukiwanych danych.

Podczas oceny użyteczności serwisów sądowych przyjęto podział oceny na dwie główne kategorie: ocena kompozycji graficznej (tzw. układ kompozycyjny, rozmieszczenie elementów na stronie, przejrzystość informacji, estetyka) oraz łatwości nawigacji (menu, struktura, grupowanie treści). W obu kategoriach przyznawano ocenę w skali od 1 do 10.

Kryteria oceny dostępności (*accessibility*)

Dostępność WWW (*ang. web accessibility*), to dziedzina wiedzy z zakresu interakcji człowieka z komputerem zajmująca się problematyką tworzenia stron i serwisów internetowych dostępnych dla jak najszerszego grona odbiorców, ze szczególnym uwzględnieniem osób niepełnosprawnych. Dostępność serwisu internetowego oznacza stopień w jakim może być on postrzegany, rozumiany i przeglądany przez wszystkich użytkowników, niezależnie od ich cech lub ograniczeń, a także niezależnie od właściwości używanego przez nich oprogramowania i sprzętu.

Dostępność serwisów internetowych jest warunkiem równego dostępu do informacji dla osób niepełnosprawnych, o czym mówi art. 9 Konwencji o Prawach Osób Niepełnosprawnych (*The Convention on the Rights of Persons with Disabilities*²).

Kryteria użyte przy ocenie dostępności

Serwisy internetowe zostały ocenione na podstawie listy, zawierającej 10 kryteriów, które zostały dobrane tak, aby wyeliminować potencjalne bariery lub utrudnienia w dostępie do treści. Kryteria te zostały opracowane głównie w oparciu o dokument *Web Content Accessibility Guidelines*³, który zawiera szereg przydatnych wskazówek dotyczących dostępności serwisów. Szczególny nacisk położono na bariery, dla osób z dysfunkcją wzroku (niewidomi lub niedowidzący). Osoby takie mogą korzystać

² <http://www.un.org/disabilities/>

³ <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>

z czytników ekranowych (*ang. screen reader*), czyli specjalnych przeglądarek z synteizatorem mowy, odczytujących na głos treść strony, które instalowane są na komputerach użytkowników (odczytują one treści widoczne w przeglądarce internetowej użytkownika).

1. **Dopasowanie tytułów stron do ich treści**

Tytuły poszczególnych stron w serwisie są dopasowane do ich zawartości.

2. **Kontrast / czytelność**

Tekst ma odpowiedni kontrast oraz pozostaje czytelny przy powiększaniu.

3. **Opisy alternatywne**

Elementy graficzne mają opisaną zawartość w znaczniku ALT. Elementy graficzne o charakterze dekoracyjnym mają pusty znacznik ALT.

4. **Tytuły linków**

Tytuły linków używanych na stronie dobrze opisują zawartość linkowanej strony.

5. **Układ kompozycyjny**

Układ strony nie jest osadzony w tabelach.

6. **Semantyka kodu**

Odpowiednie zakodowanie poszczególnych elementów treści strony uwzględniające ich znaczenie (nagłówki, listy, tabele z danymi, etc.).

7. **Obecność ramek**

Strona nie używa ramek do prezentowania treści lub ramki są odpowiednio tytułowane

8. **Wyłączone style**

Strona wyświetla się poprawnie przy wyłączanych stylach

9. **Wyłączona grafika**

Strona wyświetla się poprawnie po wyłączeniu elementów graficznych

10. **Zdefiniowany język strony**

W kodzie strony jest poprawnie zdefiniowany język używany w serwisie.

Każde z kryteriów było oceniane zerojedynkowo. Ocena dostępności jest sumą punktów i zawiera się w skali od 1 do 10.

4. Ranking

Sądy Apelacyjne			layout	łatwość nawigacji	dostępność	suma ocena techniczna	użytecz- ność	promocja	BIP	suma ocena mery- toryczna	suma wszystkich punktów
1	Sąd Apelacyjny w Katowicach	katowice.sa.gov.pl	10	10	10	30	13,5	7	5	25,5	55,5
2	Sąd Apelacyjny we Wrocławiu	wroclaw.sa.gov.pl	9	10	6	25	13	8	2	23	48
3	Sąd Apelacyjny w Krakowie	krakow.sa.gov.pl	8	7	7,5	22,5	9	7	5	21	43,5
4	Sąd Apelacyjny w Białymstoku	bialystok.sa.gov.pl	6	6	8,5	20,5	12	6	3	21	41,5
5	Sąd Apelacyjny w Poznaniu	poznan.sa.gov.pl	8	9	7	24	8	1	5	14	38
5	Sąd Apelacyjny w Szczecinie	szczecin.sa.gov.pl	6	5	9	20	6	7	5	18	38
6	Sąd Apelacyjny w Łodzi	lodz.sa.gov.pl	6	7	8	21	6,5	3	5	14,5	35,5
7	Sąd Apelacyjny w Lublinie	lublin.sa.gov.pl	5	5	9	19	10	3	2	15	34
8	Sąd Apelacyjny w Rzeszowie	rzeszow.sa.gov.pl	6	6	6	18	8	2	5	15	33
9	Sąd Apelacyjny w Gdańsku	gdansk.sa.gov.pl	5	4	5	14	11,5	2,5	3	17	31
10	Sąd Apelacyjny w Warszawie	waw.sa.gov.pl	6	8	5	19	5	1	5	11	30

Sądy Okręgowe			layout	łatwość nawigacji	dostępność	suma ocena techniczna	użyteczność	promocja	BIP	suma ocena merytoryczna	suma wszystkich punktów
1	Sąd Okręgowy w Legnicy	legnica.so.gov.pl	9	10	8	27	14	7	2	23	50
2	Sąd Okręgowy w Rzeszowie	rzeszow.so.gov.pl	7	8	9,5	24,5	13	6	5	24	48,5
3	Sąd Okręgowy w Gorzowie Wlkp.	gorzow-wlkp.so.gov.pl	7	8	8	23	11,5	7	5	23,5	46,5
4	Sąd Okręgowy w Siedlcach	siedlce.so.gov.pl	7	7	9	23	12	5	5	22	45
5	Sąd Okręgowy w Zielonej Górze	zielona-gora.so.gov.pl	9	9	7	25	9	5	5	19	44
6	Sąd Okręgowy w Zamościu	zamosc.so.gov.pl	6	8	8	22	10,5	6	5	21,5	43,5
7	Sąd Okręgowy we Wrocławiu	wroclaw.so.gov.pl	9	9	6	24	10,5	3,5	5	19	43
8	Sąd Okręgowy w Sieradzu	sieradz.so.gov.pl	7	6	8	21	11,5	5	5	21,5	42,5
9	Sąd Okręgowy w Warszawie	warszawa.so.gov.pl	7	6	7,5	20,5	9,5	7	5	21,5	42
9	Sąd Okręgowy w Katowicach	katowice.so.gov.pl	7	5	6	18	13	6	5	24	42
10	Sąd Okręgowy w Ostrołęce	ostroleka.so.gov.pl	9	8	9	26	10	3,5	2	15,5	41,5
11	Sąd Okręgowy w Olsztynie	olsztyn.so.gov.pl	7	6	8	21	11	4	5	20	41
12	Sąd Okręgowy w Świdnicy	swidnica.so.gov.pl	9	10	6	25	9,5	4	2	15,5	40,5
12	Sąd Okręgowy w Szczecinie	szczecin.so.gov.pl	6	8	8,5	22,5	10	3	5	18	40,5
12	Sąd Okręgowy w Płocku	plock.so.gov.pl	4	2	3	9	6	2,5	5	31,5	40,5
13	Sąd Okręgowy w Gliwicach	gliwice.so.gov.pl	6	6	8	20	10	5	5	20	40
13	Sąd Okręgowy w Łodzi	lodz.so.gov.pl	6	7	6	19	12	4	5	21	40
14	Sąd Okręgowy w Przemyślu	przemysl.so.gov.pl	8	9	7	24	5,5	5	5	15,5	39,5
15	Sąd Okręgowy w Jeleniej Górze	jelenia-gora.so.gov.pl	9	7	6	22	8	4	5	17	39
15	Sąd Okręgowy w Kielcach	kielce.so.gov.pl	6	9	7	22	9	3	5	17	39
15	Sąd Okręgowy w Kaliszu	kalisz.so.gov.pl	6	5	9	20	9	5	5	19	39
15	Sąd Okręgowy w Poznaniu	poznan.so.gov.pl	6	7	5	18	12,5	6,5	2	21	39
16	Sąd Okręgowy Warszawa-Praga	warszawapraga.so.gov.pl	7	3	8,5	18,5	10	5	5	20	38,5
17	Sąd Okręgowy w Opolu	opole.so.gov.pl	7	8	6	21	10,5	4	2	16,5	37,5
18	Sąd Okręgowy w Koszalinie	koszalin.so.gov.pl	6	7	8	21	5,5	5	5	15,5	36,5
18	Sąd Okręgowy w Krośnie	krosno.so.gov.pl	5	5	9	19	8,5	4	5	17,5	36,5
18	Sąd Okręgowy w Lublinie	lublin.so.gov.pl	6	6	6	18	10,5	3	5	18,5	36,5
19	Sąd Okręgowy w Radomiu	radom.so.gov.pl	6	5	7	18	11	5	2	18	36
20	Sąd Okręgowy w Nowym Sączu	nowy-sacz.so.gov.pl	3	5	8	16	10,5	4	5	19,5	35,5
21	Sąd Okręgowy w Koninie	konin.so.gov.pl	6	7	8	21	6	3	5	14	35
22	Sąd Okręgowy w Gdańsku	gdansk.so.gov.pl	6	5	6	17	10	2,5	5	17,5	34,5
22	Sąd Okręgowy w Elblągu	elblag.so.gov.pl	5	6	5	16	10	3,5	5	18,5	34,5
22	Sąd Okręgowy w Bielsku-Białej	bielsko-biala.so.gov.pl	4	4	7	15	12,5	5	2	19,5	34,5
23	Sąd Okręgowy we Włocławku	wloclawek.so.gov.pl	6	5	3	14	12	5	2	19	33
23	Sąd Okręgowy w Krakowie	krakow.so.gov.pl	5	6	3	14	11	3	5	19	33
24	Sąd Okręgowy w Toruniu	torun.so.gov.pl	5	6	5	16	9,5	5	2	16,5	32,5
25	Sąd Okręgowy w Suwałkach	suwalki.so.gov.pl	3	6	6	15	9	3	5	17	32
26	Sąd Okręgowy w Tarnobrzegu	tarnobrzeg.so.gov.pl	5	5	4	14	8	4	5	17	31
26	Sąd Okręgowy w Białymstoku	bialystok.so.gov.pl	2	4	5	11	11	7	2	20	31
27	Sąd Okręgowy w Bydgoszczy	bydgoszcz.so.gov.pl	3	3	6	12	12	3,5	2	17,5	29,5
28	Sąd Okręgowy w Piotrkowie Tryb.	piotrkow-tryb.so.gov.pl	6	4	7	17	5,5	4,5	2	12	29
28	Sąd Okręgowy w Tarnowie	tarnow.so.gov.pl	5	5	7	17	6,5	3,5	2	12	29
29	Sąd Okręgowy w Łomży	lomza.so.gov.pl	5	1	3	9	8,5	4,5	5	18	27
30	Sąd Okręgowy w Słupsku	slupsk.so.gov.pl	4	4	4	12	7	2	5	14	26
31	Sąd Okręgowy w Częstochowie	czestochowa.so.gov.pl	3	4	4	11	8,5	3	2	13,5	24,5

5. Uwagi szczegółowe

5.1. Ocena merytoryczna

Sądy Apelacyjne

W przypadku stron internetowych sądów apelacyjnych pojawiają się podobne niedogodności jak w latach ubiegłych, w szczególności cały czas niedostępne są nazwiska sędziów orzekających w poszczególnych sądach, a na stronach nie można zapoznać się z orzecznictwem.

Na 11 sądów apelacyjnych na zapytanie przesłane e-mailem cztery sądy nie odpowiedziały w ogóle (SA w Lublinie, SA w Poznaniu, SA w Warszawie, SA w Rzeszowie).

Pozytywnym zjawiskiem w przypadkach sądów apelacyjnych i sądów okręgowych jest publikowanie na ich stronach internetowych broszur, przygotowanych przez Ministerstwo Sprawiedliwości, w którym można znaleźć informacje przydatne z punktu widzenia obywatela. Informacji tego typu brakuje na większości stron internetowych sądów.



Sądy Okręgowe

Na stronie SO w Krośnie umieszczona jest sygnatura jej angielskiej wersji. Niestety nie znajdujemy tam żadnych informacji. Jeżeli więc nie ma tam tekstu w języku angielskim, to nie ma sensu w takim razie zamieszczać przelinkowanie do strony w języku angielskim.



Użytkownik po wejściu na stronę SO w Krakowie i kliknięciu w zakładkę „Pytania i odpowiedzi” przenoszony jest na stronę Ministerstwa Sprawiedliwości. Na stronie tego samego SO w Krakowie po kliknięciu w zakładkę „Przydatne linki” otwiera się strona z komunikatem: „Treść tej podstrony nie została uzupełniona przez administratora strony. Prosimy o wizytę za kilka dni”. Niestety, parę miesięcy później na stronie umieszczona była ta sama informacja.





Klikając na zakładkę „Opłata sądowa” na stronie SO w Przemyślu, użytkownik przenoszony jest do nieistniejącej strony. Nie działa również link do „Wzorów i formularzy”. Klikając na zakładkę „Informację”, co innego rozwija się po lewej stronie a co innego po środku.

Na stronach internetowych nadal nie publikuje się orzeczeń. W przypadku kilku stron w menu głównym pojawiła się zakładka „Orzecznictwo”, ale nie zawierała żadnych treści np. na stronie SO w Kaliszu czy SO w Płocku. Ten stan najprawdopodobniej ulegnie zmianie, ponieważ Ministerstwo Sprawiedliwości zapowiedziało wprowadzenie obowiązku publikacji wyroków w Internecie⁴. W połowie 2012 r. orzeczenia mają zostać umieszczone w sieci, a odpowiedzialni za to będą prezesi sądów, którzy będą na bieżąco uaktualniać zbiór. Autorzy raportu jak najbardziej popierają powyższe działania, choć czekają na szczegółowe rozwiązania techniczne.

W dalszym ciągu na stronach nie są publikowane nazwiska sędziów orzekających w poszczególnych wydziałach. Jedyną informacją jaką można znaleźć to nazwiska sędziów funkcyjnych.

Na 45 sądów okręgowych, aż 17 sądów nie udzieliło odpowiedzi na zapytanie przesłane przez organizatorów badania drogą e-mailową. Pytania odnosiły się do umieszczenia informacji o godzinach w jakich możliwe jest przeglądanie akt oraz godzinach otwarcia biura podawczego sądu. Wzorem dla pozostałych sądów okręgowych może być odpowiedź Sądu Okręgowego w Katowicach lub też Sądu Okręgowego w Zielonej Górze:

„ Witam,

W odpowiedzi na maila informuję, iż:

Godziny obsługi interesantów

Poniedziałek:

od godz. 8.00 do 18.00

Wtorek - Piątek:

od godz. 8.00 do 15.00

Punkt obsługi interesantów (w sprawach karnych)

ul. Andrzeja 16/18

tel. 032 6070145

e-mail: informacja@katowice.so.gov.pl

Punkt obsługi interesantów (w sprawach cywilnych, rodzinnych i gospodarczych)

ul. Francuska 38

tel. 032 6070356, 032 6070660

e-mail: informacja@katowice.so.gov.pl

Godziny otwarcia Biura Podawczego przy ul. Francuskiej 38 i ul. Andrzeja 16/18

Poniedziałek:

od godz. 8.00 do 18.00

Wtorek - Piątek:

od godz. 8.00 do 15.00

4 A. Łukasiewicz, „Wyroki obowiązkowo trafią do Internetu”, „Rzeczpospolita” z 2 lutego 2011 r.

Godziny urzędowania kas Sądu

Poniedziałek:

od godz. 8.00 do 17.00

Przerwa: od godz. 11.00 do 11.30 oraz od godz. 14.30 do 15.00

Wtorek - Piątek:

od godz. 8.00 do 14.30

Przerwa: od godz. 11.00 do 11.30

Jeżeli natomiast chodzi o przeglądanie akt, to można to uczynić w sekretariacie Wydziału w godzinach urzędowania. Należałoby jednak wcześniej się umówić, czy te akta są dostępne.

Pozdrawiam

Katarzyna Szczepanek

Punkt Obsługi Interesantów"

,Nasz znak: OA-015-67/10

Dzień dobry.

W odpowiedzi na Pana e-mail z dnia 8 listopada 2010r. uprzejmie informuję, iż Sąd Okręgowy w Zielonej Górze w poniedziałki urzęduje w godzinach od 7³⁰ - 18⁰⁰, w dniach od wtorku do piątku w godzinach od 7³⁰ - 15³⁰. Biuro Obsługi Interesantów i I Wydział Cywilny oraz pozostałe Wydziały Sądu urzędują w w/w godzinach. Jednocześnie informuję, że wszelkie informacje dotyczące tut. Sądu dostępne są również na stronie www.zielona-gora.so.gov.pl.

Z poważaniem

Na zarządzenie Prezesa Sądu Okręgowego w Zielonej Górze
St. Inspektor Bożena Wlekiły"

5.2. Ocena techniczna

W 2010 r. mniej niż jedna czwarta sądów zmieniła swoje serwisy pod względem wyglądu oraz nawigacji. Kilka sądów w niewielkim stopniu poprawiło grafikę, zmieniło nieco elementy nawigacji lub elementy wyświetlane na stronie głównej. W przypadku zmian w nawigacji, niestety najczęstszym przypadkiem jest dokładanie kolejnych pozycji w menu, co wprowadza nieporządek i nie wpływa pozytywnie na odbiór strony. Przykład serwisu Sądu Okręgowego w Bielsku-Białej:

Sąd Okręgowy w Bielsku-Białej.
Porównanie nawigacji: 2009 i 2010



Zmienił się wygląd stron internetowych następujących instytucji:

- Sąd Apelacyjny w Białymstoku
- Sąd Apelacyjny w Krakowie
- Sąd Okręgowy w Ostrołęce
- Sąd Okręgowy w Szczecinie
- Sąd Okręgowy w Warszawie
- Sąd Okręgowy w Olsztynie

Mniejsze zmiany w wyglądzie:

- Sąd Okręgowy w Rzeszowie
- Sąd Okręgowy w Sieradzu
- Sąd Okręgowy Warszawa – Praga
- Sąd Okręgowy w Słupsku

Jako przykład poważniejszych zmian wprowadzonych na stronie prezentujemy porównanie starej i nowej wersji serwisu Sądu Okręgowego w Olsztynie:



Sąd Okręgowy w Olsztynie. Porównanie 2009 i 2010.

W poprzednim rankingu strona Sądu Okręgowego w Olsztynie zajmowała jedno z ostatnich miejsc, natomiast w tym roku awansowała i obecnie zajmuje miejsce 12. Nowy projekt strony jest poprawny, chociaż nie wyróżnia się na tle pozostałych, można tu znaleźć kilka błędów, np. rozwijające się menu (utrudniające korzystanie) czy też podstrony nie zawierające treści.

5.2.1. Ocena użyteczności

Graficzna kompozycja stron (przejrzystość i oprawa graficzna)

Niestety, pod względem graficznym nie doczekaliśmy się w 2010 r. przełomu - w rankingu serwisów stron internetowych sądów nadal można znaleźć wiele stron o mało profesjonalnym wyglądzie. Jest tylko kilka serwisów, które można uznać za poprawne, jeśli chodzi o projekt graficzny, ale nawet najlepsze z nich nie spełniają oczekiwanych kryteriów.

Niektóre sądy, które przebudowały w 2010 r. swoje strony, nie poprawiły wyników. Oceny tych serwisów nie zmieniły się, bądź zmieniły się nieznacznie.

Przykład serwisu Sądu Okręgowego w Słupsku, który mimo przebudowy spadł w rankingu w stosunku do poprzedniego roku:



W porównaniu do poprzedniego rankingu największą pozytywną zmianę można zaobserwować na stronach dwóch sądów – wspomnianego wcześniej Sądu Okręgowego w Olsztynie i Sądu Apelacyjnego w Krakowie.



Sąd Apelacyjny w Krakowie. Porównanie.

Sąd Apelacyjny w Krakowie awansował z miejsca 11. (2009) na 3. W poprzednim raporcie jako jedyny został oceniony tylko na 1 punkt (na 10 możliwych). W ocenie układu graficznego i przejrzystości strony dostał obecnie 7 punktów. Poprawy wymaga jeszcze typografia, zbyt często stosowane jest pogrubienie czcionek, brak światła, istnieją odstępy pomiędzy poszczególnymi elementami. Różnica pomiędzy starym a nowym układem kompozycyjnym serwisu jest jednak ogromna i pomimo drobnych niedociągnięć należy docenić wprowadzone zmiany oraz oryginalność strony.



Sąd Apelacyjny w Katowicach.

Najlepiej oceniona w poprzednim raporcie pod względem kompozycji graficznej strona Sądu Apelacyjnego w Katowicach pozostaje wzorem dla innych sądów również w roku 2010.

Strona katowickiego sądu posiada schludny, ładny, przejrzysty układ, można tu zaobserwować dbałość o spójność podobnych elementów, wyróżnianie treści w delikatny graficznie sposób, poprawną kompozycję oraz nowoczesne podejście do projektu. To, co warto byłoby jednak poprawić, to struktura serwisu i zawartość menu (zmniejszenie ilości treści).

Warto tu przypomnieć wytyczne, którymi posługiwali się oceniający w poprzednim raporcie:

- Teksty powinny mieć rozmiar nie mniejszy niż 10 punktów (13 pikseli).
- Interlinia powinna mieć około 140 proc.
- Pojedyncza linia tekstu nie powinna zawierać więcej niż około 10–15 słów.
- Teksty i tytuły powinny być wyrównane do lewej strony, a nie wyśrodkowane lub wyjustowane.
- Ważną rolę odgrywają puste marginesy, które pozwalają lepiej skupić uwagę.

W czasie tegorocznego badania nadal można było znaleźć serwisy sądów, na których znajdowały się statystyki odwiedzin poszczególnych stron, które są elementem zupełnie zbędnym dla użytkowników.

5.2.2 Łatwość nawigacji

Strony sądów odbiegają od standardów spotykanych w innych serwisach w Internecie w wielu aspektach, ale przede wszystkim zauważalne są problemy z nawigacją.

Na stronach głównych sądów często brakuje rozprawienia użytkowników po najważniejszych treściach serwisu. Nie chodzi tu o listę linków z nagłówkiem „Najczęściej odwiedzane strony”. Sądy powinny posiadać wiedzę o tym jakich informacji najczęściej poszukują w ich serwisach użytkownicy (jaki są najczęstsze scenariusze użycia strony) i bardzo wyraźnie eksponować na stronie głównej najbardziej popularne treści. Dzięki takim „punktom startowym” większość odwiedzających będzie mogła od razu bardzo szybko trafić do informacji, których potrzebuje.

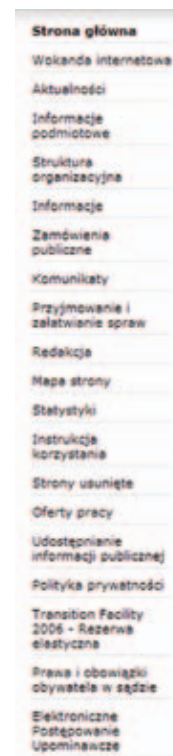
Najbliższe tym założeniom rozwiązania na swoich stronach stosuje Sąd Apelacyjny w Katowicach <http://www.katowice.sa.gov.pl/> i Sąd Okręgowy w Opolu <http://www.opole.so.gov.pl/>

Po serwisach można się poruszać nie tylko korzystając z nawigacji głównej, czyli menu, ale także poprzez samą treść. Polskie sądy, niestety, zwykle nie stosują takiego rozwiązania. Najczęściej menu główne traktowane jest, jako mapa strony, na której znajdują się odnośniki do prawie wszystkich podstron serwisu. Tymczasem, im mniej elementów do wyboru w menu, tym łatwiej użytkownikom znaleźć to, czego potrzebują. Użytkownikom wygodniej jest wybrać z kilku elementów (nawet kilkakrotnie), niż zastanawiać się nad tym, który link wybrać z listy kilkunastu czy kilkudziesięciu elementów.

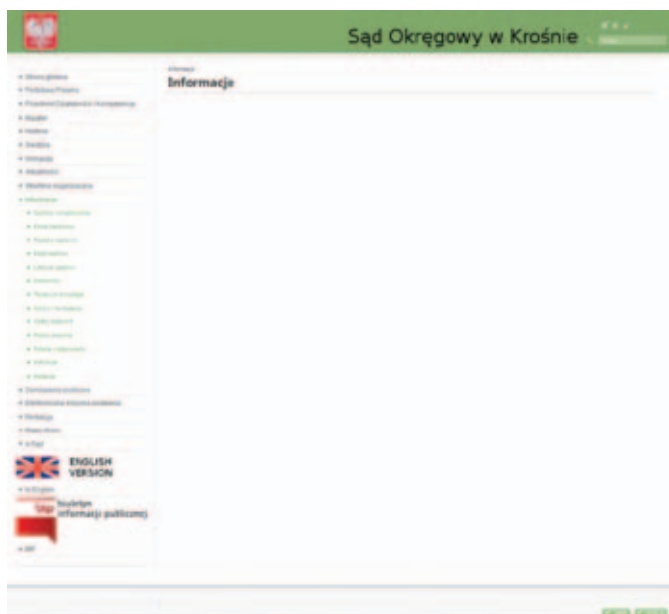
Podstrony w serwisie powinny być pogrupowane w kilka większych działów. Menu główne powinno odsyłać tylko do najważniejszych działów – jest ono spisem treści, który pozwala na zorientowanie się, jakie sprawy można rozwiązać korzystając z serwisu.

Niestety, strony główne działów w serwisach polskich sądów są bardzo często puste. Po kliknięciu w link w menu prowadzący do któregoś z większych działów użytkownik zostaje przeniesiony na pustą stronę z rozwiniętym podmenu. Takie strony nie posiadają żadnej wartości informacyjnej. Na stronie głównej danego działu powinien znajdować się opis jego zawartości oraz informacja o jego podstronach. Przy czym należy oczywiście pamiętać o hierarchii informacji i odpowiednim wyeksponowaniu treści, które są najważniejsze w danym dziale serwisu. Strony główne działów nie powinny być puste, nie powinno się również umieszczać na nich wyłącznie linków, które można znaleźć w menu głównym. Umieszczenie na nich dobrego opisu ich zawartości powinno pomóc użytkownikowi w odnalezieniu interesujących go zagadnień.

Poniżej przykłady stron głównych działu „Informacje” w dwóch serwisach:



Menu główne na stronie Sądu Okręgowego w Krośnie



Sąd Okręgowy w Krośnie - pusta strona działu „Informacje”



Sąd Apelacyjny w Białymstoku - strona działu Informacje

Bardzo często na stronach sądów można znaleźć podstrony zawierające bardzo niewiele treści. Oznacza to, że prawdopodobnie treść ta może zostać zgrupowana z inną i nie musi posiadać własnego odnośnika w menu głównym.

Przykład:



Sąd Apelacyjny w Łodzi
- podstrona zawierająca dwa zdania

Część sądów przy okazji zmiany wyglądu stron zdecydowała się na bardziej czytelne rozwiązania, czyli zmniejszyła ilość elementów w menu głównym oraz pogrupowała podobne treści. Przykładem może tu być wspomniany wcześniej Sąd Okręgowy w Olsztynie.

Na koniec warto zwrócić uwagę na to, że duża liczba serwisów nie zawsze posiada umieszczone w widocznym miejscu dane kontaktowe, w których powinny się znajdować wszystkie dane teleadresowe i formularze kontaktowe. Większość sądów prezentuje dane kontaktowe na stronach głównych, co na pierwszy rzut oka wydaje się być dobrym rozwiązaniem, ale gdy użytkownik znajdzie się w głębi serwisu trudno mu takie informacje odnaleźć.

5.2.3. Ocena dostępności

Adekwatność tytułów stron

Znacznik TITLE (element języka HTML służący do opisu tytułu strony WWW) w kodzie strony pełni bardzo ważną rolę. To dzięki niemu użytkownik może łatwo odnaleźć otwartą stronę w przypadku, gdy zminimalizuje okno przeglądarki lub przegląda serwis w kartach. Element ten ma też duże znaczenie podczas prezentacji wyników wyszukiwania. Dzięki niemu użytkownik od razu może się zorientować, na której ze stron znajduje się interesująca go informacja. Dla osób korzystających z czytników ekranowych tytuł jest podstawową informacją o zawartości strony i jest odczytywany jako pierwszy.

Zmianą w stosunku do roku ubiegłego jest brak serwisów, które nie posiadają znacznika TITLE. Niestety, nadal wiele z nich nie informuje użytkowników o tytule aktualnie przeglądanej strony. Na większości podstron widoczna jest tylko nazwa sądu bez wskazania o czym dokładnie jest przeglądana strona.

Kontrast/czytelność

Częstym problemem badanych stron jest brak ich czytelności. Źle dobrana kolorystyka sprawia, że tekst zlewa się z tłem, co utrudnia jego lekturę oraz wyszukiwanie informacji.

Zbyt mała czcionka, niekonsekwentny dobór kolorów i styl linków powodują, że użytkownik traci orientację w serwisie. W dalszym ciągu dotyczy to stron wielu sądów.



Strona startowa Sądów Okręgu Częstochowskiego
– przez brak alternatywnych opisów obrazków
jest zupełnie nieczytelna

Opisy alternatywne

Aby strona była dostępna dla osób niedowidzących należy stosować atrybutu ALT dla grafik wstawianych na stronie. Dzięki temu czytnik ekranowy może odczytać użytkownikowi opis tego, co znajduje się na obrazku.

Większość stron sądów posiada wypełnione znaczniki ALT dla obrazków, należy jednak zaznaczyć, że opisy te są mało szczegółowe. Zdarzają się sytuacje, w których opisem alternatywnym dla obrazka jest skrót znajdującego się na nim tekstu, co nie zawsze może być jasne dla użytkownika.

Tytuły i wyróżnienia linków

Wszystkie linki w serwisie powinny być dobrze widoczne dla użytkowników jako elementy aktywne, w które można kliknąć.

Warto umieszczać przy nich strzałki lub stosować podkreślenia, dzięki czemu będą łatwiejsze do zidentyfikowania dla osób z zaburzeniami widzenia kolorów, co pozwala na ich łatwą identyfikację osobom z zaburzeniami widzenia kolorów (od 7 do 10 proc. mężczyzn w populacji).

Tytuł linku powinien opisywać treść strony docelowej. Często spotykane linki o treści „tutaj”, „tu”, „kliknij tutaj” utrudniają życie szczególnie osobom niewidomym lub niedowidzącym, które korzystają z czytników ekranowych.

Zeszłoroczne badania nie wypadły najlepiej, ale w tym roku zauważyliśmy, że ich wyniki są lepsze. Nadal jednak głównym problemem badanych stron jest brak spójności i konsekwencji w doborze stylu linków, które powinny się wyróżniać na tle pozostałego tekstu.



Linki na stronę Sądu Apelacyjnego w Warszawie są niemal nie do odróżnienia od treści serwisu



Przykład braku konsekwencji i spójności w doborze kolorów tekstu i linków na stronie Sądu Okręgowego w Częstochowie



Kolory nieklikalnych nagłówek są identyczne jak kolory linków, Sąd Okręgowy w Koszalinie

Szablony stron nie w tabelach

Tworzenie stron w oparciu o tabele, to technika, z której dziś już się nie powinno korzystać. Zamiast tego należy budować strony wykorzystując elementy blokowe DIV i arkusze stylów CSS. Używanie tabel do formatowania stron może sprawiać problemy użytkownikom korzystającym z czytników ekranowych, ponieważ ważnym jest kolejność umieszczenia ich na stronie, a nie z hierarchii ważności treści. Ponadto używanie tabel do konstrukcji serwisów niepotrzebnie zwiększa wagę i czas wczytywania stron.

Niestety, nadal duża część sądów wykorzystuje tabelki do konstruowania swoich serwisów.

Semantyka kodu

Bardzo istotnym czynnikiem dostępności strony jest prawidłowa semantyka kodu HTML. Prawidłowe wykorzystanie znaczników HTML tam, gdzie jest to uzasadnione i przewidziane przez twórców tego języka jest jednym z głównych elementów niezbędnych do stworzenia łatwo dostępnej strony do zbudowania dostępnej strony.

To od semantyki kodu zależy czy dany fragment tekstu będzie potraktowany jako nagłówek treści czy jako zwykły akapit. Dlatego tak istotne jest wykorzystywanie standardowych elementów języka HTML, takich jak np.: H1, H2, H3, P, UL, LI. Znaczniki te określają nam w jasny sposób z jakim typem treści mamy do czynienia.

Dzięki prawidłowemu stosowaniu tych znaczników kod jest bardziej przejrzysty, łatwiej wprowadzać w nim poprawki, a przede wszystkim, które zapewniają prawidłowe funkcjonowanie czytników ekranowych.

Zarówno w poprzednim, jak i w obecnym rankingu badane strony nie wypadają pod tym względem najlepiej. Nadal kod serwisów nie spełnia podstawowych założeń języka HTML, w konsekwencji czego osoby z wadami wzroku mają do utrudniony dostęp do stron internetowych sądów.

Obecność ramek

Ramki są przestarzałą technologią, która od dawna nie powinna być stosowana przy tworzeniu stron internetowych. Za rezygnacją z tej metody budowania serwisów przemawia wiele argumentów dotyczących dostępności i użyteczności. Ramki mogą sprawiać problemy w nawigacji użytkownikom korzystającym z czytników ekranowych lub przeglądarek tekstowych. Ramki utrudniają także drukowanie stron, uniemożliwiają dodawanie konkretnych podstron serwisu do ulubionych lub łatwe skopiowanie adresu konkretnej podstrony.

Na szczęście ramki przestały już występować na stronach polskich sądów. Nie ma ich w żadnym z analizowanych serwisów. To dobra wiadomość - teraz pora na to, aby budowanie serwisów za pomocą tabelki ustąpiło miejsca nowocześniejszym rozwiązaniom.

Wyłączone style

Przeglądarki tekstowe i czytniki ekranowe nie korzystają z arkuszy stylów opisujących wygląd strony. Wyłączenie w przeglądarce obsługi stylów jest więc testem na to, czy serwis będzie nadal czytelny oraz na to jak zachowa się umieszczona w nim treść – czy będzie można ją bez problemów odczytać, czy też będzie wymieszana z innymi elementami strony.

Zarówno w poprzednim jak i w tym roku większość serwisów przeszła ten test pozytywnie.

Wyłączona grafika

Częstym błędem przy tworzeniu stron internetowych jest koncentrowanie się wyłącznie na tylko na grafice. Twórcy stron używając elementów graficznych po to, aby zaakcentować albo skontrastować treść i zająć miejsce w sytuacji, w której użytkownik może mieć wyłączone wyświetlanie obrazków w przeglądarce.

W takim przypadku często zdarza się, że strona przestaje być czytelna. W skrajnych przypadkach tekst jest zupełnie nieczytelny (np. biały tekst na białym tle). Jeżeli dodamy do tego brak tekstów alternatywnych dla obrazków, otrzymujemy serwis, który jest całkowicie nieużyteczny.

Badane serwisy radziły sobie stosunkowo dobrze z tym testem. Czasami dzięki wyłączeniu grafiki serwis stawał się bardziej czytelny.

Zdefiniowany język strony

Definicja języka strony ma istotne znaczenie dla czytelników ekranowych. Aby stworzyć o wysokiej dostępności serwis, należy zadbać o to, żeby znacznik ten znalazł się w opisie strony.

W porównaniu z rokiem ubiegłym widać poprawę pod tym względem. Większość serwisów sądów posiada już definicję języka, co zasługuje na pochwałę.



Przykład strony bez wyświetlonych obrazków

5.2.5. Podsumowanie

W stosunku do roku ubiegłego tylko kilka sądów wprowadziło gruntowne zmiany na swoich stronach. Nadal widoczne są na nich błędy, które negatywnie wpływają na ich dostępność. Do największych problemów serwisów sądów należy stosowanie przestarzałych technologii i słaba czytelność tekstów na stronach.

Z drugiej strony można także napotkać przykłady złego zastosowania nowoczesnych technologii np. AJAX (Asynchronous JavaScript and XML - wywołanie strony bez przeładowania). Taka sytuacja ma miejsce w serwisie Sądu Okręgowego w Elblągu, który wykorzystuje AJAX do wczytywania fragmentów treści strony, co jest zupełnie nietrafione. Nie przynosi korzyści użytkownikowi, a brak alternatywnej wersji działającej bez JavaScript powoduje, że po jego wyłączeniu przeglądanie strony jest niemożliwe.

6. Serwis internetowy Sądu Najwyższego. Analiza przypadku

6.1. Analiza zawartości technicznej

Serwis Sądu Najwyższego (<http://www.sn.pl>) nie był oceniany w poprzednich edycjach rankingu, ale już po wstępnej analizie można stwierdzić, że zostałyby oceniony jako jeden ze słabszych.

Pierwsze, co widzimy po wejściu na serwis Sądu Najwyższego, to strona na której widać tylko kilka linków nawigacyjnych:



Strona główna

Stronę główną można porównać do stron typu „intro”, na których użytkownik ma niewiele opcji do wyboru, i które opóźniają znalezienie poszukiwanych informacji.

Nawigacja po serwisie jest dość trudna, linki w menu są małe i nieczytelne. Rozmiar czcionki i jej kolor w lewym menu w połączeniu ze zlewającym się tłem powodują, że użytkownik musi wytężyć wzrok, aby móc odczytać zawartą tam treść. Dla osób z wadami wzroku może to być niemożliwe. Link do strony głównej jest ostatnim odnośnikiem w menu lokalnym - nie jest to rozwiązanie standardowe, link ten powinien znaleźć się na poziomie menu głównego.

Grafika jest mało atrakcyjna i nie podkreśla najważniejszych elementów (menu główne i lokalne). Tło zastosowane na stronie zawiera białe paski, które przy dłuższym przeglądaniu serwisu powodują zmęczenie wzroku i zniechęcają do korzystania ze strony.

W serwisie panuje chaos typograficzny. Na obrazku poniżej widzimy aż cztery różne rodzaje czcionek. Każda w innym stylu i kolorze.



Strona nie jest dostosowana do dużych rozdzielczości, dodatkowo rozłożenie treści nie wykorzystuje w sposób optymalny obszaru strony:



Widok dla rozdzielczości 1280x800

Na obrazku powyżej widać jak niewiele miejsca pozostaje na treść wydarzeń. Zupełnie niepotrzebnie zostawiono tak dużo wolnej przestrzeni po lewej stronie pod datą wydarzenia. Tekst jest źle sformatowany - między słowami pojawiają się zbyt duże, niekontrolowane odstępy, co sprawia, że artykuł czyta się mało komfortowo. Dzieje się tak dlatego, że przeglądarki internetowe nie potrafią automatycznie dzielić i przenosić wyrazów. Teksty w serwisach WWW powinny być zawsze wyrównane do lewej strony, a nie wyjustowane.

Przeglądając się stronie Sądu Najwyższego pod względem dostępności można stwierdzić, że serwis z wyłączoną grafiką prezentuje się lepiej niż z włączoną. Dzięki braku tła serwis sprawia wrażenie bardziej czytelnego.

Praktycznie cała struktura strony oparta jest o tabelki, których obecnie się już nie stosuje przy tworzeniu serwisów internetowych. Na stronach Sądu Najwyższego można zetknąć się z inną przestarzałą technologią, czyli z ramkami, które zniknęły już ze wszystkich serwisów pozostałych sądów branych pod uwagę w rankingu.

Archaiczność doboru rozwiązań w budowie serwisu wpływa na semantykę kodu. Znacznik TITLE, choć jest obecny na stronie, nie prezentuje tytułu aktualnie przeglądanego strony, a jedynie nazwę sądu. Serwis nie posiada także zdefiniowanego języka.

Jeśli chodzi o rozwiązania podnoszące dostępność serwisu dobrą metodą jest umieszczanie pod obrazkami opisów, które są dopasowane do prezentowanej treści oraz szczegółową ją opisują. Ważne jest także, aby tytuły umieszczonych linków nie budziły zastrzeżeń.

Podsumowując: strona Sądu Najwyższego jest mało nowoczesna, nieużyteczna i ma problemy z dostępnością.

Dla porównania strona Sądu Najwyższego w Czechach:

Strona posiada nowoczesną grafikę, która jest nie tylko atrakcyjna, ale także subtelna i elegancka, jak przystało na wizytówkę sądu. Wyodrębnia najważniejsze elementy, oferuje intuicyjną nawigację i optymalnie wykorzystuje obszar na stronie. Strona główna posiada najważniejsze elementy: listę aktualności i punkty startowe do najistotniejszych treści.

6.2. Analiza zawartości merytorycznej

Serwis internetowy nie był do tej pory przedmiotem całościowej analizy i oceny pod względem jego zawartości merytorycznej. Należy jednak zauważyć, że istotny wycinek tego zagadnienia został już szczegółowo opracowany przez autorów raportu FOR, HFPC i Akademii Leona Koźmińskiego pt. „Publiczna dostępność orzeczeń sądowych”⁵. Strona internetowa SN została tam przeanalizowana pod kątem dostępności wyroków. Wnioski z raportu nie są pozytywne. Okazuje się bowiem, że zakres publikowanego orzecznictwa jest ograniczony. Niemożliwe jest znalezienie w dostępnej bazie wyroków „Supremus” starszych orzeczeń, a bieżące orzecznictwo publikowane jest tylko w części. Jednocześnie, pracownicy Sądu Najwyższego korzystają z dostępu do pełnego orzecznictwa poprzez wewnętrzną bazę „Omnia”. Poszukujący konkretnych orzeczeń powinni zwrócić się do SN o ich przesłanie w trybie wniosku o udostępnienie informacji publicznej albo mogą też skorzystać z jednego z komercyjnych systemów informacji prawnej.

Limitowany dostęp do orzecznictwa to najpoważniejsza wada serwisu internetowego SN. Jej usunięcie wymaga podążenia tropem Naczelnego Sądu Administracyjnego, który oferuje obecnie kompletną bazę orzecznictwa swojego i wojewódzkich sądów administracyjnych (orzeczenia.nsa.gov.pl). Takie rozwiązanie należy opracować jak najszybciej, pamiętając również o zastosowaniu takich elementów, jak rozbudowana wyszukiwarka umożliwiająca wygodne przeszukiwanie orzeczeń według typów, haseł, zagadnień, słów w treści, etc.



<http://www.nsouid.cz>

⁵ Raport jest dostępny na stronie internetowej Forum Obywatelskiego Rozwoju: www.for.org.pl, w dziale Publikacje/Raporty.

Oprócz tego, należy jeszcze wypunktować co najmniej kilka istotnych słabości serwisu internetowego Sądu Najwyższego:

- całkowity brak informacji przydatnych dla stron postępowania. SN jest szczególnym sądem, obsługiwanym wyłącznie przez osoby, które mają uprawnienia (adwokatów, radców prawnych, instytucje prokuratury, Rzecznika Praw Obywatelskich). Niemniej jednak, uzasadnione byłoby umieszczenie w serwisie internetowym podstawowych informacji na temat środków prawnych, z których można korzystać w SN (skarga kasacyjna, kasacja), kosztów postępowania, możliwości uzyskania nieodpłatnej pomocy prawnej, etc. Takich danych na stronie SN próżno szukać.
- ograniczona liczba publikacji dostępnych w wersji elektronicznej. Wprawdzie opublikowane są biuletyny przedstawiające wybór najważniejszych orzeczeń każdej z izb SN, ale brakuje publikacji działalności w zakresie publikacji analitycznych czy przekrojowych studiów konkretnych zagadnień prawnych. Takie analizy zapewne powstają na potrzeby wewnętrzne SN. Należałoby rozważyć możliwość ich upowszechniania poprzez stronę internetową Sądu;
- skromna zawartość serwisu dla mediów. Choć publikowane są notki na temat bieżącego orzecznictwa przydatne również dziennikarzom, to jednak celowe byłoby stworzenie specjalnego serwisu rzecznika prasowego na wzór niektórych sądów okręgowych. Nie robi dobrego wrażenia zamieszczenie w serwisie Zespołu Prasowego SN jako jedyne dokumentu do pobrania wzoru oświadczenia o zobowiązaniu się do zapłaty odszkodowania za szkody spowodowane w budynku SN przy okazji transmisji telewizyjnych (http://www.sn.pl/sadnajw/1_7.html);
- brak pakietu informacji o charakterze edukacyjnym, np. broszur wyjaśniających zadania SN, jego rolę w systemie wymiaru sprawiedliwości. Serwis internetowy SN nie jest źródłem przystępnych informacji o systemie prawa i systemie wymiaru sprawiedliwości dla nieprofesjonalistów;
- brak informacji na temat możliwości wstępu do budynku SN czy też możliwości obserwowania rozpraw;
- brak informacji na temat sędziów SN w postaci krótkich notek biograficznych – zamieszczono jedynie biografie Prezesów SN;
- zamieszczenie nieaktualnego tekstu ustawy o Sądzie Najwyższym (www.sn.pl/sadnajw/2_2_1.html).

Można jednak zauważyć wiele elementów serwisu internetowego, które można ocenić pozytywnie:

- regularne publikowanie informacji na temat rozstrzyganych przez SN spraw, które są lub mogą być przedmiotem dużego zainteresowania opinii publicznej;
- e-wokanda zawierająca wykaz wokand w każdej Izbie SN na trzydzieści dni;
- interesująca i bogata analiza przedstawiająca historię Sądu Najwyższego aż po czasy współczesne (<http://www.sn.pl/historia/index.html>);

Podsumowując – serwis internetowy SN ma bardzo ograniczoną formę. Zakres dostępnych informacji jest minimalny. Są one rzetelne, ale dalece niewystarczające. Może się wydawać, że SN traktuje prowadzenie serwisu internetowego raczej jako obowiązek, niż jako szansę na zapewnienie lepszej komunikacji ze społeczeństwem. Zrozumiałe jest to, że SN powinien komunikować się ze społeczeństwem przede wszystkim przez swoje orzecznictwo, którego jakość powinna być najwyższym celem. Współcześnie jednak, na co staramy się zwrócić uwagę w prezentowaniu wyników kolejnych badań, rola instytucji wymiaru sprawiedliwości wydaje się szersza. Nie powinny one unikać angażowania się w działania informacyjne i edukacyjne adresowane zarówno do profesjonalistów, jak i do obywateli poszukujących podstawowych informacji na temat systemu prawa i systemu sądowego.

6.3. Wzorcowe serwisy sądów najwyższych

Jedną z lepiej prezentujących się stron zagranicznych sądów najwyższych jest strona francuska. Trzyma ona wysoki poziom pod względem merytorycznym, a wizualnie zdecydowanie wyróżnia się na tle innych serwisów. Również strony sądów najwyższych w Szwecji, Estonii i USA prezentują dobry poziom techniczny i starają się trzymać standardów dostępności. Od strony technicznej serwisy te prezentują znacznie wyższy

poziom niż większość polskich serwisów. Na szczególną uwagę zasługują strony: francuska i szwedzka, które prezentują nieszablonowe i przejrzyste podejście do wyglądu strony.

Sąd Najwyższy Republiki Francuskiej / Le conseil d'état et la juridiction administrative

www.conseil-etat.fr/cde/fr

- Serwis dostępny jest w kilku wersjach językowych.
- Na stronie można znaleźć specjalną zakładkę dotyczącą konferencji, seminariów i wykładów organizowanych przez Sąd Najwyższy.
- Materiały informacyjne o funkcjonowaniu sądu przygotowane są w bardzo atrakcyjnej formie. Na stronie zamieszczone są filmy wideo prezentujące osoby funkcyjne oraz sposób funkcjonowania sądu.
- Strona zawiera specjalną zakładkę z publikacjami dotyczącymi Sądu Najwyższego, które są przedstawione w bardzo atrakcyjnej formie graficznej.
- Na stronie głównej znajduje się specjalna wyszukiwarka.
- Użytkownik strony może również zapisać się na specjalny newsletter.



Sąd Najwyższy w Szwecji Hogsta domstolen – www.hogstodomstolen.se

- Strona ta skonfigurowana jest z aplikacją Google Tłumacz, dzięki czemu użytkownik może z niej korzystać w dowolnym języku.
- Na stronie dostępne są skrócone życiorysy wszystkich sędziów.
- Na stronie przygotowany jest FAQ, czyli zestaw najczęściej zadawanych pytań i odpowiedzi.



Sąd Najwyższy USA / Supreme Court of the United States – www.supremecourt.gov

- W serwisie znajduje się panel z informacjami o ostatnich decyzjach Sądu wraz z datą ich opublikowania.
- Strona główna zawiera specjalną przeglądarkę wszystkich dokumentów i plików znajdujących się w serwisie.
- Na stronie głównej umieszczony jest kalendarz, na którym zaznaczone są dni, w których sąd obraduje oraz zaznaczone są dni, w których sąd jest zamknięty.
- W zakładce „o Sądzie Najwyższym” jest lista wszystkich członków Sądu Najwyższego, ułożona chronologicznie. Jest tam także informacja o tym, który Prezydent USA mianował danego sędziego.



Sąd Najwyższy w Estonii – Riigikohus – www.nc.ee

- Są dostępne cztery wersje językowe strony.
- Na stronie umieszczone są imiona i nazwiska wszystkich sędziów orzekających, razem ze zdjęciami.



7. Rekomendacje

7.1. Techniczne

W poprzednich edycjach raportu wielokrotnie zalecaliśmy ujednoczenie wyglądu stron sądów. Wydaje się, że dobrym początkiem może być wypracowanie dobrych praktyk dotyczących systemu nawigacji i podziału treści w serwisach sądów. Użytkownicy serwisów wszystkich lokalnych sądów poszukują przecież podobnych informacji. Treści, które naszym zdaniem powinny znaleźć się w głównym menu to:

- Informacje dla interesantów / załatwianie spraw:
 - Obywatel w sądzie (poradniki przygotowane przez Ministerstwo Sprawiedliwości do pobrania w pliku pdf.)
 - Godziny urzędowania
 - Opłaty
 - Pomoc prawna
 - Dokumenty i formularze
 - Rejestry i ewidencje
- Załatw sprawę przez Internet
 - E-sąd
 - E-wokanda
 - Elektroniczna skrzynka podawcza
- Sąd
 - Aktualności
 - Struktura organizacyjna sądu
 - Rzecznik prasowy
 - Orzecznictwo
 - Aplikacje
 - Oferty pracy
 - Zamówienia publiczne
- Instytucje
- Kontakt

Serwisy sądów powinny być tak skonstruowane, aby przede wszystkim przeciętny obywatel był w stanie znaleźć ważne dla niego informacje. Najważniejszą grupą użytkowników stron sądów są zwykli ludzie, a nie tylko prawnicy, sędziowie, urzędnicy, czy też osoby związane z wymiarem sprawiedliwości.

Aby ułatwić obywatelom kontakty z sądami na stronach tych instytucji warto umieścić krótkie instrukcje wyjaśniające, jak wygląda załatwianie różnego rodzaju spraw (dział „Obywatel w sądzie” na liście powyżej). Na przykład uzyskanie odpisu z księgi wieczystej:

1. „Musisz znać numer księgi wieczystej” (tu dodatkowe informacje jak go zdobyć)
2. „Wypełnij wniosek” (możliwość pobrania formularza oraz informacja, gdzie na miejscu się znajduje)
3. „Udaj się do kasy sądu” (informacja o cenniku oraz gdzie znajduje się kasa)
4. „Z potwierdzeniem wpłaty udaj się do pokoju numer X na piętrze Y w celu odebrania odpisu”.

Lista takich najczęstszych spraw prawdopodobnie nie będzie trudna do stworzenia, a bardzo ułatwi nie tylko znajdowanie odpowiednich informacji na stronie, ale także poruszanie się po samym gmachu sądu. Dzięki prostym instrukcjom obywatele będą mogli łatwiej zrozumieć działania i postępowanie sądu w konkretnych przypadkach.

7.2. Merytoryczne

Cieszyć powinna systematyczna poprawa jakości badanych serwisów sądowych, którą odnotowujemy w kolejnych edycjach badania. Wciąż jednak zwracają uwagę duże różnice punktowe między sądami najwyższej i najniższej ocenianymi. Z punktu widzenia obywatela (klienta sądu) oznacza to, że jakość i możliwości jego komunikacji z sądem są zróżnicowane w skali kraju. W szerokim sensie można nawet mówić o nierównym dostępie do wymiaru sprawiedliwości. Dlatego warto raz jeszcze podkreślić konieczność stworzenia ujednoliconego i zarządzanego centralnie portalu polskiego sądownictwa. Budzi więc zaskoczenie, że Ministerstwo Sprawiedliwości odrzuca ten postulat, nie precyzując jakie względy blokują realizację takiego projektu.

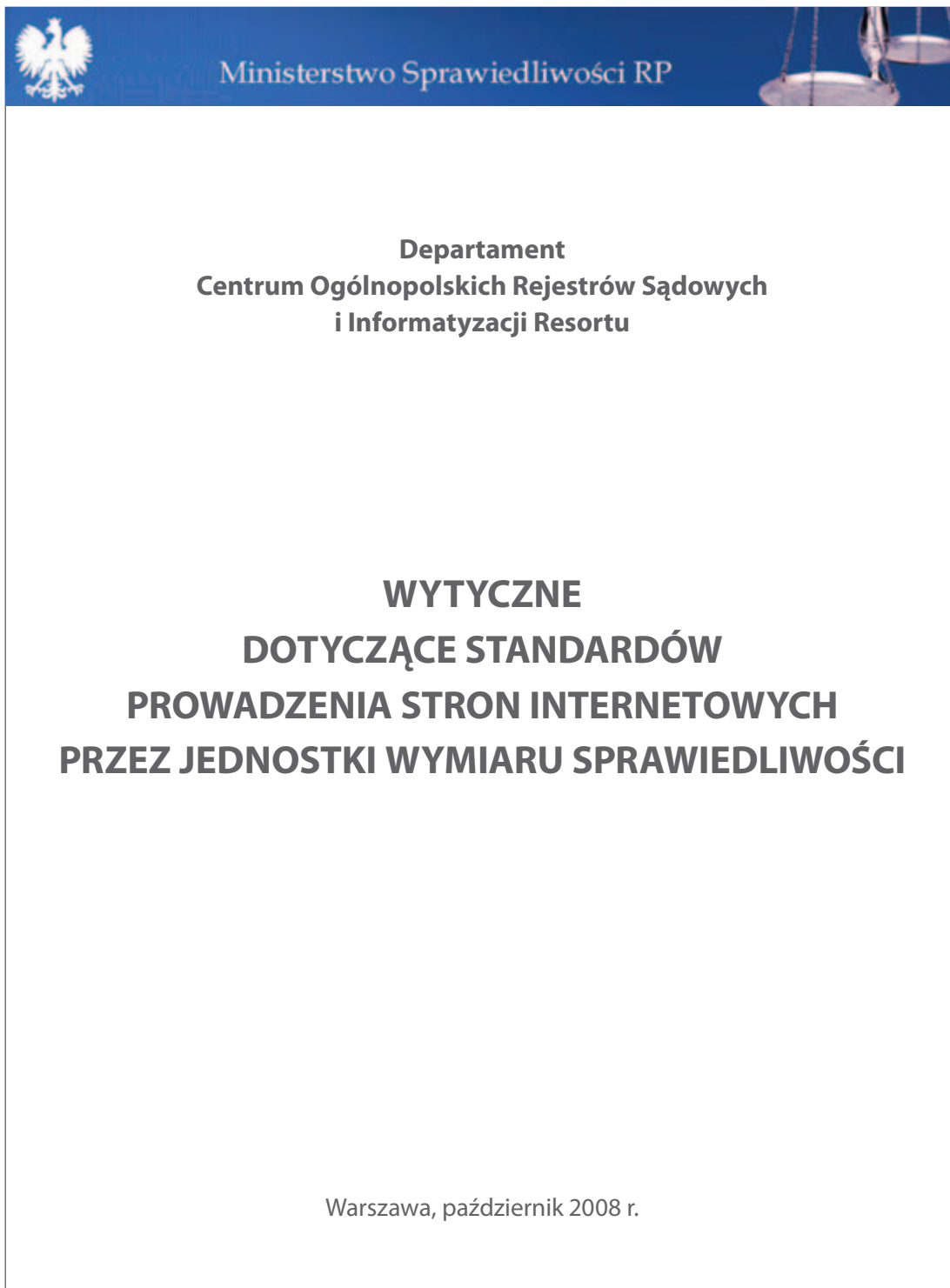
Na potrzebę wprowadzenia takiego rozwiązania wskazuje też treść wydanych przez wytycznych w zakresie treści i kompozycji serwisów sądowych. Okazują się one zbyt lakoniczne i niewystarczające. Budzą też zastrzeżenia, które opisane zostały szczegółowo w raporcie. Ministerstwo nie powinno zatem powstrzymać się przed dalszymi działaniami na rzecz podniesienia jakości serwisów internetowych polskich sądów, najlepiej poprzez rozpoczęcie prac nad jednolitym portalem wymiaru sprawiedliwości, a w wariantcie minimalnym – nad uzupełnieniem i poprawieniem wydanych przed dwoma laty wytycznych.

Nowym obszarem problemów, który zidentyfikowaliśmy w tegorocznym badaniu jest serwis internetowy Sądu Najwyższego. W tym wypadku rekomendacje można skierować bezpośrednio do służb informacyjnych SN. Choć serwis nie zawiera w naszej ocenie poważnych błędów, to jego podstawową wadą jest bardzo skromna zawartość. Sprawia to, że użyteczność serwisu internetowego Sądu Najwyższego, a także jego znaczenie dla budowania świadomości prawnej społeczeństwa i edukacji w sferze wymiaru sprawiedliwości pozostaje minimalne. Obecnie funkcjonujący serwis jest znacznie uboższy niż serwisy sporej liczby sądów okręgowych czy apelacyjnych.

Załączniki

Załącznik 1

Departament Centrum Ogólnopolskich Rejestrów Sądowych i Informatyzacji Resortu Ministerstwa Sprawiedliwości, Wytyczne dotyczące standardów prowadzenia stron internetowych przez jednostki wymiaru sprawiedliwości, Warszawa, październik 2008.



Spis Treści

Kryteria oceny użyteczności (usability)	8
Kryteria oceny dostępności (accessibility)	8
A. Łukaszewicz, „Wyroki obowiązkowo trafią do Internetu”, „Rzeczpospolita” z 2 lutego 2011 r.	15
5.2.1 Ocena użyteczności	19
Graficzna kompozycja stron (przejrzystość i oprawa graficzna)	19
5.2.2 Łatwość nawigacji	23
5.2.3 Ocena dostępności	26
Adekwatność tytułów stron	26
Kontrast/czytelność	26
Opisy alternatywne	26
Tytuły i wyróżnienia linków	27
Szablony stron nie w tabelach	29
Semantyka kodu	29
Obecność ramek	29
Wyłączone style	30
Wyłączona grafika	30
Zdefiniowany język strony	31
5.2.5 Podsumowanie	31
Wstęp.	48
Biuletyn Informacji Publicznej.	49
Prowadzenie stron internetowych.	49
Wymagania ogólne.	49
Kompozycja strony.	50
Nagłówek strony.	50
Stopka strony.	50
Menu strony internetowej wraz z zakresem informacyjnym.	50
Aktualizacja stron internetowych.	53
ZAŁĄCZNIK 3	55
Komentarz na temat wytycznych Ministerstwa Sprawiedliwości dla serwisów sądów (zobacz załącznik numer 1)	55

Metryka dokumentu:

	Imię	Nazwisko	Stanowisko	Podpis	Data
Opracował:	Marcin	Szymański	Główny specjalista	/-/	06.10.2008 r.
Sprawdził:	Marcin	Kuśmierczyk	Naczelnik WIR	/-/	06.10.2008 r.
Sprawdził:	Jarosław	Paszke	Dyrektor DCORS i IR	/-/	10.10.2008 r.
Zaakceptował:	Łukasz	Rędziniak	Podsekretarz Stanu	/-/	10.10.2008 r.

Historia wprowadzanych zmian:

Lp.	Data zmiany	Dotyczy (punkt dokumentu)	Zakres zmiany
1.	18.09.2008	3.1.9	Ujednolicenie standardowej rozdzielczości strony internetowej (1024x768).
2.	18.09.2008	3.2.2.2	Opis zawartości polityki prywatności.
3.	18.09.2008	3.3.2	Opis zawartości wokandy internetowej
4.	18.09.2008	3.3.5.d	Opis zawartości listy biegłych sądowych
5.	18.09.2008	3.3.5.e	Opis zawartości listy lekarzy sądowych
6.	06.10.2008	3.3	Opis menu rozwijalnego tzw. pull-down

Wstęp

Wraz z rozwojem społeczeństwa informacyjnego sądy wykorzystują Internet jako kanał informacyjny do komunikowania się z obywatelami. Witryna internetowa sądu jest przede wszystkim jego wizytówką a nie rzadko pierwszym kontaktem obywatela z wymiarem sprawiedliwości. W związku z tym jej zawartość jak i szata graficzna powinny być właściwie dobrane i zoptymalizowane zarówno pod względem użytkowym jak i estetycznym.

Priorytetowym zadaniem utrzymywanej strony internetowej sądu jest umożliwienie dostępu do niezbędnych informacji o działalności sądu.

Można w tym celu wykorzystać metodykę WAES (*ang. WAES -Website Attribute Evaluation System – Wielokryterialny System Oceny Serwisów Internetowych*), która umożliwia ocenę witryn internetowych według ściśle zdefiniowanych, prostych kryteriów i jest stosowana do oceny witryn administracji publicznej, a co za tym idzie jest zbiorem najlepszych praktyk i powinna być traktowana jako wytyczne do projektowania stron internetowych.

Ponadto zgodnie z postulatami zawartymi w serii norm PN-EN ISO 9241 „Wymagania ergonomiczne dotyczące pracy biurowej z zastosowaniem terminali wyposażonych w monitory ekranowe (VDT)” użyteczność strony internetowej została zdefiniowana jako miara efektywności, wydajności i satysfakcji z jakimi produkt pozwala na realizację celów użytkowników. Sformułowano następujące kryteria osiągnięcia ww. celu.

Strona internetowa (witryna internetowa) powinna:

- w czytelny sposób przedstawiać użytkownikom dostępne treści i pomagać w dotarciu do nich,
- nie obciążać pamięci użytkowników przypominając o miejscu, w którym znajdują się aktualnie w strukturze serwisu i możliwych opcjach,
- mówić językiem użytkowników bez odwoływania się do hermetycznego żargonu czy niezrozumiałych skrótów,
- zapewniać różne sposoby dotarcia do informacji (przeglądanie, wyszukiwanie),
- być przejrzysta, prosta i estetyczna.

Zarówno sądy apelacyjne, okręgowe jak i rejonowe samodzielnie prowadzą swoje witryny internetowe, we własnym zakresie projektując szatę graficzną, rozmieszczenie elementów na stronie (kompozycja graficzna) czy zawartość informacyjną serwisu lub zlecając te prace lokalnym provider'om internetowym. Jednakże zdarza się (np. okręg elbląski, łomżyński, warszawsko-praski, wrocławski), że strona internetowa sądów rejonowych prowadzona jest przez sąd okręgowy, co jest dobrą praktyką, gdyż oprócz ujednolicenia szaty graficznej, czy zawartości merytorycznej, dodatkowym atutem jest również obniżenie finansowych kosztów prowadzenia serwisu.

Biuletyn Informacji Publicznej

Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 18.01.2007 r. w sprawie Biuletynu Informacji Publicznej określa ramy zawartości merytorycznej stron podmiotowych BIP jak również określa możliwość współistnienia stron BIP wraz z witrynami internetowymi sądów pod jednym adresem.

W myśl rozporządzenia zawartość informacyjna strony BIP powinna zostać wydzielona ze strony internetowej w sposób umożliwiający bezproblemowy dostęp do treści obligatoryjnych, np. na za pomocą hiperłącza z logo BIP.

Informacje zamieszczane na stronie internetowej sądu dublują się z obligatoryjnymi informacjami zamieszczanymi na podmiotowej stronie BIP, co wytwarza niepotrzebny chaos informacyjny.

Prowadzenie stron internetowych

Wymagania ogólne

1. Strona BIP oraz strona internetowa sądu powinny być prowadzone pod jednym adresem a obligatoryjne informacje zgodne z wymogami BIP nie powinny być duplikowane na stronie internetowej sądu.
2. Strony www sądów powinny być we właściwy sposób zabezpieczone przed atakami internetowymi.
3. Strony internetowe sądów rejonowych powinny mieć taką samą kompozycję graficzną (kolorystyka, układ strony, rozmieszczenie poszczególnych elementów na stronie) ze stroną nadrzędnego sądu okręgowego.
4. Kolorystyka stron powinna zostać utrzymana w tonacjach pastelowych.
5. Technologia wykonania systemu obsługującego stronę internetową sądu powinna umożliwiać przypisanie odpowiednich uprawnień osobom publikującym informacje na stronie w sposób pozwalający na wprowadzanie danych na różnych poziomach (przetargi, ogłoszenia, zarządzenia, itd.).
6. System obsługujący stronę internetową powinien umożliwiać jednoznaczny identyfikację osoby publikującej informację.
7. Każda ze stron (podstron) powinna być zaopatrzona w informacje o dacie publikacji materiałów zawartych na niej.
8. Strona internetowa powinna umożliwiać sprawdzenie aktualnej wokandy sądu (tzw. „e-wokanda”).
9. Strona powinna zostać zoptymalizowana do standardowej rozdzielczości 1024 x 768 punktów.

10. Strona internetowa sądu powinna być zgodna ze standardami W3C.
11. Strona internetowa sądu powinna być przyjazna dla osób słabo widzących i umożliwiać skalowanie zamieszczonych tekstów– funkcja AAA.
12. Użyta czcionka powinna być wyraźna i odpowiednia dla danej rozdzielczości, a użyte tło powinno zapewniać „czytelność” strony.

Kompozycja strony

Nagłówek strony

Nagłówek strony powinien zawierać:

1. godło Rzeczypospolitej Polskiej,
2. nazwę jednostki,
3. logo i skrót do BIP-u,
4. skalowanie wielkości tekstu (AAA)

Poniżej nagłówka powinny zostać umieszczone informacje ułatwiające nawigowanie po danym serwisie, co najmniej ścieżka dostępu do danej podstrony zgodna z hierarchicznością menu, np. „Informacje / godziny urzędowania / kasy”.

Stopka strony

Stopka strony powinna zawierać następujące informacje:

1. skrót (link) do mapy strony,
2. skrót (link) do opisu polityki prywatności,
 - Polityka prywatności powinna zawierać następujące informacje:
 - Wyszczególnienie zbieranych przez sąd danych.
 - Opis sposobu korzystania przez sąd z gromadzonych informacji.
 - Opis sposobu kontaktu sądu z obywatelem w korelacji do przetwarzanych informacji.
 - Opis sposobu zmiany przez obywatela danych osobowych.
 - Wykorzystanie „cookies”.
 - Opis sposobu zabezpieczenia przetwarzanych danych.
 - Zmiany polityki prywatności.
3. skrót (link) do e-wokandy (informacje wymagane w punkcie 3.1.8 oraz 3.3.2 niniejszego opracowania),
4. skrót (link) do poczty elektronicznej osoby odpowiedzialnej za stronę internetową (webmaster, administrator),

Menu strony internetowej wraz z zakresem informacyjnym

Hierarchiczne menu strony internetowej powinno zostać umieszczone przy lewej krawędzi strony. Szerokość menu, jego tło oraz użyta odpowiednia czcionka powinny zapewniać czytelność przekazu. Po kliknięciu (wymagana jest akcja ze strony użytkownika, wyklucza się przypadek wskazania kursorem ekranowym) na pozycję menu, menu strony powinno się rozwijać tylko i wyłącznie w dół, tzw. pull-down menu lub pop-down menu.

Terminologia użyta w menu a zastosowana w poniższym jego opisie jest obligatoryjna. Nie są dopuszczalne odstępstwa opierające się na określeniach bliskoznacznych, np. typu: aktualności – informacje bieżące.

Poniżej przedstawiony został zakres informacyjny menu.

Wprowadzona w opracowaniu numeracja ma na celu zwiększenie czytelności układu menu, jednakże menu strony internetowej nie powinno jej zawierać.

1. Strona główna

Na głównej stronie internetowej powinny zostać rozmieszczone informacje praktyczne ułatwiające użytkownikom korzystanie z serwisu, a w szczególności:

- dane teleadresowe sądu,
- wyszukiwarka treści,
- odnośniki do najczęściej poszukiwanych informacji (linki powinny zostać wyselekcjonowane na podstawie statystyk),
- odnośniki do stron jednostek nadrzędnych i podległych.

2. Wokanda

(wokanda elektroniczna tzw. i-Wokanda lub e-Wokanda)

Strona internetowa powinna umożliwiać sprawdzenie wokandy sądu. W chwili obecnej nie jest obligatoryjnie wymagane aktualizowanie godzin rozpoczęcia i zakończenia rozpraw na stronie internetowej sądu w czasie rzeczywistym. Ogólna informacja jest wystarczająca, pod warunkiem, że wokanda aktualizowana jest codziennie.

Wokanda internetowa powinna zawierać tylko i wyłącznie wykaz spraw ograniczający się do informacji o sygnaturze sprawy, miejscu (jeśli sąd mieści się w kilku budynkach – adres budynku w którym prowadzona jest rozprawa) oraz czasie przeprowadzenia rozprawy sądowej.

Rozprawa powinna być identyfikowana (wyszukiwanie) po wyróżniku w postaci sygnatury sprawy.

3. Aktualności (informacje bieżące o funkcjonowaniu jednostki, nowości w serwisie).

4. Struktura organizacyjna.

Poniższe podstrony powinny zawierać następujące informacje:

- dane teleadresowe,
- informacje o osobach pełniących obowiązki kierownicze (przewodniczący, kierownik sekretariatu),
- informacje o miejscu (nr pokoju), dniach i godzinach przyjmowania interesantów,
- właściwości rzeczowe.

a. Podstawa prawna

b. Prezes

c. Kolegium sędziów

d. Dyrektor sądu

e. Rzecznik prasowy

f. Wydziały

g. Oddziały

h. Kuratorzy

i. RODK (fakultatywnie)

j. Gospodarstwa pomocnicze (fakultatywnie)

k. Izba morska (fakultatywnie)

5. Informacje (punkt informacyjny).

a. Godziny urzędowania:

- i. sądu,
- ii. kasy,
- iii. biura podawczego,
- iv. KRK,
- v. godziny przyjęć interesantów,
- vi. punktów informacyjnych.

b. Konta bankowe (wykaz kont bankowych, na które należy dokonywać wpłat wraz z nazwą konta i banku).

c. Rejestry Sądowe (dane teleadresowe o punktach występujących w obrębie właściwości miejscowej sądu - KRS, NKW, KRK, PPO).

d. Biegli sądowi.

Obligatoryjnie na stronie internetowej sądu powinna zostać zamieszczona informacja o miejscu i godzinach udostępnienia zainteresowanym listy biegłych sądowych.

Ponadto powinna zostać udostępniona informacja: „Jak zostać biegłym sądowym?”.

Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 24.01.2005 r. (Dz.U.05.15.133) w sprawie biegłych sądowych nie precyzuje, czy i na jakich warunkach można opublikować listę biegłych na stronie internetowej sądu.

Jeśli prezes właściwego sądu okręgowego tak postanowi, zasadnym wydaje się, po wyrażeniu uprzedniej pisemnej zgody biegłego na publikację jego danych osobowych w sieci Internet, w zakresie przez niego dopuszczonym (np. określenie specjalności bez podawania danych osobowych takich jak imię i nazwisko, a jako dane do kontaktu tylko i wyłączenie adres poczty elektronicznej), opublikowanie wykazu biegłych.

e. Lekarze sądowi (lista publikowana na poziomie sądów okręgowych, na poziomie SR odnośnik do właściwej podstrony SO).

Zasadnym jest opublikowanie wykazu lekarzy sądowych na stronie internetowej sądu w zakresie danych wymaganych art. 7 ust. 2 ustawy o lekarzu sądowym (Dz.U.07.123.849).

f. Komornicy (informacje teleadresowe oraz odnośnik do właściwych izb komorniczych).

g. Tłumacze przysięgli (link do strony MS).

h. Wzory i formularze (link do strony MS).

i. Opłaty sądowe (kalkulator naliczania opłat i odsetek ustawowych - link do strony MS).

j. Pomoc prawna (wykaz bezpłatnych instytucji udzielających porady prawne – link do strony MS).

k. Pytania i odpowiedzi (link do strony MS).

l. Instytucje (dane teleadresowe wraz z odnośnikami).

i. Okręgowa Rada Adwokacka,

ii. Naczelna Rada Adwokacka,

iii. Okręgowa Izba Radców Prawnych,

iv. Krajowa Rada Radców Prawnych,

v. Kancelarie Notarialne,

vi. Krajowa Rada Notarialna,

vii. Kancelarie Komornicze,

viii. Izba Notarialna,

ix. Prokuratury rejonowe, okręgowe, apelacyjne.

6. Zamówienia publiczne.

Fakultatywnie:

7. Informacje prasowe.

8. Orzeczenia.

9. Oferty pracy.

10. Elektroniczna skrzynka podawcza (obowiązkowo na stronach spełniających wymogi BIP).

11. Formularz kontaktowy.

12. Informacje dodatkowe.

Aktualizacja stron internetowych

Wokanda internetowa powinna być aktualizowana przynajmniej raz dziennie.

Strona internetowa sądu powinna być przynajmniej jeden raz w miesiącu przeglądana pod kątem sprawdzenia wszystkich działających skrótów (linków) oraz aktualności informacji.

Załącznik 2

Komentarz na temat wytycznych Ministerstwa Sprawiedliwości dla serwisów sądów (zobacz załącznik numer 1)

W październiku 2008 r. Departament Centrum Ogólnopolskich Rejestrów Sądowych i Informatyzacji Resor-
tu Ministerstwa Sprawiedliwości przygotował dokument pt.: „Wytyczne dotyczące standardów prowadze-
nia stron internetowych przez jednostki wymiaru sprawiedliwości”.

Analiza tego dokumentu nasuwa trzy wnioski:

1. wszystkie standardy do dziś nie są przestrzegane na stronach wielu sądów;
2. niekoniecznie może to jednak stanowić problem, gdyż niektóre wytyczne wydają się dyskusyjne;
3. niektóre sugestie zawarte w tym dokumencie mogą być nawet źródłem problemów obserwowanych na stronach sądów.

Wstęp dokumentu został w wyraźny sposób zainspirowany zaleceniami z pierwszego rankingu stron są-
dów z 2007 r. i zawiera ogólne wskazówki dotyczące użyteczności. W sekcji „Prowadzenie stron interneto-
wych” można jednak znaleźć kilka zaskakujących zaleceń, np.:

- *„Kolorystyka stron powinna zostać utrzymana w tonacjach pastelowych.”*
- *„Linki (na stronie głównej) winny zostać wyselekcjonowane na podstawie statystyk”* – nie jest to dobre roz-
wiązanie, ponieważ jeśli dotarcie do niektórych informacji na stronie jest dla użytkowników zbyt trudne
lub zwyczajnie ich tam brakuje, to przecież nie pojawią się w statystykach odwiedzin.
- *„Hierarchiczne menu strony internetowej powinno zostać umieszczone przy lewej krawędzi strony. (...) Po
kliknięciu (wymagana jest akcja ze strony użytkownika, wyklucza się przypadek wskazania kursorem ekran-
owym) na pozycję menu, menu strony powinno się rozwijać tylko i wyłącznie w dół, tzw. pull-down menu lub po-
pdown menu.”* – trudno wyobrazić sobie pull-down menu, czyli menu rozwijane pionowo, co z pewnością
nie byłoby ergonomicznym rozwiązaniem.

Największe wątpliwości budzi jednak zaproponowana w dokumencie struktura menu. Według zaleceń
prawie każda informacja na stronach sądów zasługuje na rozwinięcie jej na osobnej stronie. Efektem tego
są sytuacje prezentowane w niniejszym audycie jako problemowe: menu na stronach sądów, które wydają
się często przeładowane, z dużą ilością pustych stron lub takich, które zawierają jedynie po kilka zdań.

Podział informacji w dokumencie wydaje się uwzględniać raczej podejście sądów, niż punkt widzenia użyt-
kownika. Nazwy często są zbyt ogólne i nie sugerują, co znajduje się w wybranym dziale, np. często umiesz-
czone są dwa różne linki: „Aktualności” i „Informacje”. Ponadto stosowane są skróty, które nie są zrozumiałe
dla wszystkich użytkowników (np. RODK, KRK) lub też używane są pojęcia enigmatyczne dla większości
internautów (np. „Właściwości rzeczowe” lub „Elektroniczna skrzynka podawcza”).



Fundacja FOR

Forum Obywatelskiego Rozwoju – FOR zostało zarejestrowane w marcu 2007 r. i rozpoczęło swoją działalność we wrześniu 2007 r. Wyłącznym fundatorem FOR jest prof. L. Balcerowicz.

Celem FOR jest zwiększenie obywatelskiego zaangażowania Polaków na rzecz propozycji, które sprzyjają szybkiemu i stabilnemu rozwojowi. Stałym punktem odniesienia dla FOR jest wizja państwa prawa, które tworzy warunki sprzyjające prorozwojowym, produktywnym działaniom ludzi: pracy, przedsiębiorczości i innowacyjności; oszczędzaniu i inwestowaniu oraz zdobywaniu wiedzy. Dostępna wiedza pozwala na określenie generalnych cech ustroju, który w największym stopniu tworzy wymienione warunki. Te cechy to:

- Szeroki zakres indywidualnej wolności w ramach jasnego i dobrze egzekwowanego prawa. **Wolność i prawnorządność** tworzą podstawy dla sprawnego działania wolnego rynku, rozwoju społeczeństwa obywatelskiego i otwarcia na świat.
- **Niskie podatki** możliwe wyłącznie przy niskich **wydatkach publicznych**. Badania pokazują, że zarówno nadmierne podatki, jak i ich główna przyczyna – rozdęte wydatki budżetu osłabiają bodźce do działań produktywnych, przyczyniając się m.in. do bezrobocia lub bierności zawodowej, a przez to – hamują rozwój i ograniczanie ubóstwa.
- Rozwinięta i odpowiedzialna fiskalnie **samorządność lokalna**. Zmniejsza ona ryzyko błędów związane z centralizacją decyzji w państwie oraz umożliwia porównywanie i rywalizację nie tylko na poziomie przedsiębiorstw, ale i jednostek publicznych.
- **Stabilność makroekonomiczna**, czyli zdrowy pieniądz, stabilny sektor finansowy oraz zrównoważone finanse publiczne. Wymaga ona silnej ochrony niezależności i fachowości takich instytucji jak bank centralny i nadzór finansowy oraz warunków instytucjonalnych zapobiegających zwiększaniu obciążeń fiskalnych i utrzymywaniu się deficytu w finansach publicznych.
- Prężny, innowacyjny **system edukacji i badań**, silnie powiązany ze światową nauką i rynkową gospodarką.

FOR posiada formę prawną fundacji, która nie prowadzi działalności gospodarczej. FOR jest instytucją niezależną i nie uczestniczy w działalności jakiegokolwiek partii politycznej.

Helsińska Fundacja Praw Człowieka

Helsińska Fundacja Praw Człowieka (HFPC), z siedzibą w Warszawie, istnieje od 1989 roku. Jej powstanie poprzedziła siedmioletnia podziemna działalność Komitetu Helsińskiego w Polsce, którego misją było monitorowanie wywiązywania się władz PRL ze zobowiązań dotyczących praw i wolności człowieka, przyjętych w 1975 roku w Akcie Końcowym KBWE w Helsinkach. Po zmianie ustroju politycznego członkowie Komitetu stworzyli Fundację – niezależną instytucję edukacyjno-badawczą, której misją jest budowanie państwa prawa, strzeżenie praw i wolności człowieka oraz propagowanie kultury owych praw w Polsce i innych krajach.

Głównymi kierunkami działalności HFPC są:

- **EDUKACJA** za granicą i w Polsce, między innymi Szkoła Praw Człowieka dla absolwentów szkół wyższych, roczny kurs dla studentów, treningi umiejętności skutecznego działania na rzecz praw człowieka dla uczestników spoza Polski: Letnie i Zimowe Szkoły Praw Człowieka oraz Wyższy Międzynarodowy Kurs Praw Człowieka. Jedną z form edukacji jest Międzynarodowy Festiwal WATCH DOC's „Prawa człowieka w filmie”.
- **DZIAŁALNOŚĆ W INTERESIE PUBLICZNYM** – w tym monitoring tworzenia prawa i instytucji publicznych (np. warunków pracy sądów, policji, dostępu do pomocy prawnej, praw pacjentów), programy świadczące bezpłatną pomoc prawną dla obywateli polskich, uchodźców i osób należących do mniejszości. Obecnie dział prawny HFPC prowadzi działalność w ramach pięciu programów merytorycznych, wśród których: Program Spraw Precedensowych, Program Interwencji Prawnej, Program Prawa Człowieka a Rozliczenia z Przeszłością, Obserwatorium Wolności Mediów w Polsce oraz Klinika Prawa „Niewinność”.

HFPC współpracuje z Radą Europy, OBWE, ONZ (ma status konsultatywny przy Radzie Społeczno Gospodarczej ONZ, ECOSOC) oraz z polskimi i międzynarodowymi organizacjami pozarządowymi.

Fundacją kieruje pięcioosobowy Zarząd, na czele którego stoi Danuta Przywara (socjolog), oraz sześcioposobowa Rada z przewodniczącą Haliną Bortnowską-Dąbrowską (etyk, publicystka).



K2 Internet S.A.

K2 Internet SA jest największą w Polsce agencją interaktywną, dostarczającą innowacyjne rozwiązania w zakresie marketingu, sprzedaży i obsługi Klienta.

K2 świadczy usługi z zakresu: kreacji, tworzenia strategii on-line, budowy serwisów www, materiałów multimedialnych i video, realizacji programów lojalnościowych, budowy systemów e-commerce, rozwiązań mobilnych, hostingu zarządzanego i tworzenia aplikacji dedykowanych oraz planowania mediów i performance marketingu. Spółka jest jednym z głównych dostawców tego rodzaju rozwiązań w Europie Centralnej i Wschodniej. Na stałe zatrudnia ponad 150 pracowników. Wśród Klientów K2 Internet SA znajdują się m.in. Coca-Cola, Nokia, IKEA, Toyota Bank, Pracuj.pl, Sanitec Koło, Getin Bank, Agora, Commercial Union, Volvo, Peugeot, Play. Spółka była wielokrotnie nagradzana i wyróżniana w najważniejszych konkursach branżowych. Od kwietnia 2008 r. spółka notowana jest na GPW w Warszawie.

W ramach agencji K2 Internet działa wyspecjalizowany zespół K2 User Experience zajmujący się projektowaniem interakcji (usability) i prowadzeniem badań z udziałem użytkowników. K2 User Experience oferuje takie usługi jak:

PROJEKTOWANIE ZORIENTOWANE NA UŻYTKOWNIKA

Projektowanie funkcjonalności, architektury informacji i interfejsów użytkownika dla aplikacji i serwisów internetowych w metodyce User-Centered Design.

TESTY USABILITY

Badanie ergonomii serwisów internetowych oraz aplikacji mobilnych z udziałem użytkowników.

EYE-TRACKING

Badanie śledzenia ruchów gałek ocznych w celu optymalizacji ergonomii serwisów internetowych lub oceny efektywności kreacji reklamowych – pre-testy kreacji online-owych, oglądanie graficznej reklamy prasowej, czytanie ogłoszeń prasowych, badania efektywności spotów wideo.

Więcej informacji na stronie www.k2.pl/ux



Rzeczpospolita

Ogólnopolski dziennik, będący jednym z liderów prasy codziennej w Polsce, wydawany przez Presspublica sp. z o.o. To najczęściej cytowana gazeta w naszym kraju - od 2007 r. niezmienny leader wśród najczęściej cytowanych mediów. W 2010 roku powoływano się na nią aż 13703 razy*.

"Rzeczpospolita" jest gazetą o charakterze zarówno informacyjnym, jak i specjalistycznym. Czytelnicy znajdują w niej informacje polityczne, społeczne, kulturalne, sportowe, a także teksty publicystyczne i komentarze. Specjalistyczną część dziennika stanowią od lat tzw. żółte i zielone strony "Rz", poświęcone tematyce prawnej i gospodarczej. Gazetę stale czyta 48 % osób odpowiedzialnych w firmach za zagadnienia prawne lub finanse.

Silnie rozbudowane treści prawne w gazecie to "Prawo co dnia", zawierające sekcję poradniczą „Prawo i praktyka”. Na żółtych stronach dziennika publikowane są aktualne informacje dotyczące wielu dziedzin prawa (m.in. prawo cywilne, karne, gospodarcze, prawo pracy, podatki), prawników i wymiaru sprawiedliwości. Ponadto czytelnik znajdzie tu aktualne orzecznictwo, informacje o pracach legislacyjnych, ciekawe wywiady i opinie ekspertów, a także porady prawne przydatne w codziennym życiu. Sekcja prawna "Rz" to również narzędzie pracy niezbędne w prowadzeniu firmy - zarówno małej, jak i dużej. Przedsiębiorcy korzystają z praktycznych analiz prawnych, wzorów pism i umów, komentarzy do ustaw, aktualnych wskaźników i stawek czy odpowiedzi na pytania czytelników.

Żółte strony "Rz" czytają m.in. sędziowie, prokuratorzy, adwokaci, radcowie prawni, studenci prawa i aplikanci, urzędnicy, przedsiębiorcy, menedżerowie i samorządowcy.

"Rz" publikuje stale, coroczne rankingi i konkursy - m.in. Listę 500 Największych Firm czy Ranking Największych Polskich Marek.

W sekcji prawnej są to:

- Ranking kancelarii prawnych
- Ranking firm doradztwa podatkowego
- Konkurs na najlepszego prawnika przedsiębiorstwa

Redaktorem naczelnym "Rzeczpospolitej" jest Paweł Lisicki. Za treści prawne w gazecie odpowiada jego zastępca Ewa Usowicz.

* *Raport Instytutu Monitorowania Mediów*

Fundacja FOR

Al. J.Ch. Szucha 2/4 lok. 20
00-582 Warszawa
telefon: +48 (22) 427 40 10
faks: +48 (22) 213 37 85
e-mail: info@for.org.pl
strona internetowa: www.for.org.pl

Helsińska Fundacja Praw Człowieka

ul. Zgody 11
00-018 Warszawa
telefon: +48 (22) 828 10 08, 828 69 96, 556 44 40
faks: +48 (22) 556 44 50
strona internetowa: www.hfhr.org.pl

K2 Internet S.A.

Al. Solidarności 74A
00-145 Warszawa
telefon: +48 (22) 448 70 00
faks: +48 (22) 448 71 01
e-mail: biuro@k2.pl
strona internetowa: www.k2.pl
www.k2.pl/ux

Rzeczpospolita

ul. Prosta 51
00-838 Warszawa
telefon: +48 (22) 628 34 01
faks: +48 (22) 628 05 88
strona internetowa: www.rzeczpospolita.pl