



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

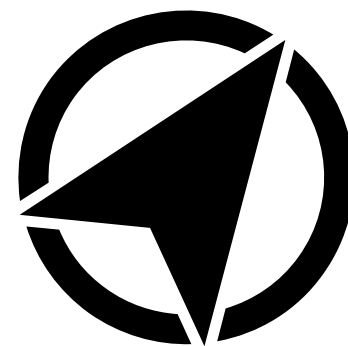
Dofinansowane przez
Unię Europejską



Budowa i rozwój systemu nadzoru rynku w zakresie dostępności produktów i usług

Kompas Dostępności

7 (maj)



UKE



PFRON

Co wydawca i dystrybutor e-booka musi wiedzieć o dostępności?!

Rynek książek elektronicznych przestał być technologicznym dodatkiem do tradycyjnego wydawnictwa. Stał się pełnoprawną częścią rynku usług cyfrowych. To oznacza, że dziś nie wystarczy już po prostu sprzedać plik. Trzeba także zadbać o to, by odbiorca mógł z tej książki realnie skorzystać: odnaleźć się w jej strukturze, sprawnie poruszać się po treści, odczytać ją z pomocą technologii wspomagających. Dla wydawców, platform sprzedażowych i dystrybutorów nie jest to drobna korekta techniczna. To zmiana sposobu myślenia o produkcie, jego jakości oraz o odpowiedzialności wobec odbiorców.



E-book przestał być dodatkiem do papieru

Jeszcze kilka lat temu książka elektroniczna często była dodatkowym formatem do książki papierowej. W praktyce często oznaczało to prosty schemat: najpierw przygotowywano książkę do druku, a dopiero potem „dorabiano” wersję cyfrową. Taki model się wyczerpuje.

Dziś e-book nie jest już cyfrowym cieniem papierowej publikacji. Dla wielu odbiorców to podstawowa forma czytania. Czytelnik kupuje książkę w sklepie internetowym, pobiera ją na telefon, tablet, komputer lub czytnik i oczekuje, że wszystko będzie działało sprawnie. Nie interesuje go, jak wyglądał proces produkcyjny po stronie wydawcy. Nie zastanawia się, czy plik powstał z pośpiechu, czy został poprawnie opisany ani czy ktoś sprawdził jego strukturę. Po prostu chce czytać.

I właśnie w tym miejscu zaczyna się sedno problemu. Z perspektywy rynku nie chodzi już tylko o dostarczenie treści. Chodzi o jakość korzystania z tej treści.



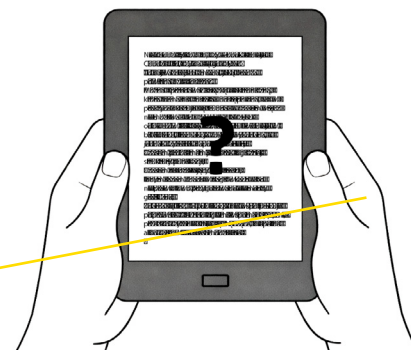
Nie chodzi tylko o to, czy e-book istnieje. Chodzi o to, czy da się go czytać

To najważniejsza zmiana, jaką branża powinna dziś dostrzec. Można sprzedawać książkę elektroniczną, która formalnie została udostępniona, ale w praktyce okazuje się trudna – a czasem wręcz niemożliwa – do używania dla części odbiorców. Plik się otwiera, tytuł widnieje w bibliotece, transakcja została wykonana, a jednak czytelnik napotyka bariery:

- czasem problemem jest brak logicznej struktury publikacji,
- czasem niedziałający spis treści,
- innym razem chaos w nagłówkach albo nieprawidłowo przygotowane elementy graficzne,
- zdarza się też, że publikacja nie współpracuje poprawnie z technologiami wspomagającymi, przez co czytanie staje się męczące, niepełne albo całkowicie niesamodzielne.

Z punktu widzenia odbiorcy to nie są detale techniczne. To różnica między samodzielną lekturą a cyfrową barierą.

Dlatego w przypadku e-booków nie wystarczy już pytać: „Czy plik został udostępniony?”. Trzeba postawić kolejne pytanie: „Czy da się z niego rzeczywiście korzystać?”.



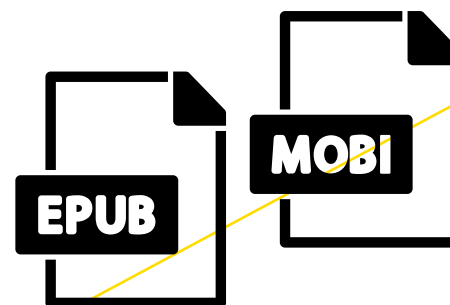
Największy błąd? Sprowadzenie wszystkiego do formatu pliku

W branży cyfrowej łatwo wpaść w pułapkę myślenia technologicznego. Gdy pojawia się temat dostępności pierwsze pytanie często brzmi: „W jakim formacie jest plik?”. To pytanie jest zrozumiałe, ale niewystarczające.

Format ma znaczenie, jednak sam w sobie niczego nie gwarantuje. Publikacja może być zapisana w nowoczesnym standardzie, a mimo to przygotowana w sposób, który utrudnia lub wręcz uniemożliwia korzystanie z niej. Zdarza się też, że plik, z zewnątrz wygląda poprawnie, lecz wewnątrz pozostaje chaotyczny: pozbawiony logicznej struktury, niespójny i trudny w obsłudze.

Dostępny e-book to nie jest po prostu plik zapisany „w odpowiednim rozszerzeniu”. To publikacja, zaprojektowana jako coś więcej niż cyfrowe odwzorowanie papierowej książki. Powinna mieć uporządkowaną treść, logiczny układ, dobrze oznaczone części, sprawną nawigację między rozdziałami oraz rozwiązania, które pozwalają różnym użytkownikom odbierać treść w sposób dostosowany do ich potrzeb.

Inaczej mówiąc: o jakości e-booka nie decyduje wyłącznie to, w jakim formacie został zapisany, lecz przede wszystkim, w jaki sposób został zbudowany.



Struktura to nie ozdobnik. To warunek!

W codziennej pracy wydawniczej struktura bywa traktowana jako kwestia porządku redakcyjnego. W świecie książki elektronicznej jej znaczenie jest jednak dużo większe. To właśnie struktura decyduje o tym, czy użytkownik potrafi odnaleźć rozdziały, wrócić do wcześniej czytanej części, przeskoczyć do przypisów, zorientować się, gdzie zaczyna się nowa część i w jaki sposób zorganizowana jest treść. Dla części odbiorców dobrze przygotowana struktura oznacza po prostu wygodę. Dla innych – stanowi warunek samodzielnej pracy.

Jeżeli książka elektroniczna jest zbudowana jak nieuporządkowany blok tekstu albo jak cyfrowa fotografia papierowego wydania, traci jedną z najważniejszych przewag środowiska cyfrowego: możliwość inteligentnego poruszania się po treści. A przecież właśnie po to odbiorca sięga po e-book – nie tylko po to, by zobaczyć tekst na ekranie, ale po to, by korzystać z niego wygodnie, w sposób skuteczny i dostosowany do własnych potrzeb.



Metadane: niewidoczny detal, który w praktyce ma ogromne znaczenie

To pojęcie brzmi technicznie, a przez to bywa lekceważone. Niestusznie. Najprościej mówiąc metadane to informacje o publikacji, które nie stanowią jej głównej treści, ale opisują ją i pomagają z niej korzystać. W branży wydawniczej metadane kojarzone są często przede wszystkim z danymi handlowymi: tytułem, nazwiskiem autora, numerem ISBN, kategorią, okładką czy opisem sprzedażowym. W kontekście dostępności znaczenie mają jednak też inne informacje – te, które mówią użytkownikowi, jakie cechy ma dany e-book i czego może się po nim spodziewać. Dobrze przygotowane metadane mogą informować na przykład:

- czy publikacja posiada logiczny spis treści,
- czy zawiera poprawnie oznaczoną strukturę,
- czy współpracuje z technologiami wspomagającymi,
- czy elementy graficzne zostały opisane,
- czy treść umożliwia wygodną nawigację.

Ma to kluczowe znaczenie, ponieważ dostępność nie polega wyłącznie na „ukrytym” przygotowaniu pliku na etapie produkcji. Użytkownik powinien również otrzymać jasną, zrozumiałą informację, z jakiego rodzaju publikacją ma do czynienia – jeszcze przed zakupem i rozpoczęciem lektury.

Z perspektywy rynku metadane pełnią, więc podwójną rolę. Po pierwsze porządkują obieg informacji między wydawcą, dystrybutorem, platformą sprzedażową i aplikacją do czytania. Po drugie budują zaufanie użytkownika, który nie kupuje „w ciemno”, lecz wie, jakie cechy ma oferowana publikacja i czy odpowiada ona jego potrzebom. Krótko mówiąc: dostępność, której nie da się opisać i zakomunikować, jest dla odbiorcy znacznie mniej użyteczna.

Dostępność nie kończy się na samym pliku

To kolejny obszar, w którym branża często myśli zbyt wąsko. Jeżeli wydawca lub dystrybutor traktuje temat wyłącznie jako problem „produkcji EPUB-a”, łatwo przeoczyć to, co dzieje się wokół samej publikacji. Tymczasem z perspektywy użytkownika znaczenie ma cała usługa: sposób zakupu, pobrania i uruchomienia książki oraz jej późniejszego użytkowania.

Jeśli opis publikacji na stronie sprzedażowej jest niejasny, jeśli użytkownik nie ma możliwości sprawdzenia cech dostępności e-booka, jeśli aplikacja sprzedażowa lub czytelnicza wprowadza dodatkowe bariery, to nawet dobrze przygotowany plik nie rozwiązuje całego problemu.

W praktyce oznacza to, że dostępność e-booka należy rozumieć szerzej niż tylko jako właściwość samego pliku. To także kwestia organizacji usługi, sposobu komunikowania z użytkownikiem i odpowiedzialności za cały model udostępniania treści – od oferty po faktyczne korzystanie z publikacji.



To nie jest zadanie dla jednej osoby.

Wiele firm nadal próbuje zamknąć temat dostępności w jednym punkcie procesu. Najczęściej wygląda to tak: publikacja jest już prawie gotowa, więc na końcu trafia do osoby odpowiedzialnej za konwersję albo do zewnętrznego wykonawcy, który ma po prostu „zrobić wersję cyfrową”. Takie podejście coraz częściej okazuje się niewystarczające.

Dostępność e-booków nie jest wyłącznie sprawą składu czy eksportu pliku. Dotyczy decyzji podejmowanych dużo wcześniej: sposobu przygotowania tekstu, zasad pracy redakcyjnej, porządkowania treści, jakości oznaczeń, przyjętych standardów produkcyjnych, a później opisu publikacji i komunikacji z odbiorcą. To oznacza, że odpowiedzialność rozkłada się na kilka etapów i kilka ról. Redakcja, skład, produkcja cyfrowa, kontrola jakości, sprzedaż, a także zespoły odpowiedzialne za platformę lub aplikację – wszyscy mają wpływ na to, czy finalna usługa będzie rzeczywiście dostępna.

Dojrzały rynek nie zadaje już wyłącznie pytania: „Kto robi plik?”. Pyta raczej: „Czy nasz proces jako całość prowadzi do dostępnego e-booka?”.



Gdzie branża najczęściej popełnia błąd

Najczęstsze pomyłki nie wynikają dziś z braku dobrej woli. Znacznie częściej są efektem uproszczonego myślenia o tym, czym w istocie jest dostępność.

Pierwszy błąd polega na przrzucaniu odpowiedzialności na producenta urządzenia lub aplikacji. To wygodne, ale mylące podejście. Owszem, czytnik lub program do czytania mają znaczenie, jednak jeżeli sama publikacja została źle przygotowana to technologia nie jest w stanie tego w pełni naprawić.

Drugi błąd to przekonanie, że wybór popularnego lub nowoczesnego formatu rozwiązuje problem – nie rozwiązuje. Bez logicznej struktury, czytelnej organizacji treści i sensownego opisu nawet formalnie poprawny plik może być dla części odbiorców w praktyce bezużyteczny.

Trzeci błąd to traktowanie metadanych jako dodatku marketingowego, a nie jako elementu realnej informacji o produkcie. Tymczasem dla użytkownika to właśnie one mogą być pierwszą i kluczową wskazówką, czy dana publikacja będzie nadawała się do wygodnej i samodzielnej lektury.

Czwarty błąd ma charakter organizacyjny: brak jasno określonej procedury. Firmy często nie wiedzą, kto powinien sprawdzić jakość e-booka, według jakich kryteriów i na jakim etapie procesu. W efekcie dostępność pozostaje hasłem, a nie standardem operacyjnym.



Dla profesjonalistów to temat jakości, nie tylko zgodności

Warto powiedzieć to wprost: dostępność nie jest wyłącznie problemem „dla działu prawnego”. Oczywiście ma znaczenie regulacyjne, ale równie ważne jest to, że stanowi wskaźnik jakości produktu cyfrowego. Dobrze przygotowany e-book jest zwykle lepiej uporządkowany, bardziej przewidywalny, wygodniejszy w użyciu i lepiej przystosowany do dystrybucji w różnych kanałach. Jest w nim mniej przypadkowości, a więcej świadomego projektowania.

Z tego punktu widzenia dostępność nie jest obciążeniem „doklejonym” do biznesu. Jest oznaką dojrzałości procesu wydawniczego i jakości zarządzania produktem. Branża książek elektronicznych przez lata uczyła się myśleć o konwersji, kompatybilności, sprzedaży i ochronie treści. Dziś musi do tego dołożyć jeszcze jeden element: używalność dla realnych, różnorodnych odbiorców. I nie jest to chwilowy trend rynkowy – to naturalny etap dojrzewania usług cyfrowych.



Od czego warto zacząć w praktyce

Pierwszym krokiem nie jest zakup kolejnego narzędzia ani zamówienie audytu. Najpierw należy przyrzeć się wewnętrznym procesom. Warto zadać kilka prostych pytań

1. Kto odpowiada za strukturę publikacji na etapie przygotowania treści?
2. Czy w firmie istnieje spójny standard przygotowania treści do wersji cyfrowej?
3. Kto weryfikuje, czy po książce można się wygodnie poruszać?
4. Czy ktoś sprawdza, jak publikacja zachowuje się przy użyciu technologii wspomagających?
5. Czy informacje o cechach dostępności są opisywane i przekazywane dalej – do sklepu, platformy lub aplikacji?
6. Czy użytkownik otrzymuje czytelną i zrozumiałą informację o tym, co faktycznie kupuje?

Dopiero po takiej diagnozie można sensownie budować standardy, listy kontrolne i jasno przypisane odpowiedzialności w zespole.

Bo dostępność – podobnie jak dobra redakcja – nie bierze się z przypadku. Jest wynikiem świadomie zaprojektowanego procesu.



Puenta: czas przestać myśleć o e-booku jak o samym pliku

Najważniejsza zmiana, jaką powinien dziś przyjąć rynek, jest zarazem najprostsza: e-book to nie tylko plik. To sposób udostępnienia treści, sposób poruszania się po niej oraz sposób korzystania z niej przez konkretnego odbiorcę. A skoro tak, dostępność nie może być dodatkiem „na końcu produkcji” ani techniczną korektą wykonywaną przy okazji. Musi stać się częścią jakości usługi – od momentu przygotowania treści, przez opis oferty, aż po realne doświadczenie użytkownika.

Dla wydawców, dystrybutorów i platform cyfrowych to ważny moment. Nie tylko dlatego, że rosną wymagania regulacyjne. Równie ważne jest to, że rosną oczekiwania czytelników. Coraz mniej liczy się samo „posiadanie e-booka w ofercie”. Coraz bardziej to, czy jest to publikacja, z której naprawdę da się korzystać. I właśnie na tym polega dziś dojrzałość rynku książki elektronicznej.



Podstawa prawna: ustawa z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze.
Przygotowała: Monika Cieniewska



Infolinia PFRON dotycząca dostępności: tel. + 48 22 581 84 10 wewnętrzny 4
e-mail: dostepnosc@pfron.org.pl
dostepnosc.pfron.org.pl