

Raport z badania dostępności

Serwisu: Platforma Usług Elektronicznych ZUS

<http://www.zus.pl/portal>

pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami, zgodności z międzynarodowym standardem dostępności WCAG 2.1 oraz ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Termin badania:

4-10 września 2020 r. – badanie eksperckie

9-13 listopada 2020 r. – badanie z użytkownikami

Wykonawca:

Konsorcjum

Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego

Utilitia sp. z o.o.

Zamawiający:

Zakład Ubezpieczeń Społecznych

1. Podsumowanie badania

Analiza dostępności serwisu **Platforma Usług Elektronicznych ZUS**

<http://www.zus.pl/portal> pod kątem potrzeb osób z niepełnosprawnościami oraz zgodności z ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych wykazała, iż serwis: nie spełnia 11 z wymaganych 49 kryteriów sukcesu międzynarodowego standardu dostępności WCAG 2.1.

Z uwagi na powyższe należy stwierdzić, iż przebadany serwis jest dostępny z dużymi utrudnieniami dla osób z niepełnosprawnościami. Spełnienie wymogów ustawy wymaga usunięcia istniejących barier w dostępie do informacji elektronicznej, zawartych w szczegółowej części raportu.

2. Próbką badawcza

Badaniu dostępności został poddany:

- Portal PUE ZUS

3. Protokół zgodności z kryteriami sukcesu WCAG 2.1 (Poziom A oraz AA)

W poniższej tabeli zestawiono występujące w badanym serwisie najbardziej rażące błędy dostępności - niezgodności z międzynarodowym standardem dostępności WCAG 2.1 (<https://www.w3.org/TR/WCAG21/>) - na poziomie A i AA wymaganych ustawą z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
1.1.1 Treść nietekstowa (Poziom A)	W serwisie występują grafiki bez tekstów alternatywnych. Przykład: Zrzuty ekranu: • WAVE-01 • WAVE-02 • WAVE-03 • WAVE-04 • WAVE-05 • WAVE-06
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.2.2 Napisy rozszerzone (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.3.1 Informacje i relacje (Poziom A)	W serwisie występuje zaburzona struktura nagłówków. Przykład: Zrzut ekranu: • 1_3_1-01
1.3.2 Zrozumiała kolejność (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.3.3 Właściwości zmysłowe (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.3.5 Określenie prawidłowej wartości (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.4.1 Użycie koloru (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.4.3 Kontrast (Poziom AA)	W serwisie niektóre elementy tekstowe mają zbyt niski kontrast względem tła. Przykłady: Zrzuty ekranu: • 1_4_3-01 • 1_4_3-02 • WAVE-00 • WAVE-01 • WAVE-02 • WAVE-03 • WAVE-04 • WAVE-05 • WAVE-06 Interpretacja zrzutów ekranu z filtrem minimalnego kontrastu: Elementy tekstowe i nietekstowe zawarte na zrzutach ekranowych, posiadające białą obwódkę, spełniają wymagany przez standard WCAG 2.1 minimalny poziom kontrastu co najmniej 4.5:1. Wszystkie inne elementy nieposiadające obwódki, lub otoczone słabą obwódką, nie spełniają wymogów minimalnego kontrastu, Ich kontrast względem tła, na którym zostały osadzone, kształtuje się na poziomie poniżej 4.5:1.
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.4.5 Tekst w postaci grafiki (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.4.10 Zawijanie tekstu (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.4.11 Kontrast dla treści niebędących tekstem (Poziom AA)	W serwisie niektóre elementy nietekstowe mają zbyt niski kontrast względem tła. Przykłady: Zrzuty ekranu: • 1_4_3-01 • 1_4_3-02 • WAVE-00 • WAVE-01 • WAVE-02 • WAVE-03 • WAVE-04 • WAVE-05 • WAVE-06

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	Interpretacja zrzutów ekranu z filtrem minimalnego kontrastu: Elementy tekstowe i nietekstowe zawarte na zrzutach ekranowych, posiadające białą obwódkę, spełniają wymagany przez standard WCAG 2.1 minimalny poziom kontrastu co najmniej 4.5:1. Wszystkie inne elementy nieposiadające obwódki, lub otoczone słabą obwódką, nie spełniają wymogów minimalnego kontrastu, Ich kontrast względem tła, na którym zostały osadzone, kształtuje się na poziomie poniżej 4.5:1.
1.4.12 Odstępy w tekście (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
1.4.13 Tekst spod kursora lub fokusa (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
2.1.1 Klawiatura (Poziom A)	Serwisu nie da się w pełni obsługiwać za pomocą klawiatury – przez zastosowanie niedostępnej technologii Adobe (Flash, Flex, Air).
2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.2.1 Możliwość dostosowania czasu (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.2.2: Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.4.1 Możliwość pominięcia bloków (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.4.2 Tytuły stron (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.4.3 Kolejność fokusa (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.4.4 Cel linka (Poziom A)	W serwisie występują: • puste linki • linki graficzne bez tekstu alternatywnego Przykład: Zrzuty ekranu: • WAVE-01 • WAVE-02 • WAVE-03 • WAVE-04

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	• WAVE-05 • WAVE-06
2.4.5 Wiele dróg (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
2.4.6 Nagłówki i etykiety (Poziom AA)	W serwisie występują błędy w nagłówkach i etykietach Przykład: Zrzuty ekranu: • 1_3_1-01 • WAVE-01 • WAVE-02 • WAVE-03 • WAVE-04 • WAVE-05 • WAVE-06
2.4.7 Widoczny fokus (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
2.5.1 Gesty punktowe (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.5.2 Anulowanie kliknięcia (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.5.3 Etykieta w nazwie (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
2.5.4 Aktywowanie ruchem (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
3.1.1 Język strony (Poziom A)	Język serwisu nie został prawidłowo zadeklarowany Przykład: Zrzut ekranu: • WAVE-04
3.1.2 Język części (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
3.2.1 Po oznaczeniu fokusem (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
3.2.2 Podczas wprowadzania danych (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
3.2.3 Konsekwentna nawigacja (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
3.2.4 Konsekwentna identyfikacja (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
3.3.1 Identyfikacja błędu (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
3.3.2 Etykiety lub instrukcje (Poziom A)	W serwisie występują formularze i kontrolki formularzy bez prawidłowych etykiet: Przykład: Zrzut ekranu: • WAVE-00 • WAVE-01 • WAVE-02 • WAVE-03 • WAVE-04 • WAVE-05 • WAVE-06
3.3.3 Sugestie korekty błędów (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
3.3.4 Zapobieganie błędom (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
4.1.1 Parsowanie (Poziom A)	Serwis nie przechodzi walidacji HTML/CSS Przykład: Zrzut ekranu: • 4_1_1-01
4.1.2 Nazwa, rola, wartość (Poziom A)	Serwis wykorzystuje technologie: • Adobe Flex • Adobe Air • Adobe Flash niekompatybilne z technologiami asystującymi.
4.1.3 Komunikaty o stanie	Nie odnaleziono błędów
Uwagi dodatkowe	W serwisie zastosowano technologie nie zapewniające dostępności treści takie jak: • Adobe Flex • Adobe Air • Adobe Flash Obsługa portalu ograniczona jest miejscami jedynie do przeglądarek: • Internet Explorer • Mozilla FireFox Zrzut ekranu: • 4_1_2-01 Praktycznie wszystkie sprawy załatwiane przez portal PUE ZUS wykonywane są poprzez nakładające się na siebie „warstwami” kolejne wyskakujące okienka, które pozbawione są jakiejkolwiek modalności. Uniemożliwia to zupełnie obsługę za pomocą programów odczytu ekranu.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	Rekomendacja Serwis PUE ZUS wymaga całkowitej przebudowy lub zaprojektowania go od zera, aby spełniał on wymogi dostępności.

4. Testy z użytkownikami (User Experience)

W testach wzięli udział użytkownicy (testerzy):

- niewidomi
- słabowidzący
- niesłyszący
- używający klawiatury

Uwagi zgłaszane przez użytkowników (testerów):

1. Wszyscy testerzy podczas badania serwisu dostrzegali poważne problemy specyficzne dla posiadanej niepełnosprawności
2. Testerzy skarżyli się na nieintuicyjną obsługę portalu PUE ZUS, w tym: zastosowane trudne słownictwo (np. „zdarzenia biznesowe” – będącego w istocie dziennikiem aktywności), duże trudności. Odszukiwaniu wniosków w celu załatwienia sprawy, niezrozumiałe opisy przycisków i skomplikowane etapy wypełniania wniosków.
3. Użytkownicy niewidomi:
 - Narzekali na praktyczny brak możliwości wykonania jakiejkolwiek operacji – załatwienia sprawy – za pomocą portalu PUE ZUS. Wszystko za sprawą niedostępnych technologii od Adobe (Flash, Flex, Air) zastosowanych praktycznie we wszystkich miejscach portalu głównie do przeprowadzania weryfikacji wysyłanych pism i wniosków.
 - Barierrą praktycznie nie do przejścia jest oparcie procesu wypełniania pism i wniosków o nakładające się na siebie „warstwami” kolejne wyskakujące okienka, które pozbawione są jakiejkolwiek modalności. Uniemożliwia to zupełnie ich obsługę za pomocą programów odczytu ekranu.
 - Wskazywali na ogromne problemy w zrozumieniu treści i jej organizacji w portalu PUE ZUS na skutek podstawowych błędów: w strukturze serwisu – m.in. nieprawidłowej strukturze nagłówkowej, braku tekstów alternatywnych dla grafik, braku etykiet pól i kontrolek formularzy, pustych linków oraz nieprawidłowo zadeklarowanego języka serwisu.
 - Zalogowanie się do PUE-ZUS to jedyne co w sposób dostępny mogą wykonać użytkownicy korzystający z programów odczytu ekranu.
4. Użytkownicy słabowidzący:
 - Zwrócili uwagę na występujące portalu PUE ZUS elementy o zbyt niskim kontraście.
 - Doświadczali dużych trudności w obsłudze przewijanego (lewego) menu bocznego, w szczególności przy powiększeniu treści.
 - Podczas korzystania z oprogramowania powiększającego
5. Użytkownicy z niepełnosprawnością słuchu (głusi/słabosłyszący):
 - Zwrócili uwagę, że serwis wymaga znajomości języka polskiego na poziomie średniozaawansowanym w szczególności ze względu na użycie wielu specyficznych dla ZUS pojęć. Mogą być one niezrozumiałe dla osób głuchych.
 - Wskazali, że w portalu PUE ZUS brak jest jakiejkolwiek informacji w Polskim Języku Migowym objaśniającej do czego serwis służy. Nie ma też żadnej instrukcji obsługi w PJM dostępnej dla osób głuchych.
6. Użytkownicy klawiatury:
 - Narzekali na braku pełnej możliwości obsługi za pomocą klawiatury. Wskutek czego nie jest możliwe załatwianie spraw przez portal PUE ZUS za pomocą samej klawiatury. Wykluczając tych użytkowników.
7. Wskazane powyżej uwagi potwierdzają wskazane w analizie eksperckiej niezgodności z e standardem WCAG 2.1.

5. Metodologia badania

Badanie dostępności serwisu zostało przeprowadzone zgodnie z poniższą metodologią.

W badaniu wzięły udział osoby z niepełnosprawnościami:

- wzroku
- słuchu
- ruchu

Badanie przeprowadzono z wykorzystaniem następujących urządzeń:

- komputery stacjonarne
- laptopy
- smartfony
- tablety

Urządzenia pracowały pod kontrolą następujących systemów operacyjnych:

- Windows
- macOS
- iOS
- Android

Badanie przeprowadzono przy użyciu następujących przeglądarek internetowych (w wersji stacjonarnej i mobilnej):

- Internet Explorer / Edge
- Google Chrome
- Fire Fox
- Safari

W badaniu wykorzystano następujące technologie asystujące używane przez osoby z niepełnosprawnościami:

- programy odczytu ekranu (screen-readery):
 - NVDA
 - JAWS
 - VoiceOver
 - TalkBack
- programy powiększające:
 - Lupa systemowa (Windows)
 - Zoom systemowy (macOS)
 - ZoomText
 - Magic

Wszystkie uwagi zebrane podczas badania zostały dogłębnie przeanalizowane przez ekspertów dostępności Fundacji Instytut Rozwoju Regionalnego / Utilitia, a następnie zestawione w formie niniejszego raportu.

6. Załączniki

- Zrzuty ekranu