

Raport z badania dostępności

Serwisu: Biuletyn Informacji Publicznej ZUS

<https://bip.zus.pl/>

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 **Biuletyn Informacji Publicznej ZUS**

<https://bip.zus.pl/> 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 9 z wymaganych 49 kryteriów sukcesu międzynarodowego standardu dostępności WCAG 2.1.

Z uwagi na powyższe należy stwierdzić, iż przebadany serwis jest dostępny z pewnymi 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 została poddana reprezentacyjna lista podstron serwisu:

- <https://bip.zus.pl/>
- <https://bip.zus.pl/o-zus/plany-i-sprawozdania-z-dzialalnosci-zus/sprawozdania-z-dzialalnosci-zus>
- <https://bip.zus.pl/o-zus/kontakt>
- <https://bip.zus.pl/finanse-zus-i-fus/sprawozdania-okresowe/sprawozdania-finansowe-zus>
- <https://bip.zus.pl/finanse-zus-i-fus/sprawozdania-roczne/sprawozdania-finansowe-zus>
- <https://bip.zus.pl/rodo/rodo-klauzule-informacyjne>
- <https://bip.zus.pl/inne/interpretacje>
- <https://bip.zus.pl/inne/zglos-naduzycie>
- <https://bip.zus.pl/mapa-serwisu>
- <https://bip.zus.pl/wyniki-wyszukiwania/-/search?query=sprawozdanie>

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)	Nie znaleziono błędów.
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.2.2 Napisy rozszerzone (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
1.3.1 Informacje i relacje (Poziom A)	<p>W serwisie występują miejsca z zaburzoną strukturą nagłówków polegającą na:</p> <ul style="list-style-type: none">występowaniu wielu nagłówków <h1> na podstronie <u>RODO - przetwarzanie danych przez ZUS</u>braku nagłówków na podstronie <u>Mapa serwisu</u> <p>Na podstronach <u>Interpretacje</u> oraz <u>Zgłoś nadużycie</u> formularze posiadają element <fieldset>, jednak brak elementu <legend>.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none">1_3_1-01.png1_3_1-02.png1_3_1-03.png1_3_1-04.png
1.3.2 Zrozumiała kolejność (Poziom A)	<p>Użycie tabeli w celu stworzenia layoutu komponentu wyszukiwania (input + przycisk).</p> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none">1_3_2-01.png <p>Zalecenia: Tabel należy używać wyłącznie do prezentacji danych tabelarycznych. Do tworzenia layoutu strony bądź poszczególnych jej komponentów zaleca się stosowanie innych technik (np. flexbox lub grid).</p>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
1.3.3 Właściwości zmysłowe (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym (Poziom AA)	Na urządzeniu mobilnym ikonka menu częściowo przysłania elementy otwartego formularza wyszukiwarki. Zrzuty ekranu: <ul style="list-style-type: none"> • 1_3_4-01.png • 1_3_4-02.png
1.3.5 Określenie prawidłowej wartości (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
1.4.1 Użycie koloru (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.4.3 Kontrast (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu (Poziom AA)	Powiększenie bez użycia technologii asystujących skutkuje utratą/przysłonięciem niektórych treści serwisu: <ul style="list-style-type: none"> • otwarcie skip-linków powoduje przesunięcie i nachodzenie na siebie treści w obszarze nagłówkowym • „przycisk” Menu przysłania przycisk formularza wyszukiwania Zrzuty ekranu: <ul style="list-style-type: none"> • 1_4_4-01.png • 1_4_4-02.png
1.4.5 Tekst w postaci grafiki (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
1.4.10 Zawijanie tekstu (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
1.4.11 Kontrast dla treści niebędących tekstem (Poziom AA)	Niektóre elementy serwisu mają zbyt niski kontrast. Zrzuty ekranu: <ul style="list-style-type: none"> • 1_4_11-01.png • 1_4_11-02.png Interpretacja zrzutów ekranowych 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 3:1. 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 3:1.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
1.4.12 Odstępy w tekście (Poziom AA)	<p>Wysokość interlinii poniżej minimum wynoszącego 1,5-krotność rozmiaru czcionki. Rozstaw następujących akapitów nie jest co najmniej 2 razy większy od rozmiaru czcionki.</p> <p>Przykładowy zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1_4_12-01.png <p>Zalecenia: Należy zadbać o prawidłowe odstępy w tekście w celu uniknięcia powstania długich i zwartych, a w efekcie trudnych do przeczytania bloków tekstu.</p>
1.4.13 Tekst spod kursora lub fokusa (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
2.1.1 Klawiatura (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.2.1 Możliwość dostosowania czasu (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.2.2: Wstrzymywanie (pauza), zatrzymywanie, ukrywanie (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.4.1 Możliwość pominięcia bloków (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.4.2 Tytuły stron (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.4.3 Kolejność fokusa (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.4.4 Cel linka (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.4.5 Wiele dróg (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
2.4.6 Nagłówki i etykiety (Poziom AA)	<p>Na <u>Stronie głównej</u> występuje nagłówek <h2> o niezrozumiałej treści: \$reserved-article-title.data</p> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> 2_4_6-01.png
2.4.7 Widoczny fokus (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
2.5.1 Gesty punktowe (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.5.2 Anulowanie kliknięcia (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.5.3 Etykieta w nazwie (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.5.4 Aktywowanie ruchem (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
3.1.1 Język strony (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
3.1.2 Język części (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
3.2.1 Po oznaczeniu fokusem (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
3.2.2 Podczas wprowadzania danych (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
3.2.3 Konsekwentna nawigacja (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
3.2.4 Konsekwentna identyfikacja (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
3.3.1 Identyfikacja błędu (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
3.3.2 Etykiety lub instrukcje (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
3.3.3 Sugestie korekty błędów (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
3.3.4 Zapobieganie błędom (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
4.1.1 Parsowanie (Poziom A)	Serwis nie przechodzi walidacji HTML/CSS. Przykład: https://validator.w3.org/unicorn/check?ucn_uri=https%3A%2F%2Fbip.zus.pl%2Finne%2Finterpretacje&ucn_task=conformance#
4.1.2 Nazwa, rola, wartość (Poziom A)	Na podstronie <u>Zgłoś nadużycie!</u> występuje element <iframe> bez dostępnej nazwy (brak atrybutu title). Zrzut ekranu: <ul style="list-style-type: none"> • 4_1_2-01.png
4.1.3 Komunikaty o stanie	Nie znaleziono błędów.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
Uwagi dodatkowe	<p>Formularz na podstronie <u>Zgłoś nadużycie!</u> zabezpieczony za pomocą CAPTCHA.</p> <p>Zalecenia: Zabezpieczenia CAPTCHA są niezwykle problematyczne dla osób niewidomych i słabowidzących. Zaleca się rezygnację z tego typu zabezpieczeń i poleganie na filtrach antyspamowych. Można również rozważyć zastosowanie zabezpieczeń prostszego typu, np. wymagających wpisania w polu odpowiedzi na proste pytanie zadane jawnym tekstem na stronie lub zabezpieczeń typu honeypot z ukrytym polem checkbox, którego zaznaczenie przez bota uniemożliwi wysłanie formularza.</p> <p>Część linków występujących w serwisie powinno być raczej przyciskami. Hiperłącza przenoszą na inną stronę bądź w inne miejsce na tej samej stronie. Przyciski przeznaczone są do wywoływania jakichś akcji, m.in. takich właśnie jak powiększenie/pomniejszenie czcionki czy włączenie trybu wysokiego kontrastu.</p> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UD-01.png <p>Na podstronie <u>Interpretacje</u> atrybut aria-describedby w polu wyboru daty znika po usunięciu fokusa z danego pola.</p> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • UD-02.png

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 problemy specyficzne dla posiadanej niepełnosprawności
2. Użytkownicy niewidomi:
 - Narzekali na występującą w serwisie zaburzoną strukturę nagłówków bądź brak nagłówków.
 - Zwrócili uwagę na występowanie nagłówka o niezrozumiałej treści np. na stronie głównej „\$reserved-article-title.data”
 - Byli zdezorientowani gdy napotykali tabele użyte do tworzenia układu (layoutu) - nie zgodnie z ich przeznaczeniem.
3. Użytkownicy słabowidzący:
 - Narzekali na zbyt niski kontrast niektórych elementów w serwisie.
 - Po powiększaniu treści w serwisie nie mogli skorzystać z części treści gdyż stawała się ukryta lub przysłonięta innymi treściami strony.
4. Użytkownicy z niepełnosprawnością słuchu (głusi/słabosłyszący):
 - Zwrócili uwagę na małą ilość treści w Polskim Języku Migowym (PJM).
 - Wskazali, że informacje w PJM występują postaci długich filmów, zamiast podzielenia ich na mniejsze bloki informacyjne.
 - Ponad to wskazali, że informacje w formie filmów w PJM są linkami do serwisu YouTube, zamiast optymalnie być osadzonymi na stronie odtwarzaczami (playerami) YouTube. Co znacznie zwiększyłoby dostępność/użyteczność tych filmów dla osób głuchych, gdyż nie byłiby oni przenoszeni do serwisu zewnętrznego, a pozostawali na stronach ZUS.
5. 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
- Firefox
- 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