

Raport z badania dostępności

Serwisu: Serwis główny ZUS (w innych językach)

<https://lang.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 **Serwis główny ZUS (w innych językach)**

<https://lang.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 10 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 **Serwis główny ZUS** (w innych językach):

- <https://lang.zus.pl/en/about-zus>
- <https://lang.zus.pl/en/about-zus/zus-branches-in-respect-of-implementation-of-pension-coordination-or-bilateral-agreements>
- <https://lang.zus.pl/en/social-security-system/organisational-structure>
- <https://lang.zus.pl/en/legal-frameworks/international-legal-frameworks-binding-on-poland>
- <https://lang.zus.pl/en/finances/contributions>
- <https://lang.zus.pl/en/benefits/general-information-about-old-age-pensions-and-other-pensions-from-fus>
- <https://lang.zus.pl/en/benefits/rehabilitation-benefits>
- <https://lang.zus.pl/en/publications/publications>
- <https://lang.zus.pl/de/>
- <https://lang.zus.pl/ru/>

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)	Na wszystkich wersjach językowych serwisu opis alternatywny dla grafiki logo (będącej jednocześnie linkiem do strony głównej w danej wersji językowej) jest w języku polskim: <i>Strona główna ZUS</i>. Powinno być raczej: • ZUS - Homepage • ZUS - Startseite • ZUS - Домой Zrzut ekranu: • 1_1_1-01.png
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)	W serwisie występują tabele danych z zaburzoną strukturą polegającą na: • braku nagłówków <th> • braku atrybutów scope do kojarzenia komórek nagłówków i komórek danych • braku atrybutów id i headers do kojarzenia komórek danych z komórkami nagłówków (w przypadku tabel o bardziej skomplikowanej strukturze, posiadających wielopoziomowe nagłówki i/lub nagłówki obejmujące swym zakresem więcej niż jedną kolumnę bądź jeden wiersz) • braku elementów <caption> do kojarzenia podpisów tabel danych z tabelami danych • braku atrybutów aria-describedby w <table> odwołujących do elementów, w których opisano sposób zorganizowania danych (w przypadku tabel o bardziej skomplikowanej strukturze)

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	Przykłady: • <u>ZUS Branches in respect of implementation of pension coordination or bilateral agreements</u> • <u>Organisational structure</u> • <u>Contributions</u> • <u>General information about old-age pensions and other pensions from FUS</u> Zrzuty ekranu: • 1_3_1-01.png • 1_3_1-02.png • 1_3_1-03.png • 1_3_1-04.png • 1_3_1-05.png • 1_3_1-06.png
1.3.2 Zrozumiała kolejność (Poziom A)	Użycie tabeli w celu stworzenia layoutu komponentu wyszukiwania (input + przycisk). Zrzut ekranu: • 1_3_2-01.png 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).
1.3.3 Właściwości zmysłowe (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
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 błędami w wyświetlaniu tabel danych: • na podstronie <u>Organisational structure</u> całkowita utrata treści w tabeli • na pozostałych podstronach zawierających tabele następuje zanik logicznej struktury tabel Ten sam problem występuje w widoku mobilnym.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	Zrzuty ekranu: • 1_4_4-01.png • 1_4_4-02.png • 1_4_4-03.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: • 1_4_11-01.png • 1_4_11-02.png • 1_4_11-03.png • 1_4_11-04.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.
1.4.12 Odstępy w tekście (Poziom AA)	Wysokość interlinii poniżej minimum wynoszącego 1,5-krotność rozmiaru czcionki. Rozstaw następujących akapitów nie jest co najmniej 2 razy większy od rozmiaru czcionki. Przykładowy zrzut ekranu: • 1_4_12-01.png Zalecenia: Należy zadbać o prawidłowe odstępy w tekście w celu uniknięcia powstania długich i zwartych, a w efekcie trudnych do przeczytania bloków tekstu.
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.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
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)	Link <i>Go to site map</i> (i jego odpowiednik na pozostałych wersjach językowych) prowadzi pod nieistniejący url (błąd 404). Zrzut ekranu: 2_4_4-01.png Link <i>Contact</i> nie działa. Nie powoduje przejścia na stronę kontaktową (<i>href="#"</i>) ani nie otwiera żadnego formularza kontaktowego. Zrzut ekranu: 2_4_4-02.png Cel/przeznaczenie linka <i>www</i> w stopce strony jest niejasne. Zrzut ekranu: 2_4_4-03.png Na wszystkich obcojęzycznych wersjach strony część linków w języku polskim (<i>Strona główna ZUS</i> oraz <i>Ubezpieczenia społeczne. Teoria i Praktyka</i>). Zrzuty ekranu: 2_4_4-04.png 2_4_4-05.png Na niemiecko- oraz rosyjskojęzycznej wersji strony część linków w języku angielskim (<i>RSS channel</i> oraz <i>Top of the page</i>). Zrzuty ekranu: 2_4_4-06.png 2_4_4-07.png 2_4_4-08.png 2_4_4-09.png

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
2.4.5 Wiele dróg (Poziom AA)	Niespełnienie kryterium ze względu na fakt, że kliknięcie linka mającego prowadzić do mapy strony (<u>Go to site map</u> na wersji anglojęzycznej i jego odpowiednik na pozostałych wersjach językowych) oraz wysłanie zapytania wyszukiwarki przenoszą na stronę błędu 404 (strony nie znaleziono). Tym samym brak alternatywnych dróg dotarcia do treści. Zrzut ekranu: 2_4_5-01.mp4
2.4.6 Nagłówki i etykiety (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
2.4.7 Widoczny fokus (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
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)	Na wszystkich obcojęzycznych wersjach serwisu brak atrybutu lang="pl" dla tekstu <i>Zakład Ubezpieczeń Społecznych</i> (obok logo). Na podstronie <u>Publications</u> brak atrybutu lang o odpowiedniej wartości dla linków w języku innym niż angielski. Zrzuty ekranu: 3_1_2-01.png 3_1_2-02.png
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.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
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%2Fang.zus.pl%2Fen%2Fabout-zus&ucn_task=conformance#
4.1.2 Nazwa, rola, wartość (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
4.1.3 Komunikaty o stanie	Nie znaleziono błędów.
Uwagi dodatkowe	Niedziałające menu w widoku mobilnym! Zrzut ekranu: - UD-01.mp4 Komunikaty błędów formularza wyszukiwarki w języku polskim. Zrzut ekranu: - UD-02.png Błędne wyświetlanie tabel w widoku mobilnym (patrz 1.4.4) Zrzuty ekranu: - UD-03.png - UD-04.png - UD-05.png Część linków występujących w serwisie powinno być raczej przyciskami. Hiperłącza przenoszą na inną stronę bądź w inne miejsce na tej samej strony. Przyciski przeznaczone są do wywoływania jakichś akcji, m.in. takich właśnie jak powiększenie/pomniejszenie czcionki czy włączenie trybu wysokiego kontrastu. Zrzut ekranu: - UD-06.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:
 - Wskazywali na problemy z niedostępnymi tabelami danych (bez nagłówków) oraz użycie tabel do tworzenia układu (layoutu) treści nietabelarycznych.
 - Zwrócili uwagę na błędnie zadeklarowany język (całości i części treści) dla wszystkich stron serwisu – co uniemożliwia prawidłowy odczyt za pomocą czytników ekranu.
 - Narzekali na błędy w tekstach alternatywnych dla grafik oraz w linkach.
3. Użytkownicy słabowidzący:
 - Zwrócili uwagę na zbyt niski kontrast niektórych elementów w serwisie.
 - Mieli problemy z zapoznaniem się z informacjami po powiększeniu treści – w szczególności dotyczy to tabel z danymi.
4. Użytkownicy z niepełnosprawnością słuchu (głusi/słabosłyszący):
 - Wskazali, że w serwisie brak jest podstawowych informacji w językach migowych właściwych dla poszczególnych wersji językowych serwisu.
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