

# Raport z badania dostępności

## Serwisu: Portal Statystyczny ZUS

<https://psz.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 **Portal Statystyczny ZUS**

<https://psz.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 11 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 **Portal Statystyczny ZUS**:

- <https://psz.zus.pl/pl/>
- <https://psz.zus.pl/pl/kategorie/platnicy-skladek/ubezpieczenia-emerytalne-i-rentowe>
- <https://psz.zus.pl/pl/pojecia-i-definicje>
- <https://psz.zus.pl/pl/pojecia-i-definicje/-/letter/A/absencja-chorobowa/556519>
- <https://psz.zus.pl/pl/uwagi-i-sugestie>
- <https://psz.zus.pl/pl/wyniki-wyszukiwania>
- <https://psz.zus.pl/en/>
- <https://psz.zus.pl/en/kategorie/platnicy-skladek/ubezpieczenia-emerytalne-i-rentowe>
- <https://psz.zus.pl/en/pojecia-i-definicje/-/letter/B/bridging-pension/556655>
- <https://psz.zus.pl/en/uwagi-i-sugestie>

### 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)	<p>Brak pustego alt (alt="") dla grafiki dekoracyjnej na stronie głównej serwisu. Na anglojęzycznej wersji serwisu część grafik z opisem alternatywnym w języku polskim.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1_1_1-01.png</li><li>• 1_1_1-02.png</li></ul> <p>Zalecenia: Grafiki dekoracyjne powinny posiadać pusty atrybut alt (alt="").</p>
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 formularzu wyszukiwarki widocznym w nagłówku wszystkich podstron oraz tym występującym na podstronie <u>Wyniki wyszukiwania</u> brak elementów &lt;fieldset&gt; i &lt;legend&gt; spajających i opisujących oba pola formularza. Użytkownicy czytników ekranowych mogą być nieświadomi, że pole wyboru kategorii jest elementem formularza wyszukiwarki i ma wpływ na wyniki wyszukiwania.</p> <p>Na podstronach <u>Uwagi i sugestie</u> oraz <u>Remarks &amp; Suggestions</u> formularz zgłoszenia posiada element &lt;fieldset&gt;, jednak brak elementu &lt;legend&gt;.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1_3_1-01.png</li><li>• 1_3_1-02.png</li><li>• 1_3_1-03.png</li></ul>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
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"> <li>• 1_3_2-01.png</li> </ul> <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>
1.3.3 Właściwości zmysłowe (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym (Poziom AA)	<p>Na urządzeniu mobilnym ikonka menu częściowo przysłania elementy otwartego formularza wyszukiwarki.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_3_4-01.png</li> <li>• 1_3_4-02.png</li> </ul>
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)	<p>Powiększenie bez użycia technologii asystujących skutkuje utratą/przysłonięciem niektórych treści serwisu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• otwarcie skip-linków powoduje przesunięcie i nachodzenie na siebie treści w obszarze nagłówkowym</li> <li>• „przycisk” <i>Menu</i> przysłania fragment formularza wyszukiwania (przycisk lub pole, w zależności od szerokości okna przeglądarki)</li> </ul> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_4_4-01.png</li> <li>• 1_4_4-02.png</li> </ul>
1.4.5 Tekst w postaci grafiki (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
1.4.10 Zawijanie tekstu (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
1.4.11 Kontrast dla treści niebędących tekstem (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
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"> <li>• 1_4_12-01.png</li> </ul> <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)	<p>Na anglojęzycznej wersji serwisu, tytuły stron (element &lt;title&gt;) w całości bądź częściowo w języku polskim.</p> <p>Przykłady:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strona główna - Portal Statystyczny ZUS</li> <li>• Pension insurance - Contribution payers - Portal Statystyczny ZUS</li> <li>• Bridging pension - Hasła na literę - B - Definitions and Terms - Portal Statystyczny ZUS</li> <li>• Remarks &amp; Suggestions - Portal Statystyczny ZUS</li> </ul> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_2-01.png</li> </ul>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_2-02.png</li> <li>• 2_4_2-03.png</li> <li>• 2_4_2-04.png</li> </ul>
2.4.3 Kolejność fokusa (Poziom A)	Nie znaleziono błędów.
2.4.4 Cel linka (Poziom A)	<p>Błędna treść linka służącego do przełączenia trybu wysokiego kontrastu (literówka). Na polskojęzycznej wersji strony jest to <i>TTryb wysokiego kontrastu</i>, a na anglojęzycznej <i>THigh contrast mode</i>.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_4-01.png</li> <li>• 2_4_4-02.png</li> </ul> <p>Na anglojęzycznej wersji strony występują linki w języku polskim.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_4-03.png</li> <li>• 2_4_4-04.png</li> <li>• 2_4_4-05.png</li> <li>• 2_4_4-06.png</li> <li>• 2_4_4-07.png</li> <li>• 2_4_4-08.png</li> </ul> <p>Link <i>Przejdź do mapy strony</i> prowadzi pod nieistniejący url.</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_4-09.png</li> </ul>
2.4.5 Wiele dróg (Poziom AA)	Nie znaleziono błędów.
2.4.6 Nagłówki i etykiety (Poziom AA)	<p>Na stronie głównej (zarówno w polsko- jak i anglojęzycznej wersji) występuje pusty nagłówek &lt;h1&gt;</p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_6-01.png</li> <li>• 2_4_6-02.png</li> </ul> <p>Na podstronach <i>Słownik</i> oraz <i>Glossary</i> (a także na każdej podstronie danego hasła, np. <i>Bridging pension</i>) występuje błąd w nagłówku polegający na braku oddzielenia spacją wyrazów pomiędzy fragmentem widocznym, a fragmentem ukrytym wizualnie (przeznaczonym dla czytników ekranu). Przykładowo: <i>SłownikHasła na literę - A</i> lub <i>GlossaryHasła na literę - B</i>. Skutkuje to odczytaniem przez czytniki ekranu dwóch wyrazów jako jednego słowa, co może dezorientować użytkowników. Ponadto na anglojęzycznej wersji strony fragment nagłówka ukryty wizualnie jest w języku polskim.</p>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	<p>Przykładowe zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_6-03.png</li> <li>• 2_4_6-04.png</li> </ul> <p>Niektóre etykiety (label) nie są wystarczająco zrozumiałe. Pole umożliwiające zmianę wersji językowej jest opisane jako <i>Zmień</i> (w wersji polskojęzycznej) i <i>Change</i> (w wersji anglojęzycznej). Bardziej zrozumiałe byłoby np. <i>Zmień język strony</i> lub <i>Wybierz wersję językową</i>. Na podstronach <u>Słownik</u> oraz <u>Glossary</u> pole umożliwiające wybranie haseł zaczynających się na daną literę jest opisane jako <i>Wybierz</i> (w wersji polskojęzycznej) i <i>Select</i> (w wersji anglojęzycznej). Bardziej zrozumiałe byłoby np. <i>Wybierz hasła zaczynające się na literę</i>.</p> <p>Przykładowe zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 2_4_6-05.png</li> <li>• 2_4_6-06.png</li> <li>• 2_4_6-07.png</li> <li>• 2_4_6-08.png</li> </ul>
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)	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.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
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: <a href="https://validator.w3.org/unicorn/check?ucn_uri=https%3A%2F%2Fpsz.zus.pl%2Fpl%2F&amp;ucn_task=conformance#">https://validator.w3.org/unicorn/check?ucn_uri=https%3A%2F%2Fpsz.zus.pl%2Fpl%2F&amp;ucn_task=conformance#</a>
4.1.2 Nazwa, rola, wartość (Poziom A)	Na podstronach <u>Uwagi i sugestie</u> oraz <u>Remarks &amp; Suggestions</u> występuje element <iframe> bez dostępnej nazwy (brak atrybutu title).  Zrzuty ekranu: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 4_1_2-01.png</li> <li>• 4_1_2-02.png</li> </ul>
4.1.3 Komunikaty o stanie	Nie znaleziono błędów.
Uwagi dodatkowe	Formularze na podstronach <u>Uwagi i sugestie</u> oraz <u>Remarks &amp; Suggestions</u> zabezpieczone za pomocą CAPTCHA.  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.  Odnosnik <i>Publikacje</i> w obszarze nawigacyjnym prowadzi do głównego serwisu ZUS (przekierowanie pod <a href="https://www.zus.pl/baza-wiedzy/statystyka">https://www.zus.pl/baza-wiedzy/statystyka</a> ) co może powodować dezorientację użytkownika. Odnosnik ten powinien w jakiś sposób informować o przekierowaniu, np. za pomocą odpowiedniej ikony i dodatkowo tekstem ukrytym wizualnie, ale dostępnym dla czytników ekranu.  Na anglojęzycznej wersji strony część treści w języku polskim: <ul style="list-style-type: none"> <li>• w formularzu wyboru języka nazwy dostępnych wersji językowych po polsku zarówno w polsko- jak i</li> </ul>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	<p>anglojęzycznej wersji strony. Bardziej odpowiednie byłoby użycie (<i>PL – polski</i> i <i>EN - english</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• na podstronie <i>Pension insurance</i> dostępne do ściągnięcia pliki xls wyłącznie w języku polskim.</li> <li>• na każdej podstronie danego hasła, np. <i>Bridging pension</i> występuje informacja w języku polskim <i>Poniższe wyjaśnienie nie ma charakteru uniwersalnego...</i></li> <li>• na podstronie <i>Remarks &amp; Suggestions</i> komunikaty o błędach w formularzu zgłoszenia w języku polskim.</li> <li>• problem ten dotyczy również tytułów stron (patrz 2.4.2 Tytuły stron) oraz linków (patrz 2.4.4 Cel linka).</li> </ul> <p>Przykładowe zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UD-01.png</li> <li>• UD-02.png</li> <li>• UD-03.png</li> </ul> <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, włączenie trybu wysokiego kontrastu czy też rozwinięcie elementu w komponencie typu accordion.</p> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• UD-04.png</li> </ul>

## 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 błędy w tekstach alternatywnych dla grafik dekoracyjnych, nagłówkach oraz linkach, oraz formularzach.
  - Wskazali na obecność zabezpieczenia CAPTCHA będącego problemem dla użytkowników czytników ekranu.
3. Użytkownicy słabowidzący:
  - Zwrócili uwagę na problemy występujące przy obsłudze serwisu po powiększeniu treści – nakładanie się na siebie elementów.
4. Użytkownicy z niepełnosprawnością słuchu (głusi/słabosłyszący):
  - Wskazali, że treści pisane dostępne są jedynie dla osób dobrze znających język polski lub angielski. W serwisie brak jest jakichkolwiek informacji w języku migowym.
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