

# Raport z badania dostępności

Serwisu: Serwis główny ZUS

<http://www.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**

<http://www.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:

- <http://www.zus.pl>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/oddzialy-inspektoraty-biura-terenowe/-/details/440>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/centrum-obslugi-telefonicznej-cot->
- <https://www.zus.pl/wyniki-wyszukiwania/-/search?query=renta+socjalna>
- <https://www.zus.pl/wzory-formularzy/emerytury-renty/przyznanie-emerytury/-/publisher/details/1/wniosek-emp/266073>
- <https://www.zus.pl/baza-wiedzy/skladki-wskazniki-odsetki/wskazniki/emerytury-i-renty>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/przystosowanie-jednostek-do-obslugi-osob-z-niepelnosprawnoscia-ruchu>
- <https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video>
- [https://www.zus.pl/o-zus/aktualnosci/-/publisher/aktualnosc/1/prof\\_-uscinska-automatyzacja-to-przyszlosc/2649302](https://www.zus.pl/o-zus/aktualnosci/-/publisher/aktualnosc/1/prof_-uscinska-automatyzacja-to-przyszlosc/2649302)
- <https://www.zus.pl/mapa-serwisu>

Badaniu dostępności została poddana dodatkowa – niereprezentatywna - lista 38 podstron serwisu wskazana przez zamawiającego:

- <https://www.zus.pl/ustalanie-uprawnien-do-swadczen>
- <https://www.zus.pl/emerytura>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/baza-zlikwidowanych-lub-przekształconych-zakladow-pracy>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/opis-spraw-emerytury-i-renty>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/opis-spraw-emerytury-i-renty/-/publisher/details/1/jak-uzyskac-emeryture/225925>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/opis-spraw-emerytury-i-renty/-/publisher/details/1/jak-uzyskac-niezrealizowane-swadczenie/225543>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/emerytura-na-nowych-zasadach/kalkulator-emerytalny-prognozowana-emerytura>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/emerytura-na-nowych-zasadach/kalkulator-emerytalny-prognozowana-emerytura/wersja-uproszczona>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/emerytura-na-nowych-zasadach/kalkulator-emerytalny-prognozowana-emerytura/wersja-zaawansowana>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/przeliczanie-emerytur-i-rent>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/nauczycielskie-swadczenia-kompensacyjne>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/nauczycielskie-swadczenia-kompensacyjne/wersja-uproszczona>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/nauczycielskie-swadczenia-kompensacyjne/wersja-zaawansowana>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/emerytury/kalkulatory-emerytalne/kalkulator-podwyzszonego-wieku-przejscia-na-emeryture>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/zasilki/opis-spraw-zasilki/-/publisher/details/1/jak-uzyskac-zasilek-macierzynski-z-tytulu-przyjecia-dziecka-na-wychowanie/220011>
- <https://www.zus.pl/swadczenia/prewencja-i-rehabilitacja/opis-spraw-prewencja-i-rehabilitacja/-/publisher/details/1/jak-otrzymac-skierowanie-na-rehabilitacje-lecznicza-w-ramach-prewencji-rentowej-zus/66921>
- <https://www.zus.pl/firmy/zgloszenie-platnika/firmy/zgloszenie-rodzica-zatrudniajacego-nianie>
- <https://www.zus.pl/eskladka>

- <https://www.zus.pl/firmy/rozliczenia-z-zus/kalkulator-odsetkowy-dla-platnikow-skladek-zus>
- <https://www.zus.pl/firmy/rozliczenia-z-zus/kalkulator-nienależnie-pobraných-swadczen>
- <https://www.zus.pl/firmy/rozliczenia-z-zus/zaswiadczenie-o-niezaleganiu/weryfikacja-zaswiadczen>
- <https://www.zus.pl/wzory-formularzy/emerytury-renty/przyznanie-renty>
- <https://www.zus.pl/wzory-formularzy/emerytury-renty/przyznanie-renty/-/publisher/details/2/wniosek-ern/66528>
- <https://www.zus.pl/baza-wiedzy/biezace-wyjasnienia-komerek-merytorycznych/pracujacy>
- <https://www.zus.pl/ezla>
- <https://www.zus.pl/baza-wiedzy/katalog-uslug/katalog-uslug-firmy/pomoc-w-splacie-naleznosci/ulgi-w-postepowaniu-egzekucyjnym/zawieszenie-postepowania-egzekucyjnego>
- <https://www.zus.pl/baza-wiedzy/biblioteka-zus/poradniki>
- <https://www.zus.pl/slownik>
- <https://www.zus.pl/o-zus/aktualnosci>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/oddzialy-inspektoraty-biura-terenowe>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/przystosowanie-jednostek-do-obslugi-osob-z-niepelnosprawnoscia-ruchu>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/zadaj-pytanie-zus>
- <https://www.zus.pl/o-zus/kalendarium/szkolenia>
- <https://www.zus.pl/o-zus/praca-w-zus/aktualne-ogloszenia-o-prace>
- <https://www.zus.pl/o-zus/zamowienia-publiczne/ogloszenia-o-zamowieniach-publicznych-prowadzonych-przez-jednostki-zakladu>
- <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/finanse/przekazywanie-skladek-do-ofe/2020>
- <https://www.zus.pl/o-zus/o-nas/finanse/przekazywanie-skladek-do-nfz>
- <https://www.zus.pl/firmy/przedsiębiorco-przeczytaj-wazne/maly-zus-mdg-kalkulator-mdg>

### 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>W serwisie występują grafiki ze zdublowanym w atrybucie „title” tekstem alternatywnym ze znacznika „alt”. Może to powodować tzw. „efekt jąkania” czynnika ekranu.</p> <p>Przykład: Strona: <a href="https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/przystosowanie-jednostek-do-obslugi-osob-z-niepelnosprawnoscia-ruchu">https://www.zus.pl/o-zus/kontakt/przystosowanie-jednostek-do-obslugi-osob-z-niepelnosprawnoscia-ruchu</a></p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• 1_1_1-01</li><li>• 1_1_1-02</li></ul> <p>Rekomendacja: Należy tak ujednoclić stosowanie tekstów alternatywnych w obrębie całego serwisu aby nie były one dublowane w atrybucie „title”.</p>
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.2.2 Napisy rozszerzone (Poziom A)	<p>Osadzone w serwisie nagrania wideo nie zostały zaopatrzone w napisy (rozszerzone).</p> <p>Przykład: Strona: <a href="https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video">https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video</a></p> <p>Rekomendacja: Treści wideo muszą być zaopatrzone w napisy rozszerzone.</p>
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (Poziom A)	<p>Osadzone w serwisie nagrania wideo nie zostały zaopatrzone audiodeskrypcją.</p> <p>Przykład: Strona: <a href="https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video">https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video</a></p> <p>Rekomendacje: Treści wideo muszą być zaopatrzone w audiodeskrypcję.</p>
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) (Poziom AA)	Osadzone w serwisie nagrania wideo nie zostały zaopatrzone audiodeskrypcją.

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	<p>Przykład: Strona: <a href="https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video">https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/materialy-video</a></p> <p>Rekomendacje: Treści wideo muszą być zaopatrzone w audiodeskrypcję.</p>
<p>1.3.1 Informacje i relacje (Poziom A)</p>	<p>W serwisie występują tabele (niezgodnie z ich przeznaczeniem) użyte do tworzenia wizualnego układu treści.</p> <p>Przykład Strona: <a href="http://www.zus.pl">http://www.zus.pl</a></p> <p>Zrzuty ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_3_1-01</li> <li>• 1_3_1-02</li> </ul> <p>Rekomendacja: Tabele nie powinny być używana do tworzenia wizualnego układu treści na stronie.</p> <p>Zamieszczone w serwisie formularze PDF do pobrania (zwykle oraz interaktywne) nie posiadają znaczników (tagów) struktury zapewniających ich prawidłową dostępność dla programów odczytu ekranu.</p> <p>Przykład: Strona: <a href="https://www.zus.pl/wzory-formularzy/emerytury-renty/przyznanie-emerytury/-/publisher/details/1/wniosek-emp/266073">https://www.zus.pl/wzory-formularzy/emerytury-renty/przyznanie-emerytury/-/publisher/details/1/wniosek-emp/266073</a></p> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_3_1-03</li> </ul> <p>Rekomendacja: Tworząc pliki PDF należy pamiętać o zaprogramowaniu prawidłowej struktury oraz o dodaniu znaczników (tagów) zapewniających ułatwienia dostępu.</p>
<p>1.3.2 Zrozumiała kolejność (Poziom A)</p>	<p>Nie odnaleziono błędów</p>
<p>1.3.3 Właściwości zmysłowe (Poziom A)</p>	<p>Nie odnaleziono błędów</p>
<p>1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym (Poziom AA)</p>	<p>Nie odnaleziono błędów</p>
<p>1.3.5 Określenie prawidłowej wartości (Poziom AA)</p>	<p>Nie odnaleziono błędów</p>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
1.4.1 Użycie koloru (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
1.4.3 Kontrast (Poziom AA)	<p>W serwisie występują niektóre elementy tekstowe posiadają zbyt niski kontrast względem tła: M.in. napis: Zakład Ubezpieczeń Sołecznych</p> <p>Zrzut ekranu (z filtrem minimalnego kontrastu):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_4_3-01</li> </ul> <p>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.</p> <p>Rekomendacja: Należy podwyższyć kontrast elementów.</p>
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)	<p>W serwisie występują niektóre elementy nietekstowe posiadają zbyt niski kontrast względem tła: M.in. przyciski strzałek do regulacji przełączenia slajdera.</p> <p>Zrzut ekranu (z filtrem minimalnego kontrastu):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1_4_3-01</li> </ul> <p>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.</p>

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
	Rekomendacja: Należy podwyższyć kontrast elementów.
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)	Nie odnaleziono błędów
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)	<p>W menu nawigacyjnym serwisu występują linki zawierające na początku swojej treści słowa – „zwiń/rozwiń”, „przejdź do”. Stworzone zapewne z myślą o użytkownikach czytników ekranu gdyż wizualnie są one ukryte.</p> <p>Przedstawia to zrzut ekranu z wyłączonym arkuszem stylów: 2_4_4-01</p> <p>Jednak rozpoczynanie treści prawie każdego linka od tych wyrazów jest dezorientujące i uniemożliwia skuteczne nawigowanie po liście linków za pomocą czytnika ekranu w kolejności alfabetycznej.</p> <p>Rekomendacja: Usunięcie słów „przejdź do” są one zbędne. Przesunięcie słów „zwiń/rozwiń menu” na koniec linka.</p>
2.4.5 Wiele dróg (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów



Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
2.4.6 Nagłówki i etykiety (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
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)	Nie odnaleziono błędów
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)	<p>Brak konsekwentnej nawigacji w obrębie serwisu.</p> <p>Przykład:  Na podstronach „Lekcje z ZUS” (<a href="https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/o-projekcie-lekcje-z-zus">https://www.zus.pl/baza-wiedzy/lekcje-z-zus/o-projekcie-lekcje-z-zus</a>):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• brak głównego menu nawigacyjnego</li> <li>• logo ZUS będące linkiem do strony głównej umieszczone jest wizualnie po prawej stronie, w przeciwieństwie do reszty portalu gdzie umieszczono je po lewej stronie</li> </ul> <p>Zrzut ekranu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 3_2_3-01</li> </ul> <p>Rekomendacja:  Menu nawigacyjne powinno występować zawsze w tym samym miejscu w obrębie całego serwisu.</p>
3.2.4 Konsekwentna identyfikacja (Poziom AA)	Nie odnaleziono błędów
3.3.1 Identyfikacja błędu (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
3.3.2 Etykiety lub instrukcje (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów

Kryterium sukcesu	Błędy dostępności - opis niezgodności
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)	<p>Serwis nie przechodzi walidacji HTML/CSS</p> <p>Przykład:  <a href="#">Raport walidatora W3C dla strony www.zus.pl</a></p> <p>Rekomendacja:  Kod HTML/CSS serwisu powinien być zgodny ze specyfikacją.</p>
4.1.2 Nazwa, rola, wartość (Poziom A)	Nie odnaleziono błędów
4.1.3 Komunikaty o stanie	Nie odnaleziono błędów
Uwagi dodatkowe	<p>Przeprowadzone badania automatyczne (folder 0 Badanie automatyczne) narzędziami:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilitia</li> <li>• pa11y</li> </ul> <p>wskazały występowanie błędów dostępności.</p>

## 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:
  - Zwracali uwagę na problemy z tekstami alternatywnymi dla grafik (ich brak lub nieprawidłowa treść)
  - Wskazywali na problemy z obsługą menu głównego – kwestia komunikatów o zwiniętych/rozwinętych elementach menu
  - Byli zdezorientowani w miejscach, gdzie nie zapewniono konsekwentnej nawigacji np. część edukacyjna – Lekcje z ZUS
  - Wskazywali na brak audiodeskrypcji / alternatywy dla obrazu w zamieszczonych w serwisie materiałach wideo (również na kanale YouTube ZUS)
3. Użytkownicy słabowidzący:
  - Wskazywali na problemy ze zbyt niskim kontrastem niektórych elementów
4. Użytkownicy z niepełnosprawnością słuchu (głusi/słabosłyszący):
  - Zwrócili uwagę, że treści w serwisach są przeznaczone dla osób bardzo dobrze znających język polski, jedynie ogólne zasady funkcjonowania ZUS oraz możliwość umówienia się z tłumaczem migowym została przetłumaczona na Polski Język Migowy.
  - Wskazali na brak napisów do większości multimediów zamieszczonych w serwisie (również osadzonych z kanału YouTube ZUS). Napisy dodano jedynie do niektórych treści w Polskim Języku Migowym
  - Zauważyli, że materiały wideo bez treści mówionej jedynie z dźwiękiem – np. prezentacje jak umówić się na e-wizytę nie zawierają oznaczeń dla osób niesłyszących, że nie zawierają treści mówionych.
  - Umówienie się na e-Wizytę jest praktycznie niedostępne dla osoby głuchej.
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
- 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, a następnie zestawione w formie niniejszego raportu.

## 6. Załączniki

- Zrzuty ekranu