

DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA PODMIOTÓW PUBLICZNYCH

wyniki monitoringu stron
internetowych i aplikacji mobilnych
za lata 2022-2024

Spis treści

Streszczenie	6
Opis działań monitorujących.....	8
Podstawa prawna monitoringu	8
Data realizacji monitoringu.....	8
Organ odpowiedzialny za monitoring	8
Reprezentatywność i rozkład próby.....	8
Dobór próby.....	9
Konsultowanie doboru prób	9
Liczba stron internetowych i aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na rodzaje monitoringów	11
Liczba stron internetowych objętych szczegółowym monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na zasięg oddziaływania instytucji.....	11
Liczba stron internetowych objętych szczegółowym monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na zakres usług publicznych	12
Liczba aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na systemy operacyjne	12
Metodyka badań i narzędzia wykorzystane podczas monitoringu	13
Badanie dostępności cyfrowej dokumentów na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych	13
Uwzględnianie wymagań dostępności cyfrowej z <i>załącznika do ustawy</i> w poszczególnych rodzajach monitoringów	14
Metodyka monitoringu uproszczonego stron internetowych	17
Metodyka monitoringu szczegółowego stron internetowych	19
Metodyka monitoringu szczegółowego aplikacji mobilnych	21
Wyniki monitoringu	23
Monitoring uproszczony stron internetowych 2022	23
Zidentyfikowane błędy dostępności cyfrowej w uproszczonym badaniu stron internetowych.....	23
Wnioski z badania	25
Monitoring uproszczony stron internetowych 2023	25
Monitoring uproszczony stron internetowych 2024	25

Zidentyfikowane błędy dostępności cyfrowej w uproszczonym badaniu stron internetowych.....	25
Wnioski z badania	27
Monitoring szczegółowy stron internetowych 2022	28
Strony z błędami w poszczególnych kryteriach wskazanych w <i>załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej</i>	28
Najczęstsze błędy na badanych stronach internetowych łącznie — próba 100	31
Błędy w podziale na ich wagę na badanych stronach internetowych łącznie	31
Dobre praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych	32
Złe praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych	32
Wnioski z badania	33
Monitoring szczegółowy stron internetowych 2023	34
Monitoring szczegółowy stron internetowych 2024	34
Strony z błędami w poszczególnych kryteriach wskazanych w <i>załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej</i>	34
Najczęstsze błędy na badanych stronach internetowych łącznie — próba 100	37
Błędy w podziale na ich wagę na badanych stronach internetowych łącznie	38
Dobre praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych	38
Złe praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych	39
Wnioski z badania	40
Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 2022.....	41
Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach określonych w <i>załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej</i>	42
Aplikacje mobilne z błędami w wybranych kryteriach normy EN 301 549	44
Najczęściej identyfikowane problemy dostępności w badanych aplikacjach mobilnych	46
Dobre praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach mobilnych	46
Złe praktyki zidentyfikowane w aplikacjach mobilnych	47
Wnioski z badania	48
Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 2023.....	48
Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 2024.....	48
Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach określonych w <i>załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej</i>	49

Aplikacje mobilne z błędami w wybranych kryteriach normy EN 301 549	52
Najczęściej identyfikowane problemy dostępności w badanych aplikacjach mobilnych	53
Dobre praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach mobilnych	54
Złe praktyki zidentyfikowane w aplikacjach mobilnych	55
Wnioski z badania	56
Dodatkowe działania powiązane z monitoringiem	57
Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych w monitoringu 2022	57
Obecność deklaracji dostępności na stronach internetowych w badaniu szczegółowym — próba 100	58
Obecność deklaracji dostępności aplikacji mobilnej — próba 44	58
Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności stron internetowych z <i>ustawą o dostępności cyfrowej</i> — próba 70 ze 100	58
Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności aplikacji mobilnych z <i>ustawą o dostępności cyfrowej</i> — próba 36 z 44	59
Wnioski z badania	59
Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych w monitoringu 2023	60
Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych w monitoringu 2024	60
Obecność deklaracji dostępności na stronach internetowych w badaniu szczegółowym — próba 100	61
Obecność deklaracji dostępności aplikacji mobilnej — próba 45	61
Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności stron internetowych z <i>ustawą o dostępności cyfrowej</i> — próba 89 ze 100	62
Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności aplikacji mobilnych z <i>ustawą o dostępności cyfrowej</i> — próba 15 z 45	62
Wnioski z badania	63
Żądania i skargi na brak zapewnienia dostępności cyfrowej	64
Wyniki ankiet w sprawie złożonych skarg i żądań zapewnienia dostępności cyfrowej	65
Udział podmiotów publicznych w ankiecie o żądaniach i skargach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej — dane za rok 2022	66
Liczba żądań zapewnienia dostępności cyfrowej	66

Liczba skarg w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej.....	66
Liczba skarg w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej w podziale na sposób rozpatrzenia	67
Udział podmiotów publicznych w ankiecie o żądaniach i skargach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej — dane za rok 2023	67
Żądania:	67
Wnioski	68
Dodatkowe informacje dotyczące nadzoru, współpracy i edukacji z zakresu dostępności cyfrowej	69
Mechanizmy konsultowania się z zainteresowanymi stronami w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych	69
Kontakt bezpośredni z podmiotami publicznymi.....	69
Konsultacje z ekspertami ds. dostępności cyfrowej.....	70
Współpraca z organizacjami pozarządowymi	70
Przygotowanie polskiego tłumaczenia normy PN ENTSI EN 301 549 v.3.2.1:2021	71
Upublicznianie informacji na temat zmian w obszarze polityki dostępności cyfrowej.....	71
Szkolenia i działania informacyjne z zakresu dostępności cyfrowej	72
Działania informacyjne o dostępności cyfrowej	73
Doświadczenia i ustalenia z wdrażania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej	74
Dostępność cyfrowa aplikacji mobilnych bardzo dużym wyzwaniem dla podmiotów publicznych	74
Trudności z dostępnością cyfrową niestandardowych stron internetowych i aplikacji mobilnych	75
Niewielka liczba specjalistów ds. dostępności cyfrowej	76

Streszczenie

Raport jest podsumowaniem wyników monitoringu stanu dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zawiera on łączne wyniki monitoringu za lata 2022-2024.

Monitoring ten wynika z *art. 12 pkt 2 Ustawy z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*¹ (dalej: *ustawa o dostępności cyfrowej*). Jest częścią monitoringu, który prowadzą wszystkie kraje Unii Europejskiej zgodnie z *Decyzją Wykonawczą Komisji (UE) 2018/1524 z dnia 11 października 2018 r. ustanawiającą metodykę monitorowania i zasady przekazywania przez państwa członkowskie sprawozdań zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego* (dalej: *Decyzja Wykonawcza 2018/1524*)².

Monitoring realizowany był w formie uproszczonej (automatycznej) i szczegółowej (testy eksperckie i testy z użytkownikami z niepełnosprawnościami).

W okresie, którego dotyczy sprawozdanie (2022-2024) przebadano:

- 191 515 stron internetowych w monitoringu uproszczonym;
- 200 stron internetowych podmiotów publicznych w monitoringu szczegółowym;
- 89 aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w monitoringu szczegółowym.

W okresie, którego dotyczy sprawozdanie żadna z monitorowanych stron internetowych i żadna z aplikacji mobilnych nie była w pełni zgodna z przepisami ustawy o dostępności cyfrowej. W monitoringu stron internetowych 173 z badanych stron zostało uznanych za częściowo zgodne z ustawą a 27 za niezgodne z tą ustawą. W monitoringu aplikacji mobilnych 63 z badanych aplikacji zostało uznanych za częściowo zgodne z ustawą a 26 za niezgodne z tą ustawą.

Raport oprócz danych ilościowych i jakościowych dotyczących poszczególnych form monitoringu zawiera także:

- listę dobrych i złych praktyk zidentyfikowanych w trakcie badań,
- wnioski z badań stron internetowych i aplikacji mobilnych,
- opis działań podejmowanych przez ministra właściwego do spraw informatyzacji na rzecz tworzenia, konsultowania i upubliczniania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej,
- dodatkowe informacje dotyczące nadzoru, współpracy i edukacji z zakresu dostępności cyfrowej,

¹ Dz. U. 2023, poz. 1440

² Dz. Urz. UE.L Nr 256, str. 108

- wnioski wynikające z wdrażania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej.

Opis działań monitorujących

Podstawa prawna monitoringu

Monitoring zrealizowany został na podstawie *art. 12 pkt 2 ustawy z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych* (tj. Dz. U. 2023, poz. 1440).

Data realizacji monitoringu

Monitoring realizowany był od 1 stycznia 2022 r. do 11 grudnia 2024 r.

Organ odpowiedzialny za monitoring

Za monitorowanie stanu dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych odpowiada minister właściwy ds. informatyzacji. Wynika to z *art. 12. pkt 2 ustawy o dostępności cyfrowej*.

Reprezentatywność i rozkład próby

Monitoring uproszczony został wykonany na wszystkich rekordach wykazu stron internetowych i podmiotów publicznych prowadzonych przez ministra właściwego do spraw informatyzacji. Monitoring szczegółowy w okresie 2022 – 2024 dotyczył **200 stron internetowych i 89 aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**.

Strony i aplikacje zostały wybrane zgodnie z Decyzją Wykonawczą Komisji (UE) 2018/1524 z dnia 11 października 2018 r. ustanawiającą metodykę monitorowania i zasady przekazywania przez państwa członkowskie sprawozdań zgodnie z dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/2102 w sprawie dostępności stron internetowych i mobilnych aplikacji organów sektora publicznego.

Szczegółowy opis podziału stron i aplikacji na kategorie wskazane w Decyzji Wykonawczej w części „Dobór próby”.

Konkretne strony internetowe i aplikacje mobilne zostały wybrane metodą kwotowo-celową.

Strony i aplikacje zostały wybrane spośród tych, które znajdują się w:

- Wykazie stron internetowych podmiotów publicznych (98 048 pozycji – stan na 12 grudnia 2024 r.)
- Wykazie aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (511 pozycji – stan na 12 grudnia 2024 r.)

Oba wykazy są na bieżąco rozbudowywane i aktualizowane. Liczba stron internetowych i aplikacji mobilnych do monitoringu była określana, w odniesieniu do liczby pozycji w obu wykazach w dniu rozpoczęcia danego rodzaju monitoringu.

Liczba stron internetowych do monitoringu szczegółowego została poszerzona w stosunku do minimalnego zakresu wymaganego w Decyzji Wykonawczej 2018/1524.

Wyniki uzyskane w monitoringu można odnosić jedynie do przebadanej próby, a nie do wszystkich stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w Polsce.

Dobór próby

Próba obejmuje strony internetowe podmiotów publicznych z różnych poziomów administracji w podziale według klasyfikacji jednostek terytorialnych do celów statystycznych (NUTS). Jednocześnie próba obejmuje strony internetowe reprezentujące wiele usług świadczonych przez organy sektora publicznego.

Próba obejmuje aplikacje mobilne możliwie zróżnicowane i reprezentatywne pod względem geograficznym rozkładu. Uwzględnia także częstotliwość pobierania aplikacji mobilnych podmiotów publicznych przez użytkowników. Przy doborze próby aplikacji mobilnych wzięto pod uwagę różne systemy operacyjne.

Szacowana liczba użytkowników korzystających ze stron internetowych i aplikacji mobilnych wchodzących w skład próby wynosi 11 003 593³.

Konsultowanie doboru prób

Dobory prób stron internetowych i aplikacji mobilnych wybranych do monitoringu były, w poszczególnych latach, konsultowane z ekspertami ds. dostępności cyfrowej i organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami:

- Fundacja „Praca dla Niewidomych”,
- Fundacja „Tęczowy Dom”,
- Fundacja Aktywizacja,
- Fundacja Aktywnej Rehabilitacji „FAR”,
- Fundacja Audiodeskrypcja,
- Fundacja Eudajmonia,
- Fundacja Fuga Mundi,
- Fundacja im. doktora Piotra Janaszka PODAJ DALEJ,

³ Na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2024 roku” – Główny Urząd Statystyczny, 2024

- Fundacja INKLUZJA,
- Fundacja Instytut Rozwoju Regionalnego,
- Fundacja KROK PO KROKU,
- Fundacja L'Arche,
- Fundacja Na Rzecz Rozwoju Audiodeskrypcji "KATARYNKA",
- Fundacja Pomocy Chorym na Zanik Mięśni,
- Fundacja Pomocy Młodzieży i Dzieciom Niepełnosprawnym „HEJ, KONIKU!",
- Fundacja Synapsis,
- Fundacja Szansa dla Niewidomych,
- Fundacja TUS,
- Fundacja Vis Maior,
- Fundacja Widzialni,
- Fundacja Integracja,
- Katolickie Stowarzyszenie Niepełnosprawnych Archidiecezji Warszawskiej,
- Krajowe Towarzystwo Autyzmu,
- Milickie Stowarzyszenie Przyjaciół Dzieci i Osób Niepełnosprawnych,
- Polska Fundacja Pomocy Dzieciom Niedosłyszającym – ECHO,
- Polski Związek Głuchych,
- Polski Związek Niewidomych,
- Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną,
- Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego,
- Polskie Towarzystwo Walki z Kalectwem,
- Stowarzyszenie Retina AMD Polska,
- Spółdzielnia socjalna FADO,
- Stowarzyszenie Kreatywna Polska,
- Stowarzyszenie na rzecz dzieci i osób z niepełnosprawnością „SZLAKIEM TĘCZY”,
- Stowarzyszenie Przyjaciół Dzieci Specjalnej Troski im. Leszka Grajka,
- Stowarzyszenie Rodzin i Opiekunów Osób z Zespołem Downa Bardziej Kochani,
- Stowarzyszenie SPOZA,
- Stowarzyszenie Twoje Nowe Możliwości,

- Towarzystwo Opieki nad Ociemniałymi Stowarzyszenie Laski,
- Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami,

Niektóre z tych podmiotów zaproponowały dodatkowe strony internetowe i aplikacje mobilne, które w ich ocenie powinny być poddane monitoringowi. Propozycje mieszczące się w ramach wymagań określonych w *ustawie o dostępności cyfrowej* zostały uwzględnione w ostatecznych wersjach wykazów stron internetowych i aplikacji mobilnych przeznaczonych do badania.

Liczba stron internetowych i aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na rodzaje monitoringów

Kategoria	Strony internetowe	Aplikacje mobilne
Liczba stron/aplikacji objętych monitoringiem uproszczonym	191 515	Nie dotyczy
Liczba stron/aplikacji objętych monitoringiem szczegółowym	200	89
Całkowita liczba stron/aplikacji objętych próbą	191 715	89

Zgodnie z Decyzją Wykonawczą Komisji (UE) 2018/1524 aplikacje mobilne monitorowane były wyłącznie w sposób szczegółowy.

Liczba stron internetowych objętych szczegółowym monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na zasięg oddziaływania instytucji

Rodzaj strony internetowej — w podziale na zasięg oddziaływania instytucji	Liczba stron internetowych — monitoring szczegółowy
Strona instytucji państwowej o zasięgu ogólnokrajowym	43
Strona instytucji o zasięgu regionalnym (mniej więcej wojewódzkim i powiatowym)	29
Strona instytucji o zasięgu lokalnym (gmina)	121
Strona pozostałej instytucji	7

W wykazie stron internetowych podmiotów publicznych najliczniejszą grupę są strony internetowe instytucji lokalnych.

Liczba stron internetowych objętych szczegółowym monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na zakres usług publicznych

Zakres usług publicznych	Liczba stron internetowych z danego zakresu
bezpieczeństwo i porządek publiczny	22
edukacja	28
mieszkalnictwo i infrastruktura społeczna	11
ochrona socjalna	11
ochrona środowiska	1
ochrona zdrowia	23
sądownictwo	8
sport, rekreacja i kultura	22
transport	9
zatrudnienie i podatki	9

Liczebność poszczególnych grup stron wynika z właściwości działania badanych instytucji. Na przykład, usługi publiczne dotyczące sportu, rekreacji i kultury, edukacji czy ochrony zdrowia lub ochrony socjalnej są najczęściej realizowane poprzez instytucje regionalne i lokalne. Stąd duża liczebność instytucji działających w tych zakresach wynika wprost z rozkładu próby w badaniu (sumaryczna przewaga instytucji regionalnych i lokalnych).

Liczba aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej w latach 2022-2024, w podziale na systemy operacyjne

System operacyjny aplikacji mobilnej	Liczba aplikacji objętych monitoringiem szczegółowym
iOS	44
Android	45

Metodyka badań i narzędzia wykorzystane podczas monitoringu

Metodyki i narzędzia stosowane w poszczególnych rodzajach monitoringu różnią się między sobą i wynikają ze specyfiki danego badania oraz badanego obszaru. Wszystkie jednak nastawione były na jak najszerszą analizę zgodności poszczególnych badanych stron internetowych i aplikacji mobilnych z wymaganiami *ustawy o dostępności cyfrowej*.

W szczególności, analizowana była zgodność stron internetowych i aplikacji mobilnych z wymaganiami dostępności cyfrowej określonymi w załączniku do *ustawy o dostępności cyfrowej*.

W monitoringu szczegółowym aplikacji mobilnych zostały pominięte te kryteria, które wyklucza w odniesieniu do aplikacji mobilnych norma EN 301 549 V3.2.1:2021:

- 2.4.1 - Możliwość pominięcia bloków
- 2.4.2 – Tytuł strony
- 2.4.5 – Wiele dróg
- 3.1.2 – Język części
- 3.2.3 – Spójna nawigacja
- 3.2.4 – Spójna identyfikacja
- 4.1.3 – Komunikaty o stanie.

Aplikacje mobilne były dodatkowo badane wg wymagań wskazanych w rozdziałach normy EN 301 549 V3.2.1:2021 4 „parametry funkcjonalne (SPS)” i 11: „Oprogramowanie”.

Badanie dostępności cyfrowej dokumentów na stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych

Badanie szczegółowe stron internetowych i aplikacji mobilnych uwzględniało również badanie dostępności cyfrowej opublikowanych dokumentów. Na stronie internetowej i w aplikacji mobilnej co najmniej jeden dokument był wybrany do badania, ilekroć występował na badanej stronie lub w aplikacji mobilnej. W badaniu zwracano przede wszystkim uwagę na dostępność cyfrową badanego dokumentu, możliwość nawigacji lub odczytania treści, nawet gdy dokument był niedostępny cyfrowo. Publikowane skany w plikach PDF lub w innych formatach graficznych nie spełniały wymogów dostępności cyfrowej.

**Uwzględnianie wymagań dostępności cyfrowej z załącznika
do ustawy w poszczególnych rodzajach monitoringów**

Wymagania z załącznika do ustawy	Monitoring uproszczony stron internetowych	Monitoring szczegółowy stron internetowych	Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych
1.1.1 Treść nietekstowa	Tak	Tak	Tak
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie)	Nie	Tak	Tak
1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	Nie	Tak	Tak
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa tekstowa dla mediów (nagranie)	Nie	Tak	Tak
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	Nie	Tak	Tak
1.3.1 Informacje i relacje	Tak	Tak	Tak
1.3.2 Zrozumiała kolejność	Nie	Tak	Tak
1.3.3 Właściwości zmysłowe	Nie	Tak	Tak
1.3.4 Orientacja	Nie	Tak	Tak
1.3.5 Określenie pożądanej wartości	Nie	Tak	Tak
1.4.1 Użycie koloru	Nie	Tak	Tak
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku	Tak	Tak	Tak
1.4.3 Kontrast (minimum)	Nie	Tak	Tak
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	Nie	Tak	Tak
1.4.5 Obrazy tekstu	Nie	Tak	Tak
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	Tak	Tak	Tak
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	Nie	Tak	Tak

Wymagania z załącznika do ustawy	Monitoring uproszczony stron internetowych	Monitoring szczegółowy stron internetowych	Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych
1.4.12 Odstępy w tekście	Nie	Tak	Tak
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	Nie	Tak	Tak
2.1.1 Klawiatura	Tak	Tak	Tak
2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	Nie	Tak	Tak
2.1.4 Jednoznakowe skróty klawiaturowe	Nie	Tak	Tak
2.2.1 Dostosowanie czasu	Tak	Tak	Tak
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	Tak	Tak	Tak
2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu	Nie	Tak	Tak
2.4.1 Możliwość pominięcia bloków	Tak	Tak	Nie dotyczy
2.4.2 Tytuł strony	Tak	Tak	Nie dotyczy
2.4.3 Kolejność fokusu	Nie	Tak	Tak
2.4.4 Cel linku (w kontekście)	Tak	Tak	Tak
2.4.5 Wiele dróg	Nie	Tak	Nie dotyczy
2.4.6 Nagłówki i etykiety	Tak	Tak	Tak
2.4.7 Widoczny fokus	Tak	Tak	Tak
2.5.1 Gesty dotykowe	Nie	Tak	Tak
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	Nie	Tak	Tak
2.5.3 Etykieta w nazwie	Nie	Tak	Tak
2.5.4 Aktywowanie ruchem	Nie	Tak	Tak
3.1.1 Język strony	Tak	Tak	Tak

Wymagania z załącznika do ustawy	Monitoring uproszczony stron internetowych	Monitoring szczegółowy stron internetowych	Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych
3.1.2 Język części	Nie	Tak	Nie dotyczy
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	Nie	Tak	Tak
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	Nie	Tak	Tak
3.2.3 Spójna nawigacja	Nie	Tak	Nie dotyczy
3.2.4 Spójna identyfikacja	Nie	Tak	Nie dotyczy
3.3.1 Identyfikacja błędu	Nie	Tak	Tak
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	Tak	Tak	Tak
3.3.3 Sugestie korekty błędów	Nie	Tak	Tak
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)	Nie	Tak	Tak
4.1.1 Poprawność kodu	Tak	Tak	Tak
4.1.2 Nazwa, rola, wartość	Tak	Tak	Tak
4.1.3 Komunikaty o stanie	Tak	Tak	Nie dotyczy

Metodyka monitoringu uproszczonego stron internetowych

Badanie wykonywano za pomocą specjalnie w tym celu przygotowanego programu do automatycznego wykrywania błędów dostępności cyfrowej stron internetowych podmiotów publicznych. Program został sfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach projektu "Dostępność cyfrowa stron jednostek samorządu terytorialnego — zasoby, szkolenia, walidatory". Narzędzie to zostało wykorzystane po raz pierwszy do monitoringu uproszczonego w 2022 r.

Na każdej stronie internetowej program może poddać badaniu maksymalnie 50 podstron. Przeprowadza na nich testy, aby wykrywać ewentualne błędy dostępności cyfrowej. Program umożliwia również przetwarzanie informacji na temat znalezionych błędów dostępności cyfrowej zbadanych stron internetowych.

Opis wyników działania programu

Wynikiem działania programu jest — dla każdej strony internetowej poddanej badaniu — raport w formie elektronicznej, przedstawiony w formie wpisów w bazie danych, które obejmą co najmniej:

1. informację o czasie przeprowadzenia badania;
2. nazwę podmiotu publicznego, który jest właścicielem zbadanej strony internetowej;
3. adresy podstron, które zostały zbadane;
4. szczegółowe informacje o przeprowadzonych badaniach dostępności ze wskazaniem:
 - 1) wykazu testów, które były podstawą badania, jeśli badania odnosiły się do sprawdzenia zgodności z nimi;
 - 2) innych kryteriów dostępności cyfrowej, które zostały sprawdzone;
5. listę wykrytych błędów zawierającą:
 - 1) adres podstrony, na której został znaleziony błąd;
 - 2) kryterium sukcesu WCAG lub inne kryterium dostępności cyfrowej, które zostało naruszone;
 - 3) odpowiedni fragment kodu HTML odpowiadający znalezionemu błędowi, jeśli jest to użyteczne dla jego zrozumienia;
6. oznaczenie w bazie danych stron internetowych, które są nieaktywne, bądź których wywołanie zwraca kod błędu (z zachowaniem historii błędnych wywołań).

Lista testów, które program wykonuje na każdej badanej podstronie

Testy stwierdzają, czy w kodzie podstron lub arkuszy stylów występują opisane poniżej elementy:

1. Alternatywa tekstowa dla grafik (ALT).
2. Alternatywa tekstowa dla appletów.
3. Alternatywa tekstowa dla obiektów osadzonych.
4. Sąsiadujące ze sobą grafika i link tekstowy (efekt jąkania).

5. Użycie list dla grup linków.
6. Elementy aktywne posiadają unikalne identyfikatory.
7. Wskazane zdarzenia myszy muszą mieć alternatywę dla klawiatury.
8. Automatyczne przeładowywanie strony.
9. Automatyczne przekierowania strony.
10. Mechanizm otwierający nowe okno bez udziału użytkownika
11. Element MARQUEE.
12. Element BLINK.
13. Element BGSOUND.
14. Selektor CSS outline wyłączający fokus
15. W nagłówku (<head>) znajduje się tytuł TITLE zmieniający się na podstronach.
16. Linki zawierają tekst albo alternatywę tekstową.
17. Na stronie występuje przynajmniej 1 nagłówek poziomu 1.
18. Nagłówki są poprawnie umieszczone na stronie (hierarchia).
19. Określona jest deklaracja języka dla podstron.
20. Pola formularzy posiadają etykiety.
21. Czy rozmiar czcionek w elementach formularzy jest definiowany tylko w jednostkach względnych?
22. Pogrupowane elementy formularzy mają legendę.
23. Elementy ze zdarzeniami powinny mieć określoną rolę, jeżeli nie są to elementy natywne.
24. Tytuły dla ramek FRAME i IFRAME.
25. Walidacja kodu HTML.
26. Walidacja kodu CSS.
27. Formatowanie przestarzałymi znacznikami HTML, na przykład FONT-FACE.
28. Poprawna deklaracja typu dokumentu.
29. Minimalny kontrast na poziomie 4,5:1.
31. Tabele prezentacyjne mają zdefiniowaną rolę PRESENTATION i nie mają nagłówków.

Analizie programem poddane były strony zgłoszone do Wykazu stron internetowych podmiotów publicznych (<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/wykaz-stron-internetowych-podmiotow-publicznych>) z tym, że analizowano maksymalnie 50 podstron. Badana liczba podstron na danej stronie mogła być mniejsza, jeśli dana strona miała mniej podstron.

Dla każdej strony został wygenerowany oddzielny raport ze szczegółowymi opisami każdego znalezionej błędu.

Podczas analizy automatycznej zbierane były wyłącznie informacje o błędach w poszczególnych stronach. Informacje o poprawnie wdrożonych elementach czy treściach i o braku możliwości oceny zgodności kryterium nie były zbierane.

Metodyka monitoringu szczegółowego stron internetowych

Każde badanie składało się z 3 rodzajów testów:

- testy automatyczne — zapewniające obiektywność badania, bez względu na preferencje i wrażliwość realizujących go audytorów;
- testy eksperckie — wykonywane przez 2 ekspertów dostępności cyfrowej;
- testy z użytkownikami — osoby z różnymi niepełnosprawnościami, korzystające na co dzień z różnych udogodnień wynikających z potrzeb danej niepełnosprawności np. czytnika ekranu, zewnętrznej klawiatury.

Eksperci analizowali wszystkie 49 kryteriów z *załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej*.

Podczas testów z użytkownikami — osoby z niepełnosprawnościami korzystały z wybranych podstron w naturalny dla siebie sposób, analizując ich funkcjonalność i przyjazność ze swojej perspektywy.

W monitoringu 2022 na każdej stronie analizowano minimum 25 podstron reprezentujących możliwie jak najszerszy zakres funkcjonalności badanej strony. O ile było to możliwe, wśród 25 badanych podstron była zawsze:

- podstrona startowa;
- podstrona logowania;
- podstrona z mapą strony;
- podstrona z informacjami kontaktowymi;
- podstrony z formularze kontaktowe, szczególnie z zabezpieczeniem typu CAPTCHA;
- podstrona z formularzem zaawansowanego wyszukiwania;
- podstrona z wynikami wyszukiwania;
- podstrona z deklaracją dostępności;
- podstrony o wyraźnie odrębnym wyglądzie od reszty lub zawierające innego rodzaju treści niż większość innych podstron;
- co najmniej jeden dokument do pobrania — istotny, dla każdego rodzaju usługi świadczonej przez stronę internetową;
- co najmniej jeden materiał multimedialny, na przykład film.

Liczba badanych podstron mogła być mniejsza, jeśli dana strona miała mniej niż 25 podstron.

W trakcie badania audytorzy wykorzystywali:

- urządzenia:
 - ✓ laptopy z systemami operacyjnymi Windows i macOS;

- ✓ tablety pracujące pod kontrolą systemów Android i iOS;
- ✓ smartfony pracujące pod kontrolą systemów Android i iOS.
- narzędzia:
 - ✓ IBM Equal Access Accessibility Checker — <https://www.ibm.com/able/toolkit/>;
 - ✓ Tota11y — <https://khan.github.io/tota11y/>;
 - ✓ PAC — <https://www.access-for-all.ch/ch/pdf-werkstatt/pdf-accessibility-checker-pac.html>;
 - ✓ Nu Html Checker — <https://validator.w3.org/nu>;
 - ✓ WAVE — <http://wave.webaim.org> (w wersji online lub alternatywnie jako wtyczka do przeglądarki Mozilla Firefox i Google Chrome);
 - ✓ Skryptozakładka ANDI — <https://lepszyweb.pl/andi>;
 - ✓ ARC Toolkit — <https://www.tpgi.com/arc-platform/arc-toolkit/>;
- technologie asystujące:
 - ✓ NVDA – program odczytu ekranu;
 - ✓ VoiceOver – program odczytu ekranu;
 - ✓ TalkBack – program odczytu ekranu;
 - ✓ JAWS – program odczytu ekranu;
 - ✓ Lupa systemowa (Windows) – program powiększający;
 - ✓ Zoom systemowy (macOS) – program powiększający;

Dla każdej strony przygotowano oddzielny raport. Raport taki zawiera:

- opis zidentyfikowanych błędów (nazwa błędu, miejsca występowania, skala danego błędu w badanej próbce podstron) dla każdego z 49 analizowanych kryteriów;
- dodatkowe uwagi związane z przyjaznością danej strony dla osób z niepełnosprawnościami, ale nie powiązane bezpośrednio z 49 analizowanymi kryteriami;
- uwagi od testerów z niepełnosprawnościami.

Metodyka monitoringu szczegółowego aplikacji mobilnych

Każde badanie składało się z 3 rodzajów testów:

- testy automatyczne — zapewniające obiektywność badania, bez względu na preferencje i wrażliwość realizujących go audytorów;
- testy eksperckie — wykonywane przez eksperta ds. dostępności cyfrowej;
- testy z użytkownikami — osoby z różnymi niepełnosprawnościami, korzystające na co dzień z wybranych udogodnień wynikających z potrzeb danej niepełnosprawności np. czytnika ekranu lub klawiatury zewnętrznej.

Podczas testów eksperckich analizowano 42 kryteria z *załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej*.

Pominięte zostały te kryteria, które wyklucza w odniesieniu do aplikacji mobilnych *norma EN 301 549*.

Podczas testów użytkownika — osoby z niepełnosprawnościami nawigowały po wybranych ekranach badanej aplikacji mobilnej w naturalny dla siebie sposób, analizując funkcjonalność oraz przyjazność interfejsu ze swojej perspektywy.

Podczas każdego badania analizowanych było co najmniej 8 aktywnych ekranów aplikacji mobilnych reprezentujących możliwie jak najszerszy zakres funkcjonalności. O ile to możliwe, zdefiniowana próba badawcza zawierała:

- ekran startowy;
- funkcja logowania;
- komponent nawigacji głównej aplikacji mobilnej;
- ekran z informacjami kontaktowymi;
- ekrany pomocy technicznej;
- ekrany zawierające informacje prawne;
- co najmniej jeden ekran istotny dla każdego rodzaju usługi świadczonej poprzez interfejs aplikacji mobilnej;
- ekran z deklaracją dostępności.

Liczba badanych ekranów mogła być mniejsza, jeśli dana aplikacja miała mniejszą liczbę aktywnych kart.

W monitoringu za rok 2022 liczba badanych kart aplikacji mogła być większa, jeśli audytor zidentyfikował błąd kluczowy (taki, który uniemożliwia logiczne i racjonalne skorzystanie z informacji lub usług) tylko na jednym spośród pierwotnie wybranych do badania ekranów.

Wówczas próbka była poszerzana o 3 dodatkowe aktywne karty lub analizę funkcjonalności i dostępności interfejsu użytkownika. W monitoringu 2024 odstąpiono od tej zasady.

Aplikacje były badane nie tylko pod kątem potrzeb osób niewidomych i słabowidzących, ale również z uwzględnieniem potrzeb osób z innymi ograniczeniami. Dlatego też do badania wykorzystywano szereg narzędzi (sprzętu oraz oprogramowania), by uzyskać jak najbardziej miarodajne wyniki. W trakcie monitoringu aplikacji wykorzystano narzędzia, które również wspierały badanie w roku poprzednim. Zastosowana metodologia nie uległa większym zmianom, była jedynie nieznacznie zmodyfikowana, by bardziej skupić się na potrzebach osób z pozostałymi ograniczeniami.

W badaniu ujęto również kryteria oceny dostępności zawarte w *normie EN 301 549*.

Obie zmiany były odpowiedzią na propozycje Komisji Europejskiej.

W badaniu wykorzystano:

- urządzenia:
 - laptopy/komputery z systemami operacyjnymi Windows i macOS;
 - smartfony/tablety pracujące pod kontrolą systemów Android i iOS;
- narzędzia:
 - Accessibility Scanner;
 - Color Contrast Analyzer;
 - klawiatura zewnętrzna bluetooth;
- technologie asystujące:
 - VoiceOver – program odczytu ekranu;
 - TalkBack – program odczytu ekranu;
 - powiększenie zawartości ekranu (Android);
 - zoom systemowy (iOS) – program powiększający;
 - funkcja sterowania głosowego;
 - funkcja switch control.

Dla każdej badanej aplikacji mobilnej wytworzono oddzielny raport. Raport taki zawiera:

- opis zidentyfikowanych błędów (nazwa błędu, miejsca występowania, skala danego błędu w badanej próbce) dla każdego z 42 analizowanych kryteriów;
- dodatkowe uwagi związane z przyjaznością danej aplikacji dla osób z niepełnosprawnościami, ale nie powiązane bezpośrednio z 42 analizowanymi kryteriami, np. dla kryterium sukcesu 3.1.2 (gdy informacje były odczytywane przez czytnik ekranu w języku angielskim i były niezrozumiałe dla użytkownika);
- uwagi od testera — osoby z niepełnosprawnością wzroku.

Wyniki monitoringu

Monitoring uproszczony stron internetowych 2022

Przebadano 93 467 stron internetowych. W informacji wykorzystano wyniki dla 66 042 stron internetowych.

Zidentyfikowane błędy dostępności cyfrowej w uproszczonym badaniu stron internetowych

Znak testu	Monitoring uproszczony stron internetowych	Procent zidentyfikowanych błędów
1.	Alternatywa tekstowa dla grafik (ALT)	3,76%
2.	Alternatywa tekstowa dla apletów	0,06%
3.	Alternatywa tekstowa dla obiektów osadzonych	0%
4.	Sąsiadujące ze sobą grafika i link tekstowy (efekt jąkania)	0,12%
5.	Użycie list dla grup linków — test spoza wymagań ustawy o dostępności cyfrowej	6,91%
6.	Elementy aktywne posiadają unikalne identyfikatory	1,42%
7.	Wskazane zdarzenia myszy muszą mieć alternatywę dla klawiatury	1,52%
8.	Automatyczne przeładowywanie strony	0%
9.	Automatyczne przekierowania strony — test poza WCAG	0,01%
10.	Mechanizm otwierający nowe okno bez udziału użytkownika — test spoza wymagań ustawy o dostępności cyfrowej	12,14%
11.	Element MARQUEE	0%
12.	Element BLINK	0%
13.	Element BGSOUND	0%
14.	Selektor CSS outline wyłączający fokus	0,03%

Znak testu	Monitoring uproszczony stron internetowych	Procent zidentyfikowanych błędów
15.	W nagłówku (<head>) znajduje się tytuł TITLE zmieniający się na podstronach	0%
16.	Linki zawierają tekst albo alternatywę tekstową	14,69%
17.	Na stronie występuje przynajmniej 1 nagłówek poziomu 1	0%
18.	Nagłówki są poprawnie umieszczone na stronie (hierarchia)	7,62%
19.	Określona jest deklaracja języka dla podstron	0,71%
20.	Pola formularzy posiadają etykiety	1,82%
21.	Czy rozmiar czcionek w elementach formularzy jest definiowany tylko w jednostkach względnych	3,82%
22.	Pogrupowane elementy formularzy mają legendę	0%
23.	Elementy ze zdarzeniami powinny mieć określoną rolę, jeżeli nie są to elementy natywne	6,51%
24.	Tytuły dla ramek FRAME i IFRAME	1,15%
25.	Walidacja kodu HTML	13,39%
26.	Walidacja kodu CSS — test na styku z wymaganiami <i>ustawy o dostępności cyfrowej</i>	0%
27.	Formatowanie przestarzałymi znacznikami HTML, na przykład FONT — FACE	0%
28.	Poprawna deklaracja typu dokumentu	2,16%
29.	Minimalny kontrast na poziomie 4,5:1	1,82%
31.	Tabele prezentacyjne mają zdefiniowaną rolę PRESENTATION i nie mają nagłówków	0%

Na testowanych stronach internetowych zbadano 30 aspektów zgodności stron internetowych z przepisami *ustawy o dostępności cyfrowej*.

Szereg zidentyfikowanych problemów związanych z jakością i strukturą kodu HTML może wiązać się z łatwością ich identyfikacji. Automatyczna identyfikacja błędów w tym zakresie jest stosunkowo precyzyjna ze względu na jasne zasady tworzenia kodu, opisane w standardzie sieciowym HTML. Natomiast kryteria dotyczące alternatywy tekstowej w testach automatycznych badane są jedynie częściowo, gdyż pewne ich zakresy wymagają

zaangażowania do analizy człowieka. W związku z tym, liczba faktycznych błędów w tych kryteriach może być niedoszacowana.

Wnioski z badania

Widoczny jest powszechny brak zgodności monitorowanych stron internetowych z wymaganiami określonymi w *załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej*.

Błędy z zakresu dostępności cyfrowej występowały na wszystkich monitorowanych w sposób uproszczony stronach internetowych.

Wielkość i złożoność badanych stron była bardzo różna, co mogło mieć wpływ na liczbę możliwych do zidentyfikowania błędów.

Monitoring uproszczony stron internetowych 2023

Z uwagi na awarię dedykowanego narzędzia, nie przeprowadziliśmy uproszczonego (automatycznego) badania dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Monitoring uproszczony stron internetowych 2024

Przebadano 98048 stron internetowych. W informacji wykorzystano wyniki dla 22788 stron internetowych.

Zidentyfikowane błędy dostępności cyfrowej w uproszczonym badaniu stron internetowych

Znak testu	Monitoring uproszczony stron internetowych	Procent zidentyfikowanych błędów
1.	Alternatywa tekstowa dla grafik (ALT)	5,89%
2.	Alternatywa tekstowa dla apletów	0,01%
3.	Alternatywa tekstowa dla obiektów osadzonych	0%
4.	Sąsiadujące ze sobą grafika i link tekstowy (efekt jąkania)	0,14%
5.	Użycie list dla grup linków — test spoza wymagań <i>ustawy o dostępności cyfrowej</i>	3,93%
6.	Elementy aktywne posiadają unikalne identyfikatory	2,62%

Znak testu	Monitoring uproszczony stron internetowych	Procent zidentyfikowanych błędów
7.	Wskazane zdarzenia myszy muszą mieć alternatywę dla klawiatury	1,52%
8.	Automatyczne przeładowywanie strony	0%
9.	Automatyczne przekierowania strony — test poza WCAG	0%
10.	Mechanizm otwierający nowe okno bez udziału użytkownika — test spoza wymagań <i>ustawy o dostępności cyfrowej</i>	10,05%
11.	Element MARQUEE	0%
12.	Element BLINK	0%
13.	Element BGSOUND	0%
14.	Selektor CSS outline wyłączający fokus	0,02%
15.	W nagłówku (<head>) znajduje się tytuł TITLE zmieniający się na podstronach	0%
16.	Linki zawierają tekst albo alternatywę tekstową	19,18%
17.	Na stronie występuje przynajmniej 1 nagłówek poziomu 1	0%
18.	Nagłówki są poprawnie umieszczone na stronie (hierarchia)	0,85%
19.	Określona jest deklaracja języka dla podstron	0,12%
20.	Pola formularzy posiadają etykiety	0,79%
21.	Czy rozmiar czcionek w elementach formularzy jest definiowany tylko w jednostkach względnych	7,57%
22.	Pogrupowane elementy formularzy mają legendę	0%
23.	Elementy ze zdarzeniami powinny mieć określoną rolę, jeżeli nie są to elementy natywne	4,15%
24.	Tytuły dla ramek FRAME i IFRAME	0,36%
25.	Walidacja kodu HTML	40,37%
26.	Walidacja kodu CSS — test na styku z wymaganiami <i>ustawy o dostępności cyfrowej</i>	0%

Znak testu	Monitoring uproszczony stron internetowych	Procent zidentyfikowanych błędów
27.	Formatowanie przestarzałymi znacznikami HTML, na przykład FONT — FACE	0%
28.	Poprawna deklaracja typu dokumentu	0,17%
29.	Minimalny kontrast na poziomie 4,5:1	1,62%
31.	Tabele prezentacyjne mają zdefiniowaną rolę PRESENTATION i nie mają nagłówek	0%

Na testowanych stronach internetowych zbadano 30 aspektów zgodności stron internetowych z przepisami *ustawy o dostępności cyfrowej*.

Szereg zidentyfikowanych problemów związanych z jakością i strukturą kodu HTML może wiązać się z łatwością ich identyfikacji. Automatyczna identyfikacja błędów w tym zakresie jest stosunkowo precyzyjna ze względu na jasne zasady tworzenia kodu, opisane w standardzie sieciowym HTML. Natomiast kryteria dotyczące alternatywy tekstowej w testach automatycznych badane są jedynie częściowo, gdyż pewne ich zakresy wymagają zaangażowania do analizy człowieka. W związku z tym liczba faktycznych błędów w tych kryteriach może być niedoszacowana.

Wnioski z badania

Widoczny jest powszechny brak zgodności monitorowanych stron internetowych z wymaganiami określonymi w *załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej*.

Błędy z zakresu dostępności cyfrowej występowały na wszystkich monitorowanych w sposób uproszczony stronach internetowych.

Wielkość i złożoność badanych stron była bardzo różna, co mogło mieć wpływ na liczbę możliwych do zidentyfikowania błędów.

Monitoring szczegółowy stron internetowych 2022

łącznie spośród 100 zbadanych stron internetowych 98 zostało uznanych za częściowo zgodne z *ustawą o dostępności cyfrowej*, a 2 za niezgodne z tą ustawą.

Strony z błędami w poszczególnych kryteriach wskazanych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej

Kryterium z załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba stron internetowych z błędami	Procent stron internetowych z błędami wśród wszystkich badanych stron
1.1.1 Treść nietekstowa	96	96%
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie)	7	7%
1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	21	21%
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa tekstowa dla mediów (nagranie)	15	15%
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	28	28%
1.3.1 Informacje i relacje	99	99%
1.3.2 Zrozumiała kolejność	6	6%
1.3.3 Właściwości zmysłowe	2	2%
1.3.4 Orientacja	2	2%
1.3.5 Określenie pożądanej wartości	19	19%
1.4.1 Użycie koloru	32	32%
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku	0	0%
1.4.3 Kontrast (minimum)	94	94%
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	20	20%
1.4.5 Obrazy tekstu	54	54%
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	22	22%

Kryterium z załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba stron internetowych z błędami	Procent stron internetowych z błędami wśród wszystkich badanych stron
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	73	73%
1.4.12 Odstępy w tekście	14	14%
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	5	5%
2.1.1 Klawiatura	48	48%
2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	0	0%
2.1.4 Jednoznakowe skróty klawiaturowe	1	1%
2.2.1 Dostosowanie czasu	5	5%
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	34	34%
2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu	0	0%
2.4.1 Możliwość pominięcia bloków	76	76%
2.4.2 Tytuł strony	76	76%
2.4.3 Kolejność fokusu	23	23%
2.4.4 Cel linku (w kontekście)	99	99%
2.4.5 Wiele dróg	31	31%
2.4.6 Nagłówki i etykiety	52	52%
2.4.7 Widoczny fokus	56	56%
2.5.1 Gesty dotykowe	6	6%
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	0	0%
2.5.3 Etykieta w nazwie	12	12%
2.5.4 Aktywowanie ruchem	0	0%
3.1.1 Język strony	64	64%
3.1.2 Język części	12	12%
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	0	0%

Kryterium z załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba stron internetowych z błędami	Procent stron internetowych z błędami wśród wszystkich badanych stron
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	0	0%
3.2.3 Spójna nawigacja	13	13%
3.2.4 Spójna identyfikacja	2	2%
3.3.1 Identyfikacja błędu	15	15%
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	25	25%
3.3.3 Sugestie korekty błędów	9	9%
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)	0	0%
4.1.1 Poprawność kodu	100	100%
4.1.2 Nazwa, rola, wartość	66	66%
4.1.3 Komunikaty o stanie	18	18%

W przypadku 5 analizowanych kryteriów błędy występowały w ponad **90%** badanych stron. Były to odpowiednio:

- 1.1.1 Treść nietekstowa – 96%;
- 1.3.1 Informacje i relacje – 99%;
- 1.4.3 Kontrast (minimum) – 94%;
- 2.4.4 Cel łączy (w kontekście) – 99%;
- 4.1.1 Parsowanie – 100%.

Tak duża liczba stron niespełniających 5 wskazanych powyżej kryteriów wynika m.in. z możliwości analizy tych kryteriów na każdej badanej stronie. Podkreślić należy, że skala błędów związanych z tymi kryteriami była różna — od nieistotnych po krytyczne.

Część kryteriów (np. 3.1.2 Język części, 1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie), 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku) odnosi się do elementów, które występowały i mogły być analizowane jedynie na części spośród badanych stron.

Wszystkie badane strony internetowe spełniły następujące kryteria:

- ✓ kontrola odtwarzania dźwięku;
- ✓ brak pułapki na klawiaturę;

- ✓ trzy błyski lub wartości poniżej progu;
- ✓ anulowanie kliknięcia;
- ✓ aktywowanie ruchem;
- ✓ po oznaczeniu fokusem;
- ✓ podczas wprowadzania danych;
- ✓ zapobieganie błędom prawnym i finansowym w danych.

Najczęstsze błędy na badanych stronach internetowych łącznie — próba 100

- błędy walidacji HTML – 100;
- niespełnienie minimalnego wymogu kontrastu 4,5:1 – 94;
- niewłaściwa kolejność nagłówków na stronie internetowej – 82;
- niespełnienie minimalnego wymogu kontrastu 3:1 – 73;
- błędnie sformułowany tekst alternatywny – 67;
- niedostępne dokumenty do pobrania – 65;
- brak ostrzeżenia przed otwarciem nowego okna w przeglądarce – 59.

Błędy w podziale na ich wagę na badanych stronach internetowych łącznie

Każdemu znalezionemu błędowi ekspert, który prowadził analizę, przyporządkowywał jedną z 3 wag, biorąc pod uwagę kontekst błędu i jego znaczenie dla użytkownika z niepełnosprawnościami:

- 1 **kluczowy** – jego obecność powoduje, że nie da się skorzystać z informacji lub usługi prezentowanej na stronie internetowej;
- 2 **istotny** – jego obecność znacząco utrudnia skorzystanie z informacji lub usługi prezentowanej na stronie internetowej;
- 3 **nieistotny** – jego obecność utrudnia, ale nie uniemożliwia większości użytkowników z niepełnosprawnościami korzystania z informacji lub usługi prezentowanej na stronie internetowej.

Waga błędu	Liczba błędów	Procent błędów
błąd kluczowy	104	4,9%
błąd istotny	1332	62,8%

Waga błędu	Liczba błędów	Procent błędów
błąd nieistotny	684	32,26%

Dobre praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych

- łatwa nawigacja po stronie internetowej;
- umieszczenie strony internetowej w dostępnej domenie;
- umieszczanie ostrzeżeń o otwarciu linka w nowej karcie;
- zgrupowanie wewnątrz jednego linka i grafiki i tekstu (grafiki z pustym altem);
- dobrze działająca wersja obcojęzyczna strony;
- dobrze przygotowana strona z wynikami wyszukiwania;
- odczytywanie komunikatów o wysłaniu zapytania w formularzu kontaktowym bez konieczności przemieszczania fokusu klawiatury.

Złe praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych

- brak rozbudowanej struktury nagłówkowej;
- zbyt wiele atrybutów dostępności (np. łącze ma innertext, title oraz alt);
- podczas nawigowania za pomocą klawiatury elementy rozwijalne po przejściu fokusu na następny element (spoza rozwijalnej listy) pozostają widoczne i przysłaniają pozostałe elementy strony;
- grafiki funkcjonujące jako osobne linki: mają pusty atrybut alt, nie mają przypisanego atrybutu alt albo mają opis alternatywny, który brzmi tak samo, jak łącze obok;
- powszechny brak audiodeskrypcji dla filmów na stronie internetowej;
- załączniki w formacie pdf nie są dostępne (brak title, struktury nagłówkowej, tagów);
- niedostępna captcha (przepisz kod z obrazka);
- nieprawidłowe alty (długie, zbyt szczegółowe);
- umieszczanie skanów dokumentów;
- brak skip linków na stronie lub skip linki nie działają prawidłowo;
- zbyt słabe kontrasty na stronie internetowej.

Wnioski z badania

Problem braku zgodności badanych stron internetowych z *ustawą o dostępności cyfrowej* – podobnie jak w poprzednim okresie monitorowania – wciąż występuje. Żadna z analizowanych stron internetowych nie jest w pełni zgodna z przepisami tej ustawy.

Listy dobrych i złych praktyk, które wynikają z tego badania, wskazują na bardzo istotną rolę użytkownika z niepełnosprawnością biorącego udział w testach. Dzięki zaangażowaniu osoby z niepełnosprawnością wzroku udało się odnaleźć problemy, które choć nie są wprost niezgodnością z wymaganiami określonymi w załączniku do *ustawy o dostępności cyfrowej*, to mogą być dużym utrudnieniem dla użytkowników z niepełnosprawnościami.

Monitoring szczegółowy stron internetowych 2023

Nie zrealizowaliśmy zadania polegającego na przeprowadzeniu dogłębnych audytów dostępności cyfrowej wybranych stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych ze względu na:

- reorganizację urzędu — wydzielenie z Kancelarii Prezesa Rady Ministrów działu informatyzacja i utworzenie Ministerstwa Cyfryzacji,
- braki kadrowe związane z odejściem z pracy dwóch ekspertów ds. dostępności cyfrowej,
- niewystarczający czas.

Monitoring szczegółowy stron internetowych 2024

Łącznie spośród 100 zbadanych stron internetowych 75 zostało uznanych za częściowo zgodne z *ustawą o dostępności cyfrowej*, a 25 za niezgodne z tą ustawą.

Strony z błędami w poszczególnych kryteriach wskazanych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej

Kryterium z załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba stron internetowych z błędami	Procent stron internetowych z błędami wśród wszystkich badanych stron
1.1.1 Treść nietekstowa	75	75%
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie)	6	6%
1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	29	29%
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa tekstowa dla mediów (nagranie)	37	37%
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	37	37%
1.3.1 Informacje i relacje	97	97%
1.3.2 Zrozumiała kolejność	29	29%
1.3.3 Właściwości zmysłowe	9	9%
1.3.4 Orientacja	0	0%

Kryterium z załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba stron internetowych z błędami	Procent stron internetowych z błędami wśród wszystkich badanych stron
1.3.5 Określenie pożądanej wartości	8	8%
1.4.1 Użycie koloru	1	1%
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku	0	0%
1.4.3 Kontrast (minimum)	61	61%
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	24	24%
1.4.5 Obrazy tekstu	44	44%
1.4.10 Dopasowanie do ekranu	71	71%
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	35	35%
1.4.12 Odstępy w tekście	9	9%
1.4.13 Treść spod kursora lub fokusu	25	25%
2.1.1 Klawiatura	62	62%
2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	7	7%
2.1.4 Jednoznakowe skróty klawiaturowe	1	1%
2.2.1 Dostosowanie czasu	1	1%
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	29	29%
2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu	0	0%
2.4.1 Możliwość pominięcia bloków	60	60%
2.4.2 Tytuł strony	90	90%
2.4.3 Kolejność fokusu	84	84%
2.4.4 Cel linku (w kontekście)	87	87%
2.4.5 Wiele dróg	6	6%

Kryterium z załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba stron internetowych z błędami	Procent stron internetowych z błędami wśród wszystkich badanych stron
2.4.6 Nagłówki i etykiety	26	26%
2.4.7 Widoczny fokus	51	51%
2.5.1 Gesty dotykowe	0	0%
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	0	0%
2.5.3 Etykieta w nazwie	6	6%
2.5.4 Aktywowanie ruchem	0	0%
3.1.1 Język strony	50	50%
3.1.2 Język części	74	74%
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	4	4%
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	13	13%
3.2.3 Spójna nawigacja	1	1%
3.2.4 Spójna identyfikacja	14	14%
3.3.1 Identyfikacja błędu	18	18%
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	20	20%
3.3.3 Sugestie korekty błędów	3	3%
3.3.4 Zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych)	0	0%
4.1.1 Poprawność kodu	86	86%
4.1.2 Nazwa, rola, wartość	85	85%
4.1.3 Komunikaty o stanie	85	85%

W przypadku 2 analizowanych kryteriów błędy występowały w ponad **90%** badanych stron. Były to odpowiednio:

- 1.3.1 Informacje i relacje – 97%;
- 2.4.2 Tytuł strony - 90%

Niektóre kryteria (np. 3.1.2 Język części, 1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie), 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku) odnoszą się do elementów, które występowały i mogły być analizowane jedynie na niektórych spośród badanych stron.

Wszystkie badane strony internetowe spełniły następujące kryteria:

- ✓ orientacja;
- ✓ kontrola odtwarzania dźwięku;
- ✓ trzy błyski lub wartości poniżej progu;
- ✓ gesty dotykowe;
- ✓ rezygnacja ze wskazania;
- ✓ aktywowanie ruchem;
- ✓ zapobieganie błędom (prawnym, finansowym, w danych).

Najczęstsze błędy na badanych stronach internetowych łącznie — próba 100

- błędy dotyczące kryterium 1.3.1 – Informacje i relacje — mogą wykluczyć osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (czytniki ekranu mogą nie interpretować prawidłowo treści). Osoby z dysleksją lub niepełnosprawnością poznawczą (struktura treści może być nieczytelna). Błędy wystąpiły w 97 na 100 przebadanych stron internetowych;
- błędy dotyczące kryterium 2.4.2 – Tytuł strony — mogą wykluczyć osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku (trudności z identyfikacją treści strony, szczególnie w użyciu czytników ekranowych). Błędy wystąpiły w 90 na 100 przebadanych stron internetowych;
- błędy dotyczące kryterium 2.4.4 – Cel linku — mogą wykluczyć osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku i osoby z niepełnosprawnością poznawczą (niejasność celów linków utrudnia nawigację). Błędy wystąpiły w 87 na 100 przebadanych stron internetowych;
- błędy dotyczące kryterium 4.1.2 – Nazwa, rola, wartość — mogą wykluczyć osoby z niepełnosprawnością narządu wzroku i osoby z niepełnosprawnością poznawczą (niewłaściwe oznaczenie elementów interfejsu może dezorientować lub blokować dostęp). Błędy wystąpiły w 85 na 100 przebadanych stron;
- błędy dotyczące kryterium 2.4.3 – Kolejność fokusu — mogą wykluczyć osoby z niepełnosprawnością układu ruchu lub narządu wzroku, które nawigują przy pomocy klawiatury (zaburzona kolejność fokusu utrudnia poruszanie się po stronie). Błędy wystąpiły w 84 na 100 przebadanych stron;

- błędy dotyczące kryterium 1.1.1 – Treść nietekstowa — mogą wykluczyć osoby niewidome lub z poważnymi wadami wzroku (brak alternatyw tekstowych uniemożliwia dostęp do treści nietekstowych). Błędy wystąpiły w 75 na 100 przebadanych stron;
- błędy dotyczące kryterium 3.1.2 – Język części — mogą wykluczyć osoby z niepełnosprawnością poznawczą i osoby korzystające z czytników ekranowych (brak wskazania języka może powodować błędne odczytywanie treści). Błędy wystąpiły w 74 na 100 przebadanych stron;
- błędy dotyczące kryterium 1.4.10 – Dopasowanie do ekranu — mogą wykluczyć osoby starsze, osoby z ograniczoną mobilnością i osoby z dysfunkcjami wzroku (strona może być trudna do odczytania lub obsługi na urządzeniach mobilnych, lub o różnych rozdzielczościach). Błędy wystąpiły w 71 na 100 przebadanych stron;
- błędy dotyczące kryterium 1.4.3 – Kontrast (minimum) — mogą wykluczyć osoby z wadami wzroku, osoby starsze i osoby z dysleksją (niski kontrast utrudnia czytanie i rozpoznawanie tekstu). Błędy wystąpiły w 61 na 100 przebadanych stron.

Błędy w podziale na ich wagę na badanych stronach internetowych łącznie

Każdemu znalezionemu błędowi ekspert, który prowadził analizę, przyporządkowywał jedną z 3 wag, biorąc pod uwagę kontekst błędu i jego znaczenie dla użytkownika z niepełnosprawnościami:

- **kluczowy** — jego obecność powoduje, że nie da się skorzystać z informacji lub usługi prezentowanej na stronie internetowej;
- **istotny** — jego obecność znacząco utrudnia skorzystanie z informacji lub usługi prezentowanej na stronie internetowej;
- **nieistotny** — jego obecność utrudnia, ale nie uniemożliwia większości użytkownikom z niepełnosprawnościami korzystania z informacji lub usługi prezentowanej na stronie internetowej.

Dobre praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych

- zastosowanie przycisków dostępności cyfrowej w widocznych miejscach, które często zostały umieszczone jako jedno z pierwszych w kolejności fokusu po wejściu na stronę internetową;
- rozbudowane menu dostępności cyfrowej stosowane przez niektóre serwisy. Takie rozwiązanie może być bardzo przydatne dla osób z różnym stopniem niepełnosprawności, natomiast trzeba mieć na uwadze, że takie rozwiązanie wymaga

odpowiedniego zaprogramowania, aby menu dostępności było wolne od błędów dostępności;

- możliwość zatrzymania i przełączania treści wyświetlanej na karuzeli. Ponadto dobrą praktyką jest również ustawienie odpowiedniej roli, aby czytniki ekranu mogły rozpoznać element jako karuzelę. Ważne jest również zapewnienie alternatywy tekstowej dla treści w formie graficznej, która jest wyświetlana w na karuzeli. Dodatkowo użycie odpowiednich atrybutów ARIA zapewnia, że użytkownik z czytnikiem ekranu będzie informowany o zmianach treści;
- linki o krótkiej i precyzyjnej treści, które w jasny sposób wskazują cel łącza. Jeżeli link otwiera się w nowym oknie, to informacja o tym powinna być uwzględniona w celu Podobnie dla plików, cel powinien uwzględniać ich rozmiar oraz format;
- w przypadku linków w elementach takich jak artykuły, gdzie występują różne elementy klikalne (np. „Czytaj więcej”, miniatura, tytuł artykułu, fragment tekstu), link powinien obejmować całą grupę elementów jako jedno zintegrowane łącze;
- umieszczanie sekcji treści w nagłówkach znacznie ułatwia osobom z niepełnosprawnościami nawigację po stronie internetowej. Poprawna struktura i hierarchia nagłówków wspomaga intuicyjne poruszanie się po stronie oraz pozytywnie wpływa na klarowność i zrozumienie prezentowanych treści;
- aktywne informowanie użytkownika o błędnie wypełnionym polu edycji w formularzu. Dzięki temu osoby niewidome, niedowidzące i osoby z trudnościami poznawczymi, mogą łatwiej naprawić błędy, co oszczędza ich czas i wysiłek;
- widoczne etykiety w polach edycji. Dobrze opisane etykiety zapewniają, że osoby niewidome lub słabowidzące, które korzystają z czytników ekranu, mogą zrozumieć, jakie dane należy wpisać w każde pole. Dzięki etykietom użytkownicy dokładnie wiedzą, czego dotyczy dane pole, co zmniejsza prawdopodobieństwo błędów;
- zastosowanie skip linków do różnych sekcji strony. Takie rozwiązanie jest przydatne dla osób z niepełnosprawnościami wzroku, które mogą szybko przejść do interesującej ich sekcji i uniknąć zbędnej nawigacji. Ponadto pomocna jest również implementacja skrótów klawiaturowych, które przenoszą do danej sekcji. Dzięki takiemu rozwiązaniu użytkownik może w dowolny sposób przechodzić do pożądanej części strony, bez konieczności przechodzenia przez całą treść z powrotem do skip linków. Należy jednak pamiętać, aby poinformować użytkownika o istnieniu takich skrótów i aby skróty były proste i łatwe do zapamiętania.

Złe praktyki zidentyfikowane na badanych stronach internetowych

- stosowanie ruchomych elementów na stronach internetowych, których nie da się zatrzymać,

- brak stosowania widocznego fokusu,
- listy rozwijane znajdujące się na początku strony automatycznie są rozwijane, co zmusza użytkownika do przejścia kolejnością fokusu przez wszystkie elementy list rozwijanych,
- błędne określanie przycisków, które są w rzeczywistości linkami i odwrotnie,
- cele linków nie są dokładnie wskazywane,
- przesadna ilość tekstu na stronach głównych,
- linki i obrazy, które są ze sobą powiązane, np. link do artykułu, mają ten sam cel linku, dwukrotnie informując o przeznaczeniu,
- w trybie wysokiego kontrastu niektóre elementy, które miały prawidłowy kontrast w trybie standardowym nie mają odpowiedniego współczynnika kontrastu,
- stosowanie obrazów tekstu do prezentacji treści,
- stosowanie nieukrytego tekstu alternatywnego obrazu, który jest linkiem,
- nadmierna ilość tekstu w linku (odczytywanie całego url'a),
- stosowanie niedrukowalnych znaków i elementów łamiących linie, w celu uzyskania pożądanego układu strony, które są interpretowane przez czytnik ekranu.

Wnioski z badania

Problem braku zgodności badanych stron internetowych z *ustawą o dostępności cyfrowej* — podobnie jak w poprzednim okresie monitorowania — wciąż występuje. Żadna z analizowanych stron internetowych nie jest w pełni zgodna z przepisami tej ustawy.

Listy dobrych i złych praktyk, które wynikają z tego badania wskazują na bardzo ważną rolę użytkownika z niepełnosprawnością biorącego udział w testach. Dzięki zaangażowaniu osoby z niepełnosprawnością wzroku udało się odnaleźć problemy które, choć nie są wprost niezgodnością z wymaganiami określonymi w załączniku do *ustawy o dostępności cyfrowej*, to mogą być dużym utrudnieniem dla użytkowników z niepełnosprawnościami.

Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 2022

Łącznie spośród 45 (44 faktycznie zbadanych) aplikacji mobilnych 26 zostało uznane za częściowo zgodne z *ustawą o dostępności cyfrowej*, a 18 za niezgodne z tą *ustawą*.

Do badania wybrano więcej aplikacji mobilnych dla systemu Android (23 – 52%) niż iOS (22 – 48%), choć ostatecznie przebadano po 22 aplikacje na każdy z systemów operacyjnych.

Spośród 45 aplikacji mobilnych wytypowanych do badania nie było możliwości zbadania jednej aplikacji mobilnej na system Android. Przed rozpoczęciem korzystania z tej aplikacji należy pobrać wymagane dane. W czasie badania pobranie żądanych danych było niemożliwe, interfejs zgłaszał informacje o błędach. Próby pobrania danych były wykonane wielokrotnie. Dlatego też zaniechano podejmowania kolejnych prób monitorowania aplikacji po upływie terminu przeznaczonego na ich zbadanie. Z tego powodu zamiast wytypowanych 45 aplikacji mobilnych, faktycznie zbadano 44.

Badana aplikacja mogła spełniać, nie spełniać lub częściowo spełniać dane kryterium sukcesu. Aplikacje były badane w konkretnym dniu, na obowiązującej wówczas wersji aplikacji. Dlatego ocena zgodności aplikacji z wymaganiami dostępności cyfrowej danej aplikacji może różnić się względem jej bieżącej wersji. Wyniki badania były również dokumentowane za pomocą:

- zrzutów ekranu przedstawiających badany komponent lub ekran;
- nagrań z ekranu (system iOS), które pokazywały nie tylko obraz, ale również przekazywały informacje zwrotne zgłaszane przez czytnik ekranu;
- nagrań ekranu systemu Android;
- opinii użytkownika (osoby z niepełnosprawnością), która wskazywała na problemy związane przede wszystkim z użytecznością badanej aplikacji.

W niektórych przypadkach nie można było zbadać wszystkich komponentów i kontrolek aplikacji. Zidentyfikowane zostały następujące problemy przy szczegółowym badaniu aplikacji mobilnych:

- konieczność logowania lub założenia konta — aby nie ujawniać danych prywatnych w arkuszu badania lub w dokumentacji zdecydowano o tym, by badać funkcjonalności aplikacji, które nie wymagają zalogowania lub rejestracji;
- wymagany status użytkownika (student), uprawniający do założenia konta, uniemożliwił zbadanie opcji dostępnych po zalogowaniu;
- korzystanie z zasobów lokalnych i geolokalizacji — niektóre funkcje np. audioprzewodniki lub mapy z wyznaczonymi trasami nie mogły być zbadane, ponieważ korzystanie z zasobów aplikacji wymagało przebywania w określonej lokalizacji;
- brak działania aplikacji — niemożność pobrania wymaganych danych niezbędnych do prawidłowego korzystania była powodem odstąpienia od badania jednej aplikacji.

Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach określonych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej

Kryterium wg załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba aplikacji z błędami	Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji
1.1.1 Treść nietekstowa	38	86%
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie)	1	-
1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	1	2%
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	1	2%
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	2	5%
1.3.1 Informacje i relacje	35	80%
1.3.2 Zrozumiała kolejność	30	68%
1.3.3 Właściwości zmysłowe	2	5%
1.3.4 Orientacja — wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym	24	55%
1.3.5 Określenie pożądanej wartości	0	0%
1.4.1 Użycie koloru	16	36%
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku	1	2%
1.4.3 Kontrast (minimum)	31	70%
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	18	41%
1.4.5 Obrazy tekstu	9	20%
1.4.10 dopasowanie do ekranu	2	5%
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	30	68%
1.4.12 Odstępy w tekście	2	48%

Kryterium wg załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba aplikacji z błędami	Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji
1.4.13 Treści spod kursora lub fokusa	1	2%
2.1.1 Klawiatura	32	73%
2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	18	41%
2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe	0	0%
2.2.1 Dostosowanie czasu	0	0%
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	3	7%
2.3.1 Trzy błyski lub wartość poniżej progu	0	0%
2.4.3 Kolejność fokusu	18	41%
2.4.4 Cel łączy (w kontekście)	39	89%
2.4.6 Nagłówki i etykiety	26	59%
2.4.7 Widoczny fokus	8	18%
2.5.1 Gesty dotykowe	5	11%
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	0	0%
2.5.3 Etykieta w nazwie	33	75%
2.5.4 Aktywowanie ruchem	0	0%
3.1.1 Język strony	4	9
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	8	18%
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	25	57%
3.3.1 Identyfikacja błędu	10	23%
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	29	66%
3.3.3 Sugestie korekty błędów	9	20%
3.3.4 Zapobieganie błędom prawnym i finansowym	0	0%
4.1.1 Poprawność kodu	0	0%
4.1.2 Nazwa, rola, wartość	32	73%

W przypadku 13 analizowanych kryteriów błędy występowały w ponad połowie badanych aplikacji mobilnych. Były to odpowiednio:

- 1.1.1 Treść nietekstowa — 86%;
- 1.3.1 Informacje i relacje — 80%;
- 1.3.2 Zrozumiała kolejność — 68%;
- 1.3.4 Orientacja — wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym — 55%;
- 1.4.3 Kontrast (minimum) — 70%;
- 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych — 68%;
- 2.1.1 Klawiatura — 73%;
- 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) — 89%;
- 2.4.6 Nagłówki i etykiety — 59%;
- 2.5.3 Etykieta w nazwie — 75%;
- 3.2.2 Podczas wprowadzania danych — 57%;
- 3.3.2 Etykiety lub instrukcje — 66%;
- 4.1.2 Nazwa, rola, wartość — 73%.

4 z tych kryteriów (1.1.1, 1.3.1, 1.4.3, 2.4.4) — analogicznie do poprzedniego okresu monitoringu — wskazane były również jako jedne z najczęściej niespełnionych w wynikach monitoringu szczegółowego stron internetowych.

Wysoki poziom niespełnienia 2 z tych kryteriów (1.4.11, 2.4.6) wiąże się ze specyfiką aplikacji mobilnych. Większa, w porównaniu ze stronami internetowymi, liczba elementów graficznych (np. ikon, przycisków) pełniących ważne funkcje w interfejsie, przekłada się na większą liczbę problemów ich dotyczących — braku odpowiedniego kontrastu tła, braku zrozumiałych etykiet wyjaśniających przeznaczenie tych elementów.

Brak błędów związanych z danym kryterium może wynikać zarówno z braku tych błędów, jak i niezbadania danego kryterium w badanych aplikacjach. Obie te sytuacje w tabeli zbiorczej prezentowane są w ten sam sposób — poprzez wartość „0” w kolumnach „Liczba aplikacji z błędami” i „Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji”.

Niektóre kryteria odnoszą się do elementów, które występowały i mogły być analizowane jedynie na niektórych spośród badanych aplikacji mobilnych.

Aplikacje mobilne z błędami w wybranych kryteriach normy EN 301 549

Wybrane kryteria oceny dostępności zawarte w normie EN 301 549 w monitoringu zostały ujęte po raz pierwszy.

Kryterium normy EN 301 549	Liczba aplikacji, w których kryterium jest niespełnione lub częściowo spełnione	Procent ogółem
4.2.1 Obsługa bezwzrokowa	39	89%
4.2.2 Obsługa przy ograniczonej możliwości widzenia	13	30%
4.2.3 Obsługa bez możliwości rozpoznawania kolorów	3	7%
4.2.4 Obsługa bez zmysłu słuchu	7	16%
4.2.5 Obsługa przy ograniczonej możliwości słyszenia	6	14%
4.2.6 Obsługa bez możliwości użycia mowy	2	5%
4.2.7 Obsługa przy ograniczonych możliwościach manualnych lub ograniczonej sile	31	70%
4.2.8 Obsługa przy ograniczonym zasięgu rąk	34	77%
4.2.9 Minimalizacja czynników powodujących fotogenne napady padaczki	0	0%
4.2.10 Obsługa przy ograniczonych możliwościach poznawczych	21	48%
4.2.11 Prywatność	0	0%

W przypadku 3 analizowanych kryteriów normy EN 301 549 w ponad połowie badanych aplikacji mobilnych występowały błędy:

- 4.2.1 Obsługa bezwzrokowa — 89%;
- 4.2.7 Obsługa przy ograniczonych możliwościach manualnych lub ograniczonej sile — 70%;
- 4.2.8 Obsługa przy ograniczonym zasięgu rąk — 77%.

Najwięcej problemów dotyczy obsługi bezwzrokowej, co jest szczególnym utrudnieniem dla osób z niepełnosprawnością wzroku, które pracują z czytnikiem ekranu np. brak jednoznacznej etykiety obok przycisku lub w polu formularza.-Z kolei inne problemy

wskazywały na trudności lub brak możliwości nawigowania w aplikacji z użyciem klawiatury zewnętrznej, lub innego (alternatywnego) sposobu sterowania urządzeniem mobilnym i tym samym aplikacją.

Najczęściej identyfikowane problemy dostępności w badanych aplikacjach mobilnych

- brak odpowiednich tekstowych etykiet do przycisków, pól edycyjnych i innych kontrolek;
- niezrozumiałe opisy niektórych etykiet, najczęściej w języku angielskim;
- niezrozumiałość komponentów aplikacji lub całego interfejsu albo niezrozumiałość prezentowanych danych w oknie aplikacji;
- brak ostrzeżenia o błędach;
- brak kompatybilności komponentów aplikacji lub całego interfejsu z technologiami asystującymi (czytniki ekranu odpowiednie dla systemów operacyjnych, funkcje powiększania lub zmiany kontrastu);
- brak możliwości wyświetlania okna aplikacji w orientacji pionowej i poziomej;
- brak rozwiązań pozwalających na powiększenie tekstu lub zmianę odstępów w tekście;
- brak współpracy aplikacji mobilnej lub niektórych komponentów z klawiaturami zewnętrznymi;
- brak możliwości alternatywnego sterowania głosowego aplikacją;
- brak audiodeskrypcji dla osób niewidomych w materiałach video;
- brak napisów dla osób niesłyszących w materiałach audiowizualnych;
- brak alternatywnych form komunikacji z podmiotem zarządzającym aplikacją dla osób niesłyszących i z problemami poznawczymi;
- niespójna nawigacja w aplikacjach;
- brak wyraźnego ostrzeżenia widocznego dla czytnika ekranu o wyświetlaniu niektórych treści aplikacji w przeglądarce;
- brak deklaracji dostępności lub deklaracje dostępności odnoszą się do strony internetowej, a nie do aplikacji albo są zbyt uogólnione.

Dobre praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach mobilnych

Zaobserwowano podobne dobre praktyki, jak w badaniu w 2021 r.:

- możliwość skorzystania z natywnych funkcjonalności ułatwień dostępu — w wielu badanych aplikacjach nie było ograniczeń dla tej możliwości. Wyświetlane treści i interfejs użytkownika nie utrudniały czytelności informacji oraz w większości

przypadków umożliwiały poprawną współpracę badanych aplikacji z technologiami asystującymi;

- szybki dostęp do wybranych usług lokalnych z wykorzystaniem natywnych funkcjonalności urządzeń i aplikacji mobilnych w większości przypadków pozwalał na swobodny dostęp do wszystkich kluczowych funkcjonalności;
- uproszczona nawigacja w większości przypadków poprawiała i przyspieszała dostęp do informacji oraz usług oferowanych poprzez interfejs aplikacji mobilnych;
- systemy powiadomień o aktualnościach i systemy ostrzeżeń pozwalały na szybki dostęp do kluczowych informacji;
- tryb interakcji w systemie iOS jako alternatywny sposób, który pozwala udostępnić użytkownikowi czytnika ekranu treści niedostępne cyfrowo, zapewnia alternatywną nawigację w interfejsie aplikacji;
- miejsca pokazane na mapie wyświetlone w formie alternatywnej listy do przeglądania z użyciem czytnika ekranu.

Złe praktyki zidentyfikowane w aplikacjach mobilnych

- brak dostępnych etykiet i nieprzetłumaczone zwroty umieszczone w interfejsie użytkownika utrudniały zrozumienie oraz korzystanie z interfejsu aplikacji;
- pułapki nawigacyjne oraz niedostępność interfejsu użytkownika aplikacji dla urządzeń i technologii asystujących (np.: klawiatura zewnętrzna) w niektórych przypadkach uniemożliwiały korzystanie z wybranych zasobów oraz funkcjonalności;
- brak odpowiedniego kontrastu w stosunku do tła. Wizualna prezentacja informacji tekstowych umieszczonych w interfejsie użytkownika niektórych aplikacji nie spełniała minimalnych norm dla zachowania właściwego kontrastu. W kontekście urządzeń mobilnych obsługiwanych niejednokrotnie w niesprzyjających warunkach oświetlenia, problem ten może dotyczyć większości użytkowników, nie tylko osób z niepełnosprawnościami;
- mechanizm odczytu ekranu zaprojektowany przez twórcę aplikacji odczytuje treść widoczną na ekranie, a także oferuje użytkownikowi własne gesty obsługi interfejsu, wymusza zamknięcie czytnika ekranu i jednocześnie ogranicza korzystanie z innych funkcji urządzenia mobilnego;
- brak alternatywnych form kontaktu dla użytkowników niesłyszących;
- brak kompatybilności aplikacji lub jej komponentów z klawiaturą zewnętrzną i alternatywnymi sposobami dostępu: sterowanie głosowe, switch control;
- konieczność logowania do aplikacji, aby uzyskać informacje, które nie są profilowane dla użytkownika.

Wnioski z badania

- żadna z badanych aplikacji mobilnych (tak jak w poprzednim monitoringu), nie jest w pełni zgodna z wymaganiami określonymi w *załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej*;
- niektóre z aplikacji powstały w ramach projektów i nie są dalej rozwijane — większość z nich to aplikacje regionalne lub lokalne, przeznaczone dla dedykowanych grup odbiorców lub użytkowników znajdujących się w określonej lokalizacji;
- problematyczna (dla rządowego monitoringu) jest realizacja części badań z aplikacjami które wymagają założenia konta, zalogowania się (nawet w sytuacjach, gdy nie wiąże się to z personalizacją usługi) lub przebywania w konkretnej lokalizacji (głównie dotyczy aplikacji lokalnych) — w przypadku niektórych wymóg założenia indywidualnego konta jest zrozumiały, np. gdy były to aplikacje dedykowane studentom wybranych uczelni. W niektórych sytuacjach konieczność logowania nie była związana z profilowaniem informacji dla danego użytkownika i wydaje się zbędna. Niektóre rozwiązania aplikacji lokalnych, np. mapy, audioprzewodniki, nawigacja itp. działają, gdy użytkownik znajduje się w określonej lokalizacji. Takie podejście utrudniło zbadanie niektórych kluczowych funkcji aplikacji;
- występuje powszechny problem z przygotowaniem treści i publikacją deklaracji dostępności zgodnie z wymogami *ustawy o dostępności cyfrowej*;
- badanie aplikacji mobilnych z użytkownikami na szerszą skalę daje większą miarodajność wyników monitoringu (co może przełożyć się na poprawę dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych).

Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 2023

Nie zrealizowaliśmy zadania polegającego na przeprowadzeniu dogłębnych audytów dostępności cyfrowej wybranych stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych ze względu na:

- reorganizację urzędu — wydzielenie z Kancelarii Prezesa Rady Ministrów działu informatyzacja i utworzenie Ministerstwa Cyfryzacji,
- braki kadrowe związane z odejściem z pracy dwóch ekspertów ds. dostępności cyfrowej,
- niewystarczający czas.

Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 2024

Łącznie spośród 45 aplikacji mobilnych 37 zostało uznane za częściowo zgodne z *ustawą o dostępności cyfrowej*, a 8 za niezgodne z tą *ustawą*.

Do badania wybrano więcej aplikacji mobilnych dla systemu Android (23 – 52%) niż iOS (22 – 48%).

Badana aplikacja mogła spełniać, nie spełniać lub częściowo spełniać dane kryterium sukcesu. Aplikacje były badane w konkretnym dniu, na obowiązującej wówczas wersji aplikacji. Dlatego ocena zgodności aplikacji z wymaganiami dostępności cyfrowej danej aplikacji może różnić się względem jej bieżącej wersji. Wyniki badania były również dokumentowane za pomocą:

- zrzutów ekranu przedstawiających badany komponent lub ekran;
- nagrań z ekranu (system iOS), które pokazywały nie tylko obraz, ale również przekazywały informacje zwrotne zgłaszane przez czytnik ekranu;
- nagrań ekranu systemu Android;
- opinii użytkowników (osoby z niepełnosprawnościami), która wskazywała na problemy związane przede wszystkim z użytecznością badanej aplikacji.

W niektórych przypadkach nie można było zbadać wszystkich komponentów i kontrolek aplikacji. Zidentyfikowane zostały następujące problemy przy szczegółowym badaniu aplikacji mobilnych:

- konieczność logowania lub założenia konta — aby nie ujawniać danych prywatnych w arkuszu badania lub w dokumentacji zdecydowano o tym, by badać funkcjonalności aplikacji, które nie wymagają zalogowania lub rejestracji;
- wymagany status użytkownika, uprawniający do założenia konta, uniemożliwił zbadanie opcji dostępnych po zalogowaniu;
- korzystanie z zasobów lokalnych i geolokalizacji — niektóre funkcje np. audioprzewodniki lub mapy z wyznaczonymi trasami nie mogły być zbadane, ponieważ korzystanie z zasobów aplikacji wymagało przebywania w określonej lokalizacji.

Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach określonych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej

Kryterium wg załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba aplikacji z błędami	Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji
1.1.1 Treść nietekstowa	27	60,00%
1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie)	2	4,44%
1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie)	1	2,22%

Kryterium wg załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba aplikacji z błędami	Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji
1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie)	2	4,44%
1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie)	1	2,22%
1.3.1 Informacje i relacje	45	100%
1.3.2 Zrozumiała kolejność	28	62,22%
1.3.3 Właściwości zmysłowe	0	0%
1.3.4 Orientacja — wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym	28	62,22%
1.3.5 Określenie pożądanej wartości	4	8,89%
1.4.1 Użycie koloru	0	0%
1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku	1	2,22%
1.4.3 Kontrast (minimum)	27	60,00%
1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu	22	48,89%
1.4.5 Obrazy tekstu	8	17,78%
1.4.10 dopasowanie do ekranu	8	17,78%
1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych	23	51,11%
1.4.12 Odstępy w tekście	0	0%
1.4.13 Treści spod kursora lub fokusa	22	48,89%
2.1.1 Klawiatura	31	68,89%
2.1.2 Bez pułapki na klawiaturę	21	46,67%
2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe	0	0%
2.2.1 Dostosowanie czasu	1	2,22%

Kryterium wg załącznika do ustawy o dostępności cyfrowej	Liczba aplikacji z błędami	Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji
2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie	7	15,56%
2.3.1 Trzy błyski lub wartość poniżej progu	0	0%
2.4.3 Kolejność fokusu	32	71,11%
2.4.4 Cel łączy (w kontekście)	11	24,44%
2.4.6 Nagłówki i etykiety	38	84,44%
2.4.7 Widoczny fokus	18	40,00%
2.5.1 Gesty dotykowe	2	4,44%
2.5.2 Rezygnacja ze wskazania	2	4,44%
2.5.3 Etykieta w nazwie	31	68,89%
2.5.4 Aktywowanie ruchem	1	2,22%
3.1.1 Język strony	20	44,44%
3.2.1 Po otrzymaniu fokusu	5	11,11%
3.2.2 Podczas wprowadzania danych	5	11,11%
3.3.1 Identyfikacja błędu	12	26,67%
3.3.2 Etykiety lub instrukcje	11	24,44%
3.3.3 Sugestie korekty błędów	10	22,22%
3.3.4 Zapobieganie błędom prawnym i finansowym	0	0%
4.1.1 Poprawność kodu	12	26,67%
4.1.2 Nazwa, rola, wartość	28	62,22%

W przypadku 11 analizowanych kryteriów błędy występowały w ponad połowie badanych aplikacji mobilnych. Były to odpowiednio:

- 1.1.1 Treść nietekstowa - 60,00%
- 1.3.1 Informacje i relacje - 100%
- 1.3.2 Zrozumiała kolejność - 62,22%

- 1.3.4 Orientacja — wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym - 62,22%
- 1.4.3 Kontrast (minimum) - 60,00%
- 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych - 51,11%
- 2.1.1 Klawiatura - 68,89%
- 2.4.3 Kolejność fokusu - 71,11%
- 2.4.6 Nagłówki i etykiety - 84,44%
- 2.5.3 Etykieta w nazwie - 68,89%
- 4.1.2 Nazwa, rola, wartość - 62,22%

Wysoki poziom niespełnienia 2 z tych kryteriów (1.3.1, 2.4.6) wskazuje na ciągłe problemy z zapewnieniem właściwej struktury i braku zrozumiałych etykiet wyjaśniających przeznaczenie elementów badanych aplikacji.

Brak błędów związanych z danym kryterium może wynikać zarówno z braku tych błędów, jak i niezbadania danego kryterium w badanych aplikacjach. Obie te sytuacje w tabeli zbiorczej prezentowane są w ten sam sposób — poprzez wartość „0” w kolumnach „Liczba aplikacji z błędami” i „Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji”.

Niektóre kryteria odnoszą się do elementów, które występowały i mogły być analizowane jedynie na niektórych spośród badanych aplikacji mobilnych.

Aplikacje mobilne z błędami w wybranych kryteriach normy EN 301 549

Wybrane kryteria oceny dostępności zawarte w normie EN 301 549 w monitoringu zostały ujęte po raz pierwszy.

Kryterium normy EN 301 549	Liczba aplikacji, w których kryterium jest niespełnione lub częściowo spełnione	Procent ogółem
4.2.1 Obsługa bezwzrokowa	43	95,56%
4.2.2 Obsługa przy ograniczonej możliwości widzenia	43	95,56%
4.2.3 Obsługa bez możliwości rozpoznawania kolorów	19	42,22%
4.2.4 Obsługa bez zmysłu słuchu	4	8,89%
4.2.5 Obsługa przy ograniczonej możliwości słyszenia	4	8,89%

Kryterium normy EN 301 549	Liczba aplikacji, w których kryterium jest niespełnione lub częściowo spełnione	Procent ogółem
4.2.6 Obsługa bez możliwości użycia mowy	0	0%
4.2.7 Obsługa przy ograniczonych możliwościach manualnych lub ograniczonej sile	43	95,56%
4.2.8 Obsługa przy ograniczonym zasięgu rąk	19	42,22%
4.2.9 Minimalizacja czynników powodujących fotogenne napady padaczki	0	0%
4.2.10 Obsługa przy ograniczonych możliwościach poznawczych	42	93,33%
4.2.11 Prywatność	1	2,22%

W przypadku 4 analizowanych kryteriów normy EN 301 549 w ponad połowie badanych aplikacji mobilnych występowały błędy:

- 4.2.1 Obsługa bezwzrokowa — 95.56%
- 4.2.2 Obsługa przy ograniczonej możliwości widzenia — 95.56%
- 4.2.7 Obsługa przy ograniczonych możliwościach manualnych lub ograniczonej sile — 95.56%
- 4.2.10 Obsługa przy ograniczonych możliwościach poznawczych — 93.33%

Najwięcej problemów dotyczy obsługi bezwzrokowej i przy ograniczonej możliwości widzenia, co jest szczególnym utrudnieniem dla osób z niepełnosprawnością wzroku, które pracują z czytnikiem ekranu np. brak jednoznacznej etykiety obok przycisku lub w polu formularza.

Najczęściej identyfikowane problemy dostępności w badanych aplikacjach mobilnych

- brak odpowiedniego kontrastu;
- brak stosowania nagłówków i etykiet;

- problemy z dostosowaniem czcionki do ustawień systemowych;
- problemy z orientacją ekranu;
- niewłaściwa kolejność odczytywania elementów przez czytnik ekranu;
- brak wsparcia dla czytnika ekranu przy rozwijaniu list;
- brak audiodeskrypcji lub alternatywy tekstowej dla mediów;
- brak sugestii korekty błędów;
- problemy z obsługą bezwzrokową.

Dobre praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach mobilnych

Zaobserwowano liczne dobre praktyki, jednak tylko w niektórych aplikacjach:

- zastosowanie odpowiedniej struktury nagłówków — w kilku aplikacjach zastosowano dobrze zorganizowaną strukturę nagłówków, która umożliwia użytkownikom, zwłaszcza korzystającym z czytników ekranu, łatwą nawigację po różnych sekcjach treści;
- dobrze opisane elementy graficzne — zidentyfikowano aplikacje, w których grafiki i inne elementy wizualne są prawidłowo opisane za pomocą tekstów alternatywnych. Dzięki temu osoby niewidome lub słabowidzące mogły bez problemu zrozumieć informacje zawarte w plikach graficznych;
- wysoki kontrast między tekstem a tłem — niektóre aplikacje wyróżniały się doskonałym poziomem kontrastu między tekstem a tłem, zarówno w trybie jasnym, jak i ciemnym, zapewniając wysoką czytelność dla wszystkich użytkowników, w tym osób z wadami wzroku;
- czytelne i zrozumiałe etykiety przycisków i linków — znaleziono aplikacje, w których interaktywne elementy, takie jak przyciski i linki, były opatrzone jasnymi, zrozumiałymi etykietami. Użytkownicy bez trudności mogli zrozumieć funkcje poszczególnych przycisków;
- poprawna obsługa czytników ekranu — w wielu aplikacjach dostrzeżono pełną kompatybilność z czytnikami ekranu, która pozwalała użytkownikom z niepełnosprawnościami wzroku sprawnie nawigować po aplikacjach. Interaktywne elementy były poprawnie odczytywane przez urządzenia asystujące;
- prawidłowe zarządzanie fokusem — zidentyfikowano aplikacje, w których użytkownicy zawsze mieli wyraźnie widoczny fokus, który umożliwiał precyzyjną nawigację zarówno przy użyciu klawiatury, jak i czytników ekranu;
- przyjazne dla klawiatury interfejsy — niektóre aplikacje zapewniały pełną nawigację za pomocą klawiatury. Jest to szczególnie ważne dla użytkowników z

niepełnosprawnościami manualnymi, ułatwiając poruszanie się po aplikacjach bez konieczności korzystania z ekranu dotykowego.

Złe praktyki zidentyfikowane w aplikacjach mobilnych

- brak stosowania odpowiednich nagłówków — w wielu aplikacjach brakowało struktury nagłówków, co znacząco utrudniało nawigację przy użyciu czytników ekranu. Brak wyraźnych nagłówków może dezorientować użytkowników i sprawia, że trudno jest szybko przeskakiwać między sekcjami treści;
- problemy z czytnikami ekranu — aplikacje często miały trudności z obsługą elementów menu przez czytniki ekranu, zwłaszcza po rozwinięciu menu. W efekcie użytkownicy nie mogli uzyskać dostępu do zasłoniętych elementów, a niektóre kluczowe informacje były pomijane;
- niewystarczający kontrast — zidentyfikowano liczne przypadki, gdzie kontrast między tekstem a tłem, zwłaszcza w trybie ciemnym, był zbyt niski, co utrudniało czytanie. Problemy te wpływały negatywnie na dostępność, szczególnie dla osób z wadami wzroku;
- brak alternatywnych opisów dla grafik — nieprawidłowe lub brakujące opisy alternatywne dla obrazów, w tym dla elementów o charakterze informacyjnym, ograniczały dostępność aplikacji dla osób niewidomych i słabowidzących;
- niejasne etykiety i instrukcje — w wielu aplikacjach stwierdzono brak precyzyjnych etykiet oraz informacji kontekstowych dotyczących przycisków i linków, przez co użytkownicy, którzy korzystają z czytników ekranu mieli trudności z właściwym rozpoznaniem funkcji tych elementów;
- brak dostosowania rozmiaru tekstu — aplikacje nie reagowały poprawnie na zmiany rozmiaru czcionki w ustawieniach systemowych, przez co ich dostępność była ograniczona dla użytkowników potrzebujących większych rozmiarów tekstów;
- problemy z dostępnością klawiatury — niektóre aplikacje nie obsługiwały zewnętrznej klawiatury. To utrudnia nawigację użytkownikom preferującym klawiaturę zamiast interfejsów dotykowych;
- niedostateczny kontrast elementów nietekstowych — niewystarczający kontrast pomiędzy elementami nietekstowymi (np. ikonami, przyciskami) a tłem ograniczał ich identyfikację, szczególnie w trybie ciemnym;
- problemy z fokusem — w wielu przypadkach stwierdzono, że czytnik ekranu nie śledził prawidłowo ruchów po ekranie, przez co użytkownicy nie mieli dostępu do określonych funkcji, takich jak przyciski filtrowania czy zmiana widoku w kalendarzu.

Wnioski z badania

- żadna z badanych aplikacji mobilnych (tak jak w poprzednim monitoringu), nie jest w pełni zgodna z wymaganiami określonymi w *załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej*;
- niektóre z aplikacji powstały w ramach projektów i nie są dalej rozwijane — większość z nich to aplikacje regionalne lub lokalne, przeznaczone dla dedykowanych grup odbiorców lub użytkowników znajdujących się w określonej lokalizacji;
- problematyczna (dla rządowego monitoringu) jest realizacja części badań z aplikacjami, które wymagają założenia konta, zalogowania się (nawet w sytuacjach, gdy nie wiąże się to z personalizacją usługi) lub przebywania w konkretnej lokalizacji (głównie dotyczy aplikacji lokalnych) — w przypadku niektórych wymóg założenia indywidualnego konta jest zrozumiały, np. gdy były to aplikacje dedykowane studentom wybranych uczelni. W niektórych sytuacjach konieczność logowania nie była związana z profilowaniem informacji dla danego użytkownika i wydaje się zbędna. Niektóre rozwiązania aplikacji lokalnych, np. mapy, audioprzewodniki, nawigacja itp. działają, gdy użytkownik znajduje się w określonej lokalizacji. Takie podejście utrudniło zbadanie niektórych kluczowych funkcji aplikacji;
- występuje powszechny problem z przygotowaniem treści i publikacją deklaracji dostępności zgodnie z wymogami *ustawy o dostępności cyfrowej*;
- badanie aplikacji mobilnych z użytkownikami na szerszą skalę daje większą miarodajność wyników monitoringu (co może przełożyć się na poprawę dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych).

Dodatkowe działania powiązane z monitoringiem

Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych w monitoringu 2022

Oprócz podstawowych, wymaganych, badań dostępności cyfrowej zrealizowane zostało także badanie deklaracji dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklaracje te są (zgodnie z *art. 10 ustawy o dostępności cyfrowej*) elementem obowiązkowym każdej strony internetowej i każdej aplikacji mobilnej podmiotu publicznego.

Na każdej z monitorowanych szczegółowo stron internetowych zbadano obecność deklaracji i zgodność jej zawartości z *ustawą o dostępności cyfrowej*.

Przy badaniu szczegółowym 44 aplikacji mobilnych sprawdzano również obecność deklaracji dostępności i ich zgodność z *ustawą o dostępności cyfrowej*. Zgodnie z tą ustawą deklaracja dostępności powinna opisywać stan dostępności cyfrowej aplikacji na wybrany system operacyjny. Dla tej samej aplikacji mobilnej podmiot publiczny powinien sporządzić osobne deklaracje dostępności na każdy system operacyjny (np. dla iOS i Android). Deklaracja dostępności powinna być zamieszczona w aplikacji i na stronie internetowej podmiotu publicznego, a w miejscu pobierania aplikacji (np. w sklepie z aplikacjami) powinien być zamieszczony do niej link. Jedna z badanych aplikacji miała prawidłowo sporządzoną deklarację dostępności, którą można było otworzyć z poziomu aplikacji.

8 aplikacji nie miało deklaracji dostępności ani na stronie, ani w aplikacji.

35 aplikacji opublikowało deklaracje dostępności, które zawierały błędy, takie jak:

- jedna deklaracja dostępności dla aplikacji na oba systemy: Android i iOS, albo krótka informacja w deklaracji dostępności strony internetowej o dostępności aplikacji mobilnej — najczęściej zaobserwowany błąd;
- deklaracja nie mogła być pobrana lub wyświetlona z poziomu używanej aplikacji — w wielu przypadkach;
- deklaracja dostępności aplikacji mobilnej opisywała stan dostępności cyfrowej zarządzanej przez podmiot publiczny strony internetowej — w niektórych przypadkach.

Obecność deklaracji dostępności na stronach internetowych w badaniu szczegółowym — próba 100

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 100	Procent — odpowiedzi
TAK	70	70%
NIE	30	30%

W badaniu szczegółowym:

- 5 stron internetowych zamieściło poprawną deklarację dostępności;
- 65 stron internetowych miało niepoprawną deklarację dostępności;
- 30 stron internetowych nie zamieściło deklaracji dostępności.

Jedna strona internetowa miała 2 deklaracje dostępności: 1 poprawną i 1 niepoprawną.

Obecność deklaracji dostępności aplikacji mobilnej — próba 44

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 44	Procent odpowiedzi
TAK	36	81,82%
NIE	8	18,18%

Badane było zamieszczenie deklaracji dostępności aplikacji mobilnej na stronie internetowej wybranej spośród stron internetowych posiadanych przez ten podmiot i w aplikacji mobilnej (zgodnie z art. 10 ust.2 pkt 2 ustawy o dostępności cyfrowej).

Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności stron internetowych z *ustawą o dostępności cyfrowej* — próba 70 ze 100

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 70	Procent odpowiedzi
TAK	5	7%
NIE	65	93%

Spośród zamieszczonych deklaracji jedynie 5 spełniała wymagania ustawy o *dostępności cyfrowej* (5% wszystkich zbadanych stron internetowych miało poprawną deklarację, podczas gdy w badaniu w 2021 r. stanowiły one 20% dla wszystkich zbadanych stron).

Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności aplikacji mobilnych z *ustawą o dostępności cyfrowej* — próba 36 z 44

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 36	Procent odpowiedzi
TAK	1	2,78%
NIE	35	97,22%

Jedna opublikowana deklaracja dostępności aplikacji mobilnej była zgodna z *ustawą o dostępności cyfrowej* (2,78% wszystkich zbadanych aplikacji mobilnych).

Stwierdzenie stanu niezgodności deklaracji dostępności — zarówno stron internetowych, jak i aplikacji mobilnych — mogło wynikać zarówno z pojedynczego błędu, jak i całkowitej niezgodności z *ustawą o dostępności cyfrowej* lub warunkami technicznymi. Zidentyfikowane rodzaje błędów:

- forma i treść deklaracji dostępności niezgodna z *ustawą o dostępności cyfrowej*;
- miejsce publikacji deklaracji dostępności i linku do niej *niezgodne* z *ustawą o dostępności cyfrowej*;
- brak wymaganego bloku treści np. opisu dostępności architektonicznej siedziby podmiotu;
- brak wymaganej pojedynczej treści, np. o dostępności tłumacza języka migowego, brak informacji o skrótach klawiaturowych, brak linku do strony Rzecznika Praw Obywatelskich;
- brak wymaganych identyfikatorów HTML (co najmniej jednego);
- nieprawidłowy format zapisu daty (niezgodny z warunkami technicznymi).

Wnioski z badania

Według przeprowadzonych badań większość analizowanych stron internetowych miała deklarację dostępności, ale jedynie 5% badanych stron miało deklarację dostępności zgodną z *ustawą o dostępności cyfrowej*.

Znacznie obniżył się udział poprawnych (zgodnych z *ustawą o dostępności cyfrowej warunkami*) deklaracji dostępności w porównaniu do próby badanej w 2021 r. (spadek z 40% do 7%). Wyniki te wskazują na konieczność działań informacyjnych i szkoleniowych dotyczących deklaracji dostępności.

W przypadku aplikacji mobilnych tylko dla jednej z nich deklarację dostępności opublikowano w sposób określony w *ustawie o dostępności cyfrowej*.

Wyniki dotyczące procentowego podziału na opublikowane i nieopublikowane deklaracje dostępności stron internetowych potwierdza niezależna analiza prowadzona automatycznie

przez Fundację Wspierania Zrównoważonego Rozwoju. Zgodnie z wynikami tej analizy, publikowanymi na stronie <https://deklaracja-dostepnosci.info/>, 8 grudnia 2022 r. wśród 89 773 zbadanych stron internetowych podmiotów publicznych, deklaracja dostępności znajdowała się na 52385 spośród nich, co stanowi 69% stron internetowych. W monitoringu szczegółowym w 2022 r. wyniki były analogiczne: 69,31% stron internetowych miało deklarację dostępności, w 30,69% stron internetowych brakowało ich.

Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych w monitoringu 2023

Nie zrealizowaliśmy zadania polegającego na przeprowadzeniu dogłębnych audytów dostępności cyfrowej wybranych stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych ze względu na:

- reorganizację urzędu z Kancelarii Prezesa Rady Ministrów na Ministerstwo Cyfryzacji,
- braki kadrowe związane z odejściem dwóch ekspertów ds. dostępności cyfrowej,
- niewystarczający czas.

Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych w monitoringu 2024

Oprócz podstawowych, wymaganych, badań dostępności cyfrowej zrealizowane zostało także badanie deklaracji dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Deklaracje te są (zgodnie z *art. 10 ustawy o dostępności cyfrowej*) elementem obowiązkowym każdej strony internetowej i każdej aplikacji mobilnej podmiotu publicznego.

Na każdej z monitorowanych szczegółowo stron internetowych zbadano obecność deklaracji i zgodność jej zawartości z *ustawą o dostępności cyfrowej*.

Przy badaniu szczegółowym 45 aplikacji mobilnych sprawdzano również obecność deklaracji dostępności i ich zgodność z *ustawą o dostępności cyfrowej*. Zgodnie z tą ustawą deklaracja dostępności powinna opisywać stan dostępności cyfrowej aplikacji na wybrany system operacyjny. Dla tej samej aplikacji mobilnej podmiot publiczny powinien sporządzić osobne deklaracje dostępności na każdy system operacyjny (np. dla iOS i Android). Deklaracja dostępności aplikacji mobilnej powinna być zamieszczona na stronie internetowej wybranej spośród stron internetowych posiadanych przez podmiot publiczny lub wraz z innymi

informacjami, które są udostępniane podczas pobierania aplikacji. W miejscu pobierania aplikacji (np. w sklepie z aplikacjami) powinien być zamieszczony do niej link. Jedna z badanych aplikacji miała prawidłowo sporządzoną deklarację dostępności, którą można było otworzyć z poziomu aplikacji.

30 podmiotów dla swoich aplikacji nie miało deklaracji dostępności.

13 podmiotów dla swoich aplikacji opublikowało deklaracje dostępności, które zawierały błędy, takie jak:

- brak obowiązkowych identyfikatorów;
- brak dostępności cyfrowej deklaracji dostępności;

2 podmioty opublikowały deklaracje bez błędów.

Obecność deklaracji dostępności na stronach internetowych w badaniu szczegółowym — próba 100

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 100	Procent — odpowiedzi
TAK	89	89%
NIE	11	11%

W badaniu szczegółowym:

- 1 strona internetowa miała poprawną deklarację dostępności;
- 88 stron internetowych miało niepoprawną deklarację dostępności;
- 11 stron internetowych nie miało deklaracji dostępności.

Obecność deklaracji dostępności aplikacji mobilnej — próba 45

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 45	Procent odpowiedzi
TAK	15	33,33%
NIE	30	66,67%

Badane było zamieszczenie deklaracji dostępności aplikacji mobilnej na stronie internetowej wybranej spośród stron internetowych posiadanych przez podmiot (zgodnie z *art. 10 ust. 7 pkt 2 ustawy o dostępności cyfrowej*).

Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności stron internetowych z *ustawą o dostępności cyfrowej*— próba 89 ze 100

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 89	Procent odpowiedzi
TAK	1	1,12%
NIE	88	98,88%

Spośród zamieszczonych deklaracji jedynie 5 spełniała wymagania *ustawy o dostępności cyfrowej* (5% wszystkich zbadanych stron internetowych miało poprawną deklarację, podczas gdy w badaniu w 2021 r. były one w 20% wszystkich zbadanych stron).

Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności aplikacji mobilnych z *ustawą o dostępności cyfrowej* — próba 15 z 45

Odpowiedź	Liczba odpowiedzi — próba 15	Procent odpowiedzi
TAK	2	13,33%
NIE	13	86,67%

Dwie opublikowane deklaracje dostępności aplikacji mobilnych były zgodne z *ustawą o dostępności cyfrowej* (4,44% wszystkich zbadanych aplikacji mobilnych).

Stwierdzenie stanu niezgodności deklaracji dostępności — zarówno stron internetowych, jak i aplikacji mobilnych — mogło wynikać zarówno z pojedynczego błędu, jak i całkowitej niezgodności z *ustawą o dostępności cyfrowej* lub warunkami technicznymi. Zidentyfikowane rodzaje błędów:

- forma i treść deklaracji dostępności niezgodna z *ustawą o dostępności cyfrowej*;
- miejsce publikacji deklaracji dostępności i linku do niej niezgodne z *ustawą o dostępności cyfrowej*;
- brak wymaganego bloku treści np. opisu dostępności architektonicznej siedziby podmiotu;
- brak wymaganej pojedynczej treści, np. o dostępności tłumacza języka migowego, brak informacji o skrótach klawiaturowych, brak linku do strony Rzecznika Praw Obywatelskich;
- brak wymaganych identyfikatorów HTML (co najmniej jednego);
- nieprawidłowy format zapisu daty (niezgodny z warunkami technicznymi).

Wnioski z badania

Według przeprowadzonych badań większość analizowanych stron internetowych miała deklarację dostępności, ale jedynie 1,12% badanych stron miała deklarację dostępności zgodną z *ustawą o dostępności cyfrowej*.

Obniżył się udział poprawnych (zgodnych z *ustawą o dostępności cyfrowej warunkami*) deklaracji dostępności w porównaniu do próby badanej w 2022 r. (spadek z 7% do 1,12%). Wyniki te wskazują na konieczność działań informacyjnych i szkoleniowych dotyczących deklaracji dostępności.

W przypadku aplikacji mobilnych tylko dla dwóch z nich deklaracje dostępności zostały opublikowane w sposób określony w *ustawie o dostępności cyfrowej*.

Żądania i skargi na brak zapewnienia dostępności cyfrowej

Zgodnie z *art. 18 ustawy o dostępności cyfrowej*:

- Każdy ma prawo wystąpić do podmiotu publicznego z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej. Prawo to dotyczy także elementów wyłączonych spod przepisów ustawy lub niedostępnych cyfrowo ze względu na nadmierne koszty takie dostosowania. Analogicznie każdy może wystąpić z wnioskiem o udostępnienie elementów stron internetowych i aplikacji mobilnych za pomocą alternatywnego sposobu dostępu, o którym mowa w *art. 7 ustawy o dostępności cyfrowej*.
- Żądanie takie powinno zawierać:
 - dane kontaktowe osoby występującej z żądaniem,
 - wskazanie strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, które mają być dostępne cyfrowo,
 - wskazanie sposobu kontaktu z osobą występującą z żądaniem,
 - wskazanie alternatywnego sposobu dostępu (jeżeli dotyczy).
- Zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego następuje bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 7 dni od dnia wystąpienia z żądaniem.
- Jeżeli zapewnienie dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego nie może nastąpić w terminie wskazanym w poprzednim punkcie, podmiot publiczny niezwłocznie powiadamia osobę występującą z żądaniem o przyczynach opóźnienia oraz terminie, w którym zapewni dostępność cyfrową wskazanej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej, jednak nie dłuższym niż dwa miesiące od dnia wystąpienia z żądaniem.
- Podmiot publiczny może odmówić zapewnienia dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej, jeżeli wiązałoby się to z ryzykiem naruszenia integralności lub wiarygodności przekazywanych informacji.
- W przypadku gdy podmiot publiczny nie jest w stanie zapewnić dostępności cyfrowej elementu strony internetowej lub aplikacji mobilnej zgodnie z żądaniem, niezwłocznie powiadamia on osobę występującą z żądaniem o przyczynach braku

możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej wskazanego elementu i wskazuje alternatywny sposób dostępu do tego elementu.

- W przypadku odmowy zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub wskazanego elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, wskazanych w żądaniu albo w przypadku odmowy skorzystania z alternatywnego sposobu dostępu przez osobę występującą z żądaniem, zgodnie z ust. 6, osoba ta ma prawo do złożenia do podmiotu publicznego skargi w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej.
- Do skarg rozpatrywanych w postępowaniach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej stosuje się przepisy *działu VIII ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego*⁴.

Podmiot publiczny ma jednocześnie obowiązek zamieszczania w deklaracji dostępności strony internetowej i aplikacji mobilnej:

- danych teleadresowych siedziby podmiotu publicznego wraz ze wskazaniem danych kontaktowych osoby lub komórki organizacyjnej wyznaczonej do realizacji spraw w zakresie dostępności cyfrowej w tym podmiocie publicznym,
- informacji o możliwości powiadomienia podmiotu publicznego o braku dostępności cyfrowej.

Wyniki ankiet w sprawie złożonych skarg i żądań zapewnienia dostępności cyfrowej

Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 1 minister właściwy do spraw informatyzacji może wystąpić do podmiotów publicznych z informacją o liczbie rozpatrzonych skarg i żądań na brak zapewnienia dostępności cyfrowej. Minister właściwy do spraw informatyzacji zwrócił się do podmiotów publicznych z prośbą o dane za rok 2022 i za rok 2023 w tym zakresie.

Aby poznać, w jaki sposób zainteresowane osoby korzystają z możliwości zapewnienia dostępności cyfrowej przez podmioty publiczne i jak podmioty publiczne reagują na żądania w sprawie dostępności cyfrowej, minister właściwy do spraw informatyzacji wystosował pismo do podmiotów publicznych. W 2023 r. minister właściwy do spraw informatyzacji przesłał pismo dotyczące liczby skarg i żądań za rok 2022 do 33 podmiotów administracji centralnej, wszystkich urzędów wojewódzkich, marszałkowskich, starostw powiatowych, urzędów miast i gmin. W piśmie minister właściwy do spraw informatyzacji prosił o wypełnienie ankiety udostępnionej on-line. W ankiecie podmioty podawały m.in. liczbę:

⁴ Dz.U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.

- żądań zapewnienia dostępności cyfrowej strony internetowej, aplikacji mobilnej lub elementu strony internetowej, lub aplikacji mobilnej podmiotu publicznego, jaka wpłynęła do nich w 2022 r. i
- skarg w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej.

Podane przez podmioty liczby żądań i skarg miały uwzględniać również dane z jednostek podległych i nadzorowanych przez te podmioty.

W 2024 r. minister właściwy do spraw informatyzacji zwrócił się z podobnym pismem z prośbą o podanie danych o liczbie skarg i żądań w 2023 r. Tym razem pismo było przekazane do wszystkich podmiotów, również podległych i nadzorowanych, a każdy podmiot wypełniał ankietę samodzielnie.

Udział podmiotów publicznych w ankiecie o żądaniach i skargach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej — dane za rok 2022

Rodzaj podmiotu	Liczba odpowiedzi
podmiot centralny (m.in. ministerstwo, Sejm, Senat, RPO, Kancelaria Prezydenta RP)	36
podmiot regionalny (urząd wojewódzki, urząd marszałkowski)	138
podmiot lokalny (gmina, powiat)	1533
odpowiedziało na pytanie	1707

Liczba żądań zapewnienia dostępności cyfrowej

Wśród 1707 podmiotów, które wzięły udział w ankiecie, 34 podały, że wpłynęło do nich łącznie 57 żądań zapewnienia dostępności cyfrowej, z których uwzględniono 49. 1673 podmioty nie odnotowały żądań o zapewnienie dostępności cyfrowej.

Liczba skarg w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej

Wśród 1707 podmiotów, które wzięły udział w ankiecie, 6 podmiotów podało, że wpłynęło do nich łącznie 7 skarg w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej.

Liczba skarg w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej w podziale na sposób rozpatrzenia

Przedmiot skarg	Liczba odpowiedzi
Zasadna	2
Częściowo zasadna	1
Niezasadna	4
Pozostawiona bez rozpatrzenia	0

Udział podmiotów publicznych w ankiecie o żądaniach i skargach w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej — dane za rok 2023

W roku **2023** w **102** podmiotach odnotowano **157** żądań, a skarg odnotowano **7** w **7** podmiotach.

Ankietę za rok 2023 uzupełniło 13 316 podmiotów publicznych, w tym:

- podmioty centralne — 2%,
- podmioty regionalne — 5%,
- podmioty lokalne — 93%.

Żądania:

W 90% podmiotów, które odnotowały żądania, wystąpiło tylko jedno żądanie, a w przypadku 10% podmiotów były to 2 lub więcej żądań.

Żądania dotyczyły:

- całej strony internetowej — 46%,
- elementu strony internetowej (np. opublikowanych dokumentów lub formularzy) — 32%,
- całej aplikacji mobilnej — 4%,
- elementu aplikacji mobilnej (np. opublikowanych dokumentów lub formularzy) — 3%,
- inne — 15%.
- na pytanie, czy żądania zapewnienia dostępności cyfrowej dotyczyły elementów dla których podmiot powołał się na nadmierne koszty, tylko 11 podmiotów

odpowiedziało twierdząco. Powołanie się na nadmierne koszty dotyczyło w sumie 15 żądań.

- skarg odnotowano tylko 7. Większość (57%) dotyczyła całej strony internetowej, 29% dotyczyło całej aplikacji mobilnej, a 14% skarg zaklasyfikowano jako inne.

Wnioski

Wobec niewielkiej liczby złożonych i rozpatrzonych skarg i żądań na brak zapewnienia dostępności cyfrowej można wyciągnąć następujące wnioski:

- Niewielu użytkowników jest świadomych swoich praw, dlatego liczba żądań i skarg jest niewielka.
- Podmioty również nie rozumieją przepisów ustawy w tym zakresie. Zgłaszane były przypadki otrzymanych żądań, które nie podlegają *ustawie o dostępności cyfrowej*.
- Konieczne są działania informacyjno-edukacyjne dla pracowników podmiotów publicznych i obywateli.
- Niezbędne jest prawidłowe wdrażanie dostępności cyfrowej w podmiotach publicznych, by pracownicy urzędów wiedzieli jak postępować ze składanymi żądaniami i skargami.

Dodatkowe informacje dotyczące nadzoru, współpracy i edukacji z zakresu dostępności cyfrowej

Mechanizmy konsultowania się z zainteresowanymi stronami w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych

Za konsultacje z zakresu dostępności cyfrowej odpowiada minister właściwy ds. informatyzacji.

Kontakt bezpośredni z podmiotami publicznymi

- **Kontakt mailowy i telefoniczny** — eksperci ds. dostępności cyfrowej Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a później Ministerstwa Cyfryzacji odpowiadali na bieżąco na pytania zadawane przez podmioty publiczne, związane z *ustawą o dostępności cyfrowej*, odpowiadali w ten sposób na zapytania szczegółowe od różnych podmiotów; w formie mailowej prowadzone były także konsultacje dotyczące doboru prób stron internetowych i aplikacji mobilnych do monitoringu.
- **Dostępne środy** – raz w miesiącu (z wyłączeniem okresu wakacyjnego), poprzez aplikację MS Teams odbywają się otwarte konsultacje poświęcone dostępności cyfrowej z zainteresowanymi osobami i podmiotami. Podczas tych konsultacji eksperci na bieżąco odpowiadają na zadawane pytania, ale również prezentują propozycje nowych rozwiązań np. prawnych, konsultując je z uczestnikami. Średnio w spotkaniu biorą udział przedstawiciele ok. 70 podmiotów. Każdego roku zorganizowano 10 otwartych spotkań.
- **Bezpłatne, comiesięczne (z wyłączeniem okresu wakacyjnego) szkolenia z wybranych aspektów dostępności cyfrowej** prowadzone na platformie MS Teams skierowane do podmiotów publicznych i innych interesariuszy. Każdego roku organizujemy 10 szkoleń, a w każdym szkoleniu bierze udział średnio 500 osób.
- **Oficjalne pisma** — w przypadku zapytań, konsultacji i przekazywania informacji do podmiotów publicznych działania te realizowane są w korespondencji pisemnej. Taki charakter miały między innymi informacje o stanie deklaracji dostępności stron internetowych wybranych podmiotów publicznych czy składane zapytania dotyczących żądań i skarg na brak zapewnienia dostępności cyfrowej. Za

pośrednictwem oficjalnych pism zapraszaliśmy również podmioty publiczne do realizacji wspólnych działań.

Konsultacje z ekspertami ds. dostępności cyfrowej

Eksperci ds. dostępności cyfrowej są jedną z pierwszych grup z którymi konsultowane są propozycje zmian prawnych i organizacyjnych dotyczących dostępności cyfrowej. W okresie sprawozdawczym (lata 2022-2024) minister właściwy ds. informatyzacji konsultował z nimi między innymi wykazy stron internetowych i aplikacji mobilnych wskazanych do monitoringu oraz szczegółowe rozwiązania, takie jak „Warunki techniczne deklaracji dostępności”.

Jednocześnie eksperci Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a później Ministerstwa Cyfryzacji uczestniczą aktywnie w działaniach Web Accessibility Directive Expert Group (WADEX), prezentując podczas spotkań grupy polską perspektywę wdrażania dostępności cyfrowej w podmiotach publicznych i konsultując planowane zmiany oraz nowe pomysły w tym zakresie. Takimi działaniami były: prezentacja polskiego podejścia do metodologii badania aplikacji mobilnych zaprezentowana w marcu 2022 r., a także prezentacja przygotowanego przez Ministerstwo Cyfryzacji narzędzia internetowego do badania dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych⁵.

Współpraca z organizacjami pozarządowymi

Obowiązek zapewnienia dostępności cyfrowej swoich stron internetowych i aplikacji mobilnych dotyczy również niektórych organizacji pozarządowych, które działają na rzecz osób z niepełnosprawnościami, seniorów i na rzecz ochrony zdrowia. Minister właściwy do spraw informatyzacji podejmował współpracę z organizacjami pozarządowymi. Przykładami takich działań były m.in:

- organizacja spotkania, w trakcie którego zaprosiliśmy organizacje pozarządowe do współpracy na rzecz wspierania podmiotów publicznych w prawidłowym przygotowaniu deklaracji dostępności (luty 2022),
- konferencja „10 lat dostępności cyfrowej w Polsce”, w trakcie której przedstawiciele organizacji pozarządowych byli prelegentami i wzięli udział w panelach dyskusyjnych (kwiecień 2022),
- spotkanie z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnością intelektualną i problemami poznawczymi (maj 2022),
- konsultacja wykazów stron internetowych i aplikacji mobilnych przeznaczonych do badania w danym roku (2022-2024),
- wsparcie merytoryczne w organizowanych przez organizacje pozarządowe spotkaniach i konferencjach (2022-2024),

⁵ Analiza Dostępności Aplikacji Mobilnych: <https://www.a11y.mc.gov.pl>

- współpraca w przygotowywaniu polskiego tłumaczenia wytycznych dostępności treści WCAG 2.2 (2023-2024).

Przygotowanie polskiego tłumaczenia normy PN ETSI EN 301 549 v.3.2.1:2021

Zgodnie z *art. 5 ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej* strona internetowa spełnia wymogi dostępności cyfrowej, jeśli jest zgodna z przepisami normy EN 301 549 (w szczególności z wymogami zawartymi w rozdziałach 9, 10 i 11. Od lutego 2022 obowiązuje wersja normy v3.2.1:2021, która jest dostępna w angielskiej wersji językowej. Z uwagi na fakt, że spełnienie wymagań z normy EN 301 549 jest zgodne nie tylko z polskim prawem, ale również z dyrektywą 2016/2102, minister właściwy do spraw informatyzacji uznał za konieczne podjęcie działań na rzecz przygotowania polskiego tłumaczenia ww. normy. Minister właściwy do spraw informatyzacji nawiązał współpracę z Polskim Komitetem Normalizacyjnym, który wdrażał polskie tłumaczenie normy. W trakcie prac nad przygotowaniem polskiego tłumaczenia minister właściwy do spraw informatyzacji brał udział w spotkaniach roboczych, konsultacjach przygotowywanych wersji językowych, a także w samym procesie tłumaczenia. W efekcie wspólnych działań od stycznia 2024 r. polskie tłumaczenie normy PN ETSI EN 301 549 v3.2.1:2021 jest dostępne dla zainteresowanych w Polskim Komitecie Normalizacyjnym.

Upublicznianie informacji na temat zmian w obszarze polityki dostępności cyfrowej

Ramy prawne dostępności cyfrowej dla podmiotów publicznych określa *ustawa z dnia 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych*. Podczas prac nad projektem nowelizacji tej ustawy zastosowano standardowe procedury związane z procesem legislacyjnym.

Projekt nowelizacji *ustawy o dostępności cyfrowej* skierowany był do uzgodnień międzyresortowych, konsultacji publicznych (do wybranych organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami) i opiniowania (do innych urzędów).

Jednocześnie projekt został zamieszczony w Biuletynie Informacji Publicznej ministra właściwego do spraw informatyzacji i na stronie Rządowego Centrum Legislacji. Umożliwiło to zgłaszanie uwag do projektu przez różne podmioty i osoby indywidualne.

Przegłoszowana w Parlamencie nowelizacja *ustawy o dostępności cyfrowej* została podpisana przez Prezydenta RP, a następnie opublikowana w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej⁶ i weszła w życie 17 kwietnia 2023 r.

⁶ <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20230001440>

Zmiany dotyczące innych obszarów polityki dostępności cyfrowej upubliczniane były za pośrednictwem [mechanizmów konsultowania się z zainteresowanymi stronami w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych](#). Mechanizmy te wykorzystano między innymi po wprowadzaniu zmian w „Warunkach technicznych publikacji oraz strukturze dokumentu elektronicznego deklaracji dostępności”. Ponadto, zgodnie z *art.12 pkt 7 ustawy o dostępności cyfrowej* zaktualizowane warunki techniczne zostały opublikowane w Biuletynie Informacji Publicznej ministra właściwego do spraw informatyzacji⁷.

Minister właściwy ds. informatyzacji prowadzi stronę internetową „Dostępność cyfrowa” na portalu rządowym gov.pl (<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa>). Na stronie tej w formie poradników i artykułów wyjaśniane są kwestie dotyczące prawnych, technicznych i strategicznych aspektów dostępności cyfrowej.

Zmiany w obszarze polityki dostępności cyfrowej są także komunikowane interesariuszom podczas [szkoleń i działań informacyjnych](#).

Szkolenia i działania informacyjne z zakresu dostępności cyfrowej

Nadal realizowane były otwarte comiesięczne szkolenia związane z dostępnością cyfrową i szkolenia dedykowane dla konkretnych podmiotów publicznych. Szkolenia te przeznaczone były dla pracowników jednostek sektora publicznego i organizacji pozarządowych podlegających przepisom *ustawy o dostępności cyfrowej*.

Szkolenia prowadzili eksperci z Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, a później Ministerstwa Cyfryzacji.

Tematyka szkoleń dotyczyła zarówno przepisów prawnych, jak i konkretnych elementów wdrażania dostępności cyfrowej. Dotychczas przeprowadzono szkolenia z następujących zakresów:

- Przepisy określone w ustawie o dostępności cyfrowej,
- Tworzenie dokumentów dostępnych cyfrowo,
- Tworzenie stron www dostępnych cyfrowo,
- Redagowanie dostępnych cyfrowo treści,
- Tworzenie deklaracji dostępności,
- Tworzenie treści www dostępnych cyfrowo,
- Planowanie i wdrażanie dostępności cyfrowej,

⁷ Patrz: <https://mc.bip.gov.pl/objasnienia-prawne/warunki-techniczne-publickacji-oraz-struktura-dokumentu-elektronicznego-deklaracji-dostepnosci.html>

- Samodzielne badanie stanu dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych,
- Tworzenie napisów rozszerzonych i audiodeskrypcji w materiałach multimedialnych,
- Formularze dostępne cyfrowo,
- Prosty język i teksty w formacie łatwym do czytania (easy to read).

Szkolenia realizowane są w formie webinarów.

Do 10 grudnia 2024 r. w szkoleniach tych wzięło udział 19466 osób (2022 r. – 5783, 2023 r. – 7364, 2024 r. – 6299).

Działania informacyjne o dostępności cyfrowej

Przeprowadzone zostały akcje informacyjne:

- Fakty i mity dotyczące dostępności cyfrowej (<https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/obalamy-mity-o-dostepnosci-cyfrowej>) i
- Jak zwiększać dostępność cyfrową dokumentów tekstowych (<https://www.gov.pl/web/cyfryzacja/dodaj-dostepnosc-cyfrowa-do-swoich-dokumentow--to-prostsze-niz-myslisz>).

Informacje zamieszczane były raz w tygodniu na stronie KPRM Cyfryzacja i w mediach społecznościowych.

Ekspertki Wydziału Dostępności Cyfrowej KPRM/MC opracowali poradnik internetowy (<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/kompleksowo-o-dostepnosci-cyfrowej>), który kompleksowo przedstawia zagadnienia dotyczące dostępności cyfrowej oraz w jaki sposób podmiot publiczny może dbać o dostępność cyfrową, w tym badać dostępność cyfrową stron internetowych i aplikacji mobilnych. Te bezpłatne materiały wraz z przykładami kodu i szczegółowym opisem wielu rozwiązań są dostępne dla każdego. To pierwsza publikacja w języku polskim, która szczegółowo opisuje sposób zapewnienia dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych.

Prowadzony jest wykaz adresów stron internetowych podmiotów publicznych i wykaz aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Są one dostępne on-line (<https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/o-monitoringu-dostepnosci-cyfrowej>).

12 kwietnia 2022 r. zorganizowana została on-line konferencja „10 lat dostępności cyfrowej w Polsce” z okazji 10 rocznicy wydania *rozporządzenia Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012 r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności, minimalnych wymagań dla rejestrów publicznych i wymiany informacji w postaci elektronicznej oraz minimalnych wymagań dla systemów teleinformatycznych*. W konferencji wzięło udział 459 osób.

Doświadczenia i ustalenia z wdrażania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej

Nadal są aktualne zidentyfikowane na podstawie doświadczeń, a także przeprowadzonych analiz i konsultacji, w poprzednim okresie monitorowania (2020-2021) trzy główne wyzwania dotyczące dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych:

- dostępność cyfrowa aplikacji mobilnych jest bardzo dużym wyzwaniem dla podmiotów publicznych,
- szczególnie trudne jest wdrażanie dostępności cyfrowej niestandardowych stron internetowych i aplikacji mobilnych,
- liczba specjalistów ds. dostępności cyfrowej jest niewystarczająca.

Dostępność cyfrowa aplikacji mobilnych bardzo dużym wyzwaniem dla podmiotów publicznych

Wprawdzie liczba aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w Polsce jest nieporównywalna z liczbą stron internetowych tych podmiotów (511 aplikacji mobilnych przy 98048 stronach internetowych⁸), ale umiejętności i możliwości do wprowadzania zmian w aplikacjach mobilnych są zdecydowanie mniejsze.

Aplikacje mobilne są w przeważającej liczbie tworzone przez podmioty zewnętrzne w stosunku do podmiotów publicznych, a niektóre z nich to wynik zakończonych wcześniej projektów i od tego czasu takie aplikacje nie są już rozwijane ani aktualizowane. Ponadto wiele aplikacji mobilnych zamieszczonych w rządowym wykazie aplikacji mobilnych podmiotów publicznych opiera się na mapach lub usługach geolokalizacji. Są to np. przewodniki po szlakach rowerowych, czy też po wybranych regionach lub miastach Polski. Jednocześnie w podmiotach publicznych brakuje specjalistów, którzy byliby w stanie aktywnie uczestniczyć w takich realizacjach czy dokonywać ich weryfikacji pod kątem dostępności cyfrowej. Problem weryfikacji aplikacji mobilnych pogłębia niewielka liczba rozwiązań do testów automatycznych takich rozwiązań i brak umiejętności wykorzystywania do testów natywnych rozwiązań ułatwiających dostęp cyfrowy w poszczególnych mobilnych systemach operacyjnych.

W tej sytuacji, niezbędne wydaje się:

⁸ Na podstawie wykazów stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, prowadzonych przez Wydział Dostępności Cyfrowej CRKC w Ministerstwie Cyfryzacji – stan na 12 grudnia 2024 r.

- tworzenie nowych rozwiązań do analizy dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych — w ramach projektu „Dostępność Cyfrowa Jednostek Samorządu Terytorialnego: zasoby, szkolenia walidatory” powstało internetowe narzędzie do samodzielnego badania aplikacji mobilnych⁹,
- opracowanie poradników i materiałów edukacyjnych dotyczących tworzenia i weryfikowania dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych — w ramach projektu „Dostępność Cyfrowa Jednostek Samorządu Terytorialnego” opracowany został poradnik pt. „kompleksowo o dostępności cyfrowej”¹⁰, który w prosty sposób przybliży różne aspekty dostępności cyfrowej, w tym badanie dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych,
- organizowanie szkoleń, w tym e-learningowych, poświęconych dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych — w ramach projektu „Szkolenia z zakresu zarządzania i koordynowania dostępności cyfrowej w projektach dla pracowników administracji publicznej” przeszkolono 602 osoby z dostępności cyfrowej: kilkutygodniowe szkolenia w formie wykładów i ćwiczeń zakończone zostały procesem walidacji nabytych umiejętności. W 2023 r. w ramach projektu „Dostępność Cyfrowa Jednostek Samorządu Terytorialnego” przeszkolonych zostało ponad 3600 pracowników podmiotów publicznych: szkolenia odbywały się na dedykowanej platformie szkoleniowej, a każdy uczestnik musiał przejść przez moduł ogólny i jeden wybrany. Po pomyślnym przejściu przez walidację nabytych umiejętności każdy uczestnik otrzymał odpowiednie certyfikaty,
- przygotowanie zaleceń i rekomendacji wspierających wdrażanie dostępności cyfrowej w podmiotach publicznych, w tym katalogu dobrych praktyk na podstawie doświadczenia innych interesariuszy.

Minister właściwy ds. informatyzacji będzie realizował działania w każdym z tych obszarów w kolejnym okresie monitorowania.

Trudności z dostępnością cyfrową niestandardowych stron internetowych i aplikacji mobilnych

Strony internetowe, aplikacje mobilne oraz elementy tych stron i aplikacji podlegające *ustawie o dostępności cyfrowej* są bardzo zróżnicowane. Od strony prawnej i w rozumieniu *ustawy o dostępności cyfrowej* są to rozwiązania cyfrowe, za które odpowiadają podmioty publiczne, ale zakres możliwych modyfikacji tych rozwiązań jest bardzo różny.

Podmioty publiczne, między innymi:

⁹ Analiza dostępności aplikacji mobilnych: <https://a11y.mc.gov.pl> (dostęp: 12.12.2024)

¹⁰ <https://www.gov.pl/web/dostepnosc-cyfrowa/kompleksowo-o-dostepnosci-cyfrowej> (dostęp: 12.12.2024 r.)

- korzystają z przygotowanych pod ich indywidualne potrzeby aplikacji internetowych (udostępnianych poprzez przeglądarkę internetową) będących własnością podmiotów komercyjnych; aplikacje te są niezbędne często do realizacji podstawowych zadań podmiotów publicznych (np. e-dzienniki wykorzystywane w szkołach), ale wpływ na ich dostępność cyfrową, a nawet na dostępność cyfrową prezentowanych w nich treści jest bardzo ograniczony;
- mają archiwalne strony internetowe, których modyfikacja jest bardzo utrudniona, ale zrezygnowanie z tych stron nie jest możliwe ze względu na trwałość projektu, w ramach którego zostały sfinansowane;
- utrzymują aplikacje mobilne, stworzone we wcześniejszych latach, które ze względu na swój zamknięty charakter nie dają możliwości modyfikacji, aby spełnić wymogi dostępności cyfrowej, a jednocześnie prezentują informacje wciąż wykorzystywane przez niektórych użytkowników.

We wszystkich tych sytuacjach modyfikacja zawartości, a tym bardziej struktury i logiki rozwiązania jest bardzo ograniczona lub wręcz całkowicie niemożliwa.

Podmioty publiczne mają także wewnętrzne rozwiązania obsługiwane poprzez przeglądarkę internetową, np. rozwiązania intranetowe, ekstranetowe. Choć od strony formalnej rozwiązania te podlegają w pełni przepisom *ustawy o dostępności cyfrowej*, to ze względu na ich wewnętrzny, zamknięty charakter, faktyczny, niezależny monitoring stanu dostępności cyfrowej tych rozwiązań nie jest możliwy.

Niewielka liczba specjalistów ds. dostępności cyfrowej

Aktualnie w Polsce działa aktywnie niewiele osób zajmujących się dostępnością cyfrową.

Przy niewielkiej liczbie specjalistów realizacja np. audytów eksperckich, czy realizacja rozwiązań cyfrowych ze stałym zaangażowaniem w projekt takiego specjalisty jest bardzo utrudniona.

Niezbędna w tej sytuacji wydaje się edukacja nowych specjalistów ds. dostępności cyfrowej i rozwój kompetencji w tym zakresie. W Polsce rozsądnym rozwiązaniem wydaje się poszerzanie w tę stronę kwalifikacji koordynatorów dostępności, którzy funkcjonują w każdym podmiocie publicznym. Z kolei dla ujednolicenia poziomu kształcenia tych specjalistów, niezbędne jest ustalenie jasnych ram i sposoby ich edukacji oraz oceny posiadanej przez nich wiedzy i umiejętności.

Minister właściwy ds. informatyzacji włączył w 2020 r. i 2021 r. 8 nowych, przygotowanych przez Fundację Widzialni, kwalifikacji wolnorynkowych z obszaru dostępności cyfrowej. Określają one wymagania stawiane między innymi specjalistom odpowiedzialnym za badanie i tworzenie dostępnych cyfrowo stron internetowych i aplikacji mobilnych. W 2024 r. rozpoczęto realizację czteroletniego projektu edukacyjnego „Systemowe kształcenie specjalistek i specjalistów dostępności cyfrowej” nakierowanego na edukację nowych

specjalistów ds. dostępności cyfrowej i uzyskiwania przez nich certyfikatów potwierdzających wskazane wyżej kwalifikacje wolnorynkowe.