DOSTĘPNOŚĆ CYFROWA PODMIOTÓW PUBLICZNYCH

wyniki monitoringu stron internetowych i aplikacji mobilnych za lata 2020-2021

Spis treści

[Streszczenie 5](#_Toc90933737)

[Opis działań monitorujących 6](#_Toc90933738)

[Podstawa prawna monitoringu 6](#_Toc90933739)

[Data realizacji monitoringu 6](#_Toc90933740)

[Organ odpowiedzialny za monitoring 6](#_Toc90933741)

[Reprezentatywność i rozkład próby 6](#_Toc90933742)

[Dobór próby 7](#_Toc90933743)

[Konsultowanie doboru prób 7](#_Toc90933744)

[Liczba stron internetowych i aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na rodzaje monitoringów 9](#_Toc90933745)

[Liczba stron internetowych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na zasięg oddziaływania instytucji 9](#_Toc90933746)

[Liczba stron internetowych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na zakres usług publicznych. 10](#_Toc90933747)

[Liczba aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na systemy operacyjne. 10](#_Toc90933748)

[Metodyka badań i narzędzia wykorzystane podczas monitoringu 11](#_Toc90933749)

[Uwzględnianie Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 w poszczególnych rodzajach monitoringów 11](#_Toc90933750)

[Metodyka monitoringu uproszczonego stron internetowych 14](#_Toc90933751)

[Metodyka monitoringu szczegółowego stron internetowych 14](#_Toc90933752)

[Metodyka monitoringu szczegółowego aplikacji mobilnych 16](#_Toc90933753)

[Wyniki monitoringu 19](#_Toc90933754)

[Wyniki monitoringu uproszczonego stron internetowych 19](#_Toc90933755)

[Liczba stron z danym przedziałem liczbowym błędów 19](#_Toc90933756)

[Średnia liczba błędów w podziale na rodzaje badanych stron (próba 835) 19](#_Toc90933757)

[Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach łącznie (próba 835) 20](#_Toc90933758)

[Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach instytucji państwowych (próba 143) 20](#_Toc90933759)

[Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach instytucji regionalnych (próba 274) 20](#_Toc90933760)

[Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach instytucji lokalnych (próba 211) 21](#_Toc90933761)

[Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach pozostałych instytucji (próba 207) 21](#_Toc90933762)

[Błędy w podziale na kryteria WCAG na badanych stronach łącznie (próba 835) 21](#_Toc90933763)

[Wnioski z badania 23](#_Toc90933764)

[Monitoring szczegółowy stron internetowych 23](#_Toc90933765)

[Strony z błędami w poszczególnych kryteriach Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 (próba 127) 23](#_Toc90933766)

[Najczęstsze błędy na badanych stronach łącznie (próba 127) 26](#_Toc90933767)

[Błędy w podziale na ich wagę na badanych stronach łącznie (próba 127) 28](#_Toc90933768)

[Dobre praktyki zidentyfikowane na badanych stronach 29](#_Toc90933769)

[Złe praktyki zidentyfikowane na badanych stronach 30](#_Toc90933770)

[Wnioski z badania 31](#_Toc90933771)

[Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych 31](#_Toc90933772)

[Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 (próba 15) 31](#_Toc90933773)

[Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 w podziale na systemy operacyjne 34](#_Toc90933774)

[Dobre praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach 36](#_Toc90933775)

[Złe praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach 37](#_Toc90933776)

[Dodatkowe działania powiązane z monitoringiem 38](#_Toc90933777)

[Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych 38](#_Toc90933778)

[Obecność deklaracji dostępności na stronie internetowej (próba 962) 38](#_Toc90933779)

[Obecność deklaracji dostępności aplikacji mobilnej (próba 15) 38](#_Toc90933780)

[Zgodność deklaracji dostępności stron internetowych z warunkami technicznymi (próba 480) 39](#_Toc90933781)

[Zgodność deklaracji dostępności stron internetowych z warunkami technicznymi w podziale na typy instytucji 40](#_Toc90933782)

[Wnioski z badania 40](#_Toc90933783)

[Opis żądania zapewnienia dostępności cyfrowej 41](#_Toc90933784)

[Dodatkowe informacje dotyczące nadzoru, współpracy i edukacji z zakresu dostępności cyfrowej 43](#_Toc90933785)

[Mechanizmy konsultowania się z zainteresowanymi stronami w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych 43](#_Toc90933786)

[Kontakt bezpośredni z podmiotami publicznymi 43](#_Toc90933787)

[Konsultacje z ekspertami ds. dostępności cyfrowej 43](#_Toc90933788)

[Upublicznianie informacji na temat zmian w obszarze polityki dostępności cyfrowej 44](#_Toc90933789)

[Szkolenia i działania informacyjne z zakresu dostępności cyfrowej 45](#_Toc90933790)

[Doświadczenia i ustalenia z wdrażania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej 47](#_Toc90933791)

[Dostępność cyfrowa aplikacji mobilnych bardzo dużym wyzwaniem dla podmiotów publicznych 47](#_Toc90933792)

[Trudności z dostępnością cyfrową niestandardowych stron internetowych i aplikacji mobilnych 48](#_Toc90933793)

[Niewielka liczba specjalistów ds. dostępności cyfrowej 49](#_Toc90933794)

# Streszczenie

Raport jest podsumowaniem wyników monitoringu stanu dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Zawiera on łączne wyniki monitoringu za lata 2020-2021.

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]](#footnote-1) (dalej: ustawa o dostępności cyfrowej). Jest on elementem monitoringu prowadzonego przez 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.

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

Łącznie przebadane zostały 962 strony internetowe i 15 aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Żadna z monitorowanych stron internetowych i żadna z aplikacji mobilnych nie była w pełni zgodna z ustawą o dostępności cyfrowej. W przypadku stron internetowych 961 z nich zostało uznane za częściowo zgodne, a jedna za niezgodną z tą ustawą. W przypadku aplikacji mobilnych było to odpowiednio 13 – częściowo zgodnych i 2 niezgodne z tą ustawą.

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

* listy dobrych i złych praktyk zidentyfikowanych w trakcie badań,
* opis działań podejmowanych przez Ministra właściwego ds. informatyzacji na rzecz tworzenie, konsultowania i upubliczniania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej,
* wnioski wynikające z wdrażania tych przepisów.

# Opis działań monitorujących

## Podstawa prawna monitoringu

Monitoring zrealizowany został na podstawie art. 12 pkt 2 ustawy dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

## Data realizacji monitoringu

Badanie realizowane było od 5 listopada 2020 r. do 10 grudnia 2021 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. ust. 2 ustawy o dostępności cyfrowej.

## Reprezentatywność i rozkład próby

Monitoring dotyczył **962 stron internetowych i 15 aplikacji mobilnych podmiotów publicznych**.

Strony i aplikacje zostały wybrane zgodnie Decyzją Wykonawczą Komisji (UE) 2018/1524 z dnia 11 października 2018 r. ustanawiająca 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”](#_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 (101 167 pozycji – stan na 10 grudnia 2021 r.)
* Wykazie aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (238 pozycji – stan na 10 grudnia 2021 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 całej populacji 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 szeroki wachlarz usług świadczonych przez organy sektora publicznego.

Próba obejmuje aplikacje mobilne możliwe 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 12 174 436[[2]](#footnote-2).

### Konsultowanie doboru prób

Dobór prób stron internetowych i aplikacji mobilnych wybranych do monitoringu były konsultowane z organizacjami pozarządowymi działającymi na rzecz osób z niepełnosprawnościami oraz ekspertami ds. dostępności cyfrowej.

Były to między innymi:

* 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,
* 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 Niedosłyszącym –ECHO,
* Polski Związek Głuchych,
* Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością Intelektualną,
* Polskie Towarzystwo Stwardnienia Rozsianego,
* Polskie Towarzystwo Walki z Kalectwem,
* 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,
* Koalicja na rzecz Osób z Niepełnosprawnością,
* Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami,

Część z tych podmiotów zaproponowała dodatkowe strony internetowe i aplikacje mobilne, które w ich ocenie powinny być poddane monitoringowi. Propozycje mieszczące się w ramach określonych w ustawie o dostępności cyfrowej zostały uwzględnione w ostatecznych wersjach wykazów.

### Liczba stron internetowych i aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na rodzaje monitoringów

| **Kategoria** | **Strony internetowe** | **Aplikacje mobilne** |
| --- | --- | --- |
| Liczba stron/aplikacji objętych monitoringiem uproszczonym | 835 | Nie dotyczy |
| Liczba stron/aplikacji objętych monitoringiem szczegółowym | 127 | 15 |
| Całkowita liczba stron/aplikacji objętych próbą | 962 | 15 |

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

### Liczba stron internetowych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na zasięg oddziaływania instytucji

| **Rodzaj strony internetowej – w podziale na zasięg oddziaływania instytucji** | **Liczba stron internetowych objętych monitoringiem uproszczonym** | **Liczba stron internetowych objętych monitoringiem szczegółowym** |
| --- | --- | --- |
| Strona instytucji państwowej | 143 | 48 |
| Strona instytucji regionalnej | 274 | 25 |
| Strona instytucji lokalnej | 211 | 27 |
| Strona pozostałej instytucji | 207 | 27 |

W wykazie stron internetowych najliczniejszą grupę stanowią strony internetowych instytucji regionalnych i lokalnych. To właśnie na tych stronach skupił się monitoring uproszczony, który ze względu na swoją specyfikę pozwala monitorować wiele stron, w krótkim czasie.

Monitoring szczegółowy skupił się z kolei na stronach internetowych instytucji państwowych, dostarczających najwięcej informacji i usług dla ogółu społeczeństwa.

### Liczba stron internetowych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na zakres usług publicznych.

| **Zakres usług publicznych** | **Liczba stron internetowych z danego zakresu - monitoring uproszczony** | **Liczba stron internetowych z danego zakresu - monitoring szczegółowy** |
| --- | --- | --- |
| bezpieczeństwo i porządek publiczne | 40 | 11 |
| edukacja | 181 | 10 |
| inne - centralne | 92 | 15 |
| inne - regionalne | 101 | 4 |
| mieszkalnictwo i infrastruktura społeczna | 22 | 4 |
| ochrona socjalna | 0 | 10 |
| ochrona środowiska | 31 | 6 |
| ochrona zdrowia | 53 | 13 |
| organizacje pozarządowe | 0 | 4 |
| sądownictwo | 9 | 8 |
| sport, rekreacja i kultura | 273 | 17 |
| transport | 12 | 11 |
| zatrudnienie i podatki | 21 | 14 |

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

### Liczba aplikacji mobilnych objętych monitoringiem dostępności cyfrowej, w podziale na systemy operacyjne.

| **System operacyjny aplikacji mobilnej** | **Liczba aplikacji objętych monitoringiem szczegółowym** |
| --- | --- |
| iOS | 7 |
| Android | 8 |

## 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 stawianymi w ustawie o dostępności cyfrowej.

W szczególności, analizowana była zgodność z Wytycznymi dla dostępności treści internetowych 2.1 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 V2.1.2.

### Uwzględnianie Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 w poszczególnych rodzajach monitoringów

| **Kryteria Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1** | **Monitoring uproszczony stron internetowych** | **Monitoring szczegółowy stron internetowych** | **Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych** |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.1.1 Treść nietekstowa | Tak | Tak | Tak |
| 1.2.1 Tylko dźwięk lub tylko wideo (nagranie) | Tak | Tak | Tak |
| 1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie) | Nie | Tak | Tak |
| 1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa 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 | Tak | Tak | Tak |
| 1.3.3 Właściwości zmysłowe | Nie | Tak | Tak |
| 1.3.4 Orientacja | Nie | Tak | Tak |
| 1.3.5 Określenie prawidłowej wartości | Tak | Tak | Tak |
| 1.4.1 Użycie koloru | Tak | Tak | Tak |
| 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku | Nie | Tak | Tak |
| 1.4.3 Kontrast (minimalny) | Tak | Tak | Tak |
| 1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu | Tak | Tak | Tak |
| 1.4.5 Tekst w postaci grafiki | Nie | Tak | Tak |
| 1.4.10 Zawijanie tekstu | Nie | Tak | Tak |
| 1.4.11 Kontrast dla treści nie będących tekstem | Tak | Tak | Tak |
| 1.4.12 Odstępy w tekście | Nie | Tak | Tak |
| 1.4.13 Treści spod kursora lub fokusa | Nie | Tak | Tak |
| 2.1.1 Klawiatura | Tak | Tak | Tak |
| 2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę | Nie | Tak | Tak |
| 2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe | Nie | Tak | Tak |
| 2.2.1 Możliwość dostosowania czasu | Tak | Tak | Tak |
| 2.2.2 Wstrzymywanie, zatrzymywanie, ukrywanie | Tak | Tak | Tak |
| 2.3.1 Trzy błyski lub wartości poniżej progu | Tak | Tak | Tak |
| 2.4.1 Możliwość pominięcia bloków | Tak | Tak | Nie dotyczy |
| 2.4.2 Tytuły stron | Tak | Tak | Nie dotyczy |
| 2.4.3 Kolejność fokusa | Tak | Tak | Tak |
| 2.4.4 Cel linku (w kontekście) | Tak | Tak | Tak |
| 2.4.5 Wiele dróg | Tak | Tak | Nie dotyczy |
| 2.4.6 Nagłówki i etykiety | Tak | Tak | Tak |
| 2.4.7 Widoczny fokus | Tak | Tak | Tak |
| 2.5.1 Gesty punktowe | Nie | Tak | Tak |
| 2.5.2 Anulowanie kliknięcia | Nie | Tak | Tak |
| 2.5.3 Etykieta w nazwie | Tak | Tak | Tak |
| 2.5.4 Aktywowanie ruchem | Nie | Tak | Tak |
| 3.1.1 Język strony | Tak | Tak | Tak |
| 3.1.2 Język części | Tak | Tak | Nie dotyczy |
| 3.2.1 Po oznaczeniu fokusem | Tak | Tak | Tak |
| 3.2.2 Podczas wprowadzania danych | Tak | Tak | Tak |
| 3.2.3 Konsekwentna nawigacja | Nie | Tak | Nie dotyczy |
| 3.2.4 Konsekwentna 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 (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) | Nie | Tak | Tak |
| 4.1.1 Parsowanie | Tak | Tak | Tak |
| 4.1.2 Nazwa, rola, wartość | Tak | Tak | Tak |
| 4.1.3 Komunikaty o stanie | Nie | Tak | Nie dotyczy |

### Metodyka monitoringu uproszczonego stron internetowych

Badanie wykonano za pomocą programu [SortSite](https://www.powermapper.com/products/sortsite/).

Program analizował 28 z 49 kryteriów Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 wskazanych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej. Analizowane były te elementy 28 kryteriów, które możliwe są do analizy automatycznej. Pozostałe 21 kryteriów nie było badane ze względu na brak możliwości ich automatycznej analizy pod kątem dostępności cyfrowej w programie SortSite.

Analizie poddanych było maksymalnie 100 podstron w każdej z 835 stron internetowych. Badana liczba podstron na danej stronie mogła być mniejsza, jeśli dana strona posiadała mniej niż 100 podstron.

Dla każdej strony został wygenerowany oddzielny raport z liczbą zidentyfikowanych błędów dla każdego z 28 kryteriów WCAG. Dane z wszystkich raportów zostały zebrane w raporcie zbiorczym.

Podczas analizy automatycznej zbierane były wyłącznie informacje o błędach w poszczególnych stronach. Informacje o poprawnie wdrożonych elementach czy treściach oraz o braku możliwości oceny zgodności kryterium, ze względu na brak materiału do analizy, nie były zbierane.

### Metodyka monitoringu szczegółowego stron internetowych

Każde badanie składało się z 3 rodzajów testów:

* testy automatyczne - zapewniające obiektywności badania, bez względu na preferencje i wrażliwość realizujących go audytorów;
* testy eksperckie – wykonywane przez 2 ekspertów ds. dostępności cyfrowej,
* testy z użytkownikiem - osoba z niepełnosprawnością wzroku, korzystająca na co dzień z czytnika ekranu.

Podczas testów eksperckich, eksperci analizowali wszystkie 49 kryteriów Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 wskazanych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej.

Podczas testów z użytkownikiem - osoba z niepełnosprawnością wzroku korzystała z wybranych podstron w naturalny dla siebie sposób, analizując ich funkcjonalność i przyjazność ze swojej perspektywy.

Na każdej stronie analizowane było minimum 25 podstron reprezentujących możliwie jak najszerszy zakres funkcjonalności badanej strony. O ile to możliwe, wśród 25 badanych podstron była zawsze:

* podstrona startowa,
* podstrona logowania,
* podstrona z mapą strony,
* podstrona z informacjami kontaktowymi,
* podstrony zawierające formularze kontaktowe, szczególnie takie, które zawierają zabezpieczenie typu CAPTCHA,
* podstrona pomocy,
* podstrona zawierającą informacje prawne,
* co najmniej jedna podstrona istotna dla każdego rodzaju usługi świadczonej poprzez stronę internetową,
* 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 materiał multimedialny, na przykład film.

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

Liczba badanych podstron mogła być większa, jeśli audytor zidentyfikował błąd kluczowy (taki który uniemożliwia logiczne i racjonalne skorzystanie z informacji lub usług) tylko na jednej spośród 25 pierwotnie wybranych do badania podstron. Wówczas próbka była poszerzana o 3 dodatkowe podstrony.

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 został wygenerowany 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 testera - osoby z niepełnosprawnością wzroku.

### 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 użytkownikiem - osoba z niepełnosprawnością wzroku, korzystająca na co dzień z czytnika ekranu.

Podczas testów eksperckich analizowano 42 kryteria Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 wskazanych w załączniku do ustawy o dostępności cyfrowej.

Pominięte zostały te kryteria, które wyklucza w odniesieniu do aplikacji mobilnych norma EN 301 549 V2.1.2.

Podczas testów użytkownika - osoba z niepełnosprawnością wzroku nawigowała 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 posiadała mniejszą liczbę aktywnych kart.

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 oraz dostępności interfejsu użytkownika.

W trakcie badania wykorzystano:

* 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:
  + Accessibility Scanner,
  + Axe for android,
  + Accessibility Insights for Android,
  + Android Studio (AVD Simulator),
  + Accessibility inspector Xcode macOS,
  + Xcode 12 emulator OSX macOS,
  + Color Contrast Analyzer,
  + Możliwość nagrywania z ekranu zapisującego obraz oraz wymawiane przez czytnik komunikaty,
  + 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.

Dla każdej badanej aplikacji mobilnej został wygenerowany 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, przede wszystkim zwrócono uwagę na kryterium sukcesu 3.1.2 (język części), gdy informacje były odczytywane przez czytnik ekranu w języku angielskim i były niezrozumiałe dla użytkownika,
* uwagi od testera - osoby z niepełnosprawnością wzroku.

# Wyniki monitoringu

## Wyniki monitoringu uproszczonego stron internetowych

Łącznie w badanej próbie 835 stron internetowych zidentyfikowano 29 285 błędów wynikających z niezgodności z testowanymi kryteriami WCAG.

### Liczba stron z danym przedziałem liczbowym błędów

| **Przedział liczbowy błędów** | **Liczba badanych stron** |
| --- | --- |
| 1-9 | 33 |
| 10-19 | 88 |
| 20-29 | 194 |
| 30-39 | 231 |
| 40-49 | 153 |
| 50-59 | 85 |
| 60-69 | 31 |
| 70-79 | 13 |
| 80-89 | 4 |
| 90-99 | 2 |
| 100-109 | 1 |

Wszystkie badane strony posiadały co najmniej jeden błąd. Średnio na jednej badanej stronie zidentyfikowano 35 błędów (mediana 30).

### Średnia liczba błędów w podziale na rodzaje badanych stron (próba 835)

| **Rodzaj strony** | **Średnia liczba błędów** |
| --- | --- |
| Strona instytucji państwowej | 32,4 |
| Strona instytucji regionalnej | 36,2 |
| Strona instytucji lokalnej | 34,5 |
| Strona pozostałej instytucji | 35,9 |

### Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach łącznie (próba 835)

| **Zasada WCAG** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| Postrzegalność | 9581 | 32,7% |
| Funkcjonalność | 9773 | 33,4% |
| Zrozumiałość | 1497 | 5,1% |
| Kompatybilność | 8434 | 28,8% |

Mniej więcej po równo rozłożyły się błędy dotyczące dwóch pierwszych zasad WCAG – odpowiednio: „Postrzegalność” - 32,7% oraz „Funkcjonalność” - 33,4%. Błędy te stanowią łącznie 2/3 wszystkich zidentyfikowanych problemów.

Zdecydowanie najmniej błędów zidentyfikowano w odniesieniu do zasady „Zrozumiałości” ale co ważne, w ramach tej zasady badane było jedynie 5 z 17 kryteriów WCAG – pozostałe 12 wymaga testów eksperckich, a nie automatycznych.

W ramach zasady „Kompatybilność” badany były 2 (z 3) kryteriów dotyczące jakości kodu.

### Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach instytucji państwowych (próba 143)

| **Zasada WCAG** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| Postrzegalność | 1472 | 31,8% |
| Funkcjonalność | 1502 | 32,4% |
| Zrozumiałość | 229 | 4,9% |
| Kompatybilność | 1425 | 30,8% |

### Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach instytucji regionalnych (próba 274)

| **Zasada WCAG** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| Postrzegalność | 3198 | 32,2% |
| Funkcjonalność | 3267 | 32,9% |
| Zrozumiałość | 518 | 5,2% |
| Kompatybilność | 2950 | 29,7% |

### Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach instytucji lokalnych (próba 211)

| **Zasada WCAG** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| Postrzegalność | 2281 | 31,3% |
| Funkcjonalność | 2546 | 35% |
| Zrozumiałość | 298 | 4% |
| Kompatybilność | 2167 | 29,7% |

### Błędy w podziale na zasady WCAG na badanych stronach pozostałych instytucji (próba 207)

| **Zasada WCAG** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| Postrzegalność | 2630 | 35,4% |
| Funkcjonalność | 2458 | 33,1% |
| Zrozumiałość | 452 | 6,1% |
| Kompatybilność | 1892 | 25,4% |

Błędy w poszczególnych zasadach WCAG równomiernie rozkładają się we wszystkich badanych rodzajach stron i są zbliżone do wyników łącznych. Największe odstępstwa od wyniku łącznego dotyczyły stron pozostałych instytucji.

### Błędy w podziale na kryteria WCAG na badanych stronach łącznie (próba 835)

| **Kryterium WCAG** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| 1.1.1 Treść nietekstowa | 3356 | 11,4% |
| 1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) | 311 | 1,1% |
| 1.3.1 Informacje i relacje | 3956 | 13,5% |
| 1.3.2 Zrozumiała kolejność | 576 | 2% |
| 1.3.5 Określenie pożądanej wartości | 39 | 0,1% |
| 1.4.1 Użycie koloru | 260 | 0,9% |
| 1.4.3 Kontrast (minimum) | 732 | 2,5% |
| 1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu | 342 | 1,2% |
| 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych | 9 | 0,03% |
| 2.1.1 Klawiatura | 812 | 2,8% |
| 2.2.1 Dostosowanie czasu | 12 | 0,04% |
| 2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie | 208 | 0,7% |
| 2.3.1 Trzy błyski lub wartość poniżej progu | 17 | 0,06% |
| 2.4.1 Możliwość pominięcia bloków | 1238 | 4,2% |
| 2.4.2 Tytuły stron | 1285 | 4,4% |
| 2.4.3 Kolejność fokusu | 52 | 0,2% |
| 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) | 3081 | 10,5% |
| 2.4.5 Wiele dróg | 12 | 0,04% |
| 2.4.6 Nagłówki i etykiety | 1673 | 5,7% |
| 2.4.7 Widoczny fokus | 1085 | 3,7% |
| 2.5.3 Etykieta w nazwie | 298 | 1% |
| 3.1.1 Język strony | 928 | 3,2% |
| 3.1.2 Język części | 66 | 0,2% |
| 3.2.1 Po otrzymaniu fokusu | 39 | 0,1% |
| 3.2.2 Podczas wprowadzania danych | 210 | 0,7% |
| 3.3.2 Etykiety i instrukcje | 254 | 0,9% |
| 4.1.1 Poprawność kodu | 3098 | 10,6% |
| 4.1.2 Nazwa, rola, wartość | 5336 | 18,2% |

5 z 28 badanych kryteriów WCAG odpowiadało za 64,2% wszystkich zidentyfikowanych błędów. Były to:

* 1.1.1 Treść nietekstowa – 11,4%,
* 1.3.1 Informacje i relacje – 13,5%,
* 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) – 10,5%,
* 4.1.1 Poprawność kodu – 10,6%,
* 4.1.2 Nazwa, rola, wartość – 18,2%.

Kryteria 1.3.1, 4.1.1 oraz 4.1.2 dotyczą w głównej mierze jakości i struktury kodu HTML. Duża liczba zidentyfikowanych problemów z tymi kryteriami 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. Z kolei kryteria 1.1.1 oraz 2.4.4 w testach automatycznych badane są jedynie po części, 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 Wytycznymi dla dostępności treści stron internetowych 2.1.

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

W porównywalnym procencie, błędy występowały na stronach wszystkich rodzajów badanych instytucji.

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

## Monitoring szczegółowy stron internetowych

Łącznie spośród 127 badanych stron internetowych 126 zostało uznanych za częściowo zgodne z ustawą o dostępności cyfrowej, a 1 za niezgodną z tą ustawą.

### Strony z błędami w poszczególnych kryteriach Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 (próba 127)

| **Kryterium Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1** | **Liczba stron z błędami** | **Procent stron z błędami wśród wszystkich badanych stron** |
| --- | --- | --- |
| 1.1.1 Treść nietekstowa | 119 | 93,7% |
| 1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) | 8 | 6,3% |
| 1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie) | 23 | 18% |
| 1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie) | 11 | 8,6% |
| 1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) | 24 | 19% |
| 1.3.1 Informacje i relacje | 123 | 97% |
| 1.3.2 Zrozumiała kolejność | 11 | 8,6% |
| 1.3.3 Właściwości zmysłowe | 8 | 6,3% |
| 1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym | 8 | 6,3% |
| 1.3.5 Określenie pożądanej wartości | 23 | 18% |
| 1.4.1 Użycie koloru | 60 | 47,2% |
| 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku | 1 | 0,8% |
| 1.4.3 Kontrast (minimum) | 115 | 90,5% |
| 1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu | 41 | 32,3% |
| 1.4.5 Tekst w postaci grafiki | 69 | 54,3% |
| 1.4.10 Zawijanie tekstu | 47 | 37% |
| 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych | 103 | 81% |
| 1.4.12 Odstępy w tekście | 28 | 22% |
| 1.4.13 Treści spod kursora lub fokusa | 6 | 4,7% |
| 2.1.1 Klawiatura | 80 | 63% |
| 2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę | 2 | 1,57% |
| 2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe | 1 | 0,8% |
| 2.2.1 Dostosowanie czasu | 3 | 2,4% |
| 2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie | 49 | 38,6% |
| 2.3.1 Trzy błyski lub wartość poniżej progu | 0 | 0 |
| 2.4.1 Możliwość pominięcia bloków | 97 | 76,4% |
| 2.4.2 Tytuły stron | 105 | 82,7% |
| 2.4.3 Kolejność fokusu | 43 | 33,8% |
| 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) | 120 | 94,5% |
| 2.4.5 Wiele dróg | 31 | 24,4% |
| 2.4.6 Nagłówki i etykiety | 77 | 60,6% |
| 2.4.7 Widoczny fokus | 77 | 60,6% |
| 2.5.1 Gesty punktowe | 2 | 1,57% |
| 2.5.2 Anulowanie kliknięci | 0 | 0 |
| 2.5.3 Etykieta w nazwie | 19 | 15% |
| 2.5.4 Aktywowanie ruchem | 0 | 0 |
| 3.1.1 Język strony | 101 | 79,5% |
| 3.1.2 Język części | 17 | 13,4% |
| 3.2.1 Po otrzymaniu fokusu | 0 | 0 |
| 3.2.2 Podczas wprowadzania danych | 0 | 0 |
| 3.2.3 Konsekwentna nawigacja | 40 | 31,5% |
| 3.2.4 Konsekwentna identyfikacja | 4 | 3,1% |
| 3.3.1 Identyfikacja błędu | 24 | 18,9% |
| 3.3.2 Etykiety i instrukcje | 60 | 47,2% |
| 3.3.3 Sugestie korekty błędów | 20 | 15,7% |
| 3.3.4 Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) | 7 | 5,5% |
| 4.1.1 Parsowanie | 124 | 97,6% |
| 4.1.2 Nazwa, rola, wartość | 97 | 76,4% |
| 4.1.3 Komunikaty o stanie | 29 | 23% |

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

* 1.1.1 Treść nietekstowa – 93,7%,
* 1.3.1 Informacje i relacje – 97%,
* 1.4.3 Kontrast (minimum) – 90,5%,
* 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) – 94,5%,
* 4.1.1 Parsowanie – 97,6%.

Tak duża liczba stron niespełniających 5 wskazanych powyżej kryteriów wynika nie tylko z samych błędów, ale pośrednio również z możliwości analizy tych kryteriów na każdej badanej stronie. Należy wziąć pod uwagę także to, 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 127 badanych stron.

### Najczęstsze błędy na badanych stronach łącznie (próba 127)

| **Nazwa błędu** | **Liczba stron z danym błędem** |
| --- | --- |
| Niezrozumiały cel linku | 127 |
| Błędnie sformułowany atrybut opis alternatywny | 126 |
| Błędy walidacji HTML | 119 |
| Kontrast tekstu w stosunku do tła nie wynosi co najmniej 4,5:1 | 117 |
| Niedostępne dokumenty do pobrania (brak struktury, tagów, tytułu) | 112 |
| Kontrast kolorów istotnych treści graficznych do tła nie wynosi co najmniej 3:1 | 100 |
| Linki prowadzące do dokumentów do pobrania bez informacji o ich języku, formacie lub rozmiarze | 92 |
| Brak ostrzeżenia przed otwarciem nowego okna w przeglądarce | 82 |
| Niewłaściwa kolejność nagłówków | 80 |
| Puste linki (bez treści tekstowej) | 76 |
| Ramki bez tytułów | 68 |
| Brak możliwości obsłużenia elementu na za pomocą klawiatury | 66 |
| Puste nagłówki (bez treści tekstowej) | 65 |
| Brak nagłówka h1 | 60 |
| Nieprawidłowo działające skip linki | 56 |
| Brak wyróżnienia wizualnego linków | 56 |
| Nieprawidłowa struktura tytułów podstron | 50 |
| Tabele służące jako szkielet strony/komponentów bez jasno określonej roli prezentacyjnej. | 47 |
| Wyłącznie wizualne listy (bez znaczników HTML) | 45 |
| Graficzne elementy dekoracyjne bez pustego atrybutu alt | 44 |
| Po powiększeniu do 200% ograniczona czytelność i widoczność treści | 41 |
| Tabele prezentujące dane bez tytułów i podsumowań | 41 |
| Dostęp do treści strony pomniejszonej do szerokości 320 px wymaga przesuwania poziomego. | 39 |
| Powtarzania tych samych informacji poprzez użycie tytułów linków o tej samej treści jak tekst linku | 38 |
| Nielogiczna kolejność nawigacji za pomocą klawiatury | 34 |
| Tabela prezentujące dane bez nagłówków połączonych z danymi | 34 |
| Nieprawidłowa etykieta pola formularza | 34 |
| Brak etykiety w polu formularza | 31 |
| Brak widocznego fokusu | 31 |
| Poruszające się elementy bez możliwości ich zatrzymania | 31 |

Wiele z tych szczegółowych błędów wiąże się wprost z 5 analizowanymi kryteriami, w których błędy występował w ponad 90% badanych stron (patrz [Strony z błędami w podziale na kryteria Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 (próba 127)](#_Strony_z_błędami). Liczne błędy dotyczą także dokumentów do pobrania prezentowanych na badanych stronach – w 88% stron dokumenty te nie posiadały odpowiedniej struktury, zaś w 72% stron linki do tych dokumentów nie wskazywały jednoznacznie na zawartość dokumentu.

### Błędy w podziale na ich wagę na badanych stronach łącznie (próba 127)

| **Waga błędu** | **Liczba błędów** | **Procent błędów** |
| --- | --- | --- |
| Błąd kluczowy | 225 | 5,9% |
| Błąd istotny | 2248 | 59,3% |
| Błąd nieistotny | 1324 | 34,8% |

Każdemu znalezionemu błędowi, ekspert prowadzący 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.

### Dobre praktyki zidentyfikowane na badanych stronach

1. **Przejrzystość i dobry kontrast treści w stosunku do tła** – projekt graficzny części serwisów był na bardzo wysokim poziomie. Dotyczyło to zarówno kolorystyki jak i odpowiedniej typografii. W efekcie tego strony te nie tylko nie wymagały stosowania wersji wysokokontrastowych, ale również wyróżniały się dużą przejrzystością. Nawet jeśli pojawiały się na nich odstępstwa od minimalnych wymagań kontrastu to były one pojedyncze, nie miały znaczącego wpływu na możliwość obsługi tych stron.
2. **Umiejętne stosowanie WAI-ARIA** –umiejętne stosowanie WAI-ARIA (Accessible Rich Internet Applications) było szczególnie zauważalne w części monitoringu związanej z testami z użytkownikiem korzystającym z czytnika ekranu. Co ciekawe, poprawne wdrożenie ARIA było zdecydowanie rzadziej wprost identyfikowane przez użytkownika niż jej nieprawidłowe wdrożenie. Potwierdza to fakt, że poprawne wdrożenia w sposób naturalny, niemal niezauważalny przez użytkownika pomaga mu w lepszej orientacji w złożonych interfejsach.
3. **Stosowanie linków blokowych** – dobrą i stosunkowo popularną techniką było grupowanie wewnątrz jednego linku (<a>) tytułu, grafiki i tekstu. Takie rozwiązania najczęściej spotkać można było np. na stronie głównej w sekcji prezentującej zapowiedzi poszczególnych aktualności. Prawidłowe wdrożenie linków blokowych (m.in. poprzez dodawanie pustego opisu alternatywnego do wchodzących w ich skład grafik) znacznie przyspiesza nawigacje po linkach dla użytkowników posługujących się czytnika ekranu.
4. **Poprawnie działająca wersja obcojęzyczna strony** – część badanych stron wdrożyło w dobry sposób wersje obcojęzyczne. Dotyczy to zarówno deklaracji <lang> jak i pełnego tłumaczenia treści strony na dany język i poprawnie wdrożonej funkcji przełączania się pomiędzy poszczególnymi wersjami językowymi.

### Złe praktyki zidentyfikowane na badanych stronach

1. **Mocno ograniczona struktura nagłówkowa** – błędy wynikające z niezgodności z Wytycznymi dostępności dla treści internetowych 2.1, nie obejmują sytuacji gdy struktura nagłówkowa jest wdrożona poprawnie ale w mocno ograniczonej formie. Taka sytuacja była dobrze zauważalna w testach z użytkownikiem korzystającym z czytnika ekranu. Struktura ograniczona wyłącznie do nagłówka h1, choć poprawna z punktu widzenia Wytycznych, zmuszała użytkownika do mozolnego przeglądania czasem długim bloków tekstu w celu znalezienia interesujących go treści. Złudne wyobrażenie poprawności takiej minimalnej struktury nagłówkowej mogą we właścicielach stron internetowych pogłębiać wyniki powszechnie wykorzystywanych testów automatycznych, które nie identyfikują tej sytuacji jako problematycznej.
2. **Wielokrotne przekazywanie tych samych informacji na różne sposoby** – w badanej próbie, najczęściej ta zła praktyka polegała na powtarzaniu treści linku w tytule (title) tego linku. Zdarzały się także sytuacje, gdy ta sama treści prezentowana była w treści linku prowadzącego artykułu i tytule (title) linku, a dodatkowo w opisie alternatywnym zdjęcia pełniącego funkcję linku graficznego prowadzącego do tego artykułu i tytule (title) dodanych do tego linku graficznego. Podobny problem spotykany był w formularzach, w których etykieta (label) i placeholder danego pola miały taką samą treść, a dodatkowo tę samą treść dublował title dodany do pola, a czasem jeszcze aria-label. Sytuacje te były łatwo identyfikowalne w testach z użytkownikiem korzystającym z czytnika ekranu.
3. **Wersja mobilna/widok powiększony strony bez możliwości pełnej nawigacji klawiaturą** – o ile powszechne było wdrożenie wersji responsywnych (patrz [Responsive Web Design](https://pl.wikipedia.org/wiki/Responsive_web_design)) badanych stron to obsługa ich za pomocą klawiatury była często ograniczona w widoku mobilnym/powiększony, niż w widoku podstawowym (desktop). Problem dotyczył np. braku możliwości rozwinięcia menu głównego, które w widoku powiększonym prezentowane było pod nieprawidłowo wdrożonym linkiem lub przyciskiem. W kilku przypadkach autorzy zidentyfikowali problem usuwania widocznego fokusu klawiatury w widoku powiększonym/mobilnym. Sytuacje te znacząco ograniczają dostępność cyfrową dla osób słabowidzących czy użytkowników korzystających z zewnętrznych klawiatur podłączanych do urządzeń mobilnych.
4. **Wdrożona wersja wysokokontrastowa generująca nowe problemy z kontrastem** – w części analizowany stron wdrożone wersje wysokokontrastowe rozwiązywały problem z kryteriami 1.4.3 i 1.4.11, ale jednocześnie powodowały nowe problemy z kontrastem, które w wersji podstawowej nie występowały. W takich sytuacjach nie sposób uznać wersję wysokokontrastową za rozwiązanie alternatywne, które zapewni wyższy komfort osobom słabowidzącym.

### Wnioski z badania

Problem braku zgodności badanych stron internetowych z ustawą o dostępności cyfrowej jest jednoznaczny. Żadna z analizowanych stron nie okazała się w pełni zgodna z przepisami tej ustawy.

Jednocześnie błędy określone jako „krytyczne” - uniemożliwiające całkowicie skorzystanie z informacji czy usługi - stanowiły zdecydowaną mniejszość wśród wszystkich błędów zidentyfikowanych na analizowanych stronach.

Listy dobrych i złych praktyk wynikających 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 Wytycznymi dla dostępności treści internetowych 2.1 to mogą być dużym utrudnieniem dla użytkowników z niepełnosprawnościami.

## Monitoring szczegółowy aplikacji mobilnych

Łącznie spośród 15 badanych aplikacji mobilnych 13 zostało uznanych za częściowo zgodne z ustawą o dostępności cyfrowej, a 2 za niezgodne z tą ustawą.

### Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 (próba 15)

| **Kryterium Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1** | **Liczba aplikacji z błędami** | **Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji** |
| --- | --- | --- |
| 1.1.1 Treść nietekstowa | 12 | 80% |
| 1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.3.1 Informacje i relacje | 10 | 66,6% |
| 1.3.2 Zrozumiała kolejność | 3 | 20% |
| 1.3.3 Właściwości zmysłowe | 2 | 13,3% |
| 1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym | 7 | 46,6% |
| 1.3.5 Określenie pożądanej wartości | 0 | 0 |
| 1.4.1 Użycie koloru | 6 | 40% |
| 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku | 0 | 0 |
| 1.4.3 Kontrast (minimum) | 11 | 73,3% |
| 1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu | 0 | 0 |
| 1.4.5 Tekst w postaci grafiki | 0 | 0 |
| 1.4.10 Zawijanie tekstu | 0 | 0 |
| 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych | 12 | 80% |
| 1.4.12 Odstępy w tekście | 0 | 0 |
| 1.4.13 Treści spod kursora lub fokusa | 0 | 0 |
| 2.1.1 Klawiatura | 8 | 53,3% |
| 2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę | 7 | 46,6% |
| 2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe | 0 | 0 |
| 2.2.1 Dostosowanie czasu | 0 | 0 |
| 2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie | 0 | 0 |
| 2.3.1 Trzy błyski lub wartość poniżej progu | 0 | 0 |
| 2.4.3 Kolejność fokusu | 3 | 20% |
| 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) | 11 | 73,3% |
| 2.4.6 Nagłówki i etykiety | 11 | 73,3% |
| 2.4.7 Widoczny fokus | 0 | 0 |
| 2.5.1 Gesty punktowe | 0 | 0 |
| 2.5.2 Anulowanie kliknięci | 0 | 0 |
| 2.5.3 Etykieta w nazwie | 5 | 33,3% |
| 2.5.4 Aktywowanie ruchem | 0 | 0 |
| 3.1.1 Język strony | 0 | 0 |
| 3.2.1 Po otrzymaniu fokusu | 1 | 6,6% |
| 3.2.2 Podczas wprowadzania danych | 3 | 20% |
| 3.3.1 Identyfikacja błędu | 3 | 20% |
| 3.3.2 Etykiety i instrukcje | 7 | 46,6% |
| 3.3.3 Sugestie korekty błędów | 1 | 6,6% |
| 3.3.4 Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) | 0 | 0 |
| 4.1.1 Parsowanie | 0 | 0 |
| 4.1.2 Nazwa, rola, wartość | 14 | 93,3% |

W przypadku 8 analizowanych kryteriów błędy występował w ponad połowie badanych aplikacji mobilnych. Były to odpowiednio:

* 1.1.1 Treść nietekstowa – 80%,
* 1.3.1 Informacje i relacje – 66,6%,
* 1.4.3 Kontrast (minimum) – 73,3 %,
* 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych – 80%,
* 2.1.1 Klawiatura – 53,3%,
* 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) – 73,3%,
* 2.4.6 Nagłówki i etykiety – 73,3%,
* 4.1.2 Nazwa, rola, wartość – 93,3%.

4 z tych kryteriów (1.1.1, 1.3.1, 1.4.3, 2.4.4) 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 istotne 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 braku elementów do analizy pod kątem występowania błędów. Obie te sytuacje w tabeli zbiorczej prezentowane są w ten sam sposób – poprzez wartość „0” w kolumnach „Liczba błędów w aplikacja” i „Procent aplikacji z błędami wśród wszystkich badanych aplikacji”.

Część kryteriów odnosi się do elementów, które występowały i mogły być analizowane jedynie na części spośród 15 badanych aplikacji mobilnych.

### Aplikacje mobilne z błędami w poszczególnych kryteriach Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1 w podziale na systemy operacyjne

| **Kryterium Wytycznych dla dostępności treści internetowych 2.1** | **Liczba aplikacji z błędami w systemie Android (próba 8)** | **Liczba aplikacji z błędami w systemie iOS (próba 7)** |
| --- | --- | --- |
| 1.1.1 Treść nietekstowa | 6 | 6 |
| 1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.2.2 Napisy rozszerzone (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.2.3 Audiodeskrypcja lub alternatywa dla mediów (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) | 0 | 0 |
| 1.3.1 Informacje i relacje | 7 | 3 |
| 1.3.2 Zrozumiała kolejność | 3 | 0 |
| 1.3.3 Właściwości zmysłowe | 1 | 1 |
| 1.3.4 Orientacja - wyświetlanie treści w układzie poziomym, jak i pionowym | 4 | 3 |
| 1.3.5 Określenie pożądanej wartości | 0 | 0 |
| 1.4.1 Użycie koloru | 4 | 2 |
| 1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku | 0 | 0 |
| 1.4.3 Kontrast (minimum) | 6 | 5 |
| 1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu | 0 | 0 |
| 1.4.5 Tekst w postaci grafiki | 0 | 0 |
| 1.4.10 Zawijanie tekstu | 0 | 0 |
| 1.4.11 Kontrast elementów nietekstowych | 6 | 6 |
| 1.4.12 Odstępy w tekście | 0 | 0 |
| 1.4.13 Treści spod kursora lub fokusa | 0 | 0 |
| 2.1.1 Klawiatura | 6 | 2 |
| 2.1.2 Brak pułapki na klawiaturę | 4 | 3 |
| 2.1.4 Jednoliterowe skróty klawiszowe | 0 | 0 |
| 2.2.1 Dostosowanie czasu | 0 | 0 |
| 2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie | 0 | 0 |
| 2.3.1 Trzy błyski lub wartość poniżej progu | 0 | 0 |
| 2.4.3 Kolejność fokusu | 2 | 1 |
| 2.4.4 Cel łącza (w kontekście) | 6 | 5 |
| 2.4.6 Nagłówki i etykiety | 6 | 5 |
| 2.4.7 Widoczny fokus | 0 | 0 |
| 2.5.1 Gesty punktowe | 0 | 0 |
| 2.5.2 Anulowanie kliknięci | 0 | 0 |
| 2.5.3 Etykieta w nazwie | 4 | 1 |
| 2.5.4 Aktywowanie ruchem | 0 | 0 |
| 3.1.1 Język strony | 0 | 0 |
| 3.2.1 Po otrzymaniu fokusu | 1 | 0 |
| 3.2.2 Podczas wprowadzania danych | 1 | 2 |
| 3.3.1 Identyfikacja błędu | 2 | 1 |
| 3.3.2 Etykiety i instrukcje | 5 | 2 |
| 3.3.3 Sugestie korekty błędów | 1 | 0 |
| 3.3.4 Zapobieganie błędom (kontekst prawny, finansowy, związany z podawaniem danych) | 0 | 0 |
| 4.1.1 Parsowanie | 0 | 0 |
| 4.1.2 Nazwa, rola, wartość | 7 | 7 |

W badanej próbie znajdowało się więcej aplikacji mobilnych dla systemu Android (8 – 53%) niż iOS (7 – 47%). Jednak różnica w łącznej liczbie błędów jest znacznie wyższa dla systemu Android, niż mogłoby to wynikać wyłącznie z liczby badanych aplikacji dla tego systemu. Łącznie wszystkie badane kryteria, dla systemu Android zostały niespełnione 82 (60%) razy, a dla systemu iOS 55 (40%).

Ze względu na ograniczoną próbę badawczą aplikacji mobilnych trudno wyciągać globalne wnioski, czy też traktować uzyskane wyniki jako reprezentatywne dla wszystkich aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

### Dobre praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach

1. **Możliwość skorzystania z natywnych funkcjonalności „ułatwień dostępu”** – w wielu badanych aplikacjach nie było ograniczeń tej możliwości. Wyświetlane treści oraz interfejs użytkownika nie utrudniały czytelności informacji oraz w większości przypadków umożliwiały poprawną współpracę badanych aplikacji z technologiami asystującymi.
2. **Szybki dostęp do wybranych usług lokalnych z wykorzystaniem natywnych funkcjonalności urządzeń oraz aplikacji mobilnych** w większości przypadków pozwalał na swobodny dostęp do wszystkich kluczowych funkcjonalności.
3. **Uproszczona nawigacja**, w większości przypadków poprawiała i przyśpieszała dostęp do informacji oraz usług oferowanych poprzez interfejs aplikacji mobilnych.
4. **Systemy notyfikacji, powiadomień o aktualnościach i ostrzeżeń** pozwalały na szybki dostęp do kluczowych informacji.

### Złe praktyki zidentyfikowane w badanych aplikacjach

1. **Brak dostępnych etykiet oraz nieprzetłumaczone zwroty** umieszczone w interfejsie użytkownika utrudniały zrozumienie oraz korzystanie z interfejsu aplikacji.
2. **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.
3. **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.

# Dodatkowe działania powiązane z monitoringiem

## Analiza deklaracji dostępności na badanych stronach internetowych i w aplikacjach mobilnych

Oprócz podstawowych, wymaganych badań 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.

Szczegółowe badanie deklaracji dostępności zostało wykonane - ręcznie przez ekspertów Kancelarii Prezesa Rady Ministrów oraz ekspertów podmiotów współpracujących.

Na każdej z monitorowanych 962 stron internetowych zbadano obecność deklaracji dostępności oraz zgodność jej zawartości z ustawą o dostępności cyfrowej. Badano także obecność struktury i identyfikatorów HTML wymaganych w „Warunkach technicznych publikacji oraz struktury dokumentu elektronicznego deklaracji dostępności”[[3]](#footnote-3). W analogiczny sposób sprawdzane były deklaracje dostępności aplikacji mobilnych.

### Obecność deklaracji dostępności na stronie internetowej (próba 962)

| **Odpowiedź** | **Liczba odpowiedzi** | **Procent odpowiedzi** |
| --- | --- | --- |
| TAK | 480 | 50% |
| NIE | 482 | 50% |

### Obecność deklaracji dostępności aplikacji mobilnej (próba 15)

| **Odpowiedź** | **Liczba odpowiedzi** | **Procent odpowiedzi** |
| --- | --- | --- |
| TAK | 1 | 6,6% |
| NIE | 14 | 93,3% |

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

### Zgodność zamieszczonych deklaracji dostępności stron internetowych z warunkami technicznymi (próba 480)

| **Odpowiedź** | **Liczba odpowiedzi** | **Procent odpowiedzi** |
| --- | --- | --- |
| TAK | 197 | 40% |
| NIE | 283 | 60% |

Spośród zamieszczonych deklaracji jedynie 197 spełniało warunki techniczne dotyczące publikacji tego dokumentu **(20% wszystkich zbadanych stron internetowych posiadało deklarację dostępności zgodną z warunkami technicznymi)**.

Jedna opublikowana deklaracja dostępności aplikacji mobilnej spełniała warunki techniczne dotyczące publikacji tego dokumentu **(6,6% wszystkich zbadanych aplikacji mobilnych posiadało deklarację dostępności zgodną z warunkami technicznymi)**.

Stwierdzenie stanu niezgodności deklaracji dostępności mogło wynikać zarówno z pojedynczego błędu jak i całkowitej niezgodności z ustawą o dostępności cyfrowej lub warunkami technicznymi. Zidentyfikowane typy błędów:

* Forma i treść deklaracji dostępności niezgodna z ustawą o dostępności cyfrowej, np.:
  + wyłącznie dane kontaktowe dla osób z niepełnosprawnościami,
  + ogólna informacja, że strona jest zgodna wytycznymi WCAG 2.0,
  + opis narzędzi do zmiany wielkości czcionki i kolorystyki na stronie,
  + zamiast deklaracji treść „Raportu o stanie zapewnieniu dostępności” (wynikającego z innych przepisów prawnych i o innym zakresie niż deklaracja dostępności),
  + zamiast deklaracji dostępności aplikacji mobilnej deklaracja dostępności jednej ze stron internetowych należących do podmiotu – właściciela aplikacji,
* Miejsce publikacji deklaracji dostępności i linku do niej niezgodne z ustawą o dostępności cyfrowej, np.:
  + Brak deklaracji dostępności aplikacji mobilnej w tej aplikacji,
  + Brak linku do deklaracji dostępności w miejscu, z którego jest pobierana aplikacja mobilna,
* 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).

### Zgodność deklaracji dostępności stron internetowych z warunkami technicznymi w podziale na typy instytucji

| **Typ instytucji – właściciela strony internetowej** | **Liczba deklaracji dostępności spełniających warunki techniczne** | **Procent deklaracji dostępności spełniających warunki techniczne (próba 197)** | **Procent deklaracji dostępności spełniających warunki techniczne w całej próbie stron (próba 962)** |
| --- | --- | --- | --- |
| Instytucja państwowa | 58 | 29% | 30% |
| Instytucja regionalna | 76 | 38% | 25% |
| Instytucja lokalna | 38 | 19% | 16% |
| pozostała instytucja | 25 | 13% | 11% |

Na badanych stronach internetowych instytucji państwowych poprawna deklaracja dostępności była niemal dwukrotnie częściej spotykana niż na badanych stronach instytucji lokalnych i niemal trzykrotnie częściej niż na badanych stronach pozostałych instytucji.

### Wnioski z badania

Według przeprowadzonych badań połowa analizowanych stron internetowych nie posiadała deklaracji dostępności, a jedynie 20% badanych stron posiadało poprawną deklarację dostępności. W przypadku aplikacji mobilnych tylko dla jednej z nich deklaracja dostępności została opublikowana w sposób określony w ustawie o dostępności cyfrowej.

Przy dokładniejszej analizie ujawniły się duże rozbieżności pomiędzy deklaracjami dostępności stron internetowych poszczególnych rodzajów instytucji. Poprawna deklaracja znajdowała się na 30% badanych stron instytucji państwowych i jedynie na 11% badanych stron pozostałych instytucji. Te dysproporcje wskazują na konieczność działań informacyjnych i szkoleniowych dotyczących deklaracji dostępności, dedykowanych szczególnie dla podmiotów, których strony należą do „instytucji lokalnych” oraz „pozostałych instytucji”.

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/>, 10 grudnia 2021 r. wśród 89 871 badanych stron internetowych podmiotów publicznych, deklaracja dostępności znajdowała się na 45 376 spośród nich.

# Opis żądania 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 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]](#footnote-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 wyznaczonej do realizacji spraw w zakresie dostępności cyfrowej w tym podmiocie publicznym,
* informacji o możliwości powiadomienia podmiotu publicznego o braku dostępności cyfrowej.

# 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 pracujący w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów odpowiadają na bieżąco na pytania zadawane przez podmioty publicznej, związane z ustawą o dostępności cyfrowej, co miesiąc odpowiadają w ten sposób na zapytania szczegółowe od ok. 20 podmiotów; w formie mailowej prowadzone były także konsultacje dotyczące doboru prób stron internetowych i aplikacji mobilnych do monitoringu.
* **Dostępne środy** – podczas pandemii COVID 19, uruchomiono nowy kanał komunikacji on-line; minimum raz miesiącu, 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.
* **Oficjalne pisma** – w przypadku konsultacji i przekazywania informacji do podmiotów publicznych działania te realizowane są w korespondencji pisemnej. Taki charakter miały między innymi prezentacja ustawy o dostępności cyfrowej (bezpośrednio po jej wejściu w życie), czy informacje o stanie deklaracji dostępności stron internetowych wybranych podmiotów publicznych.

### 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. Minister właściwy ds. informatyzacji konsultuje z nimi między innymi wykazy stron internetowych i aplikacji mobilnych wskazanych do monitoringu czy szczegółowe rozwiązania takie „Warunki techniczne deklaracji dostępności”.

Jednocześni eksperci Kancelarii Prezesa Rady Ministrów 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 i nowe pomysły w tym zakresie.

## 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. Zarówno podczas prac nad projektem tej ustawy jak i prac nad projektem nowelizacji tej ustawy zastosowano standardowe procedury związane z procesem legislacyjnym.

W obu przypadkach projekty ustaw skierowane były do uzgodnień międzyresortowych, konsultacji publicznych (do wybranych organizacji pozarządowych działających na rzecz osób z niepełnosprawnościami) i opiniowania (do innych urzędów).

Jednocześnie projekty zostały zamieszczone w Biuletynie Informacji Publicznej ministra właściwego ds. informatyzacji i na stronie Rządowego Centrum Legislacyjnego. Umożliwiło to zgłaszanie uwag do projektów przez różne podmioty i osoby indywidualne.

Przegłosowana w Parlamencie ustawa o dostępności cyfrowej została podpisana przez Prezydenta RP, a następnie opublikowana w Dzienniku Ustaw Rzeczypospolitej Polskiej (<https://dziennikustaw.gov.pl/DU/rok/2019/pozycja/848>).

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_konsultowania_się). 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 warunki te zostały opublikowane i były aktualizowane w Biuletynie Informacji Publicznej ministra właściwego ds. informatyzacji.

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

Od 2019 r. realizowane były otwarte comiesięczne szkolenia związane z dostępnością cyfrową oraz szkolenia dedykowane dla konkretnych podmiotów publicznych. Szkolenia te przeznaczone były dla pracowników jednostek sektora publicznego oraz organizacji pozarządowych podlegających przepisom ustawy po dostępności cyfrowej.

Szkolenia prowadzili eksperci pracujący w Kancelarii Prezesa Rady Ministrów i współpracujący z nią.

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,
* Samodzielne badanie stanu dostępności cyfrowej strony internetowej,
* Tworzenie napisów rozszerzonych i audiodeskrypcji w materiałach multimedialnych,
* Prosty język i teksty w formacie łatwym do czytania (easy to read).

Początkowo szkolenia odbywały się stacjonarnie, a od 2020 r. realizowane są w formie webinariów.

Do 10 grudnia 2021 r. w szkoleniach tych wzięło udział łącznie 3 357 osób (2019 r. – 160, 2020 r. – 1 488, 2021 r. – 1891).

21 maja 2020 r. minister właściwy ds. informatyzacji zorganizował Accessibility Summit (spotkanie specjalistów dostępności cyfrowej), w którym wzięło udział około 250 osób z sektora publicznego, pozarządowego i komercyjnego. Ponadto eksperci Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, biorą udział jako prelegenci w wielu konferencjach i wydarzeniach związanych z tematem dostępności cyfrowej, np. w ramach obchodów Global Accessibility Awareness Day.

Oprócz tego na potrzeby działań informacyjnych wykorzystywane są mechanizmy i narzędzia opisane w części [Mechanizmy konsultowania się z zainteresowanymi stronami w sprawie dostępności stron internetowych i aplikacji mobilnych](#_Mechanizmy_konsultowania_się) oraz [Upublicznianie informacji na temat zmian w obszarze polityki dostępności cyfrowej](#_Upublicznianie_informacji_na).

# Doświadczenia i ustalenia z wdrażania przepisów dotyczących dostępności cyfrowej

Na podstawie doświadczeń, a także przeprowadzonych analiz i konsultacji, zidentyfikowane zostały 3 główne wyznania dotyczące dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych:

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

## Dostępność cyfrowa aplikacji mobilnych bardzo dużym wyzwaniem dla podmiotów publicznych

Od 23 czerwca 2021 r. przepisy ustawy o dostępności cyfrowej zaczęły dotyczyć także aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Wprawdzie liczba aplikacji mobilnych podmiotów publicznych w Polsce jest nieporównywalna z liczbą stron internetowych tych podmiotów (238 aplikacji mobilnych przy 101 167 stronach internetowych[[5]](#footnote-5)) ale umiejętności i możliwości do wprowadzania zmian w aplikacjach mobilnych są zdecydowanie mniejsze.

Aplikacje mobilne są w przeważającej licznie tworzone przez podmioty zewnętrzne w stosunku do podmiotów publicznych. 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:

* Tworzenie nowych rozwiązań do analizy dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych,
* Opracowanie poradników i materiałów edukacyjnych dotyczących tworzenia i weryfikowania dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych,
* Organizowanie szkoleń, w tym e-learningowych, poświęconych dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych.

Minister właściwy ds. informatyzacji planuje działania w każdym z tych obszarów już od 2022 r.

## Trudności z dostępnością cyfrową niestandardowych stron internetowych i aplikacji mobilnych

Strony internetowe, aplikacje mobilne i elementy tych stron i aplikacji podlegające ustawie o dostępnością 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:

* 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;
* posiadają 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 dla spełniania dostępności cyfrowej, a jednocześnie prezentują informacje wciąż wykorzystywane przez część użytkowników.

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

Podmioty publiczne posiadają także wewnętrzne rozwiązania obsługiwane poprzez przeglądarkę internetowych 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

Według badań J. Dębski (2020) Kto zajmuje się dostępnością cyfrową w Polsce[[6]](#footnote-6), w Polsce działa aktywnie jedynie 177 osób zajmujących się dostępnością cyfrową. Wyniki tego badania potwierdzają informacje uzyskane od podmiotów publicznych.

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

Niezbędna w tej sytuacji wydaje się edukacjach nowych specjalistów ds. dostępności cyfrowej i rozwój kompetencji w tym zakresie dostępności cyfrowej u innych specjalistów. 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 rynkowych z obszaru dostępności cyfrowej. Określają one wymagania stawiane między innymi specjalistom odpowiedzialnym za badanie i tworzenie dostępnych cyfrowo stron internetowych i aplikacji mobilnych. W kolejnej perspektywie finansowej planowana jest realizacja projektu edukacyjnego nakierowanego na edukację nowych specjalistów ds. dostępności cyfrowej i uzyskiwania przez nich certyfikatów potwierdzających wskazane wyżej kwalifikacje rynkowe.

1. Dz. U. 2019 poz. 848 z późn. zm. [↑](#footnote-ref-1)
2. Na podstawie „Wykorzystanie technologii informacyjno-komunikacyjnych w jednostkach administracji publicznej, przedsiębiorstwach i gospodarstwach domowych w 2020 roku” – Główny Urząd Statystyczny, 2021 [↑](#footnote-ref-2)
3. <https://mc.bip.gov.pl/fobjects/download/714912/warunki-techniczne-publikacji-oraz-struktura-dokumentu-elektronicznego-deklaracji-dostepnosci-v-1-5-docx.html> [↑](#footnote-ref-3)
4. Dz.U. z 2021 r. poz. 735 ze zm. [↑](#footnote-ref-4)
5. Na postawie wykazów stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, prowadzonych przez Departament Społeczeństwa Informacyjnego KPRM – stan na 10 grudnia 2021 r. [↑](#footnote-ref-5)
6. <http://kubadebski.pl/profil-dostepnosciowca/kto-zajmuje-sie-dostepnoscia-cyfrowa-w-polsce-2020/> (dostęp 21.12.2021) [↑](#footnote-ref-6)