

Ranking dostępności serwisów internetowych firm telekomunikacyjnych



Spis treści

3 Wstęp

12 I etap

12 Analizowane elementy

20 II etap

20 Scenariusze zadań osoby niewidomej

21 Scenariusze zadań osoby słabowidzącej

22 Scenariusze zadań osoby niesłyszącej

24 Badane serwisy

24 Punktacja i ocena

25 Wyniki badanych stron

26 Wyniki I etapu

28 Wyniki II etapu

30 Punktacja końcowa

33 Cechy badanych stron

34 www.lycamobile.pl

35 www.t-novum.pl

36 www.wrodzinie.com.pl

37 www.mnicu.pl

38 www.orange.pl

39 www.njumobile.pl

40 www.fcn.pl

41 www.multimedia.pl

42 www.inotel-voip.pl

43 www.cyfrowypolsat.pl

44 www.netia.pl

45 www.petrotel.pl

46 www.inea.pl

47 www.t-mobile.pl

48 www.heyah.pl

49 www.halonet.pl

50 www.toya.net.pl

51 www.telepolska.pl

52 www.upc.pl

53 www.telestrada.pl

54 www.lajtmobile.pl

55 www.nom1044.pl

56 www.vectra.pl

57 www.play.pl

58 www.plus.pl

59 www.plushbezlimitu.pl

60 Podsumowanie



Wstęp

Ranking został przeprowadzony w dniach 10-16 grudnia 2016.

Główni audytorzy techniczni:

- **Przemysław Marcinkowski** – Fundacja Widzialni
- **Marcin Luboń** – Fundacja Widzialni

Kierownik grupy konsultantów niepełnosprawnych:

- **Ignacy Wasiluk** – Fundacja Integracja

Konsultanci niepełnosprawni:

- **Tomasz Matczak** – konsultant niewidomy
- **Michał Janowski** – konsultant niedowidzący
- **Paweł Bednarczyk** – konsultant głuchy

Dostępność serwisu internetowego oznacza możliwość korzystania z publikowanych w nim treści jak największej liczbie użytkowników w jak najszerszym zakresie.

Dostępna witryna internetowa to taka, która pozwala na uniwersalne, wygodne i intuicyjne użytkowanie jej zasobów.

Dzięki takiemu podejściu z dostępnych stron internetowych mogą korzystać wszystkie osoby – również zagrożone

wykluczeniem cyfrowym. Do tej grupy należą osoby niepełnosprawne sensorycznie, tj. osoby niewidome, słabowidzące, głuche, słabosłyszące oraz głuchoniewidome, osoby niepełnosprawne manualnie, intelektualnie, seniorzy, obcokrajowcy, a także osoby niewykształcone oraz niezamożne.

Niniejszy raport jest wynikiem badań dostępności serwisów internetowych 21 firm telekomunikacyjnych.

Ranking został podzielony na dwa etapy:

- **I etap** – badanie eksperckie – około 60% kryteriów sukcesu z WCAG 2.0 na poziomie AA – najbardziej newralgiczne elementy,
- **II etap** – badanie z użytkownikami polegające na realizacji zadań w obrębie badanych serwisów przez konsultantów z niepełnosprawnością (osoby: niewidoma, niedowidząca, głucha).



Ranking dostępności stron internetowych największych dostawców usług telekomunikacyjnych.

Przeprowadzone przez Fundację Widzialni oraz Fundację Integracja badanie miało na celu weryfikację wdrożenia zapisów Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych w zakresie dostosowania stron www.

Rozporządzenie obliguje dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych m.in. do dostosowania stron www do międzynarodowego standardu WCAG 2.0, w zakresie określonym w załączniku nr 6 do rozporządzenia.

Dwuletni okres przeznaczony na dostosowanie stron www przedsiębiorców telekomunikacyjnych upłynął 10 kwietnia 2016 roku.

Badaniu poddanych zostało 26 serwisów 21 największych dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych. Zgodnie z opinią ekspertów oraz konsultantów biorących udział w badaniu większość audytowanych serwisów zawiera błędy uniemożliwiające swobodne poruszanie oraz obsługę przez osoby o specjalnych potrzebach.

Wśród najczęściej wykazanych i rażących błędów, które w istotny sposób wpływają na dostępność serwisów znalazły się: brak logiki w hierarchii zastosowanych nagłówek, nieodpowiednio opisane elementy na stronach, stosowanie obrazkowej CAPTCH'y, czy nieodpowiednio opisane pola formularzy.

Badanie zostało przeprowadzone w grudniu 2016 r.

Jego wyniki w pierwszej kolejności przedstawiliśmy samym operatorom wskazując zdiagnozowane błędy wraz z zaleceniami.

Biorąc pod uwagę jasno określone wymagania wskazane w rozporządzeniu, dostępność rozwiązań i ekspertów, wyniki audytu wraz z rekomendacjami, jak również

przede wszystkim rynek, na którym działają dostawcy usług telekomunikacyjnych jest to bardzo słaby wynik.

W dobie coraz większej digitalizacji relacji klient – usługodawca, gdzie rynek telekomunikacyjny jest jednym z największych entuzjastów tego rozwiązania, pojawia się wyraźna bariera tworzona przez samych przedsiębiorców. To niestety pokazuje, że rynek wciąż nie dorósł do dostępności. Z jednej strony cieszymy się z rozwoju nowoczesnych technologii, z drugiej jednak, niosą one ze sobą pewne ograniczenia. Jeśli nie są projektowane z uwzględnieniem standardu WCAG 2.0 mogą stać się przyczyną wykluczenia cyfrowego i co za tym idzie również społecznego. Internet, strony www, informacja publikowana w postaci cyfrowej to szczególnie wrażliwy obszar, od którego zależy, czy z usług danego przedsiębiorcy mogą korzystać wszyscy klienci. Dostępność nie jest dziś elementem jedynie społecznej odpowiedzialności biznesu, stanowi ona przede wszystkim element przewagi konkurencyjnej.

Po roku od pierwszego badania przedstawiamy efekty działań operatorów w zakresie dostępności ich stron internetowych. Niestety, większość z nich nie wykorzystwała tego czasu, a tym

samym nie wykorzystwała możliwości podniesienia jakości obsługi swoich klientów. Na 21 firm telekomunikacyjnych jedynie 7 podjęło zdecydowane działania związane z dostosowaniem swoich stron internetowych:

- Aiton Caldwell S.A.
- Netia S.A.
- Orange Polska S.A.
- Petrotel Sp. z o.o.
- Tartel Sp. z o.o.
- UPC Polska Sp. z o.o.
- Aero 2 Sp. z o.o.

Aiton Caldwell S.A.

W pierwszym badaniu strona <https://fcn.pl/> otrzymała ocenę niedostateczną. Spółka Aiton Caldwell po otrzymaniu wyników badania rozpoczęła pracę nad dostosowaniem strony m.in. poprzez optymalizację kontrastu tekstu, wprowadzono pełną obsługę strony bez użycia myszki, zwiększono widoczność kluczowych klikalnych elementów (takich jak przyciski czy linki), przygotowano alternatywne (tekstowe) wersje infografik w tym również metody

Netia S.A.

Równie dobrym wynikiem może poszczycić się Netia, która z oceny niedostatecznej w pierwszym badaniu strony www.netia.pl finalnie uzyskała ocenę bardzo dobrą. Firma dokonała zmian w serwisie, aby osoby korzystające z programów asystujących mogły bez problemu poruszać się po stronie.

Wartym podkreślenia jest fakt, że Netia, jako pierwszy operator udostępnił usługę tłumacza języka migowego online dla swoich Klientów z poziomu strony internetowej. To oznacza, że Głusi Klienci Netii mogą uzyskać pomoc i informacje bez konieczności wizyty w salonie Spółki. Usługa jest dostępna w dni robocze w godzinach 8-16 umożliwia połączenie z konsultantem infolinii operatora.

Orange Polska S.A.

Spółka w pierwszym badaniu uzyskała ocenę dobrą za stronę www.orange.pl oraz dostateczną za stronę www.njumobile.pl. Orange obecnie pracuje nad zapewnieniem większej

dostępności serwisu www.njumobile.pl deklarując, że będzie ona dostosowana dla osób z niepełnosprawnością w 2018 roku.

Petrotel Sp. z o.o.

Firma Petrotel, po pierwszym badaniu, gdzie uzyskała ocenę niedostateczną, stworzyła nową stronę www.petrotel.pl, w której wdrożyła standard WCAG 2.0. Przeprowadzony przez operatora audyt wykazał dostępność serwisu na poziomie 77 %, uzyskując tym samym ocenę dobrą.

UPC Polska Sp. z o.o.

W pierwszym badaniu strona www.upc.pl uzyskała drugie miejsce w rankingu dostępności serwisów internetowych firm telekomunikacyjnych uzyskując ocenę dostateczną. Od czasu realizacji badania UPC wprowadziła zmiany, które poprawiły dostępność stron, przebudowując m.in. aplikację samoobsługową Moje UPC, umożliwiającą Klientom Spółki zarządzanie własnymi usługami i płatnościami. Jednocześnie spółka podjęła się gruntownego przebudowania stron UPC,

by były one przyjazne i bardziej funkcjonalne dla wszystkich klientów. Zapewnienie jak najlepszej dostępności treści zgodnie ze standardem WCAG 2.0., w oparciu o nową, przebudowaną wersję strony ma nastąpić w 2018 roku.

Tartel Sp. z o.o.

Spółka Tartel po otrzymaniu oceny niedostatecznej w pierwszym badaniu strony www.halonet.pl wdrożyła zalecenia oraz ponownie przeaudytowała stronę. Ostateczne wyniki reaudytu nie zostały jednak przekazane do UKE.

Aero 2 Sp. z o.o.

Spółka Aero 2 po otrzymaniu oceny niedostatecznej w pierwszym badaniu strony www.wrodzinie.com.pl podjęła decyzję o wdrożeniu nowej strony. W porównaniu do poprzedniego serwisu poprawiona została możliwość nawigacji klawiaturą. Ze złożonej UKE deklaracji Spółki wynika, że strona jest zgodna z WCAG 2.0 na poziomie AA, co jednak nie zostało potwierdzone wynikami ponownego audytu.

Pozostali dostawcy publicznie dostępnych usług telefonicznych

W przypadku pozostałych stron do UKE nie wpłynęły wyniki reaudytów ani informacje ze strony przedsiębiorców potwierdzających poprawę wyników z pierwszego badania. Z poniższego zestawienia jedynie dostępność strony Plusa i Telepolski jest na dostatecznym poziomie. Portale pozostałych przedsiębiorców nadal są oceniane, jako niedostateczne i pozostają niedostępne dla osób z niepełnosprawnością.

Dostępność stron www przedsiębiorców publicznie dostępnych usług telefonicznych będzie nadal przedmiotem działań Prezesa UKE. Również w 2018 r. zostanie przeprowadzony kolejny audyt mający na celu ponowną weryfikację zgodności stron z WCAG 2.0, AA. Dodatkowo, w przypadku największych przedsiębiorców publicznie dostępnych usług telefonicznych w 2018 r. badaniu zostanie poddana dostępność Biur Obsługi Klienta.

l.p.	Przedsiębiorca telekomunikacyjny	Adres strony internetowej	Ocena
1.	Polkomtel Sp. z o.o.	www.plus.pl	dostateczny
2.	TelePolska Sp. z o.o.	www.telepolska.pl	dostateczny
3.	Cyfrowy Polsat S.A.	www.cyfrowypolsat.pl	niedostateczny
4.	INEA S.A.	www.inea.pl	niedostateczny
5.	Lycamobile Sp. z o.o.	www.lycamobile.pl	niedostateczny
6.	MNI S.A.	www.mnicu.pl	niedostateczny
7.	Multimedia Polska S.A.	www.multimedia.pl	niedostateczny
8.	Novum S.A.	www.t-novum.pl	niedostateczny
9.	Oxylion S.A.	www.inotel-voip.pl	niedostateczny

l.p.	Przedsiębiorca telekomunikacyjny	Adres strony internetowej	Ocena
10.	P4 Sp. z o.o.	www.play.pl	niedostateczny
11.	Polkomtel Sp. z o.o.	www.plushbezlimitu.pl	niedostateczny
12.	Telestrada S.A.	www.telestrada.pl	niedostateczny
13.	Telestrada S.A.	www.lajtmobile.pl	niedostateczny
14.	Telestrada S.A.	www.nom1044.pl	niedostateczny
15.	T-Mobile Polska S.A.	www.t-mobile.pl	niedostateczny
16.	T-Mobile Polska S.A.	www.heyah.pl	niedostateczny
17.	TOYA Sp. z o.o.	www.toya.net.pl	niedostateczny
18.	Vectra S.A.	www.vectra.pl	niedostateczny

I etap

Badanie eksperckie
przeprowadzili specjaliści
Fundacji Widzialni, które
obejmowało stronę główną
oraz wybrane podstrony
serwisu dla potwierdzenia
czy badane elementy
stosowane są z konsekwencją
czy są dziełem przypadku.

Analizowane elementy

1.

Odpowiedniki tekstowe dla elementów graficznych i animacji

0 – rażące zaniedbanie

1 – częściowy brak

2 – są

Każdy element graficzny jak wykres, zdjęcie, ozdobnik, itp. osadzony na stronie internetowej powinien posiadać tekst alternatywny. Dzięki temu grafiki będą dostępne dla osób niewidomych korzystających z programów czytających. Taki tekst alternatywny pojawi się również w momencie kiedy obrazek nie będzie mógł być załadowany na stronie z różnych przyczyn. Jest to najważniejsza i podstawowa zasada tworzenia dostępnych treści internetowych. Treść tekstu alternatywnego musi być dostosowana do funkcji jaką pełni opisywana grafika na stronie. Jeśli jest to zdjęcie przekazujące informację wówczas

w krótkich słowach należy ją opisać. Jeśli jest to grafika, która nie przekazuje żadnej informacji a pełni tylko funkcję ozdobną atrybut określający tekst alternatywny (**alt**) musi być pusty. Jeśli grafika pełni rolę odnośnika wówczas należy jasno w treści alternatywnej przekazać informację dokąd użytkownik trafi lub jaką akcję wykona.

2.

Etykiety dla pól formularzy

- 0 – rażące zaniedbanie
- 1 – częściowy brak
- 2 – są

Dzięki formularzom możliwa jest interakcja pomiędzy użytkownikiem a stroną www lub komunikacja z innymi użytkownikami. Dla osób widzących większość formularzy jest zrozumiała. Inaczej jest w przypadku osób niewidomych. Programy czytające, którymi się posługują powinny przekazać informację o nietekstowych elementach jakimi są pola edycyjne, pola wyboru, listy rozwijane, itp.

Będzie to możliwe w momencie kiedy każde z pól formularza będzie powiązane w kodzie HTML z etykietą. W przypadku, gdy w formularzu znajdują się grupy opcji do zaznaczenia, np. przy pomocy pól **radio** albo **checkbox**, należy stosować grupowanie pól formularzy. Należy je stosować wszędzie tam, gdzie tematycznie można pogrupować pola formularza. Zwłaszcza w sytuacji, gdy pola mogą się powtarzać, np. przy składaniu zamówienia będą to pola adresu zamieszkania i pola adresu dostarczenia przesyłki.

3.

Użycie nagłówków

- 0 – rażące zaniedbanie
- 1 – są, ale niepoprawna struktura lub hierarchia
- 2 – poprawne

Nagłówki pełnią bardzo ważną rolę informacyjną i nawigacyjną dla osób niewidomych. Użytkownicy widzący skanują stronę wzrokiem i od razu mogą zidentyfikować główne sekcje strony internetowej. Osoby niewidome natomiast muszą

poświęcić dużo więcej czasu aby program czytający przekazał w formie głosu informacje zawarte w serwisie. Dzięki skrótom klawiaturowym dostępnym w programie czytającym niewidomi mogą szybko poruszać się m.in. po nagłówkach. Dzięki temu mogą błyskawicznie przechodzić do głównych sekcji serwisu bez konieczności żmudnego odsłuchiwania całej treści linia za linią. Najistotniejszą rzeczą jest, aby konsekwentnie stosować nagłówki oraz w odpowiedniej hierarchii.

4.

Użycie list

- 0 – rażące zaniedbanie
- 1 – słabe wykorzystanie
- 2 – poprawne

Listy (wypunktowane, numerowane, definicji) podobnie jak nagłówki są dla osób niewidomych jednym z podstawowych elementów nawigacyjnych i informacyjnych. Dzięki skrótom klawiaturowym dostępnym w programie czytającym niewidomi mogą poruszać się pomiędzy listami.

Dodatkową informacją przekazywaną przez czytniki ekranu jest ilość elementów w liście oraz czy nastąpiło zagnieżdżenie. Jest to doskonała konstrukcja do tworzenia menu, które często zawierają dziesiątki a nawet setki linków. Dzięki liście użytkownik wie z jaką ilością linków w menu ma do czynienia oraz dzięki możliwości zagnieżdżania list o jego hierarchii.

5.

Kontrast tekstów w stosunku do tła

- 0 – w większości zły
- 1 – istnieją elementy mało kontrastowe
- 2 – w większości dobry lub istnieje możliwość zmiany

Minimalny kontrast pomiędzy tekstem lub grafikami tekstowymi a tłem powinien być w stosunku 4,5:1. Jeżeli nie można uzyskać odpowiedniego kontrastu, np. ze względu na utrzymanie identyfikacji wizualnej firmy, instytucji itp. należy zapewnić kontrolki, które przełączą serwis w wysoki kontrast. Najlepiej, jeśli użytkownik będzie

mógł wybrać kilka zestawów kolorystycznych. Warunkiem koniecznym jest, aby kontrolki zmiany kontrastu spełniały wymagania kontrastu w stosunku 4,5:1 oraz aby wersja w wysokim kontraście posiadała taką samą zawartość oraz funkcjonalność. Nie należy zapominać o użytkownikach, którzy korzystają z trybów wysokiego (odwróconego) kontrastu dostępnych np. w systemie operacyjnym lub w dedykowanych aplikacjach asystujących jak np. ZoomText. Wówczas nie tylko cały interfejs systemu i oprogramowania jest zmieniony, ale wygląd stron internetowych również. Należy zadbać o to, aby wszystkie informacje, elementy nawigacyjne, formularze były również w tym trybie widoczne.

6.

Jednoznaczne tytuły stron

0 – niejednoznaczny

1 – jednoznaczny

Każda podstrona serwisu internetowego powinna mieć unikalny i sensowny tytuł. Spełnia on kilka ważnych funkcji:

- jest to pierwszy tekst, który odczytują osoby korzystające z programów czytających,
- otwarte okna przeglądarki są nazwane tytułem serwisu. Dzięki temu użytkownik jest w stanie zidentyfikować okno z podstroną, która go interesuje,
- jest istotny dla pozycjonowania, np. Google wyżej punktuje znalezione słowo kluczowe, jeśli występuje w tytule strony oraz wyświetla go w wynikach wyszukiwania,
- nazwa pliku przy zapisie strony offline jest tytułem serwisu. W przeglądarce internetowej strona dodana do ulubionych lub zakładek zapisana jest pod aktualnym tytułem.

7.

Sens odnośników

0 – rażące zaniedbanie

1 – zdarzają się źle opisane

2 – poprawnie opisane

Wszystkie elementy aktywne takie jak linki, przyciski formularza nie mogą być dla użytkowników dwuznaczne. Muszą być wystarczająco opisane z określeniem swojego celu, bezpośrednio z linkowanego tekstu lub w pewnych przypadkach – z linku w swoim kontekście np.: w paragrafach, które go otaczają, elementach list, komórkach lub nagłówkach tabeli. Nie należy używać linków typu: „więcej”, „tu”, „kliknij tutaj”, „wszystkie”, które poza kontekstem nic nie znaczą.

8.

Obsługa za pomocą klawiatury i widoczność zaznaczenia

- 0 – rażące zaniedbanie (brak możliwości obsługi istotnych funkcjonalności lub brak widocznego zaznaczenia – fokusa)
- 1 – możliwa, ale nie dla wszystkich elementów lub słaba widoczność zaznaczenia – fokusa
- 2 – poprawna

Każdy element serwisu oraz każda jego funkcjonalność powinna być dostępna przy użyciu klawiatury, za wyjątkiem

tych, które konwencjonalnie nie mogą być wykonane klawiaturą (np. rysunek odręczny). Spełnienie tych wymagań będzie szczególnie ważne dla użytkowników niewidomych i/lub korzystających tylko z klawiatury np. użytkowników z zaburzeniami koordynacji ruchowej i niewydolności mięśniowej górnych partii ciała. Należy zadbać przede wszystkim o to, aby każdy element aktywny był przedstawiony za pomocą jego semantycznego odpowiednika HTML: dla linków będzie to znacznik `<a>`, który powinien zawierać atrybut href, dla pól formularzy będą to znaczniki np. `<input>`, `<select>`, `<button>` itp. Szczególną uwagę należy zwrócić na wykonywanie zdarzeń typu: **onclick**, **onmouseover** itp., zwłaszcza jeśli zachodzą one na elementach nie aktywnych. Wówczas nie będzie możliwe wykonanie zadania bez użycia myszki. Obsługując serwis za pomocą klawiatury, użytkownik musi wiedzieć, na którym aktywnym elemencie się znajduje. Można to sprawdzić, poruszając się po stronie klawiszem Tab. Absolutne minimum to pozostawienie domyślnych ustawień wyglądu fokusa przeglądarki.

9.

Język dokumentu

0 – brak lub źle zdefiniowany

1 – poprawny

Główny język strony powinien być określony za pomocą atrybutu **lang** w znaczniku HTML. Jest to bardzo ważne ponieważ programy czytające obsługujące wiele języków mogą dostosować wymowę i składnię do zadeklarowanego języka, używając odpowiedniego akcentu. Jeśli dla wersji polskiej będzie ustawiony inny język, wówczas program czytający zacznie polski tekst odczytywać w innym języku, powodując tym tekst całkowicie niezrozumiałym.

10.

Bezpośredni dostęp (skip links)

0 – całkowity brak lub błędnie działające

1 – poprawny

Niewielu użytkowników ma czas na odczytywanie i analizowanie wszystkich treści na stronie internetowej. Użytkownicy bez dysfunkcji mają ten komfort, że wzrokowo są w stanie szybko wyselekcjonować i odszukać interesujące elementy lub przy użyciu myszy szybko przewinąć stronę góra/dół. Programy czytające odczytują treści liniowo, więc odszukanie interesującej informacji trwa długo. Pomimo tego, że każdy program czytający posiada skróty klawiaturowe, dzięki którym można poruszać się po dowolnych elementach serwisu: nagłówkach, linkach, listach, polach formularzy, akapitach etc., to w dalszym ciągu problemem jest czas, szybkość i gwarancja dotarcia do pożądanego informacji. Można szybko i małym nakładem pracy ułatwić nawigację i pominięcie powtarzających się na podstronach stałych elementów, jak np. informacje w nagłówku czy menu

serwisu. Pierwszą informacją „wyświetloną” (informacja ta niekoniecznie musi być widoczna w serwisie) przez przeglądarkę będzie menu służące do przechodzenia, bez przeładownia strony, do istotnych treści serwisu za pomocą kotwic.

11.

Wyszukiwarka

0 – nie ma lub nie działa

1 – jest

Przyjazna strona to, m.in. taka, w której użytkownik jest w stanie szybko i wygodnie odnaleźć informacje. Musi mieć możliwość znaleźć treści w serwisie w inny sposób niż standardowa nawigacja np. za pomocą wyszukiwarki.

12.

Dodatkowe ułatwienia (zmiana kontrastu, powiększanie czcionek, język migowy)

0 – brak

1 – niewielkie

2 – różnorodne

Zaleca się udostępnienie na stronie internetowej mechanizmu polegającego na stopniowym powiększaniu rozmiaru tekstu lub zmiany wersji kontrastowej. Rodzajów wad wzroku jest bardzo dużo: krótkowzroczność, dalekowzroczność, astygmatyzm, nierozróżnianie barw, itp. Do tych dysfunkcji należy dodać problemy związane z wiekiem dojrzałym. Osobom starszym trudniej jest sprawnie poruszać się po zasobach internetowych. Osoby z wadami wzroku wcale nie muszą korzystać z oprogramowania powiększającego i często nie wiedzą, że mają możliwość powiększania tekstu w przeglądarce. Nie należy zakładać, że każdy, użytkownik internetu doskonale zna swój system i wszystkie opcje przeglądarki. Ponadto nie zawsze korzysta ze swojego komputera na którym znajdowałoby się odpowiednie

oprogramowanie dostosowujące kontrast. Jeśli zostaną wdrożone wspomniane mechanizmy i będą one łatwe do odnalezienia na stronie, to dla dużej grupy odbiorców korzystanie ze strony będzie bardziej komfortowe. Dla ważnych informacji dedykowanych osobom Głuchym zaleca się również udostępnianie informacji w Polskim Języku Migowym.

13.

Poprawność kodu HTML

0 – błędy

1 – brak błędów

Kod HTML musi być wolny od błędów czyli musi być zgodny z zadeklarowanym typem dokumentu. Jeśli autor zadeklarował, że serwis jest napisany w XHTML 1.0, HTML 4.01, HTML 5 to musi spełnić dany standard. Należy zwrócić szczególną uwagę, aby znaczniki HTML były prawidłowo podomykane oraz żeby nie dublować wartości atrybutów id.



II etap

Badanie z użytkownikami

niepełnosprawnymi

przeprowadzili specjaliści

Fundacji Integracja.

Celem badania było sprawdzenie

dostępności serwisu

dla użytkowników z różnymi

rodzajami niepełnosprawności.

Obejmuje to użytkowników

zagrożonych wykluczeniem

cyfrowym tj. osób z dysfunkcjami

narządu wzroku i słuchu.



Scenariusze zadań osoby niewidomej

Zadanie 1

Scenariusz zadania

Potrzebujesz kontaktu z Biurem Obsługi Klienta. Wyszukaj na stronie link prowadzący do strony umożliwiającej rozmowę z konsultantem biura lub wysłanie zapytania przez formularz.

Cel badania

Badanie ma charakter użytkowy. Kontakt jest bardzo ważnym elementem każdego serwisu i funkcjonalność ta powinna być dostępna bez przeszkód w sposób szybki i wygodny.

Zadanie 2

Scenariusz zadania

Jesteś zainteresowany tematem usług a konkretnie

jakością usług. Sprawdź informacje o usługach korzystając z zamieszczonej na stronie wyszukiwarki.

Napisz czy wyszukiwarka jest łatwa w lokalizacji.

Opisz wyniki wyszukiwania.

Cel badania

Sprawdzenie czy zrealizowano dostępność

wyszukiwarki tj. jej prawidłowy opis i konstrukcję.

Sprawdzenie poprawności działania wyszukiwarki na podstawie uzyskiwanych wyników wyszukiwania.

Zadanie 3

Scenariusz zadania

Twoim zadaniem jest wypełnienie formularza. Opisz problemy utrudniające wypełnienie formularza. Twoim zadaniem jest wykonanie próby wysłania wiadomości e-mail do Biura Obsługi Klienta. Wykorzystaj do tego formularz przeznaczony do kontaktu z mediami. Podaj na jaki adres wysłana jest wiadomość do BOK.

Cel badania

Sprawdzenie dostępności formularzy wynikającej

z prawidłowego opisu jego pól, dostępnych podpowiedzi oraz zabezpieczeń przed spamem dla użytkowników niewidomych.



Scenariusze zadań osoby słabowidzącej

Zadanie 1

Scenariusz zadania

- Sprawdź, czy kontrast tekstów i linków na stronie umożliwia swobodne korzystanie z zamieszczonych treści i nie utrudnia nawigacji.
- Sprawdź, czy zastosowanie dużego powiększenia zapewnia dostęp do wszystkich treści strony oraz nie sprawia utrudnień w nawigacji.

Cel badania

Sprawdzenie czy kontrast tekstów i linków na stronie umożliwia swobodne korzystanie z treści

i nie utrudnia nawigacji.

Sprawdzenie czy stosowanie dużego powiększenia zapewnia dostęp do wszystkich treści strony oraz nie sprawia utrudnień w nawigacji.

Zadanie 2

Scenariusz zadania

Oceń widoczność fokusa w skali 0 do 5, gdzie 0 oznacza brak widoczności a 5 – bardzo dobrą widoczność.

Cel badania

Sprawdzenie poziomu widoczności fokusa.

Zadanie 3

Scenariusz zadania

- Sprawdź, czy kontrast tekstów i linków na stronie umożliwia swobodne korzystanie z zamieszczonych treści i nie utrudnia nawigacji.
- Sprawdź, czy zastosowanie dużego powiększenia zapewnia dostęp do wszystkich treści strony oraz nie sprawia utrudnień w nawigacji.

Cel badania

Sprawdzenie, czy kontrast tekstów i linków na stronie umożliwia swobodne korzystanie z treści i nie utrudnia nawigacji.

Sprawdzenie, czy stosowanie dużego powiększenia zapewnia dostęp do wszystkich treści strony oraz nie sprawia utrudnień w nawigacji.

Identyczny scenariusz stosowano w zadaniu 1. Badanie dotyczyło wtedy strony głównej serwisu. Ten scenariusz dotyczy strony dodatkowej, co pozwoli dokładniej ocenić stan kontrastu tekstu i linków stron serwisu



Scenariusze zadań osoby niesłyszącej

Zadanie 1

Scenariusz zadania

Potrzebujesz kontaktu z Biurem Obsługi Klienta. Wyszukaj

na stronie link prowadzący do strony umożliwiającej wysłanie zapytania przez formularz.

Cel badania

Sprawdzenie, czy istnieją w serwisie możliwości kontaktu z wykorzystaniem tekstu lub języka migowego. Potrzeba taka wynika z typu niepełnosprawności użytkownika. Badanie ma charakter użytkowy.

Zadanie 2

Scenariusz zadania

Sprawdź, czy strona zawiera „Mapę stron”, która może ułatwić Ci odszukanie tematu, uzyskanie informacji lub rozwiązanie problemu.

Cel badania

Sprawdzenie czy istnieją w serwisie inne możliwości nawigacji poza linkami menu. Mapa stron umożliwia osobie niesłyszącej większe zrozumienie treści serwisu i szybszy dostęp do informacji.

Zadanie 3

Scenariusz zadania

Wypełnij zamieszczony na stronie formularz kontaktowy. Określ dostępność tego formularza. Twoim zadaniem jest wykonanie próby wysłania wiadomości e-mail do Biura Obsługi Klienta. Wykorzystaj do tego formularz przeznaczony do kontaktu z mediami. Podaj na jaki adres wysyłana jest wiadomość do BOK.

Cel badania

Sprawdzenie dostępności formularzy dla użytkowników niesłyszących.

Badane serwisy

1. www.lycamobile.pl
2. www.t-novum.pl
3. www.wrodzinie.com.pl
4. www.mnicu.pl
5. www.orange.pl
6. www.njumobile.pl
7. www.fcn.pl
8. www.multimedia.pl
9. www.inotel-voip.pl
10. www.cyfrowypolsat.pl
11. www.netia.pl
12. www.petrotel.pl
13. www.inea.pl
14. www.t-mobile.pl
15. www.heyah.pl
16. www.halonet.pl
17. www.toya.net.pl
18. www.telepolska.pl
19. www.upc.pl
20. www.telestrada.pl
21. www.lajtmobile.pl
22. www.nom1044.pl
23. www.vectra.pl
24. www.play.pl
25. www.plus.pl
26. www.plushbezlimitu.pl

Punktacja i ocena

Maksymalna liczba możliwych do uzyskania punktów w każdej z części badania:

- I etap (analiza ekspercka elementów) – **21 punktów**
- II etap (zadania użytkowników) – **18 punktów**

W sumie maksymalna liczba możliwych do uzyskania punktów dla badanego serwisu – **39**

0 – 27 punktów	ocena niedostateczna
28 – 32 punkty	ocena dostateczna
33 – 36 punktów	ocena dobra
37 – 39 punktów	ocena bardzo dobra



Wyniki badanych stron

Wyniki I etapu

Nazwa	Adres URL	Suma (21)	1. odpowiedniki tekstowe (2)	2. etykiety (2)	3. nagłówki (2)	4. listy (2)	5. kontrast (2)	6. tytuł strony (1)	7. sens linków (2)	8. obsługa z klawiatury (2)	9. język dokumentu (1)	10. skip linki (1)	11. wyszukiwarka (1)	12. dodatkowe ułatwienia (2)	13. X (HTML) (1)
Lycamobile	www.lycamobile.pl	3	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
Novum	www.t-novum.pl	6	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0
Aero 2	www.wrodzinie.com.pl	8	0	1	1	2	1	1	0	0	1	0	1	0	0
MNI	www.mnicu.pl	12	0	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0
Orange	www.orange.pl	15	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	0	0
Orange	www.njumobile.pl	13	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Aiton Caldwell	www.fcn.pl	9	0	0	1	1	2	1	0	0	1	0	1	2	0
Multimedia	www.multimedia.pl	6	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Oxylion	www.inotel-voip.pl	8	0	0	1	2	1	1	1	2	0	0	0	0	0
Cyfrowy Polsat	www.cyfrowypolsat.pl	9	0	0	1	1	1	0	1	2	0	1	0	2	0
Netia	www.netia.pl	5	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	2	0
Petrotel	www.petrotel.pl	8	1	0	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0
Inea	www.inea.pl	10	1	0	1	2	1	1	1	0	1	0	0	2	0

Nazwa	Adres URL	Suma (21)	1. odpowiedniki tekstowe (2)	2. etykiety (2)	3. nagłówki (2)	4. listy (2)	5. kontrast (2)	6. tytuł strony (1)	7. sens linków (2)	8. obsługa z klawiatury (2)	9. język dokumentu (1)	10. skip linki (1)	11. wyszukiwarka (1)	12. dodatkowe ułatwienia (2)	13. X (HTML) (1)
T - Mobile	www.t-mobile.pl	7	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	0	0	0
T - Mobile	www.heyah.pl	9	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0	1	0	0
Tartel	www.halonet.pl	11	1	1	1	2	1	1	1	1	0	0	0	2	0
Toya	www.toya.net.pl	13	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	0	2	0
Telepolska	www.telepolska.pl	11	0	0	1	1	1	1	1	2	1	0	1	2	0
UPC	www.upc.pl	14	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	0
Telestrada	www.telestrada.pl	7	0	0	0	1	2	1	1	0	1	0	0	1	0
Telestrada	www.lajtmobile.pl	7	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	2	0
Telestrada	www.nom1044.pl	10	1	1	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	0
Vectra	www.vectra.pl	10	1	1	0	2	1	1	1	0	1	0	0	2	0
P4	www.play.pl	13	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0
Polkomtel	www.plus.pl	14	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	0
Polkomtel	www.plushbezlimitu.pl	11	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0

Wyniki II etapu

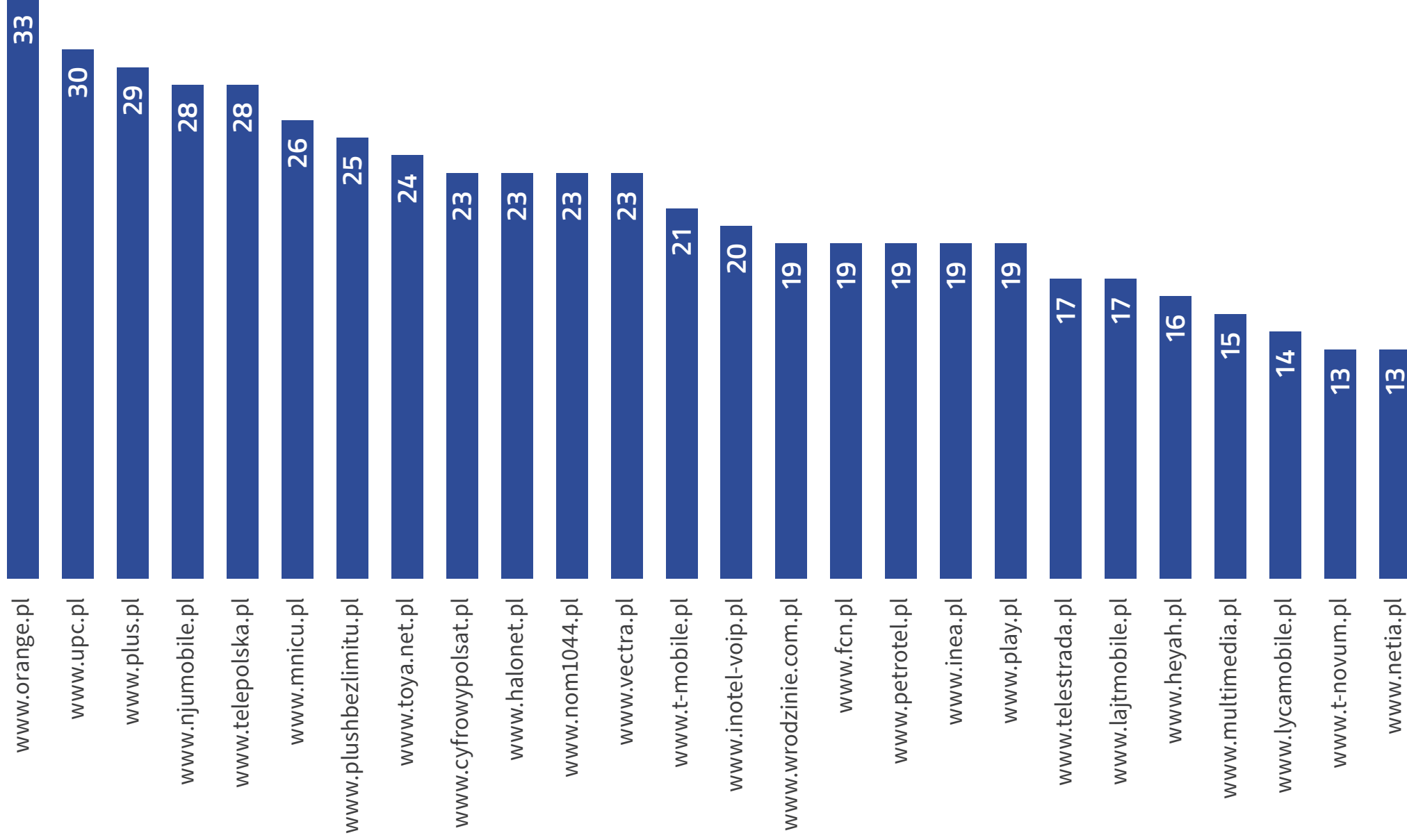
Nazwa	Adres URL	Osoba niewidoma	Osoba słabowidząca	Osoba niedosłysząca	Suma
Lycamobile	www.lycamobile.pl	2	3	6	11
Novum	www.t-novum.pl	2	3	2	7
Aero 2	www.wrodzinie.com.pl	5	2	4	11
MNI	www.mnicu.pl	4	6	4	14
Orange	www.orange.pl	6	6	6	18
Orange	www.njumobile.pl	6	5	4	15
Aiton Caldwell	www.fcn.pl	4	2	4	10
Multimedia	www.multimedia.pl	3	2	4	9
Oxylion	www.inotel-voip.pl	4	4	4	12
Cyfrowy Polsat	www.cyfrowypolsat.pl	4	4	6	14
Netia	www.netia.pl	2	2	4	8
Petrotel	www.petrotel.pl	1	4	6	11
Inea	www.inea.pl	4	3	2	9

Nazwa	Adres URL	Osoba niewidoma	Osoba słabowidząca	Osoba niedosłysząca	Suma
T - Mobile	www.t-mobile.pl	4	6	4	14
T - Mobile	www.heyah.pl	1	2	4	7
Tartel	www.halonet.pl	2	6	4	12
Toya	www.toya.net.pl	2	5	4	11
Telepolska	www.telepolska.pl	5	6	6	17
UPC	www.upc.pl	6	4	6	16
Telestrada	www.telestrada.pl	2	4	4	10
Telestrada	www.lajtmobile.pl	2	4	4	10
Telestrada	www.nom1044.pl	3	6	4	13
Vectra	www.vectra.pl	5	4	4	13
P4	www.play.pl	4	0	2	6
Polkomtel	www.plus.pl	5	6	4	15
Polkomtel	www.plushbezlimitu.pl	4	4	6	14

Punktacja końcowa

Nazwa	Adres URL	I etap (21)	II etap (18)	Suma	%	Ocena
Lycamobile	www.lycamobile.pl	3	11	14	36	niedostateczny
Novum	www.t-novum.pl	6	7	13	33	niedostateczny
Aero 2	www.wrodzinie.com.pl	8	11	19	49	niedostateczny
MNI	www.mnicu.pl	12	14	26	67	niedostateczny
Orange	www.orange.pl	15	18	33	85	dobry
Orange	www.njumobile.pl	13	15	28	72	dostateczny
Aiton Caldwell	www.fcn.pl	9	10	19	49	niedostateczny
Multimedia	www.multimedia.pl	6	9	15	38	niedostateczny
Oxylion	www.inotel-voip.pl	8	12	20	51	niedostateczny
Cyfrowy Polsat	www.cyfrowypolsat.pl	9	14	23	59	niedostateczny
Netia	www.netia.pl	5	8	13	33	niedostateczny
Petrotel	www.petrotel.pl	8	11	19	49	niedostateczny
Inea	www.inea.pl	10	9	19	49	niedostateczny

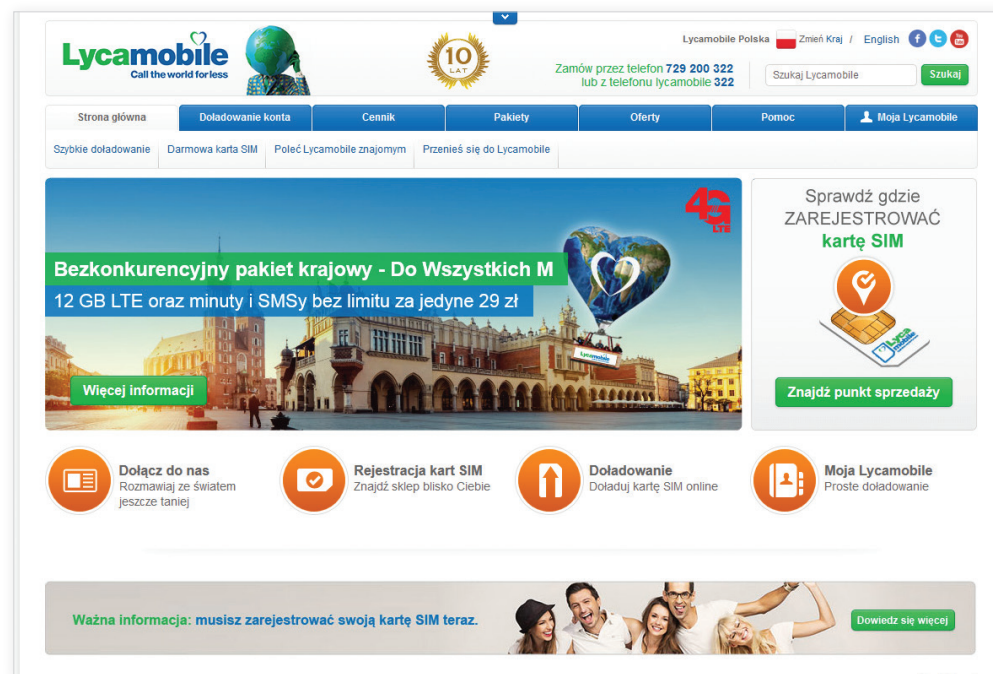
Nazwa	Adres URL	I etap (21)	II etap (18)	Suma	%	Ocena
T - Mobile	www.t-mobile.pl	7	14	21	54	niedostateczny
T - Mobile	www.heyah.pl	9	7	16	41	niedostateczny
Tartel	www.halonet.pl	11	12	23	59	niedostateczny
Toya	www.toya.net.pl	13	11	24	62	niedostateczny
Telepolska	www.telepolska.pl	11	17	28	72	dostateczny
UPC	www.upc.pl	14	16	30	77	dostateczny
Telestrada	www.telestrada.pl	7	10	17	44	niedostateczny
Telestrada	www.lajtmobile.pl	7	10	17	44	niedostateczny
Telestrada	www.nom1044.pl	10	13	23	59	niedostateczny
Vectra	www.vectra.pl	10	13	23	59	niedostateczny
P4	www.play.pl	13	6	19	49	niedostateczny
Polkomtel	www.plus.pl	14	15	29	74	dostateczny
Polkomtel	www.plushbezlimitu.pl	11	14	25	64	niedostateczny



A blue-tinted photograph of a business meeting. Several people in professional attire are gathered around a computer monitor. One man is pointing at the screen, which displays a website layout with various sections and controls. The overall atmosphere is collaborative and focused on digital design or development.

Cechy badanych stron

W serwisie żadne pole formularza nie posiada etykiet. Struktura nagłówków nie istnieje. Jeden nagłówek trzeciego poziomu zdecydowanie nic nie wnosi. Na stronie głównej znajduje się wiele pustych odnośników, niezrozumiałych dla programów czytających. Praktycznie każdy odnośnik posiada zdublowaną informację w swoim tytule, powodując tzw. efekt jąkania czyli kilkukrotne powtarzanie tej samej informacji. Odnośniki typu „więcej”, „kup”, „kupcie tutaj” również nie informują jednoznacznie dokąd użytkownik trafi lub co ma kupić. Aby znaleźć sklep w swojej okolicy należy podać kod przepisany z obrazka (CAPTCHA). Takie rozwiązanie skutecznie uniemożliwia skorzystanie z tej funkcjonalności przez osoby z dysfunkcjami wzroku. Nie do końca poprawnie wykorzystane listy. Brakuje również dodatkowych ułatwień. Przede wszystkim konieczna jest możliwość podwyższenia kontrastu ponieważ aktualnie wiele elementów nie spełnia minimalnych wymagań określonych w standardzie WCAG 2.0. Całkowity brak fokusa skutecznie uniemożliwia korzystanie z serwisu za pomocą klawiatury. Wiele tytułów podstron nie opisuje dokładnie na jakiej stronie użytkownik się znajduje. Na stronie głównej tytuł jest obcięty. Brakuje również definicji głównego



języka dokumentu, dzięki któremu aplikacje asystujące rozpoznają w jakim języku mają odczytywać zawartość strony. Nawigacja może być również utrudniona z powodu braku tzw. skip linków. Kod HTML posiada błędy.

W serwisie brakuje struktury nagłówków. Teksty alternatywne dla grafik nie są adekwatne do ich zawartości, np. grafika zawierająca logo i numer telefonu infolinii posiada tekst alternatywny „baner”. Podobna sytuacja występuje dla centralnie umieszczonych grafik kierujących do poszczególnych usług. Odnośniki opisane w ten sposób są całkowicie niezrozumiałe dla osób korzystających z programów czytających. Dodatkowym poważnym utrudnieniem stanowią pola formularza, które nie posiadają etykiet. Większość elementów na stronie głównej nie spełnia minimalnych wymagań kontrastu. Co prawda jest link, który daje możliwość włączenia wersji o wysokim kontraście lecz po pierwsze jest on słabo widoczny (jasno zielony kolor tekstu na białym tle) a po drugie po przełączeniu wiele elementów nadal jest ledwo widocznych, jak np. numer infolinii. Wchodząc na podstrony poszczególnych usług wszelkie udogodnienia znikają. Na stronie głównej podczas nawigacji za pomocą klawiatury fokus w większości przypadków jest widoczny, poza stopką. Niestety na podstronach konkretnych usług nie jest widoczny wcale. Listy nie zostały optymalnie wykorzystane jak np. skip linki czy odnośniki w stopce na podstronach usług.



Kod HTML zawiera błędy.

Najpoważniejszym utrudnieniem w serwisie jest nawigacja za pomocą klawiatury. Aktualnie jest ona niemożliwa z powodu całkowicie niewidocznego fokusa. Dodatkowo nie ma możliwości rozwinięcia górnego menu bez użycia myszki. Niektóre informacje nie spełniają minimalnych wymagań kontrastu. Brakuje również dodatkowych ułatwień np. w postaci kontrolki zmiany kontrastu, która w sytuacji braku możliwości zmiany kolorystyki serwisu jest konieczna. Struktura i hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa. Teksty alternatywne dla grafik nie są adekwatne do ich zawartości. Grafiki pod slajderem posiadają ucięte teksty alternatywne np. „sklep inter”. Banery graficzne w slajderze wcale nie posiadają treści alternatywnych. Ponadto odnośniki w nim zawarte są puste. Praktycznie każdy odnośnik posiada zdublowaną informację w swoim tytule, powodując tzw. efekt jąkania czyli kilkukrotne powtarzanie tej samej informacji. Na stronie głównej pole wyszukiwarki posiada pustą etykietę. Nawigacja może być również utrudniona z powodu braku tzw. skip linków. Wszystkie wymienione problemy sprawiają, że obsługa serwisu za pomocą programu czytającego jest bardzo utrudniona. Kod HTML posiada błędy.

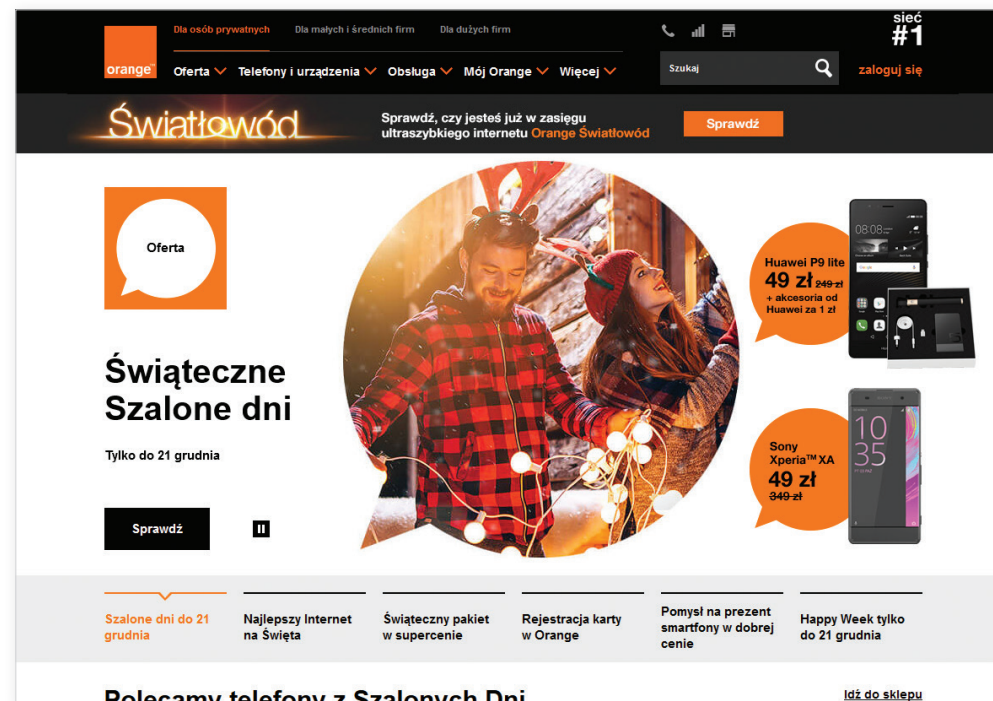


Pomimo, że serwis nie jest duży można znaleźć w nim elementy sprawiające problem dla osób z dysfunkcjami. Przede wszystkim nie ma możliwości obsługi górnego rozwijanego menu bez użycia myszki, zatem obsługa za pomocą klawiatury jest praktycznie niemożliwa. Nieprawidłowa struktura i hierarchia nagłówków. Skip link przenoszący do treści w wersji polskiej powinien brzmieć po polsku. Na podstronach listy nie zostały optymalnie wykorzystane. Odnośnik znajdujący się w nagłówku strony, kierujący do strony głównej zawierają grafikę nie posiadającą tekstu alternatywnego przez co link jest całkowicie niezrozumiały dla osób posługujących się programem czytającym. Na podstronach linki „Continue Reading” powinny być przetłumaczone na język polski, podobnie jak inne teksty np. „Search results”. Kod HTML zawiera drobne błędy.



The screenshot shows the top part of the MNI website. At the top, there is a navigation menu with the following items: STRONA GŁÓWNA, OFERTA, DOKUMENTY, FIRMA, and DLA NIEPEŁNOSPRAWNYCH. Below the menu, the main content area features a large heading: **Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2120**. The author is listed as MNI Centrum Usług S.A. 28.03.2016. The text of the article begins with "Szanowni Państwo," followed by a paragraph discussing the implementation of Regulation (EU) 2015/2120, which amends Directive 2002/22/EC and Regulation (EU) 531/2012. The text is partially obscured by a redacted area.

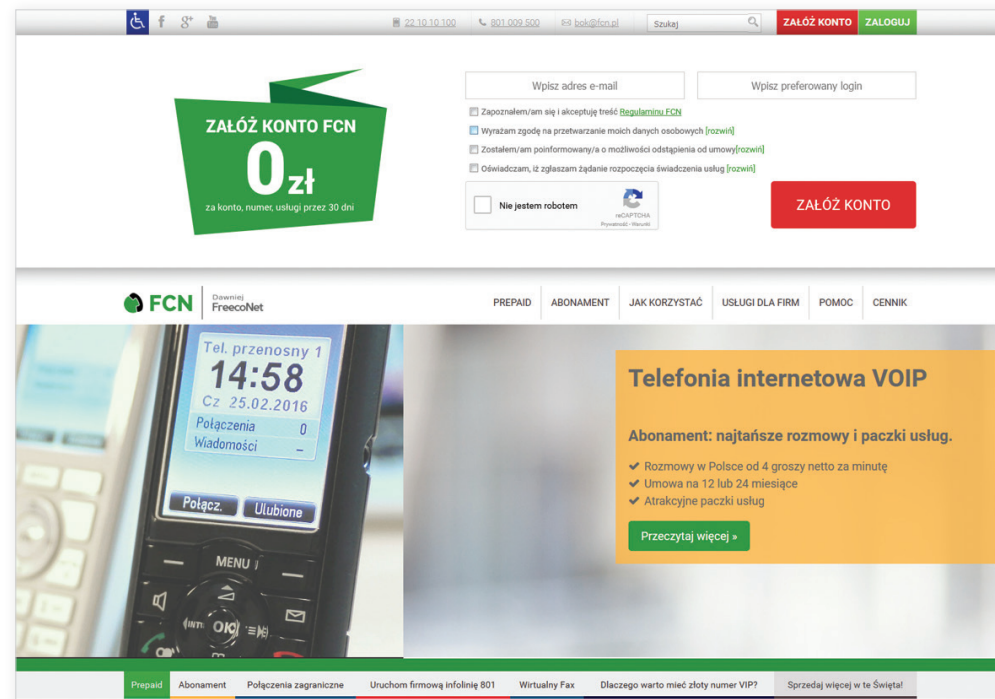
W serwisie struktura i hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa. Na uwagę zasługuje zamieszczona w formularzu rejestracji CAPTCHA, która jest możliwa do obsłużenia przez osoby korzystające z aplikacji asystujących. W serwisie występują informacje tekstowe, które nie spełniają minimalnych wymagań kontrastu określonych w standardzie WCAG 2.0. Brakuje również dodatkowych ułatwień np. w postaci kontrolki zmiany kontrastu, która w sytuacji braku możliwości zmiany kolorystyki serwisu jest konieczna. Niektóre odnośniki posiadają zdublowane treści w swoich tytułach, powodując w programach czytających tzw. efekt jąkania, czyli kilkukrotne odczytanie tej samej informacji. Kod HTML posiada błędy.



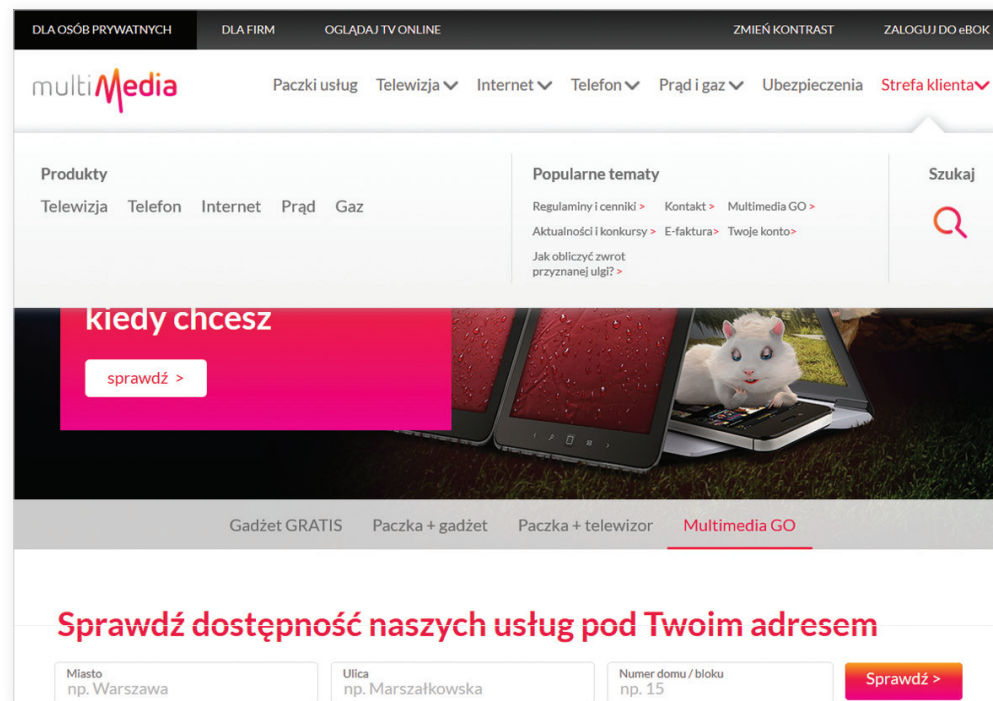
W serwisie niektóre elementy graficzne nie posiadają treści alternatywnych. Struktura i hierarchia nagłówek nie jest poprawna. Kontrast niektórych treści w stosunku do tła nie jest wystarczający. Brakuje również dodatkowych ułatwień np. w postaci kontrolki zmiany kontrastu, która jest konieczna w sytuacji braku możliwości zmiany kolorystyki serwisu. W serwisie znajduje się również kilka pustych odnośników. Podczas nawigacji za pomocą klawiatury fokus w pewnym momencie gubi się na slajdach. Kod HTML zawiera błędy.

The screenshot displays the NJU mobile website interface. At the top, there is a navigation bar with the NJU mobile logo on the left and links for 'OFERTA', 'NJUMARHET', 'OBŚLUGA', and 'ZALOGUJ SIE' on the right. The main content area features a large promotional banner with a blue background. On the left, it says 'JEŚLI SAM TO ZA MAX 29 ZŁ MIESIĘCZNIE'. In the center, there is an illustration of two cartoon characters sitting on a red sofa, one wearing a Santa hat. On the right, it says 'W PARZE MAX PO 19 ZŁ MIESIĘCZNIE'. Below the illustration, the text reads 'ROZMOWY KOMÓRKOWE, SMS-Y, MMS-Y BEZ LIMITU I 10 GB INTERNETU'. To the right of the banner are two yellow buttons: 'ZAMÓW NJU Z RACHUNKIEM' and 'ZAMÓW NJU DODATKOWY', with a 'SZCZEGÓŁY' link below them. Below the banner is a horizontal menu with items: 'W TANDEMIE ZA 19ZŁ', '40GB ZA 29ZŁ', 'ZGARNIJ GADŻETY', 'NJU DODATKOWY ZA 9 ZŁ', and 'REJESTRACJA NUMERU'. The bottom section is divided into two columns: 'Z RACHUNKIEM' and 'NUMER DODATKOWY'. Under 'Z RACHUNKIEM', it says 'BEZ LIMITU' and 'ZA MAX 29'. Under 'NUMER DODATKOWY', it says 'WHRĘĆ DRUGI NUMER' and 'ZA 9'.

W serwisie nawigacja za pomocą klawiatury jest niemożliwa z powodu całkowicie niewidocznego fokusa. Listy wypunktowane, które są zalecanym sposobem na opisywanie grup linków nie są optymalnie wykorzystane. Większość grafik nie posiada tekstów alternatywnych. Jest to szczególnie problem jeśli pełnią rolę odnośników. Wówczas osoby korzystające z programów czytających nie będą widziały dokąd prowadzą. Linki typu „czytaj więcej” lub opisy alternatywne dla logo klientów w postaci „Klient-Logo-1”, „Klient-logo-2” również nie będą zrozumiałe. Większość pól formularzy zarówno na stronie głównej jak i np. na stronie rejestracyjnej nie posiada etykiet. Hierarchia i struktura nagłówek nie jest prawidłowa. Nawigacja może być również utrudniona z powodu braku tzw. skip linków. Kod HTML posiada błędy.



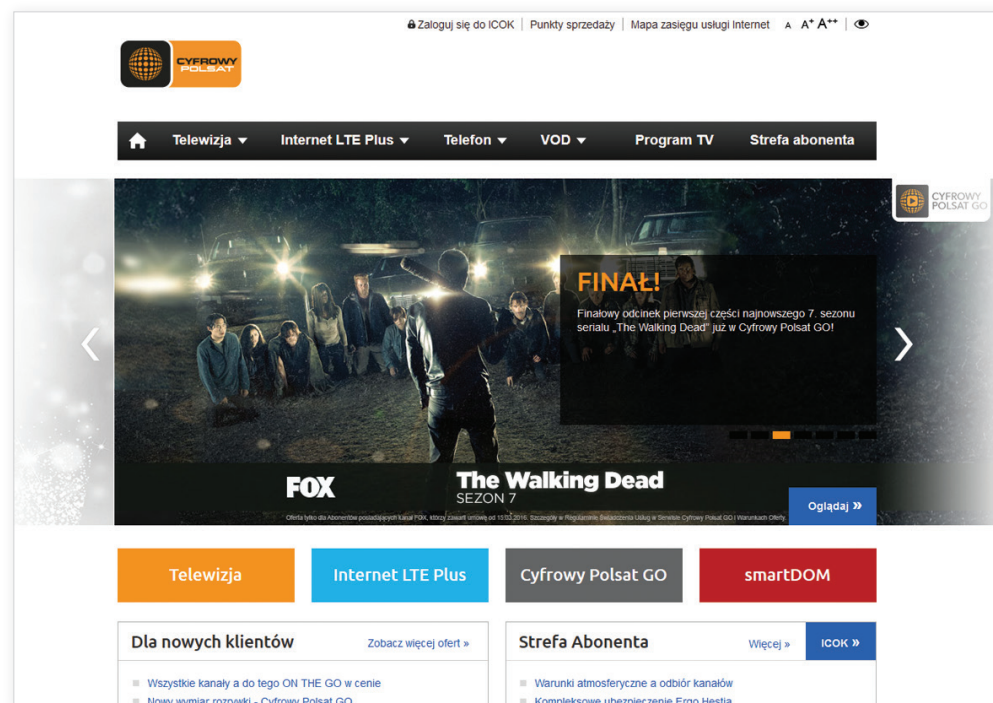
W serwisie nawigacja za pomocą klawiatury jest niemożliwa z powodu całkowicie niewidocznego fokusa. Brakuje również definicji głównego języka dokumentu, dzięki któremu aplikacje asystujące rozpoznają w jakim języku mają odczytywać zawartość strony. Hierarchia i struktura nagłówków nie jest prawidłowa. Żadne z pól formularzy na stronie głównej nie posiada etykiet. Serwis posiada możliwość zmiany kontrastu jednak w tej wersji nie wszystkie elementy spełniają minimalne wymagania określone w standardzie WCAG 2.0. Ponadto większość grafik w tym trybie została wyłączona. Listy, które są zalecany sposobem na grupowanie odnośników nie zostały optymalnie wykorzystane. Wiele odnośników nie zawiera żadnej treści. Dodatkowym utrudnieniem w zrozumieniu linków są opisy alternatywne dla grafik jak np. „Dron” w sekcji „Nowości VOD”. Ponadto linki o treści „zobacz”, „zobacz więcej”, „sprawdź” również nic nie mówią. Nawigacja może być również utrudniona z powodu braku tzw. skip linków. Kontrolki służącej do zmiany kontrastu również nie da się obsłużyć za pomocą klawiatury, ponieważ nie jest elementem aktywnym typu link/przycisk. Kod HTML posiada błędy.



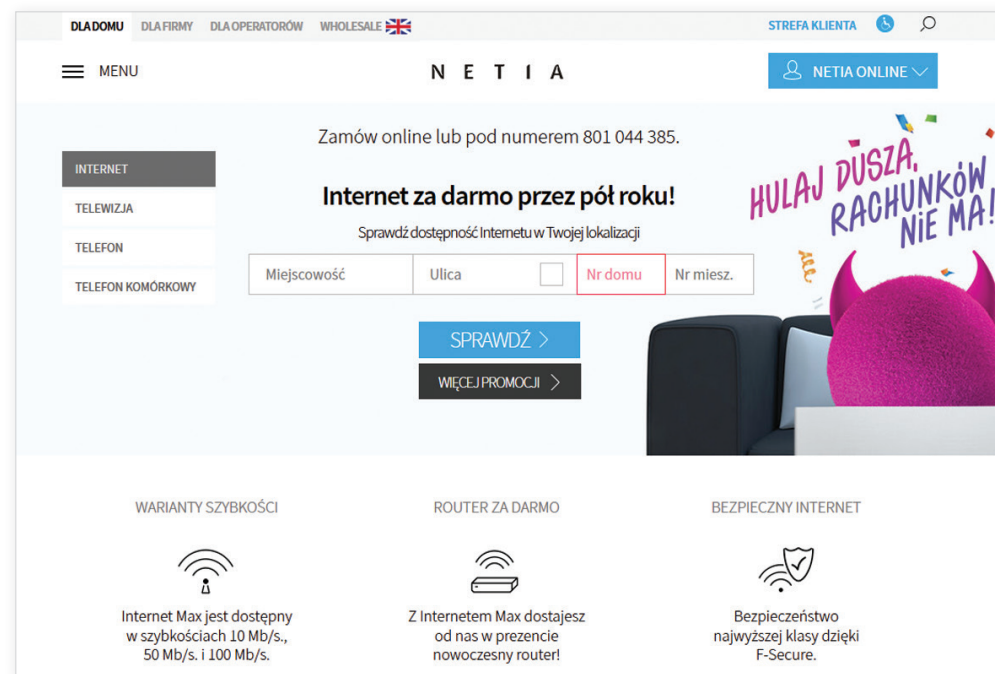
Pomimo, że serwis nie jest duży można znaleźć w nim elementy sprawiające problem dla osób z dysfunkcjami. Najpoważniejszym z nich jest główny język dokumentu, który wskazuje, że strona jest w języku angielskim. Programy czytające odczytują zawartość z polskim tekstem w języku angielskim przez co przekaz jest całkowicie niezrozumiały. Brakuje również wyszukiwarki treści. Żadne z pól formularza kontaktowego nie posiada etykiety. Struktura i hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa. Jedyne obrazy przedstawiające logo i pełniące rolę odnośnika nie posiadają tekstu alternatywnego. Kolory głównego menu oraz odnośników nie spełniają minimalnych wymagań kontrastu. Kolejnym utrudnieniem w nawigacji dla osób z dysfunkcjami jest brak tzw. skip linków służących do pomijania powtarzających się na podstronach treści. Kod HTML zawiera błędy.



W serwisie brakuje ogólnej wyszukiwarki treści. W połączeniu z nieprawidłową strukturą i hierarchią nagłówków powoduje poważne problemy w odnalezieniu informacji na stronie. Brakuje również definicji głównego języka dokumentu, dzięki któremu aplikacje asystujące rozpoznają w jakim języku mają odczytywać zawartość strony. Wiele elementów graficznych nie posiada alternatywnych treści. Jest to szczególnie istotne dla grafik pełniących rolę odnośników. Ponadto wielokrotnie pojawiające się linki o treści „kupuję”, „zobacz więcej” dodatkowo utrudniają nawigację osobom korzystającym z programów czytających. Nie wszystkie podstrony jak np. „telewizja - Internet LTE +” lub „Program tv” posiadają tytuł. Pola formularzy np. na stronach logowania oraz punktów sprzedaży nie posiadają etykiet. Ponadto na podstronie rejestracji wykorzystana została obrazkowa CAPTCHA, powodując proces rejestracji całkowicie niedostępnym dla osób korzystających z programów czytających. W udostępnionej autorskiej wersji kontrastowej nie wszystkie treści spełniają minimalne wymagania określone przez standard WCAG 2.0. Kod HTML posiada błędy.



W serwisie nie ma możliwości nawigacji za pomocą klawiatury. Po otwarciu serwisu użytkownik od razu wchodzi w formularz „Sprawdź dostępność Internetu w Twojej lokalizacji” i zostaje tam uwięziony. Nie ma możliwości przejść dalej. Brakuje również definicji głównego języka dokumentu, dzięki któremu aplikacje asystujące rozpoznają w jakim języku mają odczytywać zawartość strony. Listy, które są zalecanym sposobem na grupowanie odnośników nie zostały optymalnie wykorzystane. Duża część grafik nie posiada treści alternatywnych. Żadne z pól formularzy nie posiada etykiet. Struktura i hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa. W serwisie udostępniona jest wersja o wysokim kontraście, jednak ikona włączająca opcje ułatwień dostępu w postaci wózka inwalidzkiego na jasno niebieskim tle jest słabo widoczna i sama nie spełnia minimalnych wymagań kontrastu. Na uwagę zasługuje dołączenie na stronie możliwości połączenia się z tłumaczem migowym w opcjach ułatwienia. Tytuł serwisu na każdej podstronie jest taki sam. Kolejnym utrudnieniem w nawigacji dla osób z dysfunkcjami jest brak tzw. skip linków służących do pomijania powtarzających się na podstronach treści. W serwisie istnieje wiele pustych



odnośników oraz takich, które posiadają zdublowane treści w swoich tytułach, powodując w programach czytających tzw. efekt jąkania, czyli kilkukrotne odczytanie tej samej informacji. Kod HTML posiada błędy.

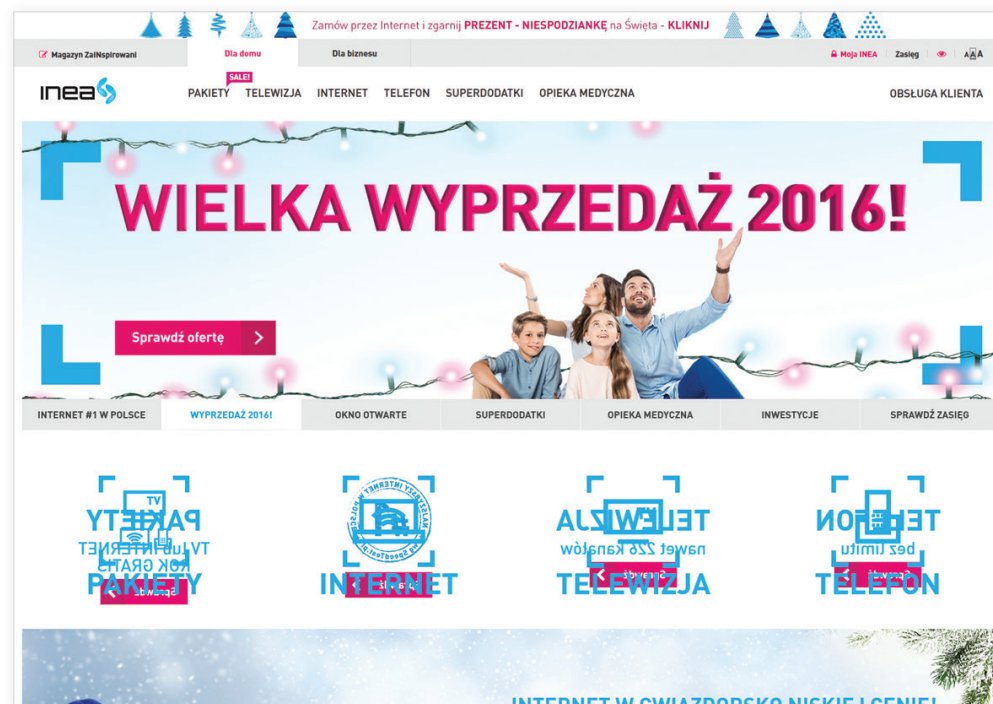
W serwisie brakuje deklaracji głównego języka dokumentu, dzięki któremu aplikacje asystujące rozpoznają w jakim języku mają odczytywać zawartość strony. Nie wszystkie strony posiadają unikalny tytuł. Brak dodatkowych ułatwień dla osób o szczególnych potrzebach, jak np. zmiana kontrastu, która w tej sytuacji jest pożądana, ponieważ nie wszystkie treści spełniają minimalne wymagania standardu WCAG 2.0. Nieprawidłowa struktura i hierarchia nagłówków.

Wiele elementów graficznych nie posiada adekwatnych do zawartości treści alternatywnych. Nawigacja za pomocą klawiatury jest utrudniona z powodu słabo widocznego lub niewidocznego wcale fokusa. Nie ma możliwości obsługi slajdera bez użycia myszy. Udostępniona wersja dla osób niepełnosprawnych posiada tylko ogólne informacje i tylko tam znajdują się dodatkowe ułatwienia w postaci powiększenia tekstu i zmiany kontrastu. Listy, które są zalecany sposobem na grupowanie odnośników nie zostały optymalnie wykorzystane. Większość pól formularzy nie posiada etykiet. Ponadto na podstronie zgłoszenia online znajduje się obrazkowa CAPTCHA, która skutecznie uniemożliwia obsługę dla osób z dysfunkcją wzroku.

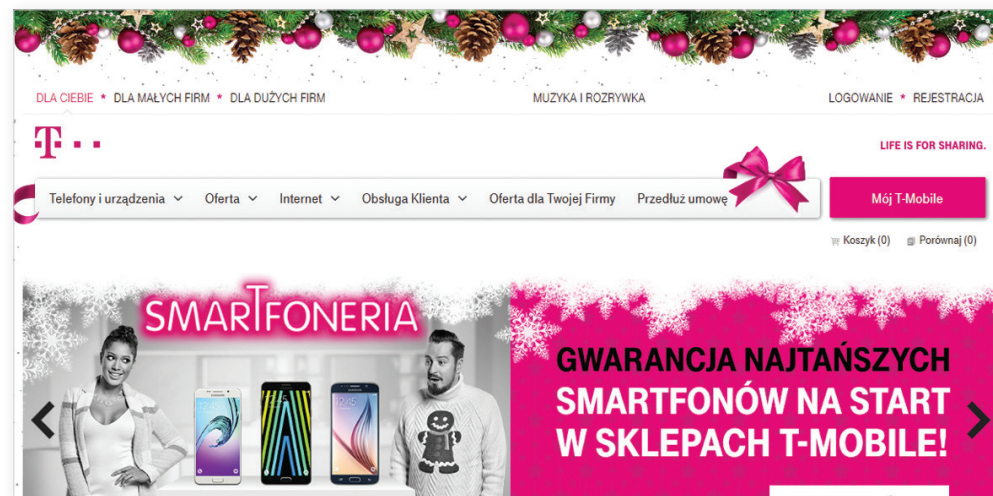


Nawigacja może być również utrudniona z powodu braku tzw. skip linków. Kod HTML posiada błędy.

W serwisie brakuje ogólnej wyszukiwarki treści. Dodatkową trudnością w nawigacji i dotarciu do informacji jest brak możliwości rozwinięcia górnego menu oraz wykorzystanie slajdera. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest bardzo utrudniona z powodu bardzo słabo lub niewidocznego wcale fokusa. Ponadto struktura i hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa. Pola formularzy nie posiadają etykiet. Niektóre elementy graficzne nie posiadają adekwatnych do zawartości opisów alternatywnych. Jest to szczególnie istotne w momencie, kiedy pełnią rolę odnośników. Wówczas nie będą one zrozumiałe dla osób korzystających z programów czytających. W serwisie udostępniona jest wersja o wysokim kontraście, jednak ikona, która ją włącza nie spełnia minimalnych wymagań kontrastu określonych w standardzie WCAG 2.0. Nawigacja może być również utrudniona z powodu braku tzw. skip linków. Kod HTML zawiera błędy.



Obrazki będące dekoracjami na stronie głównej nie posiadają pustych tekstów alternatywnych, a na stronach logo będące linkiem do strony głównej serwisu nie posiada tekstu alternatywnego, co widać np. na stronie „Wybierz telefon”. Na tej stronie można również zauważyć, że obrazki telefonów nie posiadają tekstów alternatywnych. Wszystko to nie pozwala na przyznanie punktacji w tej kategorii. Również można natrafić na pola formularzy („Filtry”), które nie posiadają etykiet tekstowych. Pozostałe formularze (Logowanie, Rejestracja) posiadają poprawnie powiązane etykiety. Struktura nagłówków jest zbyt płytka jak na zawartość serwisu. Na stronie głównej niektóre treści nie zostały opatrzone nagłówkiem. Na stronie „Wybierz telefon” można napotkać na nagłówki o pustej treści. W serwisie zostały poprawnie wykorzystane listy elementów, jednakże ich brak dla pozycji w menu rozwijanym nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w tej kategorii. Kontrast niektórych elementów jest niewystarczający, np. menu do przełączenia rodzaju klienta, czy też ścieżka okruszków. Tytuł serwisu nie zawsze poprawnie zmienia się w zależności od wybranej strony, czasami jest to adres URL, np. dla strony „Przedłuż umowę w Internecie”. W serwisie można natrafić



na linki o niejednoznacznej treści, np. „Zobacz”. Obsługa z klawiatury jest możliwa, a fokus jest widoczny. Jednak po przejściu na stronę „Wybierz telefon” widoczność fokusa pozostawia wiele do życzenia, a obsługa niektórych elementów nie jest możliwa. Nie został zdefiniowany język główny strony. Skip linki zostały ograniczone do jednego pozwalającego na przejście do głównej treści danej strony. Strona główna nie posiada wyszukiwarki, na nielicznych podstronach np. „Kontakt” pojawia się ona, jednak jest to niewystarczające, by przyznać punktację w tej kategorii. Nie posiada on żadnych dodatkowych ułatwień, np. możliwości przełączenia w wersję o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększania czcionek. Strona posiada nieliczne błędy HTML.

W serwisie można natrafić na elementy nawigacyjne będące linkami, które nie posiadają poprawnych tekstów alternatywnych, np. link do otwarcia pomocy, czy też obrazki będące tooltip'ami na stronie „Oferta”, co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w kategorii. Większość pól formularzy ma poprawnie powiązane etykiety tekstowe, jednak można natrafić na pola z brakiem etykiet tekstowych (wybór zamówienia z zakładki Oferta). Strona główna oraz podstrony serwisu nie posiadają nagłówka poziomu 1. Na niektórych podstronach (np. „Obniż koszty”) struktura nagłówków w stosunku do treści jest niewystarczająca. Na stronie poprawnie wykorzystano listy elementów. Można natrafić na elementy nawigacyjne (np. menu w stopce) niespełniające minimalnych formalnych wymagań kontrastu. W trybie wysokiego kontrastu systemu Windows wiele elementów jest niewidocznych (np. przycisk do rozwinięcia wyszukiwarki). Niekiedy tytuł wybranej strony jest ograniczony jedynie do nazwy operatora, np. dla strony „Wniosek online” został określony jako „Heyah”. W serwisie można natrafić na linki i przyciski o powtórzonych i niejednoznacznych treściach „Zobacz więcej”, „Sprawdź”, które kierują do różnych miejsc



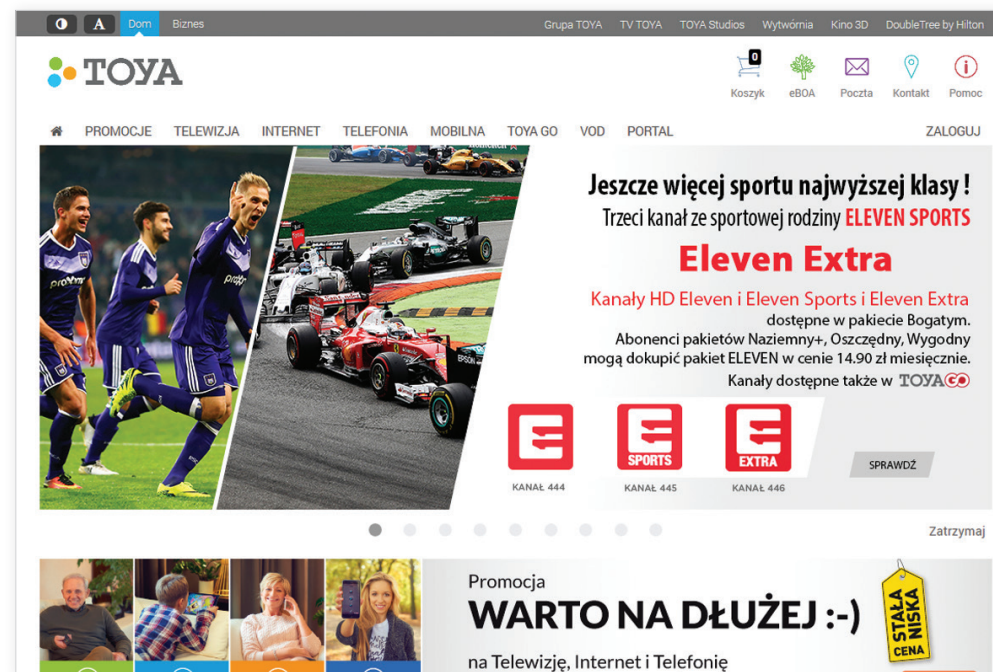
w serwisie. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury nie jest możliwa w przypadku rozwijanego menu głównego. Nie można również otworzyć wyszukiwarki. Wszystko to jest spowodowane użyciem niesemantycznych znaczników HTML. Definicja języka głównego strony została prawidłowo ustawiona dla typu dokumentu. Strona nie posiada skip linków. Strona została wyposażona w mechanizm wyszukiwania, jednakże co należy podkreślić nie jest on dostępny za pomocą klawiatury. Nie posiada on żadnych dodatkowych ułatwień, np. możliwości przełączenia w wersję o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększania czcionek. Strona posiada błędy HTML.

Nie wszystkie obrazki posiadają poprawne teksty alternatywne, np. można to zauważyć na obrazkach służących do przełączania slajdów na stronie głównej, co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji. Niektóre pola formularzy (np. na stronie „Załącz profil”) nie mają poprawnie powiązanych etykiet tekstowych. Struktura nagłówków strony głównej nie jest poprawna, zaczyna się od nagłówka poziomu 3. Na podstronach hierarchia nie została zachowana, np. na stronie „Przeniesienie numeru do HaloNet”. Listy elementów są w miarę poprawnie wykorzystane, jednakże zdarzają się przypadki linków np. w stopce strony nieprzedstawione w formie listy elementów, co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w tej kategorii. Brak list jest również widoczny na stronie „FAQ”, gdzie lista elementów została zastąpiona przez niepotrzebną tabelę. Mimo, że strona została wyposażona w autorski tryb wysokiego kontrastu, to po przejściu na niektóre z podstron jest on wyłączony, a znajdujące się tam treści nie posiadają minimalnego formalnego współczynnika kontrastu, np. „Załącz profil”. Tytuł serwisu poprawnie zmienia się w zależności od wybranej strony. Większość stron serwisu jest prawidłowo obsługiwana z klawiatury, a zastosowane



domyślne zaznaczenie fokusa jest widoczne, jednak na stronie „Załącz profil” fokus przestaje być widoczny. W serwisie można natrafić na linki o niejednoznacznej treści „Więcej”, kierujące do różnych zasobów. Strona posiada nieprawidłowo zdefiniowany język główny jako angielski. Strona nie posiada skip linków oraz wyszukiwarki. Posiada on dodatkowe ułatwienia w postaci możliwości przełączenia w autorski tryb o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększenia czcionki, co znacznie ułatwia pozyskanie informacji przez osoby z zaburzeniami wzroku. Strona nie może zostać poddana kompleksowemu badaniu pod kątem poprawności kodu HTML z powodu błędu w sekcji head strony.

Obrazki będące linkami w slajderze promocyjnym nie posiadają uzupełnionych tekstów alternatywnych. Fakt ten obniża punktację w kategorii „Odpowiedniki tekstowe”. Nie wszystkie pola formularzy (np. na stronie „Koszyk”) są poprawnie powiązane z etykietami tekstowymi. Strona główna nie posiada nagłówka poziomego 1, a na niektórych podstronach (np. „Skonfiguruj dwupak”) hierarchia nagłówków nie została zachowana. Wykorzystanie list elementów jest poprawne. Mimo możliwości przełączenia serwisu w autorski tryb wysokiego kontrastu, dalej można natrafić na elementy nawigacyjne i treści niespełniające minimalnych formalnych wymagań kontrastu. Tytuł stron nie zawsze poprawnie się zmienia w zależności od wybranej podstrony, np. „Internet dla studenta” jest taki sam jak dla strony głównej „TOYA - Internet, Telewizja, Telefon”, co nie pozwala przyznać punktacji w tej kategorii. W serwisie można natrafić na linki o niejednoznacznej treści „Więcej” oraz linki o niezrozumiałym celu – będące całymi paragrafami tekstu. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa, w większości wypadków doskonale jest widoczny fokus. Język strony został poprawnie określony. Strona została wyposażona w skip linki pozwalające na



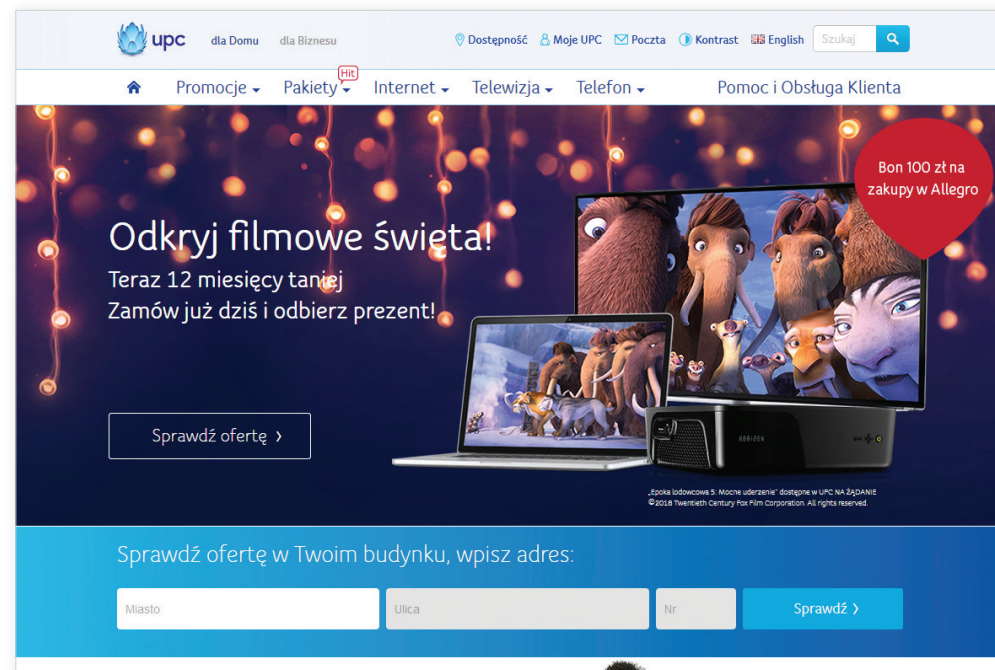
przejsie do głównej treści strony, czy też do menu głównego. Serwis nie został wyposażony w wyszukiwarkę treści. Posiada on dodatkowe ułatwienia w postaci możliwości przełączenia w autorski tryb o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększenia czcionki. Strona posiada nieliczne błędy HTML.

Logo serwisu będące linkiem w postaci obrazka nie posiada tekstu alternatywnego. Fakt ten oraz pusty brak tekstu alternatywnego dla obrazka na stronie „E-faktura”, gdzie prezentowany jest jedynie obrazek z wieloma informacjami nie pozwalają na przyznanie punktacji w tej kategorii. Żaden ze znalezionych formularzy w głównej domenie serwisu nie miał poprawnie powiązanych pól z etykietami tekstowymi. Problem dotyczy również przycisków wysyłających formularze, które nie mają żadnej treści. Struktura nagłówków nie jest poprawna, każda pozycja menu głównego jest nagłówkiem poziomu 1. Na podstronach (np. „O nas”) hierarchia nie została zachowana. Wykorzystanie list elementów jest poprawne w topie strony, jednak w głównej treści np. w przypadku aktualności, które nie zostały objęte listą elementów nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w tej kategorii. Podobną sytuację można zaobserwować na stronie „Aktualności”. Mimo zastosowania autorskich trybów wysokiego kontrastu, można natrafić na treści nie spełniające minimalnych formalnych wymagań kontrastu, jak np. na stronie „Kodeks dobrych praktyk”. W trybie wysokiego kontrastu systemu Windows nie są widoczne obramowania pól formularzy oraz



przyciski wysyłające formularze. Tytuł stron jest adekwatny do wybranej zakładki. W serwisie można natrafić na linki o niejednoznacznej treści „Więcej” kierujące do różnych zasobów. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa. Język strony został poprawnie określony. Strona nie została wyposażona w mechanizm skip linków pozwalających na pominięcie powtarzających się sekcji i przejście np. do głównej treści. Serwis posiada wyszukiwarkę pozwalającą na przeszukanie go pod kątem wyszukiwanych fraz. Posiada on dodatkowe ułatwienia w postaci możliwości przełączenia w autorski tryb o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększenia czcionki. Strona posiada błędy HTML.

Brak pustych tekstów alternatywnych dla obrazków dekoracyjnych na stronie „Telefon” oraz niezupełnione teksty alternatywne dla logo niektórych kanałów na stronie „Telewizja” nie pozwalają na przyznanie pełni punktacji w kategorii odpowiedniki tekstowe. Pola większości formularzy mają poprawnie powiązane z nimi etykiety tekstowe, jednak można natrafić na formularze z polami, które nie posiadają etykiet tekstowych (np. na stronie „Przenieś numer do UPC”. Na stronie głównej serwisu można natrafić na wiele nagłówków poziomu 1. Niektóre treści (np. „Sprawdź ofertę w Twoim budynku, wpisz adres”) nie zostały opatrzone nagłówkiem. Na niektórych podstronach serwisu (np. „Dla nowych klientów”) hierarchia nagłówków nie jest poprawna. Wykorzystanie list elementów jest poprawne. Strona została wyposażona w autorski tryb wysokiego kontrastu, jednak po jego włączeniu można natrafić na treści nie spełniające minimalnych formalnych wymagań kontrastu (np. na stronie „Telewizja”). Tytuły poszczególnych stron są poprawne. W serwisie można natrafić na linki o niejednoznacznej treści „Dowiedz się więcej”, „Sprawdź teraz” etc. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa. Język strony został poprawnie określony. Strona



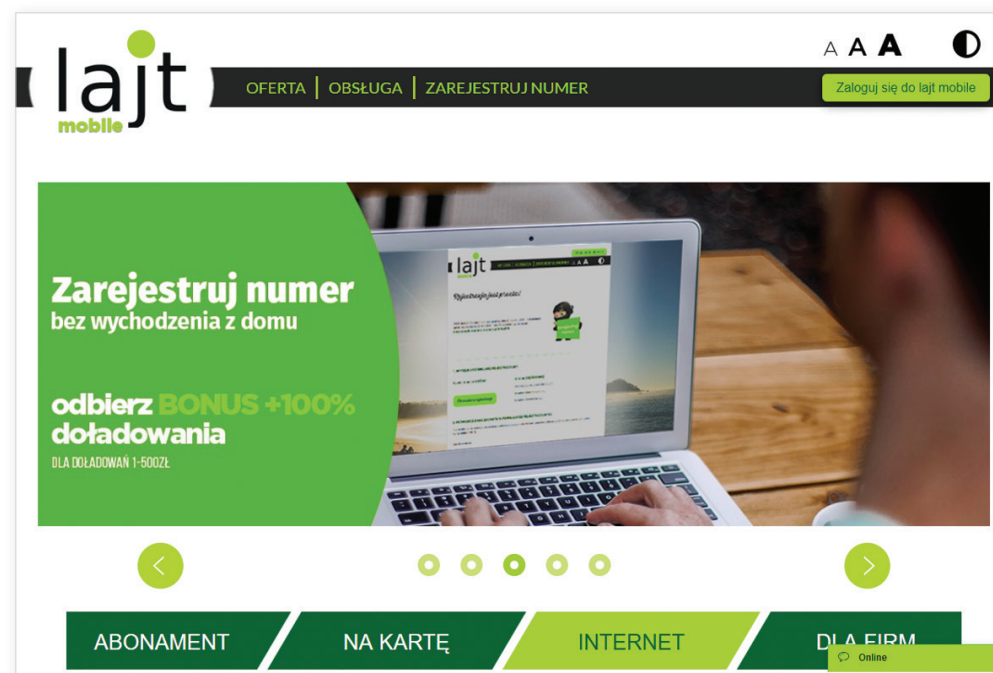
została wyposażona w mechanizm skip linków, pozwalający na szybki dostęp do głównych sekcji strony. Serwis został wyposażony w wyszukiwarkę. Wśród dodatkowych ułatwień możemy wyróżnić jedynie możliwość przełączenia serwisu w autorską wersję o odwróconym kontraście. Strona posiada liczne błędy HTML.

Puste teksty alternatywne obrazków logo operatorów będących linkami oraz puste teksty alternatywne linków do danej oferty (np. na stronie „Telefon komórkowy”) nie pozwalają na przyznanie punktacji w kategorii „Odpowiedniki tekstowe”. Żadne pole formularza kontaktowego nie ma poprawnie powiązanej etykiety tekstowej. Serwis nie posiada struktury nagłówków, co jest poważnym niedociągnięciem. Wykorzystanie list elementów nie jest optymalne, co dokładnie widać na podstronach serwisu typu „Oferta indywidualna” czy też „Telefon komórkowy”. Treści i elementy nawigacyjne na stronie posiadają prawidłowy kontrast. Tytuły stron są poprawne, choć mogłyby zostać rozszerzone o nazwę operatora umieszczoną po nazwie danej strony. Linki w postaci obrazków z pustym tekstem alternatywnym nie pozwalają na przyznanie pełni punktacji w kategorii „Sens linków”. Obsługa serwisu z klawiatury jest bardzo uciążliwa z powodu niewidoczności fokusa (nawet domyślnego), co nie pozwala na przyznanie punktacji. Język strony został poprawnie określony. Strona nie posiada skip linków. Serwis nie został wyposażony w wyszukiwarkę. Wśród dodatkowych ułatwień można wyróżnić możliwość przełączenia serwisu w wysoki



kontrast czy też możliwość powiększenia czcionki, jednakże kontrast nie jest zawsze przełączany w przypadku głównej treści, co widać na stronach „Telefon komórkowy” czy też „Relacje inwestorskie”, a wybrany rozmiar czcionki nie jest zapamiętywany podczas poruszania się po serwisie, co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w tej kategorii. Strona posiada liczne błędy HTML.

Obrazki będące linkami w postaci banerów i kolejnych slajdów nie posiadają tekstów alternatywnych, co nie pozwala na przyznanie punktacji w kategorii „Odpowiedniki tekstowe”. Żadne pole formularza kontaktowego nie ma poprawnie powiązanej etykiety tekstowej. Problem dotyczy również formularzy w sekcji np. „Przenoszenia numeru”. Strona główna nie posiada struktury nagłówków, a na podstronach „Telefon na abonament” ich liczba w postaci jednego nagłówka poziomemu 2 jest niewystarczająca. Wykorzystanie list elementów nie jest optymalne na podstronach serwisu (np. „Telefon na abonament”), co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w tej kategorii. Mimo zastosowania autorskiego trybu wysokiego kontrastu można natrafić na treści nie posiadające minimalnego współczynnika kontrastu (np. na stronie „Telefon na abonament”). W trybie wysokiego kontrastu systemu Windows znikają niektóre elementy nawigacyjne. Tytuły stron nie są poprawne, dla każdej zakładki wybranej z pozycji „Oferta” (np. „Telefon na kartę”, „Telefon na abonament” etc.) brzmią „Oferta - lajt mobile”. Brak tekstów alternatywnych banerów promocyjnych będących linkami na stronie głównej nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w kategorii „Sens linków”. Obsługa



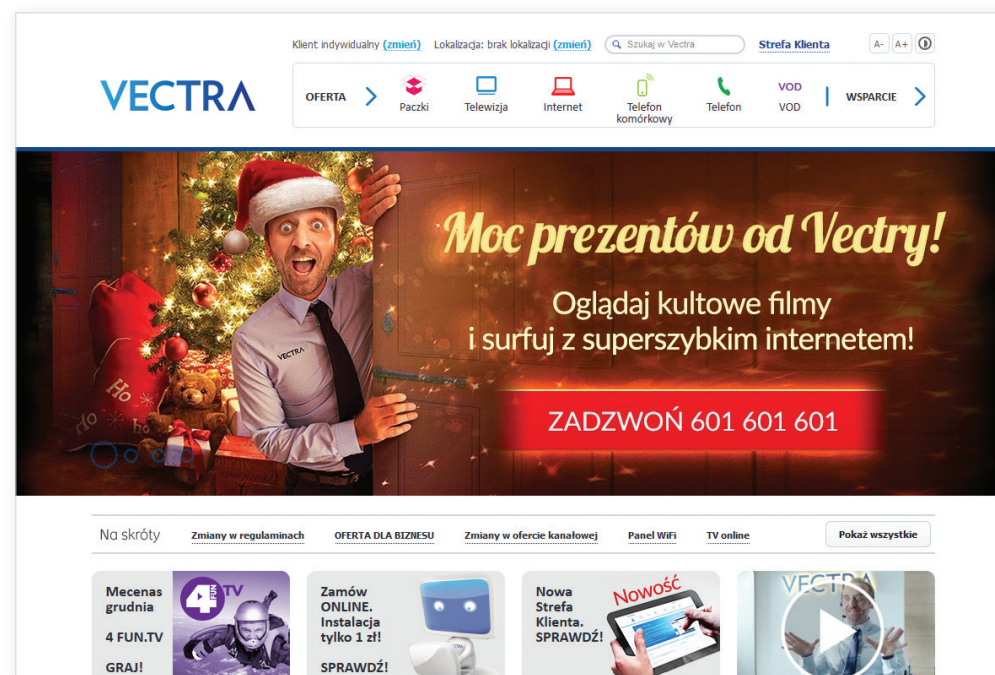
serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa, jednak czasami nie widać elementu (menu główne) otrzymującego zaznaczenie. Język strony został poprawnie określony. Strona nie posiada skip linków. Serwis nie został wyposażony w wyszukiwarkę. Wśród dodatkowych ułatwień można wyróżnić możliwość włączenia wersji o podwyższonym kontraście oraz możliwość powiększenia czcionki. Strona posiada błędy HTML.

Brak tekstu alternatywnego dla logo będącego linkiem oraz odpowiedniki tekstowe w postaci „Previous” oraz „Next” nie pozwalają na przyznanie pełni punktacji tej kategorii. Nie wszystkie pola formularzy posiadają poprawnie powiązane etykiety tekstowe, co jest widoczne np. w przypadku formularza kontaktowego, a pole wyszukiwarki posiada pustą etykietę. Nagłówki na stronie głównej i podstronach serwisu zostały ograniczone jedynie do informacji o plikach cookies, co można potraktować jako brak nagłówków dla istotnej treści serwisu. Wykorzystanie list elementów nie zawsze jest optymalne, co widać w dolnej części strony głównej, czy też na stronie „Regulaminy” co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji w tej kategorii. Na stronie można odnaleźć treści (np. baner kierujący do strony Kontakt), które nie posiadają minimalnego współczynnika kontrastu. Tytuły stron są poprawne, choć mogłyby zostać rozszerzone o nazwę operatora umieszczoną po nazwie danej strony. W serwisie można natrafić na wiele linków o tej samej treści „Zamów” kierujących do różnych zasobów. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa. Nie zmodyfikowano domyślnego fokusa przeglądarki. Język strony został poprawnie określony. Strona nie posiada



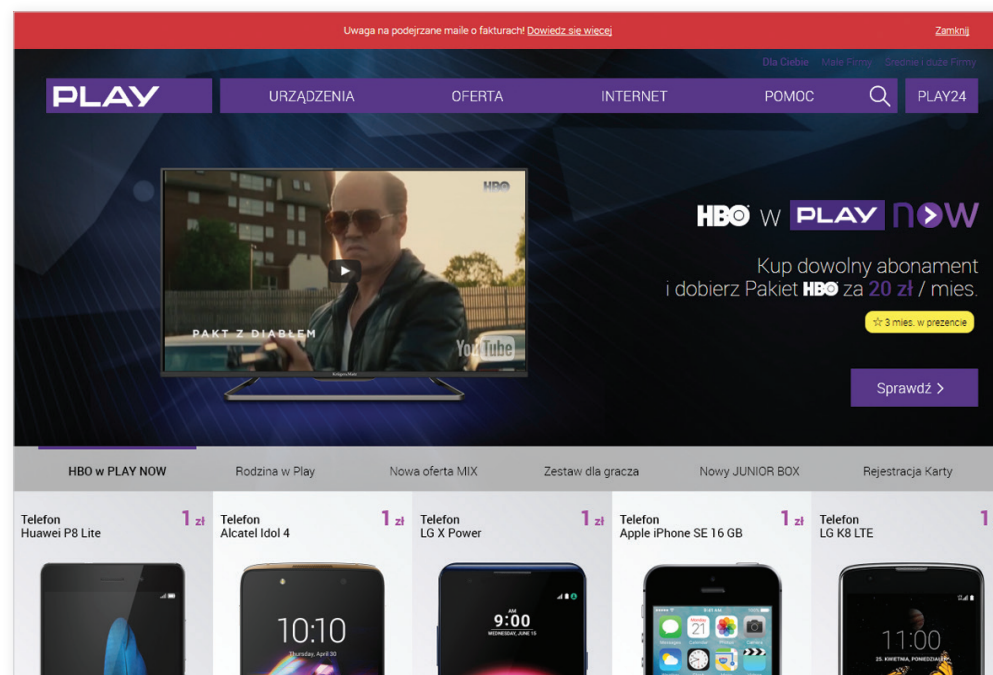
skip linków. Serwis został wyposażony w wyszukiwarkę pozwalającą na odszukanie danych treści. Nie posiada żadnych dodatkowych ułatwień (np. możliwość przetłumaczenia w wersję o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększenia czcionki). Strona posiada błędy HTML.

Obrazek będący linkiem do reklamy operatora nie posiada uzupełnionego tekstu alternatywnego. Dodatkowo sama reklama oraz inne materiały audiowizualne nie posiadają odpowiedników tekstowych (transkrypcji), co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji. Nie wszystkie pola formularzy (wyszukiwarka, wybór miejsca – na stronie „Kontakt”) posiadają poprawnie dodane etykiety tekstowe. Strona główna serwisu posiada jedynie jeden nagłówek poziomy 3 („Na skróty”). Wykorzystanie list elementów jest prawidłowe. Mimo przełączenia strony w autorski tryb wysokiego kontrastu można natrafić na treści nie posiadające odpowiedniego kontrastu (żółte teksty na białym tle w oknach modalnych). Tytuły stron są poprawne. W serwisie można natrafić na wiele linków o tej samej powtarzającej się treści „Wyślij zgłoszenie”, „Zamów”, które kierują do różnych zasobów. Obsługa serwisu z klawiatury jest bardzo uciążliwa z powodu niewidoczności fokusa (nawet domyślnego), co nie pozwala na przyznanie punktacji. Język strony został poprawnie określony. Strona nie posiada skip linków. Mimo, że możemy wyróżnić wyszukiwarkę treści, nie działa ona w sposób oczekiwany i ustandaryzowany. Po wpisaniu wyszukiwanej frazy wyświetla



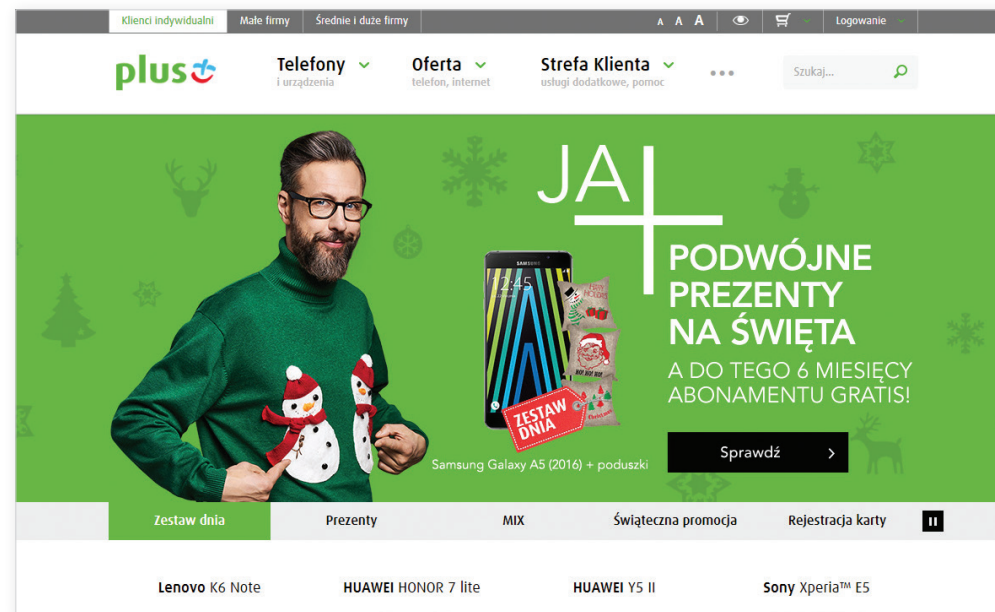
się ograniczona ilość podpowiedzi, a aktywowanie formularza przenosi bezpośrednio do pierwszej pozycji, co nie pozwala na przyznanie punktacji w tej kategorii. Wśród dodatkowych ułatwień można wyróżnić możliwość przełączenia serwisu w autorską wersję o odwróconym kontraście, jak i możliwość zwiększenia wielkości czcionki. Strona nie może zostać poddana kompleksowemu badaniu pod kątem poprawności kodu HTML z powodu błędu w sekcji head strony.

Obrazki znajdujące się w serwisie zostały poprawnie opisane tekstami alternatywnymi, czasami nadmiarowo, ale nie powoduje to utrudnień w odbiorze informacji. W serwisie znajdują się formularze, których pola nie posiadają poprawnie powiązanych z nimi etykiet tekstowych (np. na stronie „Mapa zasięgu”. Struktura nagłówek na stronie głównej jest poprawna, jednakże na podstronach (np. „Telefony”) można natrafić na błędną hierarchię. Wykorzystanie list elementów jest prawidłowe. Mimo wykorzystanej kolorystyki można natrafić na treści niespełniające minimalnych formalnych wymagań kontrastu (prezentacja telefonów Samsung Galaxy S7). Tytuły stron są poprawne. Na stronie można natrafić na wiele linków o treści „Sprawdź”, które kierują do różnych zasobów. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa, jednak w wielu przypadkach zastosowano rozwiązanie, które pokazuje fokus zaznaczonego elementu jedynie na chwilę. Język strony został poprawnie określony. Strona została wyposażona w skip linki. Serwis został wyposażony w wyszukiwarkę treści. Serwis nie posiada żadnych dodatkowych ułatwień (np. możliwość przetęczenia w wersję o odwróconym kontraście, czy też możliwość powiększenia



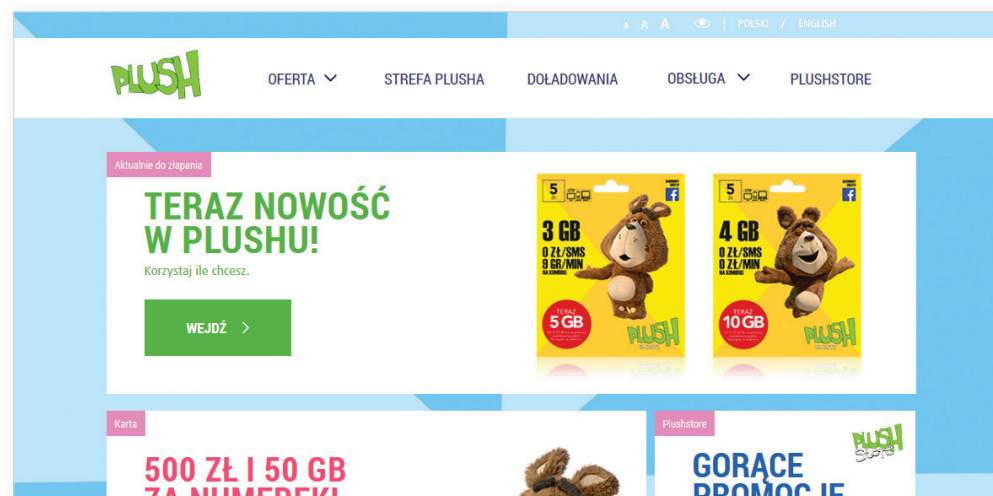
czcionki). Strona nie może zostać poddana kompleksowemu badaniu pod kątem poprawności kodu HTML z powodu błędu w sekcji head strony.

Jeden z obrazków prezentujących telefony i będący linkiem posiada pusty tekst alternatywny. Obrazki poniżej tej sekcji będące ilustracjami ozdobnymi do punktów startowych posiadają puste teksty alternatywne. Problemy te nie pozwalają na przyznanie pełni punktacji w kategorii „Odpowiedniki tekstowe”. Nie wszystkie pola formularzy mają poprawnie powiązane etykiety tekstowe, np. dla formularza wyszukiwarki etykieta została niepoprawnie ukryta za pomocą stylu CSS, a na innych stronach („Doładowanie”) można odnaleźć etykiety błędnie powiązane z polami. Strona główna nie posiada nagłówek poziomy 1. Na podstronach („Nowy numer”) struktura wydaje się być niekompletna, wiele istotnych treści jest pomijanych podczas nawigacji po nagłówkach. Wykorzystanie list elementów jest prawidłowe. Pomimo przełączenia serwisu w autorski tryb wysokiego kontrastu można natrafić na treści, które nie posiadają poprawnego kontrastu („Nowy numer”). Tytuły stron są poprawne. Na stronie można natrafić na wiele linków o treści „Sprawdź”, które kierują do różnych zasobów. Obsługa serwisu z klawiatury jest możliwa, fokus jest widoczny. Niektóre elementy niestety nie otrzymują zaznaczenia („Nowy numer”), a „przytwierdzone” menu



do górnej krawędzi ekranu nie pozwala niekiedy dostrzec aktualnie aktywnego elementu. Język strony został poprawnie określony. Strona została wyposażona w skip linki, choć należy zwrócić uwagę na niedziałające skip linki „Przejdź do treści” oraz „Livechat z konsultantem” na stronie głównej serwisu. Serwis został wyposażony w wyszukiwarkę treści. Wśród dodatkowych ułatwień można wyróżnić możliwość przełączenia serwisu w autorską wersję o odwróconym kontraście, jak i możliwość zwiększenia wielkości czcionki. Strona nie może zostać poddana kompleksowemu badaniu pod kątem poprawności kodu HTML z powodu błędu w sekcji head strony.

Elementy graficzne dekoracyjne zostały poprawnie opisane z pustymi tekstami alternatywnymi. Nie wszystkie pola formularzy są poprawnie powiązane z etykietami tekstowymi, co można zaobserwować na stronie „Doładuj”. Struktura nagłówków na stronie głównej została ograniczona jedynie do nagłówków poziomu 3. Na podstronach, np. „Karta”, hierarchia jest zaburzona – brakuje nagłówka poziomu 1. Wykorzystanie list elementów nie jest optymalne, co można zauważyć w przypadku linków w stopce strony, czy też na stronie „Obsługa klienta” w sekcji „Regulaminy”. Większość treści na stronie posiada kolorystykę, która nie spełnia minimalnych formalnych wymagań kontrastu. Mogłoby się wydawać, że zapewnienie możliwości przełączenia serwisu w autorski tryb wysokiego kontrastu rozwiązuje ten problem, jednak link zapewniający taką możliwość nie spełnia wymagań kontrastu, a wręcz w niektórych przypadkach jest całkowicie niewidoczny (np. na żółtym tle), co nie pozwala na przyznanie punktacji. Tytuły stron są poprawne, choć mogłyby zostać rozszerzone o nazwę operatora umieszczoną po nazwie danej strony. Na stronie można natrafić na wiele linków o treści „Wejdź”, które kierują do różnych zasobów. Obsługa z klawiatury jest



możliwa, jednak nie da się rozwinąć dodatkowych informacji np. na stronie „Karta” przedstawionych w formie rozwijanych zakładek. Język strony został poprawnie określony. Strona posiada skip linki, jednak należy zwrócić uwagę na ich dwukrotne powtórzenie oraz niedziałający link „Przejdź do treści” na stronie głównej serwisu. Serwis nie został wyposażony w mechanizm pozwalający na przeszukanie treści. Wśród dodatkowych ułatwień można wyróżnić możliwość przełączenia serwisu w autorską wersję o odwróconym kontraście, jak i możliwość zwiększenia wielkości czcionki, jednak wybrane parametry nie są zapamiętywane podczas przechodzenia na kolejne strony serwisu, co nie pozwala na przyznanie pełni punktacji. Strona posiada błędy HTML.

Podsumowanie

http://www



Przeprowadzone przez Fundację Widzialni oraz Fundację Integracja badanie miało na celu weryfikację wdrożenia zapisów Rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 marca 2014 r. „w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych” w zakresie dostosowania stron www.

Rozporządzenie obliguje dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych m.in. do dostosowania stron www do międzynarodowego standardu WCAG 2.0, w zakresie określonym w załączniku nr 6 do rozporządzenia w sprawie szczegółowych wymagań dotyczących świadczenia udogodnień dla osób niepełnosprawnych przez dostawców publicznie dostępnych usług telefonicznych.

Dwuletni okres przeznaczony na dostosowanie stron www przedsiębiorców telekomunikacyjnych upłynął z dniem 10 kwietnia 2016 roku.

Badaniu poddanych zostało 26 serwisów. Zgodnie z opinią ekspertów oraz konsultantów biorących udział w badaniu większość audytowanych serwisów zawiera błędy uniemożliwiające swobodne poruszanie oraz obsługę przez osoby o specjalnych potrzebach.

Wśród najczęściej wykazanych i rażących błędów, które w istotny sposób wpływają na dostępność serwisów znalazły się: brak logiki w hierarchii zastosowanych nagłówków, nieodpowiednio opisane elementy na stronach, stosowanie obrazkowej CAPTCH'y, czy nieodpowiednio opisane pola formularzy.

Jedynie cztery spośród badanych serwisów uzyskały ocenę dostateczną: www.plus.pl, www.upc.pl, www.telepolska.pl oraz www.njumobile.pl. Na wyróżnienie zasługuje serwis www.orange.pl, który jako jedyny zakończył badanie z oceną dobrą. Pozostałe badane strony otrzymały końcową ocenę niedostateczną, co równoznaczne jest z brakiem dostosowania do standardu WCAG 2.0, o którym mowa w Rozporządzeniu.

Walka z wykluczeniem cyfrowym osób z niepełnosprawnościami wymaga wspólnych działań wszystkich uczestników rynku. Dostępne rozwiązania techniczne i organizacyjne nie funkcjonują w sposób jakiego oczekują użytkownicy. Przestrzeń Internetu powinna być dostępna dla wszystkich obywateli, a zwłaszcza dla osób z niepełnosprawnościami.

Swoboda w korzystaniu z usług świadczonych przez przedsiębiorstwa telekomunikacyjne może w znaczący sposób wpływać na aktywność zarówno w życiu społecznym, jak i zawodowym. Brak dostępu do informacji zawartych na stronach firm telekomunikacyjnych dla osób o specjalnych potrzebach, jest ograniczeniem podstawowego prawa dostępu do informacji i prowadzić może nie tylko do wykluczenia cyfrowego, ale również społecznego.

www.uke.gov.pl