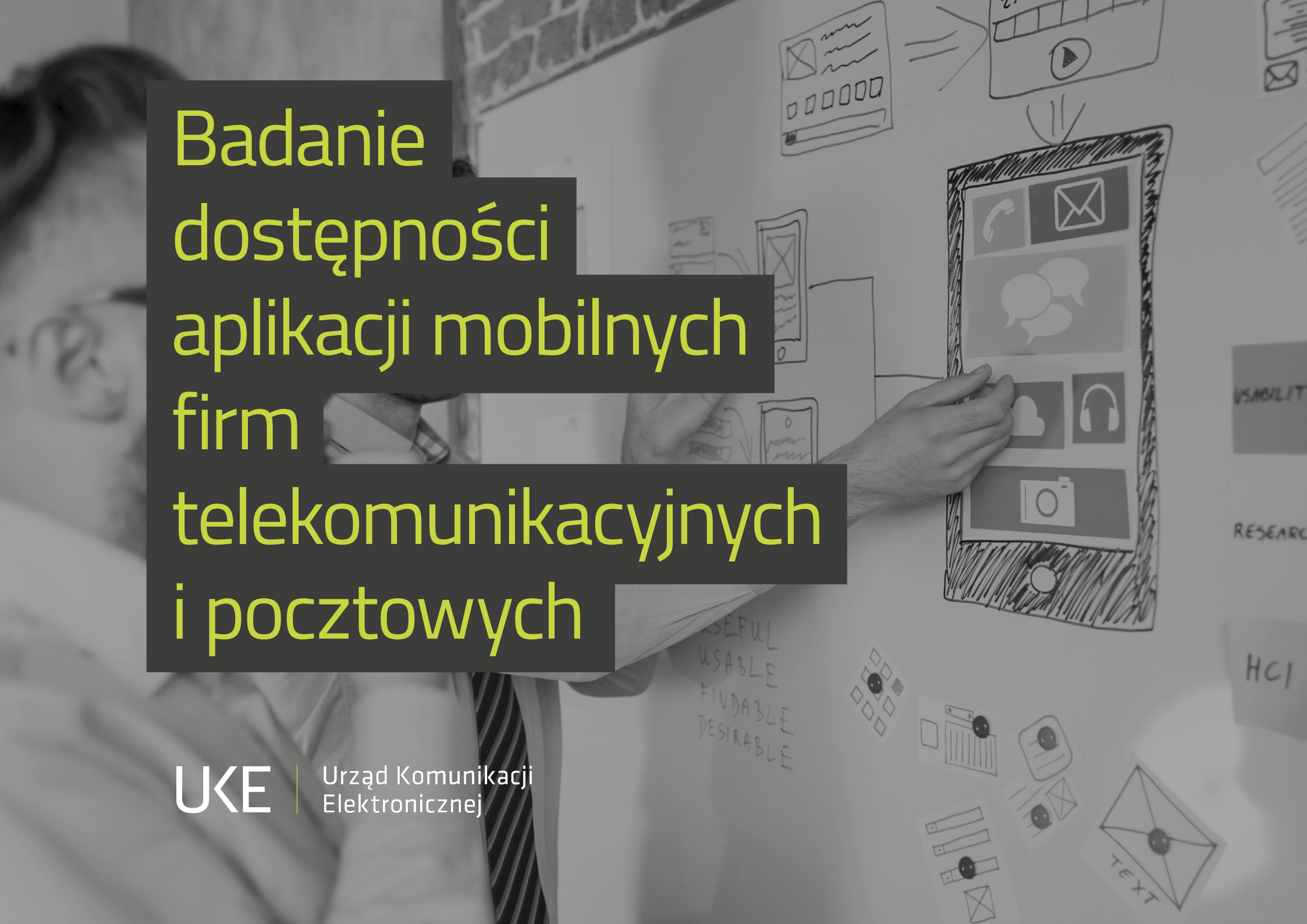


# Badanie dostępności aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych

UKE

Urząd Komunikacji  
Elektronicznej



# Spis treści

**3 Wstęp**

**7 Zadania i opisy badanych aplikacji**

**27 Punktacja**

**33 Podsumowanie**



Wstep

Polska jest obecnie najszybciej starzejącym się państwem Unii Europejskiej. Populacja osób powyżej 65. roku życia stanowi obecnie 16% mieszkańców Polski<sup>1</sup>. W 2024 roku osiągnie 23% ludności, a w 2025 roku – 33%. Według prognoz, seniorzy będą stanowili coraz liczniejszą grupę społeczną – zdrowszą i dłużej aktywną (także zawodowo) niż dziś, ale w znacznej części wymagającą opieki i wsparcia w samodzielnym funkcjonowaniu (szczególnie w przypadku osób sędziwych po 80. roku życia, których liczba w 2030 roku wyniesie około 2,2 mln<sup>2</sup>). Ryzyko wykluczenia społecznego dotyczy nie tylko osób starszych. W równym stopniu narażonych na nie jest około 5 mln osób niepełnosprawnych mieszkających w Polsce – czyli blisko 12% naszego społeczeństwa<sup>3</sup>. W zależności od kryterium niepełnosprawności ta grupa może liczyć od 4,9 mln do nawet 7,7 mln osób. Nie wiadomo dokładnie jaki procent stanowią osoby z niepełnosprawnościami ruchowymi. Przyjmuje się, że jest ich około 10% ogólnej liczby. W Polsce żyje około 1,8 mln osób z niepełnosprawnością wzroku. Większość z nich nie urodziła się niewidomymi, ale straciła wzrok w ciągu życia z różnych powodów. W przypadku osób z niepełnosprawnością słuchu jeszcze trudniej o dane. Szacuje się, że to około milion osób głuchych lub słabosłyszących. Problem ze słuchem ma

<sup>1</sup> [Informacja o sytuacji osób starszych w Polsce za rok 2015](#), Warszawa, październik 2016 r.

<sup>2</sup> [Informacja o sytuacji osób starszych na podstawie badań Głównego Urzędu Statystycznego](#), Warszawa, wrzesień 2018 r.

<sup>3</sup> Największym badaniem, w którym zbierane są informacje o osobach niepełnosprawnych są spisy powszechnie. (ze strony GUS: <http://stat.gov.pl/>).

także co czwarta osoba po 65. roku życia. Niepełnosprawność to także ograniczenia intelektualne, choroby psychiczne czy niepełnosprawności sprzężone (dwa lub więcej rodzajów ograniczeń).

Dostępność rozumiana jest jako właściwość środowiska (przestrzeni fizycznej, rzeczywistości cyfrowej, systemów informacyjno-komunikacyjnych, produktów, usług), która pozwala osobom z ograniczeniami funkcjonalnymi (fizycznymi i poznawczymi) na korzystanie z niego na zasadzie równości z innymi. Dostępność jest dla wielu osób warunkiem prowadzenia niezależnego życia oraz uczestnictwa w życiu społecznym i gospodarczym kraju, społeczności lokalnej, szkoły czy miejsca pracy.

Przestrzeń cyfrowa jest obszarem, który jako jeden z nielicznych posiada sprecyzowany i zunifikowany standard dostępności - WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*), który jest rodzajem zbioru zasad, jakimi powinien kierować się twórca strony www, aby przygotować stronę dla możliwie największej liczby użytkowników. 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, słabo słyszące oraz głuchoniewidome, osoby niepełnosprawne

manualnie, intelektualnie, seniorzy, obcokrajowcy, a także osoby niewykształcone oraz niezamożne.

Obowiązek tworzenia stron internetowych zgodnie ze standardem WCAG oraz dostosowania istniejących stron do standardu ciąży na dostawcach publicznie dostępnych usług telefonicznych. Na rynku usług pocztowych i aplikacji mobilnych wciąż jest to jedynie dobra praktyka.

Prezes UKE sprawując nadzór nad rynkiem telekomunikacyjnym i pocztowym realizuje badania dostępności stron internetowych dla osób z niepełnosprawnościami. Coroczne badania stron wpisane są w Strategiczne kierunki działań Prezesa UKE w latach 2017-2021.

Badanie miało celu ocenę stanu dostosowania stron internetowych, stron mobilnych i aplikacji przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych.

Raport jest wynikiem badań dostępności 15 aplikacji oferowanych przez przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych.

Badanie zostało przeprowadzone w okresie od 22 do 30 października 2018 r.

### **Kierownik grupy konsultantów oraz opracowanie raportu niepełnosprawnych:**

- **Justyna Anna Błaszczak** – Fundacja Widzialni

### **Konsultanci niepełnosprawni:**

- **Łukasz Białas** – konsultant niedowidzący
- **Martyna Nowak** – konsultantka głucha
- **Sebastian Depta** – konsultant niewidomy

Opracowanie graficzne: **Anna Nykiel**

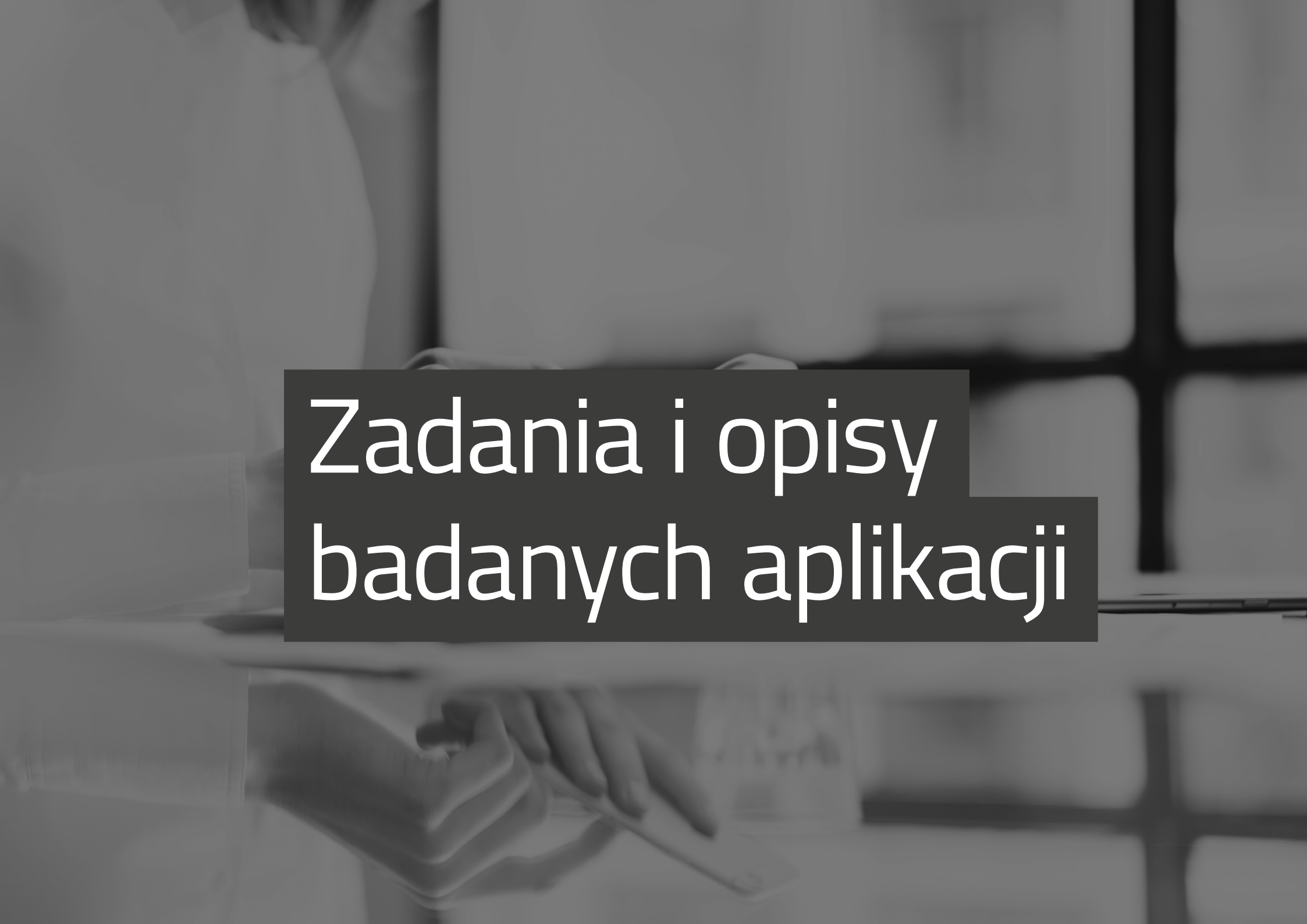
Skład: **Marcin Luboń**

Dostępność serwisu internetowego oraz aplikacji mobilnych oznacza możliwość korzystania z publikowanych w nich treści jak największej liczbie użytkowników w jak najszerszym zakresie. Dostępna witryna internetowa i aplikacja mobilna to taka, która pozwala na uniwersalne, wygodne i intuicyjne użytkowanie jej zasobów i w pełni wykorzystanie ich funkcjonalności. Dzięki takiemu podejściu z dostępnych stron internetowych i aplikacji mobilnych mogą korzystać wszystkie osoby – również zagrożone wykluczeniem cyfrowym. Do tej grupy należą osoby niepełnosprawne sensorycznie, tj. osoby niewidome, słabowidzące, głuche, słabo słyszące oraz głuchoniewidome, osoby niepełnosprawne manualnie, intelektualnie, seniorzy, obcokrajowcy.

Niniejszy raport jest wynikiem badań dostępności aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych na podstawie wykonanych przez użytkowników zadań.

## Badane aplikacje

1. **Gdzie jest dziecko** – aplikacja dostępna u wszystkich czterech największych operatorów komórkowych
2. **Ratunek** – aplikacja PLUS – aplikacja ratunkowa dla wypoczywających w górach i nad wodą
3. **Uczmy się ratować** – aplikacja Play
4. **Telefon FCN** – aplikacja Aiton Caldwell S.A.
5. **Multimedia GO** – aplikacja Multimedia Polska S.A.
6. **Polsat News** – aplikacja Cyfrowy Polsat S.A.
7. **Chroń Dzieci w sieci** – aplikacja Orange Polska S.A.
8. **INEA SpeedTest** – aplikacja INEA S.A.
9. **MyWallet** – aplikacja T-Mobile Polska S.A.
10. **Envelo** – aplikacja Poczty Polskiej S.A.
11. **InPost Mobile** – aplikacja InPost S.A.
12. **GLS** – aplikacja GLS IT Services GmbH
13. **UPS Mobile** – aplikacja UPS Inc.
14. **FedEx** – aplikacja FedEx
15. **TNT** – aplikacja TNT



# Zadania i opisy badanych aplikacji

Każda aplikacja została zbadana przez trzech konsultantów, osoby niewidzącej, niedowidzącej oraz głuchej na dwóch systemach operacyjnych: Android oraz iOS.

## Gdzie jest dziecko

### Zadanie

- Otwórz aplikację
- Dodaj bliskiego „Dziecko” z numerem 795 103 017
- Zlokalizuj bliskiego

### Konsultant niewidomy

#### Android, iOS

W przypadku obu systemów konsultant podczas badania trafił na przyciski nieposiadające etykiety tekstowej. Przycisk „Dodaj” był odczytywany przez czytnik ekranu dwukrotnie. Poza tymi przypadkami aplikacja nie sprawiła problemów. Zadanie zostało wykonane sprawnie.

### Konsultant niedowidzący

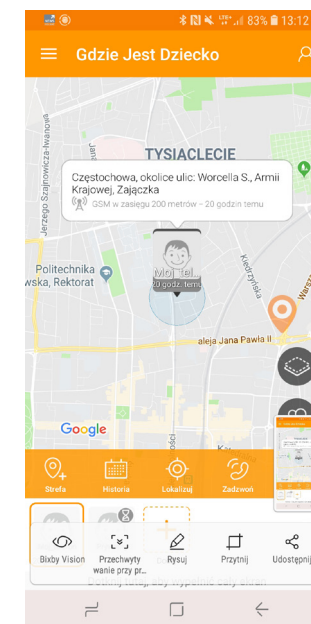
#### Android, iOS

Praca w aplikacji na obu systemach nie sprawiała trudności. Wykonanie zadania nie stanowiło problemu. Konsultant miał sugestię odnoszącą się do barw aplikacji, zasugerował użycie bardziej jaskrawych kolorów co w konsekwencji wzmocni kontrast.

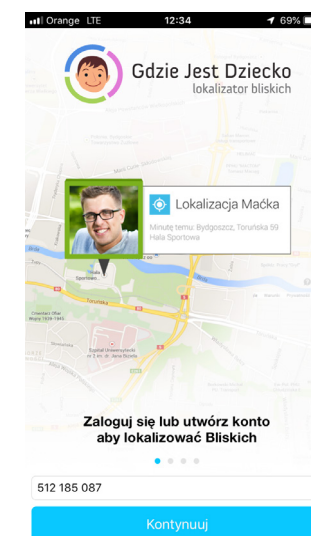
### Konsultantka głucha

#### Android, iOS

Konsultantka podczas badania nie zgłaszała problemów z aplikacją na systemach Android jak i iOS. Zadanie zostało wykonane sprawnie.



Android



iOS



# Ratunek

## Zadanie

- Otwórz aplikację
- Uzpełnij dane personalne
  - Imię: Kasia
  - Nazwisko: Kowalska
  - Data urodzenia: 1 stycznia 1975
  - Imię i nazwisko osoby do kontaktu: Jan Kowalski
  - Numer telefonu osoby do kontaktu: 555 444 333
  - Grupa krwi: 0 rh-
  - Choroby przewlekłe: astma
  - Alergia: penicylina
  - Zażywane leki: brak
  - Zaznacz opcję jestem osobą głuchoniemą

## Konsultant niewidomy

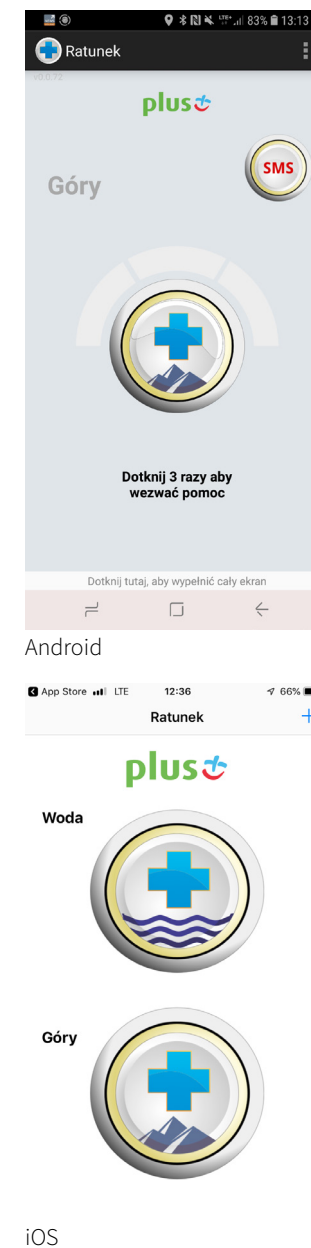
### Android

Konsultant zgłaszał szereg zastrzeżeń odnośnie działania aplikacji na systemie Android. Podczas badania natrafił na przyciski nie posiadające etykiety m.in. kluczowe elementy odnoszące się do przycisków pozwalających na wezwanie pomocy. Formularz

z danymi personalnymi udało się wypełnić – jednak wpisanie daty sprawiło trudność. Kolejną przeszkodą była zmiana pól edycji formularza. Przejście do kolejnych pól formularza skutkowało przeniesieniem na pierwsze pole edycji czego wynikiem była utrudniona nawigacja. W formularzu również odnaleziono pola nieposiadające etykiety m.in. numer kontaktowy do osoby bliskiej.

### iOS

Konsultant zgłaszał wiele problemów z aplikacją na system iOS. Pierwszym z nich był nielogiczny odczyt informacji przez czytnik ekranu. Część przycisków nie została przetłumaczona na język polski. Natomiast opisy przycisków w języku polskim niedostatecznie sugerowały jaka funkcjonalność się za nimi kryje np.: dodaj – konsultant nie miał świadomości co może dodać. Kolejnym mankamentem aplikacji był brak klawiszy nawigacyjnych „dalej” w formularzu z danymi personalnymi. Opisy pól formularza nie pozwalały na poprawne wypełnienie, częściowo nie posiadały etykiety powiązanych z polami, jedynie eksploracja ekranu pozwalała stwierdzić co należy wpisać w dane pole. Ponadto aplikacja blokowała się na poszczególnych polach. Zadanie nie zostało wykonane. Czas uzupełniania formularza poprzez



eksploracje ekranu jest zbyt długi, a praca z aplikacją męcząca.

## **Konsultant niedowidzący**

### **Android**

Praca w aplikacji na systemie Android sprawiała trudności. Konsultant miał poważne problemy z uzupełnieniem danych personalnych. Aplikacja graficznie jest nieczytelna – konsultant początkowo nie mógł odnaleźć opcji dodania danych personalnych. Lista oznaczona trzema szarymi kwadratami jest niemal niewidoczna. Problemy powodowało również przewijanie strony. Pomimo licznych przeszkód zadanie zostało wykonane.

### **iOS**

Podobnie jak w przypadku aplikacji na system Android zgłoszono szereg trudności. Kontrast w aplikacji jest niedostateczny. Konsultant nie mógł odnaleźć opcji dodania danych personalnych. Aplikacja po kilku próbach otworzenia listy z możliwością dodania danych personalnych wyłączała się samoczynnie. Zadanie nie zostało wykonane.

## **Konsultantka głucha**

### **Android**

Zadanie zostało wykonane, jednak konsultantka zgłosiła problem występujący podczas wypełniania formularza. Pola przeznaczone do wpisania imienia i nazwiska nachodziły na pole właściwe dla numeru telefonu – co utrudniało poprawne wypełnienie formularza.

### **iOS**

Konsultantka nie wykonała zadania. Podczas próby uzupełnienia danych personalnych pojawił się komunikat o potrzebie wygenerowania klucza. Komunikat nie był w pełni zrozumiały dla konsultantki, co uniemożliwiło przejście do następnego etapu zadania.

## Uczmy się ratować

### Zadanie

- Sprawdź, jak reagować na odmrożenia
- Przejdź cały proces ratowania Leszka

### Konsultant niewidomy

#### Android, iOS

Aplikacja na system Android oraz iOS jest całkowicie niedostępna. Po uruchomieniu aplikacji czytnik odczytał jedynie tytuł strony, wraz z błędem literowym. Przeprowadzenie kolejnych kroków w aplikacji było niemożliwe. Czytnik ekranu nie reagował na pojawiające się komunikaty co sprawiło wrażenie zablokowania telefonu. Konsultant za pomocą gestów manualnych nie mógł opuścić aplikacji. Wyjście z aplikacji wymagało interwencji osoby trzeciej.

### Konsultant niedowidzący

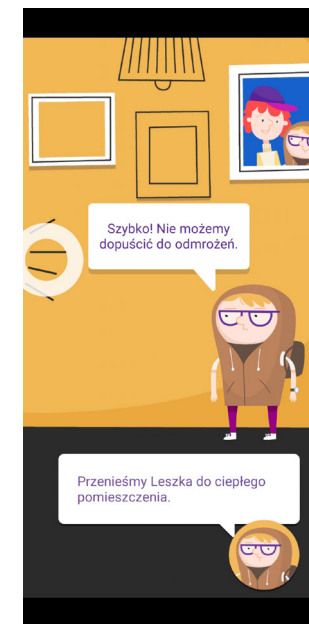
#### Android, iOS

Zadanie nie zostało wykonane. W przypadku obu systemów konsultant miał wrażenie że aplikacja się zawiesza, w rzeczywistości nie dostrzegał elementów graficznych pozwalających przejść cały proces. Aplikacja nie jest intuicyjna.

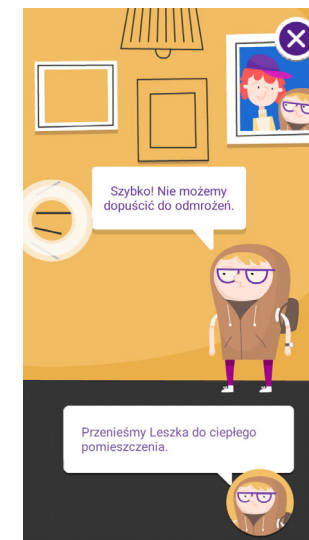
### Konsultantka głucha

#### Android, iOS

Konsultantka podczas badania nie zgłaszała problemów z aplikacją na systemach Android jak i iOS. Zadanie zostało wykonane sprawnie.



Android



iOS

## Telefon FCN

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Wyszukaj w kontaktach numer Prywatny
- Zadzwoń pod ten numer

### Konsultant niewidomy

#### Android, iOS

W przypadku obu systemów konsultant natrafił na szereg problemów co nie pozwoliło wykonać zadania. W aplikacji znajdują się nieprzetłumaczone na język polski etykiety. Ponadto słowa zapożyczone z języka obcego czytnik ekranu odczytuje jako słowa z języka polskiego. Aplikacja zawiera elementy co do których nie dodano jasnych opisów m.in. są odczytywane jako „mmm”. Przejście na klawiaturę służącą do wpisania numeru telefonu nie jest oczywiste – czytnik informuje jedynie o klawiaturze bez doprecyzowania. Po wybraniu numeru nie udało się zrealizować połączenia z powodów technicznych jednak konsultant nie otrzymał żadnej informacji o przyczynie zakończenia połączenia.

### Konsultant niedowidzący

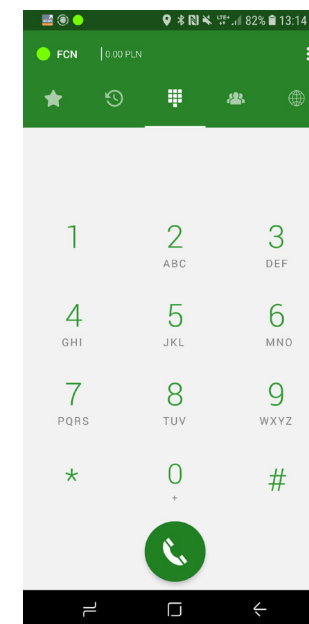
#### Android, iOS

Zadanie zostało wykonane. Konsultant nie zgłaszał zastrzeżeń. Aplikacja zarówno na systemach iOS jak i Android charakteryzuje się łatwością w obsłudze oraz odpowiednim kontrastem.

### Konsultantka głucha

#### Android, iOS

Konsultantka nie podejmowała zadania z uwagi na profil aplikacji.



Android



iOS

## Multimedia GO

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Wyszukaj film „Amok”
- Sprawdź galerię
- Uruchom zwiastun filmu

### Konsultant niewidomy

#### Android, iOS

Aplikacja na system Android oraz iOS jest całkowicie niedostępna. Po uruchomieniu aplikacji czytnik odczytał jedynie tytuł strony, wraz z błędem literowym. Przeprowadzenie kolejnych kroków w aplikacji było niemożliwe. Czytnik ekranu nie reagował na pojawiające się komunikaty co sprawiło wrażenie zablokowania telefonu. Konsultant za pomocą gestów manualnych nie mógł opuścić aplikacji. Wyjście z aplikacji wymagało interwencji osoby trzeciej.

### Konsultant niedowidzący

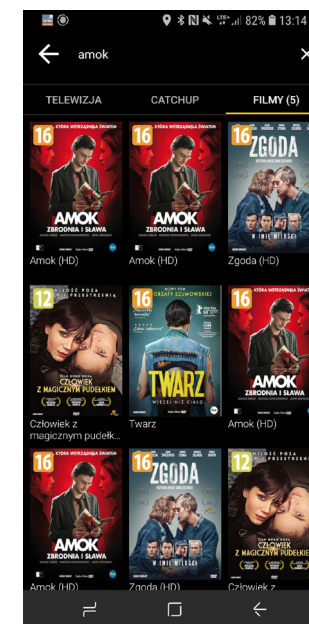
#### Android, iOS

Zadanie nie zostało wykonane. W przypadku obu systemów konsultant miał wrażenie że aplikacja się zawiesza, w rzeczywistości nie dostrzegał elementów graficznych pozwalających przejść cały proces. Aplikacja nie jest intuicyjna.

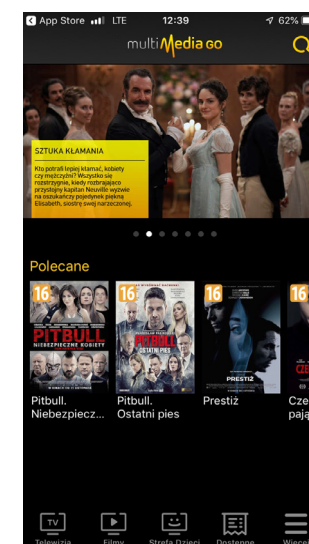
### Konsultantka głucha

#### Android, iOS

Konsultantka podczas badania nie zgłaszała problemów z aplikacją na systemach Android jak i iOS. Zadanie zostało wykonane sprawnie.



Android



iOS

# Polsat News

## Zadanie

- Uruchom aplikację
- Otwórz program TV dla Polsat News2
- Ustaw powiadomienie na 20 minut przed emisją dla programu emitowanego o 21:10

## Konsultant niewidomy

### Android

Konsultant zgłaszał szereg zastrzeżeń odnośnie działania aplikacji na systemie Android. Podczas badania natrafił na przyciski nie posiadające etykiety oraz na elementy niewłaściwie opisane. Pewne opisy nie zostały przetłumaczone na język polski. Konsultant eksplorując aplikację znalazł się w części poświęconej komentarzom, przejście do innych elementów okazało się niemożliwe – nawigując poruszał się jedynie po trzech elementach. Ponadto czytnik odczytywał elementy w języku angielskim niezwiązane z aplikacją „elementy github”. Zadanie nie zostało wykonane.

### iOS

Konsultant nie wykonał zadania, zgłaszał wiele problemów z aplikacją na system iOS m.in.: brak konsekwencji w tłumaczeniu – pewne etykiety były w języku angielskim. Kolejnym problemem była niewłaściwa budowa menu – brak rozgraniczenia między elementami co sprawiało trudność w rozróżnianiu nagłówków od innych elementów. Struktura aplikacji była niezrozumiała dla konsultanta. Ostatni etap zadania był niemożliwy do wykonania dla konsultanta z uwagi na niezauważalne dla czytnika ekranu okno z powiadomieniem.

## Konsultant niedowidzący

### Android

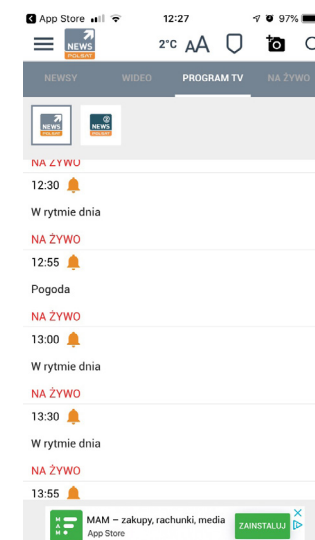
Praca w aplikacji na systemie Android nie sprawiała dużych trudności. Zadanie zostało wykonane. Jedyny problem na jaki natrafił konsultant to zakładka, która niezwykle długo ładowała się podczas gdy pozostałe funkcjonowały sprawnie.

### iOS

Zadanie zostało wykonane. Aplikacja na iOS okazała się czytelną i intuicyjną w obsłudze. Konsultant



Android



iOS

wskazał plusy aplikacji m.in. żółty kolor wzmacniający kontrast co znacznie usprawniło pracę z aplikacją.

## **Konsultantka głucha**

### **Android, iOS**

Konsultantka podczas badania nie zgłaszała problemów z aplikacją na systemach Android jak i iOS. Zadanie zostało wykonane sprawnie.

## Chroń Dzieci w sieci

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Zaloguj się za pomocą loginu: justyna.anna.blaszczak@widualni.org, hasło:qwerty123, pin 1234
- znajdź informację o Cybertarczy
- znajdź informację o Dacie zakończenia abonamentu

### Konsultant niewidomy

#### Android

Konsultant wykonał zadanie. Aplikacja posiada kilka błędów. Podczas wykonywania zadania konsultant trafił na elementy nieposiadające etykiety m.in. przycisk do usuwania numeru pin. Brak etykiety menu spowodował trudności w odnalezieniu istotnych informacji. Aplikacja przeznaczona jest jedynie na nowsze systemy co wyklucza część użytkowników korzystających ze starszego oprogramowania.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

### Konsultant niedowidzący

#### Android

Konsultant wykonał sprawnie zadanie. Wskazał szereg zalet aplikacji m.in. bardzo dobry kontrast, odpowiednie rozmieszczenie zakładek czy wystarczająco dużą czcionkę.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

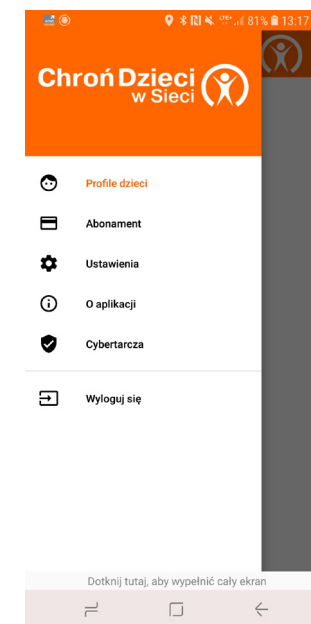
### Konsultantka głucha

#### Android

Zadanie zostało wykonane sprawnie. Konsultantka nie zgłaszała zastrzeżeń.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.



Android



## INEA SpeedTest

### Zadanie

- Otwórz aplikację
- Uruchom test łącza
- Odczytaj uzyskane wyniki tj. ping, download, upload
- Odczytaj oceny: przeglądanie www, rozmowy, gry online

### Konsultant niewidomy

#### Android

Zadanie nie zostało wykonane. Aplikacja zablokowała czytnik ekranu.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

### Konsultant niedowidzący

#### Android

Zadanie zostało wykonane jednak praca na aplikacji sprawiała trudności. Odczytywanie informacji było

problematiczne z uwagi na zbyt małą czcionkę w aplikacji pomimo zastosowania odpowiednich ustawień w telefonie. Do minusów aplikacji konsultant zaliczył również niewystarczający kontrast oraz zbyt małe elementy.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

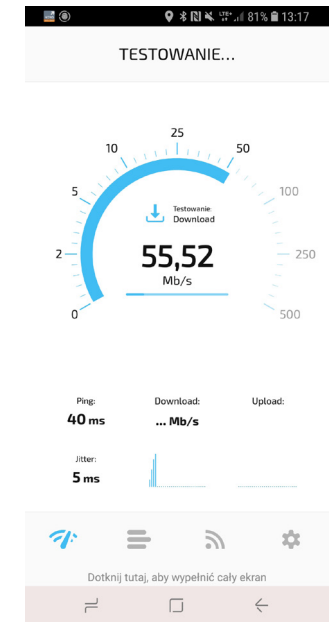
### Konsultantka głucha

#### Android

Zadanie zostało wykonane sprawnie. Konsultantka nie zgłaszała zastrzeżeń.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.



Android

## MyWallet

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Znajdź zgodne z MyWallet produkty

### Konsultant niewidomy

#### Android

Zadanie zostało wykonane choć konsultant miał pewne trudności w nawigacji. Struktura aplikacji nie była oczywista dla konsultanta.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

### Konsultant niedowidzący

#### Android

Zadanie zostało wykonane. Konsultant jako plusy aplikacji wskazał odpowiedni kontrast. Problemem była niewystarczająco duża czcionka.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

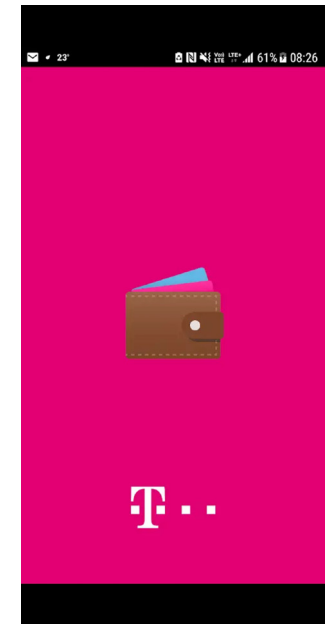
### Konsultantka głucha

#### Android

Zadanie zostało wykonane. Konsultantka miała niewielkie trudności z wykonaniem zadania – aplikacja jest mało intuicyjna.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.



Android

# Envelo

## Zadanie

- Otwórz aplikację
- Wejdź w zakładkę wyszukaj kod
- Wyszukaj kod dla adresu: Warszawa, Nowy Świat 5
- Odczytaj kod

## Konsultant niewidomy

### Android

Zadanie zostało wykonane, choć aplikacja nie jest wolna od błędów. W aplikacji znajdują się przyciski bez etykiety. Plusem jest odpowiednie oznaczenie wyszukiwarki. Uzyskane wyniki czytnik odczytuje niejednoznacznie, nie ma możliwości nawigowania po wynikach – a w przypadku tak rozległych stanowiłoby to ułatwienie. Pomimo trudności konsultant odczytał poprawnie kod.

### iOS

W przypadku aplikacji na iOS zadanie nie zostało wykonane. Konsultant zgłosił wiele problemów m.in. brak konsekwencji w tłumaczeniu przycisków – część z nich jest w języku angielskim, pojawiają się

również elementy bez etykiety. Podczas wpisywania adresu pola edycji nie były odpowiednio opisane co uniemożliwiło wykonanie zadania.

## Konsultant niedowidzący

### Android

Zadanie zostało wykonane. Konsultant zgłosił niewielkie problemy podczas poruszania się po aplikacji – przeszkodę stanowiło niefunkcjonalne rozmieszczenie zakładek. Kontrast był odpowiedni, pozwolił na wygodną pracę z aplikacją.

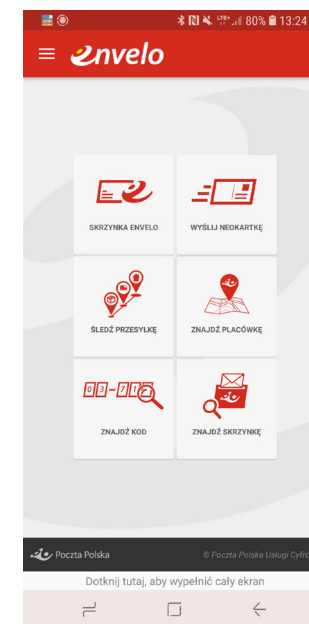
### iOS

Aplikacja na system iOS budzi zastrzeżenia. Konsultant wykonał zadanie, ale odczytanie wyników sprawiło trudności – zaistniała potrzeba użycia lupy, z której konsultant nie korzysta na co dzień.

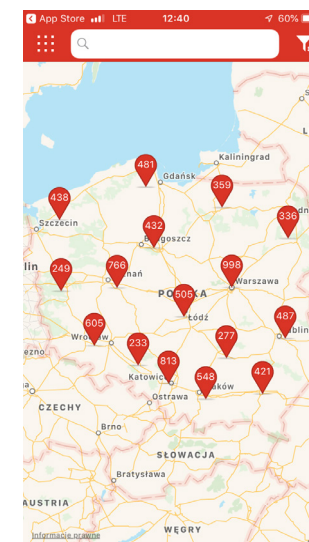
## Konsultantka głucha

### Android

Zadanie zostało wykonane sprawnie. Konsultantka nie zgłaszała zastrzeżeń.



Android



iOS

## InPost Mobile

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Wejdź w zakładkę znajdź punkt InPost
- Wyszukaj paczkomaty w okolicach adresu Warszawa, Aleje Jerozolimskie
- Odczytaj 3 adresy znalezionych paczkomatów

### Konsultant niewidomy

#### Android

Zadanie nie zostało wykonane. Po uruchomieniu aplikacji konsultant został zablokowany – pojawiający się regulamin nie dawał możliwości przejścia dalej. Po wielu próbach przypadkowo udało się przejść dalej. Następny etap zadania był równie trudny – przyciski nie posiadały etykiety lub posiadały w języku angielskim. Po poprawnym wpisaniu adresu odczytanie wyników było niemożliwe – gdy focus był na elemencie „punkt inpost” czytnik odczytywał jego adres jako „waw21” i „waw 169” – co nie stanowiło jednoznacznej odpowiedzi.

#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

### Konsultant niedowidzący

#### Android

Zadanie nie zostało wykonane. Praca z aplikacją była utrudniona – zakładka w której istnieje możliwość wyszukania punktu była umieszczona na skraju ekranu. Konsultant miał trudności z jej odnalezieniem, a następnie uruchomieniem. Po prawidłowym wpisaniu adresu konsultant miał problem z interpretacją wyników – choć na mapie pojawiły się punkty niebyły one precyzyjnie opisane (nie podano dokładnego adresu wraz z numerem).

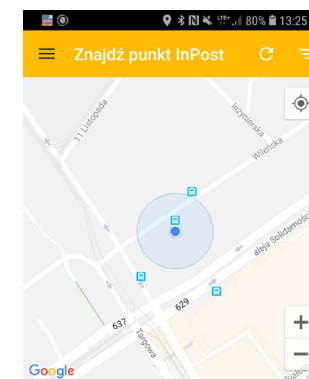
#### iOS

Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.

### Konsultantka głucha

#### Android

Zadanie zostało wykonane sprawnie. Konsultantka nie zgłaszała zastrzeżeń.



Android

## GLS

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Wejdź w zakładkę wyszukaj punkt Parcel Shop
- Wyszukaj punkt najbliższy twojego zamieszkania przy założeniu, że mieszkasz w Częstochowie na ul. Racławickiej
- Odczytaj adres najbliższego punktu

### Konsultant niewidomy

#### Android

Zadanie nie zostało wykonane. Konsultant zgłosił szereg problemów. Wiele pól edycji oraz przycisków nie posiadało etykiety, a te posiadające były niejednoznaczne. Czytnik odczytywał wtrącenia anglojęzyczne. Podczas pracy w aplikacji pojawił się nieopisany element – czytnik odczytywał jedynie „kliknij dwukrotnie aby go powiększyć” oraz „kliknij dwukrotnie aby wypełnić cały ekran”.

#### iOS

W przypadku aplikacji na iOS również nie udało się wykonać zadania. Konsultant natrafił na obrazki

nieposiadające opisu, odczytywane jako obrazki. W aplikacji są przyciski bez etykiety lub z błędnymi opisami np.: wyszukiwarka odczytywana jest jako „artykuł”. Konsultant podczas pracy z aplikacją zgłosił bardzo płytką strukturę nagłówek. Czytnik odczytywał aplikację nielogicznie np.: zaczynając od dołu o prawach autorskich.

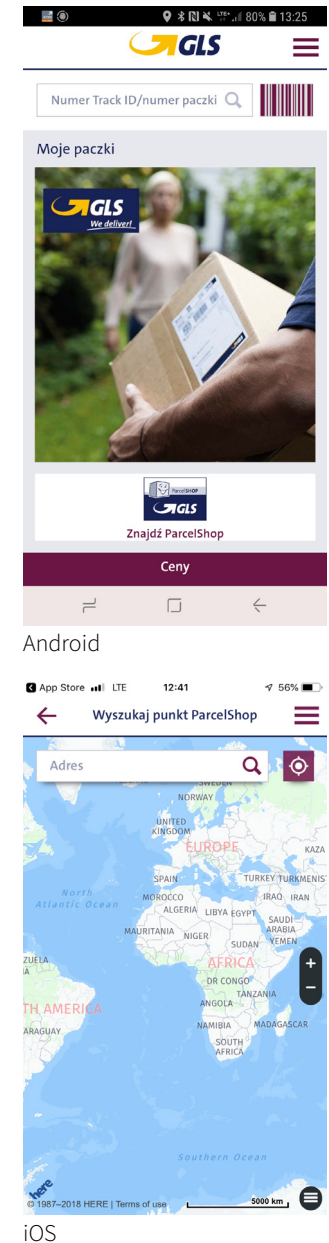
### Konsultant niedowidzący

#### Android

Konsultant wykonał zadanie choć podczas pracy z aplikacją pojawiły się problemy. Pierwszym z nich jest samoczynne wyłączenie się aplikacji podczas ponownego wyszukiwania. Przy podjęciu kolejnych prób wyszukiwania, aplikacja cofa użytkownika do głównego menu, co zdaniem konsultanta nie jest użyteczne.

#### iOS

Zadanie zostało wykonane bez większych trudności. Zastrzeżenia budzi jedynie kontrast. Konsultant stwierdził nadmiar koloru białego oraz brak koloru jaskrawego.



## Konsultantka głucha

### **Android, iOS**

W przypadku aplikacji na obu systemach nie udało się wykonać zadania. Konsultantka miała problem z lokalizatorem. Trudności sprawiała interpretacja wyników wyszukiwania – konsultantka nie była w stanie określić gdzie są wyszukane punkty. Aplikacja nie jest zrozumiała.

# UPS Mobile

## Zadanie

- Uruchom aplikację
- Wejdź w zakładkę wysyłka
- Wyślij paczkę jako gość na adres Warszawska 53, Częstochowa

## Konsultant niewidomy

### Android

Zadanie nie zostało wykonane. Konsultant zgłosił problemy z etykietami pól – czytnik odczytywał je w języku angielskim. Natomiast opisy zamieszczone w języku polskim były niejednoznaczne. Część z pól udało się wpisać poprawnie, ukończenie zadania uniemożliwił wybór rodzaju przesyłki ponieważ nazwy zostały odczytane po angielsku. Minusem był brak klawiszy nawigacyjnych podczas wpisywania adresu.

### iOS

Zadanie nie zostało wykonane. Podobnie jak w aplikacji na system Android etykiety były odczytywane w języku angielskim lub opisy były

niejednoznaczne. Konsultant do plusów tej aplikacji zaliczył klawiaturę dedykowaną do gmaila.

## Konsultant niedowidzący

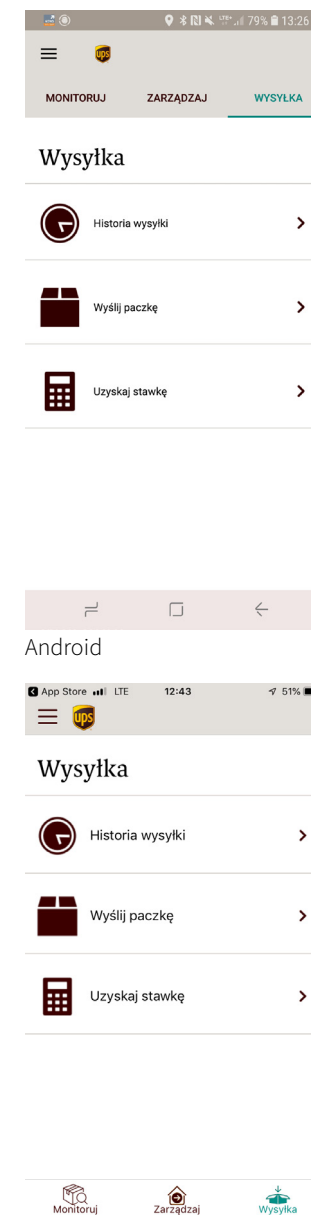
### Android, iOS

Konsultant nie wykonał zadania w aplikacji na systemy Android i iOS. Problem stanowiło wpisywanie danych. Pomimo poprawnej edycji pól przeznaczonych do wpisania adresu pojawił się komunikat o „błędzie zapisu”. Choć aplikacja jest czytelna pod względem kontrastu praca w aplikacji jest trudna, a sama aplikacja nieintuicyjna.

## Konsultantka głucha

### Android, iOS

W przypadku aplikacji na obu systemach zadanie zostało wykonane sprawnie. Konsultantka nie zgłaszała zastrzeżeń.



iOS

# FedEx

## Zadanie

- Uruchom aplikację
- Wejdź w menu i znajdź lokalizację punktu w okolicach ul. Warszawskiej w Częstochowie w zakładce lokalizacje

## Konsultant niewidomy

### Android, iOS

W przypadku aplikacji na system Android i iOS konsultant nie wykonał zadań. Brak języka polskiego częściowo uniemożliwił pracę w aplikacji. Ponadto pojawiły się problemy z nawigacją w menu – fokus przenosił się na elementy spoza menu. Kolejne przeszkody stawały niejednoznaczne opisy pól edycji.

## Konsultant niedowidzący

### Android, iOS

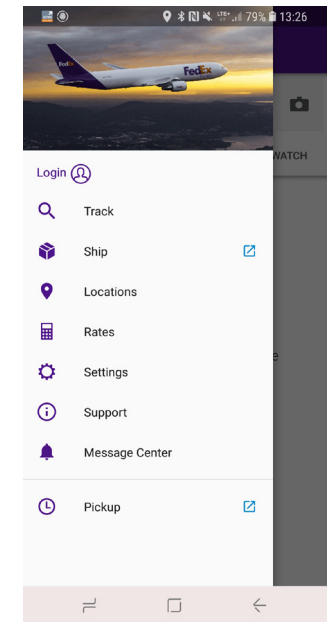
Konsultant nie wykonał zadań. Brak możliwości zmiany języka znacznie utrudniał pracę w aplikacji.

Plusem aplikacji jest dobór kolorystki, która zapewnia odpowiedni kontrast.

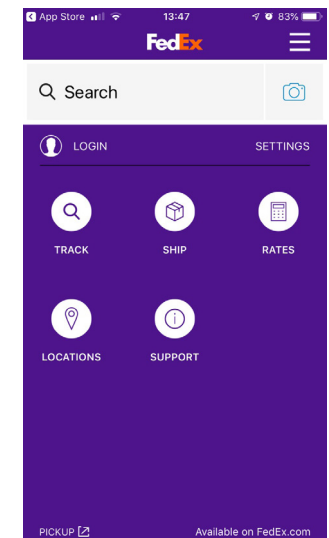
## Konsultantka głucha

### Android, iOS

Zadanie zostało wykonane połowicznie. W przypadku aplikacji na oba systemy praca w nich była mocno utrudniona choćby ze względu na brak języka polskiego. Aplikacja jest skomplikowana i nieintuicyjna.



Android



iOS



## TNT

### Zadanie

- Uruchom aplikację
- Uzyskaj wycenę paczki z Częstochowy, ul. Warszawska 53 do Warszawy, ul. Nowy Świat 5. Paczka waży 2 kg i ma następujące wymiary: 20 cm x 30cm x 20 cm

### Konsultant niewidomy

#### Android

Zadanie wykonane połowicznie – udało się uzyskać ogólną wycenę jednak konsultant zgłosił kilka problemów. Po uruchomieniu aplikacji czytnik czytał wyłącznie „wpisz numer przesyłki”. Konsultant przypadkowo natrafił na element „Uzyskaj wycenę”. Wypełniając formularz konsultant nie mógł przejść do kolejnego elementu, po wpisaniu adresu – czytnik odczytywał dwukrotnie „obecna lokalizacja”. Po wypełnieniu formularza nie udało się odszukać przycisku zatwierdzającego.

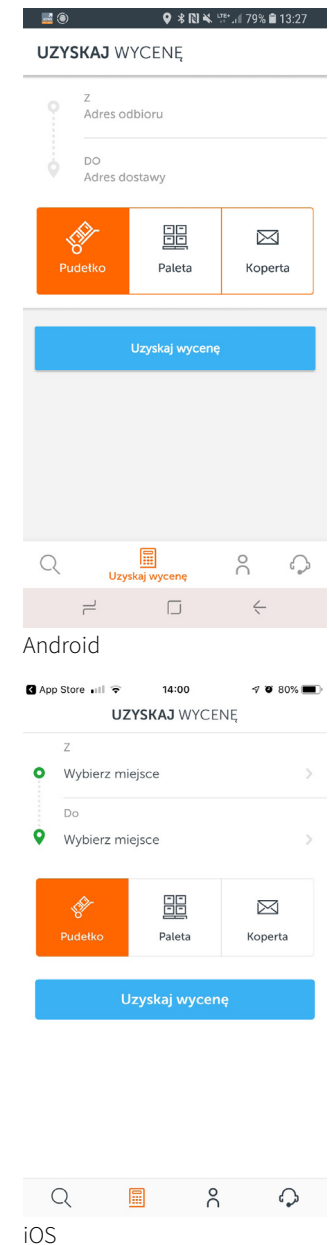
#### iOS

W przypadku aplikacji na system iOS nie udało się wykonać zadania. Minusem aplikacji jest brak konsekwencji w tłumaczeniu etykiet – konsultant natrafił na dwie czytane w języku angielskim i polskim. Dolne menu również jest w języku angielskim. Do utrudnień należy zaliczyć również brak klawiatury nawigacyjnej. Po uzupełnieniu pól wyniki wyszukiwania pojawiły się „nad” formularzem przez co nie uzyskały uwagi czytnika co skutkowało ich nieodczytaniem. Odnalezienie pożądanej informacji było możliwe jedynie dzięki eksploracji ekranu.

### Konsultant niedowidzący

#### Android, iOS

Zadania nie zostały wykonane. Konsultant miał szereg uwag wobec aplikacji na oba systemy. Problemy pojawiły się z wpisaniem dokładnego adresu. Konsultant określił aplikację jako niejasną i trudną. Odpowiedni kontrast umożliwiał poruszanie się po aplikacji.



## Konsultantka głucha

### **Android, iOS**

Konsultantka nie wykonała zadań. Aplikacje na system Android i iOS nie są intuicyjne. Problem stanowiło wypełnienie formularza – pewne elementy były niezrozumiałe dla konsultantki.



Punktacja

## Oceny aplikacji

Zastosowano skalę ocen 1-6.

Lp.	Aplikacja	Ocena Android	Ocena iOS	Średnia
1.	Gdzie jest dziecko	5	<b>5</b>	<b>5</b>
2.	Ratunek	4,333	<b>1,333</b>	<b>2,833</b>
3.	Uczmy Się Ratować	3	<b>3,333</b>	<b>3,166</b>
4.	Telefon FCN	3	<b>3</b>	<b>3</b>
5.	Multimedia GO	3,666	<b>3,666</b>	<b>3,666</b>
6.	Polsat News	3,333	<b>3</b>	<b>3,166</b>
7.	Chroń Dzieci w sieci – Rodzic	4,666	<b>n/d</b>	<b>4,666</b>
8.	Inea SpeedTest	3,666	<b>n/d</b>	<b>3,666</b>

Lp.	Aplikacja	Ocena Android	Ocena iOS	Średnia
9.	MyWallet	3	<b>n/d</b>	<b>3</b>
10.	Envelo	4,333	<b>3,666</b>	<b>3,999</b>
11.	InPost Mobile	3,333	<b>n/d</b>	<b>3,333</b>
12.	GLS	2,333	<b>3,333</b>	<b>2,833</b>
13.	UPS Mobile	4	<b>3,333</b>	<b>3,666</b>
14.	FedEx	2	<b>2</b>	<b>2</b>
15.	TNT	2,666	<b>1,333</b>	<b>1,98</b>

## Wyniki badania

Uszeregowanie zgodnie z uzyskanymi ocenami (od aplikacji najwyżej ocenionej do uzyskującej najniższy wynik).

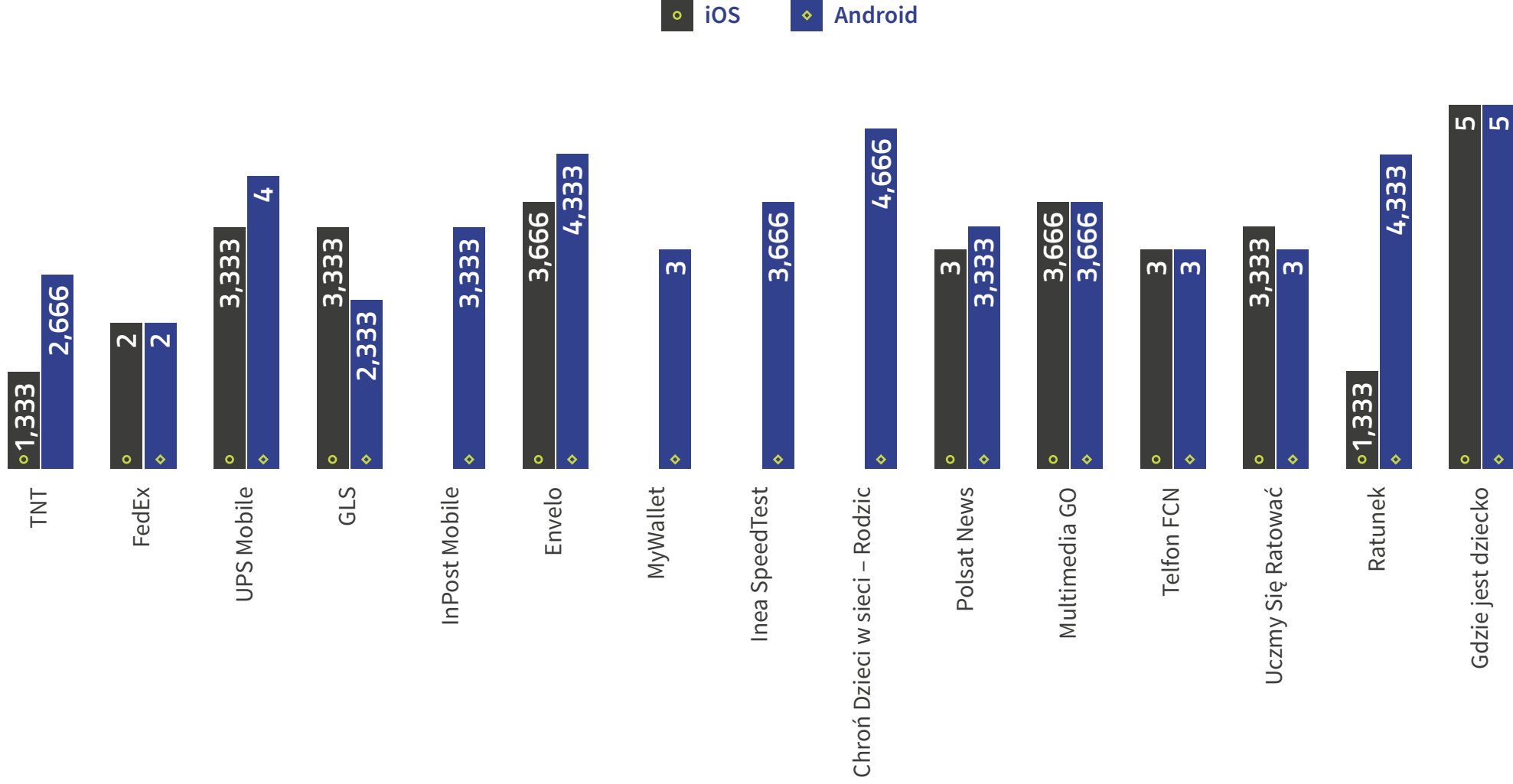
Lp.	Aplikacja	Punkty	Ocena
1.	Gdzie jest dziecko	5	<b>bardzo dobra</b>
2.	Chroń Dzieci w sieci – Rodzic	4,6	<b>dobra</b>
3.	Envelo	3,9	<b>dobra-</b>
4.	Multimedia GO	3,6	<b>dostateczna</b>
5.	Inea SpeedTest	3,6	<b>dostateczna</b>
6.	UPS Mobile	3,6	<b>dostateczna</b>
7.	InPost Mobile	3,3	<b>dostateczna</b>
8.	Uczmy Się Ratować	3,1	<b>dostateczna</b>

Lp.	Aplikacja	Punkty	Ocena
9.	Polsat News	3,1	<b>dostateczna</b>
10.	MyWallet	3	<b>dostateczna</b>
11.	Telefon FCN	3	<b>dostateczna</b>
12.	Ratunek	2,8	<b>dostateczna-</b>
13.	GLS	2,8	<b>dostateczna-</b>
14.	FedEx	2	<b>niedostateczna</b>
15.	TNT	1,9	<b>niedostateczna</b>

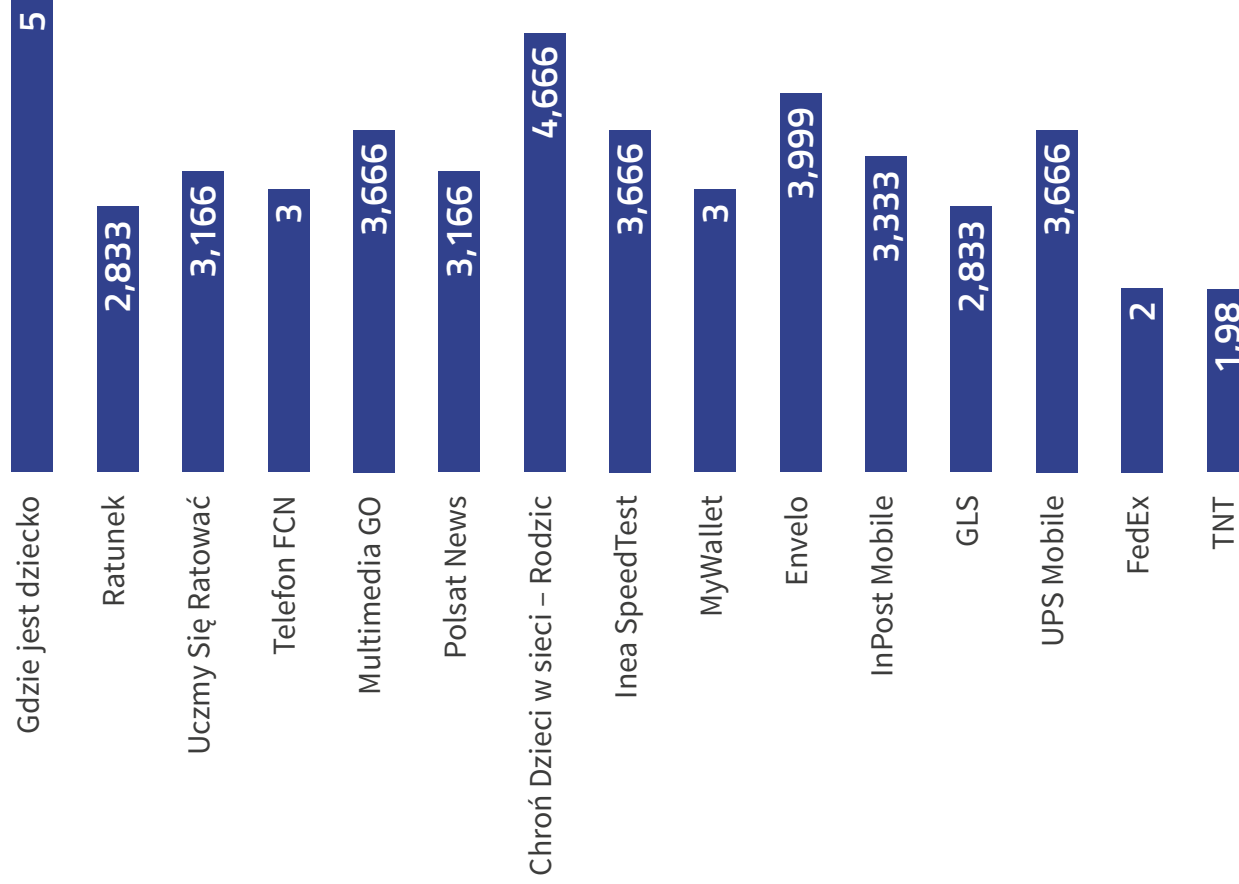
### Skala punktów

- **0-2 pkt.** – ocena niedostateczna
- **3-3,9 pkt.** – ocena dostateczna
- **4-4,9 pkt.** – ocena dobra
- **5 pkt.** – ocena bardzo dobra

## Rozkład ocen dla poszczególnych aplikacji – uwzględnia systemy Android i iOS



## Średnia ocena dla poszczególnych aplikacji







A grayscale photograph of a hand holding a smartphone. The phone's screen displays several icons: an eye, a list of three horizontal lines, a play button, and a telephone handset with signal waves. A dark, semi-transparent rectangular box is overlaid on the center of the phone, containing the word "Podsumowanie" in white, sans-serif font.

# Podsumowanie

Ocena aplikacji przez konsultantów była mocno zróżnicowana w zależności od rodzaju niepełnosprawności. Niemal wszystkie aplikacje stwarzały problemy osobie niewidzącej. Powszechnym błędem było stosowanie niewłaściwych etykiet dla pól i przycisków bądź ich całkowite pomijanie, wiele z nich nie zostało również przetłumaczonych na język polski.

W przypadku osób niedowidzących ogromną zaletą okazał się kontrast. Częste stosowanie jaskrawych barw przez twórców aplikacji znacznie ułatwiało odnalezienie istotnych elementów oraz poruszanie się w aplikacji. Odpowiednia wielkość czcionki była czynnikiem ułatwiającym pracę w aplikacji. Najczęściej powtarzającym się problemem dla tej grupy użytkowników był nielogiczny układ treści co skutkowało trudnościami w dostrzeżeniu kluczowych informacji.

Większość aplikacji zarówno na system Android jak i iOS uzyskała wysoką ocenę od konsultantki głuchej. Gro zadań zostało wykonane prawidłowo i sprawnie. Treści w aplikacjach były przekazywane w sposób czytelny i zrozumiały. Twórcy/redaktorzy treści znajdujących się w aplikacji stosowali prosty język, co ułatwiało odszukanie istotnych informacji.

Należy wspomnieć także o różnicach w dostępności aplikacji na systemy Android oraz iOS. Część z aplikacji nie ma wersji na iOS. Ogólna ocena wskazuje na wyższy poziom dostępności aplikacji

pisanych na system Android. W przypadku aplikacji w systemach iOS znacznie częściej pojawiały się problemy z opisem elementów strukturalnych serwisu co w dużej mierze utrudniało pracę w aplikacji osobom korzystającym z czytnika ekranu.

Konkludując, aplikacje mobilne nadal wymagają pracy nad wdrożeniem dostępności zwłaszcza w odniesieniu do użytkowników niewidzących. Niedopuszczalnym błędem jest tworzenie aplikacji całkowicie niedostępnych – w przypadku jednej z badanych doszło do zablokowania telefonu, a co za tym idzie konieczna była interwencja osób trzecich, gdyż gesty manualne użytkownika niewidzącego nie przynosiły żadnych efektów. Twórcy winni pamiętać, iż domeną aplikacji mobilnych jest intuicyjność, której często brakowało badanym aplikacjom.



[www.uke.gov.pl](http://www.uke.gov.pl)