



# Raport Dostępności 2021

Dostępność  
i użyteczność  
stron internetowych  
oraz  
dokumentów  
cyfrowych



widzialni.eu



# Spis treści

<b>0 Raportcie</b>	<b>6</b>
<b>Dostępność stron internetowych</b>	<b>8</b>
Wyniki badania	9
Najważniejsze osoby i instytucje	9
Wybrane urzędy miejskie	9
Wybrane instytucje publiczne	10
Wyniki badań na przestrzeni lat	12
Podsumowanie badania dostępności	13
Opisy badanych stron	14
prezydent.pl	14
gov.pl/web/premier	14
sejm.gov.pl	15
senat.gov.pl	16
sn.pl	16
trybunal.gov.pl	17
um.warszawa.pl	18
gdansk.pl	18
krakow.pl	19
poznan.pl	20
uml.lodz.pl	20
katowice.eu	21
uke.gov.pl	22
obywatel.gov.pl / gov.pl	23
zus.pl	23
nask.pl	24
cez.gov.pl	25
niepelnosprawni.gov.pl	25
podatki.gov.pl	26
nik.gov.pl	26
krus.gov.pl	27
pacjent.gov.pl	28
nfz.gov.pl	28
epuap.gov.pl	29
funduszeuropejskie.gov.pl	30
kowr.gov.pl	30
cke.gov.pl	31
nck.pl	32
uzp.gov.pl	32
parp.gov.pl	33
powietrze.gios.gov.pl	34
terminyleczenia.nfz.gov.pl	34
wypoczynek.mein.gov.pl	35
e-sprawozdania.mf.gov.pl/ap/#/step2-start	36
75plus.mz.gov.pl	36

ppp.gov.pl . . . . .	37
efaktura.gov.pl . . . . .	38
studia.gov.pl . . . . .	38
bazaogloszen.nauka.gov.pl . . . . .	39
empatia.mpips.gov.pl . . . . .	40
senior.gov.pl . . . . .	40
praca.gov.pl . . . . .	41
pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl . . . . .	42
dane.gov.pl . . . . .	42
historiapojazdu.gov.pl . . . . .	43
odyszeusz.msz.gov.pl . . . . .	44
ezamowienia.gov.pl . . . . .	45
czystepowietrze.gov.pl . . . . .	46
gabinet.gov.pl . . . . .	47
pot.gov.pl . . . . .	47

## **Użyteczność stron internetowych . . . . . 49**

Skąd użyteczność w raporcie o dostępności? . . . . .	50
Co było brane pod uwagę w ocenie stron? . . . . .	52
Jakich wniosków nie należy wyciągać z badania? . . . . .	54
Podsumowanie wyników badania . . . . .	54
Akcje na przyszłość . . . . .	60
Podsumowanie badania użyteczności . . . . .	61
Wyniki szczegółowe badania użyteczności stron . . . . .	65

sn.pl . . . . .	65
sejm.gov.pl . . . . .	66
prezydent.pl . . . . .	67
gov.pl/web/premier . . . . .	68
senat.gov.pl . . . . .	69
trybunal.gov.pl . . . . .	70
um.warszawa.pl . . . . .	71
gdansk.pl . . . . .	72
krakow.pl . . . . .	73
uml.lodz.pl . . . . .	74
katowice.eu . . . . .	75
poznan.pl . . . . .	76
uke.gov.pl . . . . .	77
obywatel.gov.pl . . . . .	78
zus.pl . . . . .	79
nask.pl . . . . .	80
cez.gov.pl . . . . .	81
niepelnosprawni.gov.pl . . . . .	82
podatki.gov.pl . . . . .	83
nik.gov.pl . . . . .	84
krus.gov.pl . . . . .	85
pacjent.gov.pl . . . . .	86
nfz.gov.pl . . . . .	87
epuap.gov.pl . . . . .	88
funduszeuropejskie.gov.pl . . . . .	89
kowr.gov.pl . . . . .	90

---

cke.gov.pl . . . . .	91
nck.pl . . . . .	92
uzp.gov.pl . . . . .	93
parp.gov.pl . . . . .	94
powietrze.gios.gov.pl . . . . .	95
terminyleczenia.nfz.gov.pl . . . . .	96
wypoczynek.mein.gov.pl . . . . .	97
75plus.mz.gov.pl . . . . .	98
ppp.gov.pl . . . . .	99
efaktura.gov.pl . . . . .	100
studia.gov.pl . . . . .	101
bazaogloszen.nauka.gov.pl . . . . .	102
empatia.mpips.gov.pl . . . . .	103
senior.gov.pl . . . . .	104
praca.gov.pl . . . . .	105
dane.gov.pl . . . . .	106
historiapojazdu.gov.pl . . . . .	107
oduseusz.msz.gov.pl . . . . .	108
ezamowienia.gov.pl . . . . .	109
czystepowietrze.gov.pl . . . . .	110
pot.gov.pl . . . . .	111
<b>Dostępność dokumentów w formacie PDF . . . . .</b>	<b>112</b>
Zakres badania poziomu dostępności . . . . .	113
Analiza jakościowa i ilościowa . . . . .	114
Wyniki szczegółowe . . . . .	118
Podsumowanie – analiza ilościowa i jakościowa . . . . .	119
Wnioski i zalecenia . . . . .	121
<b>O Fundacji . . . . .</b>	<b>122</b>
<b>Autorzy . . . . .</b>	<b>124</b>



99

Świat cyfrowy ewoluuje szybciej niż percepcja przeciętnego użytkownika. W tym sensie oddala się od niego, dlatego użyteczność i dostępność cyfrowa stają się kluczowe dla każdego z nas.

Szanowni Państwo,

z wielką przyjemnością oddajemy w Państwa ręce Raport 2021 „Dostępność i użyteczność stron internetowych oraz dokumentów cyfrowych”. Nasza publikacja gości w przestrzeni publicznej od 2013 r. Do tej pory badaliśmy dostępność publicznych stron internetowych i aplikacji mobilnych. Obecny raport wzbogaciliśmy o badanie dostępności dokumentów cyfrowych oraz badanie użyteczności.

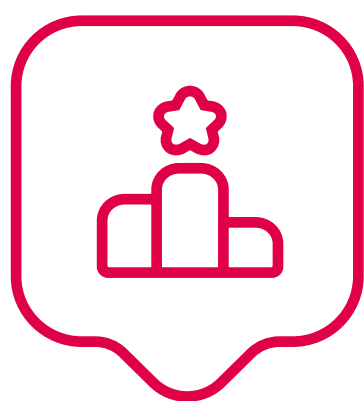
Od momentu wprowadzenia przepisów zobowiązujących podmioty publiczne do dostosowania swoich stron internetowych i aplikacji mobilnych do standardów dostępności, zauważamy wyraźny wzrost zainteresowania procesem dostępności cyfrowej. Niestety zainteresowanie dostępnością nie przekłada się na jakość i użyteczność stron internetowych i aplikacji mobilnych. Dostępność decyduje o pozbawionym barier dostępie do zasobów cyfrowych, a użyteczność o pozytywnym doświadczeniu użytkownika. Wszyscy chcielibyśmy, aby strony internetowe i aplikacje mobilne, oprócz dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, dostarczały rzetelne i przydatne treści, były przyjazne w użytkowaniu i pozbawione błędów, posiadały odpowiednią logikę, sposoby nawigacji i budziły nasze zaufanie. Chcielibyśmy, aby dokumenty, które pobieramy z Internetu, były czytelne i przejrzyste. Czy podmioty publiczne spełniają te oczekiwania? W naszym raporcie przedstawiamy błędy, jakie nasi eksperci z zakresu dostępności i użyteczności odnaleźli na stronach internetowych w dokumentach cyfrowych instytucji publicznych.

Serdecznie dziękuję wszystkim ekspertom biorącym udział w opracowaniu raportu, a także pracownikom i współpracownikom Fundacji Widzialni oraz naszym znakomitym Partnerom.

Zapraszam do lektury.

**Artur Marcinkowski**

Przewodniczący Rady Fundacji Widzialni



**0 Raporcie**

**Raport Dostępności 2021** jest kontynuacją Raportu Otwarcia. Jego zadaniem jest monitorowanie stanu dostępności w jednostkach realizujących zadania publiczne zobligowanych do posługiwania się serwisem internetowym zgodnym ze standardem WCAG na poziomie AA.

## Dostępność stron

W Raporcie przebadane zostały serwisy:

- **wybranych najważniejszych osób i instytucji;**
- **wybranych urzędów miejskich;**
- **pozostałych wybranych stron instytucji publicznych.**

Przeprowadzone badania miały charakter kompleksowy i opierały się na badaniu eksperckim oraz opinii konsultantów z niepełnosprawnością: osób niedowidzących, niewidomych i niesłyszących.

### Podzielone były na trzy równolegle prowadzone etapy:

- **I etap** – badanie eksperckie;
- **II etap** – sprawdzenie przez konsultantów z niepełnosprawnością poprawności elementów kluczowych na badanych stronach www;
- **III etap** – realizacja zadań w obrębie badanych serwisów przez konsultantów z niepełnosprawnością.

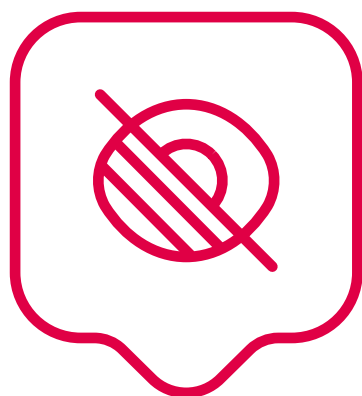
## Użyteczność stron

Kolejny dodatkowy element w raporcie to użyteczność stron. W badaniu użyteczności wykorzystany został model Morville'a, zmodyfikowana wersja „User Experience Honeycomb”. Każda ze stron oceniana była pod kątem dwóch typowych zadań użytkownika, który nie ma wiedzy specjalistycznej i związanych z nią specyficznych wymagań co do informacji i zawartości danego serwisu.

## Dokumenty PDF

W tym roku do Raportu włączone zostało badanie dokumentów PDF umieszczonych na stronach największych urzędów miast wojewódzkich. Badanie zostało przeprowadzone przez certyfikowanego eksperta ds. dostępnych dokumentów cyfrowych.

Przeprowadzone badanie miało na celu ocenę poziomu dostępności, zrozumiałości i czytelności wyselekcjonowanych dokumentów w formacie PDF.



# **Dostępność stron internetowych**

**Przemysław Marcinkowski**

**Piotr Źrółka**



## Wyniki badania

### Najważniejsze osoby i instytucje

Strona	I etap	II etap	III etap	Suma pkt.	Ocena
gov.pl/web/premier	19	17,0	7,7	43,7	dobra-
sn.pl	18	14,7	7,3	40,0	dostateczna
senat.gov.pl	17	12,3	7,3	36,6	dostateczna-
prezydent.pl	12	13,7	7,7	33,4	niedostateczna
sejm.gov.pl	12	12,3	3,0	27,3	niedostateczna
trybunal.gov.pl	11	11,0	3,3	25,3	niedostateczna

0-36 ocena niedostateczna  
 37-43 ocena dostateczna  
 44-48 ocena dobra  
 49-51 ocena bardzo dobra

### Wybrane urzędy miejskie

Strona	I etap	II etap	III etap	Suma pkt.	Ocena
um.warszawa.pl	20	15,7	7,7	43,4	dobra-
poznan.pl	16	14,3	8,0	38,3	dostateczna
uml.lodz.pl	14	13,3	8,3	35,6	niedostateczna
krakow.pl	16	13,0	5,7	34,7	niedostateczna
gdansk.pl	14	9,7	6,3	30,0	niedostateczna
katowice.eu	8	9,3	6,0	23,3	niedostateczna

0-36 ocena niedostateczna  
 37-43 ocena dostateczna  
 44-48 ocena dobra  
 49-51 ocena bardzo dobra

## Wybrane instytucje publiczne

Strona	I etap	II etap	III etap	Suma pkt.	Ocena
cez.gov.pl	23	16,0	9,7	48,7	bardzo dobra-
uke.gov.pl	20	18,0	8,3	46,3	dobra
niepelnosprawni.gov.pl	22	17,0	7,0	46,0	dobra
dane.gov.pl	21	16,3	7,0	44,3	dobra
zus.pl	18	18,0	8,0	44,0	dobra
obywatel.gov.pl / gov.pl	18	17,0	6,0	41,0	dostateczna
kowr.gov.pl	18	16,0	7,0	41,0	dostateczna
uzp.gov.pl	17	15,0	9,0	41,0	dostateczna
nik.gov.pl	16	14,7	9,3	40,0	dostateczna
nck.pl	17	15,3	7,3	39,6	dostateczna
funduszeuropejskie.gov.pl	16	14,7	7,0	37,7	dostateczna
podatki.gov.pl	14	16,7	6,7	37,4	dostateczna
efaktura.gov.pl	16	15,7	5,0	36,7	dostateczna-
terminyleczenia.nfz.gov.pl	18	14,7	3,0	35,7	niedostateczna
historiapojazdu.gov.pl	16	16,0	3,7	35,7	niedostateczna
nfz.gov.pl	16	11,7	7,3	35,0	niedostateczna
parp.gov.pl	14	12,3	7,7	34,0	niedostateczna
empatia.mpips.gov.pl	14	13,7	6,3	34,0	niedostateczna
studia.gov.pl	13	14,3	6,0	33,3	niedostateczna
powietrze.gios.gov.pl	15	13,0	4,3	32,3	niedostateczna
ezamowienia.gov.pl	14	14,3	4,0	32,3	niedostateczna

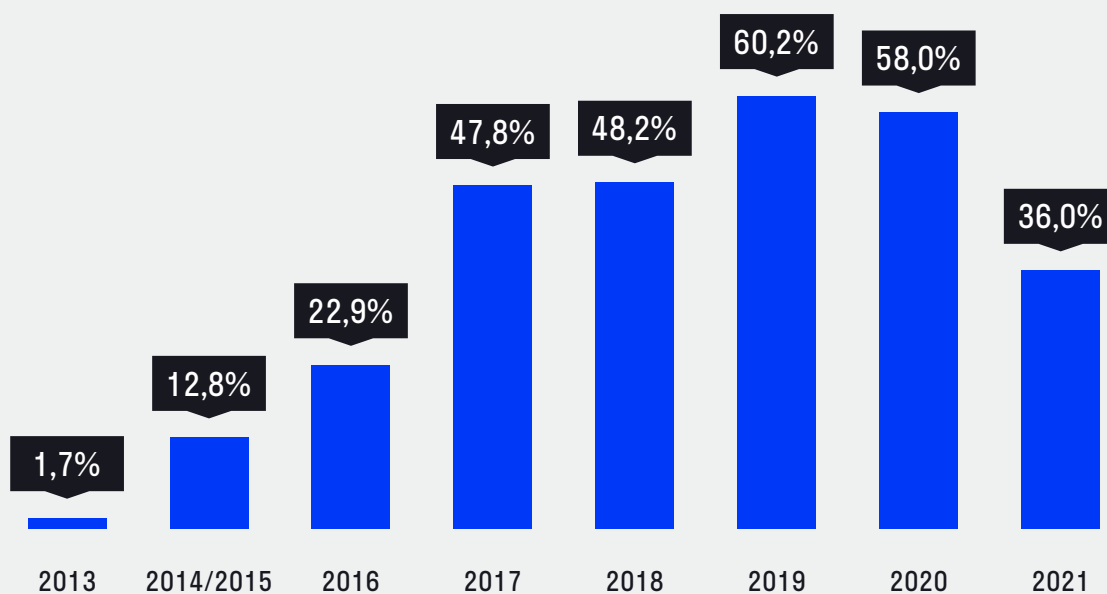
<b>Strona</b>	<b>I etap</b>	<b>II etap</b>	<b>III etap</b>	<b>Suma pkt.</b>	<b>Ocena</b>
<b>pacjent.gov.pl</b>	12	13,7	6,3	<b>32,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>wypoczynek.mein.gov.pl</b>	11	14,0	6,0	<b>31,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>ppp.gov.pl</b>	13	12,3	5,3	<b>30,6</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>bazaogloszen.nauka.gov.pl</b>	14	9,7	6,7	<b>30,4</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>nask.pl</b>	10	12,3	7,7	<b>30,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl</b>	12	13,3	4,7	<b>30,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>e-sprawozdania.mf.gov.pl/ap/#/step2-start</b>	12	15,0	2,3	<b>29,3</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>praca.gov.pl</b>	15	10,7	3,7	<b>29,4</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>epuap.gov.pl</b>	8	14,7	6,0	<b>28,7</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>krus.gov.pl</b>	13	10,0	5,0	<b>28,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>czystepowietrze.gov.pl</b>	11	12,0	5,0	<b>28,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>odyseusz.msz.gov.pl</b>	10	13,3	3,7	<b>27,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>gabinet.gov.pl</b>	10	12,7	4,0	<b>26,7</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>cke.gov.pl</b>	9	11,7	4,3	<b>25,0</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>pot.gov.pl</b>	7	10,3	7,3	<b>24,6</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>senior.gov.pl</b>	4	13,0	6,3	<b>23,3</b>	<b>niedostateczna</b>
<b>75plus.mz.gov.pl</b>	5	9,7	3,7	<b>18,4</b>	<b>niedostateczna</b>

0-36 ocena niedostateczna  
37-43 ocena dostateczna  
44-48 ocena dobra  
49-51 ocena bardzo dobra

## Wyniki badań na przestrzeni lat



Rys. 1. Procent dostępności serwisów wybranych podmiotów realizujących zadania publiczne



📅 2021

**36,0%**

## Podsumowanie badania dostępności

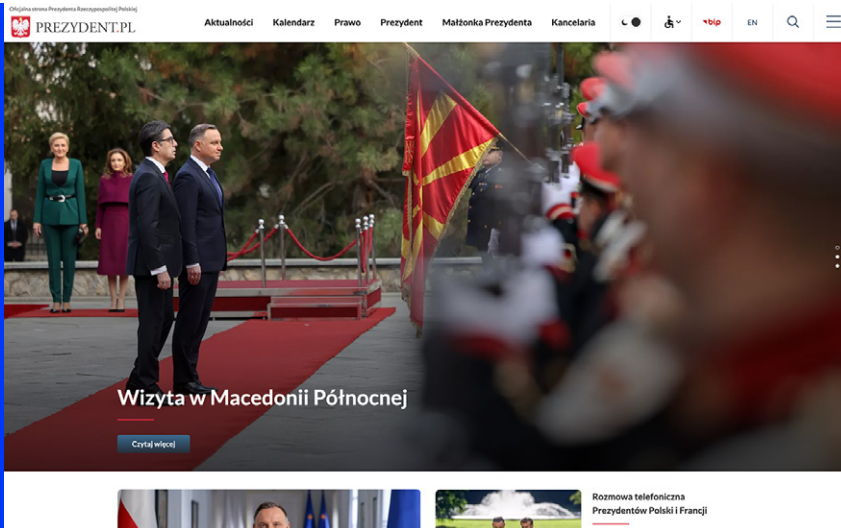
Raport poziomu dostępności serwisów administracji publicznej, w roku 2021 wyniósł 36%. W stosunku do zeszłego roku, prezentowany wynik jest niższy. Nie oznacza to jednak spadku literalnie. Należy bowiem zauważyć, że w poprzednich latach analizowano ponad 20 stron ministerstw, które zostały włączone do portalu [gov.pl](http://gov.pl), co miało znaczący wpływ na poprawę poziomu ich dostępności. Wówczas wszystkie otrzymały oceny pozytywne. W tegorocznej edycji wytypowanych zostało 50 stron internetowych, w których nie znalazły się strony ministerstw z portalu [gov.pl](http://gov.pl), ale pojawiły się zupełnie nowe zasugerowane Fundacji przez użytkowników Internetu. Szacujemy, że poziom dostępności polskich serwisów administracji publicznej może plasować się na poziomie ok. 45-50%.

Oczywiście rozpiętość próbki badanych serwisów wpłynęłaby w jakimś stopniu na prezentowany wynik, niemniej jednak nie wpływa ona na ogólny wniosek, że w sprawie zapewnienia dostępności cyfrowej administracja ma jeszcze wiele do poprawy.

- 99 **Warto zauważyć, że takie strony jak Centrum e-Zdrowia, Urzędu Komunikacji Elektronicznej, Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Biura Pełnomocnika Rządu do Spraw Osób Niepełnosprawnych, które w poprzednich edycjach prezentowały wysoki poziom dostępności w dalszym ciągu go zachowują. Niestety również niezmiennie, mimo upływu czasu strony takie jak [cke.gov.pl](http://cke.gov.pl), [trybunal.gov.pl](http://trybunal.gov.pl), [senior.gov.pl](http://senior.gov.pl), [katowice.eu](http://katowice.eu), a zwłaszcza [75plus.mz.gov.pl](http://75plus.mz.gov.pl) prezentują dramatycznie niski poziom dostępności – mówi Przemysław Marcinkowski, wiceprezes Fundacji Widzialni, specjalista ds. dostępności.**

## Opisy badanych stron

### prezydent.pl



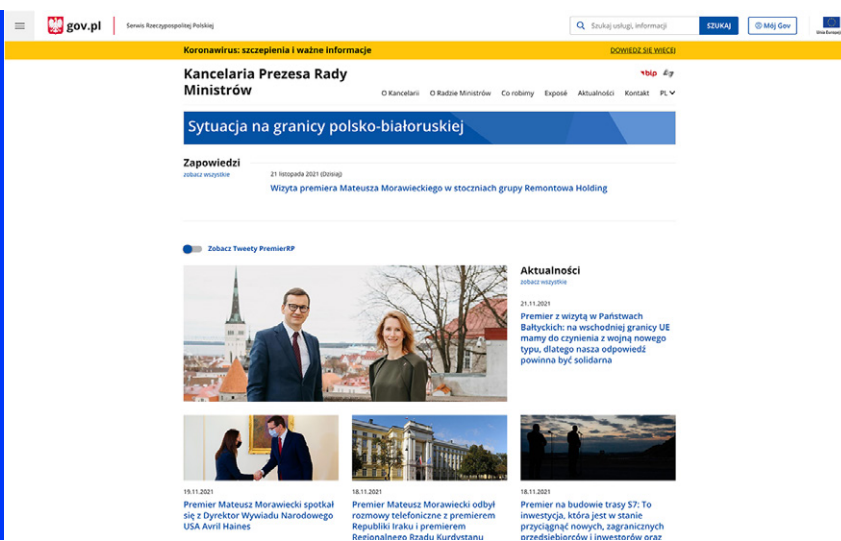
Rys. 2.  
Zrzut strony głównej serwisu prezydent.pl

Strona prezydent.pl w ciągu roku od ostatniego badania przeszła pewne modyfikacje i pogorszył się stan dostępności serwisu. Struktura nagłówek na stronie głównej, a zwłaszcza na niektórych podstronach, nie jest poprawna.

Obsługa za pomocą klawiatury może być utrudniona z powodu słabo widocznego fokusa na wielu elementach nawigacyjnych.

Brak etykiety dla pola do zapisu do newslettera oraz wyszukiwarki. Brak możliwości zatrzymania sliderów z ostatnimi wiadomościami. Kod HTML posiada drobne błędy.

### gov.pl/web/premier



Rys. 3.  
Zrzut strony głównej serwisu gov.pl/web/premier

Na niektórych stronach serwisu można natrafić na nagłówki o pustych treściach lub podwójnych nagłówkach pierwszego stopnia.

Serwis jest przykładem bardzo dostępnego serwisu. Strona udostępnia ułatwienia dostępu tłumacza migowego w godzinach działania urzędu.

Brak opisu dla strzałek przełączających slajdery.

[sejm.gov.pl](http://sejm.gov.pl)



Rys. 4.  
Zrzut strony głównej serwisu  
[sejm.gov.pl](http://sejm.gov.pl)

Strona Sejmu RP od kilku lat nie uległa znaczącym zmianom. Zdjęcie na stronie głównej posiada opis alternatywny nieadekwatny do zawartości, a na podstronie „O Sejmie” wykresy i infografiki nie posiadają tekstowych alternatyw.

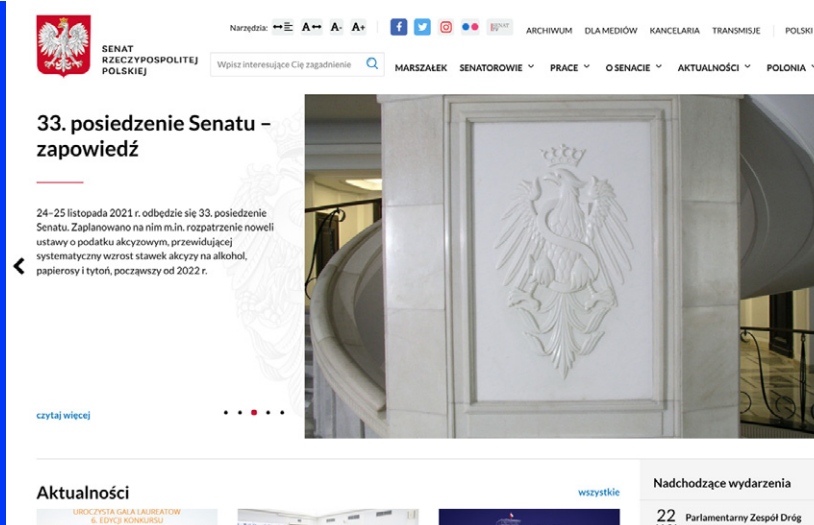
W dalszym ciągu brakuje jednoznacznych tytułów stron, które oprócz nazwy podstrony informowałyby użytkownika o nazwie, np. podstrona „Media” jest opisana jako „Kalendarz”. Jest to szczególnie istotne dla osób korzystających z czytników ekranu, ponieważ tytuł jest pierwszą odczytaną informacją, która pozwala na identyfikację podstrony.

Brak etykiet dla wyboru miesiąca.

Pomimo zapewnienia autorskiej wersji kontrastowej nadal można natrafić na elementy, które nie spełniają minimalnych wymagań kontrastu, jak np. ikona Instagrama i niektórych treści na podstronach.

Brak wyszukiwarki. Poprawiony został skip link do stopki. Kod HTML jest wolny od błędów.

## senat.gov.pl



Rys. 5.  
Zrzut strony głównej serwisu  
senat.gov.pl

Strona internetowa Senatu RP została zaktualizowana od czasu ostatniego badania. Kilka elementów wymaga jeszcze dopracowania, np.: angielskojęzyczne opisy alternatywne dla przycisków zmiany slajderów. Poprawiono strukturę nagłówków.

Na stronie głównej można odnaleźć wiele linków o tej samej treści „czytaj więcej”, które kierują do różnych zasobów.

Przy zmianie wielkości fontu i odległości niektóre treści nachodzą na siebie (np. elementy w slajderze). Kod HTML posiada błędy.

## sn.pl



Rys. 6.  
Zrzut strony głównej serwisu  
sn.pl

Strona Sądu Najwyższego nie uległa znaczącym zmianom od ostatniego badania.

Niektóre elementy wymagają poprawy, jak np. opis alternatywny dla grafiki informującej o rozwiązaniach organizacyjnych w związku z koronawirusem.

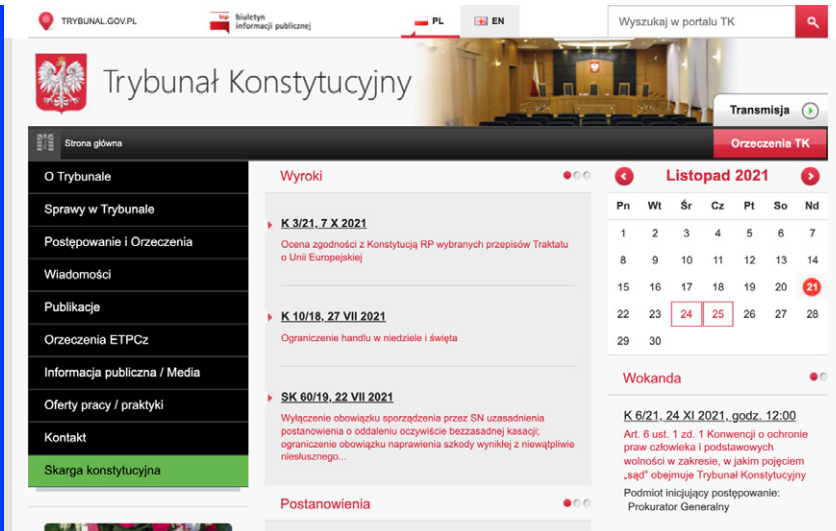
Przy znacznych powiększeniach tekstu przez wbudowane funkcjonalności przeglądarki oraz w wersji mobilnej osoby korzystające z klawiatury i czytników ekranu



nie będą w stanie dotrzeć do głównego menu. Powodem tego jest użycie grafiki do rozwinięcia menu reagującej na zdarzenie uzależnione tylko od myszki lub dotknięcia ekranu.

Kod HTML posiada błędy.

[trybunal.gov.pl](http://trybunal.gov.pl)



Rys. 7.  
Zrzut strony głównej serwisu  
trybunal.gov.pl

W serwisie Trybunału Konstytucyjnego od kilku lat nie zmienia się nic, co mogłoby zwiększyć jego dostępność.

Grafiki znajdujące się w galeriach posiadają puste treści alternatywne. Nie wszystkie pola badanych stron formularzy mają poprawnie powiązane z nimi etykiety tekstowe.

Hierarchia oraz struktura nagłówek nie jest prawidłowa. Listy, które są zalecanym sposobem na grupowanie linków, nie są optymalnie wykorzystane.

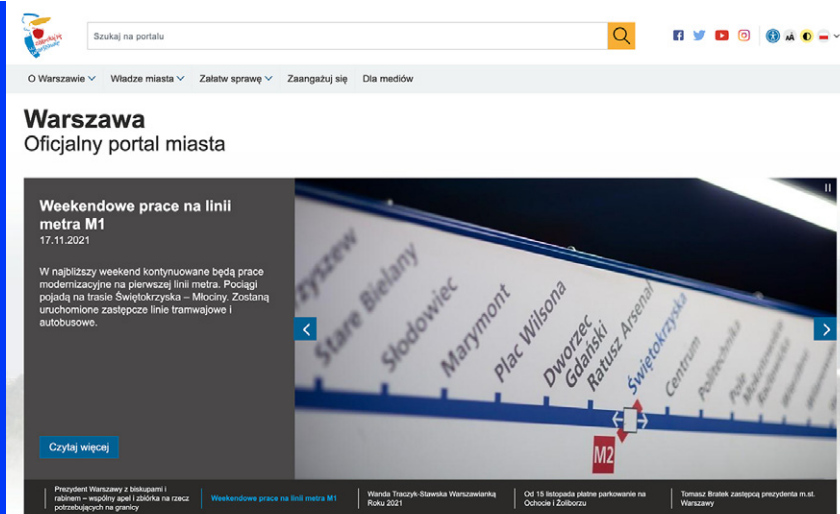
Niektóre odnośniki zawierają niejednoznaczne informacje lub są puste.

Obsługa za pomocą klawiatury może być utrudniona z powodu słabo widocznego fokusu na wielu elementach nawigacyjnych oraz nielogicznej kolejności w nawigacji.

Kontrast elementów takich jak np. wyszukiwarka czy czerwone treści na szarym tle na stronie głównej nie jest wystarczający.

Kod HTML posiada błędy.

um.warszawa.pl



Rys. 8.  
Zrzut strony głównej serwisu  
um.warszawa.pl

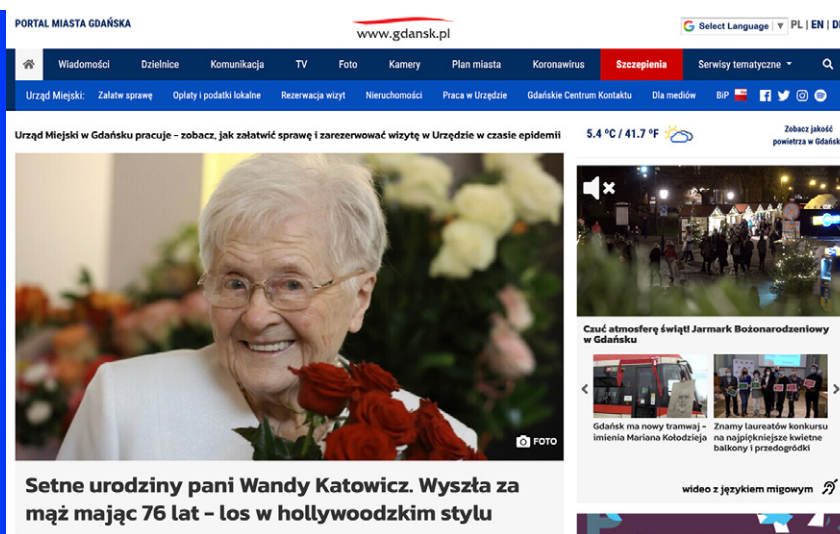
Strona internetowa Miasta Warszawy stoi na wysokim poziomie dostępności, ale istnieją jeszcze elementy, które należy dopracować.

Jednym z nich są niektóre opisy alternatywne dla elementów graficznych, które nie zawsze są adekwatne do prezentowanych treści.

Kolejnym elementem są ukryte niejednoznaczne linki w postaci „przejdź do strony artykułu”. Co prawda zastosowany atrybut `tabindex` wyklucza te linki z nawigacji, ale tylko podczas poruszania się za pomocą tabulatora. Odnośniki w dalszym ciągu są osiągalne z poziomu aplikacji asystujących.

Kod HTML zawiera nieliczne błędy związane z identyfikatorami.

gdansk.pl



Rys. 9.  
Zrzut strony głównej serwisu  
gdansk.pl

Strona internetowa gdansk.pl została zaktualizowana od czasu ostatniego badania. Mimo to dalej posiada błędy związane z dostępnością.

Obrazki będące częściami linków mają uzupełnione treści alternatywne dublujące treść linków. Pole wyszukiwarki na stronie nie ma etykiety tekstowej.

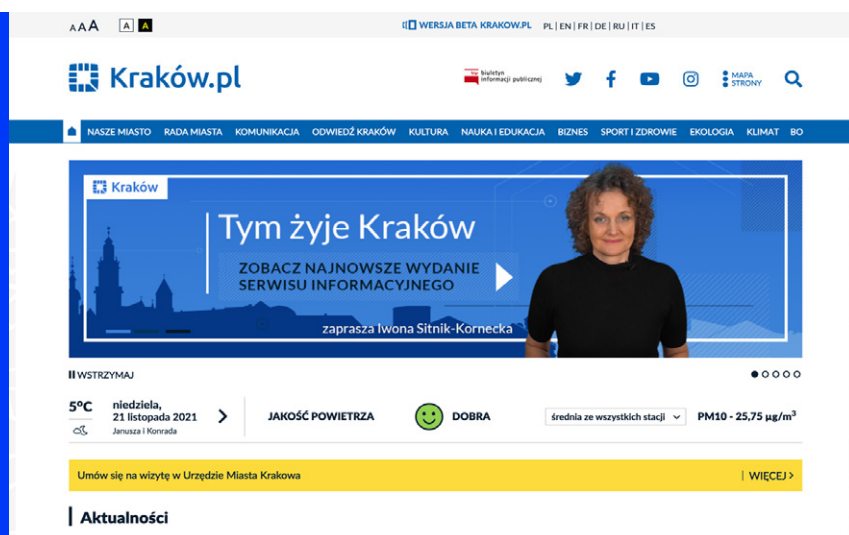
Na stronie głównej, na której zamieszczono dużą ilość informacji, znajduje się jedynie jeden nagłówek poziomu 1, co nie pozwala na przyznanie punktacji w kategorii nagłówki. Poprawione zostało wykorzystanie list elementów.

Na stronie można natrafić na elementy niespełniające wymogów kontrastu, np. w sekcji „Sport/Rekreacja”.

Strona nie została wyposażona w skip linki pozwalające na pominięcie powtarzających się sekcji podczas nawigacji za pomocą klawiatury.

Strona ma liczne błędy HTML.

## krakow.pl



Rys. 10.  
Zrzut strony głównej serwisu  
krakow.pl

Na stronie głównej można natrafić na anglojęzyczne opisy kontroli sterowania sliderów „Go to slide 4”.

Na stronie głównej brakuje nagłówka poziomu 1. Na wielu stronach, np. „Wyników wyszukiwania”, hierarchia nagłówków została zaburzona.

Wiele linków, np. pozycje menu głównego, linki do aktualności, mają powtórzone treści w opcjonalnych atrybutach, powodując tzw. „efekt jąkania” podczas przetwarzania przez programy czytające.

Strona nie posiada skip linków pozwalających na pominięcie powtarzających się sekcji podczas nawigacji za pomocą klawiatury.

Wśród dodatkowych ułatwień odnajdziemy autorską wersję kontrastową oraz możliwość powiększenia czcionki. Strona ma błędy HTML.

poznan.pl

Rys. 11.  
Zrzut strony głównej serwisu  
poznan.pl

Poprawiono strukturę nagłówek, choć wciąż pojawiają się podstrony z zaburzoną strukturą. Wykorzystanie list elementów nie zawsze jest optymalne, co można zaobserwować na przykładzie sekcji „Praca” czy „Zamówienia Publiczne”.

Po włączeniu niektórych wersji kontrastowych serwisu można natrafić na elementy niespełniające wymogów kontrastu.

Dużym utrudnieniem jest przejście przez menu główne z powodu dużej liczby pozycji oraz otwierania menu na całej stronie. Brak widocznego fokusu przy przejściu przez poszczególne elementy menu.

Wśród dodatkowych ułatwień odnajdziemy wiele wersji kontrastowych oraz możliwość powiększenia czcionki dla treści artykułów. Kod HTML ma liczne błędy.

uml.lodz.pl

Rys. 12.  
Zrzut strony głównej serwisu  
uml.lodz.pl

Na stronie głównej serwisu występują dwa nagłówki poziomo 1. Podobna sytuacja występuje na innych stronach serwisu, np. „Kalendarz wydarzeń” lub „Aktualności”.

Dodatkowo na tych stronach można zauważyć błędy w hierarchii. Listy elementów nie zostały poprawnie wykorzystane dla grup linków w punktach startowych „Dla biznesu”, „Czas wolny”, „Dla mieszkańców”.

Istnieje wiele linków ze zdublowaną treścią, co powoduje tzw. „efekt jąkania” podczas ich przetwarzania przez programy czytające.

Obsługa serwisu za pomocą klawiatury jest możliwa, choć nie zawsze widać zaznaczenie elementu otrzymującego fokus, np. w sekcji „Najczęściej wyszukiwane”.

Wśród dodatkowych ułatwień jest autorski dostęp do tłumacza języka migowego oraz wiele materiałów w języku migowym.

Strona posiada niewielkie uchybienia pod kątem poprawności kodu HTML.

W wersji responsywnej część elementów najeżdża na otwarte menu.

## katowice.eu



Rys. 13.  
Zrzut strony głównej serwisu  
uke.gov.pl

W serwisie odnośniki prowadzące ze strony głównej do wydarzeń oraz aktualności nie zawierają żadnej treści, są puste, podobnie hamburger rozwijający główne menu w mobilnych rozdzielczościach. Treści linków w postaci: „next”, „lupa”, „Aa” również nie są zrozumiałe.

Hierarchia oraz struktura nagłówek nie jest prawidłowa. Listy wypunktowane, które są zalecanym sposobem na grupowanie informacji oraz linków, nie są optymalnie wykorzystane. Widać to szczególnie w głównym menu, gdzie struktura i hierarchia list nie jest zachowana, oraz w sekcji „Aktualności” i „Wydarzenia”.

Na stronie zamieszczona została kontrolka do zmiany wielkości tekstu, lecz działa wybiórczo, a ponadto po powiększeniu układ treści zostaje zaburzony. Widać to szczególnie na podstronach.

Tytuł strony głównej „Miasto” nic nie mówi. Podobnie na podstronach występują tytuły nieadekwatne do nazw podstron.

Poruszając się za pomocą klawiatury, skip link przejścia do treści widoczny jest tylko na stronie głównej.

Kontrast niektórych treści nie jest wystarczający, np. linki i treści w stopce. Obsługa serwisu za pomocą klawiatury dla menu „Dla mieszkańca”, „Czas wolny” oraz zmiany języka jest niemożliwa.

Domyślny fokus w zależności od przeglądarki nie jest wystarczająco widoczny.

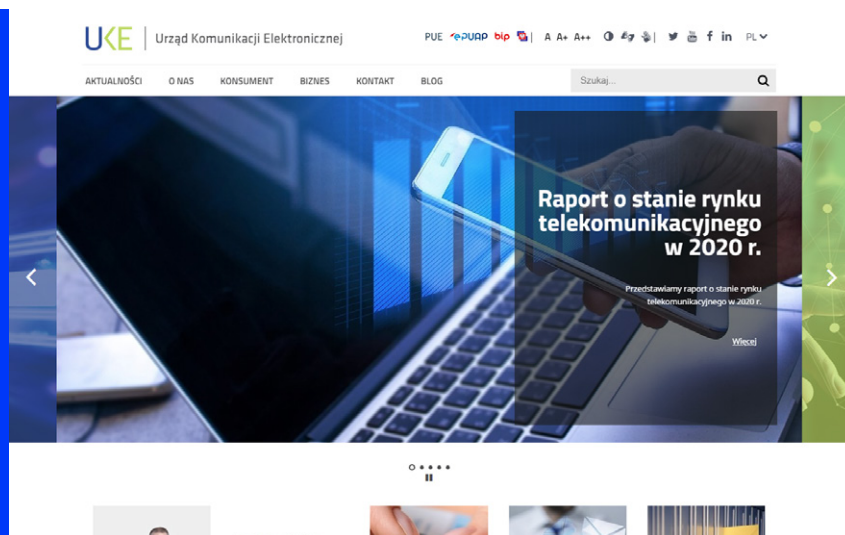
Po zmianie języka strony nie następuje zmiana języka dokumentu.

Przycisk newslettera jest pusty, a etykieta jest ukryta w sposób uniemożliwiający odczytanie jej przez aplikacje asystujące.

W wersjach mobilnych pomimo tego, że główne menu jest zwinięte, to jest osiągalne przez aplikacje asystujące.

Kod HTML posiada błędy.

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



Rys. 14.  
Zrzut strony głównej serwisu  
uke.gov.pl

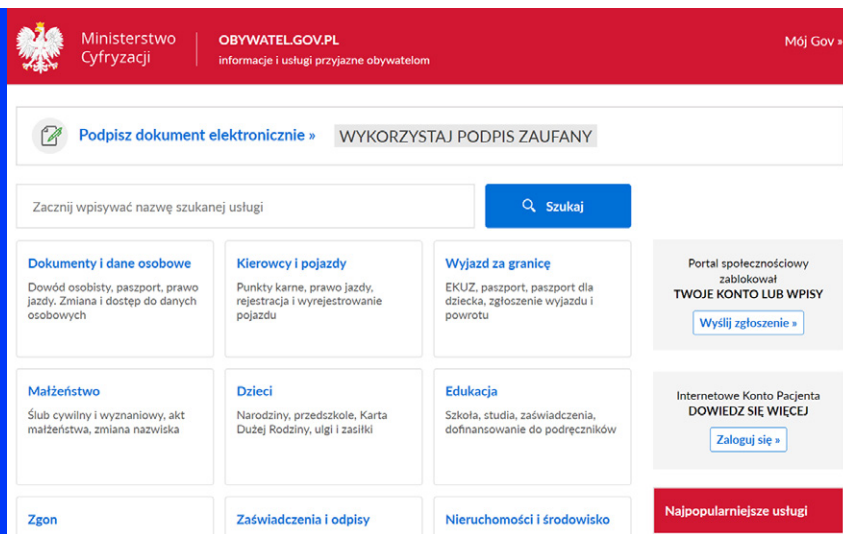
Strona uke.gov.pl nadal utrzymuje wysoki poziom dostępności.

Strona posiada ułatwienia dostępu, jak np. wersję kontrastową, jednak niektóre loga występujące w stopce na stronie głównej nie są w ogóle widoczne.

Podobnie jak w poprzednim badaniu na stronie niektóre opisy alternatywne dla elementów graficznych nie są adekwatne do prezentowanych elementów.

W niektórych mniejszych rozdzielczościach ikony znajdujące się w nagłówku strony zawijają się na baner, stają się mało widoczne.

## obywatel.gov.pl / gov.pl



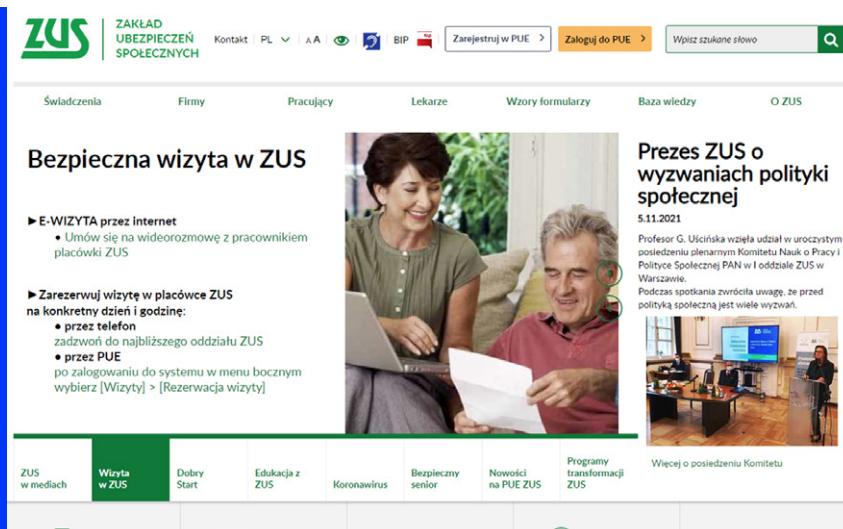
Rys. 15.  
Zrzut strony głównej serwisu  
obywatel.gov.pl

Podobnie jak w poprzednim badaniu strona obywatel.gov.pl reprezentuje wysoki poziom dostępności. Istnieją jednak elementy, do których można mieć zastrzeżenie.

Pierwszy dotyczy linków ze zdublowaną treścią w atrybucie title powodującą podwójne odczytywanie linku przez aplikacje asystujące. Drugi dotyczy zawartości atrybutów aria-label na podstronie „Usługi dla obywatela”. Treści w stylu „Naciśnij enter aby zwinąć...” poniżej usług należą do kategorii Meldunek i wybory” są kompletnie niezrozumiałe dla użytkowników korzystających z czytników ekranu.

Podobnie przycisk zwijający/rozwijający menu główne zawsze ma ten sam opis „Menu główne GOV. Pokaż nawigację”, nawet jeśli nawigacja jest widoczna. Kod HTML posiada drobne błędy.

## zus.pl



Rys. 16.  
Zrzut strony głównej serwisu  
zus.pl

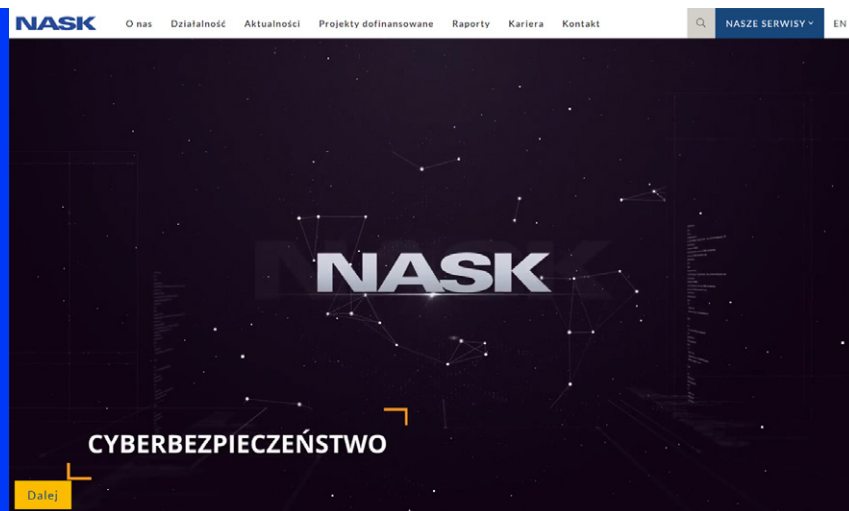
Strona zus.pl niewiele zmieniła się od ostatniego badania. W dalszym ciągu poprzednio opisane problemy nie zostały poprawione, jak np. żółty tekst na białym tle pojawiający

się po najechaniu kursorem myszy na kafelkach znajdujących się nad stopką w wersji kontrastowej.

Dopracowania wymagają również opisy alternatywne dla grafik i niektóre odnośniki, a zwłaszcza te bez treści.

Kod HTML zawiera błędy.

nask.pl



Rys. 17.  
Zrzut strony głównej serwisu  
nask.pl

Strona nask.pl nie zmieniła się od ostatniego badania i niewiele elementów wymienionych w poprzednim raporcie zostało poprawionych.

Na stronie głównej oraz na podstronach w dalszym ciągu hierarchia i struktura nagłówków nie są poprawne.

Po zmianie języka strony na angielski nie następuje zmiana języka dokumentu.

Niektóre elementy nie spełniają minimalnych wymagań kontrastu.

Listy wypunktowane, które są zalecanym sposobem na opisywanie grup linków, nie są optymalnie wykorzystane.

Niektóre odnośniki zawierają niejednoznaczne informacje, jak np. „zobacz więcej”.

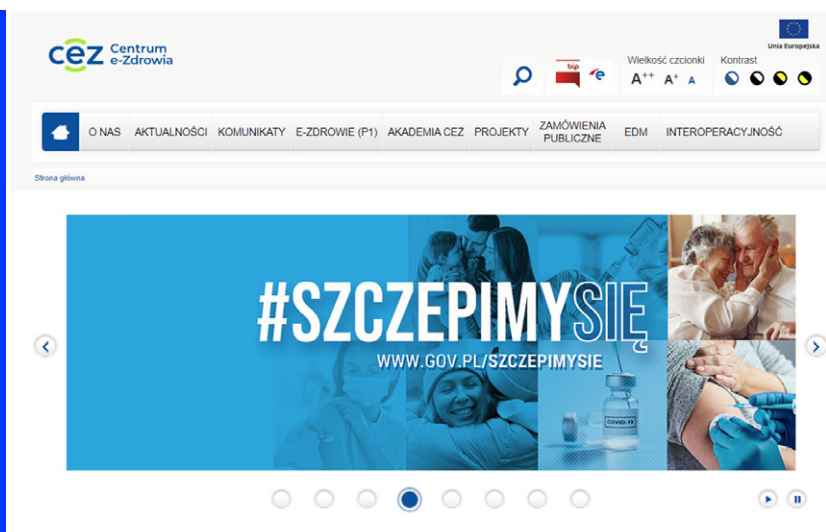
Skip linki pojawiające się na stronie nie działają poprawnie i nie przenoszą fizycznie fokusa do treści.

W wersjach na mniejsze ekrany brakuje linku rozwijającego „Nasze serwisy”.

Kod HTML posiada błędy.



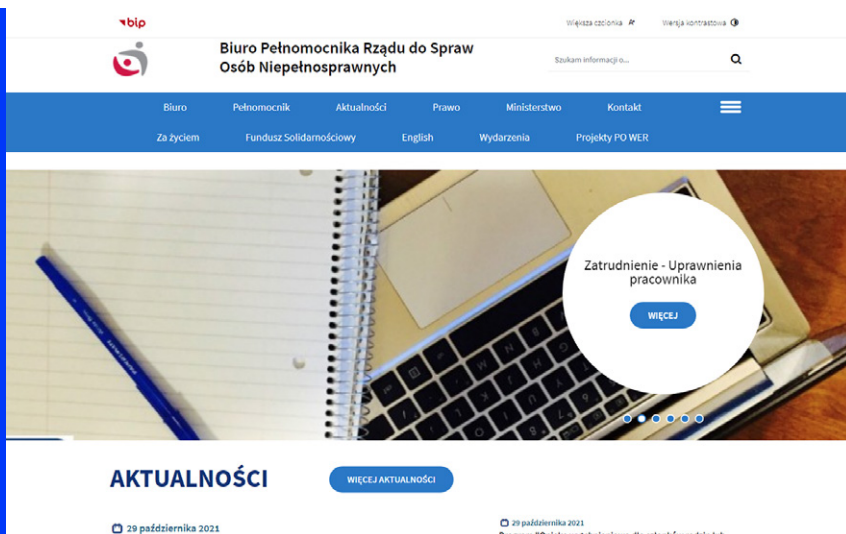
## cez.gov.pl



Rys. 18.  
Zrzut strony głównej serwisu  
cez.gov.pl

Serwis [cez.gov.pl](http://cez.gov.pl) w dalszym ciągu utrzymuje wysoki poziom dostępności. Spośród badanych elementów do żadnego nie można mieć zastrzeżeń. Jednak aby to stwierdzenie było prawdziwe, musi być poparte pełnym audytem.

## niepelnosprawni.gov.pl



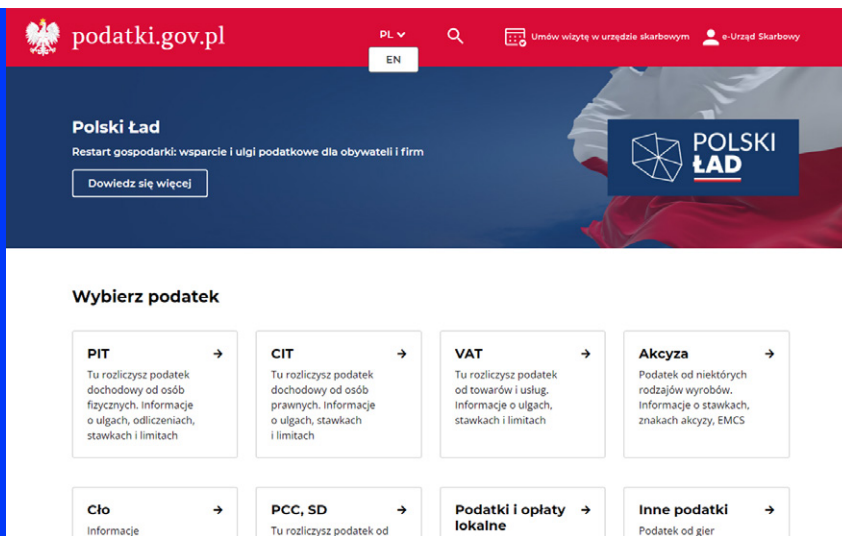
Rys. 19.  
Zrzut strony głównej serwisu  
niepelnosprawni.gov.pl

W serwisie [niepelnosprawni.gov.pl](http://niepelnosprawni.gov.pl) zmienił się szablon, ale wciąż utrzymuje wysoki poziom dostępności.

Jedynymi elementami wymagającymi dopracowania są nieładujące się zdjęcia na niektórych podstronach oraz jak w poprzednim roku brak ustawienia odpowiedniego języka dla treści anglojęzycznych.

Oprócz dostępnego szablonu ważna jest również dyscyplina redaktorów wprowadzających treści, które muszą być dostępne.

## podatki.gov.pl



Rys. 20.  
Zrzut strony głównej serwisu podatki.gov.pl

Serwis podatki.gov.pl uległ pewnym drobnym modyfikacjom i niektóre problematyczne w zeszłym roku elementy zostały poprawione. Istnieją jednak jeszcze takie, które wymagają dopracowania.

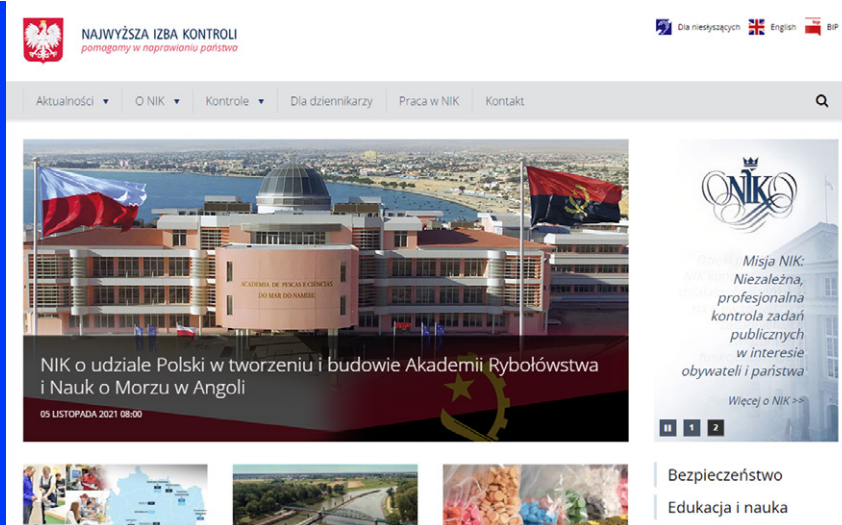
Przycisk zamknięcia wyszukiwarki nie jest poprawnie opisany. Niektóre odnośniki zawierają niejednoznaczne informacje, jak np. „Dowiedz się więcej”, „Sprawdź”.

Listy, które są zalecanym sposobem na opisywanie grup linków, praktycznie wcale nie zostały wykorzystane.

Przycisk pozwalający przejść do góry strony nie jest osiągalny z poziomu klawiatury.

Kod HTML posiada błędy.

## nik.gov.pl



Rys. 21.  
Zrzut strony głównej serwisu nik.gov.pl

Serwis nik.gov.pl uległ pewnym modyfikacjom od ostatniego badania pod kątem dostępności. Niektóre poprzednio wymienione błędy zostały poprawione, ale istnieją

takie, które wymagają dopracowania, jak np. listy, które obecnie nie są optymalnie wykorzystane, nieprawidłowa struktura nagłówków oraz niektóre odnośniki.

Poważnym błędem jest graficzna CAPTCHA oraz brak etykiety dla pola formularza w sekcji dla dziennikarzy.

## krus.gov.pl



Rys. 22.  
Zrzut strony głównej serwisu  
krus.gov.pl

Podobnie jak w ubiegłym roku strona krus.gov.pl nadal posiada błędy.

Hierarchia oraz struktura nagłówków nie jest prawidłowa.

Wersja kontrastowa jest, ale nie ma możliwości jej włączenia. Podobna sytuacja występuje na podstronach, gdzie kontrolki służące powiększenia tekstu nie działają.

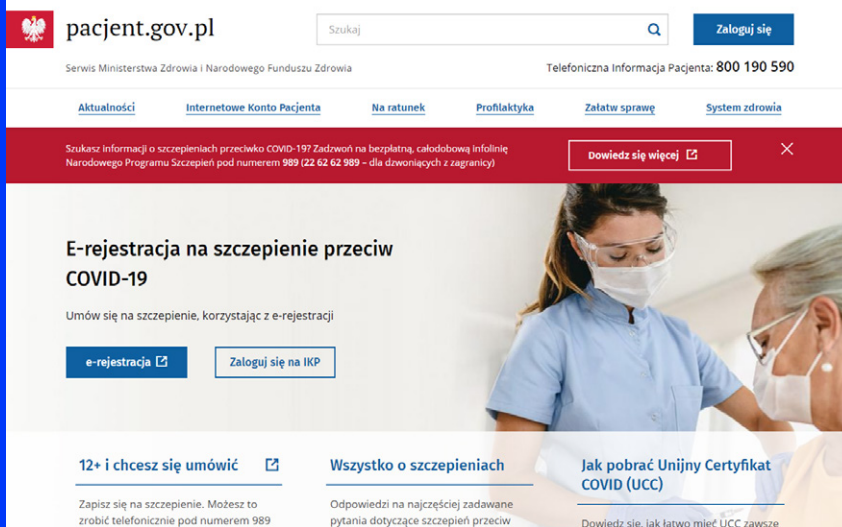
Elementy formularza wyszukiwarki nie są prawidłowo opisane.

Listy ponownie nie zostały odpowiednio wykorzystane.

Na stronie głównej oraz na podstronach istnieją elementy graficzne pełniące również rolę odnośników, które nie posiadają treści alternatywnych.

Kod HTML posiada drobne błędy.

## pacjent.gov.pl



Rys. 23.  
Zrzut strony głównej serwisu pacjent.gov.pl

Strona pacjent.gov.pl uległa niewielkim modyfikacjom od ostatniego badania, jednak w dalszym ciągu występują istotne problemy z dostępnością.

Niektóre odnośniki i przyciski są puste, jak np. link kierujący do góry strony, przycisk rozwijający czat. Niektóre są niepoprawnie opisane, jak np. „close”. Górnego menu ani czatu nie da się obsłużyć za pomocą klawiatury.

Nie wszystkie elementy spełniają minimalne wymagania kontrastu. Niektóre elementy graficzne nie posiadają opisów alternatywnych lub nie są adekwatne do roli, jaką pełnią, np. zdjęcia znajdujące się w linkach aktualności.

W dalszym ciągu na stronie „Kontakt” mapka składa się z pustych odnośników. Kod HTML zawiera błędy.

## nfz.gov.pl



Rys. 24.  
Zrzut strony głównej serwisu nfz.gov.pl

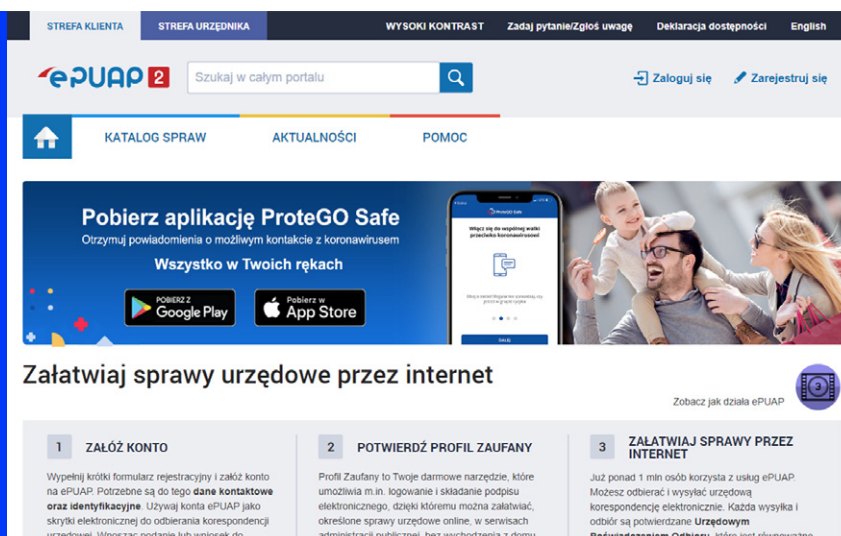
Podobnie jak w zeszłym roku w serwisie hierarchia oraz struktura nagłówków nie jest prawidłowa. Nagłówki „LogoSmall” czy „Bip info” nie są zrozumiałe.

Linki zawierające w treści informacje o otwarciu w nowej karcie posiadają jeszcze całkowicie niepotrzebną zdublowaną treść w atrybutach title.

Po przełączeniu serwisu w autorską wersję kontrastową można natrafić na treści niespełniające minimalnych wymagań kontrastu, jak np. wyniki wyszukiwania.

Duży baner pełniący rolę odnośnika z ważną informacją o szczepieniach przeciw COVID-19 jest kompletnie nieopisany. Osoba korzystająca z aplikacji asystujących, jak np. czytnik ekranu, nie będzie wiedziała, dokąd ten link kieruje.

[epuap.gov.pl](https://epuap.gov.pl)



Rys. 25.  
Zrzut strony głównej serwisu  
[epuap.gov.pl](https://epuap.gov.pl)

Strona ePUAP od lat stoi na bardzo niskim poziomie dostępności. W dalszym ciągu występują te same problemy co w poprzednich latach.

Obsługa za pomocą klawiatury jest praktycznie niemożliwa z powodu całkowicie niewidocznego fokusu.

Na stronie znajdują się niejednoznaczne oraz puste odnośniki i przyciski. Przykładem mogą być te, które pozwalają pobrać aplikację z Google Play i App Store.

W serwisie wiele odnośników posiada zdublowaną informację w swoim tytule, powodując tzw. „efekt jąkania”, czyli kilkukrotne powtarzanie tej samej informacji.

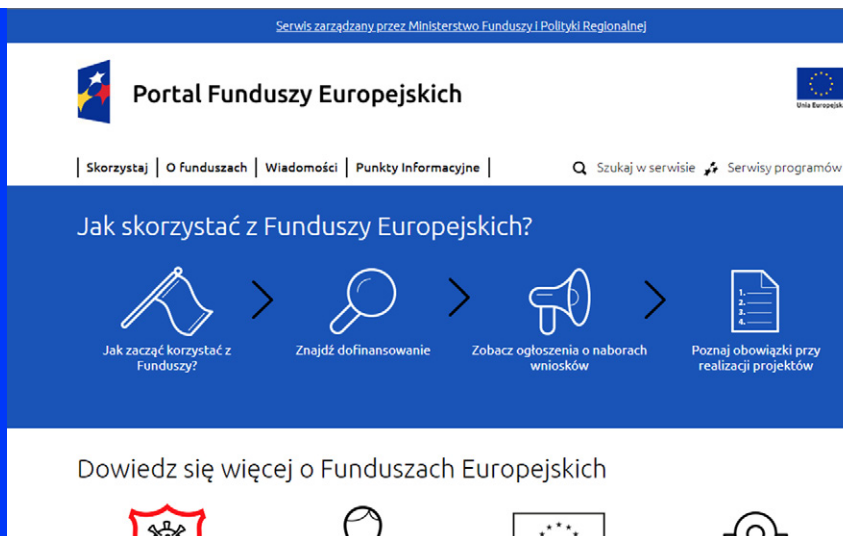
Graficzne elementy ozdobne posiadają niepotrzebne treści alternatywne. Większość pól formularzy usług nie posiada etykiet tekstowych.

Formularze zamieszczone w ramkach nie posiadają określonego języka.

Dla wersji anglojęzycznej nie została ustawiona poprawna wartość dla atrybutu definiującego język.

Strona nie jest responsywna. Kod HTML posiada błędy.

## funduszeuropejskie.gov.pl



Rys. 26.  
Zrzut strony głównej serwisu funduszeuropejskie.gov.pl

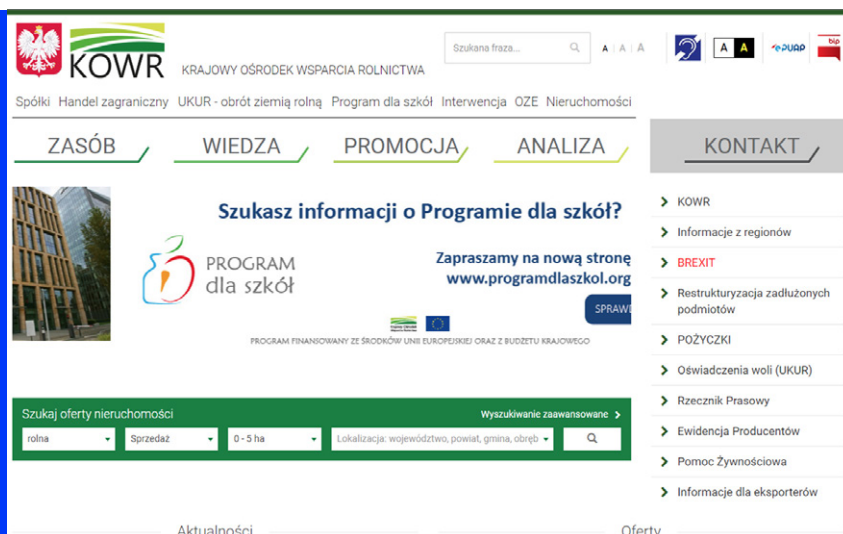
Strona funduszeuropejskie.gov.pl nie zmieniła się zbyt wiele od ostatniego badania. Niektóre elementy w dalszym ciągu wymagają dopracowania, jak np. słabo widoczny fokus na elementach slajdera.

Ikony kierujące do portali społecznościowych w stopce nie posiadają treści alternatywnych, a jedynie opcjonalny atrybut title.

W wersjach mobilnych pomimo tego, że główne menu jest zwinięte, to jest osiągalne przez aplikacje asystujące. Ponadto w tych wersjach problematyczna jest również obsługa wyszukiwarki za pomocą czytnika ekranu i niemożliwa za pomocą klawiatury.

Kod HTML posiada pewne błędy.

## kowr.gov.pl



Rys. 27.  
Zrzut strony głównej serwisu kowr.gov.pl

Podobnie jak w zeszłym roku serwis kowr.gov.pl nie zmienił się od ostatniego badania. W dalszym ciągu grafiki pełniące role odnośników znajdujące się w slajderze nie

posiadają tekstów alternatywnych. Zdjęcia zamieszczone w galeriach na podstronach również ich nie posiadają.

Obsługa serwisu za pomocą klawiatury może być utrudniona z powodu słabo widocznego fokusa na elementach nawigacyjnych.

Przycisk zamknięcia okienka modalnego nie jest poprawnie opisany.

W wersjach mobilnych pomimo tego, że główne menu jest zwinięte, to jest osiągalne przez aplikacje asystujące, a ponadto znika wyszukiwarka. Najwyraźniej użytkownicy telefonów komórkowych jej nie potrzebują.

Kod HTML posiada nieliczne błędy.

[cke.gov.pl](http://cke.gov.pl)



Rys. 28.  
Zrzut strony głównej serwisu  
[cke.gov.pl](http://cke.gov.pl)

Strona [cke.gov.pl](http://cke.gov.pl) uległa niewielkim modyfikacjom od ostatniego badania.

Na stronie głównej w dalszym ciągu brakuje struktury nagłówków.

Po włączeniu angielskojęzycznej wersji strony nie zmienia się atrybut głównego języka dokumentu.

Obsługa za pomocą klawiatury jest utrudniona z powodu słabo widocznego fokusa na wielu elementach nawigacyjnych.

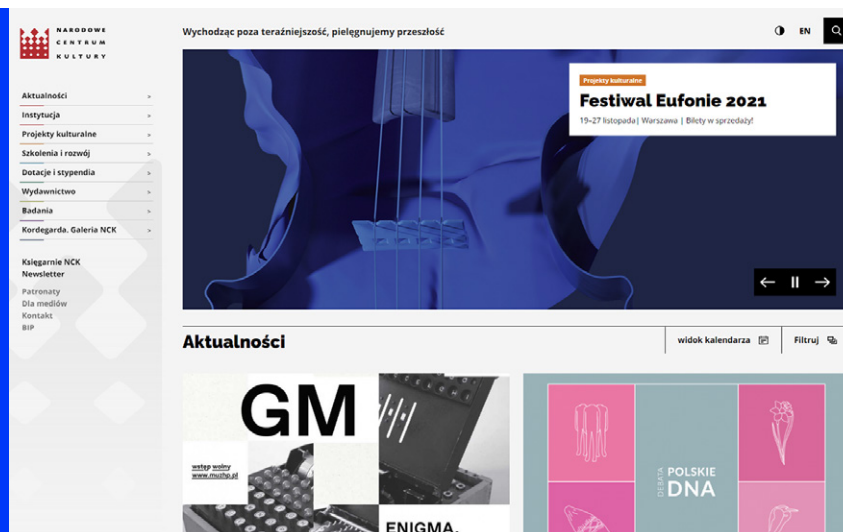
Listy nie zostały optymalnie wykorzystane do grupowania linków.

Kontrast wielu treści i elementów nie jest wystarczający.

Przycisk rozwijający menu w wersji mobilnej posiada angielskojęzyczny opis. Ponadto w tych wersjach próżno szukać wyszukiwarki, linków do portali społecznościowych, linku do wersji angielskiej i BIP-u.

Kod HTML posiada drobne błędy.

nck.pl



Rys. 29.  
Zrzut strony głównej serwisu  
nck.pl

Strona nck.pl na pierwszy rzut oka wygląda tak samo jak w poprzednim roku, jednak poprawione zostały niektóre poprzednio występujące problemy dostępnościowe.

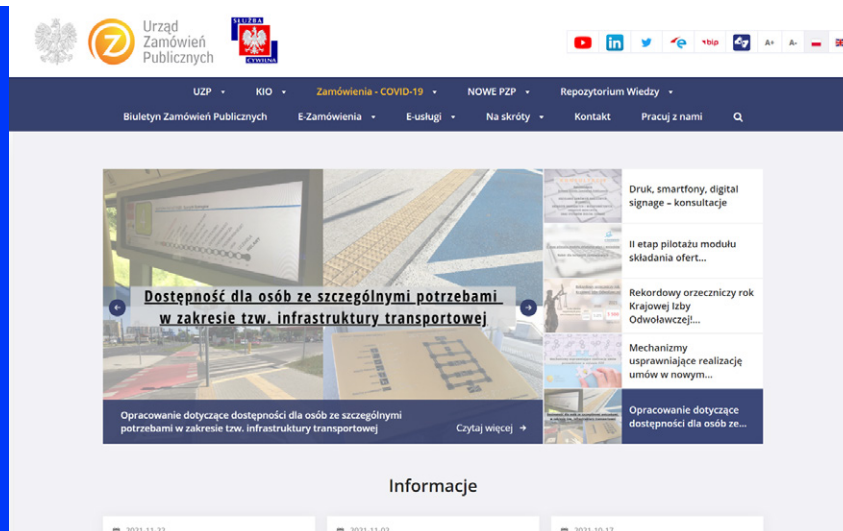
Pozostało jeszcze kilka elementów do dopracowania, jak np. linki „więcej” czy zduplowane opisy w tekstach alternatywnych grafik znajdujących się w odnośnikach w sekcji „Polecamy”.

Kolejnym elementem do poprawienia jest zmiana języka dokumentu w wersji angielskiej.

Listy nie zostały optymalnie wykorzystane do grupowania linków i informacji, np. w sekcji „Programy i projekty”.

Kod HTML posiada drobne błędy.

uzp.gov.pl



Rys. 30.  
Zrzut strony głównej serwisu  
uzp.gov.pl

Strona uzp.gov.pl uległa niewielkim modyfikacjom od ostatniego badania. Nadal występują problemy opisane w zeszłym roku.



Niektóre odnośniki posiadają zdublowane treści w tytułach, powodując tzw. „efekt jąkania”, lub zawierają opisy elementów ozdobnych, jak np. „Ikona Strzałka”. Pojawiają się również przyciski z angielskojęzycznymi opisami, np. „Next”, „Previous”.

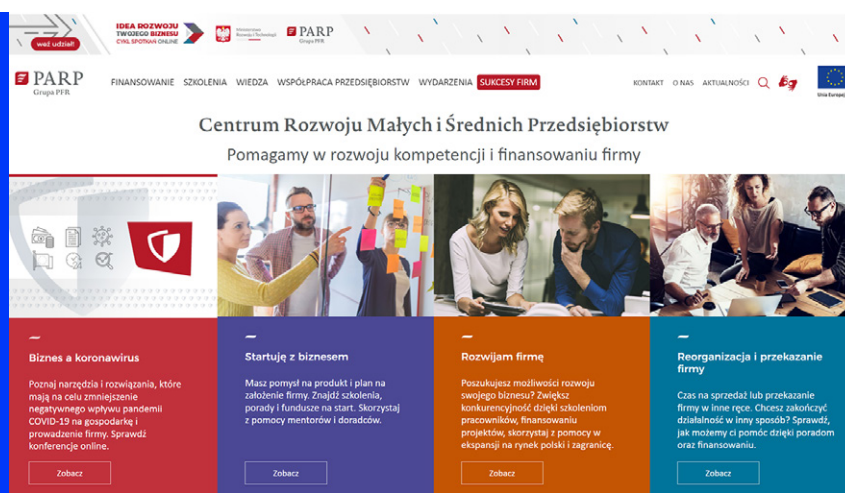
Kolejność nawigacji klawiaturą nie jest logiczna w górnym pasku strony.

Niektóre nagłówki zostały niepotrzebnie zdefiniowane, przekłamując strukturę informacji, ponieważ nie opisują żadnego bloku informacyjnego lub funkcjonalnego.

W wersjach mobilnych element rozwijający menu nie jest przyciskiem, a ponadto, pomimo tego, że główne menu jest zwinięte, to jest osiągalne przez aplikacje asystujące.

Kod HTML posiada nieliczne błędy.

[parp.gov.pl](http://parp.gov.pl)



Rys. 31.  
Zrzut strony głównej serwisu  
[parp.gov.pl](http://parp.gov.pl)

Na stronie [parp.gov.pl](http://parp.gov.pl) podobnie jak w zeszłym roku niektóre elementy nadal są problematyczne, np. teksty alternatywne dla niektórych grafik nie są adekwatne do ich zawartości.

Na podstronie „Kontakt” pola formularza nie posiadają etykiet.

Listy w dalszym ciągu nie są optymalnie wykorzystane do grupowania informacji i odnośników.

Pojawiają się odnośniki i przyciski zawierające niejednoznaczne informacje, jak np. „Więcej”, „Pokaż więcej”.

Pojawił się nowy link kierujący do tłumacza języka migowego, ale niestety nie jest on w żaden sposób opisany, a ponadto nie da się go obsłużyć za pomocą klawiatury.

W wersjach na mniejsze ekrany już od rozdzielczości 1200 px elementy takie jak wyszukiwarka i link do tłumacza języka migowego nie są widoczne. Elementy te zostały przykryte przez baner promujący cykl spotkań online.

Kod HTML posiada błędy.

## powietrze.gios.gov.pl

Rys. 32.  
Zrzut strony głównej serwisu  
powietrze.gios.gov.pl

W serwisie powietrze.gios.gov.pl nadal pojawiają się elementy wymagające dopracowania. Jednym z nich jest uporządkowanie linków kierujących do aktualności. Dla każdej z nich istnieją trzy linki o różnej treści kierujące w to samo miejsce.

Na stronie znajdują się również puste odnośniki. Powiększanie czcionki nie jest możliwe za pomocą klawiatury.

Na podstronie wyszukiwania stacji pomiarowych pola formularza nie posiadają etykiet.

Na niektórych podstronach hierarchia oraz struktura nagłówków nie jest prawidłowa.

Nie wszystkie mapy posiadają odpowiednią alternatywę. W mniejszych rozdzielczościach przycisk „Powiększ mapę” schowany jest pod wyszukiwarką, a informacje w stopce nie dostosowują się układem. Kod HTML posiada błędy.

## terminyleczenia.nfz.gov.pl

Rys. 33.  
Zrzut strony głównej serwisu  
terminyleczenia.nfz.gov.pl

Podobnie jak w zeszłym roku w serwisie terminyleczenia.nfz.gov.pl jest niewiele elementów, do których można mieć zastrzeżenia. Dopracowania wymagają odnośniki

posiadające zdublowane treści w opcjonalnych atrybutach tytułu, powodując w czytnikach ekranu tzw. „efekt jąkania”.

Listy, które są zalecanym sposobem na grupowanie informacji, nie są optymalnie wykorzystane, jak w przypadku pozycji w wynikach wyszukiwania czy linków na podstronie „Pliki z danymi”.

Domyślny fokus w niektórych przeglądarkach może być niewystarczający.

## wypoczynek.mein.gov.pl

Rys. 34.  
Zrzut strony głównej serwisu  
wypoczynek.mein.gov.pl

W serwisie „Bazy wypoczynku” w dalszym ciągu występują te same problemy co poprzednio, m.in. brakuje struktury nagłówków oraz jednoznacznych tytułów na podstronach serwisu.

Nawigacja może być utrudniona z powodu braku tzw. skip linków oraz słabo widocznego fokusu.

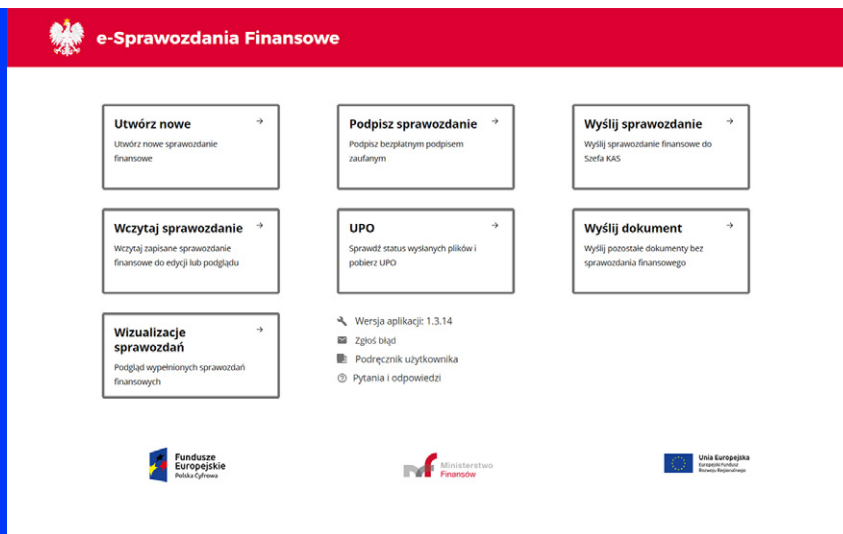
Kontrast niektórych treści nie jest wystarczający.

Listy nie są optymalnie wykorzystane do grupowania informacji i odnośników.

W mniejszych rozdzielczościach znika nazwa strony, logo Ministerstwa Edukacji i Nauki oraz logo w stopce są całkowicie nieczytelne.

Kod HTML zawiera nieliczne błędy.

## e-sprawozdania.mf.gov.pl/ap/#/step2-start



Rys. 35.  
Zrzut strony głównej serwisu  
e-sprawozdania.mf.gov.pl/ap/#/  
step2-start

Podobnie jak w zeszłym roku na stronie e-Sprawozdania Finansowe należy zadbać o prawidłowe opisy alternatywne do grafik, strukturę nagłówek oraz użycie list na podstronach.

Podczas nawigacji za pomocą klawiatury fokus na niektórych elementach jest słabo widoczny, ponadto wychodzi poza okno modalne dla jednej z usług, co może znacząco utrudnić nawigację.

W mniejszych rozdzielczościach znika nazwa strony.

Kod HTML zawiera błędy.

## 75plus.mz.gov.pl



Rys. 36.  
Zrzut strony głównej serwisu  
75plus.mz.gov.pl

Jest to typowa strona One-Page, jednak menu w postaci skip linków znajduje się na samym końcu treści, jako ostatni element na stronie. Ponadto żaden z tych linków nie jest dostępny dla czytelników ekranu.

Kontrast większości elementów jest bardzo niski.

Obsługa za pomocą klawiatury jest niemożliwa z kilku powodów. Pierwszym z nich jest całkowicie niewidoczny fokus. Kolejnym jest sekcja „Najczęściej Zadawane Pytania”, gdzie elementy rozwijające reagują tylko na kliknięcie lub dotknięcie.

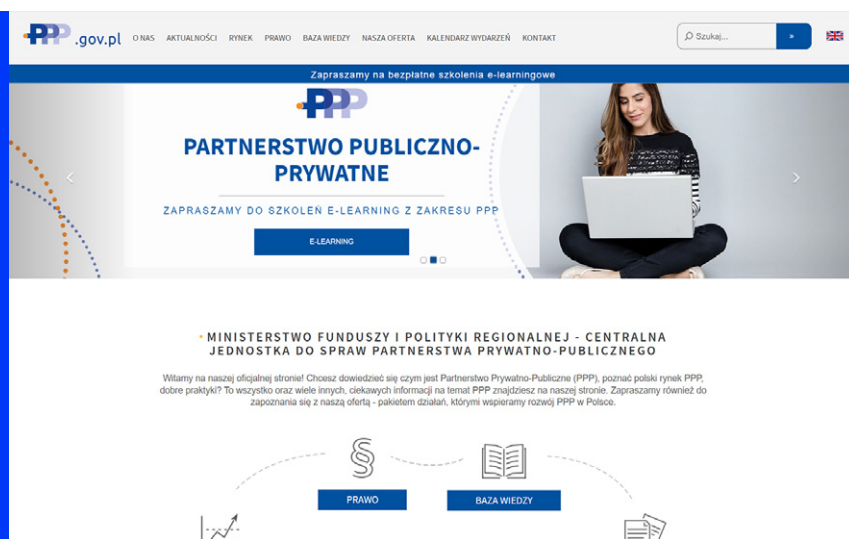
Ponadto w mniejszych szerokościach ekranu element rozwijający nie jest przyciskiem. Powoduje to, że menu główne jest całkowicie niedostępne dla osób korzystających z klawiatury oraz z czytników ekranu na telefonie lub na dużych powiększeniach.

Niektóre elementy graficzne nie posiadają treści alternatywnych.

Tytuł strony nie zmienia się podczas przechodzenia do poszczególnych sekcji.

Kod HTML posiada liczne błędy.

[ppp.gov.pl](http://ppp.gov.pl)



Rys. 37.  
Zrzut strony głównej serwisu  
[ppp.gov.pl](http://ppp.gov.pl)

W serwisie [ppp.gov.pl](http://ppp.gov.pl) hierarchia oraz struktura nagłówek nie jest prawidłowa.

Tytuły podstron nie zawierają pełnej informacji.

Kolejność nawigacji za pomocą klawiatury w górnej części strony nie jest logiczna.

Niektóre elementy są fokusowane podczas obsługi klawiaturą, ale nie wykonują żadnej akcji.

Po natrafieniu na wtyczkę Twittera użytkownik zmuszony jest przejść przez wszystkie wpisy tam wyświetlone.

Listy nie są optymalnie wykorzystane do grupowania informacji i odnośników.

W aktualnościach na stronie głównej oraz podstronach elementy graficzne nie posiadają adekwatnego do zawartości tekstu alternatywnego.

Nie wiadomo, czemu atrybut `aria-label` został zastosowany do większości odnośników, a w aktualnościach treści w nim zawarte zaczynają się od dwukropka.

Kontrast niektórych treści nie jest wystarczający. Kod HTML zawiera błędy.

## efaktura.gov.pl



Rys. 38.  
Zrzut strony głównej serwisu  
efaktura.gov.pl

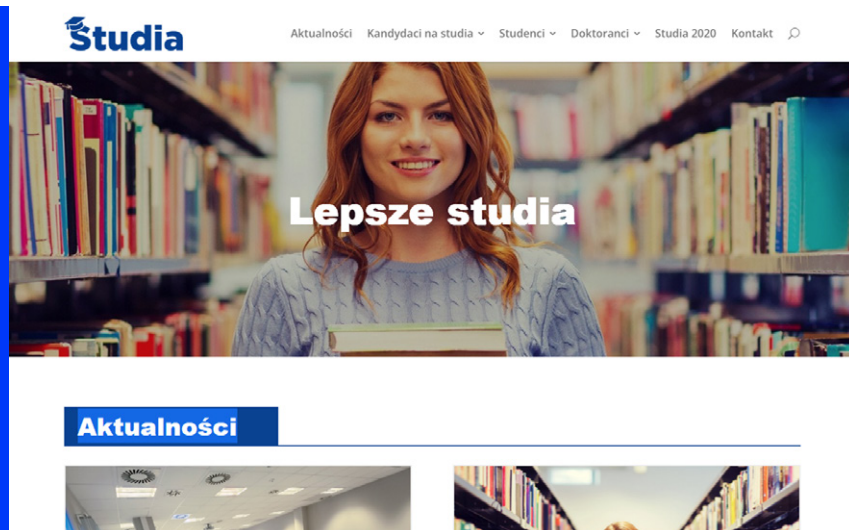
W serwisie kolejność nawigacji za pomocą klawiatury nie jest logiczna zarówno w nagłówku strony z menu i wyszukiwarką, jak i wyszukiwarką adresów PEF, gdzie z pola tekstowego zamiast przejść do przycisku użytkownik zostaje przeniesiony na linki znajdujące się w elemencie CAPTCHA.

Niektóre elementy graficzne nie posiadają wymaganych atrybutów definiujących tekst alternatywny.

Struktura oraz hierarchia nagłówków na stronie głównej i na podstronach nie jest prawidłowa.

Kod HTML posiada nieliczne błędy.

## studia.gov.pl



Rys. 39.  
Zrzut strony głównej serwisu  
studia.gov.pl

W serwisie struktura oraz hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa.

Obsługa za pomocą klawiatury może być utrudniona z powodu słabo widocznego domyślnego fokusu.

Wyszukiwarka nie jest dostępna z poziomu klawiatury. Mało tego, element ten jest ukryty dla czytników ekranu z powodu zastosowania niepotrzebnych w tym miejscu atrybutów ARIA.

W niektórych odnośnikach źle zastosowane atrybuty ARIA zmieniają całkowicie ich sens, wprowadzając użytkownika w błąd.

Skip link na podstronach nie działa.

Niektóre elementy graficzne pozbawione są treści alternatywnych.

Po włączeniu wysokich kontrastów zdjęcia przestają być widoczne.

W wersjach mobilnych pomimo tego, że główne menu oraz wyszukiwarka są zwinięte, to osiągalne są przez aplikacje asystujące.

Na stronie zastosowano wtyczkę niefortunny oznaczoną wózkim inwalidzkim z angielskojęzycznym opisem mającą na celu zwiększenie dostępności. Biorąc pod uwagę stan sprawdzanych elementów, widać, że to nie od tego typu wtyczek zależy dostępność strony, a zastosowane atrybuty ARIA psują dostępność zamiast ją poprawić.

Kod HTML posiada nieliczne błędy.

## bazaogloszen.nauka.gov.pl

The screenshot shows the homepage of the 'bazaogloszen.nauka.gov.pl' website. At the top, there is a navigation bar with the logo 'AKADEMICKA BAZA OGŁOSZENI' and the text 'Wišnie stanowiska naukowe, akademickie oraz w sferze zaradczania nauką w Polsce'. There are also links for '+ Dodaj ogłoszenie' and 'Twoje konto'. Below the navigation bar is a large banner image showing silhouettes of people in a network. The main content area is titled 'Szukaj wśród 350 ogłoszeń' and contains a search form with the following fields: 'Słowo kluczowe' (with a text input), 'Uczelnia' (with a dropdown menu 'Zaczynj wpisywać nazwę uczelni'), 'Dziedzina nauki' (with a dropdown menu 'Wybierz'), 'Województwo' (with a dropdown menu 'Wybierz'), and 'Miasto' (with a dropdown menu). A 'Szukaj' button is located to the right of the search fields. Below the search form, there is a section titled 'Ogłoszenia' displaying four job listings. Each listing includes a title, a university name, and a location. The listings are: 1. 'ASYSTENT w grupie pracowników badawczych' at 'Uniwersytet Jagielloński, Kraków i małopolsko'. 2. 'Researcher / Post-doc' at 'Politechnika Łódzka, Łódź i łódzkie, nauki chemiczne'. 3. 'Adiunkt (badawczo-dydaktyczny)' at 'Uniwersytet Humanistyczno-Przyrodniczy Im. Jana Długosza w Częstochowie'. 4. 'profesor uczelni' at 'Uniwersytet Mikołaja Kopernika w Toruniu'.



Rys. 40.  
Zrzut strony głównej serwisu  
bazaogloszen.nauka.gov.pl

W serwisie niektóre odnośniki zawierają niejednoznaczne informacje, jak np.: „1”, „2”, „większe”, „mniejsze”.

Na podstronie logowania fokus ginie na polu checkbox, co powoduje dezorientację podczas nawigacji za pomocą klawiatury.

Kontrast niektórych treści nie jest wystarczający.

Niektóre odnośniki posiadają zdublowaną informację w swoim tytule, powodując tzw. „efekt jąkania”, czyli kilkukrotne powtarzanie tej samej informacji.

Kod HTML posiada nieliczne błędy.

# empatia.mpips.gov.pl



Rys. 41.  
Zrzut strony głównej serwisu  
empatia.mpips.gov.pl

W serwisie niektóre odnośniki zawierają niejednoznaczne informacje jak np.: „Zobacz >”, „+”, „-”. Teksty alternatywne dla grafik nie są adekwatne do ich zawartości. Problem głównie dotyczy elementów ozdobnych.

Brak wyszukiwarki treści na stronie głównej, pojawia się ona dopiero na podstronach, jednak pola nie posiadają etykiet, a przycisk nie jest opisany. Podobnie na podstronie wyszukiwania partnerów pola formularzy nie posiadają etykiet.

Treści niektórych nagłówków są zdublowane lub enigmatyczne dla przeciętnego użytkownika, jak np. „Okruszki chleba”.

Listy wypunktowane, które są zalecany sposobem na opisywanie grup linków, nie są optymalnie wykorzystane.

Udostępniona jest wersja kontrastowa, jednak odstaje ona jakością od oryginału, a ponadto fokus podczas poruszania się za pomocą klawiatury jest słabo widoczny, a na niektórych elementach wręcz zanika. Strona nie jest responsywna.

# senior.gov.pl



Rys. 42.  
Zrzut strony głównej serwisu  
senior.gov.pl



Strona nie zmieniła się od lat i w dalszym ciągu jest jedną z najgorzej wykonanych pod kątem dostępności stron wybranych do raportu.

Wszystkie pola formularzy znajdujących się na stronie nie posiadają etykiet tekstowych.

Teksty alternatywne dla grafik nie są adekwatne do ich zawartości.

Hierarchia oraz struktura nagłówków nie jest prawidłowa.

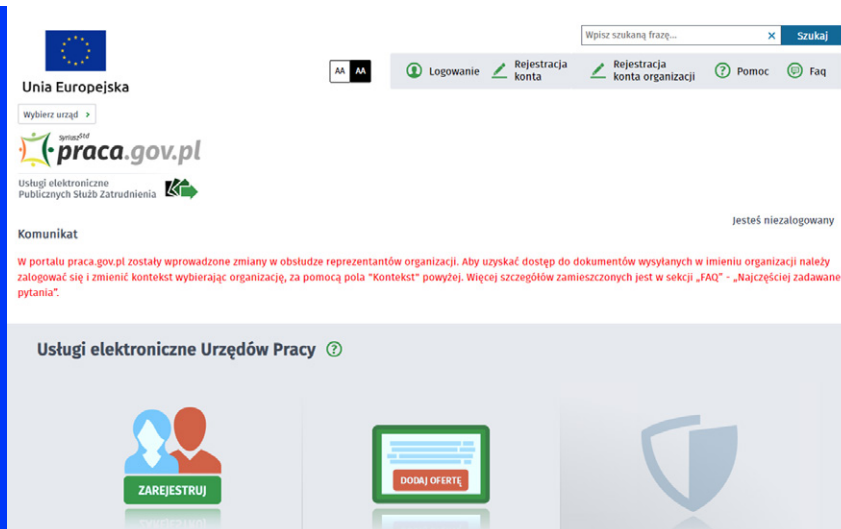
Kontrast niektórych treści nie jest wystarczający.

Tytuły wszystkich podstron są takie same.

Fokus podczas nawigacji za pomocą klawiatury, np. w przeglądarce Firefox, jest słabo widoczny. Brakuje skip linków oraz wyszukiwarki.

Strona nie jest responsywna. Kod HTML posiada nieliczne błędy.

## praca.gov.pl



Rys. 43.  
Zrzut strony głównej serwisu  
praca.gov.pl

W serwisie niektóre pola, jak np. checkboxy, stworzone są przy użyciu atrybutów ARIA, jednak nie posiadają one prawidłowo nadanych etykiet.

Pole wyszukiwarki zawiera podwójną etykietę.

Niektóre odnośniki zawierają niejednoznaczne informacje.

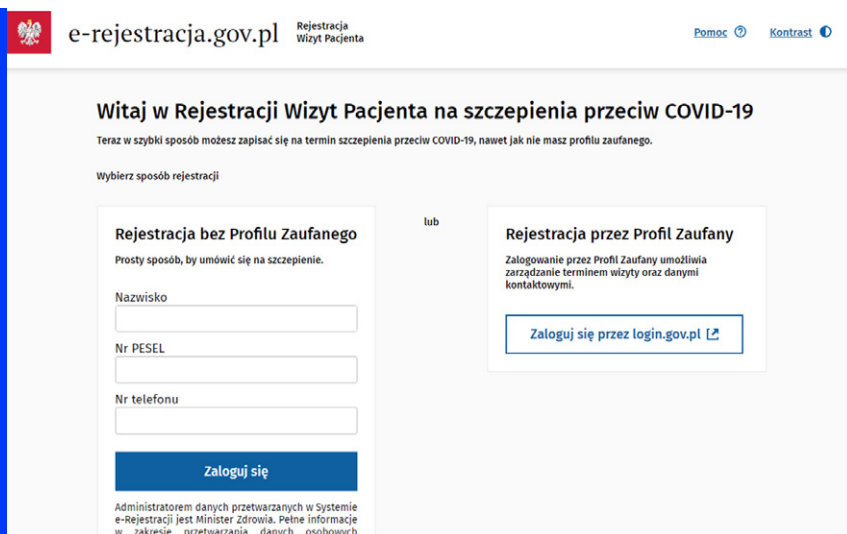
Na podstronach hierarchia nagłówków nie jest prawidłowa.

Kontrast czerwonego komunikatu zarówno w oryginalnej wersji, jak i kontrastowej, nie jest wystarczający.

Nieprawidłowo zastosowane listy do logo zamieszczonych w stopce. Ponadto zostały one potraktowane jako ozdobniki osadzone jako tło.

Kod HTML posiada nieliczne błędy.

## pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl



Rys. 44.  
Zrzut strony głównej serwisu  
pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl

W serwisie przy powiększeniach przycisk rozwijający menu nie jest możliwy do obsługi za pomocą klawiatury, podobnie dla czytników ekranu w małych rozdzielczościach na urządzeniach mobilnych.

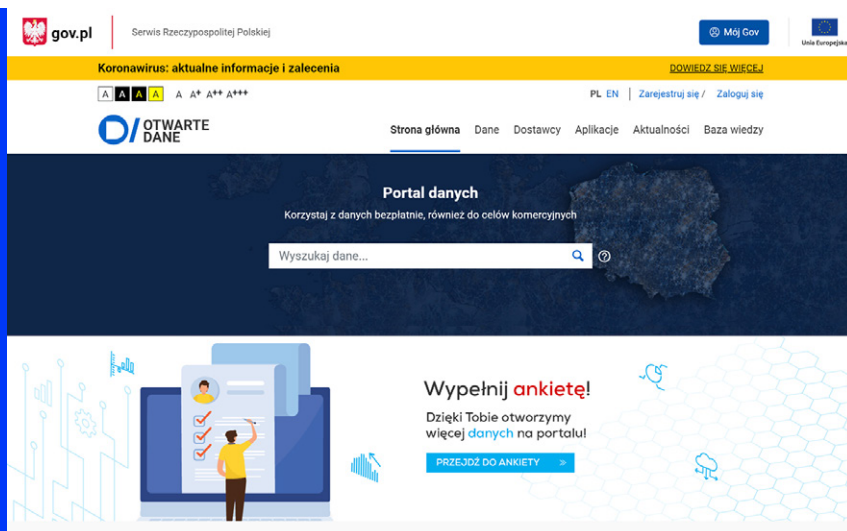
Na podstronach hierarchia nagłówków jest zaburzona. Tytuł każdego widoku/podstrony jest taki sam.

Brakuje skip linków oraz wyszukiwarki wizyt po zalogowaniu.

Listy wypunktowane, które są zalecanym sposobem na opisywanie grup linków, nie są optymalnie wykorzystane.

Niektóre elementy graficzne nie posiadają opisów alternatywnych. Kod HTML posiada nieliczne błędy.

## dane.gov.pl



Rys. 45.  
Zrzut strony głównej serwisu  
dane.gov.pl

Strona dane.gov.pl stoi na wysokim poziomie dostępności, choć istnieją elementy, które wymagają pilnej poprawy.

W sekcji „Aplikacje” odnośniki zawierają elementy graficzne z treściami alternatywnymi, wprowadzającymi nadmiarową, niepotrzebną informację. Ma to negatywny wpływ na zrozumiałość odnośników.

Innym przykładem na niepoprawny opis jest przycisk z tajemniczym opisem „Czapka studencka”, który prowadzi do pola wyszukiwarki. Tam pojawia się okienko, w którym znajdują się puste przyciski.

Nie ma możliwości odczytania podpowiedzi pojawiających się obok nagłówków na ikonach ze znakiem zapytania za pomocą czytnika ekranu.

## historiapojazdu.gov.pl

HistoriaPojazdu.gov.pl  
Bezpłatny raport z Centralnej Ewidencji Pojazdów

Wpisz dane z dowodu rejestracyjnego:  
Wypełnij wszystkie pola.

**Numer rejestracyjny**  
 [Gdzie znaleźć?](#)

**Numer VIN**  
 [Gdzie znaleźć?](#)

**Data pierwszej rejestracji**  
 [Gdzie znaleźć?](#)

**Sprawdź pojazd »**

[Zobacz przykładowy raport »](#)  
[O usłudze »](#)  
[Skorzystaj z innych e-usług »](#)

Ministerstwo Cyfryzacji GOI centralny ośrodek informacyjny



Rys. 46.  
Zrzut strony głównej serwisu historiapojazdu.gov.pl

Serwis historiapojazdu.gov.pl nie uległ żadnym modyfikacjom od badania w 2019 roku.

W dalszym ciągu nawigacja za pomocą klawiatury może być utrudniona z powodu słabo lub braku widocznego fokusu, a ponadto kolejność nawigacji za pomocą klawiatury nie odpowiada logice serwisu i kolejności wyświetlanych elementów.

Napotkać można również na niejednoznaczne odnośniki, jak np.: „-”, „A”, „+”.

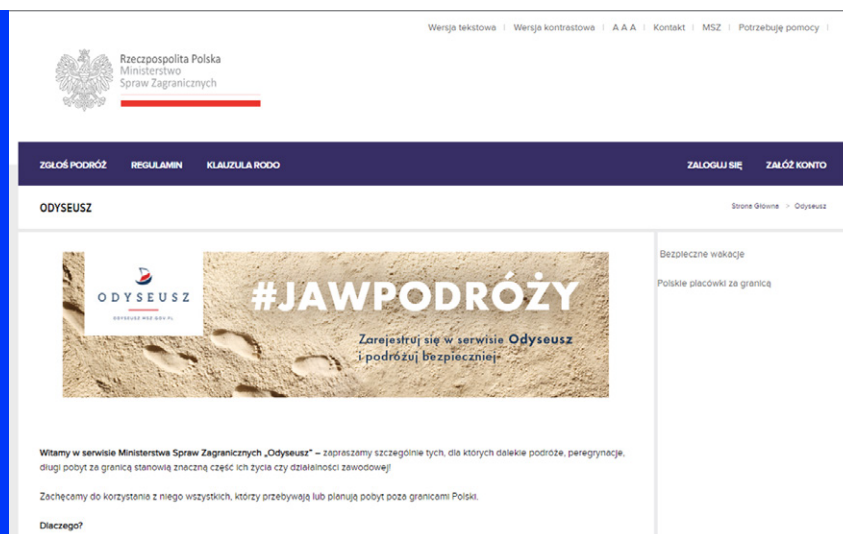
Brakuje też skip linków, jednak przy tak nielicznej zawartości informacji nie jest to duży problem.

Brakuje również jednoznacznych tytułów stron, które oprócz nazwy serwisu informowałyby o aktualnej podstronie.

Zamieszczony film nie posiada napisów.

W udostępnionej wersji kontrastowej błędy pojawiające się przy źle wypełnionych polach nie spełniają minimalnych wymagań.

Kod HTML zawiera błędy.



Rys. 47.  
Zrzut strony głównej serwisu  
odyseusz.msz.gov.pl

W serwisie hierarchia oraz struktura nagłówek nie jest prawidłowa.

Tytuł każdej podstrony jest taki sam.

Obsługa za pomocą klawiatury może być utrudniona z powodu słabo lub braku widocznego fokusu. Nawigacja klawiaturą może być również uciążliwa z powodu braku tzw. skip linków.

Brakuje również definicji głównego języka dokumentu, dzięki któremu m.in. aplikacje asystujące rozpoznają, w jakim języku mają odczytywać zawartość strony.

Napotkać można na niejednoznaczne odnośniki, jak np.: „A”, „A+”, „A++”.

W wersji mobilnej na małe ekrany linki znajdujące się na samej górze nie są widoczne.

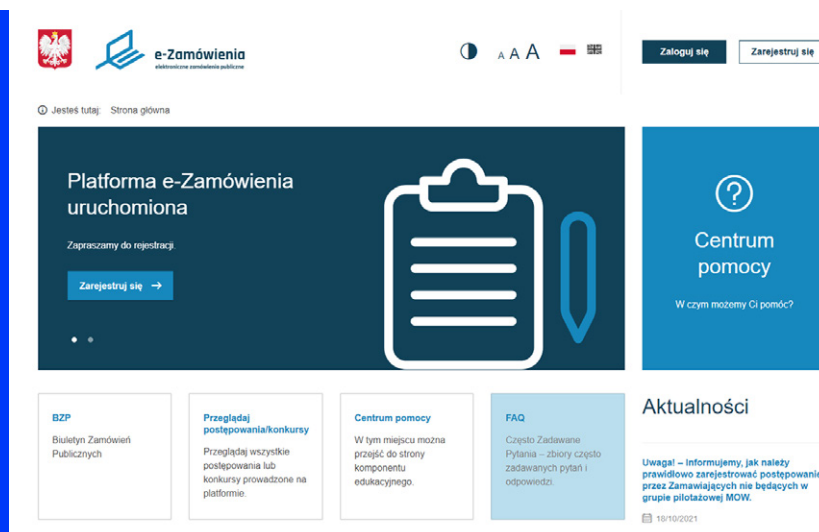
Strona została wyposażona w wersję kontrastową, jednak znajdują się w niej treści niespełniające minimalnych wymagań.

Nie do końca znane są motywy utworzenia wersji tekstowej, która jest po prostu wersją bez kaskadowych arkuszy stylów (CSS). Jest ona kompletnie nieczytelna i niepotrzebna.

Tego rodzaju rozwiązania nie trafiają do żadnej grupy odbiorców.

Kod HTML posiada błędy.

# ezamowienia.gov.pl



Rys. 48.  
Zrzut strony głównej serwisu  
ezamowienia.gov.pl

W serwisie napotkać można na niejednoznaczne odnośniki i przyciski, jak np.: „1 of 2”, „2 of 2”, „A” oraz klasyczne „więcej”.

Opisy alternatywne elementów graficznych znajdujących się w stopce pełniących rolę odnośników nie są poprawne.

Na podstronie „Postępowania” nie wszystkie pola posiadają etykiety.

Skip linki zostały zaimplementowane, ale szkoda, że nie aktywują się podczas nawigacji za pomocą klawiatury. Są one przydatne dla wszystkich użytkowników posługujących się klawiaturą, a nie tylko dla czytelników ekranu.

Hierarchia niektórych nagłówków nie jest prawidłowa.

Listy, które są zalecanym sposobem na opisywanie grup linków, nie są optymalnie wykorzystane.

Wyszukiwanie informacji jest mocno utrudnione ze względu na brak wyszukiwarki.

Strona wyposażona jest w kontrolki zmiany kontrastu oraz wielkości czcionki, jednak przechodząc pomiędzy podstronami, ustawienia nie są zapamiętywane.

W wersji mobilnej na podstronie z formularzem logowania treść nie dostosowuje się do szerokości ekranu.

Kod HTML zawiera błędy.

# czystepowietrze.gov.pl



Rys. 49.  
Zrzut strony głównej serwisu  
czystepowietrze.gov.pl

Jednym z poważniejszych problemów jest brak możliwości dotarcia do rozwijanego górnego menu za pomocą klawiatury.

Na stronie głównej informacja, jak złożyć wniosek, oraz na podstronie „Kontakt” baza wiedzy została osadzona jako obrazek, który na domiar złego nie ma opisu alternatywnego.

Napotkać można na puste lub niejednoznaczne odnośniki, jak np. stare, poczciwe „więcej”.

Angielskojęzyczne etykiety dla pól formularzy w polskiej wersji językowej są poważnym niedopatrzeniem.

Formularz rozmowy z konsultantem nie ma wcale etykiet.

Hierarchia oraz struktura nagłówków nie jest prawidłowa.

W wersjach mobilnych pomimo tego, że główne menu jest zwinięte, to jest osiągalne przez aplikacje asystujące.

Na stronie zastosowano wtyczkę mającą na celu zwiększenie dostępności. Sama jednak nie jest zbyt dostępna ze względu na angielskojęzyczny opis „Open toolbar” i brak widocznego fokusu podczas nawigacji za pomocą klawiatury. Biorąc pod uwagę stan sprawdzanych elementów, widać, że to nie od tego typu wtyczek zależy dostępność strony.

Skip link oraz przycisk rozwijania menu również są w języku angielskim: „Skip to content”, „Main menu”, „Close menu”.

Kod HTML zawiera błędy.

## gabinet.gov.pl



Rys. 50.  
Zrzut strony głównej serwisu  
gabinet.gov.pl

W serwisie najpoważniejszym problemem jest użycie atrybutu ARIA powodującego całkowite ukrycie górnego menu dla czytelników ekranu. Jest to typowy przykład na to, że bezrefleksyjne stosowanie tego typu atrybutów powoduje więcej szkody niż pożytku.

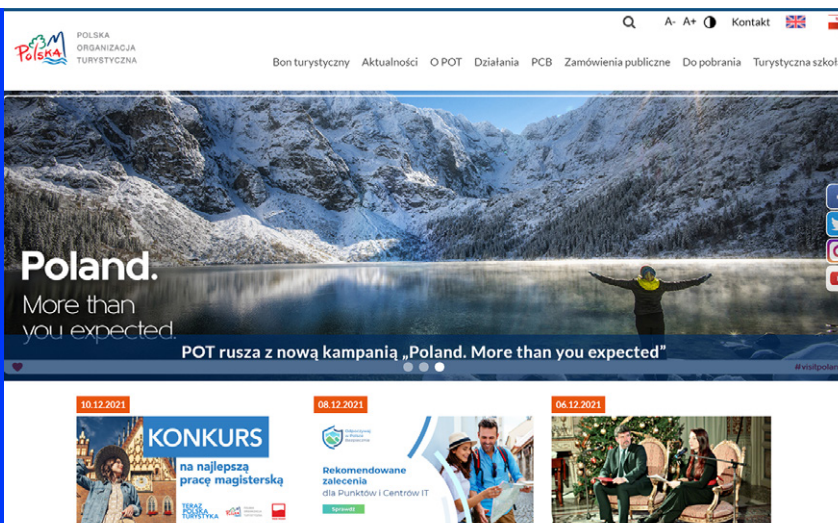
W widoku pomocy elementy menu nie są osiągalne za pomocą klawiatury.

Napotkać można na niejednoznaczne odnośniki i przyciski, jak np.: „dowiedz się więcej”, „znajduje się tutaj”, „A”, „A+”, „A++”. Brakuje również skip linków.

Informacje takie jak polityka prywatności powinny być umieszczone jako tekst na stronie zamiast w dokumentach PDF.

Brak struktury nagłówków. Kod HTML zawiera błędy.

## pot.gov.pl



Rys. 51.  
Zrzut strony głównej serwisu  
pot.gov.pl

Katastrofa. W serwisie wszystkie aktualności zostały ukryte dla czytelników ekranu za pomocą atrybutów ARIA!

---

Nawigacja za pomocą klawiatury jest praktycznie niemożliwa z powodu całkowicie niewidocznego fokusu.

Wyszukiwarka jest, ale również nie ma możliwości jej rozwinięcia za pomocą klawiatury.

Na stronie znajdują się puste lub niejednoznaczne odnośniki i przyciski, jak np.: „-A”, „A+”, „en” i wszędobylskie „Czytaj więcej...” lub „Zobacz”.

Strona posiada kontrolki do powiększania tekstu, jednak rozmiar nie jest zapamiętywany, a w wersji kontrastowej występują słabo widoczne elementy, jak np. newsletter.

Hierarchia oraz struktura nagłówków nie jest prawidłowa.

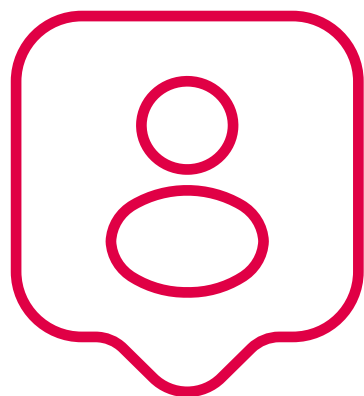
Tytuł podstron nie jest jednoznaczny.

Pole „Temat” w formularzu kontaktowym nie jest prawidłowo wykonane, co powoduje, że nie jest dostępne za pomocą klawiatury i czytnika ekranu.

W wersji mobilnej wiele elementów nie jest widocznych.

Kod HTML zawiera błędy.





# Użyteczność stron internetowych

dr Marcin Krzanicki

## Skąd użyteczność w raporcie o dostępności?

Spróbujcie państwo przez chwilę použíwać komputera bez myszki lub trackpada. Zmieńcie schemat kolorów na czarno-biały. Zdejmijcie okulary, wyłączcie dźwięk. Do takich wykluczeń nie trzeba mieć niepełnosprawności. Wystarczy usterka sprzętu, z którego korzystacie, czasowa choroba, cokolwiek, co was ogranicza.

Z drugiej strony, przypomnijcie sobie wszystkie sytuacje, w których aby z czegoś skorzystać, potrzebowaliście obejrzeć filmik instruktażowy na YouTube. Gdy bez porady, instrukcji albo zapamiętanego schematu postępowania straciliście czas. Zniknęły zakupy z wirtualnego koszyka. Bank wylogowywał was z serwisu, a płatność zacinęła się w połowie drogi do urlopu na ciepłej plaży.

**Nie ma dostępności bez użyteczności, jak i użyteczności bez dostępności. Nie ma ich także bez kilku innych aspektów, które składają się na całościowe doświadczenia w korzystaniu z produktów – w tym też – cyfrowych.**

Gdy w 2004 r. Peter Morville opublikował diagram „User Experience Honeycomb”, chciał, by było to narzędzie pozwalające rozpocząć dyskusję o doświadczeniach użytkownika. I by dyskusja ta wykraczała poza zakres wąsko rozumianej użyteczności. By twórcy stron internetowych i ich klienci rozumieli, jak złożoną rzeczą są doświadczenia ich użytkowników. Co na nie wpływa i że pozostawienie różnych aspektów samym sobie nie pozostaje bez wpływu na to, jak korzysta się z ostatecznego produktu.

Schemat Morville’a miał też służyć świadomemu podejmowaniu decyzji związanych z tym, gdzie położyć nacisk w projekcie.

- Czy lepiej będzie wytworzyć pozytywne emocje, czy może skupić się na dostępności?
- Jak strona będzie postrzegana, gdy zabraknie jej wiarygodności?
- I czy dbanie o użytkowość ma sens, gdy zapomni się o wyszukiwalności?

Modularność modelu Morville’a miała być też wsparciem w pracach nad ulepszaniem serwisów internetowych, tak by nie trzeba było działać we wszystkich obszarach na raz, ale jednocześnie by mieć świadomość potrzeby ich udoskonalania.

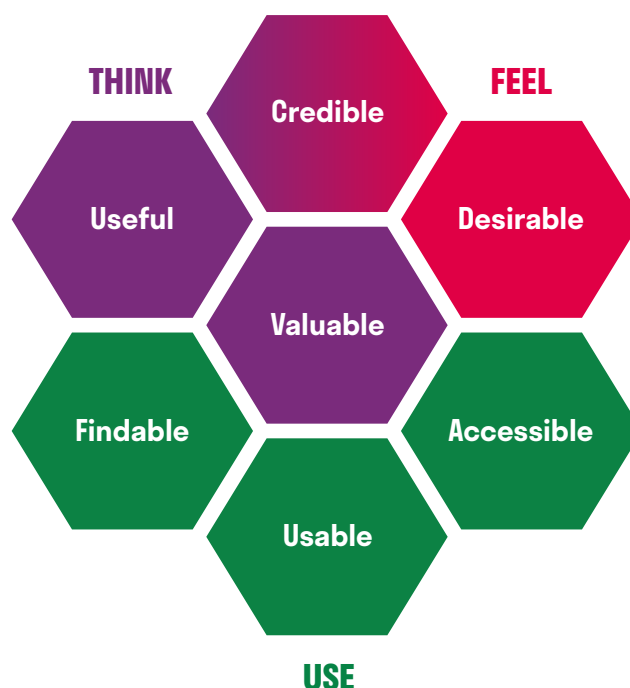
Zadając sobie pytanie, „co tworzy pozytywne doświadczenia?”, Morville wskazał siedem aspektów:

- 1. Przydatny (useful)** – czyli jak dobrze coś zaspokaja nasze potrzeby.
- 2. Użyteczny (usable)** – jak prosty i przyjemny w użytkowaniu coś jest.
- 3. Pożądany (desirable)** – czy chcemy z niego korzystać, czy wywołuje w nas pozytywne emocje (albo przynajmniej nie potęguje negatywnych).

4. **Odnajdywalny (findability)** – czy sposób nawigacji, logika nazywania i organizacji treści wspiera dotarcie do nich.
5. **Dostępny (accessible)** – czy wspiera osoby z niepełnosprawnościami (o specjalnych potrzebach).
6. **Wiarygodny (credible)** – czy strona (pod względem projektu graficznego, sposobu prezentacji treści, wskazania, kto za nimi stoi, łatwości ich zrozumienia, unikania błędów) wzbudza zaufanie u swoich użytkowników.
7. **Wartościowy (valuable)** – czy z punktu widzenia użytkownika serwis dostarcza unikalną wartość, coś czego nie da się (lub jest o wiele trudniej) uzyskać gdzieś indziej. Lub czy (z punktu widzenia organizacji) pozwala przekształcić użytkowników w konsumentów (np. dokonujących zakupów, korzystających z usług itp.).

Kilka lat temu Katerina Karagianni dokonała drobnej modyfikacji „plastra miodu Morville’a”, grupując wymienione tam aspekty w trzy obszary aktywności użytkownika:

- **Myśli (think)**: Co myśli o produkcie? Czy uważa, że pokrywa jego potrzeby? Czy wnosi wartość i jest godny zaufania?
- **Czuje (feel)**: Co odczuwa podczas korzystania z produktu? Czy chce z niego korzystać (w sensie pragnienia/pierwszego wyboru)? Czy ma poczucie, że jest wiarygodny?
- **Korzysta (use)**: Kiedy przyjdzie mu używać produktu, czy jest on wyszukiwalny, dostępny i użyteczny?



Rys. 52.  
Modyfikacja plastra miodu Morville'a

Tak jak trudno analizować użyteczność strony w oderwaniu od dostępności (bo raczej nie może być łatwa i przyjemna w użytkowaniu strona, która zamiast znosić, stawia użytkownikom bariery), tak samo zawężanie dostępności wyłącznie do kwestii zgodności z WCAG 2.1 wcale nie pomaga w tworzeniu dostępnych serwisów.

Takie całościowe podejście do rozumienia dostępności pojawiło się również w szkicu wytycznych WCAG 3.0 wspominającym o „**testowaniu holistycznym**”. W testowaniu takim sprawdzeniu poddawana jest nie tylko wąsko rozumiana dostępność, ale również obszary, o których wspominał Morville.

Stąd też i w tym raporcie pojawia się zagadnienie tematu holistycznego badania user experience, w ramach którego swoje miejsce ma nie tylko dostępność, ale i inne aspekty korzystania z serwisów internetowych.

## Co było brane pod uwagę w ocenie stron?

W badaniu wykorzystana została przytoczona powyżej, zmodyfikowana wersja „User Experience Honeycomb”, a przegląd stron miał miejsce na przełomie października i listopada 2021 r.

Każda ze stron oceniana była pod kątem dwóch typowych zadań użytkownika, który nie ma wiedzy specjalistycznej i związanych z nią specyficznych wymagań co do informacji/zawartości danego serwisu:

1. **Zapoznanie się z tematyką i treściami na stronie (czy są one przydatne, użyteczne, jak szybko jest się w stanie podjąć decyzję o pozostaniu na stronie lub jej opuszczeniu).**
2. **Wyszukanie/odnalezienie konkretnej informacji (np. o bieżącej działalności, zasadach działania oferowanych programów wsparcia, dostępnych e-usług, możliwości załatwienia spraw, kontaktu z podmiotem udostępniającym stronę).**

Aktywności te odpowiadają dwóm podstawowym typom intencji (zamiarów), z którymi użytkownicy odwiedzają strony internetowe w poszukiwaniu informacji:

- **intencja niska (low intent)** – przeglądanie zawartości celem odnalezienia czegoś, co może być przydatne/interesujące. Można to porównać do przesłuchiwania zasobów serwisu z muzyką dla „zabicia czasu”,
- **intencja wysoka (high intent)** – poszukiwanie konkretnej informacji lub sprawdzenie, czy coś pomoże w spełnieniu konkretnych potrzeb. Trzymając się przykładu muzyki – wiem, że chcę dziś słuchać albumów z polskimi pianistami jazzowymi wydanych w ostatnich dwóch latach.

Ze względu na pokrycie dostępności osobną i szczegółową oceną nie pojawia się ona wśród poniższych aspektów z trzech obszarów:

## 1. Obszar „Myśli” (Think) – co użytkownik myśli o stronie?

### a. Aspekt przydatności (useful):

- Czy strona dostarcza podstawowych informacji o tym, co można na niej znaleźć?
- Czy strona dostarcza poszukiwanych informacji?

### b. Aspekt wartościowości (valuable):

- Czy strona wnosi coś poza standardową możliwość przeglądania i wyszukiwania informacji (np. ich grupowanie tematyczne, możliwość skorzystania z kalendarza)?
- Czy strona dostarcza treści, których nie można lub jest o wiele trudniej znaleźć gdzie indziej?

## 2. Obszar „Czuje” (Feel) – co użytkownik odczuwa?

### a. Aspekt pożądania (desirable):

- Czy strona dostarcza na tyle unikalne i wartościowe treści i pomaga je konsumować w taki sposób, by być pierwszym wyborem, gdy poszukuje się informacji z danego tematu?
- Czy strona poprzez projekt graficzny wywołuje pozytywne emocje i zachęca do korzystania z niej?

### b. Aspekt wiarygodności (credible):

- Czy strona pod względem projektu graficznego, sposobu prezentacji treści i ewentualnych związków z innymi serwisami wzbudza zaufanie użytkownika?
- Czy łatwo było skorzystać z treści prezentowanych przez daną stronę i czy były one podane w sposób prosty do zrozumienia?
- Czy na stronie są łatwo dostępne informacje o podmiocie odpowiedzialnym za treści?

## 3. Obszar „Korzysta” (Use) – jak użytkownikowi korzysta się ze strony?

### a. Aspekt używalności (prostoty i łatwości użycia – usable):

- Czy strona pozbawiona jest błędów projektowych (zgodność z heurystykami Nielsena-Molicha)?
- Czy strona pozbawiona jest błędów użytkowych (problemy z wczytywaniem zawartości, błąd 404, niedziałające funkcjonalności, brak responsywności/ wsparcia dla urządzeń mobilnych)?

### b. Aspekt odnajdywalności (findability):

- Czy strona jest indeksowana w wyszukiwarkach i na którym miejscu?
- Czy użytkownik miał możliwość skorzystania z wyszukiwarki na stronie i czy ona działała?
- Czy nawigacja na stronie jest logiczna i prosta w obsłudze?
- Czy nawigacja umożliwia szybkie dotarcie do głęboko zagnieżdżonych stron?

Każde z pytań szczegółowych w obrębie aspektów oceniane było w skali pięciostopniowej:

- 1 – bardzo źle
- 2 – źle
- 3 – średnio
- 4 – dobrze
- 5 – bardzo dobrze

## Jakich wniosków nie należy wyciągać z badania?

Przyjęty sposób oceny w kontekście dwóch podstawowych ścieżek użytkownika „niespecjalisty” powoduje, że nawet uzyskanie wysokich not nie uprawnia do stwierdzenia, że dany serwis w każdym innym przypadku jest przydatny, wnosi wartość itd.

Celem badania było wskazanie trendów, powtarzających się uchybień, ale też i dobrych praktyk. Jedynie badania z konkretnymi grupami użytkowników, dla których stworzone zostały poddane przeglądowi serwisy, pozwoliłyby na wyciągnięcie wniosków co do wymaganych zmian, poprawek i określenia całościowej użyteczności i przydatności strony. Dla przykładu – z zupełnie innych treści i części serwisu NFZ korzystać będą przeciętny pacjent i specjalista rynku usług medycznych/farmacji.

## Podsumowanie wyników badania

### Obszar „Think”

#### Przydatność (useful)

Na dużej części stron o charakterze ogólnym (czyli takim, które nie mają jasno określonego zadania, np. załatwienia konkretnej sprawy, dostęp do konkretnej e-usługi) **brakowało wyraźnego wskazania, co użytkownik może na nich zrobić, jakiego rodzaju treści odnaleźć.**

Jako przykład można wskazać stronę Sejmu RP, która w pierwszym momencie wydaje się mieć charakter czysto informacyjno-wizytówkowy. Jednak dłuższe przeglądanie pozwala odnaleźć cały szereg bardziej specyficznych akcji, jak możliwość rezerwacji wizyty w Sejmie, przeglądania repozytorium aktów prawnych, odnalezienie danych kontaktowych posłanek i posłów z danych okręgów itp.

Warto przy tym mieć na uwadze, że badanie jest sytuacją specyficzną, w której zadaniem badacza jest zgłębienie różnych części serwisu. Czy standardowemu użytkownikowi wystarczy chęci i cierpliwości do tak głębokiego przeszukiwania treści i sprawdzania możliwości serwisów publicznych? Zazwyczaj jeśli użytkownik nie wie, że może coś zrobić, to najprawdopodobniej tego nie robi.

## Wartościowość (valuable)

Badane strony zazwyczaj nieźle wspierają podstawowe aktywności przeglądania i przeszukiwania treści (o tym więcej przy okazji aspektu findability), **różnie natomiast bywa z funkcjonalnościami, takimi jak filtrowanie treści, przeglądanie ich w kontekście czasu (kalendarze, agendy), miejsca (mapy), kategorii tematycznych** itp. Czasami takich możliwości nie ma, a czasami (co z punktu widzenia doświadczeń użytkownika jest nawet gorsze) są one na stronie, ale nie działają, jak np. kalendarz na stronie Trybunału Konstytucyjnego.

W świecie cyfrowej informacji warto też zadbać o dostarczanie treści, których odnalezienie gdzie indziej jest trudne lub wymaga dużego wysiłku. Świetnym przykładem może tu być serwis [dane.gov.pl](http://dane.gov.pl), który pozwala z jednego miejsca wyszukać i uzyskać dostęp do szeregu informacji, statystyk itp. dotyczących wielu aspektów funkcjonowania państwa i instytucji publicznych.

## Obszar „Feel”

### Pożądanie (desirable)

Jeśli połączyć unikatowość informacji, danych, usług dostarczanych przez serwis ze specyficznymi potrzebami użytkownika, wówczas tworzy się **serwisy „pożądane”, lub inaczej serwisy pierwszego wyboru**. A przynajmniej takie, które mogą aspirować do takiego miana, o ile nie stracą na wartości poprzez zaniedbania w innych aspektach. Dla osób zainteresowanych kwestiami jakości powietrza w Polsce takim miejscem może być strona [powietrze.gios.gov.pl](http://powietrze.gios.gov.pl), która w warstwie wizualnej jest daleka od perfekcji, pozwala jednak dosyć szybko dotrzeć do interesujących ich treści.

Specyficznym aspektem tego problemu jest **powielanie treści w kilku serwisach, bez wyraźnego wskazania, który tak naprawdę niesie największą wartość dla odbiorcy końcowego**. Jeden z lepszych przykładów tego zjawiska to strony [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl) i [nfz.gov.pl/dla-pacjenta/](http://nfz.gov.pl/dla-pacjenta/). Praktycznie te same informacje, które można tam znaleźć, są bardziej przystępne na [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl) (indeks PLI podawany przez narzędzie Logios dla tekstów o uzdrowiskach na [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl) wynosi 40%, a na NFZ 29% – indeks ten wskazuje, jak bardzo tekst jest zgodny z zasadami prostego języka, im wyższa wartość, tym lepiej). Dlaczego więc serwis NFZ nie „wyśle” po prostu osób poszukujących tego typu treści do serwisu [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl), pozostawiając sobie obsługę innych grup użytkowników (np. specjalistów, instytucji, firm itp.)? Podobnym przypadkiem są serwisy [obywatel.gov.pl](http://obywatel.gov.pl) i [ePUAP](http://ePUAP), które pozwalają na dotarcie do zbliżonego katalogu spraw do załatwienia. A do nich dochodzi jeszcze wyszukiwarka treści i spraw serwisu [gov.pl](http://gov.pl). Która z nich powinna być pierwszym wyborem?

Kolejną kwestią jest layout graficzny serwisu. I tu pojawia się pytanie o brak korzystania stron z domeny **.gov.pl** z ujednoliconego wyglądu serwisów publicznych. Bez zagłębiania się w rozmowy o preferencjach i poczuciu estetyki warto zwrócić uwagę na to, że duże różnice pomiędzy stronami, nie tylko na poziomie domeny, ale czasem na poziomie serwisów powiązanych z jednym ministerstwem, bynajmniej nie wpływają pozytywnie na kolejny aspekt doświadczeń użytkownika.

## Wiarygodność (credible)

Jeśli użytkownik **przekierowywany jest z jednej strony na drugą**, z nią powiązaną, która wygląda zupełnie inaczej, **nie wpływa to pozytywnie na budowanie zaufania** do tych serwisów. Podobnie fatalnie odbijają się na tym aspekcie wszelkie niedociągnięcia projektów (teksty niemieszczące się w przeznaczonych dla nich obszarach, źle skalujące się grafiki, wykorzystywanie grafik do przekazywania dużych ilości informacji tekstowych, jak na stronie [czystepowietrze.gov.pl](http://czystepowietrze.gov.pl)). Jeśli strona wygląda na niedokończoną czy źle zaprojektowaną, to jakie można mieć zaufanie do tego, że ktoś dba o rzetelność pojawiających się tam treści (np. [praca.gov.pl](http://praca.gov.pl))?

Podobnie **zaufania nie wzbudza fragmentaryzacja treści**. Dla przykładu – podczas przeglądu stron w serwisie NFZ znajdowała się informacja o tym, gdzie szukać pomocy w okresie długich weekendów w listopadzie (Wszystkich Świętych i Święto Niepodległości). Na stronie [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl) takiej informacji nie było. W jednym z serwisów powiązanych ze zdrowiem dominował temat COVID-19, w innym szybko dało się przejść do informacji o sezonie grypowym, a w kolejnym o wspomnianej już pomocy. Czy w każdym uda się odnaleźć te same informacje? Czy może nie? Brzmi to trochę jak zagadka, której zapewne nie chce się rozwiązywać pacjentowi chcącemu odnaleźć konkretną informację. Jeśli będzie chciał skorzystać z wyszukiwarki, np. google, to ta również poprowadzi go w różne miejsca (szczepienia na grypę – [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl); szczepienia na COVID-19 – [strona Ministerstwa Zdrowia](http://strona.Ministerstwa.Zdrowia)). Co ciekawe, sam [pacjent.gov.pl](http://pacjent.gov.pl) opisany jest jako „Serwis Ministerstwa Zdrowia i Narodowego Funduszu Zdrowia”, a wcale nie jest łatwo przejść do niego z [nfz.gov.pl](http://nfz.gov.pl) czy z [gov.pl/web/zdrowie/](http://gov.pl/web/zdrowie/). Któremu więc serwisowi powinien zaufać użytkownik? Który dostarczy pełnego zestawu informacji i najlepiej spełni jego potrzeby?

Nawiasem mówiąc, **mnożość terminów**, takich jak ePUAP, eWUŚ, PUE, **buduje poczucie skomplikowania** i nieprzystępności usług publicznych. Pytanie, jak można by, choć częściowo, „schować” przed użytkownikami żargon i to, co dzieje się w tle udostępniania e-usług.

Na wiarygodność strony wpływa też to, **jak wygodnie korzysta się z treści** na niej dostępnych i **jak zrozumiałe są one dla przeciętnego odbiorcy**. Ciekawym antyprzykładem jest strona programu Leki 75+. Jak na tak nieskomplikowaną stronę, wczytuje się ona kilka sekund, by pokazać layout mocno nieprzystający do potrzeb docelowych odbiorców. Zanim dotrą oni do właściwej treści serwisu, muszą przewinąć potężny i nic nie wnoszący ozdobnik graficzny, a następnie niedziałający film, który według opisu powinien wyjaśnić, na czym polega projekt. Potem jeszcze dane statystyczne za 2020 r. i rozpoczyna się treść związana z samym programem. Ta jednak jest typową „ścianą tekstu”, w dodatku z zerową (a dokładnie na poziomie 0%–0.2% w zależności od fragmentu) zgodnością z zasadami prostego języka, zakończoną linkiem do pobrania pliku z arkuszem kalkulacyjnym zawierającym listę leków objętych programem, co z kolei wymaga od adresatów treści kolejnego wysiłku związanego z użyciem programu do odczytu takich plików, o ile mają go już zainstalowanego na komputerze. „Wisienką na torcie” jest ostatnia część strony „Finansowanie projektu”, której font ma kolor biały na białym tle. Do tego można dodać menu złożone z niewiele mówiących ikon i to poczucie graniczące z pewnością, że dla beneficjentów programu pierwszym wyborem będzie konsultacja z farmaceutą/farmaceutką w ich ulubionej aptece.



Na drugim końcu skali pod względem pracy nad przystępnością tekstów i wsparciem potrzeb użytkowników znajduje się serwis [zus.pl](http://zus.pl) (chodzi tu o stronę informacyjną stronę ZUS-u, nie system e-usług). Wciąż pozostało tam sporo do zmiany (większa przejrzystość projektu graficznego, lepsza wyszukiwarka treści), ale sposób pisania tekstu i poradników oraz umieszczanie w menu skrótów do najczęściej używanych zasobów serwisu są naprawdę pozytywnym i godnym podkreślenia działaniem.

Na stronach poddanych przeglądowi nie ma zazwyczaj problemów z odnalezieniem danych kontaktowych do podmiotów odpowiedzialnych za treści. Co niekiedy zastanawia, to wciąż **silne promowanie telefonicznych infolinii jako głównego kanału komunikacji**.

## Obszar „Use”

### Używalność (prostota i łatwości użycia – usable)

Wskazać można kilka przykładów błędów projektowych, których warto unikać, a które odnaleźć można na przeglądanych stronach:

- **brak wskazywania możliwości interakcji z jakimś obiektem na stronie** (kursor nie zmienia wyglądu) – np. strona [powietrze.gios.gov.pl/pjp/home](http://powietrze.gios.gov.pl/pjp/home) (na mapach),
- lub na odwrót, **sugerowanie możliwej interakcji**, gdy takiej nie ma (np. zmiany kolorów, powiększenia, animacje itp.) – np. strona [czystepowietrze.gov.pl](http://czystepowietrze.gov.pl),
- **używanie takiego samego layoutu dla elementów z interakcją i bez niej** – np. część nagłówków w serwisie Sądu Najwyższego ([sn.pl](http://sn.pl)),
- **brak ujednoczenia wyglądu elementów**, które pełnią taką samą rolę na różnych podstronach – i znów przykładem może być strona [czystepowietrze.gov.pl](http://czystepowietrze.gov.pl) i różne projekty kart,
- karty, które mają jedną akcję w linku, projektowane jako **zestaw trzech linków prowadzących w to samo miejsce** (pod grafiką, tekstem i dodatkowo linkiem – np. [pot.gov.pl](http://pot.gov.pl)),
- karty, które sugerują możliwość kliknięcia w dowolnym miejscu, gdy **w rzeczywistości aktywny jest tylko jeden element** (np. [czystepowietrze.gov.pl](http://czystepowietrze.gov.pl)),
- **słaby kontrast** pomiędzy elementami strony a jej tłem (np. strona programu Leki 75+),
- **brak umiaru w stosowaniu kolorów** lub ciężkie wizualnie layouty (np. [parp.gov.pl](http://parp.gov.pl)),
- **zbytne zagęszczenie elementów na stronie** (np. [gdansk.pl](http://gdansk.pl)),
- **brak zgodności ze standardami projektowania graficznego** – np. położenie menu bocznego po prawej stronie ekranu (najmniej ważny/zauważalny fragment strony) w serwisie [krakow.pl](http://krakow.pl).

Powyższe błędy **zwiększają obciążenie poznawcze** (cognitive load) użytkownika strony, **zmuszając go do skupienia nie na treści, ale na sposobach interakcji, wyławianiu informacji ważnych z gąszczu ozdóbek**. Smutnym przykładem błędów projektowych jest też strona [senior.gov.pl](http://senior.gov.pl) (opis z wyszukiwarki: „Informacje dla seniorów na temat polityki senioralnej, aktywnego starzenia, aktywności społecznej i wielu innych aspektów życia na emeryturze”). Jej layout i domyślna wielkość fontów sprawiają trudności zdrowemu czterdziestolatkowi. Może dlatego przycisk powiększania wielkości liter jest na niej tak wyeksponowany?

Osobną grupą problemów są wszelkie błędy występujące podczas użytkowania przeglądanych serwisów. Wśród nich pojawiły się:

- **problemy z użytkowaniem stron w określonych przeglądarkach internetowych** (głównie Apple Safari) – [empatia.mpips.gov.pl](http://empatia.mpips.gov.pl), [pot.gov.pl](http://pot.gov.pl),
- **brak wersji dostosowanych dla urządzeń mobilnych** – [sejm.gov.pl](http://sejm.gov.pl), [prezydent.pl](http://prezydent.pl), [trybunal.gov.pl](http://trybunal.gov.pl), [epuap.gov.pl](http://epuap.gov.pl), [empatia.mpips.gov.pl](http://empatia.mpips.gov.pl), [senior.gov.pl](http://senior.gov.pl), a serwis mobilny [ezamowienia.gov.pl](http://ezamowienia.gov.pl) ma bardzo ograniczoną funkcjonalność (np. brak wyszukiwarek z wersji dla komputerów),
- **niedziałające lub wadliwie działające funkcjonalności** – np. kalendarz na stronie [trybunal.gov.pl](http://trybunal.gov.pl),
- pojawianie się w serwisie treści wskazujących na **niedokończoną/wadliwą implementację funkcjonalności i/lub treści** – np. hasła „test” w wynikach wyszukiwania na stronie [nfz.gov.pl](http://nfz.gov.pl),
- **niedziałające treści multimedialne** – np. filmy na stronach [epuap.gov.pl](http://epuap.gov.pl) i [75plus.mz.gov.pl](http://75plus.mz.gov.pl),
- złe linki do treści (**błąd 404**) – np. [cke.gov.pl](http://cke.gov.pl), [ppp.gov.pl](http://ppp.gov.pl),
- **różne linki prowadzące do tych samych treści** – np. [wypoczynek.mein.gov.pl](http://wypoczynek.mein.gov.pl), link „o programie” nie pokazuje żadnych informacji, a pozostałe linki z menu (poza „kontakt”) prawie dokładnie te same, mimo że jak wynika z nazw, skierowane są do zupełnie innych grup odbiorców (rodzice/organizatorzy/służby),
- **usuwanie danych wpisanych do formularza, gdy wystąpił błąd** – świetnym przykładem jest tutaj [historiapojazdu.gov.pl](http://historiapojazdu.gov.pl), gdzie po wystąpieniu jakiegoś błędu albo pomyłce zawartość formularza jest usuwana, co oznacza potrzebę mozolnego przepisywania numeru VIN po raz kolejny,
- **brak wsparcia/szczegółowej informacji o błędach** – i znów [historiapojazdu.gov.pl](http://historiapojazdu.gov.pl) – w razie wystąpienia błędu innego niż wpisanie złych danych otrzymuje się nic nie znaczący komunikat o wystąpieniu „innego błędu” i potrzebie kontaktu z „service desk” – czyli tak w sumie z kim/czym?

## Odnajdywalność (findability)

Wspomniano już, że użytkownik nie wiedząc, że coś może zrobić, prawdopodobnie tego nie zrobi. Podobnie jest, gdy **użytkownik nie może odnaleźć strony w wyszukiwarce internetowej**. Stąd warto zadbać o to, by strona była odpowiednio wysoko pozycjonowana. Zazwyczaj było z tym nieźle. Przykładem słabo pozycjonowanej strony jest [odyseusz.msz.gov.pl](http://odyseusz.msz.gov.pl), a w przypadku strony, która ma zachęcić i umożliwić zarejestrowanie pobytu zagranicą, warto zadbać o jej pojawianie się w wynikach wyszukiwania porad związanych z podróżami zagranicznymi.

Jednym ze sposobów wsparcia użytkowników w dotarciu do informacji na stronie są też **wyszukiwarki treści**, które wraz z dobrze zaprojektowaną nawigacją stanowią podstawę poruszania się na stronie. Wśród dobrze zaprojektowanych i działających wyszukiwarek warto wymienić te z serwisów [nck.pl](http://nck.pl), [dane.gov.pl](http://dane.gov.pl), [um.warszawa.pl](http://um.warszawa.pl), [uzp.gov.pl](http://uzp.gov.pl), [funduszeuropejskie.gov.pl](http://funduszeuropejskie.gov.pl) (choć nieco wolna). Większość wyszukiwarek zapewniała podstawową funkcjonalność: wyszukiwania i zaprezentowania listy wyników, bez możliwości ich filtrowania i sortowania (wymienione powyżej miały takie funkcje).

## Wyszukiwarek nie było na stronach:

- [cez.gov.pl](http://cez.gov.pl),
- [senior.gov.pl](http://senior.gov.pl),
- [sejm.gov.pl](http://sejm.gov.pl) (co przy zawiłym menu strony powoduje, że wygodniej korzysta się z niej za pośrednictwem wyszukiwarki internetowej niż samego serwisu).

## A problemy sprawiały:

- [parp.gov.pl](http://parp.gov.pl) – wyszukiwarka podpowiada naczęstsze wyszukiwania, ale interakcja z nimi nic nie daje,
- [krus.gov.pl](http://krus.gov.pl) – wpisanie frazy w polu w nawigacji głównej powoduje co prawda przejście do strony mającej prezentować wyniki, ale bez samej frazy i tym samym bez wyników,
- [prezydent.pl](http://prezydent.pl) – bardzo wolna wyszukiwarka, która często wyświetla komunikat o błędzie, pokazując jednak poniżej wyniki wyszukiwania.

Wartym wspomnienia antyprzykładem projektowania wyszukiwarki jest funkcjonalność wyszukiwania kierunków studiów dostępna za pośrednictwem serwisu [studia.gov.pl](http://studia.gov.pl). Jest to jedna z najbardziej nieintuicyjnych wyszukiwarek, jakie widziałem. Tak naprawdę najpierw buduje się w niej filtry, by na końcu nacisnąć przycisk „szukaj”. Żeby po prostu wyszukać kierunek, np. „farmacja”, użytkownik musi:

1. wybrać kartę „kierunki studiów”,
2. następnie wybrać opcję „kierunek”,
3. tu z listy rozwijanej wybrać kierunek (jest opcja filtrowania listy) i zatwierdzić wybór (na marginesie – przyciski nie mają określonej akcji głównej, więc naprawdę trzeba się przez moment zastanowić, czy klika się we właściwy),
4. przewinąć na dół strony (bo ta przesunęła się do góry),
5. nacisnąć „szukaj”.

## Chcąc podsumować nawigację na stronach, to jej najczęstszymi przewinieniami były:

- skomplikowanie (np. wspomniany już [sejm.gov.pl](http://sejm.gov.pl)) i brak logiki w umieszczeniu odnośników w sekcjach. Na naprawdę dobrej stronie Kancelarii Prezesa Rady Ministrów ([gov.pl/web/premier](http://gov.pl/web/premier)) z niewiadomych powodów znajduje się link do „Projekt Zwiększenie efektywności energetycznej budynków administracji rządowej”, gdy w nawigacji istnieje też sekcja „Co robimy”,
- brak wskazywania, które z linków przeniosą osoby korzystające z serwisu na strony zewnętrzne lub linkowanie stron z tej samej domeny, jakby były osobnymi serwisami,
- brak możliwości dotarcia do głęboko zagnieżdżonych stron z poziomu nawigacji głównej (np. [prezydent.pl](http://prezydent.pl)).

## Akcje na przyszłość

Na początek uwaga spoza podstawowego zakresu tego badania. Przegląd większej liczby stron pozwolił na zwrócenie uwagi nie tylko na pojedyncze serwisy, ale też większe procesy/zadania realizowane przez użytkowników. Przykładem może być korzystanie ze skierowań. Wiele razy użytkownicy e-usług, z którymi miałem okazję rozmawiać, byli zdziwieni, że wysoko oceniany serwis umawiania się na szczepienie przeciwko COVID-19 ([pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl](http://pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl)) nie jest dostępny bezpośrednio z poziomu Konta Pacjenta. Podobnie jest ze stroną umożliwiającą sprawdzenie potencjalnych terminów (ta jest oceniana dużo gorzej), która też nie jest powiązana z wystawionym e-skierowaniem. To problem bliski wspominanej już **fragmentaryzacji informacji**, tylko tu ma się do czynienia z rozbięciem większego procesu na drobne kroki wykonywane w osobnych miejscach. Gdyby porównać to do rzeczywistości, to byłyby to strony-pokoje, a przechodzenie całości procesu przypominałoby podróż bohaterów animacji „12 prac Asterixa” poprzez zakamarki i zawiłości rzymskiej administracji.

Tworzenie dobrych, skupiających się na użytkownikach serwisów wymaga... **skupienia się na użytkownikach: ich potrzebach, problemach i zadaniach**, które mogą i chcą wykonać za pośrednictwem danej strony. Stąd główną akcją na przyszłość jest zadanie dowiedzenia się, kim są i czego naprawdę potrzebują osoby korzystające z poszczególnych stron. Warto też zastanowić się (to kwestia mocno widoczna zwłaszcza w serwisach miast) nad oddzieleniem części informacyjnej, w której prezentowany jest urząd, miasto, instytucja itp. od części zadaniowej, w której można coś wysłać, skorzystać z e-usług itp. Bo to jest często jeden z głównych problemów wielu stron – myślenie od strony instytucji, a **nie od strony potrzeb ludzi, którzy się tam pojawiają**. To trochę tak, jakby na tabliczkach informujących, gdzie się udać w budynku jakiegoś urzędu, pisać, nie „wydział komunikacji – rejestracja pojazdów”, ale „tam są pokoje 105–108”. Bez wskazania, co ja tam mogę zrobić.

Warto też pamiętać, że strony publiczne nie istnieją w próżni i nie są jedynymi serwisami odwiedzanymi przez użytkowników. Jak mówi prawo Jakoba: ludzie sumarycznie spędzają więcej czasu na innych stronach niż twoja i dlatego spodziewają się, że będzie ona działała podobnie do tamtych. Dlatego warto sięgać po dobre wzorce spoza silosu usług publicznych. Sposób działania wyszukiwarek treści, filtrowanie informacji, tworzenie serwisów pod kątem potrzeb i zadań osób z nich korzystających. A także trend do ujednociania wyglądu stron z domen zarówno państw, jak i korporacji, czego świetnym przykładem jest brytyjski [gov.uk](http://gov.uk) i ujednocicone strony polskiego [gov.pl](http://gov.pl).

Takie podejście niesie za sobą dodatkowe wartości dla użytkownika (jednolite i przewidywalne zachowanie elementów na wszystkich stronach powiązanych ze sobą procesem/tematem), jak i dla instytucji (choćby eliminacja szeregu błędów projektowych i wsparcie projektantów zaznajomionych z potrzebami i bolączkami domeny publicznej).

Warto do tego dołożyć **dbałość o prosty język, logikę nawigacji i brak fragmentaryzacji treści i procesów**. Dobrze, by takie wymagania (i ich egzekwowanie) stały się integralną częścią zamówień publicznych związanych z cyfryzacją usług dla obywateli.

## Podsumowanie badania użyteczności

### Jak interpretować wyniki?

Jeszcze raz warto podkreślić, że przedstawione wyniki nie są „wyrocznią” użyteczności, a tylko oceną serwisu w kontekście dwóch ogólnych zadań użytkownika: zapoznanie się z treścią (eksploracja) i wyszukanie konkretnych informacji (używanie wyszukiwarki treści na stronie i strony z wynikami).

Ocena końcowa jest średnią wszystkich ocen uzyskanych podczas przeglądu stron (15 pytań zgrupowanych w opisanych powyżej aspektach i obszarach). Co ważne, warto w budowaniu całościowego obrazu strony wziąć pod uwagę również wyniki badania dostępności.

- **Wynik poniżej 2** – Jest bardzo słabo. Użytkownicy mogą mieć bardzo poważne trudności z korzystaniem z tej strony i mogą nie być w stanie wykonać znacznej liczby zadań z zakresu poddanego badaniu.
- **Wynik poniżej 3** – Jest słabo. Użytkownicy mogą mieć pewne trudności z korzystaniem z tej strony i mogą nie być w stanie wykonać niektórych zadań z zakresu poddanego badaniu.
- **Wynik poniżej 4** – Jest średnio. Użytkownicy powinni mieć możliwość korzystania z tej strony i wykonywania zadań z zakresu poddanego badaniu, jednak doświadczenia użytkownika można znacznie poprawić.
- **Wynik poniżej 5** – Jest dobrze. Użytkownicy powinni mieć możliwość korzystania z tej strony ze względną łatwością i powinni być w stanie wykonać zadania z zakresu poddanego badaniu.
- **Wynik równy 5** – Jest bardzo dobrze. Ta strona zapewnia użytkownikom doskonałą obsługę. Użytkownicy powinni mieć możliwość wykonania wszystkich ważnych zadań w witrynie lub systemie.

**Żadna ze stron nie została oceniona na bardzo słabo, ale też żadna na bardzo dobrze. 12 stron otrzymało ocenę dobrze, 6 stron źle, a 3 nie zostały ocenione.**

**Dominuje ocena jest średnio (29 spośród 50 badanych stron).**

Oznacza to, że da się z tych serwisów korzystać, ale nie jest to zbyt przyjemne. Wspomniane skomplikowana nawigacja, problemy z działaniem wyszukiwarek treści (lub ich uboga funkcjonalność), trudne w odbiorze teksty, brak wersji mobilnych, i szereg błędów projektowych przekładają się na doświadczenia, które można, a tak naprawdę trzeba poprawić. Miejmy tu na uwadze, że mówimy tu o serwisach publicznych, w przypadku których często trudno jest lub w ogóle się nie da znaleźć komercyjnej alternatywy. A niejednokrotnie praca z nimi przypomina pisanie listy na urządzeniu elektronicznym, które następnie pakuje się do koperty i wysyła tradycyjną pocztą.

Poniżej można się zapoznać z uśrednionymi ocenami. Zachęcam jednak, by poświęcić chwilę czasu i przeglądnąć oceny szczegółowe wraz z komentarzami.

## Wyniki dla poszczególnych stron

### Najważniejsze osoby i instytucje

Strona	Ocena końcowa
sn.pl	3,17 – średnio
sejm.gov.pl	2,43 – źle
prezydent.pl	3,13 – średnio
gov.pl/web/premier	4,29 – dobrze
senat.gov.pl	3,78 – średnio
trybunal.gov.pl	2,44 – źle

### Wybrane urzędy miejskie

Strona	Ocena końcowa
um.warszawa.pl	3,92 – średnio
gdansk.pl	3,08 – średnio
krakow.pl	3,68 – średnio
uml.lodz.pl	3,54 – średnio
katowice.eu	3,28 – średnio
poznan.pl	3,88 – średnio

## Wybrane instytucje publiczne

<b>Strona</b>	<b>Ocena końcowa</b>
uke.gov.pl	3,33 – <b>średnio</b>
obywatel.gov.pl	3,79 – <b>średnio</b>
zus.pl	4,44 – <b>dobrze</b>
nask.pl	4,13 – <b>dobrze</b>
cez.gov.pl	3,49 – <b>średnio</b>
niepelnosprawni.gov.pl	2,86 – <b>źle</b>
podatki.gov.pl	4,36 – <b>dobrze</b>
nik.gov.pl	4,31 – <b>dobrze</b>
krus.gov.pl	3,56 – <b>średnio</b>
pacjent.gov.pl	4,38 – <b>dobrze</b>
nfz.gov.pl	3,76 – <b>średnio</b>
epuap.gov.pl/wps/portal	3,63 – <b>średnio</b>
funduszeuropejskie.gov.pl	4,25 – <b>dobrze</b>
kowr.gov.pl	3,14 – <b>średnio</b>
cke.gov.pl	3,22 – <b>średnio</b>
nck.pl	4,47 – <b>dobrze</b>
uzp.gov.pl	3,81 – <b>średnio</b>
parp.gov.pl	3,56 – <b>średnio</b>
powietrze.gios.gov.pl/pjp/home	3,68 – <b>średnio</b>
terminyleczenia.nfz.gov.pl	3,69 – <b>średnio</b>
wypoczynek.mein.gov.pl	2,96 – <b>źle</b>

<b>Strona</b>	<b>Ocena końcowa</b>
e-sprawozdania.mf.gov.pl/ap/#/step2-start	Serwis nie był oceniany – zbyt specjalistyczny, by zastosować do niego założone ścieżki użytkownika.
75plus.mz.gov.pl	2,74 – <b>źle</b>
ppp.gov.pl	3,39 – <b>średnio</b>
efaktura.gov.pl	4,49 – <b>dobrze</b>
studia.gov.pl	3,32 – <b>średnio</b>
bazaogloszen.nauka.gov.pl	4,21 – <b>dobrze</b>
empatia.mpips.gov.pl	3,10 – <b>średnio</b>
senior.gov.pl	2,92 – <b>źle</b>
praca.gov.pl	3,40 – <b>średnio</b>
pacjent.erejestracja.ezdrowie.gov.pl	Strona logowania do procesu rejestracji na szczepienia przeciw COVID-19. Bez oceny procesu nie ma sensu oceniać samej strony.
dane.gov.pl	4,43 – <b>dobrze</b>
historiapojazdu.gov.pl	3,63 – <b>średnio</b>
odyseusz.msz.gov.pl	4,13 – <b>dobrze</b>
ezamowienia.gov.pl	3,71 – <b>średnio</b>
czystepowietrze.gov.pl	3,29 – <b>średnio</b>
gabinet.gov.pl	Wyłącznie strona logowania do systemu dla lekarzy. Należy przeprowadzić badania użyteczności z docelowymi użytkownikami.
pot.gov.pl	3,10 – <b>średnio</b>

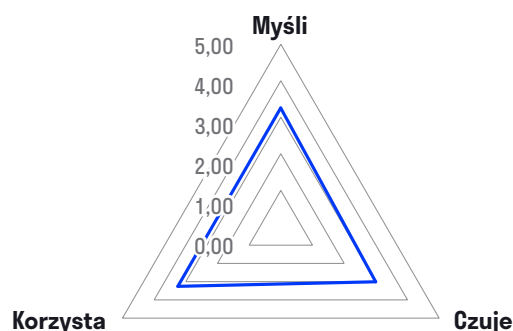


# Wyniki szczegółowe badania użyteczności stron

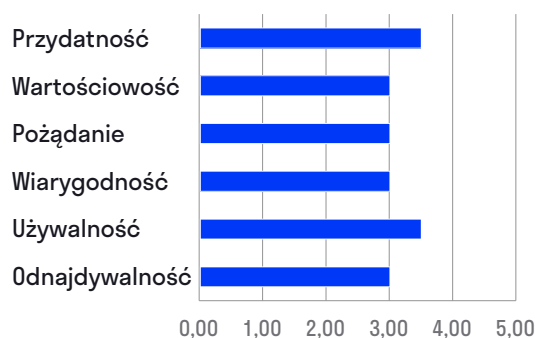
sn.pl

Ocena końcowa: 3,17

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,00</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,25</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,00



Rys. 53.  
Obszary sn.pl



Rys. 54.  
Aspekty sn.pl

## Komentarze

- Nagłówki wskazują nie na pozycję z menu, ale na pierwszą podstronę z danej sekcji.
- Nawigacja w stylu wszystko na raz – aktywne menu po lewej, breadcrumbs małe i niewidoczne na pierwszy rzut oka.
- Użycie kalendarza z kalendarium prowadzi do martwej ścieżki – trzeba się cofnąć, aby zmienić datę.
- Nagłówki to czasem linki, a czasem nie.
- Wyszukiwarka ukryta skrajnie po lewej, „beyond the fold”, dwie wyszukiwarki – w wersji mobilnej wyszukiwarki są dostępne na samej górze strony.
- Typowy, prawniczy język, „ściana tekstu”.
- Nawigacja w wersji mobilnej o wiele szybciej pozwala dotrzeć do treści niż ta na desktopie.

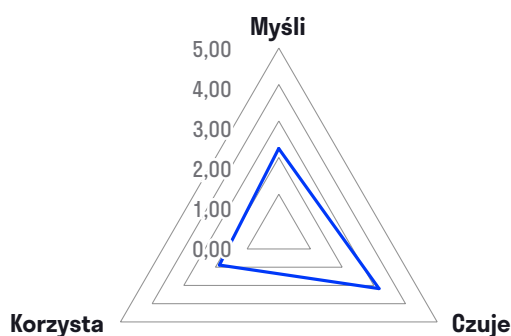
## Podsumowanie

- Skomplikowany layout głównej strony oraz trudna do odnalezienia (w wersji desktop) i jeszcze trudniejsza w używaniu wyszukiwarka nie ułatwiają zadania dotarcia do poszukiwanych treści.
- Strony przeładowane tekstami w wielu wypadkach pisanymi prawniczo-urzędowym językiem.
- Brak konsekwencji w używaniu nagłówków jako linków i przytłaczający projekt graficzny.

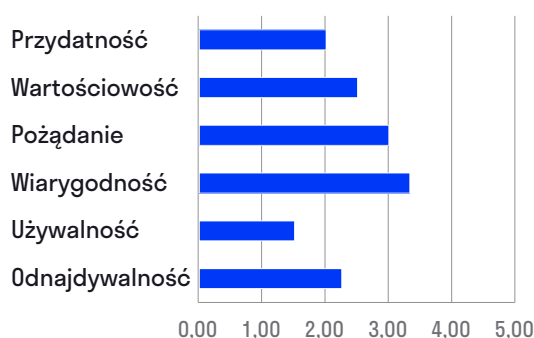
## sejm.gov.pl

Ocena końcowa: 2,43

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,25</b>
Przydatność	2,00
Wartościowość	2,50
<b>Czuje</b>	<b>3,17</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>1,88</b>
Używalność	1,50
Odnajdywalność	2,25



Rys. 55.  
Obszary sejm.gov.pl



Rys. 56.  
Aspekty sejm.gov.pl

### Komentarze

- Brak wersji mobilnej!
- Brak wyszukiwarki!
- Przy przeglądaniu archiwum link do strony głównej nie prowadzi już do strony głównej serwisu, tylko do podsumowania danej kadencji Sejmu!
- Podwójna nawigacja, która w sumie nie ma żadnej logiki – nawigacja główna (?) jest położona poniżej dodatkowej nawigacji, która wygląda jak skróty do treści wewnątrz głównych kategorii.
- W nawigacji jest też np. ISAP – bez wskazania, że jest to odrębny serwis internetowy.
- Nawigacja główna otwiera bynajmniej nie pierwsze strony z podrzędnej struktury, ale wybrane na jakiejś podstawie podstrony z różnych miejsc struktury. Przy okazji, strona główna też ma swoją strukturę podrzędną – niedostępną z poziomu menu strony głównej.

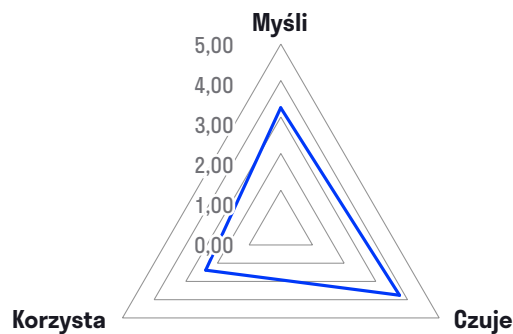
### Podsumowanie

Brak wyszukiwarki i skomplikowana nawigacja powodują, że dużo lepiej użyć powszechnie dostępnych wyszukiwarek do odnalezienia treści na stronie Sejmu niż poprzez przeglądanie tego serwisu.

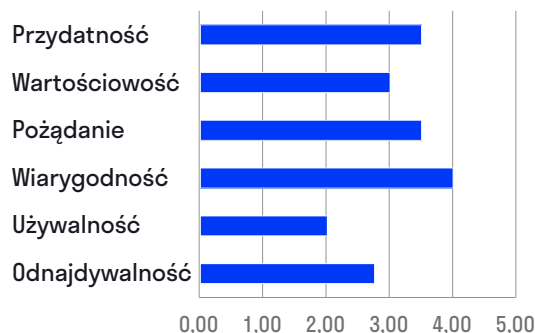
## prezydent.pl

Ocena końcowa: 3,13

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,75</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>2,38</b>
Używalność	2,00
Odnajdywalność	2,75



Rys. 57.  
Obszary prezydent.pl



Rys. 58.  
Aspekty prezydent.pl

### Komentarze

- Brak konsekwencji w nagłówkach stron oraz w tym, jak działa nawigacja. Czasem otwiera pierwszą podstronę ze zbioru, czasem jedną z kolejnych.
- Brak możliwości szybkiego dotarcia do podstron z danej kategorii – trzeba po prostu wejść w każdą z nich i przeglądać lub odnaleźć mapę strony na samym dole serwisu.
- Koszmarnie nieresponsywna wyszukiwarka – nieraz potrafi wyczyścić wynik, zupełnie nie sygnalizuje, czy rozpoczęło się wyszukiwanie. Na 10 prób każda, która zakończyła się wyświetleniem strony z wynikami, generowała również komunikat o błędzie (mimo że wyniki zostały wyświetlone).
- Brak wersji mobilnej!

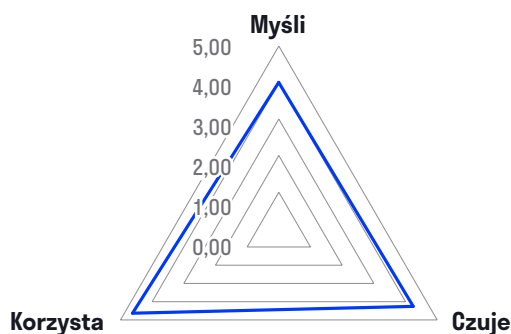
### Podsumowanie

- Ogólnie przejrzysta i całkiem niezłe zaprojektowana strona prezydenta cierpi na dwa główne problemy – nawigację o kilku stopniach zagnieżdżenia, które nie pozwala na szybkie dotarcie do poszukiwanych sekcji, i koszmarnie nieresponsywną wyszukiwarkę, która działa wolno, często informuje o błędach (wyświetlając przy tym jakieś wyniki, ale czy wszystkie?) i potrafi wyczyścić frazę wyszukiwania bez przejścia do strony wyników.
- Nie można za to nic złego napisać o wersji mobilnej... no może poza tym, że jej nie ma.

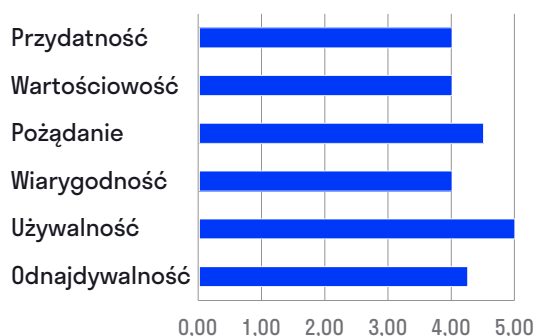
## gov.pl/web/premier

Ocena końcowa: 4,29

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>4,25</b>
Pożądanie	4,50
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>4,63</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	4,25



Rys. 59. Obszary gov.pl/web/premier



Rys. 60. Aspekty gov.pl/web/premier

### Komentarze

- Można popracować, i to czasem sporo, nad logiką umieszczania zakładek w danych sekcjach – np. w „o kancelarii”, informacje o pracach w ramach programu termomodernizacji budynków idealnie pasujące do „co robimy”.
- W wersji mobilnej można popracować nad wizualnym „odcięciem” menu od zawartości strony”.

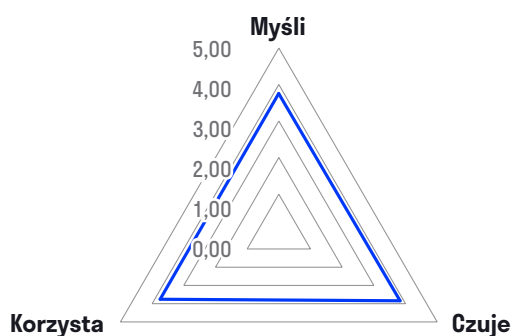
### Podsumowanie

- Strona KPRM jest częścią serwisu gov.pl, co wyraźnie widać. Jednolite style, layout budzący zaufanie do treści, przejrzysta nawigacja i prawdziwa wersja mobilna.
- Wyszukiwarka, mimo że globalna dla serwisów z całości gov.pl, pozwala zawęzić wyniki tylko do fragmentu o KPRM.
- Nad czym można popracować, to przejrzystość tekstów i architektura informacji. Podstrony nie zawsze mają logiczne połączenie z nazwami sekcji, w których się znajdują.

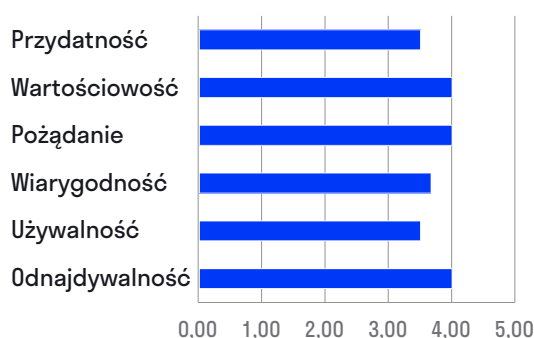
## senat.gov.pl

Ocena końcowa: 3,78

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>3,83</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	3,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,75</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	4,00



Rys. 61.  
Obszary senat.gov.pl



Rys. 62.  
Aspekty senat.gov.pl

### Komentarze

- Niekonsekwentne nazewnictwo nagłówków stron. Nawigacja główna działa niekonsekwentnie – np. pierwszy z linków „marszałek” nie jest tak naprawdę linkiem do sekcji, a skrótem do podstrony „o senacie > organy... > marszałek”, przez co oznaczenia aktywnej strony wyglądają jakby użytkownik był w kilku miejscach równocześnie.
- Nawigacja boczna duplikuje nawigację główną. Co więcej, w nawigacji głównej są dwa zestawy linków tworzące dwie osobne gałęzie nawigacji.
- Topbar zaprojektowany jest w taki sposób, że podczas scrollowania zmienia się jego zawartość, a także rozkład przycisków. Znika też górna część nawigacji głównej.
- W widoku kalendarza wydarzeń nie da się przejść z widoku miesiąca do widoku dnia – kliknięcie w link do widoku dnia pokazuje widok tygodnia.
- Fatalny projekt kart na stronie głównej – w wypadku krótkich opisów wydarzeń tworzy się ogromna przerwa między zdjęciem wraz z nagłówkiem a stopką karty.

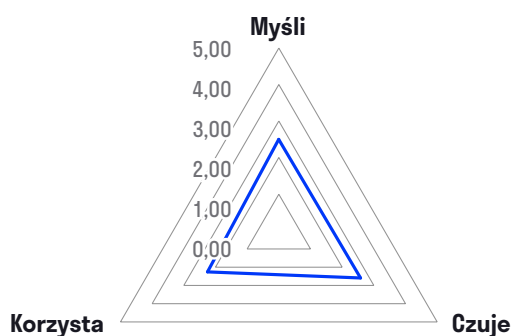
### Podsumowanie

- Adres serwisu sugeruje, że użytkownik zetknie się z ujednoczonym wyglądem domeny gov.pl – niestety tak nie jest.
- Niekonsekwencje w działaniu nawigacji i zupełnie niepotrzebne jej duplikowanie oraz rozdzielenie nawigacji głównej na dwa odrębne zestawy linków mogą powodować chaos.

## trybunal.gov.pl

Ocena końcowa: 2,44

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,50</b>
Przydatność	2,50
Wartościowość	2,50
<b>Czuje</b>	<b>2,58</b>
Pożądanie	2,50
Wiarygodność	2,67
<b>Korzysta</b>	<b>2,25</b>
Używalność	2,00
Odnajdywalność	2,50



Rys. 63.  
Obszary trybunal.gov.pl



Rys. 64.  
Aspekty trybunal.gov.pl

### Komentarze

- Wyszukiwarka – po prostu nie działa.
- Po raz kolejny użyto niezbyt użytecznego zapisu tytułu strony – nazwa serwisu/nazwa strony – przy otwartych kilku zakładkach nie będzie się dało odróżnić, która z nich jest która.
- Dolna nawigacja wprowadza totalny chaos – część linków jest powtórzona z nawigacji bocznej, część nowa. Tak naprawdę chyba najwygodniejsza do nawigacji jest mapa strony.
- Po próbie interakcji z kalendarzem... zepsuł się on i w miejscu miesiąca zaczął wyświetlać komunikat: „undefined NaN”.
- Nie wiadomo dlaczego, ale link do informacji o prezes Sądu otwiera ją w osobnej zakładce.
- Brak wersji mobilnej.

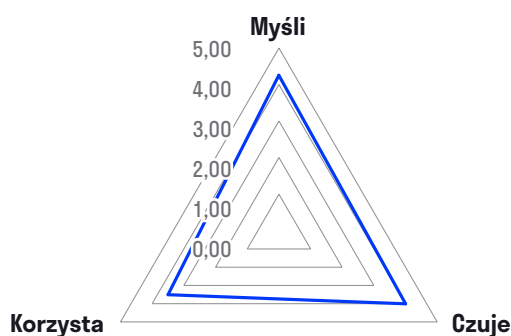
### Podsumowanie

- Po raz kolejny serwis z domeny gov.pl nie korzysta z dobrodziejstw ujednoczonego designu systemu gov.pl.
- Wyszukiwarka nie działa, więc pozostaje mozolne przeglądanie wielu zagnieżdżonych stron w poszukiwaniu informacji.
- Kalendarz przestaje działać po interakcji z nim, a całości dopełnia czarno-czerwona paleta barwna sprawiająca wrażenie, że wszystko pełne jest błędów.

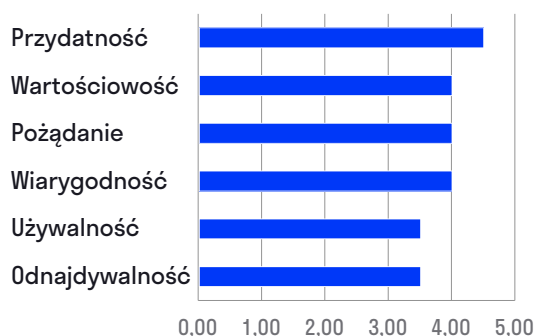
## um.warszawa.pl

Ocena końcowa: 3,92

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,25</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,50</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,50



Rys. 65.  
Obszary um.warszawa.pl



Rys. 66.  
Aspekty um.warszawa.pl

### Komentarze

- Całkiem dobra wyszukiwarka z filtrami i sortowaniem – podobnie działa przeglądanie informacji.
- Natomiast nawigacja działa dziwnie – część linków przenosi do zewnętrznego serwisu służącego załatwianiu spraw (co jeszcze jest jakoś zrozumiałe), ale część otwiera podstrony wyglądające jak standardowe części tego serwisu w nowych zakładkach przeglądarki.

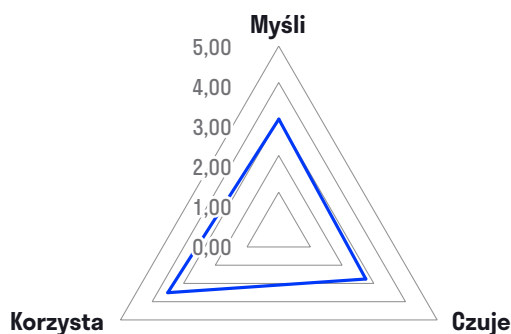
### Podsumowanie

- Strona zyskałaby na tym, gdyby nawigacja wprost wskazywała, które strony otworzą się w osobnych zakładkach i dodatkowo trzymała się w tym jakiejś spójnej logiki.
- Warto zauważyć, że serwis oddziela od siebie funkcję informacyjną (um.warszawa.pl – notabene warszawa.pl to zupełnie osobny byt) od utylitarnej (warszawa19115.pl).
- Ciekawe jest to, że strona jest dość nisko pozycjonowana w wyszukiwarce.

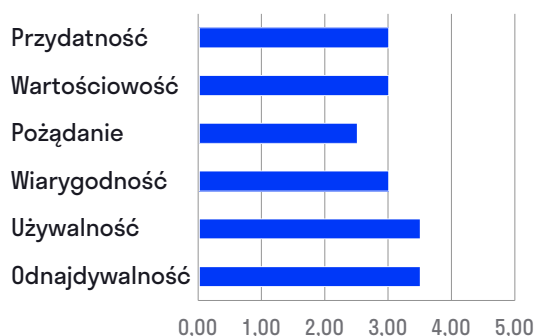
## gdansk.pl

Ocena końcowa: 3,08

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,00</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>2,75</b>
Pożądanie	2,50
Wiarygodność	3,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,50</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,50



Rys. 67.  
Obszary gdansk.pl



Rys. 68.  
Aspekty gdansk.pl

### Komentarze

- Layout serwisu przywodzi na myśl końcówkę lat 90. ubiegłego wieku i tanie, nastawione na sensację serwisu quasi-informacyjne wiadomości.
- Strona główna koszmarnie przeładowana treściami bez zaznaczenia kategorii, nie wspominając o możliwości ich filtrowania czy sortowania.
- Pewnym plusem jest kalendarz z możliwością przeglądania wydarzeń według dat.
- Przejście do podstron powoduje utratę szybkiego menu do załatwiania spraw w urzędzie, a np. w przypadku strony „Gdańsk TV” zmianę zawartości menu głównego.
- Wyszukiwarka strony oparta na wyszukiwarce od Google.
- Co ciekawe, strona nieźle pozycjonowana w samej wyszukiwarce Google – wpisanie z jej poziomu zapytań o różne sprawy związane z życiem w mieście w większości wypadków prowadzi na konkretne strony tematyczne Urzędu Miasta, co też powoduje, że nie trzeba się przebijać przez szum informacyjny całego serwisu.

### Podsumowanie

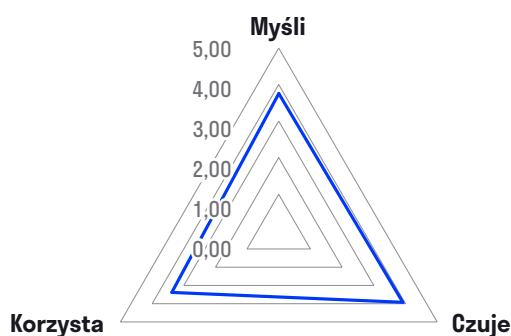
Strona zyskałaby na uporządkowaniu treści po zbadaniu z potencjalnymi użytkownikami, jakich treści oni poszukują, trafiając na stronę urzędu miasta. Chwilowo wygląda ona bowiem bardziej na witrynę lokalnej gazety, i to dość chaotycznie prowadzonej.



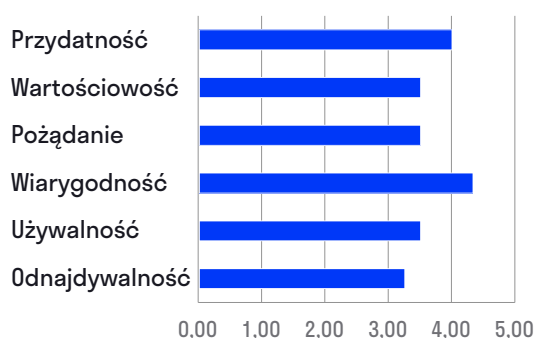
## krakow.pl

Ocena końcowa: 3,68

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,92</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	4,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,38</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,25



Rys. 69.  
Obszary krakow.pl



Rys. 70.  
Aspekty krakow.pl

### Komentarze

- Ciekawostka: strona oznaczona, jako wersja beta. Aż prosi się o dodanie możliwości szybkiego zgłaszania uwag i błędów, np. takich, jak wykonanie naprawdę dobrego pomysłu umieszczenia linku do mapy strony w głównej nawigacji. Interakcja z linkiem prowadzi do zupełnie nieczytelnego zestawu linków wyglądającego jakby ktoś poddał się w połowie tworzenia struktury.
- Niezrozumiałą rzeczą jest też umieszczanie menu prowadzącego do podstron danej sekcji po prawej stronie. W pierwszym momencie byłem zaskoczony, że Urząd Miasta Krakowa zdołał tak „skompresować” informacje. W wersji mobilnej serwisu menu to jest o wiele lepiej zaprezentowane na stronie, tylko jego nazwa „na skróty” nie bardzo się kojarzy z tym, czym ono jest. Co więcej, prowadzi czasami do sytuacji braku logiki – np. w sekcji „Nauka i edukacja” kliknięcie menu „na skróty” pokazuje link... „Nauka i edukacja” i dopiero kolejne kliknięcie pozwala na wybranie podsekcji tematycznych.
- Dopracowania wymaga też wyszukiwarka, która czasami zachowuje się tak, jakby wyszukiwała wyłącznie w obrębie danej sekcji (np. budżet obywatelski).

### Podsumowanie

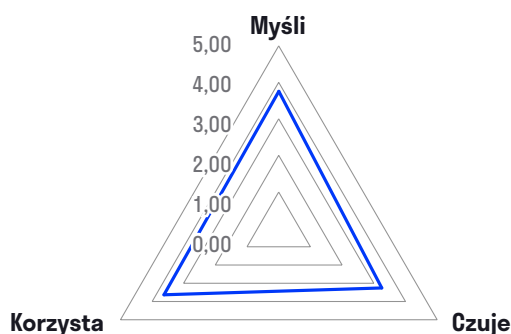
- Strona z oznaczeniem wersji beta, co widać w niedopracowaniu kilku elementów, jak nawigacji, wyszukiwarki i mapy strony. Wydaje się też, że pozycjonowanie strony nie jest jeszcze w pełni dopracowane, zwłaszcza gdy wpisze się w wyszukiwarce frazę bardziej skomplikowaną niż „Kraków”.
- Co na pewno należy zapisać na plus, to przejrzysty layout i skróty do załatwiania spraw mieszkańca (a dokładnie „umawiania kolejki”, który zamiast klucza wydziałów mógłby przyjąć klucz spraw do załatwienia/lokalizacji).

- Nie najgorszym pomysłem byłaby też możliwość przeglądania aktualności według tematów i np. kalendarza.

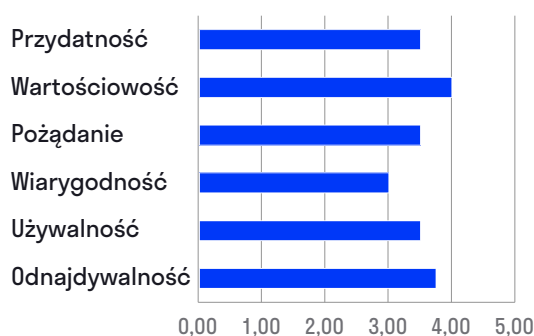
## uml.lodz.pl

Ocena końcowa: 3,54

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>3,25</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,63</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,75



Rys. 71.  
Obszary uml.lodz.pl



Rys. 72.  
Aspekty uml.lodz.pl

## Komentarze

- Ciekawostka – adres lodz.pl prowadzi na uml.lodz.pl – co przypomina mi pytanie z czasów projektowania podobnej strony, na ile oddzielone od siebie powinny być funkcje: czysto informacyjna (a tak na pierwszy rzut oka wygląda lodz.pl) od funkcji użytecznych (załatwiania spraw w urzędzie) i powiązane z osobnym adresem.
- Wygląd i treści na stronie głównej Łodzi raczej wskazują na to, że serwis nastawia się na informację, co też widać po tym, że chwilę trwa przewinięcie strony przez sekcję z aktualnościami do sekcji ze sprawami mieszkańca/przedsiębiorcy.
- W menu można natrafić na linki wysyłające do osobnych serwisów miejskich i w żaden sposób nie jest to oznaczone. Jedna z części menu może być za długa dla mniejszych ekranów, co zmusza do przewijania całej strony, by dotrzeć na koniec menu. Niestety brak też konsekwencji w linkowaniu do sekcji z menu – czasem są to sekcje, a czasem podstrony sekcji (wszystkie linki wyglądają tak samo). Sposób oznaczania aktywnego miejsca w menu też raczej tworzy chaos, niż pomaga się odnaleźć.
- Część sekcji strony głównej da się przestawiać pod względem kolejności – ale tylko część.
- Wbrew nazwie – na stronie z wyszukiwarką spraw sama wyszukiwarka jest najmniej widoczną funkcją, a strona raczej wygląda na przeglądarkę listy spraw (jednak liczba podstron kończąca się na 33 szybko zachęca do bardziej wnikliwego poszukania wyszukiwarki).

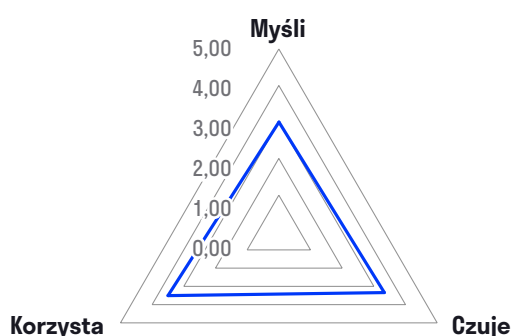
## Podsumowanie

- Strona, którą można podsumować stwierdzeniem „za dużo”. Za dużo kolorów, zbyt dużo informacji. Na pewno przejrzysiej niż w Gdańsku, ale nie wiedzieć czemu dotarcie do użytecznych części, jak sprawy mieszkańca, możliwość filtrowania treści pod kątem potrzeb i zainteresowań, wymaga dość długiego przewijania strony. Remedium na to mają być chyba skróty do kalendarza i informacji kontaktowych na prawym brzegu ekranu. Ale zauważa się je zazwyczaj po dłuższej chwili.
- I po raz kolejny nawigacja – niekonsekwentna, czasem nielogiczna i nieprzejrzysta, mimo, że na pierwszy rzut oka wygląda inaczej.

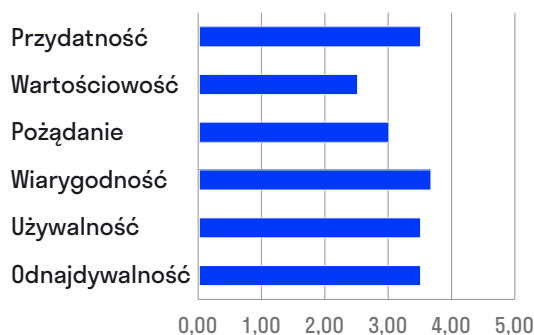
## katowice.eu

Ocena końcowa: 3,28

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,00</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	2,50
<b>Czuje</b>	<b>3,33</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,50</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,50



Rys. 73.  
Obszary katowice.eu



Rys. 74.  
Aspekty katowice.eu

## Komentarze

- Ciekawostka – domena .pl nie istnieje.
- Strona główna przytłoczona ogromnym, nieinteraktywnym banerem obchodów rocznicy budowy Spodka.
- Totalnie wymieszana tematyka w aktualnościach. Genialnym przykładem jest to, że informacja o miejskich pasiekach jest dużo ważniejsza niż o dowodach osobistych – opisana jako „ważny komunikat”.
- Nie wiedzieć czemu, menu na stronie głównej jest częściowo przezroczyste, co utrudnia czytanie treści.
- Po raz kolejny brak oznaczeń/konsekwencji w działaniu menu – część stron otwiera się w nowych zakładkach. Część w tej samej, ale z zupełnie innym layoutem strony.
- Szkoda, że wyszukiwarka nie pozwala na filtrowanie kategorii informacji, które znajduje.

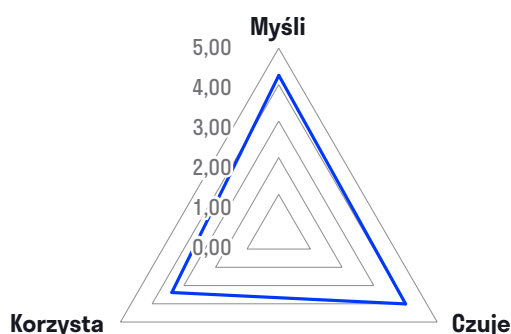
## Podsumowanie

- Menu pozwalające szybko dotrzeć do zagnieżdżonych stron, ale niekonsekwentne w działaniu.
- Wyszukiwarka o bardzo podstawowej funkcjonalności i braku możliwości filtrowania informacji, co prowadzi do „tonięcia” komunikatów opisanych jako ważne wśród ciekawostek z funkcjonowania miasta. Wyszukiwarki częściej wskazywały stronę Biuletynu Informacji Publicznej niż katowice.eu.

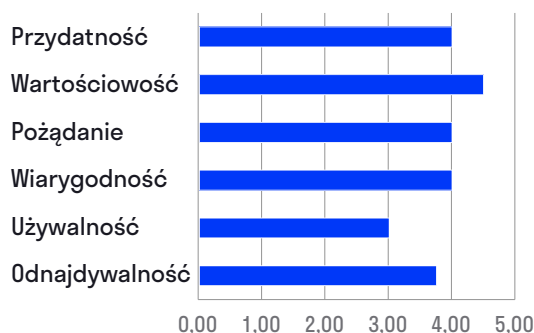
## poznan.pl

Ocena końcowa: 3,88

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,25</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	4,50
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,38</b>
Używalność	3,00
Odnajdywalność	3,75



Rys. 75.  
Obszary poznan.pl



Rys. 76.  
Aspekty poznan.pl

## Komentarze

- Za czterema podstawowymi kategoriami ukryte jest bardzo rozbudowane menu. Dobra wyszukiwarka, która jednak przez kilka sekund od kliknięcia/potwierdzenia frazy enterem nie daje „oznak życia” – pewnie wystarczyłby prosty „loader” informujący o tym, że coś tam się dzieje (nie każdy obserwuje pasek postępu ładowania się strony).
- Tylko znów – brak wskazania, kiedy nawigacja wyprowadza użytkownika poza jednolity layout serwisu Poznania.

## Podsumowanie

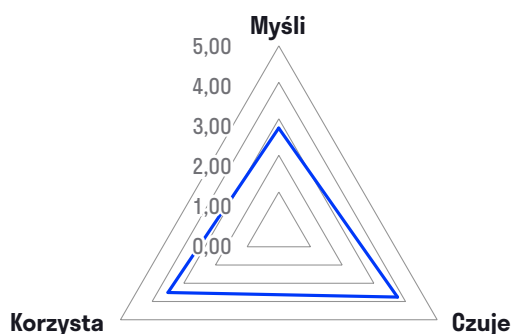
- Rozbudowanym opcjom wyboru wywoływanym z menu głównego mogłoby pomóc nieco lepsze zaprojektowanie pod względem graficznym/typograficznym oraz oddzielenie serwisów zewnętrznych – o zupełnie innym layoutcie, nawigacji – od tych stron, które posługują się jednolitym layoutem serwisu miasta Poznania. Nie zaszkodziłaby też nawigacja okruszkowa.

- Wyszukiwarce z kolei przydałoby się nieukrywanie tylko pod ikoną (trzeba chcieć ją znaleźć, by zrobić to szybko), ale jakaś forma pokazania, że trwa wyszukiwanie.

## uke.gov.pl

Ocena końcowa: 3,33

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,75</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	2,50
<b>Czuje</b>	<b>3,75</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,50</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,50



Rys. 77.  
Obszary uke.gov.pl



Rys. 78.  
Aspekty uke.gov.pl

## Komentarze

- Serwis UKE to de facto połączenie dwóch stron: informacyjno-urzędowej: uke.gov.pl i Centrum informacji konsumenckiej: cik.uke.gov.pl. Brak jest jednak szybkiej nawigacji do przełączenia się pomiędzy serwisami (chyba że za taką uznać blog, który jest częścią pierwszej ze stron) i mimo podobieństwa w layoucie występują drobne różnice, jak np. menu boczne. Serwis konsumencki ma też nieco irytujący błąd polegający na tym, że nawigacja okruszkowa zakryta jest częściowo przez główne menu.
- Niestety jest to kolejny serwis korzystający z domeny gov.pl bez wykorzystania ujednoliczonego layoutu serwisów gov.pl.
- Pewnym symbolem poziomu cyfryzacji usług publicznych jest promowanie infolinii jako głównego kanału kontaktu.

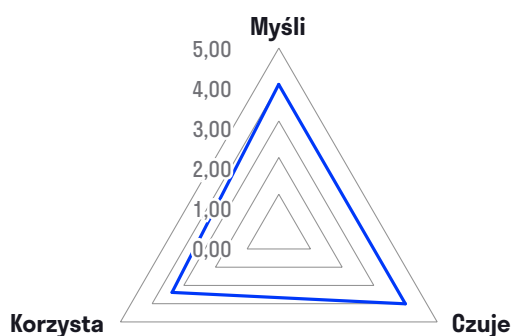
## Podsumowanie

- Na plus - w serwisie konsumenckim w wielu miejscach można odnaleźć naprawdę czytelne i napisane w miarę jasnym językiem treści. Na minus, nieco sztuczne rozdzielanie serwisu na dwie części.
- W ramach serwisu UKE można przesłać dokumenty poprzez PUE, jednak link do niego znaleźć można dopiero w stopce serwisu lub na samym końcu strony z danymi kontaktowymi, a promowaną formą kontaktu jest... infolinia.
- Żeby zwiększyć chaos, strona proponuje też użycie wewnętrznego formularza kontaktowego lub platformy ePUAP (lub po prostu poczty).

## obywatel.gov.pl

Ocena końcowa: 3,79

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,38</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	2,75



Rys. 79.  
Obszary obywatel.gov.pl



Rys. 80.  
Aspekty obywatel.gov.pl

### Komentarze

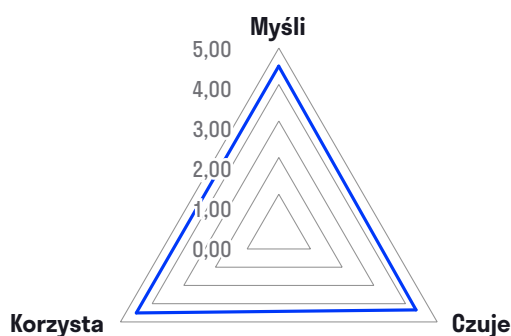
- De facto agregator cyfrowych usług publiczny lub inaczej portal ułatwiający skorzystanie z nich, choć jeszcze nie ze wszystkich – są np. odnośniki do portalu podatkowego, konta pacjenta, PUE ZUS, ale już nie do PUE UKE.
- Całkiem niezła działająca wyszukiwarka – co ewentualnie odstaje od standardów, to strona z wynikami wyszukiwania, bez możliwości filtrowania wyników, z polem wyszukiwania ukrytym pod ikoną znajdującą się dosyć daleko od wyników.
- Co bywa irytujące, to to, że pierwszy z lewej link to link nie do samego serwisu, ale strony Ministerstwa Cyfryzacji.

### Podsumowanie

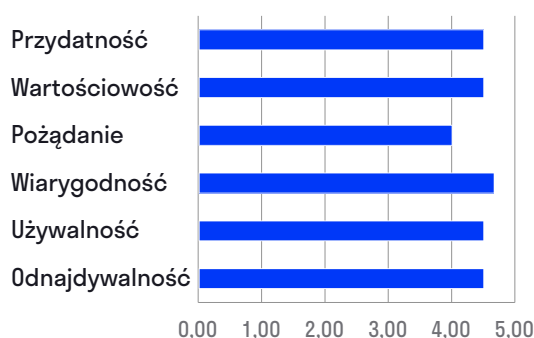
- Całkiem niezły portal startowy dla usług cyfrowych (choć nie wszystkich) – pytanie jednak, jak się ma ten serwis do gov.pl, zwłaszcza że to ten drugi jest głównym wynikiem wyszukiwania dla większości fraz związanych z e-usługami publicznymi.
- Co na pewno, to jego wyszukiwarka robi to, co obiecuje – wyszukuje e-usługi i prowadzi do miejsc, gdzie można się dowiedzieć, jak z nich skorzystać (w wypadku gov.pl trzeba się trochę natrudzić, by odfiltrować wyniki dotyczące e-usług od innych).

Ocena końcowa: 4,44

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,50</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	4,50
<b>Czuje</b>	<b>4,33</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,67
<b>Korzysta</b>	<b>4,50</b>
Używalność	4,50
Odnajdywalność	4,50



Rys. 81.  
Obszary zus.pl



Rys. 82.  
Aspekty zus.pl

## Komentarze

- Dla przypomnienia – chodzi o stronę ZUS-u, nie system e-usług.
- Wersja mobilna serwisu jest dużo bardziej przejrzysta niż ta przeznaczona na komputery, zwłaszcza jeśli chodzi o menu, które co warto podkreślić (a nie jest to standardem) nie tylko pozwala szybko dotrzeć do głęboko zagnieżdżonych stron, ale też w sekcji dotyczącej formularzy ma zakładkę wskazującą na to, że ktoś myśli o skróceniu drogi użytkownika do najpopularniejszych treści. Trzeba też przyznać, że naprawdę widać pracę wkładaną w uproszczenie sposobu komunikacji z użytkownikami.
- Na czym serwis by zyskał, to usprawnienie wyszukiwarki – np. możliwość filtrowania wyników po kategoriach tematycznych.

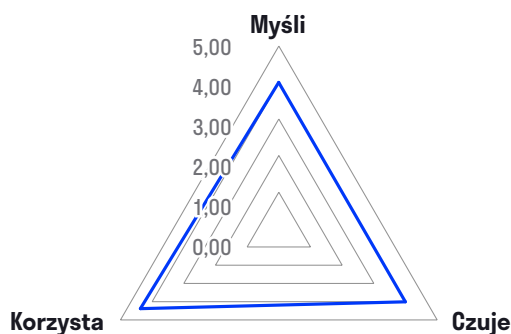
## Podsumowanie

To chyba jedno z większych pozytywnych zaskoczeń tego badania: przejrzysta (w wersji mobilnej nawet lepsza!), z prostymi tekstami i ciekawym menu strona. Gdyby jeszcze wyszukiwarka mniej odstawała od standardów.

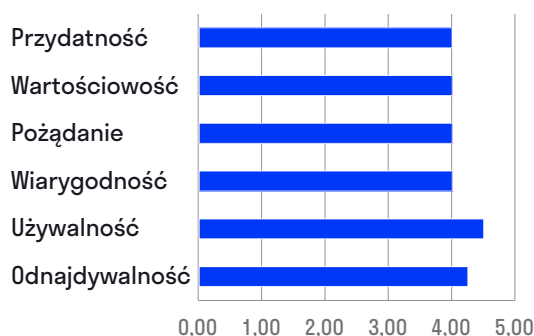
## nask.pl

Ocena końcowa: 4,13

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>4,38</b>
Używalność	4,50
Odnajdywalność	4,25



Rys. 83.  
Obszary nask.pl



Rys. 84.  
Aspekty nask.pl

### Komentarze

- Ogromna animacja na stronie głównej – na pierwszy rzut oka atrakcyjna, ale zajmując cały ekran, zmusza do przewijania strony, by odnaleźć dodatkowe treści. Wtedy okazuje się, że sama animacja niekoniecznie dobrze się skaluje i jej część znajduje się poniżej krawędzi ekranu.
- W wielu miejscach strony treści nie mieszczą się w obszarach, w których je umieszczono.

### Podsumowanie

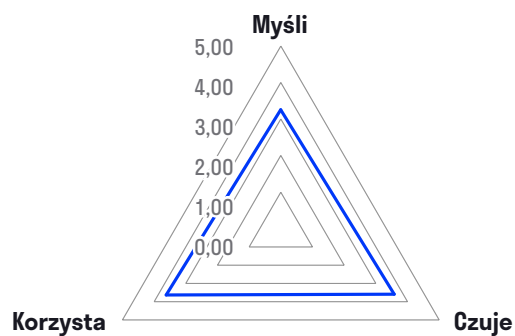
- Serwis NASK zyskałby na poprawie drobnych błędów – jak „nasze serwis” czy szereg tekstów niemieszczących się w obiektach, w których je osadzono.
- Pytanie, czy zamiast w animację nie warto by było zainwestować w lepsze opisy serwisów udostępnianych przez NASK (co jest przeznaczone dla ogółu użytkowników, co jest ofertą dla firm itd.).



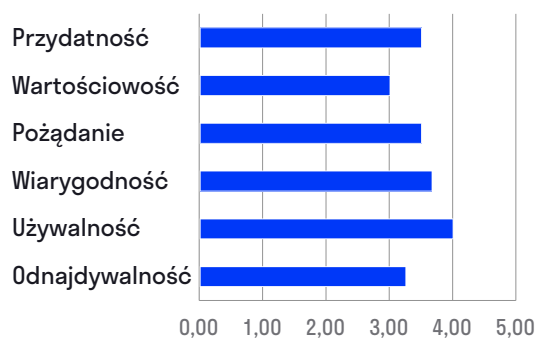
## cez.gov.pl

Ocena końcowa: 3,49

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,58</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,63</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	3,25



Rys. 85.  
Obszary cez.gov.pl



Rys. 86.  
Aspekty cez.gov.pl

### Komentarze

- Znów domena gov.pl bez skorzystania z ujednoliconego layoutu.
- Sporo ozdóbek graficznych de facto nic nie wnoszących do wartości serwisu i o wątpliwej wartości estetycznej.
- Brak wyszukiwarki.
- Serwis wyraźnie dla osób z wiedzą domenową – bez niej pozycje w menu niewiele mówią.

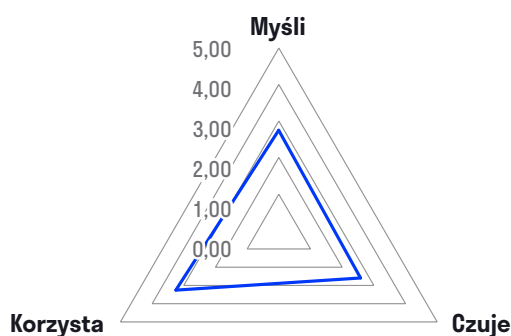
### Podsumowanie

- Serwis wyraźnie dla specjalistów z wiedzą domenową.
- Brak wyszukiwarki stanowczo utrudnia przeglądanie jego treści.

# niepelnosprawni.gov.pl

Ocena końcowa: 2,86

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,75</b>
Przydatność	2,50
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>2,58</b>
Pożądanie	2,50
Wiarygodność	2,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,25</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,00



Rys. 87.  
Obszary  
niepelnosprawni.gov.pl



Rys. 88.  
Aspekty  
niepelnosprawni.gov.pl

## Komentarze

- Znów domena gov.pl bez skorzystania z ujednoliconego layoutu.
- Wielkość menu i „karuzeli” na stronie głównej powoduje, że trzeba sporo przewijać, by dotrzeć do treści poniżej.
- Dziwny układ „menu głównego” i „menu dodatkowego” nie pomaga w nawigacji na stronie, zwłaszcza że trudno zrozumieć, jakie treści gdzie się znajdują. W menu głównym linki wysyłające do serwisów zewnętrznych bez wskazania na to.
- W wersji desktop menu główne jest dostępne jako „rozwinięte”, menu dodatkowe ukryte pod ikoną „hamburgera”.
- Brak możliwości filtrowania wyników w wyszukiwarce. Ciekawe, na ile wykorzystywane są pola – osoba wprowadzająca i osoba sporządzająca.
- Szereg błędów w layoutcie – nakładanie się elementów tekstu, skalowanie grafik w „karuzeli”.

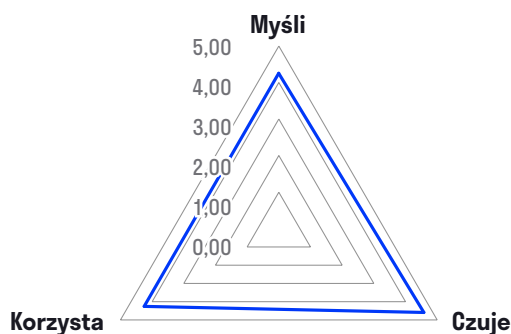
## Podsumowanie

Trudny w nawigacji (podwójne menu z trudną logiką) serwis o niezbyt przystępnych treściach.

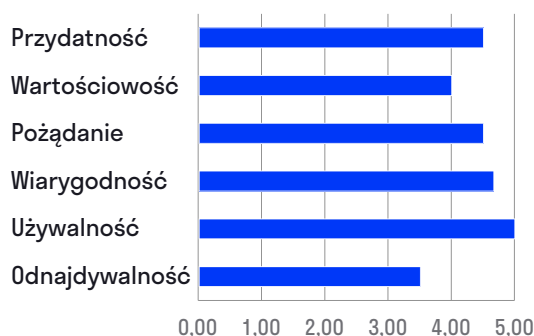
# podatki.gov.pl

Ocena końcowa: 4,36

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,25</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>4,58</b>
Pożądanie	4,50
Wiarygodność	4,67
<b>Korzysta</b>	<b>4,25</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	3,50



Rys. 89. Obszary podatki.gov.pl



Rys. 90. Aspekty podatki.gov.pl

## Komentarze

- Niektóre treści wciąż mocno w języku „urzędów skarbowych”.
- Można popracować nad nawigacją – styl kart słabo się skaluje, więc gdy jest ich sporo, tak jak tutaj, samo ich przeglądanie zajmuje sporo czasu (przydałby się jakiś system filtrowania/wstępnego wyszukiwania).

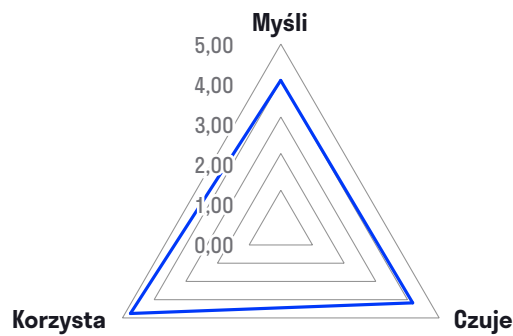
## Podsumowanie

Całkiem dobry i użyteczny serwis podatkowy. Nad czym można popracować, to przystępność tekstów, filtrowanie wyników wyszukiwania i samo działanie wyszukiwarki (czasem zapętle się na komunikacie o nieznalesionej stronie, nie działa również potwierdzanie frazy enterem) oraz nawigacja.

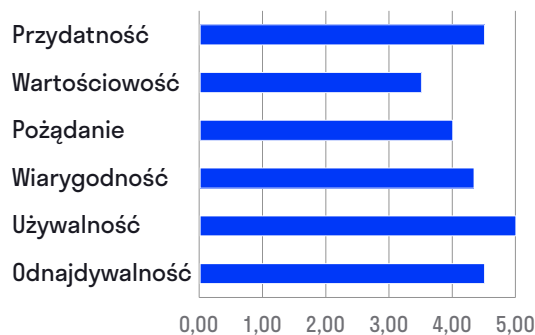
# nik.gov.pl

Ocena końcowa: 4,31

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>4,17</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,33
<b>Korzysta</b>	<b>4,75</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	4,50



Rys. 91.  
Obszary nik.gov.pl



Rys. 92.  
Aspekty nik.gov.pl

## Komentarze

- Po raz kolejny gov.pl z indywidualnym layoutem.
- Nieco dziwne działanie menu z kategoriami aktualności – po przejściu na stronę z daną kategorią menu znika.
- Można popracować nad prostym językiem.

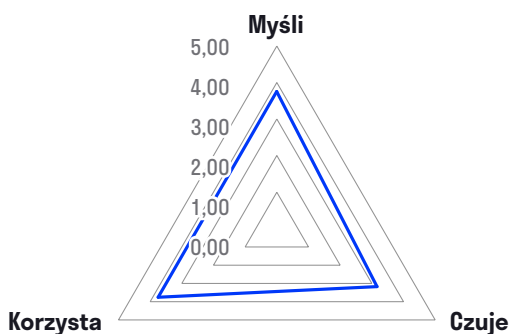
## Podsumowanie

- Przejrzyście, tylko szkoda, że nie w ujednolicony dla gov.pl sposób.
- Przydałyby się nieco bardziej dostępne teksty i brak znikania menu wyboru kategorii aktualności.

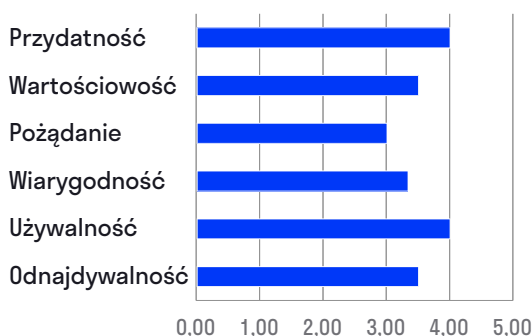
# krus.gov.pl

Ocena końcowa: 3,56

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,17</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,75</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	3,50



Rys. 93. Obszary krus.gov.pl



Rys. 94. Aspekty krus.gov.pl

## Komentarze

- Po raz kolejny gov.pl z indywidualnym layoutem.
- Wyszukiwarka działa fatalnie – wpisanie frazy w polu w nawigacji głównej powoduje co prawda przejście do strony mającej prezentować wyniki, ale bez samej frazy i tym samym bez wyników.
- Istnieje również serwis (linkowany z nawigacji głównej) – <https://www.ekrus.gov.pl/p4b-web/index.html>, który w warstwie informacji jest streszczeniem najważniejszych informacji o ubezpieczeniach dla rolników oraz umożliwia dostęp do platformy cyfrowej ubezpieczenia. Dlaczego serwisy nie są ze sobą zintegrowane – trudno powiedzieć.
- W toku dalszej eksploracji okazało się, że jest jeszcze jeden serwis: <https://www.krus.gov.pl/ue/> – zupełnie odrębny layout, linkowany z eKRUS i dotyczący kwestii unijnych a KRUS. Czyli po raz kolejny syndrom „biegania po pokojach”.

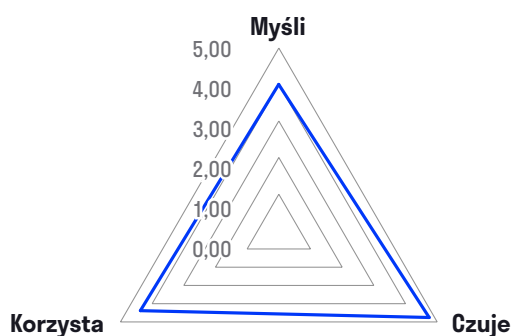
## Podsumowanie

Lepsza wyszukiwarka, przerobienie nawigacji na taką, która lepiej wspierałaby typowe działania i potrzeby użytkowników oraz integrowała ze sobą różne serwisy KRUS. Bez tego jest niby poprawnie wizualnie, ale średnio użytkowo.

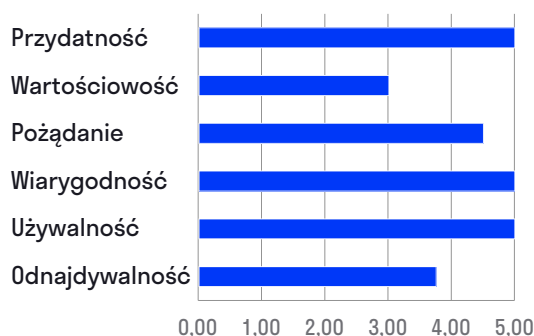
## pacjent.gov.pl

Ocena końcowa: 4,38

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	5,00
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>4,75</b>
Pożądanie	4,50
Wiarygodność	5,00
<b>Korzysta</b>	<b>4,38</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	3,75



Rys. 95.  
Obszary pacjent.gov.pl



Rys. 96.  
Aspekty pacjent.gov.pl

### Komentarze

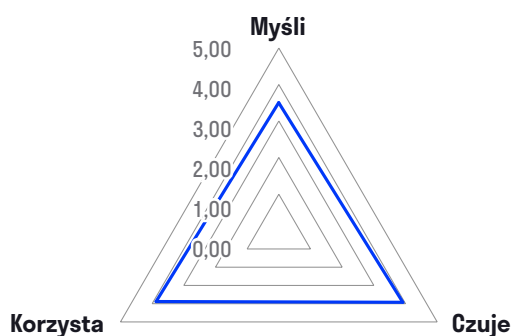
- Dosyć szybko po wejściu na stronę użytkownika „atakują” wirtualny asystent – ciekawe, na ile ma on być odpowiedzią na pytanie, jakie kanały kontaktu, zbierania informacji i załatwiania spraw powinny promować serwisy e-usług publicznych i czy aby na pewno powinna to być infolinia widoczna w głównym menu.
- Strona korzysta z ujednoliconego layoutu – podobnie jak serwis podatkowy. Tu jednak nie zastosowano menu złożonego z kart, a klasycznej, górnej belki i trzeba przyznać, że nieźle to działa.
- Całkiem dobrze dostępne teksty.

### Podsumowanie

- Drobne ulepszenia w wyszukiwarce (filtrowanie wyników) i byłoby wręcz wzorcowo.
- Nad czym jeszcze można pomyśleć (i co pokazała pandemia) – jak ułatwić odnajdywanie treści pacjentom, którzy nie przyszli do serwisu po informacje o szczepieniach przeciwko COVID-19 i o obostrzeniach pandemicznych.

Ocena końcowa: 3,76

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,50</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,92</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	4,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,88</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	3,75



Rys. 97.  
Obszary nfz.gov.pl



Rys. 98.  
Aspekty nfz.gov.pl

## Komentarze

- Po wizycie na stronie pacjent.gov.pl zastanawiające jest, dlaczego sekcja dla pacjenta nie kieruje właśnie tam? Zwłaszcza że w wielu miejscach tego serwisu (jak choćby w wynikach wyszukiwania) widać, że pacjenci niekoniecznie są głównymi użytkownikami.
- W wynikach wyszukiwania pojawiają się hasła „test” – czyżby strona była wciąż nie do końca wdrożona? Nie działają pola „od” oraz „do” (czyżby to miały być daty, ale czego? publikacji?).

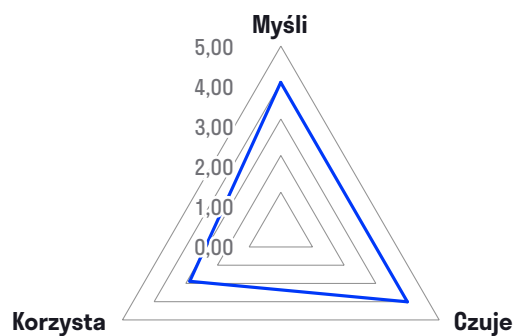
## Podsumowanie

Nie jest najgorzej, choć znów domena gov.pl bez gov.pl. Pytanie tylko – po co powielać/dokładać treści z pacjent.gov.pl i strony Ministerstwa Zdrowia? Nie lepiej byłoby rozdzielić te serwisy zadaniowo i treściowo oraz porządnie ze sobą „polinkować”?

## epuap.gov.pl

Ocena końcowa: 3,63

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>2,88</b>
Używalność	2,50
Odnajdywalność	3,25



Rys. 99.  
Obszary epuap.gov.pl



Rys. 100.  
Aspekty epuap.gov.pl

### Komentarze

- Nie działający film „jak korzystać”
- Brak strony mobilnej!

### Podsumowanie

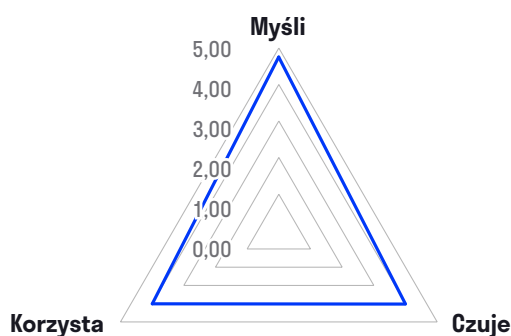
- Kolejny serwis startowy do załatwiania spraw poprzez e-usługi, niestety kolejny, który nie obejmuje wszystkich spraw. I pytanie dlaczego zaczynać tu, a nie na obywatel.gov.pl.
- Co gorsza, brak wersji mobilnej dla tego adresu.



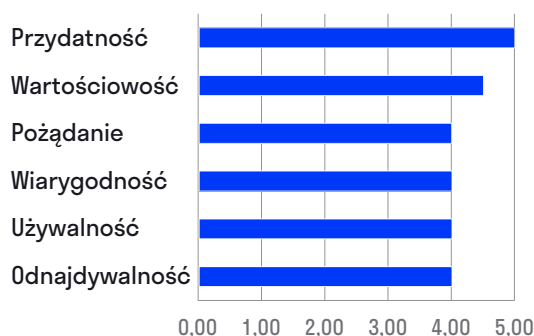
# funduszeuropejskie.gov.pl

Ocena końcowa: 4,25

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,75</b>
Przydatność	5,00
Wartościowość	4,50
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>4,00</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	4,00



Rys. 101.  
Obszary  
funduszeuropejskie.gov.pl



Rys. 102.  
Aspekty  
funduszeuropejskie.gov.pl

## Komentarze

- Chyba jeden z najbardziej zadaniowo nastawionych serwisów, daje możliwość wyszukiwania i przeglądania na wiele sposobów.

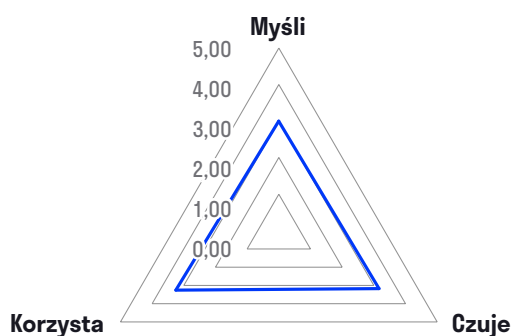
## Podsumowanie

- Strona bardzo dobra pod względem merytorycznym i możliwości wyszukiwania i przeglądania treści.
- Co nieco kuleje, to layout graficzny i sposób działania głównego menu – ostatnia z zakładek (o punktach informacyjnych) zachowuje się inaczej niż pozostałe (odsyła do innej z zakładek).

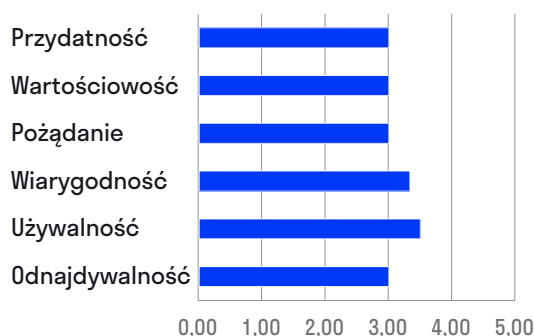
## kowr.gov.pl

Ocena końcowa: 3,14

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,00</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,17</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,25</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,00



Rys. 103.  
Obszary kowr.gov.pl



Rys. 104.  
Aspekty kowr.gov.pl

### Komentarze

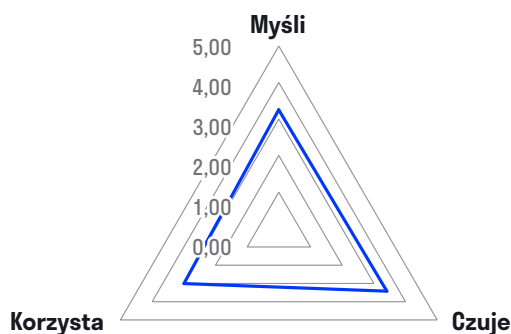
- Skomplikowane menu – dwa poziomy w menu głównym, dodatkowo menu boczne.
- Brak wskazania, gdy pozycja menu przenosi do innej domeny.

### Podsumowanie

- Strona o archaicznym layoucie graficznym i skomplikowanym menu.
- Z jakiegoś powodu wśród przydatnych linków tematycznych pojawia się Internetowe Konto Pacjenta.

Ocena końcowa: 3,22

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,42</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,00</b>
Używalność	3,00
Odnajdywalność	3,00



Rys. 105.  
Obszary cke.gov.pl



Rys. 106.  
Aspekty cke.gov.pl

## Komentarze

- W menu głównym jest link, który najpierw otwiera osobną zakładkę ze stroną wyglądającą jak strona CKE (domena też się zgadza). Wejście w interakcję z treściami czasem pozostawia użytkownika w kontekście CKE, a czasem przenosi do innego serwisu (<https://ewd.edu.pl/>). Link powrotny do CKE z tego drugiego serwisu błędnie prowadzi do domeny edu.pl i kończy się błędem 404.
- Taka ciekawostka na boku: strony Okręgowych Komisji Egzaminacyjnych to osobne serwisy i każdy wygląda inaczej...
- Wyszukiwarka – już w sumie standardowo – ma bardzo podstawowe funkcjonalności.

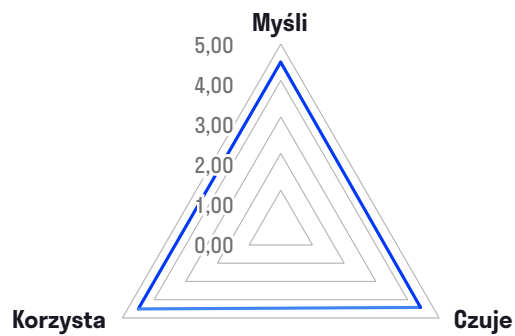
## Podsumowanie

- Smutny standard braku unifikacji layoutu stron z domeny gov.pl.
- Bardzo podstawowa wyszukiwarka i dziwna logika stojąca za linkowaniem części treści do zewnętrznego serwisu (czyżby trwała ich migracja?).

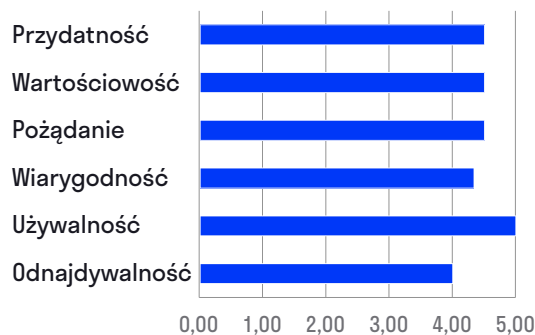
## nck.pl

Ocena końcowa: 4,47

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,50</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	4,50
<b>Czuje</b>	<b>4,42</b>
Pożądanie	4,50
Wiarygodność	4,33
<b>Korzysta</b>	<b>4,50</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	4,00



Rys. 107.  
Obszary nck.pl



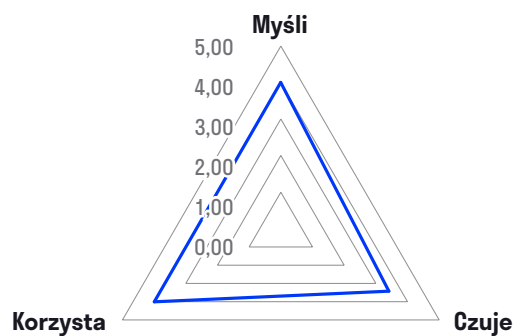
Rys. 108.  
Aspekty nck.pl

### Podsumowanie

- W sumie pewne rozwiązania (jak filtrowanie treści na stronie głównej) można by „podkraść” do ujednoczonego layoutu stron gov.pl. Jest naprawdę dobrze, a projekt graficzny dobrze łączy się z tematyką.
- Można popracować nad pozycjonowaniem strony w wyszukiwarkach.

Ocena końcowa: 3,81

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,42</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>4,00</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	4,50



Rys. 109.  
Obszary uzp.gov.pl



Rys. 110.  
Aspekty uzp.gov.pl

## Komentarze

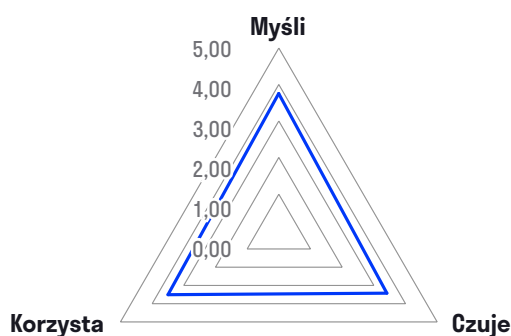
- Koszmarne ogromna „karuzela” – razem z menu zajmują blisko dwukrotność wysokości ekranu (!).
- Niezła wyszukiwarka.

## Podsumowanie

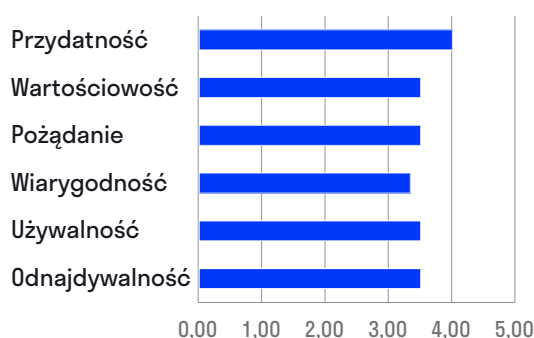
- Standardowo gov.pl bez gov.pl.
- Można popracować nad niezbyt przyjaźnie wyglądającym layoutem strony (a jeszcze lepiej przenieść go na ujednolicony gov.pl).
- Całkiem dobrze działająca wyszukiwarka.
- Treści mają niski poziom spełnienia zasad prostego języka.

Ocena końcowa: 3,56

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,42</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,50</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,50



Rys. 111.  
Obszary parp.gov.pl



Rys. 112.  
Aspekty parp.gov.pl

## Komentarze

- Layout mocno przeładowany graficznie.
- Baner reklamowy ponad głównym menu.
- W samym menu brak oznaczeń, które linki są linkami do stron, a które mają zagnieżdżone podmenu.
- Po interakcji z nią wyszukiwarka pokazuje najczęstsze wyszukiwania, ale kliknięcie na nie nie rozpoczyna wyszukiwania.

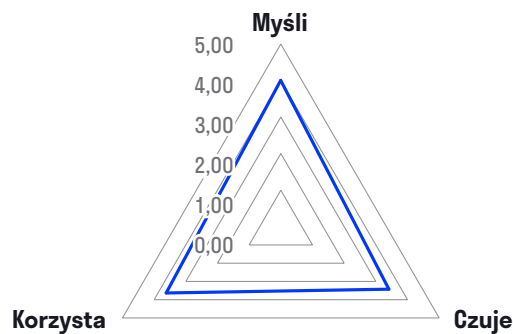
## Podsumowanie

- Standardowo gov.pl bez gov.pl.
- Layout z jednej strony bogaty kolorystycznie, z drugiej jest bardzo ciasno i momentami nieczytelnie.
- Całkiem niezła wyszukiwarka, choć z błędami działania funkcjonalności podpowiadania najczęstszych wyszukiwań.
- Nieco dziwne jest to, że gdy wspomniane są dokumenty zawierające dodatkowe informacje, nie ma do nich bezpośredniego linku, tylko trzeba je znaleźć w odpowiedniej sekcji informacji.
- Można popracować nad prostym językiem.

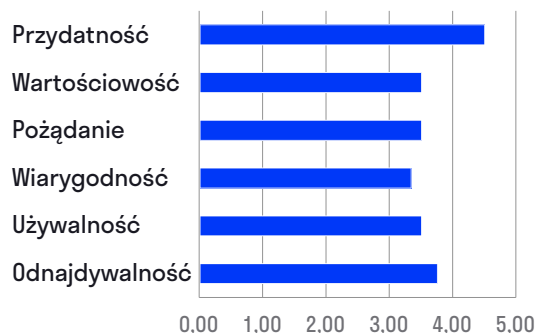
# powietrze.gios.gov.pl

Ocena końcowa: 3,68

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,42</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,63</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,75



Rys. 113.  
Obszary  
powietrze.gios.gov.pl



Rys. 114.  
Aspekty  
powietrze.gios.gov.pl

## Komentarze

- Część menu (z wyszukiwarką) na początku ukryta jest pod informacją o plikach cookies. Jej zamknięcie wymaga podwójnego potwierdzenia – najpierw trzeba zaznaczyć zgodę, a następnie kliknąć przycisk akcji.
- Logo z menu zaskakująco wysyła do innego serwisu (strona główna GIOS).
- Bardzo podstawowa wyszukiwarka.

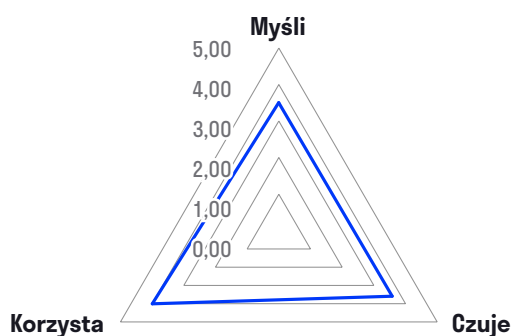
## Podsumowanie

- Standardowo gov.pl bez gov.pl. Layout wygląda na niedopracowany.
- Plus za „wyciągnięcie” na wierzch ciekawych i użytecznych funkcjonalności (mapy zanieczyszczeń, prognozy).
- Minus za brak zmiany kursora na interaktywnych elementach na tych mapach.
- Warto też popracować nad uproszczeniem części tekstów.

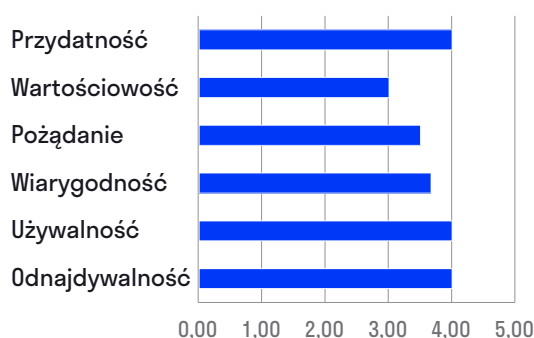
## terminyleczenia.nfz.gov.pl

Ocena końcowa: 3,69

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,50</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,58</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,67
<b>Korzysta</b>	<b>4,00</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	4,00



Rys. 115.  
Obszary  
terminyleczenia.nfz.gov.pl



Rys. 116.  
Aspekty  
terminyleczenia.nfz.gov.pl

### Komentarze

- Pokazywanie danych z przeszłości – np. 15 listopada pokazywane są informacje o terminach... 11 listopada.
- Brak pełnego wsparcia w wyszukiwarce pojęć, którymi posługują się lekarze, wypełniając skierowanie (np. adenotomia, czyli usunięcie migdałka gardłowego).

### Podsumowanie

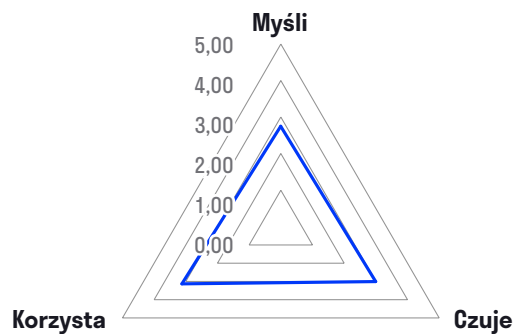
- Tak naprawdę jak by ten serwis nie był świetnie zaprojektowany i wykonany, to cała jego siła (słabość) tkwi w danych, które pokazuje. A jest z nimi źle. Na tyle źle, że informuje o tym tekst w modalu i tekst na samej stronie.
- Również piszący te słowa miał wątpliwą przyjemność dwa razy korzystać z tego serwisu, by przekonać się, że dane w nim sobie, a rzeczywistość sobie, więc i tak skończyło się ostatecznie na kontakcie telefonicznym.
- Zapewne gdyby istniał zintegrowany system zarządzania rejestracjami i usługami medycznymi, to bieżące dane byłyby lepsze, a tak... mamy do czynienia z ręcznie aktualizowanymi informacjami, które na codzień i w świecie analogowym żyją sobie w zeszytach zapisów... i dlaczego np., mając skierowanie na zabieg, nie mogą wyszukać terminów z kontekstu tego skierowania?



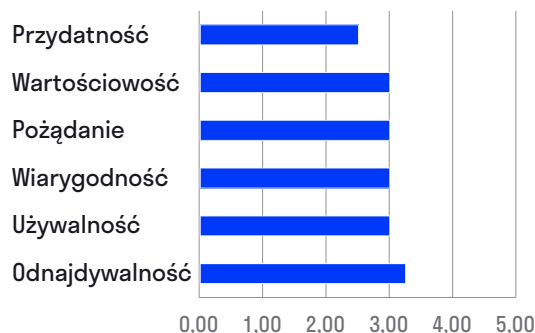
## wypoczynek.mein.gov.pl

Ocena końcowa: 2,96

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,75</b>
Przydatność	2,50
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,00</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,13</b>
Używalność	3,00
Odnajdywalność	3,25



Rys. 117.  
Obszary  
wypoczynek.mein.gov.pl



Rys. 118.  
Aspekty  
wypoczynek.mein.gov.pl

### Komentarze

- Zakładka „o programie” nie pokazuje żadnych informacji, a pozostałe (poza „kontakt”) w sumie dokładnie te same, mimo że jak wynika z nazw, skierowane są do zupełnie innych grup odbiorców: rodzice/organizatorzy/służby – to pewnie po trosze tłumaczy, dlaczego nie ma wyszukiwarki treści.
- Koszmarna wersja mobilna.
- Wyszukiwarka miejsc wypoczynku ma „ciekawą” walidację – jej opis dotyczy kilku pól i zasady budowania zapytania, natomiast jako błąd oznaczone jest jedno pole. Brak wsparcia użytkownika przy pomocy jakichkolwiek słowników miejscowości i powiatów. Jest natomiast słownik organizatorów – a przynajmniej jakieś podpowiedzi.
- Niestety nie udało się odnaleźć ani jednego zgłoszenia wypoczynku.

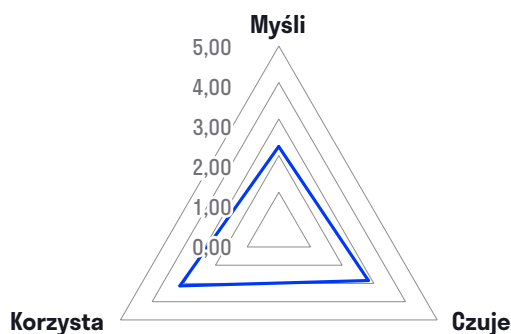
### Podsumowanie

Idea serwisu sama w sobie bardzo ciekawa, pytanie, czy nie można uprościć wyszukiwarki. Informacje prasowe mówią, że wystarczy podać organizatora, by sprawdzić, czy wypoczynek jest zgłoszony i legalny – w rzeczywistości trzeba jeszcze podać daty albo można sprawdzić, czy numer zgłoszenia jest autentyczny.

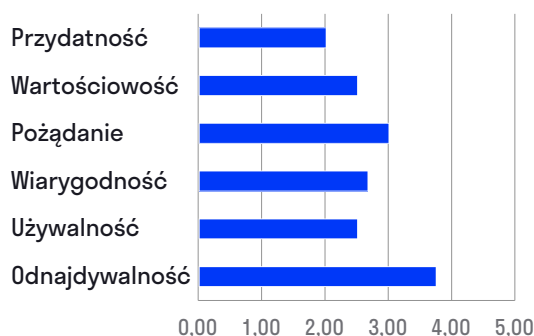
# 75plus.mz.gov.pl

Ocena końcowa: 2,74

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,25</b>
Przydatność	2,00
Wartościowość	2,50
<b>Czuje</b>	<b>2,83</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	2,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,13</b>
Używalność	2,50
Odnajdywalność	3,75



Rys. 119.  
Obszary 75plus.mz.gov.pl



Rys. 120.  
Aspekty 75plus.mz.gov.pl

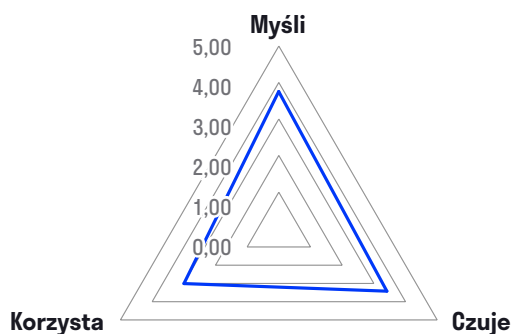
## Komentarze

- Dosyć długie ładowanie serwisu niewyglądającego na przesadnie skomplikowany.
- Jak na grupę docelową 75+, to niezbyt trafiony layout strony – menu złożone z ikon (w wersji mobilnej z o wiele bardziej czytelnych tekstów – na marginesie, pod koniec badania przy kolejnych odwiedzinach tej strony boczne menu zniknęło, podobnie jak znajdujące się na końcu strony FAQ), potężny, niewnoszący żadnych treści obrazek na początek.
- Niedziałający film, który według opisu powinien wyjaśnić, na czym polega projekt. Potem dane statystyczne za 2020 r. i dopiero dociera się do treści właściwej. A ta to ściana tekstu o indeksie PLI (zgodności z zasadami prostego języka) na poziomie... 0,2%, czyli fatalnym (również index FOG to 16, czyli do swobodnego zrozumienia wymagane jest wykształcenie wyższe).
- A potem jeszcze wykaz leków jako plik Excela i jeszcze trochę statystyki i na sam koniec... biały tekst na białym tle.

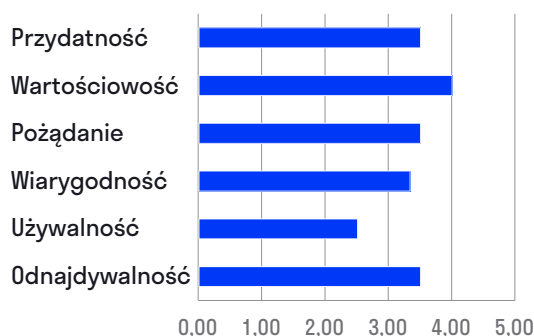
## Podsumowanie

- Przerost formy nad treścią – strona stworzona do jednej rzeczy – powiedzieć, o co chodzi w programie, pozwolić wyszukać leki i odpowiedzieć na podstawowe pytania, z pierwszej rzeczy się nie wywiązuje (bo film nie działa), z drugiej mocno tak sobie, bo trzeba pobrać plik i uruchomić w jakimś arkuszu kalkulacyjnym, z trzeciej w miarę.
- A to wszystko ubrane w layout „onepagera” w stylu landing page nowej aplikacji. Tyle, że tamte zwykle działają lepiej.

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>3,42</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,00</b>
Używalność	2,50
Odnajdywalność	3,50



Rys. 121.  
Obszary ppp.gov.pl



Rys. 122.  
Aspekty ppp.gov.pl

## Komentarze

- Dosyć dziwnie zachowujący się layout – na niektórych stronach pojawia się efekt zoom przy ładowaniu treści – elementy menu, treści itd. ładują się jako większe, a następnie płynnie zmniejszają.
- Podwójna wyszukiwarka – globalna (bardzo podstawowa) i wyszukiwarka w obrębie aktualności (z filtrowaniem i sortowaniem wyników).

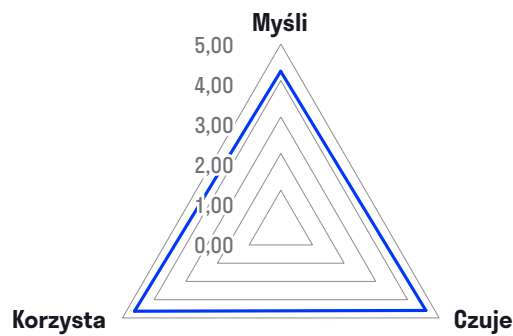
## Podsumowanie

- Standardowa uwaga o gov.pl bez gov.pl.
- Poza tym byłoby prawie poprawnie (choć niezbyt przyjemnie dla oka i nieco chaotycznie), gdyby nie to, że zdarzają się błędy 404, np. jeden link z „karuzeli” na stronie głównej.

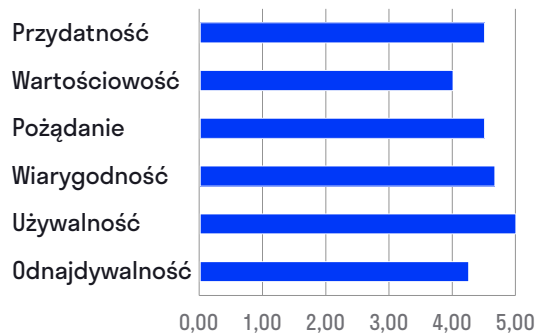
# efaktura.gov.pl

Ocena końcowa: 4,49

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,25</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>4,58</b>
Pożądanie	4,50
Wiarygodność	4,67
<b>Korzysta</b>	<b>4,63</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	4,25



Rys. 123.  
Obszary efaktura.gov.pl



Rys. 124.  
Aspekty efaktura.gov.pl

## Komentarze

Layout przypominający standardowy gov.pl, choć w szczegółach nieco inny – summa summarum przejrzysie.

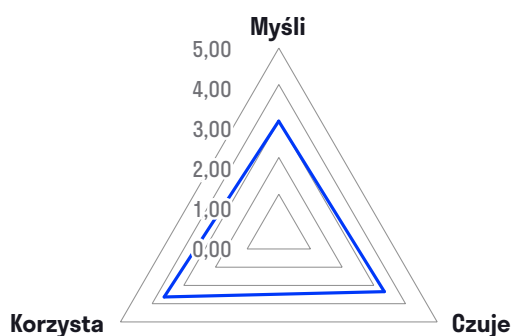
## Podsumowanie

- Już na stronie głównej rozbitcie treści na różne grupy docelowe projektu – duży plus.
- Serwis ogólnie nastawiony na szybkie dostarczenie informacji i przygotowanie użytkownika do działań związanych z cyfrowym obrotem faktur związanych z zamówieniami publicznymi w jednostkach administracji publicznej.
- Aby zyskać wymierne i bardziej przydatne uwagi, trzeba wykonać badania z docelową grupą użytkowników.

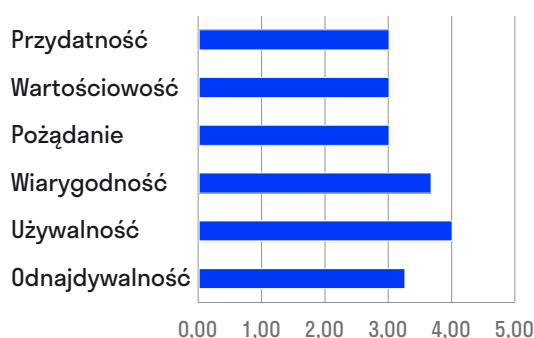
## studia.gov.pl

Ocena końcowa: 3,32

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,00</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	3,00
<b>Czuje</b>	<b>3,33</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,63</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	3,25



Rys. 125.  
Obszary studia.gov.pl



Rys. 126.  
Aspekty studia.gov.pl

### Komentarze

- Jak to zwykle bywa – gov.pl bez gov.pl
- Bardzo podstawowa wyszukiwarka treści.
- Usługi takie jak wyszukiwarka kierunków, studiów doktoranckich, rankingi itp. do serwisów zewnętrznych.

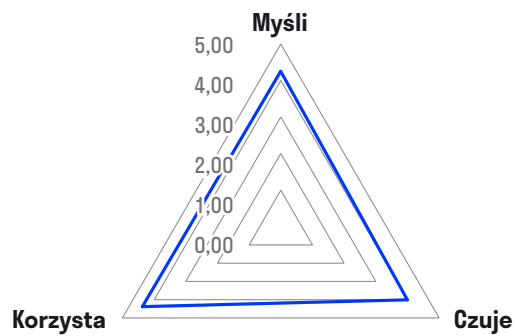
### Podsumowanie

- Serwis przedstawia szereg informacji dla studentów, doktorantów, ale gdy ktoś chce dopiero wybrać studia, wyszukać kierunek i miejsce studiów doktorskich itp., jest odsyłany do innych serwisów.
- Wyszukiwarka studiów też jest oznaczona jako osobny serwis – ma w sumie też odrębną nawigację (ale bardzo podobny layout), lecz jest opublikowana w tej samej domenie, stąd i dwa zdania o niej: jest to jedna z najbardziej nieintuicyjnych i przekombinowanych wyszukiwarek, jakie widziałem. Tak naprawdę najpierw buduje się w niej filtry, by na końcu nacisnąć „Szukaj”. Przy czym filtry są oparte na klasyfikacji kierunków studiów (zapewne świetnie znanej przyszłym studentom) i strukturze wydziałów/kierunków na zindeksowanych uczelniach (też zapewne świetnie znanej). Żeby po prostu wyszukać np. kierunek farmacja, użytkownik musi: wybrać kartę „kierunki studiów”, następnie opcję „kierunek” (są jeszcze zainteresowania, które wymagają wybrania z list informacji: zainteresowania/grupy kierunków/kierunek studiów oraz opcja „krok po kroku” – wybierz ogólny zakres nauki/następnie dziedzinę naukową/na koniec konkretną dziedzinę), tu z listy rozwijanej wybieramy kierunek, zatwierdzamy wybór – na marginesie – przyciski nie mają określonej akcji głównej, więc naprawdę trzeba się przez moment zastanowić, czy klika się we właściwy, przewinąć na dół strony (bo ta przesunęła się do góry) i nacisnąć „szukaj”. Sukces!

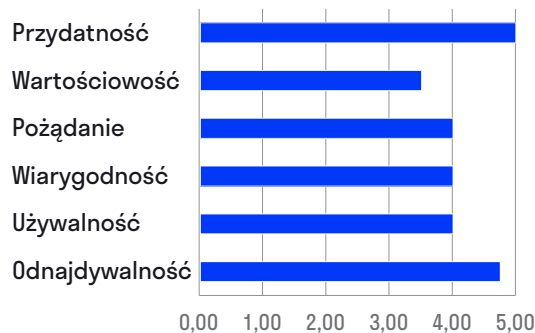
# bazaogloszen.nauka.gov.pl

Ocena końcowa: 4,21

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,25</b>
Przydatność	5,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>4,38</b>
Używalność	4,00
Odnajdywalność	4,75



Rys. 127.  
Obszary  
bazaogloszen.nauka.gov.pl



Rys. 128.  
Aspekty  
bazaogloszen.nauka.gov.pl

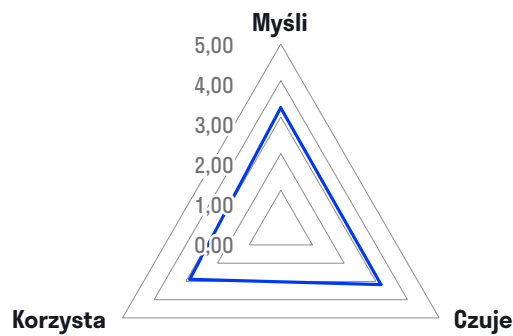
## Podsumowanie

Krótko i na temat – strona obiecuje, że jest wyszukiwarką i jest wyszukiwarką. Jak zawsze o jej pełnej przydatności świadczą również dane, które prezentuje, co wymagałoby osobnej weryfikacji.

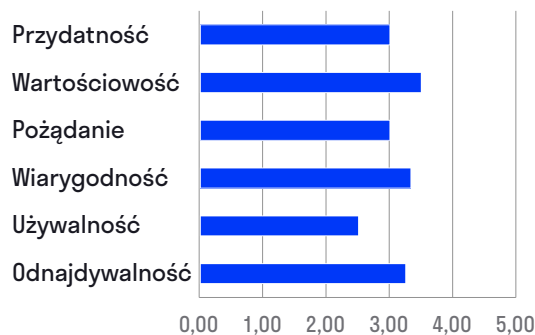
# empatia.mpips.gov.pl

Ocena końcowa: 3,10

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,17</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>2,88</b>
Używalność	2,50
Odnajdywalność	3,25



Rys. 129.  
Obszary  
empatia.mpips.gov.pl



Rys. 130.  
Aspekty  
empatia.mpips.gov.pl

## Komentarze

- W przeglądarce Safari layout strony „rozsypuje się”.
- Strona nie jest responsywna!
- Część linków przenosi na stronę ministerstwa i oczywiście nie jest to zaznaczone.
- Strona ma wyszukiwarkę, ale wygląda, jakby ktoś nie mógł się zdecydować, jak powinna wyglądać i gdzie się pojawiać. Nie ma jej na stronie głównej, ale pojawia się na podstronach – tu jednak nie zawsze wygląda tak samo i nie zawsze wyszukuje w tych samych miejscach.

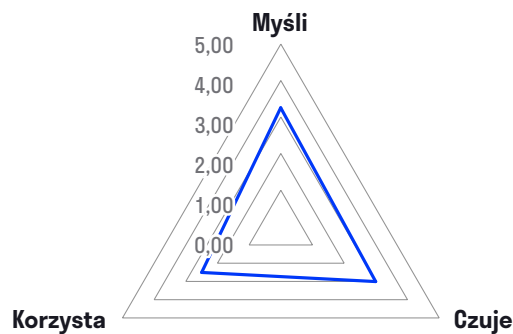
## Podsumowanie

Strona do zapamiętania przez swoją wyszukiwarkę – nie zawsze widoczna, nie zawsze szuka w tych samych miejscach. Bynajmniej nie wzbudza to zaufania co do jakości działania innych funkcjonalności w tym serwisie.

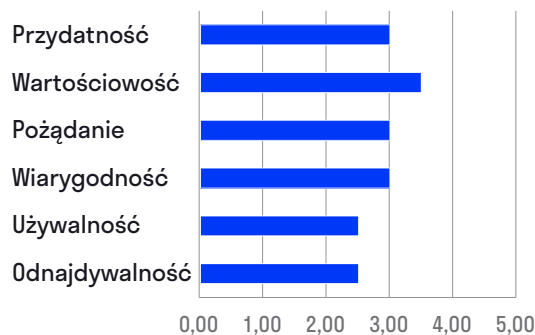
## senior.gov.pl

Ocena końcowa: 2,92

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,00</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,00
<b>Korzysta</b>	<b>2,50</b>
Używalność	2,50
Odnajdywalność	2,50



Rys. 131.  
Obszary senior.gov.pl



Rys. 132.  
Aspekty senior.gov.pl

### Komentarze

- Strona nie jest responsywna!
- Brak wyszukiwarki.

### Podsumowanie

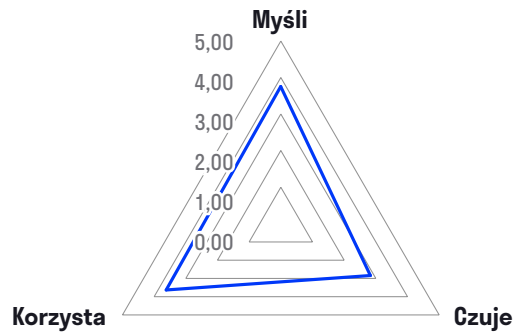
- Strona w wielu miejscach zdaje się być repozytorium linków do dokumentów PDF z zestawieniami i sprawozdawczością lub do innych serwisów.
- Brak wyszukiwarki i brak wskazania, gdzie jaki typ użytkowników powinien się udać, by znaleźć treści dla siebie, bynajmniej nie pomagają w ich przeglądaniu i odnajdywaniu.
- Nie wspominając o tym, że jak na portal linkowany ze strony Ministerstwa jako portal dla seniorów (opis z wyszukiwarki: Informacje dla seniorów na temat polityki senioralnej, aktywnego starzenia, aktywności społecznej i wielu innych aspektów życia na emeryturze), ma layout i wielkość fontów, które sprawiają trudność czterdziestolatkowi. Może dlatego przycisk powiększania wielkości liter jest tak wyeksponowany?



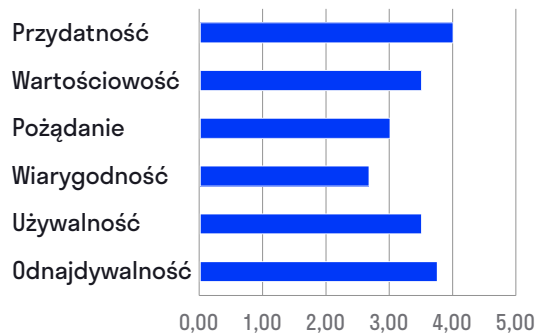
## praca.gov.pl

Ocena końcowa: 3,40

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	4,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>2,83</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	2,67
<b>Korzysta</b>	<b>3,63</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,75



Rys. 133.  
Obszary praca.gov.pl



Rys. 134.  
Aspekty praca.gov.pl

### Komentarze

- Zupełnie nie wiem dlaczego, ale nie będąc zalogowanym, po skorzystaniu z wyszukiwarki na stronie otrzymuję informację o czasie do wygaśnięcia sesji.
- Layout strony... czy szukanie pracy ma oznaczać, że ma być biednie i brzydko?
- Wyszukiwarka nie pozwala na filtrowanie treści – np. dla potencjalnego pracownika/pracodawcy.

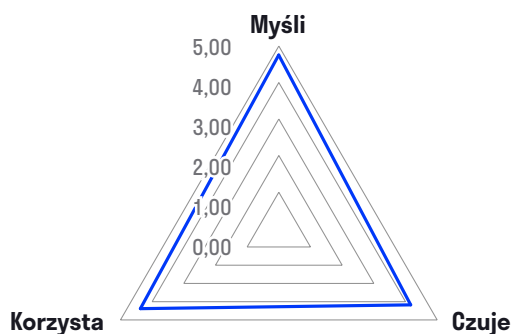
### Podsumowanie

Z jednej strony jest prosto – wprost powiedziane, z jakich e-usług można skorzystać. Tylko czemu to jest zrobione tak koszmarnie brzydko?

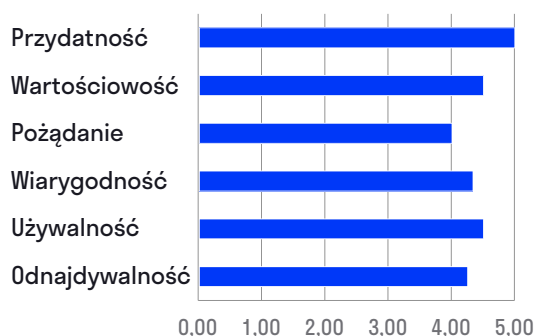
## dane.gov.pl

Ocena końcowa: 4,43

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,75</b>
Przydatność	5,00
Wartościowość	4,50
<b>Czuje</b>	<b>4,17</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,33
<b>Korzysta</b>	<b>4,38</b>
Używalność	4,50
Odnajdywalność	4,25



Rys. 135.  
Obszary dane.gov.pl



Rys. 136.  
Aspekty dane.gov.pl

### Komentarze

Serwis robi, co obiecuje – pozwala wyszukać dane.

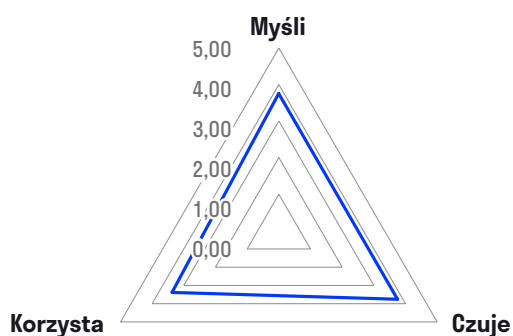
### Podsumowanie

Ta strona powinna się pojawiać przy każdej okazji, gdy chce się znaleźć dane dotyczące działalności instytucji publicznych w Polsce – warto więc popracować nad jej pozycjonowaniem w wyszukiwarkach.

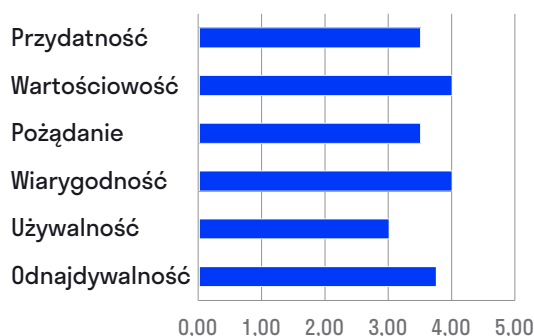
## historiapojazdu.gov.pl

Ocena końcowa: 3,63

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,75</b>
Przydatność	3,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>3,75</b>
Pożądanie	3,50
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,38</b>
Używalność	3,00
Odnajdywalność	3,75



Rys. 137.  
Obszary  
historiapojazdu.gov.pl



Rys. 138.  
Aspekty  
historiapojazdu.gov.pl

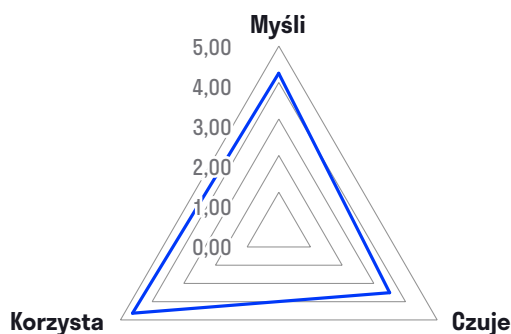
### Podsumowanie

- Niby prosta rzecz – trzy pola do wprowadzenia danych pojazdu, ale... w razie wystąpienia błędu innego niż wpisanie złych danych otrzymuje się nic nie znaczący komunikat o wystąpieniu innego błędu i potrzebie kontaktu z service desk – czyli tak w sumie z kim/czym?
- I co jest koszmarnie irytujące, to to, że popełnienie błędu kończy się wykasowaniem wprowadzonych danych, więc od nowa trzeba mozolnie przepisywać VIN pojazdu.

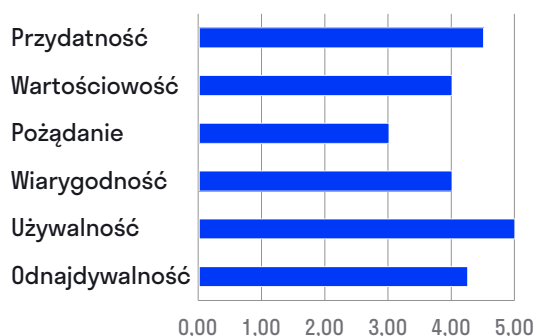
# odyseusz.msz.gov.pl

Ocena końcowa: 4,13

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,25</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	4,00
<b>Czuje</b>	<b>3,50</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>4,63</b>
Używalność	5,00
Odnajdywalność	4,25



Rys. 139.  
Obszary  
odyseusz.msz.gov.pl



Rys. 140.  
Aspekty  
odyseusz.msz.gov.pl

## Komentarze

- Całkiem dobrze napisany tekst wprowadzający – choć może dałoby się go skrócić.
- Przez moment zastanawiałem się, gdzie kliknąć, żeby się zarejestrować – na banerze-przycisku dużo mocniej wyeksponowany jest hashtag niż wezwanie do akcji i tak szczerze, to odwrócił on uwagę od pierwszego linku z menu. W wersji mobilnej link ten jest dużo bardziej widoczny.
- Drobny i niezbyt przyjemny w czytaniu font.
- Brawo za jedno pole na cały adres zamieszkania – i za to, że wprost jest powiedziane, o jaki adres chodzi (nie, to wciąż nie jest niestety standard).
- Można też popracować nad linkami po prawej stronie – w wersji mobilnej znajdują się w stopce strony – na desktopie wyglądają, jakby się kleiły do głównej sekcji.

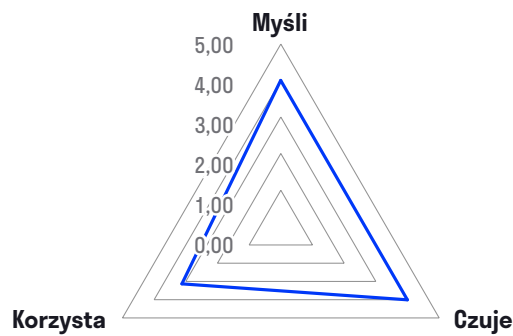
## Podsumowanie

- Kolejny serwis do wykonania jednego zadania – i jest całkiem niezły.
- Rejestracja podróży w systemie jest nieobowiązkowa, więc tym bardziej warto przyłożyć się do pozycjonowania strony w wyszukiwarkach.

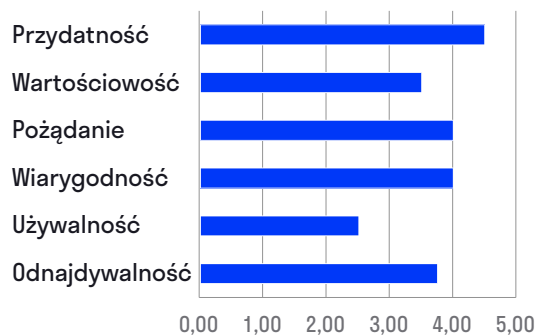
# ezamowienia.gov.pl

Ocena końcowa: 3,71

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>4,00</b>
Przydatność	4,50
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>4,00</b>
Pożądanie	4,00
Wiarygodność	4,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,13</b>
Używalność	2,50
Odnajdywalność	3,75



Rys. 141.  
Obszary  
ezamowienia.gov.pl



Rys. 142.  
Aspekty  
ezamowienia.gov.pl

## Komentarze

- Przynajmniej w pomocy przydałaby się nawet podstawowa wyszukiwarka treści – dobrze, że jest w przeglądarce zamówień.
- Na stronie z aktualnościami jest napis „chmura tagów” – samej chmury tam jednak nie widać.

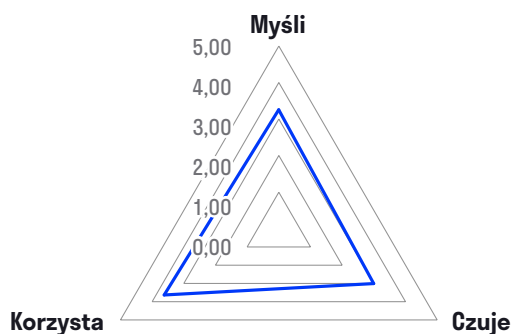
## Podsumowanie

- Trochę brakuje wyszukiwarki, zwłaszcza że serwis ma rozbudowaną pomoc i sekcję z aktualnościami.
- Poza tym drobne problemy z wychodzeniem tekstu poza obręb kart i brak chmury tagów zapowiadanej przez duży nagłówek na stronie.
- Co jest największym zaskoczeniem na minus, to to, że wersja mobilna nie ma sekcji związanych z wyszukiwaniem i przeglądaniem zamówień. Nie działa tam też mapa strony.

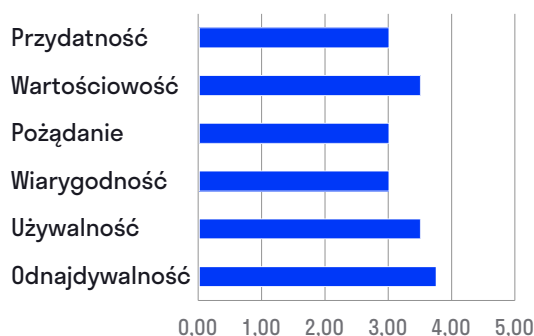
## czystepowietrze.gov.pl

Ocena końcowa: 3,29

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>3,25</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	3,50
<b>Czuje</b>	<b>3,00</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,00
<b>Korzysta</b>	<b>3,63</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,75



Rys. 143.  
Obszary  
czystepowietrze.gov.pl



Rys. 144.  
Aspekty  
czystepowietrze.gov.pl

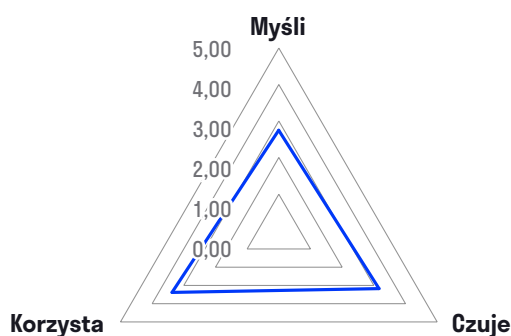
### Komentarze

- Koszmarne zły projekt kart/odnośników do informacji – ogromne loga, opisy, a kliknąć można tylko w maleńki i ze względu na jeszcze bardziej koszmarnie niski kontrast, prawie zupełnie niewidoczny link.
- Gigantyczne infografiki zamiast tekstów.
- W menu linki prowadzące do zewnętrznych serwisów bez wskazania na to.
- Masa zupełnie zbędnych animacji (dane liczbowe, gigantyczna animacja wojewódzkich oddziałów) i ozdóbek – ikonki, tła pod tekstami.
- Część elementów sugeruje możliwość interakcji, a tak nie jest. Karty, które sugerują możliwość kliknięcia w dowolne ich miejsce, gdy w rzeczywistości trzeba w jeden link).
- Fatalne kontrasty kolorów.

### Podsumowanie

Wszystkiego za dużo.

Obszar / Aspekt	Ocena
<b>Myśli</b>	<b>2,75</b>
Przydatność	3,00
Wartościowość	2,50
<b>Czuje</b>	<b>3,17</b>
Pożądanie	3,00
Wiarygodność	3,33
<b>Korzysta</b>	<b>3,38</b>
Używalność	3,50
Odnajdywalność	3,25



Rys. 145.  
Obszary pot.gov.pl



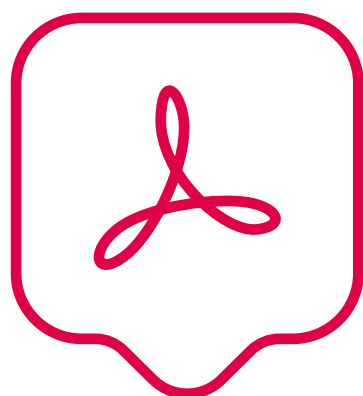
Rys. 146.  
Aspekty pot.gov.pl

## Komentarze

- Strona nieużywalna w przeglądarce Safari – nie działa menu.
- Animacja elementów menu powoduje, że są one w pewnym momencie interakcji nieczytelne.
- Karty z informacjami to w w sumie osobne linki – obrazek, tekst i link właściwy – dlaczego nie zrobić tego jako karty po prostu?
- Bardzo podstawowa wyszukiwarka.

## Podsumowanie

- Kolejny gov.pl bez gov.pl.
- Można popracować, zwłaszcza nad sposobem prezentacji tekstów, które aktualnie na wielu podstronach przypominają ściany słów...
- ...i pozycjonowaniem strony w wyszukiwarkach.



# **Dostępność dokumentów w formacie PDF**

**dr Izabela Mrochen**



Od ponad 200 lat kolejne zmiany technologiczne wpływają na sposób kompozycji tekstu w dokumentach, które stopniowo przeobraziły się z dokumentów drukowanych w formie papierowej do formy elektronicznej (cyfrowej). Na przestrzeni wielu lat techniki i strategii stosowane przez redaktorów przeobrażały się nie tylko z powodu wdrożenia nowych narzędzi cyfrowych, ale również z powodu zmieniającej się i zróżnicowanej grupy odbiorców. Obecnie nie tylko sposób publikacji, ale też sposób odczytania dokumentów ulega ciągłym zmianom ze względu na rosnącą liczbę użytkowników korzystających z urządzeń mobilnych.

Równocześnie sporym wyzwaniem okazały się wyłaniające się przepisy, które zobowiązują jednostki publiczne do przygotowania dokumentów cyfrowych nie tylko zgodnie z zasadami dobrych praktyk, ale przede wszystkim ze standardem EN 301 549 (norma unijna), Dyrektywą 2016/2102 oraz z obowiązującą Ustawą o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych (UDC) z 4 kwietnia 2019 roku.

W związku z powyższym warto przybliżyć wymogi stawiane przed twórcami dokumentów cyfrowych, które stanowią trzon prawidłowej, czytelnej i zrozumiałej komunikacji pomiędzy jednostkami publicznymi, m.in. jednostkami administracji publicznej, jednostkami samorządu terytorialnego, jednostkami edukacyjnymi (uczelniami wyższymi, szkołami, przedszkolami), jednostkami medycznymi (szpitalami, przychodniami) i odbiorcami informacji cyfrowej.

## Zakres badania poziomu dostępności

W świetle obowiązujących przepisów wszystkie treści cyfrowe powinny być zgodne z obowiązującymi standardami dostępności. Na potrzeby niniejszego raportu przeanalizowane zostały dokumenty opublikowane na portalach 16 urzędów miast wojewódzkich, a następnie wyselekcjonowane zostały dokumenty w formacie PDF, które następnie poddano analizie, aby przybliżyć stopień dostępności cyfrowej zawartości dokumentów przygotowanych w jednostkach publicznych.

Przeprowadzone badanie miało na celu ocenę poziomu dostępności, zrozumiałości i czytelności wyselekcjonowanych dokumentów w formacie PDF (Portable Document Format), które zostały opublikowane na portalach urzędów lub na stronie BIP po wejściu w życie UDC 4 kwietnia 2019 roku.

Dokumenty w formacie PDF stanowiące próbę badawczą zostały poddane ocenie poziomu dostępności cyfrowej z uwzględnieniem wymogów standardu WCAG. W trakcie badania przeprowadzono analizę nie tylko elementów warstwy wizualnej, m.in. odpowiednio dobrany krój i wielkość czcionki, układ akapitów oraz formę wyróżnienia treści, ale przede wszystkim ocenie poddane zostały elementy zagnieżdżone w **warstwie struktury kodu źródłowego** opartej na znacznikach (ang. tags).

Należy zauważyć, że identyfikacja dokumentu poprzez prawidłowo użyte tytuły oraz zadeklarowany język całego dokumentu, uzupełnione dane autora oraz słowa kluczowe, stanowią fundament metadanych dokumentu. Co więcej, nagłówki, listy elementów oraz odnośniki mają olbrzymi wpływ nie tylko na zrozumiałość i czytelność zawartej informacji cyfrowej, ale zwiększają i ułatwiają nawigację.

Badanie przeprowadzono, wykorzystując metodę analizy manualnej z wykorzystaniem narzędzi Adobe Acrobat Pro DC, PAC 2021 – PDF Accessibility Checker 2021 oraz czytnika ekranu NVDA.

## Analiza jakościowa i ilościowa

Przeprowadzona analiza jakościowa i ilościowa na wyselekcjonowanej próbie badawczej (16 dokumentów w formacie PDF) wykazała znaczne różnice w poziomie dostępności treści dokumentów. W trakcie analizy dokumentów zwrócono uwagę na powtarzające się błędy, które powinny być poprawione. W związku z tym przeprowadzone badanie miało na celu wskazanie pewnego rodzaju zaleceń i wskazówek dla potencjalnego twórcy dokumentu cyfrowego.

W świetle zrozumiałości i czytelności zawartości dokumentów analizie poddano m.in. tytuły dokumentów, układ treści (zalecane dobre praktyki w wyrównaniu treści do lewej krawędzi)<sup>1</sup>, kolor i typ czcionki, podział na porcje informacji w postaci krótkich akapitów oraz odległość między wierszami (interlinia).

W odniesieniu do warstwy niewidzialnej, czyli warstwy znaczników, w trakcie badania ocenie zostały poddane m.in. logiczna hierarchia nagłówków (ang. headings), poprawnie zastosowane listy (ang. lists), teksty alternatywne oraz czytelne i prawidłowe opisy odnośników (linków).

## Znaczniki

Poprawna i logiczna struktura dokumentu cyfrowego jest oparta na prawidłowej semantyce kodu źródłowego, czyli strukturze znaczników. Właśnie dzięki tej konstrukcji dokument jest dostępny dla osób korzystających z technologii asystujących, m.in. czytników ekranu (ang. screen readers) oraz monitorów brajlowskich.

Wśród 16 analizowanych dokumentów w formacie PDF **tylko 10 (62,5%) posiadało dodane znaczniki, co jednak nie wpłynęło w znacznym stopniu na dostępność zawartości, ponieważ zastosowano niewłaściwy sposób oznakowania**. Pozostałe dokumenty nie miały dodanych znaczników na poziomie konwersji dokumentu Word do formatu PDF lub były to skany dokumentów, co wpłynęło na brak możliwości dalszej analizy kodu źródłowego.

0 – nie ma

1 – są

## Tytuł

Pierwszą informacją, którą odczytuje każdy użytkownik, nie tylko korzystający z technologii asystujących, jest tytuł. Poprawnie sformułowany i dodany do dokumentu cyfrowego stanowi fundament dostępności. Dodatkowo, oprócz Tytułu, w sekcji Opis, we właściwościach dokumentu w formacie PDF, poprawnie przygotowany dokument

<sup>1</sup> WebAIM. [Text Alignment](https://webaim.org/techniques/textlayout/). Dostęp: <https://webaim.org/techniques/textlayout/>.

posiada uzupełnione metadane, m.in. dane autora, słowa kluczowe, poprawnie określony główny język dokumentu oraz temat.

W przypadku 16 dokumentów poddanych analizie jakościowej **tylko jeden (6,25%) dokument posiadał poprawnie dodany i wyświetlany tytuł**. Natomiast w pozostałych 15 dokumentach dodany tytuł nie spełniał zasad dostępności cyfrowej, ponieważ w tytule były m.in. dodane cyfry, skróty, nazwy formatów plików dokumentów źródłowych.

0 – nie ma  
1 – jest

## Nagłówki

Zrozumiała i prosta nawigacja, a tym samym komunikacja, to m.in. prawidłowa ekspozycja nagłówków (śródtytułów) w warstwie wizualnej i w strukturze kodu źródłowego. Dokumenty poddane analizie w warstwie wizualnej zawierały nagłówki wyróżnione poprzez pogrubienie czcionki, zastosowanie wersalików lub podkreślenie. Wśród 10 oznakowanych dokumentów **tylko 3 dokumenty (30%) posiadały dodane znaczniki do określenia poziomu nagłówków<sup>2</sup>**, jednak hierarchia opierała się tylko i wyłącznie na dodaniu nagłówka w stylach na poziomie pierwszym (znacznik <H1> w strukturze), mimo iż dokument mógł mieć poprawną hierarchię nagłówków (prawidłowy wybór w stylach) poprzez dodanie znaczników <H2> oraz <H3>. W wielu przypadkach dokumenty zawierały głównie znaczniki <P> wskazujące zwykły akapit.

Biorąc pod uwagę sposób wyróżnienia nagłówków jedynie w warstwie wizualnej poprzez **zastosowane pogrubienie<sup>3</sup> lub użycie wersalików**, należy zauważyć, że tego typu strategia wyklucza osoby korzystające z technologii asystujących. **Dodanie podkreślenia tekstu jako elementu tytułu lub śródtytułu wpłynęło na zmniejszenie czytelności i zrozumiałości**, szczególnie wśród osób starszych, osób w podeszłym wieku i osób mających problemy z powodu dysleksji<sup>4</sup>, ponieważ dodana linia w podkreśleniu zlewa się ze znakami diakrytycznymi pod literą, m.in. „ą”, „ę”.

0 – nie ma struktury  
1 – jest, ale zaburzona  
2 – jest poprawna

## Listy

Oznaczanie wybranego fragmentu treści w formie listy (punktowanej lub numerowanej) zwiększa zrozumiałość i czytelność dokumentu. W 10 oznakowanych dokumentach (zawierających znaczniki) 8 (80%) dokumentów zawierało zagnieżdżone listy. **Jedynie 2 dokumenty** (co stanowi 20% w 10 badanych dokumentach) **zawierały w pełni poprawnie zastosowane listy**. W pozostałych 5 (50%) dokumentach listy były tylko przedstawione w warstwie wizualnej, ponieważ elementy struktury były utworzone niewłaściwie lub składały się tylko ze znaczników <P> odnoszących się do akapitów. Warto dodać, iż niejednokrotnie między elementami listy dodawany był pusty paragraf tworzony poprzez wciśnięcie klawisza enter klawiatury.

<sup>2</sup> Techniki WCAG. Technika PDF 9: Nagłówki. Dostęp: <https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/pdf#PDF9>.

<sup>3</sup> WCAG KS 1.3.1 Informacje i relacje. Dostęp: <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/content-structure-separation-programmatic.html>.

<sup>4</sup> Badania Konsorcjum W3C z 1998 roku. Dostęp: [https://www.w3.org/WAI/GL/task-forces/coga/wiki/Gap\\_Analysis/Dyslexia](https://www.w3.org/WAI/GL/task-forces/coga/wiki/Gap_Analysis/Dyslexia).

Na potrzeby oceny i poprawnej interpretacji warto przywołać kryterium sukcesu 1.3.1 WCAG<sup>5</sup>, które przybliży zastosowanie semantycznych elementów strukturalnych.

- 0 – nie ma struktury
- 1 – jest, ale zaburzona
- 2 – jest poprawna

## Odnosińki (linki)

Odpowiedni kontrast, sposób wyróżnienia odnośników (linków), poprawny opis treści (celu) odnośników<sup>6</sup> umieszczonych w dokumentach wpływa na szybkość komunikacji i zrozumiałość treści. W 16 analizowanych dokumentach **tylko 7 (43,75%) dokumentów zawierało odnośniki**. Głównie były to adresy mailowe, które zostały wyróżnione poprzez podkreślenie oraz równocześnie zastosowano standardowo kolor niebieski. W jednym przypadku tekst odnośnika był czarny z równoczesnym podkreśleniem.

Zgodnie z zasadą użyteczności **podkreślenie odnośników wpływa na zwiększenie zadowolenia czytelników** oraz na szybsze wyróżnienie łącza w tekście. W tym miejscu warto przywołać treść kryterium sukcesu 1.4.3<sup>7</sup> oraz 1.4.11<sup>8</sup> WCAG, które przybliżają zasady stosowania prawidłowego kontrastu i wyróżnienia wielu elementów w dokumentach cyfrowych.

- 0 – w większości złe
- 1 – zdarzają się złe
- 2 – dobre

## Tekst alternatywny

W odniesieniu do elementów graficznych w próbie badawczej złożonej z 16 dokumentów **tylko w 3 (18,75%) przypadkach** zostały dodane logotypy, które nie posiadały dodanego tekstu alternatywnego<sup>9</sup>. Natomiast w jednym dokumencie niepoprawnie zastosowano elementy graficzne w formularzu, co dodatkowo wpłynęło na utrudnienia w odczytaniu treści przez użytkowników technologii asystujących, m.in. czytniki ekranu.

- 0 – niepoprawne
- 1 – poprawne

## Kontrast tekstu do tła

Dla zwiększenia czytelności i zrozumiałości tekstu należy zapewnić maksymalny kontrast, aby nie wykluczyć osób mających problemy z ostrością widzenia, m.in. osoby

<sup>5</sup> WCAG KS 1.3.1 Informacje i relacje. Dostęp: <https://www.w3.org/TR/UNDERSTANDING-WCAG20/content-structure-separation-programmatic.html>.

<sup>6</sup> Techniki WCAG. Technika PDF 11: odnośniki oraz tekst odnośników. Dostęp: <https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/pdf#PDF11>.

<sup>7</sup> Technika objaśniająca KS 1.4.3 WCAG. Dostęp: <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/contrast-minimum.html>.

<sup>8</sup> Technika objaśniająca KS 1.4.11 WCAG: Dostęp: <https://www.w3.org/WAI/WCAG21/Understanding/non-text-contrast.html>.

<sup>9</sup> Techniki WCAG. Technika PDF 1: tekst alternatywny i stosowanie w odniesieniu do elementów graficznych w dokumentach PDF. Dostęp: <https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/pdf#PDF1>.

starsze, w podeszłym wieku, niedowidzące itd. **We wszystkich 16 dokumentach poddanych analizie zastosowano poprawny, najwyższy kontrast, czarny tekst na białym tle (współczynnik kontrastu 21:1).**

0 – nie ma  
1 – jest

## Układ treści

Od kilkudziesięciu lat w zasadach typografii zwraca się uwagę na dzielenie tekstu na porcje informacji, czyli podział na krótkie akapity, odpowiednią wielkość i krój czcionki, poprawną interlinię oraz na sposób wyrównania treści<sup>10</sup>.

**W 11 (68,75%) dokumentach zastosowano czcionkę bezszeryfową**, co w znacznym stopniu wpłynęło na zwiększenie poziomu czytelności i zrozumiałości treści.

Ponadto warto zauważyć, że **tylko w 2 (12,5%) dokumentach zastosowano wyrównanie tekstu do lewej krawędzi**, co zwiększa płynność i prędkość czytania. W pozostałych dokumentach równoczesne wyrównanie tekstu od lewej do prawej krawędzi spowodowało nierównomierne odstępy<sup>11</sup> (kaskady pustych miejsc) między wyrazami, tzw. korytarze (ang. rivers of white), stwarzając tylko pozorny porządek i harmonię.

**Warto podkreślić, iż tylko jeden (6,25%) dokument zawierał skondensowany tekst** poprzez zastosowanie zbyt małego odstępu (interlinii) między wierszami.

Natomiast **w 2 (12,5%) dokumentach ponad połowa treści była napisana czcionką pochyłą**, wpływając tym samym na zmniejszenie czytelności szczególnie wśród osób starszych i mających problemy z powodu dysleksji.

### Niepoddany punktacji

<sup>10</sup> A. Wolański „Edycja tekstów. Praktyczny poradnik.” Warszawa 2008.

<sup>11</sup> Ilene Strizver Harmonia i porządek. Kentype. Dostęp: <https://www.kentype.pl/?menu=31&group=guide&article=28>.

## Wyniki szczegółowe

Fundamentem prostej i zrozumiałej komunikacji jest tworzenie i publikowanie prawidłowo przygotowanych dokumentów cyfrowych. W 16 dokumentach w formacie PDF stanowiących trzon próby badawczej, zagnieżdżone nagłówki, listy, odnośniki oraz tytuły nie spełniają wymagań zgodnie z obowiązującymi regulacjami prawnymi i standardem dostępności. Zbadane kluczowe elementy, które stanowią szkielet dokumentów cyfrowych zostały przedstawione w poniższej tabeli zgodnie z przyjętą punktacją.

Miasto	Znaczniki	Tytuł	Nagłówki	Listy	Linki	Tekst alternatywny	Kontrast
Białystok	1	1	0	0	-	-	1
Bydgoszcz	1	0	1	-	-	-	1
Gdańsk	0	0	-	-	-	-	1
Katowice	1	0	0	1	2	0	1
Kielce	0	0	-	-	-	-	1
Kraków	0	0	-	-	-	-	1
Lublin	0	0	-	-	2	-	1
Łódź	1	0	2	1	2	-	1
Olsztyn	0	0	-	-	-	-	1
Opole	1	0	0	-	-	-	1
Poznań	1	0	0	2	1	-	1
Rzeszów	1	0	0	1	2	-	1
Szczecin	1	0	1	1	-	0	1
Warszawa	0	0	-	-	-	-	1
Wrocław	1	0	0	2	2	0	1
Zielona Góra	1	0	0	1	2	0	1

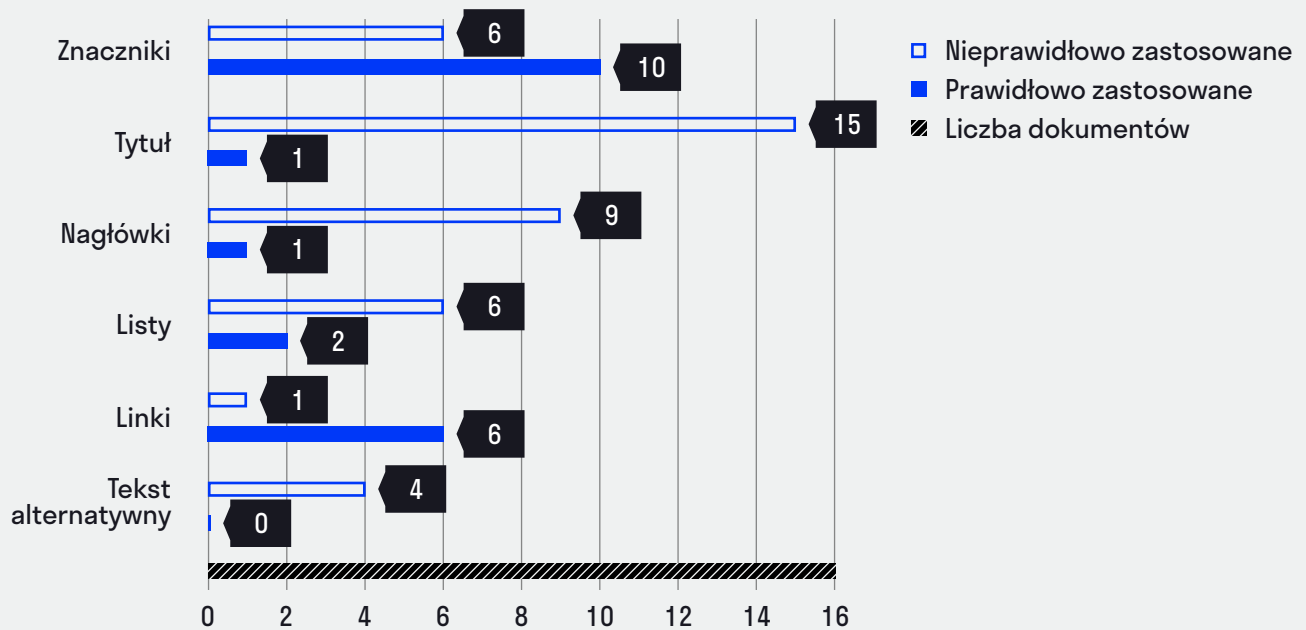
- nie podlega analizie

## Podsumowanie – analiza ilościowa i jakościowa

Aby przybliżyć niedoskonałości zawartej treści i wyszczególnione błędy w dokumentach stanowiących próbę badawczą analiza ilościowa i jakościowa została przedstawiona na dwóch wykresach. Wykres **Porównanie prawidłowo i nieprawidłowo zastosowanych badanych elementów** przybliży prawidłowo i nieprawidłowo zastosowane elementy, takie jak odnośniki, tytuły, listy, nagłówki i znaczniki w stosunku do liczby badanych dokumentów.



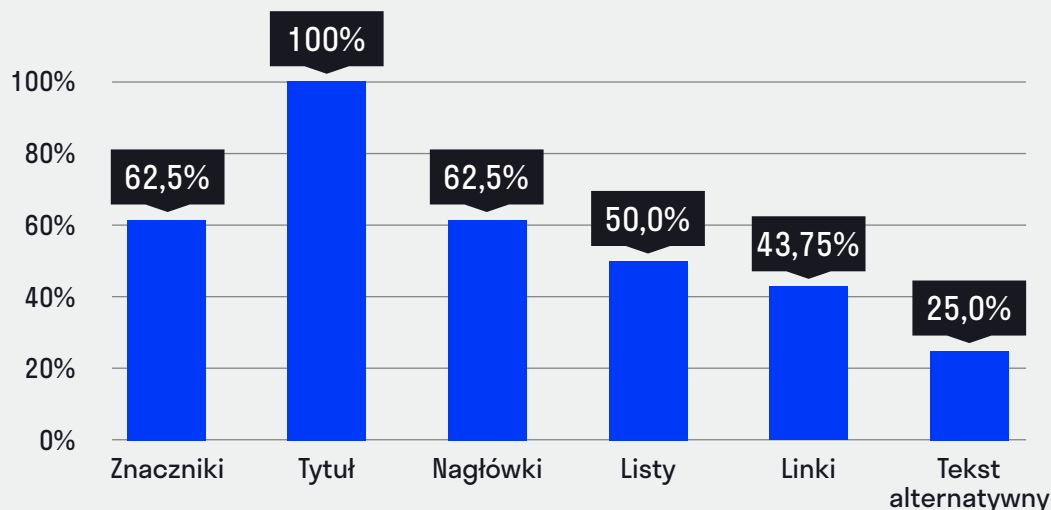
Rys. 147. Wykres: Porównanie prawidłowo i nieprawidłowo zastosowanych badanych elementów



Wykres **Analiza procentowa badanych elementów** to przedstawienie procentowe wyników badania wszystkich analizowanych elementów tj. struktura znaczników (62,5%), nagłówki (62,5%), listy (50%), tytuły (100%), odnośniki (43,75%) oraz teksty alternatywne (25%), bez względu na ich poprawne lub błędne zastosowanie.



Rys. 148. Wykres: Analiza procentowa badanych elementów



Zbadane kluczowe elementy, które stanowią szkielet komunikacji w publikowanych dokumentach w jednostkach publicznych jakimi są m.in. urzędy miast wojewódzkich, jednoznacznie wskazują na potrzebę usprawnienia sposobu przygotowania i publikowania dokumentów urzędowych w formacie PDF.

### Biorąc pod uwagę przeprowadzoną analizę, należy zauważyć, iż:

- **tylko 10 dokumentów posiadało strukturę znaczników** dzięki dodaniu tzw. tagów struktury dokumentu dla ułatwień dostępu w momencie konwersji dokumentu w formacie Word do formatu PDF; mimo to wśród oznakowanych dokumentów analizowana struktura semantyczna nie spełniała zasad dostępności,
- na podstawie analizy sekcji Właściwości 10 dokumentów zawierających znaczniki, czyli tzw. dokumentów oznakowanych, **nieprawidłowy sposób przygotowania 9 dokumentów źródłowych w formacie Word** wpłynął na brak prawidłowej struktury znaczników w dokumentach docelowych w formacie PDF,
- **tylko 3 dokumenty** ze wszystkich poddanych analizie posiadały strukturę zagnieżdżonych nagłówków; w pozostałych analizowanych dokumentach struktura opierała się na znacznikach akapitów <P>,
- **zastosowane listy**, nawet jeżeli były oparte na prawidłowo użytych znacznikach <L>, <LI> oraz <LBody> w strukturze kodu źródłowego<sup>12</sup>, **to nadal występowały błędy w zagnieżdżaniu**,
- **metadane dokumentów w sekcji Właściwości nie były prawidłowo uzupełnione; tylko w jednym przypadku tytuł był prawidłowo ustawiony** w sekcji Opcje okna > Pokaż tytuł dokumentu; w odniesieniu do pozostałych właściwości w sekcji Opis dokumentów **w 15 (93,75%) dokumentach był podany autor, w 8 (50%) dokumentach uzupełniony był tytuł (najczęściej niepoprawnie), a w 11 (68,75%) określony był język całego dokumentu**, natomiast słowa kluczowe i temat nie wystąpiły w badanych dokumentach,
- **dodane odnośniki były prawidłowo wykonane**, jednak równocześnie stosowane wyróżnienia w tekście w postaci podkreślenia dla elementów niepełniących roli odnośników wpływają na brak jednoznaczności i brak zgodności z zasadą zrozumiałości zawartości dokumentu,
- **we wszystkich dokumentach poddanych analizie kontrast czcionki był poprawny**,
- ekspozycja treści wizualnej niejednokrotnie wpływała na płynne i szybkie odczytanie informacji z powodu równoczesnego wyrównywania (justowania) wierszy do lewego i prawego marginesu, co wpłynęło na nierównomierne odstępy między wyrazami w wierszu,
- **w jednym dokumencie treść była bardzo skondensowana** poprzez zastosowanie bardzo małej odległości (interlinii) pomiędzy wierszami w każdym akapicie,
- **zagnieżdżone pojedyncze tabele w 2 dokumentach miały scalone komórki**, utrudniając tym samym nawigację przy użyciu technologii asystujących oraz ograniczając zrozumienie treści; zawarte informacje tekstowe niejednokrotnie można przedstawić np. w formie listy bez konieczności użycia tabel.

<sup>12</sup> Techniki WCAG. Technika PDF 21: Użycie znaczników dla list w dokumentach PDF. Dostęp: <https://www.w3.org/TR/WCAG20-TECHS/pdf#PDF21>.



## Wnioski i zalecenia

---

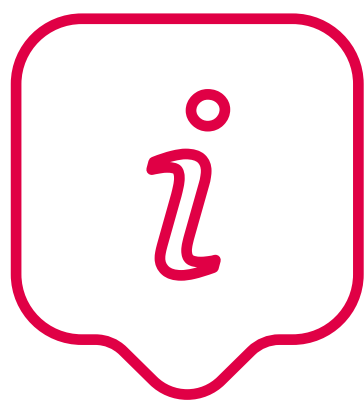
W świetle przeprowadzonej analizy jakościowej i ilościowej 16 dokumentów w formacie PDF należy zauważyć, iż przygotowanie dokumentów źródłowych, szczególnie w formacie Word, wpływa na finalny poziom dostępności dokumentu w formacie PDF.

Wyniki badania na wyselekcjonowanej grupie dokumentów powinny zachęcić przyszłych twórców do zwrócenia uwagi na powtarzające się błędy, które powinny być wyeliminowane już na etapie tworzenia treści w dokumencie źródłowym.

Mając do dyspozycji ogromny wachlarz zalecanych narzędzi do tworzenia dostępnych dokumentów cyfrowych, należy zwrócić uwagę na prawidłową strukturę dokumentu źródłowego. Co więcej, w procesie tworzenia dokumentów cyfrowych nieodzowna jest wiedza twórców oparta na znajomości zaleceń zawartych w standardzie WCAG, a szczególnie w cytowanych w raporcie technikach przybliżających dostępność dokumentów w formacie PDF.

Nie tylko błędnie przygotowane formatowanie dokumentu, m.in. poprawna hierarchia nagłówków, odpowiednio opisane i oznaczone odnośniki, dodanie tekstu alternatywnego do elementów graficznych, ale również niepoprawnie wprowadzone metadane (m.in. tytuł, autor, język dokumentu, słowa kluczowe) w sekcji Właściwości, wpływają na utworzenie niedostępnego dokumentu dla wielu użytkowników.

Przeprowadzona analiza w opracowanym raporcie jest ważnym sygnałem dla twórców dokumentów cyfrowych, podkreślając, iż poprawne tworzenie dokumentów źródłowych już na etapie początkowym wpływa nie tylko na zwiększenie ilości szczególnie dostępnych dokumentów źródłowych, ale również na zmniejszenie nakładu dodatkowej pracy związanej z obowiązkową naprawą błędów z wykorzystaniem zaawansowanych narzędzi, tj. Adobe Acrobat Pro DC w dokumentach docelowych w formacie PDF.



**0 Fundacji**



Fundacja Widzialni ([www.widzialni.eu](http://www.widzialni.eu)) od 2009 r. zajmuje się przeciwdziałaniem wykluczeniu cyfrowemu i społecznemu.

Głównym celem Fundacji jest umożliwienie wszystkim obywatelom swobodnego dostępu do zasobów internetowych niezależnie od ich wieku, niepełnosprawności, zamożności, sprzętu i oprogramowania.

Aktywnie uczestniczymy w zmianie polskiego prawa. Przy naszej pomocy rozporządzenie w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności z 2012 roku nakłada obowiązek dostosowania publicznych serwisów www do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, a od 2014 prawo wymaga udogodnień podczas świadczenia usług telekomunikacyjnych. Opiniowaliśmy projekt Ustawy o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.

Jesteśmy członkami Rady Dostępności programu Dostępność Plus.

Decyzją Ministerstwa Funduszy i Polityki Regionalnej Fundacja otrzymała status IC (Instytucji Certyfikującej) dla kwalifikacji:

- **Audytywanie dokumentów cyfrowych w oparciu o standard WCAG (Web Content Accessibility Guidelines),**
- **Audytywanie dostępności stron internetowych zgodnie ze standardem WCAG (Web Content Accessibility Guidelines),**
- **Projektowanie i prowadzenie badań dostępności informacji elektronicznej z udziałem użytkowników-testerów z indywidualnymi potrzebami,**
- **Wdrażanie dostępności w organizacji,**
- **Wykorzystanie standardu WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) przy tworzeniu i dostosowywaniu aplikacji mobilnych,**
- **Wykorzystywanie standardu WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) przy tworzeniu i dostosowywaniu stron internetowych.**

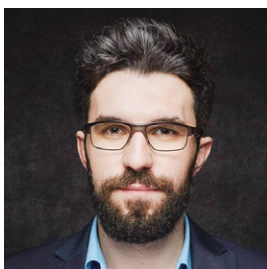
Konsekwentnie monitorujemy poziom dostępności stron www, analizujemy serwisy internetowe, świadczymy usługi eksperckie i szkolimy. Badania Fundacji Widzialni charakteryzuje profesjonalizm i rzetelność. Zawdzięczamy je opracowanej kompleksowej metodologii badania stron internetowych w oparciu o standard WCAG. Szkolenia obejmują szeroki zakres zagadnień związanych z dostępnością. Dokładamy wszelkich starań, by przekazywana przez nas wiedza przynosiła bezpośrednie korzyści dla działalności firm, instytucji, jednocześnie przyczyniając się do eliminowania zagrożeń związanych ze społecznym i cyfrowym wykluczeniem.

# Autorzy



## Przemysław Marcinkowski

Od 2002 roku zajmuje się projektowaniem i programowaniem aplikacji internetowych. Z Fundacją współpracuje od samego początku jej istnienia jako ekspert ds. dostępności stron www. Przeprowadza audyty dostępności stron internetowych w oparciu o standard WCAG 2.1. Jest również trenerem i twórcą autorskiego programu szkoleń na temat dostępności organizowanych przez Fundację. Współautor publikacji „Podręcznik dobrych praktyk WCAG” oraz metody badania stron internetowych pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Brał udział w konsultacjach nad Rozporządzeniem Rady Ministrów z dnia 12 kwietnia 2012r. w sprawie Krajowych Ram Interoperacyjności. Współautor systemu PAD CMS stworzonego w ramach projektu Polskiej Akademii Dostępności realizowanego przez Fundację Widzialni i Ministerstwo Administracji i Cyfryzacji.



## Piotr Źrółka

Posiada 13-letnie doświadczenie w projektowaniu uniwersalnym oraz dostępności cyfrowej. Założyciel Kinaole – agencji UX & Accessibility we Wrocławiu. Projektant i doradca, od ponad 11 lat pomaga mniejszym i większym firmom w projektowaniu usług. Ekspert w dziedzinie dostępności. Ukończył kurs DHS Trusted Tester organizowany przez Homeland Security Office of Accessible System & Technology. Specjalizuje się w service design, UCD. Wykorzystuje wiedzę z zakresu użyteczności i analizy biznesowej w pracy z klientami. Doświadczony w obszarach bankowości, finansów i medycznym.



## dr Marcin Krzanicki

Projektant z 12-letnim doświadczeniem w świecie analogowym i cyfrowym. Pracował dla sektora publicznego i edukacji, branży lotniczej, usług i finansów. Łącząc ze sobą doświadczenia projektanta i edukatora, zmieniał podejście instytucji do użytkowników. Specjalizuje się w projektowaniu szeroko rozumianych narzędzi – rozwiązań wspierających użytkowników w ich codziennych zadaniach (zarówno na rynku B2B, jak i B2C). Aktualnie pracuje głównie nad optymalizacją wykorzystywania danych w podejmowaniu decyzji.



### dr Izabela Mrochen

Od 10 lat czynnie związana z tematyką włączenia cyfrowego i społecznego. W 2016 roku otrzymała Professional Certificate in Web Accessibility (PCWA) nadany przez University of South Australia. Regularnie prowadzi szkolenia i warsztaty oraz webinary w ramach Dni Dostępności Cyfrowej. Współautorka metody oceny dostępności cyfrowej strony internetowej zgodnie z WCAG 2.1. Laureatka Listy 100 wyróżniającej osoby szczególnie zasłużone dla rozwoju kompetencji cyfrowych.



### Marcin Luboń

Współpracuje z Fundacją od początku jej istnienia. Przeprowadza audyty dostępności stron www i aplikacji mobilnych oraz dokumentów PDF. Trener i twórca programu szkoleń Fundacji. Współautor metody badania stron internetowych pod kątem dostępności dla osób z niepełnosprawnościami. Autor aplikacji mobilnej Dostępny Bankomat, która umożliwia wszystkim użytkownikom sieci dostęp do bazy bankomatów z udogodnieniami dla osób z różnymi niepełnosprawnościami, narażonymi na wykluczenie cyfrowe.

**Analiza, opracowanie graficzne i skład Raportu Dostępności.**

# Patronat honorowy \_\_\_\_\_



Ministerstwo Funduszy  
i Polityki Regionalnej

HONOROWY PATRONAT

Sekretarza Stanu w KPRM ds. Cyfryzacji  
**Janusza Cieszyńskiego**

# Patronat \_\_\_\_\_



**DZIENNIK**  
ZACHODNI

# Partnerzy \_\_\_\_\_

