



WYNIKI BADANIA DOTYCZĄCEGO DOSTĘPNOŚCI CYFROWEJ



PODSUMOWANIE WYNIKÓW

Badanie zrealizowane metodą internetową na ogólnopolskiej próbie pokazało, że korzystanie z internetu, aplikacji mobilnych i usług online jest powszechne we wszystkich grupach wiekowych respondentów.

Napotykanne trudności w dostępie cyfrowym mają realny wpływ na zachowania użytkowników. **Blisko połowa respondentów** przyznała, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy przynajmniej raz całkowicie **zrezygnowała z wykonania czynności online z powodu napotkanych trudności**.

Z przeprowadzonego badania wynika, że grupą wiekową, która **najczęściej zrezygnowała z aktywności online** z powodu trudności, są osoby w wieku **35–44 lata**. Najpewniej wynika to z faktu, że osoby w tym wieku załatwiają online najwięcej skomplikowanych spraw i przez to najczęściej trafiają na błędy systemów.

Występuje znacząca luka między wiedzą teoretyczną a praktyczną. Choć większość respondentów ma świadomość, że istnieje możliwość zgłoszenia problemu z dostępnością cyfrową, to jednocześnie ponad **połowa badanych nie wie, jak takie zgłoszenie sfinalizować w praktyce**.

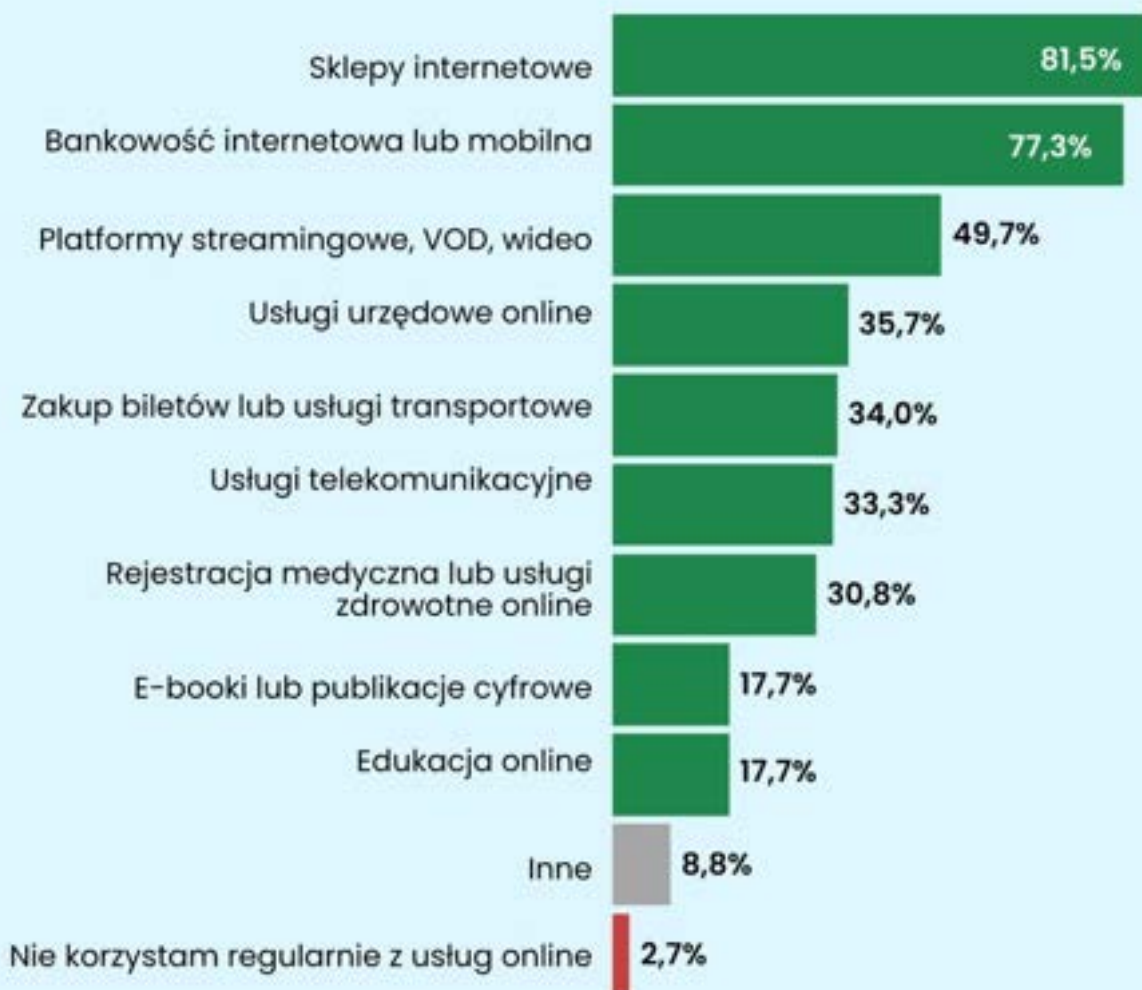
Korzystanie z internetu, aplikacji mobilnych i usług online jest powszechne we wszystkich grupach wiekowych.

- Kilka razy w tygodniu
- Codziennie
- Rzadziej niż raz w miesiącu



Dla czytników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Korzystanie z internetu, aplikacji mobilnych i usług online jest powszechne we wszystkich grupach wiekowych. Co najmniej kilka razy w tygodniu korzysta z nich od 82,1% osób w wieku 55–64 lata do 89,9% osób w wieku 45–54 lata. Codzienne korzystanie deklaruje od 9,1% do 15,8% badanych, zależnie od wieku.

Usługi online, z których respondenci korzystają najczęściej



*Wyniki nie sumują się do 100% ze względu na możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi

Dla czytelników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Usługi online, z których respondenci korzystają najczęściej: sklepy internetowe – 81,5%, bankowość internetowa lub mobilna – 77,3% oraz platformy streamingowe, VOD i wideo – 49,7%. Usługi urzędowe online wskazało 35,7% badanych, transportowe 34%, telekomunikacyjne 33,3%, a medyczne 30,8%. Z e-booków i edukacji online korzysta po 17,7% respondentów. Regularnie z usług online nie korzysta 2,7% badanych. Możliwy był wybór wielu odpowiedzi.



Tomasz Wysocki

Web developer, który specjalizuje się w tworzeniu funkcjonalnych, użytecznych i stabilnych serwisów internetowych opartych m.in. na HTML, CSS, JavaScript i PHP.



„Wyniki pokazują, że użytkownicy korzystają przede wszystkim z usług, przy których niezbędne są ścieżki, takie jak zakup, logowanie lub rejestracja, możliwość wyszukania informacji, pobranie dokumentu albo wysłanie formularza, płatność, autoryzacja itd. Dla zespołu technicznego oznacza to, że dostępności nie można sprawdzać wyłącznie na stronie głównej lub pojedynczych podstronach. Trzeba testować całe procesy – od pierwszego kliknięcia do zakończenia działania. Dopiero wtedy widać, czy poszczególne komponenty i integracje pomiędzy nimi rzeczywiście działają w sposób dostępny dla użytkownika.”

Najczęstsze trudności napotykane w ciągu ostatnich 12 miesięcy podczas korzystania ze stron, aplikacji i usług online



*Wyniki nie sumują się do 100% ze względu na możliwość wielokrotnego wyboru odpowiedzi

Dla czytelników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Najczęstsze trudności podczas korzystania ze stron, aplikacji i usług online w ostatnich 12 miesiącach to problemy z działaniem na telefonie – 28,2%, zbyt mały lub nieczytelny tekst – 23,2% oraz problemy techniczne lub operacyjne – 22,3%. Trudne menu lub niejasną nawigację wskazało 19,5% badanych, niejasne komunikaty błędów 18,5%, trudne do odczytania dokumenty PDF 18%, brak możliwości łatwego powiększenia treści 15,3%, brak napisów w materiałach wideo 12,8%, a trudne formularze i słaby kontrast po 12,7%. Trudności nie napotkało 20,5% respondentów. Możliwy był wybór wielu odpowiedzi.



Adrian Ślęzak

Audytór dostępności cyfrowej i specjalista ds. WCAG.

Specjalizuje się w technicznej analizie serwisów, aplikacji webowych, kodu HTML, struktur treści i dokumentów cyfrowych. Członek International Association of Accessibility Professionals.



Bariery często dotyczą podstawowych elementów usług online, a nie jedynie zaawansowanych funkcji. Respondenci najczęściej wskazują problemy z obsługą na telefonie, czytelnością tekstu, nawigacją, komunikatami błędów, dokumentami PDF, formularzami i kontrastem. To elementy, z którymi użytkownik styka się od razu po wejściu na stronę.

Warto zwrócić uwagę na jeszcze jeden szczegół. Część respondentów odpowiedziała, że nie napotkała żadnych trudności w ciągu ostatnich 12 miesięcy, ale jednocześnie wiele osób wskazało kilka różnych barier. To oznacza, że doświadczenie użytkownika może być bardzo nierówne. Dla jednej osoby serwis będzie działał poprawnie, a dla innej ten sam formularz, dokument lub widok mobilny może stać się przeszkodą nie do przejścia.”

Najczęściej z wykonania czynności online z powodu trudności rezygnowali respondenci w wieku **35–44 lata**.

Poniższa tabela przedstawia rozkład odpowiedzi respondentów na pytanie o rezygnację z załatwienia sprawy, w podziale na grupy wiekowe (wartości w procentach)

Grupa wiekowa	Nie pamiętam	Nie zrezygnowałem/am, ale było to trudne lub frustrujące	Nie, nie miałem/am takiej sytuacji	Tak, raz	Tak, więcej niż raz
18–24 lata	14,00%	14,00%	24,00%	26,00%	22,00%
25–34 lata	11,20%	14,30%	21,40%	24,50%	28,60%
35–44 lata	13,10%	15,40%	13,80%	18,50%	39,20%
45–54 lata	13,10%	19,20%	23,20%	15,20%	29,30%
55–64 lata	15,80%	20,00%	31,60%	13,70%	18,90%
60 i więcej lat	18,00%	12,50%	32,80%	14,10%	22,70%



Adrian Ślęzak

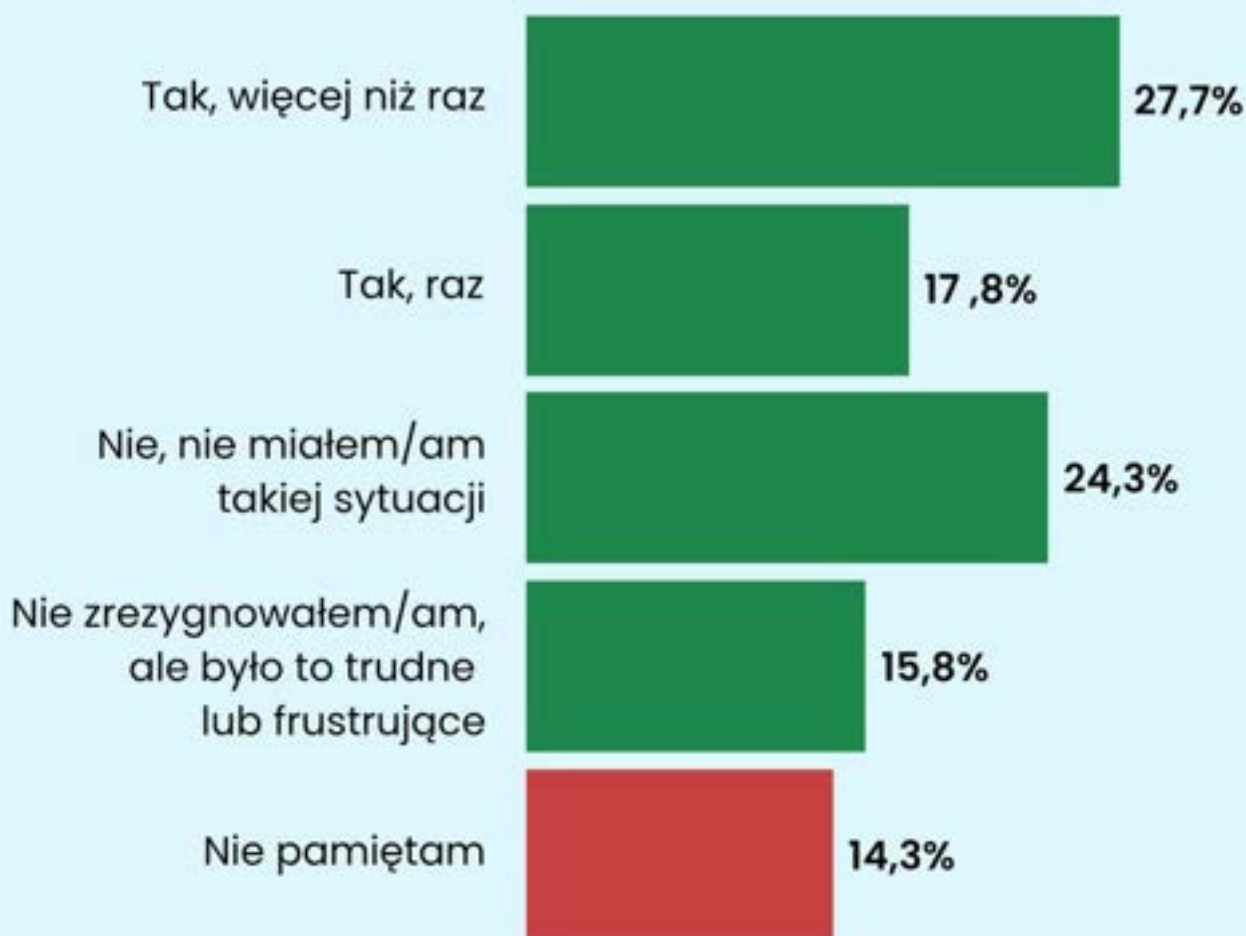
**Audytór dostępności cyfrowej
i specjalista ds. WCAG.**

Specjalizuje się w technicznej analizie serwisów, aplikacji webowych, kodu HTML, struktur treści i dokumentów cyfrowych. Członek International Association of Accessibility Professionals.



„Ten wynik jest ważny, bo podważa częste założenie, że użytkownik aktywny cyfrowo zawsze poradzi sobie z problemami na stronie. Grupa 35–44 lata to często osoby, które intensywnie korzystają z usług online – zawodowo i prywatnie. Jeżeli właśnie w tej grupie najczęściej pojawia się rezygnacja z wykonania czynności online, to znaczy, że problem nie sprowadza się wyłącznie do kompetencji cyfrowych użytkownika.”

Blisko połowa respondentów przynajmniej raz zrezygnowała z czynności online z powodu trudności.



Dla czytników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Blisko połowa respondentów przynajmniej raz zrezygnowała z wykonania czynności online z powodu trudności: 27,7% zrobiło to więcej niż raz, a 17,8% jeden raz. Kolejne 15,8% nie zrezygnowało, mimo że czynność była trudna lub frustrująca. Takiej sytuacji nie doświadczyło 24,3% badanych, a 14,3% nie pamięta.



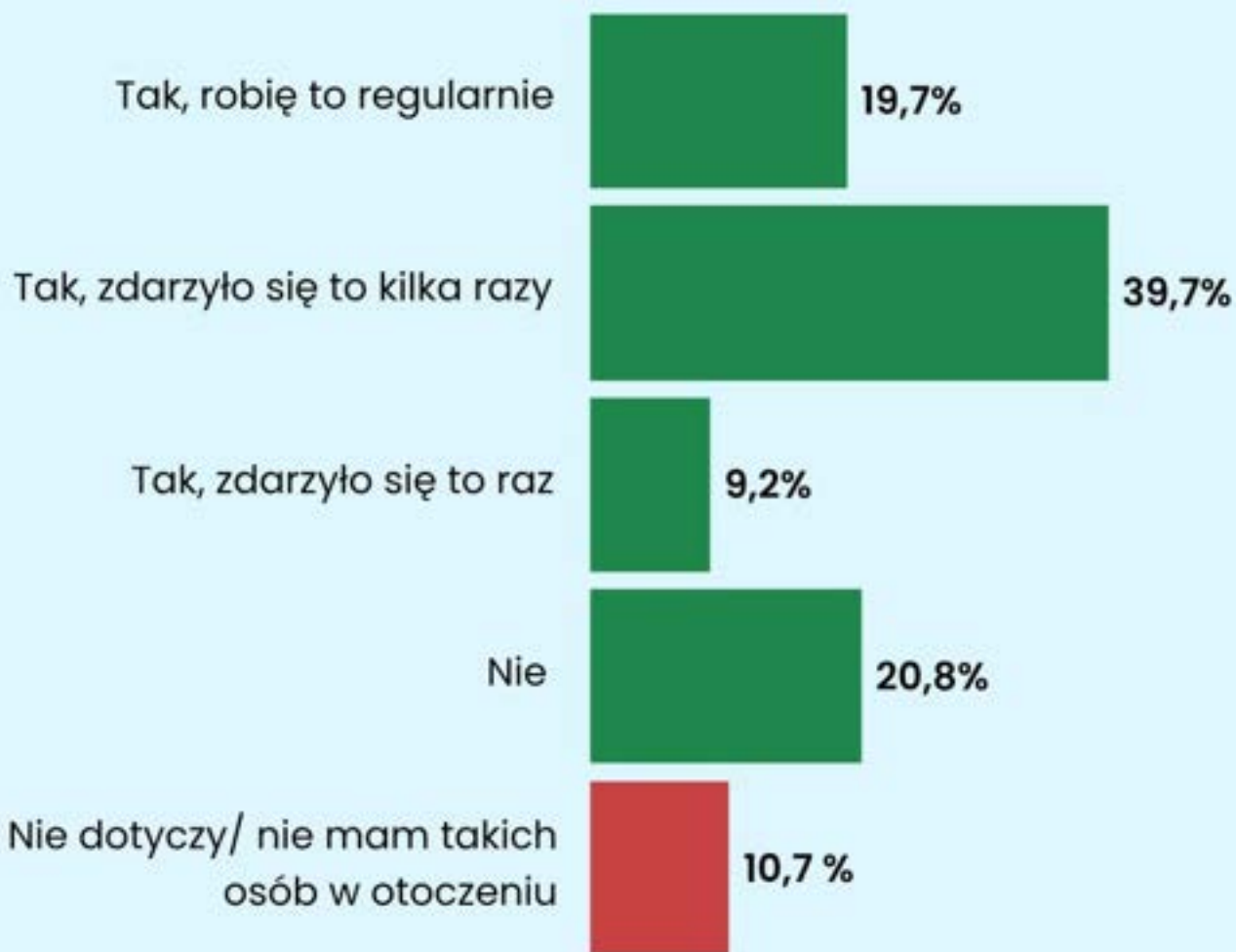
Wojciech Polar

CEO Smart Accessibilities Technologies i lider zespołu wdrożeniowego.



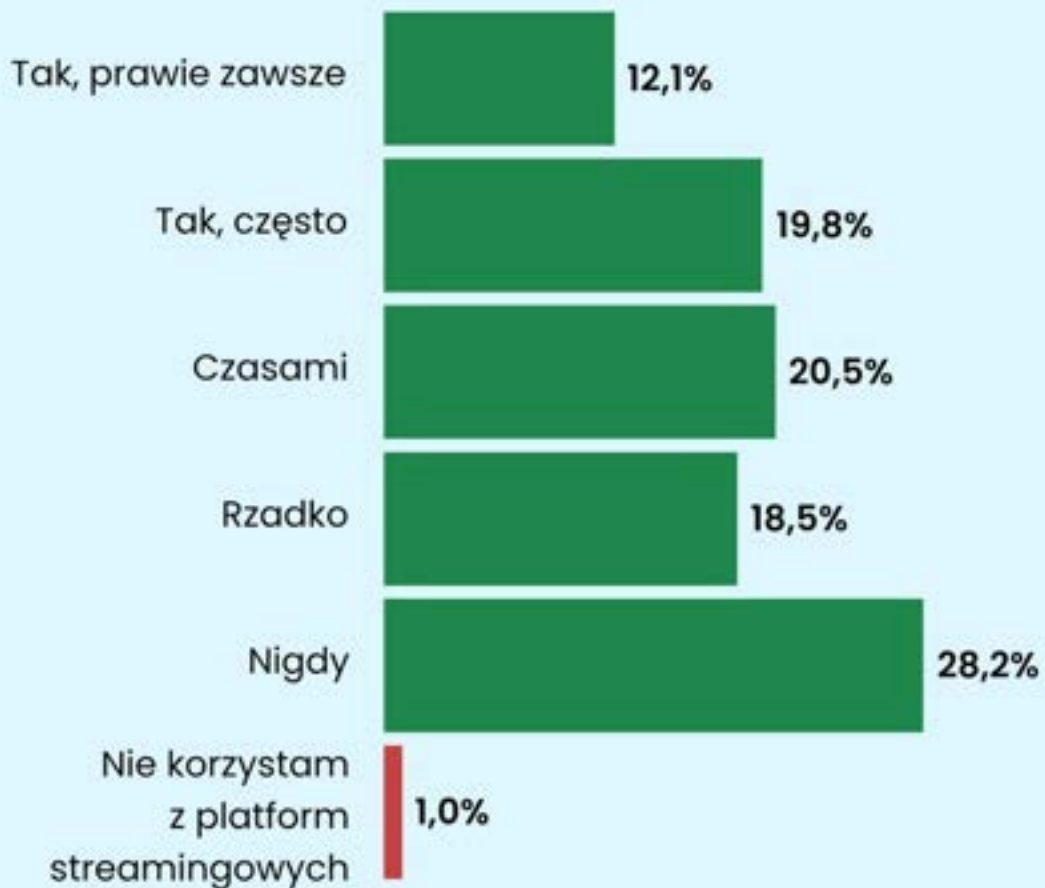
„Rezygnacja z czynności online to jeden z najważniejszych sygnałów dla organizacji. Użytkownik nie zawsze zgłasza problem, nie zawsze opisuje barierę i nie zawsze wraca do tej samej usługi. Często po prostu przerywa proces i szuka rozwiązania w innym miejscu. Dla firmy może to oznaczać utraconą sprzedaż, dla instytucji – niewysłany wniosek. Dlatego dostępność cyfrowa powinna być analizowana jako element skuteczności całej usługi.”

Większość respondentów pomagała innym osobom (np. seniorowi, rodzicowi) w załatwianiu spraw online.



Dla czytników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Większość respondentów pomaga innym osobom, na przykład seniorom lub rodzicom, w załatwianiu spraw online. 19,7% robi to regularnie, 39,7% pomagało kilka razy, a 9,2% jeden raz. Pomocy nie udzielało 20,8% badanych, natomiast 10,7% nie ma w swoim otoczeniu osób wymagających takiego wsparcia.

Korzystanie z polskich napisów na platformach streamingowych przy polskich treściach **nie jest stałym nawykiem respondentów.**



Dla czytelników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Korzystanie z polskich napisów przy oglądaniu polskich treści na platformach streamingowych nie jest stałym nawykiem respondentów. Napisy prawie zawsze włącza 12,1% badanych, często 19,8%, czasami 20,5%, a rzadko 18,5%. Nigdy nie korzysta z nich 28,2% respondentów, natomiast 1% nie używa platform streamingowych.

Zdecydowana większość respondentów wie, że można zgłosić problem z dostępnością cyfrową, ale około połowa badanych nie wie, jak zrobić to w praktyce.

- Możliwość zgłoszenia problemu z dostępnością cyfrową do firmy prywatnej (np. sklepu e-commerce, banku, firmy telekomunikacyjnej lub transportowej)
- Możliwość zgłoszenia problemu z dostępnością cyfrową podmiotowi publicznemu



Dla czytników ekranu: powyższy wykres słupkowy: Większość respondentów wie, że można zgłaszać problemy z dostępnością cyfrową, lecz około połowa nie wie, jak zrobić to w praktyce. Sposób zgłoszenia problemu firmie prywatnej zna 37,7% badanych, a podmiotowi publicznemu 29,7%. Brak praktycznej wiedzy deklaruje odpowiednio 51,5% i 55,8%, natomiast 10,8% i 14,5% uważa, że takiej możliwości nie ma.



Wojciech Polar

CEO Smart Accessibilities Technologies i lider zespołu wdrożeniowego.



„Brak zgłoszeń nie oznacza braku barier. Jeżeli użytkownik wie, że może zgłosić problem, ale nie wie, jak to zrobić w praktyce, organizacja traci ważne źródło informacji o jakości swojej usługi. Dlatego ścieżka zgłaszania problemów z dostępnością powinna być prosta, widoczna i zrozumiała. Równocześnie organizacje nie powinny czekać wyłącznie na sygnały od użytkowników. Dostępność trzeba sprawdzać aktywnie i regularnie.”

Adrian Ślęzak

Perspektywa audytora WCAG



„Najważniejsze w tym badaniu jest to, że pokazuje doświadczenie użytkownika, a nie tylko techniczny opis problemu. Respondent nie mówi językiem kryteriów WCAG. Nie wskazuje, że brakuje etykiety formularza, fokus ma złą kolejność albo dokument PDF nie ma poprawnej struktury. Użytkownik widzi efekt: nie może czegoś przeczytać, kliknąć, powiększyć, zrozumieć albo wysłać.

Najczęściej wskazywaną trudnością były problemy z działaniem na telefonie – zadeklarowało je 28,2% respondentów. Kolejne odpowiedzi również pokazują konkretne bariery w codziennym korzystaniu z usług cyfrowych: zbyt mały lub nieczytelny tekst, problemy techniczne lub operacyjne, trudne menu albo niejasną nawigację. Dlatego tak ważne jest, aby wyniki badania przełożyć na konkretne obszary audytu.

Skutkiem poszczególnych barier jest to, że łącznie aż 45,5% badanych przynajmniej raz przerwało wykonywaną czynność online z powodu braku dostępności cyfrowej. To pokazuje, że błędy w tym zakresie wpływają na realne decyzje użytkowników.

W audycie dostępności chodzi więc nie tylko o wskazanie niezgodności, ale o opisanie jej skutku dla użytkownika. Organizacja powinna wiedzieć, który błąd blokuje wykonanie czynności, który utrudnia zrozumienie treści, a który zwiększa zależność użytkownika od pomocy innych osób. Dopiero taka diagnoza pozwala planować poprawki w sposób odpowiedzialny.”

Wojciech Polar

Perspektywa biznesowa



„Dostępność cyfrowa nie jest już tematem pobocznym. Korzystanie z internetu, aplikacji mobilnych i usług online jest codziennością, a użytkownicy oczekują, że będą mogli samodzielnie wykonać konkretne czynności: kupić produkt, zapłacić za usługę, pobrać dokument, wysłać formularz, zarejestrować wizytę lub skontaktować się z organizacją.

Jeżeli blisko połowa respondentów przynajmniej raz zrezygnowała z czynności online z powodu trudności, to mamy do czynienia nie tylko z problemem dostępności, ale także z problemem skuteczności usług cyfrowych. Co to oznacza z perspektywy np. sklepu online? Brak możliwości dokończenia procesu zakupowego to potencjalne przejście użytkownika do konkurencji.

Znaczenie dostępności rośnie także z perspektywy regulacyjnej. Organizacje nie mogą traktować jej jako jednorazowego działania wykonywanego wyłącznie przed kontrolą lub po skardze. Dostępność powinna być elementem zarządzania usługą cyfrową: od projektowania, przez wdrożenie, po stały monitoring. Tylko wtedy można realnie ograniczać ryzyko, unikać ukrytych kosztów braku dostępności, poprawiać doświadczenie użytkowników i budować zaufanie do marki lub instytucji.”

Tomasz Wysocki

Perspektywa Web Developera



„Problemy z dostępnością ujawniają się najczęściej w momentach, w których użytkownik chce wykonać konkretną czynność: skorzystać z telefonu, przejść przez menu, wypełnić formularz. Z technicznego punktu widzenia wiele wskazywanych w badaniu problemów z dostępnością nie pojawia się nagle. One powstają wcześniej – w projekcie interfejsu, formularzach, integracjach, dokumentach i sposobie testowania zmian. Jeżeli zespół nie sprawdza dostępności na bieżąco, błędy mogą przejść przez cały proces wdrożeniowy i ujawnić się dopiero wtedy, gdy użytkownik nie może wykonać zadania.

Szczególnie podatne na problemy są elementy interaktywne: menu, filtry, okna modalne, karuzele, formularze, komunikaty błędów i widoki mobilne. Jeżeli komponent nie ma poprawnej semantyki, nie działa z klawiatury, nie przekazuje informacji do technologii wspomagających albo zmienia kolejność treści na telefonie, może zablokować cały proces.”

Tomasz Wysocki

Perspektywa Web Developera



“Badanie pokazuje, że trudności cyfrowe mogą prowadzić do rezygnacji z działania online. Dla zespołów technicznych to ważny sygnał: dostępność nie jest wyłącznie kwestią zgodności z listą wymagań. To warunek tego, czy użytkownik może skutecznie przejść przez proces zaprojektowany przez programistę.

Dlatego dostępność warto projektować od początku. Podejście Accessibility by Design oznacza, że wymagania dostępności są obecne w makietach, komponentach, kodzie, testach i późniejszym utrzymaniu. Poprawianie błędów po wdrożeniu jest zwykle droższe, bo wymaga pracy na gotowym systemie, często zależnym od wielu integracji. Dostępne projektowanie usługi połączone z późniejszym, stałym monitoringiem pozwala ograniczać czas pracy niezbędny do wdrożenia poprawek na późniejszym etapie. To przekłada się na redukcję kosztów.”