

AUDYT DOSTĘPNOŚCI STRONY INTERNETOWEJ

zgodnie z wytycznymi WCAG 2.1 AA

Stan na dzień 31.03.2025

WWW.WP-OPIEKA.PL

PRZYGOTOWANO DLA:

<https://tuz.pl>

OSOBA ODPOWIEDZIALNA:

Tomasz Mikiciuk

Wstęp

Dostępność cyfrowa (digital accessibility) to kluczowy aspekt nowoczesnych serwisów internetowych, zwłaszcza w kontekście wymogów prawnych, rosnącej świadomości społecznej oraz dbałości o inkluzywność. Przeprowadzony audyt zgodności z wytycznymi WCAG 2.1 (Web Content Accessibility Guidelines), poziom A oraz AA, miał na celu zidentyfikowanie barier, które mogą utrudniać korzystanie ze strony osobom z różnymi typami niepełnosprawności – m.in. osobom niewidomym, niedowidzącym, poruszającym się wyłącznie za pomocą klawiatury czy też użytkownikom technologii asystujących.

Audyt objął stronę główną serwisu oraz kluczowe podstrony odpowiadające za najważniejsze procesy z punktu widzenia użytkownika – takie jak kontakt, zakup, przesyłanie formularzy oraz pozyskiwanie informacji o ofercie. Dobór obszarów audytowych został dokonany w oparciu o ich znaczenie dla realizacji celów biznesowych serwisu oraz potencjalne ryzyko wykluczenia użytkowników ze względu na bariery dostępności. Dzięki takiemu podejściu możliwe było zidentyfikowanie najważniejszych problemów, które realnie wpływają na użyteczność i dostępność serwisu w codziennym korzystaniu z niego.

Weryfikacja została przeprowadzona z wykorzystaniem powszechnie dostępnych narzędzi do testowania dostępności dla wersji desktopowej i mobilnej. W analizie wykorzystano zarówno rozszerzenia przeglądarkowe (np. Wave, Axe, Lighthouse), jak i wbudowane narzędzia deweloperskie (DevTools z modułem Accessibility). Kluczowym elementem audytu były testy manualne, które pozwoliły ocenić praktyczne aspekty interakcji użytkownika z serwisem. Do weryfikacji czytelności treści dla osób niewidomych użyto czytnika ekranu NVDA, co umożliwiło dokładne zbadanie, jak technologie asystujące interpretują strukturę i treści strony.

Audyt objął ocenę struktury dokumentu HTML, semantyki, dostępności formularzy, widoczności fokusu, kontrastu, możliwości obsługi klawiaturą oraz poprawności zastosowania atrybutów ARIA. Analiza została przeprowadzona zgodnie z najnowszymi standardami i praktykami branżowymi, a jej celem jest dostarczenie konkretnego planu naprawczego oraz rekomendacji mających na celu zwiększenie dostępności serwisu.

Zasada 1: Postrzegalność

Przedstawiaj użytkownikom informacje i komponenty interfejsu w sposób dostrzegalny dla ich zmysłów.

1.1.1 Treść nietekstowa – Poziom A

To kryterium mówi, że wszystkie treści nietekstowe (np. obrazy, ikony, wykresy, multimedia, przyciski graficzne) muszą mieć zapewnioną alternatywę tekstową, czyli tekstowy opis ich celu lub treści.

Chodzi o to, aby użytkownicy, którzy nie widzą elementów wizualnych, mogli: zrozumieć, co dany element przedstawia, wykonać działania, które są powiązane z tą treścią (np. kliknięcie przycisku graficznego), nie byli pozbawieni informacji.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Choć większość obrazów posiada tekst alternatywny, nie oznacza to jednak, że samo jego wprowadzenie wystarczy aby spełniał on swoją rolę zgodnie z funkcją interpretowaną przez czytniki ekranu, np.

alt zbyt ogólny lub niezrozumiały – np: ikona, ikona kafelka

```

<div class="tuz_tile_box_image"> flex

<noscript> </noscript>

```

Obraz zawierający istotną treść (np. cytaty, wykres) nie ma alternatywnego opisu:



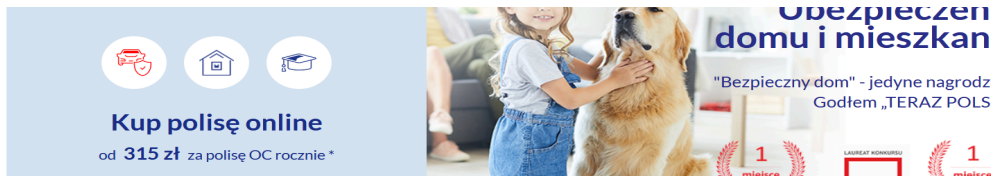
Poznaj nasze ubezpieczenia

Auto	Dom	Osobowe	Rolne
Ubezpieczenie OC Wykup obowiązkowe ubezpieczenie odpowiedzialności cywilnej dla właścicieli pojazdów mechanicznych.	Ubezpieczenie AC Otrzymaj środki finansowe na pokrycie szkód, które wyrządzisz przypadkowo na swoim pojeździe.	Ubezpieczenie Mini Autocasco Chroń swój pojazd od kradzieży lub szkody całkowitej, wybierając jeden z trzech wariantów.	Ubezpieczenie OC graniczne Wykup obowiązkowe OC graniczne, jeśli Twój pojazd jest zarejestrowany poza krajami UE oraz poza krajami należącymi do Porozumienia...

Dlaczego TUZ

Elastyczność Nieduża struktura, brak korporacyjnych wymagań i jedna siedziba, wpływają na elastyczne podejście do oferty i krótkie procesy decyzyjne. To szczególnie ważne dla Partnerów Brokerskich.	Szeroki zakres ochrony Produkty zawsze uzupełnione są o ciekawe rozwiązania i wiele opcji dodatkowych, co sprawia, że w sytuacji szkody możemy mieć poczucie, że wszystko na czym nam zależy zostanie zadbane.	100% polski kapitał 20 lat na rynku ze 100% polskiego kapitału. Koncentrujemy się na długoterminowych, przyjaznych, „sąsiedzkich” relacjach z Klientami i Partnerami. Tworzymy miejsca pracy pozyskując, rozwijając i utrzymując najlepsze talenty. Warto wspierać rodzime firmy!
--	---	--

Brak etykiet w ikonach użytych jako przyciski:



```


</span>
```

Jak spełnić to kryterium?

Dodać atrybut alt do każdego istotnego obrazu:

Obrazy czysto dekoracyjne oznacz alt="":

```

```

Jeśli obraz pełni funkcję (np. przycisk, link) – opisuj cel, a nie wygląd.

W przypadku złożonych treści (np. wykresów, map, infografik):

Podaj opis tekstowy obok lub link do alternatywnej wersji (np. tabeli, opisu).

1.2.1 Tylko audio lub tylko wideo (nagranie) – Poziom A

To kryterium dotyczy sytuacji, gdy udostępniane są nagrania zawierające wyłącznie dźwięk lub wyłącznie obraz (bez dźwięku).

Użytkownik musi mieć dostęp do alternatywy tekstowej lub opisowej, dzięki której zrozumie zawartość. Kryterium obejmuje materiały nagrane wcześniej (prerecorded):

Tylko audio (np. podcast bez transkrypcji), Tylko wideo (np. nagranie pantomimy, pokazu bez lektora).

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

1.2.2 Napisy dla nagrań z dźwiękiem (nagranie wideo) – Poziom A

Jeśli udostępniasz nagranie wideo z dźwiękiem (np. mówionym tekstem, muzyką, efektami), to musisz zapewnić napisy, które przekazują całą istotną treść dźwiękową. Dotyczy nagrań wcześniej przygotowanych (prerecorded), nie transmisji na żywo.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

1.2.3 Opis dźwiękowy lub alternatywa – Poziom A

Jeśli publikujesz nagranie wideo z dźwiękiem, ale część ważnych informacji przekazywana jest wyłącznie wizualnie (np. mimika, napisy, akcja niewyjaśniona słownie), to należy zapewnić alternatywę tekstową – lub dodać opis dźwiękowy (audiodeskrypcję). Użytkownik, który nie widzi ekranu, powinien mieć dostęp do tych samych informacji, które widzi osoba pełnosprawna.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

1.2.4 Napisy (na żywo) – Poziom AA

Jeśli publikujesz na żywo transmisję wideo z dźwiękiem (np. webinar, wydarzenie online, transmisję konferencji), to należy zapewnić napisy na żywo, które odzwierciedlają w czasie rzeczywistym: wypowiedzi osób mówiących, istotne dźwięki (np. muzyka, aplauz, śmiech), zmiany mówców. Napisy na żywo umożliwiają osobom niesłyszącym śledzenie treści w czasie rzeczywistym.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

1.2.5 Audiodeskrypcja (nagranie) – Poziom AA

To kryterium dotyczy prerejestrowanych nagrań wideo z dźwiękiem, które zawierają ważne informacje wizualne, niewypowiedziane w narracji/dialogach. Należy zapewnić audiodeskrypcję, czyli dodatkowy opis słowny istotnych elementów obrazu (działań, scen, gestów, tekstów pojawiających się na ekranie), nagrany i zsynchronizowany z filmem, aby osoba niewidoma mogła zrozumieć, co się dzieje w warstwie wizualnej filmu.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

1.3.1 Informacje i relacje – Poziom A

To kryterium mówi, że wszystkie informacje, relacje i struktury widoczne wizualnie na stronie (np. nagłówki, listy, grupy formularzy, powiązania pól z etykietami, kolumny w tabelach) muszą być również prawidłowo zakodowane w HTML-u – tak, by były zrozumiałe dla technologii asystujących (czytników ekranu, nawigacji głosowej, ekranów brajlowskich itp.). Inaczej mówiąc: to, co widzi użytkownik, musi być też „widzialne” dla technologii wspomagających.

Struktura nagłówków na stronie głównej nie jest logiczna i hierarchiczna:



H2 ponad H1

Wypunktowania/numeracje w obrębie weryfikowanych podstron są zakodowane prawidłowo jako `<ul>` lub `<ol>`

Formularze – każde pole formularza ma poprawnie połączoną etykietę (`<label for="...">`)?

```

    <h2>Twoje dane</h2>
    ▶ <label for="imie">...</label> flex
    ▶ <label for="pesel">...</label> flex
    ▶ <label for="telefon">...</label> flex
    ▼ <label for="mail"> flex
      Adres e-mail*
      ▼ <span class="wpcf7-form-control-wrap" data-name="mail">
        <input class="wpcf7-form-control wpcf7-email wpcf7-validates-as-required wpcf7-text wpcf7-validates-as-email form-control" size="40" maxlength="400" aria-required="true" aria-invalid="false" value="" type="email" name="mail"> event
      </span>
    </label>
  
```

Wynik audytu: SPEŁNIA CZĘŚCIOWO

Jak spełnić to kryterium?

Stosuj odpowiednie znaczniki HTML:

- Nagłówki: `<h1>`–`<h6>` – zgodnie z hierarchią (bez przeskoków, np. z `<h2>` na `<h4>`).
- Listy: `<ul>`, `<ol>`, `<li>`.
- Tabele: `<table>` z nagłówkami `<th>` i odpowiednim przypisaniem `scope="col"/"row"`.
- Formularze: `<label for="id_pola">`, `<fieldset>`, `<legend>`.
- Grupy treści: `<section>`, `<article>`, `<nav>`, `<aside>`, `<main>`, `<footer>` itp.

1.3.2 Zrozumiała kolejność – Poziom A

To kryterium wymaga, aby treść była odczytywana i prezentowana w logicznej, zrozumiałej kolejności, zarówno wizualnie, jak i programistycznie (czyli np. przez czytniki ekranu).

Inaczej mówiąc: to, co widzi użytkownik, i to, co odczytuje technologia wspomagająca, musi mieć tę samą kolejność i sens.

Czytnik ekranu nie zachowuje się w sposób analogiczny do zaprezentowanej na ekranie kolejności. Nawigacja tabulatorem (klawiaturą) nie prowadzi przez elementy w sensownym porządku. Fokus przemieszcza się nielogicznie: nagłówek → treść → formularz → przycisk?

Czytnik ekranu czyta więc treść w sposób niezgodny z jej wizualnym układem.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Zachowuj logiczną kolejność elementów w kodzie HTML:

1.3.3 Właściwości zmysłowe – Poziom A

To kryterium mówi, że nie wolno polegać wyłącznie na wskazówkach opartych na zmysłach – takich jak kolor, kształt, położenie, rozmiar, dźwięk czy wizualne wyróżnienie, szczególnie wówczas, gdy przekazujemy istotne informacje lub instrukcje.

Testowane elementy spełniają warunki – dla linków zaznaczonych odmiennym kolorem, stosowane są również podkreślenia.

Nasz Kalkulator OC w kilka chwil obliczy dla Ciebie wysokość składki za OC lub inne dobrowolne ubezpieczenie. Możesz skorzystać z [polisy AC](#), NNW, Assistance oraz ubezpieczenia szyb. Wszystko w atrakcyjnych cenach i to bez wychodzenia z domu!

W obrębie formularzy, również stosuje się dodatkowe objaśnienia tekstowe, nie bazuje się więc jedynie na percepcji zmysłowej:

Start polisy *



Pole wymagane

Wynik audytu: SPEŁNIA

1.3.4 Orientacja – Poziom AA

To kryterium mówi, że strona internetowa lub aplikacja nie może wymuszać konkretnej orientacji ekranu (pionowej lub poziomej), chyba że orientacja ta jest niezbędna z uwagi na charakter treści (np. w grach, mapach, instrumentach muzycznych).

Testowanie responsywności nie wykazało problemów z utratą dostępności w zależności od orientacji urządzenia.

Wynik audytu: SPEŁNIA

1.3.5 Identyfikacja celu pola w formularzu – Poziom AA

To kryterium dotyczy pól formularzy zbierających dane osobowe (np. imię, nazwisko, e-mail, adres, numer telefonu itd.). Pola te powinny być oznaczone w kodzie w taki sposób, aby technologie asystujące (np. czytniki ekranu, przeglądarki, menedżery haseł, narzędzia do autouzupełniania) rozumiały ich przeznaczenie i mogły je odpowiednio obsłużyć.

Pola formularza nie wszędzie mają poprawne wartości wg specyfikacji HTML Autocomplete.

```
<span class="wpcf7-form-control-wrap" data-name="imie_i_nazwisko">
  <input class="wpcf7-form-control wpcf7-text wpcf7-validates-as-required form-control"
    size="40" maxlength="400" aria-required="true" aria-invalid="false" value=""
    type="text" name="imie_i_nazwisko">
</span>
```

Puste placeholdery:

Imię i Nazwisko*	
Temat*	Informacja o zgłoszonej szkodzi ▼
Adres e-mail*	
Numer telefonu*	

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Dodaj odpowiednie atrybuty *autocomplete* do pól formularza:

Używaj wartości z oficjalnej listy, np.:

Typ danych Wartość *autocomplete*

Imię – *given-name*

Nazwisko – *family-name*

E-mail – *email*

Numer telefonu – *tel*

Adres street – *address*

Kod pocztowy – *postal-code*

Nie wyłączaj autouzupełniania bez powodu (*autocomplete="off"*)

Zadbaj o powiązanie pól z etykietami (*<label>*), a nie tylko o atrybut placeholder

1.4.1 Użycie koloru – Poziom A

To kryterium mówi, że kolor nie może być jedynym sposobem przekazywania informacji. Jeśli chcesz przekazać użytkownikowi coś ważnego (np. błąd, status, grupę danych, wymagane pola itp.), to musisz użyć także innego wyróżnika niż sam kolor – np. ikony, tekstu, wzoru, ramki.

Podobnie jak w 1.3.3: testowane elementy spełniają warunki – dla linków zaznaczonych odmiennym kolorem, stosowane są również podkreślenia.

Nasz Kalkulator OC w kilka chwil obliczy dla Ciebie wysokość składki za OC lub inne dobrowolne ubezpieczenie. Możesz skorzystać z [polisy AC](#), NNW, Assistance oraz ubezpieczenia szyb. Wszystko w atrakcyjnych cenach i to bez wychodzenia z domu!

W obrębie formularzy również stosuje się dodatkowe objaśnienia tekstowe, nie bazuje się więc jedynie na percepcji zmysłowej:



The image shows a form field with the label "Start polisy" followed by a red asterisk. The input field is a date picker with a red border and a red background, containing the text "___-__-__". To the right of the input field is a calendar icon and an information icon. Below the input field, the text "Pole wymagane" is displayed in red.

Wynik audytu: SPEŁNIA

1.4.2 Kontrola odtwarzania dźwięku – Poziom A

To kryterium dotyczy automatycznie odtwarzanego dźwięku, który trwa dłużej niż 3 sekundy. Jeśli strona automatycznie odtwarza dźwięk po

załadowaniu (np. muzykę, narrację, efekty dźwiękowe) i trwa on więcej niż 3 sekundy, użytkownik musi mieć możliwość:

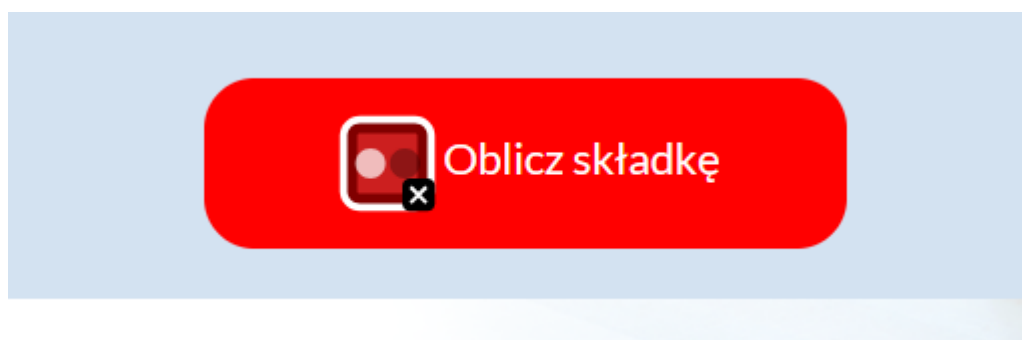
zatrzymania, wyciszenia lub regulacji głośności tego dźwięku

– niezależnie od ustawień systemowych.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

1.4.3 Kontrast (minimum) – Poziom AA

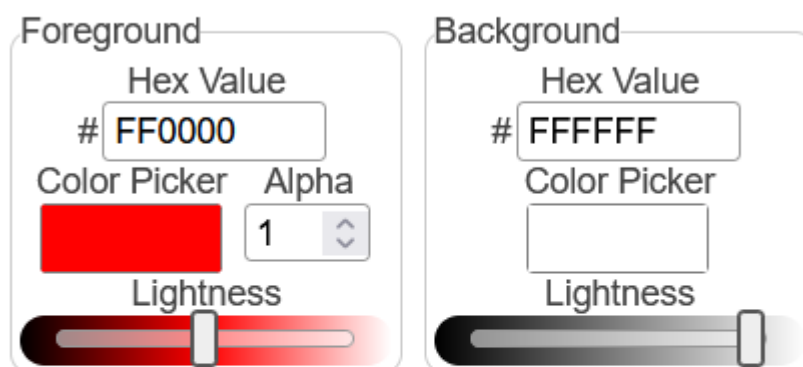
To kryterium dotyczy czytelności tekstu na tle – niezależnie od tego, czy tło to kolor, gradient, obraz czy film. Tekst i jego tło muszą mieć współczynnik kontrastu co najmniej: 4.5:1 – dla tekstu zwykłego (mniejszego niż 18 punktów lub 14 punktów pogrubionego), 3:1 – dla tekstu dużego (co najmniej 18 punktów lub 14 punktów pogrubionego), 0:1 – dla tekstów dekoracyjnych, nieczytelnych dla ludzi, nieprzeznaczonych do odczytu (np. tło wodne, logo w formie grafiki – pod warunkiem, że nie niesie informacji tekstowej).



Powyższe elementy nie spełniają wymogu, kontrast jest za mały:



Click a Contrast icon below or within the web page to view details.



Contrast Ratio: **3.99:1**

Text Size: Normal

Sample

WCAG AA: **Fail**

WCAG AAA: **Fail**

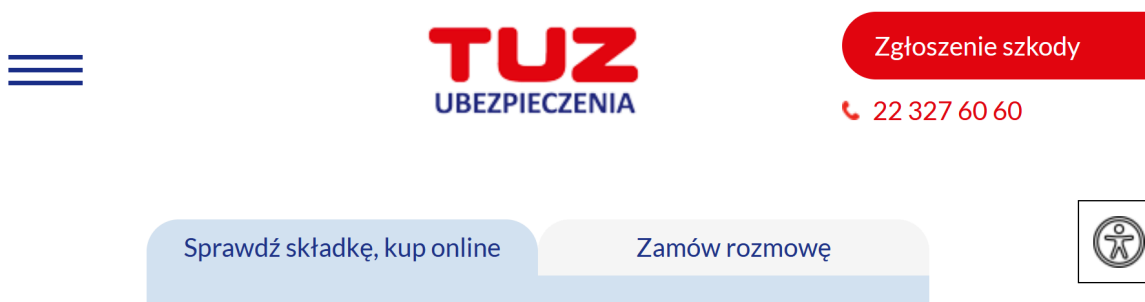
Błędy związane ze zbyt niskim kontrastem dotyczą wskazanych miejsc w header i footer, oraz poszczególnych sekcjach, głównie przy napisach na buttonach. Strona posiada jednak funkcjonalność pozwalającą na włączenie trybu kontrastowego, dzięki czemu, doraźnie nie ma konieczności ingerencji w natywną wersję kontrastu.

Wynik audytu: SPEŁNIA**1.4.4 Zmiana rozmiaru tekstu – Poziom AA**

To kryterium mówi, że użytkownik musi mieć możliwość powiększenia tekstu do 200% bez utraty treści ani funkcjonalności strony. Wszystkie treści tekstowe muszą być możliwe do powiększenia (zoomowania) do co najmniej 200% (czyli 2x większe) bez potrzeby przewijania w poziomie, utraty widoczności, błędów układu czy niedostępnych funkcji.

Po powiększeniu do 200% zdecydowana większość treści jest nadal dostępna, niemniej jednak utracona zostaje możliwość sprawnego nawigowania w menu z poziomu klawiatury.

Utracona jest górna część headera.

**Wynik audytu: NIE SPEŁNIA****Jak spełnić to kryterium?**

Poprawa funkcjonowania menu. Unikaj sztywnej wysokości/pozycji w elementach zawierających tekst. Zamiast *height: 300px*, użyj *min-height* lub *auto*. Pozwól przeglądarce skalować tekst

1.4.5 Obrazy tekstu – Poziom AA

To kryterium dotyczy sytuacji, w których tekst jest przedstawiony jako obraz – np. tekst zapisany w pliku graficznym, a nie jako prawdziwy tekst HTML/CSS.

Tekst powinien być przedstawiony jako prawdziwy, skalowalny tekst, a nie jako obraz tekstu, chyba że: przedstawienie jako obraz jest niezbędne ze względów wizualnych (np. logo, charakterystyczna typografia), lub użytkownik ma możliwość samodzielnej zmiany wyglądu tekstu (np. stylów, rozmiaru).

Schemat organizacyjny TUZ Ubezpieczenia



Problem zdiagnozowano głównie w zakładce “O nas” – liczne wystąpienia, jak wyżej oraz patrz. pkt 1.1.1

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Używaj prawdziwego tekstu wszędzie, gdzie to możliwe:

Nagłówki, przyciski, cytaty, etykiety – zrób je w HTML + CSS (np. z użyciem @font-face, text-shadow, gradientów, SVG jako tło). Jeśli musisz użyć obrazu tekstu – dodaj alternatywę:

alt z tą samą treścią (jeśli to np. tekst przycisku), lub zapewnij wersję tekstową obok (np. jako aria-label, opis, podpis pod obrazem).

1.4.10 Dopasowanie ekranu. Reflow – Poziom AA

Kryterium to dotyczy responsywności i skalowalności interfejsu. Treść strony internetowej powinna być czytelna i funkcjonalna bez przewijania w poziomie, gdy:

- szerokość widoku wynosi 320 pikseli (typowy ekran telefonu),
- wysokość widoku wynosi 256 pikseli (np. tryb zoom 400% na desktopie),
- nie została utracona żadna funkcjonalność lub treść.

Oznacza to, że przy powiększeniu strony do 400% lub przy wąskich ekranach mobilnych treści powinny się automatycznie układać pionowo (czyli „przepływać”), bez potrzeby przewijania na boki.

Podobnie jak w przypadku w kryterium 1.4.4 – skalowanie działa właściwie, poza utratą dostępności do menu.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

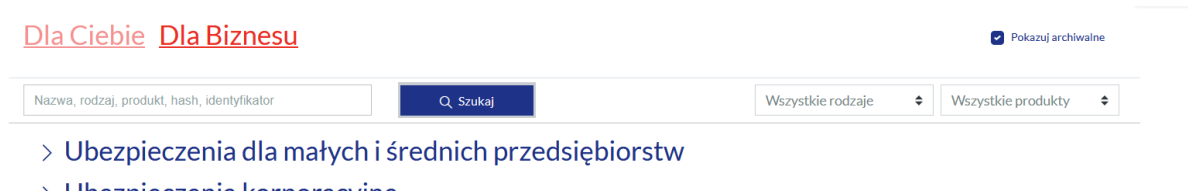
Poprawa funkcjonowania menu.

1.4.11 Nietekstowy kontrast – Poziom AA

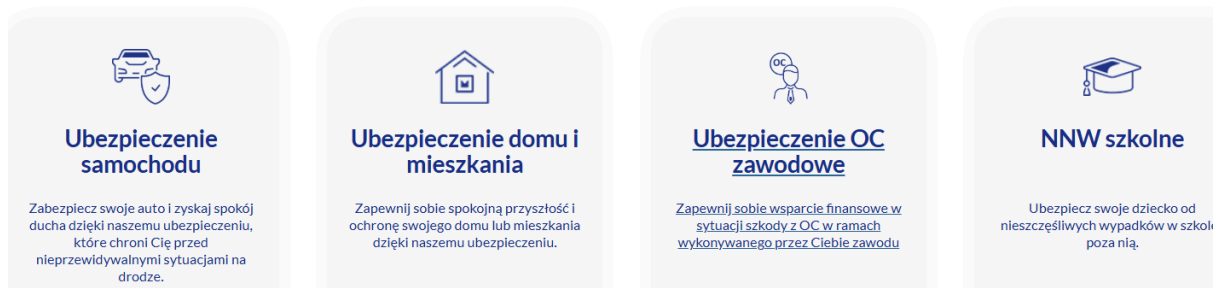
To kryterium mówi, że wszystkie elementy nietekstowe, które przekazują informacje lub są interaktywne, muszą mieć wystarczający kontrast względem sąsiednich elementów lub tła.

Współczynnik kontrastu powinien wynosić co najmniej 3:1 dla następujących typów elementów: Interaktywne komponenty interfejsu (np. przyciski, linki, suwaki, checkboxy), Wskaźniki stanu focusa, zaznaczenia, aktywności (np. ramka po najejchaniu klawiszem Tab), Graficzne obiekty informacyjne (np. ikonki, wykresy, linie w tabeli, strzałki, etykiety). np.

https://tuz.pl/dla-firmy/ubezpieczenie-majatkowe/ubezpieczenie-od-utraty-zysku/#dokumenty_do_pobrania



Niewidoczny fokus na elemencie “szukaj”



Niewystarczający fokus dla całej strony podczas używania przeglądarki Chrome. Dla przykładu: Widoczny na screenie fokus obejmuje trzeci kafelek tj. Ubezpieczenie OC zawodowe - jest to jedynie mało widoczne podkreślenie.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Zadbaj o wyraźny focus, nie polegaj tylko na outline: none;

Dodaj styl np. outline: 2px solid #000 lub box-shadow z kontrastem.

Testuj z użyciem narzędzi:

WebAIM Contrast Checker – dla tekstów i nietekstowych elementów,

DevTools (np. Chrome > Accessibility) – inspekcja koloru focusa i ramek.

Nie polegaj tylko na kolorze – użyj też kształtu, cienia, obramowania.

1.4.12 Odstępy tekstowe – Poziom AA

To kryterium mówi, że treść tekstowa musi pozostać czytelna i funkcjonalna, nawet gdy użytkownik zmieni odstępy w tekście – za pomocą narzędzi, rozszerzeń lub własnych arkuszy stylów CSS. Dla strony istnieje moduł zwiększania fontu, który działa również na właściwą percepcję poprzez ustawienia większych odstępów.

Wynik audytu: SPEŁNIA

1.4.13 Zawartość przy najechaniu lub focusie – Poziom AA

To kryterium dotyczy sytuacji, w której pojawia się dodatkowa treść po interakcji użytkownika – np. po:

- najechaniu kursorem myszy (hover),
- ustawieniu focusa klawiaturą (np. Tab),
- lub po dotknięciu palcem (na ekranie dotykowym).

Jeśli taka treść nie jest utrzymywana stale (np. nie kliknięta), ale pokazuje się tymczasowo, to:

- musi dać się zamknąć,
- musi być utrzymana (czyli nie znika od razu po przesunięciu kursora na nią),

- nie może znikać automatycznie, chyba że użytkownik ją sam zamknie lub wykona inny celowy krok.

Podczas audytowania nie stwierdzono występowania elementów podlegających weryfikacji.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

Zasada 2: Funkcjonalność

Wszystkie komponenty interfejsu użytkownika i nawigacja muszą być możliwe do użycia.

2.1.1 Dostępność przez klawiaturę – Poziom A

To kryterium mówi, że wszystkie funkcje i treści strony internetowej muszą być dostępne przy użyciu samej klawiatury, bez konieczności korzystania z myszy. Każda funkcjonalność dostępna dla użytkownika (np. kliknięcie, otwarcie, przesłanie, zmiana ustawienia) musi być osiągalna przez klawiaturę – bez potrzeby korzystania z gestów myszą, przeciągania, klików czy dotyku.

Nie wszystkie elementy dają się obsłużyć z poziomu klawiatury:





Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Używaj semantycznych elementów HTML:

- `<a href="">`, `<button>`, `<input>` – automatycznie obsługują klawiaturę i focus,
- Unikaj robienia „przycisków” z `div` lub `span` – chyba że naprawdę musisz, i wtedy:
 - Dodaj `tabindex="0"`,
 - Obsłuż `keydown` dla Enter i Space,
 - Dodaj `role="button"` (jeśli to konieczne dla dostępności semantycznej).

2.1.2 Brak pułapek klawiaturowych – Poziom A

To kryterium wymaga, aby użytkownik poruszający się klawiaturą mógł swobodnie przechodzić między wszystkimi elementami strony.

Jeśli użytkownik dostanie się do jakiegoś komponentu (np. popupu, modala, menu, rozwijanego formularza), to musi mieć możliwość z niego wyjść – również przy pomocy klawiatury.

Podczas audytowania nie stwierdzono występowania elementów zawierających pułapki klawiatury.

Wynik audytu: SPEŁNIA

2.1.4 Skróty klawiaturowe – Poziom A

To kryterium mówi, że jeśli interfejs użytkownika zawiera skróty klawiaturowe oparte na pojedynczych znakach (np. literach, cyfrach, symbolach), to musi istnieć możliwość ich kontrolowania – aby nie przeszkadzały użytkownikom w korzystaniu z urządzeń wspomagających, np. ekranów dotykowych czy technologii asystujących (np. dyktowania głosem, sterowania wzrokiem).

Podczas audytowania nie wykazano wdrożenia właściwych skrótów klawiaturowych.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Wprowadź ustawienia skrótów klawiaturowych:

- Strona powinna oferować użytkownikowi panel konfiguracji skrótów – np. lista skrótów z możliwością ich zmiany, dezaktywacji lub przełączenia w tryb „wymaga Ctrl/Alt”.

Dodaj logikę ograniczającą zasięg skrótu:

- Funkcja działa tylko wtedy, gdy aktywny focus jest np. na wiadomości.
- Nie stosuj globalnych eventów `document.onkeypress` dla pojedynczych znaków.

Stosuj klawisze modyfikujące jako domyślne (Ctrl, Alt, Shift):

- Ctrl + S, Alt + R – są w pełni dopuszczalne.

2.2.1 Ograniczenie czasu – Poziom A

To kryterium dotyczy sytuacji, w których użytkownik musi zareagować w określonym czasie – np. wypełnić formularz, kliknąć przycisk, odświeżyć sesję, obejrzeć zawartość przed wygaśnięciem.

Jeśli strona internetowa wymusza limit czasu, to użytkownik musi mieć możliwość:

- Wyłączenia tego limitu,
- Dostosowania limitu do swoich potrzeb,
- Przedłużenia limitu (np. „Czy chcesz kontynuować?”).

Podczas weryfikacji nie stwierdzono elementów podlegających pod to kryterium.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

2.2.2 Pauza, zatrzymanie, ukrycie – Poziom A

To kryterium dotyczy treści dynamicznej, czyli elementów na stronie, które się ruchają, przewijają, migają lub automatycznie zmieniają bez interwencji użytkownika. Jeśli na stronie pojawia się ruchomy, migający, przewijający

się lub automatycznie zmieniający element trwający dłużej niż 5 sekund, to użytkownik musi mieć możliwość:

- Zatrzymania tego elementu,
- Wstrzymania go (pauzy),
- Ukrycia go.

Podczas weryfikacji nie stwierdzono elementów podlegających pod to kryterium.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

2.3.1 Trzy błyski lub mniej – Poziom A

To kryterium dotyczy treści migających / błyskających (np. animacje, wideo, efekty graficzne).

Treść wizualna nie może błyskać częściej niż 3 razy w ciągu jednej sekundy, chyba że miganie mieści się w tzw. progu bezpieczeństwa (czyli jest na tyle niewielkie i nieinwazyjne, że nie zagraża użytkownikowi).

Podczas weryfikacji nie stwierdzono elementów podlegających pod to kryterium.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY

2.4.1 Możliwość pominięcia bloków – Poziom A

Na stronach internetowych często znajdują się powtarzające się bloki treści – jak menu, nagłówki, bannery, stopki. To kryterium mówi, że użytkownik musi mieć możliwość szybkiego pominięcia tych powtarzających się sekcji i przejścia bezpośrednio do głównej treści strony.

Weryfikacja nie wykazała funkcjonowania mechanizmu pomijającego.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Dodaj widoczny po focusie skip link:

```
<a href="#main-content" class="skip-link">Przejdź do treści głównej</a>
```

Upewnij się, że link prowadzi do elementu z odpowiednim id:

```
<main id="main-content"> ... </main>
```

Ukryj skip link wizualnie, ale pokaż po focusie:

2.4.2 Tytuł strony – Poziom A

To kryterium mówi, że każda strona internetowa musi mieć unikalny, opisowy tytuł, który informuje użytkownika o jej zawartości lub celu.

Strona internetowa musi mieć tytuł (<title>) w znaczniku <head>, który:

- jest krótki, ale informatywny,
- odróżnia się od innych stron,
- pomaga użytkownikowi zorientować się, gdzie się znajduje.
- wspiera orientację w nawigacji i pozwala odróżnić ją od innych stron w witrynie?

```
!-- This site is optimized with the Yoast SEO plugin v24.7 - https://yoast.com/wordpress/
<title>TUZ Ubezpieczenia - Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych - TUZ.pl</title><link rel="canonical" href="https://tuz.pl/" />
<meta name="description" content="Ubezpieczenie OC i AC, ubezpieczenia osobowe, ubezpieczenia firmowe" />
```

```
!-- This site is optimized with the Yoast SEO plugin v24.7 - https://yoast.com/wordpress/
<title>Ubezpieczenia Firmy - Oferta dla Firm | TUZ.pl</title><link rel="preload" href="https://tuz.pl/" />
<meta name="description" content="Odkryj ofertę ubezpieczeń dla firm na TUZ.pl - ubezpieczenia firmowe, ubezpieczenia OC i AC, ubezpieczenia osobowe" />
```

Strona posiada indywidualny <title> dla każdej podstrony.

Wynik audytu: SPEŁNIA

2.4.3 Kolejność fokusu – Poziom A

To kryterium dotyczy kolejności, w jakiej użytkownik przechodzi między elementami interaktywnymi na stronie za pomocą klawiatury (np. Tab, Shift + Tab, Enter, Esc).

Gdy użytkownik porusza się po stronie za pomocą klawiatury, kolejność fokusowanych elementów musi być logiczna i intuicyjna – czyli zgodna z wizualnym układem treści oraz strukturą znaczeniową strony.

Podobnie jak podczas weryfikacji kryterium 1.3.1 i 1.3.2 wynik audytu nie jest zadowalający.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

- Buduj HTML zgodnie z logiczną strukturą:
- Kolejność elementów w kodzie = kolejność nawigacji klawiaturą,
- Elementy wizualnie umieszczone „wyżej” powinny być wcześniej w DOM.

2.4.4 Cel linku (w kontekście) – Poziom A

To kryterium wymaga, aby cel każdego linku był zrozumiały na podstawie samego linku lub jego kontekstu (czyli np. otaczającego tekstu, nagłówka, komórki tabeli itd.).

Użytkownik powinien wiedzieć, dokąd prowadzi dany link, bez konieczności jego kliknięcia – i to niezależnie od formy odbioru, także gdy linki są przeglądane jako lista (np. w czytniku ekranu).

Należy poprawić kontekst przycisków, poprzez dokładne opisanie celu w alt

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Używaj opisowych tekstów linków:

- zamiast:

```
<a href="/oferta">Kliknij tutaj</a>
```

lepiej:

```
<a href="/oferta">Zobacz naszą ofertę</a>
```

Jeśli musisz użyć ogólnego tekstu (np. „Czytaj więcej”) – zapewnij kontekst:

- Umieść link bezpośrednio pod nagłówkiem lub w strukturze, która jednoznacznie go opisuje (np. w karcie bloga z tytułem i wstępem).

Używaj aria-label, jeśli linkiem jest np. sama ikona:

```
<a href="/koszyk" aria-label="Przejdź do koszyka">
```

```
<svg>...</svg>
```

```
</a>
```

2.4.5 Wiele sposobów – Poziom AA

To kryterium mówi, że użytkownik powinien mieć możliwość odnalezienia konkretnej strony lub treści w serwisie na co najmniej dwa sposoby – z wyjątkiem sytuacji, gdy dana strona jest częścią procesu (np. formularza krok po kroku). Na stronie internetowej muszą istnieć co najmniej dwa różne sposoby dotarcia do danej informacji lub podstrony, na przykład:

Nawigacja główna + wyszukiwarka,

Mapa strony + spis kategorii,

Linki wewnętrzne + breadcrumbs,

Co prawda, istnieje mapa strony, niemniej jednak przy tak rozległym serwisie przydałaby się wyszukiwarka

Wynik audytu: CZĘŚCIOWO SPEŁNIA

2.4.6 Nagłówki i etykiety – Poziom AA

To kryterium wymaga, aby nagłówki i etykiety (np. w formularzach) były opisowe, zrozumiałe i adekwatne do swojej funkcji lub zawartości.

Każdy nagłówek oraz każda etykieta powinny jasno i jednoznacznie informować o treści sekcji lub funkcji, której dotyczą.

W wyniku audytu stwierdzono liczne nieprawidłowości, głównie w obrębie formularzy



The screenshot shows a web form with the following elements:

- Input field: "Seria i numer polisy*" with a placeholder "|".
- Input field: "Imię i nazwisko*".
- Input field: "PESEL/REGON*".
- Input field: "Numer telefonu".
- Input field: "Adres e-mail*".
- Buttons on the right: "Zgłoś szkodę" (dark blue), "Zgłoś szkodę NN" (light blue), and "Sieć naprawcza 1" (light blue).
- Form controls at the bottom: "Przyczyna rezygnacji" with radio buttons for "Wypowiedzenie automatycznego odnowienia polisy" and "Mówienie o rezygnacji z polisy".
- Footer: A yellow speech bubble icon with a red circle containing the number "8".

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Dla nagłówków:

- Używaj nagłówków, które krótko i jasno opisują zawartość sekcji:

```
<h2>Dane kontaktowe</h2>
```

```
<p>Znajdziesz tu adres, telefon i godziny otwarcia...</p>
```

Dla etykiet formularzy:

- Każde pole powinno mieć label, np.:

```
<label for="email">Adres e-mail</label>
```

```
<input id="email" name="email" type="email">
```

Dla przycisków, ikon i linków z ikonami:

- Dodaj atrybut *aria-label*, np.:

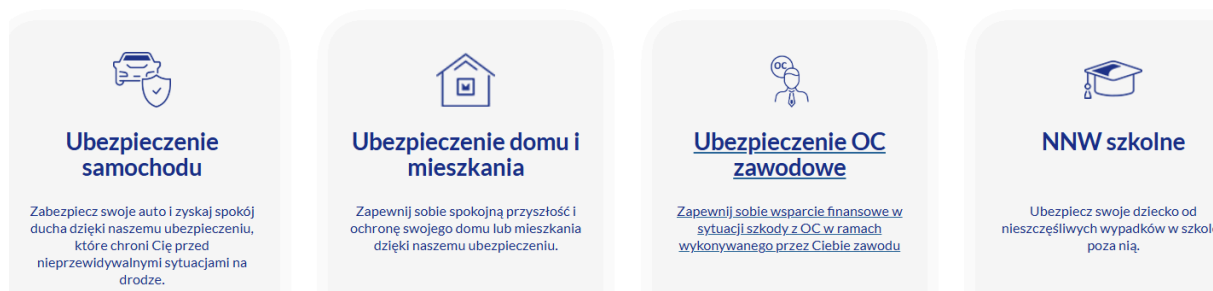
```
<button aria-label="Zamknij okno">×</button>
```

2.4.7 Widoczny fokus – Poziom AA

To kryterium mówi, że każdy element interaktywny, który może uzyskać fokus (czyli być aktywowany lub wybrany klawiaturą), musi wizualnie pokazywać, że jest w danym momencie aktywny. Gdy użytkownik nawigujący klawiaturą (np. Tab) przechodzi przez elementy na stronie, musi wiedzieć, gdzie aktualnie się znajduje – np. za pomocą obramowania, podświetlenia, zmiany koloru lub cienia.

Widoczność fokusu została zakwestionowana w pkt 1.4.11

Niewidoczny fokus na elemencie “szukaj”



Niewystarczający fokus dla całej strony podczas używania przeglądarki Chrome.

Dla przykładu: Widoczny na screenie fokus obejmuje trzeci kafelek tj. Ubezpieczenie OC zawodowe – jest to jedynie mało widoczne podkreślenie.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Zadbaj o wyraźny focus

Nie polegaj tylko na outline: none;

Dodaj styl np. outline: 2px solid #000 lub box-shadow z kontrastem.

Testuj z użyciem narzędzi:

WebAIM Contrast Checker – dla tekstów i nietekstowych elementów,

DevTools (np. Chrome > Accessibility) – inspekcja koloru focusa i ramek.

Nie polegaj tylko na kolorze – użyj też kształtu, cienia, obramowania.

2.5.1 Gesty wskazujące – Poziom A

To kryterium mówi, że jeśli jakaś funkcja strony/aplikacji wymaga złożonego gestu – np.:

- przeciągania (drag & drop),

- uszczypnięcia (pinch-to-zoom),
- obracania dwoma palcami (rotate),

To musi istnieć alternatywna metoda, która pozwala wykonać tę samą akcję za pomocą prostego kliknięcia lub stuknięcia (tap / click) – czyli bez potrzeby wykonywania skomplikowanego gestu. To znaczy, że wszystkie funkcje sterowane gestami złożonymi muszą mieć prostą alternatywę dostępną dla każdego.

W wyniku audytowanych stron nie stwierdzono obecności elementów podlegających weryfikacji danego kryterium.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY.

2.5.2 Rezygnacja z gestu – Poziom A

To kryterium dotyczy sytuacji, w których użytkownik naciska, dotyka lub przeciąga element na stronie. Funkcja wywołana gestem (np. kliknięcie, dotknięcie, przeciągnięcie) nie może wykonać się natychmiast w momencie naciśnięcia – użytkownik musi mieć możliwość:

1. anulowania akcji przed jej zakończeniem,
2. potwierdzenia działania (np. przez puszczenie przycisku),
3. lub funkcja może się wykonać dopiero po zakończeniu gestu, np. po mouseup, touchend, a nie mousedown.

W wyniku audytowanych stron nie stwierdzono obecności elementów podlegających weryfikacji danego kryterium.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY.

2.5.3 Etykieta w nazwie – Poziom A

To kryterium dotyczy zgodności między wizualną etykietą elementu interaktywnego a jego nazwą dostępnościową (czyli tym, co „słyszy” użytkownik czytnika ekranu lub wypowiada użytkownik sterujący głosem).

Jeśli element ma widoczną etykietę tekstową (np. „Szukaj”), to ta sama fraza (lub jej część) musi być zawarta w nazwie dostępnościowej – czyli np. w aria-label, alt, title, nazwie przycisku itp. Innymi słowy: to, co użytkownik widzi na ekranie, powinno odpowiadać temu, co „słyszy” lub „mówi”.

Co do zasady wykonany audyt nie stwierdził niezgodności w obrębie niniejszego kryterium.

Wynik audytu: SPEŁNIA

2.5.4 Aktywacja ruchem – Poziom A

To kryterium dotyczy funkcji, które można uruchomić poprzez fizyczny ruch urządzenia (np. potrząsanie, przechylanie, obracanie, gesty wykonywane przed kamerą itp.)

Jeśli jakaś funkcjonalność może być uruchamiana ruchem urządzenia, to musi istnieć alternatywny sposób aktywacji tej funkcji bez ruchu, np. poprzez przycisk, kliknięcie, gest ekranowy lub komendę głosową. Dodatkowo – jeśli aktywacja ruchem jest dostępna, ale nie wymagana, to użytkownik musi mieć możliwość jej wyłączenia (chyba że ruch jest niezbędny do działania urządzenia – np. krokomierz).

W wyniku audytowanych stron nie stwierdzono obecności elementów podlegających weryfikacji danego kryterium.

Wynik audytu: NIE DOTYCZY.

Zasada 3: Zrozumiałość

Należy tworzyć treści możliwe do odczytania i zrozumienia.

3.1.1 Język strony – Poziom A

To kryterium mówi, że język główny dokumentu (strony internetowej) musi być zdefiniowany programowo, aby technologie wspomagające mogły go prawidłowo rozpoznać i zastosować odpowiednią wymowę, intonację oraz gramatykę. Każda strona internetowa musi określać język domyślny całej treści za pomocą atrybutu lang w znaczniku <html>.

```
1 <!DOCTYPE html>  
2 <html lang="pl-PL">  
3 <head><meta charset="UTF-8"><script>if(navigator.userAgent.match(/MSIE
```

Wynik audytu: SPEŁNIA

3.1.2 Język fragmentów treści – Poziom AA

To kryterium mówi, że jeśli wewnątrz dokumentu pojawiają się fragmenty w innym języku niż język strony, to muszą one być wyraźnie oznaczone odpowiednim atrybutem lang.

Fragmenty tekstu w innym języku niż język główny dokumentu muszą mieć określony język lokalny – tak, aby czytniki ekranu, tłumacze i inne narzędzia mogły odpowiednio go rozpoznać i przetworzyć.

Co do zasady, wykonany audyt nie stwierdził niezgodności w obrębie niniejszego kryterium. Podczas weryfikacji czytnikiem ekranu – np. fraza “polityka cookies” odczytywana jest prawidłowo.

Wynik audytu: SPEŁNIA

3.2.1 Po otrzymaniu fokusu (Poziom A)

To kryterium mówi, że gdy element interfejsu otrzymuje fokus (czyli staje się aktywny – np. po naciśnięciu Tab), nie może automatycznie wywołać istotnej zmiany na stronie, jeśli użytkownik jeszcze nie wykonał żadnej akcji.

Samo przejście fokusem (np. klawiaturą) przez element nie powinno:

- przekierowywać na inną stronę, otwierać okienek,
- wysyłać formularzy,
- zmieniać treści w istotny sposób.

Co do zasady, wykonany audyt nie stwierdził niezgodności w obrębie niniejszego kryterium.

Wynik audytu: SPEŁNIA

3.2.2 Zmiana po wejściu danych – Poziom A

To kryterium mówi, że jeśli użytkownik zmienia wartość w polu formularza (np. zaznacza coś na liście, wpisuje dane, wybiera coś z dropdowna), to nie powinno to automatycznie uruchamiać jakiegokolwiek istotnej zmiany na stronie – chyba że użytkownik został o tym wcześniej poinformowany, albo zmiana została wyraźnie potwierdzona przez użytkownika (np. przez kliknięcie przycisku „Wyślij”). Chodzi o to, by użytkownik zachował kontrolę nad procesem – i żeby nic nie zmieniało się „samo” tylko dlatego, że kliknął coś w formularzu.

Już samo wybranie rodzaju szkody przeładowuje pozostałe pola bez ostrzeżenia, czy dania możliwości zatwierdzenia zmiany:

Rodzaj szkody: Szkoda na mieniu

Zgłoszenie szkody na mieniu

Zgłoszenie z polisy: -- Wybierz --

Seria polisy TUZ:

Zgłoś szkodę

Zgłoś szkodę NNW

Sieć naprawcza TUZ

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Unikaj automatycznych akcji wywoływanych przez *onchange*, *oninput*, *onselect* bez potwierdzenia:

Zamiast:

```
<select onchange="submitForm()">
```

użyj:

```
<select id="kategoria">
```

```
<option value="1">Kategoria 1</option>
```

```
<option value="2">Kategoria 2</option>
```

```
</select>
```

```
<button type="submit">Zastosuj</button>
```

Jeśli zmiana musi być automatyczna – uprzedź użytkownika:

- Dodaj opis „Zmiana kategorii spowoduje przeładowanie strony.”

W SPA/JS:

- Rozważ opóźnienie działania do momentu zatwierdzenia (np. kliknięcia lub Enter), albo wyświetl komunikat: „Zmieniono, kliknij Zastosuj”.

3.2.3 Spójna nawigacja (Poziom AA)

To kryterium mówi, że jeśli elementy nawigacyjne (np. menu, wyszukiwarka, linki nawigacyjne) powtarzają się na różnych stronach witryny, to powinny być prezentowane w tej samej kolejności i formie – o ile użytkownik ich nie zmodyfikuje samodzielnie (np. rozwijając menu, filtrując, logując się). Chodzi o przewidywalność i spójność – użytkownik, który zapamięta układ menu lub elementów na stronie głównej, powinien widzieć je w tym samym miejscu i porządku także na podstronach.

Na wszystkich stronach serwisu powtarzające się elementy nawigacyjne (np. główne menu, stopka) co do zasady pojawiają się w tej samej kolejności i lokalizacji breadcrumbs, tak aby użytkownik mógł łatwo zorientować się w strukturze strony i poruszać się po niej, na ile to możliwe, intuicyjnie.

Wynik audytu: SPEŁNIA

3.2.4 Spójna identyfikacja (Poziom AA)

To kryterium mówi, że jeśli jakiś element lub komponent pełni tę samą funkcję w różnych miejscach serwisu, to powinien być zawsze identyfikowany w taki sam sposób – czyli mieć taką samą nazwę, ikonę, etykietę czy zachowanie. Chodzi o to, by użytkownik rozpoznawał

powtarzające się funkcje i nie musiał się ich uczyć od nowa na każdej stronie.

Wszystkie audytowane podstrony zawierają powtarzające się elementy interfejsu, które pełnią tę samą funkcję (np. przyciski, linki, pola formularzy), są one identyfikowane w taki sam sposób – czyli mają tę samą etykietę tekstową, nazwę dostępną (*aria-label*, *alt*) oraz spójne zachowanie na wszystkich podstronach.

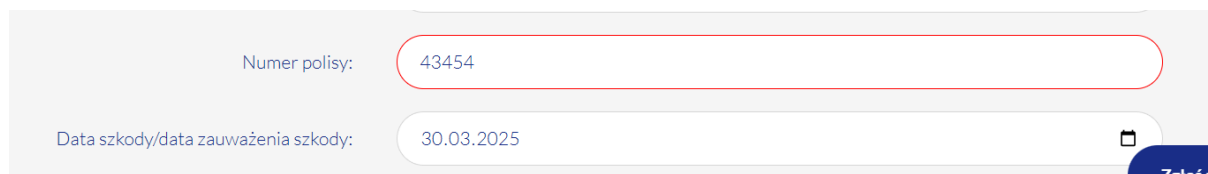
Wynik audytu: SPEŁNIA

3.3.1 Identyfikacja błędu – Poziom A

To kryterium mówi, że jeśli użytkownik popełni błąd podczas interakcji ze stroną – na przykład w formularzu – to błąd ten musi zostać zidentyfikowany i opisany w sposób zrozumiały, tak aby użytkownik:

- wiedział, które pole zawiera błąd,
- rozumiał, na czym polega błąd,
- mógł go poprawić bez zgadywania.

Chodzi o zapewnienie czytelnej, widocznej i dostępnej informacji zwrotnej, gdy coś pójdzie nie tak.



Numer polisy:	43454
Data szkody/data zauważenia szkody:	30.03.2025

Brak opisu błędu, identyfikacja jedynie na podstawie koloru. Problem dotyczy wielu spośród formularzy na stronie.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Wyświetl komunikaty błędów obok lub pod polem, którego dotyczą:

```
<label for="email">Adres e-mail</label>
```

```
<input id="email" name="email" aria-describedby="email-error">
```

```
<span id="email-error" class="error">Wprowadź poprawny adres e-mail.</span>
```

Zadbaj, by komunikat był widoczny wizualnie i dostępny semantycznie (np. przez *aria-describedby* lub *aria-live*).

Używaj prostego i zrozumiałego języka:

- „Hasło musi mieć co najmniej 8 znaków”
- „Wystąpił błąd walidacji pola #002”

3.3.2 Etykiety lub instrukcje – Poziom A

To kryterium mówi, że jeśli użytkownik ma coś wpisać, wybrać, zaznaczyć lub przesłać, to musi otrzymać jasną informację, co dokładnie powinien zrobić. Każde pole, przycisk czy interakcja powinny być zrozumiałe dzięki etykiecie lub instrukcji (tekstowej lub graficznej).

Czy Poszkodowany występował z tytułu kosztów leczenia, rehabilitacji, zakupu środków pomocniczych i ortopedycznych do innego Podmiotu w tym do innego Zakładu Ubezpieczeń?

Nie

Zgłoś szkodę

Czy Poszkodowany otrzymał zwrot środków z tytułu kosztów leczenia, rehabilitacji, zakupu środków pomocniczych i ortopedycznych od innego podmiotu w tym od innego Zakładu Ubezpieczeń? / Czy inne Podmioty bądź inne Zakłady Ubezpieczeń zrefundowały zgłoszone koszty leczenia Poszkodowanemu?

Tak

Zgłoś szkodę NNV

Czy Poszkodowany zamierza wystąpić tytułu kosztów leczenia, rehabilitacji, zakupu środków pomocniczych i ortopedycznych do innego Podmiotu w tym do innego Zakładu Ubezpieczeń?

—Proszę wybrać opcję—

Sieć naprawcza TL

Opis obrazów:

Instrukcje i objaśnienia nie są dostępne dla czytników ekranu. Bez względu na rodzaj formularza i sposób wprowadzonych objaśnień – są one nie użyteczne z punktu widzenia niniejszego kryterium.

Przyczyna rezygnacji

☒ Wypowiedzenie automatycznego odnowienia polisy

☐ Wypowiedzenie po zakupie pojazdu

☐ Wypowiedzenie podwójnego ubezpieczenia po automatycznym

Możesz to zrobić najpóźniej dzień przed końcem trwania ubezpieczenia pojazdu (art. 28 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych).

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Zastosuj etykiety HTML (`<label for="...">`) dla każdego pola:

```
<label for="email">Adres e-mail</label>
```

```
<input id="email" name="email" type="email">
```

Dodaj krótką instrukcję, jeśli pole ma specjalne wymagania:

```
<label for="haslo">Hasło</label>
```

```
<input id="haslo" type="password" aria-describedby="instr-haslo">
```

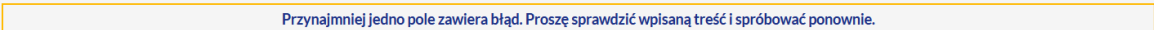
```
<p id="instr-haslo">Hasło musi mieć co najmniej 8 znaków, w tym cyfrę.</p>
```

Nie polegaj tylko na placeholderach – nie są dostępne dla wszystkich użytkowników. Używaj `aria-label` lub `aria-labelledby` w komponentach niestandardowych (np. ikonach, przełącznikach).

3.3.3 Sugestie dotyczące błędów – Poziom AA

To kryterium mówi, że jeśli użytkownik popełni błąd podczas wprowadzania danych, a system może zaproponować sposób naprawy błędu, to powinien to zrobić.

Nie wystarczy tylko powiedzieć, że coś jest nie tak – należy także wyjaśnić, co zrobić, by to poprawić.



Przynajmniej jedno pole zawiera błąd. Proszę sprawdzić wpisaną treść i spróbować ponownie.

Brak dokładnej informacji ze wskazaniem jak prawidłowo wypełnić pole.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Dodaj konkretną i pomocną informację o błędzie i jego naprawie:

```
<label for="email">Adres e-mail</label>
```

```
<input id="email" name="email" type="email"
aria-describedby="email-error">
```

```
<span id="email-error" class="error">Wprowadź e-mail w formacie:
jan@przyklad.pl</span>
```

Dostosuj komunikaty do rodzaju pola i walidacji:

- Hasło za krótkie? Powiedz: „Hasło musi mieć co najmniej 8 znaków”
- Nie wypełniono pola? „To pole jest wymagane – wpisz swoje imię”

Stosuj dostępne techniki oznaczania błędów:

- `aria-describedby` – do powiązania komunikatu z polem,

- role="alert" – do ogólnych komunikatów globalnych.

3.3.4 Zapobieganie błędom – Poziom AA

To kryterium dotyczy sytuacji, gdy użytkownik wysyła, zatwierdza lub modyfikuje dane, których skutki mogą być:

- prawnie wiążące (np. podpisywanie umowy),
- finansowo istotne (np. płatność, złożenie zamówienia),
- trudne lub niemożliwe do odwrócenia (np. usunięcie konta, edycja profilu, wysłanie ważnych danych).

W takich przypadkach należy zadbać o ochronę użytkownika – poprzez:

Możliwość sprawdzenia i edytowania danych przed wysłaniem,

Potwierdzenie, że użytkownik chce kontynuować,

Możliwość anulowania lub poprawienia danych po przesłaniu.

Podczas audytowania pojawiają się informacje wskazujące na dodatkowe potwierdzenia ważnych procesów

Możliwość wypowiedzenia polisy ubezpieczeniowej regulowana jest przepisami prawa lub Ogólnymi Warunkami Ubezpieczeń. Najczęstsze powody rezygnacji (wraz z opisami) znajdziesz w poniższym formularzu. Jeżeli nie odnajdujesz na liście przyczyny swojej rezygnacji, wybierz opcję „Inna”. Pozostawienie numeru pozwala nam skontaktować się z Tobą w sprawie zgłoszenia i potwierdzić wolę zamknięcia polisy.

Wypełnij formularz i przekaż go do naszego działu obsługi klienta.

dla celów marketingu bezpośredniego.

POWRÓT

Aby wystawić polisę pobierz Kartę produktu, OWU i Formularz informacyjny

POBIERZ KARTĘ PRODUKTU, OWU I FORMULARZ INFORMACYJNY

KUPUJĘ Z OBOWIĄZKIEM ZAPŁATY

to jednak nie wyczerpują one wymogu niniejszego kryterium, Klient nie ma możliwości zatwierdzenia wprowadzonych danych w podsumowaniu, czy ostatecznego komunikatu o nieodwracalności zgłoszenia.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Dodaj podsumowanie przed wysłaniem:

```
<h2>Sprawdź swoje dane:</h2>
```

```
<ul>
```

```
<li>Imię: Jan</li>
```

```
<li>Adres: ul. Przykładowa 1</li>
```

```
<li>E-mail: jan@example.com</li>
```

```
</ul>
```

```
<button>Potwierdź i wyślij</button>
```

Pokaż komunikat z potwierdzeniem:

- „Czy na pewno chcesz przesłać formularz?”
- „Ta operacja jest nieodwracalna. Kontynuować?”

Zaproponuj możliwość cofnięcia lub edycji:

- Link „Edytuj dane” przed ostatecznym zatwierdzeniem,
- Przycisk „Cofnij zgłoszenie” (np. przez określony czas).

Zasada 4 – Solidność

Twórz treści solidnie, aby mogły być skutecznie interpretowane przez różne programy użytkownika, w tym technologie wspomagające.

Wytyczna 4.1 – Kompatybilność

Zapewnij jak największą zgodność z aktualnymi i przyszłymi programami użytkownika, w tym z technologiami asystującymi.

4.1.1 Poprawność kodu – Poziom A

To kryterium mówi, że kod strony musi być poprawnie zbudowany składniowo, aby technologie wspomagające (np. czytniki ekranu) mogły go bez problemu zinterpretować. Strona powinna używać prawidłowej składni HTML/XHTML, zgodnej z zasadami języka znaczników:

Raport z walidatora wskazuje na liczne elementy do poprawy:

Errors (31) · [Hide all errors](#) · [Show all errors](#)

- 1 ☒ Bad value `rocketlazyloadscript` for attribute `type` on element `script`: Subtype missing. (11)
- 2 ☒ Element `script` must not have attribute `async` unless attribute `src` is also specified or unless attribute `type` is specified with value `module`. (2)
- 3 ☒ CSS: `contain-intrinsic-size`: Property `contain-intrinsic-size` doesn't exist.
- 4 ☒ Element `script` must not have attribute `defer` unless attribute `src` is also specified. (5)
- 5 ☒ Bad start tag in `img` in `noscript` in `head`.
- 6 ☒ An `img` element must have an `alt` attribute, except under certain conditions. For details, consult [guidance on providing text alternatives for images](#).
- 7 Stray end tag `<img>`. (2) · [Hide all](#) · [Show all](#)
 - 7.1 ☒ Stray end tag `noscript`.
 - 7.2 ☒ Stray end tag `head`.
- 8 Element `<img>` not allowed as child of element `head` in this context. (Suppressing further errors from this subtree.) (4) · [Hide all](#) · [Show all](#)
 - 8.1 ☒ Element `style` not allowed as child of element `body` in this context. (Suppressing further errors from this subtree.) (3)
 - 8.2 ☒ Element `style` not allowed as child of element `noscript` in this context. (Suppressing further errors from this subtree.)
- 9 ☒ Attribute `name` not allowed on element `meta` at this point.
- 10 ☒ Element `meta` is missing one or more of the following attributes: `itemprop`, `property`.
- 11 ☒ Start tag `body` seen but an element of the same type was already open.
- 12 ☒ Cannot recover after last error. Any further errors will be ignored.

Warnings (14) · [Hide all warnings](#) · [Show all warnings](#)

- 1 ☒ The `type` attribute for the `style` element is not needed and should be omitted. (7)
- 2 ☒ The `type` attribute is unnecessary for JavaScript resources. (7)

Info messages (35) · [Hide all info messages](#) · [Show all info messages](#)

- 1 ☒ Trailing slash on void elements has no effect and interacts badly with unquoted attribute values. (35)

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Zadbać o poprawne zamykanie i zagnieżdżanie tagów:

```
<ul>
<li>Pozycja 1</li>
<li>Pozycja 2</li>
</ul>
```

Upewnij się, że każde id jest unikalne na całej stronie.

Sprawdzaj komponenty generowane dynamicznie (np. przez JS) – one też muszą być poprawne składniowo.

4.1.2 Nazwa, rola, wartość – Poziom A

To kryterium mówi, że wszystkie elementy interfejsu użytkownika (np. przyciski, pola formularzy, suwaki, przełączniki) muszą być tak zbudowane, aby:

- miały określoną nazwę (*name*) – czyli widoczny lub dostępny opis funkcji,
- miały określoną rolę (*role*) – np. przycisk, pole wyboru, nagłówek, zakładka,
- miały zaktualizowaną wartość (*value*) – czyli stan komponentu (np. zaznaczony/niezaznaczony, rozwinięty/zwinięty).

Kluczowe jest to, aby technologie asystujące (np. czytniki ekranu) mogły te informacje rozpoznać programowo.

W wyniku audytowania okazuje się, że liczne przyciski i ikony nie posiadają opisowych etykiet ani atrybutów *aria-label*, co uniemożliwia ich interpretację przez czytniki ekranu.

W formularzach niektóre pola nie są powiązane z etykietami (*<label for="...">*), a wartości *autocomplete* są pomijane lub niepoprawne.

Brakuje dostępnych opisów błędów formularzy (3.3.1), co oznacza, że użytkownik korzystający z technologii wspomagających nie zostaje poinformowany o zmianie wartości lub stanu komponentu.

W wielu miejscach występuje brak odpowiedniego wskazania stanu fokusu (1.4.11, 2.4.7), przez co rola aktywnych elementów nie jest jednoznacznie czytelna z perspektywy interakcji klawiaturowej i dostępności semantycznej. Brak logicznej struktury nagłówków i kolejności nawigacji (1.3.1, 2.4.3) dodatkowo utrudnia użytkownikom ustalenie roli elementów w kontekście całej strony.

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Dla komponentów niestandardowych:

Dodaj ręcznie:

- *role* – określa typ komponentu (np. *role="button"*, *role="tab"*),
- *aria-label* lub *aria-labelledby* – dostarcza nazwę,
- *aria-checked*, *aria-selected*, *aria-expanded*, *aria-hidden*, *aria-disabled* – opisują stan.

Przykład poprawnego przycisku-ikony:

```
<button aria-label="Zamknij okno">
```

```
<svg aria-hidden="true" ...></svg>
```

```
</button>
```

Przykład niestandardowego komponentu:

```
<div role="switch" aria-checked="true" tabindex="0" aria-label="Tryb  
ciemny"></div>
```

Upewnij się, że stan (*value*) jest dynamicznie aktualizowany – np. za pomocą JS.

4.1.3 Komunikaty statusowe – Poziom AA

To kryterium mówi, że jeśli na stronie pojawia się komunikat o zmianie stanu (np. wysłano formularz, wystąpił błąd, trwa ładowanie, produkt został dodany do koszyka), to użytkownik powinien zostać o tym poinformowany także programowo, bez konieczności przenoszenia fokusu. Czytniki ekranu powinny automatycznie ogłosić zmianę, nawet jeśli użytkownik nie nawiguje do tego miejsca.

Niestety ale formularze nie zwracają komunikatów dostępnych dla czytników ekranu, ani podczas przenoszenia się fokusem na kolejne pole, ani podczas próby ostatecznego wysłania formularza.



Seria i numer polisy:	werff
Adres e-mail:	4rrf
Data szkody:	dd . mm . rrrr
Przyczyna:	—Proszę wybrać opcję—
Okoliczności zdarzenia:	

Wynik audytu: NIE SPEŁNIA

Jak spełnić to kryterium?

Oznacz kontener z komunikatem odpowiednim atrybutem:

Dla informacji ogólnych (np. sukces, załadowano dane):

```
<div role="status" aria-live="polite">
```

Produkt został dodany do koszyka.

`</div>`

Dla komunikatów błędów lub krytycznych (np. błąd logowania):

`<div role="alert" aria-live="assertive">`

Nieprawidłowe hasło. Spróbuj ponownie.

`</div>`

Nie wymagaj przeniesienia fokusu – komunikat powinien zostać ogłoszony automatycznie.

Jeśli używasz JS do wstawiania treści, pamiętaj, aby aktualizacja faktycznie zmieniała DOM – inaczej czytnik jej nie zauważy.

Podsumowanie

Celem przeprowadzonego audytu było zidentyfikowanie barier utrudniających korzystanie z serwisu internetowego przez osoby z niepełnosprawnościami oraz weryfikacja zgodności z międzynarodowym standardem WCAG 2.1 na poziomie A i AA. Badanie miało charakter ekspercki i koncentrowało się na elementach kluczowych dla użytkownika – takich jak nawigacja, formularze, elementy interaktywne oraz dostępność treści.

Audyt został wykonany przy użyciu kombinacji automatycznych narzędzi testujących dostępność (np. Axe, Wave, Lighthouse), rozszerzeń przeglądarkowych oraz narzędzi deweloperskich (DevTools). Kluczową część analizy stanowiły testy manualne, które uwzględniały realne scenariusze użytkowania, w tym pełną obsługę klawiaturą oraz odczyt treści za pomocą czytnika ekranu NVDA. Sprawdzenie objęło zarówno wersję desktopową, jak i mobilną serwisu.

Weryfikacji poddano stronę główną oraz kluczowe podstrony, odpowiadające za realizację najważniejszych procesów – takich jak kontakt, zakup, pozyskiwanie informacji o ofercie, formularze kontaktowe oraz sekcje informacyjne. Taki wybór pozwolił skupić się na elementach mających największy wpływ na doświadczenie użytkowników i ryzyko wykluczenia cyfrowego.

Wykaz wyników zgodności z WCAG 2.1

Kryteria spełnione:

Język strony i fragmentów treści (3.1.1, 3.1.2)

Spójność nawigacji i identyfikacji elementów (3.2.3, 3.2.4)

Widoczność błędów zmysłowych i koloru (1.3.3, 1.4.1)

Możliwość obsługi bez pułapek klawiaturowych (2.1.2)

Kontrast tekstów (1.4.3), odstępy tekstowe (1.4.12), obrazy dekoracyjne

Etykieta w nazwie i alternatywa dla aktywacji ruchem (2.5.3, 2.5.4)

Kryteria częściowo spełnione:

Struktura semantyczna i mapa strony (1.3.1, 2.4.5)

Mechanizmy powiązań treści z kontekstem (2.4.4)

Kryteria niespełnione (istotne problemy dostępności):

Alternatywne teksty i etykiety (1.1.1, 4.1.2) – niepoprawne lub brakujące alt, aria-label, aria-labelledby

Brak logicznej kolejności i fokusu (1.3.2, 2.4.3, 2.4.7) – problematyczna nawigacja tabulatorem

Formularze (3.3.1, 3.3.2, 3.3.3, 3.3.4) – brak komunikatów, etykiet, walidacji i podsumowania

Brak widocznego skip linka (2.4.1) – uniemożliwia pominięcie powtarzalnych sekcji

Niepełna obsługa klawiaturą (2.1.1) – część elementów niedostępna bez myszy

Niewidoczny fokus, niski kontrast nietekstowy (1.4.11) – nieczytelna nawigacja

Problemy z reflow i skalowaniem (1.4.10, 1.4.4) – utrata funkcjonalności przy zoomie

Brak komunikatów statusowych (4.1.3) – użytkownik nie jest informowany o zmianach

Problemy z poprawnością kodu (4.1.1) – błędy HTML mogące zakłócać działanie technologii asystujących

Brak naprowadzania i sugestii przy błędach (3.3.3) – użytkownik nie wie, jak naprawić błąd

Nieprawidłowe zarządzanie zmianami stanu (3.2.2) – formularze zmieniają się bez potwierdzenia

Rekomendacje dalszych kroków

Priorytetowo należy zająć się kryteriami poziomu A – m.in. obsługa klawiaturą, formularze, tekst alternatywny, semantyka, nawigacja.

Poprawić strukturę i logikę kodu HTML – z naciskiem na zgodność DOM z wizualnym układem strony.

Wdrożyć pełne wsparcie dla czytników ekranu – poprzez poprawne zastosowanie atrybutów ARIA, widoczność fokusu oraz komunikaty dynamiczne.

Rozbudować formularze o pomocne etykiety i komunikaty błędów – wspierając użytkownika w całym procesie.

Wprowadzić skip link oraz poprawę kontrastu nietekstowego i widoczności fokusu.

Wszelkie dodatkowe pytania lub potrzebę konsultacji szczegółowych prosimy kierować na adres:

tomasz.mikiciuk@udigroup.pl