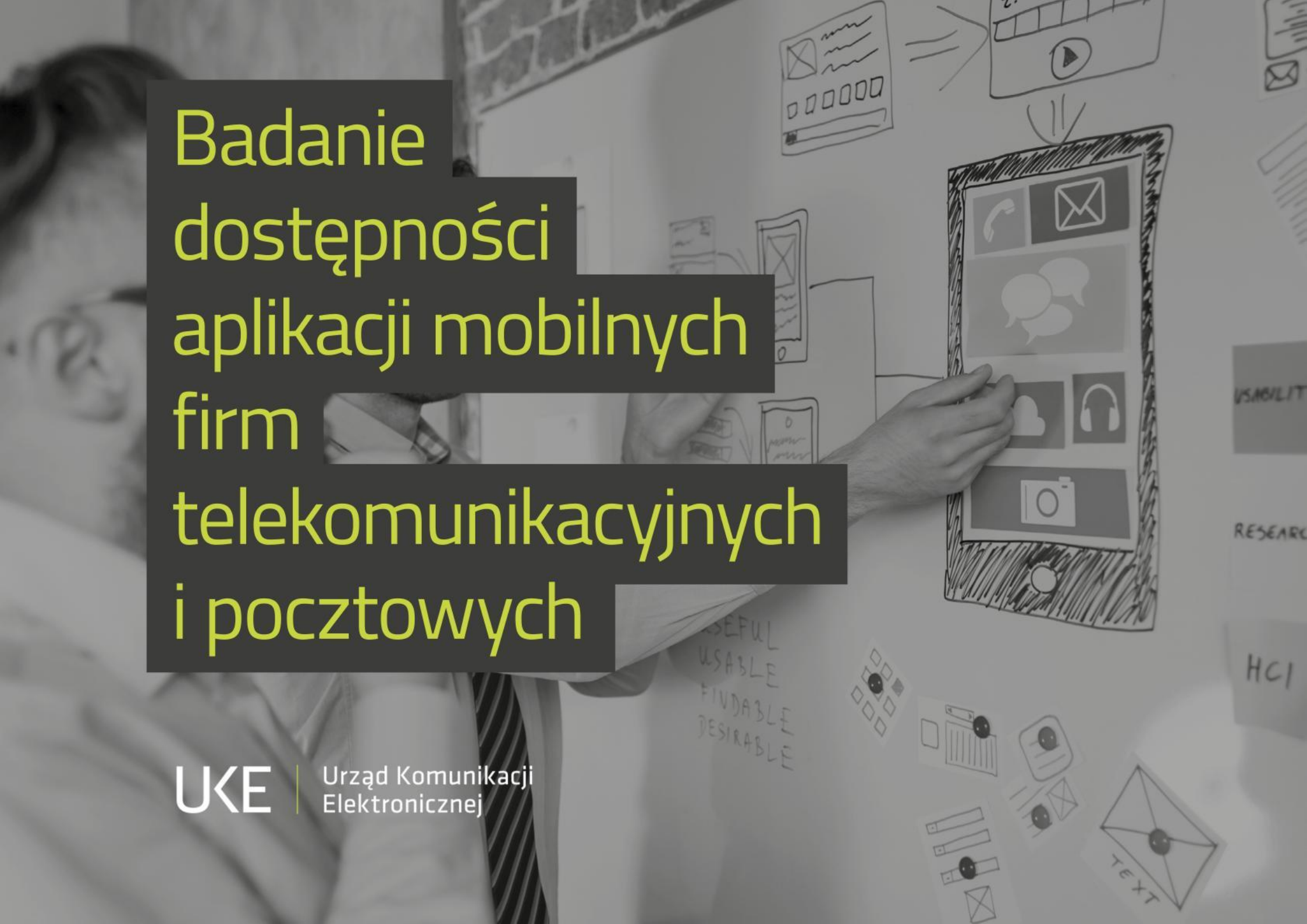


# Badanie dostępności aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych

UKE

Urząd Komunikacji  
Elektronicznej



## Spis treści

Wstęp	3
Badane aplikacje	5
Zadania i opisy badanych aplikacji	6
Punktacja	28
Ocena aplikacji	30
Podsumowanie	32



Wstep

Ranking dostępności aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych został opracowany w listopadzie 2021, przez firmę **SoftCream Software Sp. Z o.o.**, na podstawie zlecenia otrzymanego od Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

Raport jest wynikiem badań dostępności aplikacji mobilnych 20 firm telekomunikacyjnych i pocztowych.

Celem było przeprowadzenie badania dostępności i użyteczności stron internetowych, mobilnych stron internetowych oraz aplikacji przedsiębiorców telekomunikacyjnych i pocztowych.

Ranking aplikacji stworzono na podstawie badania z użytkownikami (konsultantami) polegającego na realizacji zadań w obrębie badanych serwisów przez osoby z niepełnosprawnościami (osoby: niewidoma, niedowidząca, głucha).


Konsultanci otrzymali konkretne zadania dla każdej ze stron internetowych oraz aplikacji mobilnych. Po wykonaniu wszystkich zadań, każdy z ekspertów przygotował raport, oceniający badane portale i aplikacje pod względem spełniania wymagań dostępności, wraz z określeniem napotkanych problemów oraz przy jakich elementach natrafiono na trudności.

Każdy z konsultantów przydzielił badanym portalom i aplikacjom oceny w skali od 1 do 10, które następnie po uśrednieniu stały się podstawą oceny rankingowej.

Ostatnim elementem jest raport rankingowy przygotowany przez ekspertów na podstawie ocen aplikacji mobilnych przygotowany przez konsultantów, agregujący wyniki tych działań.

## Badane aplikacje

1. Bezpieczna Rodzina lub Gdzie jest dziecko  
aplikacja dostępna u wszystkich 4 największych  
operatorów komórkowych (bezpieczeństwo).
2. Ratunek – aplikacja PLUSA TOPR, WOPR –  
aplikacja ratunkowa dla wypoczywających w  
górach i nad wodą
3. Czytelnia Orange – aplikacja Orange (rozrywka)
4. Telefon FCN – aplikacja Aiton Caldwell S.A.  
(usługi)
5. Multimedia GO – aplikacja Multimedia Polska S.A.  
(rozrywka)
6. Polsat News - najnowsze informacje i wiadomości  
– aplikacja Cyfrowy Polsat S.A. (informacje)
7. Netia Bezpieczny Smartfon – Netia SA  
(bezpieczeństwo)
8. INEA SpeedTest – aplikacja INEA S.A. (usługi)
9. MyWallet – aplikacja T-Mobile Polska S.A. (usługi)
10. Envelo - kartki listy paczki aplikacja Poczty Polskiej  
(usługi kurierskie)
11. InPost Mobile – aplikacja InPost (usługi kurierskie)
12. GLS – aplikacja GLS IT Services GmbH (usługi  
kurierskie)
13. UPS Mobile – aplikacja UPS (usługi kurierskie)
14. FedEx – aplikacja FedEx (usługi kurierskie)
15. TNT - Śledzenie przesyłek – aplikacja TNT (usługi  
kurierskie)
16. Uczymy się ratować – aplikacja Play
17. Chroń dzieci w sieci – aplikacja Orange Polska  
S.A.
18. Horizon Go – UPC Polska Sp. z o.o. (usługi)
19. MójOrange – Orange Polska S.A. (usługi)
20. Plus Online – Polkomtel Sp. z o.o. (usługi)



# Zadania i opisy badanych aplikacji

## Zestawy zadań

Aplikacje zostały przebadane przez trzech konsultantów, osobę niewidomą, niedowidzącą oraz głuchą na systemie operacyjnym iOS. Do badania dostępności zostały wykorzystane produkty firmy Apple, ponieważ większość konsultantów nie miała z nimi styczności, co może przekładać się na bardziej obiektywne opinie.

## Punktacja

- 0 – 3 pkt – duże problemy z wykonaniem zadań
- 3 – 7 pkt – niewielkie problemy z wykonaniem zadań
- 7 – 10 pkt – bezproblemowe wykonanie zadań

## Bezpieczna rodzina

Jest to aplikacja, która o dowolnej porze, przez 24/7 umożliwia lokalizowanie i dbanie o bezpieczeństwo członków rodziny.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Zaloguj się do aplikacji
- Dodaj bliskiego, którego chcesz zlokalizować za pomocą wpisywania numeru telefonu \*\*\*  
\*\*\* \*\*\*
- Zlokalizuj bliskiego

## Konsultantka niewidoma

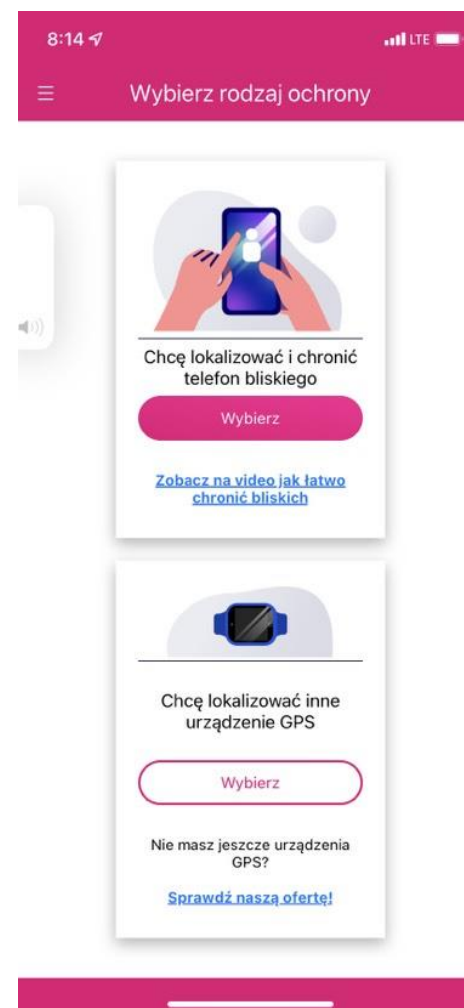
Konsultantka natrafiła na kilka przeszkód w wykonaniu zadań. Aplikacja nie współpracuje z włączoną funkcją mowy. Zadania były możliwe do wykonania dopiero po wyłączeniu funkcji mowy, lecz nie wszystkie. Czytnik ekranu nie wyłapywał wszystkich opcji z ekranu.

## Konsultantka niedowidząca

Konsultantka zgłaszała, że litery w aplikacji są za małe i z trudem mogła je odczytać. Za małe również okazały się zakładki funkcyjne u dołu ekranu, konsultantka zamiast przejść do ręcznego wpisywania numeru otworzyła książkę telefoniczną.

## Konsultant głuchy

Po zaznajomieniu się z aplikacją nie było problemu z wykonaniem zadania.





## Ratunek

Aplikacja, która w trakcie zgłoszenia wypadku podaje dokładną lokalizację osoby dzwoniącej. Dzięki zastosowaniu aplikacji Ratunek, ratownicy będą wiedzieć gdzie udać się z pomocą.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Uzpełnij formularz danych personalnych

### Konsultantka niewidoma

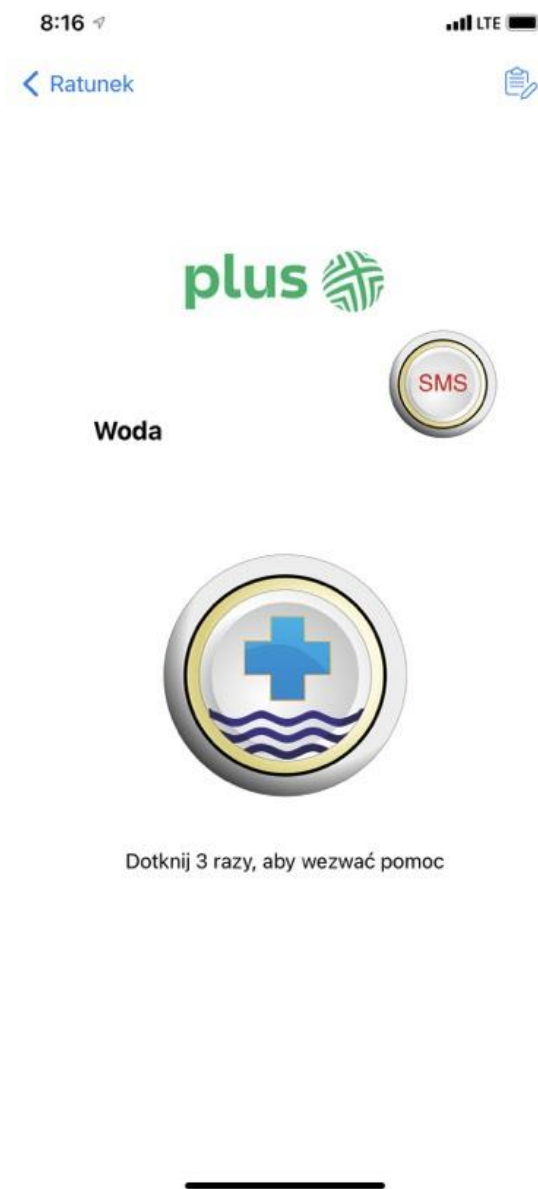
Zadanie nie zostało wykonane, ponieważ czytnik ekranu nie czytał możliwości wejścia do formularza z danymi personalnymi. Przy każdej próbie wykonania zadania aplikacja chciała wzywać służby medyczne.

## Konsultantka niedowidząca

Konsultantka miała duży problem ze znalezieniem formularza z danymi osobowymi, w aplikacji jest zbyt mały kontrast i nie widać opcji wpisania danych.

### Konsultant głuchy

Wykonanie zadania nie sprawiło większych trudności. Konsultant musiał się przypatrzeć, aby dostrzec ikonę prowadzącą do formularza.



## Czytelnia Orange

**Aplikacja została  
wycofana.**

## Telefon FCN

Aplikacja mobilna Telefon FCN umożliwia korzystanie z usług FCN.pl (telefonia internetowa VoIP) na urządzeniach przenośnych.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Zaloguj się do aplikacji
- Utwórz kontakt o nazwie test i numerem telefonu \*\*\* \*\* \*
- Zadzwoń do utworzonego kontaktu

### Konsultantka niewidoma

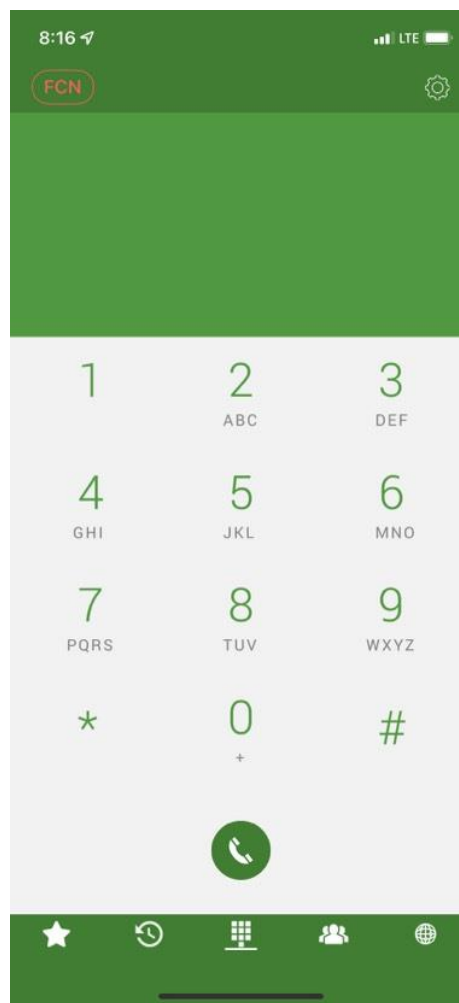
Zadanie udało się wykonać, aplikacja bardzo dobrze współdziałała z włączoną funkcją mowy.

### Konsultantka niedowidząca

Aplikacja nie sprawiła większych problemów konsultantce, jedyną uwagą były za małe litery w niektórych miejscach w aplikacji.

## Konsultant głuchy

Konsultant nie wykonywał zadania ze względu na charakter aplikacji.



## Multimedia Go

Aplikacja Multimedia GO pozwala na oglądanie telewizji oraz filmów VoD na smartfonie.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Wyszukaj film „Twój Vincent”
- Sprawdź galerię
- Uruchom zwiastun filmu

### Konsultantka niewidoma

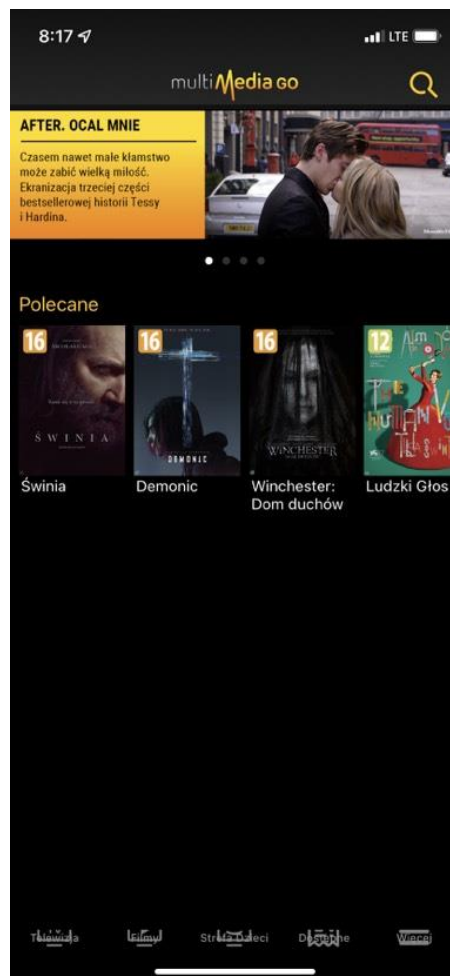
Zadanie udało się wykonać, aplikacja bardzo dobrze współdziałała z włączoną funkcją mowy.

### Konsultantka niedowidząca

Konsultantka na początku była zdezorientowana w aplikacji, ale po chwili zaznajomienia się z jej strukturami udało się wykonać zadanie.

## Konsultant głuchy

Zadanie udało się wykonać, aplikacja jest prosta i intuicyjna, nie sprawiła żadnych kłopotów.



## Polsat News

Aplikacja służy do przeglądania wiadomości z serwisu Polsat news na urządzeniach mobilnych.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Otwórz program TV dla Polsat News
- Ustaw powiadomienie dla wybranego przez siebie programu
- Znajdź liczbę zakażonych koronawirusem w Polsce

### Konsultantka niewidoma

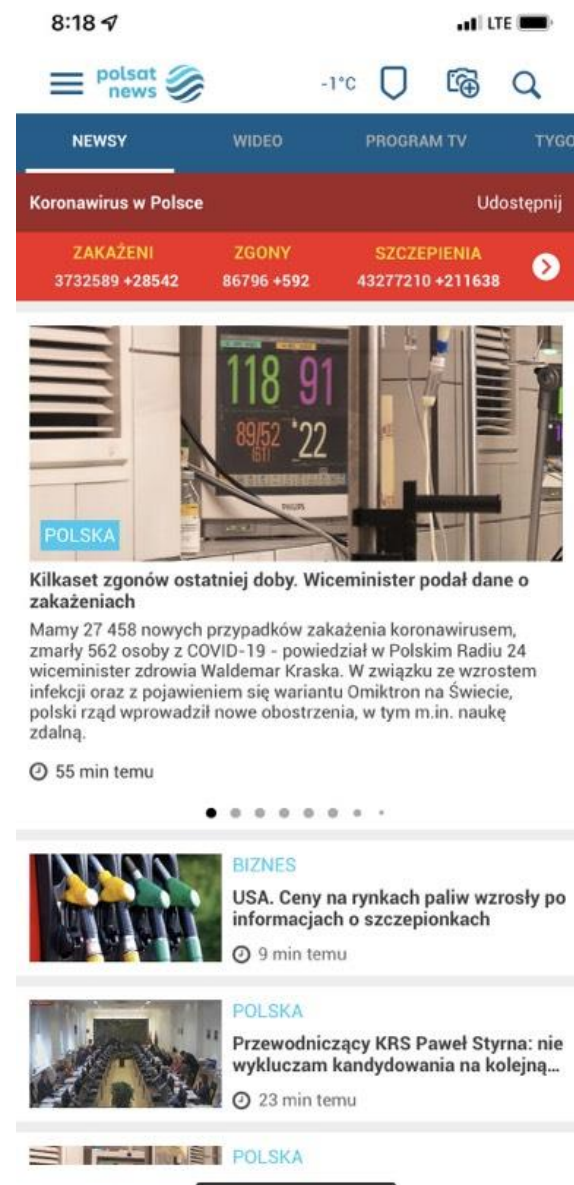
Zadanie udało się wykonać, aplikacja bardzo dobrze współdziałała z włączoną funkcją mowy. Pojawiły się drobne problemy z czytnikiem ekranu w niektórych częściach aplikacji, ale nie sprawiło to większych trudności.

### Konsultantka niedowidząca

Aplikacja nie sprawiła większych problemów konsultantce, jedyną uwagą były za małe litery w niektórych miejscach w aplikacji.

### Konsultant głuchy

Konsultant zgłosił problem ze znalezieniem gdzie ustawia się powiadomienia dla programów. Po paru minutach udało się wykonać zadanie w całości.



## **Netia Bezpieczny Smartfon**

**Aplikacja nie jest  
obsługiwana przez  
system iOS.**

## **INEA SpeedTest**

**Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.**

## **MyWallet**

**Aplikacja nie jest  
obsługiwana przez  
system iOS.**



## Envelo

Dzięki aplikacji Envelo możesz śledzić przesyłki Envelo, Poczty Polskiej i Pocztex, wyszukać kody pocztowe albo skrzynki i placówki pocztowe.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Znajdź skrzynki pocztowe w swojej okolicy
- Uzupełnij formularz z danymi zamawiającego

### Konsultantka niewidoma

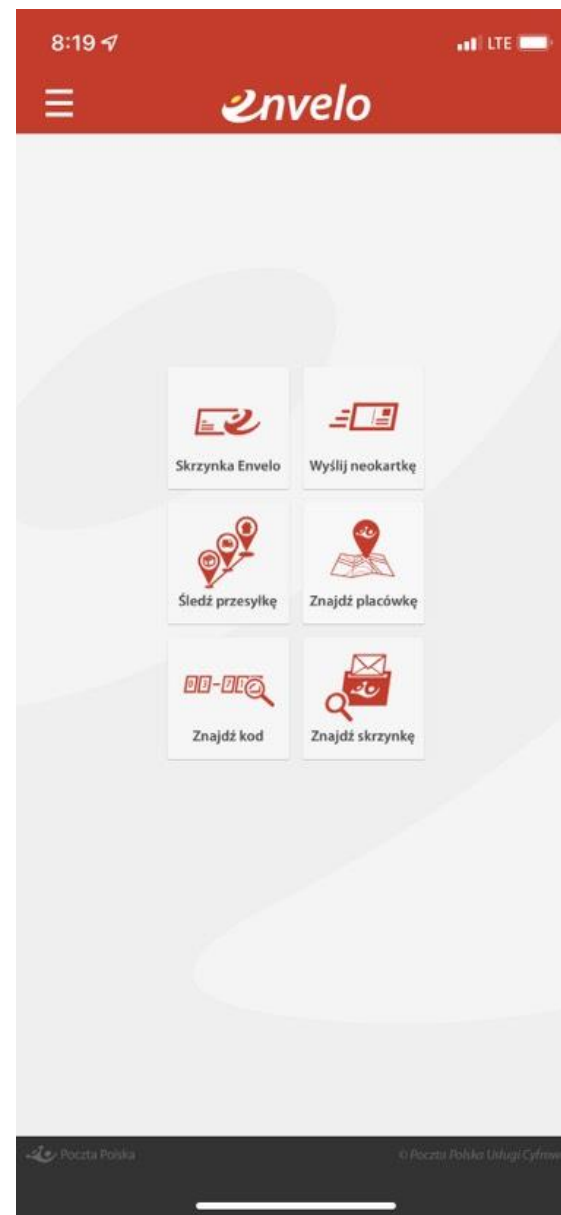
Pierwszą część zadania udało się wykonać bez problemu natomiast druga część była niemożliwa do wykonania. Konsultantka nie potrafiła znaleźć formularza do wypełnienia, bez pomocy osoby trzeciej.

### Konsultantka niedowidząca

Jedyną wadą aplikacji dla konsultantki były zbyt małe litery, za to pochwaliła to jak prosto zbudowana jest ta aplikacja, dzięki temu nie miała problemu z poruszaniem się po niej.

### Konsultant głuchy

Zadanie udało się wykonać. Konsultant nie zgłaszał zastrzeżeń.



## InPost Mobile

Aplikacja, dzięki której możemy nadawać, odbierać oraz śledzić przesyłki pocztowe.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Zaloguj się do aplikacji
- Uzupełnij formularz nadania paczki

### Konsultantka niewidoma

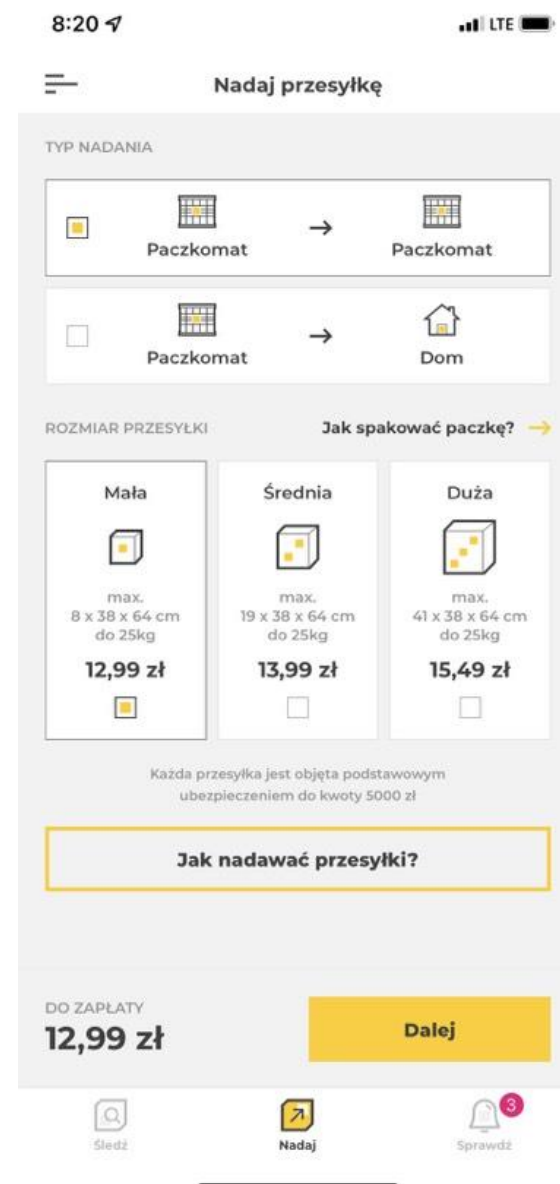
Zadanie udało się wykonać. Konsultantka nie zgłaszała większych problemów.

### Konsultantka niedowidząca

Zadanie zostało wykonane, konsultantka zgłosiła brak możliwości powiększenia obrazu oraz utrudnienie pisania poprzez zbyt małą klawiaturę w aplikacji. Konsultantka pochwaliła prostotę działania aplikacji oraz jej przyjemne, kontrastowe kolory.

## Konsultant głuchy

Z początku konsultant nie mógł zrozumieć formularza, po dwóch próbach udało się wypełnić go poprawnie.



## **GLS**

**Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.**

## UPS Mobile

Aplikacja, dzięki której możemy nadawać, odbierać oraz śledzić przesyłki pocztowe.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Znajdź lokalizację UPS w swojej okolicy
- Uzupełnij formularz nadania paczki

### Konsultantka niewidoma

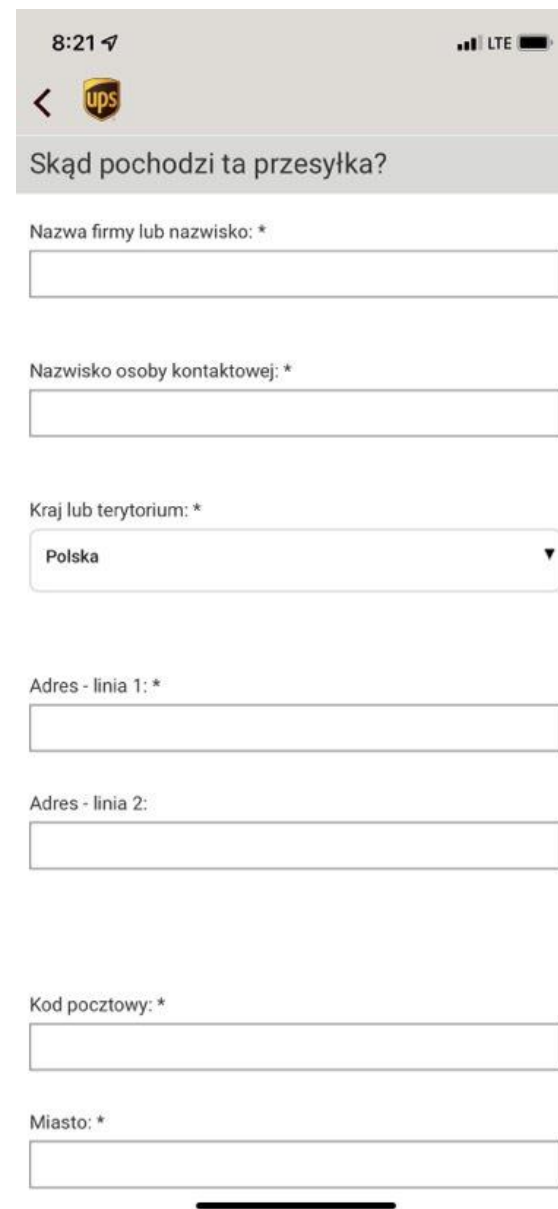
Zadanie wykonane bezproblemowo. Konsultantka nie zgłaszała problemów.




### Konsultantka niedowidząca



Konsultantka zgłosiła, że aplikacja nie pokazuje polskich znaków. Ciężko było trafić palcem w odpowiednie pole na formularzu. W momencie naciśnięcia pola na formularzu wyświetla się instruktaż jak wypełnić dane pole, wtedy cały formularz przesuwa się do góry, aby instruktaż nie zasłaniał pola, którego dotyczy. Według konsultantki łatwo wtedy o przypadkową zmianę pola i wpisanie błędnych danych.

### Konsultant głuchy

Konsultant zgłosił zastrzeżenie, co do formularza. Jego zdaniem jest za długi i za bardzo skomplikowany.



8:21   


 

Skąd pochodzi ta przesyłka?

Nazwa firmy lub nazwisko: \*

Nazwisko osoby kontaktowej: \*

Kraj lub terytorium: \*

Polska 

Adres - linia 1: \*

Adres - linia 2:

Kod pocztowy: \*

Miasto: \*

## FedEx

Aplikacja, dzięki której możemy nadawać, odbierać oraz śledzić przesyłki pocztowe.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Znajdź lokalizację FedEx w swojej okolicy
- Uzupełnij formularz nadania paczki

### Konsultantka niewidoma

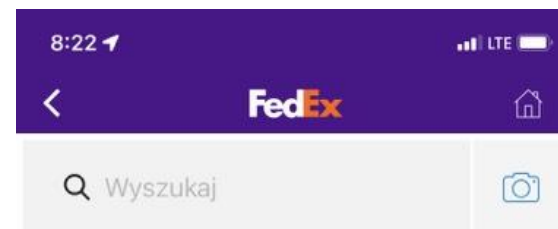
Zadanie nie zostało wykonane. Konsultantka zgłosiła, że przy każdej próbie wykonania zadania natrafiła na komunikat, że musi się zarejestrować w aplikacji, nie udało jej się wybrać opcji kontynuacji jako gość. Ponadto w kilku miejscach czytnik błędnie odczytywał tekst z ekranu.

### Konsultantka niedowidząca

Konsultantka zgłaszała brak możliwości powiększenia tekstu. Nie zawsze można było wszystko przeczytać. Aplikacja nie jest w pełni intuicyjna, żeby dotrzeć do wybranych funkcji trzeba było zaznajomić się z jej strukturą.

### Konsultant głuchy

Konsultant zgłosił problem z formularzem. Nie rozumiał jak go wypełnić (zbyt skomplikowany).



## TNT

Aplikacja, dzięki której możemy śledzić przesyłki pocztowe.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Znajdź formularz kontaktowy lub numer telefonu do pomocy TNT
- Uzupełnij formularz wyceny wysłania palety z Warszawy do Gdańska

### Konsultantka niewidoma

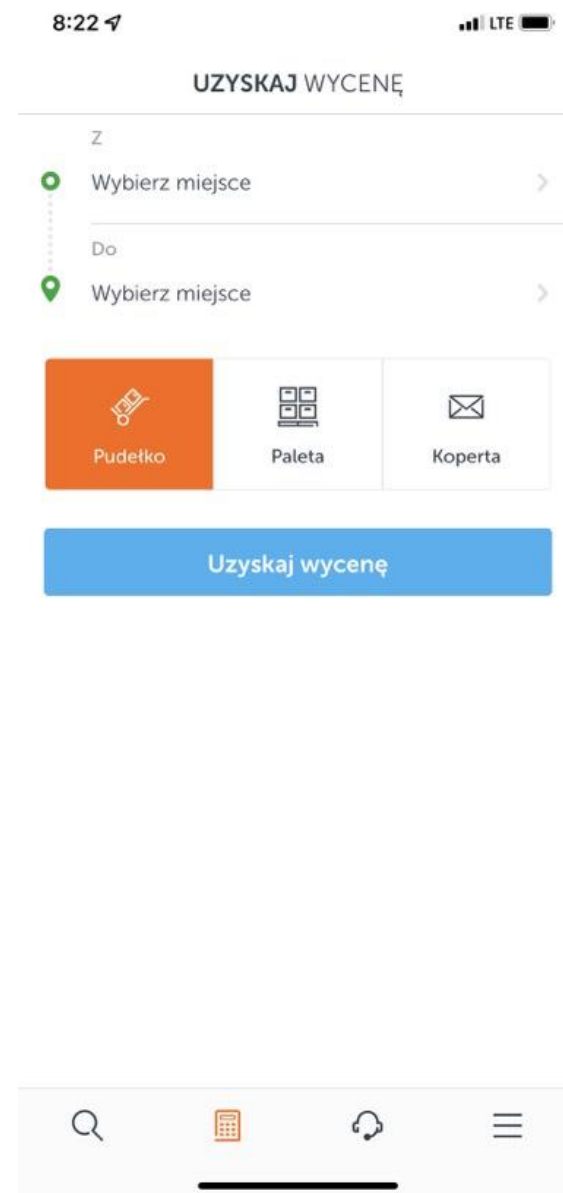
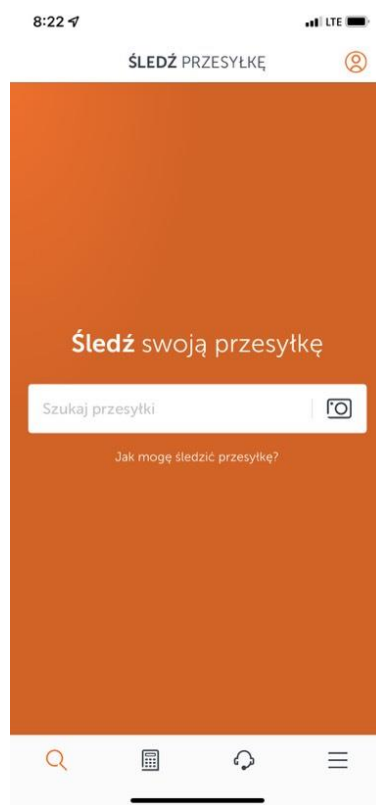
Zadanie nie zostało wykonane. Przez złe oznaczenia elementów lub ich brak konsultantka nie potrafiła odnaleźć docelowych zakładek.

### Konsultantka niedowidząca

Pierwsza część zadania nie sprawiła żadnych trudności. Przy drugiej uciążliwe okazały się zbyt małe pola do wprowadzania tekstu. Zaletą są duże zakładki u dołu aplikacji, które w momencie kliknięcia w którąś przyjmują kolor pomarańczowy.

## Konsultant głuchy

Konsultant wykonał zadanie częściowo. Znalazł kontakt, ale musiał spędzić trochę czasu na jego szukaniu. Aplikacja nie jest intuicyjna. Drugiej części zadania nie udało się wykonać, konsultant nie znalazł odpowiedniej funkcji w aplikacji.



**Uczymy się ratować**

**Aplikacja nie jest  
obsługiwana przez  
system iOS.**

## Chroń dzieci w sieci

Jej kluczowe funkcjonalności to klasyfikacja przeglądanych stron internetowych oraz pobranych aplikacji i blokowanie tych nieadekwatnych do wieku dziecka. Zawiera także bezpieczne wyszukiwanie w Internecie oraz zarządzanie czasem korzystania z urządzenia przez dziecko.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Zaloguj się do aplikacji jako rodzic
- Sprawdź łączny czas korzystania z urządzeń
- Ustaw limit czasowy od 10:00 do 14:00 na możliwość korzystania z telefonu przez dziecko

### Konsultantka niewidoma

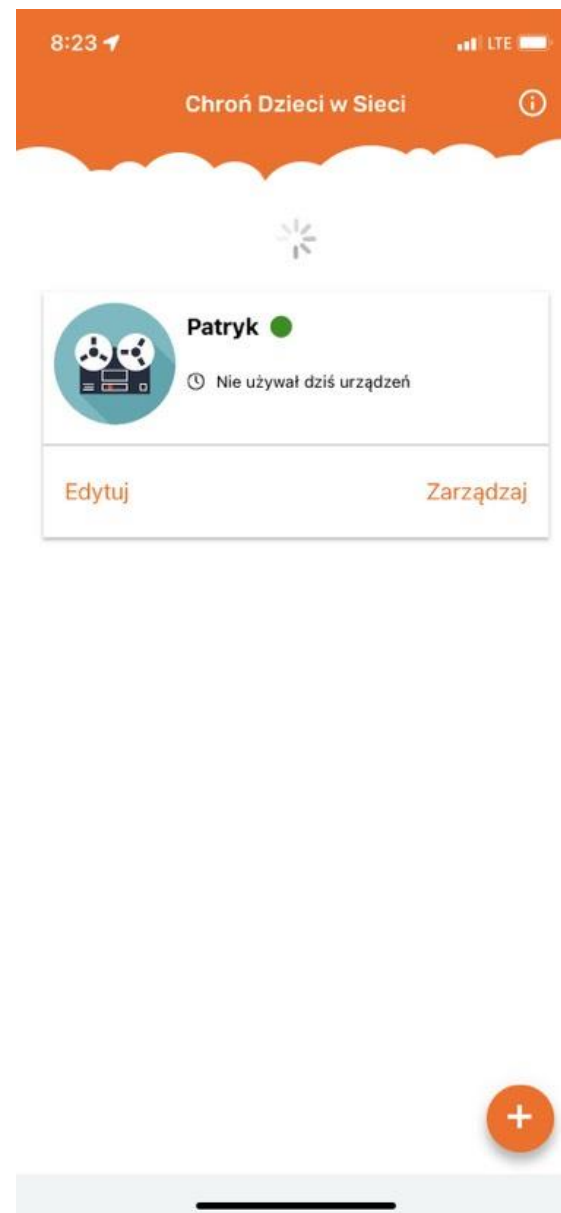
Zadanie zostało wykonane, konsultantka nie zgłaszała żadnych problemów.

### Konsultantka niedowidząca

Zadanie zostało wykonane prawie w całości, konsultantka nie mogła znaleźć w aplikacji ustawienia limitu czasowego. Plusem są kontrastowe kolory, duże cyfry szczególnie przy wpisywaniu PINu.

### Konsultant głuchy

Zadanie nie sprawiło trudności, aplikacja jest intuicyjna i przejrzysta.





## Horizon GO

**Aplikacja nie jest obsługiwana przez system iOS.**

## Mój Orange

Aplikacja pozwala sprawdzić swoje usługi, dokonać płatności za usługi oraz dopasuje dla nas interesujące oferty. Mój Orange pozwala również dokonywać zakupu smartfonów oraz innych urządzeń.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Zaloguj się za pomocą szybkiego dostępu
- Sprawdź koszt dokupienia usługi „dodatkowy internet krajowy 5GB”
- Sprawdź koszt Iphone 12 256GB w sklepie uzupełniając formularz „bez abonamentu” oraz korzystając z filtrów wyszukiwania

## Konsultantka niewidoma

Zadanie zostało wykonane, konsultantka nie zgłaszała większych problemów.

## Konsultantka niedowidząca

Zadanie zostało wykonane, natomiast konsultantka zgłosiła uciążliwość z ciągłym potwierdzaniem aktywności w sesji oraz brakiem możliwości powiększenia ekranu. Mnóstwo ikonek zachęcających do ofert, które przeszkadzają w użytkowaniu aplikacji. Na plus filtr szukania urządzeń.

## Konsultant głuchy

Według konsultanta w aplikacji panuje bałagan, nie jest intuicyjna i nie może się po niej swobodnie poruszać, przez co nie jest w stanie w pełni wykonać zadania.



## Plus Online

Aplikacja pozwala na sprawdzenie płatności oraz bieżącego stanu konta, historii połączeń. Daje nam możliwość uruchomienia dodatkowych usług oraz pobrania faktur.

### Zadania

- Uruchom aplikację
- Zlokalizuj salon Plus w swojej okolicy
- Poprzez sklep uzupełnij formularz na „abonament 5G” z nowym numerem za 35 zł/miesiąc oraz bez telefonu

### Konsultantka niewidoma

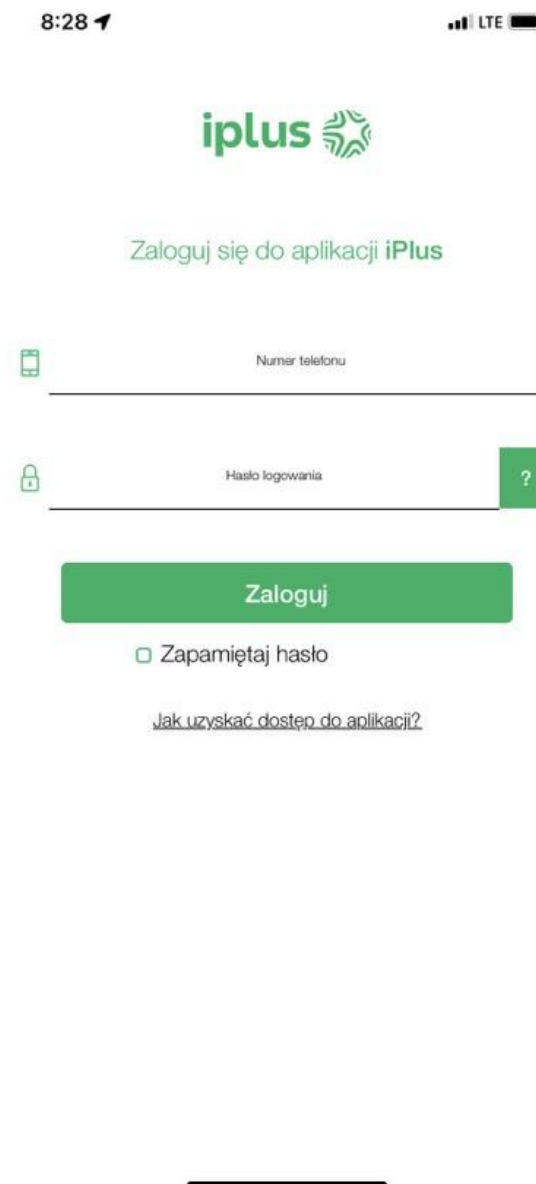
Zadanie zostało wykonane, konsultantka nie zgłaszała żadnych problemów.

### Konsultantka niedowidząca

W pierwszej chwili konsultantka była delikatnie zdezorientowana w aplikacji, ale w niedługim czasie udało się znaleźć mapę salonów. Dla konsultantki dużym plusem była powiększona mapa, nie było problemu z odczytaniem adresu salonu Plusa.

### Konsultant głuchy

Zadanie udało się wykonać, aczkolwiek konsultant zgłosił, że formularz jest za skomplikowany i nie rozumie go w pełni.





Punktacja

Lp.	Aplikacja	Konsultantka niewidoma	Konsultantka niedowidząca	Konsultant głuchy	Średnia
1.	Gdzie jest dziecko/ Bezpieczna rodzina	4	4	7	5
2.	Ratunek	5	2	8	5
3.	Czytelnia Orange	---	---	---	---
4.	Telefon FCN	8	5	---	6,5
5.	Multimedia GO	9	6	9	8
6.	Polsat News	7	5	8	6,66
7.	Netia Bezpieczny Smartfon	---	---	---	---
8.	INEA SpeedTest	---	---	---	---
9.	MyWallet	---	---	---	---
10.	Envelo	3	4	8	5
11.	InPost Mobile	7	7	8	7,33
12.	GLS	---	---	---	---
13.	UPS Mobile	10	1	2	4,33
14.	FedEx	1	3	1	1,66
15.	TNT	1	5	7	4,33
16.	Uczymy się ratować	---	---	---	---
17.	Chroń dzieci w sieci	10	5	9	8
18.	Horizon Go	---	---	---	---
19.	Mój Orange	8	4	4	5,33
20.	Plus Online	10	4	5	6,33

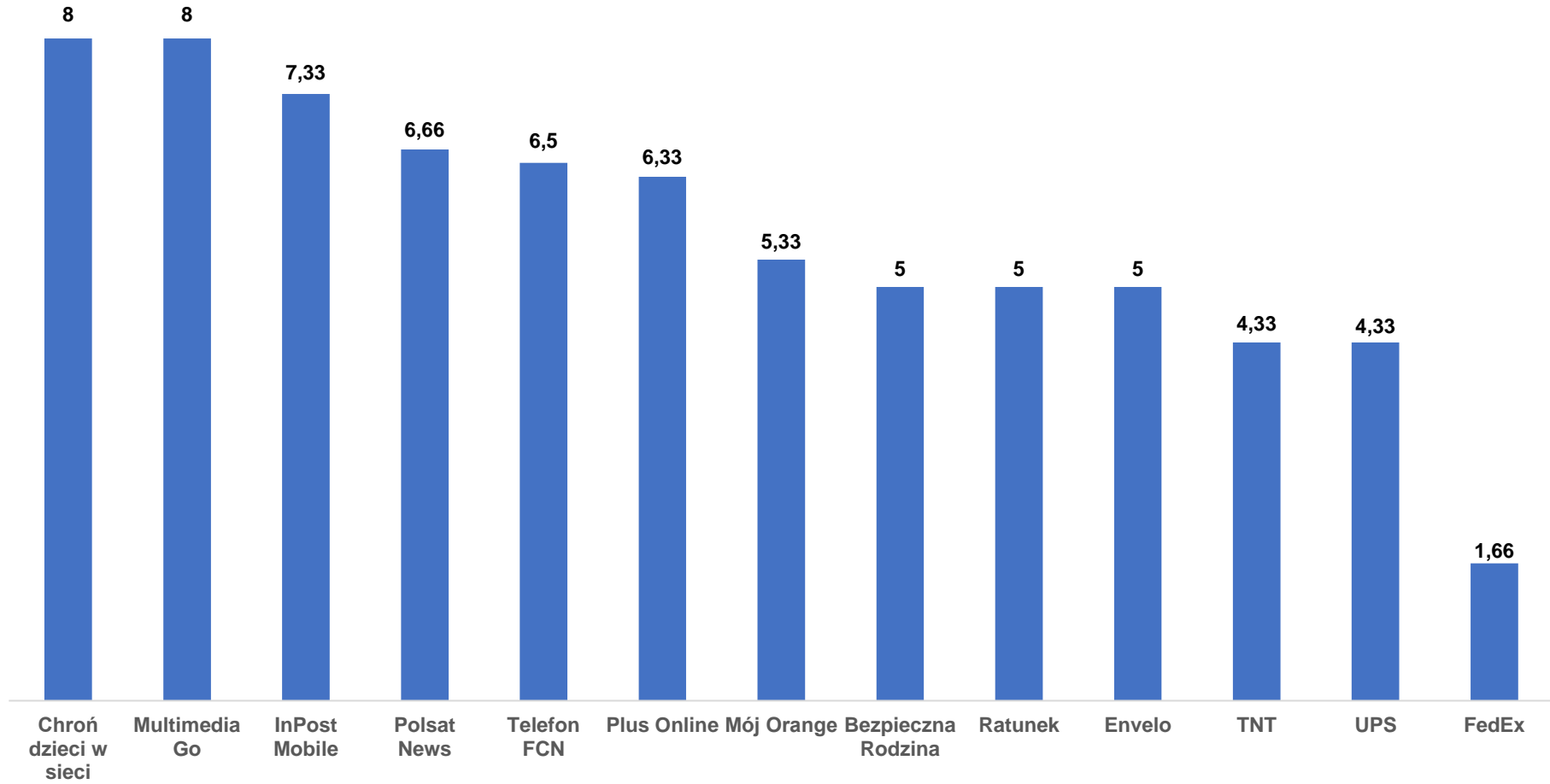
## Skala ocen

- 0 – 4 pkt ocena niedostateczna
- 5 – 7,8 pkt ocena dostateczna
- 7,9 – 9,8 pkt ocena dobra
- 9,9 – 10 pkt ocena bardzo dobra

## Ocena aplikacji

Lp.	Aplikacja	Ocena
1.	Gdzie jest dziecko/ Bezpieczna rodzina	Dostateczny
2.	Ratunek	Dostateczny
3.	Czytelnia Orange	---
4.	Telefon FCN	Dostateczny
5.	Multimedia GO	Dobry
6.	Polsat News	Dostateczny
7.	Netia Bezpieczny Smartfon	---
8.	INEA SpeedTest	---
9.	MyWallet	---
10.	Envelo	Dostateczny
11.	InPost Mobile	Dobry-
12.	GLS	---
13.	UPS Mobile	Niedostateczny
14.	FedEx	Niedostateczny
15.	TNT	Niedostateczny
16.	Uczymy się ratować	---
17.	Chroń dzieci w sieci	Dobry
18.	Horizon Go	---
19.	Mój Orange	Dostateczny
20.	Plus Online	Dostateczny

## Suma punktów





# Podsumowanie



W tegorocznym badaniu dostępności cyfrowej aplikacji mobilnych firm telekomunikacyjnych i pocztowych

- dwie aplikacje otrzymały ocenę dobrą
- sześć aplikacji otrzymało ocenę dostateczną
- pięć aplikacji otrzymało ocenę niedostateczną

Większość aplikacji otrzymało pozytywną ocenę dostępności, co za tym idzie korzystanie z nich przez osoby z niepełnosprawnościami, bądź starsze nie będzie stanowiło większego problemu. Niestety nadal są aplikacje, które nie spełniają standardów, przez co niektóre osoby nie poradzą sobie same z ich obsługą.

Najczęściej konsultanci zgłaszali zastrzeżenia odnośnie do zbyt małych liter, bądź drobnych symboli na zakładkach aplikacji. Problemem dla osoby niewidomej było błędne odczytywanie ekranu przez telefon, często aplikacje były konstrukcyjnie nieintuicyjne.

W badaniu w 2021 roku zastosowano inny sposób punktacji, ale została ona tak rozłożona, aby odpowiadała procentowo punktacji z badania z 2018 roku, dzięki czemu można oba badania porównać ze sobą.

## Badanie 2018

### Skala

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

## Badanie 2021

### Skala

- 0 – 4 pkt ocena niedostateczna
- 5 – 7,8 pkt ocena dostateczna
- 7,9 – 9,8 pkt ocena dobra
- 9,9 – 10 pkt ocena bardzo dobra

Aplikacja	Ocena 2018	Ocena 2021	
Gdzie jest dziecko/ Bezpieczna rodzina	Bardzo dobry	Dostateczny	↓↓
Ratunek	Dostateczny	Dostateczny	=
Telefon FCN	Dostateczny	Dostateczny	=
Multimedia GO	Dostateczny	Dobry	↑↑
Polsat News	Dostateczny	Dostateczny	=
INEA SpeedTest	Dostateczny	---	
MyWallet	Dostateczny	---	
Envelo	Dobry-	Dostateczny	↓
InPost Mobile	Dostateczny	Dobry-	↑
GLS	Dostateczny	---	
UPS Mobile	Dostateczny	Niedostateczny	↓
FedEx	Niedostateczny	Niedostateczny	=
TNT	Niedostateczny	Niedostateczny	=
Uczymy się ratować	Dostateczny	---	
Chroń dzieci w sieci	Dobry	Dobry	=

## Najczęstsze problemy zgłoszone przez konsultantów

Nasi konsultanci podczas testowania aplikacji w znacznym stopniu napotkali problemy związane z utrudnionym poruszaniem się po aplikacji oraz tym, że była zbyt mało intuicyjna. Wiązało się to z poświęceniem dłuższego czasu na zapoznanie się z nią. Kolejnym bardzo często występującym utrudnieniem był problem z łatwym odnalezieniem potrzebnej informacji. Na prawie podobnym poziomie konsultanci zgłosili nam problem ze zbyt małą czcionką lub zbyt małymi polami tekstowymi. Spowodowało to utrudnienia związane z wprowadzaniem tekstu. Niestety w wielu aplikacjach pojawiły się także problemy z czytnikiem mowy, który nie czytał wszystkich opcji widocznych na ekranie lub odczytywał je błędnie. Sporadycznie pojawiły się problemy związane z brakiem możliwości powiększenia ekranu, zbyt małego kontrastu bądź braku współpracy samej aplikacji z włączoną funkcją mowy.

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