



Přístupnost digitálních služeb

NESS Czech pomáhá firmám zpřístupnit jejich webová řešení, zajišťuje tak bezbariérový přístup pro všechny uživatele a zároveň splňuje povinnosti **European Accessibility Actu**. Přístupnost pro klienty začala hrát **klíčovou roli** – z hlediska UX, legislativy i společenské odpovědnosti.

Případová studie ukazuje, jak jsme zajistili přístupnost webových aplikací pro významnou finanční instituci.

Na základě komplexní analýzy přístupnosti podle pravidel **WCAG 2.2** jsme klientovi poskytli konkrétní nálezy s **doporučeními k nápravě**. Ty se následně staly podkladem pro **úspěšnou implementaci zlepšení** ve spolupráci s vývojovým týmem.

Sdílíme náš přístup, výstupy a jak může podobná analýza pomoci i vaší službě.

Zákazník

Pro účely ukázkové case study jsme anonymizovali údaje zákazníka.

Známa finanční instituce nás oslovila na základě doporučení s cílem prověřit přístupnost svých klíčových digitálních služeb. Chce splnit zákonné požadavky vyplývající z evropské legislativy (EAA). Zároveň chce zajistit bezbariérový přístup pro všechny uživatele a vylepšit použitelnost svých **třech aplikací**, které tvoří **ucelený ekosystém**.

Společné cíle

- Splnit zákonné **požadavky EAA**.
- Identifikovat **nedostatky** přístupnosti aplikací v souladu s požadavky standardu **WCAG 2.2**.
- Poskytnout srozumitelnou a strukturovanou analýzu, která obsahuje konkrétní nálezy a doporučení k nápravě. Určit **prioritizaci** podle závažnosti a dopadu na uživatele a náročnost vývoje.
- Navrhnout implementační řešení, které by mohl vývojový tým efektivně převést do praxe.
- Zlepšit přístupnost aplikace a tím i použitelnost pro široké spektrum uživatelů.



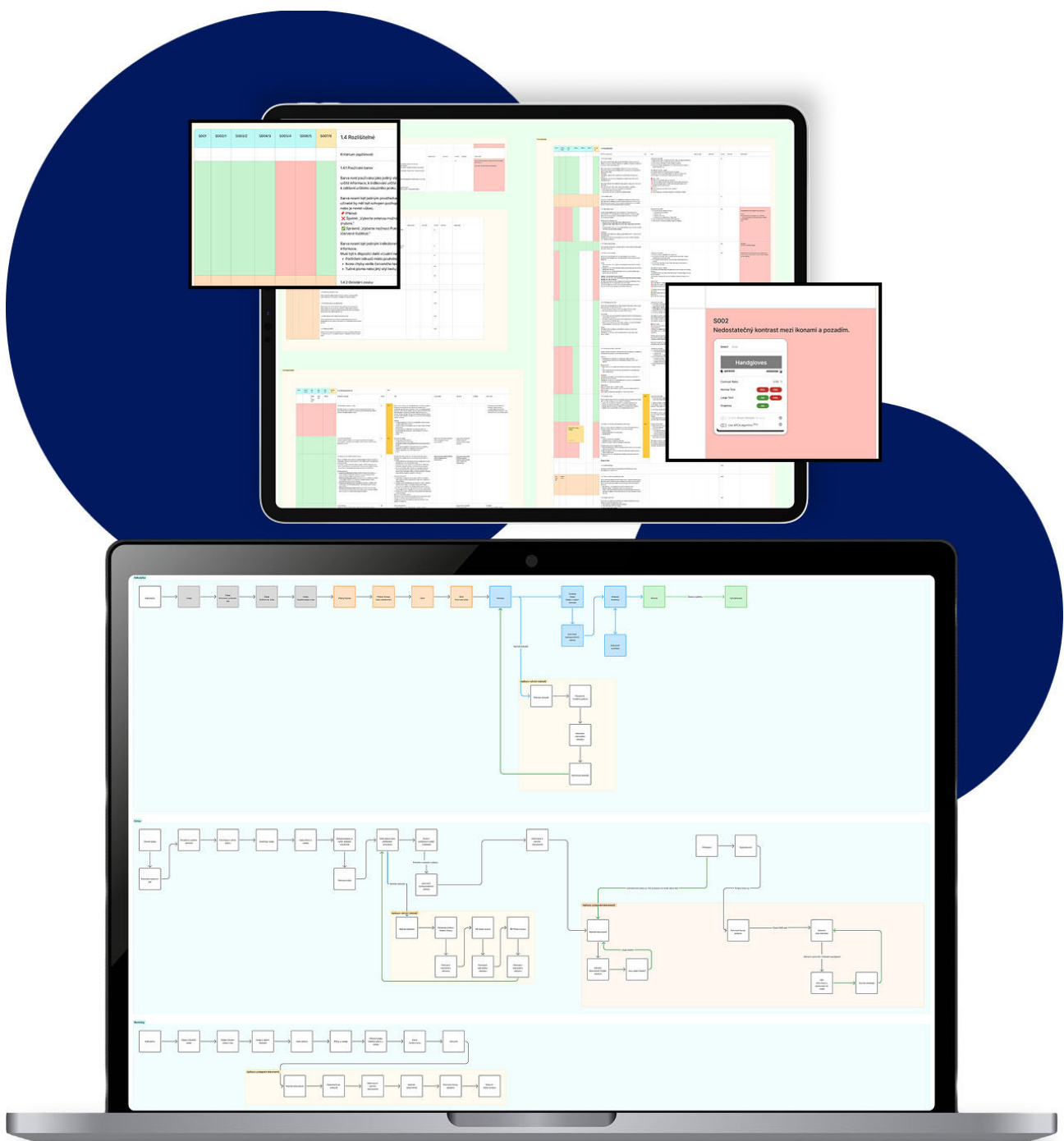
Naše řešení

Analytická fáze: porozumění aplikaci i byznysu

Na začátku spolupráce jsme uspořádali úvodní workshop s klientem, kde jsme:

- sladili společné **cíle a očekávání**,
- udělali **úvodní screening** se všemi stakeholdery (v oblasti byznysu a vývoje),
- **zmapovali strukturu** a vzájemná propojení jednotlivých částí systému,
- identifikovali **technická omezení**, která mohou ovlivnit rozsah možných úprav.

Na základě těchto vstupů jsme **definovali scope** testování a **vytvořili screenflow**, které nám sloužilo jako základ pro **systematickou analýzu** a zároveň zajišťovalo **100%** pokrytí všech testovaných oblastí.



Testování přístupnosti: kombinace nástrojů a lidského přístupu

Při analýze jsme využili naši vlastní metodiku

- Naše metodika pokrývá 100% bodů z WCAG 2.2.
- Nejprve jsme společně s klientem prošli kompletní screenflow všech aplikací a ověřili rozsah testování.
- Průchodem screen flow odhalujeme společné části a komponenty a navrhujeme optimální testování s důrazem na minimalizaci duplicit.

Procházíme aplikací a každou stránku/komponentu testujeme

- revize klientského kódu (HTML, JS, CSS, hierarchie DOMu, ...) pomocí automatizovaného nástroje Lighthouse,
- manuální testování expertem na přístupnost,
- průchod uživatelského flow pomocí čteček obrazovek.

Zpracování nálezů

- identifikace nálezů a kategorizace (WCAG zařazení, identifikace oblasti SW řešení),
- expertní analýza nálezů dle kategorie s týmem a návrhy řešení,
- finalizace dokumentu a rozřídění podle kapitol WCAG 2.2,
- celkové zhodnocení analýzy.

Doporučení pro implementaci

- rozdělili jsme nálezy podle společných oblastí pro implementaci do balíčků,
- jednotlivé balíčky jsme opatřili odhadem náročnosti implementace a propojili s konkrétními zjištěními z analýzy.

Návrhy jsme sestavili tak, aby byly realistické z hlediska vývoje – s ohledem na optimální poměr mezi náročností a přínosem jednotlivých kroků.



Implementační fáze: od analýzy k realizaci

Po předání strukturované dokumentace s přehledem všech nalezených problémů a doporučení jsme se setkali s vývojovým týmem klienta. Společně jsme prošli jednotlivé nálezy a diskutovali o technických možnostech jejich aplikací.

Na základě této diskuse jsme

- pomohli prioritizovat úpravy – co je klíčové pro okamžitou nápravu,
- identifikovali rychle řešitelné úpravy vs. náročnější zásahy,
- navrhli postupný plán implementace, který byl přehledný a reflektoval možnosti týmu.

Po celou dobu jsme byli k dispozici jako konzultační podpora – odpovídali jsme na dotazy, pomáhali s interpretací doporučení a konzultovali jak technická řešení, tak dopady na uživatelskou zkušenost a design.

Výsledek a přínos analýzy

Zlepšení kontrastu a čitelnosti

Byly upraveny barevné kombinace a kontrasty napříč aplikacemi tak, aby byly v souladu s WCAG 2.2. Výsledkem je lepší čitelnost obsahu pro všechny uživatele, včetně těch se zrakovým omezením.

Plná ovladatelnost přes klávesnici

Aplikace prošla úpravami, které umožňují její pohodlné a srozumitelné ovládání výhradně pomocí klávesnice – včetně správného řazení fokusů a viditelného zvýraznění aktivních prvků.

Podpora asistivních technologií

Do kódu byly doplněny popisné aria-labely, které zajišťují, že obsah a ovládací prvky aplikace jsou správně čteny čtečkami obrazovky. Tím se aplikace stala přístupnější pro nevidomé a slabozraké uživatele.

Responzivita napříč zařízeními

Aplikace byla upravena tak, aby se správně zobrazovala na různých typech zařízení.

Vylepšení a zjednodušení formulářů

Formulářové prvky byly upraveny pro vyšší přehlednost, čitelnost a srozumitelnost. Chybové hlášky jsou nyní jednoznačně definované, vizuálně výrazné a přístupné i při použití čteček.

Zjednodušili jsme proces objednávky

Průchod objednávkou se zkrátil v průměru o 5 minut.

Zjednodušili jsme vyplňování formulářů (dle WCAG).

Splněním přístupnosti zlepšujeme použitelnost webového řešení pro všechny uživatele.

Myslíme globálně, jednáme lokálně

Už více než 30 let u různých organizací integrujeme softwarové produkty a digitální platformy, aby byly efektivnější a lépe se jim obchodně dařilo.

V digitalizaci a automatizaci vidíme budoucnost, naším cílem je proto komplexní digitalizace procesů firem napříč trhem.

Jsme členem mezinárodní skupiny Ness Digital Engineering. S více než 260 odborníky v České republice spojujeme výhody globálního know-how a znalosti místního trhu. Stavíme na rozsáhlých zkušenostech z úspěšných projektů, kterých máme za sebou přes 2 600.

Více informací na www.ness.cz

