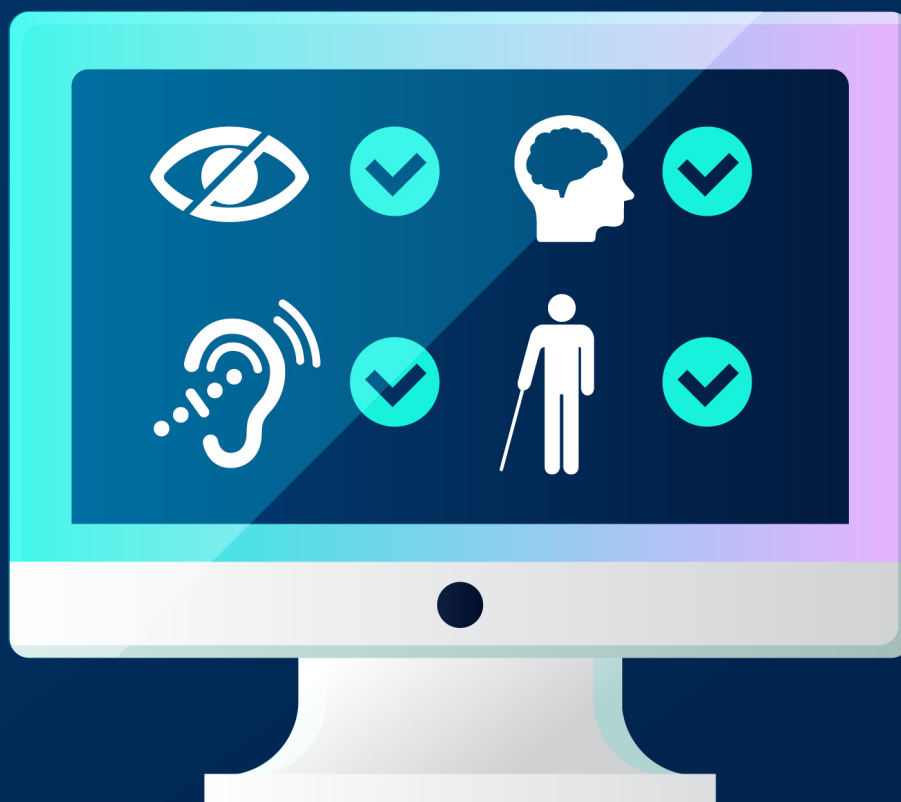


INTERNETAS VISIEMS

Prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas
(Išsami versija)



Leidinio viršelio iliustracija



2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



Lygių galimybių
kontrolieriaus tarnyba



LNf
LIETUVOS¹
NEIGALIŪJŲ
FORUMAS

Leidiny „Internetas visiems: prieinamos skaitmeninės informacijos rengimo vadovas“ parengtas įgyvendinant projektą „Pokyti versle, viešajame sektoriuje, visuomenėje – nauji standartai diskriminacijos mažinimui“ (sutarties Nr. 07. 3. 4-ESFA-V-426-01-0001). Projektą įgyvendina Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba kartu su partneriais.



Kuriame
Lietuvos ateitį
2014–2020 metų
Europos Sąjungos
fondų investicijų
veiksmų programa



LYGIŲ GALIMYBIŲ
KONTROLIERIAUS
TARNYBA



LNF
LIETUVOS
NEGALIOS
ORGANIZACIJŲ
FORUMAS



Autoriai:

Simona Aginskaitė, Lietuvos negalios organizacijų forumas;
Klementina Gečaitė, Lietuvos negalios organizacijų forumas;
Gediminas Jonikaitis, Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga.

Teksto redagavimas:

Vilma Gabrieliūtė, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba;
Tomas Vytautas Raškevičius, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba;
Ramunė Balčikonienė, Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga;
Mintautė Jurkutė, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba;
Izabelė Švaraitė, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba;
Vytis Muliolis, Lygių galimybių kontrolieriaus tarnyba;
Lina Garbenčiūtė, Lietuvos negalios organizacijų forumas.

Korektūra:

Dalia Kaladinskienė.

Dizainas ir maketavimas: Gintarė Sakalytė, Gravitats partners.

Vilnius, 2018.

TURINYS

ĮVADAS.....	6
Kas yra skaitmeninės informacijos prieinamumas ir kam jis labiausiai reikalingas?.....	7
Koks šiuo metu Lietuvos viešojo sektoriaus interneto svetainių prieinamumas?	8
Kokią informaciją rasite šiame vadove?	9
Kokiems specialistams skirtas šis vadovas?	9
1. Prieinamumo būtinybė ir nauda.....	10
1.1. Skaitmeninės įtraukties nauda visiems	11
1.2. Verslo interesas pritaikyti savo skaitmeninę informaciją ir paslaugas	13
2. Teisinis interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo reglamentavimas ir tarptautiniai standartai	15
2.1. Tarptautiniai teisės aktai	16
2.2. Tarptautiniai prieinamumo standartai	27
2.3. Nacionaliniai teisės aktai.....	29
3. Skaitmeninės informacijos ir paslaugų vartotojų įvairovė	32
3.1. Žmonės su regėjimo negalia	34
3.2. Žmonės su klausos negalia.....	38
3.3. Žmonės su pažintinių gebėjimų, neurologiniais ir psichikos sutrikimais	40
3.4. Vyresnio amžiaus žmonės	43
4. Kaip kurti prieinamą turinį: metodai ir įrankiai	45
4.1. Kontrastas.....	46
4.2. Šriftai.....	48
4.3. Struktūra	50
4.4. Lentelės	51
4.5. Alternatyvus tekstas	53
4.6. Paveikslėliai ir grafikai.....	54
4.7. Vaizdo ir garso įrašai.....	55
4.8. „Microsoft Office“ biuro programų prieinamumas	56

4.9. Visiems suprantamas tekstas	57
4.9.1. Kalbinis supaprastinimas	59
4.9.2. Lengvai suprantamas tekstas	59
4.9.3. Supaprastinta informacija svetainėje: pateikimo strategijos.....	62
5. Kaip kurti prieinamą svetainę ar programėlę: pagrindiniai reikalavimai.....	64
5.1. Svetainės dizainas	65
5.2. Prieinamumas mobiliuosiuose įrenginiuose	69
5.3. Internete pildomos formos.....	70
5.4. CAPTCHA testai	71
5.5. Prieinamumo testavimas.....	71
6. Kaip strategiškai siekti prieinamumo: patarimai organizacijoms	73
Informacijos šaltiniai.....	76

ĮVADAS

Kai judantis vežimėlyje žmogus dėl laiptų negali patekti į polikliniką – visi atpažįsta akivaizdžią diskriminaciją. Bet ar žinome, kad tokią pat diskriminaciją patiria ir neregys, negalintis užsiregistruoti į konsultaciją poliklinikos interneto svetainėje, nes ši nepritaikyta ekrano skaitymo programinei įrangai? Internete, kaip ir fizinėje aplinkoje, gali pasitaikyti skaitmeninių laiptų, stačių bortelių, per siaurų durų ir kitų kliūčių, paliekančių įvairius sunkumus patiriančius žmones nuošalyje. Neapgalvotas skaitmeninių produktų (mobiliųjų programėlių, interneto svetainių ir kt.) kūrimas nulemia žmonių su negalia izoliaciją, patiriamą ir ydingai suprojektuotoje fizinėje aplinkoje.

Šiuolaikinė visuomenė yra skaitmeninė, todėl jos kasdienybė neįsivaizduojama be informacinių komunikacinių technologijų, kurių taikymo laukas ir naudojimas vis auga. Šios tendencijos tiesiogiai veikia ir viešąjį sektorių – į skaitmeninę erdvę persikėlė visa visuomenei skirta viešųjų įstaigų informacija¹, vis sparčiau čia perkeliamos ir paslaugos. Priklausomai nuo šalies skaitmenizacijos lygio internete galima gauti įvairius pažymėjimus, leidimus, registruotis į gydymo įstaigas, pildyti mokesčių deklaracijas, prašymus paramai ar pašalpai gauti, susimokėti baudas, pirkti bilietus, išsikviesti pagalbą ir pan. Skaitmeninė erdvė turi milžinišką potencialą palengvinti informacijos ir paslaugų pasiekiamumą, tačiau jei procesas vyksta neprisitaikant prie visų vartotojų galimybių ir poreikių, užprogramuojama atskirtis, kurios pasekmes jauš visa visuomenė.

¹ Viešojo sektoriaus informacija – valstybės ar savivaldybės lygio institucijų skelbiama informacija (teismų, socialinės apsaugos, sveikatos ir kt.).

Kas yra skaitmeninės informacijos² prieinamumas³ ir kam jis labiausiai reikalingas?

Žmonių galimybės internete skiriasi priklausomai nuo negalios, amžiaus ar, pavyzdžiui, išsilavinimo nulemtų ribojimų. Jei valstybėje visi vertinami kaip lygiateisiai piliečiai, privaloma užtikrinti lygias galimybes, šiuo atveju – garantuoti, kad internete pateikiama informacija ir paslaugos būtų kuriamos atsižvelgiant į skirtingus visų gyventojų poreikius⁴. Remiantis tarptautiniais standartais, prieinamumas užtikrinamas, kai skaitmeninė informacija pasiekama visiems naudotojų pojūčiams (pavyzdžiui, jei informacija pateikiama vaizdu, ji turi būti aprašyta, kad neregiamas skritos ekrano skaitymo programos ją perskaitytų; jei žmogus negirdi, garsinė informacija turi būti pateikiama raštu arba gestų kalba ir t.t.). Taip pat interneto svetainės ar programėlės neturi reikalauti iš vartotojo veiksmų, kurių jis negali atlikti (pvz. naudotis pele), o informacija arba prašomas veiksmas negali viršyti naudotojo supratimo ir galimybių⁵. Paprastai kalbant – prieinama skaitmeninė erdvė sudaro sąlygas ja naudotis visiems žmonėms, nepriklausomai nuo jų turimos negalios ar individualių gebėjimų.

Pasaulio sveikatos organizacijos duomenimis, apie 15 procentų visų pasaulio gyventojų turi kokią nors negalią⁶. Statistiniai duomenys rodo, kad Lietuvoje yra 250 tūkstančių

² Skaitmeninė informacija ir paslaugos – tai kompiuteryje sukurta ir jame naudojama informacija ir paslaugos.

³ Sąvoka prieinamumas (angl. „accessibility“) šiame vadove naudojama vadovaujantis Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencijos nuostatomis, kur prieinamumas suvokiamas kaip produkto ar aplinkos kūrimas taip, kad rezultatas būtų prieinamas visiems, taip pat ir žmonėms su negalia. Prieinamumas ir pritaikymas dažnai naudojami kaip sinonimai, tačiau pritaikymas yra siauresnė sąvoka, ji pasitelkiama kalbant apie papildomus veiksmus, skirtus tam tikram produktui pritaikyti konkrečioms tikslinėms grupėms. Pavyzdžiui, pagal universalų dizainą suprojektuotas pastatas yra prieinamas visiems, tačiau jei pastatas yra su laiptais, aplinką reikia pritaikyti (pvz. įrengti liftą, keltuvą, nuolydį ar pan.). Šiame vadove naudojami tiek prieinamumo, tiek ir pritaikymo terminai. Prieinamas reiškia, kad produktas yra galimas naudoti visiems vartotojams, o pritaikymo terminas pasitelkiamas, kai kalbama apie konkrečius pritaikymo veiksmus, metodus ar principus.

⁴ Prieinamumas visiems yra sąlyginis terminas, nes net ir aukščiausio lygio pritaikymas gali būti nepakankamas kompleksinę negalią turintiems žmonėms, ypač turintiems kalbos sutrikimą ar mokymosi sunkumų.

⁵ Europos Parlamento ir tarybos direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo, (37), 2016 m. <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=LT>>.

⁶ *World report on disability*, Pasaulio sveikatos organizacija, 2011 m., <http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/>.

gyventojų su negalia⁷, t. y. maždaug 9 procentai šalies populiacijos. Taigi vienokio ar kitokio interneto pritaikymo reikia beveik kas dešimtam Lietuvos gyventojui, o jei įtrauktume ir vyresnio amžiaus žmones, kuriems kyla panašių sunkumų kaip ir turintiems negalią, tikslinė grupė išsiplečia dar labiau.

Koks šiuo metu Lietuvos viešojo sektoriaus interneto svetainių prieinamumas?

Jokių patikimų Lietuvos viešojo sektoriaus interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo tyrimų nėra atlikta, todėl negalime pateikti situaciją atspindinčios statistikos⁸. Rengiant šias gaires buvo apklaustos nacionalinės įvairioms negalioms atstovaujančios nevyriausybinės organizacijos, kurių atstovai vieningai tvirtino, jog absoliuti dauguma Lietuvos viešojo sektoriaus interneto svetainių neatitinka žmonių su negalia poreikių. Tokia padėtis liudija žinių ir kompetencijų stoką tiek kuriant svetaines (jas programuojant, kuriant dizainą), tiek ir jas prižiūrint (keliant vaizdo, garso, teksto dokumentus).

Lietuvos žmonių su negalia organizacijos tikisi, kad 2016 metais Europos Sąjungos priimta Direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo⁹ pagaliau išspręstų skaitmeninės atskirties problemą. Ši direktyva įpareigoja valstybes nares, taip pat ir Lietuvą, iki 2020 metų rudens pritaikyti visas viešojo sektoriaus interneto svetaines, o dar po metų – ir mobiliąsias programėles.

⁷ Žmonių su negalia skaičiaus dinamika pagal darbingumo lygį (invalidumo grupes) ir neįgalumo lygį 2012–2017 metais, Socialinės apsaugos ir darbo ministerija, <<https://socmin.lrv.lt/lt/veiklos-sritys/socialine-integracija/neigaliuju-socialine-integracija/statistika-2>>.

⁸ Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie LR Susisiekimo ministerijos kasmet atlieka valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikimo bendriesiems reikalavimams tyrimą (<https://ivpk.lrv.lt/uploads/ivpk/documents/files/Veikla/Veiklos_sritys/Reikalavimai_internetu_svetainems/Tyrimo%20Ataskaita.pdf>), kuriame yra įtrauktas ir negalios kriterijus (nurodo ar įstaigos interneto svetainė pritaikyta naudotis žmonėms su negalia, vadovaujantis Neįgaliesiems pritaikytų Interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinėmis rekomendacijomis, patvirtintomis Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2004 m. kovo 31 d. įsakymu Nr. T-40;). Pagal 2017 m. atliktą tyrimą, kurio metu buvo patikrintos 1385 svetainės, tik 68 iš jų nurodomos kaip atitinkančios reikalavimus. Tačiau tyrimo rezultatai neatspindi tikrovės, nes testavimas yra automatinis, vartotojai į tyrimą neįtraukti. Tikslinėms grupėms patikrinus dalį svetainių, kurios tyrime nurodomos kaip atitinkančios reikalavimus, paaiškėjo, kad jos yra neprieinamos.

⁹ Europos Parlamento ir tarybos direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo, 2016 m., <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=LT>>.

Šalys narės taip pat turi organizuoti mokymus specialistams, užtikrinti prieinamumo stebėseną ir reaguoti į vartotojų skundus.

Kokią informaciją rasite šiame vadove?

Lietuvos laukia ilgas kelias siekiant, kad internetas būtų prieinamas visiems piliečiams. Tam reikalinga ne tik teisinė bazė, bet ir suvokimas kodėl to reikia ir kaip to siekti. Šiame vadove rasite paprastai ir suprantamai pateiktą informaciją apie:

- skaitmeninės erdvės prieinamumo naudą;
- tarptautinės ir nacionalinės teisės įpareigojimus pritaikyti skaitmeninę informaciją;
- skaitmeninės erdvės vartotojų įvairovę;
- būdus ir metodus, padedančius užtikrinti, kad skaitmeninė erdvė būtų prieinama įvairių galimybių ir poreikių vartotojams.

Vadove taip pat rasite geruosius prieinamų interneto svetainių pavyzdžius, nuorodas į naudingus šaltinius, tarptautinius standartus, teisės aktus ir kt.

Kokiems specialistams skirtas šis vadovas?

Interneto svetainės ar mobiliosios programėlės prieinamumą užtikrina įvairių sričių specialistai – programuotojai, turinio rengėjai, dizaineriai ir vartotojai (teikiantys grįžtamąjį ryšį). Šios gairės yra skirtos specialistams, prižiūrintiems ir rengiantiems organizacijų interneto svetainių turinį. Jos leis suprasti, ko reikia svetainei (ar programėlei), kad ji atitiktų visų vartotojų poreikius. Dalį čia pateikiamų rekomendacijų galės įgyvendinti patys turinio kūrėjai, tačiau tikėtina, kad reikės kreiptis ir į programuotojus bei testuotojus. Tokiu atveju šis vadovas padės suformuluoti konkrečias užduotis ar reikalavimus kitų sričių specialistams; vadove taip pat rasite nuorodas į standartus, kuriais turi vadovautis skaitmeninių produktų kūrėjai ir testuotojai.

1. PRIEINAMUMO BŪTINYBĒ IR NAUDA



1.1. Skaitmeninės įtraukties nauda visiems

Žmonių su negalia bendruomenė Lietuvoje gali išvardinti daugybę interneto svetainių ir mobiliųjų programėlių, kurios iš esmės pakeitė jų kasdienybę ir net gyvenimo galimybes, todėl akivaizdu, kad tinkamai vykdoma skaitmenizacija gali pašalinti ne vieną iki šiol egzistavusią kliūtį. Pavyzdžiui, internetinės parduotuvės išsprendžia apsipirkimo problemą tiems, kurie turi judėjimo sunkumų. Mobiliosios navigacijos programėlės padeda neregiam judėti savarankiškai, kurtieji per mobilias programėles gali išsikviesti pagalbą. Viešojo transporto mobiliosios programėlės leidžia susižinoti maršrutus, nusipirkti bilietus. Taip pat internete gausu švietimo programų, kurios leidžia mokytis nuotoliniu būdu. Dalis darbdavių siūlo darbą internetu. Tokių pavyzdžių – daugybė, todėl atrodo, kad skaitmenizacija gali sunaikinti iki šiol buvusią žmonių su negalia atskirtį, tačiau tyrimai rodo, jog dalis visuomenės šiuo gėriu pasinaudoti negali.

Paprastai menkiausią prieigą prie skaitmeninių inovacijų turi pažeidžiamiausios visuomenės grupės, kurios dėl finansų arba gebėjimų trūkumo, taip pat dėl įrangos bei pačios skaitmeninės erdvės neprieinamumo, internetu naudotis gali ribotai arba visiškai negali. Sociologai pastebi, kad bene didžiausią skaitmeninę atskirtį patiria būtent žmonės su negalia ir tai dar labiau menkina jų galimybes įsitraukti į visuomeninį gyvenimą, darbo rinką, siekti išsilavinimo, dalyvauti viešojo valdymo procesuose¹⁰. Jungtinėse Amerikos Valstijose surinkti duomenys rodo, kad žmonės su negalia turi mažiau išmaniųjų technologijų prietaisų (penktadaliu mažiau nei likusi visuomenė) ir rečiau jungiasi prie interneto¹¹. Paradoksalu, kad būtent skaitmenizacija turi potencialą mažinti žmonių su negalia socialinę nelygybę, tačiau jei procesas vyksta nevaldomai, atskirtis tarp galinčiųjų naudotis jos sukuriamomis galimybėmis ir negalinčių to padaryti, auga. Tiesioginę žalą patiria žmonės su negalia ir jų artimieji, tačiau dėl tam tikrų grupių atskirties visada pralaimi visa visuomenė, nes praranda didelės dalies žmonių indėlį kuriant ekonominę, kultūrinę ir kitokią valstybės gerovę.

¹⁰ Jolita Viluckienė, „Negalią turinčių IT vartotojų skaitmeninė atskirtis kaip socialinės nelygybės forma“, *Filosofija. Sociologija*, t. 26, nr. 4, 2015, p. 314 – 321, <<http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2015/4/314%E2%80%93321.pdf>>.

¹¹ Iniciatyvos „Smart cities for all“ leidinys *Communicating the Case for a Stronger Commitment to Digital Inclusion in Cities*, 13 p., <http://smartcities4all.org/SC4A_Communicating_the_case_XT.php>.

Kad skaitmenizacijos procesas būtų naudingas visiems, pirmiausiai atsakinga valstybė, ypač tais atvejais, kai procesas finansuojamas iš visuomeninių lėšų. Negalia nėra pateisinama priežastis atimti iš žmonių jiems priklausančias teises ar suteikti jų mažiau nei kitiems – tai įtvirtinta Jungtinių Tautų Visuotinėje žmogaus teisių deklaracijoje¹² ir Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencijoje¹³, kurią Lietuva ratifikavo 2010 metais. Visos viešosios paslaugos bei informacija apie įvairias viešojo sektoriaus sritis (pavyzdžiui – švietimo, sveikatos, rinkimų, mokesčių ir panašiai) turi būti prieinamos visiems vartotojams, taip pat ir žmonėms su įvairiomis negaliomis. Kol taip nėra, šie žmonės neturi lygių teisių ir galimybių, nes negali gauti informacijos, būtinos priimant sprendimus, gaunant paslaugas, ginant savo teises ar vykdant pareigas. Jei žmogus negauna to, kas yra jo kaip piliečio teisė, kyla pagrįstas klausimas, ar iš jo galime reikalauti pareigų. Paprastai tariant, jei norime, kad žmogus sumokėtų mokesčius, privalome užtikrinti, kad jis gautų suprantamai pateiktą informaciją apie savo pareigą ir tokias pačias paslaugas, kokios teikiamos kitiems piliečiams.

Šiuo metu Lietuvos viešojo sektoriaus svetainės ir jose teikiamos paslaugos yra neprieinamos žmonėms su negalia – kyla problemų pildant įvairiausias internete esančias formas, patvirtinant savo tapatybę, ieškant informacijos ir panašiai. Žmonės su negalia dažniausiai priversti prašyti pagalbos iš negalios neturinčių artimųjų arba gaišti laiką kelionei į reikiamą instituciją¹⁴. Apmaudu, kad valstybė, kurdama visuomeninius produktus, prisideda prie atskirties, nors būtent viešojo sektoriaus institucijos privalo rodyti pavyzdį privačiam sektoriui ir viešinti naudą, kurią visuomenei atneša informacijos prieinamumas. Tai įgalina žmones priimti sprendimus, dalyvauti visuomeniniame ir politiniame gyvenime, įgyti išsilavinimą, tobulinti įvairiausias įgūdžius, įsilieti į darbo rinką, prisidėti prie kultūrinių procesų, gyventi savarankiškai ir oriai.

Taip pat svarbu pabrėžti, kad visuomenei senėjant, skaitmeninės informacijos prieinamumas tampa vis aktualesnis, todėl prieinamumo standartai visuomeninėse įstaigose turi tapti kasdienybe jau šiandien. Vyresni nei 65 metų amžiaus žmonės

¹² Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, 7 straipsnis, 1948, <<https://www.e-tar.lt/portal/legalAct.html?documentId=TAR.181EDAC3A371>>.

¹³ Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, 4 str., 2006, <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882>>.

¹⁴ Informacija iš tikslinių grupių apklausų.

pasulyje sudaro beveik 9 procentus, šis rodiklis, prognozuojama, augs¹⁵. Pridėjus 15 procentų pasaulio gyventojų su negalia, gauname daugiau nei penktadalį populiacijos, kurios teisės ribojamos dėl skaitmeninių produktų neprieinamumo. Be to, būtina įvertinti, kad žmonėms su negalia pritaikyti produktai yra patogūs visiems vartotojams, taigi pritaikymas naudingas visapusiškai.

1.2. Verslo interesas pritaikyti savo skaitmeninę informaciją ir paslaugas

Visi žino nenumaldomą verslo siekį parduoti kuo daugiau prekių ar paslaugų. Tam būtina patraukliai pateikti žinutę, užtikrinti jos sklaidą ir pasirūpinti, kad produktai ar paslaugos būtų naudingi ar bent jau naudotini kuo platesniam žmonių ratui. Taigi jei kažkam nepakanka žmogaus teisėmis paremtų argumentų, verta prisiminti, kad žmonės su negalia taip pat yra vartotojai ir, kaip matėme, sudaro didelį visuomenės procentą, todėl verta pakovoti dėl jų dėmesio.

Žmonės su negalia verslui reikalingi ne tik kaip klientai, bet ir kaip darbuotojai, todėl į prieinamumą investuojantis verslas turi platesnį pasirinkimą darbuotojų pasiūlos rinkoje. Lietuvoje vyraujanti monokultūrinė darbo aplinka sudaro prielaidas priimamus sprendimus vertinti per siaurą prizmę, todėl tokioje aplinkoje menkai tikėtinas atvirumas ir inovatyvūs sprendimai. Įdarbinę žmones su negalia, verslininkai kuria įvairovę savo darbo vietoje, o tai, kaip rodo tyrimai, gerina verslo rezultatus ir atmosferą tarp kolegų¹⁶. Dar pridėkime reputaciją arba socialinį kapitalą, kuriuos įmonės pelno mažindamos nelygybę, ir gausime akivaizdžią ekonominę, socialinę ir įvaizdžio naudą¹⁷. Ekspertai pabrėžia, kad turėti prieinamas svetaines apsimoka dar ir dėl to, kad paieškos sistemos, pavyzdžiui, „Google“, jas indeksuoja geriau ir dėl to tokios svetainės iškeliamos į viršų. Tai lemia aprašymai, kurie reikalingi ekrano skaitymo programoms.

¹⁵ Iniciatyvos „Smart cities for all“ leidinys *Communicating the Case for a Stronger Commitment to Digital Inclusion in Cities*, 17 psl., <http://smartcities4all.org/SC4A_Communicating_the_case_XT.php>.

¹⁶ Jurgita Kuprytė, Aiva Salatkienė, „Įvairovė įmonėse: kaip pritraukti ir išlaikyti skirtingus darbuotojus“, Sopa, 2011, <http://sopa.lt/wp-content/uploads/2017/01/Įvairoves-mokymai_programa-galutine.pdf>.

¹⁷ *Digital Accessibility Toolkit*, CBM, 20 p., <<https://www.cbm.org/article/downloads/54741/CBM-Digital-Accessibility-Toolkit.pdf>>.

Pavyzdžiui, jei prie svetainėje pateikiamo paveikslėlio „Google“ perskaito tik kodą, ji reitinguojama prasčiau arba yra išvis nerandama, o jei sistema atranda atpažįstamą reikšmę, t.y. aprašymą, svetainė tampa matomesnė. Kai kuriose šalyse, pavyzdžiui, JAV ar Kanadoje, būtent verslo interesas nulėmė aukštą skaitmeninio prieinamumo lygį¹⁸.

Fizinės aplinkos pritaikymo kaštai gali būti labai dideli, tačiau niekas neabejoja šio proceso nauda ir būtinybe. Lyginant su fizinių erdvių pritaikymu, skaitmeniniai prieinamumo sprendimai kainuoja gerokai pigiau, ypač jei tam tikri principai taikomi jau kūrimo procese. Naujos prieinamos svetainės ar programėlės kūrimo kaina yra vos 2-5 proc. didesnė nei neprieinamos. Taigi tai yra nebrangi investicija, kuri vėliau teiks didelę naudą verslui ir visuomenei¹⁹.

¹⁸ Europos neįgaliųjų forumo naujų technologijų ir inovacijų specialisto Alejandro Moledo interviu gairių rengėjams „Interneto pritaikymo nauda gerokai viršija kainą – sako Europos neįgaliųjų forumo atstovas Alejandro Moledo“, <<http://Inf.lt/interneto-pritaikymo-nauda-gerokai-virsija-kaina-sako-europos-neigaliuju-forumo-atstovas-alejandro-moledo/>>.

¹⁹ Ten pat.

2. TEISINIS INTERNETO SVETAINIŲ IR MOBILIŲJŲ PROGRAMŲ PRIEINAMUMO REGLAMENTAVIMAS IR TARPTAUTINIAI STANDARTAI



Interneto prieinamumas naudingas visiems vartotojams, tačiau vieniems tai yra patogumo klausimas, kitiems – būtinybė. Žmonės su negalia yra ta socialinė grupė, kuri be pritaikymo praranda galimybę naudotis internete teikiama informacija ir paslaugomis, todėl prieinamumas kaip pareiga įtvirtinamas būtent jiems skirtuose teisės aktuose. Šiame skyriuje rasite pagrindinių tarptautinių dokumentų bei nacionalinių teisės aktų, ginančių žmonių su negalia teisę į prieinamą informaciją, apžvalgą, taip pat tarptautinių prieinamumo standartų apžvalgą.

2.1. Tarptautiniai teisės aktai

Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija (toliau – JT Konvencija) yra tarptautinis teisės aktas, kurį galima pavadinti žmonių su negalia bendruomenės konstitucija. Iš šio dokumento kyla esminiai standartai ir nuostatos nacionaliniams įstatymams, reglamentuojantiems konkrečias veiklos sritis²⁰. JT Konvencijoje išsamiai paaiškinama, kodėl reikalingas prieinamumas ir kodėl šalys turi imtis visų priemonių, kad jį užtikrintų.

Prieinamumas (9 straipsnis). Konvencijos 9-tame straipsnyje pristatomas prieinamumas plačiąja prasme – tiek fizinis, tiek informacinis:

„Valstybės, šios Konvencijos Šalys, siekdamos, kad neįgalieji galėtų gyventi savarankiškai ir visapusiškai dalyvauti visose gyvenimo srityse, imasi atitinkamų priemonių, kad užtikrintų neįgaliesiems lygiai su kitais asmenimis fizinės aplinkos, transporto, informacijos ir ryšių, įskaitant informacijos ir ryšių technologijų bei sistemų, taip pat kitų visuomenei prieinamų objektų ar teikiamų paslaugų prieinamumą tiek miesto, tiek kaimo vietovėse. Šios priemonės, kurios apima prieinamumo kliūčių ir trukdžių nustatymą ir pašalinimą, *inter alia* taikomos:

a) pastatams, keliams, transporto priemonėms ir kitokiems vidaus ir lauko objektams, įskaitant mokyklas, būstą, medicinos įstaigas ir darbo vietas;

²⁰ Taikoma JT Konvenciją ratifikavusioms šalims.

b) informacijos, ryšių ir kitokioms tarnyboms, įskaitant elektronines ir avarines tarnybas.“²¹

Šiame JT Konvencijos straipsnyje prieinamumas, taip pat ir informacinis, įtvirtinamas kaip esminis savarankiško gyvenimo ir integracijos elementas, kurį šalys privalo užtikrinti absoliučiai kiekvienam piliečiui. Todėl natūralu, kad prieinamumas JT Konvencijoje minimas ir kaip būtina sąlyga įgyvendinant kitas šio tarptautinio dokumento nuostatas.

Lygybė prieš įstatymą (12 straipsnis). Informacijos prieinamumo užtikrinimas – būtina priemonė realizuojant žmonių su negalia teisinį veiksnumą. Lietuvoje, pasikeitus teisinio veiksnumo nustatymo tvarkai ir atsiradus poreikiui padėti žmonėms su negalia priimti sprendimus savarankiškai, informacijos prieinamumas ir suprantamas jos pateikimo būdas (lengvai suprantama kalba) tampa būtinybe.

Savarankiškas gyvenimas ir integracija į bendruomenę (19 straipsnis).

Informacijos prieinamumas yra viena iš esminių savarankiškumo sąlygų, įgalinančių žmones su negalia priimti sprendimus ir veikti visose sferose.

Asmens mobilumas (20 straipsnis). Žmonių su negalia mobilumui ypač naudingi skaitmeniniai žemėlapiai, bilietų pardavimo paslaugos internete, taip pat mobiliosios programėlės ir pagalbinės technologijos, todėl svarbu, kad jos būtų prieinamos.

Saviraiškos laisvė, laisvė reikšti nuomonę, galimybė gauti informaciją (21 straipsnis). Šiuo straipsniu šalims sukuriama pareiga nustatyti ir taikyti minimalius prieinamumo reikalavimus teikiant viešąją informaciją žmonėms su negalia prieinamais formatais (tarp jų – lengvai suprantama kalba, gestų kalba), taip pat sudarant tinkamas sąlygas pasinaudoti techninės ir kitokios pagalbos priemonėmis, įskaitant prieigą prie interneto.

²¹ JT Konvencija, 9 str.

Švietimas (24 straipsnis). Šiuolaikinis švietimas neatsiejamas nuo informacinių technologijų, todėl siekiant lygių teisių į švietimo paslaugas, būtina kurti prieinamas ir pagalbines informacines technologijas bei pačią informaciją.

Dalyvavimas politiniame ir visuomenės gyvenime (29 straipsnis). Kai didžioji dalis naujienų ir viešosios informacijos pateikiama internete ir yra pasiekiami tik naudojantis informacinėmis ir komunikacinėmis technologijomis, jų neprieinamumas gerokai apriboja galimybes sekti visuomeninio gyvenimo procesus ir juose dalyvauti.

Dar vienas iš JT Konvencijoje įtvirtintų įsipareigojimų (bendrieji įpareigojimai), tiesiogiai susijusių su prieinamumu – imtis arba skatinti universalus dizaino prekių, paslaugų, įrangos ir priemonių prieinamumą ir naudojimą, taip pat remti universalus dizaino idėją rengiant nacionalinius teisės aktus, standartus ir gaires. **Universalus dizainas** – tai toks gaminių ir aplinkos kūrimas, kad jais kuo platesniu mastu be jokio specialaus pritaikymo galėtų naudotis visi (nepriklausomai nuo to, ar žmogus turi specialiųjų poreikių), taip darant aplinką – fizinę bei informacinę – visiems prieinamą²².

JT Konvencija yra pagrindinis tarptautinis dokumentas, įtvirtinantis ir pagrindžiantis informacijos prieinamumo būtinybę, o 2016 metais priimta **Europos Parlamento ir Tarybos direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo**²³ (toliau – ES Direktyva) numato konkrečius įpareigojimus dėl interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo. ES šalyse skaitmeninės erdvės prieinamumo lygis labai įvairus, valstybės vadovaujasi skirtingais standartais, todėl ES Direktyvos tikslas yra suderinti valstybių narių įstatymus ir tokiu būdu užtikrinti bent minimalų viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų

²² *The UN Convention On The Rights Of Persons with Disabilities. A Handbook on the Human Rights of Persons with Disabilities*, 2009, p. 28, <https://iddcconsortium.net/sites/default/files/resources-tools/files/hi_crpdp_manual_sept2009_final.pdf>; Universalus dizaino sąvoka įtvirtinta ir Lietuvos nacionalinėje teisėje – Lietuvos Respublikos Statybos įstatyme, 109, <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.F31E79DEC55D/yPBYFuVHsn>>.

²³ Europos Parlamento ir tarybos direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo, 2016, <<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=LT>>.

programėlių prieinamumo lygį²⁴. ES Direktyva įpareigoja valstybes narės atitikti vieningą prieinamumo standartą, užtikrinti stebėsenos mechanizmą ir šviesti visuomenę apie prieinamumo naudą bei būtinybę.

ES Direktyva remiasi JT Konvencijos idėjomis, todėl joje pristatant informacijos prieinamumo poreikį perfrazuojamas JT Konvencijoje įtvirtintas įpareigojimas šalims „pašalinti kliūtis, neleidžiančias neįgaliesiems lygiai su kitais dalyvauti visuomenės gyvenime.“²⁵ ES Direktyvoje taip pat teigiama, kad prieinamumo tikslinė grupė – ne tik žmonės su negalia: „platesnė prieiga prie viešojo sektoriaus paslaugų interneto svetainėse ir mobiliosiose programose būtų naudinga visiems piliečiams; jie gautų paslaugas ir informaciją, palengvinančias jų kasdienį gyvenimą ir padedančias jiems naudotis savo teisėmis visoje Sąjungoje, visų pirma savo teise laisvai judėti ir gyventi Sąjungos teritorijoje, savo įsisteigimo laisve ir savo laisve teikti paslaugas.“²⁶

ES Direktyvoje prieinamumo poreikis nėra plačiau aiškinamas, šiame dokumente dėmesys sukoncentruotas į tai, kam ji taikoma (kokioms įstaigoms ir organizacijoms), kokiam svetainių ar programėlių turiniui yra skirta, taip pat – kaip turi būti įgyvendinama ir prižiūrima. ES Direktyvoje aprašoma ir kas laikytina prieinamumu bei nurodomi standartai, kuriais vadovaujantis reikia jį užtikrinti.

Prieinamumo apibrėžimas

Interneto prieinamumas suprantamas kaip interneto svetainių, įrankių bei technologijų projektavimas taip, kad jomis galėtų naudotis visi žmonės, taip pat ir turintys negalią. Direktyvoje prieinamumo reikalavimai telpa į vieną sakinį: „Valstybės narės užtikrina, kad viešojo sektoriaus institucijos imtųsi būtinų priemonių, jog jų interneto svetainės ir mobiliosios programos būtų lengviau prieinamos, užtikrindamos, kad šios svetainės ir

²⁴ ES Direktyva, (9).

²⁵ ES Direktyva, (13).

²⁶ ES Direktyva, (11).

programos būtų **suvokiamos, galimos naudoti, suprantamos ir tvarios**.²⁷ Šiame sakinyje išvardinti 4 prieinamumo principai, kurie paaiškinami plačiau.

1. **Suvokimas** – informacija ir vartotojo sąsaja²⁸ turi būti pasiekiami visiems naudotojų pojūčiams (pvz., jei žmogus nemato, turinys turi būti nuskaitytas ekrano skaitymo programomis; jei vartotojas negirdi, informacija turi būti pateikta tekstu ir t.t.).
2. **Valdymas** – interneto svetainė ir vartotojo sąsaja neturi reikalauti iš naudotojo veiksmų, kurių jis negali atlikti (pvz., negalima, kad valdoma būtų tik pele, reikia užtikrinti ir valdymą klaviatūra).
3. **Suprantamumas** – informacija ir vartotojo sąsaja turi būti pateikta kuo paprasčiau (paprastas svetainės ar programėlės turinio išdėstymas, aiškus tekstas (daugiau apie tai rasite 4 vadovo skyriuje)).
4. **Lankstumas ir tvarumas** – turinys turi likti prieinamas naudojant bet kokias naršykles ar pagalbinę programinę įrangą net ir keičiantis technologijoms.

Kad prieinamumo principai būtų nuosekliai įgyvendinami, reikalingas atskiras dokumentas – prieinamumo standartas. Pasaulyje naudojami keli standartai, ES Direktyvoje nurodomas naujausias, Europos Komisijos užsakymu 2015 metais sukurtas Europos standartas EN 301 549²⁹. Šis standartas taikomas plačiam spektrui skaitmeninių prietaisų ir paslaugų, interneto prieinamumas – tik viena iš standarto dalių. Plačiau apie tarptautinius prieinamumo standartus ir lygius skaitykite skyriuje

Kam ES Direktyva privaloma

ES Direktyva privaloma viešojo sektoriaus institucijoms (visoms institucijoms, kurios išlaikomos iš valstybės ir savivaldybių biudžetų). ES Direktyva netaikoma privačiam

²⁷ ES Direktyva, 4 str.

²⁸ Vartotojo sąsaja (angl. user interface) reikalinga norint žmogui bendrauti su kompiuteriu. Tai yra aparatinės ir programinės priemonės, leidžiančios valdyti operacinę sistemą ir taikomas programas. Sąsają sudaro klaviatūra, kompiuterinė pelė, operacinės sistemos komandos, grafiniai dialogo langai, piktogramos, meniu sąrašai ir pan.

²⁹ ES Direktyva, (37).

sektoriui, visuomeniniams transliuotojams, nevyriausybinėms organizacijoms, kurios neteikia visuomenei skirtų esminių paslaugų³⁰. Šiems į ES Direktyvos apimtį neįtrauktiems sektoriams galioja kiti teisės aktai arba reguliavimas dar tik kuriamas. Pavyzdžiui, šiuo metu Europos Sąjungoje derinamas Europos Prieinamumo Aktas³¹, skirtas produktų ir paslaugų prieinamumui užtikrinti. Šis aktas bus taikomas ir privačiam sektoriui, konkrečiam paslaugų ir produktų sąrašui.

Kokiam turiniui taikoma

Interneto svetainių ir mobiliųjų programų turinys apima tekstinę ir netekstinę informaciją (atvaizdus, vaizdo medžiagą, garso medžiagą), taip pat atsisiųsti skirtus dokumentus, įvairias pildomas formas, autentiškumo patvirtinimo, tapatybės nustatymo bei mokėjimo procesus.

Direktyva ragina kurti visiškai prieinamą svetainių ir mobiliųjų programų turinį, tačiau įpareigojimo kelti tik prieinamą informaciją – nėra. Neprieinama informacija gali būti keliami, tačiau būtina užtikrinti tokios informacijos prieinamas alternatyvas³².

Išimtys

ES Direktyvoje išskiriami biuro programinės įrangos formatai bei informacijos pobūdis, kuriems galima laikinai arba nuolat netaikyti prieinamumo reikalavimų. Išimtys grindžiamos noru paskatinti platesnį ES Direktyvos taikymą. Tačiau numatyta, kad ateityje jos turėtų būti peržiūrėtos, atsižvelgiant į būsimą technologijų pažangą³³. Išimtys taikomos:

- biuro programinės įrangos rinkmenų formatams (.docx, .pdf ir t.t.), paskelbtiems anksčiau nei 2018 m. rugsėjo 23 d.;

³⁰ ES Direktyva, (22 – 25).

³¹ Europos Prieinamumo Aktas šio Vadovo rengimo metu yra derinimo stadijoje. Daugiau apie šio teisės akto tikslus ir planuojamą taikymo lauką galite rasti čia: <<http://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1202>>.

³² ES Direktyva, (28).

³³ ES Direktyva, (22).

- iš anksto įrašytiems (ne tiesioginiams) vaizdo ar garso įrašams, paskelbtiems anksčiau nei 2020 m. rugsėjo 23 d.;
- tiesiogiai įrašytiems vaizdo ar garso įrašams, nebent po tiesioginės transliacijos jie paskelbiami internete. Tokiu atveju laikoma, kad tai iš anksto įrašyta apibrėžtos trukmės medija ir pritaikymo laikotarpis neturėtų būti ilgesnis nei 14 dienų;
- internetiniams žemėlapiams ir kartografavimo paslaugoms, išskyrus žemėlapius, skirtus, pavyzdžiui, patalpoms ar vietovėms, kuriose teikiamos paslaugos, surasti (paprastai tokia informacija nurodoma prie kontaktų). Tokiu atveju turėtų būti pateikta prieinama alternatyva, pavyzdžiui, pašto indeksai ir netoliese esančios viešojo transporto stotelės;
- trečiosios šalies turiniui, kuris nėra nei finansuojamas, nei parengtas, nei kontroliuojamas atitinkamos viešojo sektoriaus institucijos (pvz. komentarai). Tais atvejais, kai viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ar mobiliųjų programų turinio paskirtis – konsultavimas ar forumo diskusijų organizavimas, minėtas turinys negali būti laikomas trečiosios šalies turiniu ir todėl turėtų būti prieinamas;
- paveldo kolekcijų objektų reprodukcijoms;
- ekstranetų ir intranetų turiniui, t. y. interneto svetainių, prieinamų tik uždaram žmonių grupei;
- archyvams, jei jie nebėra atnaujinami arba redaguojami ir jeigu jų nereikia administraciniams procesams vykdyti;
- Europos Sąjungos institucijų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms. Taip yra todėl, kad Direktyva teisiškai yra skirta šalims narėms, o ne ES administracijai. Vis dėlto institucijos raginamos laikytis šioje direktyvoje nustatytų prieinamumo reikalavimų.

Visuomenei svarbūs paslaugų sektoriai

Europos neįgaliųjų forumas, jungiantis ES šalių žmonių su negalia organizacijas, atkreipia dėmesį, kad kai kuriose srityse, kurios ES Direktyvoje nėra minimos kaip privalomos (tik kaip rekomenduotinos³⁴), informacijos prieinamumas yra ypatingai svarbus, todėl valstybė turėtų turėti galimybę prieinamumo reikalavimus taikyti ir joms:

- intraneto ar ekstraneto svetainėms ir mobiliosioms programoms (tai svarbu darbuotojams su negalia);
- privatiems subjektams, siūlantiems infrastruktūrą ir paslaugas, kurios yra prieinamos ar teikiamos visuomenei;
- sveikatos priežiūros, vaikų priežiūros, socialinės įtraukties ir socialinio saugumo srityse;
- transporto ir elektros energijos, dujų, šildymo, vandens, elektroninių ryšių ir pašto paslaugų sektoriuose (net jei šias paslaugas teikia privatūs tiekėjai);
- esminėms mokyklų, vaikų darželių ar ikimokyklinių ugdymo įstaigų internetu vykdomoms administracinėms funkcijoms.

Minimalus suderinimas

Direktyva numato ir įpareigoja siekti minimalaus joje numatomo prieinamumo lygio, o tai reiškia, kad šalys savo teisės aktuose gali viršyti direktyvos įpareigojimus ir siekti didesnio viešosios informacijos ir internete teikiamų paslaugų prieinamumo. Minimalus lygis apibrėžiamas tiek pačioje direktyvoje (aprašant kokioms įstaigoms ir kokiam turiniui reikalavimai privalomi), tiek ir nurodant prieinamumo standartą, atitinkantį šiame dokumente nustatytus prieinamumo reikalavimus. ES Direktyvoje nurodomas Europos standartas – EN 301 549 – atitinka vidutinį prieinamumo lygį pagal Pasaulinio saityno konsorciumo standartą (t. y. antrą lygį iš trijų galimų)³⁵. Vidutinis lygis neapima dalies

³⁴ ES Direktyva, (33-34).

³⁵ Europos standartas, pagal Pasaulinio saityno konsorciumo (angl. World Wide Web Consortium) interneto svetainių turinio prieinamumo rekomendacijas (angl. Web Content Accessibility Guidelines), atitinka vidutinį, t.y. AA lygį, <<https://www.w3.org/TR/WCAG20/>>.

žmonių su negalia poreikių, todėl šalys narės yra raginamos siekti aukštesnio prieinamumo lygio (t. y. neapsiriboti privalomu vidutiniu lygiu).

Neproporcinga našta

Direktyvoje taikomas neproporcingos naštos principas, kuris reiškia, jog esant pagrįstoms priežastims (pavyzdžiui, per didelė finansinė ar organizacinė našta), dalis informacijos gali būti neprieinama. Vis dėlto pabrėžiama, kad išimtys negali viršyti to, kas tikrai būtina, siekiant apriboti našta. Prioritetų, laiko ar žinių trūkumas nėra laikoma teisėtomis priežastimis³⁶. Direktyvoje taip pat nustatoma, kad vartotojui prireikus prieinamų alternatyvų, jos turi būti pateiktos per pagrįstą laikotarpį. Tai reiškia, kad įrodžius nepakeliamos naštos aplinkybes, informaciją galima įkelti nepritaikytą, tačiau neišnyksta pareiga ją pritaikyti esant konkrečiam prašymui³⁷.

Pareiškimas dėl prieinamumo

ES Direktyvoje numatoma priemonė, kuri Lietuvos praktikoje bus nauja, tai – pareiškimas dėl prieinamumo. Kiekviena viešojo sektoriaus institucija savo svetainėje turės patalpinti svetainės ar mobiliosios programėlės atitiktis ES Direktyvoje nustatytiems prieinamumo reikalavimams pareiškimą³⁸. Pagal ES Direktyvą, šis pareiškimas turi apimti:

- paaiškinimą apie turinio dalis, kurios yra neprieinamos, neprieinamumo priežastis ir būdus kaip gauti prieinamas alternatyvas;
- grįžtamojo ryšio (vartotojo vertinimo) teikimo tvarkos aprašymas;
- informaciją, kur kreiptis, jei vartotojo prašymas yra nepatenkintas.

Europos Komisijos užsakymu atliktas tyrimas parodė, kad pareiškimo dėl prieinamumo teisinis reglamentavimas (priimtas arba kūrimo stadijoje) egzistuoja pusėje ES šalių, bet

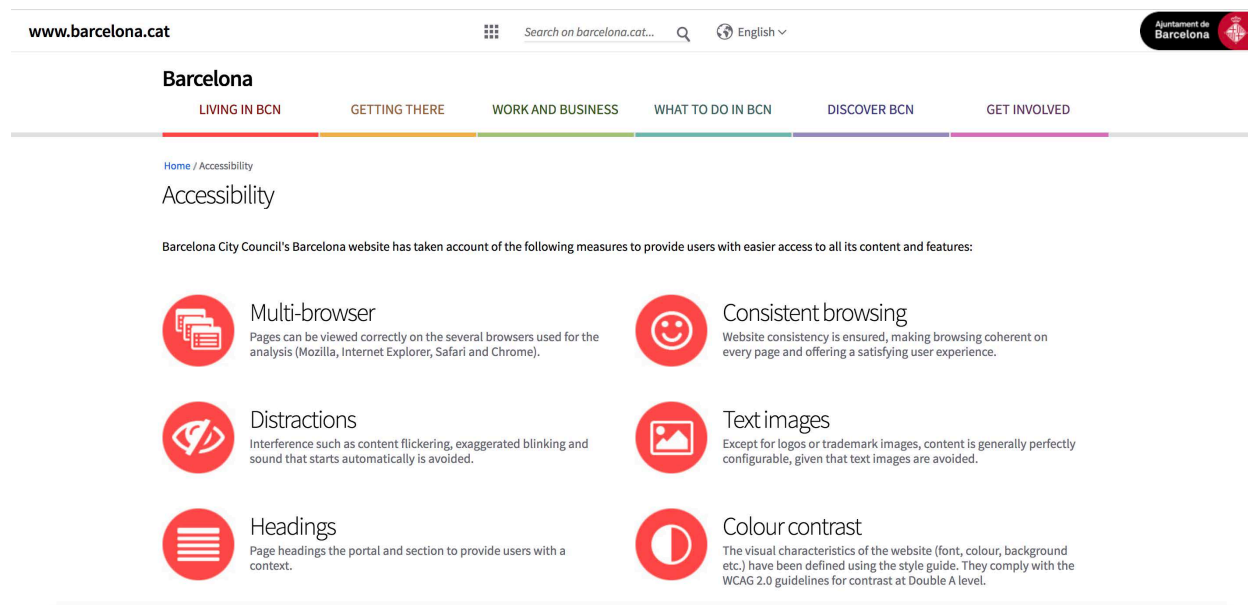
³⁶ ES Direktyva, (39).

³⁷ ES Direktyva, 7 str.

³⁸ ES Direktyva, (44).

tik 7 šalys atlieka tokių pareiškimų stebėseną³⁹. Tai rodo, kad ši praktika dar nėra įsitvirtinusi Europos Sąjungos šalyse, tačiau tikimasi, kad ES Direktyva padėtų pakeis iš esmės. Pareiškimo dėl prieinamumo pavyzdį šalims narėms pateikia ES Komisija⁴⁰.

Taip atrodo fragmentas iš Barcelonos miesto interneto svetainės pareiškimo dėl prieinamumo⁴¹:



www.barcelona.cat

Barcelona

LIVING IN BCN GETTING THERE WORK AND BUSINESS WHAT TO DO IN BCN DISCOVER BCN GET INVOLVED

Home / Accessibility

Accessibility

Barcelona City Council's Barcelona website has taken account of the following measures to provide users with easier access to all its content and features:

- Multi-browser**
Pages can be viewed correctly on the several browsers used for the analysis (Mozilla, Internet Explorer, Safari and Chrome).
- Consistent browsing**
Website consistency is ensured, making browsing coherent on every page and offering a satisfying user experience.
- Distractions**
Interference such as content flickering, exaggerated blinking and sound that starts automatically is avoided.
- Text images**
Except for logos or trademark images, content is generally perfectly configurable, given that text images are avoided.
- Headings**
Page headings the portal and section to provide users with a context.
- Colour contrast**
The visual characteristics of the website (font, colour, background etc.) have been defined using the style guide. They comply with the WCAG 2.0 guidelines for contrast at Double A level.

Igyvendinimas ir kontrolė

ES Direktyvoje nustatoma, kad šiam dokumentui įgyvendinti kiekvienoje šalyje vyriausybė paskiria koordinuojančią instituciją, kuri atlieka nacionalinių teisės aktų derinimą ir bendradarbiauja su Europos Komisija (Europos Komisija atsakinga už

³⁹ *Accessibility of websites and mobile apps. A study on the current practices regarding accessibility statements, reporting mechanisms and mobile monitoring methodologies*, 2018, <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/accessibility-websites-and-mobile-apps-study-current-practices-regarding-accessibility>>.

⁴⁰ Europos Komisijos procesinius siūlymus (t.y. dar derinimo stadijoje) dėl prieinamumo pareiškimo ir stebėsenos mechanizmo galite rasti čia: <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/public-feedback-implementing-acts-under-web-accessibility-directive>>;

⁴¹ Barcelonos miesto svetainės pareiškimas dėl prieinamumo, <<https://www.barcelona.cat/en/accessibility>>.

direktyvos įgyvendinimą ES mastu). Rengiant šias gaires, Lietuvoje vis dar vyksta ES Direktyvos nuostatų perkėlimas į nacionalinius teisės aktus, už tai atsakinga Susisiekimo ministerija. Priėmus teisės aktus, bus paskirta institucija (Informacinės visuomenės plėtros komitetas (toliau – IVPK) prie Ūkio ministerijos⁴²), kuri prižiūrės, kaip ES Direktyva įgyvendinama Lietuvoje, rengs mokymus, bendradarbiaus su visomis suinteresuotomis grupėmis. Vieningą stebėsenos mechanizmą ir ataskaitų teikimo tvarką nustato Europos Komisija.⁴³

Terminai

Direktyva taikoma tiek naujai kuriamoms, tiek anksčiau sukurtoms viešojo sektoriaus interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms bei ten talpinamai informacijai. Iki 2018 m. rugsėjo 23 d. direktyvos nuostatos turi būti perkeltos į nacionalinius šalių narių teisės aktus, o vėlesniems etapams nustatyti nuoseklūs perėjimo laikotarpiai⁴⁴:

- 2019 m. rugsėjo 23 d. direktyva pradeda taikyti nuo 2018 m. rugsėjo 23 d. paskelbtoms viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėms;
- 2020 m. rugsėjo 23 d. direktyva pradeda taikyti iki 2018 m. rugsėjo 23 d. paskelbtoms viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainėms, tai reiškia, kad iki 2020 m. rudens turi būti pritaikyti ir seniau sukurtos svetainės bei jų turinys;
- 2021 m. birželio 23 d. direktyva pradeda taikyti viešojo sektoriaus institucijų mobiliosioms programoms.

Jei per nurodytus terminus svetainės nebus pritaikytos, vartotojai turės galimybę skųstis atsakingoms institucijoms. Taip pat visada egzistavo ir toliau išliks galimybė skųstis

⁴² Tikėtina, kad tai bus Informacinės visuomenės plėtros komitetas prie Ūkio ministerijos (anksčiau buvęs prie Susisiekimo ministerijos), nes jis iki šiol buvo atsakingas už skaitmeninę įtrauktį Lietuvoje.

⁴³ Europos Komisijos procesinius siūlymus (dar derinimo stadijoje) dėl prieinamumo pareiškimo ir stebėsenos mechanizmo galite rasti čia: <<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/public-feedback-implementing-acts-under-web-accessibility-directive>>.

⁴⁴ ES Direktyva, 12 str.

Lygių galimybių kontrolieriaus tarnybai dėl paslaugų prieinamumo ribojimo pagal Lygių galimybių įstatymo 8 straipsnį⁴⁵.

2.2. Tarptautiniai prieinamumo standartai

Kiekviena šalis savo prieinamumo teisės aktuose nurodo konkrečius standartus, kuriuos interneto svetainės, mobiliosios programos ar informacinės komunikacinės technologijos turi atitikti. Šie standartai paprastai sudaryti taip, kad prieinamumą būtų galima kurti pagal konkrečius kriterijus, taip pat pamatuoti, testuoti ir t.t.

Trys svarbiausiais laikomi tarptautiniai standartai (patvirtinti standartų registro ISO⁴⁶) yra šie:

- Pasaulio saityno konsorciumo standartas;
- Europos Standartas EN 301 549⁴⁷;
- Amerikos Reabilitacijos akto 508 skyriaus standartas⁴⁸ (taikomas Jungtinėse Amerikos Valstijose).

Visi šie trys standartai yra harmonizuoti, t.y. suderinti tarpusavyje, tai reiškia, kad tam tikros jų dalys sutampa⁴⁹. Pagrindinis tarptautinis standartas ilgą laiką buvo Pasaulinio saityno konsorciumo⁵⁰, jis iki šiol buvo nurodomas ir Lietuvos rekomendacijose.

Pasaulio saityno konsorciumo standartas sukurtas pagal 4 prieinamumo principus, kurie nurodyti ir ES Direktyvoje. Kiekvienam iš šių principų yra priskirtos gairės, kurių iš viso yra 12. Kiekviena gairė turi savo sėkmės kriterijus, kurie priskiriami skirtingiems atitikties lygiams – A (žemiausias), AA (vidutinis) ir AAA (aukščiausias).

⁴⁵ LR Lygių galimybių įstatymas < <https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0CC6CB2A9E42/TYmbevkrZH>>.

⁴⁶ ISO – International Standard Organization (Tarptautinė standartų organizacija).

⁴⁷ Europos Standartas EN 301 549 (2015), ETSI, <<https://www.etsi.org/news-events/news/754-new-european-standard-on-accessibility-requirements-for-public-procurement-of-ict-products-and-services>>.

⁴⁸ Reabilitacijos akto 508 skyriaus standartas < <https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>>.

⁴⁹ Alejandro Moledo, Europos neįgaliųjų forumo naujųjų technologijų ir inovacijų ekspertas.

⁵⁰ *Digital Accessibility Toolkit*, CBM, 17 p.

Kaip reikėtų suprasti šiuos atitikties lygius?

Atsižvelgiant į skirtingų grupių poreikius ir skirtingas situacijas, sėkmės kriterijai buvo priskirti atitikties lygiams⁵¹:

- A atitikties lygis atitinka mažiausius ir lengviausiai užtikrinamus poreikius, o tai išreiškiama tokiais sėkmės kriterijais kaip lengvai suprantama svetainės struktūra, nuosekliai pateikta informacija, spalvos nėra naudojamos kaip vienintelė informacijos pateikimo priemonė ir pan.;
- AA atitikties lygis kelia didesnius reikalavimus. Norint atitikti šį lygį, būtina užtikrinti A ir AA lygių sėkmės kriterijų įgyvendinimą, o jie yra tokie: laikomasi nustatyto minimalaus kontrasto santykio, pasikeitus ekrano orientacijai (pavertus šonu išmanųjį įrenginį), visas turinys prisitaiko ir toliau atvaizduojamas teisingai, tiesiogiai transliuojamoms garso laidoms sinchroniškai pateikiami subtitrai ir pan.
- AAA atitikties lygis užtikrina didžiausius poreikius, bet net ir šis lygis negali užtikrinti, kad turinys būtų prieinamas ir suprantamas asmenims, turintiems kelių rūšių negalias, ypač susijusias su sutrikusiu pažinimu ar mokymusi. AAA lygis įgyvendinamas tik tada, kai svetainė atitinka visus žemesnių bei savo lygių sėkmės kriterijus, tokius kaip dažniau nei 3 kartus per sekundę mirksinčių objektų nebuvimas, visiems iš anksto įrašytiems garso įrašams sinchronizuotai pateikiama gestų kalba, nuotraukos su tekstu naudojamos tik dekoracijos tikslais, o ne perteikti informacijai ir pan.

2015 metais Europos Komisijos užsakymu buvo parengtas **Europos standartas (EN 301 549)**. Šis dokumentas apima daugiau sričių nei Pasaulio saityno konsorciumo standartas. Svetaininių ir mobiliųjų programų prieinamumas – tik viena iš daugybės Europos standarto dalių. Ši dalis visiškai atitinka Pasaulio saityno konsorciumo standarto vidutinį lygį (t. y. AA lygį). Tiek Europos, tiek ir Pasaulio saityno konsorciumo standartai 2018 metais buvo atnaujinti – t. y. įvesti papildomi kriterijai (seniesiems liekanti galioti). Naujausia Pasaulio saityno konsorciumo versija yra WCAG 2.1, o

⁵¹ *Web Content Accessibility Guidelines*, <<https://www.w3.org/TR/WCAG21/#wcag-2-layers-of-guidance>>.

papildyta Europos standarto versija – EN 301 549 v2.1.2. Abiejų standartų papildymai yra analogiški, įtraukti kriterijai apima priemones, kurios svarbios silpnaregiams, žmonėms su intelekto negalia ir mobiliųjų įrenginių naudotojams su negalia⁵².

Nuorodos į standartus:

- Europos standartas [EN 301 549 v2.1.2](#)
- Pasaulio saityno konsorciumo standartas [WCAG 2.1](#).

ES Direktyva nurodo, kad minimalų prieinamumo lygį (būtiną visoms šalims) užtikrina Europos standartas. Europos standartą rekomenduojama įtraukti ir į nacionalinius teisės aktus, nes būtent į jį bus nurodoma visuose ES teisiniuose dokumentuose⁵³.

2.3. Nacionaliniai teisės aktai

Iki ES Direktyvos perkėlimo Lietuvos teisės aktuose interneto svetainių prieinamumas buvo reglamentuotas tik IVPK prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakyme „Dėl neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“⁵⁴. Šiuo įsakymu į nacionalines taisykles kaip rekomendaciniai įtraukti Pasaulinio saityno konsorciumo reikalavimai (WCAG 2.0). Įsakymas taikomas viešajam sektoriui, t.y. valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms. IVPK taip pat parengė interneto svetainių pritaikymo žmonėms su negalia įvertinimo metodiką⁵⁵, kuri nustato, kaip atlikti jau sukurtų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių įvertinimą. Kaip jau minėta anksčiau, šis reglamentavimas neužtikrino realaus viešojo

⁵² Alejandro Moledo, Europos neįgaliųjų forumo naujųjų technologijų ir inovacijų ekspertas.

⁵³ Alejandro Moledo, Europos neįgaliųjų forumo naujųjų technologijų ir inovacijų ekspertas.

⁵⁴ Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.450397>>.

⁵⁵ Metodika yra patvirtinta IVPK direktoriaus 2013 m. gegužės 23 d. įsakymu Nr. T-72 „Dėl Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus 2004 m. kovo 31 d. įsakymo Nr. T-40 „Dėl Neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų pakeitimo“.

sektorius svetainių prieinamumo. Pasaulio saityno konsorciumo standartas buvo nurodytas tik kaip rekomendacija, stebėseną vyko neefektyviai, į vertinimo procesą nebuvo įtraukti vartotojai.

Šio vadovo rengimo metu vyksta ES direktyvos perkėlimas į Lietuvos teisės aktus. Planuojama keisti minėtą IVPK direktoriaus įsakymą nurodant atnaujintą prieinamumo standartą⁵⁶. Perkeliant ES Direktyvą į Lietuvos nacionalinę teisę keičiami dar du teisės aktai į kuriuos įtraukiami papildomi reikalavimai. Tai yra „Teisės gauti informaciją iš valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų įstatymas“ ir „Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašas“⁵⁷. Šiais teisės aktais paskiriama už ES Direktyvos nuostatų įgyvendinimą atsakinga institucija, t.y. IVPK. Komitetas įpareigojamas atlikti stebėseną, nagrinėti skundus, organizuoti mokymus specialistams ir šviesti visuomenę apie skaitmeninio prieinamumo naudą. Įstatymuose taip pat numatomos atsakomybės visoms viešosioms įstaigoms – skelbti ir kasmet atnaujinti savo svetainių ir mobiliųjų programų pareiškimą dėl prieinamumo bei reaguoti į vartotojų prašymus pateikti nepritaikytos informacijos alternatyvius formatus⁵⁸.

LR Susisiekimo ministerijos duomenimis⁵⁹, numatoma taikyti minimalius ES Direktyvoje nustatytus valstybės institucijų ir įstaigų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo reikalavimus. Tai reiškia, kad institucijos nebus įpareigojamos siekti aukščiausio lygio (AAA) pagal Pasaulio saityno konsorciumo standartą, o tai gali lemti dalies žmonių su negalia skaitmeninę atskirtį.

Tyrimai rodo, kad daugelis šalių, siekdamos prieinamumo, susiduria su iššūkiais, todėl, tikėtina, kad juos patirs ir Lietuva. Paprastai valstybėms sunku sukurti bendrą adekvačiai funkcionuojantį stebėsenos mechanizmą, taip pat stinga mokymų ir

⁵⁶ Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie LR Susisiekimo ministerijos oficialus raštas Lietuvos neįgaliųjų forumui, 2018-05-23, (toliau – IVPK raštas).

⁵⁷ IVPK raštas.

⁵⁸ Bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo keitimo projektas, 2018, <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/5ab52ee1574a11e88525a4bc7611b788>>.

⁵⁹ IVPK raštas.

sąmoningumo didinimo priemonių, nepakankamai įtraukiamos žmonių su negalia organizacijos⁶⁰.

⁶⁰ „Web Accessibility Challenges”. (IJACSA) International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 7, No. 10, 2016, <https://thesai.org/Downloads/Volume7No10/Paper_23-Web_Accessibility_Challenges.pdf>.

3. SKAITMENINĖS INFORMACIJOS IR PASLAUGŲ VARTOTOJŲ ĮVAIROVĖ



Visapusiškas skaitmeninių paslaugų prieinamumas neįmanomas be vartotojų indėlio. Vadovaudamiesi programuotojams ir turinio rengėjams skirtais standartais, žengiame milžinišką žingsnį, tačiau aukščiausio lygio prieinamumą garantuoja nuolatinis bendravimas su vartotojais ir dėmesys jų rekomencijoms. Testavimas vien automatiniais įrankiais nėra laikomas visiškai patikimu. Svetainės skiriasi savo funkcijomis, todėl kuriant svetaines, jas pritaikant ar rengiant inovatyvų turinį, rekomenduojama pasikonsultuoti su skirtingų poreikių vartotojais, taip pat ir su žmonėmis, turinčiais skirtingas negalias⁶¹. Tiesa, tai nėra paprasta užduotis, nes skirtingi poreikiai ir galybės lemia skirtingas skaitmenines kliūtis, tačiau tam tikri pritaikymo metodai padeda spręsti visiems kylančias problemas.

Šioje vadovo dalyje rasite tikslinių grupių (įvairių savitumų turinčių vartotojų) patirties ir poreikių skaitmeninėje erdvėje pristatymą. Informacija surinkta susitikimų su tikslinių bendruomenių atstovais metu, taikant pusiau struktūruotos apklausos metodą. Rengiant šį vadovą buvo bendraujama su klausos, regos, intelekto negalią turinčių žmonių atstovais ir jų artimaisiais/globėjais, vyresnio amžiaus žmonių ir tautinių bendrijų interesams atstovaujančiomis organizacijomis. Gauti rezultatai leidžia identifikuoti pagrindines kliūtis, suprasti, kaip konkretūs prieinamumo metodai jas sprendžia ir kokias galimybes tai suteikia vartotojams.

Primename, kad ES Direktyva nustato vidutinio lygio prieinamumo reikalavimus, kurių laikytis bus įpareigotos viešosios institucijos, tačiau valstybės narės yra skatinamos orientuotis į aukštesnius tikslus, t.y. į prieinamumo lygį, kuris užtikrintų visų piliečių skaitmeninę įtrauktį. Paprasčiau tariant, jei šalys siekia ne tik atitikti formalius reikalavimus, bet iš tiesų pasiekti, kad visuomeninių institucijų paslaugos ir informacija būtų prieinamos visiems piliečiams, reikia domėtis savo vartotojų lūkesčiais ir juos išpildyti.

⁶¹ CHANGE organizacijos konsultacijų (2018 m. liepos 9 d.) metu, Jez Coram, prieinamos informacijos specialistas, išities tašku įvardijo būtent galutinių vartotojų (angl. end user) grupių identifikavimą bei jų poreikių išsiaiškinimą.

Įvairūs vartotojų patiriami ribojimai gali būti nulemti:

- negalios;
- amžiaus;
- laikinų ar progresuojančių sveikatos būklių;
- ribojančių (neatitinkančių vartotojo poreikių) situacijų – pvz., kai kuriems vartotojams sudėtinga susikaupti triukšmingoje aplinkoje, esant netinkamam apšvietimui, neturint galimybės pasinaudoti garsiniu gidu ar nepakankamai gerai mokant valstybinę kalbą, kuria pateikiama informacija.

3.1. Žmonės su regėjimo negalia

Regėjimo negaliai priskiriama silpnaregystė, neregystė ir spalvų suvokimo sutrikimas (daltonizmas). Silpnaregiai, negalėdami įžiūrėti ir perskaityti pateiktos informacijos, keičia teksto šrifto stilių ar šrifto dydį, arba keisdami fono bei teksto spalvas, išgauna didesnę kontrastą.



Neregiai, naudodami ekrano skaitymo programą ir balso sintezę⁶², iš karto verčia tekstą balsu. O toks įrenginys kaip Brailio eilutė⁶³ tekstą paverčia Brailio raštu, kurį liسدamas perskaito neregys. Brailio eilutė būtina žmonėms, kuriems reikia tikslumo dirbant su tekstu. Žmonės, neskiriantys spalvų, negauna jokios informacijos, jei ją bandoma

⁶² Ekrano skaitymo programinė įranga leidžia neregiam ir labai silpnai matantiems skaityti tekstą ekrane, naudojant kalbos sintezatorių. Vartotojas siunčia komandas kompiuterio klaviatūros, mobiliojo telefono ar Brailio eilutės klavišais ar jų deriniais, nurodant sintezatoriui, ką konkrečiai skaityti, pvz., perskaityti žodį, perskaityti jį paraidžiui, perskaityti eilutę, pastraipą ar visą tekstą, perskaityti darbalaukio piktogramas ir pan.

Kalbos sintezatorius – sistema, galinti žmogaus balsu perskaityti bet kokį jam pateiktą tekstą. Ši technologija dar vadinama „tekstu-į-kalbą“ (angl. text-to-speech, TTS). Kalbos sintezė gali būti sukurta įvairiomis kalbomis. Toks sintezatorius kuriamas remiantis konkrečiais žmogaus balso parametrais, t. y. stengiamasi, kad sintezatoriaus balsas būtų panašus į to žmogaus balsą, o nuo diktoriaus parinkimo priklauso galutinė sintezuoto balso kokybė. Lietuvoje „Windows“ operacinei sistemai sukurta lietuviška balso sintezė.

⁶³ Brailio eilutė – tai nešiojama elektroninė priemonė, sudaryta iš klaviatūros ir Brailio eilutės. Informacija įvedama klaviatūra, o skaitymui naudojama eilutė, kurioje visa informacija pateikiama Brailio raštu. Sujungus Brailio eilutę su kompiuteriu galima rašyti, skaityti bei redaguoti failus, naršyti internete, programuoti.

perteikti pasitelkiant skirtingas spalvas, pvz. spalvotą grafiką, todėl turinys turi būti pateikiamas taip, kad ir nespalvotas perteiktų vaizduojamą informaciją.

Kliūtys, su kuriomis susiduria ši grupė:

- netinkamas kontrastas, šrifto stilius (dažnai naudojamas „Times New Roman“, kuris dėl įvairių užrašymų ir nevienodų linijų storio yra netinkamas silpnai matantiems) ir (ar) dydis;
- naudojamas „justify“ teksto lygiavimas pagal abi kraštines, todėl atsiranda didesni tarpai tarp žodžių, kurie apsunkina skaitymą;
- siekiant sukurti fono spalvą, kartais pasitelkiami tam tikros spalvos paveikslėliai, kurių spalvos neįmanoma pakeisti naudojant naršyklės ar operacinės sistemos nustatymus;
- automatiškai iššokančios reklamos, kurios kartais uždengia ir visą ekraną, o neregiumi naudojant ekrano skaitymo programinę įrangą, žymeklis nušoka ant reklamos, pamesdamas tą vietą, kurioje buvo;
- sudėtinga, klaidi interneto svetainės struktūra, kurią sudaro daug meniu blokų, susidedančių iš begalės meniu punktų;
- įvairios svetainėse esančios informacijos pildymo formos (pajamų deklaravimo, verslo liudijimo išsiėmimo ir pan.) sukurtos neteisingai, todėl neregijai negali jų užpildyti;
- periodiškai pakeičiamas svetainės turinio išdėstymas;
- informacijos gausa, perteklinės informacijos teikimas;
- išsiskleidžiančiame meniu sąrašė naudojamas metodas, kuris naršyklės lange pakeitus sąrašo elementą automatiškai atnaujina visą svetainę. Toks metodas neleidžia neregijams pasirinkti norimo punkto, nes vos paspaudus rodyklę, pasirinkimas padaromas automatiškai;

- vaizdo įrašai dažnai neturi alternatyvos, t. y. garso įrašo, tekstinės informacijos ar garsinio vaizdavimo⁶⁴, perteikiančių neregiamas visą vaizdo įrašė matomą informaciją;
- garso įrašai dažnai neturi alternatyvos, pvz., tekstinės garso įrašo turinio versijos;
- nevisuomet yra galimybė interneto svetainėje naršyti tik klaviatūra;
- funkciniais mygtukams svetainėse (pvz. ieškoti, toliau, patvirtinti ir pan.) atvaizduoti naudojami paveikslėliai, kurių neperskaito ekrano skaitymo programos;
- didinant tekstą iki 200 %, interneto svetainė neišlaiko esamos struktūros, todėl dingsta dalis informacijos arba vaizdas nebetelpa ekrane.

Kas padėtų?

Susitikimo metu⁶⁵ Lietuvos aklųjų ir silpnaregių bendruomenė išsakė tokius poreikius:

- svetainės ir mobiliosios programos privalo būti suprogramuotos laikantis visų programavimo kalbų taisyklių bei būti suderinamos su ekrano skaitymo programine įranga;
- nestandartinėse formose (angl. Custom Forms) būtina naudoti ARIA (Accessible Rich Internet Applications) standartą⁶⁶, kuris įgalina automatinį skaitymą, identifikuoja elementus (straipsnis, navigacija, forma ir t.t.);
- kurti tokias svetaines, kurios neperimtų standartinių klaviatūros klavišų valdymo (rodyklė, tarpas, tabulatorius ir pan.), kitaip neregys arba negalės naviguoti svetainėje, arba valdyti ekrano skaitymo programos. Pavyzdžiui, naudojant naršyklę, svetainėje klavišu „Tab“ einama per laukelius, kuriuose reikia įvesti

⁶⁴ Garsinis vaizdavimas – filmų, spektaklių, meninių performansų ar kitos vaizdo medžiagos pritaikymas žmonėms, turintiems regėjimo negalią. Garsinio vaizdavimo metu apibūdinama regėjimo negalią turinčiam žmogui neprieinama informacija, pavyzdžiui, nupasakojamas ekrane rodomas vaizdas, veikėjų išvaizda ar jų veiksmi. Norint aiškiau įsivaizduoti, kas yra garsinis vaizdavimas, galima pasižiūrėti LRT (Lietuvos nacionalinis radijas ir televizija) mediatekoje esantį filmą „Gražuolė“ (su garsiniu vaizdavimu), <https://www.lrt.lt/mediateka/irasas/1013682190/grazuole-zmonems-su-regos-negalia>.

⁶⁵ Susitikimas įvyko 2018 m. sausio 24 d.

⁶⁶ ARIA standartas, <https://developer.mozilla.org/en-US/docs/Web/Accessibility/ARIA>.

informaciją; jei, šiam klavišui bus priskirta kita funkcija, laukeliai taps nepasiekiami;

- fono spalvą nustatyti programiškai, nenaudojant tam paveikslėlių;
- netekstiniai elementai, pvz., nuotraukos, grafikai, kt. privalo būti aprašyti, t. y., turėti alternatyvųjį tekstą⁶⁷;
- netekstiniai elementai, t. y. garso ar vaizdo įrašai, atitinkamai turi turėti subtitrus ir garsinį vaizdavimą;
- netekstiniai elementai, tokie kaip paveikslėliai, patvirtinantys naudotojo įvestį ar valdymą, turi turėti pavadinimą, nusakantį jų reikšmę,
- netekstiniai elementai, tokie kaip autentiškumo patvirtinimo bei tapatybės nustatymo funkcija – CAPTCHA – privalo turėti tekstinę ar garsinę alternatyvą;
- visi formų, kuriose reikia pateikti/įrašyti informaciją (prašymų, bilietų pirkimo, paslaugos užsakymo ir t. t.), vadinamieji „EDIT“ laukeliai turi turėti aiškius pavadinimus;
- išsiskleidžiantis sąrašas turi būti sukurtas taip, kad naudojant ekrano skaitymo programą būtų galima pasirinkti bet kurią sąrašo reikšmę;
- turi būti naudojamas geras kontrastas, pvz., šviesus tekstas tamsiame fone arba tamsus tekstas šviesiame fone;
- tekstas lygiuojamas tik pagal kairįjį kraštą;
- fonas turi būti vienspalvis.

⁶⁷ Alternatyvus tekstas yra skirtas apibūdinti vaizdus tiems, kurie jų nemato. Tokį tekstą perskaito neregijų naudojamos ekrano skaitymo programos. Alternatyvus tekstas visiems vartotojams matomas tik užvedus pelę ant paveikslėlio.

3.2. Žmonės su klausos negalia

Daugeliui kyla klausimas, kokio pritaikymo reikia kurtiesiems, kai visa informacija interneto svetainėse ar mobiliuose programėlose pateikiama raštu.

Dažniausiai apsiribojama supratimu, kad garso ir vaizdo įrašai turi būti titruojami. Tačiau vien tik garso pavertimas tekstu nėra pakankama priemonė daliai klausos negalią turinčių žmonių.



Susitikime su kurčiųjų ir neprigirdinčiųjų bendruomene⁶⁸ žmonės (atstovaujantys Lietuvos kurčiųjų draugijai, Lietuvos kurčiųjų jaunimo asociacijai, kurčiųjų sporto klubui „Gestas“, Vilniaus kurčiųjų reabilitacijos centrui) teigė internete patiriantys sunkumų, kurie lemia menkesnes jų galimybes pasinaudoti skaitmeninės erdvės privalumais. Sunkumai susiję su ribotomis kurčiųjų galimybėmis suvokti sudėtingą tekstinę informaciją, kurios gausu interneto svetainėse.

Lietuvių gestų kalba Lietuvoje turi įstatymu patvirtintą statusą ir būtent ji yra gimtoji tiems, kurie negirdi nuo pat gimimo arba ja bendrauja nuolat. Lietuviškai parašytas tekstas šiems žmonėms prilygsta užsienio kalbai, kurią suprasti reikia nuolatinių pastangų. Suvokimą palengvina paprastas tekstas, kuriame vengiama ilgų sakinių, sudėtingų sąvokų, abstrakčių formuluočių. Geriausia išeitis – vertimas į gestų kalbą. Visgi, suvokdami, kad visos informacijos pritaikyti neįmanoma, kurčiųjų ir neprigirdinčiųjų atstovai rekomenduoja į gestų kalbą versti tik svarbiausią ir ilgai nekintančią informaciją (pavyzdžiui, ką konkrečioje svetainėje ar programėlėje galima rasti, kaip tuo pasinaudoti, kaip užpildyti skundą, prašymą ar pan.). Siekiant dalį informacijos išversti į gestų kalbą, nebūtina turėti šią kalbą mokantį darbuotoją, vertimo paslaugas, esant visuomeniniam interesui, gali suteikti valstybiniai gestų kalbos vertėjų centrai⁶⁹ arba kurčiųjų bendruomenės įkurtas Surdologijos centras⁷⁰.

⁶⁸ Susitikimas įvyko 2018 m. vasario 21 d..

⁶⁹ Gestų kalbos vertėjų centrai, <<http://www.ndt.lt/gestu-programa/gestu-kalbos-verteju-centrai/>>.

⁷⁰ VšĮ Surdologijos centras, <http://www.lkd.lt/id-surdologijos_centras.html>.

Kliūtys, su kuriomis susiduria kurtieji ir neprigirdintieji:

- garsinis turinys, neturintis aiškių antraščių bei subtitrų;
- grotuvai, neturintys galimybės pasirinkti titrus ir/ar reguliuoti garsą;
- grotuvai, neturintys galimybės pasirinkti subtitrų teksto dydžio, šrifto ar spalvos;
- mobiliosios programėlės ir internetinės paslaugos, besiremiančios sąveika balsu;
- aktualesios ir (ar) sunkiai suvokiamos tekstinės informacijos paaiškinimo gestų kalba bei lengvai suvokiamu formatu nebuvimas;
- sudėtingas tekstas;
- nenurodyti „Skype“ ar kitos vaizdinio bendravimo programėlės kontaktai.

Kas padėtų?

- aiškios turinio antraštės;
- vaizdinio ir garsinio turinio subtitravimas;
- galimybė pasirinkti subtitrų spalvą, šriftą ir jo dydį;
- galimybė sumažinti ar išjungti garsinio ar vaizdo turinio garsą;
- aukštos kokybės garso takelis, suteikiantis galimybę jį aiškiai atriboti nuo foninio triukšmo;
- aktualios ir (ar) sunkiai suvokiamos tekstinės informacijos pateikimas lengvai suvokiamu formatu bei jos vertimas į gestų kalbą;
- nurodyti „Skype“ ar kitos vaizdinio bendravimo programėlės kontaktai.

Susitikimų su kurčiųjų bendruomene metu daug dėmesio skirta ir subtitravimo kokybei – svarbu užrašyti ne tik tai, kas kalbama, bet ir fono garsus, skirtingomis šrifto spalvomis pažymėti dialogo dalyvių sakomą tekstą, užtikrinti galimybę reguliuoti subtitrų šrifto dydį bei spalvas. Viešųjų institucijų kontaktuose turėtų būti pateikiamas ir „Skype“ arba kitos

vaizdinio bendravimo programėlės kontaktas – komunikacijai gestų kalba. Vaizdo skambučio funkcija spręstų autentiškumo patvirtinimo bei tapatybės nustatymo problemą.

3.3. Žmonės su pažintinių gebėjimų, neurologiniais ir psichikos sutrikimais

Tai – kompleksinė vartotojų grupė, pasižyminti neaprepiama ypatumų (kurių keletas, skirtingais deriniais, gali egzistuoti drauge) įvairove⁷¹. Žemiau vardijami sunkumai, kuriuos gali patirti aprašomai grupei priskiriami vartotojai bei pateikiami siūlymai kaip informaciją padaryti prieinamesnę.



Šiai grupei priskiriami:

- dėmesio deficito ir hiperaktyvumo sutrikimai (ADHD), nulemiantys susitelkimo, dėmesio koncentravimo ypatumus;
- autizmo spektro sutrikimai gali būti įvairaus intensyvumo ir nulemti informacijos analizavimo ypatumus. Autizmas – tai neurologinės kilmės santykio su aplinka sutrikimas, pasireiškiantis žmonių ignoravimu, pataloginiu uždarumu savo emocijame, dvasiniame pasaulyje⁷²;
- intelekto negalia, nulemta intelekto trūkumo ar sutrikimo, sąlygojančių lėtesnį informacijos suvokimą, nepajėgumą suvokti sudėtingų sąvokų bei konstrukcijų, riboja žmogaus galimybes pritaipyti visuomenėje ir savarankiškai gyventi⁷³ (pavyzdžiui, Dauno sindromas, visuomenei, ko gero, geriausiai žinomas vienas iš daugelio intelekto sutrikimo pavyzdžių);

⁷¹ Gailės Saltz, *Skirtingųjų galia: ryšys tarp psichikos sutrikimų ir genialumo*, Vilnius: Vaga, 2018

⁷² Leonas Jovaiša, *Enciklopedinis edukologijos žodynas*, Vilnius: Gimtasis žodis, 2007.

⁷³ Pasaulio sveikatos organizacijos informacija, <<http://www.euro.who.int/en/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/news/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability>>.

- psichikos sveikatos sutrikimai – apima nerimo, depresijos, psichozinius ir kitus psichikos sutrikimus. Ilgai užsitęsę šie sutrikimai gali nulemti psichosocialinę negalią;
- neurodegeneracinės ligos – tai lėtinės progresuojančios ligos, pažeidžiančios nervines ląsteles ir sukeliančios atminties, kalbos suvokimo, elgesio, judėjimo pakitimus (Parkinsono liga, šoninė sklerozė, Alzheimerio liga, kt.).

Kliūtys, su kuriomis susiduria ši grupė:

- sudėtingas interneto svetainės išdėstymas, įmantrus dizainas apsunkina navigaciją, reikalingos informacijos suradimą ir naudojimą;
- sudėtinga tekstinė informacija, ilgos teksto ištraukos be jokių grafinių jį paaiškinančių priemonių, specifiniai terminai, ilgi sudėtiniai sakiniai, kt.;
- judantys svetainių elementai, mirgantis fonas ar foninis garso įrašas, kurių negalima išjungti.

Kas padėtų?

- aiškiai suplanuotas ir išdėstytas turinys, paprastas svetainės pagrindinis meniu;
- nuoseklus mygtukų, langelių ir kitų turinio dalių ženklavimas bei paaiškinimas;
- nuorodos, kurios informuoja, kur bus nukreiptas naudotojas, galimybė matyti, kurioje svetainės dalyje naršoma;
- skirtingi svetainių naršymo būdai, pvz., pagrindinis meniu, paieškos langelis, teminės skiltys, kt.;
- galimybė išjungti mirgantį foną, foninį garsą ar kitus dėmesį blaškančius ir suvokimą apsunkinančius elementus.

Pagrindinis šios grupės poreikis – lengvai suvokiamu formatu pateikiama tekstinė informacija, papildoma grafinėmis priemonėmis, iliustracijomis. Lengvai suvokiamu būdu pateikiamos informacijos poreikį akcentavo ir Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių

globos bendrijos „Viltis“ nariai bei asociacijos darbuotojai ir specialistai⁷⁴, pabrėždami, jog lengvai suvokiama informacija – tai ne tik paprastas tekstas, bet ir jį papildantys grafiniai elementai – paveikslėliai ar nuotraukos. Taip pat svarbi intuityvi navigacija, galimybė keisti šriftus, raidžių dydį bei naudotis valdymo balsu programomis.

Mokymosi ypatumai

Disleksija – bene labiausiai paplitęs neurologinės prigimties mokymosi ypatumas, apsunkintas grafinės informacijos priėmimas ir analizavimas⁷⁵. Tarptautinės disleksijos asociacijos tinklalapyje (<http://www.interdys.org>) disleksija apibūdinama kaip skaitymo, rašymo ir gebėjimo žodį išstarti atmintinai paraidžiui (angl. spelling) sutrikimas.

Disgrafijos ir disleksijos – tai yra rašymo ir skaitymo sutrikimai, dažniausiai pasireiškiantys kartu ir užsienio šalyse paprastai apibrėžiami disleksijos sąvoka⁷⁶.

Diskalkulija – dar vienas mokymosi ypatumas, pasireiškiantis apsunkintu skaičiavimu ir skaičių sandaros suvokimu⁷⁷.

Mokymosi ypatumų turintys vartotojai pasitelkia įvairias strategijas („aplinkkelius“) informacijai gauti ir apdoroti, pvz., mokydamiesi žymisi informaciją schemų pavidalu, naršydami internete naudoja „BrowseAloud“ programinę įrangą⁷⁸, tekstinę informaciją pateikiančią balsu.

Turintiems kokių nors ypatumų, o ir visiems vartotojams, naršymą gerokai palengvina paprastai ir glaustai pateikiama informacija, apimanti visą svetainės elementų pasirinkimą ir jų išdėstymą, taip pat ir galimybę „išjungti“, t.y. padaryti perteklinius elementus nematomais.

⁷⁴ Susitikimas įvyko 2018 m. vasario 22 d.

⁷⁵ Gaile Saltz, *Skirtingųjų galia: ryšys tarp psichikos sutrikimų ir genialumo*, Vilnius: Vaga, 2018.

⁷⁶ Regina Giedrienė, *Specifiniai mokymosi sutrikimai ir vaiko socializacija*, Vilnius: Edukologija, 2012, <<http://gs.elaba.lt/object/elaba:15833886/15833886.pdf>>.

⁷⁷ Ten pat.

⁷⁸ Tarptautinės disleksijos asociacijos informacija, <www.interdys.org>.

Daugiau informacijos apie lengvai suprantamo teksto rengimą ir svetainės elementų išdėstymą rasite skyriuose 4.9. Visiems suprantamas tekstas ir 5.1. Svetainės dizainas.

3.4. Vyresnio amžiaus žmonės

Žmonėms senėjant atsiranda sunkumų, kuriuos patiria ir turintieji negalią. Dažniausi nusiskundimai – silpnėjanti rega, klausa, mažėjantis mobilumas.

Todėl interneto svetainių prieinamumas žmonėms

su negalia padidina ir vyresnio amžiaus žmonių

komfortą skaitmeninėje erdvėje. Taip pat su

amžiumi silpsta kognityviniai gebėjimai, tai

pasireiškia sulėtėjusia atmintimi, pailginančia naujų įgūdžių įsisavinimą, tačiau senjorai šiuos ypatumus iš dalies kompensuoja pasitelkdami sukauptą patirtį, nuostatas, įsisavintas sąvokas ir išmoktas procedūras⁷⁹.



Analizuodami vyresnio amžiaus žmonių problemas gaunant ir pasinaudojant skaitmenine informacija bei paslaugomis, susitikome su pensinio amžiaus žmonių sąjungos „Bočiai“ nariais⁸⁰.

Kliūtys su kuriomis susiduria senjorai:

- informacija anglų kalba;
- sudėtingai suformuluota informacija;
- reklama (iššokanti, blaškanti);
- svetainės struktūra, kurioje sunku susigaudyti, gausu nereikšmingos informacijos; atnaujinus/pakeitus svetainę, reikia prie jos vėl įprasti;
- per menkas kontrastas, per smulkus šriftas, sunku perskaityti;

⁷⁹ *Cognitive and sensory limitations with ageing*,
<<https://pdfs.semanticscholar.org/2e5a/5e94048e939876e4e96403a107fc1910baac.pdf>>

⁸⁰ Susitikimas įvyko 2018 balandžio 19 d.

- kartais didinant šriftą, pasikeičia svetainės struktūra, reikia laiko susigaudyti;
- sudėtinga naudotis įvairiomis e-paslaugomis: parsisiųsti, išsaugoti, užpildyti ir pateikti įvairias formas, vartotojo identifikavimas ir autentiškumo patvirtinimas.

Kas padėtų?

- paprasta ir intuityvi svetainės struktūra, pagrindinių struktūros elementų pastovumas atnaujintose versijose;
- trumpai ir aiškiai suformuluotos informacinės žinutės;
- lengvai randama paprasta informacija apie galimybę prisitaikyti turinio parametrus, pavyzdžiui, keisti šrifto dydį, kontrastą, garsą ar apšvietimą;
- vaizdo instrukcijos su subtitrais, paaiškinančios kaip pasinaudoti e-paslaugomis;
- paprasta ir aiški informacija apie viešumo kultūrą internete bei asmeninių duomenų apsaugą.

4. KAIP KURTI PRIEINAMĄ TURINĮ: METODAI IR ĮRANKIAI

Courier new

Times New Roman

ARIAL

Georgia



Interneto svetainės ar programėlės prieinamumo negali garantuoti vienos srities specialistas. Tai yra uždavinys komandai, susidedančiai mažiausiai iš keturių specialistų – programuotojo, dizainerio, turinio rengėjo ir testuotojo. Programuotojai kuria skaitmeninę platformą, dizaineriai dirba su grafiniais sprendimais, turinio rengėjai svetainę pildo tekstais, vaizdais ar garso/vaizdo įrašais, o testuotojai tikrina ir suteikia grįžtamąjį ryšį apie prieinamumą.

Kaip minėjome anksčiau, šios gairės yra skirtos turinio rengėjams – jos išsamiai supažindina su esminiais prieinamo turinio kūrimo metodais ir įrankiais. Perskaitę šį skyrių būsite pasirengę dalį prieinamo turinio paruošti patys. Vis dėlto kai kuriais atvejais, ypač siekiant aukščiausio prieinamumo lygio, gali prireikti papildomos pagalbos iš specialistų – titruotojų, lengvai suprantamos kalbos rengėjų ar gestų kalbos vertėjų.

4.1. Kontrastas

Blogas kontrastas	Geras kontrastas
Blogas kontrastas	Geras kontrastas
Blogas kontrastas	Geras kontrastas
Blogas kontrastas	Geras kontrastas
Blogas kontrastas	Geras kontrastas
Blogas kontrastas	Geras kontrastas

Venkite:

- spalvoto teksto;
- kelių spalvų fono, nes tai apsunkina skaitymą;
- kiekvieno sakinio, pastraipos ir pan. išskyrimo skirtingomis spalvomis.

Naudokite:

- tamsų tekstą šviesiame fone arba šviesų tekstą tamsiame fone, nes taip sukuriamas didžiausias galimas kontrastas;
- vienos spalvos foną;
- naudodami papildomą spalvą tekstui, pvz., svarbiai informacijai išskirti, įsitikinkite, kad kitos spalvos tekstas taip pat sudarytų tinkamą kontrastą su fonu;
- tinkamą foną nuorodoms pateikti (paprastai nuorodų spalva būna mėlyna, tačiau ant jų paspaudus, spalva pasikeičia, todėl priklausomai nuo fono, nuorodų gali nesimatyti);
- minimalų kontrasto santykį 4.5:1 normalaus dydžio tekstui (ne mažesniame nei 12 dydžio šrifto) arba 3:1 18 dydžio ar 14 dydžio paryškintu šrifto „bold“ parašytam tekstui;
- vidutinio kontrasto santykį 7:1 normalaus dydžio tekstui arba 4.5:1 didelio dydžio tekstui;
- geriausią kontrasto santykį 21:1 (tokį santykį turi baltas fonas ir juodos raidės).

Daugiau informacijos

- Kontrastas tarp teksto ir fono yra matuojamas nuo 1 iki 21, pagal tarptautiniais standartais patvirtintą formulę. Žemiausia reikšmė ir blogiausias kontrastas yra žymimas 1:1, didžiausia reikšmė ir geriausias kontrastas žymimas 21:1. Kuo didesnis naudojamo šrifto dydis, tuo mažesnis gali būti kontrasto santykis, nes didesniu šrifto parašytas tekstas matosi geriau.

- Gero/blogo kontrasto pavyzdį galite pamatyti čia:
<<http://rachelledowns.blogspot.com/2010/10/itap-legibility-and-tone-of-voice.html>>.
- Norėdami sužinoti, kokiais būdais galima pasiekti tinkamą kontrastą žiūrėkite čia:
<<https://www.canva.com/learn/contrasting-colors/>>.
- Kontrastui patikrinti naudokite nemokamai internetu prieinamus įrankius:
<<https://contrastchecker.com/>> arba
<<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>>.
- Tekstui, kuris naudojamas ant logotipo ar prekės ženklo, minimalūs kontrasto reikalavimai netaikomi.

4.2. Šriftai



Venkite:

- įmantrių užraitymų (pavyzdys) ar kažko panašaus į ranka rašytą tekstą (pavyzdys);
- per mažų tarpų tarp raidžių (pavyzdys), bet jie neturi būti ir per dideli (pavyzdys);

- skirtingo raidžių linijų storio, jis turi būti vienodas, nei per storas (**pavyzdys**), nei per plonas (pavyzdys);
- paplitusio „Times New Roman“ šrifto naudojimo;
- rašyti didžiosiomis raidėmis (pvz. VISAŲ PASTRAIPA). Didžiąsias raides naudokite tik norėdami išskirti svarbius žodžius ar pavadinimus;
- pabraukto ar *pasviro teksto*;
- skirtingų šriftų maišymo.

Naudokite:

- „Arial“, „Verdana“, „Tahoma“, „Calibri“, „Georgia“ ir panašius šriftus (svarbu, kad būtų tinkami tarpai tarp raidžių ir aiškiai atpažįstami raidžių ir skaičių simboliai);
- 12-to ar didesnio dydžio šriftus tiek svetainėse, tiek dokumentuose.

Daugiau informacijos

- Gero/blogo šrifto pavyzdžių rasite čia: [<https://webaim.org/techniques/fonts/>](https://webaim.org/techniques/fonts/).

4.3. Struktūra



Venkite:

- svarbios informacijos kėlimo į dokumento antraštes ir poraštes (angl. „header“ ir „footer“), nes aklujų ekrano skaitymo programinė įranga jų neperskaito;
- specialių efektų (šešėlių, perbraukimų, raidžių apvedžiojimų, mirksinčio ar judančio teksto).

Naudokite:

- automatinį meniu – taip informaciją didelės apimties dokumente daug paprasčiau rasti ir pasiekti;
- teksto antraštes („Heading 1“, „Heading 2“ ir t. t.) bei paantraštes – tai leidžia neregiamis naudojant ekrano skaitymo programinę įrangą lengviau suprasti

dokumento struktūrą ir greitai pasiekti dominančią informaciją. Antraštės turi būti dedamos pagal turinio svarbą (svarbiausia informacija žymima „Heading level 1“, ne tokia svarbi „Heading level 2“ ir t.t.);

- skirtingus tarpus tarp eilučių, pastraipų ir skyrių;
- tarpai tarp eilučių turi būti lygūs 25–30 proc. šrifto dydžio (apie 1,1–1,5 eilutės „Microsoft Word“ teksto redaktoriuje). Atkreipkite dėmesį, kad pasirinkus tą patį atstumą tarp eilučių, bet naudojant skirtingus šriftus, tarpai vizualiai atrodo skirtingi;
- tekstą lygiuokite tik pagal kairėje esančią paraštę, nes lygiavimas pagal abi paraštes dažnai sukuria didesnius tarpus tarp žodžių, dėl to regos sutrikimų turintiems žmonėms sunkiau skaityti;
- siekdami išskirti / paryškinti tekstą naudokite „bold“ funkciją, t.y. pasirinkite pasirinktą tekstą;
- jei iš pačios interneto nuorodos neįmanoma suprasti, kur ji veda arba apie jos turinį nebuvo parašyta tekste, naudokite trumpus ir aiškius nuorodų aprašymus.

4.4. Lentelės

Venkite:

- naudoti tuščias lenteles dokumentų turinio formatavimo tikslais. Nemokant naudoti formatavimo įrankių, lentelių kontūrai padaromi nematomais arba jos įterpiamos tarp pastraipų bei atskiriant tekstą nuo nuotraukos. Taip klaidinami neregiai, nes ekrano skaitymo programos lenteles randa, bet jos būna tuščios;
- ploniausių bei nekontrastingų kontūrų, nes silpnai matantys asmenys jų nepastebės.

Naudokite:

- tarp lentelių ir aplink jas esančio teksto palikite tarpus;
- lentelių stulpeliams ir eilutėms suteikite pavadinimus priklausomai nuo to, kokia informacija ten pateikta;
- trumpai aprašykite lentelę, jei jos turinys nėra aiškinamas tekste.

Daugiau informacijos

- Gerai parengtos lentelės su aiškiais antraštėmis ir alternatyviu tekstu pavyzdys:

Daržovės	Vaisiai	Uogos
Morkos	Obuoliai	Braškės
Kopūstai	Bananai	Mėlynės
Ridikai	Persikai	Spanguolės
Bulvės	Vynuogės	Bruknės

Alternatyvus tekstas: lentelėje pateikti trys stulpeliai, kuriuose išvardijama po keturis vaisių, daržovių ir uogų pavyzdžius.

- Gerų ir blogų kontūrų pavyzdžiai:

Ploniausi matomi kontūrai		

Nekontrastingi kontūrai		

4.5. Alternatyvus tekstas

- Alternatyvus tekstas yra skirtas apibūdinti vaizdinę medžiagą tiems, kurie jos nemato. Tokį tekstą perskaito neregijų naudojamos ekrano skaitymo programos;
- Rašant alternatyvų tekstą svarbu perteikti ne tik vaizdą, bet ir emociją;
- Alternatyvus tekstas turi būti naudojamas visiems netekstiniams elementams aprašyti, t.y. nuotraukoms, diagramoms, vaizdams, lentelėms, nuorodoms, logotipams, vaizdo ir garso įrašams. Juo trumpai ir aiškiai apibūdinama tai, kas parodyta netekstiniame turinyje;
- Rašant alternatyvų tekstą venkite sakinio konstrukciją pradėti nuo „Nuotraukoje matoma/vaizduojama...“. Tiesiog kuo aiškiau aprašykite vaizdą, veiksmą, nuotaiką, judesį, t.y. pagrindinę mintį, kurią norima perteikti;
- Alternatyvus tekstas gali būti pridėtas ir naudojant HTML⁸¹ žymėjimą, nurodant „alt“ atributą⁸².

Daugiau informacijos

- Patarimai kaip rašyti alternatyvų tekstą: <<https://webaim.org/techniques/alttext/>>.



Gero ir blogo alternatyvaus teksto pavyzdžiai:

Geras alternatyvus tekstas: vaikai stovi savo sugriuvusių namų griuvėsiuose.

Blogas alternatyvus tekstas: vaikai stovi prie griuvėsių.

⁸¹ HTML (Hyper text Markup Language „Hiperteksto žymėjimo kalba“) – tai kompiuterinė žymėjimo kalba, naudojama pateikti turinį internete, <<https://lt.wikipedia.org/wiki/HTML>>.

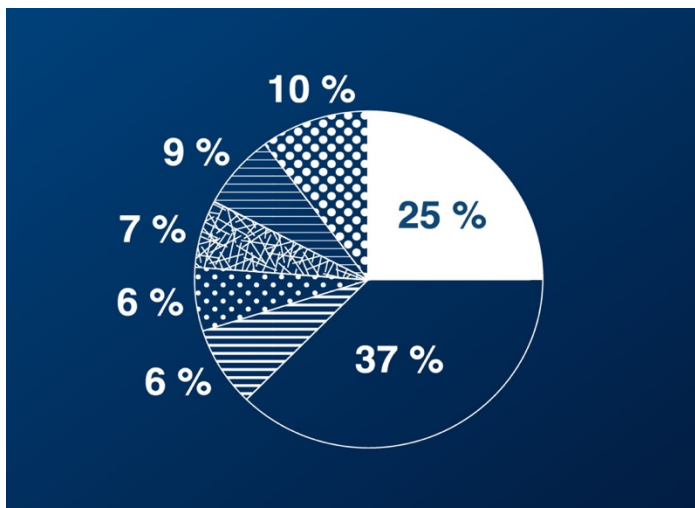
⁸² „Alt“ atributas naudojamas HTML dokumentuose, norint nurodyti alternatyvų tekstą, kuris turi būti pateiktas, kai elementas negali būti perteiktas, <https://en.wikipedia.org/wiki/Alt_attribute>.

4.6. Paveikslėliai ir grafikai

- prie paveikslėlių ir grafikų pridėkite aprašymą, nes neregiai nemato, kas ten pavaizduota;
- nenaudokite paveikslėlio kaip teksto perteikimo priemonės, nes neregijų naudojamos ekrano skaitymo programos jų nenuskaito, o didinant tekstą naršyklėje, tekstas, esantis paveikslėlyje, gali tapti blogai įskaitomas;
- jei yra būtinybė ant paveikslėlio rašyti tekstą, sukurkite tinkamą kontrastą ir pateikite alternatyvųjį tekstą;
- informaciją perteikite ne tik spalvomis (pvz. grafikuose žymint informacijos stulpelius), bet ir įvairiomis formomis (pvz. grafikuose informacijos stulpelius padarykite taškuotus, brūkšniuotus vertikaliai ar horizontaliai, į vieną ar į kitą pusę), kad neskiriantys spalvų žmonės taip pat suvoktų informaciją;
- perteikiant informaciją linijomis (pavyzdžiui, kilimo/kritimo kreivės), jas vaizduokite sudarytas iš taškų, ilgesnių ar trumpesnių brūkšnelių, kombinuodami arba naudodami skirtingą linijų storį.

Daugiau informacijos

- Gero grafiko pavyzdys:



4.7. Vaizdo ir garso įrašai

- Interneto svetainėje talpinamiems iš anksto įrašytiems garso įrašams sinchroniškai pateikite ir subtitrus, išskyrus tuos atvejus, kai garso įrašas yra teksto alternatyva ir tai aiškiai nurodyta.
- Tiesiogiai transliuojamoms garsinėms laidoms sinchroniškai pateikite ir subtitrus.
- Interneto svetainėje talpinamiems iš anksto įrašytiems vaizdo įrašams sinchroniškai pateikite ir garsinį vaizdavimą (apibūdinimą), išskyrus atvejus, kai vaizdo įrašas yra teksto alternatyva ir tai aiškiai nurodyta arba kai visa vaizdo įrašo informacija pateikiama garso įrašė.
- Kai tik galite – vaizdo ir garso įrašus pateikite su vertimu į gestų kalbą.

Daugiau informacijos

- Vaizdo įrašas su subtitrais ir vertimu į gestų kalbą⁸³:



- Daugiau informacijos kaip kurti prieinamą vaizdo įrašą galite rasti čia: [<https://www.washington.edu/accessibility/videos/>](https://www.washington.edu/accessibility/videos/).

⁸³Vaizdas paimtas iš prieinamos komunikacijos standarto “Accessible Communication Standart” įrašo, kurį galite rasti čia: <https://www.youtube.com/watch?v=dMySRdreNr8>.

4.8. „Microsoft Office“ biuro programų prieinamumas

Kuriant turinį viename iš pasirinktų Microsoft Office formatų, svarbu vadovautis jau anksčiau išdėstytais principais – t.y. aiški struktūra, tvarkingos antraštės, tinkamas kontrastas, šriftas, alternatyvūs vaizdo aprašymai, titravimas, tinkamas akcentų žymėjimas, prieinamos nuorodos ir t.t.

Dažniausiai naudojamų „Microsoft Office“ biuro programų kūrėjai daug dėmesio skiria savo įrankių prieinamumui. Specialiai sukurtoje svetainėje galima rasti vaizdo pamokas, kuriose rodoma, kaip sukurti prieinamą turinį ir patikrinti prieinamumą, pasitelkiant specialiai sukurtus testavimo įrankius. Svetainę rasite paspaudę ant šios nuorodos: <https://support.office.com/en-us/article/accessibility-video-training-71572a1d-5656-4e01-8fce-53e35c3caaf4?ui=en-US&rs=en-US&ad=US>.

Jei naudojate biuro programų paketo „Microsoft Office“ įrankius „Word“, „Excel“ ar „Power Point“, papildomai dokumento prieinamumui patikrinti įsijunkite funkciją „Check accessibility“, ją rasite čia: <https://support.office.com/en-us/article/use-the-accessibility-checker-to-find-accessibility-issues-a16f6de0-2f39-4a2b-8bd8-5ad801426c7f?ui=en-US&rs=en-US&ad=US>.

Taip pat galite pasinaudoti vadovu, kuriame paaiškinama, kaip naudoti prieinamumo tikrinimo įrankį. Vadovą rasite čia: <https://support.office.com/en-us/article/rules-for-the-accessibility-checker-651e08f2-0fc3-4e10-aaca-74b4a67101c1>.

Jei tinkamai paruoštas „Microsoft Word“ dokumentas konvertuojamas į PDF dokumentą, jis išliks visiškai prieinamas. Kaip konvertuoti į PDF dokumentą žiūrėkite čia: <https://support.office.com/en-us/article/Create-accessible-PDFs-064625E0-56EA-4E16-AD71-3AA33BB4B7ED>.

4.9. Visiems suprantamas tekstas

Skaitmeninės informacijos vartotojų apklausa parodė, kad didelė dalis viešosios informacijos yra pateikiama naudojant sudėtingą techninę, teisinę kalbą. Informaciją pateikti aiškiai ir suprantamai nėra lengvas uždavinys. Teksto redagavimas siekiant žinutę suformuluoti kuo paprasčiau – taip pat yra pritaikymo metodas. Teksto pritaikymo lygiai skiriasi priklausomai nuo tikslinės grupės.

Skaitymas ir teksto supratimas – itin sudėtingas procesas, kurio metu kuriami prasminiai ryšiai. Šį procesą apsunkina tekstas, kurio sakiniai ilgi ir sudėtingi, gausu sąvokų ir perteklinės informacijos.

Skaitomą tekstą schematiškai galime įsivaizduoti kaip sluoksniuotą struktūrą: pirmasis sluoksnis – tai paraidinis (pažodinis) supratimas, antrasis – tai sakinio supratimas ir interpretavimas, grįstas ne tik tiesioginėmis, bet ir numanomomis žodžių reikšmėmis, ir galiausiai trečiasis sluoksnis – suvokimas, kurio metu formuojami apibendrinimai, reikalingi sprendimams priimti, suvokta informacija panaudojama savo nuomonės, idėjų formavimui^{84, 85}.

Lengvai suprantama informacija be informavimo funkcijos atlieka ir kitą svarbią – bendravimo – funkciją, užtikrindama abipusį ryšį tarp informacijos rengėjų bei jos vartotojų⁸⁶. Didelę patirtį informacijos prieinamumo srityje turintys specialistai pažymi, kad nuosekliai prieinama informacija visoje šalyje – tai politinis apsisprendimas. Juo pareiškama, kad visi gyventojai pripažįstami lygiai svarbiais viešosios informacijos vartotojais ir valstybė vertina bei apmoka informaciją pritaikančių specialistų darbą⁸⁷.

⁸⁴ Inga Kuzminskienė, *Skaitymo strategijų taikymas įvairių dalykų pamokose dirbant su specialiųjų poreikių turinčiais mokiniais*, 2017, <<https://www.spt.prienai.lm.lt/wp-content/uploads/Inga-Kuzminskien%C4%97.pdf>>.

⁸⁵ Eglė Rimkutė, „Teksto supratimo psichologija: problematika ir empirinio tyrimo galimybės“, *Psichologija*, nr. 12, 1993, prieiga internetu: <<http://www.zurnalai.vu.lt/psichologija/article/view/9048/6793>>.

⁸⁶ Make it easy, 2011, <<http://www.easyonthei.nhs.uk/easy-on-the-i-how-to-use>>.

⁸⁷ Nuo 1984 Švedijoje leidžiamas lengvai suprantamu tekstu rengiamas savaitraštis 8SIDOR <www.8sidor.se>, kurio tiražas išaugo nuo 13 000 iki 100 000.

Skiriami du teksto supaprastinimo lygmenys⁸⁸:

- kalbinis supaprastinimas, skirtas plačiai auditorijai. Tai – siekis įstaigos teikiamą informaciją koncentruoti, mažinti „biurokratinės kalbos“ įspūdį ir daryti ją draugiška vartotojui, t. y. padrąsinti vartotoją naudotis svetainėje teikiama informacija bei e-paslaugomis;
- lengvai suprantamo teksto parengimas – tai įstaigos parengtos ir skelbiamos informacijos pagrindu parengta specialiai supaprastinta žinutė. Ši žinutė nebus identiška originaliajai, tai – alternatyvus informacijos pateikimo formatas. Supaprastinto teksto auditorija – žmonės, kuriems reikia glaustos ir ypač paprastai pateikiamos žinutės, dažniausiai – papildytos grafine informacija, t. y. tekstą paaiškinančiais paveikslėliais.

Sudėtingą specializuotą tekstą (pvz., teisinį ar techninį) palengvintų kalbinis supaprastinimas. Turint mintyje tai, kad didelė dalis vartotojų, kuriems supaprastintas tekstas visai nebūtinai, naudojami šiuo formatu, taupydami laiką ir kitus išteklius, galime teigti, jog teksto supaprastinimas patogus visiems⁸⁹.

Intelektu sutrikimų turintiems žmonėms reikia dar aukštesnio pritaikymo lygio – lengvai suprantamo teksto, pateikiamo su iliustracijomis. Pastarasis pritaikymas pateikiamas kaip alternatyva prie visiems vartotojams suformuluotos žinutės. Svarbu, jog lengvai suprantamu tekstu svetainėje turėtų būti pateikta tik esminė informacija, ne vien dėl vartotojų, kuriems ji skirta, ypatumų, bet ir dėl to, kad taip parengti informaciją reikia papildomų išteklių ir pasirengimo⁹⁰.

⁸⁸ *Guidelines for easy to read materials*, IFLA, 2016, <<https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-easy-to-read-materials>>.

⁸⁹ Apie ketvirtadalį gyventojų sudaro žmonės, kuriems reikia supaprastintai pateiktos informacijos. Tai – ne tik negalia turintys, bet ir menčiau išsilavinę ar socialinę atskirtį išgyvenantys gyventojai, migrantai – Centrum För Lättläst (Švedija) informacija.

⁹⁰ Jungtinėje Karalystėje 2005 metais priimtas Įstatymas dėl negalios (angl. The Disability Act) įpareigojo viešųjų paslaugų (sveikatos priežiūros, socialinių paslaugų) teikėjus pateikti lengvai suvokiamą informaciją paslaugų vartotojams. Siekdami kokybiškai parengti lengvai suprantamas žinutes, minėtos įstaigos įsigyja šias paslaugas iš organizacijų, vienijančių intelekto negalią turinčius žmones – Change informacija.

4.9.1. Kalbinis supaprastinimas

Tekste pateikiama informacija yra identiška pirminiam teksto variantui, tik tekstas kiek „palengvintas“ atsisakant nebūtinės (pvz., įvadinės, plačiau kontekstą nušviečiančios) informacijos, paaiškinant specialiuosius terminus ar tarptautinius žodžius:

- dalykinės informacijos kiekis – saikingas, viename tekste – viena žinutė;
- konkreti ir glausta žinutė be abstrakčių aprašymų;
- paprastos, glaustos ir chronologiškai išdėstytos procedūrų instrukcijos;
- žodžiai vartojami tiesiogine jų prasme;
- jei būtina naudoti perkeltinę prasmę, simbolinius palyginimus, profesinį žargoną ar neįprastas sąvokas – pateikiami paprasti paaiškinimai, geriausia – kasdienių pavyzdžių kontekste;
- viename sakinyje apibūdinami vieno veikėjo veiksmai;
- pateikiamos paprastos sąsajos tarp veikėjų bei jų veiksmų;
- žinutė formuluojama konkrečiai tikslinei auditorijai, su kuria palaikomas abipusis ryšys informacijos kokybei užtikrinti. Pavyzdžiui: svarbu auginantiems vaikus – registracija į darželius.

4.9.2. Lengvai suprantamas tekstas

Originalios informacijos pagrindu parengiamas naujas, iš esmės supaprastintas tekstas, skirtas vartotojams, kuriems nepakanka kalbiškai supaprastinto teksto ir reikalingi paveikslėliai, paaiškinantys ir (ar) papildantys tekstinę informaciją.

Žodžiai ir paveikslėliai:

- kiekvienai idėjai išreikšti svarbūs tiek žodžiai, tiek paveikslėliai;
- paveikslėliai ir juos paaiškinantys sakiniai išdėstomi greta lape, dviem stulpeliais (pavyzdį rasite žemiau);
- įsitikinkite, jog aišku, kuris paveikslėlis paaiškina kurią teksto dalį.

Paveikslėliai:

- paveikslėliai turi būti lengvai suprantami;
- paveikslėliai išdėstomi kairiajame lapo stulpelyje;
- paveikslėliai gali būti piešiniai, nuotraukos, schemos, kt.;
- paveikslėliai turi būti kiek galima didesni, kad būtų lengvai įžiūrimi.

Žodžiai:

- vartojami kuo paprastesni žodžiai;
- jei sudėtinga sąvoka būtina, ji paaiškinama paprastais žodžiais;
- žodžiai (tekstas) išdėstomi dešiniajame lapo stulpelyje;
- žodžiams naudojami paprasti šriftai be užraitų (pavyzdžiui, „Arial“);
- žodžių šrifto dydis – ne mažesnis nei 14 pt.


Teksto ilgis:

- sakiniai turi būti kuo trumpesni, daugiausia – 15 žodžių;
- tekstas turi būti kuo trumpesnis – didžiausia jo apimtis neturi viršyti 20 puslapių⁹¹.


⁹¹Basic guidelines for people who commission Easy Read information, <<http://www.easy-readonline.co.uk/media/10612/comm%20basic%20guidelines%20for%20people%20who%20commission%20easy%20read%20info.pdf>>.

Daugiau informacijos

- Lengvai suprantamo teksto pavyzdys⁹²:



- pastatuose ir viešuosiuose objektuose turi būti įrengti aiškūs ir suprantami ženklai neįgaliesiems (pavyzdžiui, Brailio raštu, didesniais rašmenimis ar pan.);
- neįgalieji turi gauti visą jiems reikalingą informaciją, jiems turi būti prieinamas internetas, jie turi turėti galimybę naudotis naujausiomis informacijos ir ryšių priemonėmis;



- kai neįgaliesiems žmonėms reikalinga pagalba, jie turi turėti galimybę pasinaudoti pagalbinių paslaugomis – gidu, skaitovu, gestų kalbos vertėju ar kt.

- Gerasis lengvai suprantamu tekstu pateiktos informacijos interneto svetainėje pavyzdys <www.changepeople.org>.
- Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrijos „Viltis“ 2009 metais parengtos visiems skirtos informacijos rengimo rekomendacijos, kurias galite rasti čia: <http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/LT_Information_for_all.pdf>.

⁹² Pavyzdys paimtas iš leidinio *Neįgaliųjų teisių konvencija. Pritaikytas tekstas*, Neįgaliųjų reikalų departamentas prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos, 2009.

- Lengvai suprantamo teksto rengimo gairės: <<https://www.odi.govt.nz/guidance-and-resources/a-guide-to-making-easy-read-information/>>.

4.9.3. Supaprastinta informacija svetainėje: pateikimo strategijos

Lengvai suvokiama informacija, pateikiama internete, apima dar vieną dimensiją – paiešką svetainėje. Paprastai vartotojams, turintiems menkesnius skaitymo bei teksto suvokimo įgūdžius, sunkiau vykdyti ir informacijos paiešką internete⁹³. Dėl to pagrindinėje svetainės meniu juostoje turėtų aiškiai matytis galimybė gauti informaciją alternatyviu (lengvai suprantamu) formatu, priklausomai nuo įstaigos pasirinktos supaprastintos informacijos teikimo internete strategijos.

Pagrindinės supaprastintos informacijos teikimo internete strategijos:

1. Visa svetainėje pateikiama informacija yra supaprastinta. Tokių svetainių sunku rasti, nes įmonės ir organizacijos baiminasi pernelyg supaprastinti savo teikiamą informaciją, kad nebūtų palaikytos „nepakankamai profesionaliomis“. Tokia strategija sunkiai įgyvendinama ir valdžios institucijų svetainėse, kadangi šios turi skelbti ir oficialias teisės aktų versijas.
2. Svetainėje pateikiamos supaprastintos santraukos ar/ir instrukcijos – tai vartotoją pasitinkanti informacija, supažindinanti su institucija, svetainėje teikiama informacija ar paslaugomis bei leidžianti pasirinkti tolesnius veiksmus, pvz., „skaityti išsamiau“ ar „susisiekti su atsakingu asmeniu“.
3. Svetainė turi paralelinę versiją, kurioje informacija pateikiama supaprastintai – tokią strategiją galime palyginti su vartotojui siūloma galimybe pasirinkti pateikiamą informaciją viena ar keletu užsienio kalbų. Tokios svetainės pagrindiniame meniu turi būti galimybė pasirinkti „Informacija paprastai“, kuri nuvestų vartotoją į supaprastintą svetainės versiją. Supaprastintoje versijoje

⁹³ „Paieška“ šiame kontekste reiškia svetainės navigaciją, leidžiančią vartotojui susigaudyti, kurioje svetainės vietoje jis yra, ką gali rasti toliau ar kituose meniu skyriuose. Nors paieškos laukelis taip pat patenka į šią sąvoką, patirtis atskleidžia, kad vartotojai juo naudojasi neradę informacijos svetainės navigacijoje.

turėtų būti pateikiama ne mažiau, bet tiek pat informacijos (pvz., apie įstaigą, jos teikiamas paslaugas, kt.), tik paprasčiau.

4. Supaprastinta informacija pateikiama tiek pagrindinėje svetainėje, tiek supaprastintoje jos versijoje – tai 2 ir 3 strategijų kombinacija, kuri, atrodytų, turėtų padidinti prieinamumą, tačiau patirtis atskleidžia, kad vartotojams, kuriems reikalinga supaprastinta informacija, tai neturi reikšmės, nes kliūtimi tampa nepakankami informacijos paieškos įgūdžiai⁹⁴.

Pasirinkus tinkamiausią supaprastintos informacijos pateikimo strategiją, svarbu atsižvelgti į keletą aspektų, užtikrinančių, jog viešoji informacija yra prieinama.

- Supaprastinta informacija turi būti atnaujinama, kaip ir visas svetainės turinys – didžiausias supaprastintos informacijos trūkumas yra statiškumas. Neatnaujinama ji gali ne tik tapti nepatraukli vartotojui, bet ir klaidinti, jei nėra priderinama prie vykstančių pokyčių.
- Būtina užtikrinti grįžtamąjį ryšį iš supaprastintos informacijos vartotojų – supaprastintos informacijos rengimas neturi būti savitikslis, labai svarbu periodiškai vertinti tikslinės grupės pasitenkinimą jiems rengiama informacija, tobulėti atsižvelgiant į siūlymus, lūkesčius ir įvardytus poreikius⁹⁵.

⁹⁴ Centrum För Lättläst information.

⁹⁵ Jungtinėje Karalystėje 2005 metais priimtas Įstatymas dėl negalios (angl. The Disability Act) įpareigojo viešųjų paslaugų teikėjus teikti lengvai suprantamą informaciją paslaugų vartotojams, ją laiku atnaujinti bei nuolat konsultuotis su negalios organizacijomis, siekiant kad informacija atitiktų vartotojų poreikius – CHANGE informacija.

5. KAIP KURTI PRIEINAMĄ SVETAINĘ AR PROGRAMĖLĘ: PAGRINDINIAI REIKALAVIMAI



Programuotojai kuria svetainę ar programėlę, t.y. platformą, kuri vėliau pildoma turiniu. Ši platforma taip pat turi būti prieinama, tačiau tai yra programuotojų (o ne turinio kūrėjų) uždavinys. Vis dėlto svarbu žinoti, ko mes prašome iš programuotojų, t.y. kaip formuluojame užsakymą. Siekdami, kad vadovas(-ė) padėtų organizacijų atstovams suformuluoti aiškius reikalavimus, šiame skyriuje trumpai pristatome esminius prieinamos svetainės ar programėlės reikalavimus. Juos įgyvendindami programuotojai vadovaujasi prieinamumo standartais (EN 301 549 arba jį iš dalies atitinkančiu WCAG (WCAG vidutinis lygis (t.y. AA) atitinka Europos standartą).

Daugiau informacijos

- Interneto svetainių prieinamumo iniciatyva (Web Accessibility Initiative) [<https://www.w3.org/WAI/tips/>](https://www.w3.org/WAI/tips/).
- Įvadinis „Google“ interneto kursas apie svetainių prieinamumą [.<https://webaccessibility.withgoogle.com/course>](https://webaccessibility.withgoogle.com/course).

5.1. Svetainės dizainas

Įtraukus svetainės dizainas – tai pripažinimas, jog svarbiausias yra vartotojas, o ne dizaino sprendimų įmantrumas. Tai nereiškia, kad estetika nesuderinama su prieinamumu, vis dėlto patogumas ir aiškumas turi būti pirmoje vietoje.

Viešųjų įstaigų interneto svetainės skirtos informacijai skleisti ir paslaugoms teikti, todėl būtina užtikrinti, kad svarbiausia informacija ar paslaugų teikimo mechanizmai būtų lengvai randami. Viena dažniausių klaidų – nereikšmingos informacijos iškėlimas į viršų (pvz. atsidarius svetainę pirmiausiai matome ne organizacijos funkcijas ir su jomis susijusią informaciją, bet vadovybės nuotraukas, procesinių susitikimų aprašymus ir pan.).

Svarbu, kad vartotojas be didelių sunkumų suprastų, ko kur ieškoti, t. y., kad svetainės struktūra būtų aiški. Siekiant suprasti, kas svarbiausia vartotojams, galima atlikti svetainės srautų analizę arba pasikalbėti su klientus aptarnaujančiais darbuotojais. Paprastai kiekviena organizacija žino, kas labiausiai domina jų vartotojus.

Didžiosios Britanijos Vyriausybės interneto svetainė yra geras spalvų kontrasto ir informacijos išdėstymo pavyzdys⁹⁶:

The screenshot shows the GOV.UK website homepage. At the top left is the GOV.UK logo. Below it, the text reads "Welcome to GOV.UK" and "The best place to find government services and information. Simpler, clearer, faster". A search bar is located below this text. On the right side, there is a section titled "Popular on GOV.UK" with links to "Find a job", "Renew vehicle tax", "Log in to student finance", "Book your theory test", and "Personal tax account". Below this, there are several categories of services, each with a link and a brief description:

- Benefits**: Includes eligibility, appeals, tax credits and Universal Credit
- Disabled people**: Includes carers, your rights, benefits and the Equality Act
- Money and tax**: Includes debt and Self Assessment
- Births, deaths, marriages and care**: Parenting, civil partnerships, divorce and Lasting Power of Attorney
- Driving and transport**: Includes vehicle tax, MOT and driving licences
- Passports, travel and living abroad**: Includes renewing passports and travel advice by country
- Business and self-employed**: Tools and guidance for businesses
- Education and learning**: Includes student loans, admissions and apprenticeships
- Visas and immigration**: Visas, asylum and sponsorship
- Childcare and parenting**: Includes giving birth, fostering, adopting, benefits for children, childcare and schools
- Employing people**: Includes pay, contracts and hiring
- Working, jobs and pensions**: Includes holidays and finding a job
- Citizenship and living in the UK**: Voting, community participation, life in the UK, international projects
- Environment and countryside**: Includes flooding, recycling and wildlife
- Crime, justice and the law**: Legal processes, courts and the police
- Housing and local services**: Owning or renting and council services

Šios svetainės viduje svarbi informacija pateikiama keliais formatais. Pavyzdžiui, žmonių su negalia bendruomenei aktualus psichikos sveikatos aktas pristatomas trimis

⁹⁶ Didžiosios Britanijos Vyriausybės interneto svetainė, <www.gov.uk>.

skirtingais formatais – teisine kalba (originalus akto tekstas), lengvai suprantama kalba ir gestų kalbos vaizdo įrašu⁹⁷:

Documents



[Independent review of the Mental Health Act: interim report](#)

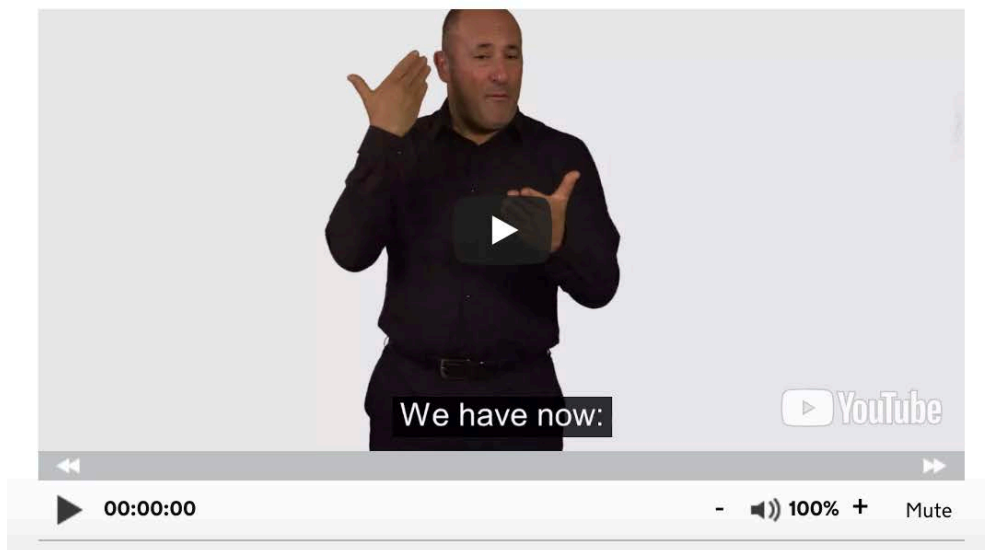
PDF, 475KB, 60 pages



[Easy read interim report executive summary: independent review of the Mental Health Act](#)

PDF, 3.98MB, 20 pages

Details



⁹⁷ Psichikos sveikatos ataskaitos pateikimo alternatyvos Didžiosios Britanijos Vyriausybės interneto svetainėje, <<https://www.gov.uk/government/publications/independent-review-of-the-mental-health-act-interim-report>>.

Siekiant, kad svetainė būtų įtrauki, rekomenduojama vadovautis įtraukaus dizaino principais⁹⁸, kurie tiesiogiai siejasi su Pasaulio saityno konsorciumo rekomendacijomis⁹⁹.

- 1. Būkite nuoseklūs.** Svarbus tiek vidinis (svetainės) nuoseklumas, apimantis svetainės architektūrą, išlaikantis atpažįstamą nuoseklų stilių, tiek ir išorinis (dar vadinamas kultūrinis) nuoseklumas, leidžiantis vartotojui susieti įvairiose svetainėse naudojamus dizaino elementus. Kuriant svetainės struktūrą svarbu išlaikyti pastovų elementų išdėstymą, kad kiekviename skyriuje naršymas būtų nuspėjamas.
- 2. Suteikite vartotojui kontrolę.** Vartotojui turi būti suteikta galimybė įjungti ar pagal poreikį išjungti tam tikrus įrankius, pavyzdžiui - didinti mažinti ar išjungti garsą, didinti ar mažinti apšvietimą, išjungti animuotus elementus, išjungti „begalinę“ svetainės slinktį ir pan.
- 3. Suteikite vartotojui galimybę rinktis.** Kai įmanoma, suteikite galimybę vartotojui tą pačią funkciją atlikti keliais alternatyviais būdais, (pavyzdžiui, gautą elektroninį laišką atverti paspaudus pranešimą apie naują laišką, arba pasirinkus elektroninio pašto programą; pasirinkimą atlikti tiek braukiant per ekraną, tiek paliečiant pasirinktą elementą ekrane).
- 4. Turinio elementus išdėstykite pagal svarbą.** Neapkraukite vartotojų pertekline informacija. Išskirkite aktualiausią informaciją ar paslaugas: (i) pažingsniui atskleiskite reikalingus atlikti procedūros veiksmus (pvz., įrašykite vardą→ pridėkite mokėjimo kortelę→pereikite prie apmokėjimo), (ii) prioretizuokite užduotis (pvz., elektroninio pašto programose prioretizuota „sukurti laišką“ užduotis nes vartotojui reikalingiausia), (iii) turinio elementus išdėstykite pagal svarbą (pvz., pateikiama vartotojo ieškoma informacija, po jos – susijusi informacija, ir galiausiai – kita, galimai vartotoją dominanti informacija).
- 5. Naudokite papildomus paaiškinimus.** Kai kuriems vartotojams naršymą palengvina tokie papildomi paaiškinimai kaip: „išsaugoti mano duomenis ir

⁹⁸ The Paciello group, <<https://developer.paciellogroup.com/blog/2017/06/inclusive-design-principles/>>.

⁹⁹ Pasaulio saityno konsorciumo gairės.

kontaktus“, „parodyti slaptažodį“, kurį paspaudus galima pasitikrinti, ar slaptažodis buvo suvestas teisingai ir pan.

Daugiau informacijos

- Įtraukaus dizaino svetainės pavyzdys <www.funka.com>. Šioje svetainėje galima rasti naudingos informacijos apie informacijos prieinamumą ir įtraukų dizainą.

5.2. Prieinamumas mobiliuosiuose įrenginiuose

Mobiliųjų prietaisų naudojimas auga labai sparčiai, todėl interneto svetainės turi būti lengvai skaitomos bei valdomos ne tik kompiuteriuose. Atnaujintuose prieinamumo standartuose pagrindinis dėmesys skiriamas vadinamajam „mobiliam prieinamumui“ – t.y. turiniui, kuris matomas ir valdomas mobiliuose prietaisuose. Mobiliaisiais įrenginiais laikomi išmanieji telefonai, planšetės, skaitmeniniai televizoriai, išmanieji laikrodžiai ir t.t. Per mobilius prietaisus pasiekiamam turiniui galioja visi aukščiau išdėstyti svetainėms skirti prieinamumo kriterijai, tačiau dėl mobiliųjų įrenginių specifikos – liečiamo ekrano, mažo dydžio, alternatyvių informacijos įvesties galimybių, naudojimo įvairiose sąlygose (tamsoj, šviesoje, triukšme) – atsiranda naujų iššūkių¹⁰⁰.

Naudojant mobiliuosius įrenginius svarbu:

- kad ekrane matomas vaizdas neišsikraipydamas pasiverstų vertikaliai arba horizontaliai (galimos išimties, pavyzdžiui, pristatymų skaidrės, natų partitūros ir kiti atvejai, kai informacija gali būti pateikta tik vienu būdu.);
- kad internete pildomose formose automatiškai užsipildytų dažnai naudojama informacija (pavyzdžiui, vardas, pavardė, adresas, tel. Nr., tai labai padeda žmonėms, kurie turi atminties sutrikimų ar sunkumų įvesti informaciją ranka);

¹⁰⁰ Pasaulio saityno konsorciumo mobiliųjų prietaisų prieinamumo įvadas, <<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/mobile/#intro>>.

- kad būtų galimybė išjungti trumpųjų klaviatūros kombinacijų naudojimą arba modifikuoti kombinacijas (vengti 1 ženklo kombinacijų, nes tokios gali būti paspaustos nevalingai);
- informuoti, kiek laiko liko iki sesijos pabaigos esant neaktyviam vartotojui;
- užtikrinti kelis operacijų atlikimo būdus (pavyzdžiui, padidinti objektą ne tik pirštais, bet ir didinimo/mažinimo mygtukais);
- suteikti galimybę išjungti judančias iliustracijas (išskyrus atvejus, kai judančiomis iliustracijomis perteikiama informacija),
- lygiaverčiai įvesties mechanizmai, suteikiantys vartotojui galimybę rinktis (pavyzdžiui, nešiojamieji kompiuteriai valdomi tiek liečiamu ekranu, tiek klaviatūra, tiek pele).

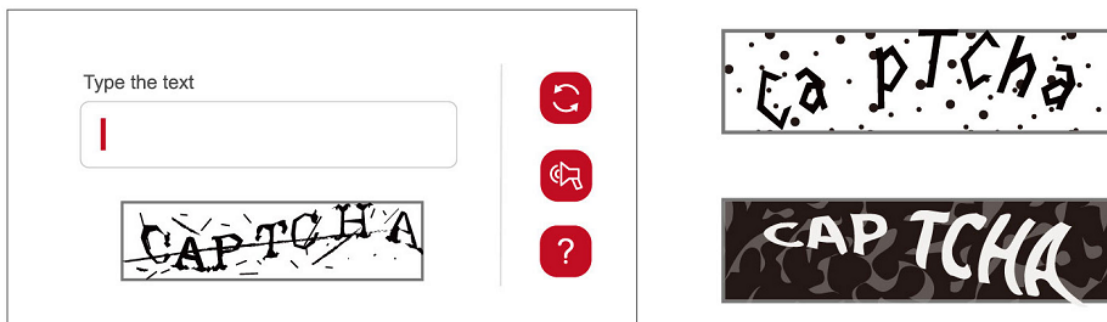
Daugiau informacijos

- Apie mobiliesiems įrenginiams skirtus Pasaulio saityno konsorciumo reikalavimus galite paskaityti čia: < <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/new-in-21/#guideline-13-adaptable>>.

5.3. Internetė pildomos formos

Pildomos formos – įprasta vartotojo sąveikos su viešąsias paslaugas teikiančia institucija forma. Formas pildant internete svarbu, kad vartotojui būtų aiškūs visi įvesties langeliai, suprantamos antraštės, būtų suprantama ir paprasta vartotojo identifikavimo sistema. Didelės formos turėtų būti suskaidytos į mažesnes, neviršijančias vieno puslapio formas. Net jei internete pildoma forma yra paprasta ir prieinama įvairių poreikių turintiems vartotojams, rekomenduojama pateikti ir parsisiunčiamą variantą „Microsoft Word“ formatu, kurį vartotojas galėtų užpildyti savo įrenginyje ir pateikti.

5.4. CAPTCHA testai



Norint įsitikinti, kad vartotojas tikrai yra fizinis asmuo, o ne robotas, taip pat siekiant apsisaugoti nuo brukalo (angl. spam), naudojami CAPTCHA testai, kurių metu reikia suvesti paveikslėlyje matomus simbolius. Turėkite minty, kad tokie testai gali būti neįveikiami tam tikrų ypatumų turintiems vartotojams. Pavyzdžiui, jei teste pateikiamas elementas yra ne tekstas, o paveikslėlis (dažniausiai tai – paveikslėlis, vaizduojantis raides ir/ar skaičius), jo turinio nuskaito ekrano nuskaitymo programos. Taigi CAPTCHA testas privalo turėti tekstinę ar garsinę alternatyvą.

5.5. Prieinamumo testavimas

Testavimas yra svarbi prieinamumo užtikrinimo dalis, atliekama pasitelkiant automatinius testavimo įrankius ir atsižvelgiant į vartotojų atsiliepimus.

Svetainių prieinamumo testavimo įrankiai:

Pasaulio saityno konsorciumo parengtą Automatinių testavimo įrankių sąrašą rasite paspaudę šią nuorodą: <<https://www.w3.org/WAI/ER/tools/>>.

Žmonių su negalia organizacijos, konsultuojančios informacijos prieinamumo klausimais:

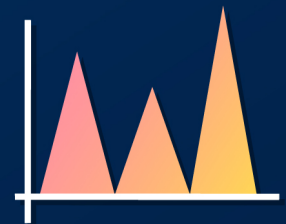
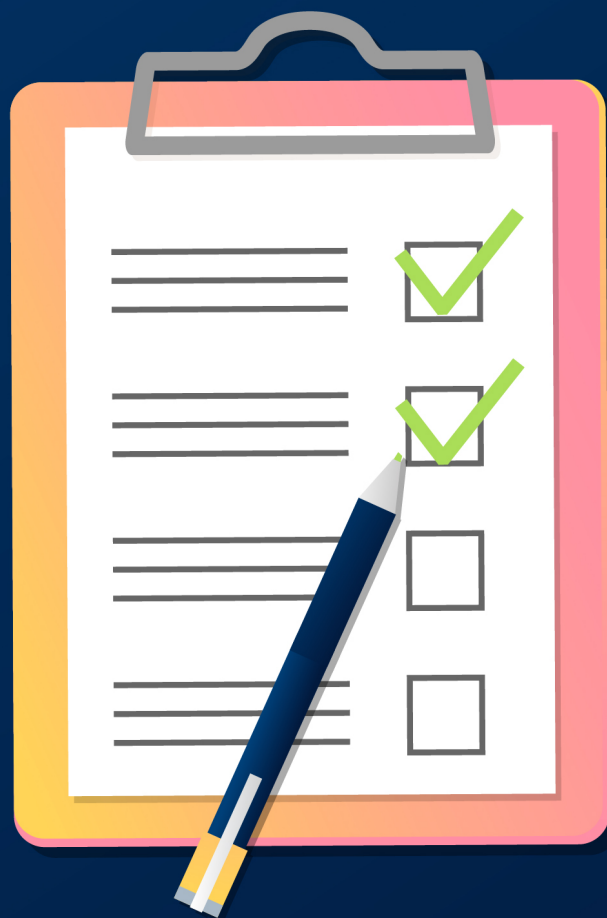
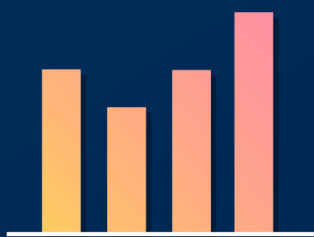
Lietuvos negalios organizacijų forumas <www.lnf.lt>;

Lietuvos aklyjų ir silpnaregių sąjunga < www.lass.lt>;

Lietuvos kurčiųjų draugija <www.lkd.lt>;

Lietuvos sutrikusio intelekto žmonių globos bendrija „Viltis“ < www.viltis.lt>.

6. KAIP STRATEGIŠKAI SIEKTI PRIEINAMUMO: PATARIMAI ORGANIZACIJOMS



Skaitmeninės informacijos ir paslaugų prieinamumas reikalauja kompleksinių pastangų ir organizacijos įsipareigojimo jo nuosekliai siekti. Patirtis rodo, kad geriausių rezultatų pasiekama tuomet, kai prieinamumas patenka į organizacijos strategiją ir yra suprantamas plačiau nei atskirų elementų pritaikymas. Europos specialiojo ir inkluzinio ugdymo plėtros agentūros 2015 metais parengtose „Prieinamos informacijos gairėse“¹⁰¹ institucijoms bei įstaigoms rekomenduojama neapsiriboti vien metodų, kurie leistų negalia turintiems žmonėms įveikti tam tikras kliūtis, taikymu. Prieinamos informacijos gairių įgyvendinimas apima vadovavimą, išteklius, nustatytų kokybės standartų užtikrinimą, švietimą, mokymą bei organizacinę strategiją ir socialinę atsakomybę. Įstaigoms ir organizacijoms, pasiryžusioms siekti savo teikiamos informacijos ir paslaugų prieinamumo, yra suformuluotos 7-ios viena kitą papildančios rekomendacijos¹⁰².

- 1. Pareiškimas dėl prieinamumo galėtų tapti organizacijos ar įstaigos bendros vizijos ir ilgalaikės strategijos dalimi.** Šis viešas įsipareigojimas, tikėtina, taptų tvaria paskata plėtoti kasdienes praktikas, prisidėsiančias prie prieinamesnių paslaugų, įskaitant prieinamesnės informacijos teikimą. Pareiškimas dėl prieinamumo ir kasdienės praktikos jam didinti plėtojimas prisideda prie organizacijos pasiekiamumo ir įvaizdžio gerinimo. Patirtis atskleidžia, kad investuoti į prieinamo produkto ar turinio rengimą pradžioje kainuoja pigiau nei tai padarius vėliau, t. y. šalinant prieinamumo barjerus.
- 2. Strategijos arba plano informacijos prieinamumui įgyvendinti parengimas.** Pripažinti prieinamumo svarbą strateginiu lygmeniu yra labai svarbu, bet tai turėtų būti laikoma tik pradžios tašku. Kad įsipareigojimas būtų paverstas veiksmais, reikalinga politika, t. y. veiksmų planas, kurio sukūrimui bei įgyvendinimui būtų paskirti atsakingi asmenys ir resursai.

¹⁰¹ Padarykite savo organizacijos informaciją prieinamą visiems: informacijos prieinamumo gairių įgyvendinimas, European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2015, (ICT4IAL)., <https://www.european-agency.org/sites/default/files/Making%20your%20Organisations%20Information%20Accessible%20for%20All_LT.pdf>.

¹⁰² Ten pat, 11-18 p.

3. **Už informacijos prieinamumo plano įgyvendinimą atsakingų asmenų ir reikiamų išteklių paskyrimas.** Įgyvendinant planą informacijos prieinamumui užtikrinti, tikslinga paskirti asmenį arba grupę, kuris (-i) galėtų veikti kaip koordinavimo centras, padedantis toliau vykdyti planą.
4. **Laipsniškai įgyvendinamas planas.** Būkite ambicingi, bet kartu nepervertinkite savo galimybių. Patvirtinant prieinamumo principus, organizacijoje pirmiausia turėtų būti nustatytas pradinis taškas, kuriuo remiantis bus įgyvendinami informacijos prieinamumo planai. Praktiškiausiu atspirties tašku galėtų būti nedidelių laipsniškų pakeitimų parengimas, pirmiausia modifikuojant paprastus procesus, o tada pereinant prie sudėtingesnių ar brangesnių procesų.
5. **Prieinamumo užtikrinimas informacijos rengimo ir sklaidos procesuose.** Įgyvendinkite savo planą ir integruokite prieinamumo užtikrinimą į informacijos rengimo ir sklaidos procesus. Įstaigos ir organizacijos į informacijos rengimo ir sklaidos procesus gali įtraukti trečiąsias šalis: autorius, vertėjus, redaktorius, skaitmeninio dizaino įmones ar interneto svetainių kūrėjus. Naudinga būtų pasirengti elektroninius šablonus ar dizaino vadovą - tai palengvintų bendravimą su trečiosiomis šalimis. Įvertinus įstaigoje ar organizacijoje jau veikiančią turinio kūrimo, redagavimo ir priežiūros sistemą, galimos korekcijos, skiriant daugiau dėmesio informacijos prieinamumui.
6. **Informacijos, švietimo ir mokymo galimybių užtikrinimas visiems darbuotojams.** Reikalinga sukurti mokymo ir lavinimo programą, skirtą didinti visų darbuotojų informuotumą apie prieinamos informacijos svarbą ir gerinti tų darbuotojų, kuriems reikia taikyti Gaires, įgūdžius.
7. **Užsakant paslaugas reikalauti prieinamumo.** Informacijos parengimo užsakomųjų paslaugų atveju būtina įsitikinti, kad vadovaujamesi prieinamumo reikalavimais ir atliekamas kokybės patikrinimas. Užsakant interneto ar informacijos turinio kūrimą, būtina įsitikinti, kad kūrėjai tenkina prieinamumo reikalavimus.

Informacijos šaltiniai:

Europos Parlamento ir tarybos direktyva dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo, (37), 2016 m., prieiga internetu:

<<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/LT/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016L2102&from=LT>>.

World report on disability, Pasaulio sveikatos organizacija, 2011 m., prieiga internetu:

<http://www.who.int/disabilities/world_report/2011/report/en/>.

Jolita Viluckienė, „Negalių turinčių IT vartotojų skaitmeninė atskirtis kaip socialinės nelygybės forma“, *Filosofija. Sociologija*, t. 26, nr. 4, 2015, p. 314 – 321, 2015, prieiga internetu: <<http://mokslozurnalai.lmaleidykla.lt/publ/0235-7186/2015/4/314%E2%80%93321.pdf>>.

Iniciatyvos “Smart cities for all” leidinys *Communicating the Case for a Stronger Commitment to Digital Inclusion in Cities*, 13 p., prieiga internetu:

<http://smartcities4all.org/SC4A_Communicating_the_case_XT.php>.

Visuotinė žmogaus teisių deklaracija, 7 straipsnis, 1948, prieiga internetu:

<<https://www.e-tar.lt/portal/legalAct.html?documentId=TAR.181EDAC3A371>>.

Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, 4 str., 2006, prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.335882>>.

Jurgita Kuprytė, Aiva Salatkienė, *Įvairovė įmonėse: kaip pritraukti ir išlaikyti skirtingus darbuotojus*, Sopa, 2011, prieiga internetu: <http://sopa.lt/wp-content/uploads/2017/01/ivairoves-mokymai_programa-galutine.pdf>.

Digital Accessibility Toolkit, CBM, prieiga internetu:

<<https://www.cbm.org/article/downloads/54741/CBM-Digital-Accessibility-Toolkit.pdf>>.

Accessibility of websites and mobile apps. A study on the current practices regarding accessibility statements, reporting mechanisms and mobile monitoring methodologies, 2018, prieiga internetu: < <https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/accessibility-websites-and-mobile-apps-study-current-practices-regarding-accessibility>>.

Europos Standartas EN 301 549 (2018), ETSI, prieiga internetu: <https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf>.

Reabilitacijos akto 508 skyriaus standartas, prieiga internetu: <<https://www.section508.gov/manage/laws-and-policies>>.

Web Content Accessibility Guidelines, prieiga internetu: <<https://www.w3.org/TR/WCAG21/#wcag-2-layers-of-guidance>>.

Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) prie Susisiekimo ministerijos direktoriaus įsakymas „Dėl neįgaliesiems pritaikytų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“, prieiga internetu: <<https://e-seimas.lrs.lt/portal/legalAct/lt/TAD/TAIS.450397>>.

“Web Accessibility Challenges”, (IJACSA), International Journal of Advanced Computer Science and Applications, Vol. 7, No. 10, 2016, prieiga internetu: <https://thesai.org/Downloads/Volume7No10/Paper_23-Web_Accessibility_Challenges.pdf>.

Kipras Kančys, „Lietuvių kalbos balso sintezė vienetų parinkimo metodu“, baigiamasis magistro darbas, Vilniaus Universitetas, 2017, 5-10 p., prieiga internetu: <<https://epublications.vu.lt/object/elaba:23218379/23218379.pdf>>.

Pijus Kasparaitis, „Lietuviško balso sintezatorių kokybės vertinimas“, *Studies about Languages*, nr.28, 2016. 4 p., prieiga internetu:

<<http://kalbos.ktu.lt/index.php/KStud/article/view/15130/7915>>.

EBU clear print guidelines, 2016, prieiga internetu:

<<http://www.euroblind.org/sites/default/files/media/ebu-media/Guidelines-for-producing-clear-print.pdf>>.

Barselonos miesto svetainės pareiškimas dėl prieinamumo, prieiga internetu:

<<https://www.barcelona.cat/en/accessibility>>.

LR Lygių galimybių įstatymas, prieiga internetu: <<https://www.e-tar.lt/portal/lt/legalAct/TAR.0CC6CB2A9E42/TYmbevkrZH>>.

Gero ir blogo kontrasto pavyzdžiai, prieiga internetu:

<<http://rachelledowns.blogspot.com/2010/10/itap-legibility-and-tone-of-voice.html>>.

Tinkamo kontrasto parinkimo patarimai, prieiga internetu:

<<https://www.canva.com/learn/contrasting-colors/>>.

Kontrasto tikrinimo įrankiai, prieiga internetu: <<https://contrastchecker.com/>> arba

<<https://webaim.org/resources/contrastchecker/>>.

Svetainė apie prieinamumą, prieiga internetu: <<https://webaim.org>>.

Trumpos pamokos apie prieinamų dokumentų kūrimą, prieiga internetu:

<<https://support.office.com/en-us/article/accessibility-video-training-71572a1d-5656-4e01-8fce-53e35c3caaf4?ui=en-US&rs=en-US&ad=US>>.

Informacija, skirta visiems, Viltis, 2009, prieiga internetu: <http://easy-to-read.eu/wp-content/uploads/2014/12/LT_Information_for_all.pdf>.

Didžiosios Britanijos nevyriausybinės organizacijos CHANGE, dirbančios informacijos pritaikymo srityje, interneto svetainė: <www.changepeople.org>.

Interneto svetainių prieinamumo iniciatyva (angl. *Web Accessibility Initiative*), prieiga internetu: <<https://www.w3.org/WAI/tips/>>.

Įvadinis „Google“ interneto kursas apie svetainių prieinamumą, prieiga internetu: <<https://webaccessibility.withgoogle.com/course>>.

Pasaulio saityno konsorciumo reikalavimai mobiliųjų technologijų turiniui ir valdymui, prieiga internetu: <<https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/new-in-21/#guideline-13-adaptable>>.

European Agency for Special Needs and Inclusive Education, 2015 m., prieiga internetu: <https://www.europeanagency.org/sites/default/files/Making%20your%20Organisations%20Information%20Accessible%20for%20All_LT.pdf>.

Gailės Saltz, *Skirtingųjų galia: ryšys tarp psichikos sutrikimų ir genialumo*, Vilnius: Vaga, 2018.

Liudas Jovaiša, *Enciklopedinis edukologijos žodynas*, Vilnius: Gimtasis žodis, 2007.

Regina Giedrienė, *Specifiniai mokymosi sutrikimai ir vaiko socializacija*, Vilnius: Edukologija, 2012, prieiga internetu: <<http://gs.elaba.lt/object/elaba:15833886/15833886.pdf>>.

Inga Kuzminskienė, „Skaitymo strategijų taikymas įvairių dalykų pamokose dirbant su specialiųjų poreikių turinčiais mokiniais“, 2017, prieiga internetu: <<https://www.spt.prienai.lm.lt/wp-content/uploads/Inga-Kuzminskien%C4%97.pdf>>.

Eglė Rimkutė, „Teksto supratimo psichologija: problematika ir empirinio tyrimo galimybės“, Psichologija, nr. 12, 1993, prieiga internetu:

<<http://www.zurnalai.vu.lt/psichologija/article/view/9048/6793>>.

Cognitive and sensory limitations with ageing, prieiga internetu:

<<https://pdfs.semanticscholar.org/2e5a/5e94048e939876e4e96403a107fc1910baac.pdf>>.

Make it easy, 2011, prieiga internetu: <<http://www.easyonthei.nhs.uk/easy-on-the-i-how-to-use>>.

Lengvai suprantamu tekstu rengiamas savaitraštis Švedijoje 8SIDOR, prieiga internetu: <www.8sidor.se>.

Guidelines for easy to read materials, IFLA, prieiga internetu:

<<https://www.ifla.org/publications/guidelines-for-easy-to-read-materials>>.

Švedijos „Skaityk lengvai“ centras (šved. *Centrum För Lättläst*) prieiga internetu,

<www.mtm.se>.

Basic guidelines for people who commission Easy Read information, prieiga internetu:

<<http://www.easy-readonline.co.uk/media/10612/comm%20basic%20guidelines%20for%20people%20who%20commission%20easy%20read%20info.pdf>>