

Digitālā piekļūstamība: kas, kāpēc un kā? 1/51/24



Dažādības un iekļaušanas prakses vadītāja
Baltijā, PwC Latvija
Agnese Cimdiņa



Dažādības un iekļaušanas prakses vecākā
konsultante, PwC Latvija
Ilze Dūmiņa

Valsts un pašvaldību iestādēm ir pienākums veidot piekļūstamu saturu tīmekļvietnēs jau kopš 2016. gada. To paredz 2016. gadā pieņemtā Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva par publiskā sektora struktūru tīmekļvietņu un mobilo lietotņu piekļūstamību. Tomēr izpēte liecina, ka cilvēkiem ar invaliditāti joprojām ir lielas grūtības piekļūt informācijai sev nepieciešamā veidā. Piemēram, šā gada augustā pēc 15 valsts un pašvaldību iestāžu mājaslapu izpētes tiesībsargs secinājis, ka neviena no tām nav pilnvērtīgi piekļūstama cilvēkiem ar invaliditāti. Šajā rakstā skaidrosim, kas tieši ir piekļūstamība un kāpēc tā ir svarīga arī uzņēmumiem, kā arī aplūkosim digitālo resursu un pakalpojumu piekļūstamības būtību, pamatojumu, normatīvo regulējumu, praksi un ieteikumus sekmīgai piekļūstamības nodrošināšanai.

Digitālo resursu un pakalpojumu piekļūstamība cilvēkiem ar invaliditāti

Vizualizējot kādu digitālo materiālu vai pakalpojumu (piemēram, tīmekļvietnes saturu, rakstisku informāciju mājas lapā vai video sižetu), izstrādātāji bieži koncentrējas uz vizuālo pievilcību, efektiem, kas kustas, zibsnī un mirgo, audiovizuāliem risinājumiem un citiem šauriem dizaina aspektiem, bet piemirst par informācijas pielāgojamību un piekļūstamību arī cilvēkiem ar invaliditāti. Nespēja piekļūt digitālās vides pakalpojumiem apgrūtina cilvēku ar invaliditāti neatkarīgu dzīvi un veiksmīgu iekļaušanos sabiedrībā.

Kāpēc tas ir svarīgi?

Latvija ir ratificējusi ANO Konvenciju par personu ar invaliditāti tiesībām,¹ nosakot, ka Latvija, tāpat kā citas dalībvalstis, apņemas nodrošināt un veicināt visu cilvēku ar invaliditāti pilnīgu cilvēktiesību un pamatbrīvību īstenošanu bez jebkāda veida diskriminācijas invaliditātes dēļ. Tas nozīmē nodrošinātu piekļuvi fiziskajai videi, transportam, informācijai un sakariem, tostarp informācijas un sakaru tehnoloģijām un sistēmām, kā arī citiem objektiem un pakalpojumiem, kas tiek sniegti sabiedrībai gan pilsētās, gan lauku rajonos.

Konvencijā ir noteikts arī pienākums veicināt cilvēkiem ar invaliditāti piemērotu jauno tehnoloģiju, tostarp informācijas un sakaru tehnoloģiju, pārvietošanās palīgīdzekļu, ierīču un palīgtehnoloģiju pētniecību un izstrādi, kā arī veicināt to pieejamību un izmantošanu.

Apzīmējumu "cilvēki ar invaliditāti" attiecina uz cilvēkiem, kam ir ilgstoši fiziski (redzes, dzirdes, kustību), garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi. Saskaņā ar Oficiālās statistikas portāla 2023. gada datiem Latvijā ir 207 378 cilvēki ar invaliditāti, kas ir vidēji 11% no iedzīvotāju kopskaita. Savukārt saskaņā ar Eiropadomes ziņojumu, kas balstīts 2023. gada Eurostat datus, invaliditāte ES ir 25% pieaugušo, bet Latvijā – pat 40%. Dažādo klasifikāciju dēļ pētījumos par cilvēkiem ar invaliditāti ir atšķirīgi dati un procentuālais skaits (piemēram, Zviedrijā – 16%, Dānijā – 29%²). Katrā valstī ir savi noteikumi un kritēriji, pēc kuriem nosaka, vai cilvēkam ir invaliditāte un kādas ir invaliditātes klasifikācijas.

Taču neatkarīgi no tā, kā tiek veikti invaliditātes aprēķini Latvijā un ES, ir skaidrs, ka invaliditāte vai cits funkcionāls traucējums skar lielu iedzīvotāju daļu un ka bez pielāgotas vides fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu traucējumi rada šķēršļus un var apgrūtināt pilnvērtīgu un efektīvu līdzdarbību sabiedriskajā dzīvē

vienlīdzīgi ar citiem.

Pieklūstamība ir būtiska ne tikai cilvēkiem, kam ir ilgstoši (fiziski, garīgi, intelektuāli vai maņu) traucējumi. Digitālās vides pieklūstamība ir svarīga ikvienam, jo katrs cilvēks var nonākt situācijā, kurā var būt grūti izmantot digitālās vides iespējas. Tie var būt vecāka vai jaunāka gadagājuma cilvēki, cilvēki ar uztveres īpatnībām vai lasīšanas grūtībām, cilvēki ar viegliem vai pārejošiem funkcionēšanas ierobežojumiem (piemēram, nedaudz pasliktināta redze vai dzirde, vājums rokās, grūtības saredzēt vai sadzirdēt spožā saulē vai trokšņaina fona apstākļos).

Nepieklūstama digitālā vide ir būtisks šķērslis, ar ko saskaras cilvēki ar īslaicīgiem vai ilgstošiem funkcionāliem traucējumiem un kas apgrūtina viņu pilnvērtīgu iekļaušanos sabiedrībā vienlīdzīgi ar citiem.

Kas ir pieklūstamība?

Tīmekļvietne <https://www.pieklustamiba.lv/> skaidro jēdzienu “pieklūstamība” kā iekļaujošu praksi, kas veicina pozitīvu mijiedarbību starp cilvēku un digitālo vidi. Tā nodrošina veiksmīgu digitālās vides satura un funkcionalitātes mijiedarbību, neraugoties uz tādiem ārējiem faktoriem kā lietotāju digitālā prasība, tehnoloģiju pieejamība un veselības stāvoklis.³

Savukārt skaidrojošā vārdnīca jēdzienu “pieklūstamība” izsaka šādi: dizaina princips, kas nodrošina produktu, ierīču, pakalpojumu vai vides pieejamību, izmantojot vairāk nekā vienu sensoriskās uztveres kanālu (piemēram, redze, dzirde, tauste).⁴

Digitālās vides pieejamība (*availability*) izpaužas kā digitālo tehnoloģiju pieejamība un darbība, turpretī digitālās vides pieklūstamība (*accessibility*) nosaka to, cik ērti lietotāji ar šīm tehnoloģijām var piekļūt digitālajam saturam un ar to mijiedarboties jeb uztvert un saprast šo saturu.

Ko nosaka jaunie Latvijas normatīvi?

Vienotu pieklūstamības prasību noteikšana plaša patēriņa precēm un pakalpojumiem sekmē cilvēku ar invaliditāti līdzdalību un neatkarīgu dzīvi sabiedrībā, uzlabojot preču un pakalpojumu pieklūstamību.

Lai veicinātu preču un pakalpojumu izveidi un pieklūstamību, kā arī sekmētu ērtāk lietojama digitālā satura veidošanu, ko bez jebkādiem ierobežojumiem varētu izmantot ikviens lietotājs, t.sk. cilvēki ar invaliditāti, ir izstrādāts Preču un pakalpojumu pieklūstamības likums.

Likums un no tā izrietošie Ministru kabineta noteikumi “Preču un pakalpojumu pieklūstamības prasības” Latvijā ar atsevišķiem izņēmumiem⁵ stāsies spēkā no 2025. gada 28. jūnija. Lai gan šobrīd var šķist, ka sagatavošanās posmam ir atvēlēts salīdzinoši ilgs laiks, jaunie normatīvi paredz būtiskas izmaiņas noteiktās jomās, kur nepieciešama savlaicīga iesaiste.

Jaunie preču un pakalpojumu pieklūstamības normatīvi sekmē gan ekonomiska, gan sociāla rakstura jautājumu risināšanu, proti:

- noteiktās jomās varēs izplatīt preces un sniegt pakalpojumus tikai tad, ja tie būs pieklūstami un ērtāk lietojami cilvēkiem kopumā neatkarīgi no viņu spējām, prasmēm un funkcionāliem traucējumiem;
- galvenais princips, kas jāņem vērā saimnieciskās darbības veicējiem, būs, ka precī nepieciešams projektēt un ražot tā, lai to pēc iespējas vairāk lietotu cilvēki ar invaliditāti.

Tāpat ir pienākums precei pievienot piekļūstamu informāciju par tās darbību un piekļūstamības elementiem. Piemēram, informācijai jābūt sagatavotai, izmantojot atbilstoša lieluma un piemērotas formas burtus, ņemot vērā paredzamos lietošanas apstākļus un izmantojot pietiekamu kontrastu, kā arī pielāgojamus attālumus starp burtiem, rindām un rindkopām;

- piekļūstamās precēs un pakalpojumos ietilps ne tikai piekļūstami datori, planšetes, viedtālruni un to operētājsistēmas, bet arī, piemēram, pašapkalpošanās termināļi (bankomāti, biļešu automāti, rindas kārtas numuriņu automāti), gaisa, autobusu, dzelzceļa un ūdensceļu pasažieru pārvadājumu elementi (piemēram, tīmekļvietnes, mobilās lietotnes, elektroniskās biļetes), audiovizuālo mediju pakalpojumi (piemēram, elektroniskie raidījumu apraksti, subtitri, audioapraksti, tīmekļvietnes);
- turpmāk tīmekļvietnēm un lietotnēm, ko piedāvā publiskie un privātie pakalpojumu sniedzēji, būs jābūt piekļūstamām.

Pakalpojumu atbilstību piekļūstamības prasībām uzraudzīs vairākas kompetentās iestādes, piemēram, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija, Nacionālā elektronisko plašsaziņas līdzekļu padome, Patērētāju tiesību aizsardzības centrs, pašvaldības.⁶

Ar ko sākt?

Preču un pakalpojumu (t.sk. digitālā satura) piekļūstamību nosaka vairāki iekšējie un ārējie normatīvie akti un vadlīnijas.

Digitālā satura lietojamības un piekļūstamības līmenis tiek vērtēts atbilstoši starptautiskajām vadlīnijām WCAG (*Web Content Accessibility Guidelines*). Digitālā satura piekļūstamībai plašākai auditorijai, tostarp cilvēkiem ar dažādām invaliditātēm, ir jāatbilst šādiem pamatprincipiem:

- uztverams – attēlu, multimediju satura un cita digitālā satura atspoguļošanas alternatīvu pieejamība;
- darbināms – iespēja piekļūt digitālajam saturam un to brīvi izmantot ne vien ar datorpeli, bet arī tā dēvētajām palīgtechnoloģijām (piemēram, TAB taustiņu);
- saprotams – digitālā satura atspoguļošana vienkāršā valodā, lai tas būtu saprotams ikvienam lietotājam, arī cilvēkiem ar dažādiem uztveres traucējumiem;
- robusts – iespēja salāgot digitālo saturu ar dažāda veida iekārtām (piemēram, ekrāna lasīšanas ierīcēm, viedtālrunu virtuālajiem balss asistentiem).

WCAG starptautiskās vadlīnijas ir paredzētas tīmekļvietnes izvērtēšanai 11 svarīgākajos piekļūstamības aspektos. Lai iegūtu sīkāku informāciju par WCAG vadlīnijām un to pielietojumu, varat apmeklēt oficiālo W3C tīmekļvietni, kā arī skatīt praksi un piemērus šeit.

Ministru kabineta noteikumu “Preču un pakalpojumu piekļūstamības prasības” pielikums “Atbilstības deklarācijas paraugs” paredz turpmāk veikt atbilstības novērtēšanu un sagatavot atbilstības deklarāciju par ražoto preci, tādējādi apliecinot, ka ir ievērotas precei piemērojamās prasības un ražotājs nodrošina, ka tā ir projektēta un ražota atbilstoši piekļūstamības prasībām. Ražotājs glabā tehnisko dokumentāciju un atbilstības deklarāciju piecus gadus pēc preces laišanas tirgū un deklarācijā norādīto informāciju pastāvīgi atjauno.

Digitālās piekļūstamības sekmēšanas piemēri⁷

Tīmekļvietnes satura piekļūstamība

- Informācijas saturs ir piekļūstams cilvēkiem ar invaliditāti, izmantojot vairākus sensoros (redze, dzirde, tauste) kanālus. Ir iespēja izvēlēties vietnes pielāgojumus atbilstoši funkcionāliem traucējumiem (piemēram, balss komandas, tastatūras navigācija).
- Tīmekļvietnes sadaļā “Vieglā valoda” ir iekļauta informācija, kas pārveidota viegli uztveramā valodā. Tas ir īpašs veids, kā pasniegt informāciju tā, lai tā būtu vieglāk saprotama arī cilvēkiem, kam ir grūtības uztvert valodu, un cilvēkiem ar intelektuālās attīstības traucējumiem.
- Tīmekļvietnes sadaļā “Kontakti” ir ievietots apraksts par piekļūstamības nodrošinājumu organizācijai un tās telpām cilvēkiem ar invaliditāti. Ir arī ievietoti attēli/fotofiksācijas par ēkas fizisku piekļūstamību, lai cilvēki var izvērtēt, vai spēs patstāvīgi iekļūt iestādē. Informāciju par piekļūstamību var veidot, grupējot pēc telpu un informācijas elementiem (piemēram, autostāvvietas, kāpnes, lifts).

Video/attēlu satura piekļūstamība

- Visiem vizuālajiem risinājumiem – attēliem, video, *SmartArt* objektiem, GIF, hipersaitēm (linkiem) u.c. – ir jālieto alternatīvs teksts (apraksts).
- Video materiāls ir veidots ar satura aprakstu, subtitriem video ierakstiem un reāllaika transkripciju, vai arī var tikt veidots alternatīvs teksts, proti, īss video apraksts tekstā.

Lietotņu piekļūstamība

- Lietotnei jābūt ērtai lietošanā uz visa izmēra ekrāniem.
- Jābūt pietiekamam krāsu kontrastam cilvēkiem ar redzes traucējumiem un ikvienam cilvēkam, piemēram, spilgtas saules gadījumā.
- Lietotnes navigācijai jābūt ērtai un viegli saprotamai ar loģisku informācijas secību.

Masu plašsaziņas līdzekļu digitālās informācijas piekļūstamība

- Pasniegtajai informācijai tiek paredzēti balss risinājumi (runa, ierakstīta balss, mūzika u.c.) un kontrasta risinājumi cilvēkiem ar redzes traucējumiem. Savukārt cilvēkiem ar dzirdes traucējumiem saturs pieejams ar tulkošanas palīdzību zīmju valodā, subtitriem un reāllaika transkripciju.
- Lai pasniegtā informācija būtu vieglāk saprotama, jālieto lakoniski risinājumi, lieli uzraksti, atstarpes starp rindām. Protams, informācijai jābūt viegli saprotamai (vieglā valoda).

Iespējams, preču un pakalpojumu pielāgošana cilvēkiem ar invaliditāti, lai nodrošinātu vienlīdzīgas iespējas lietot digitālos pakalpojumus, daļai uzņēmēju var šķist nesamērīga un kā apgrūtinājums. Iespējams, liela daļa izpildīs tikai minimālās prasības, ko paredz normatīvie akti. Taču jāņem vērā, ka cilvēki ar invaliditāti un ar viņiem saistītie cilvēki veido nozīmīgu sabiedrības daļu un ka nevienlīdzīga piekļuve precēm un pakalpojumiem ir diskriminējoša un pārkāpj Satversmē noteikto tiesiskās vienlīdzības principu.

Preču un pakalpojumu piekļūstamība veicina arī sociālo ilgtspēju un ļauj sasniegt daudz lielāku klientu loku, tādējādi palielinot uzņēmuma izaugsmi, konkurētspēju un ieņēmumus. Piekļūstama informācija ir priekšnosacījums tam, lai ikvienam sabiedrības loceklim būtu iespēja brīvi un bez šķēršļiem saņemt savām

vajadzībām atbilstošus pakalpojumus un informāciju, kā arī veikt ikdienas nodarbes, atpūsties un dzīvot cienīgu dzīvi.

Uzņēmumi un organizācijas, kas veicina iekļaujošu, piekļūstamu un dažādībai atvērtu vidi, saņem pozitīvu novērtējumu no esošajiem un potenciālajiem darbiniekiem, klientiem, sadarbības partneriem, investoriem un plašākas sabiedrības, kas savukārt uzlabo darba devēja tēlu un reputāciju. Piekļūstamības nodrošināšanai ir pozitīva ietekme gan finansiālā, juridiskā un morālā ziņā, gan sociālās atbildības, ilgtspējas un, vissvarīgāk, cilvēciņas ziņā.

¹ Saeima pievienojusies ANO Konvencijai par personu ar invaliditāti tiesībām 2010. gada 1. martā.

² Sabiedrības integrācijas fonds, Pasaules valstu prakses situācijas izvērtējums par diskrimināciju uz invaliditātes pamata, 2022

³ Piekļūstamība.lv, 2024, "Kas ir piekļūstamība?"

⁴ Latvijas skaidrojošā vārdnīca, 2024, jēdziena "piekļūstamība" skaidrojums

⁵ Šajā likumā noteiktās prasības nepiemēro, piemēram:

- 1) precēm, kas laistas tirgū līdz 2025. gada 27. jūnijam;
- 2) audioierakstiem un videoierakstiem, kas publicēti līdz 2025. gada 27. jūnijam;
- 3) biroja datņu formātiem, kas publicēti līdz 2025. gada 27. jūnijam;
- 4) tīmekļvietņu un mobilo lietotņu saturam, kas nav atjaunināts vai rediģēts līdz 2025. gada 27. jūnijam;
- 5) pakalpojumu līgumiem, kas noslēgti līdz 2025. gada 27. jūnijam, taču, ja šāda līguma darbība turpinās pēc 2030. gada 27. jūnija, pakalpojuma sniedzējs nodrošina līguma atbilstību piekļūstamības prasībām.

Pakalpojuma sniedzējs līdz 2030. gada 27. jūnijam var turpināt sniegt pakalpojumu, izmantojot preces, kuras tas likumīgi izmantojis, lai līdz minētajam datumam sniegtu līdzīgus pakalpojumus. Savukārt pašapkalpošanās termināļus, kurus pakalpojuma sniedzējs lietojis pakalpojuma sniegšanai līdz 2025. gada 27. jūnijam, var turpināt lietot līdzīgu pakalpojumu sniegšanai līdz to saimnieciski lietderīgās izmantošanas laika beigām, bet ne ilgāk kā 20 gadus pēc tam, kad uzsākta to lietošana.

⁶ Labklājības ministrija, 2024, "Piekļūstamības direktīva"

⁷ Informācija sagatavota, pamatojoties uz Labklājības ministrijas 2024. gada prezentāciju "Informācijas piekļūstamība. Labā prakse."