

Цифровая доступность: что, почему и как?

1/51/24



Руководитель пан-балтийской практики по вопросам разнообразия и инклюзии, PwC Латвия

Agnese Cimdīņa



Старший консультант по вопросам разнообразия и инклюзии, PwC Латвия
Ilze Dūmiņa

Обязанность создавать доступный контент интернет-страниц возложена на государственные и муниципальные учреждения еще с 2016 года. Это предусмотрено принятой в 2016 году Директивой Европейского парламента и Совета о доступности интернет-страниц и мобильных приложений структур государственного сектора. Однако исследования показывают, что людям, имеющим инвалидность, по-прежнему очень трудно получить доступ к информации нужным им способом. Например, в августе текущего года омбудсмен, изучив домашние страницы 15 государственных и муниципальных учреждений, пришел к выводу, что ни одна из них не является полностью доступной для людей с инвалидностью. В данной статье мы разъясним, что такое доступность и почему она важна и для предприятий, а также рассмотрим суть доступности цифровых ресурсов и услуг, обоснование, нормативное регулирование, практику и рекомендации по успешному обеспечению доступности.

Доступность цифровых ресурсов и услуг для людей с инвалидностью

Визуализируя некий цифровой материал или услугу (например, контент интернет-страницы, текстовую информацию на домашней странице или видеоролик), разработчики зачастую сосредоточены на визуальной привлекательности, движущихся, сияющих и мерцающих эффектах, аудиовизуальных решениях и других узких аспектах дизайна и забывают об адаптируемости информации и ее доступности в том числе для людей с инвалидностью. Неспособность получить доступ к услугам цифровой среды затрудняет людям с инвалидностью самостоятельную жизнь и успешное включение в общество.

Почему это важно?

Латвия ратифицировала Конвенцию ООН о правах лиц с инвалидностью,¹ которой предусматривается, что Латвия наравне с другими странами-участницами обязуется обеспечивать и содействовать полной реализации прав человека и основных свобод всех людей с инвалидностью без какой-либо дискриминации по признаку инвалидности. Это означает обеспечение доступа к физической среде, транспорту, информации и связи, в том числе к информационно-коммуникационным технологиям и системам, а также к другим объектам и услугам, которые предоставляются населению как в городах, так и в сельской местности.

Кроме того, конвенцией предусматривается обязанность содействовать исследованиям и разработке подходящих для людей с инвалидностью новых технологий, в том числе информационно-коммуникационных технологий, вспомогательных средств передвижения, приборов и вспомогательных технологий, а также способствовать их доступности и использованию.

Термин «люди с инвалидностью» относится к людям, имеющим стойкие физические (зрительные,

слуховые, двигательные), психические, интеллектуальные или сенсорные нарушения. По данным Официального статистического портала за 2023 год, в Латвии проживают 207 378 человек с инвалидностью, что составляет в среднем 11% от общей численности населения. В свою очередь, согласно докладу Евросовета, основанному на данных Eurostat за 2023 год, в ЕС инвалидность имеют 25% взрослых, а в Латвии – целых 40%. Из-за различной классификации в исследованиях, посвященных людям с инвалидностью, упоминаются разные данные и процентное соотношение (например, в Швеции – 16%, в Дании – 29%²). В каждой стране действуют собственные правила и критерии, по которым определяется наличие у человека инвалидности и классификация инвалидности.

Однако независимо от того, как проводятся расчеты в Латвии и ЕС, понятно, что инвалидность или другое функциональное нарушение затрагивает большую часть населения и что без адаптированной среды физические, психические, интеллектуальные или сенсорные нарушения препятствуют и могут затруднить полноценное и эффективное участие в общественной жизни наравне с другими.

Доступность существенна не только для тех, у кого имеются стойкие (физические, психические, интеллектуальные или сенсорные) нарушения. Доступность цифровой среды важна для каждого, потому что каждый человек может оказаться в ситуации, когда трудно пользоваться возможностями цифровой среды. Это могут быть пожилые или молодые люди, люди с особенностями восприятия или трудностями в чтении, люди с легкими или временными ограничениями функционирования (например, немного ухудшенное зрение или слух, слабость рук, проблема что-то разглядеть на ярком солнце или расслышать в условиях шумной среды).

Недоступная цифровая среда – существенное препятствие, с которым сталкиваются люди, имеющие кратковременные или стойкие функциональные нарушения, и которое затрудняет их полноценное включение в общество наравне с другими.

Что такое доступность?

На интернет-странице <https://www.pieklustamiba.lv/> понятие «доступность» определяется как инклюзивная практика, способствующая позитивному взаимодействию людей и цифровой среды. Она обеспечивает успешное взаимодействие контента и функциональности цифровой среды, невзирая на такие внешние факторы, как цифровая грамотность, доступность технологий и состояние здоровья пользователей³.

В свою очередь, толковый словарь разъясняет понятие «доступность» следующим образом: принцип дизайна, который обеспечивает доступность продуктов, устройств, услуг или среды посредством более чем одного канала чувственного восприятия (например, зрения, слуха, осязания)⁴.

Доступность (availability) цифровой среды проявляется в достижимости и функционировании цифровых технологий, в свою очередь, доступность (accessibility) цифровой среды определяет, насколько удобно пользователям с помощью данных технологий получить доступ к цифровому контенту и взаимодействовать с ним, или воспринять и понять данный контент.

Что предусмотрено новыми латвийскими нормативами?

Определение единых требований к доступности для товаров широкого потребления и услуг способствует вовлечению и независимой жизни людей с инвалидностью в обществе за счет повышения доступности товаров и услуг.

В целях содействия разработке и доступности товаров и услуг, а также создания более удобного в использовании цифрового контента, который без каких-либо ограничений может использовать каждый пользователь, включая людей с инвалидностью, разработан закон «О доступности товаров и услуг».

Закон и следующие из него правила Кабинета министров «Требования к доступности товаров и услуг» в Латвии с отдельными исключениями⁵ вступят в силу 28 июня 2025 года. На первый взгляд может показаться, что на подготовительный период выделено сравнительно много времени, однако новые нормативы предусматривают существенные изменения в определенных областях, требующих своевременного вовлечения.

Новые нормативы доступности товаров и услуг способствуют решению вопросов как экономического, так и социального характера, а именно:

- в определенных областях будет разрешено распространять товары и оказывать услуги лишь при условии их доступности и удобства в использовании для людей в целом, независимо от их способностей, умений и функциональных нарушений;
- основной принцип, который должны будут учитывать субъекты, ведущие хозяйственную деятельность, – товар нужно проектировать и производить таким образом, чтобы им как можно больше пользовались люди с инвалидностью. Также предусмотрена обязанность приложить к товару доступную информацию о его функциях и элементах доступности. К примеру, информация должна быть подготовлена с использованием букв соответствующей величины и подходящей формы, с учетом предполагаемых условий пользования и использованием достаточного контраста, а также адаптируемых расстояний между буквами, строчками и абзацами;
- в число доступных товаров и услуг будут входить не только доступные компьютеры, планшеты, смартфоны и их операционные системы, но и, например, терминалы самообслуживания (банкоматы, билетные автоматы, терминалы электронной очереди), элементы воздушных, автобусных, железнодорожных и водных пассажирских перевозок (например, интернет-страницы, мобильные приложения, электронные билеты), услуги аудиовизуальных СМИ (например, электронные описания передач, субтитры, аудиоописания, интернет-страницы);
- впредь интернет-страницы и приложения, предлагаемые государственными и частными поставщиками услуг, должны быть доступными.

Надзор за соответствием услуг требованиям доступности будет осуществлять ряд компетентных органов, например Комиссия по регулированию общественных услуг, Национальный совет по электронным СМИ, Центр защиты прав потребителей, самоуправления⁶.

С чего начать?

Доступность товаров и услуг (в том числе цифрового контента) определяется рядом внутренних

и внешних нормативных актов и рекомендаций.

Уровень удобства использования и доступности цифрового контента оценивается согласно международным рекомендациям WCAG (Web Content Accessibility Guidelines). Доступность цифрового контента широкой аудитории, включая людей с различными видами инвалидности, должна соответствовать следующим основным принципам:

- воспринимаемость – наличие альтернативных способов отображения иллюстраций, мультимедийного и другого цифрового контента;
- приводимость в действие – возможность доступа к цифровому контенту и его свободного использования не только с помощью компьютерной мыши, но и так называемых вспомогательных технологий (например, кнопки TAB);
- понятность – отображение цифрового контента простым языком, понятным любому пользователю, включая людей с различными нарушениями восприятия;
- отлаженность – возможность сопряжения цифрового контента с различными устройствами (например, с устройствами для чтения с экрана, виртуальными голосовыми ассистентами мобильных телефонов).

Международные рекомендации WCAG предназначены для оценки интернет-страницы по 11 важнейшим аспектам доступности. Для получения более подробной информации о рекомендациях WCAG и их применении можно зайти на официальную [интернет-страницу W3C](#), а также ознакомиться с практикой и примерами [здесь](#).

В приложении «Образец декларации соответствия» к правилам Кабинета министров «Требования к доступности товаров и услуг» предусматривается необходимость в дальнейшем проводить оценку соответствия и подготавливать декларацию соответствия изготовленного товара в знак того, что применимые к товару требования соблюдены и производитель осуществляет его проектирование и производство в соответствии с требованиями доступности. Производитель хранит техническую документацию и декларацию соответствия в течение пяти лет после выпуска товара на рынок и постоянно обновляет указанные в декларации сведения.

Примеры содействия цифровой доступности⁷

Доступность контента интернет-страницы

- Информационное содержание доступно для людей с инвалидностью посредством нескольких сенсорных каналов (зрение, слух, осязание). Есть возможность выбрать адаптацию страницы соответственно функциональным нарушениям (например, голосовые команды, навигация с помощью клавиатуры).
- В разделе интернет-страницы «Легкий язык» содержится информация, изложенная легко воспринимаемым языком. Это особый способ преподнесения информации, делающий ее понятной и тем, кому трудно воспринимать речь, а также людям с нарушениями интеллектуального развития.
- В разделе интернет-страницы «Контакты» содержится описание об обеспечении доступности организации и ее помещений для людей с инвалидностью. Кроме того, размещены изображения/фотофиксации физической доступности здания, позволяющие людям оценить, смогут ли они самостоятельно попасть в учреждение. Сведения о доступности можно упорядочить, группируя по элементам помещений и информации (например, автостоянка, лестница, лифт).

Доступность видеозаписей/изображений

- Во всех визуальных решениях – на изображениях, в видеороликах, объектах SmartArt, GIF, гиперссылках (линках) и др. – должен использоваться альтернативный текст (описание).
- Видеоматериалы создаются с описанием содержания, субтитрами видеозаписей и транскрипцией в режиме реального времени, либо может быть подготовлен альтернативный текст, т.е. краткое текстовое описание видеозаписи.

Доступность приложений

- Приложение должно быть удобным в использовании на экранах любого размера.
- Необходим достаточный цветовой контраст для людей с нарушениями зрения и для каждого, например, при ярком солнечном свете.
- Навигация в приложении должна быть удобной и понятной, с логичной последовательностью информации.

Доступность цифровой информации СМИ

- Для преподносимой информации предусмотрены голосовые решения (речь, запись голоса, музыка и др.) и контрастные решения для людей с нарушениями зрения. В свою очередь, людям с нарушениями слуха контент предоставляется посредством перевода на жестовый язык, субтитров и транскрипции в режиме реального времени.
- Чтобы сделать преподносимую информацию понятнее, необходимо использовать лаконичные решения, крупные надписи, отступы между строками. Разумеется, информация должна быть легко воспринимаемой (изложенной легким языком).

Возможно, адаптация товаров и услуг для людей с инвалидностью в целях обеспечения им равных возможностей пользования цифровыми услугами части предпринимателей может показаться чрезмерной и обременительной. Существует вероятность, что большинство выполнит лишь минимальные требования, предусмотренные нормативными актами. Однако необходимо учитывать, что люди с инвалидностью и их близкие образуют существенную часть общества и неравный доступ к товарам и услугам является дискриминирующим и нарушает установленный Сатверсме принцип правового равенства.

Доступность товаров и услуг способствует также социальной устойчивости и позволяет охватить гораздо более широкий круг клиентов, тем самым усиливая рост, конкурентоспособность и повышая доходы предприятия. Доступная информация является предпосылкой для того, чтобы каждый член общества имел возможность свободно и беспрепятственно получать услуги и информацию, соответствующие своим потребностям, а также заниматься повседневными делами, отдыхать и вести достойную жизнь.

Предприятия и организации, содействующие инклюзивной, доступной и открытой к разнообразию среде, получают положительную оценку нынешних и потенциальных работников, клиентов, деловых партнеров, инвесторов и общества в целом, что в свою очередь улучшает имидж и репутацию работодателя. Обеспечение доступности оказывает благоприятное влияние в финансовом, юридическом и моральном плане, а также в аспекте социальной ответственности, устойчивости и, прежде всего, человечности.

¹ Сейм присоединился к Конвенции ООН о правах лиц с инвалидностью 1 марта 2010 года.

² Фонд общественной интеграции, «Оценка ситуации в практике стран мира относительно дискриминации по признаку инвалидности», 2022.

³ Piekļūstamība.lv, 2024, «Что такое доступность?»

⁴ Латвийский толковый словарь, 2024, разъяснение понятия «доступность».

⁵ Установленные данным законом требования не применяются, к примеру:

1) к товарам, выпущенным на рынок до 27 июня 2025 года;

2) к аудиозаписям и видеозаписям, опубликованным до 27 июня 2025 года;

3) к форматам офисных файлов, опубликованных до 27 июня 2025 года;

4) к контенту интернет-страниц и мобильных приложений, который не обновлялся или не редактировался до 27 июня 2025 года;

5) к договорам об обслуживании, заключенным до 27 июня 2025 года, однако, если действие такого договора продолжается после 27 июня 2030 года, обслуживающее предприятие приводит договор в соответствие с требованиями доступности.

Обслуживающее предприятие может до 27 июня 2030 года продолжать оказывать услугу, используя товары, которые оно законно использовало для оказания подобных услуг до указанной даты. В свою очередь, терминалы самообслуживания, которыми обслуживающее предприятие пользовалось для оказания услуги до 27 июня 2025 года, можно продолжать использовать для оказания подобных услуг до истечения срока их хозяйственно целесообразного использования, но не дольше 20 лет с момента начала использования.

⁶ Министерство благосостояния, 2024, «Директива о доступности».

⁷ Информация подготовлена на основании презентации Министерства благосостояния за 2024 год «[Доступность информации. Надлежащая практика](#)».