

**LIETUVOS VIEŠOJO SEKTORIAUS INSTITUCIJŲ INTERNETO SVETAINIŲ IR
MOBILIŲJŲ PROGRAMŲ PRIEINAMUMO STEBĖSENOS ATASKAITA**

2022 Vilnius

TURINYS

Ataskaitos santrauka	2
1 Stebėsenos vykdymo metodai, standartai ir priemonės	3
2 Tyrimo rezultatų aprašymas	10
2.1 Išsamus stebėsenos rezultatų, įskaitant vertinimo duomenis, apibūdinimas	10
2.2 Išvados dėl dažnų arba kritinės neatitikties reikalavimams neatitikimų	20
Pagrindinės išvados	23

Ataskaitos santrauka

Lietuvos viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo stebėsenos ataskaita (toliau – Ataskaita) yra parengta Informacinės visuomenės plėtros komiteto (toliau – Komitetas), vadovaujantis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2003 m. balandžio 18 d. nutarimu Nr. 480 „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms ir mobiliosioms programoms aprašo patvirtinimo“ atliekamos įstaigų interneto svetainių atitikties prieinamumo reikalavimams (pritaikymo neįgaliesiems) stebėsenos apimtyje 2022 m. įvykdyto Valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainių atitikties prieinamumo reikalavimams tyrimo (toliau – tyrimas arba vertinimas) rezultatų pagrindu.

Ataskaitoje pateikiama stebėsenos apimtyje vykdyto interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo tyrimo metodų ir priemonių bei jų koreliacijos su vadovaujama 2016 m. spalio 26 d. Europos Parlamento ir Tarybos direktyva (ES) 2016/2102 „Dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo“ (toliau – Direktyva 2016/2102) 6 straipsnyje nurodytais standartais ir techninėmis specifikacijomis, aprašymas. Taip pat pateikta išsami tyrimo pagrindu gautų rezultatų ir analizė, bei pagrindinės išvados dėl dažniausiai pasitaikančių neatitikimų.

1 Stebėsenos vykdymo metodai, standartai ir priemonės

Atliekant interneto svetainių ir mobiliųjų programų stebėseną, buvo vadovaujamosi Direktyvoje 2016/2102 nurodytais reikalavimais, įsitikinama kaip interneto svetainės ir mobiliosios programos atitinka Direktyvos (ES) 2016/2102 6 straipsnyje nurodytus standartus ir technines specifikacijas.

Rengiant ir tikslinant tyrimui skirtą metodiką, buvo vadovaujamosi Direktyvoje (ES) 2016/2102 ir 2018 m. spalio 11 d. Europos Komisijos įgyvendinimo sprendimu (ES) 2018/1524, kuriuo pagal Europos Parlamento ir Tarybos direktyvą (ES) 2016/2102 dėl viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo nustatoma stebėsenos metodika (toliau – Komisijos įgyvendinimo sprendimas (ES) 2018/1524) nurodytais reikalavimais, o atliekant interneto svetainių ir mobiliųjų programų vertinimą – atsižvelgiama į Komiteto direktoriaus 2013 m. gegužės 23 d. įsakymo Nr. T-72 „Dėl neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinių rekomendacijų patvirtinimo“ nuostatas dėl interneto svetainių testavimo bei įvertinant naujausius Europos darniojo standarto EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) atnaujinimus.

Viešojo sektoriaus institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų stebėsenos veikla bendrai apėmė 2022 metų laikotarpį. Tyrimo veikla apėmė laikotarpį nuo 2022 m. liepos 14 d. iki 2022 m. gruodžio 14 d. Vykdomos stebėsenos veiklų apimtyje, be kitų taikomų priemonių, buvo atlikti du kiekybiniai tyrimai, kuriuose atskirai buvo tiriamos į vertinimo imtį patekusios interneto svetainės ir mobiliosios programos.

Interneto svetainių stebėsenai buvo taikytas *išsamus* ir *supaprastintas* tyrimo metodai, **mobiliuosios programoms** buvo taikytas tik *išsamus* tyrimo metodas.

Supaprastintos stebėsenos metodas

Taikant *supaprastintos stebėsenos metodą* buvo nustatyti interneto svetainių neatitikimo Pasaulinio saityno konsorciumo (angl. *World Wide Web Consortium (W3C)*) Interneto tinklalapių turinio prieinamumo rekomendacijoms (toliau – ITTPR 2.1) (angl. *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*) atvejai, t. y. fiksuojami nustatyti trūkumai, tačiau nebuvo įvertinama atitiktis visiems rekomendacijose numatytiems sėkmės kriterijams.

Atliekant vertinimą supaprastintos stebėsenos metodu buvo pasirinkti trys tipiniai kiekvienos vertinamos interneto svetainės puslapių šablonai: *titulinis puslapis*, *straipsnių/pranešimų sąrašo puslapis*, *straipsnio/įrašo peržiūros puslapis*. Ankstesnio vertinimo metu 2021 m. buvo apsiribojama titulinio puslapio vertinimu, tačiau atsižvelgiant į praėjusių metų vertinimo ir

neatitikimų šalinimo rezultatus, šių metų supaprastinto vertinimo metodika buvo patikslinta, į vertinimo imtį įtraukiant daugiau tipinių svetainių puslapių, kas padėjo išplėsti vertinimo apimtį aprėpiant daugiau svetainių naudojimo scenarijų. 2021 m. vertinimo praktika atskleidė, kad tipinių neatitikimų įvertinimas titulinuose puslapiuose pilnai neužtikrino planuojamo neatitikimų šalinimo rezultato. Atsižvelgiant į vertinimo specifika, supaprastinto vertinimo metu nėra galimybės pilnai patikrinti ir dokumentuoti visos interneto svetainės apimtyje esančių prieinamumo neatitikimų, todėl rengiant vertinimo metodiką buvo tikimasi, kad institucijos analizuodamos gautas tyrimo ataskaitas, įsivertins ir geriau supras, tipines prieinamumo klaidas bei jų pasikartojimo galimybę ir pašalins jas ir kitose svetainės vietose. Tačiau, dažnu atveju, šalinant neatitikimus buvo ištaisomos tik konkrečios ataskaitose nurodytos klaidos, neperžiūrint jų platesne apimtimi.

Vertinimas supaprastintos stebėsenos metodu buvo atliktas panaudojant ir tarpusavyje derinant Pasaulinio saityno konsorciumo (W3C) rekomenduojamus automatinius įrankius:

- Chrome įskiepis „ARC Toolkit“;
- Chrome įskiepis ir/arba elektroninė paslauga „Webaim Wave“;
- Colour Contrast Analyser (CCA).

Vertinimui šie įrankiai buvo pasirinkti todėl, kad ekspertiniu požiūriu jų testavimo rezultatus galima reikšmingai palyginti tarpusavyje. Vertinimo įrankis „Wave“ daugiau yra skirtas platesniam naudotojų ratui ir rezultatus pateikia specifinių programavimo žinių neturintiems naudotojams suprantama forma, tuo tarpu įrankis „ARC Toolkit“ labiau technologinis, dažniau naudojamas interneto svetainių diegėjų bei programuotojų. Colour Contrast Analyser (CCA) įrankis skirtas papildomai įvertinti teksto ir fono kontrasto spalvos santykį, kadangi kitų dviejų įrankių pateikiami kontrasto vertinimo rezultatai ne visais atvejais užtikrina pilną patikimumą, kadangi kontrasto matavimas paremtas svetainės kodo analize, bet ne vizualine reprezentacija

Atlikus vertinimą, interneto svetainės prieinamumo trūkumai buvo dokumentuojami atskiroje ataskaitos lentelėje, priskiriant juos konkrečioms Interneto tinklalapių turinio prieinamumo rekomendacijų ITTPR 2.1 sėkmės kriterijams bei pateikiant trūkumų pavyzdžius, kurie institucijoms padeda lengviau juos suprasti ir pašalinti. Pildant minėtą lentelę, atsižvelgta į visų naudojamų automatinių vertinimo įrankių pateiktas rezultatų ataskaitas. 2021 m. atliktame tyrime, vertinant ITTPR 2.1 sėkmės kriterijų atitiktį, buvo išskirtos šios vertinimo kategorijos: *Atitinka*, *Neatitinka* ir *Netaikoma*, tačiau ši vertinimo praktika parodė, kad tokiu būdu pateikti vertinimo rezultatai dažnu atveju, klaidino internetinių svetainių ir mobiliųjų programų trūkumus šalinančius specialistus dėl didesnio pateikiamų, kartais perteklinių duomenų kiekio. Atsižvelgiant į tai,

atliekant šių metų tyrimą 2022 m., ataskaitose buvo pateikiamos tik nustatytų *trūkumų* lentelės, kurių pagrindą sudarė šiame skyriuje pateiktoje 1.1 lentelėje apibrėžti patikros vertinimo kriterijai bei nurodomos konkrečios reikiamos tikslinti interneto svetainės ar mobiliosios programos vietos.

Atsižvelgiant į tai, kad interneto svetainių atitikimo lygis (A, AA, AAA) negali būti pilnai nustatytas automatiškai (kai kuriais atvejais automatiniai įrankiai gali pateikti netikslius vertinimo rezultatus ar tam tikrų rekomendacijų atitiktis visai nevertinti), vykdant supaprastintą stebėseną buvo naudoti ne tik automatizuoto vertinimo, bet ir kiti bandymai, tai yra vertinant abiejų įrankių pateikiamus vertinimo rezultatus, papildomai buvo konsultuojamasi su pasitelktais neįgaliųjų bendruomenės atstovais ir galutinę išvadą teikė vertinimo procedūrą atliekantis vertintojas. Supaprastinto tyrimo metodo apimtyje vertinant ekspertiniu būdu, taip pat buvo siekiama nustatyti ar tikrinamoje svetainėje galima naršyti naudojantis tik klaviatūra.

Pažymėtina, kad dėl šių paminėtų aplinkybių, atliekant pakartotinį vertinimą bei taikant tuos pačius automatinis vertinimo įrankius, gali būti nerodomas vertintojo ekspertiniu būdu identifiкуotos klaidos, arba priešingai – gali būti rodomos klaidos, kurios vertintojo sprendimu buvo klasifikuotos kaip neturinčios realios įtakos svetainės turinio prieinamumui (pavyzdžiui, svetainėje naudojamo logotipo ar dekoratyvinių elementų ir fono kontrasto santykis).

Taip pat pažymėtina, kad atsižvelgiant į tai, kad pagrindinis interneto svetainių ir turinio prieinamumui keliamas tikslas – užtikrinti, kad naudojimas internete pateikiama informacija būtų prieinamas visiems, tarp jų ir neįgaliems asmenims, turintiems regėjimo, klausos, kalbos, suvokimo, kitų fizinių ar/ir neurologinių negalių, šiems žmonėms turi būti užtikrinta galimybė suvokti ir suprasti visą interneto svetainėse pateikiamą informacinį turinį, jį naršyti ir pagal poreikį – čia skelbti sau aktualų turinį. Kartu, remiantis Jungtinių Tautų neįgaliųjų teisių konvencija, priimta 2006 m. gruodžio 13 d., kurioje pažymima, kad gaminių, aplinkos, programų ir paslaugų dizainas turėtų visiems žmonėms suteikti galimybes kuo platesniu mastu jais naudotis ir tam neturėtų reikėti pritaikymo ar specializuoto dizaino ir akcentuojama, kad toks „universalus dizainas“ taip pat turėtų apimti pagalbinius įrenginius, skirtus konkrečioms neįgaliųjų grupėms, kai tai yra būtina. Ir atsižvelgiant į tai, kad atskiros versijos, skirtos neįgaliems asmenims, kaip alternatyvos pagrindiniam puslapiui taip pat nenumato ir ITTPR 2.1., vykdant tyrimą interneto svetainių versijos, skirtos neįgaliesiems bei specializuoti pritaikymo įrankiai nebuvo vertinami, nors šių pritaikymo elementų naudojimas yra vis dar plačiai paplitusi praktika tarp bendrai Komiteto stebimų ir į vykdomo tyrimo imtį patekusių svetainių.

Išsamios stebėsenos metodas

Interneto svetainėms taikytas *išsamios stebėsenos* metodas apėmė šiuos etapus: interneto svetainės apimties apibrėžimą, interneto svetainės analizę, tikrinamos imties nustatymą, pasirinktos imties tikrinimą ir vertinimo išvadų ataskaitos parengimą.

Didžioji dalis išsamios stebėsenos metodu vertintų interneto svetainių yra kompleksiniai elektroninių paslaugų portalai, kuriuos dažniausiai sudaro savarankiškai veikiantys moduliai. Juose taip pat gausu naudotojų pateikiamų duomenų surinkimo formų, o didžioji dalis portaluose teikiamų elektroninių paslaugų yra pasiekiamos tik prisijungusiems naudotojams.

Taikant išsamios stebėsenos metodą, buvo nuodugniai patikrinama, ar interneto svetainė atitinka visus ITTPR 2.1 vertinimo kriterijų reikalavimus. Buvo atliekamas portalų, kuriuose yra vykdomi paslaugų teikimo procesai, visų procesų interaktyvus bendravimo su naudotoju, grįžtamojo ryšio funkcionalumų atitikties Europos darniojo standarto EN 301 549 V3.2.1 (2021-03), vertinimas.

Vykdamt išsamią stebėseną, visi automatizuoti testavimo įrankiai buvo naudojami kaip pagalbinė ekspertiniam vertinimui skirta priemonė. Šiuo stebėsenos metodu buvo patikrinama sąveika su interneto svetainėse pildymui pateiktomis formomis, sąsajos su valdymo elementais ir dialogo langais, duomenų įvedimo patvirtinimais, klaidų pranešimais, kita grįžtamoji informacija, gauta sąveikaujant su naudotoju. Vertinimo metu buvo tikrinamas interneto svetainės veikimas taikant skirtingus pageidaujamus nustatymus. Taip pat išsamios stebėsenos vertinimo metodu buvo patikrinami visi tyrimo imties procesų etapai laikantis numatytosios proceso užbaigimo sekos. Atliekant išsamią interneto svetainės analizę ir turint pasiekti visas svarbias interneto svetainės dalis bei jų funkcines galimybes, vertintojas kai kuriais atvejais privalėjo susikurti ir atlikti vertinimą su testine naudotojo paskyra.

Naudojant šį metodą, vertinimo apimtyje buvo įtraukti tinkamumo naudoti bandymai, tokie kaip stebėjimas ir analizavimas kaip neįgalūs vartotojai suvokia interneto svetainės turinį ir ar jiems yra sudėtinga naudoti skirtingus interneto svetainių komponentus, pavyzdžiui, naršymo meniu ar pildymui pateiktas formas, todėl šiam tikslui pasiekti, pasitelkti skirtingas negalias turintys asmenys, kurie praktinių bandymų metu atliko nurodytų interneto svetainių testavimus. Siekiant užtikrinti negalią turinčių asmenų įtraukimą, ši nuostata buvo įtraukta į vertinimo paslaugų pirkimo sutartis.

Pažymėtina, kad kaip ir supaprastinto stebėsenos metodo atveju, atsižvelgiant į tai, jog pagrindinis interneto svetainių ir turinio prieinamumui keliamas tikslas – užtikrinti, kad naudojimasis internete pateikiama informacija būtų prieinamas visiems „universalus dizaino principu“, interneto svetainių versijos, skirtos neįgaliesiems bei specializuoti pritaikymo įrankiai

nebuvo vertinami nors šių pritaikymo elementų naudojimas yra vis dar plačiai paplitusi praktika ir tarp stebimų ir tyrimo imtį patekusių svetainių – elektroninių paslaugų portalų.

Naudotas išsamios stebėsenos metodas apėmė bandymus, susijusius su kiekvienu iš Direktyvos (ES) 2016/2102 4 straipsnyje nurodytu suvokimo, galimumo naudoti, suprantamumo ir tvarumo reikalavimu. Bandymais buvo tikrinama, ar svetainėse yra reikalavimų netenkinančių trūkumų ir buvo siekiama atsižvelgti į esamus visų naudotojų grupių prieinamumo poreikius, kiek tai pagrįstai įmanoma naudojant rankinius ir automatizuotus bandymus. Šie bandymai apėmė naudojimąsi neturint regėjimo, naudojimąsi turint ribotą regėjimą, naudojimąsi neturint gebėjimo suvokti spalvas, naudojimąsi neturint klausos, naudojimąsi turint ribotą klausą, naudojimąsi neturint gebėjimo kalbėti, naudojimąsi esant ribotoms galimybėms atlikti rankų judesius ar esant ribotai jėgai, būtinybė mažinti traukulių dėl jautrumo šviesai sukėlimo galimybes, naudojimąsi turint ribotus pažinimo gebėjimus.

Svarbu pažymėti, kad testavimo metu buvo vykdomi specialūs testavimo scenarijai, kurių tikslas buvo nustatyti ar svetainėse gali naršyti neregiai, naudojantys specializuotas pagalbines technologijas. Rezultatai atskleidė, kad neregiai susiduria su problemomis: buvo nustatytas didelis naršymo trūkumų ir klaidų skaičius. Visgi šios identifikuotos ekspertinio vertinimo klaidos tik iš dalies gali būti priskiriamos kaip neatitinkančios konkrečių ITTPR 2.1 sėkmės kriterijų.

Svarbu pažymėti, kad kai kuriais atvejais interneto svetainės ar portalai gali būti įvertinti kaip atitinkantys ITTPR 2.1 rekomendacijas, tačiau dėl programinio kodo spragų ar projektavimo klaidų – sunkiai prieinami regėjimo negalią turintiems asmenims. Siekiant išvengti tokių situacijų būtina įtraukti neįgaliuosius testuotojus į visus interneto svetainių, elektroninių paslaugų portalų ir mobiliųjų programų projektavimo bei diegimo etapus, neapsiribojant tik jau sukurtų produktų testavimu. Kaip pavyzdį galima paminėti, kad vizualiai vertinamo portalo grafinė sąsaja gali atrodyti atrodo vientisa, tačiau techniškai ji sudaryta iš skirtingų komponentų, kurie pastebimi tik naudojant pagalbines technologijas (tokias kaip teksto sintezatorius).

Mobiliosioms programoms taikyto išsamios stebėsenos metodo apimtyje buvo vertinama pilna programos imtis, neišskiriant atskirų jos sudedamųjų komponentų. „iOS“ ir „Android“ operacinių sistemoms skirtos programų versijos buvo vertinamos atskirai, t. y. atliekant du nepriklausomus vertinimus.

Taikant išsamios stebėsenos metodą, buvo nuodugniai patikrinama, ar mobilioji programa atitinka visus patikros vertinimo kriterijų reikalavimus. Buvo atliekamas mobiliųjų programų, kuriose yra vykdomi paslaugų teikimo procesai, visų procesų interaktyvaus bendravimo su naudotoju, grįžtamojo ryšio funkcionalumą atitikties Europos darniojo standarto EN 301 549

V3.2.1 (2021-03), vertinimas. Vykdamas išsamią stebėseną, automatizuoti testavimo įrankiai nebuvo naudojami, kadangi šiuo metu rinkoje tokių priemonių pasiūla yra itin ribota dėl srities specifikos: mobiliųjų įrenginių operacinės sistemos turi integruotus prieinamumo įrankius, bet to – prieinamumo reikalavimus iš dalies užtikrina šių programų kūrimui naudojama programinė įranga. Išsamiau stebėsenos metodu buvo tikrinama sąveika su mobiliosiose programose pildymui pateiktomis formomis, sąsajos su valdymo elementais ir dialogo langais, duomenų įvedimo patvirtinimais, klaidų pranešimais ir kita grįžtamoji informacija, gauta sąveikaujant su naudotoju, taip pat įvertintas mobiliosios programos veikimas taikant skirtingus pageidaujamus nustatymus. Šiuo metodu buvo patikrinami visi imties procesų etapai, laikantis numatytosios proceso užbaigimo sekos.

Naudojant šį metodą, taip pat buvo įtraukti tinkamumo naudoti bandymai, tokie kaip stebėjimas ir analizavimas kaip neįgalūs vartotojai suvokia mobiliosios programos turinį ir ar jiems yra sudėtinga suvokti programų sąsajos komponentus, pavyzdžiui, naršymo meniu ar pildymui pateiktas formas, todėl šiam tikslui, pasitelkti skirtingas negalias turintys asmenys, kurie praktinių bandymų metu atliko nurodytų interneto svetainių ir mobiliųjų programų testavimus.

Tiek interneto svetainių, tiek ir mobiliųjų programų vertinimas buvo atliekamas tikrinant atitiktį ITTPR 2.1 rekomendacijoms. Rengiant mobiliųjų programų vertinimo ataskaitas, konkrečios vertinimo ITTPR 2.1 sėkmės kriterijų lentelės nuorodos nebuvo pateikiamos (nebuvo pildoma rezultatų lentelė, kurioje pateikiama informacija apie atitiktį konkrečiam rekomendacijose nustatytam kriterijui bei atskiros nuorodos ir/ar nustatytų neatitikimų pavyzdžiai). Dėl mobiliosios programos struktūros specifikos (nėra atskirų dalių URL adresų, o programa veikia kaip tarpusavyje susijusių grafinės naudotojo sąsajos langų visuma), todėl vertintojo pildomoje ataskaitoje iš pradžių buvo pateikiamas konkretus mobiliosios programos langas, nurodant jame surastus trūkumus bei jų sąsajas su konkrečiais ITTPR 2.1 sėkmės kriterijais.

Kaip nurodoma aprašant vykdyto tyrimo metodiką, *išsamaus* ir *supaprastinto* tyrimo metodu buvo įvertinti interneto svetainių ir mobiliųjų programų pritaikymo neįgaliesiems trūkumai, atsižvelgiant Europos darniojo standarto EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) reikalavimus. Pateiktoje vertinimo kriterijų atitikties lentelėje Nr. 1.1. nurodoma, kad stebėsenos metodai, įskaitant taikytus bandymus, tiesiogiai koreliuoja su Europos darniojo standarto EN 301 549 V3.2.1 (2021-03) reikalavimais ir juos pilnai atitinka.

Atitinka Direktyvos (ES) 2016/2102
6 straipsnyje nurodytus standartus



Europos darnasis standartas EN 301
549



1.1 lentelė. Patikros vertinimo kriterijų atitiktis

Europos darnasis standartas EN 301 549 V3.1.2		Patikros vertinimo kriterijai (ITTPR 2.1 sėkmės kriterijai)	
9.1	Perceivable (Suvokimas)	1.	Suvokimas. Informacija ir naudotojo sąsajos komponentai naudotojui turi būti pateikti suvokiamu būdu.
9.1.1	Text alternatives (Alternatyvusis tekstas)	1.1	Alternatyvusis tekstas. Bet kurios netekstinės informacijos alternatyvųjį tekstą pateikti taip, kad jis galėtų būti keičiamas į kitas asmenims reikiamas pateikimo formas, tokias kaip pateikimas didesniu šriftu, Brailio raštu, simboliais, supaprastinta kalba ar garsu.
9.1.2	Time-based media (Apibrėžtos trukmės medijos elementai)	1.2	Apibrėžtos trukmės medijos elementai: pateikti alternatyvius elementus.
9.1.3	Adaptable (Lengvai pritaikoma)	1.3	Lengvai pritaikoma: sukurti turinį, kuris gali būti vaizduojamas skirtingais būdais (pavyzdžiui, paprastesnis išdėstymas), neprarandant informacijos ir išlaikant pateikimo struktūrą.
9.1.4	Distinguishable (Atskiriamumas)	1.4	Atskiriamumas: sukurti taip, kad naudotojui būtų lengva matyti ir girdėti informaciją bei atskirti foną nuo pagrindinio turinio.
9.2	Operable (Valdymas)	2.	Valdymas: naudotojo sąsajos ir naršymo komponentai turi būti valdomi.
9.2.1	Keyboard accessible (Valdymas klaviatūra)	2.1	Valdymas klaviatūra: visą funkcionalumą sukurti taip, kad būtų valdoma klaviatūra.
9.2.2	Enough time (Pakankama trukmė)	2.2	Pakankama trukmė: naudotojui skirti pakankamai laiko perskaityti ir pasinaudoti tinklalapio turiniu.
9.2.3	Seizures and physical reactions (Priepuoliai)	2.3	Priepuoliai: nekurti tinklalapio elementų, galinčių sukelti priepuolius.
9.2.4	Navigable (Naršymas tinklalapyje)	2.4	Naršymas tinklalapyje: sukurti būdus, kurie padėtų naudotojui naršyti tinklalapyje, rasti informaciją ir nustatyti, kurioje tinklalapio vietoje ji yra.
9.2.5	Input modalities (Įvesties būdai)	2.5	Įvesties būdai: palengvinti įvesties funkcionalumą naudojant ne tik klaviatūrą.
9.3	Understandable (Suprantamumas)	3.	Suprantamumas: informacija ir naudotojo sąsajos veikimas turi būti suprantamas.
9.3.1	Readable (Iškaitomumas)	3.1	Iškaitomumas: tekstas turi būti iškaitomas ir suprantamas.
9.3.2	Predictable (Nuspėjimas)	3.2	Nuspėjimas: tinklalapio puslapių pateikimą ir valdymą padaryti nuspėjamą.
9.3.3	Input assistance (Pagalba įvedant duomenis)	3.3	Pagalba įvedant duomenis: padėti naudotojams išvengti klaidų ir jas ištaisyti.
9.4	Robust (Lankstumas)	4.	Lankstumas: tinklalapio turinys turi būti pakankamai lankstus, kad įvairūs vartotojo agentai, įskaitant pagalbines technologijas, galėtų patikimai jį perteikti.

2 Tyrimo rezultatų aprašymas

Atlikus vertinimo veiksmus buvo gauti išsamūs vykdytos stebėsenos rezultatai. Susisteminti stebėsenos rezultatai, įskaitant vertinimo duomenis, pateikti po atlikto vertinimo parengtose išorės tiekėjų ataskaitose. Ataskaitose taip pat pateiktos išvados dėl dažnų arba kritinių neatitikties prieinamumo reikalavimams klaidų.

2.1 Išsamus stebėsenos rezultatų, įskaitant vertinimo duomenis, apibūdinimas

Stebėsenos apimtyje vykdytą tyrimą sudarė du **interneto svetainių** stebėsenai taikyto *išsamaus* ir *supaprastinto* tyrimo metodo etapai ir du **mobiliesiems programoms** taikyto *išsamaus* tyrimo metodo etapai.

Pirmojo tyrimo etapo metu buvo tikrinamos visos į tyrimo imtį patekusių valstybės ir savivaldybių institucijų interneto svetainės ir mobiliosios programos. Šiuo etapu buvo atliekamas tyrimas, užpildomos institucijų interneto svetainių vertinimo lentelės ir, vadovaujantis tyrimo metodo aprašymo dalyje aptartais reikalavimais, paruošiama tarpinės tyrimo ataskaitos dokumentacija. Gauti pirmojo etapo rezultatai pateikiami institucijoms dėl vertinimo metu nustatytų neatitikimų ištaisymo.

Antrojo tyrimo etapo metu institucijoms pašalinus pirmojo etapo metu nustatytus trūkumus ir apie tai informavus Komitetą, buvo atliekamas pakartotinis interneto svetainės patikrinimas, kurio metu tikrinamos tik tos interneto svetainės ar mobiliosios programos dalys, kuriose buvo nustatyti trūkumai. Šio etapo metu vertintos tik tos svetainės ir mobiliosios programos, kuriose buvo atlikti keitimai dėl nustatytų neatitikimų. Šiuo etapu buvo atliekamas pakartotinis tyrimas, užpildomos institucijų interneto svetainių antro vertinimo lentelės ir, vadovaujantis tyrimo metodų aprašymo dalyje aptartais reikalavimais, paruošiama galutinės tyrimo ataskaitos dokumentacija.

Supaprastintos stebėsenos metodas

Supaprastintos stebėsenos metodu, vykdyto tyrimo apimtyje, pirmuoju vertinimo etapu, buvo įvertintos **131** į tyrimo imtį patekusi interneto svetainė. Prieinamumo vertinimo trūkumai buvo nustatyti **125** interneto svetainėse, **6** interneto svetainėse trūkumų nerasta. Dėl vertinimo specifikos nebuvo vertinama kiek sėkmės kriterijų tenkina kiekviena iš tikrintų svetainių, nes buvo fiksuojami tik neatitikimai prieinamumo reikalavimams. Todėl nėra galimybės atskleisti kokia yra tenkinamų, netenkinamų ar netaikomų vertinimo kriterijų proporcija.

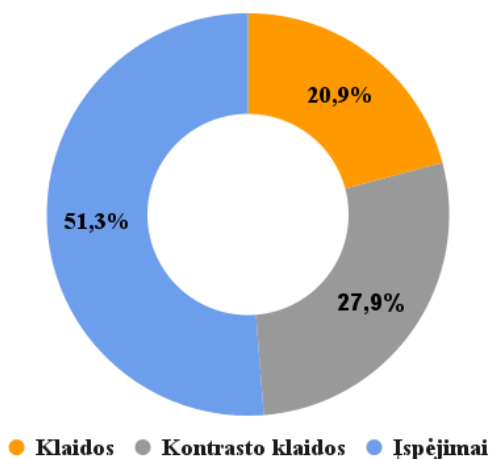
Antrojo vertinimo etapo metu pervertintos tik tos interneto svetainės, kurios informavo, kad po pirmo tyrimo etapo iki nustatyto 2022 m. spalio 1 d. termino, pataisė interneto svetainėse nustatytus trūkumus, t. y. **58** interneto svetainės, iš kurių **32** buvo pašalinusios nustatytus trūkumus

ir pilnai atitiko prieinamumo reikalavimus. Kitos interneto svetainės pakartotinai vertintos nebuvo, nes informavo, kad planuoti prieinamumo užtikrinimo darbai užtruks ilgiau negu nustatytas antrasis stebėsenos periodas. Atsižvelgiant į reikalingų ištaisymo darbų apimtį ir tai, kad dažnu atveju, viešojo sektoriaus institucijos neturi galimybės pačios ištaisyti nustatytų prieinamumo neatitikimų ir tam reikalinga vykdyti papildomas viešojo pirkimo procedūras bei pasitelkti išorės tiekėjus, tokios institucijų nurodytos priežastys, buvo vertinamos kaip pagrįstos dėl poreikio pratęsti neatitikimų ištaisymo terminą ilgesniam laikui. Dalis institucijų, kurių neatitikimų ištaisymo terminas nusikėlė, šiuo metu kuria ar numato kurti naujas interneto svetaines, todėl nustatyti neatitikimai, atitinkamai bus įvertinti naujų svetainių kūrimo eigoje. Dar viena dalis iš tyrimo imtį patekusių institucijų yra likviduotinos ar jas planuojama perkelti į Vyriausybės ir jai pavaldžių institucijų portalą „Mano vyriausybė“.

Apibendrinus atlikto tyrimo pirmojo etapo gautus visų interneto svetainių rezultatų vidurkius galima pastebėti, kad šiek tiek daugiau nei pusė nustatytų trūkumų sudaro *įspėjimai*. Tai neatitikimai, kurie turėtų būti pašalinti, siekiant atitikti gerąją WCAG praktiką, tačiau jie nėra kritiniai. Trečdalį trūkumų sudaro *kontrasto klaidos*: naudojamas nepakankamas tekstų, mygtukų, nuorodų, antraščių ir kitų grafinės naudotojo sąsajos elementų, pagrindinės ir fono spalvos kontrasto santykis. Šios klaidos turi būti šalinamos, kadangi turi įtaką svetainių ir jų turinio prieinamumui. Netinkamo kontrasto turinys gali likti nepastebėtas specifinių poreikių turintiems naudotojams, taip pat gali būti netinkamai atvaizduojamas pagalbinių technologijų (pavyzdžiui, specializuotose naršyklėse, kur visas turinys verčiamas į monochrominę spalvų skalę). Beveik ketvirtadalį trūkumų sudaro *klaidos* – tai WCAG sėkmės kriterijų netenkinantys turinio pateikimo bei technoliniai interneto svetainių sprendimai, kuriuos būtina tobulinti.

2.1 pav. Automatiniais vertinimo įrankiais nustatytų neatitikimų struktūra

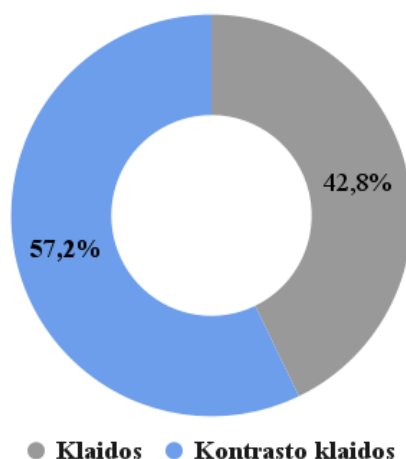
Automatiniais vertinimo įrankiais nustatytų klaidų struktūra



Vertinant tik kritinius automatiniais įrankiais nustatytus trūkumus, galima pastebėti, kad kiek daugiau negu pusė jų yra kontrasto klaidos, likę trūkumai – kitos klaidos.

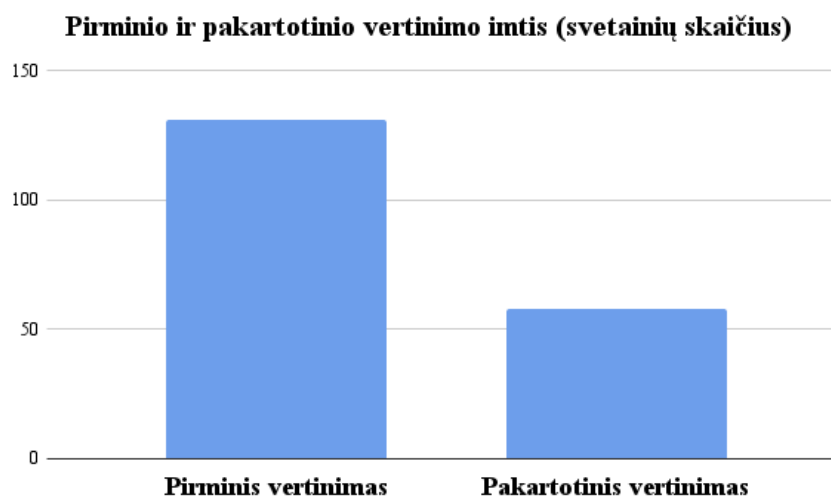
2.2 pav. Automatiniais vertinimo įrankiais nustatytų klaidų ir kontrasto klaidų santykis

Automatiniais vertinimo įrankiais nustatytų klaidų ir kontrasto klaidų santykis



Antruoju vertinimo etapu, iš 58 pervertintų interneto svetainių, mažesnę dalis jų – 44 proc. nepašalino visų pirmojo vertinimo metu nustatytų trūkumų.

2.3 Pirminio ir pakartotinio vertinimo imtis (svetainių skaičius)



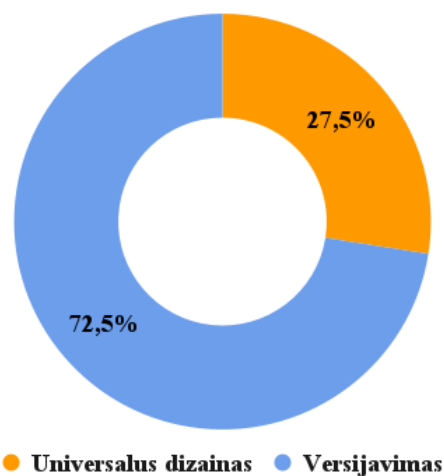
Pažymėtina, kad dalis institucijų pašalino tik automatinio įrankio fiksuotus trūkumus ir neįvertino ataskaitose pateiktų ekspertinio vertinimo metodu nustatytų trūkumų. Tokią situaciją galima paaiškinti tuo, kad dalis institucijoms paslaugas teikiančių diegėjų, atliekant interneto svetainių tikslinimus, apsiriboja lengviau interpretuojamų problemų sprendimu. Atlikus keitimus, diegėjas automatinio vertinimo įrankiu savarankiškai patikrina svetainę ir nenustačius trūkumų

klaidingai laikoma, kad svetainė atitinka prieinamumo reikalavimus. Tačiau tokiais atvejais lieka nepašalinti ekspertinio vertinimo būdu nustatyti svetainių trūkumai, pavyzdžiui, galimybė valdyti svetainės meniu naudojantis klaviatūra ar svetainės dizaino prisitaikymas prie skirtingos raiškos ekranų. Kai kuriais atvejais buvo pašalinti tik ekspertiniu būdu nustatyti trūkumai, tačiau neatsižvelgta į automatiniais įrankiais nustatytas prieinamumo rekomendacijų neatitikimus. Tokia situacija lėmė, kad dalis svetainių turi prieinamumo trūkumų ir po pakartotinio vertinimo.

Teikiant vertinimo ataskaitas institucijoms, kaip nurodyta 1 poskyryje „Stebėsenos vykdymo metodai, standartai ir priemonės“ buvo nurodoma, kad svetainių versijavimas, pasitelkiant alternatyvią versiją neįgaliesiems ar diegiant specializuotus įskiepius, nėra tinkama praktika, prieštaraujanti „universalus dizaino“ koncepcijai. Tačiau vykdant vertinimą nustatyta, kad didelė dalis vertintų interneto svetainių vis dar naudoja alternatyvią neįgaliesiems skirtą versiją arba/ir specializuotus įrankius.

2.4 pav. Interneto svetainių ir turinio pritaikymo būdas

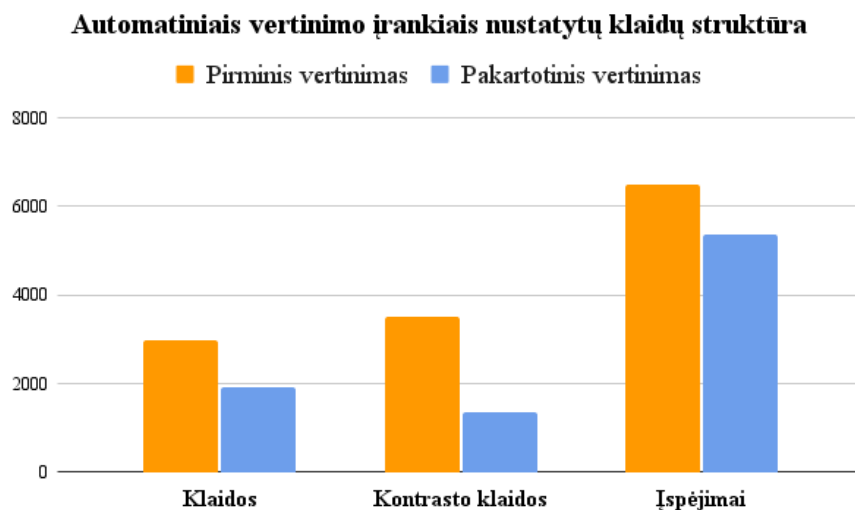
Svetainių ir turinio pritaikymo būdas



Vykdam antro etapo vertinimą taip pat buvo pastebėta, kad pakartotinai vertintose interneto svetainėse taip pat nebuvo atsisakyta „versijos neįgaliesiems“ ar specializuotų turinio pritaikymo įskiepių. Atsisakius specializuotų turinio įskiepių, vertinamose interneto svetainėse būtų daugiau prieinamumo trūkumų ir jų šalinimui reikėtų skirti papildomus išteklius. Išliekanti versijavimo problema dažniausiai yra dėl to, kad dalis institucijų dar nėra linkusios pripažinti svetainių ir jų turinio prieinamumo prioritetų ar/ir neturi tam reikalingų išteklių.

Lyginant atlikto pirminio ir pakartotino vertinimo rezultatus, svarbu yra tai, kad antrasis vertinimas atskleidžia teigiamą nustatytų trūkumų mažėjimo tendenciją, nors dalis pakartotinai vertintų svetainių dar neatitinka ITTPR 2.1 rekomendacijų. Nustatytų klaidų sumažėjo beveik trečdaliu, o kontrasto klaidų fiksuota net daugiau nei dvigubai mažiau.

2.5 pav. Bendras nustatytų trūkumų kiekis pirminio ir pakartotinio vertinimo metu

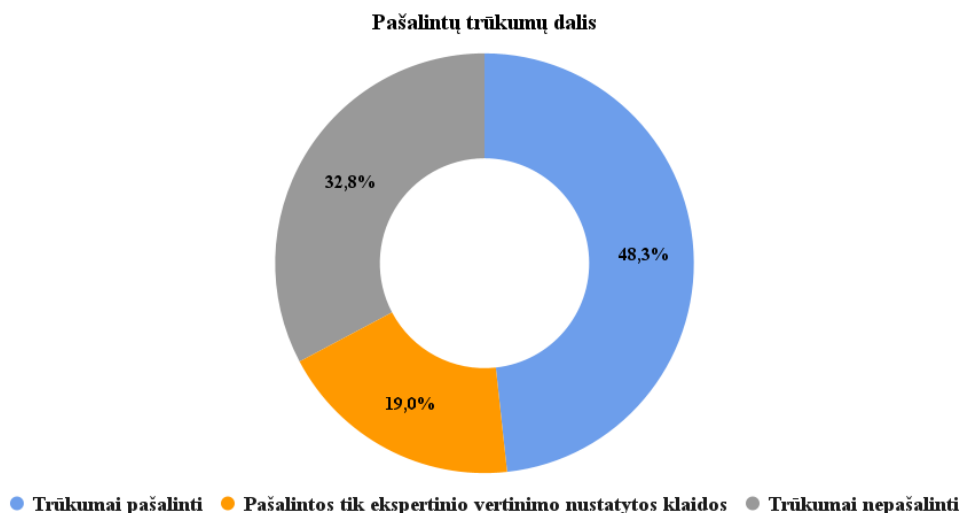


Taip pat aktualu paminėti, kad po pakartotinio vertinimo labiausiai mažėjo „Klaidų“ ir „Kontrasto klaidų“ kategorijai priskiriamų trūkumų.

Pakartotino vertinimo rezultatai taip pat atskleidžia, kad šalinant prieinamumo trūkumus, beveik pusė interneto svetainių valdytojų visapusiškai pašalino vertinimo metu nustatytus trūkumus, tačiau apie ketvirtadalyje svetainių buvo ištaisyti tik ekspertinio vertinimo metu nustatyti trūkumai.

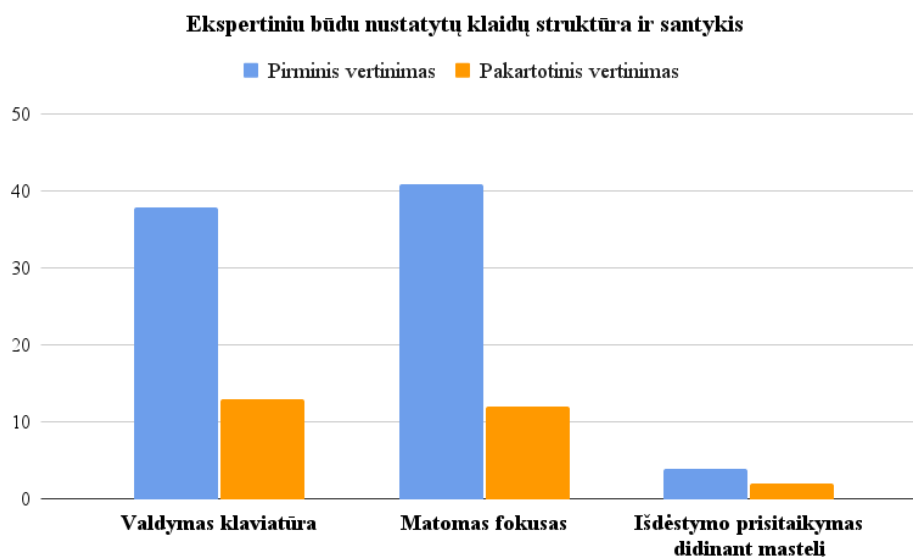
Apie 33% pakartotinai įvertintų svetainių nebuvo pašalinta nei „Webaim Wawe“ automatinio įrankiu, nei ekspertiniu būdu nustatyti trūkumai.

2.6 pav. Pašalintų trūkumų dalis



Lyginant ekspertinio vertinimo su papildomais automatiniais įrankiais duomenis, visi nustatyti trūkumai buvo suskirstyti į tris prieinamumo (pritaikymo neįgaliesiems) rekomendacijų atitikimo trūkumų kategorijas (pagal ITTPR 2.1): Valdymas klaviatūra (2.1.1), Matomas fokusas (2.4.7) ir Išdėstymo prisitaikymas didinant mastelį (1.4.10). Pažymėtina, kad ekspertiniu būdu ir papildomais automatiniais įrankiais buvo nustatyti prieinamumo (pritaikymo neįgaliesiems) rekomendacijų atitikimo trūkumai, tačiau diagramoje nėra fiksuojamas klaidos pasikartojimo intensyvumas. Pavyzdžiui, jei trijuose skirtinguose svetainės puslapiuose yra nustatyta, kad tam tikros puslapių dalys neturi matomo klaviatūros fokuso – laikoma, kad svetainėje buvo užfiksuotas klaviatūros fokuso trūkumas, tačiau nesumuojama kiek kartų klaida pasikartoja. Dėl šiandien plačiai paplitusių turinio valdymo sistemų naudojimo – tokio trūkumo šalinimas bus susijęs su sistemos architektūra, o ne pačių klaidų kiekiu.

2.7 pav. Ekspertiniu būdu nustatytų klaidų struktūra



Apibendrinus gautus rezultatus galima daryti išvadą, kad atlikus į pakartotinio vertinimo imtį patekusių svetainių tobulinimą, bendras trūkumų kiekis ženkliai sumažėjo.

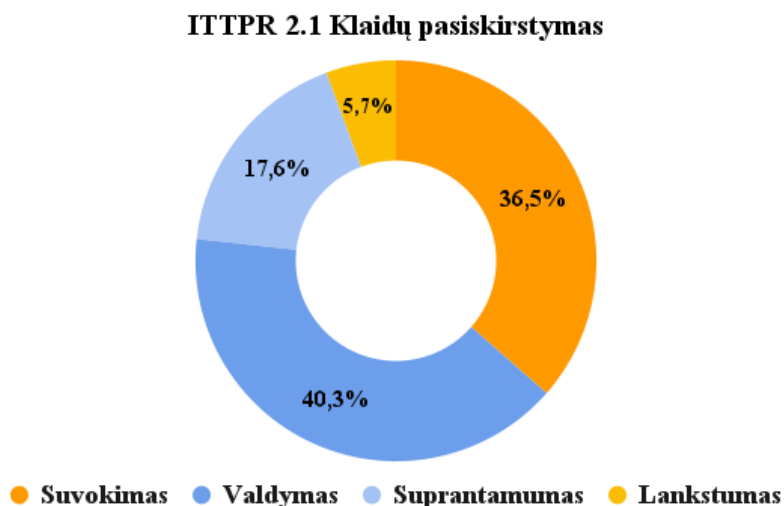
Išsamios stebėsenos metodas

Interneto svetainių vertinimas. Išsamios stebėsenos metodu vykdyto tyrimo apimtyje, buvo įvertinti 17 į tyrimo imtį patekę elektroninių paslaugų portalai. Pažymėtina, kad išsamiu tyrimo metodu per stebėsenos laikotarpį buvo vertinti svarbiausi Lietuvoje veikiantys viešųjų ir administracinių elektroninių paslaugų portalai. *Pirmojo vertinimo etapo metu* visi vertinti portalai turėjo prieinamumo reikalavimų trūkumų. *Antrojo vertinimo etapo metu* pervertinti (vertinti viešojo sektoriaus institucijų portalai, kurie iki nustatyto termino – 2022 m. spalio 1 d. informavo apie

neatitikimų ištaisymą) 8 portalai, iš kurių 6 buvo pašalinti nustatyti trūkumai ir jie buvo įvertinti kaip atitinkantys prieinamumo reikalavimus. Kitos institucijos, valdančios dar 10 portalų, informavo apie numatomą poreikį ilgesniam neatitikimų ištaisymo terminui ir pažymėjo, kad prieinamumo užtikrinimo darbai užtruks ilgiau negu nustatytas antrasis stebėsenos periodas. Atsižvelgiant į šių tikrintų elektroninių paslaugų portalų kompleksškumą, reikalingų ištaisymo darbų apimtį ir tai, kad dažnu atveju viešojo sektoriaus institucijos neturi galimybės pačios ištaisyti nustatytų prieinamumo neatitikimų ir tam reikalinga vykdyti viešojo pirkimo procedūras bei pasitelkti išorės tiekėjus, tokios institucijų nurodytos poreikio pratęsti neatitikimų ištaisymo terminą ilgesniam laikui priežastys buvo vertinamos kaip pagrįstos. Dalis institucijų, kurių neatitikimų ištaisymo terminas nusikėlė, kuria ar numato kurti naujas elektroninių paslaugų portalus, todėl nustatyti neatitikimai, atitinkamai bus įvertinti naujų portalų kūrimo eigoje. Vieną iš į tyrimo imtį patekusių institucijų yra planuojama perkelti į Vyriausybės ir jai pavaldžių institucijų portalą „Mano vyriausybė“.

Išsamios stebėsenos vertinimo metodu surinkti apibendrinti duomenys atskleidžia, kad klaidų kiekis skirtinguose portaluose yra pasiskirstęs netolygiai. Tačiau kiekvienu atveju vyrauja suvokimo sričiai priskiriamos klaidos. Mažiausiai klaidų nustatyta lankstumo srityje.

2.8 pav. ITTPR 2.1 Klaidų kiekis ir pasiskirstymas

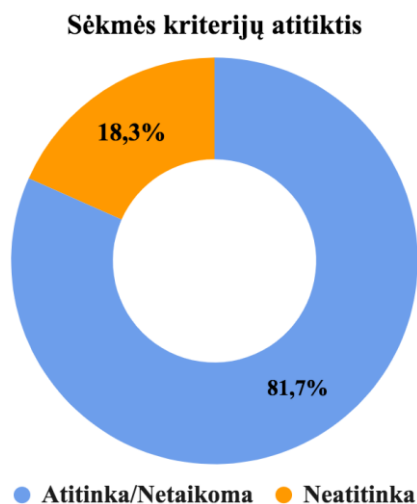


Dėl išsamiau vertinimo metodu tikrintų svetainių – elektroninių paslaugų portalų kompleksškumo ir jų techninių realizavimo skirtumų bei mažos pakartotinio vertinimo imties, nėra įmanoma tiksliai ir korektiškai palyginti gautų rezultatų duomenis tiek tarp pačių portalų, tiek tarp vertinimo etapų. Atsižvelgiant į tai, išsamūs atlikto tyrimo vertinimo duomenys buvo pateikiami kiekvienos svetainės vertinimo ataskaitose atskirai.

Pažymėtina, kad nustatytos tipinės ir dažniausiai pasikartojančios elektroninių paslaugų portalų, vertintų išsamiu stebėsenos metodu bei svetainių, vertintų supaprastintu metodu, klaidos ir trūkumai iš esmės yra tokie patys. Minėti trūkumai ir tipinės, dažniausiai pasikartojančios, klaidos yra plačiau pristatytos ataskaitos 2.2 poskyryje „Išvados dėl dažnų arba kritinės neatitikties reikalavimams neatitikimų“.

Tarp išsamiu vertinimo metodu tikrintų interneto svetainių matoma teigiama atitikimo ITTPR 2.1. sėkmės kriterijams tendencija. Įvertinta, kad didžioje dalyje tirtų portalų (po abiejų vertinimo etapų), tenkinamų sėkmės kriterijų peržengė 80 proc. atitikimo ribą. Ir nors atitikimo aspektas buvo įvertintas kartu su netaikomais sėkmės kriterijais, netaikomų sėkmės kriterijų skaičius, reikšmingos įtakos šiam rodikliui neturėjo.

2.9 pav. ITTPR 2.1 Sėkmės kriterijų atitiktis



Mobiliųjų programų vertinimas

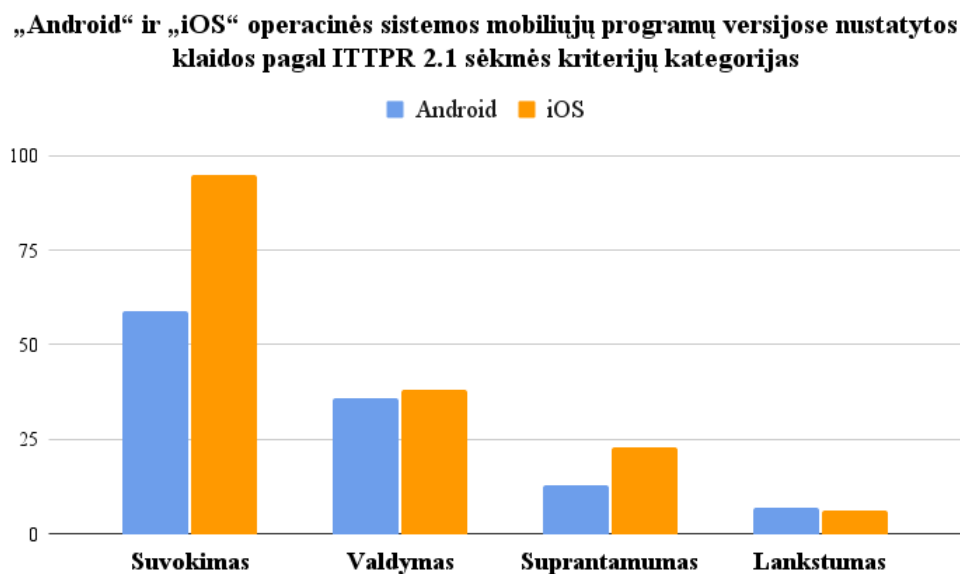
Atliekant mobiliųjų programų vertinimą technologiniu požiūriu, įvertinta **20** mobiliųjų programų, t. y. į vertinimo imtį buvo įtraukta **10** skirtingų mobiliųjų programų, iš kurių visos turėjo „Android“ operacinės sistemos versijas bei buvo pritaikytos „iOS“ operacinės sistemos naudotojams. Vertinimo rezultatai atskleidė, kad pirmojo vertinimo etapo metu nei viena mobilioji programėlė („iOS“ ir „Android“ operacinės sistemos versijos) pilnai netenkino nustatytų prieinamumo reikalavimų.

Antrojo vertinimo etapo metu pervertintos 4 (vertintos viešojo sektoriaus institucijų mobiliosios programos, kurios, iki nustatyto termino – 2022 m. spalio 1 d., informavo apie

neatitikimų ištaisymą) 3 mobiliosios programos („iOS“ ir „Android“ operacinės sistemos versijos), pilnai atitiko nustatytus prieinamumo reikalavimus. Likusių 6 mobiliųjų programų valdytojai informavo apie poreikį ilgesniam neatitikimų ištaisymo terminui ir pažymėjo, kad prieinamumo užtikrinimo darbai užtruks ilgiau negu nustatytas pirmasis stebėsenos periodas. Atsižvelgiant į šių tikrintų mobiliųjų programų kompleksiskumą, reikalingų ištaisymo darbų apimtį bei reikiamus atnaujinimo patvirtinimus jų operacinių sistemų elektroninėse parduotuvėse ir tai, kad dažnu atveju viešojo sektoriaus institucijos neturi galimybės pačios ištaisyti nustatytų prieinamumo neatitikimų ir tam reikalinga vykdyti viešojo pirkimo procedūras bei pasitelkti išorės tiekėjus, tokios institucijų nurodytos poreikio pratęsti neatitikimų ištaisymo terminą ilgesniam laikui priežastys buvo vertinamos kaip pagrįstos. Vienos iš į tyrimo imtį patekusių institucijų mobiliąją programą nėra naudojama ir numatoma likviduoti.

Analizuojant vertintų mobiliųjų programų klaidų struktūrą ir grupuojant jas pagal keturias pagrindines ITTPR 2.1. sėkmės kriterijų kategorijas pastebėta tendencija, kad mažesnė dalis nustatytų trūkumų yra susiję su svarbiomis sėkmės kriterijų kategorijomis, tokiomis kaip „Suprantamumo“ ir „Lankstumo“ kategorijos. Nors jos taip pat yra vertinamos kaip kritinės klaidos. Tuo tarpu dažniausiai nustatomi „Suvokimo“ trūkumai, kuriuos lemia netinkamas ekraninėse formose naudojamų šriftų ir fono kontrasto santykis, taip pat su „Valdymo“ kategorija susijusios problemos, neleidžiančios sklandžiai pasinaudoti visomis mobiliojoje programoje numatytais funkcijomis. Šios problemos vertinamos kaip kritinės, kadangi dalis naudotojų, naudojantys ekrano skaitytuvus, dėl to visiškai negali pasinaudoti tam tikromis programėlių funkcijomis.

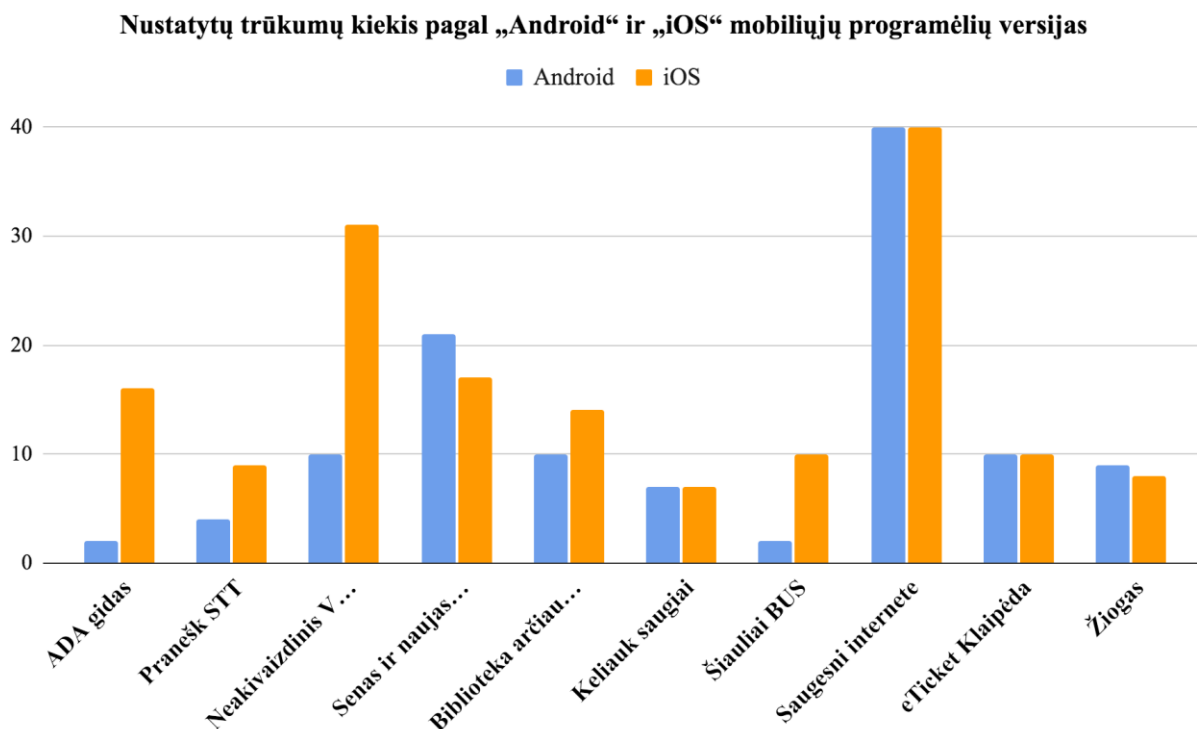
2.10 pav. „Android“ ir „iOS“ operacinės sistemos mobiliųjų programų versijose nustatytos klaidos pagal ITTPR 2.1 sėkmės kriterijų kategorijas



Paminėtina, kad „iOS“ operacinei sistemai skirtose programėlių versijose buvo nustatyta daugiau trūkumų nei „Android“ operacinės sistemos versijai. Nors įprastai didesnis neatitikimo nustatytiems prieinamumo reikalavimams skaičius fiksuojamas „Android“ operacinei sistemai skirtose mobiliųjų programų versijose, tačiau šio tyrimo metu nustatyta, kad vertintų mobiliųjų programėlių versijose „iOS“ operacinei sistemai buvo nustatyta daugiau trūkumų – tai ypač aiškiai atsiskleidė lyginant mobiliųjų programų vertinimo rezultatus pagal ITTPR 2.1 kriterijų „Suvokimas“.

Taip pat svarbu atkreipti dėmesį į tai, kad šioje ataskaitos dalyje pavaizduotuose grafiniuose paveiksluose yra pateikiamas labiau bendras vertinimo rezultatų aptarimas – tikslūs, išsamūs ir korektiški klaidų palyginimai kaip ir portalų vertinimo atveju, pateikiami kiekvienos mobiliosios programos vertinimo ataskaitos lentelėje atskirai.

2.11 pav. Nustatytų trūkumų kiekis pagal „Android“ ir „iOS“ mobiliųjų programėlių versijas



2.2 Išvados dėl dažnų arba kritinės neatitikties reikalavimams neatitikimų

Analizuojant vykdytos interneto svetainių ir mobiliųjų programų stebėsenos apimtyje vykdytų vertinimų neatitikties nustatytiems Direktyvos (ES) 2016/2102 reikalavimams rezultatus, įvertintos dažnos arba kritinės neatitikties šiems reikalavimams klaidos. Apibendrinant gautus tyrimo rezultatus nustatyti neatitikimai buvo vertinami pagal keturias pagrindines ITTPR 2.1. rekomendacijų sėkmės kriterijų kategorijas: Suvokimas, Valdymas, Suprantamumas ir Lankstumas bei papildomai išskiriami į klaidų grupes (Išpėjimai, Klaidos, Kontrasto klaidos):

- **Išpėjimai** – neatitikimai, kurie turėtų būti pašalinti siekiant atitikti gerąją WCAG rekomendacijų praktiką, tačiau jie nėra kritiniai.
- **Klaidos** – neatitikimai, kurie apima visas įvertinamas klaidas, išskyrus kontrasto klaidas. Šios klaidos yra vertinamos kaip kritinės ir turėtų būti ištaisytos.
- **Kontrasto klaidos** – neatitikimai, kurie apima Suvokimo dalyje esančias klaidas, konkrečiai orientuotas į teksto ir fono kontrasto santykį. Šios klaidos yra vertinamos kaip kritinės ir turėtų būti ištaisytos.

Pažymėtina, kad interpretuojant gautus stebėsenos tyrimų rezultatus, dvi iš paminėtų klaidų grupių – Klaidos ir Kontrasto klaidos, buvo vertinamos kaip kritinės ir darančios esminę įtaką tyrimo rezultatui, t. y. Išpėjimų dalies neatitikimai nebuvo vertinami kaip neigiamas vertinimo rezultatas.

Supaprastintos stebėsenos metodu vertintų institucijų interneto svetainių dalyje, dažnos pasitaikiusios ir kritinės klaidos pagrindė apėmė tris ITTPR 2.1. rekomendacijų sėkmės kriterijų kategorijas: Suvokimas, Valdymas ir Lankstumas.

Suvokimo dalyje dažniausiai pasitaikiusios interneto svetainių klaidos apėmė Alternatyviojo teksto ir Atskiriamumo pogrupiuose esančius netekstinio turinio, kuomet nėra pateikiami paveikslėlių ir fotografijų aprašai ir nepakankamo kontrasto, pasikartojančių klaidų atvejus.

- *Netekstinio turinio* neatitikimo esmė yra ta, kad bet kokia vaizdinė medžiaga – baneriai, naujienų pranešimo fotografijos ir pan., turi turėti alternatyvųjį aprašą (ALT). Dažniausiai nuolatiniai interneto svetainių elementai šiuos aprašus turi (jie būna sukurti svetainių diegimo metu), tačiau vėliau, pildant svetainę nauju turiniu, įkeliamų paveikslėlių ir banerių aprašai nėra sukuriami. Įprastai juos turėtų kurti turinio administratoriai, naudodami svetainės turinio valdymo sistemą.
- *Nepakankamo kontrasto* neatitikimo esmė yra ta, kad antraščių, tekstų, mygtukų, nuorodų, meniu ir kitų grafinės naudotojo sąsajos elementų stilius neatitinka rekomendacijų, todėl kontrasto santykis nėra pakankamas. Įprastai šį trūkumą turi pašalinti interneto svetainės dizaineris ir diegėjas.

Valdymo dalyje nustatyti neatitikimai tai automatiniais įrankiais ir papildomai vertinant ekspertiniu būdu nustatyti neatitikimai, jie atitinkami apėmė Valdymo klaviatūra ir Naršymo tinklalapyje pogrupiuose esančias Klaviatūros, kuomet nėra galimybės naudotis išskleidžiamais meniu, Nuorodos paskirties, kuomet nuorodos neturi alternatyviojo teksto ir Matomo fokuso, kuomet nematoma tai, kas yra pasirinkta TAB klavišu, pasikartojančių klaidų atvejus.

- *Nesančios galimybės naudoti išskleidžiamais meniu* neatitikimo esmė yra ta, kad daugelyje interneto svetainių yra naudojami kelių lygių svetainės meniu sprendimai, kur užvedant ar paspaudus pele pirmo lygio meniu, yra išskleidžiami žemesnio lygio meniu (submenu) pasirinkimai. Šio neatitikimo atveju, dažnai šie antro ir žemesnių lygių meniu punktai nėra prieinami lankytojams, kurie naršo naudodamiesi tik klaviatūra ir TAB bei Shift+TAB klavišų pagalba, kadangi pirmo lygio meniu paprasčiausiai nėra aktyvuojami ir atitinkamai neatvaizduojami žemesnio lygio meniu. Įprastai šį trūkumą turi pašalinti svetainės diegėjas.
- *Nuorodos paskirties* neatitikimo esmė yra ta, kad įprastai tai yra atvejai, kai paveikslėliai, neturintys alternatyviųjų tekstų, naudojami kaip nuorodos. Pavyzdžiui, baneriai ar socialinių tinklų piktogramos. Šį trūkumą turi pašalinti svetainės diegėjas ir / arba svetainės administratorius.
- *Matomo fokuso* neatitikimo esmė yra ta, kad nematoma tai, kas yra pasirinkta TAB klavišu. Kai naudojama tik klaviatūra – turi būti matoma kurioje vietoje yra klaviatūros fokusas, t. y. koks elementas yra aktyvus TAB bei Shift+TAB klavišų pagalba. Įprastai šį trūkumą turi pašalinti interneto svetainės dizaineris ir diegėjas.

Išsamios stebėsenos metodu vertintų viešojo sektoriaus institucijų *internetu svetainių – elektroninių paslaugų portalų* dalyje, pasitaikiusios dažnos ir kritinės klaidos pagrinde taip pat apėmė tris ITTPR 2.1. rekomendacijų sėkmės kriterijų kategorijas: Suvokimas, Valdymas ir Lankstumas. Pagrindinis skirtumas tarp šiuo tyrimo metodu nustatytų klaidų ir supaprastintu stebėsenos metodu nustatytų klaidų buvo tai, kad vertinant daugiau portalo puslapių, buvo nustatoma daugiau tokio pat pobūdžio neatitikimų, kurie kartojosi.

Apibendrinus visų **išsamios stebėsenos metodu** vertintų mobiliųjų programų ir jų versijų rezultatus, galima išskirti tipinius pasikartojančius trūkumus ir jų priežastis:

Suvokimo dalyje dažniausiai nustatomas netinkamas teksto ir fono kontrasto santykis, ribojantis turinio prieinamumą regėjimo sutrikimų turintiems asmenims.

- *Netinkamas kontrastas*. Grafinės naudotojo sąsajos ekraninėse formose neužtikrinamas ITTPR 2.1 sėkmės kriterijus. Rekomenduojamas tekstų ir fono kontrasto santykis

(minimalus) (1.4.3). Šio trūkumo galima išvengti, vadovaujantis ITTPR 2.1. rekomendacijomis mobiliųjų programų grafinės naudotojo sąsajos dizaino kūrimo metu.

Valdymo dalyje dėl netinkamų technologinių sprendimų daugiausia nepatogumų kyla naudotojams, kurie programas valdo naudodamiesi pagalbinėmis priemonėmis – per teksto sintetorių.

- *Teksto sintetorių*. Dalis programų turinio komponentų, pavyzdžiui tekstai, mygtukai, įvesties formų laukų antraštės ir į jas įvestas tekstas nėra nuskaitomas neregių naudojamų teksto sintetorių. Tai iš esmės riboja galimybę pasinaudoti programėlių funkcionalumais. Siekiant išvengti šio trūkumo, ypatingai svarbu atlikti testavimą taikant teksto sintetorių.
- *Trūkstami pavadinimai*. Dalis programėlių turinio, pavyzdžiui mygtukai ar įvesties formų laukų antraštės, iš viso neturi programiškai nuskaitomų pavadinimų, skirtų teksto sintetoriams.
- *Specifinis valdymas*. Prieinamumas ribojamas netradiciniais valdymo sprendimais, kurie gali būti sunkiai suvokiami specialiųjų poreikių turintiems asmenims. Pavyzdžiui, parkavimo laiko aktyvavimas pastumiant pavarų perjungimo svirtį gali būti nesuprantamas regėjimo negalią turintiems naudotojams, kuriems programėlės turinys perduodamas balsu (per teksto sintetorių), todėl tokiais atvejais svarbu numatyti valdymo alternatyvas, kurios būtų tinkamos visiems naudotojams.

Pagrindinės išvados

Apibendrinant atlikto vertinimo, o kartu ir bendrai Komiteto vykdomos institucijų interneto svetainių ir mobiliųjų programų prieinamumo stebėsenos rezultatus, kaip pagrindinius teigiamus tendencingus aspektus, galima įvardinti ženklų nustatytų trūkumų mažėjimo tendenciją, pastebimą po tyrimo apimtyje institucijų atsilieikamo neatitikimų ITTPR 2.1 rekomendacijoms šalinimo (ypač būdinga dėl kontrasto klaidų). Apibendrinus pirmajame tyrimo etape gautus visų interneto svetainių rezultatų vidurkius pastebima, kad šiek tiek daugiau nei pusė nustatytų trūkumų sudaro *įspėjimai* - neatitikimai, kurie turėtų būti pašalinti, siekiant atitikti gerąją WCAG praktiką, tačiau jie nėra kritiniai. Tarp išsamiau vertinimo metodu tikrintų interneto svetainių matoma teigiama atitikimo ITTPR 2.1. sėkmės kriterijams tendencija. Įvertinta, kad didžioje dalyje tirtų portalų (po abiejų vertinimo etapų), tenkinamų ITTPR 2.1 sėkmės kriterijų dalis peržengė 80 proc. atitikimo ribą.

Dažniausiai interneto svetainėse ir portaluose pasitaikantys vertinimo metu nustatyti neatitikimai, kurie pastebimi ir bendrai vykdant stebėsenos veiklas yra tai, kad interneto svetainėse dažnai nėra pateikiami paveikslėlių ir fotografijų aprašai alternatyviuoju tekstu, nustatomas neapkankamas teikiamos informacijos kontrastas, veikia netinkama navigacija, kuomet interneto svetainės naudotojas negali naviguoti svetainėje naudodamas tik klaviatūrą, nenurodoma esančių nuorodų paskirtis, Taip pat nėra pateikiamas nuorodos alternatyvusis tekstas ir kiti pasitaikantys prieinamumo reikalavimų neatitikimai. Mobiliųjų programų neatitikimai tuo tarpu daugiausiai apima teksto ir fono kontrasto santykio neatitikimus.

Apibendrinant stebėsenos veiklai būdingas tendencijas, taip pat svarbu paminėti bendrai vyraujančią tikslintiną prieinamumo aspektą dėl to, kad didelė dalis vertintų interneto svetainių vis dar naudoja alternatyvią neįgaliesiems skirtą versiją arba/ir specializuotus įrankius ir nėra pilnai užtikrinamas teikiamos informacijos prieinamas visiems „universalus dizaino principu“.