



Міністерство
цифрової трансформації
України



Міжнародні практики щодо доступності мобільних застосунків державних органів влади

Звіт за результатами
дослідження

2021



Дослідження здійснено в рамках проєкту «Цифрові, інклюзивні, доступні: підтримка цифровізації державних послуг в Україні», що реалізується Програмою розвитку ООН в Україні у партнерстві з Міністерством цифрової трансформації України за підтримки Швеції. Думки, зауваження, висновки або рекомендації, викладені у цьому документі, належать автору і не обов'язково відображають погляди Програми розвитку ООН, Уряду Швеції та/або Міністерства цифрової трансформації України.

Координаційна команда ПРООН: Володимир Брусіловський, Оксана Гречко, Олена Урсу.

Міністерство цифрової трансформації України: Олексій Вискуб, Тетяна Вахричева.

Дизайн і верстка: Любов Демченко.

Літературне редагування: Олеся Сторожук.

Автор дослідження: Дмитро Попов — незалежний консультант з питань цифрової доступності, спеціаліст з цифрової доступності в ПОГ «Ресурсний Центр «Безбар'єрна Україна», ГС ВГО «Національна Асамблея людей з інвалідністю України», сертифікований Міжнародною асоціацією професіоналів з доступності спеціаліст з вебдоступності (IAAP WAS), член Ради з питань цифрової доступності для осіб з інвалідністю при Міністерстві цифрової трансформації України.

Жодна частина цього документа не може бути відтворена, збережена у пошуковій системі або передана у будь-якій формі та будь-якими засобами (у тому числі електронними чи механічними), шляхом відеозапису або іншим чином без попереднього дозволу Програми розвитку ООН та/або Міністерства цифрової трансформації України.

ВСТУП

Упродовж останніх кількох років Україна разом з іншими країнами світу швидко рухається до цифровізації. Однією з позитивних тенденцій є те, що політичне гасло «Держава у смартфоні» супроводжували практичні кроки: було створено застосунок «Дія» та низку інших застосунків, які спрощують отримання послуг державної та місцевої влади. Такі дії дуже потрібні, і їх слід продовжувати.

Для людей з інвалідністю цифровий спосіб отримання державних послуг може бути більш зручним, ніж традиційний, адже для отримання послуг традиційним способом громадянам потрібно відвідувати центри надання послуг, шлях до яких та самі будівлі, де вони розташовані, часто мають фізичні бар'єри, а також необхідно заповнювати паперові документи, що недоступне для людей з порушенням зору. Натомість сучасні цифрові технології дозволяють людям з інвалідністю отримувати послугу без допомоги інших осіб, наприклад, за допомогою смартфона.

Отже, для людей з інвалідністю цифрові послуги є надзвичайно корисними і часто можуть бути єдиним способом замовити послугу без сторонньої допомоги. Проте це стосується лише інклюзивних цифрових послуг.

На сьогодні доступність цифрових послуг, які можна отримати за допомогою мобільних застосунків, не врегульовано українським законодавством. Також в Україні відсутні стандарти доступності мобільних застосунків.

14 квітня 2021 року Кабінетом міністрів України було схвалено¹ Національну стратегію із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, одним з напрямів якої є цифрова безбар'єрність. У висновках з аналізу поточного стану та визначення ключових проблем за цим напрямом зокрема зазначено, що цифрові публічні сервіси (вебсайти, застосунки, цифрові послуги) недостатньо адаптовані для всіх груп населення, а тому потребують розроблення та впровадження відповідних стандартів; також згадується відсутність системи належного тестування цифрових державних і соціальних послуг.

Для досягнення стратегічної цілі «Доступність для усіх громадян до цифрових послуг, а також державних вебсайтів та додатків» стратегією передбачені, зокрема, такі завдання: затвердження вимог щодо доступності онлайн-ресурсів

¹ Про схвалення Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/366-2021-%D1%80#Text>

та онлайн-контенту, зокрема доступності нативних мобільних застосунків, що повинні бути основані на останній версії стандарту WCAG та інших загальновизнаних стандартів доступності; запровадження тестування всіх державних онлайн-ресурсів та онлайн-контенту на відповідність стандартам доступності; посилення відповідальності та вдосконалення механізму контролю за дотриманням вимог стандартів у сфері доступності щодо публічних онлайн-ресурсів; розроблення та винесення на розгляд Верховної Ради України законопроєкту щодо зобов'язання органів місцевого самоврядування, судової, виконавчої та законодавчої гілки влади, підприємств та організацій комунальної та державної форми власності забезпечувати відповідність онлайн-контенту та онлайн-ресурсів вимогам стандартів у сфері доступності.

Дуже важливо, щоб ці цілі були досягнуті, оскільки через недоступність цифрових послуг люди з інвалідністю в Україні можуть зазнавати дискримінації та бути виключеними з процесу цифрової трансформації держави.

ЗМІСТ

Вступ	3
Терміни, які вжито у звіті	7
Список абревіатур	9
Резюме дослідження	10
Настанови з доступності	12
Настанова з доступності вебконтенту (WCAG)	12
Настанова з розробки доступних мобільних інтерфейсів від Funka	14
Настанова з мобільної доступності від BBC	15
Рекомендації з доступності для платформ	16
Стандарти цифрової доступності	18
EN 301 549: Вимоги доступності, що підходять для державних закупівель продуктів і послуг ІКТ у Європі	18
Стандарт 508 і керівні принципи 255 (США)	19
ISO/IEC 40500:2012 Настанова з доступності вебконтенту (WCAG) 2.0	20
Настанови і стандарти: попередні висновки	22
Аналіз нормативно-правових актів, що стосуються цифрової доступності	23
Законодавство Європейського Союзу	23
Огляд законодавства 14 країн	24
Висновки та рекомендації	39
Висновки	39
Рекомендації щодо встановлення в Україні вимог до доступності мобільних застосунків, які розробляють та підтримують державні органи	40
Додаток 1. Методологія проведення дослідження	45
Предмет дослідження	45
Пошук, огляд і порівняння провідної міжнародної практики щодо вимог доступності	45
Вивчення стандартів доступності	46
Аналіз правових актів	46
Надання рекомендацій	48
Додаток 2. Законодавство Великобританії щодо цифрової доступності	49

Чинне законодавство	49
Закон про рівність 2010 року	49
Зобов'язання державних органів щодо рівності	49
Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року у Північній Ірландії.....	50
Вимоги щодо цифрової доступності	50
Положення про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади 2018 року	50
Проведення аудитів та моніторинг	54
Аудит доступності	54
Моніторинг	58
Правозастосування	61
Повідомлення про проблему з доступністю від користувачів	61
Практичні приклади впровадження цифрової доступності у Великобританії	62
Як GOV.UK зробили доступнішим	62
Перехід HMRC від зовнішніх до внутрішніх аудитів доступності та нові виклики у часи COVID-19	67
Додаток 3. Законодавство Австралії щодо цифрової доступності	70
Чинне законодавство	70
Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1992 року (DDA)	70
Закон про включення людей з інвалідністю 2018 року у Південній Австралії	71
Стандарти та вимоги щодо доступності	71
Національна стратегія перехідного періоду	71
Стандарт цифрових послуг	72
Стандарт AS EN 301 549: Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ	72
До кого застосовують вимоги щодо цифрової доступності	73
Які є винятки	73
Скарги та правозастосування	74
Практичні приклади впровадження цифрової доступності в Австралії ..	75
Залучення людей з інвалідністю до розробки нової політики щодо цифрової доступності у Південній Австралії	75
Доступний мобільний застосунок ABC News	78

ТЕРМІНИ, ЯКІ ВЖИТО У ЗВІТІ

Цифрова доступність — можливість використання цифрових сервісів якомога більшою кількістю людей, включно з людьми з інвалідністю. Зазвичай включає доступність вебсайтів, мобільних застосунків та інших інформаційно-комунікаційних технологій.

Застосунок (англ. application, app) — користувацька програма, що дає змогу вирішувати конкретні прикладні завдання користувача.

Вебзастосунок — розподілений застосунок, в якому клієнтом виступає браузер, а сервером — вебсервер. Логіка вебзастосунку зосереджена на сервері, а функція браузера полягає переважно у відображенні інформації, завантаженої з сервера, і передачі назад на сервер даних користувача.

Мобільний застосунок — застосунок, призначений для роботи на мобільному пристрої, як-от телефон, планшет або годинник.

Нативний застосунок (англ. native — рідний) — застосунок, розроблений для конкретної платформи (iOS або Android), з урахуванням специфіки цієї платформи та доступом до всіх її ресурсів.

Гібридний застосунок — нативний застосунок, в якому також використовують вебкомпоненти.

Допоміжні технології — спеціальне програмне забезпечення, яке використовують для роботи з цифровими технологіями люди з порушеннями зору, слуху, мовлення, когнітивними порушеннями, руховими порушеннями. Одним із прикладів допоміжного програмного забезпечення є читач екрану (скрінрідер).

Читач екрану (скрінрідер) — програма, яку використовують незрячі люди для читання текстової інформації за допомогою синтезованого мовлення або шрифту Брайля та для взаємодії з інтерфейсом операційної системи та застосунків.

Екстрамережа — захищена від несанкціонованого доступу корпоративна мережа, що використовує Інтернет-технології для внутрішньокорпоративних цілей,

а також для надання частини корпоративної інформації та корпоративних застосунків діловим партнерам компанії. На відміну від інтрамережі, доступ до екстрамережі не обмежений фізичними рамками компанії.

Інтрамережа — спеціальна мережа в рамках організації, яка використовує технології та протоколи Інтернету, але доступна лише для деяких користувачів, наприклад, співробітників організації.

Критерій успіху (англ. success criteria) — твердження у WCAG, які можна легко перевірити та які не стосуються технологій.

Розумне пристосування — внесення, коли це потрібно, в конкретному випадку, необхідних і відповідних модифікацій та коректив, що не створюють диспропорційного чи невиправданого навантаження для цілей забезпечення реалізації або здійснення особами з інвалідністю нарівні з іншими всіх прав людини й основоположних свобод.

СПИСОК АБРЕВІАТУР

ДСТУ

— Державний стандарт України

ЄС

— Європейський Союз

ІКТ

— інформаційно-комунікаційні технології

ОС

— операційна система

ПЗ

— програмне забезпечення

W3C

— World Wide Web Consortium

WCAG

— Web Content Accessibility Guidelines

РЕЗЮМЕ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження спрямоване на пошук найкращих практик мобільної доступності у світі та на надання рекомендацій щодо імплементації запропонованих практик в українське законодавство. Дослідження проведене з травня по серпень 2021 року. У межах дослідження проаналізовано політику технічних стандартів і настанов щодо мобільної доступності 14 країн. Методологію вибору країн наведено в додатку 1.

Дослідження законодавства 14 країн показало, що жодна з них не має певних правових актів, які регулюють доступність мобільних застосунків, натомість у законодавстві всіх 14 країн доступність мобільних застосунків входить до поняття цифрової доступності або вебдоступності. Усі країни-члени ЄС імплементували Директиву ЄС 2016/2102² у власне законодавство, тому вимоги щодо доступності в них схожі.

На відміну від законодавства досліджених країн, українське законодавство (зокрема закон Про інформацію³ та постанова Кабінету Міністрів «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»⁴) не містить жодних згадок про доступність мобільних застосунків або цифрової доступності, а лише встановлює вимоги доступності до інформації, яку опубліковано на вебсайті. Таким чином, доступність мобільних застосунків державних органів влади не врегульовано українським законодавством.

За результатом дослідження було надано рекомендації щодо вдосконалення українського законодавства шляхом імплементації Директиви ЄС 2016/2102 або її окремих положень в українське законодавство. У додатку 2 подано детальний огляд законодавства Великобританії як приклад імплементації зазначеної директиви у національне законодавство.

У 13 з 14 країн (в усіх країнах, окрім США) технічні вимоги до мобільної доступності

2 Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. URL: <https://eurlex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

3 Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII станом на 16.07.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

4 Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

визначено гармонізованим стандартом 301 549⁵.

Стандарт EN 301 549 прямо покликається на принципи і критерії успіху Настанови з доступності вебконтенту (WCAG)⁶ та надає цим критеріям юридичної сили, що дозволяє покликатися на них у нормативних актах.

Серед досліджених країн також варто виділити досвід Австралії, яка не є членом ЄС, проте в цій країні також був прийнятий європейський стандарт EN 301 549. Детальне вивчення законодавства Австралії наведено в додатку 3.

Станом на травень 2021 року найпоширеніша версія стандарту EN 301 549 V2.1.2 (2018-08) покликається на WCAG версії 2.1.

Оскільки WCAG насамперед було розроблено як настанову з доступності вебконтенту, її документи не містять прикладів розробки доступних нативних мобільних застосунків, тому впродовж дослідження було здійснено пошук та вивчення інших настанов: Настанови з мобільної доступності від шведської компанії Funka⁷, Настанови з мобільної доступності від BBC⁸, власних рекомендацій постачальників мобільних операційних систем.

За результатом дослідження було отримано висновки, що європейський стандарт EN 301 549 доцільно прийняти в Україні та використовувати для оцінювання доступності мобільних застосунків; Настанова з мобільної доступності від BBC, яка містить деталізовані рекомендації для розробників щодо створення доступних веб- та нативних мобільних застосунків, включно з прикладами коду для платформ Android та iOS, може бути корисною, насамперед, розробникам та проєктувальникам мобільних застосунків. Ці рекомендації доцільно перекласти українською мовою та поширювати серед розробників мобільних застосунків.

Отже, основним висновком проведеного дослідження є те, що в Україні доцільно імплементувати Директиву ЄС 2016/2102, прийняти стандарт EN 301 549 та перекласти українською мовою технічні стандарти.

5 EN 301 549 V2.1.2 (2018-08).

https://www.etsi.org/deliver/etsi_en/301500_301599/301549/02.01.02_60/en_301549v020102p.pdf

6 Web Content Accessibility Guidelines. URL: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

7 Funka's Mobile guidelines. URL: <https://www.funka.com/en/research-and-innovation/archive---research-projects/mobile-guidelines/>

8 Mobile Accessibility Guidelines. URL: <https://www.bbc.co.uk/accessibility/forproducts/guides/mobile/>

НАСТАНОВИ З ДОСТУПНОСТІ

У цьому розділі представлені результати дослідження наявних настанов із доступності, які потенційно можуть бути застосовані під час розробки мобільних застосунків.

НАСТАНОВА З ДОСТУПНОСТІ ВЕБКОНТЕНТУ (WCAG)⁹

Настанова, розроблена World Wide Web Consortium (W3C), визначає доступність вебконтенту, зокрема текст, зображення, аудіо, відео, кодування та розмітку, форми та інші типи носіїв. Забезпечення доступності має на меті подолання широкого спектру обмежень: зорових, слухових, фізичних, мовних, пізнавальних, когнітивних обмежень і труднощів навчання.

Настанова має чотири базові принципи:

- 1. Сприйнятливість.** Інформація й компоненти користувацького інтерфейсу мають бути представлені у такий спосіб, щоб їх могли сприймати користувачі.
- 2. Керованість.** Навігація має бути доступною для всіх користувачів, включно з тими, хто використовує клавіатуру або допоміжні технології.
- 3. Зрозумілість.** Контент і дизайн користувацького інтерфейсу мають бути зрозумілими кожному користувачеві/ці.
- 4. Надійність.** Контент має бути надійним і відображатися на всіх пристроях і в усіх програмах і застосунках, які використовують користувачі, зокрема із застосуванням допоміжних технологій.

WCAG містить критерії успіху — твердження, які можуть бути перевірені та перебувають на трьох рівнях відповідності: А — нижчий, АА — середній та ААА — найвищий.

⁹ Web Content Accessibility Guidelines. URL: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/>

Версії WCAG

WCAG 2.0 був опублікований 11 грудня 2008 року та замінив версію 1.0, яка була опублікована як рекомендації W3C у травні 1999 року. У WCAG 2.0 було враховано широкий спектр технологій, що дали змогу розробникам зробити доступним весь вебконтент, а не лише контент, реалізований із використанням HTML. WCAG 2.0 був затверджений як стандарт ISO¹⁰.

WCAG 2.1 опублікований 5 червня 2018 року. Усі критерії успіху з 2.0 включені у версію 2.1. Також WCAG 2.1 подає 17 додаткових критеріїв успіху, які стосуються мобільної доступності, доступності для людей зі слабким зором та людей із когнітивними порушеннями й порушеннями здатності до навчання. Додаткові критерії успіху WCAG 2.1, яких немає у WCAG 2.0, представлені в розділі «Що нового у WCAG 2.1»¹¹.

Публікація WCAG 2.2 запланована у 2021 році. Усі критерії 2.0 і 2.1 будуть включені у версію 2.2.

Застосування WCAG до мобільних пристроїв

У документі «Мобільна доступність: як WCAG 2.0 та інші рекомендації W3C/WAI, що застосовують до мобільних технологій»¹² описано, як Настанову з доступності вебконтенту (WCAG) 2.0 і її принципи, рекомендації та критерії успіху можуть застосовувати до мобільного вебконтенту, мобільних вебзастосунків, нативних і гібридних застосунків. Документ має інформативний характер, але не встановлює вимог. Останню версію цього документа було опубліковано 26 лютого 2015 року.

10 ISO/IEC 40500:2012. URL: <https://www.iso.org/en/standard/58625.html>

11 New in WCAG 2.1. URL: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/new-in-21/>

12 Mobile Accessibility: How WCAG 2.0 and Other W3C/WAI Guidelines Apply to Mobile. URL: <https://www.w3.org/TR/mobile-accessibility-mapping/>

Застосування WCAG до ІКТ, які не належать до вебконтенту

«Настанова з застосування WCAG 2.0 до інформаційно-комунікаційних технологій, що не належать до вебконтенту (WCAG2ICT)»¹³, описує, як саме може бути застосований WCAG 2.0 до будь-яких інформаційно-комунікаційних технологій (ІКТ). Документ надає рекомендації щодо застосування принципів, рекомендацій і критеріїв успіху WCAG 2.0 до технологій, що не є вебдокументом, і до будь-якого програмного забезпечення.

Документ WCAG2ICT — це примітка робочої групи W3C, яка не є нормативною і не встановлює вимог, а має лише інформативний характер.

Отже, WCAG можна розглядати як основу для вимог доступності до нативних мобільних застосунків, проте необхідно враховувати, що до них можна застосовувати не всі критерії WCAG.

НАСТАНОВА З РОЗРОБКИ ДОСТУПНИХ МОБІЛЬНИХ ІНТЕРФЕЙСІВ ВІД FUNKA

У межах проекту, фінансованого шведським інтернет-фондом, Funka¹⁴ підготувала рекомендації з розробки доступних мобільних інтерфейсів¹⁵. Настанова містить 48 рекомендацій, розподілених за такими категоріями: **вибір рішення, макет та дизайн, взаємодія, вміст, користувацькі налаштування**.

У деяких рекомендаціях є посилання на WCAG, зокрема на критерії успіху, які передбачають маркування нетекстових об'єктів та ті, що стосуються контрастів. Також у настанові зазначено про необхідність враховувати рекомендації щодо доступності тієї платформи, для якої створюють застосунок.

13 WCAG2ICT Overview. URL: <https://www.w3.org/WAI/standards-guidelines/wcag/non-web-ict/>

14 Funka — шведська приватна компанія, яка надає послуги тестування щодо доступності та розробляє стандарти доступності. URL: <https://www.funka.com>

15 Guidelines for the development of accessible mobile interfaces. URL: <https://www.funka.com/en/research-and-innovation/archive---research-projects/mobile-guidelines/>

НАСТАНОВА З МОБІЛЬНОЇ ДОСТУПНОСТІ ВІД BBC

Настанова BBC Mobile Accessibility Guidelines¹⁶ — це набір передових методів, які не залежать від технологій, для мобільного вебконтенту, гібридних і нативних застосунків. Рекомендації базовано на вимогах до контенту [bbc.co.uk](https://www.bbc.co.uk), розроблених для британської аудиторії та призначених для використання співробітниками й постачальниками BBC у Великобританії. Проте на них також можуть покликатися компанії, які розробляють мобільні застосунки.

Рекомендації призначені для використання всіма, хто проєктує, розробляє або тестує мобільні версії вебсайтів і мобільні застосунки, включаючи авторів контенту, дизайнерів інтерфейсу, розробників і тестувальників.

Настанова має три принципи. Ці принципи визначають загальний підхід до проєктування та створення інклюзивних мобільних застосунків та вебсайтів для всіх.

1. Використовуйте платформу та стандарти за призначенням. Коли стандарти та рекомендації впроваджують із використанням нестандартних методів, є ризик того, що користувачі, які залежать від певних функцій доступності платформи (налаштування доступності, читачі екрану), будуть виключені.
2. Використовуйте стандартні елементи керування інтерфейсом користувача там, де це можливо. Для забезпечення вищого рівня доступності слід використовувати стандартні елементи керування, об'єкти та елементи інтерфейсу користувача. Спеціальні (кастомні) засоби управління зазвичай не реалізують доступність настільки повно, як стандартні елементи керування платформи. Наприклад, у стандартних елементах керування iOS будуть автоматично призначені властивості, зрозумілі VoiceOver, і інформація про роль та стан елемента буде доступною користувачам VoiceOver.
3. Підтримуйте функції доступності платформи. Весь контент і функціонал повинні працювати із вбудованими функціями доступності, а не блокувати ці функції та налаштування доступності.

¹⁶ BBC Mobile Accessibility Guidelines. URL: <https://www.bbc.co.uk/accessibility/forproducts/guides/mobile/>

Рекомендації Настанови розподілено на 11 категорій. Кожна з них містить методи, приклади та критерії оцінювання для HTML, Android та iOS.

BBC Mobile Accessibility Guidelines включає рекомендації WCAG, рекомендації для розробників iOS та Android і є найповнішою збіркою рекомендацій із доступності мобільних застосунків, які було виявлено під час дослідження.

РЕКОМЕНДАЦІЇ З ДОСТУПНОСТІ ДЛЯ ПЛАТФОРМ

Доступність в Android

Розділ *Build more accessible apps*¹⁷ на сайті для розробників Android містить принципи поліпшення доступності застосунків¹⁸, докладні рекомендації щодо тестування доступності¹⁹ та посилання на розділ *Accessibility*²⁰ проєкту *Material Design*, який, зі свого боку, містить правила для дизайнерів, що в багатьох аспектах тотожні рекомендаціям WCAG або прямо покликаються на них, зокрема у вимогах щодо коефіцієнту контрасту та розміру сенсорної цілі.

Доступність в iOS

На сайті для розробників Apple розділ *Accessibility on iOS*²¹ описує основні спеціальні можливості iOS, а також містить посилання на іншу документацію з доступності, зокрема на рекомендації з проєктування інтерфейсу з урахуванням чотирьох основних видів інвалідності: зір, слух, фізичні обмеження, моторика;

17 Build more accessible apps. URL: <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility>

18 Principles for improving app accessibility. URL: <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility/principles>

19 Test your app's accessibility. URL: <https://developer.android.com/guide/topics/ui/accessibility/testing>

20 Accessibility. URL: <https://material.io/design/usability/accessibility.html>

21 Accessibility on iOS. URL: <https://developer.apple.com/accessibility/ios/>

грамотність і навчання²²; на технічну документацію з доступності для UIKit²³ та на документацію з UIAccessibility API²⁴.

Документація для платформ Android та iOS не встановлює нових вимог щодо доступності, натомість надає технічні рекомендації з досягнення конкретних цілей, пов'язаних із доступністю та інструментами платформи.

Станом на червень 2021 року в iOS відсутній²⁵ український голос, що може ускладнювати використання VoiceOver (стандартного читача екрану в iOS) з українським інтерфейсом.

22 Human Interface Guidelines: Accessibility. URL:

<https://developer.apple.com/design/human-interface-guidelines/accessibility/overview/introduction/>

23 Accessibility for UIKit. URL: https://developer.apple.com/documentation/uikit/accessibility_for_uikit

24 UIAccessibility. URL: <https://developer.apple.com/documentation/objectivec/nsobject/uiaccessibility>

25 Languages supported by VoiceOver. URL: <https://support.apple.com/en-us/HT206175>

СТАНДАРТИ ЦИФРОВОЇ ДОСТУПНОСТІ

У цьому розділі викладено стандарти, які встановлюють вимоги щодо доступності цифрових технологій.

Аналіз стандартів показав, що всі досліджені стандарти так чи інакше покликаються на WCAG.

Далі наведено стислий огляд усіх стандартів, які було проаналізовано.

EN 301 549: ВИМОГИ ДОСТУПНОСТІ, ЩО ПІДХОДЯТЬ ДЛЯ ДЕРЖАВНИХ ЗАКУПІВЕЛЬ ПРОДУКТІВ І ПОСЛУГ ІКТ У ЄВРОПІ

EN 301 549 — набір стандартів для продуктів і послуг ІКТ, включаючи вебсайти, електронні документи, програмне забезпечення, зокрема, мобільні застосунки та цифрові пристрої. Стандарт EN 301 549 був опублікований у 2014 році Європейським інститутом телекомунікаційних стандартів (ETSI) у відповідь на запит Європейської Комісії і востаннє був оновлений у березні 2021 року до версії 3.2.1.

EN 301 549 базується на WCAG версії 2.1 та встановлює вимоги доступності на рівні AA. Вимоги до електронних документів і програмного забезпечення, яке не є вебсайтом, ґрунтуються на ненормативному документі CAG2ICT. WCAG та пов'язані документи надані в розділі «Настанови з доступності».

Стандарт EN 301 549 надав юридичну силу рекомендаціям WCAG 2.1, що дає змогу включати актуальну версію рекомендацій WCAG до нормативних актів і застосовувати ці рекомендації до програмного забезпечення (зокрема до нативних застосунків), а не лише до вебсайтів.

Вимоги в EN 301 549 щодо доступності нативних мобільних застосунків

Для нативних мобільних застосунків — програм, що завантажені з магазину застосунків, як-от Apple App Store або Google Play Store, у гармонізованому стандарті EN 301 549 застосовують розділ 11 «Програмне забезпечення».

Вимоги розділу 11 EN 301 549 стосуються вимог WCAG 2.1 на рівнях А та АА. Однак у WCAG є певні вимоги, які не поширено на програми відповідно до EN 301 549 (вони позначені як Void).

Отже, такі сім критеріїв успіху з WCAG 2.1 не застосовують до нативних мобільних застосунків:

- 2.4.1 Пропуск блоків
- 2.4.2 Заголовок сторінки
- 2.4.5 Кілька способів навігації
- 3.1.2 Мова частин контенту
- 3.2.3 Однакова навігація
- 3.2.4 Однакова ідентифікація
- 4.1.3 Повідомлення про стан

Можуть бути й інші критерії успіху, які не застосовують, оскільки їх не підтримує операційна система та/або допоміжні технології на смартфоні. Це означає, що може бути різниця між вимогами, що стосуються версій для Android та для iOS для одного й того самого застосунка.

У додатку С до EN 301 549 надані описи тестів та методологія оцінювання, що дає змогу під час тестування на відповідність отримати остаточні результати.

СТАНДАРТ 508 І КЕРІВНІ ПРИНЦИПИ 255 (США)²⁶

Ці стандарти регулюють доступ до інформаційних та комунікаційних технологій

²⁶ Appendix A to Part 1194 – Section 508 of the Rehabilitation Act: Application and Scoping Requirements.
URL: <https://www.access-board.gov/ict/#about-the-ict-accessibility-standards>

відповідно до розділу 508 Закону про реабілітацію та розділу 255 Закону про зв'язок США.

Оновлені стандарти 508 і 255 включають покликання на Настанову з доступності вебконтенту (WCAG) 2.0.

Розділ 508 охоплює вебсайти, інтрамережі, текстові документи, документи в переносних форматах, програмне забезпечення та вимагає відповідності критеріям успіху на рівнях А і АА WCAG 2.0. За доступність мобільних застосунків відповідає частина 1194.21 — Програмні застосунки та операційні системи.

Правила, закріплені розділом 255, охоплюють телекомунікаційне обладнання та обладнання на стороні клієнта — телефони, мобільні телефони, маршрутизатори, телевізійні приставки, комп'ютери з модемами, інші продукти для передачі голосу інтернет-протоколом і програмне забезпечення, що є невід'ємною частиною роботи телекомунікаційних функцій таких пристроїв.

Для ІКТ, охоплених розділом 255, електронний контент і програмне забезпечення, яке є невід'ємною частиною використання телекомунікацій і обладнання на стороні клієнта, мають відповідати критеріям успіху на рівнях А і АА WCAG 2.0.

Рада Доступності США наразі працює над гармонізацією стандартів США з міжнародним стандартом EN 301 549. Процес гармонізації здійснюється в такій формі, щоб відповідні умови доступності в цих стандартах могли бути виконані одночасно без суперечностей.

ISO/IEC 40500:2012 НАСТАНОВА З ДОСТУПНОСТІ ВЕБКОНТЕНТУ (WCAG) 2.0²⁷

Стандарт охоплює широкий спектр рекомендацій щодо підвищення доступності вебконтенту й цілком тотожний WCAG 2.0. Критерії успіху WCAG 2.0 записані у вигляді тверджень, що не залежать від технології. Рекомендації щодо відповідності критеріям успіху у конкретних технологіях, а також загальна інформація щодо інтерпретації критеріїв успіху подані в окремих документах. З огляду на те, що документи, які містять інформацію про інтерпретацію критеріїв, не є нормативними, застосування цього стандарту для програмного

²⁷ ISO/IEC 40500:2012 "Information technology — W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0". URL: <https://www.iso.org/standard/58625.html>

забезпечення, яке не є вебсайтом або вебзастосунком, потребує додаткових стандартів.

Цей стандарт є чинним стандартом в Україні (повна назва: ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності вебконтенту²⁸).

Примітка: Настанову з доступності вебконтенту WCAG 2.0 докладніше розглянуто в розділі «Настанови з доступності» цього звіту.

28 ІНФОРМАЦІЙНІ ТЕХНОЛОГІЇ. НАСТАНОВА З ДОСТУПНОСТІ ВЕБ-КОНТЕНТУ W3C (WCAG) 2.0.
URL: <http://shop.uas.org.ua/ua/katalog-normativnih-dokumentiv/35-informatsiyi-tekhnolohiyi-kontorski-mashyny/35-080-prohramne-zabezpechennia/informacijni-tehnologii-nastanova-z-dostupnosti-veb-kontentu-w3c-wcag-2-0.html>

НАСТАНОВИ І СТАНДАРТИ: ПОПЕРЕДНІ ВИСНОВКИ

Більшість настанов і стандартів доступності мають схожі критерії з WCAG або прямо покликаються на WCAG, як зазначено в назві: WCAG — це настанова з вебконтенту.

W3C's Web Accessibility Initiative (WAI) визначає вебконтент так:

«Документи WCAG пояснюють, як зробити вебконтент доступнішим для людей з інвалідністю. Вебконтент зазвичай належить до інформації на вебсторінці або у вебзастосунку, включно з:

- природною інформацією, такою як текст, зображення та звуки;
- кодом або розміткою, що визначають структуру, уявлення тощо».

Враховуючи це, можна стверджувати, що безпосередньо WCAG не можна застосовувати до оцінювання нативних мобільних застосунків. Проте до них можна застосовувати європейський стандарт EN 301 549, який, зі свого боку, ґрунтується на WCAG 2.1. Цей стандарт поширює WCAG 2.1 на програмне забезпечення.

В Україні діє лише стандарт ДСТУ ISO/IEC 40500:2015, який посилається на WCAG версії 2.0. Цей стандарт не застосовують до мобільних застосунків.

АНАЛІЗ НОРМАТИВНО-ПРАВОВИХ АКТІВ, ЩО СТОСУЮТЬСЯ ЦИФРОВОЇ ДОСТУПНОСТІ

У цьому розділі представлені результати дослідження європейського законодавства та законодавства 14 обраних країн, яке встановлює вимоги щодо доступності мобільних застосунків.

ЗАКОНОДАВСТВО ЄВРОПЕЙСЬКОГО СОЮЗУ

Головним документом, який регулює вимоги цифрової доступності в ЄС, є Директива Європейського Парламенту та Ради ЄС 2016/2102 про доступність сайтів та мобільних застосунків органів державної влади²⁹.

Директива 2016/2102 встановлює вимоги до доступності ІКТ, які створюють органи державної влади в країнах ЄС, зокрема сайтів, мобільних застосунків, внутрішніх мереж (інтрамереж), програмного забезпечення, операційних систем та електронних документів. До суб'єктів, на які поширено дію Директиви 2016/2102, належать органи державної, регіональної та місцевої влади й органи, які регулює публічне право. Комерційні компанії, які беруть участь у державних закупівлях, також мають дотримуватися вимог зазначеного документа. Суспільні мовники або неурядові організації, які не надають послуг, важливих для населення або спеціально для людей з інвалідністю, виключені з-під дії Директиви.

Безпосередньо Директива не містить критеріїв, яким мають відповідати вебсайти та мобільні застосунки. Критерії встановлює стандарт EN 301 549, який, у свою чергу, покликається на критерії WCAG 2.1 на рівні AA. Інформацію про WCAG подано в розділі «Настанови з доступності» цього звіту.

Окрім вимог щодо відповідності WCAG, Директива також містить вимогу опублікувати публічну декларацію з доступності, у якій необхідно:

- надати опис тих частин контенту, які недоступні, і причин їхньої

²⁹ Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council of 26 October 2016 on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. eur-lex.europa.eu. URL: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32016L2102>

недоступності, а також, де це доречно, доступних передбачених альтернатив;

- надати користувачам механізм зворотного зв'язку, щоби вони могли повідомити про недоступний контент;
- надати посилання на процедуру примусового виконання, до якої можна звернутися в разі незадовільної відповіді на повідомлення або запит.

Деякі категорії контенту тимчасово або постійно не підпадають під дію вимог Директиви, зокрема офісні документи, які були опубліковані до 23 вересня 2018 року, аудіо- і відеоконтент, обмежений за часом, опублікований до 23 вересня 2020 року, відео- та аудіотрансляції, картографічні сервіси, якщо важливу інформацію надано в іншому доступному цифровому вигляді, і сторонній контент. Ці винятки будуть переглянуті під час оновлення цієї Директиви з урахуванням майбутніх технологічних досягнень.

Згідно зі статтею 5 цієї Директиви, органи державної влади мають застосовувати вимоги доступності, викладені в ній, у такій мірі, у якій ці вимоги не накладають на них диспропорційного навантаження. Тобто в обґрунтованих випадках для органу державної влади може виявитися неможливим зробити конкретний контент повністю доступним. Під заходами, які накладають диспропорційне навантаження, необхідно розуміти заходи, які передбачають надмірне організаційне або фінансове навантаження. Не пріоритетність, брак часу або знань не треба розглядати як законні причини для недотримання вимог доступності.

Якщо заклад або установа не відповідають вимогам доступності Директиви 2016/2102, то, відповідно до Директиви Ради 2000/78/ЄС, КПОІ та іншого супутнього законодавства, вони мають виконувати вимоги щодо забезпечення розумного пристосування, зокрема на робочому місці та в освіті.

Директива 2016/2102 вимагає також розробки методології моніторингу вебсайтів та мобільних додатків щодо їх відповідності встановленим вимогам. Це було реалізовано надалі завдяки рішенню Комісії ЄС 2018/1524³⁰, яке встановлює методологію моніторингу та механізми подання звітів.

30 Arrangements for reporting by Member States in accordance with Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. URL: [https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1524/oj#:~:text=Commission%20Implementing%20Decision%20\(EU\)%202018,and%20mobile%20applications%20of%20public](https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2018/1524/oj#:~:text=Commission%20Implementing%20Decision%20(EU)%202018,and%20mobile%20applications%20of%20public)

Держави-члени ЄС мали надати чинності законам, постановам та адміністративним положенням, необхідним для виконання положень цієї Директиви, до 23 вересня 2018 року. Застосування заходів до мобільних застосунків органів державної влади набуває чинності з 23 червня 2021 року.

ОГЛЯД ЗАКОНОДАВСТВА 14 КРАЇН

Під час складання переліку країн були враховані індекс розвитку електронного урядування та індекс оцінювання прав доступу до цифрових технологій (DARE). Пріоритет надано країнам, які є чинними або колишніми членами ЄС.

Загальна кількість країн, законодавство яких було досліджено — 14.

Австралія

Основним австралійським законом про доступність є Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1992 року³¹, який вимагає рівного доступу для людей з інвалідністю.

Ця вимога стосується³² будь-якої особи чи організації, яка розробляє вебсайт чи інший вебресурс в Австралії, розміщує або підтримує його на австралійському сервері.

Цей Закон охоплює вебсторінки та інші ресурси, пов'язані з працевлаштуванням, освітою, наданням послуг, включаючи професійні банківські, страхові, фінансові послуги, телекомунікаційні послуги, послуги громадського транспорту та державні послуги, продаж або оренду нерухомості, розваги та відпочинок, спорт і діяльність добровільних об'єднань.

Відповідно до розділу 5 зазначеного закону, недоступний вебконтент дискримінує людей з інвалідністю, ставлячись до них «менш прихильно», ніж до людей без інвалідності. Крім того, відмову від розумного пристосування

31 Disability Discrimination Act 1992. URL: <https://www.legislation.gov.au/Details/C2016C00763>

32 International Web Accessibility Laws and Policies. URL: <https://www.whoisaccessible.com/guidelines/international-web-accessibility-laws-and-policies/>

вебсайту з метою доступності його вмісту для людей з інвалідністю розглянуто як дискримінацію.

Основною частиною політики підтримки австралійської вебдоступності була Національна стратегія переходу (NTS)³³.

У 2009 році Рада секретарів із питань ІКТ схвалила перехід австралійського уряду на WCAG 2.0. Це вимагало від усіх вебсайтів уряду Австралії впровадження відповідності WCAG 2.0 на рівні AA впродовж чотирьох років. У NTS було викладено стратегію та трифазний план роботи з впровадження WCAG 2.0 до 2014 року.

Ця австралійська політика вебдоступності стверджує, що WCAG 2.0 застосовують до всієї урядової інформації та служб в Інтернеті, включаючи всі вебсайти, внутрішні мережі — інтрамережі та екстрамережі. Крім того, «агентства, які не впроваджують WCAG 2.0 для своєї інтрамережі, можуть зазнати більшого ризику подання скарг відповідно до Закону про дискримінацію людей з інвалідністю 1992 року та інших законів про боротьбу з дискримінацією».

У грудні 2016 року Австралія прийняла стандарт AS EN 301 549³⁴. Він визначає вимоги до функціональної доступності, що їх застосовують до продуктів та послуг ІКТ, а також описує процедуру випробувань та методологію оцінювання для кожної вимоги доступності у формі, придатній для використання в державних закупівлях в Австралії.

Поточна версія стандарту AS EN 301 549³⁵ є ідентичною з європейським стандартом EN 301 549: 2019 (V3.1.1), який встановлює вимоги відповідно до рівня AA Настанови з доступності вебконтенту WCAG 2.1.

Міністерство цифрової трансформації Австралії рекомендує розробляти цифрові послуги таким чином, щоби вони були доступними для людей з інвалідністю та літніх людей, покликаючись на WCAG 2.1 та на стандарт

33 Australian Government Web Accessibility National Transition Strategy. URL:
https://web.archive.org/awa/20170423124903mp_/http://www.finance.gov.au/publications/wcag-2-implementation/docs/wcag-transition-strategy.pdf

34 Web Accessibility Laws in Australia & New Zealand in 2021. URL:
<https://siteimprove.com/en-au/blog/web-accessibility-laws-in-australia-new-zealand-in-2021/>

35 (AS EN 301549: 2020. URL:
<https://store.standards.org.au/reader?designationId=AS%20EN%20301%20549%3A2020&preview=1>

AS 301 549. Також рекомендоване надання нецифрової альтернативи послуги для тих, хто не може скористатися цифровою послугою.

Австрія

Директиву ЄС про вебдоступність (Директиву 2016/2102) було ратифіковано парламентом Австрії та Федеральною радою шляхом прийняття Закону про вебдоступність (WZG)³⁶. WZG передбачає³⁷, що вебсайти мають створювати відповідно до міжнародних рекомендацій WCAG на рівні відповідності AA. Мета закону полягає в тому, щоб зробити інформацію та цифрові послуги загальнодоступними і не допустити, щоб люди з інвалідністю зазнавали дискримінацію під час використання цифрових технологій.

WZG охоплює всі вебсайти та мобільні застосунки федерального уряду, а також громадських інститутів, які належать до федерального уряду, і не охоплює вебсайти та мобільні застосунки суспільних мовників та їхніх філій. Інші вимоги, зокрема щодо публікації декларації про доступність, а також винятки щодо типів контенту загалом тотожні відповідним вимогам Директиви ЄС про вебдоступність. Щодо мобільних застосунків закон набуває чинності з 23 червня 2021 року.

Окрім WZG, у межах Австрійського агентства з просування досліджень FFG також був створений федеральний орган із моніторингу та розгляду скарг³⁸. Його створення є однією з вимог Директиви ЄС 2016/2102.

Великобританія

Усі органи державного сектору мають відповідати³⁹ Положенням про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державного сектору (№ 2)

36 Bundesgesetz über den barrierefreien Zugang zu Websites und mobilen Anwendungen des Bundes (Web-Zugänglichkeits-Gesetz – WZG). URL: <https://bit.ly/3n33pQB>

37 WACA: WACA initiative welcomes adoption of Austrian Web Accessibility Act. URL: <https://waca.at/en/waca-austrian-web-accessibility-act>

38 Servicestelle zur digitalen Barrierefreiheit. URL: <https://www.ffg.at/barrierefreiheit/beschwerdestelle>

39 Understanding accessibility requirements for public sector bodies. URL: <https://www.gov.uk/guidance/accessibility-requirements-for-public-sector-websites-and-apps>

2018 року⁴⁰, якщо вони не звільнені. До органів державного сектору у Великобританії належать органи центральної влади та місцевого самоврядування, а також деякі благодійні та неурядові організації.

Дія закону не охоплює звільнені неурядові благодійні організації, якщо їх не фінансує держава, вони не надають послуги, які є важливими для громадськості або спрямовані на людей з інвалідністю, а також державні мовники та їхні дочірні компанії.

Положення спираються на Закон про рівність 2010 року⁴¹ та на Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року у Північній Ірландії⁴², які встановлюють, що всі постачальники послуг у Великобританії мають враховувати розумне пристосування для людей з інвалідністю⁴³.

Вебсайт або мобільний застосунок відповідатимуть Положенням про доступність 2018 року, якщо вони відповідають вимогам WCAG 2.1 на рівні AA, а також опублікували в межах своїх ресурсів декларацію про доступність, яка пояснює, наскільки доступними є вебсайт або мобільний застосунок.

Загалом Положення про доступність відповідають вимогам Директиви ЄС.

Данія

Закон про доступність вебсайтів та мобільних застосунків публічних та державних органів був опублікований 8 червня 2018 року як Закон № 692⁴⁴. Він імплементує⁴⁵ Директиву 2016/2102/ ЄС про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади.

40 Public Sector Bodies (Websites and Mobile Applications) (No. 2) Accessibility Regulations 2018. URL: <https://bit.ly/2XcjRU6>

41 Equality Act 2010. URL: <https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance#:~:text=The%20Equality%20Act%202010%20legally,strengthening%20protection%20in%20some%20situations>

42 Disability Discrimination Act 1995. URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>

43 Duty to make reasonable adjustments for disabled people. URL: <https://www.citizensadvice.org.uk/law-and-courts/discrimination/what-are-the-different-types-of-discrimination/duty-to-make-reasonable-adjustments-for-disabled-people/>

44 LOV nr 692 af 08/06/2018. URL: <https://www.retsinformation.dk/eli/ta/2018/692>

45 Digital Public Administration Factsheets – Denmark. URL: <https://bit.ly/3ljglzv>

Закон поширений на всі державні органи та органи, діяльність яких регулюють норми публічного права. Зазначені органи відповідають за забезпечення відповідності власних вебсайтів та мобільних застосунків вимогам закону. Це також стосується їх підсайтів, тематичних вебсайтів тощо.

Державні мовники, а також деякі приватні школи та приватні установи звільнені від вимог закону.

Мобільні застосунки мають відповідати вимогам закону, починаючи з 23 червня 2021 року.

Вимога щодо публікації декларації про доступність, а також винятки щодо типів контенту загалом тотожні відповідним вимогам Директиви ЄС про вебдоступність.

Естонія

Положення ЕЕ 2019/20⁴⁶ та Розділ 32 Естонського закону про публічну інформацію⁴⁷ імплементують Директиву ЄС 2016/2102. Закон відповідає європейському законодавству, але додатково не поширений на такі суб'єкти⁴⁸:

- компанії, що надають медіапослуги;
- школи та дошкільні дитячі установи, за винятком оприлюднення загальної інформації, включаючи інформацію про вступ, розташування та контактні дані;
- компанії, які мають панівне становище на ринку, мають спеціальні або ексклюзивні права або є природними монополіями;
- індивідуальні підприємці, некомерційні асоціації, фонди та компанії, які виконують державні замовлення за державні кошти.

Вимоги щодо доступності передбачають, що вебсайти та мобільні застосунки відповідають вимогам доступності, якщо вони відповідають європейському

46 Requirements for the accessibility of websites and mobile applications, and the rules for publishing information describing accessibility. URL: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/512042019003/consolide>

47 Public Information Act. URL: <https://www.riigiteataja.ee/en/eli/ee/503012019004/consolide/current>

48 Estonian digital accessibility legislation. URL: <https://wunder.io/wunderpedia/accessibility/legislation/estonian-legislation/>

стандартові EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Інформацію про стандарт подано у розділі «Стандарти доступності».

Італія

Федеральний закон Італії від 9 січня 2004 року № 4 (4/2004) Положення про підтримку доступності інформаційних технологій для людей з інвалідністю або Закон Stanca⁴⁹ регулює питання доступності в Італії^{50 51}. Закон Stanca стверджує, що уряд захищає право кожної людини на доступ до всіх джерел інформації та до всіх послуг незалежно від того, чи має людина інвалідність. Закон уточнює та розширює права на доступ людей з інвалідністю до державних послуг через Інтернет відповідно до принципів рівності, встановлених статтею 3 Конституції Італії.

Закон Stanca застосовують до державних установ регіональних муніципальних компаній, установ державної допомоги й реабілітації та підрядників послуг ІКТ, що працюють із державними установами. Положення закону не поширені на приватні компанії, за винятком тих, що працюють у транспортному або телекомунікаційному секторі та мають часткову державну власність.

У 2018 році законодавчим декретом № 106, що вносить зміни та правки до Закону 4/2004, Італія імплементувала Директиву ЄС 2016/2102. Разом з імплементацією Європейської директиви Агентство Цифрової Італії (AGID) опублікувало Настанову з доступності ІТ-інструментів⁵², яка допомагає державним органам надавати доступні послуги. Технічні вимоги Настанови, відповідно до Директиви ЄС 2016/2102, посилаються на європейський технічний стандарт EN 301 549 V2.1.2, який також доступний італійською мовою як стандарт UNI EN 301 549: 2018. Інформація про EN 301 549 подана в розділі «Стандарти доступності».

Застосування вимог до мобільних застосунків набуває чинності з 23 червня 2021 року.

49 Legge 9 gennaio 2004, n. 4 "Disposizioni per favorire l'accesso dei soggetti disabili agli strumenti informatici" (Legge Stanca). URL: <https://www.camera.it/parlam/leggi/040041.htm>

50 International Web Accessibility Laws and Policies. URL: <https://cutt.ly/AW0uwq4>

51 Digital Accessibility Laws in Italy. URL: <https://www.levelaccess.com/accessibility-regulations/italy/>

52 Linee guida sull'accessibilità degli strumenti informatici. URL: <https://cutt.ly/oTtpFdD>

Ірландія

Положення SI № 358/2020 Правила Європейського Союзу (Доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державного сектору) 2020⁵³ від 23 вересня 2020 року надає чинності⁵⁴ Директиві 2016/2102 Європейського Парламенту та Ради від 26 жовтня 2016 року Про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади.

Положення 2020 року спирається на наявні зобов'язання щодо надання доступу до вебсайтів та послуг, які запропоновано громадськості згідно із Законом про інвалідність 2005 року⁵⁵ та Кодексом практик щодо доступності державних послуг та інформації, що надають державні органи⁵⁶.

Відповідно до Положення 2020 року, органи державної влади Ірландії зобов'язані зробити свої вебсайти та мобільні застосунки доступними, дотримуючись вимог відповідних частин гармонізованого європейського стандарту EN 301 549 V2.1.2 (2018-08), тобто відповідати всім Критеріям успіху рівня AA настанови WCAG 2.1; опублікувати та підтримувати Декларацію про доступність своїх вебсайтів або мобільних застосунків.

Положення 2020 року застосовують до більшості органів державної влади.

Положення 2020 року не застосовують до вебсайтів та мобільних застосунків державних мовників або будь-якого іншого органу, який виконує повноваження державного мовника; до вебсайтів та мобільних застосунків певних типів неурядових організацій (НУО), якщо вони не надають послуги, які є важливими для громадськості, або послуги, важливі або конкретно призначені для людей з інвалідністю.

Інші вимоги та винятки загалом тотожні тим, що зазначені в Директиві ЄС 2016/2102.

Застосування до мобільних застосунків набуває чинності з 23 червня 2021 року.

53 SI No 358/2020. URL: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2020/si/358/made/en/print>

54 European Union (Accessibility of Websites and Mobile Applications of Public Sector Bodies) Regulations 2020. URL: <http://nda.ie/publications/communications/eu-web-accessibility-directive/>

55 Disability Act 2005. URL: <http://www.irishstatutebook.ie/eli/2005/act/14/enacted/en/html>

56 Code of Practice on Accessibility of Public Services and Information Provided by Public Bodies. URL: <https://bit.ly/3k3cGGK>

Мальта

Відповідно до Положення про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади (S.L. 418.03)⁵⁷, органи державної влади Мальти зобов'язані забезпечити доступність своїх вебсайтів та застосунків для всіх, незалежно від наявності інвалідності. Положення імплементує Директиву ЄС 2016/2102 Європейського Парламенту та Ради від 26 жовтня 2016 року.

Положення вимагає від Мальтійського управління зв'язку регулярного контролю вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади та гарантії їх відповідності вимогам зазначеного вище Положення.

Положення засноване на європейському стандарті EN 301 549. Під час перевірки вебсайту на відповідність EN 301 549 органи державної влади можуть покликатися на вимоги WCAG 2.1 на рівні AA.

Нідерланди

Тимчасовий указ про цифрову доступність уряду⁵⁸ чинний з 1 липня 2018 року. Указ передбачає, що вебсайти та мобільні застосунки державних органів мають відповідати вимогам щодо доступності⁵⁹. Це має бути враховано в декларації про доступність, яку всі державні органи мають опублікувати на офіційних сайтах.

Відповідно до статті 3 Тимчасового указу про цифрову доступність, державні органи роблять свої вебсайти та мобільні застосунки доступними, застосовуючи стандарт EN 301 549. Отже, Вимоги щодо цифрової доступності засновані на Настанові з доступності вебконтенту (WCAG) версії 2.1.

З 23 червня 2021 року ці вимоги мають охоплювати також мобільні застосунки.

57 Subsidiary legislation 418.03 "Accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies regulations". URL: <https://legislation.mt/eli/si/418.3/eng/pdf>

58 Besluit van 3 mei 2018, houdende tijdelijke regels betreffende de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties (Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid). URL: <https://zoek.officielebekendmakingen.nl/stb-2018-141.html>

59 Accessibility. URL: <https://www.government.nl/accessibility>

США

Закон про американців з інвалідністю (ADA) 1990 року⁶⁰ забороняє дискримінацію та забезпечує однакові (рівні) можливості для людей з інвалідністю під час працевлаштування, у державних та місцевих державних службах, громадських приміщеннях, комерційних об'єктах і транспорті.

Розділ II⁶¹ Закону про американців з інвалідністю застосовують до всієї діяльності органів державної влади та місцевого самоврядування, незалежно від розміру суб'єкта господарювання або отримання федерального фінансування. Він вимагає, щоб усі державні та місцеві органи влади надавали людям з інвалідністю однакові (рівні) можливості скористатися всіма програмами, послугами та видами діяльності: наприклад, державною освітою, працевлаштуванням, транспортом, відпочинком, охороною здоров'я, соціальними послугами, міськими зборами тощо).

Незважаючи на те, що ADA не містить конкретних вимог щодо цифрової доступності, багато позовів про доступність вебсайтів у Сполучених Штатах покликаються саме на ADA як на підставу для судової скарги.

Розділ 508⁶² Закону про реабілітацію вимагає від федерального уряду США враховувати доступність під час закупівлі інформаційних технологій: вебсайтів, телефонів, копіювальних апаратів, комп'ютерів та інших технологій, включаючи як апаратне, так і програмне забезпечення.

Розділ 508 застосовують лише до суб'єктів федерального уряду США, але він також впливає на всю сферу інформаційних технологій, оскільки для закупівлі федеральним урядом приватні організації мають пропонувати доступні товари та послуги.

За доступність мобільних застосунків відповідає частина 1194.21 — Програмні застосунки та операційні системи.

У січні 2017 року розділ 508 був оновлений. Суттєвою зміною є те, що критерії WCAG 2.0 на рівнях А та АА тепер включені у цей стандарт шляхом прямого

60 Information and Technical Assistance on the Americans with Disabilities Act. URL: <https://www.ada.gov/>

61 Title II of the Americans with Disabilities Act. URL: <https://www.ada.gov/reg2.html>

62 Section 508. URL: <https://section508.gov/>

покликання. До оновлення розділ 508 включав власний перелік вимог, які були модифікованими критеріями WCAG 1.0.

Інформація про стандарт 508 подана разом з описом настанови 255 у розділі «Стандарти доступності» цього звіту.

12 лютого 2021 року в Конгресі США був внесений Закон про онлайн-доступність⁶³. Запропонований закон ідентичний законопроектові про внесення змін до Закону про американців з інвалідністю, представленому торік (2020), який не пройшов сесію Конгресу. Метою закону є покращення доступності Інтернету та зменшення кількості судових позовів щодо доступності вебсайтів.

Деякі правозахисники в США висловлюють стурбованість цим законопроектом і вказують на його недоліки⁶⁴. Зокрема йдеться про те, що запропоновані зміни обмежують громадянські права людей з інвалідністю, оскільки передбачений законопроектом розширений процес подання скарги на організацію, яка не відповідає вимогам, може стати надзвичайно складним. Перед поданням скарги фізична особа спочатку має повідомити приватного власника або оператора про те, що його діяльність не відповідає чинному законодавству про доступність. Якщо впродовж 90 днів власник не приведе свій вебсайт або застосунок у відповідність до вимог, особа може подати скаргу до Міністерства юстиції (DOJ). Скаргу можна подати впродовж 90 днів після закінчення початкових 90 днів. Міністерство юстиції має 180 днів, щоб визначити, чи є порушення закону про доступність. Лише після того, як фізична особа проходить вказаний вище процес, вона може подати приватний позов проти юридичної особи. А отже, як зазначають правозахисники, оновлений закон може ускладнити подання позовів від громадян.

Фінляндія

Імплементациєю Директиви ЄС 2016/2102 у Фінляндії є Закон FI 306/2019⁶⁵. Окрім застосування до цифрових послуг органів державної влади, цей закон

63 Online Accessibility Act. URL: https://budd.house.gov/uploadedfiles/budd-online_accessibility_act.pdf

64 Law Office of Lainey Feingold. URL: <https://www.lflegal.com/2020/10/ada-backlash/#What8217s-wrong-with-this-bill>

65 Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. URL: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>

також застосовують до цифрових послуг таких суб'єктів⁶⁶:

- приватних організацій, які щонайменше на 50% фінансовані державними органами;
- державних і приватних компаній, що надають системи електронної ідентифікації та оплати;
- державних і приватних компаній, що працюють у водній, енергетичній, транспортній та поштовій сферах;
- державних і приватних компаній, що беруть участь у фінансових інвестиціях, страхуванні та у кредитній діяльності.

У розділі 3 закону зазначено, що вимоги щодо доступності встановлені гармонізованими стандартами або їхніми частинами, опублікованими Європейською Комісією в Офіційному віснику Європейського Союзу.

Інші вимоги та винятки загалом тотожні вимогам та виняткам Директиви ЄС 2016/2102.

Франція

Як передбачає стаття 47 Закону № 2005-102 від 11 лютого 2005 року «Про рівні права та можливості, участь та громадянство людей з інвалідністю»⁶⁷, державні цифрові послуги для громадян, що надають державні органи влади, організації, яким делеговано повноваження державних органів, приватні компанії з оборотом понад 250 мільйонів євро та деякі інші організації, повинні бути доступними для людей з інвалідністю⁶⁸.

Вимоги не стосуються постачальників аудіовізуальних медіапослуг та некомерційних організацій, які не надають основних послуг населенню, а також не надають послуг, які спеціально створені для людей з інвалідністю.

Щоб полегшити впровадження цифрової доступності, Міжвідомчий цифровий відділ (DINUM) з 2009 року публікує загальний довідник щодо покращення

66 Finnish digital accessibility legislation. URL:

<https://wunder.io/wunderpedia/accessibility/legislation/finnish-legislation/>

67 Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. URL:

<https://www.legifrance.gouv.fr/loda/id/JORFTEXT000000809647/>

68 Digital Accessibility Laws Around the Globe. URL: <https://www.lflegal.com/2013/05/gaad-legal/>

доступності (RGAA), створений для реалізації статті 47 Закону про інвалідність 2005 року та Указу про внесення змін від 2019 року. Його регулярно оновлюють з урахуванням змін у цифрових технологіях, а також відповідно до змін у стандартах і настановах.

Для підтримання максимальної відповідності європейським та міжнародним еталонним стандартам цифрової доступності 16 лютого 2021 року було опубліковано RGAA версії 4.1⁶⁹. Як вказано в RGAA, цифрові послуги, які відповідають європейському стандарту EN 301 549 V2.1.2 (2018-08), вважають такими, що відповідають законодавчим вимогам щодо доступності.

Вимоги щодо доступності є обов'язковими доти, доки вони не створюють диспропорційного навантаження для відповідної організації. Поняття диспропорційного навантаження подане в описі Директиви ЄС 2016/2102 на початку розділу «Аналіз нормативно-правових актів, що стосуються цифрової доступності» цього звіту. Інші вимоги та винятки також тотожні тим, що викладені в зазначеній Директиві.

Чехія

Закон № 99/2019 «Про доступність вебсайтів та мобільних застосунків та про внесення змін до Закону № 365/2000 Про інформаційні системи державного управління та про внесення змін до деяких інших актів зі змінами та доповненнями»⁷⁰ є імплементацією Директиви ЄС 2016/2102.

Відповідно до параграфу № 6 Забезпечення доступності мобільних застосунків зазначеного закону, мобільні застосунки вважають доступними для сприймання, керованими, зрозумілими та надійними (доступними), якщо вони відповідають вимогам гармонізованого стандарту або його частини, посилання на який було опубліковане в Офіційному віснику Європейського Союзу відповідно до статті 6 Директиви ЄС 2016/2102. Якщо покликання на гармонізований стандарт або його частину не публікують в Офіційному віснику Європейського Союзу, мобільні застосунки вважають доступними, якщо вони відповідають вимогам імплементаційних актів Європейської Комісії, які встановлюють технічні специфікації. За відсутності зазначених актів мобільні застосунки вважатимуть

69 RGAA 4.1. URL: <https://www.numerique.gouv.fr/uploads/rgaa/RGAA-v4.1.pdf>

70 Zákon č. 99/2019 Sb. Zákon o přístupnosti internetových stránek a mobilních aplikací a o změně zákona č. 365/2000 Sb., o informačních systémech veřejné správy a o změně některých dalších zákonů, ve znění pozdějších předpisů. URL: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2019-99>

доступними, якщо вони відповідають вимогам європейського стандарту EN 301 549 V1.1.2 (2015-04).

Отже, чинним стандартом доступності в Чехії є остання версія стандарту EN 301 549.

Інші вимоги, що зокрема стосуються публікації декларації про доступність, моніторингу та звітності, а також винятків, пов'язаних із диспропорційним навантаженням, загалом відповідають положенням Директиви ЄС 2016/2102.

Швеція

У Швеції є чинним⁷¹ Закон про доступність цифрових державних послуг (Закон DOS)⁷², який імплементував Директиву ЄС 2016/2102. Закон є загальним і не містить детальних вимог. Положення про доступність цифрових державних послуг (MDFFS 2019: 2)⁷³, яке було опубліковане Шведським агентством цифрового адміністрування (DIGG), встановлює такі технічні вимоги: цифровий державний сервіс має бути доступним для сприймання, керованим, зрозумілим та надійним. Щоб задовольнити ці вимоги, цифрова послуга має відповідати вимогам, зазначеним у додатку А до європейського стандарту EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Рекомендації подано шведською мовою, але DIGG також створили стислу презентацію англійською⁷⁴.

Отже, це положення повністю дублює всі вимоги Директиви ЄС 2016/2102. DIGG також розробили декілька інтерактивних інструментів для оцінки сайтів і мобільних застосунків та створення декларацій про доступність:

Посібник з моніторингу відповідно до Закону про доступність цифрових державних послуг⁷⁵

71 All public sector websites must now be fully accessible. URL:

<https://www.su.se/staff/services/information-communication/staff-news/all-public-sector-websites-must-now-be-fully-accessible-1.518162>

72 Lag (2018:1937) om tillgänglighet till digital offentlig service. URL:

https://www.riksdagen.se/sv/dokument-lagar/dokument/svensk-forfattningssamling/lag-20181937-om-tillganglighet-till-digital_sfs-2018-1937

73 Föreskrifter om tillgänglighet till digital offentlig service (MDFFS 2019:2). URL: <https://bit.ly/3E5q0Ci>

74 Official guidelines for web development. URL: <https://webbriktlinjer.se/en/>

75 Manual för tillsyn enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. URL: <https://trg.digg.se/manual/>

Цей посібник описує, як DIGG здійснює нагляд відповідно до шведського Закону (2018: 1937) про доступність цифрових державних послуг. Окрім того, посібник містить докладну методологію оцінки доступності вебсайтів, офісних документів та мобільних застосунків.

Генератор декларації про доступність⁷⁶

Цей інструмент допомагає скласти декларацію про доступність вебсайту або мобільного застосунку шведською або англійською мовами. Для створення декларації потрібно пройти 5 кроків та заповнити всі поля: вказати назву та контакти організації, надати посилання на механізм зворотного зв'язку, описати послугу та її доступність, описати метод оцінки та надати інформацію про відповідність послуги стандартам доступності (наприклад, WCAG 2.1, рівень AA). Потім цей інструмент генерує детальну декларацію на основі введених даних.

⁷⁶ Skapa eller redigera en redogörelse. URL: <https://trg.digg.se/asg.php>

ВИСНОВКИ ТА РЕКОМЕНДАЦІЇ

Під час дослідження було проаналізовано законодавство 14 країн, 11 з яких є чинними членами ЄС, одна країна — колишній член ЄС (Великобританія), а також Австралії і США, щодо цифрової доступності, зокрема доступності нативних мобільних застосунків ЄС. Детальний огляд законодавства Великобританії та Австралії наведено у додатках 2 та 3 до цього звіту.

ВИСНОВКИ

За результатами дослідження зроблені такі висновки.

У всіх країнах вимоги щодо доступності мобільних застосунків регулюють ті самі нормативні акти, що й вимоги щодо доступності вебсайтів. Усі країни-члени ЄС імплементували Директиву ЄС 2016/2102, тому, за деякими винятками, їхні нормативні акти містять однакові вимоги. Більшість країн також створили вебресурси з простим поясненням вимог щодо цифрової доступності.

Натомість українське законодавство (зокрема Закон «Про інформацію»⁷⁷ та Постанова Кабінету Міністрів «Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади»⁷⁸) не містить жодних згадок про доступність мобільних застосунків або про цифрову доступність, а лише встановлює вимоги доступності до інформації, яку публікують на вебсайті. Таким чином, доступність мобільних застосунків для людей з інвалідністю, зокрема доступність цифрових послуг, які надають за допомогою мобільного застосунку, не врегульовано українським законодавством.

Нормативні акти 13 з 14 країн (усіх країн-членів ЄС, які були аналізовані, Великобританії та Австралії) покликаються на європейський стандарт EN 301 549 як на технічний стандарт. Станом на травень 2021 року найпоширенішою версією стандарту EN 301 549 є версія 2.1.2 (2018-08), яка покликається на Настанову з доступності вебконтенту (WCAG) 2.1.

Для нативних мобільних застосунків у гармонізованому стандарті EN 301 549

⁷⁷ Про інформацію: Закон України від 02.10.1992 р. № 2657-XII станом на 16.07.2020 р. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12#Text>

⁷⁸ Про Порядок оприлюднення у мережі Інтернет інформації про діяльність органів виконавчої влади. URL: <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/3-2002-%D0%BF#Text>

застосовують розділ 11 Програмне забезпечення.

Отже, стандарт EN 301 549 є універсальним стандартом, який можна застосовувати до оцінки доступності будь-яких ІКТ, зокрема вебсайтів, офісних документів та мобільних застосунків.

Якщо казати про створення доступних мобільних застосунків, то WCAG може бути основою для створення доступних мобільних застосунків. Проте варто враховувати той факт, що WCAG розроблений насамперед для вебконтенту і його документи не містять прикладів коду для нативних застосунків, тому за докладними технічними рекомендаціями варто звертатися до спеціальних рекомендацій, певних платформ або до Настанови з мобільної доступності від BBC, яка містить конкретні рекомендації для розробників зі створення доступних застосунків, включаючи приклади коду для двох платформ Android та iOS.

РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВСТАНОВЛЕННЯ В УКРАЇНІ ВИМОГ ДО ДОСТУПНОСТІ МОБІЛЬНИХ ЗАСТОСУНКІВ, ЯКІ РОЗРОБЛЯЮТЬ ТА ПІДТРИМУЮТЬ ДЕРЖАВНІ ОРГАНИ

Як уже було зазначено, українське законодавство на сьогодні не містить жодних вимог щодо доступності мобільних застосунків, зокрема застосунків, які створюють та підтримують центральні та місцеві органи влади. Відсутність таких вимог може приводити до дискримінації людей з інвалідністю та, відповідно, до порушення положень статті 9 Конвенції ООН про права осіб з інвалідністю⁷⁹, в якій підкреслено необхідність вживати «належні заходи для забезпечення особам з інвалідністю доступу нарівні з іншими до ...інформації та зв'язку, зокрема інформаційно-комунікаційних технологій і систем, а також до інших об'єктів і послуг».

Окрім відсутності законодавчої бази, в Україні бракує також ресурсів українською мовою з описом критеріїв цифрової доступності та рекомендацій для розробників щодо створення доступних мобільних застосунків. Враховуючи ці прогалини в

⁷⁹ Конвенція ООН про права осіб з інвалідністю. URL: https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/995_g71#Text

українському законодавстві, далі подано рекомендації щодо впровадження в Україні вимог до цифрової (зокрема мобільної) доступності.

1. Рекомендації щодо вдосконалення законодавства

З огляду на те, що законодавство більшості досліджених країн засноване на Директиві ЄС 2016/2102, можна рекомендувати якнайшвидше імплементувати цю директиву або окремі її положення в українське законодавство.

- 1.1.** Прийняти гармонізований стандарт EN 301 549 як ДСТУ та встановити вимоги щодо обов'язкової відповідності сайтів та мобільних застосунків, які розробляють центральні та місцеві органи влади, стандарту EN 301 549 шляхом ухвалення нових законів (наприклад, закон про цифрові послуги, який міститиме статтю про доступність, або закон про цифрову доступність) або внесення відповідних змін у чинні закони України.
- 1.2.** Призначити державний орган, який буде відповідальним за впровадження й реалізацію цифрової доступності. Серед завдань цього органу можуть бути законодавчі ініціативи, контроль виконання вимог доступності всіма органами, оновлення стандартів, проведення або замовлення моніторингу доступності тощо.
- 1.3.** Розробити та прийняти вимоги щодо процедури зворотного зв'язку, який надавав би будь-якій особі змогу повідомляти відповідний орган про проблеми з доступністю вебсайту або мобільного застосунку. Встановити максимальний термін, впродовж якого власник сайту або мобільного застосунку (орган центральної або місцевої влади, компанія або організація, на яку поширено вимоги щодо цифрової доступності) повинен надати відповідь. Власники мають надавати відповідь на повідомлення або запит упродовж передбаченого законом періоду часу.
- 1.4.** Розробити процедуру примусового виконання, яку застосовують у разі незадовільної відповіді на запит. Відповідальність за примусове виконання покласти на контролюючий орган (п. 1.2).
- 1.5.** Розглянути можливість поширення вимог щодо цифрової доступності

на вебсайти та мобільні застосунки, які розробляють або підтримують державні компанії, або компанії з державною часткою понад 50%, комунальні підприємства, а також приватні компанії, які беруть участь у державних закупівлях або отримують державне фінансування. Також розглянути можливість поширення вимог на вебсайти та мобільні застосунки, створені приватними компаніями, і ці застосунки зазвичай використовують для отримання державних або комунальних послуг, наприклад, застосунки для запису до лікаря, оплати проїзду тощо.

- 1.6.** Встановити вимоги до власників вебсайтів та мобільних застосунків, на яких поширено вимоги доступності щодо обов'язкового публікування декларації про доступність. Для мобільних застосунків декларацію про доступність необхідно надавати у доступному форматі на вебсайті органу влади, який розробив відповідний мобільний застосунок, або поряд з описом застосунку в магазині застосунків платформи.

Декларація має містити таку інформацію:

- перелік тих частин вмісту, які є недоступними, а також пояснення причини їх недоступності та, де це доречно, опис передбачених доступних альтернатив;
- опис та посилання на механізм зворотного зв'язку, який надає змогу будь-якій особі повідомити відповідний орган державної влади про невідповідність його вебсайту або мобільного застосунку вимогам доступності та вимагати надання недоступної інформації в доступному вигляді;
- посилання на процедуру примусового виконання, до якої можна звернутися в разі незадовільної відповіді на запит.

W3C розробили інструмент⁸⁰, який допомагає створити декларацію про доступність для вебсайту, мобільного застосунку або іншого цифрового контенту. Приклад декларації про доступність також наведено у детальному описі законодавства Великобританії щодо цифрової доступності (додаток 3).

- 1.7.** Встановити вимогу щодо обов'язкового надання альтернативи недоступному контентові. Щоразу, коли додано недоступний вміст, власники сайтів мають, наскільки це можливо, додавати доступні альтернативи

⁸⁰ Developing an Accessibility Statement. URL: <https://www.w3.org/WAI/planning/statements/>

на своїх вебсайтах або в мобільних застосунках. Наприклад, коли для публікації адреси використано графічну мапу, може знадобитися доступна інформація у текстовому форматі для осіб, які не можуть скористатися візуальною інформацією.

- 1.8.** Розробити та затвердити методології аудиту державних вебресурсів та державних мобільних застосунків щодо їх відповідності стандартам доступності. Прикладом такої методології може бути посібник⁸¹, розроблений шведським Агентством з цифрового адміністрування (DIGG). Розробити та затвердити процедури та форми документів моніторингу та звітності.

2. Рекомендації технічного характеру

- 2.1.** Створити українськомовний ресурс зі спрощеним описом українського законодавства в частині щодо цифрової доступності, зі стислим викладом критеріїв та вимог щодо доступності.

Прикладом ґрунтовних та добре структурованих ресурсів, які докладно описують вимоги щодо доступності, можуть слугувати розділ «Загальні рамки покращення доступності»⁸² на сайті французького Міжвідомчого цифрового відділу (DINUM) та документ «Розуміння вимог доступності для державних органів»⁸³, створений британським Центральним управлінням з питань цифровізації та даних.

- 2.2.** Перекласти українською мовою Настанови з доступності вебконтенту (WCAG) версії 2.1 та 2.2 (коли вона буде опублікована), а також стандарту EN 301 549, і затвердити офіційну версію цього перекладу державною мовою.
- 2.3.** Розробити правила надання цифрових послуг, в яких, зокрема, надати рекомендації щодо цифрової доступності. Ці рекомендації можуть стосуватися не тільки сайтів, а й мобільних застосунків, чатботів, терміналів самообслуговування, банкоматів, кас самообслуговування у супермаркетах тощо.

81 Manual för tillsyn enligt lagen om tillgänglighet till digital offentlig service. URL: <https://trg.digg.se/manual/>

82 Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité. URL: <https://www.numerique.gouv.fr/publications/rgaa-accessibilite/obligations/>

83 Understanding accessibility requirements for public sector bodies. URL: <https://www.gov.uk/guidance/accessibility-requirements-for-public-sector-websites-and-apps>

3. Рекомендації організаційного характеру

- 3.1.** Вжити необхідних заходів для підвищення обізнаності про цифрову доступність. Запровадити регулярне проведення тренінгів щодо цифрової доступності для персоналу, відповідального за доступність вебсайтів та мобільних застосунків. Під час розробки тренінгів проконсультуватися з експертами та зацікавленими сторонами або залучити їх до підготовки змісту навчальних програм.

- 3.2.** Вжити всіх можливих заходів для розв'язання проблеми відсутності українського голосу в операційній системі iOS.

ДОДАТОК 1. МЕТОДОЛОГІЯ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Методологія дослідження щодо забезпечення розробки, тестування та оновлення мобільних застосунків, фінансованих державою, з метою забезпечення дос-тупності та принципів універсального дизайну.

ПРЕДМЕТ ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження включало:

1. Пошук, огляд і порівняння провідної міжнародної практики щодо вимог доступності та можливості їхнього застосування до мобільних застосунків, за допомогою яких надають державні електронні послуги громадянам.
2. Порівняння стандартів доступності, створених на основі вимог доступності.
3. Аналіз правових актів або проєктів цих актів, які ухвалюють та затверджують стандарти доступності як обов'язкові / рекомендовані в іноземних юрисдикціях.

ПОШУК, ОГЛЯД І ПОРІВНЯННЯ ПРОВІДНОЇ МІЖНАРОДНОЇ ПРАКТИКИ ЩОДО ВИМОГ ДОСТУПНОСТІ

На цьому етапі дослідження було здійснено пошук найкращих рекомендацій щодо доступності мобільних застосунків, пріоритет було надано технічним рекомендаціям.

Було проаналізовано такі рекомендації:

- WCAG та дотичні документи,
- BBC Mobile Accessibility Guidelines,
- Funka's Mobile Guidelines,
- власні рекомендації щодо доступності від компаній Google і Apple.

Було досліджено актуальність цих рекомендацій, можливість їх застосування до мобільних застосунків та наявність критеріїв, які можна перевірити.

ВИВЧЕННЯ СТАНДАРТІВ ДОСТУПНОСТІ

Було проаналізовано наявні стандарти доступності, зокрема ДСТУ/ISO/IEC 40500:2015, EN 301 549 та інші. Було розглянуто можливість застосування цих стандартів до мобільних застосунків.

Аналіз правових актів

Під час складання списку країн враховано індекс розвитку електронного урядування⁸⁴ та індекс оцінки прав доступу до цифрових технологій (DARE)⁸⁵. Пріоритет надано країнам, які є чинними або колишніми членами ЄС.

Загальна кількість країн, законодавство яких було досліджено: 14.

Список країн

6 країн-членів або колишніх членів ЄС із найвищим рівнем розвитку електронного урядування (E-Government Development Index):

- Данія
- Естонія
- Фінляндія

84 UN E-Government Survey 2020. URL:

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2020>

85 Digital Accessibility Rights Evaluation Index (DARE Index). URL:

<https://g3ict.org/digital-accessibility-rights-evaluation-index/>

- Швеція
- Велика Британія
- Нідерланди

6 країн-членів або колишніх членів ЄС із найвищим індексом оцінки прав доступу до цифрових технологій (DARE):

- Італія
- Франція
- Ірландія
- Мальта
- Австрія
- Чехія

Дві країни, що одночасно входять до десятки країн з високим індексом розвитку електронного урядування та високим індексом оцінки прав доступу до цифрових технологій (DARE):

- Австралія
- США

За результатом дослідження правових актів всіх країн з поданого переліку було надано опис законодавства щодо цифрової доступності, що включає такі дані:

- назва нормативно-правового акта;
- хто має дотримуватися (наприклад, органи влади, державний сектор, приватний бізнес тощо);
- охоплення (наприклад, вебсайти, мобільні застосунки, інші ІКТ);
- вимоги щодо відповідності стандарту;
- відповідна версія WCAG (якщо застосовують);
- вимоги до публікації інформації, яка має опис доступності (за потреби);
- типи контенту, які не підпадають під дію правил доступності;
- контроль дотримання;
- інші дані відповідно до результатів дослідження.

Інформацію було подано в стислому вигляді. Докладний опис нормативних актів двох країн подано у додатках до основного звіту.

Надання рекомендацій

За результатами дослідження надано рекомендації щодо можливих шляхів вдосконалення законодавчої бази України щодо доступності мобільних інтерфейсів та запровадження моніторингу відповідності вебсайтів та мобільних застосунків стандартам доступності.

ДОДАТОК 2. ЗАКОНОДАВСТВО ВЕЛИКОБРИТАНІЇ ЩОДО ЦИФРОВОЇ

ЧИННЕ ЗАКОНОДАВСТВО

У цьому підрозділі стисло подані нормативні акти Великобританії, які можуть бути підставою для подання скарги через недоступність цифрової послуги для людей з інвалідністю.

Закон про рівність 2010 року

Закон про рівність 2010 року⁸⁶ юридично захищає людей від дискримінації на робочому місці та загалом у соціумі. Цей закон замінив попередні антидискримінаційні закони, що спростило розуміння законодавства та посилило захист у певних ситуаціях.

Закон забороняє дискримінувати будь-кого⁸⁷ через вік, зміну статі, перебування у шлюбі або у цивільному шлюбі, вагітність або перебування у декретній відпустці, інвалідність, расу, національність, етнічне або національне походження, віру або переконання, стать або орієнтацію.

Зобов'язання державних органів щодо рівності

Зобов'язання державних органів щодо рівності⁸⁸ набули чинності 5 квітня 2011 року. У них зазначено, що державні органи повинні враховувати всіх осіб під час формування політики та надання послуг. Зобов'язання щодо рівності застосовують у Великобританії до державних органів та до будь-якої організації, яка виконує державні функції.

86 Equality Act 2010. URL: <https://www.gov.uk/guidance/equality-act-2010-guidance>

87 Discrimination: your rights. URL: <https://www.gov.uk/discrimination-your-rights>

88 Public Sector Equality Duty. URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/2010/15/section/149>

Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року у Північній Ірландії

Закон про дискримінацію людей з інвалідністю⁸⁹ забороняє роботодавцям дискримінувати тих, хто шукає роботу, та працівників з інвалідністю, а постачальникам послуг — дискримінувати користувачів послуг з інвалідністю⁹⁰.

Згідно із цим законом, роботодавці та постачальники послуг мають зобов'язання вносити розумні пристосування для людей з інвалідністю, щоб допомогти їм подолати бар'єри, з якими такі люди можуть зіткнутися під час працевлаштування та на робочому місці, а також під час використання товарів та отримання послуг.

ВИМОГИ ЩОДО ЦИФРОВОЇ ДОСТУПНОСТІ

Положення про доступність вебсайтів та мобільних застосунків органів державної влади 2018 року

Положення про доступність набрали чинності для органів державного сектору 23 вересня 2018 року. Вони зобов'язують зробити вебсайт або мобільний застосунок державних органів доступнішим, зробивши його «доступним для сприйняття, доступним для керування, зрозумілим та надійним». Органам влади також потрібно опублікувати й оновлювати декларацію про доступність.

Вимоги щодо доступності також поширюються на вебсайти і мобільні застосунки інтрамереж та екстрамереж, якими можуть користуватися працівники з інвалідністю, що працюють у державному секторі або працюють із ним.

Положення про доступність базуються на чинних зобов'язаннях органів влади перед людьми, які мають інвалідність, згідно із Законом про рівність 2010 року (або із Законом про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року у Північній Ірландії). Вони вимагають, щоб усі постачальники послуг у Великобританії забезпечили «розумні пристосування» для людей з інвалідністю.

89 Disability Discrimination Act 1995. URL: <https://www.legislation.gov.uk/ukpga/1995/50/contents>

90 Protection against disability discrimination. URL: <https://www.nidirect.gov.uk/articles/protection-against-disability-discrimination>

Центральне управління з питань цифровізації та даних⁹¹ створило ресурс «Розуміння вимог доступності для органів державної влади»⁹², який допомагає зрозуміти, чому потрібно дотримуватися правил щодо доступності вебсайтів та мобільних застосунків. Серед аргументів на користь доступності — те, що люди можуть не мати вибору при використанні вебсайту чи мобільного застосунку державного органу влади, тому важливо, щоб сайти та мобільні застосунки працювали для всіх.

На зазначеному ресурсі стисло подано опис вимог щодо доступності; надано посилання на законодавство та настанови з доступності.

Зокрема зазначено, що вебсайт або мобільний застосунок відповідатимуть законодавчим вимогам, якщо вони відповідатимуть WCAG 2.1 AA (проте можуть бути вагомими юридичними причинами для невідповідності стандартам доступності) та опублікували декларацію про доступність.

Технічний стандарт цифрової доступності

Технічним стандартом для вебсайтів та мобільних застосунків є EN 301 549 v2.1.2⁹³. Критерії стандарту відповідають рівню AA Настанови з доступності вебконтенту (WCAG), версія 2.1, проте для мобільних застосунків є винятки: деякі критерії не застосовують до мобільних застосунків. Якщо у застосунку використовують розширені або спеціальні функції для мобільних пристроїв, як-от біометрія чи відеоконференції, існують додаткові критерії доступності, яким потрібно відповідати. Докладну інформацію про EN 301 549 подано в розділі «Стандарти цифрової доступності» основної частини цього звіту.

До кого застосовують вимоги щодо доступності

Усі органи державного сектору повинні відповідати Положенням про доступність 2018 року, якщо вони не звільнені.

91 Central Digital and Data Office. URL:

<https://www.gov.uk/government/organisations/central-digital-and-data-office>

92 Understanding accessibility requirements for public sector bodies. URL:

<https://www.gov.uk/guidance/accessibility-requirements-for-public-sector-websites-and-apps>

93 Public sector website and mobile application accessibility monitoring: Technical standard for digital accessibility. URL:

<https://www.gov.uk/guidance/public-sector-website-and-mobile-application-accessibility-monitoring#technical-standard-for-digital-accessibility>

До органів державного сектору у Великобританії належать:

- органи центральної влади та органи місцевого самоврядування;
- деякі благодійні та інші неурядові організації.

Також, згідно із Законом про рівність 2010 року або із Законом про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року (у Північній Ірландії), всі постачальники послуг у Великобританії мають юридичне зобов'язання внести розумні пристосування.

До кого не застосовують вимог щодо доступності

Організації, звільнені від вимог щодо доступності:

- неурядові організації, як-от благодійні організації, якщо їх в основному не фінансує держава, вони не надають послуг, які є важливими для громадськості або спрямовані на людей з інвалідністю;
- державні мовники та їхні дочірні компанії.

Організації, частково звільнені від вимог щодо доступності:

- початкові та середні школи або дитячі садки, за винятком контенту, необхідного людям для користування їх послугами, наприклад, форми, яка дозволяє зазначати вподобання у шкільному харчуванні.

Частково звільненим організаціям також потрібно опублікувати декларацію про доступність на своєму вебсайті або у мобільному застосунку.

Які є винятки

Диспропорційне навантаження

Іноді організаціям не потрібно повністю відповідати стандартам доступності: коли вартість повного задоволення вимог занадто велика, щоб організація могла з цим впоратися. Положення про доступність називають це «диспропорційним навантаженням».

Щоб заявити, що забезпечення певних видів доступності є диспропорційним навантаженням, необхідно провести оцінку. В оцінці слід врахувати:

- навантаження, якого зазнає організація, роблячи це доступним;
- переваги того, щоб зробити це доступним.

Здійснюючи оцінку, слід врахувати:

- розмір та ресурси організації;
- тип організації (наприклад, чи надає організація послуги, спрямовані на людей, які, ймовірно, мають інвалідність?);
- скільки коштуватиме така доступність та який вплив це матиме на організацію;
- наскільки велику користь можуть отримати користувачі з інвалідністю, якщо зробити це доступним.

Під час оцінки не можна брати до уваги такі фактори, як брак часу, знань або низький пріоритет.

За результатом оцінки може бути отримано висновки, що переваги від деяких видів доступності не виправдають витрат організації. У такому разі можна стверджувати, що робити це доступним недоцільно через диспропорційне навантаження.

Якщо буде зроблено висновок, що деякі виправлення є диспропорційним навантаженням, це необхідно зазначити в декларації про доступність, яку публікують на вебсайті або у мобільному застосунку організації.

Навіть якщо організацію звільнено від виконання вимог щодо доступності або зроблено висновок, що їх виконання буде диспропорційним навантаженням, згідно із Законом про рівність 2010 року або із Законом про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року (у Північній Ірландії) організація зобов'язана внести розумні пристосування для людей з інвалідністю, якщо вони потрібні, наприклад, шляхом надання необхідної інформації в іншому, доступнішому форматі.

Винятки для певних типів контенту

Власникам вебсайтів або мобільних застосунків не потрібно виправляти такі типи контенту, оскільки вони звільнені від вимог щодо доступності:

- попередньо записані аудіо та відео, які були опубліковані до 23 вересня 2020 року;

- аудіо та відео у прямому ефірі;
- колекції спадщини, як-от відскановані рукописи;
- PDF-файли або інші документи, які були опубліковані до 23 вересня 2018 року, якщо вони не потрібні користувачам для отримання послуг (наприклад, форма, яка дозволяє вказувати вподобання у шкільному харчуванні);
- мапи (але потрібно буде надати важливу інформацію, наприклад, адресу, у доступному форматі);
- контент третьої сторони, який знаходиться під контролем третьої сторони, якщо за нього не було сплачено або організація не розробляє його самостійно (наприклад, кнопки «подобається» від соціальних мереж);
- контент в інтрамережах або екстрамережах, який був опублікований до 23 вересня 2019 року (якщо не було суттєвого перегляду після цієї дати);
- архівні вебсайти, якщо вони не потрібні для отримання послуг, які надає організація, і їх не оновлюють.

Власникам вебсайтів та мобільних застосунків потрібно вказати у декларації про доступність, що вони не робили такий контент доступним, оскільки його звільнено від цього.

ПРОВЕДЕННЯ АУДИТІВ ТА МОНІТОРИНГ

Аудит доступності

Центральне управління з питань цифровізації та даних опублікувало рекомендації щодо перевірки вебсайтів або мобільних застосунків на доступність та щодо публікації декларації про доступність⁹⁴. Вміст цього блоку базується на зазначених рекомендаціях.

⁹⁴ Make your website or app accessible and publish an accessibility statement. URL: <https://bit.ly/3hrNist>

У рекомендаціях пропонують такі чотири кроки проведення аудиту та виправлення помилок:

КРОК 1. Визначення способу виявлення помилок доступності

Перше, що потрібно зробити власнику вебсайту або мобільного застосунку — перевірити його на наявність проблем із доступністю. Це не означає, що слід перевірити кожну сторінку, а лише вибірку сторінок (екранів), які містять різні варіації контенту та функціональності вебсайту або мобільного застосунку. Після виявлення проблем у вибірці можна буде вирішити будь-які проблеми на всьому вебсайті або в мобільному застосунку.

Існує декілька різних способів перевірки. Усі методи передбачають перевірку зразків на відповідність WCAG 2.1 AA, але по-різному, залежно від ресурсів, які має організація. Типи контенту, які не підпадають під дію вимог доступності, не потрібно включати у вибірку.

СПОСОБИ ПЕРЕВІРКИ:

Спосіб 1. Зробити детальний аудит самостійно

Якщо хтось в організації має відповідні технічні навички, йому слід здійснити детальний аудит, щоб перевірити, чи відповідає вибірка контенту та функціональності критеріям WCAG 2.1 AA.

Спосіб 2. Заплатити зовнішньому постачальникові, щоб він провів для організації детальний аудит

Якщо в організації ніхто не має навичок аудиту контенту та функціональності на відповідність WCAG 2.1 AA, організація може заплатити третій стороні, щоб вона зробила детальний аудит.

Вартість аудиту доступності може коливатися в широких межах. Деталі, які тут наведено, є приблизними (отримані на основі попередніх витрат). Вартість аудиту може становити від 3000 до 7000 фунтів стерлінгів.

Щоб знайти виконавця, рекомендовано звернутися до каталогу постачальників послуг («Digital Marketplace»)⁹⁵.

95 Digital Marketplace. URL: <https://www.digitalmarketplace.service.gov.uk>

Спосіб 3. Виконати базову перевірку, якщо детальна перевірка на відповідність WCAG 2.1 є диспропорційним навантаженням

Якщо організація не може дозволити собі оплатити зовнішньому постачальнику проведення детального аудиту на відповідність WCAG 2.1, у цьому разі організація може зробити базову перевірку доступності без будь-яких технічних знань. Для цього було створено контрольний список⁹⁶, який містить опис тестів для самостійної перевірки. Якщо організація дуже мала, вона може знайти добровольця із базовими знаннями, який допоможе.

КРОК 2. Складання плану вирішення проблем доступності

Після виявлення будь-яких проблем у вибірці потрібно скласти план їх усунення на всьому вебсайті або в мобільному застосунку. Це передбачає консультацію з людьми, які знають, скільки часу потрібно буде на виправлення, і наскільки складним може бути кожне виправлення.

Необхідно проконсультуватися:

- з постачальниками, про технології, що використовують на вебсайті;
- з розробниками, які знайомі з кодом вебсайту;
- з редакторами контенту, видавцями або з людьми, що редагують текст і документи на вебсайті.

Слід оцінити вплив кожної проблеми, щоб правильно розставити пріоритети. Наприклад, для користувачів краще, щоб були доступні основні послуги, ніж застарілі функції.

Слід внести вдосконалення доступності у процеси організації, планування бюджету та у довгострокове планування.

Після визначення пріоритетів власникам вебсайту або мобільного застосунку потрібно скласти дорожню карту, щоб продемонструвати, як вони будуть втілювати покращення доступності.

⁹⁶ Doing a Basic Accessibility Check. URL: <https://www.gov.uk/government/publications/doing-a-basic-accessibility-check-if-you-cant-do-a-detailed-one/doing-a-basic-accessibility-check-if-you-cant-do-a-detailed-one>

КРОК 3. Публікація декларації про доступність

Всі організації, на які розповсюджуються вимоги щодо доступності, повинні опублікувати декларацію про доступність, щоб пояснити, наскільки доступний їхній вебсайт або мобільний застосунок. Більшість людей, які будуть переглядати декларацію, не будуть експертами з питань доступності, тому важливо переконатися, що вона написана простою англійською мовою, яка буде зрозумілою для всіх. Це також допоможе користувачам з когнітивними порушеннями або з додатковими освітніми потребами зрозуміти, як користуватися вебсайтом чи мобільним застосунком.

Декларація повинна включати таку інформацію:

- чи відповідає вебсайт або мобільний застосунок стандартам доступності «повністю», «частково» або «не відповідає»;
- якщо він не повністю відповідає стандартам доступності — які частини наразі не відповідають стандартам доступності та чому (наприклад, тому, що вони звільнені або виправлення помилок було б диспропорційним навантаженням);
- яким чином люди можуть отримати альтернативи недоступному для них контенту;
- як зв'язатися з організацією, щоб повідомити про проблеми з доступністю і посилання на вебсайт, яке можна використовувати, якщо відповідь не задовільняє.

Власники мають позначити свій вебсайт або мобільний застосунок як «повністю доступний», якщо він цілковито відповідає стандартам доступності, «частково доступний», якщо він відповідає більшості вимог, і «недоступний», якщо він не відповідає більшості вимог.

Також варто зазначити, як саме було проведено оцінку доступності вебсайту або мобільного застосунку, та подати план вирішення проблем з доступністю.

Для мобільних застосунків декларацію слід розмістити у маркетплейсі застосунків та/або на вебсайті організації. Потрібно також переконатися, що вона представлена у доступному форматі, який може використовувати кожен.

Власники вебсайту або мобільного застосунку повинні переглядати й оновлювати

декларацію після кожного великого оновлення або як мінімум один раз на рік.

Центральне управління з питань цифровізації та даних розробили зразок декларації про доступність⁹⁷.

Цей зразок базується на типовій декларації, опублікованій ЄС⁹⁸, в якій вказано, яку саме інформацію потрібно вносити в декларацію про доступність, а також на власних дослідженнях Центрального управління з питань цифровізації та даних.

КРОК 4. Підтримка доступності нового контенту та функціоналу

Власникам вебсайту або мобільного застосунку потрібно бути впевненими, що весь новий контент та нові функції, які додаються, відповідають стандартам доступності (якщо за законом вони не звільнені).

Люди, які редагують веб-сайт або мобільний застосунок, несуть відповідальність за доступність контенту та функцій. Вони повинні:

- зробити доступними будь-які нові PDF-файли та інші документи;
- писати хороший текст для посилань;
- добре структурувати контент;
- публікувати доступні зображення та відео;
- перевіряти роботу нових функцій з допоміжними технологіями.

Власникам вебсайтів та мобільних застосунків слід переконатися, що у них налагоджені процеси та є програмне забезпечення, щоб люди могли легко робити все це.

Моніторинг

Центральне управління з питань цифровізації та даних (CDDO) щороку проводить моніторинг дотримання органами державної влади вимог щодо

97 Sample accessibility statement (for a fictional public sector website). URL:

<https://www.gov.uk/government/publications/sample-accessibility-statement/sample-accessibility-statement-for-a-fictional-public-sector-website>

98 Commission Implementing Decision (EU) 2018/1523 of 11 October 2018 establishing a model accessibility statement in accordance with Directive (EU) 2016/2102 of the European Parliament and of the Council on the accessibility of the websites and mobile applications of public sector bodies. URL: <https://www.legislation.gov.uk/eudn/2018/1523/2020-12-31>

доступності шляхом вивчення вибірки вебсайтів та мобільних застосунків державних органів⁹⁹. CDDO може запитувати інформацію та вимагати доступ до інтрамереж, екстрамереж, програм або до будь-якого вебсайту державного органу влади.

Директива Європейської Комісії про доступність вебсайтів державного сектору (Директива ЄС 2016/2102) містить опис процесу відбору проб та методологію моніторингу, які використовують, щоб забезпечити порівняння звітів у різних країнах.

Директива визначає 2 види тестування:

1. «спрощені» тести доступності — переважно за допомогою автоматизованого тестування;
2. «поглиблені» аудити доступності — ручна оцінка.

Вибірка має бути:

- різноманітною;
- репрезентативною;
- географічно збалансованою;
- такою, що включає широкий спектр державних послуг.

Обсяг вибірки визначено періодом моніторингу та чисельністю населення Великобританії.

Перший період моніторингу триває з 1 січня 2020 року по 22 грудня 2021 року. За цей час уряд Великобританії проведе:

- 1395 спрощених тестів;
- 80 детальних аудитів;
- 24 аудитів мобільних застосунків.

ЯК ПРОВОДИТИ МОНІТОРИНГ

Моніторинг доступності включає перевірку на відповідність критеріям WCAG 2.1 до рівня AA. Також має бути перевірено декларацію про доступність, яку вимагають Положення про доступність.

⁹⁹ Public sector website and mobile application accessibility monitoring. URL:

<https://www.gov.uk/guidance/public-sector-website-and-mobile-application-accessibility-monitoring>

Спрощене тестування

Для спрощеного тестування обирають декілька основних сторінок, зокрема головну сторінку та вибірку інших сторінок сайту. Кількість буде відрізнятися залежно від розміру вебсайту.

Сторінки перевіряють за допомогою автоматизованих інструментів перевірки доступності. Зараз використовують Axe. Засоби та методологію тестування будуть переглядати з урахуванням розвитку технологій. Також проводять ручні тести, які включають тестування навігації за допомогою клавіатури та масштабування, щоб виявити найпоширеніші бар'єри для користувачів, які потребують доступності.

Спрощені тести не показують кожну помилку доступності, а перевіряють лише вибірку сторінок.

Якщо спрощений тест виявляє значні проблеми з доступністю (тобто група користувачів не може використовувати сайт або сервіс), на сайті, ймовірно, буде проведений детальний аудит.

Детальний аудит

Детальний аудит включає глибший огляд вебсайту або мобільного застосунку. Під час цього аудиту проводять тестування на відповідність усім критеріям успіху WCAG 2.1 до рівня AA. Для перевірки відповідності використовують допоміжні технології, а також автоматизовані та ручні методи, які використовують у спрощеному тестуванні.

Пріоритет щодо проведення детального аудиту базуватиметься на соціальному впливі (наприклад, чисельності населення або частоті використання сайту/сервісу) та залежить від отриманих скарг.

Звіт з детальною інформацією про виявлені проблеми доступності надсилають до органу державної влади, який управляє вебсайтом. Йому надають необхідний час для вирішення проблем. Якщо проблеми з доступністю залишаються, звіт буде переданий до Комісії з питань рівності та прав людини (EHRC) в Англії, Шотландії та Уельсі або ECNI в Північній Ірландії, які відповідають за забезпечення рівності та недискримінації.

ПРАВАЗАСТОСУВАННЯ

Комісія з питань рівності та прав людини (EHRC) в Англії, Шотландії і Уельсі та Комісія з питань рівності Північної Ірландії (ECNI) здійснюють застосування норм права для забезпечення виконання зобов'язань зробити вебсайт або мобільний застосунок органів державної влади доступним (тобто доступним для сприйняття, доступним для керування, зрозумілим та надійним).

Органи влади, які не відповідають вимогам щодо доступності або не надають задовільної відповіді на запит щодо надання інформації у доступному форматі, вважають такими, що порушують Закон про рівність 2010 року та Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1995 року. У такому разі EHRC та ECNI можуть застосовувати свої повноваження до організацій-правопорушників, включно з розслідуваннями, повідомленнями про незаконні дії та судові дії.

Повідомлення про проблему з доступністю від користувачів

Якщо користувач виявляє проблему з доступністю на вебсайті або в мобільному застосунку державного органу, він повинен спочатку повідомити про проблему відповідний орган, використовуючи контактні дані, вказані у декларації про доступність.

Державний орган повинен надати відповідь на скаргу користувача впродовж адекватного періоду часу.

Якщо користувач незадоволений отриманою відповіддю, він може отримати допомогу від Служби консультацій з питань рівності та підтримки (EASS) в Англії, Шотландії та Уельсі, і в Комісії з питань рівності Північної Ірландії (ECNI).

Якщо користувач вважає, що проблему все ще не вирішено, він може звернутися до EHRC (ECNI у Північній Ірландії).

ПРАКТИЧНІ ПРИКЛАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВОЇ ДОСТУПНОСТІ У ВЕЛИКОБРИТАНІЇ

У цьому розділі наведено практичні приклади щодо покращення доступності урядових сервісів у Великобританії.

Як GOV.UK зробили доступнішим

GOV.UK містить пів мільйона вебсторінок, багато документів та має у середньому 5,1 млн відвідувань на день. Люди заходять на GOV.UK, щоб знайти державні послуги та інформацію, наприклад, як навчитися керувати автомобілем або переглянути інформацію щодо локдауну.

У Великобританії принаймні 1 з 5 людей має тривалу непрацездатність, порушення здоров'я або інвалідність. Також багато людей має тимчасову непрацездатність. Робота Команди з питань доступності GOV.UK полягає в тому, щоб забезпечити використання GOV.UK якомога ширшою аудиторією¹⁰⁰.

Що саме робили для покращення доступності GOV.UK

Пошук проблем із доступністю

Щоб покращити доступність GOV.UK, необхідно було знайти, де саме були проблеми. Для такого великого вебсайту, як GOV.UK, враховуючи кількість людей та департаментів, що мають на нього вплив, це було досить складно. Отже, Команда з питань доступності провела ручний аудит доступності понад 60 репрезентативних сторінок GOV.UK — це сторінки, які відображають більшу частину сайту. Це допомогло визначити, де були проблеми та які сторінки не відповідають критеріям Настанови з доступності вебконтенту [WCAG] 2.1 рівня AA.

Було визначено найпріоритетніші проблеми шляхом відповідей на три основні питання:

- Чи відповідає це WCAG?
- Як це впливає на здатність користувача використовувати GOV.UK?
- Як часто виникає проблема або наскільки ймовірно, що користувач відчує цю проблему?

100 How we made GOV.UK more accessible. URL:

<https://accessibility.blog.gov.uk/2020/12/17/how-we-made-gov-uk-more-accessible/>

Для кожної знайденої проблеми розглядали причину її виникнення. Деякі проблеми виникали на багатьох сторінках GOV.UK і були різними за походженням. Команда з питань доступності працювала із командою Data Labs¹⁰¹, щоб з'ясувати, скільки разів виникала проблема, а потім проаналізувала причини її виникнення, щоб визначити якнайкращий спосіб усунення цього.

Причини загалом були поділені на три категорії:

- технічні — ті, які може виправити команда GOV.UK, оскільки вони були зумовлені дизайном або структурою GOV.UK;
- пов'язані з контентом — ті, для виправлення яких потрібно було проінструктувати відповідні департаменти, оновивши інструкції та позначивши, де саме контент викликав проблеми;
- комплексні — ті, що являли собою поєднання проблем з контентом та технічних проблем і потребували аналізу для виявлення причини та віднайдення способу вирішення.

ВИРІШЕННЯ ПРОБЛЕМ ІЗ ДОСТУПНІСТЮ

Технічні проблеми

GOV.UK використовує систему дизайну GOV.UK¹⁰² та набір компонентів GOV.UK¹⁰³ для створення сторінок. Використання цих систем означає, що елементи, найімовірніше, будуть доступними, і коли вносять вдосконалення, ці вдосконалення можуть бути негайно застосовані скрізь, де використовують компонент або шаблон.

Наприклад, кнопки, які виглядають як посилання, але працюють як кнопки, можуть спричинити пропускання інформації користувачами читачів екрану (скрінрідерів) або ускладнити активацію кнопки для користувачів голосового управління. Більшість таких випадків у компонентах GOV.UK було виправлено, таким чином було виправлено ці проблеми на GOV.UK в цілому. Наразі також тривають виправлення інших випадків.

101 Introducing the GOV.UK Data Labs. URL:

<https://gds.blog.gov.uk/2020/06/11/introducing-the-gov-uk-data-labs/>

102 GOV.UK Design System. URL: <https://design-system.service.gov.uk/>

103 GOV.UK Publishing Component. URL: <https://components.publishing.service.gov.uk/component-guide>

Проблеми з контентом

Команда з питань доступності оновила інструкції щодо публікації на GOV.UK¹⁰⁴, включивши рекомендації, як зробити контент більш доступним, і надала департаментам звіти з докладним описом, де саме були проблеми з їхнім контентом, щоб вони могли їх виправити. Серед проблем були, наприклад, сторінки з дубльованими заголовками, які не описують тему сторінки або її призначення.

Також були оновлені інструкції щодо публікації доступних документів. Оновлення включали важливі зміни до вказівок щодо публікації PDF-файлів¹⁰⁵. Команда з питань доступності також оновила інформацію про доступність зображень, таблиць, відео, заголовків та перекладів. Наразі Команда працює над тим, щоб об'єднати всі ці інструкції у збірник, щоб усі вказівки щодо доступності для видавничих команд можна було легше знайти.

Комплексні проблеми

Команда з питань доступності проаналізувала їх, щоб виявити різні причини їх виникнення. Коли проблеми були спричинені поєднанням проблем у контенті та технічних проблем, вони усунули технічну проблему, а потім залучили представників відповідних департаментів до виправлення помилок у контенті.

Однією з комплексних проблем, яку було виявлено, було те, що таблиці завжди повинні мати заголовки стовпців, а іноді й заголовки рядків для пояснення змісту. Це дозволяє користувачам програм-скрінрідерів (читачів екрану) зрозуміти структуру таблиці, оскільки така програма може прочитати, яких клітинок таблиці які саме заголовки стосуються.

Команда з питань доступності працювала з командою GOV.UK Data Labs, щоб знайти всі сторінки GOV.UK, які мають таблиці без заголовків стовпців та/або заголовків рядків. Вони оновили власні інструменти для публікації контенту, щоб дозволити додавати заголовки рядків, а потім оновили інструкції щодо публікації доступних таблиць¹⁰⁶ і попросили відповідні департаменти переглянути їхні таблиці.

104 Content design: planning, writing and managing content. URL: <https://www.gov.uk/guidance/content-design>

105 Publishing accessible documents. URL: <https://www.gov.uk/guidance/publishing-accessible-documents>

106 Content design: planning, writing and managing content: Tables. URL: <https://www.gov.uk/guidance/content-design/tables>

Ще одним прикладом комплексної проблеми, яку було виявлено, були атрибути мови. Допоміжні технології повинні визначити мову, якою написаний текст, та відслідковувати зміни мови за замовчуванням. Якщо атрибут мови відсутній або некоректний, допоміжні технології (наприклад, програми-читачі екрану) не зможуть «зрозуміти», якою мовою написано текст.

Команда з питань доступності співпрацювала з командою GOV.UK Data Labs, і вони знаходили всі місця на GOV.UK, де використовували неанглійський контент, який не позначений як неанглійський. Вони проаналізували причини виникнення, оновили інструкції, оновили інструменти для публікації контенту, а потім повідомили відповідні департаменти, які сторінки їм слід виправити.

Іншими прикладами проблем, які знайшла та виправила Команда з питань доступності або попросили інші департаменти виправити, були:

- зображення без відповідних описів (alt-текст);
- недоступні документи або вкладення;
- контент, який виглядав як заголовки, але не був заголовком, що означало, що спосіб його подання не буде сприйнято користувачами програм-читачів екрану або користувачами, які використовують власні стилі.

ВИСНОВКИ ТА ОТРИМАНІ УРОКИ

Йдеться не лише про дотримання правил, а й про те, щоб зробити GOV.UK доступним для всіх

Важливо не зупинятися на дотриманні стандартів. GOV.UK має бути доступним для всіх, тому Команда з питань доступності прагне виправити інші виявлені проблеми доступності, навіть якщо цього не вимагає WCAG.

На такій великій платформі, як GOV.UK, аналіз даних є безцінним для пошуку проблем доступності

Під час ручного аудиту доступності перевіряли лише репрезентативні сторінки GOV.UK. Щоб знайти велику кількість комплексних проблем і типових проблем у контенті, потрібен ефективніший спосіб пошуку.

На допомогу прийшла Команда GOV.UK Data Labs, створивши інструмент,

що переглядав усі сторінки GOV.UK та знаходив сторінки, які мали проблеми доступності. Для такої великої платформи, як GOV.UK, автоматизований спосіб перевірки усіх сторінок допоміг Команді з питань доступності ефективно виявити ці проблеми, що дозволило їх виправити та повідомити про них інших.

Зробити GOV.UK доступним — це завдання державного рівня

Урядові департаменти публікують матеріали на GOV.UK. Команда з питань доступності GOV.UK несе відповідальність за надання інструментів та вказівок, необхідних для створення доступного контенту, але департаменти відповідають за те, щоб їхній контент був доступним. Команда з питань доступності допомагала департаментам визначати проблеми та пояснювала, як їх виправляти.

Контент-спільнота¹⁰⁷ включила ці нові рекомендації у обов'язкові курси для нових авторів GOV.UK. Вони також проводять семінари щодо створення доступного контенту.

Доступність — це потреба користувача, і її слід враховувати з самого початку

Коли створюють сервіси, компоненти/шаблони та контент, доступність слід розглядати від самого початку як потребу користувача.

Це дозволяє зменшити зміни заради доступності, необхідні пізніше, та потребуватиме значно менших зусиль. Ось чому Команда з питань доступності називає доступність «шостим принципом дизайну»: це для всіх¹⁰⁸.

Команда з питань доступності планує продовжувати працю над тим, щоб GOV.UK залишався якомога доступнішим і закликає зв'язуватися з ними для отримання додаткової інформації.

107 Content community. URL: <https://www.gov.uk/service-manual/communities/content-community>

108 Government Design Principles: 6. This is for everyone. URL: <https://www.gov.uk/guidance/government-design-principles#this-is-for-everyone>

Перехід HMRC від зовнішніх до внутрішніх аудитів доступності та нові виклики у часи COVID-19

На початку 2020 року Управління Її Величності з податкових та митних зборів (HM Revenue & Customs — HMRC)¹⁰⁹ почало переходити від замовлення аутсорсингу аудитів до аудитів силами внутрішньої команди¹¹⁰. Спочатку їхній процес аудиту нагадував роботу зовнішніх аудиторських компаній. Сервіси могли звертатися до HMRC безпосередньо перед виходом у публічну бета-версію. Результати аудиту складали у звіт та надсилали команді сервісу. Метою було покращити знання щодо доступності обох команд, пришвидшити процес виправлення помилок і виходу сервісів у бета-версію.

HMRC також запровадило набір попередніх заходів, які слід провести перед аудитом. Метою було змусити команди сервісів проводити власні оцінки, щоб команди могли переконатися у готовності до аудиту, а також покращити знання та усвідомлення проблем доступності.

Потім HMRC створило список найпоширеніших проблем, виявлених під час попередніх перевірок, щоб допомогти новим сервісам уникнути типових помилок. Також команди могли використати автоматизовані перевірки доступності та перевірки HTML-коду впродовж усього процесу розробки. Зараз HMRC просить, щоб сервіси надавали звіти за результатом автоматичного тестування, коли вони замовляють аудит.

Далі HMRC почало проводити попередній огляд кожного сервісу перед аудитом для виявлення найпоширеніших проблем, які команда розробників могла пропустити. Це також надає командам додатковий час для вирішення складніших проблем.

Нові виклики у часи COVID-19

Коли справа дішла до сервісів, пов'язаних з COVID-19, як-от послуга збереження робочого місця або послуга Виплати за лікарняними, у HMRC зіткнулися з новим викликом — сервіси, що перебувають у стані розробки, потребували аудиту за лічені дні до запуску.

109 HM Revenue & Customs. URL: <https://www.gov.uk/government/organisations/hm-revenue-customs>

110 Bringing accessibility audits in-house. URL: <https://accessibility.blog.gov.uk/2020/12/01/bringing-accessibility-audits-in-house/>

Через локдаун команди сервісів більше не діяли разом у центрах розробки. Вони працювали вдома, пристосовуючись до нового способу роботи, як і всі. Вони працювали довше, ніж зазвичай, і їм потрібен був негайний детальний відгук: що саме зроблено неправильно і як це виправити. Вони не могли чекати на повний аудит, перш ніж розпочати виправляти помилки.

Щоб впоратися з дуже стислими часовими межами, HMRC вирішили, що необхідний постійний зв'язок із командами сервісів. Вони створили приватні канали для обговорення питань доступності у Slack із кожною сервісною командою, де реєстрували всі виявлені проблеми разом з їх рішеннями. Після розв'язання проблеми команда сервісу позначала це, і HMRC могли одразу провести повторне тестування.

Команда з питань доступності HMRC має досвідчених розробників, які раніше самі працювали в командах розробки сервісів. Це дозволило їм безпосередньо включитися в роботу додатковими членами команди і допомогти цим командам. Вони могли знайти проблеми доступності, розробити рішення, а потім надсилати код безпосередньо до репозиторію коду, що дозволило зняти частину навантаження на команду розробників.

Оскільки канали Slack дозволяли запрошувати усіх членів команди, представники HMRC мали доступ до BA, PM, QA, розробників, UX та дизайнерів контенту. Це означало, що вони могли зв'язатися з конкретною людиною, запитати про проблему, висловити занепокоєння, знайти рішення, яке би влаштувало всіх, а потім одразу перевірити виправлення. В HMRC вважають ці обговорення одним із найціннішого, що було отримано завдяки змінам у звичному процесі роботи.

Упродовж перших шести місяців локдауну команда з питань доступності HMRC здійснила 18 аудитів сервісів, пов'язаних з COVID-19, — як публічних, так і внутрішніх. Оскільки це було доповненням до їхньої основної роботи, вони також замислилися над упорядкуванням своїх стандартних аудитів, щоб збільшити ефективність та покращити взаємодію з командами, не пов'язаними з COVID-19.

HMRC опублікувало описи деяких внутрішніх процесів проведення аудиту, щоб команди, які бажали покращити свої навички, могли побачити, як HMRC проводить аудит їхнього сервісу та відтворити самостійно деякі з них. Вони також розпочали створення освітніх модулів для самостійного навчання, присвячених використанню допоміжних технологій для тестування державних сервісів.

Висновки й отримані уроки

Враховавши успішний досвід використання каналів Slack, у команді з питань доступності HMRC вирішили застосовувати цей досвід для аудитів всіх інших сервісів. Окрім економії часу, яку вони спостерігали під час роботи з командами COVID-19, це також дозволило вирішення питань доступності перетворити з простої перевірки після закінчення розробки на постійний діалог.

Звіт про закінчення аудиту теж змінився, перетворившись на технічний висновок. Під час аудиту команди отримували докладні звіти про проблеми, і до надсилання остаточного звіту більшість проблем вже були виправлені, тому довгі звіти не були потрібні.

Що у підсумку

HMRC почали вдосконалювати процеси внутрішнього аудиту, коли розпочався COVID-19 та локдаун. Брак часу та збільшення потреб команд сервісів стали визначальними чинниками того, як саме було вдосконалено цей процес, і врешті-решт це допомогло усім командам сервісів зробити процес аудиту гнучкішим. В HMRC планують і надалі його вдосконалювати.

ДОДАТОК 3. ЗАКОНОДАВСТВО АВСТРАЛІЇ ЩОДО ЦИФРОВОЇ ДОСТУПНОСТІ

ЧИННЕ ЗАКОНОДАВСТВО

У цьому підрозділі стисло подані нормативні акти Австралії, які можуть бути підставою для скарги через недоступність цифрової послуги для людей з інвалідністю.

Закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1992 року (DDA)

Федеральний закон про дискримінацію людей з інвалідністю 1992 року¹¹¹ захищає людей від дискримінації за ознакою інвалідності. Це стосується як приватного, так і державного сектору. DDA забороняє дискримінацію особи у багатьох сферах суспільного життя, включаючи працевлаштування, освіту, отримання послуг, оренду або купівлю житла та доступ до громадських місць. Зокрема, стаття 24 прямо забороняє постачальникам товарів, послуг та власникам споруд дискримінувати користувачів на підставі їх інвалідності¹¹².

DDA стосується людей, які мають тимчасові та постійні порушення: фізичні, інтелектуальні, сенсорні, неврологічні, освітні та психосоціальні порушення, хвороби, медичні стани та виробничі травми.

DDA захищає людей з інвалідністю, які можуть зазнати дискримінації також через те, що їх супроводжує помічник або перекладач; їх супроводжує собака-провідник або вони використовують обладнання чи допоміжний засіб, як-от крісло колісне або слуховий апарат.

Зазначений закон не містить конкретних вимог щодо цифрової доступності, проте може бути підставою для позову через недоступність цифрових послуг.

111 Disability Discrimination Act 1992. URL: <https://www.legislation.gov.au/Details/C2018C00125>

112 Web Accessibility Laws in Australia & New Zealand in 2021. URL: <https://siteimprove.com/en-au/blog/web-accessibility-laws-in-australia-new-zealand-in-2021/>

Закон про включення людей з інвалідністю 2018 року у Південній Австралії

У 2018 році було прийнято Закон про включення людей з інвалідністю¹¹³, який став першим законодавчим актом, прийнятим новим урядом штату Південна Австралія. Зазначений закон наголошує на важливості однакового доступу та інклюзії для людей, які мають інвалідність, та вимагає від уряду розробки нового Державного плану включення людей з інвалідністю.

Державні та місцеві урядові установи також повинні складати та звітувати про свої плани щодо доступності та інклюзії для людей з інвалідністю. Це слід робити, проводячи постійні консультації з людьми з інвалідністю.

Відповідно до Закону про включення людей з інвалідністю 2018 року, органи державної влади у Південній Австралії повинні розробити власні Плани доступності та інклюзії для людей з інвалідністю (DAIP)¹¹⁴. Вони мають бути завершені до жовтня 2020 року.

СТАНДАРТИ ТА ВИМОГИ ЩОДО ДОСТУПНОСТІ

Національна стратегія перехідного періоду

Національна стратегія щодо вебдоступності перехідного періоду уряду Австралії (NTS)¹¹⁵ вимагала, щоб усі урядові вебресурси досягли рівня відповідності А WCAG 2.0 до 31 грудня 2012 року та рівня відповідності AA до 31 грудня 2014 року.

Стандарт цифрових послуг

113 Disability Inclusion Act 2018. URL: <https://www.legislation.sa.gov.au/LZ/C/A/Disability%20Inclusion%20Act%202018.aspx>

114 State Disability Inclusion Plan. URL: <https://www.accessibility.sa.gov.au/news/state-disability-inclusion-plan>

115 Web Accessibility National Transition Strategy. URL: <https://bit.ly/3A9et2D>

Стандарт цифрових послуг¹¹⁶ — це набір принципів найкращої практики для проєктування та надання державних послуг. Він допомагає командам розробників створювати прості, зрозумілі та швидкі сервіси.

Стандарт містить 13 критеріїв щодо розробки та надання державних послуг¹¹⁷. У критерії № 9¹¹⁸ зазначено, що послуга повинна бути інклюзивною та доступною для всіх користувачів, незалежно від їхніх можливостей та оточення. Цей критерій посилається на WCAG 2.0 як законодавчу вимогу та рекомендує задовольняти вимоги WCAG 2.1, а також надає докладні вказівки щодо запровадження доступності на кожній стадії розробки сервісу.

Стандарт AS EN 301 549: Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ

У 2016 році Австралія прийняла стандарт AS EN 301 549: Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ.

Стандарт встановлює критерії доступності продуктів та послуг ІКТ (як-от обладнання, програмне забезпечення та інші технології, з якими люди можуть взаємодіяти. До програмного забезпечення, а отже, до нативних мобільних застосунків, застосовують критерії розділу 11 «Програмне забезпечення»).

Оновлений стандарт AS EN 301 549: 2020¹¹⁹ є ідентичним до європейського стандарту EN 301 549: 2019 (V3.1.1), який, зі свого боку, покликається на WCAG версії 2.1. Стандарт одночасно стосується державного, приватного та некомерційного секторів.

До кого застосовують вимоги щодо цифрової

116 About the Digital Service Standard. URL:

<https://www.dta.gov.au/help-and-advice/about-digital-service-standard>

117 Digital Service Standard criteria. URL:

<https://www.dta.gov.au/help-and-advice/digital-service-standard/digital-service-standard-criteria>

118 Digital Service Standard criteria: 9. Make it accessible. URL:

<https://www.dta.gov.au/help-and-advice/digital-service-standard/digital-service-standard-criteria/9-make-it-accessible>

119 AS EN 301549: 2020. URL:

<https://store.standards.org.au/product?designationId=AS+EN+301+549%3a2020>

доступності

Закон про дискримінацію людей з інвалідністю (DDA) вимагає надання інформації та онлайн-послуг у доступному вигляді¹²⁰. Це стосується будь-якої сфери, де таку інформацію та послуги можливо обґрунтовано надати.

Ця вимога поширюється на будь-яку особу чи організацію, яка розробляє вебсайт чи інший ресурс в Австралії, розміщує або підтримує вебресурс на австралійському сервері. Сюди входять вебсторінки та інші ресурси, пов'язані із:

- працевлаштуванням;
- освітою;
- наданням послуг, зокрема державних послуг, банківських, страхових або фінансових послуг, послуг, пов'язаних з розвагами або відпочинком, телеко-мунікаційних послуг і послуг громадського транспорту;
- продажем або орендою нерухомості;
- спортом;
- діяльністю добровільних об'єднань.

На додаток до цих конкретних сфер, надання будь-якої іншої інформації або інших товарів чи послуг через Інтернет також вважають послугою, і, відповідно до DDA, під час надання цих послуг заборонено дискримінацію. DDA застосовують до послуг, незалежно від того, чи надають їх на платній основі, чи безкоштовно.

Які є винятки

Зобов'язання згідно з DDA щодо забезпечення рівного доступу обмежені концепцією диспропорційного навантаження.

У відповідь на скаргу власник ресурсу може продемонструвати, що задоволення вимог щодо доступності накладає на нього диспропорційне навантаження. Вебдизайнерам і постачальникам контенту варто зауважити, що їм слід продемонструвати диспропорційне навантаження, а не просто їх припустити.

Відповідно до статті 11 Закону про дискримінацію людей з інвалідністю, суд повинен врахувати всі обставини справи, зокрема такі:

120 World Wide Web Access: Disability Discrimination Act Advisory Notes ver 4.1 (2014). URL: https://humanrights.gov.au/our-work/disability-rights/world-wide-web-access-disability-discrimination-act-advisory-notes-ver?_ga=2.43543778.614292289.1625730192-1764252426.1623229694

- характер переваг або збитків, які можуть бути надані або завдані будь-яким зацікавленим особам;
- наслідки наявності інвалідності у зацікавленої особи;
- фінансові обставини та можливу суму витрат, яку повинна сплатити особа, що заявляє про диспропорційне навантаження;
- наявність фінансової та іншої допомоги для особи, яка заявляє про диспропорційне навантаження.

Переваги, які слід врахувати, включають:

- прямі переваги доступності для людей з інвалідністю;
- переваги для інших користувачів, браузері, обладнання та канали зв'язку яких мають обмеження і тому вони отримують перевагу від альтернативних варіантів;
- вигоду для постачальників від охоплення ширшого кола користувачів, що може зменшити потребу у впровадженні дорожчих засобів доступності, створення яких може вимагати законодавство.

Форми збитків, які слід врахувати, можуть включати:

- труднощі у досягненні сумісності між різними вимогами доступності;
- затримку публікації, що пов'язана з конвертацією одного формату в інший.

Ці фактори можуть впливати на те, яким чином повинна бути реалізована доступність, але не повинні бути приводом, щоб взагалі її не реалізовувати.

Скарги та правозастосування

Австралійська комісія з прав людини (AHRC) є незалежною третьою стороною, що розслідує скарги на дискримінацію та на порушення прав людини.

Багато скарг, які отримує Австралійська комісія з прав людини, вирішують шляхом примирення¹²¹.

121 Conciliation – how it works. URL:

<https://humanrights.gov.au/complaints/complaint-guides/conciliation-how-it-works>

Примирення — це неформальний, гнучкий підхід до вирішення скарг: питання можуть вирішувати шляхом листування, телефонних переговорів між Комісією та залученими сторонами, шляхом телефонної або звичайної конференції.

Конференція примирення не є публічним слуханням, судовим засіданням чи трибуналом. Це означає, що сторони не повинні доводити або спростовувати провину. Натомість примирення дозволяє людям висловити свою точку зору, обговорити спірні питання та врегулювати справу на власних умовах.

Комісія є неупередженою третьою стороною під час процесу примирення. Її роль — допомогти сторонам розглянути різні варіанти вирішення ситуації та надати інформацію про можливі способи врегулювання. Комісія також може допомогти скласти угоду про примирення.

Результати можуть бути різними залежно від характеру скарги. Домовленості, зокрема, можуть включати вибачення, поновлення на роботі, компенсацію втраченої заробітної плати, зміну політики або запровадження антидискримінаційної політики.

Якщо конфлікт не вдається вирішити шляхом примирення, особа може подати позов до Федерального суду Австралії або до Федерального окружного суду Австралії.

ПРАКТИЧНІ ПРИКЛАДИ ВПРОВАДЖЕННЯ ЦИФРОВОЇ ДОСТУПНОСТІ В АВСТРАЛІЇ

У цьому підрозділі розглянуто практичні приклади впровадження цифрової доступності в Австралії.

Залучення людей з інвалідністю до розробки нової політики щодо цифрової доступності у Південній Австралії

Приблизно кожен п'ятий австралієць має інвалідність. Оскільки все більша кількість важливих послуг переходить в онлайн, значення цифрової доступності

зростає з кожним днем. Однак залишається питання, як краще забезпечити доступність для великих і малих організацій:

- Чи слід вимагати, щоб вебсайти та цифрові ресурси відповідали стандартам доступності?
- Чи слід надати більше освіти, підтримки та інструментів?

Відповідь може надійти з Південної Австралії.

З урахуванням нового законодавства уряд штату у партнерстві з Vision Australia, Королівським товариством незрячих (SA) та із широким колом інших організацій та органів розробив низку ресурсів¹²². Метою була допомога у створенні середовища, де інклюзія та доступність є ключовими напрямками та досягненнями.

Нове законодавство щодо доступності

У 2018 році було прийнято Закон про включення людей з інвалідністю, який став першим законодавчим актом, ухваленим новим урядом штату Південна Австралія. Цей закон наголошує на важливості рівного доступу та інклюзії для людей, які мають інвалідність, та вимагає від уряду розробити новий Державний план включення людей з інвалідністю. Інформацію про цей закон подано на початку Додатку 3.

Перегляд старої політики щодо вебдоступності

Департамент Прем'єр-міністра та Кабінет міністрів побачили необхідність позитивних дій. Команді з питань цифрової доступності¹²³ організації Vision Australia було запропоновано переглянути стару політику уряду Південної Австралії щодо вебдоступності. Огляд показав, що політику потрібно оновити, щоб вона відповідала новому Законові. Потрібна була нова політика для врахування сучасних вимог щодо цифрових технологій. Огляд також показав, що люди з інвалідністю мають брати участь у плануванні нової політики.

122 Push and pull: Why South Australia leads the way in online accessibility: URL: <https://www.visionaustralia.org/south-australia-online-accessibility>

123 Digital Access Consulting. URL: <https://www.visionaustralia.org/services/digital-access>

Проведення консультацій із зацікавленими сторонами

Політику було розроблено у партнерстві з організацією Vision Australia, Королівським товариством незрячих (SA) та з людьми, які мають інвалідність. Зокрема у роботі враховано думки:

- 50 членів Місцевої мережі доступності та інклюзії;
- 450 членів Південноавстралійської групи допомоги для людей з інвалідністю;
- 600 членів Південноавстралійського сектору людей з інвалідністю;
- 57 339 користувачів платформи YourSAy (платформа, де громадяни висловлюються про рішення уряду Південної Австралії);
- 1000 працівників уряду;
- 900 членів з австралійських урядових спільнот практиків¹²⁴;
- 11 756 користувачів Facebook;
- 150 унікальних відгуків, включених до остаточної політики.

Розробка нової політики

Результатом роботи урядової робочої групи стала розробка проєкту політики, яка відповідає новому Законові та іншим настановам з доступності та стандартам доступності, зокрема Настанові з доступності вебконтенту (WCAG) 2.0 та 2.1, австралійському стандарту AS EN 301 549, Стандартові зі створення державних цифрових сервісів та іншим ключовим стандартам.

- Команда з питань цифрової доступності організації Vision Australia підтримала уряд щодо винесення проєкту політики на громадські обговорення.
- Королівське товариство незрячих (SA) представляло інтереси людей з інвалідністю в Південній Австралії.
- Департамент соціальних служб забезпечив робочий процес, який відповідав цілям нового Закону.

Політика уряду Південної Австралії щодо онлайн-доступності була оприлюднена 16 травня 2019 року, у День загальної поінформованості про доступність

124 Communities of practice. URL: <https://community.digital.gov.au/>

(GAAD), і стала обов'язковою для всіх відомств. Вона встановлює стандарт для цифрових засобів для всіх рівнів влади в Південній Австралії.

Також за результатом спільної роботи було розроблено такі ресурси:

- посібник «Легке читання»¹²⁵;
- Онлайн-інструментарій доступності уряду Південної Австралії¹²⁶;
- Систему дизайну вебсайтів уряду Південної Австралії¹²⁷.

Доступний мобільний застосунок ABC News

Мобільний застосунок ABC News¹²⁸ національної суспільної мовної корпорації Австралії (ABC)¹²⁹ був визнаний Доступним застосунком року та Урядовим застосунком року на Australian Access Awards 2019¹³⁰.

Про премію Australian Access Awards

Премію Australian Access Awards вручають раз на два роки; нею відзначають організації, які запровадили доступність своїх цифрових кампаній або ресурсів. Вперше нагородження було проведено в 2019 році. Наступне буде проведено 2021 року.

Чому застосунок визнали доступним

Як зазначено у пресрелізі¹³¹, ABC активно працює над тим, щоб забезпечити доступність та інклюзивність власного контенту. Їхній застосунок ABC News розроблений для використання усіма, зокрема користувачами з порушеннями зору, слуху, руху та з когнітивними порушеннями.

125 Easy Read. URL: <https://accessibility.sa.gov.au/policy/easy-read-online-accessibility-policy>

126 Online Accessibility Toolkit. URL: <https://accessibility.sa.gov.au>

127 Website Design System. URL: <https://www.designsystem.sa.gov.au>

128 ABC App. URL: <https://www.abc.net.au/app/>

129 Australian Broadcasting Corporation. URL: <https://www.abc.net.au>

130 Announcing the winners of the first ever Australian Access Awards. URL: <https://www.accessibility.org.au/award-winners-2019/>

131 ABC NEWS named Accessible App of the Year. URL: <https://about.abc.net.au/press-releases/abc-news-named-accessible-app-of-the-year/>

Застосунок повністю працює з Voiceover, вбудованим зчитувачем екрану від Apple, що робить його доступним для незрячих людей. Застосунок також відображається відповідно до потреб користувачів з порушеннями руху (альбомний або книжковий режим).

Застосунок ABC також був переможцем номінації «Урядовий застосунок року», а Геррі Нойшатль, керівник ABC з питань цифрової доступності та інклюзивного дизайну, став фіналістом номінації «Людина року».

Яким чином ABC впроваджують доступність

У декларації про доступність¹³² вказано, що власники застосунку прагнуть зробити свої вебсайти та мобільні застосунки придатними для використання всіма людьми, незалежно від їхніх здібностей чи обмежень. Для цього розробники намагаються дотримуватися принципів Настанови з доступності вебконтенту (WCAG) 2.1.

Елементи доступності, які було впроваджено

За інформацією з декларації про доступність, вебсайт та мобільні застосунки ABC передбачають такі зручності для людей з інвалідністю:

- Застосунки та документи ABC оптимізовані для використання з допоміжними технологіями, такими як застосунки-читачі екрану, лупи, віртуальний контролер та програмне забезпечення для розпізнавання мови.
- Надання субтитрів. Субтитри зазвичай готують заздалегідь, щоб забезпечити точність. Однак іноді швидко публікацію інформації вважають важливішою за абсолютну точність, наприклад, коли публікують останні новини.
- Для людей з порушенням зору доступні аудіоописи. Вони пояснюють візуальні елементи на екрані та доступні в деяких шоу на телеканалі ABC.

132 Accessibility Statement. URL: <https://about.abc.net.au/accessibility-statement/>

Обмеження доступності

Хоча автори ABC зробили багато для того, щоб забезпечити доступність контенту, користувачі можуть зазнати певних обмежень:

- Автори контенту намагаються висловлюватися чітко і просто. Проте це не завжди можливо при обговоренні технічних тем.
- Багато матеріалів ABC мають мультимедіа, такі як аудіо та відео, які ще не містять субтитрів, описів або аудіоописів.
- Частина вебконтенту ABC ще не повністю перевірена людьми з інвалідністю.
- Деякі ігри на вебсайтах ABC були створені сторонніми розробниками. Отже, деякі з цих ігор можуть бути недоступними.

