

Vilniaus universiteto
Komunikacijos fakulteto
Informacijos ir komunikacijos katedra

Jolanta Kaznauskaitė,

Informacijos vadybos magistro studijų programos studentė

**INTERNETINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGŲ PRIEIGA LIETUVOS
KOMERCINIUOSE BANKUOSE ASMENIMS SU REGĖJIMO NEGALIA**

Magistro darbas

Vadovė doc. dr. Marija Stonkienė

Vilnius, 2010

<i>Pildo magistro baigiamojo darbo autorius</i>
<u>Jolanta Kaznauskaitė</u> (magistro baigiamojo darbo autoriaus vardas, pavardė)
<u>Internetinės bankininkystės paslaugų prieiga Lietuvos komerciniuose bankuose asmenims su regėjimo negalia</u> (magistro baigiamojo darbo pavadinimas lietuvių kalba)
<u>The access to the internet banking services in Lithuanian commercial banks for the people with visual impairment</u> (magistro baigiamojo darbo pavadinimas anglų kalba)
Patvirtinu, kad magistro baigiamasis darbas parašytas savarankiškai, nepažeidžiant kitiems asmenims priklausančių autorių teisių, visas baigiamasis magistro darbas ar jo dalis nebuvo panaudoti kitose aukštosiose mokyklose.
_____ (magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)
Sutinku, kad magistro baigiamasis darbas būtų naudojamas neatlygintinai 5 metus Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto studijų procese.
_____ (magistro baigiamojo darbo autoriaus parašas)
<i>Pildo magistro baigiamojo darbo vadovas</i>
Magistro baigiamąjį darbą ginti _____ (įrašyti – leidžiu arba neleidžiu)
_____ (data) _____ (magistro baigiamojo darbo vadovo parašas)
<i>Pildo instituto, kurioje vyksta studijų programą, reikalų tvarkytoja</i>
Magistro baigiamasis darbas įregistruotas
_____ (instituto, kurioje vyksta studijų programą, pavadinimas)
_____ (data) _____ (instituto reikalų tvarkytojos parašas)
<i>Pildo instituto, kurioje vyksta studijų programą, vadovas</i>
Recenzentu skiriu _____ (recenzento vardas, pavardė)
_____ (data) _____ (instituto vadovo parašas)
<i>Pildo recenzentas</i>
Darbą recenzuoti gavau. _____ (data) (recenzento parašas)

Kaznauskaitė, Jolanta

Ka-691. *Internetinės bankininkystės paslaugų prieiga Lietuvos komerciniuose bankuose asmenims su regėjimo negalia = The access to the internet banking services in Lithuanian commercial banks for the people with visual impairment* : magistro darbas / Jolanta Kaznauskaitė ; mokslinė vadovė dr. Marija Stonkienė ; Vilniaus universitetas. Komunikacijos fakultetas. Informacijos ir komunikacijos katedra. – Vilnius, 2010. – 64 p.: lent., pav. – Mašinr. – Santr. angl. – Bibliogr.: p. 59–64 (81 pavad.).

UDK 336.71:004.78-056.262

Raktiniai žodžiai: *informacijos prieinamumas, specialieji poreikiai, internetinė bankininkystė, bankai, regėjimo sutrikimai, aklieji, neregiai*

Keywords: *information accessibility, special needs, internet banking, banks, visual impairment, unseeing, blind people*

Šiandien visos pasaulio valstybės akcentuoja neįgaliųjų integraciją, skaitmeninės atskirties mažinimą, yra kuriami socialinės integracijos įstatymai, rekomendacijos, kuriose kaip vienas iš svarbiausių punktų minimas prieinamumas. Šis prieinamumas apima ir informacijos prieigą – teisę į informaciją. Todėl, atsižvelgiant į tai, jog: 1) rega yra svarbiausias žmogaus pojūtis, o jos netekimas apsunkina informacijos prieigą bei galimybę naudotis tomis paslaugomis, kuriomis naudojasi negalios neturintys žmonės, 2) internetinė bankininkystė suteikė galimybę asmeninius finansus tvarkyti neišeinant iš namų, o tai dėl komplikuoto neregijų mobilumo yra ypač jiems aktualu, 3) siekiant sumažinti skaitmeninę neregijų atskirtį, yra sukurta daugybė rekomendacijų, metodikų ir pagalbinių priemonių, palengvinančių internete esančios informacijos prieigą yra aktualu išsiaiškinti, kaip Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos regos negalią turintiems asmenims.

Magistro darbo tikslas – išanalizuoti prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinimą Lietuvos komerciniuose bankuose asmenims su regėjimo negalia. Šiam tikslui keliami uždaviniai yra: išnagrinėti internetinės bankininkystės paslaugas; išanalizuoti asmenų su regėjimo negalia skaitmeninės atskirties mažinimo galimybes; ištirti Lietuvoje veikiančių komercinių bankų internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą neregiams; išsiaiškinti, ar bankai imasi specialių priemonių tam, kad jų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos regėjimo negalią turintiems asmenims. Darbo objektas – prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinimas asmenims su regos negalia.

Naudojant mokslinės literatūros ir informacijos šaltinių analizės, dedukcinį bei indukcinį metodus, pastebėta, kad tiek Lietuvoje, tiek pasaulyje veikiančių bankų interneto tinklapiai

nepilnai atitinka vartotojų norus ir lūkesčius, nes vartotojai negali surasti jiems reikiamos informacijos, kuri yra paslėpta ar neprieinama. Internetinės bankininkystės sistemos nepilnai tenkina suprantamumo ir naudojimosi patogumo poreikius. Tad bankams, siekiantiems išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų, būtina neatsilikti nuo kintančių vartotojų poreikių ir nuolat juos tirti.

Pasaulyje yra sukurta daug teisinių aktų ir rekomendacijų, reglamentuojančių žmonių su regėjimo negalia integraciją, skaitmeninės atskirties mažinimą, informacijos prieinamumo užtikrinimą, tačiau svarbu, kad visuomenė suprastų jų svarbą ir jais vadovautųsi. Ypač svarbu kad bankai, atsižvelgdami į tai, jog jų internetinėmis paslaugomis naudojasi ne tik sveiki žmonės, bet ir turintys negalią, turėtų užtikrinti vienodas galimybes tas paslaugas gauti.

Atlikus kokybinį tyrimą paaiškėjo, jog kai kurių tyrime dalyvavusių bankų tinklalapių ir internetinės bankininkystės sistemų trūkumai lėmė tai, kad neregiai gali lengvai naudotis tik dviejų iš penkių analizuotų bankų paslaugomis. Atsižvelgus į tyrimo dalyvių rekomendacijas bei nuolat tiriant esamų ir potencialių vartotojų poreikius, prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų problemos gali būti pašalintos.

Atlikus struktūrizuotą interviu su Lietuvos komercinių bankų specialistais, buvo nustatyta, jog du Lietuvos komerciniai bankai skiria daug dėmesio asmenų su regėjimo negalia poreikių tyrimams, analizei ir tenkinimui. Savo praktikoje jie taiko priemones, palengvinančias internetinės bankininkystės prieinamumą asmenims su regėjimo negalia. Tačiau kiti du bankai, teikdami internetinės bankininkystės paslaugas, šiuo metu netaiko jokių kompleksinių priemonių. Bet svarbu paminėti, jog abu bankai šias priemones yra numatę savo perspektyvinėse strategijose.

TURINYS

ĮVADAS	6
1. INTERNETINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGOS	10
1.1 Internetinės bankininkystės radimasis ir samprata	10
1.2 Internetinės bankininkystės plėtra pasaulyje ir Lietuvoje.....	13
1.3 Internetinės bankininkystės paslaugų vartotojai	17
1.4 Internetinės bankininkystės privalumai ir trūkumai	19
2. ASMENŲ SU REGĖJIMO NEGALIA SKAITMENINĖS ATSKIRTIES MAŽINIMAS	24
2.1 Asmenų su regėjimo negalia integracija	24
2.2 Reikalavimai internete pateiktos informacijos prieinamumui asmenims su regos negalia ..	31
2.3 Pagalbinių priemonių, palengvinančių informacijos prieigą asmenims su regėjimo negalia, apžvalga	36
3. INTERNETINĖS BANKININKYSTĖS PASLAUGŲ PRIEIGA LIETUVOS KOMERCINIUOSE BANKUOSE: tyrimai.....	40
3.1 Internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumas Lietuvos komerciniuose bankuose: kokybinis tyrimas	40
3.1.1 Rezultatų analizė.....	42
3.1.2 Tyrimo išvados	46
3.2 Lietuvos komercinių bankų specialistų požiūris į internetinės bankininkystės prieigos užtikrinimą asmenims su regėjimo negalia: kokybinis tyrimas	47
3.2.1 Rezultatų analizė.....	49
3.2.2 Tyrimo išvados	53
IŠVADOS IR SIŪLYMAI	54
The access to the internet banking services in Lithuanian commercial banks for the people with visual impairment (Summary)	57
Bibliografinių nuorodų sąrašas	59
Priedai	65
1 priedas. Kokybinio tyrimo - fokusuotos grupės diskusijos scenarijus	65
2 priedas Fokusuotos grupės diskusijos išrašas	67
3 priedas. Struktūrizuoto interviu klausimai	74
4 priedas. Struktūrizuoto interviu išrašas	75

IVADAS

Informacinės visuomenės plėtra, jos virtimas žinių visuomene ir naujų informacinių technologijų raida reikalauja iš naujo ir nuosekliai įvertinti, kaip skaitmeninėje aplinkoje užtikrinamos pagrindinės žmogaus teisės ir laisvės. Viena iš tokių teisių yra teisė į informaciją.

Informacinės technologijos padarė didelę įtaką kasdieniam žmonių gyvenimui. Internetas šiandien suteikia labai daug galimybių, daug būdų taupyti laiką, patogiai, saugiai ir paprastai atlikti darbus, kuriems žmonės yra įpratę skirti daug pastangų bei laiko. Vienas tokių būdų – internetinė bankininkystė. Dabar naudotis banko paslaugomis galima ir neišeinant iš namų – tiesiog prisėdus prie kompiuterio su interneto ryšiu. Užtenka išmokti naudotis banko paslaugomis internete ir žmonėms nebereikia gaišti laiko ilgose eilėse mokant mokesčius ar tvarkant sąskaitas banke. Apskritai galimybė nepriklausomai nuo vietos ar laiko tvarkyti savo asmeninius finansus šiuo metu labai vertinama. Tai įrodo nuolat didėjantis internetinės bankininkystės vartotojų skaičius. Tačiau visuomenėje yra žmonių, kuriems šios paslaugos yra sunkiau prieinamos. Tai asmenys su specialiaisiais poreikiais, kuriems dėl jų turimos negalios, naudojimas šiomis paslaugomis sukelia problemų. Viena iš tokių asmenų grupių yra neregiai, kuriems dėl negalėjimo matyti kyla problemų, norint prisijungti prie internetinės bankininkystės sistemos. Būtent jų poreikiai ir galimybės prisijungti prie internetinės bankininkystės paslaugų bus aptariami šiame mokslo tiriamajame darbe. Svarbu pabrėžti, jog į sąvoką „internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumas“ įeina banko tinklalapyje esančios informacijos prieinamumas bei sugebėjimas sėkmingai atlikti autorizacijos (prisijungimo prie internetinės bankininkystės sistemos) procesą. Pačių internetinės bankininkystės paslaugų valdymas nagrinėjamas nebus. Darbe vietoje sąvokos „neregiai“ sinonimiškai bus vartojamos šios sąvokos: aklieji, regos neįgalieji, žmonės/asmenys su regos negalia.

Mokslinėje literatūroje pateikiami skirtingi skaičiai, nusakantys kiek procentų informacijos žmogus gauna per regėjimą, kiek – per likusius pojūčius. Dažnai rašoma, kad per regėjimą gaunama apie 60 proc. visos informacijos, kiti mokslininkai įvardija 70, 80, ar net 90 proc. Taigi klausai, lytėjimui, skoniui ir uoslei lieka 10, 20, 30, 40 proc. – bet kuriuo atveju, mažiau negu pusė [69]. Taigi, akivaizdu, jog per regėjimą žmogus iš aplinkos gauna didžiausią dalį jam reikalingos informacijos ir regimoji informacija dažnai jam būna pati svarbiausia. Vadinasi, silpnėjant regėjimui, mažėja ir galimybės gauti labai svarbią ir reikalingą informaciją, o visiškai apakus, galimybės tampa minimalios. Žmogus tampa priklausomas nuo kitų, negali laisvai judėti, atlikti kasdinių darbų, dirbti ir taip jis tampa atsiskyrusiu. Kalbant apie asmeninius finansus, tai yra ypač svarbu, nes žmogus praranda galimybę juos valdyti, neišeidamas iš namų arba tampa priklausomas nuo pagalbą teikiančio asmens. Šiandien visos pasaulio valstybės

akcentuoja neigaliųjų integraciją, lygių galimybių visiems užtikrinimą, skaitmeninės atskirties mažinimą, yra kuriami socialinės integracijos įstatymai [41], rekomendacijos, kuriose kaip vienas iš svarbiausių punktų minimas prieinamumas. Šis prieinamumas apima ir informacijos prieigą – teisę į informaciją, nepriklausomai nuo jos laikmenos. Todėl, atsižvelgiant į tai, jog: 1) rega yra svarbiausias žmogaus pojūtis, o jos netekimas apsunkena informacijos prieigą bei galimybę naudotis tomis paslaugomis, kuriomis naudojasi negalios neturintys žmonės, 2) internetinė bankininkystė suteikė galimybę asmeninius finansus tvarkyti neišeinant iš namų, o tai dėl komplikuoto neregijų mobilumo yra ypač jiems aktualu, 3) siekiant sumažinti skaitmeninę neregijų atskirtį, yra sukurta daugybė rekomendacijų, metodikų ir pagalbinių priemonių, palengvinančių internete esančios informacijos prieigą yra **aktualu** išsiaiškinti, kaip Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos regos negalia turintiems asmenims.

Šios temos **pasirinkimas** ir **mokslinis naujumas** susijęs su tuo, kad Lietuvoje iki šiol nėra publikuoto nė vieno mokslinio straipsnio ar leidinio tokia ar panašia tema. Niekas nėra tyręs ar analizavęs, kaip internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos regos netekusiems asmenims. Viena iš priežasčių galėtų būti ta, jog internetinės bankininkystės paslaugos Lietuvoje pradėtos teikti palyginus neseniai (prieš dešimtmetį). Pagalbinės priemonės, skirtos palengvinti neregijų darbą kompiuteriu bei naršymą internete, tapo populiaros ir jiems prieinamos taip pat per pastarąjį dešimtmetį. Svarbu paminėti, jog bankai, siekdami gerinti teikiamų paslaugų prieinamumą, nuolat tobulina savo veiklą, kuria inovatyvias priemones. Tad tų priemonių efektyvumo įvertinimui reikia laiko. Antra vertus, atrodytų, kad neregijai nesinaudoja internetine bankininkyste. Tačiau tikrovė yra kitokia: analizuojant informacijos šaltinius buvo rasti straipsniai, publikuoti šalies dienraščiuose bei aklųjų problemoms skirtuose leidiniuose, kuriuose skelbiama, jog internetine bankininkyste aklieji naudojami ar norėtų naudotis, tačiau dėl kai kurių bankų klaidų ar neišmanymo, jie to padaryti negali arba jiems naudojimasis kelia tam tikras **problemas**: bankų internetinėse svetainėse pateiktos informacijos neprieinamumas, nesugebėjimas prisijungti prie internetinės bankininkystės sistemų ir kita [71]. Tad buvo nuspręsta tas problemas išnagrinėti iš esmės.

Darbo **tikslas** – išanalizuoti prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinimą Lietuvos komerciniuose bankuose asmenims su regėjimo negalia. Šiam tikslui keliami **uždaviniai** yra:

- išnagrinėti internetinės bankininkystės paslaugas;
- išanalizuoti asmenų su regėjimo negalia skaitmeninės atskirties mažinimo galimybes;
- ištirti Lietuvoje veikiančių komercinių bankų internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą neregijams;

- išsiaiškinti, ar Lietuvos bankai imasi specialių priemonių tam, kad jų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos regėjimo negalia turintiems asmenims.

Darbo **objektas** – prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinimas asmenims su regos negalia.

Kalbant apie temos **istoriografiją** galima teigti, jog regos negalia turinčių vartotojų naudojimas internetinės bankininkystės paslaugomis moksliniuose darbuose nenagrinėtas, tačiau pati internetinė bankininkystė, jos vartotojų tyrimai pastaruoju metu yra ne vieno mokslinio darbo dėmesio centre. S.C. Berger [5] teigia, kad kliento supratimas yra būtinas, siekiant tobulinti internetinę bankininkystę. Taigi būtina atsižvelgti į turimą svarbią informaciją apie klientus ir vystyti į klientus orientuotą strategiją. Internetinės bankininkystės tyrimai apie vartotojų suvokimą, vartotojų nuostatas, klientų pasitenkinimą, paslaugų kokybę sulaukė daugumos mokslininkų dėmesio, tačiau palyginti mažai dėmesio skiriama ekonominei internetinės bankininkystės svarbai [1]. Internetinės bankininkystės priimtumas vartotojams, supratimas ir naudojimas ja yra viena iš temų, nagrinėjamų elektroninės bankininkystės literatūroje. C. Centeno [8] teigia, kad greitis, nuotolinės prieigos teikiamas patogumas, 7/24 prieinamumas ir maža paslaugų kaina yra pagrindiniai motyvatoriai, skatinantys vartotojus naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis. M. Durkin ir kiti [17] pažymi, kad internetu siūlomų produktų paprastumas palengvina internetinės bankininkystės priimtumą vartotojų atžvilgiu. F. Calisir ir C.A. Gumussoy [7] lygina vartotojų pasitenkinimą internetine bankininkyste ir kitais bankininkystės kanalais ir teigia, jog internetinė bankininkystė, banko kasos automatai (ATM) ir telefoninė bankininkystė viena kitą papildo. K. Maenpaa ir kiti [46] tiria vartotojų pasitenkinimą internetine bankininkyste Suomijoje ir jų išvados rodo, kad pažinimas turi lemiamos įtakos pasitenkinimui. M.M. Guerrero ir kiti [30] tyrinėja europiečių naudojimąsi internetine bankininkyste, ir jų tyrimų rezultatai rodo, kad įvairiapusių paslaugų ir produktų turėjimas, požiūris į finansus ir pasitikėjimas internetu, kaip bankininkystės kanalu įtakoja klientų naudojimąsi internetine bankininkyste.

Lietuvių autoriai, nagrinėjantys internetinės bankininkystės srities problematiką yra V. Vaškelaitis, A. Markevičienė, K. Levišauskaitė, J. Rakevičienė ir kiti. Su regėjimo negalia susijusiomis temomis šaltinių lietuvių ir užsienio kalbomis yra pakankamai daug, tačiau apie regos negalia turinčių asmenų poreikius, jų specifiškumą bei informacinės aplinkos pritaikymą pradėta rašyti visai neseniai. Pagrindiniai darbe naudotų informacijos šaltinių autoriai yra mokslininkai, rašantys regos negalios tematika: A. Valenta, V. Gudonis, J. Daunaravičius. Dar vienas darbe naudotas svarbus šaltinis – tai Informacinės visuomenės plėtros komiteto parengtos

„Neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinės rekomendacijos“, skirtos neįgalųjų skaitmeninei atskirčiai mažinti [56].

Rengiant darbą informacijos ieškota Lietuvos bibliotekų elektroniniuose kataloguose, prenumeruojamose duomenų bazėse. Tyrimų apie internetinės bankininkystės vartotojus rasta užsienio šalių tyrimų agentūrų tinklalapiuose. Statistinė informacija paimta iš Pasaulinės sveikatos organizacijos, Lietuvos statistikos departamento tinklalapių. Teisiniai dokumentai, susiję su neįgalųjų integracija, jų teisėmis rasti Lietuvos Respublikos Seimo tinklalapyje, „EUR-Lex“ duomenų bazėje. Taip pat buvo nagrinėjamos bankų internetinės svetainės. Jose rasta išsami informacija apie teikiamas paslaugas bei statistinius rodiklius. „Lietuvos banko“ ir „Lietuvos bankų asociacijos“ duomenų bazėje ir tinklalapiuose pateikti išsamūs statistiniai duomenys, susiję su Lietuvoje veikiančiais bankais.

Darbo **hipotezė** – nepriklausomai nuo neregijų naudojamų pagalbinių priemonių, prieiga prie Lietuvos komercinių bankų teikiamų internetinės bankininkystės paslaugų žmonėms su regėjimo negalia yra problematiška.

Rengiant darbą naudoti **teoriniai metodai**: dokumentų, dokumentinių ir internetinių šaltinių analizė, dedukcija bei indukcija.

Darbo tikslas ir uždaviniai lėmė kokybinių tyrimų poreikį. Tad darbe duomenų rinkimui buvo panaudoti fokusuotos grupės bei struktūrizuoto interviu **metodai**.

Darbo **struktūrą** padiktavo tikslui pasiekti išsikelti uždaviniai. Darbą sudaro trys skyriai. Pirmajame aptariamos internetinės bankininkystės paslaugos: pateikiama samprata, raida, padėtis Lietuvoje ir pasaulyje, analizuojamos pagrindinės internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų charakteristikos, aptariamos teikiamos galimybės, apibrėžiami pagrindiniai privalumai ir trūkumai. Antrajame skyriuje nagrinėjamos asmenų su regėjimo negalia skaitmeninės atskirties mažinimo galimybės: aptariama asmenų su regėjimo negalia integracija, analizuojami reikalavimai internete esančios informacijos prieinamumui užtikrinti, aptariamos pagalbinės priemonės, leidžiančios neregijams lengviau rasti reikiamą informaciją internete. Trečiajame darbo skyriuje aprašomi atlikti kokybiniai tyrimai, analizuojami jų rezultatai, pateikiamos rekomendacijos.

Magistro darbo **teorinė ir praktinė reikšmė siejama su** Lietuvos komercinių bankų teikiamų internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumo neregijams ištyrimu, internetinės bankininkystės prieinamumo problemų identifikavimu, bankų naudojamų priemonių, siekiant palengvinti prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, analize ir įvertinimu. Tyrimų rezultatai ir rekomendacijos gali būti naudingi bankų vadovams, internetinių tinklalapių kūrėjams, dizaineriams, programuotojams ir pritaikomi jų profesinėje veikloje.

1. Internetinės bankininkystės paslaugos

Internetinė bankininkystė yra vienas iš daugelio atsiskaitymo būdų, kuris susiformavo per ilgą laiko tarpą. Mokėjimų sistemos kūrimosi pradžia siekia antrąjį tūkstantmetį pr. m. e. Tvirtėjant šalių ekonomikai, imtasi vis plačiau naudotis bankų paslaugomis, kurios, siekiant patenkinti didėjančius vartotojų poreikius, plėtėsi ir tobulėjo.

Šiuolaikiniai atsiskaitymo būdai – tai daugiafunkcinės mokėjimo kortelės, dar kitaip vadinamos „elektroninėmis pinigėmis“ arba „vertės išlaikymo kortelėmis“, ir mokėjimai ar atsiskaitymo priemonės, vykdomos atvirais kompiuterių tinklais. Modernios technologijos suteikė banko klientams galimybę nevaržomiems laiko disponuoti savo lėšomis taupomosiose ir einamosiose sąskaitose, pirkti produktus ir paslaugas, palaikyti ryšį su maklerių kontoromis, įsigyti banko atvirusius fondus ir t.t., neišeinant iš namų ar biuro 24 valandas per parą.

Trumpai tariant galima teigti, jog mokėjimų srityje nueitas nemažas kelias, ir visa tai tam, kad būtų sukurta sistema, leidžianti kokybiškai ir saugiai atlikti mokėjimo operacijas, sutrumpinti šio proceso trukmę bankų ir klientų patogumui. Šiuolaikiniai bankai negali apsiriboti vien egzistuojančiais produktais, kurie šiandien duoda didelį pelną, nes rytoj jie gali būti nenaudingi. Bankai verčiami nuolat žiūrėti į ateitį, o jų vadovams jau dabar pravartu žinoti, ko iš bankų tikimasi po dešimties ar daugiau metų.

Šiame skyriuje bus nagrinėjama internetinės bankininkystės raida, pateikiama samprata, analizuojamos plėtros pasaulyje ir Lietuvoje tendencijos, išskiriamos pagrindinės ir papildomos internetinės bankininkystės paslaugos bei aptariami esminiai jų privalumai ir trūkumai.

1.1 Internetinės bankininkystės radimasis ir samprata

Finansų sektorius per pastaruosius tris dešimtmečius patyrė didelių pokyčių. Finansų globalizacija, integracija, informacinių technologijų ir finansinių inovacijų progresas pastaraisiais dešimtmečiais labai pakeitė bankininkystės veiklą visame pasaulyje [1]. Vienas tų pokyčių – tai šimtmečiais formuotas bankų veiklos priemonių ir metodų kokybinis šuolis, proveržis: atsirado visiškai naujų, originalių finansinių operacijų ir paslaugų, neturinčių analogų pasaulinėje praktikoje.

Prieš daugiau nei dešimtmetį į bankus pradėjo skverbtis interneto technologija, suteikdama jiems naujų paslaugų teikimo galimybių. JAV bankai buvo pirmieji, pradėję aptarnauti klientus kompiuterinių tinklų pagalba. Nedidelis Pensilvanijos „Apollo“ bankas, tik pradėjęs aptarnauti klientus per internetą, per pirmąsias dvi savaites susilaukė naujų indėlininkų, kurie banke atidarė sąskaitų už 25 tūkst. JAV dolerių. Paskatintas tokio pasisekimo, bankas pradėjo teikti paskolas

pagal užklausimą per internetą. Panašiai pradėjo dirbti ir kiti Amerikos bankai. JAV bankų pavyzdžiu pasekė ir Europa [2].

1996 m. pirmąjį ketvirtį Europoje pradėti pirmieji bandymai mokėti „VISA International“ banko mokėjimo kortelėmis interneto tinkle. Dalyvavo 45 bankai iš visos Europos. Tų pačių metų vasarą IBM ir 50 didžiausių pasaulio bankų sukūrė konsorciumą „Intergrion“, padėsiantį įgyvendinti pasaulio elektroninio tinklo, kuriuo bus atliekamos finansinės operacijos, projektą.

1996 m. rudenį 600 pasaulio bankų naudojo savo internetinius puslapius kaip „elektronines brošiūras“. Tik 2 proc. Europos ir 1 proc. JAV bankų siūlė visas interneto banko paslaugas. Tai reiškia, kad dauguma bankų, būdami konservatyvūs ar atsargūs, pasirinkdami technologines inovacijas, apsiribojo atskirų kompiuterinių paslaugų teikimu [2].

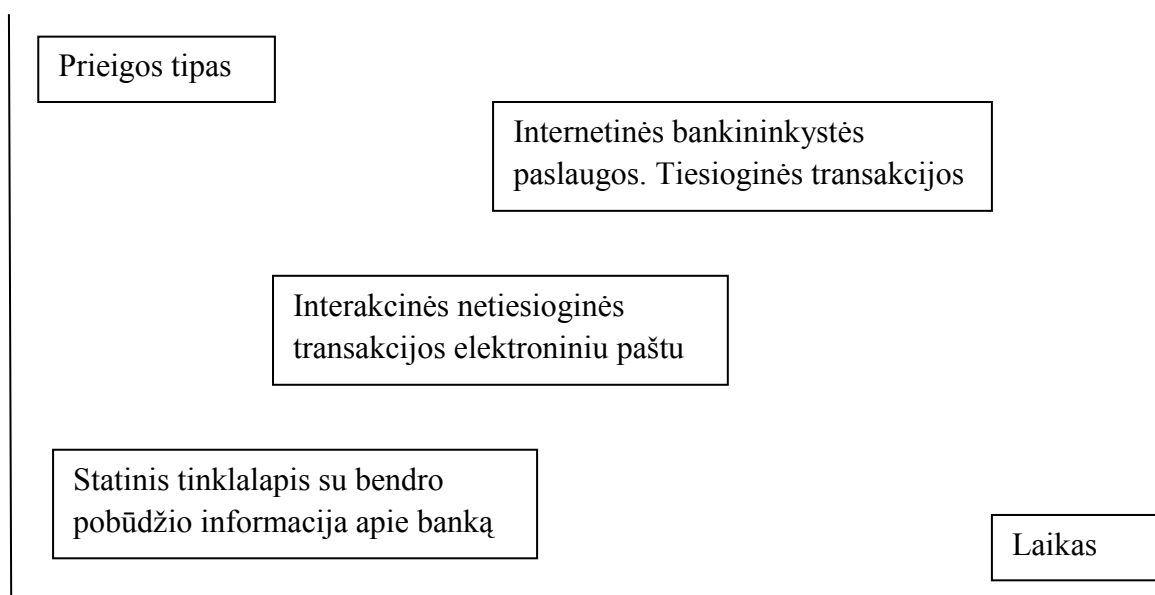
1991 m. įkurta „Vertigo Development Group“ (VDG) išleido „One on One Banking“ paketo bandomąją versiją. Šios programos pagalba banko klientai galėjo gauti patarimų, kaip valdyti investicijas, atlikti įvairias finansines operacijas tiesiogiai per savo kompiuterį bet kuriuo paros laiku ir į bet kurią pasaulio šalį. Šis paketas ir davė pradžią internetinei bankininkystei.

Taigi pasaulinė internetinės bankininkystės pradžia – 1995-ieji metai. Tada internetu buvo pradėtos teikti pagrindinės JAV banko „Security First Network Bank“ paslaugos. Tą įtakojo informacinių technologijų progresas ir didėjanti konkurencija tarp bankų, skatinanti kurti tokias bankines sistemas, kurios būtų patogiausios klientui. Savo ruožtu *klientai, rinkdamiesi tam tikrą banką pradėjo atsižvelgti ne tik į tam tikrų atliekamų bankinių operacijų kainą, bet ir į tai, kaip greitai bus atliekamos bankinės operacijos* [53].

Bankų raida tinkle nuo paprasto statinio tinklalapio iki kompleksinio, dinaminio pritaikymo, su daugybe transakcijų¹, pavaizduota žemiau (1 paveikslas). Pačioje pradžioje bankų tinklalapiuose buvo galima rasti tik bendro pobūdžio informaciją apie banką, jo teikiamas paslaugas. Vėliau banko tinklalapis suteikė galimybę vartotojams atlikti užklausas apie sąskaitų likučius bei atlikti paprastas bankines operacijas elektroniniu paštu. Šiuo metu banko tinklalapyje yra pateikiama nuoroda į internetinės bankininkystės sistemą, prie kurios prisijungę, vartotojai gali atlikti pačias įvairiausias bankines operacijas.

¹ **Transakcija** [lot. transactio — sandėris, sutartis]: 1. teis. arba polit. susitarimas, sandėris, pagrįstas abiejų šalių nuolaidomis; 2. banko operacija — pinigų pervedimas tam tikram tikslui [65]. Darbe vartojama antrajame paaiškinime pateikta prasme.

1 paveikslas. *Bankų raida tinkle* [24]



Svarbu paminėti, jog į internetą bankai paslaugas perkelia ne tik dėl populiarumo ar noro geriau aptarnauti savo klientus, bet ir dėl ekonomijos. Kompanijos „Olivetti“ ekspertai teigia, kad internetas leidžia sutaupyti maždaug 1,2 JAV dolerio vienai banko operacijai [2]. Vartotojas, atliekantis penkias operacijas per savaitę, sutaupys 300 JAV dolerių per metus, o bankas, turėdamas 100 tūkst. Klientų, per metus sutaupys apie 30 mln. JAV dolerių.

Lietuvos bankuose internetinės bankininkystės paslaugos pradėtos teikti palyginus neseniai – 2000 m. Paslaugos nuolat tobulėja, keičiasi, todėl nėra vieningos, tikslios internetinės bankininkystės sampratos.

Moksliniuose darbuose internetinė bankininkystė neatsiejama nuo elektroninės bankininkystės ir apibūdinama kaip jos dalis. Todėl aktualu apibrėžti šias sąvokas ir identifikuoti esminius skirtumus. Connel Fullenkamp ir Saleh M. Nsouli savo darbe teigia, jog elektroninė bankininkystė – tai elektroninių metodų naudojimas teikiant tradicinės bankininkystės paslaugas, apmokėjimams pasirenkant bet kokias visuomenės informavimo priemones [24]. Louisa Wah nurodo, kad banko ryšiui su klientu palaikyti gali būti naudojamas mobilusis telefonas ar kitas bevielis įrenginys. Naudodamasis šiomis priemonėmis, klientas gali sužinoti sąskaitos likutį, pinigų judėjimo istoriją, savo akcijų portfelio sudėtį, daryti pavedimus, pirkti ar parduoti vertybinius popierius [77]. Niels P. Mols ir kt. skiria 3 elektroninių paslaugų teikimo kanalus: telefoną, asmeninį kompiuterį ir internetą [52]. K. Levišauskaitė straipsnyje „Elektroninė bankininkystė Lietuvoje: plėtros tendencijos ir problemos“ [36] pateikia H. Karjaluoto elektroninės bankininkystės sudėtinių dalių skirstymą:

- kompiuterinė bankininkystė (į kliento kompiuterį instaliuojama speciali programinė įranga, kurią platina bankas; su banku susisiekiama per modema);
- internetinė bankininkystė (su banku susisiekiama internetu);
- valdomas tinklas (bankas teikia elektronines paslaugas, naudodamasis interneto paslaugomis, kurias teikia trečioji šalis);
- televizinė bankininkystė (naudojantis palydovine televizijos antena ar kabeliu, kliento televizoriaus ekrane pateikiama informacija apie sąskaitą);
- telefoninė bankininkystė (klientas su banku susisiekiama telefonu; kad gautų informaciją, jis turi nurodyti asmens tapatybės numerį ir slaptažodį);
- mobilioji bankininkystė (su banku susisiekiama teksto žinutėmis (SMS) arba internetu – naudojantis bevielio ryšio programų protokolu (BRPP), didelio greičio trečiosios kartos mobiliuoju ryšiu).

Taigi darbe bus laikomasi minėtų autorių pozicijos, jog internetinė bankininkystė yra elektroninės bankininkystės dalis. Internetinei bankininkystei apibrėžti darbe naudojama J. Keršanskienės sąvoka, teigianti, jog internetinė bankininkystė – tai *banko paslaugų teikimas internetu, naudojantis specialiai tam sukurtu tinklalapiu. Įprastai naudotis interneto banku užtenka kompiuterio su interneto ryšiu ir interneto naršykle, užtikrinančia šifruotą duomenų perdavimą* [35]. Banko internetinių paslaugų, interneto banko sąvokos darbe vartojamos sinonimiškai internetinei bankininkystei.

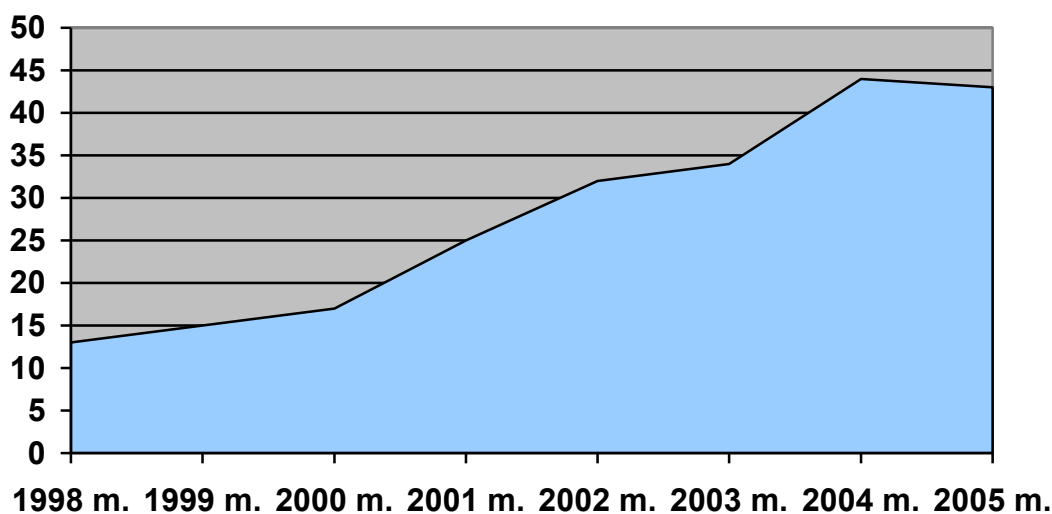
1.2 Internetinės bankininkystės plėtra pasaulyje ir Lietuvoje

Kadangi pirmosios internetinės bankininkystės paslaugos buvo pradėtos teikti JAV, tai jų plėtrą geriausiai atspindi šios šalies pavyzdžiai ir atlikti tyrimai. Kai 1994-aisiais „Pew Center for the People and Press“ agentūros atliktame tyrime buvo klausiama „Ar jūs kada nors naudojotės internetinės bankininkystės paslaugomis namuose, naudodamiesi kompiuteriu ir interneto ryšiu?“, mažiau nei 9% namų ūkių atsakė teigiamai. 1995 m. šis skaičius išaugo iki 13%. 1998 m., kai „Pew“ tyrimų centras apklausė visus interneto vartotojus ir pasidomėjo, ar jie kada nors apmokėjo sąskaitas internetu, 13% apklaustųjų, arba beveik 10 milijonų JAV gyventojų atsakė teigiamai (2 paveikslas).

2000 m. besinaudojančių internetinės bankininkystės paslaugomis JAV gyventojų skaičius siekė 16 mln. (17%). Per sekančius metus vis daugiau gyventojų ėmė patikėti savo finansinę informaciją internetui. Internetinė bankininkystė iš visų veiklų augo labiausiai.

2 paveikslas. *Interneto vartotojai, kurie naudojami internetinės bankininkystės paslaugomis (%)*

[23]



Prie populiarių interaktyvių veiklų prisijungė kitos finansinės veiklos. 2005 m. 38% interneto vartotojų sąskaitas apmokėjo internetu. Tų pačių metų gruodį atlikti tyrimai parodė, kad 35% visų sąskaitų buvo apmokėtos internetu, o tai yra 10% daugiau nei praeitais metais [23].

2005 m. atlikta apklausa patvirtino, kad internetinė bankininkystė tvirtai išlieka kaip pagrindinė veikla internete, auganti kartu su interneto naudojimu. 43% interneto vartotojų, arba apie 63 mln. pilnametystės sulaukusių JAV gyventojų 2005 m. naudojami banko paslaugomis internete.

Organizacijos „Javelin Strategy and Research“ 2007 m. atlikto tyrimo duomenimis, 61 mln. JAV namų ūkių reguliariai naudojami internetinės bankininkystės paslaugomis, ir tikimasi, jog 2012 m. šis skaičius išaugs iki 82 mln. [78] Internetinės bankininkystės vartotojams banko paslaugos internete yra trečias pagal svarbumą veiksnys renkantis finansinę instituciją ir sekantis po tokių veiksnių kaip kaina/mokesčiai ir klientų aptarnavimas. Šiandien nepakanka tik pasiūlyti internetinės bankininkystės paslaugas. Siekiant išlaikyti esamus vartotojus ir pritraukti naujų, finansinės institucijos privalo siūlyti savalaikes ir pačias naujausias paslaugas.

Rinkos tyrimų bendrovė „Jupiter Reserach“ paskelbė, kad 2002 m. gruodį internetinės bankininkystės paslaugomis Europoje naudojami daugiau nei 50 mln., JAV – apie 25 mln. gyventojų [21]. Tačiau Europoje tokia bankininkystė nevienodai populiari, pavyzdžiui, jos paslaugomis naudojami 54 procentai švedų ir tik 13 procentų graikų. Didžiausia Europos internetinės bankininkystės rinka yra Vokietijoje: 2002 m. pabaigoje jos paslaugomis naudojami 16 mln. šios šalies gyventojų. Jungtinėje Karalystėje tokios paslaugos suteiktos 10,4 mln., Prancūzijoje – 6,2 mln. gyventojų.

Lietuvoje pirmąsias banko paslaugas internetu 2000 m. vasarą pradėjo teikti „Swedbank“.

Nors bankas „Snoras“ savo tinklalapyje skelbia, kad dar tų pačių metų pavasarį jau buvo sukūręs savo sistemą „Snoras Online“, tačiau rimtesnių rinkodaros kampanijų nebuvo vykdoma [64]. Nuo to laiko perversmą bankininkystėje padariusių paslaugų vartotojų skaičius nuolat auga. Šiuo metu iš Lietuvoje veiklą vykdančių 9 Lietuvos banko licenciją turinčių komercinių bankų, 7 užsienio bankų filialų ir 5 užsienio bankų atstovybių [38] visi yra įdiegę klientų aptarnavimo internetu sistemas. Dalies Lietuvos bankų paslaugų internetu raida pateikta 1 lentelėje.

1 lentelė. Lietuvos komercinių bankų paslaugos internetu

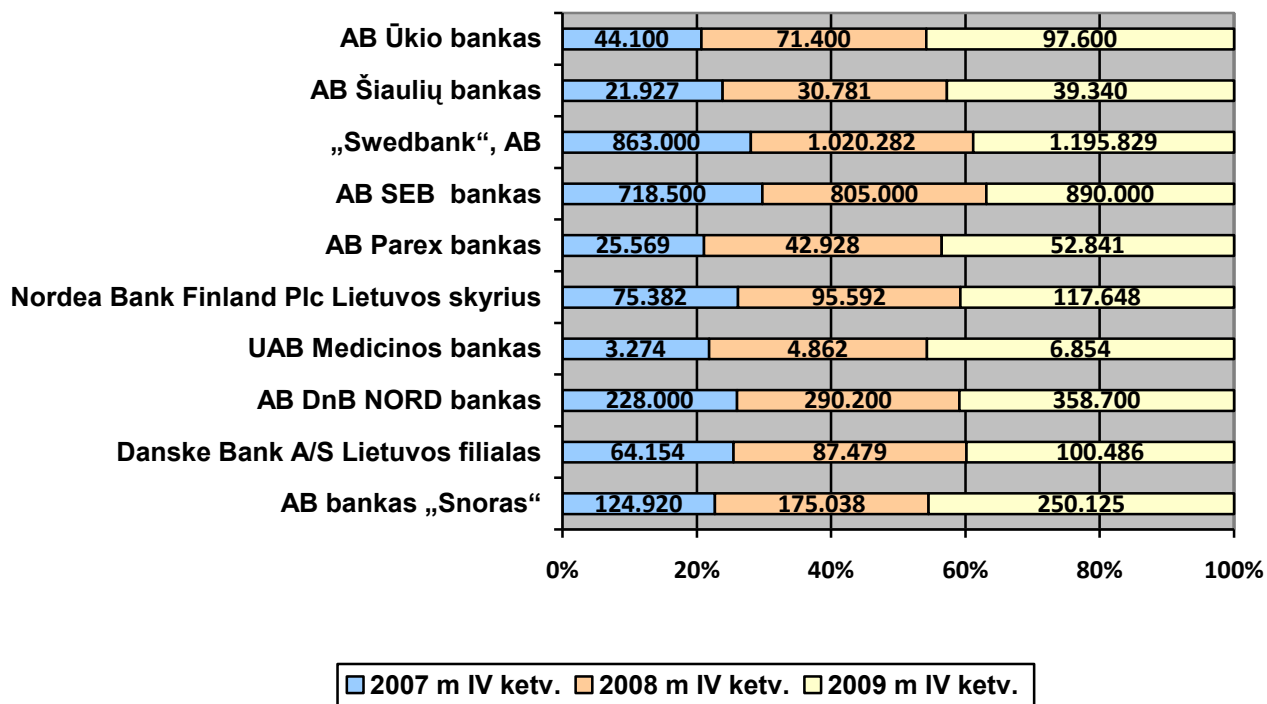
Bankas	Sistema	Veiklos pradžia
Swedbank	Hanza.net	2000-07-24
SEB	Ebankas	2000-09-01
Medicinos bankas	IBS	2001-05-01
Parex bankas	iBank	2001-11-29
Snoras	Snoras Online	2000-04-13
Šiaulių bankas	SB linija	2000-09-01
Ūkio bankas	Eta bankas	2000-07-01
DnB Nord bankas	I-linija	2002 06 10

Svarbu paminėti, jog ankstyvųjų internetinės bankininkystės sistemų galimybės buvo minimalios: jose vartotojas galėjo patikrinti banko sąskaitos likutį, gauti sąskaitos išrašus, daryti vietinius pavedimus. Tačiau ilgainiui bankai jas tobulino, didino paslaugų skaičių ir dabartinių sistemų galimybės ženkliai skiriasi nuo pirmtakių.

Remiantis Lietuvos komercinių bankų duomenimis, matyti, kad bankams sekasi pritraukti internetinės bankininkystės klientus. 2002 m. pradžioje Lietuvoje buvo apie 63 tūkst. internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų, o 2005 m. viduryje – net 1,102 mln. internetinės bankininkystės vartotojų. Tai reiškia, kad 2005 m. viduryje beveik trečdalis Lietuvos gyventojų naudojosi internetinėmis bankų paslaugomis [37]. Šiuo metu Lietuvoje priskaičiuojama virš 3 mln. internetinės bankininkystės registruotų vartotojų [40]. Tai reiškia, kad per penkis metus vartotojų skaičius išaugo beveik trigubai. Svarbu paminėti, jog į šį skaičių patenka tiek fiziniai, tiek juridiniai asmenys, besinaudojantys ne vieno banko internetinėmis paslaugomis.

Remiantis „Lietuvos bankų asociacijos“ duomenimis [40], matyti, jog pastaraisiais metais (2007-2009 m.) labai sparčiai daugėja pirmaujančių internetinėje bankininkystėje „Swedbank“ ir „SEB“ bankų klientų (3 paveikslas). Jų daugėjimą lemia mažesni internetu atliekamų operacijų įkainiai, spartus visuomenės kompiuterizavimas, klientams teikiami patogumai.

3 paveikslas. *Internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičiaus kitimas* [40]



2005 m. K. Levišauskaitė ir J. Rakevičienė atliko gyventojų ir bankų verslo klientų apklausas, kurių rezultatai parodė, jog pagrindinės priežastys, dėl kurių gyventojai ir verslo klientai naudojami internetinėmis bankų paslaugomis yra patogumas, laiko bei kaštų taupymas ir greitesnis pavedimų atlikimas [37]. Taip pat šis tyrimas padėjo nustatyti pagrindinius veiksnius, nuo kurių priklauso internetinės bankininkystės vartotojų skaičius:

1. *Internetinės bankininkystės paslaugų teikimo pradžia.* Kuo anksčiau bankai savo klientams pradėjo siūlyti šias paslaugas, tuo daugiau klientų jie turi.

2. *Banko dydis.* Kuo didesnis pagal aktyvus ir klientų skaičių bankas, tuo daugiau jis turi elektroninės bankininkystės klientų.

3. *Internetinės bankininkystės paslaugų kokybė.* Palyginus privačių ir verslo klientų atsiliepimus apie atskirų bankų elektronines paslaugas, galima pastebėti tendenciją, kad kokybiškesnes paslaugas teikiantys, dažniau atnaujinantys internetinės bankininkystės sistemas bankai sulaukia daugiau šių paslaugų vartotojų.

Be minėtų veiksnių, internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų skaičius labai priklauso nuo to, kaip šalis pasirengusi naudoti naujas technologijas. Pasaulinio ekonomikos forumo tyrimų ataskaitoje nurodyta, kad Lietuva pagal pasirengimą naudoti naujas technologijas užima 46 vietą tarp 82 tirtų pasaulio šalių [10]. Nors Lietuvos įmonės nepakankamai pasirengusios naudoti naujas technologijas, šalyje esama neblogų žmonių ir verslo išteklių,

sukurta gera informacinių technologijų infrastruktūra. Pagal individualų technologijų naudojimą Lietuva užima 41 vietą, pagal tai, kaip naujasias technologijas naudoja valdžios institucijos – 35.

Taigi galima daryti išvadą, kad internetinę bankininkystę Lietuvoje galima sėkmingai plėtoti, tačiau tam reikia padėti daug pastangų.

Nežiūrint į tai, kad internetinės bankininkystės vartotojų skaičius auga, informacinių technologijų produktų ir konsultacijų bendrovės „Metasite“ atlikto tyrimo duomenimis, *daugumos Lietuvos komercinių bankų interneto tinklapiai neatitinka vartotojų norų ir lūkesčių* [63]. Bendrovės darbuotojų teigimu, bankai investuoja į tinklapių dizainą bei naujas technologijas, bet per mažai rūpinasi, kad tinklapis atitiktų jo lankytojų poreikius. Apibendrinus šio ir kitų tyrimų duomenis paaiškėjo, kad internetinė bankininkystė Lietuvoje netenkina vartotojų saugumo, pasitikėjimo, informuotumo apie paslaugas ir galimus informacinių sistemų sutrikimus poreikių. Klientams vis dar reikalinga pagalba mokantis kaip naudotis internetinėmis bankinėmis paslaugomis. Internetinės bankininkystės sistemų suprantamumas ir naudojimosi patogumas vartotojų aspektu taip pat turėtų būti gerinamas [37].

2005 m. atliktų Vokietijos internetinės bankininkystės vartotojų tyrimų duomenimis, net 92,6% interneto vartotojų reguliariai nutraukia savo apsilankymą banko internetiniame tinklalapyje [61]. Pagrindinė to priežastis yra ta, kad vartotojai negali surasti jiems reikiamos informacijos, nes ji yra paslėpta ar neprieinama. Taip pat net 17,3% internetinės bankininkystės vartotojų teigia, jog banko paslaugos internete nėra saugios, tačiau vis vien jomis naudojasi. Tas pats tyrimas parodė, jog nuo geresnio ir patogaus naudoti banko tinklalapio priklauso didesnis internetinės bankininkystės vartotojų skaičius. Todėl bankai privalo skirti didesnę dėmesį vartotojui draugiško tinklalapio ir internetinės bankininkystės paslaugų kūrimui.

1.3 Internetinės bankininkystės paslaugų vartotojai

Prieš analizuojant pagrindinius internetinės bankininkystės privalumus ir trūkumus, svarbu atskleisti esmines internetinės bankininkystės vartotojų charakteristikas. Juk paslaugos kuriamos būtent jiems ir jie yra svarbiausi tų paslaugų vertintojai. Siekiant, kad banko paslaugos atitiktų vartotojų lūkesčius, reikalingas nuolatinis vartotojų poreikių stebėjimas. JAV nuolat atliekami internetinės bankininkystės vartotojų tyrimai, padedantys sukurti internetinės bankininkystės vartotojo portretą, išsiaiškinti, kokių paslaugų jis tikisi.

Tyrimai parodė, kad internetinės bankininkystės paslaugų vartotojas yra jaunesnis, turtingesnis ir labiau pageidaujamas nei vidutinis banko klientas. 2008 m. „Javelin“ atlikto tyrimo duomenimis, 89% jaunų pilnamečių bandė naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis, o net 53% iš jų tai darė per pastarąsias septynias dienas [78]. Atsižvelgiant į tai,

kad trečdalis 25-34 metų amžiaus internetinės bankininkystės vartotojų naudojami banko paslaugomis internete, nes tai padeda taupyti laiką ir 21% - nes tai padeda kontroliuoti finansus, finansinės institucijos privalo užtikrinti, kad jų internetinės bankininkystės galimybės atitiktų šiuos vartotojų poreikius, tuo labiau, kad jaunesni vartotojai įgyja vis daugiau finansinės atsakomybės.

Internetinė bankininkystė orientuota ne tik į jaunas žmones; ji orientuota į labiau išsilavinusią ir turtingą gyventojų dalį. 86% asmenų su pajamomis, siekiančiomis daugiau kaip 75 tūkst. JAV dolerių per metus, naudojami internetine bankininkyste ir 62% šių vartotojų tai darė per pastarąsias septynias dienas. Internetinės bankininkystės vartotojai atitinka tą klientų profilį, kurį finansinės institucijos siekia patraukti.

Asmenys, kurie nesinaudoja internetinės bankininkystės paslaugomis, vertina asmeninį bendravimą su savo finansinėmis institucijomis ir kreipia didelį dėmesį toms paslaugoms, kurios reikalauja didesnių kaštų: patogus filialų išdėstymas ir aukštas asmeninio bendravimo lygis. 2006 m. Forrester tyrimas parodė, jog internetinės bankininkystės vartotojai yra 241 doleriais per metus vertingesni nei tradicinės bankininkystės [78].

Kad išsaugotų internetinės bankininkystės klientus, finansų įstaigos turi pasiūlyti aukštos kokybės internetinės bankininkystės paslaugas. 2007 m. „CashEdge“ antrojoje metinėje Internetinės bankininkystės vartotojų studijoje 85% respondentų teigė, kad jie niekada nesvarstytų rinktis finansinės institucijos, nesilaukiančios paslaugų internete, ir 65% sakė, kad jie pereitų į tą instituciją, kuri siūlytų daugiau internetinių paslaugų [9].

2008 m. „Javelin“ tyrimo duomenimis, JAV geriausios šešios finansinės institucijos siūlo internetinės bankininkystės paslaugas 41 procentui visų vartotojų [78]. Šios institucijos supranta internetinės bankininkystės paslaugų vartotojų poreikius ir nuolat didina funkcionalumą, kuris gilins jų santykius su turimais klientais, padėdamas pritraukti naujus.

Kaip jau minėta anksčiau, Lietuvoje interneto bankininkystės vartotojų skaičius sparčiai auga. Pagrindiniai vartotojų skaičiaus augimą lemiantys veiksniai yra tie, kad banko paslaugos internetu paprastai kainuoja pigiau, nei banko padalinyje, jomis patogiau naudotis ir taupomas laikas. 2002 m., 2003 m. ir 2005 m. atliktų K. Levišauskaitės ir J. Rakevičienės tyrimų rezultatai parodė, kad naujausių internetinės bankininkystės paslaugų vartotojai – jaunesni, turtingesni, turintys geresnį išsilavinimą, teigiamai žiūrintys į naujas technologijas. Jiems svarbiausia yra bankinių operacijų atlikimo greitis, nepriklausomumas nuo vietos ir laiko [37]. Šis demografinis internetinės bankininkystės vartotojų poveikslas keitėsi palaipsniui. 2003 m. žiemą didžiausią dalį besinaudojančių internetinio banko paslaugomis sudarė 20-39 metų amžiaus, aukštąjį išsimokslinimą turintys ir aukščiausias bei vidutinio socialinio statuso vartotojai. 2005 m. rudens tyrimo duomenys parodė, jog internetinio banko paslaugomis jau naudojami tiek jaunesni, tiek ir

vyresni Lietuvos gyventojai, turintys vidurinį, aukštesnį bei aukštąjį išsimokslinimą, bei įvairaus socialinio statuso žmonės [26].

Nesinaudojančius internetinės bankininkystės paslaugomis respondentus galima skirti į dvi grupes. Vieni norėtų naudotis šiomis paslaugomis, tačiau šiuo metu neturi galimybės naudotis internetu arba nemoka dirbti kompiuteriu, o antrieji mano, kad internete atliekamos operacijos nesaugios, bankai per mažai informuoja apie teikiamas paslaugas. Apklausa parodė, kad tokie žmonės neigiamai žiūri į naujausias technologijas, mėgsta bendravimą su banko darbuotojais – jiems tai atrodo patikimiau. Taip pat nesinaudojantiems internetinės bankininkystės paslaugomis labai svarbūs socialiniai ryšiai. Nesinaudojančius internetine bankininkyste vartotojus bankai gali tikėtis pritraukti informuodami apie užtikrinamą finansinių operacijų saugumą, jų teikiamų paslaugų galimybes bei pateikdami išsamias, vartotojui suprantamas naudojimosi internetine banko sistema instrukcijas.

2004 m. atliktas tyrimas „Bankų komunikacijos priemonių prieinamumas vartotojui“ [25] parodė, kokiomis internetinės bankininkystės paslaugomis klientai naudojasi dažniausiai. Populiariausia paslauga buvo įvardinta savo sąskaitos likučio sužinojimas (45% respondentų). Antra pagal naudojimo populiarumą – tai įmokos už telekomunikacijų paslaugas. Trečia vieta dalijasi komunalinių mokesčių mokėjimo ir atliktų operacijų peržiūrėjimo paslaugos.

1.4 Internetinės bankininkystės privalumai ir trūkumai

Prieš analizuojant pagrindinius internetinės bankininkystės paslaugų privalumus ir trūkumus, būtina aptarti pačias paslaugas, jų tipus. Internetinės bankininkystės paslaugos yra skirstomos į pagrindines ir sudėtingesnes. Pagrindinės paslaugos apima informacijos apie sąskaitas suteikimą, pinigų pervedimą tarp sąskaitų bei vietinius ir tarptautinius pavedimus. Šioje srityje didelių skirtumų tarp bankų nėra: visi bankai teikia tokias paslaugas savo klientams. Sudėtingesnės paslaugos apima sistemos pritaikymą savo reikmėms, naujų sąskaitų atidarymą, darbą su vertybiniais popieriais ir t.t.

S.R. Mittal savo darbe „Internetinės bankininkystės ataskaita“ pateikia kitokią internetinių banko paslaugų skirstymą [51]. Jis teigia, kad internetinės bankų paslaugos gali būti suskirstytos į tris lygius:

- 1) Pagrindinio lygio paslaugos – tai bankų tinklalapiai, kurie skleidžia bendro pobūdžio informaciją apie siūlomus produktus ir paslaugas. Bankai gali gauti ir atsakyti į klientų užklausas elektroniniu paštu.

- 2) Sekančiame lygyje yra paprastų operacijų tinklalapiai, kurie leidžia vartotojams siūlyti savo prašymus skirtingoms paslaugoms, teikti užklausimus apie sąskaitos likutį, bet neleidžia atlikti jokių pervedimo operacijų (transakcijų).
- 3) Trečias internetinės bankininkystės paslaugų lygis užtikrinamas per sudėtingų operacijų tinklalapius, kurie leidžia klientams operuoti savo sąskaitomis, atlikti pavedimus, apmokėti įvairias sąskaitas, užsisakyti kitas banko paslaugas ar produktus, atlikti pirkimus ir pardavimus.

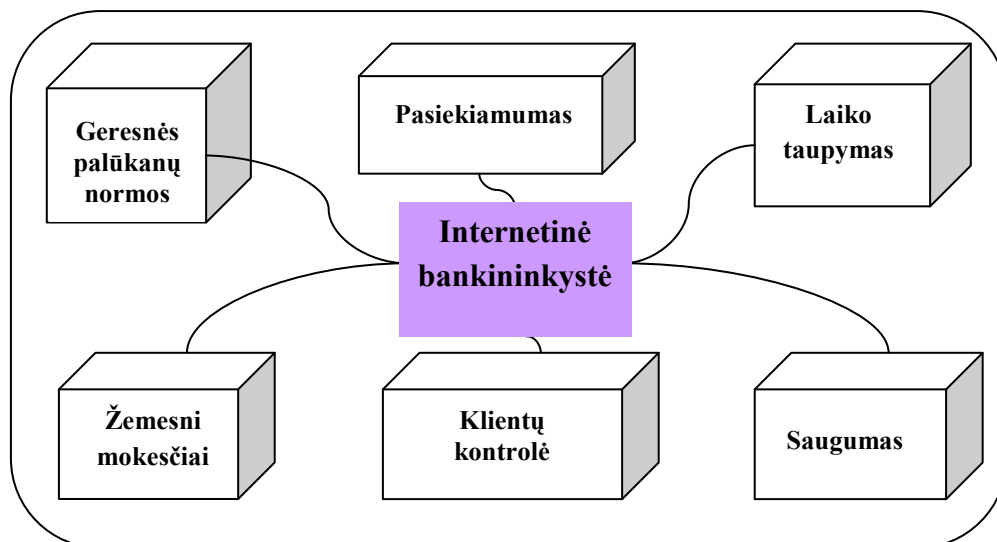
Šiuo metu visi Lietuvos bankai siūlo šias pagrindines internetinės bankininkystės paslaugas:

- atlikti pinigų pervedimus banko viduje;
- susimokėti už komunalines paslaugas neišeinant iš namų;
- gauti visą informaciją apie savo sąskaitų būklę už norimą laikotarpį;
- atlikti visus vietinius ir tarptautinius mokėjimus;
- sudaryti indėlių sutartis;
- nustatyti periodinius mokėjimus;
- konvertuoti valiutą;
- mokėti už įsigyjamą prekes ir paslaugas;
- nusiųsti bankui pranešimus ir klausimus [35].

Svarbu pabrėžti, kad kiekvienas bankas siūlo ir papildomas (sudėtingesnes) paslaugas, kurios, priklausomai nuo banko politikos ir tikslų, gali skirtis.

Tarptautinės verslo informacijos vadybos asociacijos leidžiamame moksliniame žurnale „Communications of the IBIMA (CIBIMA)” [49] Z. Mahmood aprašo internetinės bankininkystės privalumus. Pagrindiniai jo išskiriami privalumai pateikiami 4 paveiksle.

4 paveikslas. *Pagrindiniai Internetinės bankininkystės privalumai* [45]



Šiandien dauguma pripažįsta, kad banko paslaugos internete yra pats patogiausias būdas tvarkyti asmeninius, šeimos ar verslo finansus, kadangi tai padaryti galima neinanč į banko padalinį, nesiderinant prie banko darbo laiko, nestovint eilėse.

Dar vienas privalumas, kad naudojantis banko paslaugomis internetu nereikia mokėti jokio metinio, mėnesinio ar abonentinio mokesčio. Be to, banko operacijos internetu paprastai kainuoja kur kas pigiau nei tokios pačios operacijos banko padalinyje. Taigi taupomas vartotojų laikas ir pinigai.

Sekantis privalumas yra tas, kad norint pradėti naudotis banko paslaugomis internetu, nereikia jokios specialios įrangos, o banko operacijas galima atlikti visur, kur tik yra interneto ryšys. Internetinės bankininkystės sistemos yra maksimaliai saugios, banko paslaugų internetu tinklalapiuose įdiegti net keli apsaugos lygiai.

Išvardinti internetinės bankininkystės privalumai lemia nuolatinį banko klientų daugėjimą ir veiklos sąnaudų mažėjimą. Tačiau reikia nepamiršti to, kad kiekviena naujovė turi ne tik privalumų, bet ir trūkumų. Svarbu, kad patys bankai šiuos trūkumus identifikuotų ir siektų juos pašalinti. Manfred Schwaiger ir Locarek-Junge akcentuoja, jog *daug lėšų turi būti skiriama klientų poreikiams bei nuomonei apie teikimas paslaugas tirti. Elektroninio bendravimo strategija, grindžiama klientų poreikių ir nuomonės tyrimų rezultatais, leidžia išlaikyti esamus ir pritraukti naujų klientų* [36].

Kalbant apie internetinės bankininkystės trūkumus, anksčiau būdavo dažnai svarstomas saugumo klausimas. Tačiau šiandien technologijos padarė tokią pažangą, kad saugumas užtikrinamas be didesnių problemų. Pavyzdžiui, „SEB“ banko paslaugų internetu sistema yra apsaugota pažangiausia technine ir programine įranga, kuri naudojama saugiausiuose Šveicarijos bankuose [35]. Tad šiandien vartotojas nebeturėtų rūpintis dėl to, kad į banko informacines sistemas gali įsibrauti nusikaltėliai ir pasisavinti jų pinigus. Jungiantis prie internetinių bankų sistemų reikalaujama trijų kodų: nuolatinio vartotojo vardo (arba vartotojo ID, atpažinimo kodo), periodiškai keičiamo nuolatinio slaptažodžio ir skaičiaus iš kodų kortelės ar elektroninio kodų generatoriaus. Taigi vartotojas turi įveikti tris saugumo lygius. Tačiau vartotojai nėra apsaugoti nuo vieno – banko darbuotojų sukčiavimo ar bendradarbiavimo su nusikaltėliais. Tokiu atveju nepadės nei aukščiausio lygio apsaugos sistemos. Steven Furnel ir Titis Karweni teigia, jog *įgyti klientų pasitikėjimą elektroninėmis priemonėmis teikiamų paslaugų saugumu ir informacijos konfidencialumu yra vienas iš didžiausių internetinei bankininkystei kylančių uždavinių. Tik įtikinus klientus, kad elektroninės bankininkystės paslaugos yra saugios, jie parodo norą šiomis paslaugomis naudotis* [36].

Visi anksčiau išvardinti internetinės bankininkystės privalumai ir trūkumai yra vartotojo aspektu. Tačiau būtina aptarti internetinės bankininkystės paslaugų teikimo privalumus ir

trūkumus bankui. Bill Orr [58] ir Teri Robinson [60] kaip internetinės bankininkystės privalumą bankui nurodo lėšų taupymą: kuo daugiau paslaugų bankas teikia elektroniniu būdu, tuo daugiau sutaupo. Be to, internetinės bankininkystės paslaugomis naudotis patogiau nei teikiamomis tradicinio banko – su banku galima susisiekti internetu, būnant darbe, namie ar kitoje vietoje. Todėl bankai įgyja daugiau klientų, rinkai siūloma daugiau produktų ir paslaugų. T. Robinson nuomone, *teikdamas paslaugas elektroninėmis priemonėmis, bankas gali pagerinti savo konkurencinę padėtį*. H. Karjaluoto [34] nurodo ir daugiau internetinės bankininkystės privalumų bankui. *Teikdamas elektronines paslaugas, bankas ne tik sutaupo lėšų, pritraukia naujų klientų, bet ir pagerina savo įvaizdį, klientų aptarnavimą*. Be to, internetu teikiamos paslaugos mažiau priklauso nuo vietos ir laiko, todėl didėja bankų konkurencija pasaulyje. H. Karjaluoto, atlikęs tyrimą, nustatė, kad internetinių paslaugų vartotojai ištikimesni pasirinktam bankui. Tikimybė, kad klientas, pasirinkęs vieno banko paslaugas, vėliau pasirinks kitą banką, mažesnė nei tarp tradicinės bankininkystės paslaugų vartotojų.

Nors internetinė bankininkystė bankui teikia daug naudos, tačiau reikia nepamiršti, jog ji turi ir trūkumų. B. Orr [58] nuomone, *teikti elektronines paslaugas trukdo tai, kad rinkodarai ir naujoms technologijoms diegti reikia didelių pradinių investicijų*. Taip pat reikia aukštos kvalifikacijos darbuotojų, ypač vadovų, informacinių sistemų ir rinkodaros specialistų, jiems turi būti mokami dideli atlyginimai. Claus Nehmzow [55] teigimu, *seniai veikiančiam bankui, nusprendusiam papildomai teikti paslaugas internetu, technologijos gali kainuoti daug daugiau nei pradedančiam veiklą internetiniam bankui*. Tačiau neteikdamas tokių paslaugų bankas rizikuoja prarasti turimus klientus.

2005 m. K. Levišauskaitės ir J. Rakevičienės atliktos bankų atstovų apklausos rezultatai parodė, kad dažniausiai minimi internetinės bankininkystės privalumai, susiję su kaštų taupymu ir klientų pritraukimu bei išlaikymu [2 lentelė].

Įdomu tai, kad bankininkai nei tarp privalumų, nei tarp trūkumų nenurodo to, kas yra svarbiausia jų klientams – saugumo problemų. Bankų atstovai kaip trūkumus dažniausiai nurodo tiesioginio ryšio su klientais praradimą ir kaštų išaugimą, pavyzdžiui, aukštesnės kvalifikacijos personalui, informacinėms sistemoms ir panašiai.

2 lentelė. *Bankų atstovų nurodomi internetinės bankininkystės paslaugų teikimo privalumai ir trūkumai bankui [37]*

<i>Pagrindiniai internetinės bankininkystės paslaugų teikimo privalumai bankui</i>	<i>Pagrindiniai internetinės bankininkystės paslaugų teikimo trūkumai bankui</i>
<ul style="list-style-type: none"> • Sumažinami klientų srautai aptarnavimo skyriuose. • Galimybė aptarnauti daugiau klientų bet kuriuo paros metu. • Nereikia steigti papildomų banko skyrių. • Banko įvaizdžiui pridedama modernumo, novatoriškumo. • Internetinių pavedimų apdorojimo procesas greitesnis ir reikalaujantis mažiau banko darbuotojų laiko resursų. • Galimybė suteikti daugiau ir kompleksinių paslaugų. • Mažesni internetinių bankinių operacijų kaštai. • Mažesnė klaidų tikimybė atliekant internetines bankines operacijas. • Mažėja darbo, susijusio su popierinių dokumentų tvarkymu ir archyvavimu. • Didesnės galimybės tiksliniam klientų informavimui. • Galimybė pritraukti ir išlaikyti klientus. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prarandamas „žmogiškasis ryšys“ su klientu, todėl sudėtingesnė klientų praradimo prevencija. • Pasitaikančios techninės internetinių paslaugų teikimo problemos. • Reikalinga aukštesnė darbuotojų kvalifikacija. • Nemaži kaštai, susiję su internetinių paslaugų teikimu (infrastruktūra, programos aptarnavimas) • Tiesioginio kontakto su klientu nebuvimas gali apsunkinti pardavimus, kurie reikalauja tiesioginio interaktyvumo.

Apibendrinant internetinės bankininkystės paslaugų analizę galima teigti, jog internetinė bankininkystė yra gana naujas reiškinys, atsiradęs vos prieš penkiolika metų. Tačiau per šį trumpą laikotarpį šios paslaugos vystėsi, tobulėjo ir susilaukė didelio vartotojų dėmesio. Pagrindinės priežastys, dėl kurių internetinės bankininkystės vartotojų skaičius nuolat auga, yra patogumas, galimybė nepriklausomai nuo laiko ar vietos valdyti savo finansus bei greitas operacijų atlikimas. Bankams, siekiantiems išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų, būtina neatsilikti nuo kintančių poreikių ir nuolat juos tirti. Atlikti vartotojų poreikių tyrimai parodė, jog vartotojams itin svarbus operacijų saugumas. Dalis vartotojų mano, jog internetinės bankininkystės paslaugos nėra saugios, todėl bankai, siekdami neprarasti šios vartotojų grupės, privalo skirti didelį dėmesį informacijos apie paslaugų saugumą skleidimui.

2. Asmenų su regėjimo negalia skaitmeninės atskirties mažinimas

Akys – vienas iš pagrindinių jutimo organų, padedantis žmogui skirti aplinkos daiktų formą, spalvą, įvertinti objektų atstumą nuo jo. Taigi akių pagalba žmogus gauna 2/3 visos informacijos iš jį supančio pasaulio. Todėl suprantama, kokią didelę reikšmę žmogaus gyvenime turi geras matymas ir kiek daug rūpesčių sukelia sutrikęs regėjimas. Vienas iš tų rūpesčių – apsunkinta internete esančios informacijos prieiga. Aklieji, kaip ir kiti visuomenės nariai, naudojami ar bent jau norėtų naudotis tomis pačiomis paslaugomis. Jie dirba, gauna užmokestį, tad asmeninių finansų valdymas jiems taip pat svarbus. Pastaraisiais metais ypač išpopuliarėjusi internetinė bankininkystė suteikė galimybę nepriklausomai nuo laiko ar vietos tvarkyti savo asmeninius finansus. Tai akliesiems ypač aktualu, nes komplikotas mobilumas apsunkina jų naudojimąsi tradicinėmis bankų paslaugomis. Jiems sunku nuvykti iki banko padalinio, o ir pačiame banke susiorientuoti nėra lengva. Tad kaip pagrindinę išeitį jie mato internetinės bankininkystės paslaugas. Naudodamiesi pagalbinėmis priemonėmis, palengvinančiomis informacijos prieigą, jie gali laisvai naudotis kompiuteriais ir naršyti internete. Tačiau asmenų su regėjimo negalia problemoms spręsti skirtuose leidiniuose aptinkama publikacijų, kad ne visų bankų internetinės svetainės ir jų internetinės bankininkystės sistemos yra prieinamos neregiamams. Tai reiškia, kad regos negalią turintiems žmonėms neužtikrinamos vienodos galimybės. Todėl šiomis dienomis visos pasaulio valstybės akcentuoja neįgaliųjų integraciją ir skaitmeninės atskirties mažinimą.

2.1 Asmenų su regėjimo negalia integracija

Regėjimo sutrikimai pagal regos aštrumo bei akių būklę skirstomi į normalų regėjimą, silpnaregystę, aklumą bei kitus regėjimo sutrikimus [4]. Kadangi darbe kalbama apie akluosius (neregius), tai svarbu išskirti aklųjų asmenų grupes.

Aklieji nesudaro vienos monotoniškos grupės. Jų skirtingumą lemia tai, kad aklumo išdavos ne visiems reiškiasi vienodai intensyviai ir vienodu mastu. Šiems skirtumams turi reikšmės tokie veiksniai: kiek žmogus netekęs regėjimo, amžius, kuriame žmogus neteko regėjimo, regėjimo netekimo priežastis [47]. Tad akluosius galima suskirstyti į tam tikras grupes.

Aklieji iš prigimties. Aklaisiais iš prigimties laikomi asmenys, kurie gimė neregiais arba neteko regėjimo ankstyvoje vaikystėje, ir visiškai nepamena regėjimo įspūdžių. Šiems asmenims neegzistuoja vizualinis pasaulis – aplinkinė tikrovė. Regėjimo impulsai neturėjo įtakos jų vystymuisi, jų fizinės ir psichinės sferos formavimuisi. Anot medikės Z. Alseikienės, *aklasis iš*

prigimties nejaučia savo aklumo ir dėl jo nekenčia, t. y. nežino „buvimo tamsoje“ jausmo, todėl instinktyviai nesiekia tapti matančiu bei nejaučia savo fizinio trūkumo [45]. Aklieji iš prigimties visko mokosi palaipsniui. Jie neturi patirties, kaip naudotis kompiuteriu, kaip ieškoti informacijos internete ar naudotis internete prieinamomis bankų paslaugomis. Dėl to jiems yra daug sudėtingiau nei vėliau apakusiems asmenims.

Apakusieji yra asmenys, kurie anksčiau matė, o vėliau regėjimo neteko. Reikšmės turi ir tai, kuriuo gyvenimo laikotarpiu ištiko ši nelaimė. Kuo vėliau tai atsitiko, tuo lengviau žmogui grįžti į pilnavertį, savarankišką gyvenimą, nes asmenys, apakę fizinės ir psichinės brandos laikotarpiu ar būdami senyvo amžiaus, jau yra išgyvenę atskiras vystymosi fazes, kurios vyko normaliomis sąlygomis, tai yra, dalyvaujant regėjimo pojūčiui, turinčiam didelės reikšmės.

Regėjimo galima netekti ir staiga, ir pamažu. Pirmuoju atveju aklumas žmogų užklumpa netikėtai. Ši nelaimė ištinka žmogų tokią akimirką, kai jis to nesitiki. Laikotarpis, kai regėjimo netenkama pamažu, gali trukti ilgai – kelis mėnesius ar netgi metus. Tada regėjimo netenkantis žmogus iš lėto prisitaiko prie naujų sąlygų gyventi be regėjimo.

Naudojimosi internetinės bankininkystės paslaugomis aspektu, apakusiems žmonėms yra daug lengviau nei akliesiems iš prigimties, ypač jei matydami jie naudojosi tomis paslaugomis. Jie žino ir įsivaizduoja, kaip prisijungti prie internetinės bankininkystės sistemos, todėl pagalbinių priemonių dėka internetas jiems tampa lengviau prieinamas.

Šiek tiek matantys asmenys. Pagal Pasaulinės sveikatos organizacijos priimtą apibrėžimą, aklaisiais laikomi ne tik visiškai neregiai, bet ir asmenys, išsaugoję vadinamąjį regėjimo likutį [74]. Žmonių su regėjimo likučiu grupė yra labai nevienalytė: nuo asmenų, gebančių atskirti šviesą nuo tamsos, iki asmenų, kurie geba atskirti didelių, arti esančių daiktų kontūrus. Būdinga, kad daugelio žmonių su regėjimo likučiu būklė nėra stabili – ji nuolat blogėja. Kai kuriems asmenims tai paprasčiausia pereinamoji į visišką aklumą būklė. Kai kurie žmonės gali turėti regėjimo likutį nuo gimimo arba regėjimas gali pablogėti vėlesniais gyvenimo metais.

Aklieji su papildoma negalia. Turėti papildomą negalią gali turėti visų minėtų grupių aklieji. Dažniausiai aklųjų tarpe pasitaikančios negalios:

- 1) judėjimo organų disfunkcija;
- 2) kurtumas arba nesugebėjimas priimti garso signalo [47].

Šios grupės žmonėms informacijos prieiga ypač komplikauta.

Pasaulio sveikatos organizacijos Aklumo prevencijos tyrimų grupė akluosius skirsto pagal jų regėjimo sutrikimo pobūdį [74]. Grupės nariai išskiria šias aklųjų ir silpnaregių grupes:

- 1) nematantys abejomis akimis;
- 2) nematantys viena akimi, silpnai matantys kita akimi;
- 3) silpnai matantys abejomis akimis;

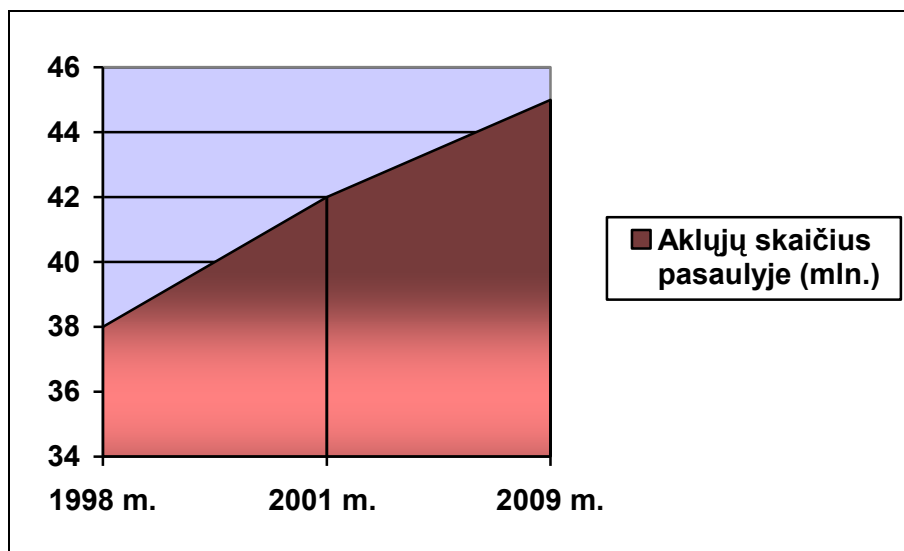
- 4) asmenys su nenustatyta abiejų akių regėjimo praradimu;
- 5) nematantys viena akimi;
- 6) silpnai matantys viena akimi;
- 7) asmenys su nenustatyta vienos akies regėjimo praradimu;
- 8) asmenys, kurių regėjimo netekties priežastis neaiški.

Apibendrinant, aklieji skirstomi į grupes pagal regėjimo netekimo priežastis, amžių, regėjimo likutį, sutrikimo pobūdį. Į šiuos veiksnius būtina atsižvelgti, siekiant pritaikyti informacinę aplinką akliems.

Aklųjų **integracija** – tai ne tik regos negalią turinčių asmenų įtraukimas į sveikų žmonių bendriją, bet ir gyvenimas joje [28]. Integracijos esmė – apgalvotas ir planuotas būdas, leidžiantis neįgaliajam, kaip ir kitiems žmonėms, gyventi drauge su visais, tapti priimtinam.

Anot A. Grigonio, daugumoje bendruomenių yra žmonių su regėjimo negalia. Pasaulinės sveikatos organizacijos duomenimis, 2009 m. pasaulyje buvo 314 mln. žmonių su regėjimo negalia, o 45 mln. iš jų – aklieji [75]. Svarbu pažymėti, kad šis skaičius didėja: 1998 m. statistikos duomenimis, pasaulyje buvo 38 mln. aklųjų ir 110 mln. regos sutrikimų turinčių žmonių, 2001 m. – 42 mln. aklųjų (5 paveikslas). Kiekvienais metais daugiau nei 10 mln. žmonių apanka dėl kataraktos, (akies lęšiuko skaidrumo sumažėjimo), kitų sunkių ligų.

5 paveikslas. Aklųjų skaičius pasaulyje (mln.) [75]



2001 m. atlikto Lietuvos gyventojų surašymo duomenimis, Lietuvoje buvo 12,4 tūkst. asmenų su regėjimo negalia [80]. 2007 m. šis skaičius padidėjo iki 15 tūkst. Nors šis skaičius, lyginant su kitomis negaliomis, yra mažesnis (70 tūkst. žmonių turi judėjimo sutrikimų, virš 31 tūkst. – protinę negalią), tačiau būtent regos negalia informacijos prieinamumo klausimu yra pati

sudėtingiausia [81]. Todėl kiekvienoje bendruomenėje asmenims su regos negalia turi būti vietos. Negalią turinčio žmogaus unikalumo ir asmeniškumo ignoruoti negalima. Atvira bendruomenė turi prie tokių žmonių prisitaikyti ir jiems sudaryti tinkamas gyvenimo sąlygas. Siekiant tai įgyvendinti, gali prireikti gana didelės paramos ir pagalbos [27].

Per pastarąjį dešimtmetį pasaulinės bendruomenės dėmesys žmonėms, turintiems negalią ypač padidėjo. Europos neįgaliųjų forumo iniciatyva 2003 m. Europoje paskelbti neįgaliųjų metais. 2007 m. paskelbti Europos lygių galimybių metais visiems, tuo siekiant informuoti apie teisingos visuomenės privalumus ir paskatinti kiekvieną įsijungti įtvirtinant lygybę. Vis dėlto, anot Neįgaliųjų reikalų departamento prie Socialinės apsaugos ir darbo ministerijos direktorės Genovaitės Paliušienės, *visuomenėje, kur garbinamas tobulo žmogaus įvaizdis, neįgalieji arba lieka nepastebimi, arba vaizduojami kaip keliantys gailėstį ir užuojautą, kas jiems irgi nepadedą jaustis pilnaverčiais. Pabrėžiami jų skirtumai nuo sveikųjų, tai, ko jie negali; neįvertinama tai, ką jie sugeba ir gali duoti visuomenei* [81]. Neįgaliųjų problemos dažnai susilaukia tik vienadienio dėmesio, pasitenkinama vienkartinė parama. Todėl nevyksta dialogas ir neįgaliesiems svarbūs sprendimai priimami jiems patiems nedalyvaujant.

Pasaulyje egzistuoja teisės aktai, gairės, rekomendacijos, susijusios su neįgaliųjų integracijos klausimais. Vienas iš tokių dokumentų, tai „Visuotinė žmogaus teisių deklaracija“, [76] kuri skirta visiems, ne tik neįgaliesiems žmonėms. Šis dokumentas gina visų žmonių teises, atkreipdamas dėmesį į socialines, visuomenines problemas. Pagrindinės dokumento idėjos: visi žmonės yra lygūs, turi būti „laisvi ir lygūs savo orumu ir teisėmis“, turi teisę į mokslą, laisvalaikį, gali kurti šeimą ir t.t., o svarbiausia, turi teisę į gyvybę. Šio dokumento svarba neįgaliesiems – jame aiškiai nustatoma, jog visuomenė turi priimti žmogų tokį, koks jis yra, gerbti jį ir kiekvienam suteikti visas galimybes save realizuoti.

Europos sąjungos pagrindinių teisių chartijos III dalies 26 straipsnyje teigiama, jog Sąjunga pripažįsta ir gerbia neįgaliųjų asmenų teisę naudotis priemonėmis, užtikrinančiomis jų nepriklausomumą, socialinį bei profesinį integravimą ir dalyvavimą bendruomenės gyvenime [22]. Kitas svarbus dokumentas, susijęs su neįgaliųjų teisių užtikrinimu – tai Jungtinių Tautų Neįgaliųjų teisių konvencija, kurioje kaip vienas iš prioritetų išskiriamas informacijos prieinamumas, naujų informacijos ir ryšių technologijų ir sistemų, taip pat ir interneto, prieinamumo neįgaliesiems skatinimas [57]. Svarbu paminėti, kad neįgaliųjų teisės užtikrinamos ne tik pasauliniu ar regioniniu, bet ir nacionaliniu mastu.

Skatinant neįgaliųjų integraciją į visuomenę, reikia didinti jų užimtumą. Tuo tikslu Lietuvoje 2004 m. priimtas Socialinių įmonių įstatymas, numatęs lengvatas smulkiajam ir vidutiniam verslui, įdarbinančiam darbo rinkoje diskriminuojamas žmonių grupes [42]. Tačiau

užimtumo didinimas dažnai yra sudėtingas ne dėl nepakankamų pačių neįgaliųjų sugebėjimų, bet dėl jiems nepritaikytos fizinės aplinkos.

Svarbus diskriminacinis veiksnys žinių visuomenėje yra informacinė atskirtis, kurią neįgalieji (šiuo atveju - visų pirma neregiai ir silpnaregiai) patiria dėl jiems „nedraugiškų“ informacijos pateikimo formų internete, užrašuose prekybos vietose, visuomeniniame transporte, įstaigose. Rašytinės informacijos pateikimo sprendimus neretai lemia dizainas, o ne jos prieinamumas visiems: pasirenkamos netinkamos spalvos, kontrastai; grafinė informacija tinklalapiuose pateikiama be aprašomojo teksto – dėl to bejėgė tampa neregiam ir silpnaregiam pritaikyta kompensacinė technika, verčianti tekstą garsu arba iki kartų 16 kartų didinanti raides [81].

Lietuvoje atskiro, galiojančio tik aklųjų integracijai, įstatymo nėra, tačiau yra „LR neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymas“, kuris užtikrina neįgaliųjų lygias teises ir galimybes visuomenėje, nustato neįgaliųjų socialinės integracijos principus, apibrėžia socialinės integracijos sistemą ir jos prielaidas bei sąlygas, neįgaliųjų socialinę integraciją įgyvendinančias institucijas, neįgalumo lygio ir darbingumo lygio nustatymą, profesinės rehabilitacijos paslaugų teikimą, specialiųjų poreikių nustatymo ir tenkinimo principus [41].

Pagrindiniai įstatyme numatyti neįgaliųjų socialinės integracijos principai, kuriais vadovaujamosi, yra:

- 1) lygių teisių – neįgalieji turi tokias pačias teises kaip ir kiti visuomenės nariai;
- 2) lygių galimybių – neįgaliesiems, kaip ir kitiems visuomenės nariams, sudaromos tokios pat ugdomosios, darbo, laisvalaikio leidimo, dalyvavimo visuomenės, politiniame ir bendruomenės gyvenime galimybės. Tik tais atvejais, kai tokios pat sąlygos ir priemonės yra neveiksmingos, numatomos specialiosios priemonės, gerinančios neįgaliųjų padėtį;
- 3) diskriminavimo prevencijos – neįgalieji apsaugomi nuo bet kokios diskriminacijos ar išnaudojimo;
- 4) visapusiško dalyvavimo – visais lygmenimis visi su neįgaliųjų gyvenimu ir veikla susiję klausimai sprendžiami derinant su jais ir (ar) jų atstovais pagal įstatymą bei atsižvelgiant į jų patirtį;
- 5) savarankiškumo ir pasirinkimo laisvės užtikrinimo – neįgalieji nuolat skatinami būti savarankiški;
- 6) prieinamumo – neįgaliesiems sudaromos sąlygos veiklai visose gyvenimo srityse ir galimybė naudotis ištekliais;
- 7) neįgalumo kompensavimo – neįgalumo pasekmės kompensuojamos neįgaliesiems skirtomis įvairiomis piniginių ir nepiniginės paramos formomis;

8) decentralizacijos – pagalba neįgaliesiems priartinama prie jų gyvenamosios vietos, bendruomenė įtraukiama į socialinę neįgaliųjų reabilitaciją;

9) destigmatizacijos – visuomenė šviečiama siekiant šalinti neigiamas nuostatas ir stereotipus, susijusius su neįgaliaisiais;

10) perimamumo ir lankstumo – visos institucijos veikia darniai teikdamos socialines paslaugas ir ugdydamos neįgaliuosius;

11) skirtingų poreikių tenkinimo – neįgalieji sudaro labai įvairialypę visuomenės grupę, todėl, teikiant paramą, atsižvelgiama į skirtingus neįgaliųjų poreikius [41].

Vienas pagrindinių uždavinių siekiant Lietuvos Respublikos neįgaliųjų socialinės integracijos įstatymo numatytų tikslų yra pritaikyti aplinką neįgaliesiems žmonėms, kad pastarieji tiek viešajame, tiek asmeniniame gyvenime turėtų sąlygas ir galimybes laisvai judėti, naudotis visuomenėje teikiamomis paslaugomis, gauti reikiamą informaciją, bendrauti ir dalyvauti visose visuomenės gyvenimo srityse. Taigi neįgaliųjų socialinės integracijos modelis tampa artimesnis Europos Sąjungos šalių socialinės integracijos sistemoms.

Taip pat Lietuvoje galioja Visuomenės informavimo įstatymas, kuris numato kiekvienam asmeniui teisę įstatymų nustatyta tvarka rinkti, gauti ir skleisti informaciją ir idėjas [43].

Siekdama kurti palankią įstatymine aplinką šalies sutrikusio regėjimo asmenims, su Lietuvos Respublikos Seimu, Vyriausybe bei ministerijomis bendradarbiauja Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga (LASS), teikianti savo siūlymus ir svarstanti įstatymų projektus.

1992-1997 m. šalyje buvo plėtojamas medicininis-reabilitacinis socialinės politikos modelis, o nuo 1998 m. žmonių su negalia socialinės integracijos politikoje daugėja socialinio-educacinio modelio bruožų, iš kurių būtų galima išskirti šiuos:

- modernių informacijos ir komunikacijos technologijų plėtra sudaro didesnes galimybes žmonėms su negalia siekti išsilavinimo, kelti profesinę kvalifikaciją, integruotis į darbo rinką;
- vis didesnis dėmesys skiriamas integruotam ugdymui ir mokymui, savarankiško gyvenimo įgūdžių ugdymui, profesinei reabilitacijai;
- sukurta socialinių paslaugų sistema, siekiama ją standartizuoti ir užtikrinti socialinių paslaugų kokybę [14].

Neįgaliųjų, o kartu ir asmenų su regėjimo negalia teisių gynimu ir įstatymų laikymusi rūpinasi ne tik valstybės vykdomieji organai, bet ir speciali Europos aklųjų sąjunga (EAS), kuri turi savo politinę programą. Europos aklųjų sąjunga yra nevyriausybinė ir pelno nesiekianti organizacija, įkurta 1984 metais. Jos svarbiausias politinės veiklos akcentas yra kova prieš diskriminaciją bei kampanijos už lygias teises. Kampanijos vykdomos įvairiais lygmenimis, naudojantis trimis pagrindinėmis priemonėmis [70]:

1. įstatymais, draudžiančiais diskriminaciją ir ginančiais sutrikusio regėjimo asmenų teises;

2. vienodų sąlygų taikymo principu;

3. atliekant tam tikrus pozityvius praktiškus veiksmus, siekiant konkrečių rezultatų.

Europos aklųjų sąjunga bendradarbiauja su Europos Sąjunga ir jos vykdomuoju organu Europos Komisija. Prie EAS veikia šios komisijos: ryšių su Europos Sąjunga komisija, kultūros ir informacijos prieinamumo komisija, technologijų komisija, transporto ir fizinės aplinkos komisija, švietimo ir įdarbinimo komisija, teisės komisija, plėtros ir Rytų/Centrinės Europos komisija, komisija besivystančioms šalims, lygybės ir įvairovės komisija (sprendžia ir analizuoja tam tikrų aklųjų ir silpnaregių grupių, tokių kaip jaunimas, vyresni žmonės ar moterys, interesus), komisija, atstovaujanti akliesiems ir silpnaregiams, turintiems kompleksinę negalią.

Dar viena nevyriausybinė organizacija, besirūpinanti lygių galimybių užtikrinimu žmonėms su negalia ir jų teisių gynimu, yra Europiečių su negalia forumas. Organizacija įkurta 1996 m. ir ji turi patariamąją galią Europos sąjungos institucijoms. Svarbu paminėti, kad viena iš šios organizacijos veiklos kryptių yra elektroninės informacijos prieigos užtikrinimas žmonėms su negalia [20].

Šiomis dienomis laikomasi nuostatos, kad svarbu integraciją greitinti ir efektyvinti. Svarstoma, kokių prielaidų ir sąlygų reikia, kad tas procesas dinamiškai plėtotųsi. Nuo pasirinkto integracijos būdo priklauso, kaip siekiama pagrindinio tikslo. Žmogus su negalia turėtų būti ugdomas mažiausiai jį varžančioje aplinkoje. Dažniausiai integracijos nesėkmės priežastys yra netinkamos sąlygos ir nuo neigalaus žmogaus jos nepriklauso [27].

V. Gudonis nurodo tokias priežastis, trukdančias integraciją:

1. Neadekvatus visuomenės požiūris į neregius.
2. Kai kurių aklųjų siekimas izoliuotis nuo visuomenės.
3. Iš dalies izoliuota aklųjų ir silpnaregių mokymo bei auklėjimo sistema.
4. Aklųjų ir silpnaregių moksleivių profesinio orientavimo trūkumai.
5. Bendravimo sunkumai mišriuose darbo kolektyvuose.
6. Nesugebėjimas laisvai orientuotis erdvėje.
7. Žemas tiflotechninis lygis [29].

Kaip greitai ir sėkmingai žmonės su regos negalia reabilituosis ir integruosis į visuomenę, priklauso nuo pedagogų, medikų, psichologo supratimo ir bendradarbiavimo, tinkamo visuomenės dėmesio.

Apibendrintai galima teigti, jog nors nepriklausomoje Lietuvoje jau dukart skelbti Neįgaliųjų metai (1996-aisiais ir 2003-aisiais), įvairias negalias turintys žmonės Lietuvoje dar negali jaustis pilnaverčiais piliečiais. Kad priimančys sprendimus asmenys suvoktų jų patiriamus

sunkumus, būtina šviesti visuomenę apie specifinius neįgaliųjų poreikius ir gebėjimus. Pasaulyje yra sukurta daug teisinių aktų ir rekomendacijų, reglamentuojančių žmonių su regėjimo negalia integraciją, skaitmeninės atskirties mažinimą, tačiau svarbu, kad visuomenė suprastų jų svarbą ir jais vadovautųsi.

2.2 Reikalavimai internete pateiktos informacijos prieinamumui asmenims su regos negalia

Informacijos prieinamumo klausimas akliesiems buvo svarbus visais laikais. Tačiau ypač aktualus jis tampa žmonėms, gyvenantiems ir dirbantiems informacinėje visuomenėje. Pasaulyje, taip pat ir Lietuvoje, aklieji naudojami programomis, leidžiančiomis kompiuterio ekrane esančią informaciją perteikti balsu ar Brailio raštu. Tai sudaro galimybę neregiam tapti aktyviais informacinės visuomenės nariais. Kompiuteris ir specialios programos akliesiems leidžia skaityti elektroninius leidinius, naršyti po internetą, naudotis kitomis skaitmeninių technologijų teikiamomis galimybėmis, o taip pat ir internetinės bankininkystės paslaugomis. Tačiau tikrovėje daugeliu šių galimybių aklieji pasinaudoti negali arba naudojami tik iš dalies. Taip yra todėl, kad interneto svetainių kūrėjai dažnai nepaiso tam tikrų taisyklių ir rekomendacijų.

Informacijos prieinamumas yra labai svarbus siekiant užtikrinti, kad žmonės su regos negalia nebūtų išstumti iš svarbių socialinio bei ekonominio gyvenimo sričių. Ši teisė yra pripažinta tarptautiniu mastu. Tarptautinio civilinių ir politinių teisių susitarimo, 19 (2) straipsnyje numatoma, jog kiekvienas žmogus turi teisę į saviraiškos laisvę. *Ši teisė apie laisvę ieškoti, gauti, perduoti informaciją ir visų rūšių idėjas, nepaisant jokių apribojimų, žodžiu, raštu, spausdintas, perteiktas meno kūrinio ar bet kokių kitu pageidaujama pavidalu* [78]. Tačiau neregijų teisė į internete esančios informacijos prieigą ignoruojama daugelyje pasaulio šalių, nes tinklalapiai yra sukurti naudoti sveikiems žmonėms. Todėl daugelis aklų žmonių negali mėgautis interneto teikiama nauda ir gyvenimo kokybės gerinimu [44].

Žmonėms su regos negalia internetas yra efektyvi integracijos priemonė, kuri suteikia galimybes mokytis bei gauti reikiamą informaciją. Tačiau tinklalapiai dažniausiai sukurti vizualiniu principu ir, dirbant su jais, tenka naudoti kompiuterio pele. Dėl to žmonėms su regos negalia kyla problemų. Jeigu šalia grafinės informacijos nėra pateikta jokios tekstinės – garso sintezatorius tyli ir neregys apie tokią grafinę informaciją nesužino. Dažnai grafiniu pavidalu pateikiamos nuorodos, kaip rasti tolesnę informaciją. Jei šalia nėra pateikta tekstinio užrašo, tai nematantis žmogus tos informacijos niekada nepasieks. Akliesiems sukelia problemų dažnai interneto svetainėse naudojami rėmeliai, suskaidantys ekraną į keletą langų. Taip pat regos neįgaliesiems netinka grafikos elementai su vietomis, kurias reikia suaktyvinti kompiuterio pelės

spragtelėjimu. Pabrėžtina, jog kompiuterio pelės valdymas yra susijęs su regėjimu, todėl akliems ji yra nenaudinga ir nereikalinga – jie naudojami komandomis, renkamomis kompiuterio klaviatūra.

Informacinės visuomenės kūrėjai jau pačioje jos užuomazgoje kalbėjo apie tai, kad joje nebus arba neturėtų būti vadinamojo informacinio sklauto (perskyros, ribos), skiriančio galinčius naudotis informacinėmis technologijomis, ir negalinčius to daryti [71]. Taigi atrodo, kad informacinės visuomenės vizija pirmą kartą žmonijos istorijoje neįgaliems žmonėms suteikė galimybę naudotis tais pačiais informacijos šaltiniais, kuriais naudojami ir sveikieji (šiuo atveju – regintieji), gauti ją tuo pat metu, kada gauna ir gerai matantys žmonės. Sąlyga viena: elektroninių informacijos šaltinių kūrėjai neturėtų pamiršti, kad jų sukurtais produktais – interneto svetainėmis – naudojami ir neįgalūs žmonės. Vadinasi, kurti šiuos produktus reikia taip, kad jie būtų prieinami ne tik gerai matančiam žmogui, bet ir silpnaregiui ar neregiiui. Svarbu paminėti, kad dabartinės technologijos tai leidžia padaryti be didelių papildomų sąnaudų. Reikia tik šiek tiek daugiau pačių kūrėjų ir gamintojų dėmesingumo, supratimo, geranoriškumo, o taip pat ir šį dalyką reglamentuojančių įstatymų ar kitų juridinę galią turinčių teisės aktų. Lietuvoje 2003 m. priimtas nutarimas „Dėl bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo“ [12]. Vienas iš reikalavimų: interneto svetainės turi atitikti pritaikymo neįgaliesiems rekomendacijas.

2005 m. įsigaliojo Informacinės visuomenės plėtros komiteto (IVPK) prie LR Vyriausybės įsakymas „Dėl informacinės aplinkos pritaikymo žmonių su negalia ugdymui metodikos ir neįgaliesiems skirtų elektroninio mokymo priemonių pritaikymo ir saugojimo formatų metodinių reikalavimų patvirtinimo“ [13]. Metodikoje pateikiamos rekomendacijos, kuriomis vadovaujantis elektroninė informacija būtų prieinama ir neįgaliems žmonėms - akliems, kurtiesiems, sunkiai valdantiems rankas. Rekomendacijos skirtos specialistams - elektroninių leidinių rengėjams, interneto svetainių kūrėjams. Visas rekomendacijas galima suvesti į vieną, labai paprastą tiesą: visos komandos, atliekamos pele, turi būti galimos atlikti ir klaviatūra.

2004 m. kovo 31 d. paskelbtas Informacinės visuomenės plėtros komiteto prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės direktoriaus įsakymas, kuriame patvirtintos „Neįgaliesiems pritaikytų Interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinės rekomendacijos“ [56]. Metodika paaiškina, kaip padaryti Interneto tinkle pateikiamą informaciją prieinamą neįgaliesiems. Pagrindinis šios metodikos tikslas – padidinti interneto prieinamumą, o taip pat padaryti jo turinį labiau pasiekiamą visiems be išimties naudotojams, nepriklausomai nuo naudotojo naršymui naudojamos techninės įrangos arba naudotojo aplinkos. Darbe analizuojami žmonių su regos negalia poreikiai, todėl toliau bus aptarti reikalavimai, užtikrinantys šios asmenų grupės informacijos internete prieinamumą.

Reikalavimai vizualinės ir audio informacijos alternatyviam paaiškinimui. Kuriant interneto tinklalapį su ne tekstine informacija (paveikslėliai, fotografijos, video, garsas ir t.t.), reikia stengtis pateikti kuo daugiau ne tekstinės informacijos tekstinių paaiškinimų. Tekstiniai paaiškinimai turi būti pateikti logotipams, fotografijoms, paveikslėliams, grafiniams klavišams, grafinėms nuorodoms ir t.t. Pavyzdžiui, tekstinis ekvivalentas paveikslėliui su nuoroda į turinį gali būti aprašytas kaip „Eiti į turinį“ arba „Nuoroda į turinį“.

Navigacija interneto puslapyje, nuorodų pateikimas, išdėstymas, navigacijos mechanizmo aprašymas. Tinklalapiai su gera navigacija yra nuoseklūs, intuityvūs ir aiškūs. Juose aišku, kaip surasti norimą informaciją ir ko tikėtis paspaudus nuorodą. Vartydami tinklalapio puslapius, žmonės turi žinoti, kurį puslapį jie naršo. Apie tai gali informuoti pasikeitusi navigacijos mygtuko išvaizda. Kitas informavimo būdas – puslapio viršuje nurodyti, kuriame skyriuje naršo lankytojas. Naudinga dokumento pradžioje įdėti turinį. Tinklalapyje turėtų būti grįžimo į turinį galimybės.

Paveikslėlių sričių žemėlapiai (angl. image maps) padeda vizualiai pasirinkti reikiamą objektą. Naudojant grafinius vaizdus galima realizuoti ne tik pavienes, bet ir kompleksines nuorodas, t.y. viename grafiniame vaizde apjungti nuorodas į skirtingus HTML dokumentus ar jų dalis. Tai realizuojama išskaidant grafinį vaizdą į sritis toms sritims priskiriant nuorodas.

Direktorinė navigacija padeda surasti norimą puslapį tik per vieną tarpinį veiksmą. Puslapių sistemos struktūrinis medis yra persiunčiamas į lankytojo kompiuterį vienu metu ir toliau per visą lankymosi laiką veikia kompiuteryje.

Įprasta tekstinė paieška padeda greitai surasti norimą informaciją.

Loginėje paieškoje rakto konstravime naudojami loginiai operatoriai AND, OR, NOT ir operatoriniai skliaustai ().

Kad navigacija būtų kokybiška, tinklalapio nuorodos turi būti santykinai „kokybiškos“. „Kokybę“ apsprendžia šie kriterijai:

- 1) nuorodos aiškiai identifikuojamos ir gali būti:
 - a) įterptos tekste,
 - b) sugrupuotos ir atskirtos nuo dokumento juostomis, grafika;
- 2) aprašyta nuorodų paskirtis;
- 3) tinkamos nuorodos į išorinius puslapius;
- 4) informuojama, kad jau išeita už tinklalapio ribų.

Reikalavimai interneto puslapio išdėstymui, struktūrai. Tinklalapio struktūra turėtų būti sudaryta taip, kad svarbiausia informacija būtų pasiekama vienu pelės paspaudimu, o detalesnė pateikiama giliau. Interneto tinklalapio struktūra turi būti aiški, paprasta ir lengvai suprantama.

Vienodas tinklalapio turinio išdėstymas, aiškus grafikos panaudojimas, lengvai suprantama kalba yra naudinga visiems Interneto vartotojams.

Žymėjimo ir stilių lapų (angl. style sheets) tinkamas naudojimas. Netinkamai naudojamas žymėjimas sumažina tinklalapio prieinamumą. Žymėjimo nenaudojimas turinio pateikimui (pvz. lentelių naudojimas turinio išdėstymui) sudaro sunkumų vartotojams su specializuota programine įranga suprasti tinklalapio organizavimą ir apsunkina navigaciją. Lentelės turi būti naudojamos tik informacijos pateikimui (duomenų lentelės). Tinklalapių kūrėjai turėtų vengti lentelių naudojimo puslapio išdėstymui (išdėstymo lentelės). Bet koks lentelių naudojimas sukelia problemų vartotojams, naudojantiems ekrano skaitytuvus.

Kai kuri vartotojo darbo aplinka leidžia vartotojui naviguoti per lentelės grafą ir taip prieiti prie lentelės antraščių ir turinio. Jei lentelės neturi tinkamo žymėjimo, vartotojo darbo vietos įranga gali neperteikti visos informacijos.

Tinklalapio aiškumo ir paprastumo užtikrinimas. Reikia užtikrinti, kad kuriami dokumentai būtų aiškūs ir paprasti, taip palengvinant tinklalapio supratimą.

Nuoseklus tinklalapio išdėstymas, lengvai atpažįstami piešiniai, suprantama kalba daro naršymą patogesnę visiems vartotojams, o ypač padeda asmenims su supratimo ir skaitymo sutrikimais. Būtina įsitikinti, kad paveikslėliai turi teksto ekvivalentus - atsižvelgiant į aklus ar silpnai matančius asmenis, vartotojus kurie negali ar nenori matyti grafinės informacijos.

Natūralios, paprastos kalbos naudojimas. Kai tinklalapių kūrėjai naudoja žymėjimus kintant kalbai, kalbos sintezatoriai ir Brailio eilutės persijungia į kitą kalbą automatiškai, ir taip tinklalapis tampa prieinamas daugiakalbei auditorijai. Tinklalapių kūrėjai turėtų nustatyti vieną dominuojančią tinklalapio kalbą. Taipogi turi būti pateikti išplėtimų, sutrumpinimų ir akronimų paaiškinimai. Jei sutrumpinimai ir dominuojančios kalbos pasikeitimai nėra nurodomi, jie gali būti neperskaitomi naudojant Brailio eilutes ir kalbos sintezatorius.

Galimybės vartotojui kontroliuoti turinio, priklausomo nuo laiko, pasikeitimus užtikrinimas. Kai kurie vartotojai, turintys suvokimo, regėjimo negalią, neturi galimybės matyti arba perskaityti judančio teksto. Judantys objektai gali blaškyti nematantį vartotoją taip, kad jam bus nesuprantama ir kita tame tinklalapyje pateikiama informacija. Ekrano skaitytuvai neturi galimybės perteikti judantį tekstą. Todėl patartina užtikrinti judančių, mirksinčių, slenkančių, automatiškai atsinaujinančių objektų ar dokumentų sustabdymo ar išjungimo galimybę.

Laikinių (tarpinių) sprendimų taikymas. Patartina naudoti laikinus tinklalapių prieinamumo sprendimus taip, kad pagalbinės technologijos ir senesnės naršyklės veiktų korektiškai. Pavyzdžiui, senesni ekrano skaitytuvai nuosekliai einančias nuorodas „supranta“ kaip vieną nuorodą. Taip pat, esamo lango keitimas arba naujo iššokimas gali būti faktas, trukdantis orientavimuisi dokumente (vartotojui, kuris nemato, kad kažkas atsitiko).

Kontekstinės ir orientacinės informacijos pateikimas leidžia vartotojui lengviau suprasti tinklalapio struktūrą ir jo elementus, susidaryti bendrą vaizdą apie pateiktą dokumentą.

Elementų grupavimas ir kontekstinės informacijos apie sudėtinių elementų ryšius pateikimas naudingas visiems vartotojams. Sudėtingi ryšiai tarp tinklalapio dalių sukelia diskomfortą žmonėms su suvokimo ir regėjimo negaliojimu.

Daugiausiai dokumentų, skirtų Interneto puslapių pritaikymui neįgaliesiems yra išleides Pasaulinio tinklo konsorciumas, trumpai vadinamas W3C. W3C konsorciumas yra pagrindinis Interneto standartizacijos organas. Pagrindinis dokumentas, kuriuo turi vadovautis tinklalapių kūrėjai, kurdami neįgaliesiems skirtus puslapius yra „Web Content Accessibility Guidelines 1.0“ nurodymai [79]. Dokumentas aprašo 14 nurodymų, kurių reikia laikytis kuriant ar pritaikant jau sukurtus Interneto tinklalapius neįgaliesiems.

Europos Komisija yra paskelbusi komunikatą apie visuomeninių interneto svetainių ir jų turinio prieinamumo gerinimą. Šio komunikato tikslas – padaryti interneto svetaines prieinamesnes neįgaliesiems ir vyresnio amžiaus žmonėms. Priimdama šį komunikatą, Komisija ragino Europos valstybes priimti atitinkamas interneto svetainių kūrimo taisykles.

Svarbu paminėti, kad žmonių su regos negalia dalyvavimas svetainių testavime yra būtinas dėl to, kad būtų galima teisingai įvertinti svetainės tinkamumą ir suderinamumą su specialiaisiais vartotojų poreikiais. Ekspertas ir neįgaliųjų atstovas užtikrins naudingą grįžtamąjį ryšį apie prieinamumą arba problemų pritaikymą ir jų rimtumą.

Dizaineriai, norėdami patikrinti, ar sukūrė tinkamą neįgaliesiems interneto svetainę, 1995-2004 m. galėjo naudotis nemokama priemone „Bobby“ – programa, automatiškai patikrinančia interneto svetaines, ar jos atitinka prieinamumo taisykles [6]. Dauguma taisyklių gana paprastos: prie vaizdinės informacijos būtina pridėti alternatyvias rašytines nuorodas; naudoti nesudėtingą dizainą, aiškias navigacijos priemones. Tačiau 2004 m. „Bobby“ programa parduota kompanijai „Watchfire“, kurią 2007 m. perpirko „IBM“. Nuo to laiko „Bobby“ programa, per dešimtmetį padėjusi pradedantiesiems ir profesionaliems tinklalapių dizaineriams nemokamai išanalizuoti ir patobulinti milijonus tinklalapių bei pelniusi daugybę apdovanojimų ir tarptautinį pripažinimą, tapo mokama. Tai rodo, jog tokios didelės kompanijos kaip „IBM“ prioritetinga veikla yra pelno siekimas, o ne skaitmeninės atskirties mažinimas.

Prancūzijoje įsikūrusios asociacijos „Brailnet“ iniciatyva buvo išleistas leidinys „Kaip interneto svetaines padaryti prieinamas žmonėms su regos negalia“. Panašios asociacijos, teikiančios rekomendacijas interneto svetainių kūrėjams, skelbiančios neįgaliesiems pritaikytą interneto svetainių konkursus, veikia daugelyje pasaulio šalių. *Informacijos, kaip kurti akliems pritaikytas interneto svetaines, galima gauti ir Lietuvoje – Lietuvos aklujų ir silpnaregių ugdymo centro kompiuterinės technikos taikymo skyriuje ir Lietuvos aklujų bibliotekoje* [32].

Apibendrinant galima teigti, jog informacinės aplinkos pritaikymo regos negalią turintiems žmonėms problemomis tiek Lietuvoje, tiek pasaulyje rūpinasi ne viena įstaiga ir organizacija. Yra sukurta daugybė rekomendacijų, kaip pritaikyti interneto svetaines žmonėms su regos negalia. Tačiau didžiausias indėlis turėtų būti iš pačių organizacijų, talpinančių informaciją apie save bei teikiamas paslaugas internete. Rekomendacijos nėra privalomos, todėl ne visos organizacijos jomis vadovaujasi. Tačiau bankai, atsižvelgdami į tai, jog jų paslaugomis naudojasi ne tik sveiki žmonės, bet ir turintys negalią, turėtų užtikrinti vienodas galimybes tas paslaugas gauti.

2.3 Pagalbinių priemonių, palengvinančių internete esančios informacijos prieigą asmenims su regėjimo negalia, apžvalga

Informacinėmis technologijomis ir jų teikiamomis galimybėmis naudojasi visi be išimties pasaulio žmonės, tačiau tam tikrai žmonių grupei egzistuoja specifinės problemos. Daugeliui neįgaliųjų būtinos kompensacinės priemonės (pagalbinės technologijos), nes be jų pasinaudoti kompiuteriu yra neįmanoma.

IVPK įsakyme „Dėl informacinės aplinkos pritaikymo žmonių su negalia ugdymui metodikos ir neįgaliesiems skirtų elektroninio mokymo priemonių pritaikymo ir saugojimo formatų metodinių reikalavimų patvirtinimo“ pagalbinės technologijos apibrėžiamos kaip *priemonės, kuriomis naudojasi neįgalieji, norėdami įvykdyti uždavinius, kurių kitomis priemonėmis negali arba negali lengvai įvykdyti* [13]. Kompensacinių priemonių yra be galo daug, o jų skirstymas susijęs su negalios forma. Regėjimo negalią turinčius žmones reikia išskirti į neregius (visai nematantys) ir silpnaregius (blogai matantys), nes būtent galimybė matyti apsprendžia tam tikros priemonės paskirtį. Kadangi darbe analizuojami neregijų specialieji poreikiai, tai toliau bus pateiktos pagrindinės jų naudojamos kompensacinės priemonės. Taigi pagalbinės priemonės galima skirstyti į aparatinės (angl. hardware) ir programines (angl. software). Aparatinės pagalbinės priemonės – tai išoriniai kompiuterio įrenginiai. Papildomi įrenginiai (6 paveikslas), kurie gali būti prijungti prie kompiuterio, palengvina neregijų darbą internete. Prie kompiuterio gali būti jungiami sekantys papildomi tipiniai įrenginiai:

1) **Brailio klaviatūra** – naudojama duomenų įvedimui Brailio raštu ir jų perdavimui į kompiuterį skaitmeniniame kode. Papildomai turi balso sintezatorių arba Brailio monitorių. Gali būti naudojama kaip atskira užrašų knygutė.

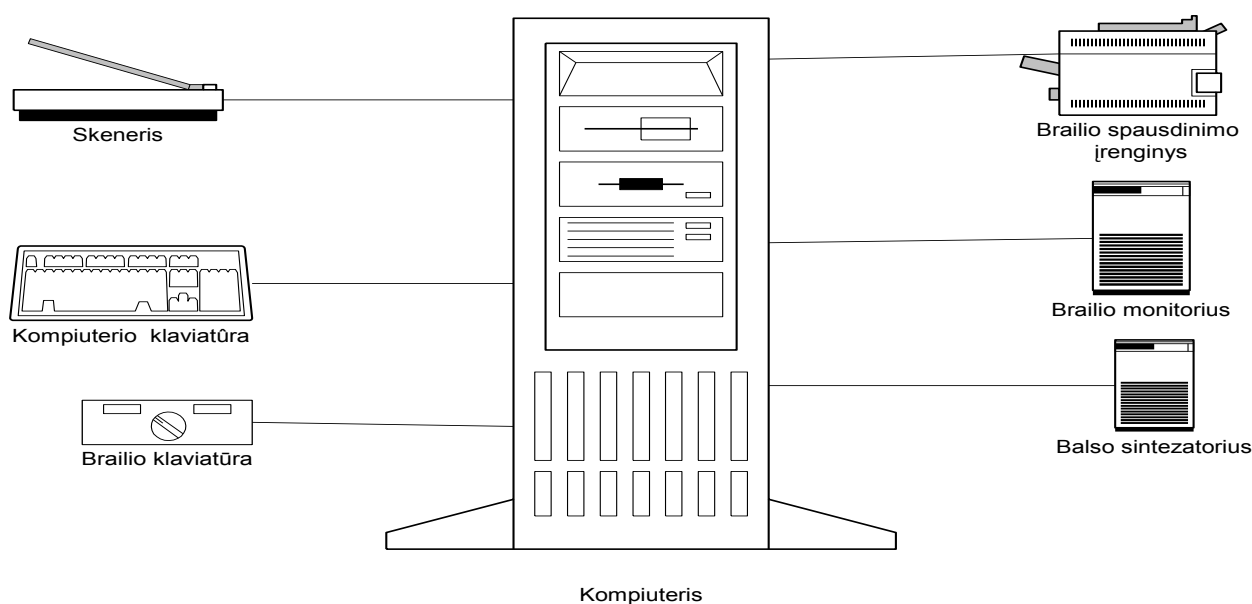
2) **Kompiuterio klaviatūra** - naudojama duomenų įvedimui kaip standartinė klaviatūra. Papildomai turi balso sintezatorių. Gali būti naudojama kaip atskira užrašų knygutė.

3) **Brailio spausdinimo įrenginys** – naudojamas informacijos išvedimui iš kompiuterio Brailio raštu.

4) **Brailio monitorius** – naudojamas įvestos informacijos patikrinimui. Monitorių sudaro 20-40 Brailio ląstelių. Dažnai komplektuojamas su Brailio klaviatūra.

5) **Išorinis balso sintezatorius** – naudojamas atpažinimui informacijos, laikomos kompiuteryje arba užrašų knygutėje.

6 paveikslas. *Papildomų tipinių įrenginių prijungimas prie kompiuterio* [13]



Taip pat gali būti jungiami ir kiti išoriniai kompiuterio įrenginiai:

Brailio eilutė – įrenginys panašaus dydžio ir formos kaip klaviatūra. Ji veikia panašiu principu kaip ekrano skaitytuvas, tačiau skirtumas toks, kad informacija pateikiama ne garsu, o Brailio raštu. Šios priemonės apačioje yra eilutė, kurioje nuolat atsinaujina (išskyla ir nusileidžia) informacija Brailio raštu, keičiant kursoriaus padėtį kompiuterio ekrane.

Elektroninė užrašų knygelė – labai daug funkcijų turinčios priemonės – nuo spausdinimo reginčiųjų ir Brailio raštu iki galimybės prisijungti prie interneto.. tai maždaug dėklo akiniams dydžio priemonė rašyti Brailio raštu, turinti pastoviąją atmintį. Viršutinėje prietaiso sienelėje yra septyni, specialiai Brailio raštu rašyti skirti klavišai. Informaciją iš jos galima perkelti į kompiuterį, ten su ja dirbti arba saugoti.

Elektroninė spausdinimo Brailio raštu mašinėlė – Brailio raštu rašoma ant popieriaus, paspausti klavišai „išstariami“ balsu. Yra galimybė prisijungto prie kompiuterio – rašant Brailio raštu, tekstas matomas kompiuterio ekrane.

Alternatyvi klaviatūra – priemonė, kurios viršutinėje sienelėje yra A4 formato interaktyvus plotas.

Pagrindinė programinė įranga, skirta neregiam yra:

Ekraniniai skaitytuvai (angl. screen reader). Programinė įranga, kuria naudojasi akli arba silpnai matantys vartotojai, interpretuojanti ekrano turinį ir nukreipianti jį perdavimui į kalbos sintezatorių garsiniam išvedimui per kolonėles arba į dinaminį Brailio išvedimą.

BrlPaint – programa, skirta išvesti grafinę informaciją Brailio spausdintuvu. Gaunama iškili grafinės informacijos kopija popieriuje.

Tekstinės naršyklės – tai alternatyva naršyklėms su grafine vartotojo sąsaja. Aklieji jas gali naudoti kartu su ekraniniu skaitytuvu.

Taigi pasaulyje yra sukurta labai daug ir įvairių pagalbinių priemonių, o jų pasirinkimas priklauso nuo kiekvieno vartotojo įgūdžių ir specifinių poreikių. Šiuo metu neregijų tarpe yra populiariausi ekraniniai skaitytuvai, interpretuojantys ekrano turinį ir nukreipiantys jį perdavimui į kalbos sintezatorių garsiniam išvedimui. Lietuvoje neregiai dažniausiai naudojami „**JAWS for Windows**“ programa. Naudojantis šia programa, visa kompiuterio ekrane pateikiama informacija neregiumi perduodama balsu lietuvių ar kita pasaulio kalba. Naudojant šią programą, visai nematant galima dirbti beveik su visomis Microsoft Windows operacinės sistemos terpėje veikiančiomis programomis. Galima rašyti, skaityti bei redaguoti failus, įvairiomis pasaulio kalbomis skaityti reginčiųjų knygas, kurti ir klausytis muzikos, programuoti, naudotis spausdintuvu, naršyti internete ir kt. Ekrano skaitymo programa „JAWS for Windows“ analizuoja informaciją ekrane ir perduoda ją kalbos sintezatoriui. Kalbos sintezatorius - tai programa, paverčianti tekstą garsu. Svarbu žinoti, kad kompiuteryje turi būti įdiegti abu minėti produktai, nes vienas be kito neturi jokios prasmės. „JAWS for Windows“ programoje yra automatiškai įdiegti anglų, vokiečių, prancūzų, ispanų, italų, suomių kalbos sintezatoriai, dar vadinami balsais. Atitinkamai, kokia kalba parašytą tekstą nori skaityti neregys, tokį sintezatorių reikia ir pasirinkti. Norint, kad informacija iš ekrano vartotojui būtų perduodama lietuvių kalba, būtina į kompiuterį įdiegti papildomą programą – Lietuvių kalbos sintezatorių [33].

Svarbi ir aktuali problema daugelyje šalių – kalbos sintezatorių nacionalinėmis kalbomis kūrimas. Lietuviško kalbos sintezatoriaus kūrimo pradžia laikomi 1990 m. Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga (LASS) kartu su Vilniaus universitetu parengė pirmąjį projektą ir pradėjo kurti pirmą kalbos sintezatorių lietuvių kalba. Bandomasis sintezatorius buvo pagamintas vieno egzemplioriaus tiražu ir vartotojų nepasiekė. 1993 m. Lietuvos aklųjų ir silpnaregių ugdymo centras užmezgė ryšius su „Dolphin Systems“ firma. Pirmus metus buvo dirbama su angliška kalbos sintezatoriaus versija „Dolphin Apollo 1“. Vėliau ši įmonė sukūrė lietuvišką kalbos

sintezatorių. Jis buvo aparatūrinis – t.y., atskiras nedidelis prietaisas, kurį reikėjo prijungti prie kompiuterio [32].

1996 m. Vilniaus universitetas kartu su Europos Sąjunga vykdė projektą, kuriame numatyta sukurti naują lietuvišką kalbos sintetorių. Naujasis sintetorius buvo pavadintas „Aistis 1“. Jis jau buvo nebe aparatūrinis, o programinis (instaliuojamas kompiuteryje). Tai sumažino lėšas, skiriamas aklujų aprūpinimui kalbos sintetoriais, nes nebereikėjo pirkti aparatūrinių prietaisų, kainuojančių kelis tūkstančius JAV dolerių.

1998-1999 m. kartu su „Eastern European Network of Access Technology“ (EENAT) projektu, kuriame dalyvavo Baltijos šalys, Čekija, Lenkija, Rumunija, Slovakija, Vengrija, ir kartu su įmone „Rosasoft“ buvo sukurtas Windows aplinkai pritaikytas kalbos sintetorius. Jame buvo daug kirčiavimo klaidų, ne visiškai aiškiai tariami lietuviški žodžiai. 2003 m. valstybė finansavo projektą, parengtą LASUC specialistų kartu su LASS, kurio dėka buvo sukurtas naujas lietuviškas kalbos sintetorius „Gintaras“. Projekte dalyvavusių Vilniaus universiteto mokslininkų dėka buvo sukurtas dar vienas kalbos sintetorius, pavadinimu „Aistis 2“. Todėl dabar žmonės su regos negalia gali naudotis dviem kalbos sintetoriais, kurių kokybė yra žymiai geresnė už ankstesniųjų [32].

Apibendrinant galima teigti, jog šiandien yra skiriamas didelis dėmesys neregijų skaitmeninei atskirčiai mažinti. Tuo rūpinamasi ne tik nacionaliniu, bet ir regioniniu bei pasauliniu mastu. Kuriamos nevyriausybinės organizacijos, pagrindiniu savo tikslu laikančios žmonių su negalia lygių galimybių užtikrinimą bei atstovavimą jų teisėms. Tačiau svarbu pažymėti, kad didžiausią įtaką skaitmeninės atskirties mažinime turi visuomenės požiūris į žmones su regėjimo negalia ir supratimas, kad be jų pagalbos jis neįmanomas. Pasaulyje yra sukurta metodikų, rekomendacijų, gairių, aiškinančių, kaip pritaikyti interneto tinklalapius neregijams. Tačiau jų laikymasis nėra privalomas. Todėl svarbu, kad tinklalapių kūrėjai, dizaineriai, programuotojai, būtų suinteresuoti prisidėti prie to, kad jų sukurtas produktas būtų prieinamas kuo platesnei visuomenės daliai, įskaitant ir žmones su negalia. Tarpusavio supratimu ir bendradarbiavimu grįstais santykiais galima pasiekti, kad visa internete esanti informacija taptų prieinama ir neregijams.

3. Internetinės bankininkystės paslaugų prieiga neregiamis Lietuvos komerciniuose bankuose: tyrimai

Siekiant į internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą žmonėms su regos negalia pažvelgti įvairiapusiškiau, buvo nuspręsta atlikti du tyrimus. Pirmuoju tyrimu siekiama iširti, ar Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos neregiamis bei identifikuoti problemines internetinės bankininkystės prieinamumo užtikrinimo neregiamis vietas, o antruoju – išsiaiškinti, ar bankai imasi specialių priemonių tam, kad jų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos asmenims su regėjimo negalia.

Šia tema viešai paskelbtų tyrimų iki šiol atlikta nebuvo nei Lietuvoje, nei pasaulyje. Viena iš priežasčių galėtų būti ta, kad bankai paslaugas internetu teikti pradėjo palyginti neseniai. Pasaulyje yra puikių internetinės bankininkystės vartotojų tyrimų pavyzdžių, tačiau visi tie tyrimai neišskiria neregijų, kaip vienos iš internetinės bankininkystės vartotojų grupės. Todėl šiame darbe pristatomi tyrimai atitinka **naujumo** kriterijų.

3.1 Internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumas neregiamis Lietuvos komerciniuose bankuose: kokybinis tyrimas

Internetinės bankininkystės privalumais šiandien niekas neabejoja. Ji padeda taupyti laiką, pinigus, jos teikiamomis paslaugomis galima naudotis nepriklausomai nuo vietos ir, svarbiausia, kad tos paslaugos yra saugios. Todėl kasmet didėja internetinės bankininkystės vartotojų skaičius. Šiomis paslaugomis naudojasi ne tik sveikieji, bet ir regos negalią turintys žmonės, kuriems internetinės bankininkystės teikiami privalumai ypač svarbūs dėl jų turimos negalios.

Tyrimo *tema* – internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumas Lietuvos komerciniuose bankuose.

Tyrimo *objektas* – internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumas Lietuvos komerciniuose bankuose.

Tyrimo *dalykas* – internetinės bankininkystės prieiga.

Tyrimo *problema*: Ar Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos neregiamis? Ar Lietuvos komerciniai bankai užtikrina neregiamis vienodą prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų?

Tyrimo *tikslas* – iširti, ar Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos neregiamis.

Uždaviniai:

1. Ištirti, kaip bankų internetinės svetainės tenkina neregijų specialiuosius poreikius;
2. Ištirti, kaip internetinės bankininkystės sistemos yra prieinamos neregiams;
3. Ištirti respondentų nuomonę apie Lietuvoje veikiančių komercinių bankų teikiamų internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą.

Šio tyrimo *hipotezė* – ne visi Lietuvos komerciniai bankai neregiams užtikrina tinkamą prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų.

Siekiant patvirtinti arba paneigti hipotezę buvo atliktas *kokybinis tyrimas*. Šiuo metu Lietuvoje veiklą vykdo devyni Lietuvos banko licenciją turintys komerciniai bankai. Analizuoti juos visus užtruktų nemažai laiko, o taip pat ir nėra tikslo, nes kai kurie jų turi labai mažai klientų ir nėra populiarūs. Tad pagal internetinės bankininkystės klientų skaičiaus kriterijų buvo pasirinkti penkti (daugiau nei pusė) daugiausiai klientų Lietuvoje turintys bankai (3 lentelė).

3 lentelė. *Daugiausiai klientų Lietuvoje turintys komerciniai bankai* (2009 m. IV ketv. duomenys) [40]

Bankas	Internetinės bankininkystės registruotų vartotojų skaičius
„Swedbank“, AB (www.swedbank.lt)	1.195.829
AB SEB bankas (www.seb.lt)	890.000
AB DnB NORD bankas (www.dnbnord.lt)	358.700
AB bankas „Snoras“ (www.snoras.lt)	250.125
AB Ūkio bankas (www.ukiobankas.lt)	97.600

Siekiant nustatyti, ar Lietuvos komercinių bankų paslaugos yra prieinamos neregiams, buvo pasirinktas *fokusuotos grupės* metodas. Diskusijai buvo atrinkti penki respondentai, gebantys dirbti kompiuteriu su specialia programine įranga – ekrano skaitytuvu. Kadangi respondentai yra neregiai, turintys specialiųjų poreikių, tai *tyrimo vieta* – Lietuvos aklųjų biblioteka – buvo pasirinkta neatsitiktinai. Lietuvos aklųjų biblioteka turi neregiams pritaikytas darbo vietas – kompiuterius su ekrano skaitytuvais ir garso sintezatoriais. Tad sausio 14 d. 15 val. Lietuvos aklųjų bibliotekos Interneto skaitykloje buvo surengtas Fokusuotos grupės susitikimas. Kadangi ne visi respondentai naudojami visų penkių bankų paslaugomis, tai buvo nuspręsta susitikimo pradžioje leisti visiems respondentams susipažinti su analizuojamų bankų internetinėmis

svetainėmis ir prisijungimo prie internetinės bankininkystės sistemos procesu, tam, kad vėliau visi galėtų apie jas diskutuoti.

Susitikimo metu visi respondentai buvo supažindinti su instrukcijomis ir darbo planu (scenarijumi), kurį iš anksto parengė moderatorius – tyrėja (1 priedas). Svarbu paminėti tai, kad internetinės bankininkystės sistemų analizės metu nebuvo reikalaujama prisijungus atlikti tam tikrų operacijų, o tik pamėginti prisijungti, t.y., iš pagrindinės banko internetinės svetainės patekti į internetinės bankininkystės sistemą ir suvesti autorizacijai reikalingus duomenis iki to momento, kai reikalaujama generuojamo PIN kodo. Būtent šis procesas ir reikalingas tam, kad būtų išanalizuota prieiga prie internetinės bankininkystės teikiamų paslaugų.

Parengtame diskusijos scenarijuje buvo numatyti kontroliniai taškai, kuriuos būtina aptarti. Tai: banko internetinių svetainių patogumas, privalumai, trūkumai, probleminės vietos; prisijungimo prie internetinės bankininkystės sistemos patogumas, atitikimas neregijų poreikiams, trūkumai, privalumai ir probleminės vietos. Diskusijos pabaigoje respondentų buvo paprašyta išvardinti geriausiai ir prasčiausiai prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinančius bankus.

Kokybiniame tyrime Fokusuotos grupės pokalbis buvo įrašomas, o darbo pabaigoje pateikiamas diskusijos išrašas (2 priedas).

3.1.1 Rezultatų analizė

Kaip jau minėta teorinėje darbo dalyje, atlikti tyrimai parodė, kad *daugumos Lietuvos komercinių bankų interneto tinklapiai neatitinka vartotojų norų ir lūkesčių* [63]. Bankai investuoja į tinklapių dizainą bei naujas technologijas, bet per mažai rūpinasi, kad tinklapis atitiktų jų lankytojų poreikius.

Todėl tyrimo metu didelis dėmesys buvo skiriamas atrinktų penkių bankų tinklapių analizei. Kadangi diskusijos metu iš pradžių buvo aptariami visi penki bankai atskirai, tai ir pateikiant rezultatus bus laikomasi tos pačios sistemos.

„Swedbank“ tinklapi respondentai įvertino teigiamai – „prisijungimas prie internetinės bankininkystės yra patogus, nes nuoroda „prisijungti“ pagrindinėje svetainėje randama lengvai“, „elektronine aplinka aš esu patenkintas“. Tačiau diskusijos metu paaiškėjo, jog vienam iš penkių respondentų prisijungimas prie internetinės bankininkystės sistemos per pagrindinį banko tinklapi kelia problemų: „per pagrindinį banko puslapį aš niekada neinu, nes nežinau, kuri nuoroda veda būtent į internetinės bankininkystės sistemą“. Šią problemą respondentas išsprendė sau patogiausiu būdu – išsisaugojo prisijungimo nuorodą parankiniuose.

„SEB“ banko tinklalapį visi penki respondentai įvertino teigiamai, nes bandant prisijungti prie internetinės bankininkystės sistemos per pagrindinį banko tinklalapį nekilo jokių problemų. Nuoroda į internetinės bankininkystės sistemą užvardinta paprastai ir aiškiai – „prisijungti“. Daugumos respondentų nuomone, internetinė banko svetainė yra „paprasta, lengvai valdoma, reikiamą informaciją rasti nesudėtinga“.

Jeigu anksčiau minėtų dviejų bankų tinklalapius respondentai įvertino teigiamai, tai su banko „Snoras“ svetaine padėtis yra kitokia, nes bandant prisijungti prie internetinės bankininkystės sistemos iškilo nemažai problemų. Pirmoji problema – nesugebėjimas rasti nuorodos į prisijungimą prie internetinės bankininkystės. Visgi dviem respondentams, sugaišus „nemažai laiko“, pavyko rasti šią nuorodą, tačiau ji šiame tinklalapyje užvardinta skirtingai nei prieš tai buvusiuose – ne „prisijungti“, o „Bankas internetu“. Ir dar – nuorodos pavadinimas pateiktas kabutėse, kurios „daro paiešką sudėtingą arba neįmanomą“. Kitas internetinės svetainės trūkumas – „paveikslėliai ir kita grafinė informacija“, trikdanči jos nematanti vartotoją. Tai yra nepraktiška, nes apsunkina pagrindinės informacijos paiešką. Dar vienas trūkumas – „sudėtinga svetainės struktūra“. Apskritai, šio banko tinklalapis „labai įmantrus, perkrautas, o svarbiausi dalykai paslėpti labai giliai“. Respondentų nuomone, nuoroda į internetinės bankininkystės sistemą turėtų būti pavadinta aiškiai ir suprantamai – „prisijungti“ bei pateikta titulinio puslapio pradžioje.

„DnB Nord“ banko tinklalapyje visi respondentai pastebėjo tą patį trūkumą – nesulietuvintą prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuorodą. Ji šiame tinklalapyje pavadinta „login“ mygtuku, tad asmenims, nemokantiems anglų kalbos, tai sukėlė problemų: „eilinis vartotojas, kuris naudojasi sintezatoriumi lietuvių kalba, o anglų kalbos tiesiog nemoka, prisijungti prie internetinės bankininkystės negalės, nes nežinos, jog būtent „login“ reiškia „prisijungti“. Respondentų nuomone, tai programuotojų klaida, kuri labai lengvai gali būti sprendžiama, vietoje „login“ į kodą įrašant „prisijungti“. Nežiūrint į šį trūkumą, patį tinklalapį respondentai vertina teigiamai, nes jis nesudėtingas, reikiama informacija randama lengvai.

„Ūkio banko“ tinklalapyje respondentai pastebėjo skirtumą, nuo kitų bankų tinklalapių – jame „nėra pateikto nuorodų sąrašo, todėl reikia keliauti per mygtukus“. Tai nėra trūkumas, nes ekrano skaitytuvas turi tiek nuorodų paieškos, tiek mygtukų atpažinimo galimybes. Pagrindiniu tinklalapio privalumu įvardintas tinkamas mygtuko, vedančio į internetinę bankininkystę, pavadinimas („prisijungti“) ir lengvas jo radimas pagrindiniame puslapyje. Vienas iš respondentų šio banko internetinę svetainę palygino su „DnB Nord“ banku, „nes jose viskas yra tame pačiame lygmenyje“.

Toliau respondentai aptarė prisijungimo prie internetinės bankininkystės sistemos langus, kuriuose reikia įvesti vartotojo ID ir kitus asmens identifikavimo duomenis. Pagrindiniai

aspektai, į kuriuos reikėtų atkreipti dėmesį yra šie: generuojamo PIN kodo numerio identifikavimas, duomenų laukelių ir jų pavadinimų išdėstymas. „Swedbank“ prisijungimo prie internetinės bankininkystės lange respondentai pastebėjo trūkumą – „reikalaujamo įvesti PIN kodo numeris pateikiamas grafiškai, kurio sintezatorius nesako“. Tačiau pastebėta, jog „šią problemą „Swedbank“ išsprendė, pasiūlydamas nematantiems vartotojams garsinius PIN generatorius“. Tačiau tie, kurie šio PIN generatoriaus neturi, o naudojami PIN kodų kortele, šią problemą sprendžia savaip: išsisaugo darbalaukį, nusiunčia jį reginčiam žmogui ir paprašo, kad šis pasakytų, kokio PIN kodo sistema reikalauja. Tai galima laikyti trūkumu, nes gaišamas laikas ir atsiranda priklausomybė nuo matančio žmogaus.

„SEB“ banko internetinės bankininkystės sistema, anot respondentų, neturi jokių trūkumų. Pagrindinis privalumas prieš „Swedbank“ čia yra tas, kad „SEB“ bankas „turi reikalaujamo PIN kodo numerio įgarsinimą. <...> užtenka paspausti ant nuorodos, ir gauni failiuką su numerio įgarsinimu“.

Kadangi banko „Snoras“ tinklalapis nematantiems žmonėms yra labai sunkiai prieinamas, o kai kuriems – visai neprieinamas, tai nėra vienas iš respondentų juo nesinaudoja ir neturi prisijungimo duomenų. Todėl nebuvo įmanoma patekti iki tos vietos, kur reikalaujama įvesti generuojamą PIN kodą ir patikrinti, kokių formatu jis pateikiamas. Bankui pirmiausia reikėtų išspręsti tinklalapio problemas, o tada būtų galima išanalizuoti ir pačios internetinės bankininkystės sistemos prieigą.

„DnB Nord“ banko internetinės bankininkystės prisijungimo lange respondentai trūkumų nepastebėjo: „reikalaujamo PIN kodo numeris pateikiamas elementariame skaitmeniniame formate (ne paveiksluke) ir sintezatorius jį be jokių kliūčių perskaito ir pasako“.

„Ūkio banko“ prisijungimo prie internetinės bankininkystės lange respondentai pastebėjo programavimo klaidą: „Edit laukeliai yra užvardinti po jais, o ne prieš juos“. Tai reiškia, kad vartotojas pirmiausia atsistoja ant laukelio, į kurį reikia įvesti kažkokius duomenis, o tik po to sužino, ką į jį reikėjo įvesti. Todėl iškyla grėsmė užblokuoti savo internetinės bankininkystės kortelę, nes vartotojas atitinkamus duomenis suveda ne į tuos laukelius. Šią klaidą galėtų lengvai išspręsti programuotojai. Internetinės bankininkystės sistemos privalumu respondentai laiko tinkamu formatu pateiktą reikalaujamo įvesti PIN kodo numerį.

Bendras visų analizuotų bankų tinklalapių ir autorizacijos proceso vertinimas pateikiamas 4 lentelėje.

4 lentelė. Lietuvos komercinių bankų tinklalapių ir autorizacijos proceso vertinimas

Bankas/ Vertinimas	Interneto svetainė	Prisijungimo prie internetinės bankininkystės sistemos (autorizacijos) procesas
„Swedbank“ Privalumai	Nuoroda į internetinės bankininkystės sistemą randama lengvai (išskyrus vieną respondentą). Patogi elektroninė aplinka.	Kaip alternatyva pateiktas garsinis PIN generatorius.
Trūkumai	-	Grafinis reikalaujamo įvesti PIN kodo pateikimas (tačiau bankas pasiūlė alternatyvą).
Bendras vertinimas	Tinklalapis vertinamas teigiamai.	Autorizacijos procesas vertinamas teigiamai.
„SEB“ Privalumai	Tinkamai užvardinta nuoroda. Svetainė paprasta, lengvai valdoma, informacijos paieška nesudėtinga.	Reikalaujamo PIN kodo numerio įgarsinimas.
Trūkumai	-	-
Bendras vertinimas	Tinklalapis vertinamas teigiamai.	Autorizacijos procesas vertinamas teigiamai.
„Snoras“ Privalumai	-	Dėl didelių internetinės svetainės trūkumų iki autorizacijos proceso neprieita, todėl jo įvertinti neįmanoma.
Trūkumai	Netinkamai užvardinta prisijungimo nuoroda. Sudėtinga paieška. Perdėtas grafinės informacijos naudojimas. Sudėtinga svetainės struktūra.	
Bendras vertinimas	Tinklalapis vertinamas neigiamai.	
„Dnb Nord“ Privalumai	Nesudėtinga tinklalapio struktūra. Lengva informacijos paieška.	Tinkamas reikalaujamo PIN kodo numerio pateikimas.
Trūkumai	Nesulietuvinta prisijungimo nuoroda.	-
Bendras vertinimas	Tinklalapis vertinamas teigiamai.	Autorizacijos procesas vertinamas teigiamai.
„Ūkio bankas“ Privalumai	Tinkamas mygtuko „prisijungti“ užvardinimas. Lengva paieška.	Tinkamas reikalaujamo PIN kodo numerio pateikimas.
Trūkumai	Nėra pateikto nuorodų sąrašo (tačiau tai nesukelia didelių problemų).	Netinkamas laukelių užvardinimas: pavadinimas pateikiamas už duomenų įvedimo laukelio. Grėsmė užblokuoti savo internetinės bankininkystės kortelę.
Bendras vertinimas	Tinklalapis vertinamas teigiamai.	Autorizacijos procesas vertinamas vidutiniškai.

Apibendrinami visų bankų tinklalapius ir internetinės bankininkystės sistemas, respondentai priėjo vienos nuomonės, jog nėra vieningos tinklalapių ir sistemų kūrimo sistemos – kiekvienas bankas turi savo ypatumą. Yra tik bendras reikalavimas užtikrinti saugumą. Respondentų nuomone, būtų daug patogiau, jei visuose bankų tinklalapiuose prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuoroda būtų pavadinta vienodai – „prisijungti“ – ir pateikta titulinio puslapio pradžioje. Tuomet nereikėtų gaišti laiko ieškant giliai paslėptos informacijos ir būtų užtikrinamas patogumas. Visgi du bankai, užtikrindami neregiams prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, turi didelį pranašumą. Tai „SEB“ ir „Swedbank“, kurie atsižvelgia ne tik į sveikų, bet ir negalią turinčių vartotojų poreikius. Vieno respondento teigimu, „SEB“ ir „Swedbank“ bankus „internetinės bankininkystės prieigos klausimais yra konsultavę neregiai, todėl pastebimas akivaizdus šių bankų pranašumas“. „Neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinėse rekomendacijose“ [10] numatyta, kad tinklalapių kūrimo procese neįgalių žmonių dalyvavimas yra būtinas tam, kad jie galėtų pateikti savo rekomendacijas ir siūlymus. Akivaizdu, jog didieji bankai į šį rekomendacijų siūlymą atsižvelgė, o mažesnieji bankai orientuojasi į sveikus vartotojus, nepagalvodami, jog jų paslaugomis naudojasi ar galėtų naudotis specialiujų poreikių turintys asmenys.

Diskusijos pabaigoje respondentų buvo paprašyta įvardinti banką ar bankus, kurių internetinės bankininkystės paslaugomis jie naudotis nenorėtų ir atvirkščiai – kurie bankai užtikrina geriausią prieigą prie internete teikiamų paslaugų. Visų penkių respondentų teigimu, jie niekada nenorėtų naudotis banko „Snoras“ tinklalapiu ir internetinės bankininkystės paslaugomis. Geriausiai neregių poreikius užtikrinantis bankas buvo įvardintas „SEB“ (4 respondentai).

3.1.2 Tyrimo išvados

Atlikus tyrimą paaiškėjo, jog didieji Lietuvos komerciniai bankai „Swedbank“ ir „SEB“ rūpinasi vartotojų specialiaisiais poreikiais, priima jų pageidavimus ir pasiūlymus. Tą įrodo ir visiškai naujai Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjungos tinklalapyje pasirodęs pranešimas tema „Regos negalią turintiems SEB banko klientams – garsiniai slaptažodžių generatoriai“ [33]. Nors šis bankas turi PIN kodo numerio įgarsinimą, tačiau siekdamas, kad neregiai dar patogiau naudotųsi internetinės bankininkystės paslaugomis, pasiūlė jiems dar vieną alternatyvą – garsinį slaptažodžių generatorių. Tai rodo, jog šis bankas siekia užtikrinti lygias galimybes naudotis jo teikiamomis paslaugomis visiems vartotojams, neatsižvelgiant į jų negalią.

Mažiau klientų turintys bankai („Snoras“, „DnB Nord“, „Ūkio bankas“) į specialiuosius poreikius turinčius vartotojus atsižvelgia mažiau. Tą rodo neapgalvotai kuriami tinklalapiai bei

problemos, kylančios autorizacijos procese. Nors vieningos tinklalapių ir internetinės bankininkystės sistemų kūrimo metodikos nėra, tačiau didieji bankai yra sukūrę tinkamais sprendimais grįstus pamatus, kuriais remiantis būtų galima kurti kitų bankų tinklalapius bei prieigą prie internetinės bankininkystės sistemų. Svarbiausia, kad bankų vadovybė suprastų, jog visuomenėje yra ne tik sveiki žmonės, bet ir tam tikrą negalią turintys asmenys, kurie norėtų naudotis jų teikiamomis paslaugomis. Todėl būtina tirti esamų ir potencialių vartotojų poreikius, įtraukti neregius į tinklalapių kūrimo darbus. Juolab, kad paaiškėjo, jog didieji bankai tai sėkmingai daro, o neregiai aktyviai jiems padeda.

Tyrimo pradžioje iškelta *hipotezė*, jog ne visi Lietuvos komerciniai bankai neregams užtikrina tinkamą prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, pasitvirtino, nes tik du iš penkių ištirtų bankų užtikrina tinkamą prieigą prie jų teikiamų internetinės bankininkystės paslaugų.

3.2 Lietuvos komercinių bankų specialistų požiūris į internetinės bankininkystės prieigos užtikrinimą asmenims su regėjimo negalia: kokybinis tyrimas

Pirmojo tyrimo, atlikto 2010 m. sausio mėnesį, rezultatai padiktavo antrojo tyrimo poreikį. Tad darbo tiriamąją dalį sudaro du tyrimai. Siekiant į internetinės bankininkystės prieigos užtikrinimo problematiką pažvelgti įvairiapusiškiau, buvo nuspręsta išsiaiškinti, ar bankai imasi specialių priemonių tam, kad jų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos regėjimo negalią turintiems asmenims.

Tyrimui atlikti naudotas kokybinio tyrimo *tipas*.

Tyrimo *metodas* – struktūrizuotas interviu.

Tyrimo *tema* – Lietuvos komercinių bankų specialistų požiūris į internetinės bankininkystės prieigos užtikrinimą asmenims su regėjimo negalia.

Tyrimo *objektas* – požiūris į internetinės bankininkystės prieigos užtikrinimą asmenims su regėjimo negalia.

Tyrimo *dalykas* – internetinės bankininkystės prieigos užtikrinimas asmenims su regėjimo negalia.

Tyrimo *problema*: Ar bankai, užtikrindami prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, atsižvelgia į visų vartotojų grupių poreikius? Ar kreipiamas dėmesys į žmonių, turinčių regėjimo negalią poreikius? Ar bankai siekia, kad internetinės bankininkystės paslaugomis galėtų

lengvai naudotis asmenys su regos negalia? Ar bankams svarbi žmonių su regėjimo negalia iniciatyva, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą?

Tyrimo tikslas – išsiaiškinti, ar bankai imasi specialių priemonių tam, kad jų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos regėjimo negalią turintiems asmenims.

Uždaviniai:

1. Išanalizuoti, kaip bankai atsižvelgia į vartotojų su regėjimo negalia poreikius, užtikrindami prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų;

2. Įvertinti bankų patirtį, susijusią su neregijų vartotojų aptarnavimu ir jų poreikių tenkinimu;

3. Įvertinti bankų ir asmenų su regėjimo negalia bendradarbiavimo patirtį ir (ar) galimybes, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą.

Į kiekvieną iš uždavinių atsakoma atliekant surinktos medžiagos analizę ir remiantis jau nagrinėtais šaltiniais.

Šio tyrimo *hipotezė* – Lietuvos komerciniai bankai, užtikrindami prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, neskiria reikiamo dėmesio asmenų su regėjimo negalia poreikiams ir jų tenkinimui.

Siekiant patvirtinti arba paneigti hipotezę buvo atliktas *kokybinis tyrimas*. Tyrimui buvo pasirinkti tie patys bankai, analizuoti pirmajame tyrime: „Swedbank“, „SEB“, „DnB Nord“, „Snoras“ ir „Ūkio bankas“.

Siekiant įvertinti, ar Lietuvos komerciniai bankai, užtikrindami internetinės bankininkystės paslaugų prieigą, skiria pakankamai dėmesio asmenų su regėjimo negalia poreikių tenkinimui, buvo pasirinktas *struktūrizuoto interviu* metodas su laisvai formuluojamais atsakymais. Tikslui pasiekti yra naudojamas nedidelis, bet, kiek tai leidžia galimybės, reprezentatyvus tiriamųjų skaičius. Respondentais pasirinkti penkių, anksčiau minėtų Lietuvoje veikiančių komercinių bankų specialistai, atsakingi už bankų teikiamas elektronines paslaugas (5 respondentai). Šie specialistai respondentais pasirinkti todėl, kad jie geriausiai išmano banko teikiamas internetines paslaugas, žino banko vertybes ir nuostatas. Su respondentais buvo susisiepta elektroniniu paštu ir tartasi dėl interviu datos, vietos ir laiko. „Ūkio banko“ specialistė atsakė, jog tyrime dalyvauti negalės, nes klausimai, susiję su internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinimu asmenims su regėjimo negalia, „yra numatyti bendroje mūsų banko strategijoje kaip perspektyviniai, todėl šiai dienai konkrečių atsakymų nepateikiame“ („Ūkio banko“ Elektroninės bankininkystės departamento direktorė Jolita Paulyna Kiaušienė). Tačiau, pateikiant išvadas, bus atsižvelgta į tai, kad ateityje bankas yra numatęs įgyvendinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą regos neįgaliesiems palengvinančius sprendimus. Galbūt, dėl didelio užimtumo ar laiko stokos, o, galbūt, dėl to, kad šiam bankui nėra aktualūs regėjimo negalią turinčių vartotojų poreikiai, iš

banko „Snoras“ specialisto atsakymo dėl dalyvavimo tyrime tyrėja iš viso nesulaukė. Tai gana paradoksalu, nes pirmojo tyrimo metu paaiškėjo, jog būtent banko „Snoras“ internetinės bankininkystės paslaugos yra sunkiausiai prieinamos neregiam. Su likusių bankų atstovais interviu buvo atliekami 2010 m. balandžio mėnesį, bankų patalpose. Kadangi pasirinktas struktūrizuoto interviu metodas, tai prieš atliekant interviu buvo sudarytas klausimynas. Jį sudaro 6 klausimai, padėsiantys atsakyti į tyrimo uždavinius (3 priedas). Interviu atsakymai yra nestruktūruoti – respondentas atsako kaip nori. Kokybiniame tyrime interviu buvo įrašomas, o darbo pabaigoje pateikiamas jo išrašas (4 priedas).

Interviu metu gaunama informacija nestruktūruota ir statistiškai neapibūdinama.

3.2.1 Rezultatų analizė

Pirmojo tyrimo rezultatai parodė, jog ne visų tyrime dalyvavusių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos žmonėms su regos negalia. Todėl atliekant šį tyrimą, didžiausias dėmesys buvo skiriamas trimis klausimams:

- internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimams (įskaitant ir regos negalią turinčių vartotojų tyrimus);
- bankų patirčiai, susijusiai su neregų vartotojų poreikių tenkinimu bei priemonių, palengvinančių prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, taikymui savo veikloje;
- bankų specialistų ir neregų bendradarbiavimo patirčiai ir galimybėms.

Tyrimo dalyvavo trys iš penkių pasirinktų bankų: „Swedbank“, „SEB“, „DnB Nord“. Tyrimo respondentų grupė yra homogeniška, todėl daugelis atsakymų sutapo, požiūriai į tam tikrus klausimus panašūs. Respondentai pakankamai plačiai atsakė į klausimus, todėl jų pasisakymus analizuoti lengva. Kiekvienam klausimui turėta tvirta nuomonė ir specialisto požiūris.

Tyrimo rezultatai bus pateikiami laikantis analizuojamų klausimų eiliškumo.

1) Ar atliekate internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimus? Jeigu taip, tai kaip dažnai tą darote?

Visi tirti bankai supranta vartotojų poreikių tyrimų svarbą ir bent kartą per metus atlieka internetinės bankininkystės vartotojų poreikių bei pasitenkinimo paslaugomis tyrimus. Dažniausiai tyrimus atlieka trečiosios šalys – privačios tyrimų agentūros, turinčios didelę šio pobūdžio tyrimų patirtį. Didieji bankai („Swedbank“ ir „SEB“) tiesioginius klientų

nusiskundimus, klausimus, pasiūlymus, atsiliepimus ir kitą informaciją gauna papildomais kanalais: telefonu, elektroniniu paštu, klientų nusiskundimų valdymo sistema ar internetinės bankininkystės sistema. Tai rodo, jog informacija apie klientus renkama kompleksinių priemonių pagalba. Svarbu paminėti, jog „SEB“ bankas nuolat tiria ne tik poreikius, bet ir aplinką, taip siekdamas neatsilikti nuo inovacijų ir diegti jas savo veikloje, kaip teigia „SEB“ banko Elektroninės bankininkystės departamento direktorius Paulius Kriščiūnas, *„darbuotojai analizuoja konkurentų teikiamas paslaugas bei seka internetinės bankininkystės sistemų paslaugų rinkos naujienas.“*

2) Ar skiriate dėmesio ir imatės priemonių tam, kad internetinė bankininkystė būtų prieinama visiems asmenims, taip pat ir turintiems specialių poreikių, susijusių su regos negalia?

Visi tirti bankai skiria dėmesio vartotojų su regėjimo negalia poreikių tenkinimui. „DnB Nord“ bankas analizuoja rinką ir kaupia informaciją apie regos negalią turintiems vartotojams skirtus internetinės bankininkystės sprendimus, tačiau konkrečių priemonių neįvardino. Kaip vėliau paaiškėjo, šis bankas dar tik planuoja įdiegti klientams su regėjimo negalia skirtus sprendimus. „Swedbank“ ir „SEB“ bankai, kaip vieną iš priemonių, palengvinančių prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, įvardino specialius slaptažodžių generatorius su įgarsinimo funkcija: „Swedbank“ Elektroninių kanalų valdymo skyriaus vadovė Zita Jakimavičienė pastebi, kad *„tokio sprendimo pagalba klientai su regėjimo negalia gali savarankiškai, be kitų asmenų pagalbos prisijungti prie banko internetinės bankininkystės sistemos ir naudodamas standartinę specialią programinę įrangą atlikti pageidaujamas bankines operacijas.“* Kita priemonė, siūloma „Swedbank“ – *„padaliniuose įdiegti internetinės bankininkystės savitarnos terminalai, kurių dauguma yra pritaikyti asmenims su regėjimo negalia“* („Swedbank“ Elektroninių kanalų valdymo skyriaus vadovė Zita Jakimavičienė). Todėl asmenys, neturintys namuose kompiuterio ar interneto, atėję į banko padalinį, gali nestovėdami eilėse tvarkyti savo asmeninius finansus. „SEB“ banko vartotojams, kurie prie banko internetu paslaugų jungiasi su slaptažodžių kortelėmis, papildomai padaryta galimybė prašomą suvesti slaptažodžio eilės numerį išklausti balsu. Todėl prisijungdami prie internetinės bankininkystės sistemos vartotojai nepatiria jokių nepatogumų.

3) Ar kada nors teko gauti skundų iš neregijų vartotojų, kad Jūsų banko tinklalapis ar prisijungimas prie internetinės bankininkystės sistemos neatitinka jų poreikių? Jeigu taip, tai kaip sprendėte iškilusias problemas?

Visi tirti bankai skundų dėl minėtų problemų gavę nėra. Tačiau didieji bankai teigia, jog gauna pasiūlymų. Šiuos pasiūlymus svarsto bankų specialistai ir, atsižvelgdami į galimybes, tobulina internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą. „SEB“ banko Elektroninės bankininkystės departamento direktorius Paulius Kriščiūnas pateikė informaciją, kad „SEB“ bankas, atsižvelgdamas į regos negalią turinčių vartotojų pasiūlymus, savo internetinėje svetainėje įdiegė sprendimą, ypač aktualų silpnaregiams - *„seb.lt svetainėje buvo įdiegta funkcija, leidžianti pasirinkti didesnę teksto šriftą.“*

4) *Kaip Jūs manote, ar Jūsų banko tinklalapyje visiems vartotojams (įskaitant ir neregius) lengva rasti prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuorodą? Ar ta nuoroda „nepaskęsta“ informacijos ir kitų nuorodų gausoje?*

Didžiųjų bankų internetinės svetainės kuriamos remiantis informacijos prieinamumą palengvinančiomis metodikomis: „Geriausios praktikos rekomendacijomis“ („Swedbank“) ir „Pasauliniais naudojimo patogumo (angl. *usability*) standartais“ bei šios srities ekspertų nurodymais („SEB“). Todėl tinklalapiuose esanti informacija prieinama ir regos negalią turintiems vartotojams. „Swedbank“ Elektroninių kanalų valdymo skyriaus vadovė Zita Jakimavičienė iliustruodama šią praktiką informavo, kad *„prisijungimo prie internetinės bankininkystės funkcija iškelta į pagrindinio puslapio pradžią, užvardinta suprantamai, todėl problemų vartotojams su regėjimo negalia kilti tikrai neturėtų.“*

„DnB Nord“ banko Produktų plėtros departamento E-Bankininkystės skyriaus projektų vadovo Aurimo Viršulio teigimu, „DnB Nord“ banko prisijungimo prie internetinės bankininkystės sistemos nuoroda yra prieinama silpnaregiams - *„nuoroda yra aiškiai matoma, pakankamai išsiskirianti (raudonas prisijungimo mygtukas mėlyname fone). Prisijungimo blokas išlieka pastovioje vietoje naršant kitus tinklalapio puslapius.“* Kaip jau minėta anksčiau, kitus klientams su regėjimo negalia skirtus sprendimus šis bankas planuoja įdiegti ateityje.

5) *Kas atsakingas už tai, jog banko tinklapis ir internetinės bankininkystės sistema būtų prieinami visoms vartotojų grupėms? Ar įvertinami asmenų su regėjimo negalia poreikiai? Ar imamasi specialių priemonių, palengvinančių jų poreikių tenkinimą?*

Už internetinių paslaugų prieinamumą visuose tirtuose komerciniuose bankuose yra atsakingi šios srities specialistai, kurie, atsižvelgdami į asmenų su regėjimo negalia poreikius planuoja internetinės bankininkystės sistemų pokyčius bei tinklalapių tobulinimo procesus. „DnB Nord“ bankas klientams su regėjimo negalia skirtus sprendimus planuoja įdiegti ne anksčiau nei 2011-2012 metais. Dėl šios priežasties banko specialistas nei šiame, nei antrajame klausime negalėjo įvardinti konkrečių priemonių, naudojamų siekiant palengvinti internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą neregiam. Didieji bankai, užtikrindami prieigą prie

internetinės bankininkystės paslaugų neregiam, naudojasi specialiomis priemonėmis: „Geriausios praktikos rekomendacijomis“ („Swedbank“) ir „Pasauliniais naudojimo patogumo (angl. *usability*) standartais“. Šios priemonės yra privalomos visiems minėtų bankų grupių nariams. Tačiau kiekviena šalis, siekdama realizuoti sėkmingą praktiką, naudojasi ir papildomomis priemonėmis. Pavyzdžiui, „SEB“ bankas naudojasi informacijos prieinamumo užtikrinimo srities ekspertų nurodymais, Lietuvos aklujų ir silpnaregių sąjungos specialistų rekomendacijomis („SEB“).

6) Ar norėtumėte ir priimtumėte žmonių su regėjimo negalia iniciatyvą, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą? O, galbūt, jau turite šios asmenų grupės poreikių identifikavimo ir sėkmingo bendradarbiavimo su jais praktiką?

Kadangi „DnB Nord“ bankas klientams su regėjimo negalia skirtus sprendimus planuoja įdiegti ne anksčiau nei 2011-2012 metais, tai kol kas tiesioginio bendradarbiavimo su regos negalią turinčiais asmenimis praktikos jis neturi. Šiuo metu kaupiami duomenys apie regos negalią turinčių žmonių poreikius, analizuojama rinka. Tačiau „DnB Nord“ banko Produktų plėtros departamento E-Bankininkystės skyriaus projektų vadovas Aurimas Viršulis pažymėjo, jog „mes vertintume tokį bendradarbiavimą.“

Didieji bankai jau turi sėkmingą bendradarbiavimo su šia asmenų grupe patirtį ir ją vertina. „SEB“ banko Elektroninės bankininkystės departamento direktoriaus Pauliaus Kriščiūno teigimu, „bet koks kontaktų su vartotojus atstovaujančiomis organizacijomis gerinimas yra labai reikalingas ir sveikintinas.“ „Swedbank“ Elektroninių kanalų valdymo skyriaus vadovė Zita Jakimavičienė pažymėjo, kad „be nuolatinio bendradarbiavimo, poreikių analizės neišvairduojame tobulėjimo, todėl tai ypač vertiname.“

„SEB“ bankas bendradarbiauja su Lietuvos aklujų ir silpnaregių sąjunga, atsižvelgia į jos teikiamus siūlymus. „Swedbank“ įtraukia vartotojus į tinklalapių vertinimą bei kitus organizuojamus testus.

Taigi visi analizuoti bankai rūpinasi ne tik sveikų, bet ir turinčių regos negalią vartotojų poreikiais, juos tiria ir analizuoja. Didieji bankai („SEB“ ir „Swedbank“), atsižvelgdami į specialiuosius poreikius, diegia inovatyvius sprendimus, užtikrinančius šios asmenų grupės efektyvų naudojimąsi internetinės bankininkystės paslaugomis. Nors „DnB Nord“ bankas kol kas netaiko kompleksinių priemonių, palengvinančių internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą neregiam, tačiau ateityje planuoja įdiegti šiuos klientus orientuotus sprendimus. Svarbiausia, kad bankai vertina bendradarbiavimą su regos negalią turinčiais žmonėmis ar jų teisėmis besirūpinančiomis organizacijomis ir šią sėkmingą praktiką žada taikyti ateityje.

3.2.2 Tyrimo išvados

Atlikus kokybinį tyrimą – struktūrizuotą interviu su Lietuvos komercinių bankų specialistais, duomenų analizės metu buvo nustatyta, jog du iš tirtų Lietuvos komercinių bankų skiria daug dėmesio asmenų su regėjimo negalia poreikių tyrimams, analizei ir tenkinimui. Tačiau kiti du bankai, teikdami internetinės bankininkystės paslaugas, šiuo metu netaiko jokių kompleksinių priemonių, skirtų palengvinti internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą neregiams. Tad tyrimo pradžioje išsikelta hipotezė, jog Lietuvos komerciniai bankai, užtikrindami prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, neskiria reikiamo dėmesio asmenų su regėjimo negalia poreikiams ir jų tenkinimui, pasitvirtino iš dalies.

Pagrindinės tyrimo išvados pateikiamos 5 lentelėje. Jos suskirstytos į tris grupes, nes tyrimo metu duomenys buvo analizuojami didžiausią dėmesį skiriant šiems pagrindiniams klausimams.

5 lentelė. Tyrimo išvados

Internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimai (įskaitant ir regos negalia turinčių vartotojų tyrimus).	Atliekami mažiausiai kartą per metus. Atlieka tretieji asmenys. Informacija apie poreikius papildomai nuolat renkama kompleksinių priemonių pagalba: telefonu, elektroniniu paštu, klientų valdymo sistema ir t.t.
Bankų patirtis, susijusi su neregijų vartotojų poreikių tenkinimu bei priemonių, palengvinančių prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų, taikymas savo veikloje.	Analizuojami neregijų vartotojų siūlymai, pageidavimai rekomendacijos ir, pagal galimybes, į juos atsižvelgiama diegiant inovacijas. Užtikrinant informacijos, esančios banko tinklalapyje prieinamumą asmenims su regėjimo negalia, naudojamosi metodinėmis priemonėmis, rekomendacijomis. To pasekoje nuolat tobulinami tinklalapiai. Siekiant palengvinti autorizacijos procesą, naudojamos tokios priemonės kaip garsiniai slaptažodžių generatoriai ar slaptažodžio įgarsinimo funkcija.
Bankų specialistų ir neregijų bendradarbiavimo patirtis ir galimybės.	Sėkminga bendradarbiavimo su neregiais patirtis, kuri ypač vertinama. Bendraujama su regos negalia turinčių asmenų teisėms atstovaujančiomis organizacijomis. Žmonių su regos negalia įtraukimas į tinklalapių vertinimo procesą.

Apibendrinant galima teigti, jog siekiant užtikrinti, kad internetinės bankininkystės paslaugos būtų prieinamos neregiams, būtinas ne tik nuolatinis vartotojų su regėjimo negalia poreikių analizės ir bendradarbiavimo su jais procesas, bet ir rinkos, siūlančios vis naujesnius sprendimus informacijos prieinamumui užtikrinti bei konkurentų stebėjimas.

Išvados ir siūlymai

Taikant teorinius ir empirinius metodus, buvo išanalizuotas prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų užtikrinimas Lietuvos komerciniuose bankuose asmenims su regėjimo negalia, atsakyta į išsikeltus uždavinius ir padarytos išvados:

- Nežiūrint į tai, kad internetinės bankininkystės vartotojų skaičius labai sparčiai auga, išanalizavus informacinius šaltinius paaiškėjo, jog tiek Lietuvoje, tiek pasaulyje veikiančių bankų interneto tinklapiai nepilnai atitinka vartotojų norus ir lūkesčius. Pagrindinė priežastis yra ta, kad vartotojai dažnai negali surasti jiems reikiamos informacijos, nes ji yra paslėpta ar neprieinama. Internetinės bankininkystės sistemos nepilnai tenkina suprantamumo ir naudojimosi patogumo poreikius. Tad bankams, siekiantiems išlaikyti esamus klientus ir pritraukti naujų, būtina neatsilikti nuo kintančių vartotojų poreikių ir nuolat juos tirti.

- Aklieji skirstomi į grupes pagal regėjimo netekimo priežastis, amžių, regėjimo likutį. Tad siekiant pritaikyti informacinę aplinką akliesiems, būtina atsižvelgti į šiuos veiksnius ir nepamiršti, kad kiekvienas vartotojas turi skirtingus įgūdžius (pavyzdžiui, ne visi vartotojai moka anglų kalbą). Nors nepriklausomoje Lietuvoje jau dukart skelbti Neįgaliųjų metai (1996-aisiais ir 2003-aisiais), įvairias negalias turintys žmonės Lietuvoje dar negali jaustis pilnaverčiais piliečiais. Kad priimančys sprendimus asmenys suvoktų jų patiriamus sunkumus, būtina šviesti visuomenę apie specifinius neįgaliųjų poreikius ir gebėjimus. Pasaulyje yra sukurta daug teisinių aktų ir rekomendacijų, reglamentuojančių žmonių su regėjimo negalia integraciją, skaitmeninės atskirties mažinimą, tačiau svarbu, kad visuomenė suprastų jų svarbą ir jais vadovautųsi.

- Siekiant sumažinti neregijų skaitmeninę atskirtį buvo sukurtos metodinės rekomendacijos, paaiškinančios, kaip padaryti interneto tinkle pateikiamą informaciją prieinamą neįgaliesiems. Vadovaujantis šiomis rekomendacijomis, į tinklalapių kūrimo procesą įtraukiant neįgalius asmenis siekiama užtikrinti, kad visa internete esanti informacija taptų prieinama regos negalią turintiems asmenims.

- Informacinės aplinkos pritaikymo regos negalią turintiems žmonėms problemomis tiek Lietuvoje, tiek pasaulyje rūpinasi ne viena įstaiga ir organizacija. Yra sukurta daug metodinių priemonių, aiškinančių, kaip pritaikyti interneto svetaines žmonėms su regos negalia. Tačiau didžiausias indėlis turėtų būti iš pačių organizacijų, talpinančių informaciją apie save bei teikiamas paslaugas internete. Rekomendacijos nėra privalomos, todėl ne visos organizacijos jomis vadovaujasi. Tačiau bankai, atsižvelgdami į tai, jog jų paslaugomis naudojasi ne tik sveiki žmonės, bet ir turintys negalią, turėtų užtikrinti vienodas galimybes tas paslaugas gauti.

- Visi Lietuvoje veiklą vykdančios komerciniai bankai teikia internetinės bankininkystės paslaugas, kurios palengvina asmeninių finansų tvarkymą, taupo laiką ir pinigus. Tačiau atlikus kokybinį tyrimą paaiškėjo, jog kai kurių tyrime dalyvavusių bankų tinklalapių ir internetinės bankininkystės sistemų trūkumai lėmė tai, kad neregiai gali lengvai naudotis tik dviejų iš penkių analizuotų bankų paslaugomis. Atsižvelgus į tyrimo dalyvių rekomendacijas bei nuolat tiriant esamų ir potencialių vartotojų poreikius, prieigos prie internetinės bankininkystės paslaugų problemos gali būti pašalintos. Daugumą problemų galėtų išspręsti programuotojai, kuriantys bankų tinklalapius ir internetinės bankininkystės sistemas, o svarbiausia, kad tai nereikalauja papildomų išlaidų. Tokie dalykai, kaip nuorodų sulietuvinimas ir užvardinimas bendru visoms sistemoms pavadinimu ar įvesties laukelių pavadinimų pateikimas prieš juos nėra sudėtingi. Tereikia darbuotojų noro ir bendradarbiavimo. Neregiai visuomet yra pasiryžę padėti ir noriai konsultuoja besidominčius bankų darbuotojus. Tą įrodo „SEB“ ir „Swedbank“ bankų praktika.

- Atlikus kokybinį tyrimą – struktūrizuotą interviu su Lietuvos komercinių bankų specialistais, buvo nustatyta, jog du Lietuvos komerciniai bankai skiria daug dėmesio asmenų su regėjimo negalia poreikių tyrimams, analizei ir tenkinimui. Savo praktikoje jie taiko priemones, palengvinančias internetinės bankininkystės prieinamumą asmenims su regėjimo negalia. Tačiau kiti du bankai, teikdami internetinės bankininkystės paslaugas, šiuo metu netaiko jokių kompleksinių priemonių, skirtų palengvinti internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą neregiam. Tačiau svarbu paminėti, jog abu bankai šias priemones yra numatę savo perspektyvinėse strategijose.

- Palyginus abiejų tyrimų metu gautus rezultatus pastebėta, kad tie bankai, kurių internetinių paslaugų prieinamumą neregiai įvertino teigiamai, savo praktikoje skiria ypač didelį dėmesį šios asmenų grupės poreikių tenkinimui. Antrajame tyrime nedalyvavo bankas „Snoras“, kurio internetinės bankininkystės paslaugos neregiam yra neprieinamos, todėl neįmanoma nustatyti, ar šio banko specialistai yra numatę ateityje tobulinti šių paslaugų prieinamumą, ar jie orientuojasi tik į sveikus (šiuo atveju, reginčiuosius) vartotojus.

Išanalizavus teorinius šaltinius ir atlikus tyrimus, galima iš dalies patvirtinti darbo pradžioje išsikeltą hipotezę – nepriklausomai nuo neregijų naudojamų pagalbinių priemonių, prieiga prie Lietuvos komercinių bankų teikiamų internetinės bankininkystės paslaugų žmonėms su regėjimo negalia yra problematiška.

Darbas turi praktinę reikšmę, todėl atlikus tyrimus būtų galima pateikti pagrindines **rekomendacijas**, skirtas bankų vadovams:

1. Nuolat tirti esamų ir potencialių vartotojų su regos negalia poreikius elektroninių paslaugų srityje ir, atsižvelgiant į juos, diegti inovatyvius sprendimus.

2. Bendradarbiaujant visiems Lietuvoje veikiančioms komerciniams bankams kurti vieningą tinklalapių ir internetinės bankininkystės sistemų kūrimo metodiką, orientuotą į specialiuosius informacinius poreikius turinčius asmenis.

3. Į tinklalapių ir internetinės bankininkystės sistemų kūrimo darbo grupes įtraukti neregius ar jų atstovus, kurie galėtų konsultuoti ir vertinti programuotojų sprendimus. Neregių ir programuotojų bendradarbiavimu grįsti sprendimai yra kur kas efektyvesni ir skatina inovacijas (pavyzdžiui, garsinio PIN generatoriaus atsiradimą, PIN kodo įgarsinimą ir t.t.).

4. Siekiant pritaikyti informacinę aplinką, atsižvelgti į aklujų regėjimo netekimo priežastis, amžių, regėjimo likutį ir turimus įgūdžius (pavyzdžiui, užsienio kalbos mokėjimą).

„The access to the internet banking services in Lithuanian commercial banks for the people with visual impairment“

Jolanta Kaznauskaitė

Summary

Nowadays, all of the world emphasizes the integration of disabled people, bridging the digital divide, is creating laws of social integration and recommendations in which accessibility is one of the key points. This includes the accessibility of information - the right to information. Therefore, given the fact that: 1) the vision is the most important human sense and its' loss impedes the access to information and to those services which are used by people without disabilities; 2) internet banking is an opportunity to manage personal finances from home, which is especially important for blind people with complicated mobility; 3) on purpose to reduce the digital divide of blind people a lot of recommendations, methodologies and tools are created in order to facilitate access to online information; it is relevant to find out how Lithuanian commercial banks providing Internet banking services are accessible to visually impaired persons.

The aim of this master work is to analyze the access to the online banking services in Lithuanian commercial banks for the people with visual disabilities. The goals of the work: to explore an online banking service; to analyze the digital divide bridging opportunities of persons with visual disabilities; to explore online banking services accessibility to the blind people in the commercial banks which operate in Lithuania; to find out whether the banks undertake special measures that their online banking services are available to people with visual impairment.

The object of this work is the assurance of access to online banking services for individuals with visual disabilities.

By using deductive and inductive methods of scientific literature and information resources analyses, it was noticed that both Lithuanian and world banks' websites do not comply with the wishes and expectations of consumers, because they can not find the information they want. Online banking systems do not satisfy the requirements of understandable and convenience of usage. So Banks, which seek to maintain their customers and to attract some new ones, should investigate constantly changing needs of the customers.

There are lots of legal acts and recommendations regulating the integration of people with visual disabilities, bridging the digital divide and ensuring the availability of information, but it is important that the society should understand the importance of them. It is particularly important that banks, in the light of the fact that their on-line services are used not only by healthy people, but also by disabled, should ensure equal access to those services.

The qualitative research revealed that due to the drawbacks of some banks' websites and on-line banking systems conditioned, blind people can easily use only two of the five analyzed banking services. In the light of recommendations of the studied participants and continually testing the needs of existing and potential customers, the problem can be solved.

Following a structured interview with the experts from Lithuanian commercial banks, it was found that the majority of Lithuanian commercial banks attach great importance to requirement research, analysis and satisfaction of people who have visual disabilities. In their practice, banks use tools to facilitate online banking access for persons with visual disabilities. However, the two banks providing Internet banking services currently do not apply to any complex instruments. It is important to mention that they scheduled these instruments in their perspective strategies.

Bibliografinių nuorodų sąrašas

1. AKTAN, Bora. Changing Face of Banks and the Evaluation of Internet Banking in Turkey. Iš *Journal of Internet Banking and Commerce* [interaktyvus]. 2009, vol. 14, Nr. [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.arraydev.com/commerce/jibc/>>.
2. ALIŠAUSKAS, L.; VAŠKELAITIS, V. *Šiuolaikinės bankų sistemos*. Vilnius : Lietuvos informacijos institutas, 1998. 55 p.
3. ARČIULIENĖ, Vida. *Kodėl reikalingi akiniai?* Vilnius : LR švietimo ir mokslo m-jos Leidybos centras, 1995. 11 p.
4. BAGDONAS, Albinas. *Aklųjų ir silpnaregių rehabilitacija* : metodinių straipsnių rinkinys. Vilnius : VU, 1992. 141 p.
5. BERGER, S. C. Online Banking Customers: Insights from Germany. Iš *Journal of Internet Banking and Commerce*. 2007, Nr. 12 (1), p. 1-6.
6. BOBBY. Iš *CAST* [interaktyvus]. 2010 [žiūrėta 2010 m. balandžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.cast.org/learningtools/Bobby/index.html>>.
7. CALISIR F.; GUMUSSOY, C. A. (2008). Internet banking versus other banking channels: Young consumers' view. Iš *International Journal of Information Management*. 2008, Nr. 28, p. 215-221.
8. CENTENO, C. Adoption of Internet services in the Acceding and Candidate Countries, lessons from the Internet banking case. Iš *Telematics and Informatics*. 2004, Nr.21, p. 293-315.
9. CONSUMER Attitudes Toward Online Banking. Iš *CashEdge Consumer Online Banking Survey* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.cashedge.com/news_20071012_paymentsnews.php>.
10. *DATAMONITOR 2003: Europe's Online Banking Population to Rise* [interaktyvus]. Prieiga per internetą: <<http://www.nua.ie/surveys>>.
11. DEGUTIS, Gintautas *Didžiausi Lietuvoje, vidutiniškai Europoje* [interaktyvus]. 2008 [žiūrėta 2009 m. gruodžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.diena.lt/dienrastis/priedai/turtas/didziausi-lietuvoje-vidutiniokai-europoje-152099>>.
12. *DĖL bendrųjų reikalavimų valstybės ir savivaldybių institucijų ir įstaigų interneto svetainėms aprašo patvirtinimo*: Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas [interaktyvus]. 2003 m. balandžio 18 d. Nr. 480 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=348279>.

13. *DĒL informacinės aplinkos pritaikymo žmonių su negalia ugdymui metodikos ir neigaliesiems skirtų elektroninio mokymo priemonių pritaikymo ir saugojimo formatų metodinių reikalavimų patvirtinimo*: įsakymas [interaktyvus]. 2005 m. sausio 21 d. Nr. T-5 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=251337&p_query=&p_tr2=>>.
14. *DĒL nacionalinės žmonių su negalia socialinės integracijos 2003-2012 metų programos patvirtinimo*: Lietuvos Respublikos Vyriausybės nutarimas [interaktyvus]. 2002 m. birželio 7 d. Nr. 850 [žiūrėta 2010 m. balandžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=366748>.
15. DOŠAS, Ramūnas; SŪDŽIUS, Vytautas *Elektroninės bankininkystės rizika ir mokėjimo kortelių saugumo spragos* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2009 m. gruodžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <leidykla.vgtu.lt/new/get.php?f.1168>.
16. *DNB Nord bankas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2006 m. lapkričio 11 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.dnb nord.lt/lt/>>.
17. DURKIN, M.; JENNINGS, D. ir kiti. Key influencers and inhibitors on adoption of the Internet for banking. Iš *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2008, Nr. 15, p. 348-357.
18. DŽEVECKYTĖ, R. *Patogi elektroninė bankininkystė – viliotinis dvejojančiam*. 2004, Vilnius: Verslo žinios, Nr. 54, p.12.
19. *E.bankininkystės paslaugos* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 13 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.seb.lt>>.
20. *EUROPEAN disability forum* [interaktyvus]. [2010] [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.edf-feph.org/Page_Generale.asp?DocID=8860&langue=EN&namePage=about>.
21. EUROPEAN Online Banking Population to Rise. Iš *Jupiter Research* [interaktyvus]. 2003 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.nua.ie/surveys>>.
22. *EUROPOS sąjungos pagrindinių teisių chartija* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:12007P026:LT:HTML>>.
23. FOX, Susannah. Internet activities. Iš *Pew Internet & American Life Project* [interaktyvus]. 2005 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.pewinternet.org/trends/Internet_Activities_4.26.06.htm>.
24. FULLENKAMP, C.; NSOULI, M.S. *Six Puzzles in Electronic Money and Banking* [interaktyvus]. 2004 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.] Prieiga per internetą: <<http://www.imf.org/external/pubs/ft/wp/2004/wp0419.pdf>>.

25. GARŠVIENĖ, L.; PALČIAUSKIENĖ, R. Bankų komunikacijos priemonių prieinamumas vartotojui. Iš *Socialiniai tyrimai*. 2005, Nr. 1(5), p. 68-75.
26. GIMŽAUSKAS, G. Elektroninė bankininkystė – vakar ir rytoj. Iš *Reklamos ir marketingo idėjos*. 2006, Nr. 1(23), p. 71-74.
27. GRIGONIS, Algirdas. *Normalizacija ir integracija: iš kur ateini ir kur eini...* : tarptautinės mokslinės-praktinės konferencijos medžiaga, skirta A.P.P.L.E. veiklos dešimtmečiui Lietuvoje pažymėti, 2000 m. liepos 10-11 d. Kaunas, 2000. 309 p.
28. GUDONIS, Vytautas. *Aklųjų rehabilitacija ir integracija*. Šiauliai : ŠPI, 1990. 62 p.
29. GUDONIS, Vytautas. *Tiflogologijos pagrindai*. Šiauliai : Šiaulių universitetas, 1998. 121 p.
30. GUERRERO, M.M. ir kiti. Application of the latent class regression methodology to the analysis of Internet use for banking transactions in the European Union. Iš *Journal of Business Research*. 2007, Nr. 60, p. 137-145.
31. *INFORMACIJA visiems*. Vilnius : UAB „Brailio spauda“. p.7-11.
32. JANUŠEVIČIENĖ, Rasa. *Bibliotekų ir informacijos paslaugos sutrikusio regėjimo žmonėms* : daktaro disertacija. 2005, Vilnius. P. 18-21, 38-40.
33. JAWS for Windows. Iš *Verslo ir neigaliųjų vystymo grupė* [interaktyvus]. 2010 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.vnvgroupe.lt/catalogue/id-programos_kompiuteriams_ir_mobiliesiems_telefonams-pro-jaws_for_windows.html>.
34. KARJALUOTO, H. *Electronic Banking in Finland: Consumer Beliefs, Attitudes, Intentions, and Behaviors* : daktaro disertacija. 2002 : University of Jyväskylä.
35. KERŠANSKIENĖ, J.; LAPĖNAITĖ, A. *Mano bankas internete*. Vilnius, 2005. 35 p.
36. LEVIŠAUSKAITĖ, Kristina; RAKEVIČIENĖ, Jolita. *Elektroninė bankininkystė Lietuvoje: plėtros tendencijos ir problemos*. 2004, Vilnius : Pinigų studijos, Nr. 2, p. 109.
37. LEVIŠAUSKAITĖ, K., RAKEVIČIENĖ, J. Elektroninės bankininkystės Lietuvoje paslaugų vystymo problemos ir jų sprendimai. Iš *Organizacijų vadyba*. 2005, Nr. 36, p. 103-118.
38. *LIETUVOS bankai* [interaktyvus]. 2009 [žiūrėta 2010 m. sausio 3 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.forex.lt/bankai/lietuvos-bankai>>.
39. *LIETUVOS bankas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 11 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.lb.lt>>.
40. *LIETUVOS bankų asociacija* [interaktyvus]. 2009 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.lba.lt/>>.
41. *LIETUVOS Respublikos Neigaliųjų socialinės integracijos įstatymas* [interaktyvus]. 2008 m. lapkričio 15 d., Nr. I-2044 [žiūrėta 2009 m. birželio 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_1?p_id=330987&p_query=&p_tr2=>>.

42. LIETUVOS Respublikos Socialinių įmonių įstatymas [interaktyvus]. 2004 m. birželio 1 d. Nr. IX-2251 [žiūrėta 2010 m. kovo 15 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=235368>.
43. LIETUVOS Respublikos Visuomenės informavimo įstatymas [interaktyvus]. 1996 m. liepos 2 d. Nr. I-1418 [žiūrėta 2010 m. balandžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <http://www3.lrs.lt/pls/inter3/dokpaieska.showdoc_l?p_id=350110>.
44. LOO, A. ir kiti. Internet Surfing for the Blind: A prototype. Iš *Journal of Electronic Library*. 2003, vol. 21, Nr. 6, p.575-586.
45. LUKIENĖ, Jurgita. *Branginkime akių šviesą* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. birželio 14 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.kmu.lt/avevita/text.php?str_id=447>.
46. MAENPA, K.; KALE, S. H. ir kiti. (2008). Consumer perceptions of Internet banking in Finland: The moderating role of familiarity. Iš *Journal of Retailing and Consumer Services*. 2008, Nr. 15, p. 266–276.
47. MAJEVSKIS, Tadeušas. *Aklieji tarp reginčiųjų*. Vilnius : Mintis, 1980. 133 p. 23
48. MARKEVIČIENĖ, A.; KRIAUČIONIENĖ, M. ir kiti. Verslas ir e – verslas. Iš *Integravimas, galimybės, metodai*. Kaunas, 2002. 225 p.
49. MAHMOOD, Z. Attitudes towards the use of E-banking: Result of a Pilot Survey. Iš *Communications of the IBIMA (CIBIMA)* [interaktyvus]. 2009, Nr. 8 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ibimapublishing.com/journals/CIBIMA/volume8/v8n23.pdf>>.
50. MATEI, C.M.; SILVESTRU, C.I. *Internet Banking Integration within the Banking System* [interaktyvus]. 2008 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.] Prieiga per internetą: <<http://revistaie.ase.ro/content/46/Matei,%20Silvestru,%20Silvestru.pdf>>.
51. MITTAL, S.R. ir kiti. *Report on Internet Banking* [interaktyvus]. 2008 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://rbidocs.rbi.org.in/rdocs/PublicationReport/Pdfs/21595.pdf>>.
52. MOLS, N.P. ir kiti. Distribution Channel Strategies in Danish Retail Banking. Iš *International Journal of Retail & Distribution Management*. 1999, Nr. 27(1). P. 37–47.
53. NARKEVIČIŪTĖ, L. *Elektroninės bankininkystės sistema : rizikos ir saugumas : magistro darbas*. Vilnius, 2003. 72 p.
54. NARUŠEVIČIŪTĖ, K.; RUTKAUSKAS, Aleksandras Vytautas. *Internetinė bankininkystė – iššūkis tradicinei bankų veiklai*. Vilnius: 6 – osios Lietuvos jaunujų mokslininkų konferencijos „Lietuva be mokslo – Lietuva be ateities“ medžiaga. 2003, 251 p. 26
55. NEHMZOW, C. The Internet will shake Banking's Medieval Foundations. Iš *Journal of Internet Banking and Commerce*, 1997, Nr. 2(2).

56. *Neįgaliesiems pritaikytų interneto tinklalapių kūrimo, testavimo ir įvertinimo metodinės rekomendacijos* [interaktyvus]. 2004 [žiūrėta 2009 m. gruodžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <www.ivpk.lt/teises_aktai/files/75.doc>.
57. NEĮGALIŲJŲ teisių konvencija. Iš *Neįgaliųjų reikalų departamentas prie socialinės apsaugos ir darbo ministerijos* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <www.ndt.lt/.../Neigaliuju_teisiu_konvencija_ir_Protokolas_autent070223.doc>.
58. ORR, B. E-banking What Next? Iš *ABA Banking Journal*. 2001, Nr. 93(12), p. 40.
59. *REGOS negalių turintiems SEB banko klientams – garsiniai slaptažodžių generatoriai* [interaktyvus]. 2010 [žiūrėta 2010 m. sausio 23 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.lass.lt/lt/?id=1152>>.
60. ROBINSON, T. Internet Banking – Still not a Perfect Marriage. Iš *Informationweek*. 2000, Nr. 17, p. 104–106.
61. SCHAAF, Jurgen. Online banking and customer tetention: stand by me. Iš *E-banking snapsot* [interaktyvus]. 2005, Nr. 14 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.dbresearch.com/PROD/DBR_MOBILE_EN-PROD/PROD0000000000188935.pdf>.
62. *SEB Bankas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 11 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.seb.lt/lt/wcp/>>.
63. SYTAS, A. Internetiniams bankams trūksta dėmesio klientui. Iš *Verslo žinios* [interaktyvus]. 2004, Nr. 23 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://archyvas.vz.lt/news.php?strid=1002&id=214581>>.
64. *SNORAS* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 13 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.snoras.lt>>.
65. *SWEDBANK* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 11 d.]. Prieiga per internetą: <www.swedbank.lt>.
66. *TARPTAUTINIŲ žodžių žodynas* [interaktyvus]. 2002 [žiūrėta 2010 m. balandžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://kazkas.kobra.ktu.lt/index.php?sid=08358e9610f6a4b10712a3237919f86b&Nr=20153>>.
67. ULEVIČIUS, L. Internetinė bankininkystė plečiasi. Iš *Naujoji komunikacija*. 2001, Nr.2, p.10.
68. *ŪKIO bankas* [interaktyvus]. [žiūrėta 2009 m. gruodžio 11 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.ukiobankas.lt/>>.
69. VALENTA, Alvydas *Noriu būti gyvenimo dalininkas*. Vilnius : UAB „Brailio spauda“, 2003. 256 p.

70. VALENTA, Alvydas (redagavo). *Įtrauktumo vizija. Europos aklujų sąjunga: veiklos gairės.*/ vertė Raminė Vosylienė. Vilnius : UAB „Brailio spauda“, 2004, p 1-2.
71. VALENTA, Alvydas. Spragtelkite pele ir atsivers. Iš *Mūsų žodis* [interaktyvus]. 2005, Nr. 3, p. 4-6 [žiūrėta 2010 m. balandžio 10 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.lass.lt/mz/200503/str01.htm>>.
72. VAŠKELAITIS, Vytautas. *Piniginiai atsiskaitymai. Teorija ir praktika*. Vilnius, 2001. 427 p.
73. VAŠKELAITIS, Vytautas.; ŽILIUS, D. *Banko mokėjimo kortelė – elektroninė piniginė*. Vilnius : Lietuvos informacijos institutas, 1998. 79 p.
74. VISUAL disturbance, unspecified. Iš *World Health Organisation* [interaktyvus]. 2006 [žiūrėta 2009 m. birželio 14 d.]. Prieiga per internetą: <<http://apps.who.int/classifications/apps/icd/icd10online/>>.
75. Visual impairment and blindness. Iš *World health organisation* [interaktyvus]. 2009 [žiūrėta 2010 m. balandžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs282/en/index.html>>.
76. ŽMOGAUS teisių stebėjimo institutas = *Human rights monitoring institute* [Interaktyvus]. Vilnius [žiūrėta 2007 kovo 16]. Prieiga per internetą: <<http://www.hrmi.lt/static.php?strid=1026&>>.
77. WAH, Louisa. Banking on the internet. Iš *American Management Association*. 1999, Nr. 88. P. 44-48.
78. WARRINGTON, Brent. Is your internet banking solution costing you customers? Iš *A First Data White Paper* [interaktyvus]. 2008 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <http://www.firstdata.com/en_us/insights/internet-banking->.
79. WEB Content Accessibility Guidelines 1.0. Iš *W3C* [interaktyvus]. 1999 [žiūrėta 2009 m. gruodžio 17 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.w3.org/TR/WAI-WEBCONTENT/>>.
80. 2001 m. gyventojų surašymas. Iš *Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės* [interaktyvus]. Statistikos departamentas prie Lietuvos Respublikos Vyriausybės, 2005 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.stat.gov.lt/lt/pages/view/?id=2810>>.
81. 2007-ieji - Europos lygių galimybių visiems metai. Iš *www.euro.lt* [interaktyvus]. 2007 [žiūrėta 2010 m. balandžio 2 d.]. Prieiga per internetą: <<http://www.euro.lt/lt/straipsniu-archyvas/europos-lygiu-galimybiu-visiems-metai-lietuvoje/>>.

Priedai

1 priedas. Kokybinio tyrimo – fokusuotos grupės diskusijos scenarijus

IŽANGA

- Laba diena. Esu...
- Pirmiausia norėčiau padėkoti Jums, kad skyrėte šiam tyrimui laiko. Mūsų susitikimas neturėtų užtrukti ilgiau nei 90 minučių.
- Ar niekas neprieštarauja, jeigu pokalbis bus įrašomas? Šis įrašas bus naudojamas tik mokslinio darbo tiriamajai daliai rašyti, jo negaus tretieji asmenys, o jūsų pavardės darbe skelbiamos taip pat nebus.
- Šis tyrimas atliekamas bendradarbiaujant Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Informacijos vadybos magistro studijų programos studentei ir Lietuvos aklujų bibliotekai.
- Šio tyrimo tikslas – ištirti, ar Lietuvos komercinių bankų teikiamos internetinės bankininkystės paslaugos yra prieinamos neregiamams.
- Konfidencialumas garantuojamas, nes darbe bus minimi tik Jūsų vardai, tačiau pavardės ar kiti duomenys pateikiami nebus.
- Tyrimo ataskaita bus parengta raštu ir pristatyta Vilniaus universiteto Komunikacijos fakulteto Informacijos ir komunikacijos katedrai, o elektroninis jos variantas patalpintas Elektroninėje tezių ir disertacijų duomenų bazėje. Visiems pageidaujantiems tyrimo dalyviams ataskaita bus išsiųsta elektroniniu paštu.
- Diskusijos metu bus laikomasi bendrųjų taisyklių, kurios yra:
 - 1) nepertraukti kalbančiojo;
 - 2) prireikus, kalbantįjį pertraukti gali tik moderatorius;
 - 3) gerbti tyrimo dalyvius bei laikytis kitų etikos normų ir taisyklių.
- Ar turite klausimų?

TEMŲ IR KLAUSIMŲ GAIRĖS

1. Nuomonės apie penkių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų tinklalapius išsakymas.
 - Kokie tinklalapių privalumai?
 - Kokie tinklalapių trūkumai?
 - Kokios probleminės vietos?

- Ar lengva ir patogu rasti reikiamą informaciją?
2. Nuomonės apie penkių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų internetinės bankininkystės sistemų prieinamumą – autorizacijos proceso įgyvendinimas.
 - Ar lengva prisiregistruoti?
 - Kur išvelgiate pagrindines problemas?
 - Kokie sistemos privalumai?
 - Kokie sistemos trūkumai?
 3. Geriausiai ir prasčiausiai specialiuosius neregijų poreikius internetinės bankininkystės prieinamumui tenkinančių bankų įvardijimas.
 - Kuris bankas užtikrina patogiausią prieigą prie internetinės bankininkystės sistemos?
 - Kuris bankas užtikrina mažiausiai patogią prieigą arba iš viso jos neužtikrina?
 4. Pasiūlymai bankams.

PABAIGA

Ačiū už tyrimui skirtą laiką. Sėkmės.

2 priedas. Fokusuotos grupės diskusijos išrašas

Moderatorius: šiandien Jūs esate pakviesti čia tam, kad padėtumėte išsiaiškinti, kaip Lietuvoje veikiančys komerciniai bankai užtikrina prieigą prie internetinės bankininkystės paslaugų regos negalią turintiems asmenims. Tyrimo metodas – fokusuota grupė. Kadangi ne visi iš jūsų naudojatės visais tyrimui atrinktais bankais, tai pradžioje jūsų bus paprašyta apsilankyti penkių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų internetinėse svetainėse, susirasti prisijungimą prie internetinės bankininkystės ir pabandyti prisijungti. Svarbu žinoti savo vartotojo identifikacinį numerį (ID) ir nuolatinį slaptažodį. Tie, kas šių duomenų neturite – kreipkitės į mane ir jums bus su teikta visa reikalinga informacija. Generuojamų pin kodų nereikės, nes tyrimo tikslas nėra prisijungti prie pačios sistemos ir atlikti operacijas, o tik patikrinti, kaip užtikrinama prieiga. Kadangi tai yra grupinė apklausa, tai konkrečių klausimų kiekvienam iš jūsų pateikta nebus. Svarbiausia yra diskusija. Taigi, pabandę prisijungti prie visų penkių bankų internetinių svetainių ir internetinės bankininkystės sistemų, visi turėsite išsakyti savo nuomonę apie jų patogumą, diskutuoti apie privalumus ir trūkumus, problemines vietas. Pabaigoje paprašysiu apibendrinti visas svetaines ir bankų sistemas, jų privalumus ir trūkumus bei jas išreitinguoti: kuri jums patogiau, kuri ne. Dar paprašysiu pateikti pasiūlymus, kaip jūs rekomenduotumėte spręsti problemas. Taip pat pabrėžiu, kad jūsų asmens duomenys darbe naudojami nebus, t.y. jūsų anonimiškumas garantuojamas.

Taigi pagal internetinės bankininkystės klientų skaičiaus kriterijų buvo pasirinkti penki daugiausiai klientų Lietuvoje turintys bankai: „Swedbank“, „SEB“, „Snoras“, „DnB Nord“, „Ūkio bankas“. Prašome prisijungti prie pirmojo banko internetinės svetainės adresu www.swedbank.lt. Tuomet pabandykite prisijungti prie internetinės bankininkystės sistemos.

Dabar prisijunkite prie antrojo banko internetinės svetainės adresu www.seb.lt.

Trečiojo banko interneto svetainės adresas www.snoras.lt.

Ketvirtojo banko internetinę svetainę rasite adresu www.dnbnord.lt.

Paskutiniojo banko internetinės svetainės adresas www.ukiobankas.lt.

Taigi jūs apsilankėte penkių Lietuvoje veikiančių komercinių bankų internetinėse svetainėse ir pabandėte prisijungti prie jų internetinės bankininkystės sistemų. Kokie išpūdžiai apie pirmąjį banką „Swedbank“?

Nerijus: prie internetinės bankininkystės sistemos prisijungti pavyko lengvai. Šio banko paslaugomis naudojuosi jau senai, tad turiu prisijungimo duomenis. Tačiau problema iškyla tuomet, kai reikia įvesti generuojamą pin kodą. Aš nematau, kurį pin kodą manęs prašo įvesti.

Genrikas: šio banko internetinės bankininkystės sistema man yra neprieinama, nes garso sintezatorius man nepasako, kokį pin kodą reikia įvesti.

Nerijus: tai man irgi nesako.

Giedrius: tai „Swedbank“ jo niekada ir nesakydavo.

Alvydas: man irgi iškilo ta pati problema, nes reikalaujama įvesti pin kodo numeris pateikiamas grafiškai paveikslėlyje, kurio sintezatorius nesako. Tačiau šią problemą „Swedbank“ išsprendė, pasiūlydamas nematantiems vartotojams garsinius pin generatorius. O šiaip pats prisijungimas prie internetinės bankininkystės yra patogus, nes nuoroda „prisijungti“ pagrindinėje svetainėje randama lengvai.

Arvydas: kadangi aš naudojuosi garsiniu pin generatoriumi, todėl man nėra nuolatinio slaptažodžio. Iš karto patekus į prisijungimo svetainę manęs reikalauja įvesti ID ir pin kodą iš generatoriaus. Todėl šioje svetainėje aš nematau trūkumų. Šio banko elektronine aplinka aš esu patenkintas, tiesiog jie turi kitų problemų.

Genrikas: taip, naudojantis garsiniu pin generatoriumi, ši internetinės bankininkystės sistema tampra prieinama, nes reikalaujamą įvesti pin kodą generatorius man pasako garsu.

Nerijus: tačiau aš neturiu garsinio pin generatoriaus ir negaliu matyti kurio pin kodo manęs prašo. Taip yra todėl, kad tas skaičius yra pavaizduotas paveikslėlyje ir ekrano skaitytuvas jo neperskaito, nes jis skaito tik tekstą, o paveikslėlių – ne. Todėl norėdamas prisijungti aš turėčiau išsisaugoti darbalaukį (print screen) ir nusiųsti jį reginčiam žmogui, kuris man pasakytų, kurio pin kodo iš manęs prašo.

Giedrius: man iš „Swedbank“ internetinės banko svetainės patekti į internetinės bankininkystės sistemą yra gan sudėtinga, todėl aš esu išsisaugojęs nuorodą parankiniuose, kuri mane iš karto nukreipia į prisijungimo puslapį. Per pagrindinį banko puslapį aš niekada neinu, nes nežinau, kuri nuoroda veda būtent į internetinės bankininkystės sistemą. Norint prisijungti be parankinių pagalbos reikėtų skirti daug laiko nagrinėjant svetainėje pateiktas nuorodas, kol išsiaiškinčiau, kuri iš jų veda į prisijungimą prie internetinės bankininkystės.

Moderatorius: na o ką manote apie antrąjį jūsų aplankytą banką „SEB“?

Genrikas: prie „SEB“ internetinės bankininkystės prisijungiau greitai. Pagrindinis privalumas yra tas, kad nereikia garsinio pin generatoriaus tam, kad išgirstum reikalaujamo pin kodo numerį. Paspaudus ant nuorodos, reikalaujamo pin kodo numeris pasakomas garsu. Labai paprasta ir elementaru.

Arvydas: „SEB“ banku aš irgi naudojuosi kuo puikiausiai. Iš esmės šis bankas turi pranašumą lyginant su „Swedbank“, nes jis turi reikalaujamo pin kodo numerio įgarsinimą. Kaip ir Genrikas sakė, užtenka paspausti ant nuorodos, ir gauni failiuką su numerio įgarsinimu. Čia yra pagrindinis privalumas, naudojantis standartinę pin kodų kortele, o ne garsiniu pin kodų generatoriumi. O šiaip prieinamumas yra standartinis tiek „Swedbank“, tiek „SEB“, nes šių abiejų bankų internetinės svetainės yra pakankamai aiškios ir lengvai valdomos.

Nerijus: man irgi su „SEB“ banku nekilo jokių problemų, nes kaip ir kolegos minėjo, reikalaujamo pin kodo numeris yra įgarsinamas. Tačiau aš naudojuosi pin generatoriumi, tai man skaičiaus negarsina, o išrašo tekstiniu formatu generatoriaus kodą, kurį reikia įvesti į generatorių. O pati internetinė banko svetainė yra paprasta, nuorodas rasti lengva.

Alvydas: „SEB“ bankas labai paprastai išsprendė šią prieigos akliems problemą, pateikdami pin kodo įgarsinimą. Pati svetainė yra paprasta, lengvai valdoma, reikiamą informaciją rasti nesudėtinga. Su šiuo banku nekilo jokių problemų.

Giedrius: paprasta ir lengva naudotis.

Moderatorius: na o ką galėtumėte pasakyti apie banko „Snoras“ internetinę svetainę ir internetinės bankininkystės sistemą?

Genrikas: prie svetainės prisijungti pavyko, tačiau neradau nuorodos, kur prisijungti prie internetinės bankininkystės. Viskas labai painu.

Nerijus: o man pavyko prisijungti. Tiesiog pasirinkau „elektroninės paslaugos“, „bankas internetu“ ir tada buvo nuoroda „ib bankas“. Tačiau kadangi neturiu prisijungimo duomenų, tai negaliu pasakyti kaip yra su pin kodu.

Genrikas: bet sutikite, kad svetainė yra paini ir tam, kad rastum kaip prisijungti, reikia skirti nemažai laiko ir įdėti daug pastangų. Prisijungimo nuoroda labai giliai paslėpta pagrindiniame banko puslapyje, o tai tikrai nėra patogu. Todėl šio banko internetinės bankininkystės paslaugos sunkiai pasiekiamos nematantiems žmonėms. Galėtų būti aiški nuoroda, pavadinta „prisijungti“.

Arvydas: sutinku. Aš toje svetainėje pasiklydau ir man trūko kantrybė. Vizualiai galbūt ši svetainė atrodo patraukliai, nes joje pilna paveikslukų ir kitų „flying objects“, „graphic links“ ir dar visokių „keiksmazodžių“, tačiau praktiškumo šioje svetainėje tikrai mažai. Informacijos daug, bet kaip ir minėjo kolega, tai mūsų tikslas (prisijungimas) yra paslėptas pakankamai giliai. Iš esmės galvojant, kad jeigu jau bankas teikia elektronines paslaugas, tai į jas turėtų būti sukoncentruotas visas dėmesys. Bet svetainė sukurta taip, kad pradžioje gauni bendrą informaciją ir tik kažkur toli paslėptą prisijungimą prie internetinės bankininkystės. Todėl aš manau, jog vartotojui tai yra nepatogu. Nuoroda „prisijungti“ turėtų būti tituliname puslapyje.

Giedrius: pritariu, neįmanoma prisijungti prie internetinės bankininkystės, nes nuoroda paslėpta per giliai arba užvardinta nestandartiškai ir dėl to jos neįmanoma rasti. Galbūt vieną kartą ilgai pasėdėjus ir nuodugniai išnagrinėjus visą svetainę pavyktų surasti šią nuorodą, tačiau apibendrinant galiu teigti, kad prieiga prie internetinės bankininkystės šiame banke neužtikrinama arba užtikrinama menkai.

Genrikas: taip, aš bandžiau antrą kartą surasti prisijungimą šioje svetainėje ir sugaišau žymiai mažiau laiko, tačiau vis viena manau, jog reikėtų paprastesnės sistemos.

Arvydas: šiai svetainei išanalizuoti prireikė labai daug laiko ir pastangų. Pagrindinė problema – neradau nuorodos „prisijungti“ kaip ankstesniuose bankuose, todėl buvau priverstas ieškoti informacijos po visą tinklalapį. Dar vienas trūkumas – sudėtinga svetainės struktūra. Visgi sugaišęs daug laiko radau nuorodą į internetinę bankininkystę, tačiau ji užvardinta kabutėse „Bankas internetu“. Pats niekada nesugalvočiau, kad nuoroda galėtų būti šitaip užvardinta. O kabutės daro paiešką sudėtingą arba neįmanomą. Taip pat sutinku su Arvydo nuomone, jog paveikslėliai ir kita grafinė informacija trikdo jos nematantį vartotoją. Apskritai, šis tinklalapis yra labai įmantrus, perkrautas, o svarbiausi dalykai paslėpti labai giliai.

Moderatorius: na kaip visi pastebėjote banko „Snoras“ internetinės bankininkystės prieiga gana komplikauta. Tad dabar pasidalinkite įspūdžiais apie „DnB Nord“ banko internetinę svetainę ir bankininkystę.

Genrikas: nors šio banko internetine svetaine naudojausi pirmą kartą, tačiau prisijungimą suradau labai lengvai ir greitai.

Arvydas: man buvo įdomu tai, kad šioje svetainėje yra „image button“ login, ant kurio lietuviškai tikriausiai būtų parašyta „Prisijungti“. Mes šios informacijos („Prisijungti“) naudodami standartines priemones (ekrano skaitytuvą) negirdime. Aš išgirstu informaciją pateiktą po šiuo mygtuku. Taigi po mygtuku aš girdžiu kaip užvardintas tas mygtukas.

Genrikas: čia yra programuotojų klaida. Programuotojai turėtų vietoje „login“ į kodą įrašyti „prisijungti“. Nes dabar nuoroda yra nesulietuvinta.

Arvydas: taip. Nes dabar aš eidamas per nuorodas išgirdau, jog čia yra mygtukas „login“ ir instinktyviai jį paspaudžiau ir taip atsidūriau prisijungimo prie internetinės bankininkystės lange. Suvedus vartotojo ID patenkama į langą, kuriame reikalaujama pin kodo. Reikalaujamo pin kodo numeris pateikiamas elementariame skaitmeniniame formate (ne paveiksliuke) ir sintezatorius man jį be jokių kliūčių perskaito ir pasako. Greičiausiai, naudojant generatorių irgi būtų identiškas variantas – nereikėtų iš kortelių numerio suvedinėti. Na o šiaip, kiek man teko susidurti, tai ši valdymo sistema yra paprasčiausia. Tik, kaip minėta anksčiau, pradinėje banko svetainėje yra vienas nepatogumas su „login“ mygtuku. Tiesiog eilinis vartotojas, kuris naudoja sintezatoriumi lietuvių kalba, o anglų kalbos tiesiog nemoka, prisijungti prie internetinės bankininkystės negalės, nes nežinos, jog būtent „login“ reiškia prisijungti.

Nerijus: na aš tai šioje svetainėje prisijungimą prie internetinės bankininkystės radau lengvai, nors šio banko svetainėje lankiausi pirmą kartą. Tačiau pritarčiau kolegų nuomonei, jog nuorodos parašytos neaiškiai: sunku suprasti kai sintezatorius man sako „image...login“. Galėtų būti parašyta paprasčiausiai „prisijungti“ ir tada nekiltų jokių problemų ar abejonių. Šią problemą lengvai galėtų išspręsti programuotojai.

Alvydas: pritariu Nerijui. Tituliniame svetainės puslapyje nuorodos „prisijungti“ aš neradau dėl to, kad ji užkoduota neaiškiu pavadinimu „login“. Aš anglų kalbos nemoku, tad man tai sukėlė problemų. Na o patį banko tinklalapį vertinčiau labiau teigiamai.

Moderatorius: na ir ką galėtumėte pasakyti apie paskutiniojo Jūsų lankyto banko tinklalapį ir internetinės bankininkystės sistemą?

Nerijus: prisijungimo prie internetinės bankininkystės lange pastebėjau programavimo klaidą: Edit laukeliai yra užvardinti po jais, o ne prieš juos. Tarkime man, naudojantis ekrano skaitytuvu, pirmiausia pasakoma „Vartotojo vardas“, o tada patenku ant laukelio, kur reikia tą vartotojo vardą įvesti. O šioje svetainėje yra atvirkščiai: pirmiausia atsistoju ant įvedimo laukelio, o tik vėliau man pasakoma, ką į jį įrašyti. Tad automatiškai aš įvedu duomenis ne į tą laukelį ir galiu užblokuoti savo kortelę. O kalbant apie nuorodos suradimą, tai galiu pasakyti, jog tai yra labai paprasta, nes prisijungimo mygtukas tituliniame puslapyje yra trečias, o ne paslėptas kažkur giliai.

Genrikas: ir man iškilo ta pati problema įvedant duomenis. Informacija apie įvedimo lauką turėtų būti pateikta prieš jį, o ne po juo. Tai painioja vartotoją. Internetinės bankininkystės privalumu laikyčiau tai, kad reikalaujamo įvesti pin kodo numerį garso sintezatorius skaito be jokių problemų, nes jis pateiktas tinkamu formatu.

Arvydas: tikriausiai programuotojai nepagalvojo, kad nematantiems žmonėms toks jų sprendimas, kai informacija apie laukelį pateikiama po juo, sukels nepatogumų. Tačiau pati prieiga iš pagrindinio banko tinklalapio yra patogi – prisijungimą, kaip ir kiti kolegos, radau nesunkiai. Tik skirtumas nuo anksčiau minėtų svetainių čia yra tas, kad nėra pateikto nuorodų sąrašo, todėl reikia keliauti per mygtukus. Tai, vėlgi, yra programuotojų sprendimas. Apibendrinant, šios svetainės prieinamumą lyginčiau su „DnB Nord“ banku, nes jose viskas yra tame pačiame lygmenyje.

Valenta: Arvydas teisingai pastebėjo, jog šioje svetainėje nėra nuorodų sąrašo. Todėl ieškant informacijos reikia eiti per mygtukus. Tačiau privalumas yra tas, kad mygtukas užvardintas „prisijungti“ ir randamas be didelių sunkumų. Na, o dėl neteisingo laukelio ir jo aprašymo išdėstymo, tai programuotojai nepagalvojo apie nematančius žmones. Šią klaidą labai lengvai galima ištaisyti. Tik, žinoma, reikia noro.

Bendros išvados

Nerijus: visose svetainėse prisijungimą prie internetinės bankininkystės rasti galima, tik tai priklauso nuo vartotojo įgūdžių.

Arvydas: taip, pirmas dalykas yra įgūdžiai...

Nerijus: ...ir vartojimas. Jeigu tu naudojiesi ta interneto svetaine dažnai, tai prisijungimą rasi be jokių problemų.

Arvydas: išnagrinėjus visas šias penkias svetaines peršasi viena išvada: kadangi tai yra komercinės įmonės, jos samdo programuotojus, kurie kuria svetaines pagal tam tikrus užsakymus, pageidavimus, tam tikrus dizaino ir saugumo reikalavimus ir taip toliau, bet bendros svetainių kūrimo sistemos nėra, nes kaip matėme, kiekviena svetainė turi savo ypatumų.

Nerijus: kiekvienas bankas naudoja atskirą svetainių kūrimo sistemą.

Arvydas: yra tik bendras reikalavimas užtikrinti saugumą.

Giedrius: „SEB“ bankas bandė pritaikyti svetainę neįgaliesiems...

Nerijus: tai „SEB“ bankas ir yra pritaikęs savo svetainę neįgaliesiems, o „Swedbank“ ir visi kiti – specialiai nieko nedarė.

Genrikas: mano manymu, „DnB Nord“ ir „Ūkio“ bankai šiuo aspektu neturi problemų.

Alvydas: nesutinku. Aš išvelgiu „SEB“ ir „Swedbank“ pranašumą prieš kitus bankus. Pavyzdžiui „SEB“ bankas prieigą prie internetinės bankininkystės užtikrina be jokių problemų. „Swedbank“ turi problemų su reikalaujamu pin kodo numeriu, tačiau tai priklauso nuo to, ar tu naudojiesi pin kodų kortele, ar garsiniu pin generatoriumi. Esmė tame, kad „Swedbank“ visgi pasiūlė išeitį neregiamis pasiūlydami garsinį pin generatorių. Na, o likusieji trys bankai orientuojasi į sveikus vartotojus, nepagalvodami apie specialiųjų poreikių turinčius žmones. Žinoma, tos klaidos nėra didelės, tačiau būtų puiku, jeigu kas nors imtųsi jas ištaisyti.

Giedrius: mano manymu būtų patogiausia, jei visų bankų tinklalapiuose būtų vienoda nuoroda, užvardinta „prisijungti“ ir ji pateikta tinklalapio pradžioje, o ne paslėpta giliai, tarp kitų nuorodų.

Alvydas: sutinku su tavimi. Vieningos sistemos trūksta tiek pagrindinėse bankų svetainėse, tiek prisijungimo prie internetinės bankininkystės languose.

Arvydas: pritariu. Nes šiuo metu vienuose bankuose prisijungimo nuoroda užvardina „bankas internetu“, kituose – „elektroninė bankininkystė“, „eta bankas“, „login“ ir taip toliau. Man asmeniškai labai nepatiko banko „Snoras“ tinklalapis, nes jis yra nepatogus naudoti. Peršasi išvada, kad kūrėjai mažiausiai dėmesio skyrė vartotojo patogumui. Galbūt ji vizualiai patraukli, tačiau mums, nematantiems, ja naudotis keblu. O „SEB“ ir „Swedbank“ tinklalapiai man yra lygiaverčiai.

Moderatorius: jeigu reikėtų išrinkti banko tinklalapį, kuriuo daugiau niekada nenorėtumėte naudotis, koks tai bankas būtų?

Genrikas: „Snoras“.

Giedrius: „Snoras“.

Nerijus: „Snoras“.

Arvydas: vienareikšmiškai „Snoras“.

Alvydas: „Snoras“.

Moderatorius: o kuria svetaine naudotumėtės mielai, nes jums tai patogiu?

Genrikas: „DnB Nord“ arba „Ūkio bankas“.

Nerijus: „DnB Nord“, „Ūkio bankas“ arba „SEB“.

Arvydas: „SEB“.

Giedrius: „SEB“.

Alvydas: „SEB“. Kiek man teko girdėti, „SEB“ ir „Swedbank“ bankus internetinės bankininkystės priegos klausimais yra konsultavę neregiai, todėl pastebimas akivaizdus šių bankų pranašumas prieš likusių trijų bankų. Galbūt tai įtakoja ir banko dydis: pastarieji trys bankai yra mažesni, užima mažesnę rinkos dalį. Tad, galbūt, jie orientuojasi į tam tikrą vartotojų grupę, o apie specialiuosius poreikius turinčius žmones tiesiog negalvoja.

Moderatorius: ačiū už dalyvavimą. Sėkmės.

3 priedas. Struktūrizuoto interviu klausimai

1. Ar atliekate internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimus? Jeigu taip, tai kaip dažnai tą darote?
2. Ar skiriate dėmesio ir imatės priemonių tam, kad internetinė bankininkystė būtų prieinama visiems asmenims, taip pat ir turintiems specialių poreikių, susijusių su regos negalia?
3. Ar kada nors teko gauti skundų iš neregijų vartotojų, kad Jūsų banko tinklalapis ar prisijungimas prie internetinės bankininkystės sistemos neatitinka jų poreikių? Jeigu taip, tai kaip sprendėte iškilusias problemas?
4. Kaip Jūs manote, ar Jūsų banko tinklalapyje visiems vartotojams (įskaitant ir neregius) lengva rasti prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuorodą? Ar ta nuoroda „nepaskęsta“ informacijos ir kitų nuorodų gausoje?
5. Kas atsakingas už tai, jog banko tinklalapis ir internetinės bankininkystės sistema būtų prieinami visoms vartotojų grupėms? Ar įvertinami asmenų su regėjimo negalia poreikiai? Ar imamasi specialių priemonių, palengvinančių jų poreikių tenkinimą?
6. Ar norėtumėte ir priimtumėte žmonių su regėjimo negalia iniciatyvą, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą? O, galbūt, jau turite šios asmenų grupės poreikių identifikavimo ir sėkmingo bendradarbiavimo su jais praktiką?

4 Priedas. Struktūrizuoto interviu išrašas

I klausimus atsako „SEB“ banko Elektroninės bankininkystės departamento direktorius Paulius Kriščiūnas.

J.K.: Ar atliekate internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimus? Jeigu taip, tai kaip dažnai tą darote?

P.K.: SEB bankas gerai jaučia vartotojų poreikių „pulsą“. Kad tai būtų pasiekta, naudojamos kompleksinės priemonės:

- tiesioginiai klientų atsiliepimai/ pasiūlymai/ skundai. Informacija renkama įvairiais kanalais:
 - i. Kontaktų centro telefonu 1528
 - ii. el. paštu info@seb.lt
 - iii. saugiais pranešimais Internetinės bankininkystės sistema
 - iv. pasiūlymų skiltyje viešajame banko tinklalapyje www.seb.lt
- reguliarūs internetinės ir mobiliosios bankininkystės paslaugų tyrimai, kuriuos atlieka trečiosios šalys (ne rečiau kaip kartą per metus) pvz. *Global Finance Best Internet Bank competition, Metasite Baltic E-banking report*
- banko darbuotojai analizuoja konkurentų teikiamas paslaugas bei seka IBS paslaugų rinkos naujienas

J.K.: Ar skiriate dėmesio ir imatės priemonių tam, kad internetinė bankininkystė būtų prieinama visiems asmenims, taip pat ir turintiems specialių poreikių, susijusių su regos negalia?

P.K.: SEB bankas bendrauja su LASS (Lietuvos aklųjų ir silpnaregių sąjunga) ir aptaria kylančius poreikius. Šiuo metu bankas savo klientams su regos negalia siūlo nemokamai gauti specialius „kalbančius slaptažodžių generatorius“, kurie leidžia saugiai prisijungti ir naudotis internetinės bankininkystės paslaugomis. Naudotojams, kurie prie banko internetu paslaugų jungiasi su slaptažodžių kortelėmis papildomai padaryta galimybė prašomą suvesti slaptažodžio eilės numerį išklaudyti balsu.

J.K.: Ar kada nors teko gauti skundų iš neregijų vartotojų, kad Jūsų banko tinklalapis ar prisijungimas prie internetinės bankininkystės sistemos neatitinka jų poreikių? Jeigu taip, tai kaip sprendėte iškilusias problemas?

P.K.: SEB bankui svarbi visų klientų nuomonė, todėl bet koks skundas ar pasiūlymas yra svarstomas banko specialistų. Banko interneto svetainės yra nuolat vystomos, tuo pačiu stengiamasi patenkinti ir žmonių su regos negalia poreikius (seb.lt svetainėje buvo įdiegta funkcija leidžianti pasirinkti didesnę teksto šriftą).

J.K.: Kaip Jūs manote, ar Jūsų banko tinklalapyje visiems vartotojams (įskaitant ir neregius) lengva rasti prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuorodą? Ar ta nuoroda „nepaskęsta“ informacijos ir kitų nuorodų gausoje?

P.K.: SEB banko interneto svetainės elementų išdėstymo tvarka buvo sukurta remiantis pasauliniais naudojimo patogumo (angl. *usability*) standartais bei šios srities ekspertų nurodymais. Banko teikiamų paslaugų bei prisijungimo kanalų spektras yra labai platus, todėl stengiamasi išlaikyti pateikiamos informacijos interneto puslapyje balansą.

J.K.: Kas atsakingas už tai, jog banko tinklalapis ir internetinės bankininkystės sistema būtų prieinami visoms vartotojų grupėms? Ar įvertinami asmenų su regėjimo negalia poreikiai? Ar imamasi specialių priemonių, palengvinančių jų poreikių tenkinimą?

P.K.: Už SEB banko paslaugų internetu vystymą atsakingi banko specialistai planuodami sistemų pokyčius atsižvelgia į žmonių su regėjimo negalia poreikius. Stengiamasi išgauti geriausią rezultatą atsižvelgiant į įvairių klientų grupių poreikius.

J.K.: Ar norėtumėte ir priimtumėte žmonių su regėjimo negalia iniciatyvą, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą? O, galbūt, jau turite šios asmenų grupės poreikių identifikavimo ir sėkmingo bendradarbiavimo su jais praktiką?

P.K.: Banko specialistai bendrauja su LASS ir stengiasi atsižvelgti į susijusių asmenų pateikiamus pasiūlymus. Bet koks kontaktų su vartotojus atstovaujančiomis organizacijomis gerinimas yra labai reikalingas ir sveikintinas.

Į klausimus atsako „Swedbank“ Elektroninių kanalų valdymo skyriaus vadovė Zita Jakimavičienė

J.K.: Ar atliekate internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimus? Jeigu taip, tai kaip dažnai tą darote?

Z.J.: Atliekamas reprezentatyvus kasmetinis „Swedbank“ klientų pasitenkinimo tyrimas, tame tarpe tirama klientų nuomonė ir pasitenkinimas internetinės bankininkystės paslaugomis. Periodiškai yra analizuojami klientų klausimai bei pasiūlymai, kuriuos gauname telefonu, elektroniniu paštu į Kontaktų centrą ir pagal galimybes į juos atsižvelgiame bei nuolat tobuliname internetinės bankininkystės sprendimus. Banke taip pat yra įdiegta klientų nusiskundimų valdymo sistema. Nuolat atliekame stebėjimus (monitoringą) bei analizuojame statistinius duomenis, klientų lankomumo, naudojimosi internetinės bankininkystės paslaugomis.

J.K.: Ar skiriate dėmesio ir imatės priemonių tam, kad internetinė bankininkystė būtų prieinama visiems asmenims, taip pat ir turintiems specialių poreikių, susijusių su regos negalia?

Z.J.: „Swedbank“ nuolat tobulina savo veiklą, siekdamas teikiamas paslaugas padaryti labiau prieinamas negalia turintiems asmenims. Atsakingai rūpindamiesi klientų su regėjimo negalia aptarnavimu, stengiamės jiems pritaikyti banko teikiamas paslaugas ir aptarnavimo procedūras bei užtikrinti jų saugumą. Pavyzdžiui, 2007 m. „Swedbank“ įdiegė vienintelį Lietuvoje interneto banko klientams su regėjimo negalia identifikavimo sprendimą - pasiūlėme specialius slaptažodžių generatorius su įgarsinimo funkcija. Tokio sprendimo pagalba klientai su regėjimo negalia gali savarankiškai, be kitų asmenų pagalbos prisijungti prie banko internetinės bankininkystės sistemos ir naudodamas standartinę specialią programinę įrangą atlikti pageidaujamas bankines operacijas. Taip pat šiuo metu visuose „Swedbank“ padaliniuose įdiegti internetinės bankininkystės savitarnos terminalai, kurių dauguma yra pritaikyti asmenims su regėjimo negalia. Taip pat rūpinamės ir kitų paslaugų pritaikymu specialius poreikius turintiems asmenims tiek banko padaliniuose, tiek ir el. kanaluose:

- Išduodame specialaus funkcionalumo regėjimo negalia turintiems asmenims pritaikytas mokėjimo korteles. Banke klientams su regėjimo negalia tarptautinės lustinės Maestro mokėjimo kortelės išduodamos su apribota atsiskaitymo funkcija prekybos ir paslaugų įmonėse. Tokios funkcijos apribojimo tikslas - užtikrinti klientų lėšų saugumą: dėl galimo nesažiningo prekybininko (pvz., gali įvesti neteisingą atsiskaitymo sumą), ar kitų nesažiningų žmonių galimybės pamatyti PIN kodą. Šių mokėjimo kortelių PIN kodas gali būti pakeistas banko bankomatuose, skirtuose klientams su regėjimo negalia. Pats klientas gali pasirinkti jam patogų PIN kodą.

- Įrengėme tris (Vilniuje, Kaune ir Panevėžyje) specialiai neregintiems asmenims aptarnauti pritaikytus bankomatus, kur naudojama speciali įgarsinimo įranga, o funkcijos valdomos naudojant Brailio rašmenis. Naudojantis minėtomis paslaugomis neregintys klientai gali savarankiškai atlikti grynujų pinigų operacijas – pasiimti grynuosius pinigus iš bankomatų.

- Klientams su regėjimo negalia sudarytos sąlygos išsigryninti pinigus padalinyje, galintiems savo parašu patvirtinti operacijų dokumentus. Jei klientas su regėjimo negalia, gali ir pageidauja dokumentus pasirašyti pats, jo pajamas į banko sąskaitą ir/ar išlaidas iš banko sąskaitos patvirtinančius dokumentus dar papildomai patvirtina du „Swedbank“ darbuotojai (vienas iš kurių – padalinio vadovas). Kliento su regėjimo negalia saugumui operacijos suma negali viršyti 5000 Lt per dieną. Tačiau, jeigu banko padalinio vadovas ar kitas klientą aptarnaujantis darbuotojas tokį klientą su regėjimo negalia pažįsta, klientas nuolatos lankosi bei tokio kliento lėšų saugumas minėtiems banko darbuotojams nekelia jokių abejonių, bendra minėtu būdu pasirašomų operacijų suma gali būti padidinta iki 10000 Lt per dieną.

J.K.: Ar kada nors teko gauti skundų iš neregijų vartotojų, kad Jūsų banko tinklalapis ar prisijungimas prie internetinės bankininkystės sistemos neatitinka jų poreikių? Jeigu taip, tai kaip sprendėte iškilusias problemas?

Z.J.: Skundų gauti neteko, tačiau periodiškai analizuojami klientų klausimai bei pasiūlymai, kuriuos gauname telefonu, elektroniniu paštu į Kontaktų centrą ir pagal galimybes į juos atsižvelgiame bei nuolat tobuliname internetinės bankininkystės sprendimus.

J.K.: Kaip Jūs manote, ar Jūsų banko tinklalapyje visiems vartotojams (įskaitant ir neregius) lengva rasti prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuorodą? Ar ta nuoroda „nepaskęsta“ informacijos ir kitų nuorodų gausoje?

Z.J.: Interneto tinklalapis kuriamas vadovaujantis Geriausios praktikos rekomendacijomis. Prisijungimo prie internetinės bankininkystės funkcija iškelta į pagrindinio puslapio pradžią, užvardinta suprantamai, todėl problemų vartotojams su regėjimo negalia kilti tikrai neturėtų.

J.K.: Kas atsakingas už tai, jog banko tinklalapis ir internetinės bankininkystės sistema būtų prieinami visoms vartotojų grupėms? Ar įvertinami asmenų su regėjimo negalia poreikiai? Ar imamasi specialių priemonių, palengvinančių jų poreikių tenkinimą?

Z.J.: Visiems „Swedbank“ grupės nariams galioja tos pačios Geriausios praktikos rekomendacijos, tad atsakomybė už internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą asmenims su regėjimo negalia tenka visai „Swedbank“ grupei. Kiekviena šalis privalomai atsižvelgia į minėtas rekomendacijas ir jomis vadovaujasi. Už elektroninių paslaugų prieinamumą šalyje atsakingi Elektroninių kanalų valdymo skyriaus specialistai. Asmenų su regėjimo negalia poreikiai mums svarbūs ir į juos atsižvelgiame nuolat tobulindami internetinės bankininkystės paslaugų prieinamumą. Priemonės, palengvinančias neregijų poreikių tenkinimą jau minėjau atsakydama į antrąjį klausimą. Tai garsinis slaptažodžių generatorius, kurio pagalba klientai su regėjimo negalia gali savarankiškai, be kitų asmenų pagalbos prisijungti prie banko internetinės bankininkystės sistemos ir naudodami standartinę specialią programinę įrangą atlikti pageidaujamas bankines operacijas. Taip pat visuose padaliniuose įdiegėme internetinės bankininkystės savitarnos terminalus, kurių dauguma yra pritaikyti asmenims su regėjimo negalia. Taip pat rūpinamės ir kitų paslaugų pritaikymu specialius poreikius turintiems asmenims tiek banko padaliniuose, tiek ir el. kanaluose.

J.K.: Ar norėtumėte ir priimtumėte žmonių su regėjimo negalia iniciatyvą, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą? O, galbūt, jau turite šios asmenų grupės poreikių identifikavimo ir sėkmingo bendradarbiavimo su jais praktiką?

Z.J.: Žmonių su regos negalia poreikių identifikavimo praktiką turime ir ji sėkmingai veikia. Pagal galimybes atsižvelgiame į jų poreikius, prašymus, rekomendacijas bei nuolat tobuliname internetinės bankininkystės sprendimus. Be nuolatinio bendradarbiavimo, poreikių analizės

neįsivaizduojame tobulėjimo, todėl tai ypač vertiname. Žmonės su regėjimo negalia dalyvauja tinklalapių vertinime bei kituose organizuojamuose testuose.

I klausimus atsako „DnB Nord“ banko Produktų plėtros departamento E-Bankininkystės skyriaus projektų vadovas Aurimas Viršulis

J.K.: Ar atliekate internetinės bankininkystės vartotojų poreikių tyrimus? Jeigu taip, tai kaip dažnai tą darote?

A.V.: Naudojamės išorinės kompanijos atliekamais tyrimais (1 kartas per metus).

J.K.: Ar skiriate dėmesio ir imatės priemonių tam, kad internetinė bankininkystė būtų prieinama visiems asmenims, taip pat ir turintiems specialių poreikių, susijusių su regos negalia?

A.V.: Analizuojame rinką ir kaupiame informaciją apie šiems vartotojams skirtus sprendimus.

J.K.: Ar kada nors teko gauti skundų iš neregijų vartotojų, kad Jūsų banko tinklalapis ar prisijungimas prie internetinės bankininkystės sistemos neatitinka jų poreikių? Jeigu taip, tai kaip sprendėte iškilusias problemas?

A.V.: Skundų dėl šios problemos niekada neesame gavę.

J.K.: Kaip Jūs manote, ar Jūsų banko tinklalapyje visiems vartotojams (įskaitant ir neregijus) lengva rasti prisijungimo prie internetinės bankininkystės nuorodą? Ar ta nuoroda „nepaskęsta“ informacijos ir kitų nuorodų gausoje?

A.V.: Nuoroda yra aiškiai matoma, pakankamai išsiskirianti (raudonas prisijungimo mygtukas mėlyname fone). Prisijungimo blokas išlieka pastovioje vietoje naršant kitus tinklalapio puslapius. Dešinės pusės viršutinis kampas yra ta vieta, į kurią naudotojas daugiausia atkreipia dėmesio.

J.K.: Kas atsakingas už tai, jog banko tinklalapis ir internetinės bankininkystės sistema būtų prieinami visoms vartotojų grupėms? Ar įvertinami asmenų su regėjimo negalia poreikiai? Ar imamasi specialių priemonių, palengvinančių jų poreikių tenkinimą?

A.V.: Iš dalies už tai atsakingi beveik visi centinės buveinės struktūriniai vienetai. Klientams su regėjimo negalia skirtus sprendimus mes planuojame įdiegti ne anksčiau 2011-2012 metais.

J.K.: Ar norėtumėte ir priimtumėte žmonių su regėjimo negalia iniciatyvą, siekiant gerinti internetinės bankininkystės paslaugų prieigą? O, galbūt, jau turite šios asmenų grupės poreikių identifikavimo ir sėkmingo bendradarbiavimo su jais praktiką?

A.V.: Taip, mes vertintume tokį bendradarbiavimą. Tiesioginės bendradarbiavimo praktikos su šia grupe kol kas dar neturime.