

Как сделать мероприятие доступным для всех

Рекомендации по улучшению пользовательского
опыта людей с инвалидностью и особенностями
здравья на мероприятиях



Краткая информация

VK развивает сервисы, которые помогают миллионам людей решать повседневные задачи онлайн. Стратегическая цель VK — создавать сервисы, которые делают жизнь людей комфортнее, удобнее, безопаснее и помогают обществу, бизнесу и государству в цифровой трансформации.

Одно из приоритетных направлений VK — инклюзия.

VK создаёт и развивает проекты, которые максимально удобны для всех пользователей. Для этого мы повышаем цифровую доступность, учитывая потребности людей с разными формами инвалидности, временными или ситуативными ограничениями.

Краткая информация

Мы также проводим инклюзивные мероприятия: [VK Fest](#), [VK JT](#), [VK Инклюзия](#), где обеспечиваем доступность площадок для маломобильных людей, переводим выступления на русский жестовый язык, обучаем персонал и волонтёров. В этом нам помогают эксперты и люди с опытом инвалидности.

За несколько лет работы над повышением доступности мероприятий VK (конференций, фестивалей) мы накопили определённые знания, которыми решили поделиться в этом документе, чтобы другие компании также могли улучшить пользовательский опыт человека с инвалидностью и особенностями здоровья на разных мероприятиях.

Мы будем рады, если наш опыт и рекомендации помогут сделать ваше мероприятие доступнее. А если у вас возникнут вопросы, вы всегда можете обратиться к нам за советом: inclusion@vk.team

Оглавление

5	Предисловие	
8	Используемые термины и сокращения	
11	Доступная среда – это про всех нас	
14	Почему бизнесу важно думать об инклюзии	
16	Соучастное проектирование	
24	С какими барьерами сталкиваются люди с инвалидностью и особенностями здоровья на мероприятиях	
27	1 этап – получение информации о мероприятии	
28	2 этап – приобретение билетов	
29	3 этап – посещение мероприятия	
30	4 этап – действия после мероприятия	
31	Как сделать мероприятие доступным для разных людей	
40	1 этап – до мероприятия	
50	2 этап – во время мероприятия	
52	3 этап – после мероприятия	
54	Инструменты повышения доступности	
55	Повышение физической доступности мероприятия	
70	Организация перевода мероприятия на жестовый язык	
84	Чек-лист для проверки цифровой доступности интерфейсов	
95	Повышение доступности мероприятия для людей с ментальными особенностями	
98	Коммуникация с гостями мероприятия	
100	Чек-лист	
102	Благодарности	
103	Обратная связь	
105	Законодательная и нормативная база	

Предисловие



Ксения Топоркова

руководитель Направления Устойчивое развитие VK

Гайд по доступности мероприятий – это наш ответ на необходимость создания по-настоящему доступной и комфортной среды для каждого человека. Мы стремимся, чтобы каждый организатор или подрядчик мероприятия смог увидеть ценность и важность учёта разных потребностей и создать пространство, где люди чувствуют себя уважаемыми, значимыми и равноправными.

Инклюзивность – это не просто тренд, это принцип, который является нормой.



Зоя Новикова

руководитель VK Fest

Команда VK Fest прошла большой путь, чтобы сделать фестиваль доступным и комфортным для каждого. Весь опыт мы собрали в гайд, который поможет нашим партнёрам, подрядчикам и другим компаниям в организации доступной среды на мероприятиях.

Делая VK Fest доступным для людей с разными потребностями и опытом, мы строим общество, где каждый человек может вносить свой вклад, быть собой и чувствовать свою значимость.

Предисловие



Артем Плаксин

специалист по цифровой доступности VK

Доступность сайта фестиваля VK Fest крайне важна для незрячих пользователей.

Как правило, это единственный источник корректного и актуального лайнапа, руководствуясь которым большинство будет принимать решение о посещение фестиваля.

Кроме того, сам функционал покупки билетов или оформления льготных должен быть доступен, иначе, даже при наличии желания посетить мероприятие, незрячий человек не сможет этого сделать.



Маргарита Старцева

переводчик русского жестового языка

Повышение доступности мероприятий для глухих и слабослышащих людей играет важную роль в создании инклюзивного общества, где создаются возможности для разных, но равных людей.

Важно учитывать потребности своей аудитории и создавать условия, способствующие её комфорtnому участию в мероприятиях. Учитывая опыт представителей различных сообществ, вы расширяете возможности в области социального взаимодействия, рабочих и творческих процессов.

Предисловие



Денис Редькин

аналитик по оценке рисков, менеджер проектов
благотворительного фонда «ДЕЙСТВУЙ!»

Повышение доступности мероприятий для людей с инвалидностью – это важный элемент в процессе создания инклюзивного общества. Доступность включает в себя множество аспектов: информирование о том, что на мероприятии учитываются потребности людей с разным опытом; физическую доступность (пандусы, лифты, адаптированные санузлы); доступность самой информации, включая удобные площадки для зрителей на колясках, а также использование жестового языка и субтитров. Это важные элементы создания комфортной среды, где каждый сможет участвовать на равных.

Привлечение экспертов и носителей опыта в этом процессе играет ключевую роль. Их участие позволяет избежать многих ошибок, учесть разнообразие потребностей и узнать о них непосредственно от пользователей.

Используемые термины и сокращения

Инклюзия

Обеспечение равного доступа к общественным процессам для всех людей, а также разработка и принятие решений, связанных с созданием доступной среды, преодолением исключения и дискrimинации.

Интеграция

Процесс включения человека в уже существующую систему без кардинальных изменений самой системы.

Доступность

Характеристика зданий, сооружений и используемых на них информационных средств, обеспечивающая возможность воспользоваться ими маломобильными группами населения¹.

Универсальный дизайн

Дизайн зданий, изделий или окружающей среды, делающий их доступными для всех людей, независимо от возраста, инвалидности или других факторов².

¹ СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

² РООИ «Перспектива»

Используемые термины и сокращения

Безбарьерная среда

Среда жизнедеятельности, в которой отсутствуют или сведены к минимуму физические, средовые, информационные и социально-психологические, в том числе отношенияческие, барьеры для людей с инвалидностью, прошедших курс по программе абилитации или реабилитации, использующих индивидуальные технические средства реабилитации (TCP)¹.

Доступная среда

Окружающая среда, в которой отсутствуют или сведены к минимуму физические барьеры для людей с инвалидностью или для других маломобильных групп населения. Термин иногда используется в расширенном смысле, как аналогичный термину «безбарьерная среда»².

Ментальные особенности

Состояния, обусловленные когнитивными нарушениями развития (врожденными или приобретенными), которые могут сказываться на социальном взаимодействии, поведении и понимании, влияя на каждодневную деятельность человека³.

¹⁻² ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения»

³ Проект «Инклюзивный музей». Перечень контрольных вопросов и рекомендаций по обеспечению доступности музея для посетителей с ментальными особенностями

Используемые термины и сокращения

Маломобильные группы населения (МГН)

Люди, испытывающие затруднения при самостоятельном передвижении, получении услуги, необходимой информации или при ориентировании в пространстве.

К маломобильным группам населения относятся:

- люди с инвалидностью, люди с временным нарушением здоровья,
- люди с нарушением интеллекта,
- люди старшего возраста,
- беременные женщины,
- люди с детскими колясками, с маленькими детьми,
- люди с тележками, багажом и т.д.¹.

Жестовый язык (ЖЯ)

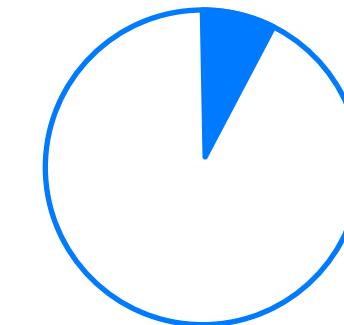
Национальная лингвистическая система с собственной лексикой и грамматикой, используемая для общения глухими и слабослышащими людьми.

В каждой стране свой жестовый язык, в России – русский жестовый язык (РЖЯ).

¹ СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»

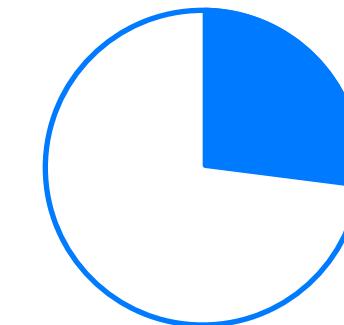
Доступная среда — это про всех нас

≈12 миллионов
человек
с инвалидностью



8%
населения

>40 миллионов
маломобильных
граждан



27%
населения

В России в настоящее время живёт около 12 миллионов человек с инвалидностью и более 40 миллионов маломобильных граждан — это более 8 и более 27 процентов населения соответственно¹.

При этом число людей с инвалидностью ежегодно растёт в связи с распространением неинфекционных заболеваний и старением населения².

Существует несколько моделей понимания инвалидности, основные две:

Медицинская

В медицинской модели инвалидность рассматривается как свойство, присущее человеку в результате болезни, травмы или иного воздействия на состояние здоровья, которое требует лечения, чтобы «исправить» проблему человека³.

Социальная

Социальная модель, напротив, подразумевает, что человек с инвалидностью является активным участником общественной жизни, а причина инвалидности заключается не в самом заболевании, а в существующих в обществе барьерах (архитектурных решениях, предубеждениях, негативном отношении к людям с инвалидностью и пр.).

¹ Постановление Правительства РФ от 23 марта 2021 г. N 449 «О внесении изменений в государственную программу Российской Федерации "Доступная среда"»

² Всемирная организация здравоохранения. Инвалидность

³ ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения»

Доступная среда — это про всех нас

Концепция доступности чаще всего ассоциируется именно с опытом инвалидности — для того, чтобы человек с особенностями здоровья мог попасть в то или иное общественное пространство, надо создать удобную среду без барьеров.

Но на самом деле каждый из нас сталкивается с временными или ситуативными ограничениями, поэтому доступная среда нужна любому человеку.

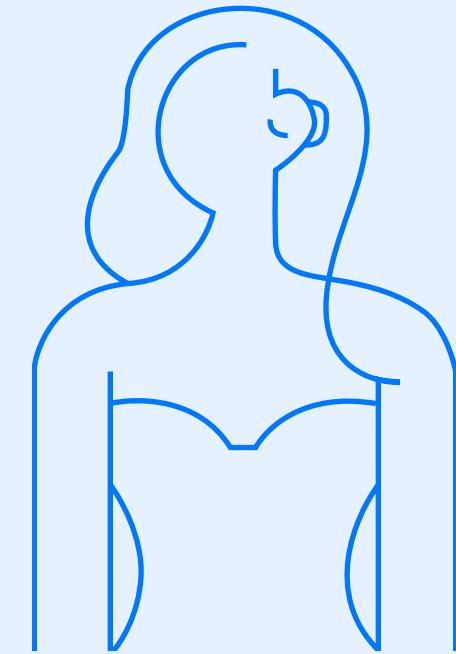


Слух



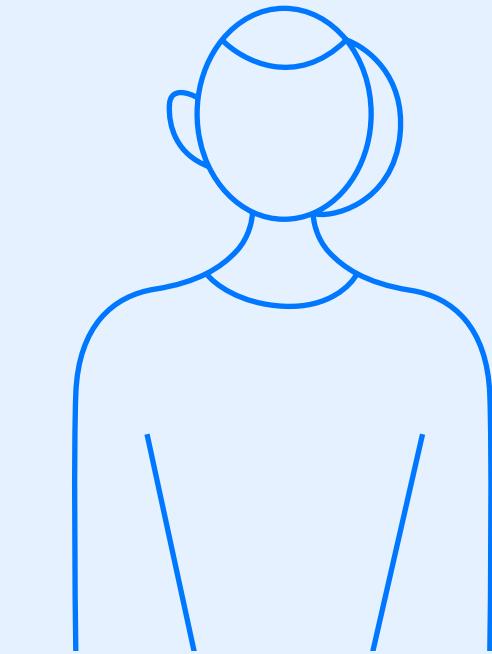
Голос

Постоянные
ограничения



Отсутствие
слуха

Временные
ограничения

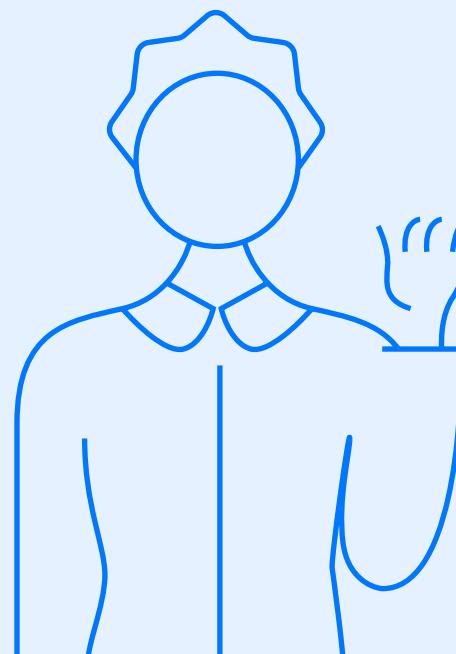


Отит

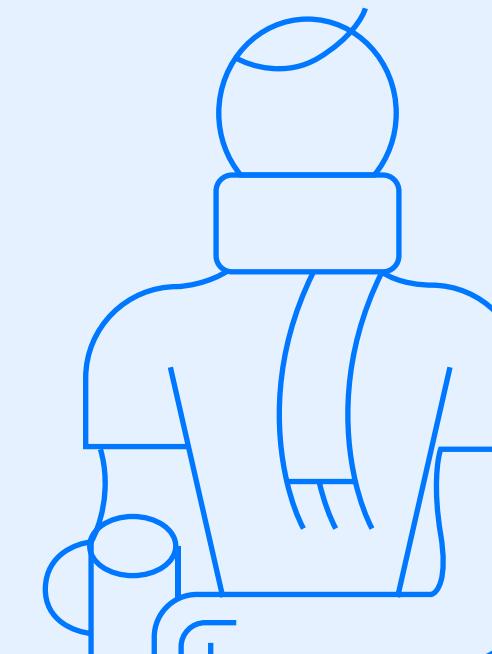
Ситуативные
ограничения



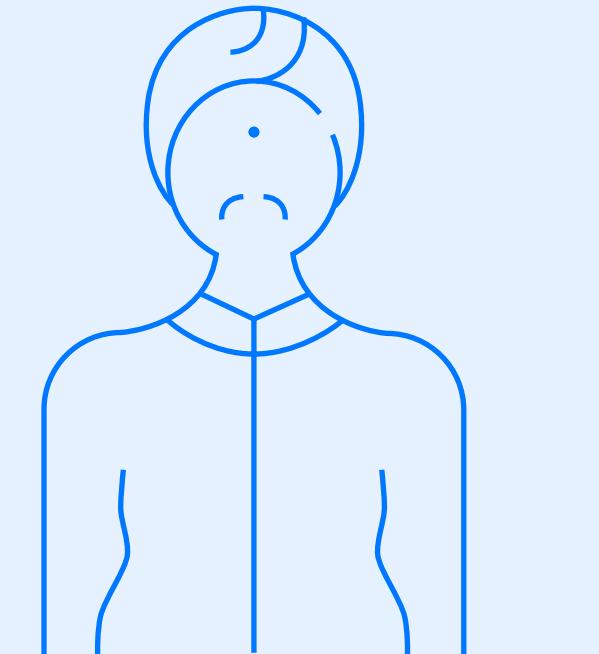
Сильный
шум



Отсутствие
устной речи



Ларингит



Сильный
акцент

Доступная среда — это про всех нас

Например, голосовым управлением пользуются не только незрячие люди, но и водители во время движения транспортного средства.

Субтитры удобны как для глухих людей, так и для людей, у которых есть трудности с пониманием иностранного языка.

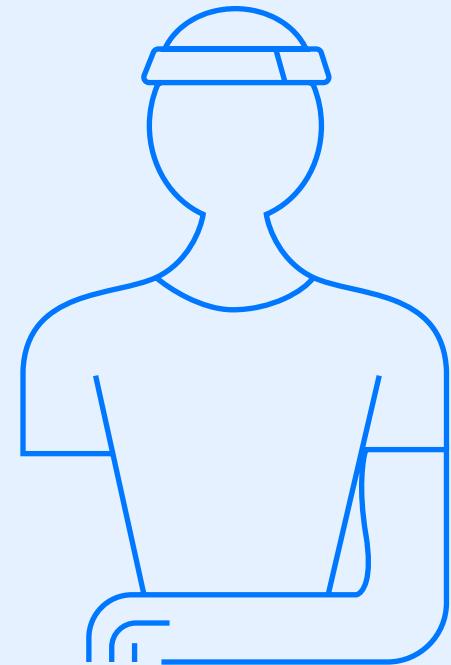
А пандус важен не только для людей на инвалидных колясках, но и для родителей детей с колясками или, например, велосипедами.

Поэтому доступная среда — это про всех нас.



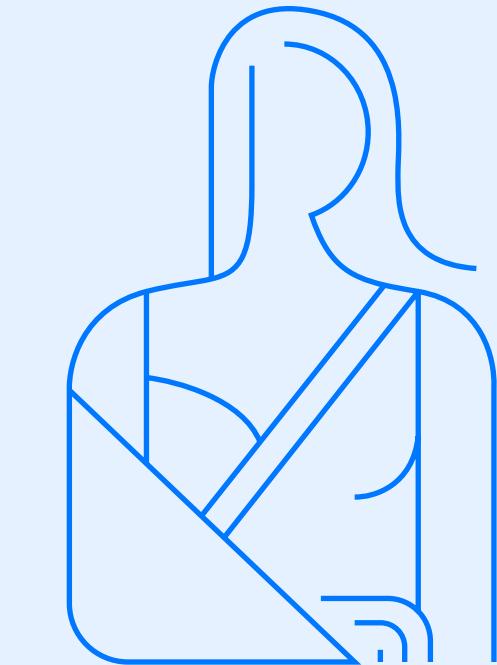
Осязание

Постоянные
ограничения



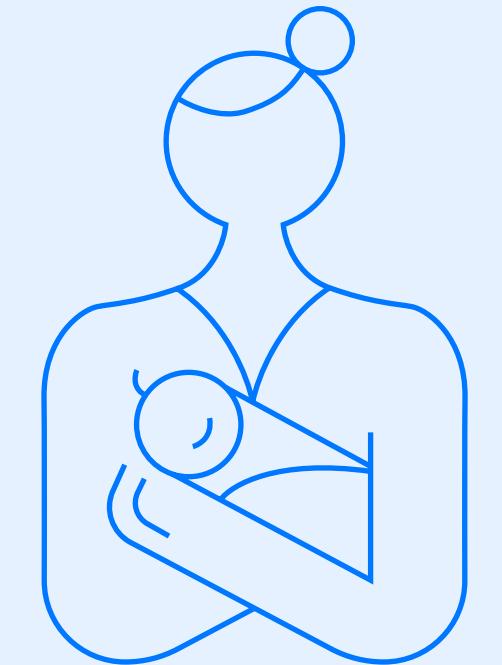
Отсутствие
руки

Временные
ограничения



Перелом

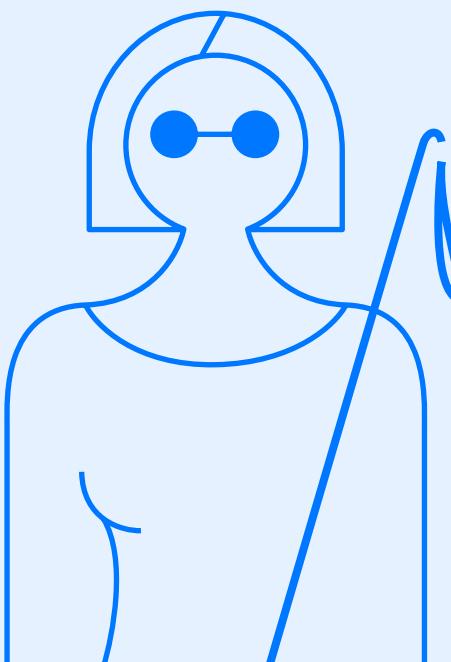
Ситуативные
ограничения



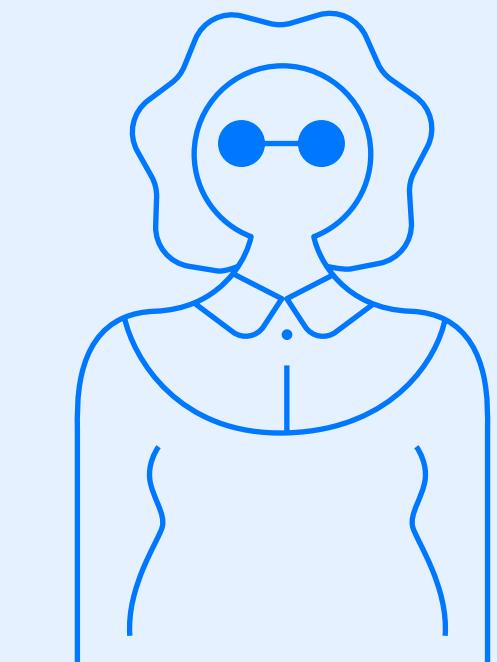
Рука занята



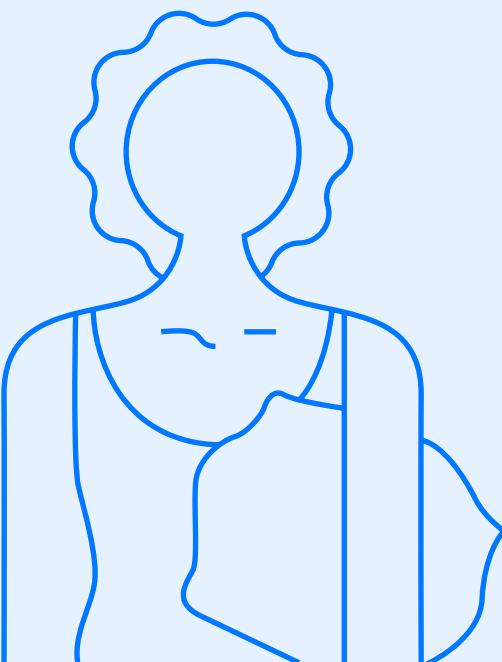
Зрение



Отсутствие
зрения



Катаракта



Депривация
сна

Почему бизнесу важно думать об инклюзии

В 2022 году Аналитический центр НАФИ и Агентство стратегических инициатив опубликовали результаты исследования «Формирование инклюзивной среды в России»⁹. Что интересно:

Упущеная выгода

Ежемесячно бизнес недополучает 4,8 млрд рублей из-за недостаточного уровня инклюзии.

Барьеры

С барьерами при приобретении требуемых товаров и услуг сталкивается 74% людей с инвалидностью.

Равенство

61% российских предпринимателей подтвердили, что их клиенты с инвалидностью тратят столько же денег на покупку товаров или услуг, сколько и люди без особенностей здоровья.

Потребность

Реже всего люди с инвалидностью пользуются услугами индустрии гостеприимства, сферы досуга и развлечений (отели, рестораны и пр. – 49%, досуг и развлечения – 44%). Однако именно эти сферы являются очень востребованными в случае их адаптации к потребностям людей с инвалидностью.

Внедрение инклюзивных практик позволит бизнесу:



Расширить [аудиторию](#)
и повысить [доходы](#) компании.



Получить [поддержку](#)
со стороны государства.



Улучшить [имидж](#) компании в глазах аудитории,
повысить [лояльность](#) клиентов.



Работая над созданием доступной среды
для небольшого процента клиентов и пользователей,
бизнес может улучшить пользовательский опыт для всех.

Соучастное проектирование



Инклюзия — это набор разнообразных практик, которые могут быть направлены на:

Обеспечение доступа

к продуктам, сервисам и услугам компании для людей с инвалидностью (есть справка) и особенностями здоровья (нет установленной инвалидности)

Интеграцию

людей с разным опытом в жизнь общества

Включение

людей с инвалидностью в общеобразовательные процессы

Идеальный вариант — изначально проектировать среду с учётом принципов универсального дизайна, чтобы здание, программа или услуга были сразу безопасны и удобны для всех людей и не было необходимости проводить дополнительную адаптацию.

Но такой вариант возможен не всегда.

Бывают ситуации, когда мы не можем с нуля построить здание или заново создать такое же приложение для смартфона. В таком случае мы будем проводить аудит проекта и вносить в него изменения с учетом потребностей посетителей и пользователей.

Как сократить ошибки?



Сократить количество возможных ошибок при проектировании среды без барьеров помогает принцип

«Ничего о нас без нас»

Вы не додумываете за людей с инвалидностью и особенностями здоровья, что сделает их пользовательский опыт лучше, вы обращаетесь к ним за консультациями.

Очень важно вовлекать в проект экспертов и пользователей среды с опытом инвалидности. Это могут быть точечные консультации по конкретным вопросам или работа в течение всего проекта. Вам важно узнать про нормативы и реальный пользовательский опыт.

Что важно помнить

Другое мнение

Не каждый человек с инвалидностью является экспертом в своей области, а ещё все люди с инвалидностью разные, у всех свои потребности. Поэтому лучше сравнивать несколько мнений носителей опыта и находить оптимальное решение.

Коммуникация

Консультанты должны понимать, на каких условиях вы сотрудничаете, какие у них задачи, когда они должны быть выполнены и как повлияют на проект.

Приглашение специалистов

Экспертов можно найти по совету коллег, а также через профильные некоммерческие организации, объединения людей с инвалидностью (например, Всероссийское общество глухих).

Вознаграждение

Консультации экспертов и носителей опыта — это такая же работа, которую мы рекомендуем поощрять вознаграждением.

Правила общения

Поскольку вся команда доступности мероприятия будет так или иначе взаимодействовать с людьми с инвалидностью, важно донести до всех участников простые правила общения, которые сделают работу комфортной и уберут барьеры при общении с людьми с особенностями здоровья.

- 1.** Не стоит употреблять такие неуважительные и, порой, оскорбительные слова как «больной» / «здоровый», «нормальный» / «ненормальный», «умственно отсталый», «неполноценный», «даун», «калека» и другие подобные слова. Помните, что вы общаетесь с человеком (поэтому не «инвалид», а «человек с инвалидностью», не «аутист», а «человек с аутизмом» и пр.).
- 2.** Говорите с **самим человеком**, а не с его сопровождающим и/или переводчиком жестового языка. Общайтесь **уважительно и корректно, будьте терпеливы, не стесняйтесь переспрашивать**, если что-то не поняли. Не говорите при человеке с инвалидностью о нём же в третьем лице
- 3.** **Предлагайте, но не навязывайте свою помощь.** Сначала спросите «Вам помочь?» / «Могу ли я вам помочь?», и только если последует ответ «да», уточните, как именно стоит помочь человеку. Помощь без уточнения может нанести вред.
- 4.** **Люди с инвалидностью пользуются привычными нам словами, потому что они тоже слышат, видят и ходят, просто по-другому.** Корректно сказать незрячему человеку «посмотрите» или «увидимся», глухому человеку — «Вы слышали об этом...?», человеку на коляске — «Проходите».

Правила общения

5. Если вы подошли к человеку, который плохо или совсем не видит, и вам надо привлечь его внимание, **можно аккуратно коснуться его руки, обязательно представиться и назвать тех людей, кто пришёл с вами.** Не забывайте обозначать голосом, к кому именно вы обращаетесь во время разговора. Обязательно предупреждайте вслух, когда отходите в сторону.

Если вас попросили помочь дойти куда-то, положите руку человека на свою чуть выше локтя, двигайтесь в обычном темпе — не спешите, но и не замедляйте шаг, проговаривайте ваши действия и давайте чёткие инструкции за несколько секунд до того, как их надо будет совершить. Например, «скоро будет бордюр», «сейчас поворачиваем налево», «через примерно 3-4 шага ступеньки вверх», «аккуратно — слева столб». **Следите за безопасностью движения!**

6. Для начала разговора с глухим или слабослышащим человеком **привлеките его внимание жестом или слегка похлопайте его по плечу.** Смотрите человеку прямо в глаза и говорите четко, не кричите. Помните, что не все люди, которые плохо слышат, могут читать по губам, или, если читают по губам, всё поймут. Если поблизости нет переводчика русского жестового языка, а вопрос надо решить, **предложите перейти на письменную коммуникацию** — в заметках телефона, мессенджере, на листе бумаги. Как правило, сам человек предложит вам, как ему удобно общаться — например, у многих глухих людей установлено мобильное приложение, которое превращает речь в текст.

Правила общения

7. Разговаривая с человеком на инвалидной коляске или человеком маленького роста, расположитесь так, чтобы **ваши и его глаза были на одном уровне** (например, вы можете присесть, но сначала уточните, удобно ли так собеседнику, возможно, стоит просто отойти на комфортное расстояние). **Оказывать помощь без разрешения нельзя, сначала спросите человека, нужна ли помощь, и если да, то как помочь.** Нельзя и быстро катить инвалидную коляску: человек может из нее выпасть при резкой остановке. **Спрашивайте, какая скорость комфортна.**
8. Инвалидная коляска, костили, белая трость, собака-проводник — это часть неприкосновенного пространства людей с инвалидностью. Опираться на чью-то инвалидную коляску или повиснуть на ней — это то же самое, что опираться на её обладателя или повиснуть на нём. Нельзя передвигать костили или трость — человек не достанет или не найдёт. Собака-проводник работает, а не просто украшает человека с инвалидностью — не надо её гладить, кормить и т.д., если этого не разрешил хозяин.

Правила общения

9.

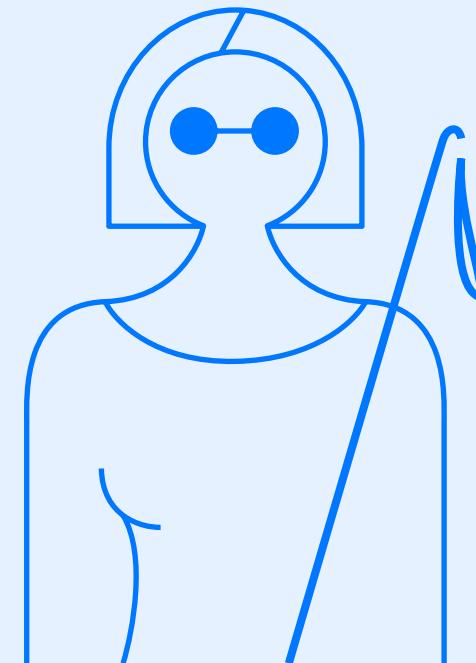
Во время разговора с человеком с ментальными особенностями старайтесь объяснять **все спокойно, простыми и понятными словами, короткими предложениями**, если человек просит повторить — повторите. Если вы не поняли человека, не делайте вид, что поняли — попросите его повторить, что он сказал. Иногда у людей с ментальными особенностями бывает **состояние сенсорной перегрузки** (человек может громко вскрикивать, повторять одинаковые движения и пр., это способ справиться со своим состоянием, успокоиться) — в этом случае предложите человеку пройти в тихое место, чтобы у него была возможность отдохнуть от внешних стимулов (громкие звуки, много людей, яркий свет и пр.).

Правила подготовлены на основе [материалов РООИ «Перспектива»](#).
Подробнее о корректной лексике — в [словаре социальных терминов VK](#).

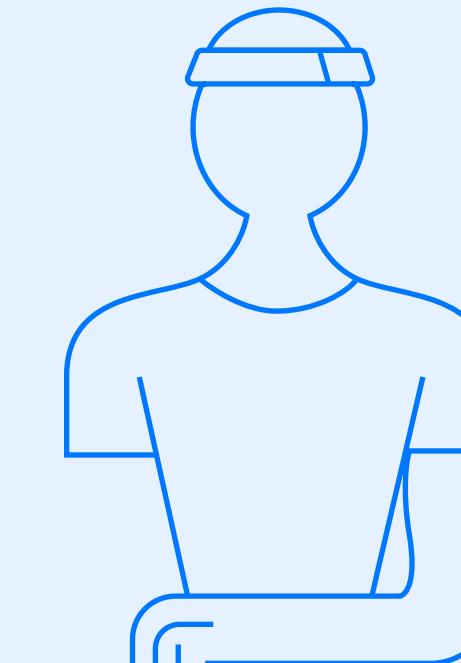
**С какими барьерами сталкиваются
люди с инвалидностью
и особенностями здоровья
на мероприятиях**



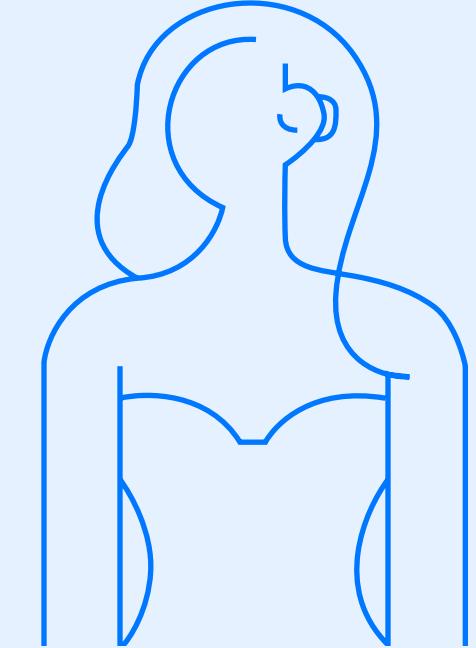
Основные группы людей с инвалидностью и особенностями здоровья



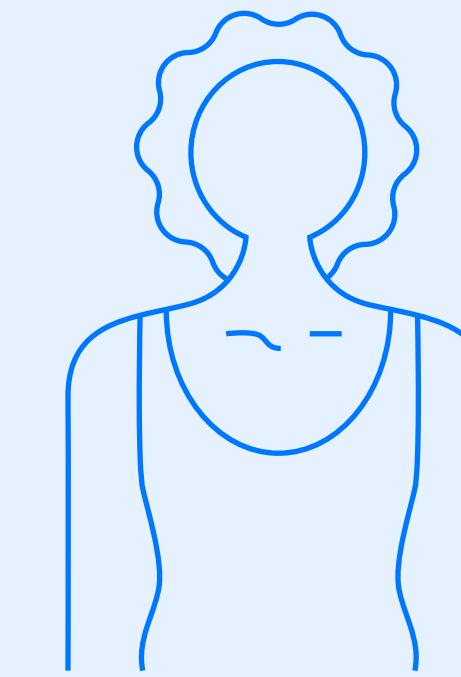
Незрячие и слабовидящие люди



Люди, передвигающиеся на инвалидной коляске, или с другими физическими особенностями



Глухие и слабослышащие люди



Люди с ментальными особенностями

Какими бывают особенности здоровья и особые потребности

Особенности зрения

- Невозможность использования визуального интерфейса цифровых сервисов, чтения текста и т.д.
- Серьёзное нарушение зрения, однако сохранение возможности пользоваться визуальными интерфейсами, читать и т.д. при определённых условиях и с определёнными ассистивными технологиями (например, при помощи скринридера).

Физические особенности

- Невозможность самостоятельного передвижения, получения услуги, необходимой информации.
- Передвижение с ассистивными технологиями (например, на инвалидной коляске).

Моторные нарушения

- Тремор и прочие нарушения координации.

Когнитивные нарушения

- Снижение памяти, умственной работоспособности и других когнитивных функций.

Особенности слуха

- Невозможность воспринимать речь на слух.
- Восприятие речи, однако с ассистивными технологиями (к примеру, со слуховым аппаратом и т.д.).

1 этап

получение информации о мероприятии



– Отсутствие информации о доступности мероприятия



– Нет субтитров и перевода на РЖЯ видео- и аудиоконтента



– Недоступный сайт и/или приложение мероприятия

– Недоступный контент в социальных сетях мероприятия

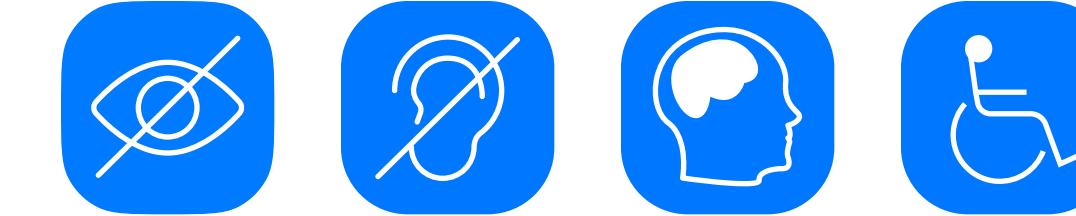


– Текст не на простом и ясном языках

– Нет социальной истории, карты сенсорной безопасности

2 этап

приобретение билетов



- Нет понятной информации о том, есть ли возможность получить льготный билет и как это сделать
- Нет информации о том, можно ли прийти с сопровождающим



- Недоступный сайт и/или приложение мероприятия / сервиса для оформления и покупки билетов

3 этап посещение мероприятия

3 этап



- Нет отдельного доступного входа (без очереди) для людей по льготным билетам
- На площадке нет волонтёров, готовых оказать помощь, сопроводить и пр.
- Нет подиума для людей с инвалидностью, доступных мест у сцены



- Нет зоны для отдыха в тихом, спокойном месте без внешних раздражителей (шум, громкая музыка, яркий свет и пр.)
- Нет доступных санитарных зон
- Нет пандусов



- Нет тифлокомментирования/тифлоаудиогида
- Нет перевода на жестовый язык

4 этап

действия после мероприятия



– Нет возможности оставить обратную связь о мероприятии

Как сделать мероприятие доступным для разных людей

В этом разделе представлены
рекомендации по адаптации мероприятий.
Они сформулированы командой VK
на основе опыта повышения доступности
VK Fest и конференции VK Инклюзия.



Что важно помнить

Разный опыт

пользовательский опыт
каждого человека
с особыми потребностями
уникален

Разные площадки

у каждой площадки есть свои
особенности, которые необходимо
учитывать при адаптации пространства
под потребности разных людей

Разные мероприятия

многое в процессе адаптации зависит от специфики
мероприятия и его целевой аудитории

В 2024 году VK Fest стал самым масштабным фестивалем в России



5 городов
Уфа, Красноярск, Сириус (Сочи),
Санкт-Петербург и Москва

205 тысяч гостей
оффлайн и онлайн

277 артистов

161 развлекательная
зона

22,5 млн просмотров
трансляции

Инициативы фестиваля, которые сделали событие максимально доступным для всех посетителей

Доступный сайт

Официальный сайт и мобильное приложение VK Fest стали доступнее для незрячих людей.

Обучение сотрудников

Сотрудники и участники фестиваля были проинформированы о том, как корректно общаться с людьми с инвалидностью и как помочь при необходимости.

Волонтёры

Во всех городах на фестивале работали специально обученные волонтёры.

Время на проверку и подготовку

Все места проведения фестиваля заранее проверили на доступность для посетителей с особенностями передвижения. Благодаря этому получилось учесть все возможные требования доступности при застройке площадок — разработать комфортные маршруты от входа на фестиваль до главных активностей, построить специальные подиумы у сцен для людей на инвалидных колясках, предусмотреть настилы и временные пандусы.

Жестовый перевод

Для глухих и слабослышащих людей видеотрансляция фестиваля была переведена на русский жестовый язык, часть треков была переведена прямо на Синей сцене.

Результаты программы

~1000 гостей
с инвалидностью

>200 треков переведено
на РЖЯ

>4,5 млн зрителей
с переводом на
зрителей трансляции



- Около 1000 гостей с инвалидностью посетили VK Fest 2024 в пяти городах.
- Более 200 треков было переведено на РЖЯ в рамках трансляции VK Fest. Также были переведены сюжеты из регионов и синяя дорожка.
- Более 4,5 млн зрителей посмотрели трансляцию VK Fest с переводом на РЖЯ.
- Впервые на VK Fest часть треков была переведена прямо на Синей сцене.

VK Инклюзия



В 2023 году прошла первая конференция VK Инклюзия

Крупнейшие ИТ-компании России поделились подходами и практиками, с которыми цифровые технологии становятся доступнее для каждого пользователя, вне зависимости от физических или ментальных особенностей здоровья.

Инициативы, которые помогли сделать мероприятие максимально доступным для всех гостей

Перевод на РЖЯ

В течение всего мероприятия команда переводчиков синхронно переводила на русский жестовый язык выступления спикеров. Перевод демонстрировался на экране главной сцены, а также в онлайн-трансляции мероприятия.

Высота зон

Интерактивные зоны по высоте были доступны для людей различного роста — в том числе и для тех, кто пользуется колясками.

Дизайн

Дизайн и лендинг мероприятия были разработаны и свёрстаны с учетом различных особенностей восприятия, встречающихся у пользователей.

Инициативы, которые помогли сделать мероприятие максимально доступным для всех гостей

Выбор места и сцены

Конференция проходила в московском офисе VK, который спроектирован с учётом потребностей людей с разными формами инвалидности. Также на площадке работали волонтёры.

Главная сцена располагалась на первом этаже офиса, что обеспечивало свободный, безбарьерный доступ к ней для всех посетителей мероприятия.

Лифты

Лифты останавливались на всех этажах офиса, что позволяло людям с особенностями передвижения свободно перемещаться между площадками и участвовать во всех активностях конференции.

Туалеты

Туалеты были заранее проверены на доступность для посетителей с инвалидностью.

Парковка

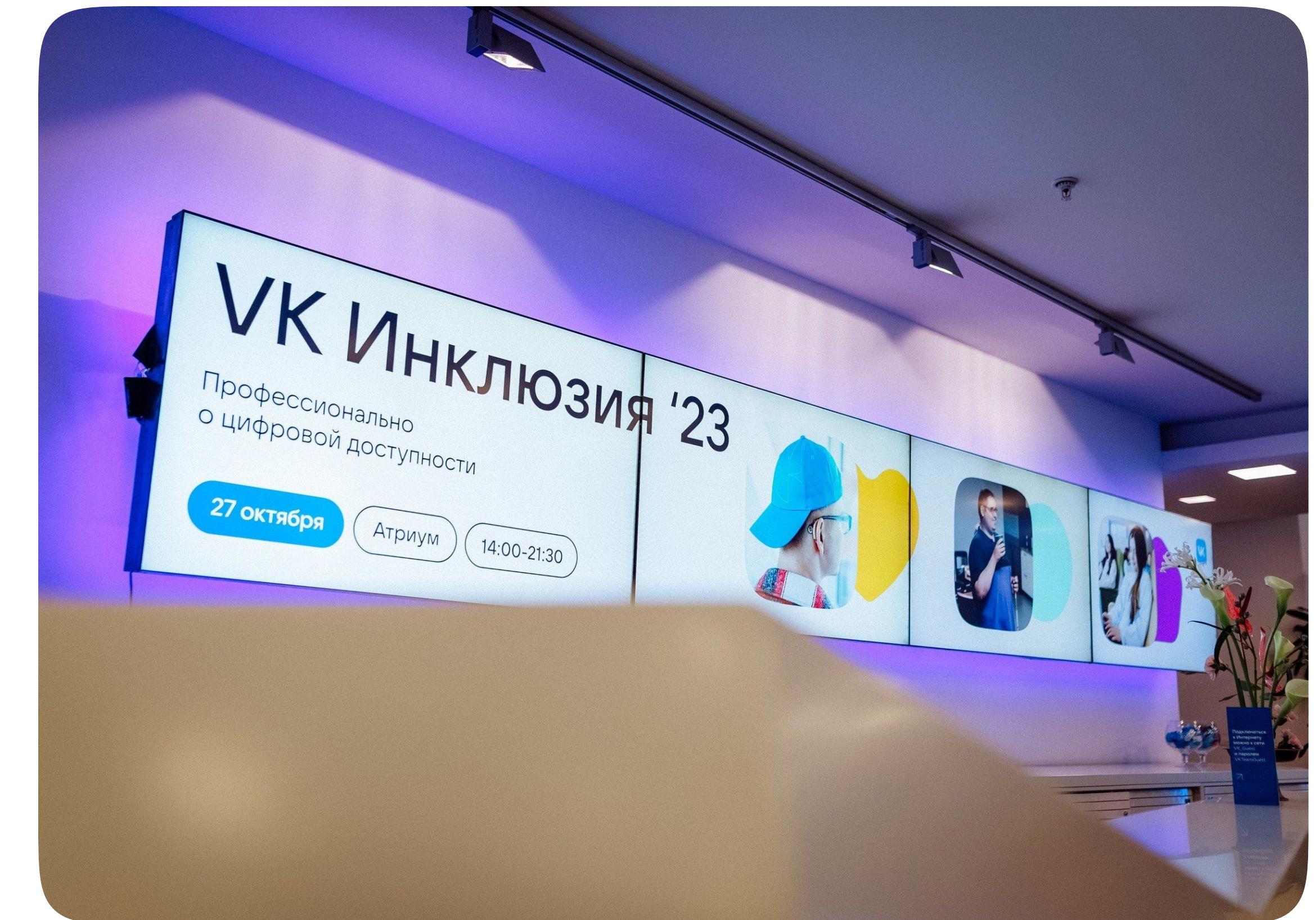
Гости мероприятия могли воспользоваться парковкой.

Результаты программы

1 -ая в России
оффлайн-конференция
по цифровой доступности

>250 гостей
оффлайн

>750 тысяч
просмотров
онлайн-трансляции



Как сделать мероприятие
доступным для разных людей

1 этап

До мероприятия



С чего начать подготовку к мероприятию

Начать работу над повышением доступности мероприятия необходимо с изучения законодательной и нормативной базы, опыта реализации подобных мероприятий другими организациями. Затем следует определить, каким бюджетом вы располагаете, какие у вас сроки, какой будет команда проекта, каким вы видите итоговый результат её деятельности.

Важным этапом работы над инклюзивным мероприятием является проверка площадки на [доступность для маломобильных людей](#). Здесь может быть несколько сценариев.

— Сценарий 1-А

Если вы инициируете мероприятие и сами выбираете место его проведения, предварительно изучите информацию о площадке в открытых источниках, запросите информацию о доступности у менеджеров. Если в здании нет лифта, а площадка расположена на 3 этаже, скорее всего, вы не сможете сделать мероприятие доступным для маломобильных гостей. От такой площадки следует отказаться.

— Сценарий 1-Б

Может быть наоборот — вы изучили всю информацию и поняли, что площадка выглядит доступной, явных барьеров нет. Следующий шаг — проверить площадку вместе с людьми на инвалидных колясках и другими физическими особенностями.

— Сценарий 2

Лидируете проект не вы, ваша команда отвечает только за повышение доступности уже выбранных площадок. В этом случае также необходимо подробно изучить информацию о площадке и протестировать её вместе с носителями опыта.

Тестирование площадки на доступность

1. Проверка площадки

Найдите 2-3 волонтёров с физическими особенностями здоровья для тестирования площадки. Вместе (или удаленно, если мероприятие будет проходить в другом городе) изучите площадку, зафиксируйте очевидные барьеры (фото, видео, аудио и текстовое описание). Если у вас уже будет примерная схема застройки, это сделает проверку площадки ещё эффективнее.

Помните, что инвалидные коляски и опыт пользования ими могут быть разными, поэтому на тестирование площадки на доступность стоит приглашать людей, которые пользуются разными инвалидными колясками (с ручным или электроприводом, с приставкой или без). Так вы сможете учсть разный пользовательский опыт при проектировании доступной среды.

На что обращать внимание:

- входные группы;
- пешеходные пути движения;
- пути эвакуации и зоны безопасности;
- парковки и зоны высадки/ посадки пассажиров автомобилей/ такси;
- наличие лестниц/ пандусов/ дверей/ лифтов;
- санузлы;
- зоны фудкорта;
- специальные места для маломобильных людей у сцен;
- доступность развлекательных зон.

Тестирование площадки на доступность

2. Передварительный список требований

Составьте список требований к команде застройки с тегами must/ nice to have, с примерами застройки прошлых лет или других мероприятий (лучше в формате «хорошо/ плохо»).

3. Оценка ресурсов

Обсудите с коллегами список требований к застройке: что получится сделать, а что нет (и почему).

4. Финальный список требований

Финализируйте список потенциальных проблемных зон и решений, которые сделают площадку доступнее. Передайте файл команде, которая отвечает за застройку.

5. Коммуникация с командой застройки

Будьте на связи с командой застройки, чтобы оперативно решать возникающие вопросы, контролировать процесс выполнения задач.

6. Проверка площадки накануне мероприятия

За сутки до мероприятия необходимо ещё раз вместе с волонтёрами на инвалидных колясках проверить площадку на доступность. К этому времени большая часть застройки уже будет готова, но ещё останется время исправить недочёты, если они возникнут.

Подготовка к переводу мероприятия на жестовый язык

Чтобы мероприятие было доступным для глухих и слабослышащих людей, необходимо организовать перевод контента на жестовый язык.



1. Команда перевода

Сформируйте команду, необходимую для реализации перевода мероприятия на жестовый язык — менеджер, переводчики, постановщики жестов.

2. Онбординг и подготовка

Обсудите с переводчиками мероприятие и необходимое для подготовки к нему время. Если важна предварительная подготовка, заранее получите от спикеров и/или артистов контент, который необходимо будет перевести на жестовый язык. Для грамотного перевода надо ознакомиться с текстом, разобрать его на предмет смысловой нагрузки, подобрать релевантные жесты, которые передают смысл.

Подготовка к переводу мероприятия на жестовый язык

3. Техническое задание

Вместе с менеджером со стороны переводчиков и непосредственно переводчиками составьте техническое задание для команды мероприятия, включите в него:

- список необходимого для реализации перевода на жестовый язык оборудования;
- требования к организации рабочего пространства переводчиков;
- требования к визуальной составляющей перевода на жестовый язык в трансляции мероприятия.

4. Быстрая синхронизация

Будьте готовы к тому, что придётся работать в сжатые сроки в условиях постоянных изменений, именно поэтому всей команде важно постоянно находиться на связи и синхронизироваться. Это специфика работы с большим количеством спикеров, артистов.



Цифровая доступность

Цифровая доступность – это концепция, по которой технологии доступны большинству пользователей, включая людей с инвалидностью и различными особенностями восприятия информации.

Чтобы сайтом и/или приложением мероприятия могли пользоваться незрячие люди, необходимо адаптировать под эти нужды основные функциональные элементы сайта и/или приложения.

Помните, если вы обращаетесь к услугам билетных операторов, их сервисы и ресурсы также должны быть доступны для незрячих и слабовидящих людей.

На что обращать внимание:

- озвучивание ввода;
- логичное и предсказуемое перемещение курсора программы экранного доступа при навигации с клавиатуры;
- наличие текстовых меток в элементах интерфейса (кнопки, поля ввода, кликабельные изображения) и пр.

Подробный чек-лист можно найти на стр. 84 (см. «Повышение цифровой доступности»).

Волонтёры

Человек — ключевой момент инклюзивности любого пространства. Искреннее желание помочь (и понимание, как это сделать) со стороны волонтёра могут помочь в разных ситуациях, даже если площадка не самая доступная по тем или иным причинам.



Необходимо сформировать команду, которая будет помогать людям с инвалидностью и особенностями здоровья на мероприятии. Найти волонтёров можно через специальные организации в конкретном городе (например, «Ассоциация волонтёрских центров», «Мосволонтёр» и пр.).

После того, как вы соберёте рабочую группу, необходимо:



- Назначить ответственного человека, который будет координировать работу волонтёров — координатора.
- Рассказать подробнее о мероприятии.
- Познакомить волонтёров и координатора с задачами и особенностями работы.
- Распределить задачи и зоны ответственности.
- Обучить команду корректному взаимодействию с людьми с инвалидностью.
- Оформить пропуска/ аккредитацию на мероприятие (при необходимости).

Что важно учесть

Сменный график

Посменный график работы дает волонтёрам возможность отдохнуть.

Работа в мини-командах

Для обмена опытом и равномерного распределения задач.

Спецодежда

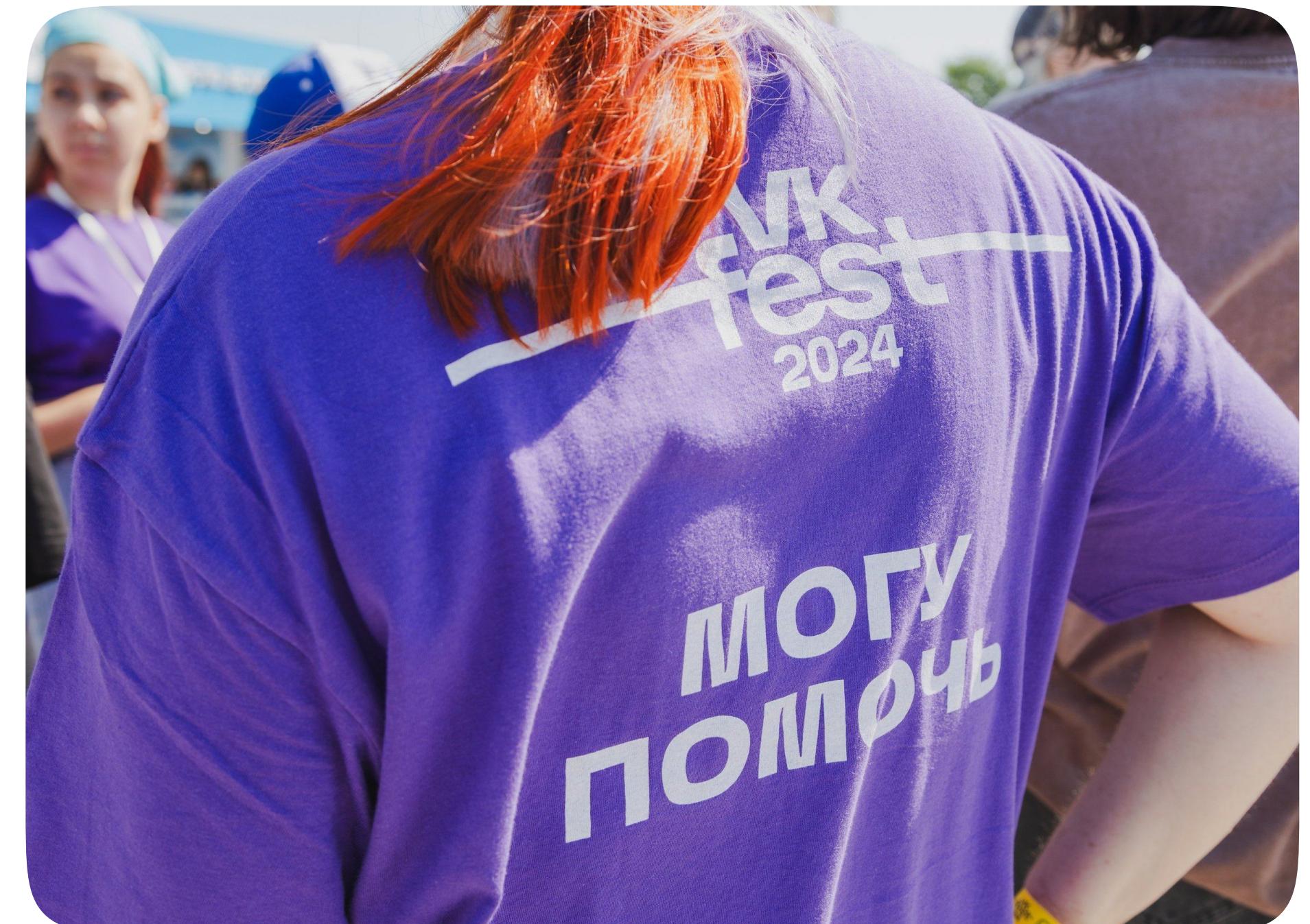
Специальную одежду по погоде (так волонтёров можно идентифицировать в толпе).

Питание

Воду, снеки и горячие обеды (в зависимости от времени работы).

Вознаграждение для волонтёров

Мы рекомендуем это делать, поощрение в том числе способствует мотивации.



Как сделать мероприятие
доступным для разных людей

2 этап —

во время мероприятия



Ситуативная помощь и координация процессов

Если речь идет о повышении доступности мероприятия, многие задачи выполняются заранее, до самого события (например, строительство специальных подиумов или временных пандусов).

Однако в день мероприятия также важна включённость команды во все процессы:

- координация работы волонтёров (соблюдение графика (рабочее время и время отдыха), качество и уровень выполняемых работ и пр.);
- оперативное реагирование на запросы и ситуативная помощь гостям с инвалидностью на площадке;
- регулярная проверка в течение всего мероприятия ключевых точек на площадке на доступность (открытые туалеты, доступные пандусы и подиумы для маломобильных групп населения, исправно работающая трансляция с переводом на жестовый язык и пр.).

Перевод мероприятия на жестовый язык

В день мероприятия у команды должна быть актуальная версия расписания и/или вёрстки трансляции на день, чтобы добавить в сюффёр актуальный контент, распределить переводчиков на выступления, доклады и пр.

Очень важно наладить чёткую коммуникацию между разными командами и внутри них, чтобы оперативно узнавать обо всех изменениях.

Как сделать мероприятие
доступным для разных людей

3 этап —
после мероприятия



Сбор обратной связи

После проведения мероприятия стоит собрать обратную связь у посетителей с инвалидностью и особенностями здоровья с целью оценить:

- действительно ли ваше мероприятие было удобным и комфортным для разных гостей;
- какие решения были успешными;
- от каких решений стоит отказаться;
- что можно улучшить в будущем.

Общие рекомендации по сбору обратной связи:

- Вопросы должны быть краткими и однозначными.
- В формулировках вопросов используйте простые и понятные слова, не используйте узкую терминологию, сложные фразы.
- Используйте корректную лексику.
- Будьте готовы принять обратную связь в разных форматах: кому-то удобнее ответить на вопросы письменно, а кому-то – голосовыми сообщениями или на жестовом языке.

Инструменты повышения доступности



Повышение физической доступности мероприятия

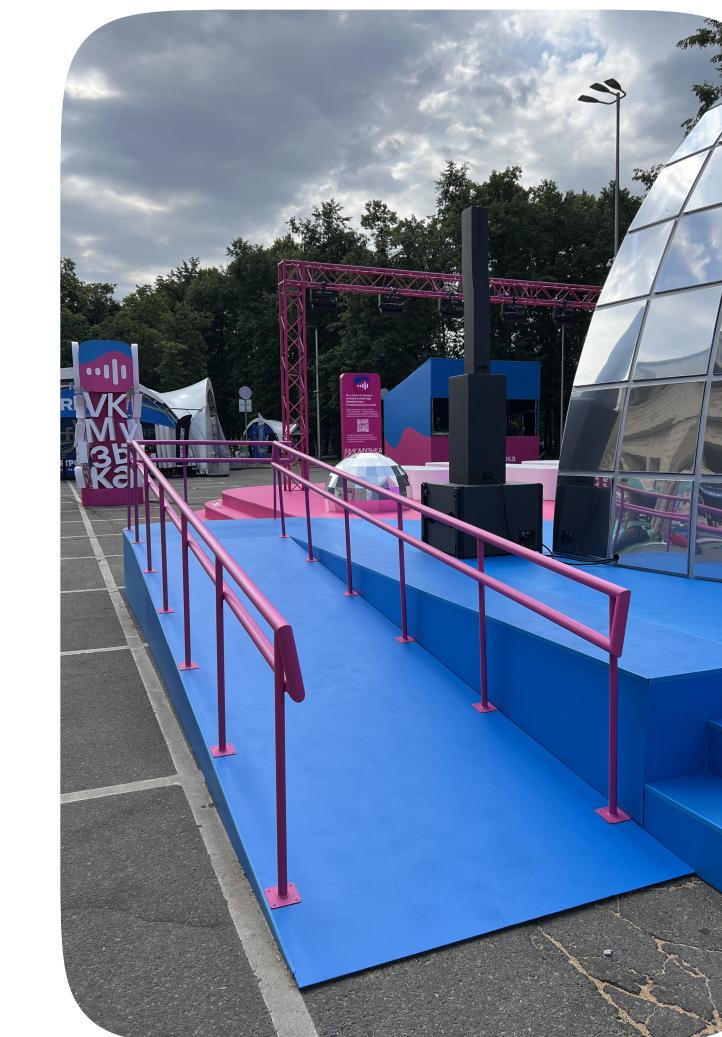
Доступные входные группы

Вход на мероприятие не должен быть ограничен различными барьерами. Если это массовое мероприятие с участием большого количества людей, стоит делать отдельный вход для посетителей с инвалидностью, где они могут пройти на мероприятие без лишнего ожидания.

Пандусы – общая информация

Пандусы должны соответствовать нормативам и ими должно быть удобно пользоваться

Если на площадке, где пройдёт мероприятие, есть лестницы, бордюры, кабельные капы и прочие барьеры, то необходимо установить временные пандусы, настилы и заезды, чтобы обеспечить доступ к ключевым активностям.



Нормативы по пандусам

Ширина марша при одностороннем движении – не менее 1 000 мм.

Ширина марша при двустороннем движении – не менее 1 800 мм.

Ширина разворотной площадки – не менее 1 800 x 1 500 мм.

Высота одного марша –
не более 800 мм.

Длина всего пандуса –
не более 36 000 мм.

Длина наклонного
марша – до 9 000 мм.

При высоте марша до 800 мм – максимальный угол наклона $2,86^\circ$ (1:20, 5%).
При высоте марша до 200 мм – максимальный угол наклона $5,71^\circ$ (1:10, 10%).

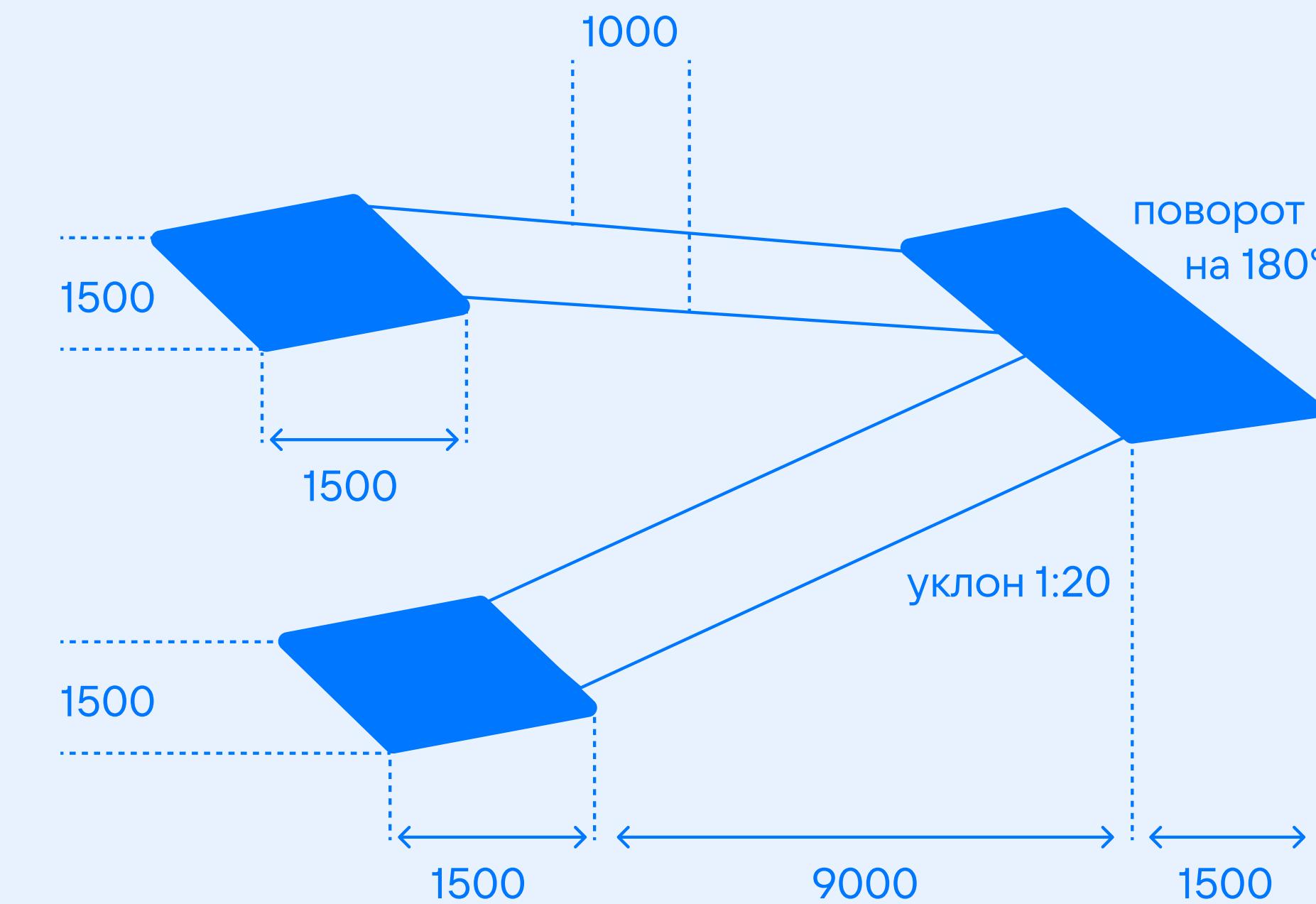
Высота двухуровневых поручней – 700 и 900 мм.

Расстояние между поручнями – 900-1000 мм. Поручни должны находиться с обеих сторон пандуса и не должны прерываться на протяжении всей его длины.

Завершающие части поручней пандуса в начале и конце должны иметь участки ~ 300 мм, выходящие за пределы длины наклонного участка пандуса и с вертикальной опорой для заезда на пандус.

Противоскользящая поверхность г13.

Нормативы по пандусам



Для временных конструкций при высоте марша до 800 мм максимально допустимый угол наклона – $4,76^\circ$ (1:12, 8%). Рассчитать длину пандуса и длину марша, зная угол наклона, можно при помощи специальных онлайн-калькуляторов (их можно найти в открытом доступе).

Временные настилы

Часто массовые музыкальные мероприятия проходят под открытым небом, на площадках, где преобладает газон, а не асфальт.

Если газон предусматривает, что на нём возможно размещение развлекательных зон, а посетители мероприятия могут на нём лежать и отдыхать, стоит проверить, удобно ли передвигаться по газону людям на инвалидных колясках.

Если трава слишком высокая, а поверхность земли при этом неровная, с ямами, уклонами и пр., то стоит сделать временные настилы, продумав основные пути и направления движения людей на площадке.

Санитарные зоны

Если на территории мероприятия не подразумеваются стационарные доступные туалеты (или их мало), необходимо предусмотреть наличие временных туалетных кабин для людей с инвалидностью.

Санитарных зон на мероприятии должно быть достаточно, они должны быть равномерно распределены по территории.

Также необходимо обеспечить чистоту санитарных зон для людей с инвалидностью — усилить клининг/ сделать доступ по кнопке/ поставить охрану.

Подиум перед сценой для гостей с инвалидностью



Это отдельная возвышенная площадка (как правило, недалеко от сцены — зависит от площадки), где люди с инвалидностью могут с комфортом находиться во время мероприятия и чувствовать себя в безопасности — нет толпы и впередистоящих людей, которые загораживают весь обзор.

Что важно учесть при проектировании подиума

Возможность беспрепятственно зайти на подиум, наличие удобного пандуса.

Потоки движения людей и застройку площадки при выборе места расположения подиума, чтобы люди с инвалидностью не пробирались к подиуму через всю толпу.

Взор «сидящего» человека не должен упираться в перила, ограждения и т.п.
Высота перил на зрительской площадке должна быть не менее 0,7 м и не более 0,9 м.

Должен быть определённый запас пространства на подиумах, чтобы люди на разных инвалидных колясках могли разворачиваться, уходить/приходить и т.д.

Сидячие места для сопровождающих на подиуме и для тех, кому тяжело стоять.

Обозначение, для кого этот подиум (табличка у пандуса).

Противоскользящее покрытие «пола» подиума и самого пандуса (если будет дождь, даже с обычным ковролином уже будет лучше).

Персонал на объекте – волонтёры и охрана
(для них необходимо провести предварительный брифинг).

Навес от солнца и дождя
(тент/ зонт).

Запас бутилированной воды.

Что важно учесть при проектировании подиума

Не всегда мероприятие предполагает наличие масштабной сцены для спикеров и артистов. Например, вы проводите паблик-ток в небольшом пространстве музея, где нет необходимости строить специальный подиум.

В этой ситуации важно предусмотреть отдельные места для людей с инвалидностью:

- Места для людей на инвалидных колясках.
- Места для глухих и слабослышащих людей, чтобы было видно переводчика жестового языка и пр.



Доступные зоны развлечений и фудкорт

Если вы создаёте инклюзивное мероприятие, равный доступ должен быть не только к музыкальному контенту или дискуссиям, но и к другим активностям на площадке и к фудкорту/ кейтерингу.

Позаботьтесь о том, чтобы развлекательные зоны и пространства с едой (ваши и внешних участников) также были доступными, без барьеров в виде порога, недоступного пандуса или высокого стендса. А если по тем или иным причинам невозможно изменить, например, высоту стендса, должны быть рядом волонтёры или персонал, готовые помочь.

Сотрудников и участников мероприятия также стоит заранее проинформировать о том, как корректно общаться с людьми с инвалидностью и как помочь при необходимости.

Доступные пути эвакуации

Предварительная проверка

На открытых площадках пути эвакуации часто идут от дорог, дорожек, через ограждения и пр. Важно заранее проверить, смогут ли люди с физическими особенностями здоровья ими воспользоваться (чтобы не было бордюров, чтобы была оптимальная ширина прохода в ограждении и пр.).

Световые и звуковые сигналы

Также заранее стоит продумать сигналы оповещения о тревоге для людей с особенностями восприятия информации (световые, звуковые).

Льготные билеты для гостей и +1

Иногда гостям с инвалидностью на мероприятии нужна помощь. Как её корректно оказать, точно знает сопровождающий — родственник, друг, коллега и пр. Кроме того, совместное посещение мероприятия — это отличная возможность провести время вместе.

Поэтому часто можно встретить льготные билеты не только для людей с инвалидностью, но и для их сопровождающих.

Например, бесплатные билеты для человека с I и II группами инвалидности и одного сопровождающего. Или льготные билеты для всех людей с инвалидностью (вне зависимости от группы) и их сопровождающих по сниженной цене.

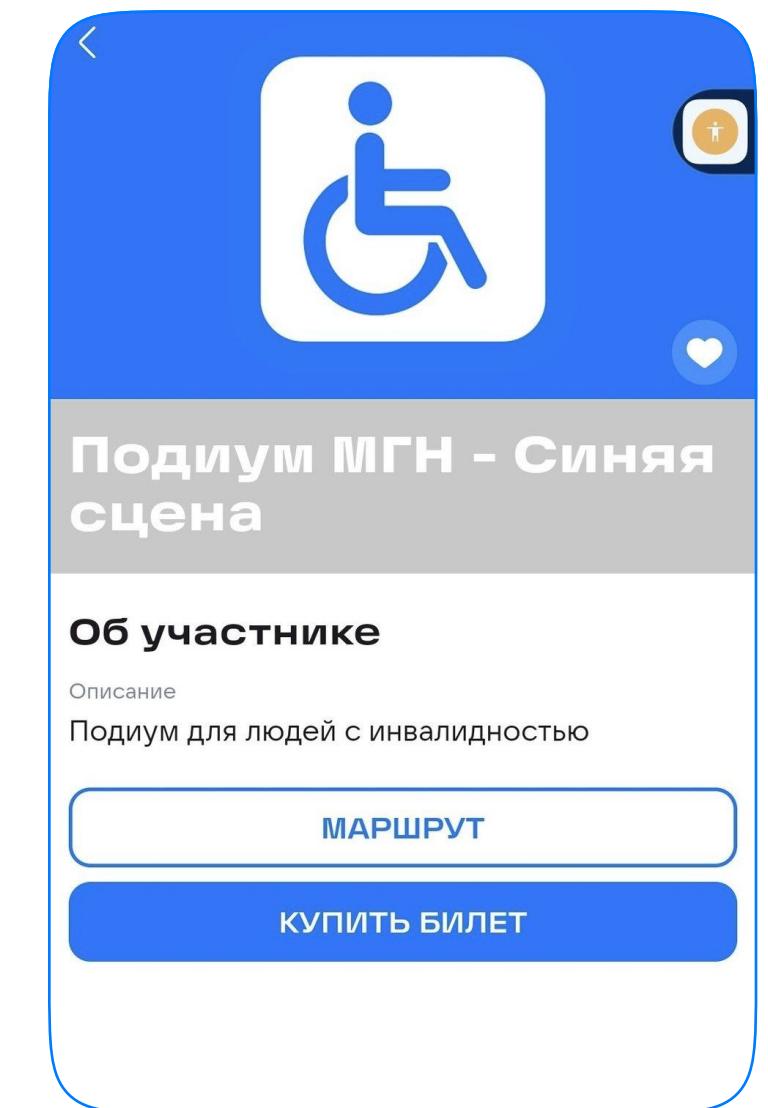
Доступ на мероприятие по льготному билету, как правило, возможен при предъявлении документа об инвалидности.

Необходимо заранее продумать, будут ли у вас на мероприятии льготные билеты и как их получить. Информацию о льготных билетах стоит разместить на сайте мероприятия и/или в социальных сетях.

Понятная навигация

На сайте, в приложении, в социальных сетях мероприятия и непосредственно на площадке должна быть понятная навигация:

- условные обозначения на карте
- указатели в направлении входа по льготным билетам
- информационных стоек
- сцены и подиума для людей с инвалидностью
- доступных туалетов и прочего



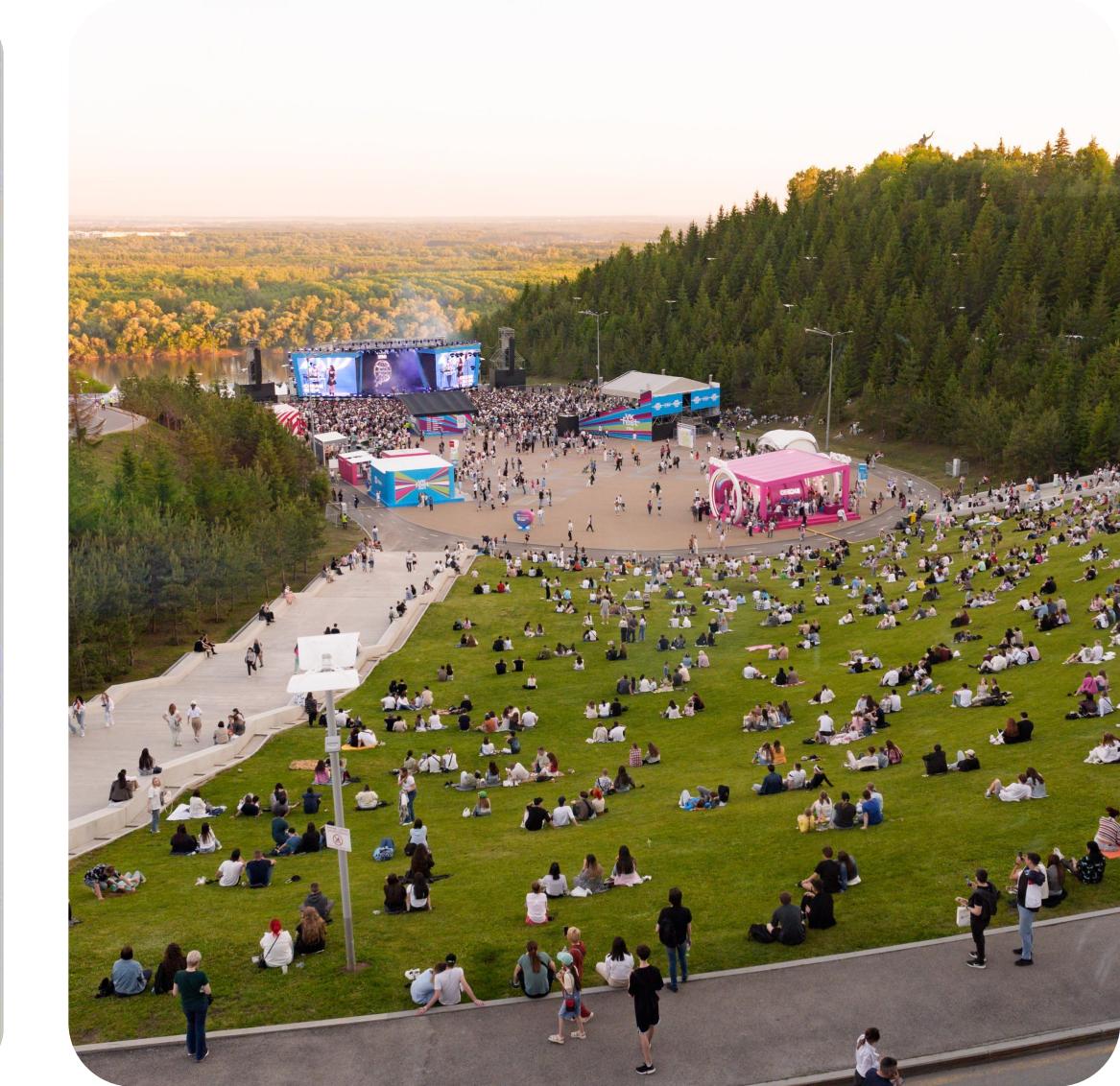
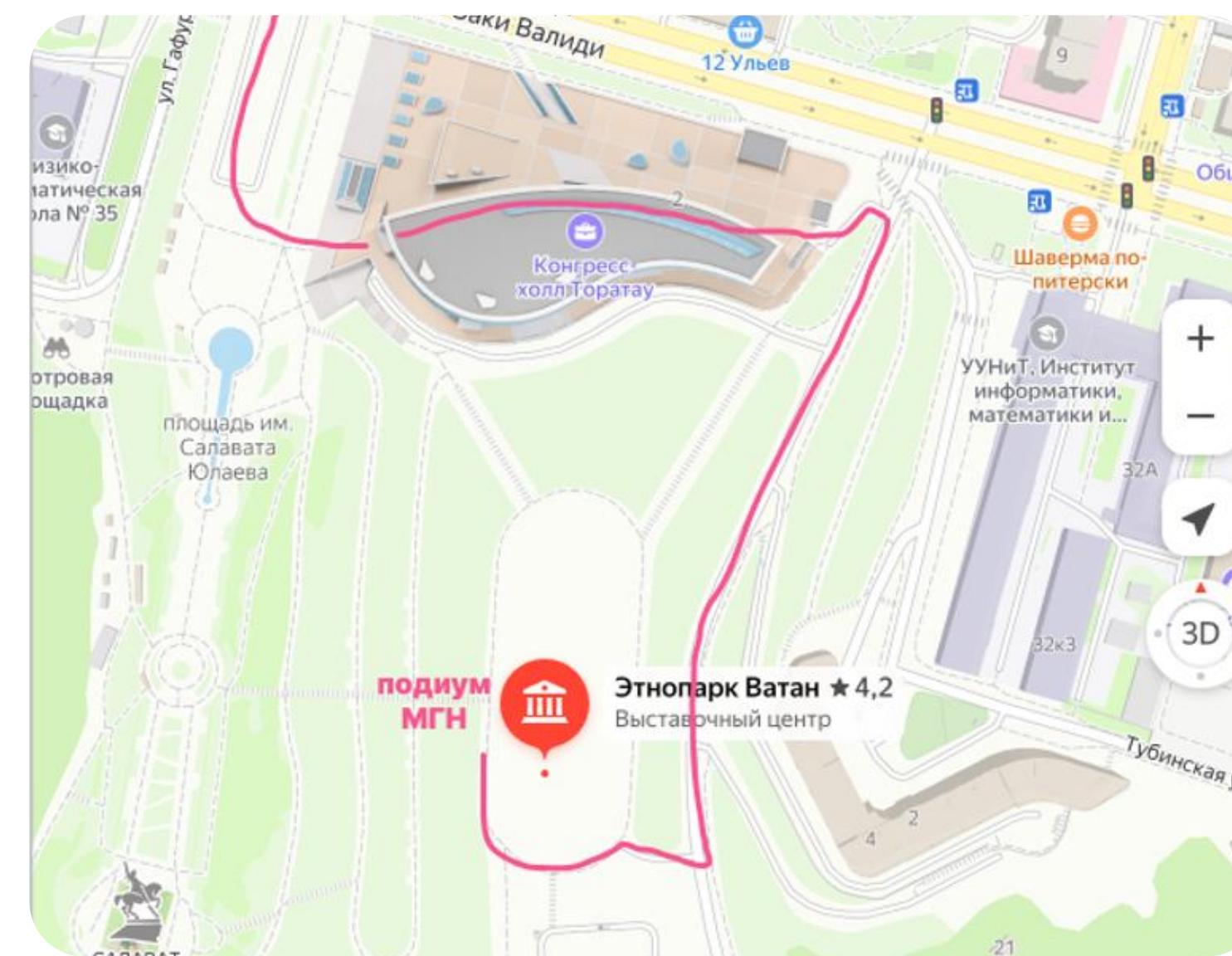
Дополнительно

- Арендовать несколько инвалидных колясок для экстренных случаев.
Например, человек с ДЦП может устать на мероприятии, если у вас будет инвалидная коляска, вы можете предложить ему помочь – так дойти, например, до такси будет легче.
- Информационный материал/ браслеты для гостей с инвалидностью с номером телефона координатора волонтёров для оперативной связи на массовых мероприятиях.

Кейс на VK Fest 2024

Первый VK Fest 2024 прошёл в Уфе на территории ЭтноБарка «Ватан». Во время тестирования площадки мы столкнулись с тем, что там много лестниц, уклонов, при этом физически нет возможности установить временные пандусы, а значит, в условиях фестиваля невозможно безопасно и без посторонней помощи попасть вниз, где расположена сцена и подиум для людей с инвалидностью.

Чтобы понять, каким может быть выход из этой ситуации, мы с волонтёрами из Уфы протестирували разные маршруты на площадке, которые позволяли при определенных условиях миновать лестницы. Затем мы выбрали оптимальный и безопасный вариант, забрифовали волонтёров, предупредили охрану, сотрудников и участников фестиваля.



Организация перевода мероприятия на жестовый язык



Контент для перевода

Для грамотного перевода необходимо получить текст, аудиозапись, видеозапись и прочий контент заранее.

На странице представлены примерные сроки, которые необходимы для подготовки.

Повседневная лексика

Доклады для конференций, речь ведущего мероприятия, презентация и т.п. без технической специфической лексики – время доклада x 1,5.

Специфическая лексика

Доклады для конференций, речь ведущего мероприятия, презентация и т.п. с технической специфической лексикой – время доклада x 2 – 2,5.

Музыкальный трек

Треки для музыкальных фестивалей – 1 песня = 1 час.

Текст на иностранном языке

В этом случае всё зависит от тематики мероприятия и обсуждается отдельно. Лучше предоставлять переводчикам уже готовый перевод.

Подготовка к переводу состоит из нескольких этапов:

1. Оценка объёма работы

Собирается команда со стороны подрядчика — менеджер, постановщик жестов, переводчики. Команда помогает с оценкой и расчётом сроков работы.

2. Анализ контента

Если формат мероприятия это предполагает и контент известен заранее — текст разбирается на предмет его смысловой нагрузки.

3. Подбор жестов

Затем подбираются релевантные жесты, которые передают смысл текста (а не жесты, которые соответствуют отдельным словам). при переводе треков учитывается также ритм песни, чтобы при переводе получилась именно песня, а не просто перевод слов.

4. Заучивание перевода

Переводчики учат перевод и репетируют.

Работа команды

1. Расписание активностей

В день мероприятия у всей команды должно быть актуальное расписание на день (и вёрстка трансляции, если мероприятие подразумевает такой формат).

Это необходимо для того, чтобы:

- загрузить необходимый контент в суплёр (текст треков, презентации и пр.);
- распределить нагрузку между переводчиками (обычно они меняются каждые 15-20 минут).

2. График переводчиков

Если мероприятие проходит в двух форматах (онлайн и офлайн), при этом онлайн — это не всегда повтор того, что идёт в офлайне, проверяйте заранее занятость переводчиков, чтобы не было пересечений.

3. Коммуникация

Крайне важно наладить коммуникацию внутри команды, чтобы вовремя синхронизироваться и узнавать обо всех изменениях, решать возникающие вопросы.

Организация рабочего места: перевод для трансляции и демонстрации на экране сцены



Расположение рабочего места

Переводчики должны хорошо (достаточно громко и чётко) слышать то, что идет у них в наушниках, так как артисты иногда заменяют слова в треках, делают повторы, а спикеры делают отступления от презентации, разговаривают с аудиторией.

Поэтому рабочее место необходимо располагать в отдалении от очень шумных зон.

Организация рабочего места: перевод для трансляции и демонстрации на экране сцены

- Экран с демонстрацией трансляции — его надо расположить в зоне видимости оператора, переводчика, менеджеров.
- Отдельный экран с финальной картинкой, которую видят зрители — важен для оператора и менеджеров, чтобы оперативно корректировать картинку.
- Экран-суфлёр с отдельным менеджером, который будет выводить на экран актуальный контент.
- Устойчиво расположенная камера, которая будет снимать переводчиков.
- Источники света, которые сохранят картинку одинаковой и в дневное, и в вечернее время.
- Наушники-инэйры, в которые будут выводить звук (для каждого переводчика своя пара). Также наушники нужны специалисту, который будет отвечать за суфлер.
- Задник-баннер (на фоне которого работает переводчик). Ширина и высота баннера (часть, которая попадает в кадр) — примерно 1,5 x 2 метра. Важно, чтобы фон: не ограничивал широту жестов; был однотонным и контрастным с одеждой и цветом кожи переводчиков (так жесты будут видны лучше).
- Стул для переводчика, если будет перевод, например, докладов на конференции. Во время перевода музыкальных событий переводчики двигаются в такт музыке.

Организация рабочего места: перевод для трансляции и демонстрации на экране сцены

- Наушники-инэйры, в которые будут выводить звук (для каждого переводчика своя пара). Также наушники нужны специалисту, который будет отвечать за суплёр.
- Задник-баннер (на фоне которого работает переводчик). Ширина и высота баннера (часть, которая попадает в кадр) — примерно 1,5 x 2 метра.

Важно, чтобы фон:

- не ограничивал широту жестов;
- был однотонным и контрастным с одеждой и цветом кожи переводчиков (так жесты будут видны лучше).
- Стул для переводчика, если будет перевод, например, докладов на конференции. во время перевода музыкальных событий переводчики двигаются в такт музыке.



Организация рабочего места: перевод на площадке

Часто на онлайн-мероприятиях переводчики располагаются недалеко от спикеров и артистов. В зависимости от масштаба площадки это может быть место на сцене или отдельное рабочее место сбоку от неё.

Перевод паблик-токов, дискуссий, докладов

В этом случае, как правило, рабочее место переводчика располагается непосредственно на сцене.

Для организации работы переводчика необходимы:

- Стул/ кресло.
- Наушники-инэйры (при необходимости).
- Суфлёр (при необходимости).

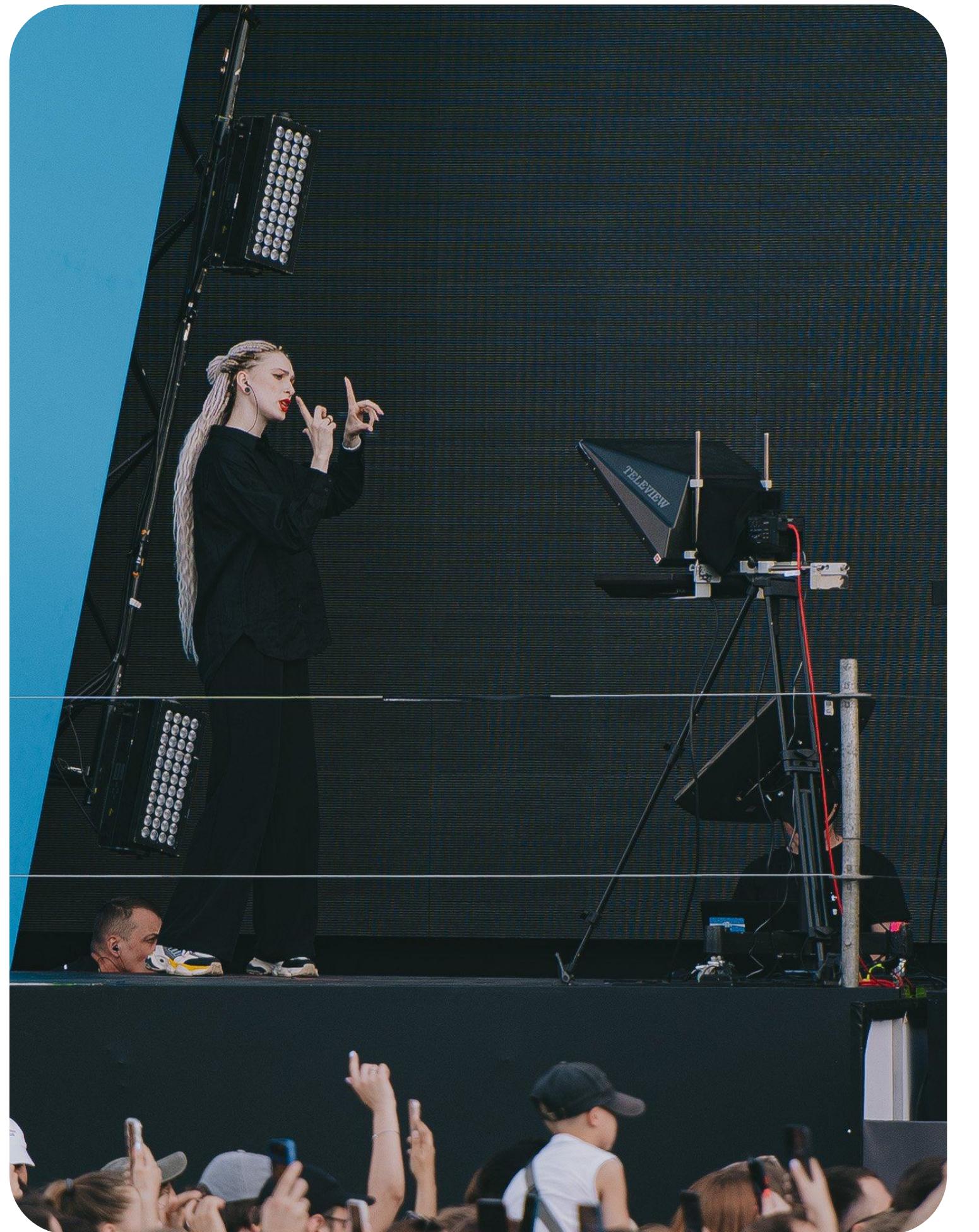
Перевод музыкальных треков

На концертах и фестивалях во время жестового пения переводчик может находиться как на сцене вместе с артистом, там и на отдельном подиуме сбоку от сцены.

Что необходимо для работы:

- Экран-суфлёр с отдельным менеджером, который будет выводить на экран актуальный контент.
- Однотонный фон, на котором будут хорошо видны жесты.
- Камера, которая будет снимать переводчиков для демонстрации перевода на экранах сцены.
- Источники света, которые позволяют отчетливо видеть жесты и в дневное, и в вечернее время.
- Наушники-инэйры, в которые будут выводить звук (для каждого переводчика своя пара).

Организация рабочего места: перевод на сцене



Организация перевода на жестовый язык: общие рекомендации

Нагрузка

Непрерывная работа одного переводчика не должна превышать 20-30 минут, в совокупности не более 6 академических часов в день.

Количество переводчиков

Норматив работы по переводу РЖЯ при проведении массовых мероприятий численностью не более 1000 человек – не менее двух переводчиков РЖЯ со сменой через каждые 20-30 минут.

Более 1000 человек – не менее четырёх переводчиков РЖЯ со сменой через каждые 20-30 минут.

Репетиция

За день до мероприятия стоит запланировать технический прогон, чтобы протестировать всё, внести при необходимости корректировки.

Видимость в кадре

Переводчик должен быть виден чуть ниже пояса, сверху и по бокам должно оставаться свободное пространство (примерно по 50 см с каждой стороны). Это важно, чтобы было видно все движения и жесты.

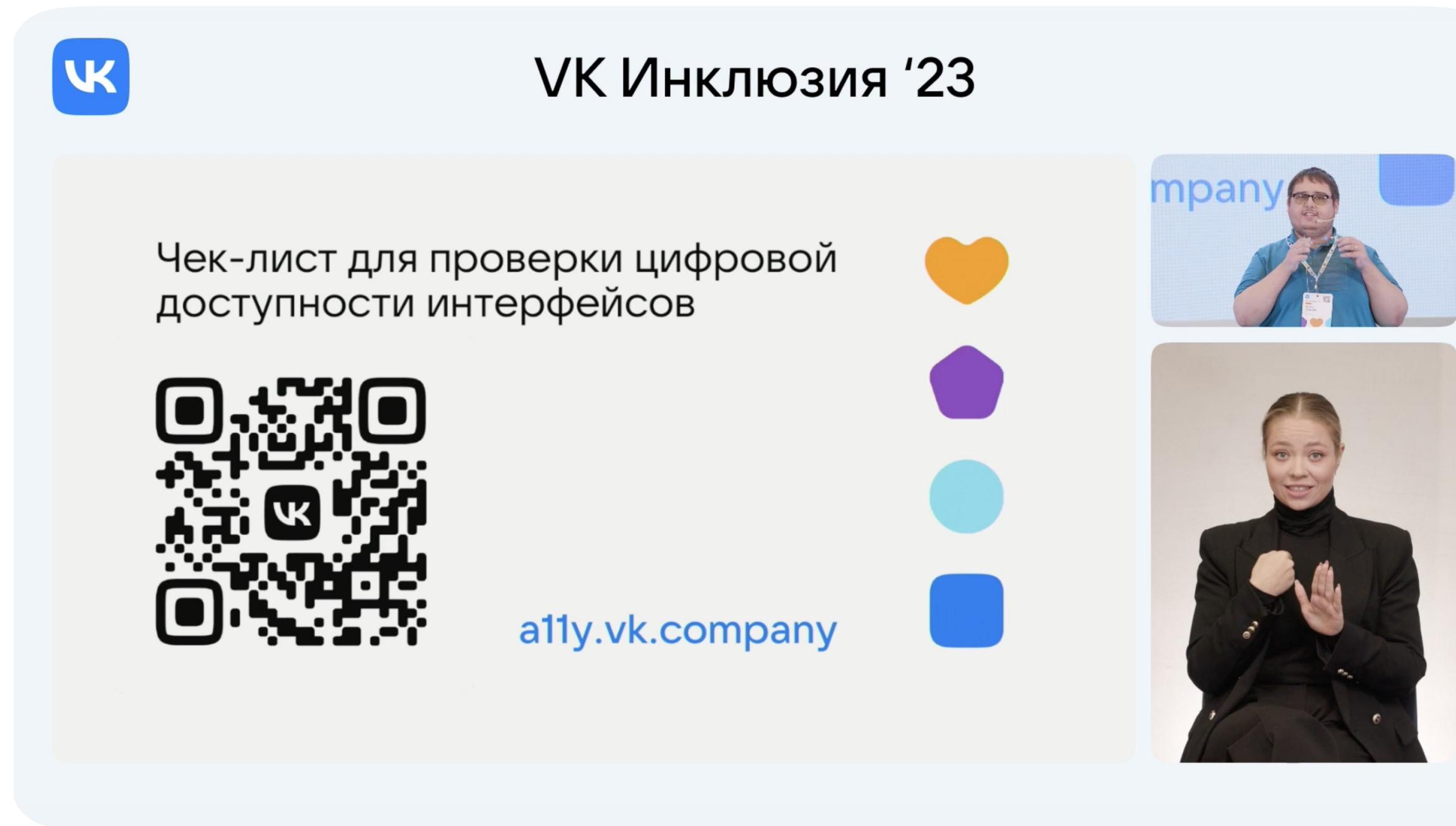
Каждый жест – это слово, если рука будет выходить за зону съёмки, может исказиться или потеряться смысл перевода.

Необходимо создать комфортную рабочую среду для переводчиков

- Комфортную температуру в помещении или шатре (на фестивалях), о кондиционерах (для летних мероприятий).
- Еду и воду в достаточном объёме и количестве.
- Места для работы и отдыха: столы, стулья, диваны. Чтобы у переводчиков и команды была возможность отдохнуть в течение дня, положить распечатки с расписанием и прочее.

- Место для грима. Чтобы была возможность сделать макияж и укладку, погладить одежду, повесить её и переодеться и прочее.
- Место, где можно зарядить технику (ноутбуки, смартфоны, наушники, отпариватели).

Визуальное оформление трансляции с переводом на русский жестовый язык



- Экран изображения переводчика РЖЯ должен иметь прямоугольную форму, без рамок, размером не менее 25 – 30% основного экрана.
- Переводчик РЖЯ должен быть виден с головы по пояс.
- Некоторые жесты переводчика имеют достаточно широкую амплитуду движения рук, поэтому от плеч переводчика РЖЯ до края экрана с его изображением должно быть свободное расстояние, составляющее около 10% от общей ширины экрана.
- Задний фон экрана с изображением переводчика РЖЯ должен быть непрозрачного светлого однотонного цвета без рисунков или движущихся элементов, а также без градаций к прозрачности¹.

¹ ГОСТ Р 70189-2022 «Изображение переводчика жестового языка на экранах мониторов при интернет- и телетрансляциях. Правила показа»

Экран с изображением переводчика РЖЯ допускается располагать в двух вариантах, в зависимости от технических и визуальных характеристик передаваемого видеоконтента.

Вариант 1

Экран (картинку) с изображением переводчика РЖЯ рекомендуется располагать на основном экране (режим «картинка в картинке») в правом нижнем углу. Допускается смещение изображения в левый нижний угол. Если есть бегущая строка или постоянная строка с меняющейся информацией, изображение переводчика необходимо располагать над ней¹.

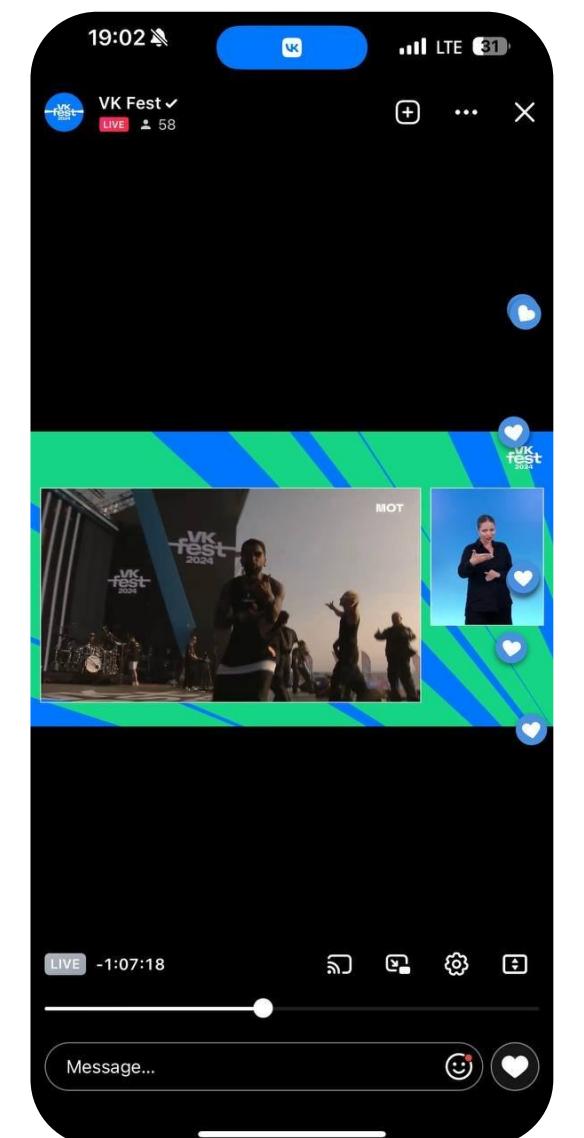
Вариант 2

Основной экран смещается на 70% влево. на свободном поле справа размещают прямоугольный экран с изображением переводчика РЖЯ с плашками сверху и снизу. Данные плашки не должны иметь рисунков, движущихся элементов или быть чересчур ярких цветов¹.

¹ ГОСТ Р 70189-2022 «Изображение переводчика жестового языка на экранах мониторов при интернет- и телетрансляциях. Правила показа»

Кейс на VK Fest 2024

В 2023 году трансляция VK Fest впервые была переведена на русский жестовый язык. В следующем году при подготовке к VK Fest 2024 мы учли ошибки прошлого фестиваля и исправили визуальное оформление окна с переводом на РЖЯ в трансляции — вместо овала сделали прямоугольник, увеличили пространство от переводчика до границ окна, расположили окно с переводом на нейтральном фоне. Уже в процессе мы заметили, что реакции зрителей в плеере VK Видео попадают на перевод, поэтому оперативно изменили расположение окна с переводом в трансляции.



Чек-лист для проверки цифровой доступности интерфейсов



Автопроверка

Проверьте контрастность и область прикосновения с помощью сканера доступности для Android или iOS, либо инструментов для Web (Color Contrast Checker, axe Dev Tools, Fonts Ninja):

Коэффициент контрастности больше 4,5 для размеров шрифтов менее 18 pt и больше 3 для крупного текста от 18 pt.

Исключения: заблокированные кнопки и плейсхолдеры, для них достаточна контрастность 2,5.

Области нажатия не менее 44×44 pt для iOS, 48×48 pt для Android.

Поддерживается размер шрифта, установленный в настройках.

Поддерживаются все системные настройки, установленные пользователем: начертание и стиль шрифта, жирность, переключение в режим высокой контрастности, масштабирование экрана.

Межстрочный интервал внутри абзаца не менее 1,5 pt от размера шрифта.

Шрифт больше 14 pt для основного текста.

Все кликабельные элементы работают.

Правильно указан тип элементов (программным образом).

Визуальная проверка

Текст

- Установлено выравнивание по левому краю.
- Нет участков текста, набранного в верхнем регистре.
- Нет текста на иностранном языке, либо он размечен соответствующим образом, и корректно читается скринридером.
- Нет текстов, представленных в графическом формате (картинкой).
- При увеличении системного размера шрифта или масштаба вёрстка остается аккуратной и нет горизонтальной прокрутки.
- Проверьте текст на доступность на сайте Простым языком.

Цвет

- Ошибки и нотификации выделены цветом.
- Индикация цветом дополняет, но не заменяет текст.

Визуальная проверка

Изображения

- Изображения используются уместно, дополняют текстовый контент и не заменяют его.
- Фон не отвлекает внимание пользователей.

Структура блока и страниц

- Блок или страница чётко структурированы: есть иерархия заголовков, визуальные акценты, элементы сгруппированы по смыслу.

Проверка логики

- Пользователю всегда понятно, где он находится, и как вернуться назад.
- Во время выполнения длительных задач пользователь получает обратную связь о ходе и завершении работы разными способами.
- Если сервис сложный и большой, предусмотрено более одного способа поиска нужного контента: через строку поиска, разделы, баннеры, быстрые ссылки и пр.
- Аутентификация и валидация доступны всем пользователям (нет когнитивных текстов, капча используется только при необходимости).
- Есть несколько способов выполнения основных задач.
- Поддерживаются стандартные способы взаимодействия. Например, фильтры, карты, поля ввода, авторизация, каталог и прочее должны работать привычным для пользователя образом.
- Все необходимые данные находятся перед глазами, ничего не нужно запоминать.
- Используются «хлебные крошки» для навигации (для Web/ПК).

Проверка медиаконтента

- Для аудиофайлов есть текстовое описание содержания записи.
- Для видеофайлов есть субтитры.
- Для видеофайлов, помимо субтитров, есть либо текст с расширенным описанием, либо аудиозапись.

Оформление полей ввода

- Доступны инструкции и примеры корректного ввода данных.
- Пользователь уведомляется об ошибках ввода, они описываются, даны подсказки по их исправлению.

Для страниц, на которых фиксируются юридические обязательства, проводятся финансовые транзакции, изменяются данные пользователя или отправляются результаты тестирования, выполняется хотя бы одно из условий:

- Можно вернуть отправленные данные.
- Валидация введённых данных и возможность исправить найденные ошибки.
- Доступен механизм подтверждения отправки данных.

Поддержка программы экранного доступа

Доступность элементов для фокуса

- Фокус скринридера должен иметь возможность попадать на все недекоративные элементы интерфейса.
- Каждый элемент должен иметь корректную текстовую метку на языке интерфейса, за исключением иностранных имен собственных и общепринятых наименований.
- Не должны озвучиваться сугубо декоративные иллюстрации и элементы.

Озвучивание контроллов

- У каждого контрола задается корректный тип элемента: кнопка, поле ввода, заголовок и т.д. Этот тип элемента озвучивается программой экранного доступа, но ни в коем случае не пишется в лейбле.
- Если контрол бывает в разных состояниях, текущее состояние обязательно озвучено: «Продолжить. Кнопка. Недоступно». По возможности средствами системы, а не дописыванием текста в лейбл.

Поддержка программы экранного доступа

Озвучивание текстовых блоков

- Сокращения читаются полностью, например, «ул.» — улица, «22.11» — «22 ноября».
- Все тексты должны быть краткими. Например, «Купить» лучше, чем «Начать процесс покупки».

Озвучивание составных элементов

- На сложных элементах (карточках, информерах, баннерах) есть общий объединяющий фокус.
- Продуман порядок чтения сложного компонента.

Озвучивание полей ввода

- Фокус стоит на всем поле, а не на тексте внутри него.
- Озвучен формат ввода даты с указанием, нужно ли вводить точки между цифрами. Например: 19.09.2022.
- Введённые в поле данные озвучены.
- При незаполненных данных курсор стоит в начале строки.

Поддержка программы экранного доступа

Переходы между страницами и модальными окнами

- После открытия нового экрана или модального окна звучит оповещение о его появлении, и фокус устанавливается на первом элементе открывшегося экрана.
- Озвучиваются все состояния экранов: «Загрузка», «Обновление», «Поиск данных».
- Поддерживаются Magic Tap для Android и Scrub для iOS.
- Модальные окна при открытии перехватывают фокус идерживают его внутри.
- В модальных окнах предусмотрен элемент закрытия.

Только для iOS и iPadOS

- Вся карусель представляет собой один элемент, а ячейки внутри неё переключаются вертикальным свайпом.
- В ротор скринридера добавлены контекстные действия, в нормальных условиях требующие свайпов, перетягиваний и прочих нестандартных взаимодействий.

Поддержка клавиатурного доступа

- Клавиатурный фокус чётко отображается на всех элементах.
- Все элементы доступны с клавиатуры.
- Фокус не устанавливается на неотображаемых или декоративных элементах.
- Обеспечен быстрый доступ к основному контенту.
- Фокус автоматически переходит на появляющиеся элементы (панели, модальные окна и вкладки) при их открытии.

Повышение доступности мероприятия для людей с ментальными особенностями



Что важно учесть

Для того, чтобы мероприятие стало доступнее для людей с ментальными особенностями, необходимо продумать следующие аспекты:

Подготовить социальную историю

Это короткий рассказ, содержащий описание конкретных ситуаций и сопровождающийся иллюстративным материалом. Она включает в себя специфическую информацию о предстоящих событиях: чего стоит ожидать и как себя следует вести¹.

Подготовить сенсорную карту

Это план помещения или пространства, представленный на бумажном носителе или в электронном формате, где размечены зоны площадки с повышенной, умеренной или низкой сенсорной нагрузкой и/или факторы риска (яркий свет, высокий уровень шума, большое скопление людей, запахи и т. д.)².

Обеспечить тихое, затемнённое место для отдыха

Пространство, где можно побывать в тишине, отдохнуть от внешних раздражителей. Также стоит заранее закупить шумоподавляющие наушники, беруши.

Что важно продумать

Для того, чтобы мероприятие стало доступнее для людей с ментальными особенностями, необходимо продумать следующие аспекты.

Ясный язык в коммуникациях

Это метод представления письменной и вербальной информации, который учитывает особенности восприятия информации у людей с ментальными особенностями, пожилых людей, детей и людей, которым сложно воспринимать информацию на иностранном языке.

Узнать подробнее можно по ссылкам:

[Простыми словами](#), [ясно.сайт](#)

Чтобы сделать текст понятнее, стоит использовать:

- Короткие и простые, часто употребляемые слова.
- Простой шрифт, без засечек и украшений, не менее 14 кегля.
- Контрастные буквы на белом фоне.
- Мало текста на странице.
- Большие отступы между строками.
- Понятные и подходящие по смыслу иллюстрации, пиктограммы.
- Предложения без вводных слов и метафор.
- Отсутствие длинных слов и аббревиатур и пр.

Коммуникация с гостями мероприятия



Что важно учитывать в коммуникациях для разных групп



Если вы переводите мероприятие на жестовый язык, [не забудьте рассказать глухим и слабослышащим людям](#) об этом. Например, можно снять видео с приглашением на РЖЯ и с субтитрами.



Когда вы приглашаете на мероприятие людей [с ментальными особенностями](#), проверьте, чтобы текст на вашем сайте соответствовал принципам ясного языка.



Когда вы приглашаете [незрячих и слабовидящих людей](#) на мероприятие, стоит проверить сайт и приложение с основной информацией о событии на невизуальную доступность. Программу стоит публиковать не в виде картинок, а если возможен только такой формат, необходимо сопроводить его тифлокомментарием (лаконичным описанием того, что изображено на картинке).



С аудиторией стоит взаимодействовать не только через основные каналы коммуникации организации, СМИ и пр., [важно работать с сообществами](#) — приглашать вашу аудиторию через отдельные группы, сообщества и чаты людей с разными формами инвалидности.

ЧЕК-ЛИСТ

- Сайт и/или приложение мероприятия доступны для незрячих и слабовидящих людей.
- На сайте / в приложении / в социальных сетях мероприятия есть информация о доступности площадки и контента для людей с разными формами инвалидности и особенностями восприятия информации.
- Есть возможность оформить льготный билет и/или прийти с сопровождающим.
- Доступный вход без барьеров + наличие отдельного входа для людей с инвалидностью.
- Вблизи сцены есть специальный подиум для людей с инвалидностью. Если площадка не предполагает строительство подиума, предусмотрены отдельные места для глухих и слабослышащих людей, для людей на инвалидных колясках.
- На площадке есть санузлы для людей с инвалидностью в оптимальном количестве, предусмотрен регулярный клининг.

ЧЕК-ЛИСТ

- Если на площадке есть барьеры в виде ступеней, порогов, лестниц и пр., предусмотрены временные пандусы и настилы.
- На площадке работают специально обученные волонтёры/сотрудники, готовые помочь людям с инвалидностью и особенностями здоровья.
- Развлекательные зоны партнёров, активности и фудкорт доступны для людей с особенностями передвижения.
- Контент мероприятия переводится на русский жестовый язык для глухих и слабослышащих людей.
- На площадке есть тихое место для людей с ментальными особенностями, где можно отдохнуть от внешних раздражителей.



Благодарности

Хотим выразить благодарность коллегам, внешним экспертам и всем вовлечённым людям с инвалидностью за их вклад в повышение доступности мероприятий VK и помочь с составлением рекомендаций для этого гайда.

Ваши опыт, знания и готовность делиться экспертизой помогли улучшить опыт посещения [VK Fest](#), [VK JT](#), [VK Инклюзия](#) и других мероприятий разными людьми.

Спасибо, что вы с нами!



Обратная связь

Мы будем благодарны за обратную связь после прочтения гайда.

Вы можете поделиться впечатлениями и комментариями по адресу электронной почты – inclusion@vk.team

Приложения



Законодательная и нормативная база

Есть ряд нормативно-правовых документов и стандартов, которые регулируют создание доступной среды. Некоторые из них обязательные, другие носят рекомендательный характер.

- «Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 №195-ФЗ (ред. от 14.10.2024)
- Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» от 24.11.1995 №181-ФЗ
- Федеральный закон «О ратификации Конвенции о правах инвалидов» от 03.05.2012 №46-ФЗ
- Федеральный закон «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам социальной защиты инвалидов в связи с ратификацией Конвенции о правах инвалидов» от 01.12.2014 №419-ФЗ
- Федеральный закон «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений» от 30.12.2009 №384-ФЗ
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 09.02.2009 № 8-ФЗ
- Постановление Правительства РФ от 29.03.2019 №363 (ред. от 03.10.2024) «Об утверждении государственной программы Российской Федерации "Доступная среда"»
- Приказ Минкомсвязи России от 30.11.2015 N 483 «Об установлении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов по зрению официальных сайтов федеральных органов государственной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации и органов местного самоуправления в сети "Интернет"» (Зарегистрировано в Минюсте России 01.02.2016 № 40905)
- «Порядок обеспечения условий доступности для инвалидов культурных ценностей и благ» – Приложение к приказу Минкультуры России № 2800 от 16 ноября 2015 г. (с изменениями на 27 июня 2018 года)

Законодательная и нормативная база

- СП 59.13330.2020 «СНиП 35-01-2001 Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»
- СП 136.13330.2012 «Здания и сооружения. Общие положения проектирования с учетом доступности для маломобильных групп населения» (с Изменением №2)
- СП 138.13330.2012 «Общественные здания и сооружения, доступные маломобильным группам населения. Правила проектирования» (с Изменением №1)
- СП 140.13330.2012 «Городская среда. Правила проектирования для маломобильных групп населения» (с Изменением №1)
- ГОСТ Р 59811-2021 «Доступная (безбарьерная) среда: Термины и определения»
- ГОСТ Р 55529-2013 «Объекты спорта. Требования безопасности при проведении спортивных и физкультурных мероприятий. Методы испытаний»
- ГОСТ Р 58178-2018 «Сохранение объектов культурного наследия. Доступность объектов культурного наследия для маломобильных групп населения. Общие требования»
- ГОСТ Р 51261-2022 «Устройства опорные стационарные для маломобильных групп населения. Типы и общие технические требования»
- ГОСТ Р 70714-2023 «Пандусы модульные для маломобильных групп населения»
- ГОСТ Р 52131-2019 «Технические требования знаковых средств отображения информации для инвалидов»
- ГОСТ Р 59602-2021 «Тактильно-визуальные средства информирования и навигации для инвалидов по зрению»
- ГОСТ Р 59223-2020 «Системы вызова помощи для маломобильных групп населения. Термины и определения»
- ГОСТ Р 70176-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме»
- ГОСТ Р 70186-2022 «Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Инструменты разработки цифрового контента. Требования доступности для людей с инвалидностью и иных лиц с ограничениями жизнедеятельности»
- ГОСТ Р 57763-2017 «Скрытые субтитры для инвалидов по слуху. Общие требования»
- ГОСТ Р 59813-2021 «Тифлокомментирование. Общие требования»
- ГОСТ Р 70189-2022 «Изображение переводчика жестового языка на экранах мониторов при интернет- и телетрансляциях. Правила показа»
- ГОСТ Р 57636-2024 «Услуги по переводу русского жестового языка. Основные положения»