

Как сделать мероприятие доступным для всех

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



Почему бизнесу важно думать об инклюзии

В 2022 году Аналитический центр НАФИ и Агентство стратегических инициатив опубликовали результаты исследования «Формирование инклюзивной среды в России»¹. Что интересно:

Упущенная 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.

¹ Аналитический центр НАФИ. Исследование «Формирование инклюзивной среды в России», 2022.

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 учётом 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.

Привлечение 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», «примерно через 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 прикоснитесь к его плечу.** Смотрите человеку прямо в глаза и говорите чётко, 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. Присаживаться стоит, только если это будет вам удобно, для этого есть стул, скамейка или что-то ещё. Стоять на корточках перед человеком на коляске не нужно, это будет неловко и для вас, и для человека на коляске.
- 8.** **Инвалидная коляска, костыли, белая трость, собака-проводник — это часть неприкосновенного пространства людей с инвалидностью.** Опирайтесь на чью-то инвалидную коляску или повиснуть на ней — это то же самое, что опираться на её обладателя или повиснуть на нём. Нельзя передвигать костыли 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

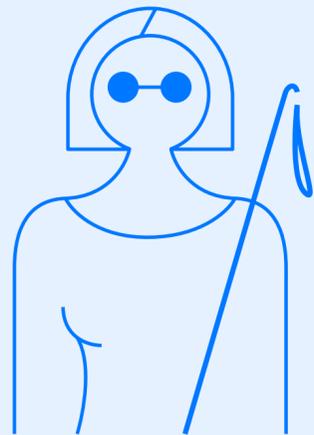
9. Во время разговора с человеком с ментальными особенностями старайтесь объяснять **всё спокойно, простыми и понятными словами, короткими предложениями**, если человек просит повторить — повторите. Если вы не поняли человека, не делайте вид, что поняли — попросите его повторить, что он сказал. Иногда 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](#).

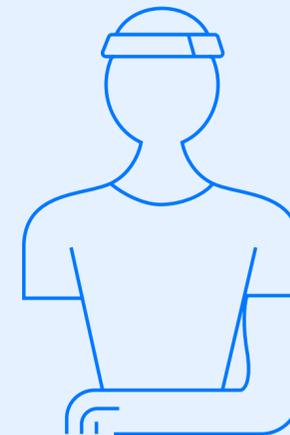
С какими барьерами сталкиваются
люди с инвалидностью
и особенностями здоровья
на мероприятиях



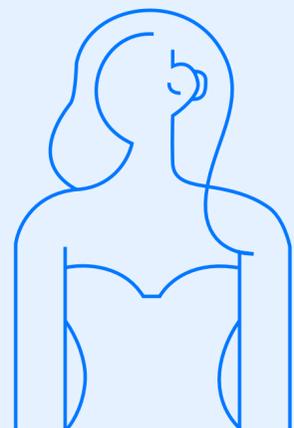
Основные группы людей с инвалидностью и особенностями здоровья



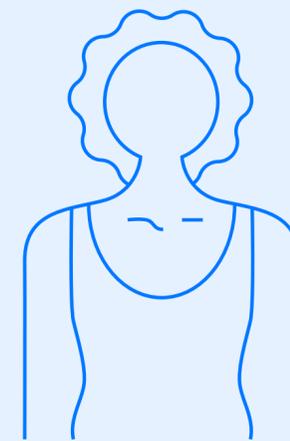
Незрячие и слабовидящие люди



Люди с особенностями передвижения, в том числе передвигающиеся на колясках, люди маленького роста, с ампутацией, с тростью, костылями и т.д.



Глухие и слабослышащие люди



Люди с ментальными особенностями

Какими бывают особенности здоровья и особые потребности

Особенности зрения

- Человек не может пользоваться визуальным интерфейсом цифровых сервисов, читать текст 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

- Человек не может самостоятельно передвигаться, получать услуги, необходимую информацию.
- Передвижение с ассистивными технологиями (например, на инвалидной коляске, с костылями или тростью и пр.).

Моторные нарушения

- Тремор и прочие нарушения координации.

Когнитивные нарушения

- Снижение памяти, умственной работоспособности и других когнитивных функций.
- Человек не может прочесть и понять текст, если он не на ясном языке, нуждается в дополнительных визуальных подсказках.

Особенности слуха

- Человек не может воспринимать речь на слух.
- Восприятие речи возможно, 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 жестовый язык 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. А также информации о том, какие зоны/ места будут наиболее удобными для человека с инвалидностью.
- Нет информации о том, можно ли прийти с сопровождающим и нужно ли покупать отдельный билет для него.



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

3 этап

посещение мероприятия



- Нет отдельного доступного входа.
- На площадке нет волонтеров, 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 визуальной навигации.



- 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.

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.

Перевод на ЖЯ

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

Инициативы, которые помогли сделать мероприятие максимально доступным для всех гостей

Лифты

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

Туалеты

Санитарные зоны были заранее проверены на доступность для посетителей с инвалидностью.

Парковка

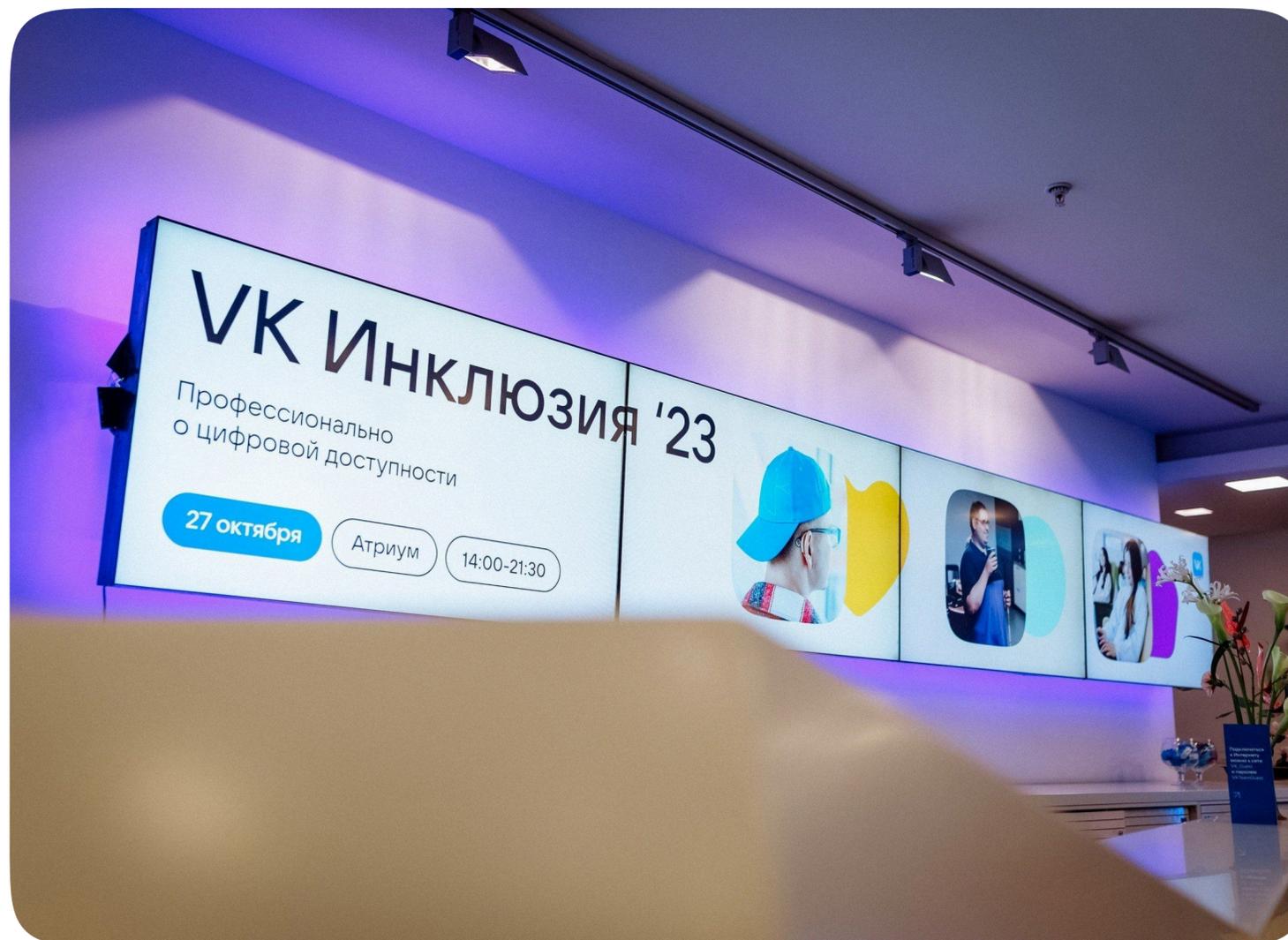
Гости мероприятия могли воспользоваться парковкой.

Результаты программы

1 -ая в России
офлайн-конференция
по цифровой доступности

>250 гостей
офлайн

>750 тысяч
просмотров
онлайн-трансляции



Как сделать мероприятие
доступным для разных людей

1 этап

до мероприятия



Что важно учесть

Сменный график

Посменный график работы даёт волонтерам возможность отдохнуть.

Работа в мини-командах

Для обмена опытом и равномерного распределения задач.

Одежда

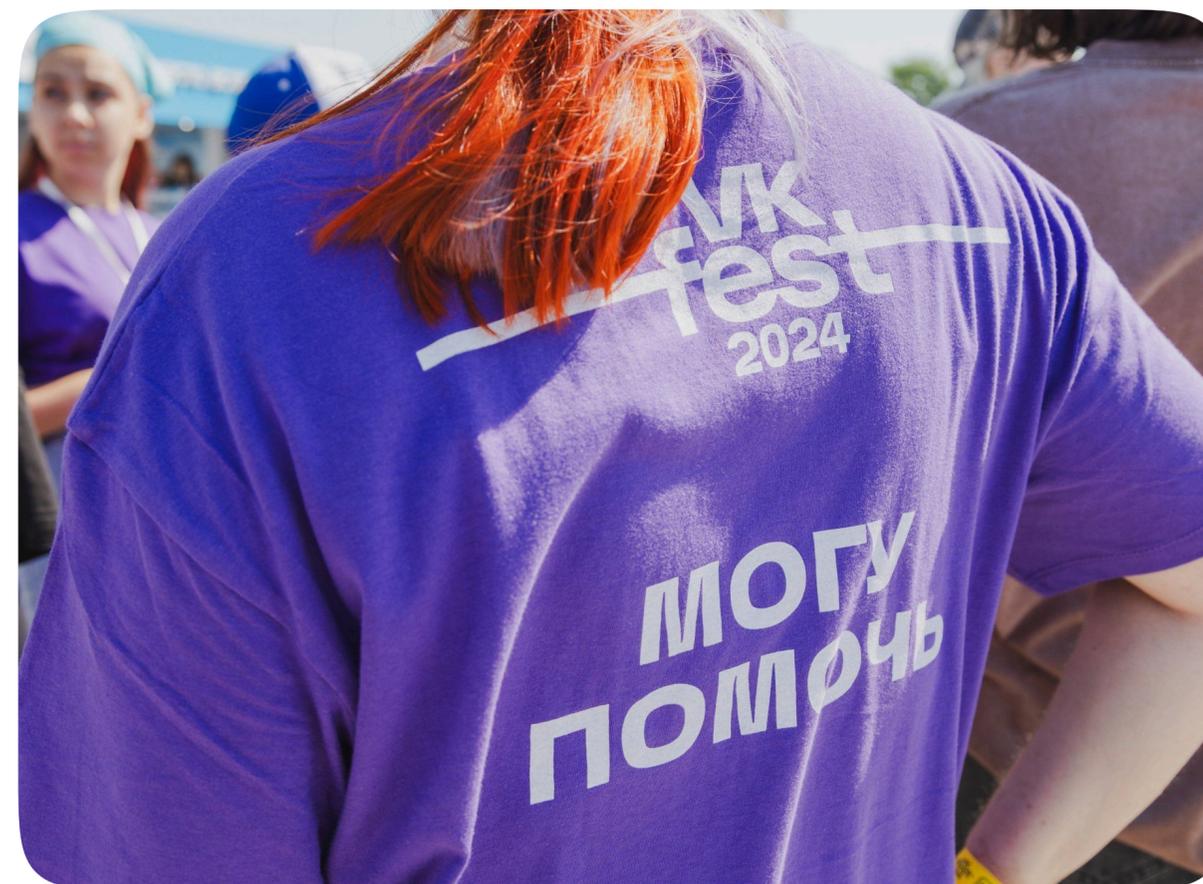
Специальная форма (одежда и аксессуары по погоде) позволяет идентифицировать волонтеров в толпе.

Питание

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

Вознаграждение для волонтеров

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



Как сделать мероприятие
доступным для разных людей

2 этап

во время мероприятия



Как сделать мероприятие
доступным для разных людей

3 этап

после мероприятия



Инструменты повышения доступности



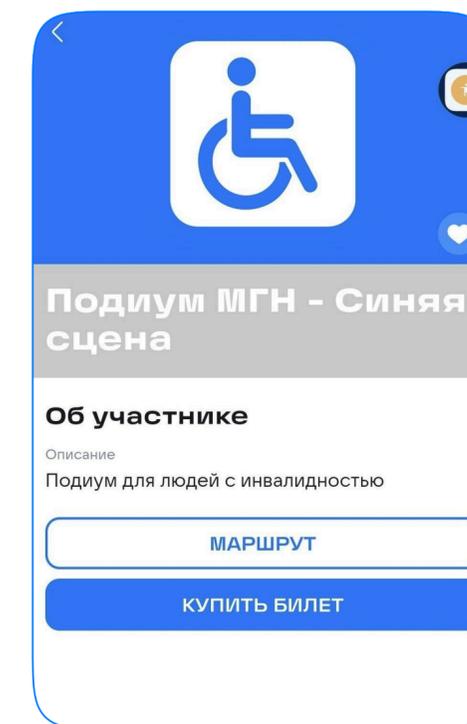
Повышение физической
доступности мероприятия



Понятная навигация

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

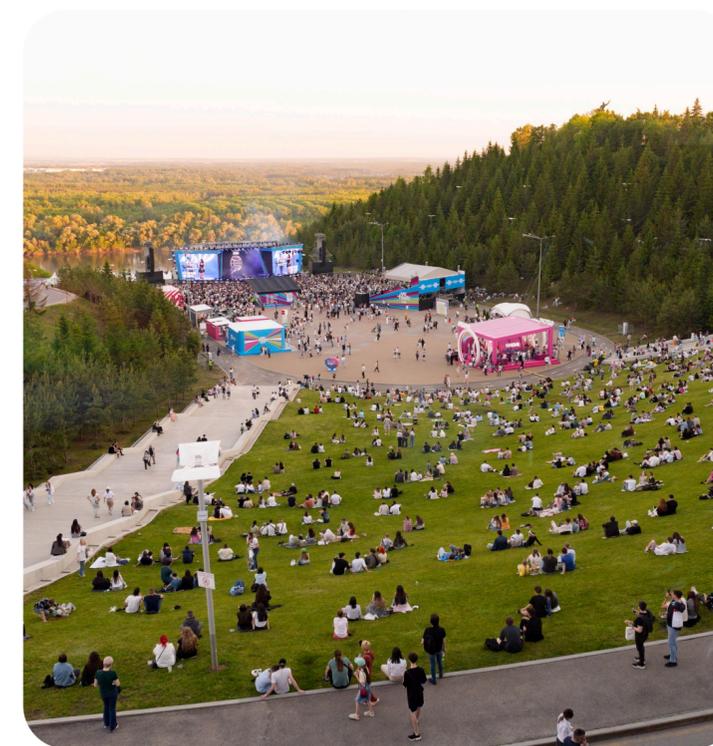
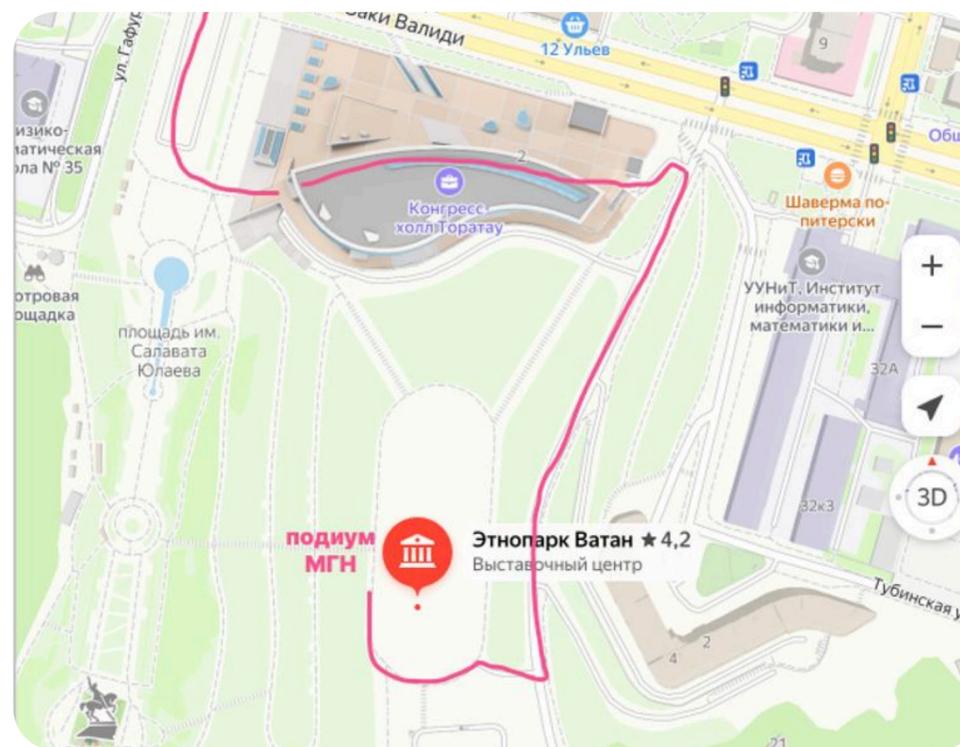
условные обозначения на карте, указатели в направлении входа по льготным билетам, информационных стоек, сцены и подиума для людей с инвалидностью, доступных туалетов и пр.



Кейс на VK Fest 2024

Первый VK Fest 2024 прошёл в Уфе на территории Этнопарка «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 на инвалидных колясках из Уфы протестировали разные маршруты на площадке, которые позволяли при определённых условиях миновать лестницы. Затем мы выбрали оптимальный и безопасный вариант, забрифовали волонтёров, предупредили охрану, сотрудников и участников фестиваля.



Организация перевода мероприятия на жестовый язык



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

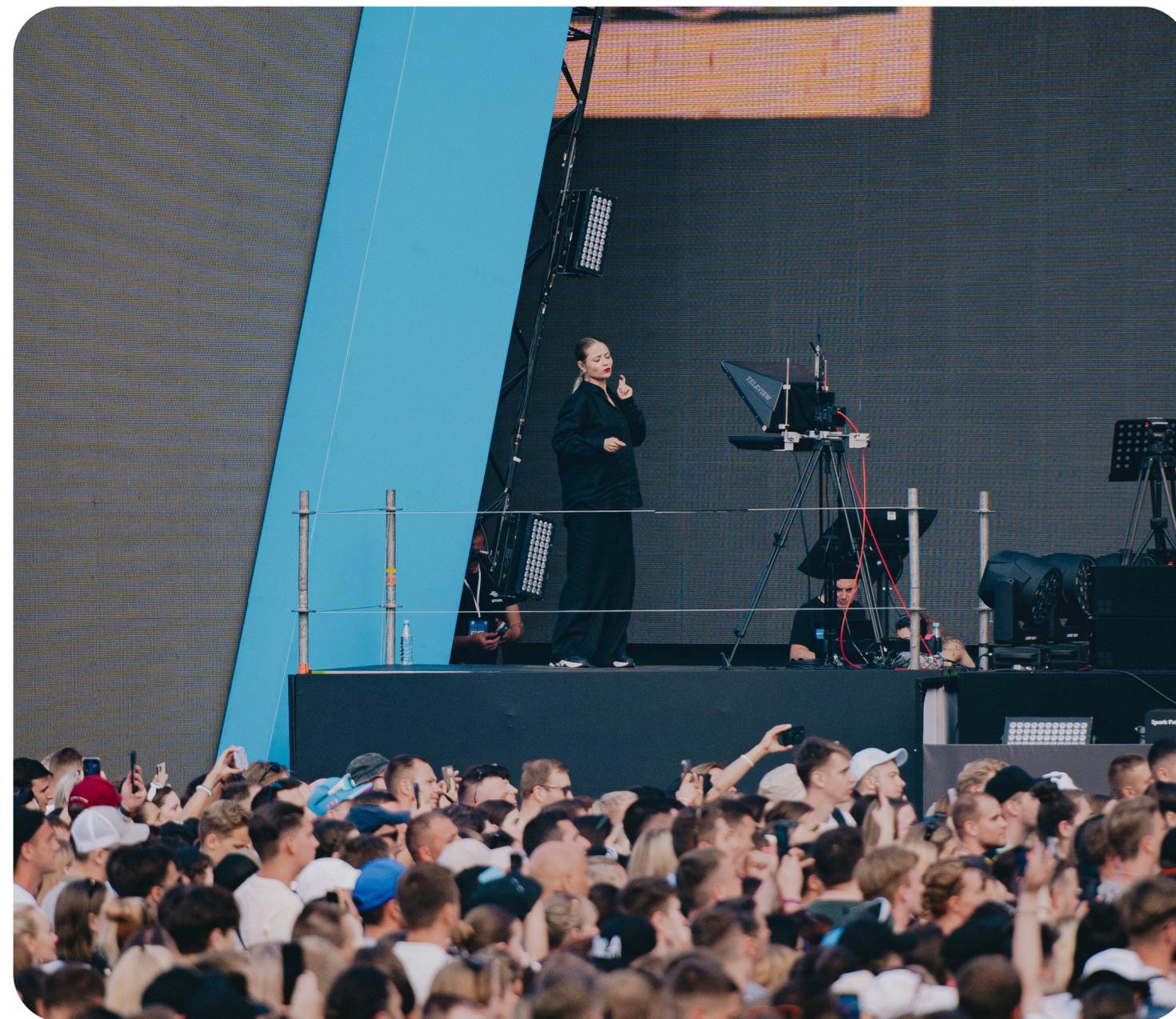


Расположение рабочего места

Переводчики должны хорошо (достаточно громко и чётко) слышать то, что идёт 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 на сцене



Чек-лист для проверки цифровой доступности интерфейсов



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.

Повышение доступности мероприятия для людей с ментальными особенностями



Коммуникация с гостями мероприятия





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 № 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 Министерства культуры Российской Федерации от 16 ноября 2015 г. № 2800 (с изменениями на 27 июня 2018 года)

