



# ЭВРИКА

Экспертно-консультационный центр

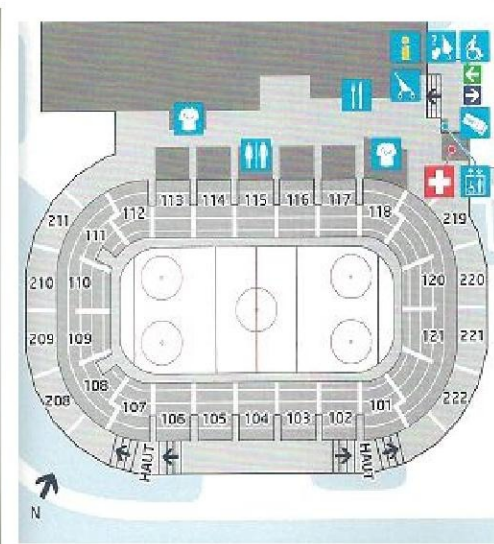
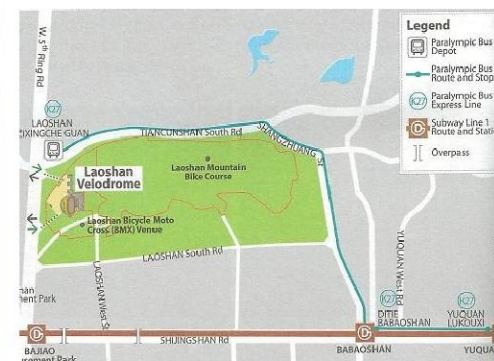
## Основные направления обеспечения информационной доступности объектов и услуг. Типовые ошибки и лучшие примеры

Докладчик: Э.Н. Асылгараева

Дата: 1.06.2013 г.

- **Конвенция ООН о правах инвалидов (ст. 9, ст. 21)**  
*«Общение» включает использование языков, текстов, азбуки Брайля, тактильного общения, крупного шрифта, доступных мультимедийных средств, равно как и печатных материалов, аудиосредств, обычного языка, чтецов, а также усиливающих и альтернативных методов, способов и форматов общения, включая доступную информационно-коммуникационную технологию»*  
*«Язык» включает речевые и жестовые языки и другие формы неречевых языков»*
  
- **Стандартные правила ООН обеспечения равных возможностей для инвалидов (Правило 5)**  
*«Государствам следует разрабатывать стратегии, призванные сделать информационные услуги и документы доступными для различных групп инвалидов. Должны применяться шрифт Брайля, фонографические записи, крупные шрифты и другие соответствующие технологии, с тем чтобы люди с нарушением зрения имели доступ к письменной информации и документации. Точно так же следует применять соответствующие технологии для обеспечения доступа к звуковой информации людей с нарушением слуха или трудностями понимания»*
  
- **Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (ст. 14 «Обеспечение беспрепятственного доступа инвалидов к информации»)**

- наличие доступного интернет-ресурса,
- наличие печатных материалов (в том числе, в альтернативных форматах),
- дублирование системы информационных указателей и знаков с помощью электронных систем ориентирования,
- предоставление на массовых мероприятиях услуг перевода жестового языка для людей с нарушением слуха/оборудование объекта специальными средствами визуальной информации,
- предоставление услуги звукового сопровождения мероприятий для людей с нарушением зрения,
- регулярное предоставление информации о доступных услугах в средствах массовой информации (в том числе специализированных печатных изданиях)



*Руководство МПК по доступности*

## Система средств информации

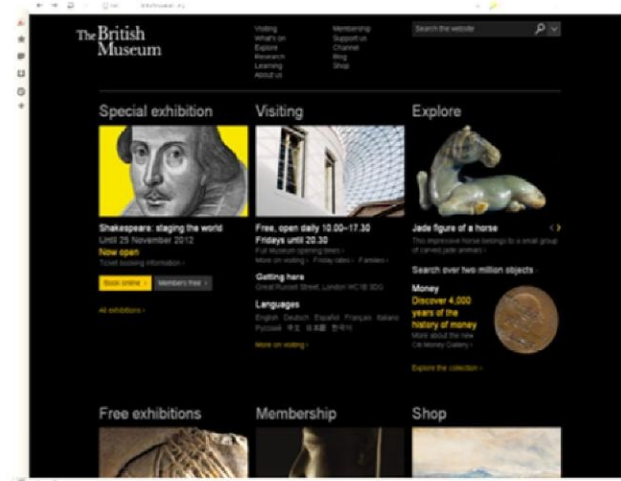
Информационные  
знаки и указатели



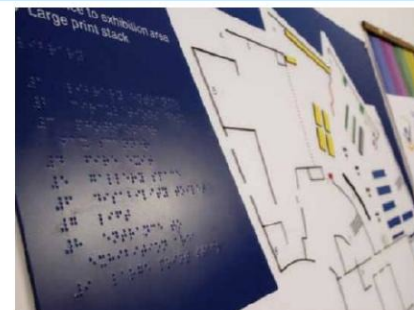
Печатные информационные  
материалы



Интернет-ресурсы



- Информационные схемы объекта
- Информационные знаки (таблички) помещений/ зон,
- Указатели направления движения
- Предупреждающие, предписывающие (указания), запрещающие знаки и указатели



Система информационных знаков и указателей будет считаться эффективной, если человек с нарушением слуха сможет воспользоваться услугами здания или сооружения без необходимости задавать вопросы, а человеку с нарушением зрения она поможет легко ориентироваться в пространстве.

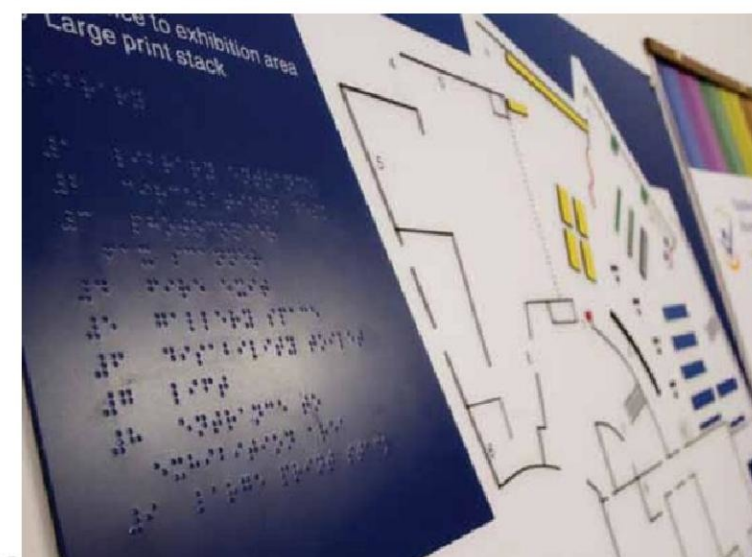
Информационные знаки и указатели на объекте должны быть объединены в единую систему средств информации ориентирования в пространстве, выбора маршрутов движения к определенным зонам и помещениям, и содержать, как минимум, следующую информацию о расположении:

- остановок общественного транспорта (так как многие инвалиды используют общественный транспорт для прибытия на объект);
- специальных парковочных мест;
- входа/ выхода;
- стойки администратора;
- билетных касс;
- трибун и зрительных залов (для спортивных и зрелищных объектов);
- медпунктов;
- санитарно-бытовых помещений (туалетов, душевых, раздевальных);
- пунктов охраны правопорядка;
- точек торговли и предприятий общественного питания;
- зала для пресс-конференций, пресс-центра, интернет-кафе, кафе и т.п.;
- путей эвакуации.

**План объекта должен быть расположен на видном месте напротив входа в здание/сооружение.**

**Информационные указатели должны быть расположены на всех основных точках пересечения путей движения на объекте (лестничных площадках, лифтовых холлах и т.п.).**







- Расположение и дизайн информационных знаков и указателей должны быть идентичными в пределах сооружения или комплекса.
- По возможности информационные знаки должны быть расположены на стенах, примерно на уровне глаз.
- На путях движения следует избегать использования информационных знаков с креплением к потолку. Там где это неизбежно, размер букв/ цифр знаков и надписей должен быть таким, чтобы их можно было прочесть с приемлемого расстояния.
- Информационные знаки с обозначением помещений, за исключением туалетов, рекомендуется располагать на стене у передней кромки двери для того, чтобы информационный знак был виден даже в том случае, если дверь открыта.
- Следует избегать размещения на путях движения информационных знаков выполненных на «досках-мольбертах» или других складных конструкциях, поскольку они могут представлять собой опасность для людей с нарушениями зрения.





Необходимо учитывать вероятность закрытия или заслонения указателей другими предметами. Следует помнить о том, что информационные указатели и знаки на внешних пешеходных путях движения в летний период могут быть частично закрыты листвой кустарников/ деревьев и т.п.

Информационные знаки и указатели следует размещать с учетом:

- расстояния, с которого визуальная информация может быть наиболее эффективно воспринята;
- угла поля наблюдения,
- зоны досягаемости (как для людей на креслах-колясках, так и для людей с нарушением зрения),
- отсутствия помех восприятию визуальной информации (бликования, слепящего или недостаточного освещения и т.д.)



(ГОСТ Р 51671-2000)

- Уведомляющая и ориентирующая информация должна быть расположена на высоте не менее 1,2 м и не более 4,5 м от уровня пола или поверхности пешеходного пути.
- Знаки и указатели, не содержащие текстовой информации, внутри зданий должны быть размещены на высоте не более 2,5 м.
- Визуальные средства отображения информации, приспособленные для тактильного восприятия, должны быть размещены в зоне путей движения на высоте от 1,2 до 1,6 м.
- Для постоянной идентификации комнат и помещения надписи и знаки должны быть нанесены на стене, находящейся рядом с замочной стороны двери:
  - расстояние от центральной горизонтальной линии знака до уровня пола должно быть 1500 мм;
  - расположение надписей и знаков должно позволять приближаться к надписи и к знаку на расстояние до 80 мм.

*(ГОСТ Р 51671-2000)*

В целях обеспечения доступности информационных знаков и указателей для людей с сенсорными нарушениями, там, где это целесообразно, указатели и знаки должны содержать информацию в следующих форматах: визуальный, рельефный шрифт, шрифт Брайля, звуковой.



Для обеспечения понимания знаков и указателей представителями других государств рекомендуется дублировать информацию на английском языке.




Рекомендуется использовать международные символы на знаках и указателях, в том числе международные символы доступности для людей с инвалидностью.



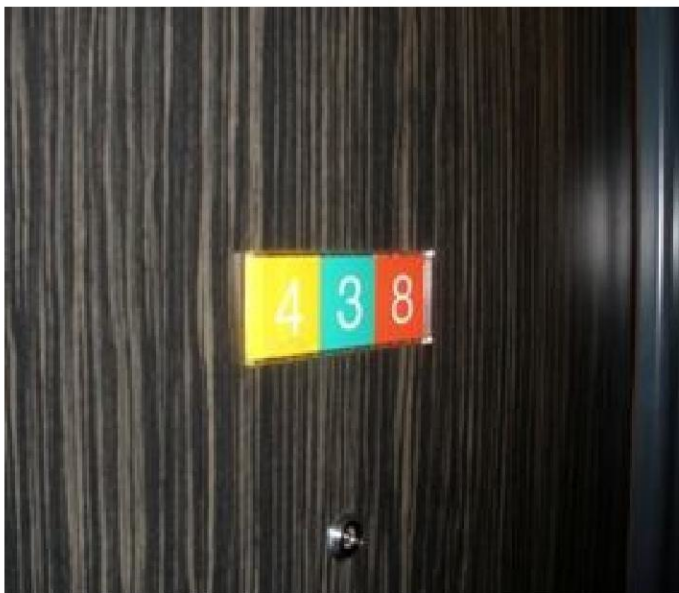
Визуальные средства отображения информации должны соответствовать следующим требованиям:

- Буквы и цифры знаков должны иметь отношение ширины к высоте от 3:5 до 1:1, а отношение штрихов к их высоте – от 1:5 до 1:10.
- Буквы и цифры знаков должны иметь размеры, соответствующие полю зрения с учетом расстояния до наблюдателя,
- Высота прописных букв надписей на указателях, укрепленных на высоте более 2 м (от уровня пола помещения до нижней кромки указателя), должна быть не менее 7,5 см,
- Буквы и цифры должны быть рельефными (высотой не менее 0,8 мм),
- Шрифт и символы должны быть контрастными: либо светлыми на темном фоне, либо темными на светлом фоне (не менее 70%),
- Информация выполненная шрифтом Брайля должна всегда располагаться под надписью,
- Нельзя использовать шрифт курсивом,
- Рекомендуется применять шрифты Sans-Serif, Arial, Verdana.



Фото	Задний фон	Указатель	Надпись
	красный кирпич/ тёмный камень	белый	чёрный/ синий/ красный
	светлый кирпич/ камень	чёрный/ тёмный	белый / жёлтый
	белёная стена	чёрный/ тёмный	белый / жёлтый
	зеленые насаждения	белый	чёрный/ синий/ зелёный











Информационные указатели общественных туалетов должны быть расположены на высоте 2,5 м.

Информационные таблички туалетов должны включать часть выполненную шрифтом Брайля или рельефным шрифтом.

Информационные указатели туалетов должны дублироваться рельефным шрифтом или шрифтом Брайля и размещаться также на стене у входной двери.







СП 59.13330.2012 «Доступные здания и сооружения для маломобильных групп населения»

ГОСТ Р 51671-2000 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности.

ГОСТ Р 52131-2003 Средства отображения информации знаковые для инвалидов. технические требования.

ГОСТ Р 52875-2007 Указатели тактильные наземные для инвалидов по зрению. Технические требования.

ГОСТ Р 52872-2007 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

ГОСТ Р 52289-2004 Технические средства организации дорожного движения. Правила применения дорожных знаков, разметки, светофоров, дорожных ограждений и направляющих устройств».

ГОСТ 25869-90 «Отличительные знаки и информационное обеспечение подвижного состава пассажирского наземного транспорта, остановочных пунктов и пассажирских станций. Общие технические требования».

ГОСТ Р 52290-2004 «Технические средства организации дорожного движения. Знаки дорожные. Общие технические требования» и др.

**Стиль шрифта**

SansSerif,  
Arial,  
Verdana

Аа Бб Вв Гг Дд

Аа Бб Вв Гг Дд

Аа Бб Вв Гг Дд

Аа Бб Вв Гг Дд

**Размер и стиль шрифта**

12-18 кегль (в зависимости от шрифта).  
При использовании шрифта 12 кегля и менее необходимо подготовить альтернативные версии документов с шрифтом размером 14 и более.

**Безбарьерная среда**

*Безбарьерная*

*среда*

**БЕЗБАРЬЕРНАЯ**

**СРЕДА**

Безбарьерная среда

**Цвет шрифта**

Рекомендуется шрифт черного цвета.

Цветной шрифт используется только для заголовков.

**Контраст**

Желтый или белый цвет фона, синий или черный цвет текста

Аа Бб Вв Гг Дд

Аа Бб Вв Гг Дд

Аа Бб Вв Гг Дд

Аа Бб Вв Гг Дд



Печатные материалы выполненные крупным шрифтом (Large Print)

**Размер шрифта:** 16 - 22 кегль (Giant Print – 24 кегль)

**Начертание шрифта:** обычный или жирный

**Междустрочный интервал:** двойной

**Длина строки:** не более 50-65 символов, включая пробелы

Печатные материалы в формате «Large Print» удобны для многих людей с инвалидностью, в том числе людей с нарушением зрения, с пониженной обучаемостью, дислексией и проблемами с координацией движений и нарушением функций рук.



- Объем не более 24 страниц. Если количество страниц больше, то лучше сделать несколько отдельных документов.
- Используйте простые и короткие предложения с одним сказуемым (не более 10-15 слов в предложении).
- Используйте 14 кегль шрифта.
- Используйте сказуемые в действительном залоге (не используйте сказуемые в страдательном залоге).
- Не используйте сложных фраз и словосочетаний.
- При использовании аббревиатур и специальной лексики включайте в документ поясняющий глоссарий в конце документа
- По возможности не используйте в тексте сокращения.
- Если необходимо применить трудные для понимания слова, то необходимо в следующем предложении дать им пояснение.
- Используйте иллюстрации для пояснения смысла текста. Иллюстрации должны быть расположены непосредственно над или под поясняемыми словами. Иллюстрации должны быть простыми для понимания и объяснять одну мысль. Шутки и юмор приветствуются.

### Planning your journey

You can use the Spectator Journey Planner.

This will help you plan your journey from anywhere in Great Britain to any London 2012 Venue.



Are you travelling between two venues? Plan your journey here.

From	<input type="text"/>	
To	<input type="text" value="-- Select venue --"/>	
Date	<input type="text" value="18/07/2012"/>	Arrive at <input type="text" value="09:00"/>
<input type="checkbox"/> Return Journey		Leave at <input type="text" value="17:00"/>

It also gives you travel updates during the Games.

Make sure you check for delays.

<http://travel.london2012.com>



You can tell the Spectator Journey Planner if you need accessible travel.



Accessible shuttle buses will travel from some stations to the entrance of many venues.

You do not need to pre-book these.

# Things you can't bring

There are some things you can't bring into venues.

You can't bring more than 100ml of water and other liquids.



Things that are not allowed in venues will be taken off people and can't be given back.

Рекомендуемым стандартом является подготовка альтернативных форматов документов длительного использования (которые редко меняются) с использованием шрифта Брайля.

Но многие слепые люди и люди с нарушением зрения не умеют пользоваться шрифтом Брайля, поэтому документы с использованием шрифта Брайля не могут быть единственным вариантом альтернативного формата документов.

Другими вариантами альтернативных форматов печатных документов являются: Large Print, аудиозапись, CD/ MP3 файлы и специальные телефонные службы.



Типы аудио документов:

- аудиозапись на магнитной ленте (аудиокассета)
- аудиозапись на компакт-дисках (CD-ROM, CD)
- аудиозапись в формате MP3

Средства коммуникации:

- Радио,
- Интернет,
- Аудио газеты и журналы,
- Аудиокниги (Daisy (Digital Accessible Information System) books).

Рекомендации:

- Расположите информацию в логичном порядке.
- Исключите фоновый шум и музыку.
- Голос диктора должен соответствовать теме сообщения и аудитории слушателей.
- Предоставьте людям достаточно времени, чтобы понять инструкции, содержащиеся в звуковом документе.



Звуковое сопровождение (audio description, AD) – это соответствующее описание событий, происходящих на сцене или на экране, жестов и мимики действующих лиц.

Звуковое сопровождение может использоваться:

- в телепрограммах,
- video и DVD,
- кино,
- музеях и галереях,
- театрах,
- спортивных объектах.

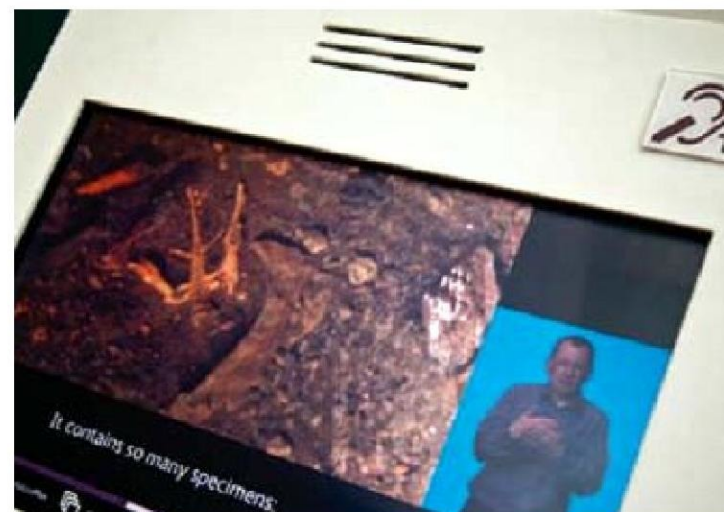


**Внутриобъектовое радио  
(in-Venue radio)**

Чтобы информация была доступна для глухих и людей с нарушением слуха все видео- и аудиозаписи должны дополняться субтитрами, либо сопровождаться текстовым описанием или сценарием содержания.

По возможности необходимо прилагать к любому видеоролику или фильму текстовую копию сценария или диалогов, сопровождать изображение субтитрами, сурдопереводом или звуковым сопровождением.

Оборудование зон обслуживания посетителей вспомогательными слуховыми устройствами (индукционные системы, пассивные инфракрасные системы), позволяющими облегчить восприятие аудио информации слабослышащим людям.



Интернет является наиболее удобным средством связи и работы для людей с сенсорными и двигательными нарушениями. Но для того, чтобы интернет-сайты были удобными в работе для всех потенциальных пользователей, они должны соответствовать требованиям доступности по форме и содержанию.

Требования к интернет-ресурсам установлены в ГОСТ Р 52872-2007 «Интернет-ресурсы.

Требования доступности для инвалидов по зрению».

Программами с голосовым управлением нередко пользуются люди с нарушением моторики рук, которым трудно управлять компьютером с помощью клавиатуры или «мыши».

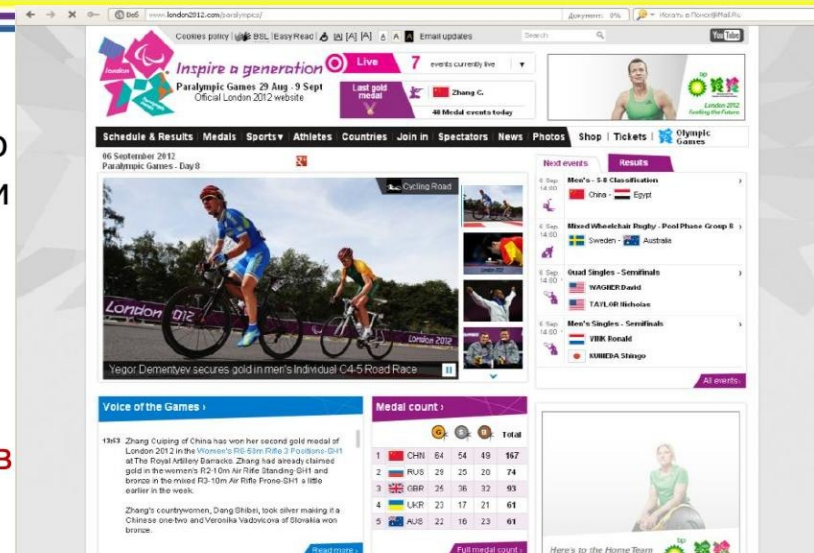
Программы чтения текста с экрана очень полезны для слепых или людей с нарушением зрения, которые не могут самостоятельно прочесть содержимое интернет-сайтов.

Творческий подход к цветам и контрастности может радикально повысить доступность интернет-сайта для людей с нарушением зрения, которым трудно читать текст, расположенный на цветном фоне.

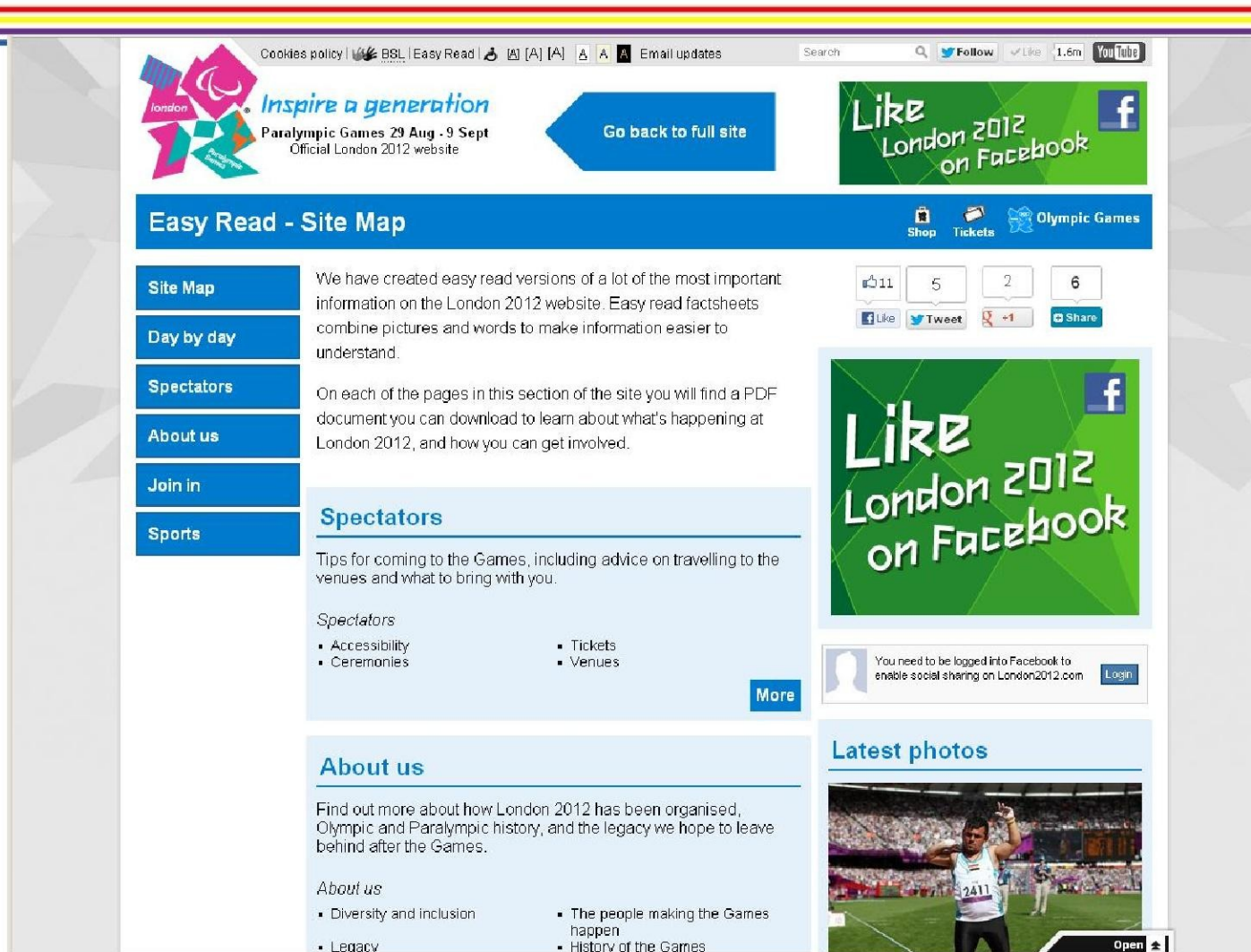
Иллюстрации и фотографии всегда следует сопровождать текстовыми описаниями.

Общий дизайн сайта должен быть логичным и понятным.

Все звуковые данные (видео- и аудиозаписи) следует дополнять транскрипцией или субтитрами для глухих и слабослышащих.








[Cookies policy](#) | [BBL](#) | [Easy Read](#) | [\[A\]](#) | [\[A\]](#) | [\[A\]](#) | [\[A\]](#) | [Email updates](#)

[Search](#) | [Follow](#) | [Like](#) | [1.6m](#) | [YouTube](#)


**Inspire a generation**  
 Paralympic Games 29 Aug - 9 Sept  
 Official London 2012 website

[Go back to full site](#)

[Like London 2012 on Facebook](#)

**Easy Read - Site Map**

[Shop](#) | [Tickets](#) | [Olympic Games](#)

**Site Map**  
 We have created easy read versions of a lot of the most important information on the London 2012 website. Easy read factsheets combine pictures and words to make information easier to understand.

**Day by day**

**Spectators**  
 On each of the pages in this section of the site you will find a PDF document you can download to learn about what's happening at London 2012, and how you can get involved.

**About us**

**Join in**

**Sports**

**Spectators**  
 Tips for coming to the Games, including advice on travelling to the venues and what to bring with you.

- Accessibility
- Ceremonies
- Tickets
- Venues

[More](#)


**About us**  
 Find out more about how London 2012 has been organised, Olympic and Paralympic history, and the legacy we hope to leave behind after the Games.

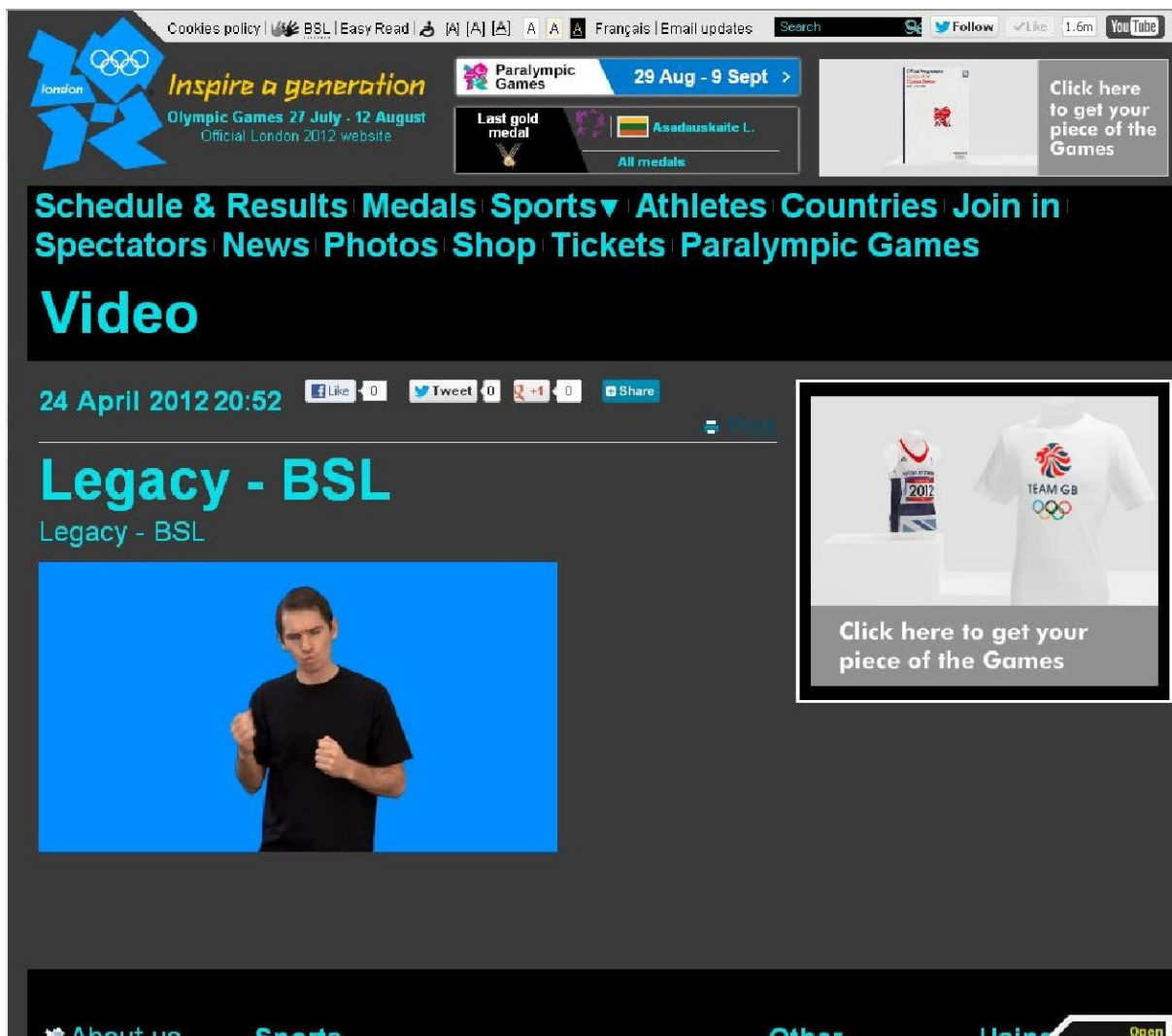
- Diversity and inclusion
- Legacy
- The people making the Games happen
- History of the Games

Like 11 | 5 | 2 | 6  
[Like](#) | [Tweet](#) | [+1](#) | [Share](#)

[Like London 2012 on Facebook](#)

You need to be logged into Facebook to enable social sharing on London2012.com | [Login](#)

**Latest photos**  

[Open](#)



The screenshot shows the official website for the London 2012 Olympic Games. At the top, there is a navigation bar with links for 'Cookies policy', 'BSL | Easy Read', and 'Français | Email updates'. The main header features the London 2012 logo and the slogan 'Inspire a generation' for the Olympic Games (27 July - 12 August) and Paralympic Games (29 Aug - 9 Sept). A menu bar includes links for 'Schedule & Results', 'Medals', 'Sports', 'Athletes', 'Countries', 'Join in', 'Spectators', 'News', 'Photos', 'Shop', 'Tickets', and 'Paralympic Games'. Below the menu, a 'Video' section is highlighted, showing a video player for 'Legacy - BSL' dated 24 April 2012 20:52. The video player shows a man in a black shirt signing. To the right of the video player is a promotional image for 'TEAM GB' merchandise with the text 'Click here to get your piece of the Games'. The bottom of the page has a footer with 'About us', 'Sports', 'Other', and 'Using' links.



The screenshot shows a Windows Internet Explorer browser window displaying the website <http://www.theo2.co.uk/venue/venue-access-booking.html#disabled-access-booking-line>. The page content includes:

- Site map** and **Home** navigation links.
- PRIORITY** banner: "O2 customers can get Priority Tickets up to 48 hours before general release. Find out more »".
- Main text: "required PAs receive a complimentary ticket, subject to availability. You may be asked for details of your disability registration at time of booking. Complimentary PA tickets are limited in number, we advise you to book early if one is required. No refunds will be given for PA tickets in retrospect. We recommend booking in advance to ensure tickets are available to suit your requirements."
- Audio: General Access Information** (Download Track [834KB MP3 file])
- Audio: Booking - General Information** (Download Track [418KB MP3 file])
- Disabled access booking line**: "The O2 operates a dedicated disabled access booking line. Tel: +44 (0)20 8463 3359. Ttypetext: 18001 020 8463 3359. Email: access@theo2.co.uk"
- Contact information: "Contact us to book accessible tickets for The O2 arena, indigo2, The O2 bubble exhibition centre and Meridian Gardens. The disabled access booking line is open 12.00pm - 7.00pm daily with extended hours till 9.00pm on arena event nights, phone line opening times differ on priority and general on sale dates, see event details for timings."
- Audio: Booking - The O2 arena** (Download Track [528KB MP3 file])
- Audio: Booking - The bubble** (Download Track [519KB MP3 file])
- Audio: Booking - indigo2** (Download Track [323KB MP3 file])
- Audio: Booking - Disabled access booking line** (Download Track [1.7MB MP3 file])
- Booking tickets in person** section.
- Right sidebar: "Booking Getting to The O2 Venue info Assistance & feedback Downloads", "What's on At The O2 arena" (featuring Rihanna), and "Subscribe to our newsletter" button.



# ЭВРИКА

Экспертно-консультационный центр

## СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

### Контакты

Российская Федерация 190005  
Санкт-Петербург  
7-я Красноармейская улица, д.25  
тел./факс +7 (812) 575-39-46  
e-mail: [info@eureka-pro.ru](mailto:info@eureka-pro.ru)  
[www.eureka-pro.ru](http://www.eureka-pro.ru)

**Информация о технических средствах,  
используемых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к  
информации об услугах и товарах в доступной для них форме**

<b>Категория инвалидов</b>	<b>Наименование технического средства</b>	<b>Краткая характеристика технического средства</b>
Инвалиды с нарушением зрения	Электронный видеувеличитель (ручной, стационарный)	Позволяет слабовидящим людям комфортно читать на экране плоскочечатный текст: договор, контракт, информацию о товаре, инструкцию по использованию товара, порядок предоставления услуги и др. Видеоувеличители посредством видеокамеры сканируют изображение, мгновенно выводят его в увеличенном виде на экран (встроенный в корпус видеувеличителя или на внешний монитор). Специальные контрастные режимы отображения позволяют переводить изображение в такую контрастную цветовую гамму, которая наиболее удобна посетителю для восприятия остаточным зрением (черный/синий текст на белом/желтом/красном фоне, белый/ желтый/красный текст на черном/синем фоне и так далее).
	Лупа, Лупа с подсветкой	Может применяться в местах, где необходима комбинация хорошего увеличения и подсветки. Например, при чтении мелкого шрифта ценников в супермаркете, информации о продуктах, аннотации к лекарствам и пр.
Инвалиды с нарушением слуха	Информационные световые табло, большие экраны, дисплеи и т.п.	Бегущая строка позволяет людям с нарушениями слуха оперативно получать информацию визуальным способом. Например, изменение часов работы, порядка работы учреждения или отдельных специалистов, анонс важной информации.
	Портативная информационная система	При посещении публичных мест (супермаркет, кафе, аптека и др.) люди с слуховыми аппаратами испытывают дискомфорт при контакте с лицом, предоставляющим услугу (продавец, консультант др.), связанный с неразборчивостью звуковой информации, посторонними шумами. Для решения проблемы используются портативные информационные

		индукционные системы для слабослышащих (индукционные петли), передающие аудиоинформацию с микрофона прямо на слуховой аппарат посетителя.
Инвалиды с нарушением опорно-двигательного аппарата, передвигающиеся на кресле-коляске	Стол с микролифтом на электроприводе	Позволяет любому посетителю подбирать для себя оптимальную высоту столешницы, выполнять необходимые действия стоя или сидя, что одинаково удобно для всех, включая людей с инвалидностью. Высота столешницы регулируется за счет встроенного электропривода нажатием кнопок “вверх” или “вниз” с большим диапазоном высот, что позволяет комфортно пользоваться столом посетителям на инвалидной коляске, людям с различными формами ограничений по здоровью, например, тем, кому тяжело или противопоказано садиться.
Для всех категорий инвалидов	Информационный терминал	Для слабовидящих посетителей предусмотрены контрастные режимы отображения, экранная лупа, увеличение размера шрифтов, режимы приближения и удаления. Для слабослышащих посетителей в терминал встроена информационная индукционная система, передающая аудиоинформацию напрямую на слуховые аппараты. Для посетителей на инвалидных колясках вся информация и зона управления терминалом смещается в нижнюю часть экрана.