**Доступная среда (доступность) – что это?**

Доступность объектов и услуг – это возможность посещения мест, зданий и помещений, возможность получения услуг – это возможность пользования приспособлениями для всех: и для обычных людей, и для маломобильных граждан, в том числе инвалидов разных категорий.

**Главная задача доступной среды - обеспечить равенство и удобство всем**

Безбарьерная доступная среда – социальная инфраструктура, построенная таким образом, чтобы каждый человек мог в полной мере получать все услуги и пользоваться всеми благами, независимо от своих физических возможностей. Маломобильные граждане, а также инвалиды всех категорий должны иметь такой же доступ ко всей инфраструктуре, как и люди, не имеющие какие-либо физические ограничения.

При организации безбарьерной среды необходимо проследить, чтобы все значимые объекты, продукты и услуги были без каких-либо ограничений доступны всем гражданам, нуждающимся в особых условиях:

 • дети в возрасте до 7 лет;
 • мамы с детьми в колясках;
 • женщины на поздних сроках беременности;
 • пожилые люди;
 • люди, перемещающиеся при помощи костылей или ходунков;
 • инвалиды в креслах-колясках;
 • люди, возможности которых ограничены временно (переломы и другие серьезные травмы);
 • инвалиды с частичной или полной потерей зрения или слуха;
 • люди со сниженными когнитивными и ментальными способностями.

Доступность объекта включает три ключевых аспекта:

**Архитектурную доступность**

Данное понятие подразумевает, что организация безбарьерной среды производится так, чтобы для всех граждан полной доступностью обладали следующие зоны объекта:

 • вход и прилегающая территория;
 • все пути перемещения внутри объекта, а также пути эвакуации;
 • функциональные зоны (места, где проводятся целевые мероприятия);
 • зоны обслуживания (кассы, гардеробные и прочее);
 • санитарные и служебные помещения;
 • медпункты.

**Информационную доступность**

В понятие информационной доступности входят:
 • средства навигации и ориентирования;
 • бумажные источники информации;
 • информационные материалы в интернете.
 • ко всем трем составляющим предоставляются требования.

Рассмотрим каждую из них, а также требования к ним подробнее.

**Средства навигации и ориентирования**

Правильно организованная универсальная безбарьерная среда подразумевает, что каждому посетителю, независимо от физических возможностей, должно быть гарантировано получение информации, важной при посещении данного объекта. Для этого используются визуальные, звуковые или тактильные носители информации.

Систему доступного информирования можно назвать эффективной, если посетители с нарушениями зрения или слуха могут без существенных ограничений пользоваться всеми предоставляемыми услугам, а также без труда ориентироваться в пространстве, не прибегая к помощи окружающих.

Доступная система ориентирования должна обеспечивать:

- возможность доступа к необходимой информации в любой момент;
- своевременное информирование в экстренных случаях;
- однозначное восприятие информации посетителями.

Чтобы обеспечить максимальную простоту восприятия информации, необходимо использовать единую систему знаков и символов в пределах доступного объекта. Создание универсальной безбарьерной среды проводится с соблюдением международных стандартов, чтобы лицам с ограниченными возможностями было проще ориентироваться. Важно, чтобы информационные и навигационные знаки позволяли людям с инвалидностью быстро находить такие объекты как:

 • парковочные места;
 • вход и выход;
 • зоны посадки в транспорт и высадки из него;
 • пункты сервисного обслуживания (справочные, кассы, приемная администратора);
 • лифты и подъемники;
 • служебные помещения;
 • пути перемещения и эвакуации.

**Печатные информационные материалы**

Все печатные материалы с описанием местности, а также особенностей предоставляемых услуг должны подчиняться стандартам, регламентирующим такие характеристики текста как шрифт, цвет, размер, контрастность и прочее. Для лиц с ослабленным зрением предусмотрены дополнительные форматы подачи текстового материала, дублирующие или заменяющие основные надписи:

- Шрифт Брайля;
- Large Print;
- Easy Read.

**Доступные Интернет-ресурсы**

Современный интернет предоставляет новые механизмы для взаимодействия с пользователями, имеющими ограничения разной природы. Специальные устройства с альтернативными методами ввода и вывода данных обеспечивают формирование безбарьерной среды и для пользователей сети Интернет. Однако и сами сайты необходимо адаптировать для максимально простого восприятия широкой аудиторией. Детальные требования к веб-страницам для посетителей с частичной потерей зрения прописаны в стандарте ГОСТ Р 52872-2007.

Ключевые требования к сайтам для слабовидящих:

 • логичная и наглядная навигация;
 • структура таблиц должна быть максимально простой (без глубокой вложенности), чтобы доступ к каждой ячейке можно было получать последовательно;
 • по возможности следует отказаться от вложенных файлов, для открытия которых требуется дополнительный софт;
 • недопустимо использовать графический код подтверждения (капчу);
 • изображения и гиперссылки должны иметь текстовое пояснение (чтобы его смог озвучить голосовой ассистент смартфона или другого устройства);
 • контрастность, четкие шрифты без лишних засечек;
 • возможность изменения размера шрифта.

Графические элементы, присутствующие на странице, можно сопровождать не только текстовыми пояснениями, но и небольшими аудиозаписями, максимально точно описывающими изображение, график или другой элемент. Для людей с нарушениями слуха все аудиофайлы и видеоролики следует сопровождать субтитрами или давать ссылку на скачивание полной текстовой расшифровки файла. А при помощи формата Easy Read можно облегчить восприятие информации для людей с когнитивными и ментальными нарушениями разной степени.

**Доступность услуг**

* [Основные нормативно-правовые акты](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/osnovnie_normativno_pravovie_akti)
* [Доступная среда](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/dostupnaya_sreda)
* [Ранняя помощь](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/rannyaya_pomosch)
* [Образование](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/obrazovanie)
* [Соцобслуживание и сопровождение](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/soc__obsluzhivanie__i_soprovozhdenie)
* [Реабилитация и СКЛ](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/reabilitaciya_i_skl)
* [МСЭ и ТСР](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/mse_i_tsr)
* [Здравоохранение и паллиатив](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/zdravoohranenie_i_palliativ)
* [Здравоохранение](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/zdravoohranenie)
* [Паллиатив](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/palliativ)
* [Сопровождаемое проживание 18+](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/soprovozhdaemoe_prozhivanie_18)
* [Сопровождаемая занятость и трудовая деятельность 18+](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/soprovozhdaemaya_zanyatost_i_trudovaya_deyatelnost_18)
* [Специфика нозологий](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/specifika_nozologiy)
* [РАС](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/ras)
* [Лучшие региональные практики](http://vordi.org/content/karta_interesov_vordi/luchshie_regionalnie_praktiki)

Данное понятие состоит из трех основных элементов:

**1. Доступность зоны, в которой предоставляются услуги. Сюда входят:**

- физическая доступность объектов социальной инфраструктуры (ОСИ);
- доступность средств, обеспечивающих навигацию и ориентирование на ОСИ.

**2. Доступность средств, информирующих об наличии и особенностях услуг. В этом пункте подразумеваются следующие аспекты:**

- наличие веб-сайта;
- наличие информации об услугах для инвалидов с детальным описанием по категориям;
- транспортная доступность;
- маршруты движения с разметкой зон, адаптированных для инвалидов с разными категориями.

Также этот пункт включает наличие средств для получения информации людьми с различными ограничениями восприятия непосредственно при оказании услуг.

**3. Качество управления рабочими процессами на ОСИ - здесь оцениваются такие аспекты как:**

- качество обслуживания потребителей;
- чистота самого объекта и прилегающего участка;
- состояние оборудования;
- компетентность персонала;
- наличие внутреннего мониторинга качества.

**Принципы универсального дизайна**

**• Равенство и удобство**
Воспользоваться услугой или продуктом может каждый человек, вне зависимости от физических возможностей, а также наличия различных ограничений.

 **• Гибкость использования**

Следует учитывать все потенциальные предпочтения разных людей, зависящие от их возможностей и способностей.

**• Интуитивно понятный дизайн**

Современные принципы универсального дизайна подразумевают, что любой пользователь может разобраться, как воспользоваться продуктом или услугой, даже не имея соответствующего опыта и не зная языка для прочтения инструкции.

 **• Простота восприятия информации**

Независимо от текущей степени концентрации пользователя и других особенностей его восприятия, всю необходимую информацию он должен получать в максимально доступной форме.

**• Минимизация риска ошибок**

Продукт не должен представлять опасности, даже будучи использованным неправильно или не по назначению.

 **• Минимум физических усилий**

Каждый человек, независимо от своего физического состояния должен иметь возможность воспользоваться продуктом или услугой, не прикладывая излишних физических усилий.

**Концепция универсального дизайна**

Главная задача универсального дизайна – сделать окружающий мир приспособленным для максимально удобного проживания всех людей, независимо от их физических возможностей. Достижения современной медицины позволили существенно повысить выживаемость людей после серьезных травм, и каждый случай инвалидности при этом индивидуален.

В разных случаях это могут быть такие ограничения как:

 • снижение амплитуды и скорости движений;
 • ограничения восприятия (слух, зрение);
 • осложнение коммуникаций (расстройства речевого аппарата);
 • полная невозможность выполнять определенные действия;
 • снижение ментальных и когнитивных способностей.

Универсальный дизайн для инвалидов подразумевает адаптацию для всех людей с ограниченными возможностями, без привязки к конкретной категории. Любой человек должен иметь возможность полноценно воспользоваться предметом, независимо от того, какие конкретно ограничения у него присутствуют.

Чтобы соответствовать этой концепции, дизайн должен быть предельно простым. Независимо от интеллектуальных способностей, а также степени сосредоточенности пользователь должен понимать, как воспользоваться предметом, даже не имея опыта его использования. Важно, чтобы для использования было достаточно незначительного усилия, требуемое движение имело минимальную амплитуду, а также был исключен риск ошибки из-за неверного движения.

В настоящее время теоретические основы универсального дизайна активно развиваются в связи с повышенным интересом мирового сообщества к данной проблеме. Однако даже существующих на данный момент наработок достаточно для создания хотя бы в ограниченном пространстве такой среды, в которой могли бы комфортно себя чувствовать любые люди, независимо от возраста и имеющихся проблем со здоровьем.