

Официальный сайт реабилитационной организации как средство обеспечения ее информационной доступности: практическое руководство/ Министерство социальной политики Свердловской области; авт.-сост. В.В. Золотарева. – Екатеринбург, 2018. – 30 с.

Практическое руководство «Официальный сайт реабилитационной организации как средство обеспечения информационной доступности» содержит описание особенностей восприятия информации людьми с нарушениями зрения и слуха, примеры адаптированных сложных текстов для людей с нарушениями слуха, а также рекомендации по разработке и наполнению официального сайта реабилитационной организации.

Практическое руководство предназначено для специалистов организаций социального обслуживания. Оно будет интересно также собственникам бизнеса, потребителями товаров и услуг которых являются в том числе люди с нарушениями зрения и слуха.

Практическое руководство разработано ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов» по заказу Министерства социальной политики Свердловской области с целью формирования доступной для инвалидов среды жизнедеятельности.

**Автор-составитель:** Золотарева В.В., заведующий отделением информационного обеспечения и связей с общественностью государственного автономного учреждения Свердловской области «Областной центр реабилитации инвалидов».

## Оглавление

1	Введение	4
2	Термины и сокращения	5
3	Сущность и содержание понятия реабилитационная организация	6
4	Нормативные основания для определения требований к информационной доступности Интернет-ресурсов	8
5	Обеспечение доступности для людей с нарушением зрения	13
6	Обеспечение доступности для людей с нарушением слуха	18
7	Особенности написания текстов для людей с нарушениями слуха	25
8	Некоторые проблемы представления информации для людей с нарушениями слуха, зрения	28
9	Заключение	29
10	Список литературы	30

## Введение

Язык современного мира – это Интернет. С развитием компьютерных технологий понятие «сайт» для многих людей стало обычным определением. Наличие собственного Интернет-ресурса для компаний уже давно не вопрос имиджа или престижа. Сегодня грамотно созданный сайт – это визитная карточка организации, которая формирует доверительный образ, показывает, объясняет, привлекает и стимулирует.

Сайты помогают организациям «выходить» за пределы географического региона, привлекать огромную аудиторию, быть ближе к своему клиенту. Узнать информацию об организации сейчас можно в любое время дня и ночи из любой точки мира. Например, если воспользоваться сервисом Яндекс.Метрика на сайте ГАУ «Областной центр реабилитации инвалидов» ([ocri.ru](http://ocri.ru)), то можно увидеть, что в 4 квартале 2018 года сайт просматривали помимо россиян жители Казахстана, Белоруссии, Украины, Канады и США. Организации со штатной численностью меньше 250 человек выйти на жителя Америки было бы, если и реально, то очень затратно.

Интернет даёт отличную возможность расширить поле своей деятельности благодаря ссылкам. Гораздо проще сказать человеку адрес сайта, чем диктовать адрес, телефон и перечислять, чем занимается организация.

Собственный Интернет-ресурс позволяет учреждениям изучать аналитические данные: кто интересуется деятельностью организации (пол, возраст, регион), что больше всего интересует пользователей, какую часть сайта они дольше всего изучают, какие страницы добавляют в закладки и т.д. Всё это очень сложно получить, работая в офлайн режиме, поскольку проведение анкет и опросов занимает большое количество времени и ресурсов.

Но недостаточно просто сделать сайт и нанять человека, который будет его вести. Интернет-ресурс будет действительно эффективным только в том случае, если активно с ним работать: наполнять, обновлять, общаться с читателями. При этом необходимо учитывать особенности восприятия информации разными людьми, говорить с ними на одном языке. Особенно это важно для реабилитационных организаций, потребителями услуг которых в том числе являются люди с нарушениями зрения и слуха. Ведь одним из ключевых элементов Конвенции ООН о правах инвалидов стали положения, согласно которым доступ к информационным и коммуникационным технологиям – такое же право людей с ограниченными возможностями здоровья, как и право на доступ к физической окружающей среде и средствам транспорта.

Цель подготовки данного руководства - представить руководителям реабилитационных организаций и специалистам, отвечающим за сопровождение официальных сайтов данных организаций, практические рекомендации по созданию и наполнению Интернет-ресурсов с соблюдением требований обеспечения их информационной доступности для людей, имеющих ограничения жизнедеятельности по способности к ориентации и к общению.

В данной работе мы рассмотрим особенности восприятия информации людьми с нарушениями зрения и слуха, дадим рекомендации по разработке и наполнению официального сайта реабилитационной организации, доступного для прочтения данной категорией людей.

В работе также будут представлены подходы к написанию адаптированных сложных текстов (официальных, протокольных) для людей с нарушениями слуха.

## Термины и сокращения

**Реабилитационная организация** – организация (независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, ведомственной принадлежности и наименования), предоставляющая в субъекте Российской Федерации услуги по реабилитации, ранней помощи и сопровождению инвалидов, в том числе детей-инвалидов, осуществляющая деятельность в сферах образования, социальной защиты, здравоохранения, физической культуры и спорта, труда и занятости, культуры, направленную на устранение или, возможно, более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в целях их социальной адаптации, включая интеграцию в общество.

**Сайт** или веб-сайт (от англ. website: web – «паутина, сеть» и site – «место», буквально «место, сегмент, часть в сети»), – одна или несколько логически связанных между собой веб-страниц; также место расположения контента сервера. Обычно сайт в Интернете представляет собой массив связанных данных, имеющий уникальный адрес и воспринимаемый пользователем как единое целое. Веб-сайты называются так, потому что доступ к ним происходит по протоколу HTTP. Веб-сайт, как система электронных документов (файлов данных и кода), может принадлежать частному лицу или организации и быть доступным в компьютерной сети под общим доменным именем и IP-адресом или локально на одном компьютере.

**Официальный сайт организации** – интернет-портал, предоставляющий посетителю информацию об организации, ее деятельности, предлагаемых товарах или услугах. Помимо прочего, такой сайт может обладать функционалом для связи потенциального клиента с представителем компании и уточнения интересующих моментов, содержать

формы оплаты, информацию о выполненных работах (портфолио, кейсы), партнерах и развернутые ответы на часто задаваемые вопросы.

**Корпоративный сайт** – более полная информация о компании: ее контакты, новости, перечень услуг, сотрудники, и т.д.

**Онлайн (online)** – режим реального времени.

**Оффлайн (offline)** – вне сети, противопоставление «онлайн».

## **Сущность и содержание понятия реабилитационная организация**

Официального понятия «реабилитационная организация», закрепленного в законе, в России пока нет. Оно появляется в трех методических документах, разработанных для апробации в ходе реализации пилотного проекта по формированию в России системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов:

– ГАУ РЦ «Текстильщики» предлагает такое определение: «Реабилитационная организация – организация, осуществляющая в установленном порядке реабилитационную деятельность в качестве основного вида деятельности в соответствии с целями, для достижения которых такая организация создана»

([http://ocri.ru/upload/userfile/Akty\\_mezhvedomstvennoe\\_vzaimodeystvie.pdf](http://ocri.ru/upload/userfile/Akty_mezhvedomstvennoe_vzaimodeystvie.pdf)).

– ФГБУ СПб НЦЭПР им. Г.А. Альбрехта Минтруда России придерживается следующего мнения: «Реабилитационная организация. К организациям, предоставляющим в субъекте Российской Федерации реабилитационные и абилитационные услуги, услуги ранней помощи и сопровождение

инвалидов, в том числе детей-инвалидов, относятся организации независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, осуществляющие деятельность в сферах образования, социальной защиты, здравоохранения, физической культуры и спорта, труда и занятости, направленную на устранение или, возможно, более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в целях их социальной адаптации, включая интеграцию в общество»

([http://ocri.ru/upload/userfile/Model\\_mezhvedomstvennoe\\_vza\\_imodeystvie.pdf](http://ocri.ru/upload/userfile/Model_mezhvedomstvennoe_vza_imodeystvie.pdf)).

– В документе ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России говорится, что «к реабилитационным организациям относят организации, обладающие правом юридического лица, осуществляющие процесс реабилитации инвалидов в соответствии с реабилитационными программами и обеспечивающие соблюдение реабилитационных стандартов (имеющие лицензии на данный вид деятельности). Реабилитационные учреждения на территории Российской Федерации независимо от их организационно-правовых форм и подчиненности являются объектами действия Федерального законодательства Российской Федерации. Реабилитационные организации различной ведомственной принадлежности и функциональной направленности включают: реабилитационно-экспертные, реабилитационно-медицинские, реабилитационно-социальные, реабилитационно-образовательные, реабилитационно-производственные»

([http://ocri.ru/upload/userfile/Aktualizaciya\\_normativov\\_obespechenosti.pdf](http://ocri.ru/upload/userfile/Aktualizaciya_normativov_obespechenosti.pdf)).

В Свердловской области был разработан Глоссарий, куда вошло определение, предложенное Санкт-Петербургским научно-практическим центром медико-социальной экспертизы, протезирования и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта, как наиболее точное и в полной мере

отражающее суть термина: «реабилитационная организация – это организация (независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, ведомственной принадлежности и наименования), предоставляющая в субъекте Российской Федерации услуги по реабилитации, ранней помощи и сопровождению инвалидов, в том числе детей-инвалидов, осуществляющая деятельность в сферах образования, социальной защиты, здравоохранения, физической культуры и спорта, труда и занятости, культуры, направленную на устранение или, возможно, более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности инвалидов, в том числе детей-инвалидов, в целях их социальной адаптации, включая интеграцию в общество».

Реабилитационной организацией может быть, как государственное учреждение, так и социально-ориентированная некоммерческая организация, например, поэтому требования к официальным сайтам, описанные в данном практическом руководстве, применимы к любым организациям, предоставляющим реабилитационные услуги людям с ограниченными возможностями здоровья.

## **Нормативные основания для определения требований к информационной доступности Интернет-ресурсов**

4.1. В 2008 году Россия подписала **Конвенцию ООН** о правах инвалидов. Это стало показателем готовности страны к формированию условий, направленных на следование международным стандартам в сфере соблюдения прав инвалидов. Одним из ключевых элементов Конвенции стали положения, согласно которым доступ к информационным и коммуникационным технологиям – такое же право людей с ограниченными возможностями, как и право на до-

ступ к физической окружающей среде и средствам транспорта. В статье 21 Конвенции о правах инвалидов говорится о свободе выражения мнения и убеждений, доступ к информации: «государства-участники принимают все надлежащие меры для обеспечения того, чтобы инвалиды могли пользоваться правом на свободу выражения мнения и убеждений, включая свободу искать, получать и распространять информацию и идеи наравне с другими, пользуясь по своему выбору всеми формами общения».

4.2. Реабилитационные организации сферы социального обслуживания населения являются поставщиками социальных услуг, поэтому на них распространяется действие **Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»**, в статье 13 которого говорится об информационной открытости поставщиков социальных услуг:

1. Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети «Интернет», в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

2. Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2) о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3) о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети «Интернет»);

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3. Информация и документы, указанные в части 2 настоящей статьи, подлежат размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновлению в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений. Порядок размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления) утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

4.3. Еще одним важным документом, который определяет требования к информационной доступности Интернет-ресурсов **Национальный стандарт ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»**, в котором говорится, что:

– для полноценного доступа инвалидов по зрению к Интернет-ресурсам информация должна быть представлена в виде текста;

– графические файлы должны сопровождаться текстом, поясняющим изображение, так как доступ к графическим файлам незрячему пользователю в общем случае невозможен;

– информация, предназначенная для незрячих пользователей, не должна иметь защиту графическими кодами подтверждения подлинности пользователя, работающего за компьютером, которую используют в целях борьбы со спамом на сайтах провайдеров Интернет-услуг, мобильной телефонной связи и других служб, предоставляющих различную информацию в сети Интернет. Для подтверждения своей подлинности и исключения возможности автоматического ввода информации программными средствами пользователю необходимо ввести код, изображенный в графическом файле, предварительно прочитав его, что недоступно незрячему пользователю;

– графические файлы формата PDF, содержащие документы в графическом виде, должны быть ограниченного применения, так как требуют специальных программ распознавания текстов и доступ к ним невозможен при использовании стандартных программ просмотра файлов данного формата;

– таблицы не должны иметь большую степень вложенности, так как доступ к информации, представленной в таблицах, осуществляется последовательно, в соответствии с ячейками таблиц;

– веб-страницы не должны иметь фреймовую структуру;

– при ссылке на информацию, содержащуюся в гиперссылках, должно быть текстовое описание объекта, на который она указывает;

– элементы форм веб-страниц должны сопровождаться текстовым описанием.

## **Обеспечение доступности для людей с нарушением зрения**

Прежде всего, следует остановиться на тех условиях доступности официальных сайтов, которые обеспечивают полностью слепым людям возможность успешно работать на компьютере, в том числе и пользоваться Интернетом. Многие барьеры снимаются благодаря программам экранного доступа, иначе их называют скринридеры (от англ. «Screen reader» – «чтец экрана»). Перевод словосочетания отражает основную функцию этих программ: чтение текста, отображаемого на экране устройства. Для вывода информации используется синтез речи.

В основном незрячие пользователи отдадут предпочтение «JAWS for Windows» и «NVDA».

Помимо текста скринридер сообщает и об элементах форматирования, в частности, если речь идёт о ресурсах Интернета, – об элементах html. Более того, предусмотрены клавиатурные команды для быстрого перехода к тому или иному элементу форматирования (например, буква «h» переместит курсор к следующему заголовку на отображаемой веб-странице). Зачастую это существенно ускоряет переход к нужному информационному блоку, ведь понятно, что слепой пользователь не может окинуть взглядом всю страницу сразу, как это сделал бы зрячий, чтобы выбрать искомую информацию. Дело за малым: за форматированием заголовков и подзаголовков именно как заголовков и подзаголовков (с использованием предусмотренных для этого тэгов html). Вот одно из условий доступности сайтов для незрячих пользователей. Оно особенно важно для доступности сайтов с большим объёмом информации, одновременно отображаемом на странице.

Следующее условие доступности ресурсов Интернета связано с тем, что скринридер читает в тексте именно то,

что введено с клавиатуры и распознаётся программой как текст, но не может считывать графические надписи, если они не набраны, а именно нарисованы (Рисунок 1).



Рис. 1. Пример графического изложения текста на баннере

Скринридер не может сообщить пользователю надписи на набирающих популярность графических кнопках, если надпись не задана в самом коде кнопки, например, в виде значения параметра «Alt», а только нарисована на картинке. В результате незрячий пользователь не сможет самостоятельно узнать о значении той или иной кнопки или пункта графического меню, что сильно затруднит взаимодействие с таким ресурсом. Поэтому очень важным условием доступности является наличие значения (надписи) в коде графических кнопок.

Третье условие доступности тоже связано с различными интерактивными элементами веб-страниц, а точнее говоря, с теми из них, которые активируются только по наведению мыши и не реагируют на клавиатуру. Здесь следует обратить внимание на то, что скринридеры позволяют пользоваться клавиатурой как устройством ввода, но не дают возможности сколько-нибудь эффективно использовать компьютерную мышь. По умолчанию кнопки и ссылки нормально реагируют на клавиатуру: наводим курсор,

нажимаем «Enter» и наслаждаемся результатом. Совсем другое дело, если в коде элемента указано, что он активируется по наведению мыши, тогда «Enter» и все остальные клавиши на нём ни к какому результату не приведут. То есть, по сути дела, возможности того или иного ресурса, доступные по наведению мыши, оказываются недоступны незрячим пользователям. Следовательно, условием доступности официального сайта реабилитационной организации является возможность полноценно пользоваться сайтом с помощью клавиатуры (без мыши).

Четвёртое условие – всплывающие окна (Рисунок 2). Возникает оно редко, но метко. Сложность заключается как в том, что зачастую содержимое всплывающих окон оказывается недоступно для скринридера, так и в том, что иногда пользователь и вовсе может не догадываться, что какое-то окно «всплыло» и ожидает его реакции для продолжения, например, процесса регистрации.

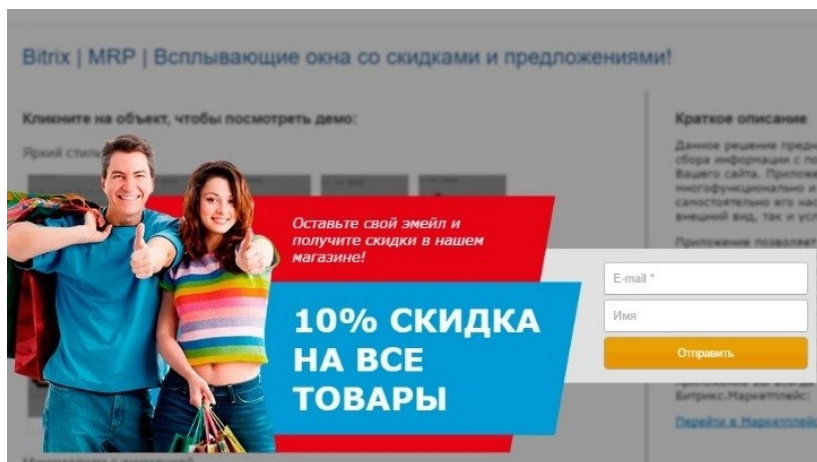


Рис. 2 Пример всплывающего окна

Ещё одно условие, соблюдение которого сделает пользование сайтом более удобным для незрячих людей без каких-либо видимых изменений для остальных пользователей, – это использование скриптов, позволяющих делать текстовые надписи и дополнительные элементы навигации, воспринимаемые только при использовании скринридера. Например, это наличие в разного рода формах (регистрации, комментирования, подписки на рассылку и др.) текста с названием поля формы перед этим самым полем, а не только в его коде, и якоря (внутристраничные ссылки), позволяющие, например, пропустить меню и перейти к основному тексту и прочее, в зависимости от конкретного сайта.

Нужно также учитывать, что скринридеры не распознают изображения на фотографиях. Если иллюстрация в тексте все же необходима, то фотографии нужно подписывать (Рисунок 3).



Рис. 3 Пример подписи под фотографией

Примеры того, как даются текстовые описания фотографий и видеороликов, можно посмотреть на сайте опиши-мне.рф. Зрячих пользователей сайта могут раздражать подписи под фото, тем более, что емко и точно описать картинку могут далеко не все, поэтому фотографии целесообразнее выносить в отдельную медиagalерею (Рисунок 4).

Отдельная версия сайта для слабовидящих людей остается актуальной, если в обычной не предусмотрена цветовая схема. Функция изменения размера шрифта решается довольно просто клавиатурными командами (нажимаем и удерживаем кнопку «Ctrl», нажимаем на кнопку «+» (плюс) для укрупнения шрифта или «-» (минус) для уменьшения шрифта).

для общества» стали основой для настольного календаря, который каждый из гостей праздника получил в качестве подарка. Следить за проектом можно в социальных сетях Вконтакте ([vk.com/guidedog](https://vk.com/guidedog)) и Инстаграм ([https://www.instagram.com/guidedog\\_ekb/](https://www.instagram.com/guidedog_ekb/)).

Татьяна Ахметьянова

Фото: Антон Басанав

#### Фотогалерея



Рис. 4 Пример размещения медиagalереи в конце новости

Приведенные выше условия доступности для людей с нарушениями зрения стоит учитывать и при создании мобильных версий сайтов и аккаунтов официальных сайтов в социальных сетях.

## **Обеспечение доступности для людей с нарушением слуха**

Единственным языком человеческого общества всегда являлся язык слов. Именно в слове формируется мысль. Посредством языка люди общаются друг с другом, обмениваются мыслями, информацией, понимают друг друга, находят взаимопонимание, общие интересы. Но общение есть двусторонний речевой акт: один говорит, другой – слушает посредством слухового восприятия. Однако, существует довольно большая категория людей, для которых основным средством коммуникации с окружающим миром является ручной, жестовый язык. Это люди, имеющие различные нарушения слуховой функции (глухие, слабослышащие).

Чтобы информация, которую вы размещаете на официальных сайтах, была доступной людям с нарушениями слуха, подробнее остановимся на особенностях языка их коммуникации.

При установлении ручной коммуникации неслышащие используют две, совершенно различные системы общения – дактилологию (ручную азбуку, дактильную речь) и жестовую речь.

Дактильная речь подчиняется правилам не столько устной, сколько письменной речи. Воспроизведение словесной речи посредством дактильного алфавита происходит не по орфоэпическим, а орфографическим нормам, поэтому при общении в форме дактильной речи соблюдаются все правила орфографии, морфологии и синтаксиса языка.

Отличие дактильной речи (как и жестовой речи в целом) от словесной заключается в том, что она воспринимается зрительно: при дактилировании происходит не слушание речи, а зрительное чтение ручных изображений буквенного состава слова. При этом чтение дактильной речи не позволяет воспринять все слово или короткое предложение одновременно, как это имеет место при чтении письменной или восприятии устной речи, поскольку при дактилировании видны только отдельные, следующие друг за другом буквенные знаки. При дактилировании дактильная буква исчезает из поля зрения после воспроизведения следующей буквы. И сколько бы раз мы ни дактилировали одно и то же слово, мы никогда не увидим его в целом: слово всегда нужно мысленно составить из набора продактилированных букв.

В отличие от дактиля жестовый язык – это не передача звучащего языка жестами, это отдельный язык. Когда языки находятся в контакте – жестовые или звучащие – всегда есть какое-то взаимное влияние. В целом русский жестовый язык от русского отличается очень сильно, по грамматике они совсем не похожи.

Особенность русского жестового языка заключается в том, что его словарь по сравнению со словесным языком весьма ограничен. Жестов в русском жестовом языке примерно в четыре раза меньше, чем слов в русском языке. Один и тот жест в разных контекстах может иметь совершенно разные значения. Например, слова «морковь» и «быстро» обозначаются одним жестом, чтобы понять, какой из них употребляется в данном случае, нужно знать, о чем идет речь. Если человек рассказывает о списке овощей, то соответственно жест будет переводиться как «морковь». Если же человек говорит, что опаздывает, и потирает вас, то значение у жеста будет иное – «быстро».

Жестовый язык можно сравнить с иероглифами. Одним движением рук можно показать одно понятие или целую фразу, и наоборот – иногда для того, чтобы показать одно слово, необходимо выстроить комбинацию из жестов.

Грамматика русского жестового языка сильно отличается от грамматики русского языка, хотя отдельной дисциплины как «грамматика русского жестового языка» до сих пор пока нет. Например, в жестовом активно используется пространство. Если говорящий описывает на жестовом языке расположение мебели в комнате, то, по сути, он как будто выстраивает виртуальную модель этой комнаты, располагая соответствующие жесты в небольшом пространстве перед собой. Это маленькое пространство перед говорящим является проекцией того большого пространства, о котором идет речь. И это тоже часть грамматики русского жестового языка. Но есть, конечно, и более простые примеры языковых различий. В русском языке отрицательная частица «не» ставится непосредственно перед тем членом предложения, который отрицается, а в русском жестовом языке отрицание ставится после, например, чтобы сказать: «Я не хочу», надо сказать: «Я хотеть нет».

Существуют разные жестовые системы. Есть русский жестовый язык – это независимый от русского естественный язык. Но есть и система передачи русского языка при помощи жестов – так называемая «калькирующая жестовая речь». При ней говорящий на жестовом языке следует порядку слов русского языка, но каждое слово передается жестом, то есть то же предложение с отрицанием будет передано на жестовом языке дословно: «Я не хочу». Еще иногда при помощи пальцевого алфавита добавляются окончания, предлоги, падежи – те элементы, которых в естественном жестовом языке нет вовсе. Калькирующая жестовая речь часто используется в обучении, а в обычной жизни, в общении между собой, глухие говорят на жестовом языке.

Официальные сайты реабилитационных организаций выполняют не только функцию информирования, но и обмена информацией. Если снова рассмотреть сайт Областного центра реабилитации инвалидов, то на главной странице можно увидеть раздел «Обратная связь» (Рисунки 5).

Раздел «Обратная связь» – удобный инструмент для получения оперативной обратной связи (вопросы, пожелания, отзывы, жалобы и т.п.) от потенциальных или настоящих клиентов. Проблемы могут возникнуть, если пишет человек с нарушением слуха. Поэтому сейчас остановимся на таком важном разделе грамматики русского жестового языка как морфология.

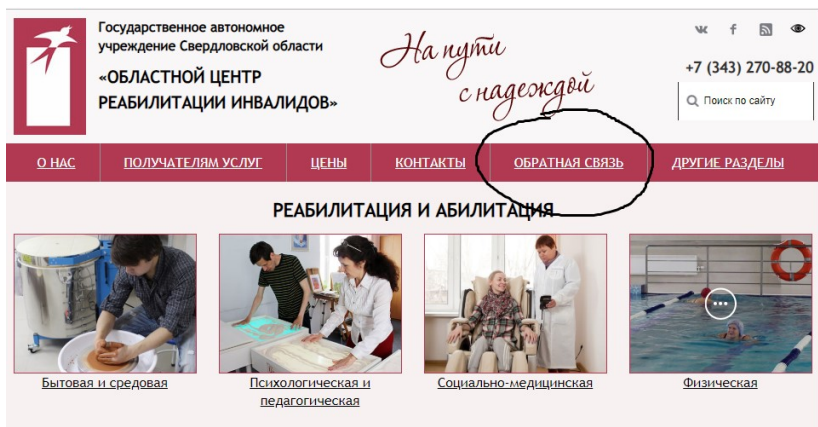


Рис.5 Рубрика «Обратная связь» на главной странице официального сайта учреждения

Морфология изучает структуру слова и выражение грамматических значений в пределах слова, в нашем случае, мы говорим о выражении в жестах различных грамматических категорий. Разберем хотя бы одну грамматическую категорию – выражение принадлежности. В жестовом языке в большинстве случаев на первое место обычно ставится главное слово, а определение стоит на втором месте,

обязательно используется жест принадлежности. Рассмотрим пример использования местоимений «мой, твой, ее» в тексте. Возьмем фразу «Моя дочь». В письменной речи она будет выглядеть как «Моя дочь», а на жестовом языке – «Дочь МОЙ».

бабушкины очки – ОЧКИ БАБУШКА + принадлежность ЕЕ;

мир глухих – МИР ГЛУХОЙ + принадлежность ЕГО/ИХ.

Зная подобные особенности русского жестового языка, можно научиться понимать и грамотно выстраивать диалоги с глухими или слабослышащими людьми, чьи сообщения на первый взгляд могут показаться безграмотным.

Чтобы обеспечить доступность сайта для человека с нарушением слуха, необходимо учесть еще два момента: наличие субтитров в видеоматериалах и изложение любого информационного материала простыми предложениями.



Рис. 6 Пример субтитрирования видеоинтервью

Субтитры – это текстовое сопровождение видеоряда, дублирующее и иногда дополняющее звуковую дорожку кинофильма или телепередачи. В субтитрах отражена, прежде всего, речь людей и персонажей в кадре (Рисунок 6).

Субтитры в последнее время набирают популярность, многие СМИ в соцсетях субтитрируют новости (Рисунок 7). То, что ранее делалось специально для глухих, сейчас становится удобным инструментом для всех людей.



Рис.7 Пример субтитров на фото новости

Рассмотрим основные правила написания субтитров:

1. Не больше двух строк в субтитре. Много текста на одну картинку притупляет восприятие, третья строчка обычно ускользает от внимания (см. рис. 6).

2. Ярче всего воспринимается первая строка. Потому в неё стараются поместить основной смысл фразы.

3. Длина строки – не более 35 символов, считая пробелы и знаки препинания. Причина этого ограничения – средняя скорость чтения. Кроме того, чем длиннее строка, тем сложнее её прочесть, не отвлекаясь от изображения.

4. Цвет субтитров – белый или тускло-желтый, с тонкой чёрной окантовкой. Разноцветные буквы – это конечно красиво, но читать их сложнее. По отношению к цветной картинке белый цвет воспринимается лучше всего.

5. Расположение – внизу по центру экрана. Взгляд человека сфокусирован по центру, и удобнее читать то, что внизу. Вниз посмотреть легче, чем вверх.

6. Шрифт – хорошо читаемый, например, Arial или Times New Roman.

При написании субтитров используют неформальное правило: «Если две фразы можно уложить в одну – сделай это». Рассмотрим на примере (фильм «Рядом с нами», реж. Екатерина Тимошенко):

Татьяны Ильичева, преподаватель русского жестового языка: «В моей практике был случай, когда девушка, влюбившись в молодого глухого, потрясающей красоты молодой человек был, за месяц начала махать руками так, как будто вот она вообще не слышит и никогда не слышала. Ну вот сила любви могу сказать» – это мы видим и слышим с экрана.

Этот же текст в субтитрах выглядит так: *«В моей практике был случай. Девушка влюбилась в глухого и за месяц начала махать руками так, как будто она никогда не слышала. Это сила любви».*

## Особенности написания текстов для людей с нарушениями слуха

Для того, чтобы информация, размещенная на официальном сайте, была доступна и понятна для людей с нарушениями слуха, необходимо при написании текстов учитывать следующие моменты:

1. Использование простых синтаксических конструкций.

Людям, чьим языком коммуникации является жестовый, довольно сложно понимать сложные синтаксические конструкции. Мы не будем касаться официальных заявлений, остановимся на новостях:

*«В соответствии с поручением Президента Российской Федерации 12 декабря ежегодно проводится общероссийский день приема граждан с 12 часов 00 минут до 20 часов 00 минут по местному времени в Приемной Президента Российской Федерации по приему граждан в городе Москве, приемных Президента Российской Федерации в федеральных округах и в административных центрах субъектов Российской Федерации (далее – приемные Президента Российской Федерации), в федеральных органах исполнительной власти и в соответствующих территориальных органах, в федеральных государственных органах и в соответствующих территориальных органах, в исполнительных органах государственной власти субъектов Российской Федерации (далее – государственные органы) и в органах местного самоуправления».*

Данный текст можно разбить на несколько простых предложений, при этом смысл не потеряется: «В России ежегодно проводится общероссийский день приема граждан. Это одно из поручений Президента России. 12 декабря с 12.00 до 20.00 по местному времени каждый желающий

может обратиться в приемные Президента, которые находятся по всей стране».

## 2. Отсутствие вводных, заимствованных слов.

При чтении многие неслышащие люди текст переводят на жесты. Вводные и заимствованные слова перевести порой бывает очень трудно, поэтому при возможности их нужно убирать из предложений. Приведем пример текста, который понятен для слышащих людей. *«Конкурсантки прошли мастер-классы по светскому этикету, созданию модного образа, актёрскому мастерству, фотопозированию, дефиле и другие. Кроме того, девушки погрузились в историю российского государства в мультимедийном парке «Россия - моя история», стали героинями XVIII века в атмосферной фотосессии в «Эрмитаже». И, конечно, прошли полное преображение – изменили причёску, цвет волос, макияж».*

Как в данном предложении перевести на жестовый язык вводные конструкции «кроме того» и «конечно»? Давайте теперь уберем их из текста. *«Конкурсантки прошли мастер-классы по светскому этикету, созданию модного образа, актёрскому мастерству, фотопозированию, дефиле и другие. Девушки погрузились в историю российского государства в мультимедийном парке «Россия - моя история», стали героинями XVIII века в атмосферной фотосессии в «Эрмитаже». Они прошли полное преображение – изменили причёску, цвет волос, макияж».*

Смысл не изменился, следовательно, вводные конструкции можно смело убирать из текстов новостей.

Как уже говорилось ранее, в русском жестовом языке жестов намного меньше, чем слов в русском языке, а для заимствованных слов их вообще может не быть, поэтому их лучше или вообще не употреблять, или заменять на аналоги из русского языка. *«Прайс-лист на наши услуги опубликован на официальном сайте»* лучше написать так:

*«Цены на наши услуги опубликованы на официальном сайте».*

### 3. Отсутствие двусмысленных выражений.

Здесь не идет речь о двусмысленных фразах, которые содержат нескромный или неприличный намек. В данном случае двусмысленные выражения – это выражения или высказывания, которые можно истолковать неоднозначно.

Двусмысленные выражения часто используют в рекламных слоганах. Например, одна сеть супермаркетов предложила покупателям нанести «удар по яйцам». Бить никого не планировалось, и речь шла всего лишь об акции по снижению цен на яйца. Это делается умышленно для привлечения клиентов. У редакторов сайтов подобной задачи нет, поэтому в новостях не стоит употреблять двусмысленных выражений, которые глухие люди могут понять буквально.

Стоит также отметить, что обилие метафор, пословиц, поговорок, загадок тоже довольно сложно для понимания людей с нарушениями слуха. *«Вечерело. По небу плавно разливался ежевичный сок...»*. Люди с нарушением слуха могут понять эту фразу буквально, и у них возникнут вопросы: какой сок? Почему он разливается по небу? Официальные сайты не предполагают даже в новостях использование художественного стиля, поэтому это предложение лучше переписать так: *«Наступал вечер. Небо становилось цвета ежевичного сока – фиолетовым»*.

### 4. Иллюстрирование текста фотографиями.

Язык коммуникации неслышащих – зрительный. Жесты, мимика, движения тела – все это помогает им понимать то, что вы говорите. Чтобы тексты были более выразительными, важно иллюстрировать их фотографиями. Чем больше картинок, тем легче глухому понять настроение людей, характер мероприятия. Порой фотографии или видео бывают более выразительными, чем текст.

При написании текстов, понятных для людей с нарушением слуха, нужно также учитывать то, что им могут быть не понятны аббревиатуры, деепричастные и причастные обороты. Просто – не значит бедно, а краткость, как говорил Антон Чехов, сестра таланта, поэтому пишите коротко, просто и ясно.

Ниже приведены примеры сайтов, которыми активно пользуются люди с нарушениями слуха: [www.gluxix.net](http://www.gluxix.net), [www.deafnet.ru](http://www.deafnet.ru). Также в последнее время набирает популярность среди глухих функция видеоконференции в мессенджерах и социальных сетях.

## **Некоторые проблемы представления информации для людей с нарушениями слуха, зрения**

Вести сайт так, чтобы он был доступным для прочтения и для людей с нарушениями зрения, и для людей с нарушениями слуха довольно сложно. Перечислим некоторые проблемы, возникающие при представлении информации на сайтах реабилитационных организация для данных категорий людей:

1. Необходимость опубликования официальных текстов – приказов, распоряжений и т.п. на сайтах реабилитационных организаций, которые в неадаптированном варианте могут быть непонятными для людей с нарушениями слуха. Законы и постановления в данном случае придется переписывать «простым языком» (доступным), при этом не искажая смысла, а наименования услуг дублировать (после официального названия давать краткое толкование сути). Это может сделать либо высококвалифицированный специалист, либо вам потребуется согласовывать свое упрощенное изложение с юристами.

2. Для человека незрячего в тексте важны детали, обороты, сравнения – все, что для неслышащего может оказаться сложным для понимания.

3. Чтобы тексты для людей с нарушениями слуха были более понятны, нужно как можно больше иллюстрировать их фотографиями. Для слепых же наоборот: чем меньше фотографий, тем лучше.

4. Видеоматериалы. Приемлем для всех, но для глухих необходимо наличие субтитров, а для слепых – тифлокомментария.

В заключение стоит отметить также использование социальных сетей реабилитационными организациями. Это не только хороший инструмент продвижения официального сайта (ссылки на сайт под постами), но и возможность увеличения своей аудитории. При выборе платформы, важно понимать, кто ваша целевая аудитория. Например, Инстаграм, где главный акцент делается на фотографиях, для слепых вряд ли подойдет, зато длинные посты в Фейсбуке они с радостью будут читать. А вот короткие посты во Вконтакте, изложенные неформально, будут востребованы у неслышащей аудитории.

## **Заключение**

Интернет, безусловно, сделал революцию в плане доступности информации для людей с нарушениями зрения и слуха. Официальные сайты реабилитационных организаций позволяют получить информацию, которая раньше была доступна лишь по телефону, прямому обращению или информационным стендам.

Для самих реабилитационных организаций официальные сайты позволили стать ближе к своему клиенту, получать аналитические данные, оперативно доносить информацию, а также создавать собственную историю – по одним

только новостям можно воссоздать хронику событий за интересующий промежуток времени.

В заключении хочется сказать о важности обучения людей, которые отвечают за официальные сайты. Без знаний основ русского жестового языка и особенностей восприятия информации людьми с нарушениями зрения и слуха сделать Интернет-ресурсы реабилитационных организаций невозможно. Чтобы говорить доступно, нужно говорить на одном языке со своей аудиторией.

### Список литературы

1. Конвенция о правах инвалидов. Рез. Ген. Асс. 61/106 (2007); дополнительный протокол к Конвенции по правам инвалидов, Рез. Ген. Асс. 61/106 (2007).

2. Федеральный закон от 1 января 2010 года № 8 «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

3. Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

4. Национальный стандарт ГОСТ Р 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению».

5. Обеспечение условий информационной доступности в учреждениях социального обслуживания населения: Информационно-методические рекомендации / Министерство социальной политики Свердловской области; авт.-сост. Е.В. Шестакова. – Екатеринбург: Издательство АМБ, 2014. – 96 с.

6. Л.М. Осокина. Жестовый язык как иностранный: Дактилология – ручная азбука. Учебное пособие. – М.: «Лица», УМЦ ВОГ, 2011 – 44 с.

7. Л.М. Осокина. Жестовый язык как иностранный: Жестовая лексика. Учебное пособие, часть 2. – М.: «Лица», УМЦ ВОГ, 2013 – 158 с.