

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Міністерства розвитку громад
та територій України

_____ 2024 року № _____

**Методичні рекомендації для суб'єктів туристичної
діяльності щодо практичного впровадження надання
інформації для різних груп населення як в офлайн-, так і
онлайн-режимі**



СЕД АСКОД

Міністерство розвитку громад та територій України
№ 19 від 08.01.2025

Підписувач Вільчинська Валентина Сергіївна

Сертифікат 3FAA9288358EC00304000000D8373700D3CAD900

Дійсний з 04.10.2024 0:00:00 по 03.10.2026 23:59:59

ЗМІСТ

Вступ.....	3
1. Загальні положення	3
2. Фізична доступність	5
3. Доступність інформації.....	7
4. Технологічна доступність інформації	13

Вступ

Методичні рекомендації для суб'єктів туристичної діяльності щодо практичного впровадження надання інформації для різних груп населення як в офлайн-, так і онлайн-режимі (далі – Методичні рекомендації) розроблено на виконання Плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 372-р, та містять виключно рекомендаційно-інформаційний характер.

Головною метою розробки Методичних рекомендацій є рекомендаційно-інформаційна робота, спрямована на суттєве підвищення рівня якості та культури надання інформації суб'єктами туристичної діяльності різним групам населення як в офлайн-, так і онлайн-режимі, що дозволить забезпечити високий рівень задоволеності якістю надання інформації.

Визначені рекомендації спрямовані на:

забезпечення високого рівня надання інформації суб'єктами туристичної діяльності;

підвищення рівня задоволеності користувачів інформації;

збільшення кількості користувачів, які схвально ставляться до діяльності суб'єктів туристичної діяльності;

зменшення кількості скарг, пов'язаних з неналежним наданням інформації;

створення рівних умов надання інформації для різних груп населення як в офлайн-, так і онлайн-режимі та недопущення дискримінації щодо користувачів за будь-якими ознаками;

формування та підтримки позитивного ставлення користувачів до отримання інформації як в офлайн-, так і онлайн-режимі;

підвищення якості надання інформації різним групам населення як в офлайн-, так і онлайн-режимі.

1. Загальні положення

Відповідно до Закону України «Про інформацію» інформація – це будь-які відомості та/або дані, які можуть бути збережені на матеріальних носіях або відображені в електронному вигляді.

Кожен має право на інформацію, що передбачає можливість вільного одержання, використання, поширення, зберігання та захисту інформації, необхідної для реалізації своїх прав, свобод і законних інтересів.

Реалізація права на інформацію не повинна порушувати громадські, політичні, економічні, соціальні, духовні, екологічні та інші права, свободи і законні інтереси інших громадян, права та інтереси юридичних осіб.

Поширена думка про те, що доступність необхідна лише людям з інвалідністю, є спрощеною. Насправді, забезпечення доступності є ключовим елементом створення інклюзивного середовища, яке б задовольняло потреби всіх членів суспільства. Доступність інформації спрямована на те, щоб люди могли вільно отримувати інформацію незалежно від свого стану. До категорії осіб, які можуть отримати користь від доступності, належать не лише люди з інвалідністю, а й інші маломобільні групи населення.

Маломобільними користувачами вважають людей, які відчують труднощі при самостійному пересуванні, отриманні послуги, необхідної інформації або при орієнтуванні в просторі. До маломобільних віднесені: вагітні жінки, маленькі діти, особи, які супроводжують малолітніх дітей, люди старшого віку, люди з інвалідністю, люди з постійними та/або тимчасовими функціональними порушеннями (фізичними, сенсорними, психічними, розумовими), люди, які отримали тимчасову травму або хворіють, а також люди з нестандартними розмірами тіла. Маломобільні люди можуть бути неуважними протягом певного часу (наприклад, під впливом стресу) або перебувати в несприятливих чи екстремальних умовах (наприклад, читаючи текст під яскравим освітленням чи користуючись сенсорним екраном під дощем). Проте найбільш вразливою групою, звісно, є люди з інвалідністю.

Інформація для різних груп населення надається шляхом надання/запровадження:

1) можливості безперешкодно отримати інформацію про послуги, що надаються, безпосередньо в приміщеннях суб'єктів туристичної діяльності та дистанційно;

2) доступного приміщення та його елементів, які не перешкоджають вільному пересуванню чи користуванню послугами користувачам на кріслі колісному, з милицями або іншими допоміжними засобами пересування, дитячим візком, користувачам, які через фізичні параметри та/або функціональні порушення потребують особливої організації простору;

3) доступного орієнтування приміщенням завдяки наданню достатньої інформації в різних формах, наявності зрозумілих піктограм та позначок, інформації збільшеним шрифтом, зокрема шрифтом Брайля та стрілочками з вказівками напрямку руху на підлозі;

4) доступного вебсайту (контрастні кольори, збільшені шрифти, скрінрідер тощо), який враховує особливості сприйняття інформації користувачами з функціональними порушеннями та іншими маломобільними групами населення;

5) отримання інформації у спосіб, зрозумілий користувачам з різним рівнем комунікаційних можливостей, зокрема отримання та подання інформації в аудіоформаті, застосування допоміжних пристроїв альтернативного відтворення інформації, розміру шрифту, гармонійно підібраних кольорів тексту та фону, а також (за можливості) розуміння та використання окремими працівниками установ жестової мови, або застосунків з перекладачем на жестову мову та з жестової мови.

Процес інформування є комплексним і вимагає взаємодії фахівців різних профілів. Джерелом інформації виступає спеціаліст предметної галузі, який володіє змістовною частиною інформації. Далі інформаційний менеджер відповідає за структурування, форматування та вибір каналів поширення інформації. Він трансформує первинні дані в кінцеві продукти (брошури, інфографіку, вебконтент тощо), залучаючи при цьому дизайнерів та ІТ-спеціалістів. Таким чином, ефективна комунікація передбачає співпрацю щонайменше чотирьох ключових ролей: спеціаліста предметної галузі, інформаційного менеджера, дизайнера та ІТ-фахівця. Кожен з учасників цього процесу повинен володіти базовими знаннями у сфері забезпечення доступності інформації, що дозволить зробити її зрозумілою та доступною для широкого кола аудиторії як в офлайн-, так і онлайн-режимі.

2. Фізична доступність

До приміщень суб'єктів туристичної діяльності, у яких надається інформація, доцільно створювати доступні маршрути, а також зупинки громадського транспорту. Ці маршрути рекомендовано прокладати тротуарами, мінімізуючи перетинання пішохідних шляхів з автомобільними чи велосипедними.

Рекомендується забезпечити користувачів із функціональними порушеннями та інші маломобільні групи населення вільним (без перешкод) доступом до приміщення з урахуванням принципів універсального дизайну та/або розумного пристосування, що застосовують до прилеглої території, зони паркування автомобілів, входу до приміщення, приміщення (вхідні двері,

внутрішня організація приміщень, включаючи вбиральню, ліфт), зони обслуговування користувачів тощо.

Шляхи руху до будівлі, в якій надається інформація, шляхи руху всередині будівлі до приміщень надання інформації та саме приміщення повинні відповідати встановленим вимогам державних стандартів та державних будівельних норм щодо доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, а також бути обладнані засобами орієнтування та інформаційної підтримки.

Шляхи руху до будівлі, вхідні вузли будівлі, шляхи руху до приміщень надання інформації доцільно обладнати засобами орієнтування та інформування для осіб з порушеннями зору (зокрема, тактильні та візуальні елементи доступності, позначення кольором сходинок, порогів, елементів обладнання, прозорих елементів конструкцій, інших об'єктів) та для осіб з порушеннями слуху (зокрема, інформаційні термінали, екрани, табло з написами у вигляді рухомого рядка, пристрої для забезпечення текстового або відеозв'язку, перекладу жестовою мовою, оснащення спеціальними персональними приладами підсилення звуку).

На територіях будівель суб'єктів туристичної діяльності, у яких надається інформація, рекомендується розділяти зони пішохідного руху та руху автотранспорту, а також зони велодоріжок. Для цього доцільно виділяти місце біля головного входу для паркування автомобілів осіб з інвалідністю, створювати місця біля входу для паркування велосипедів та робити окремий простір навпроти входу для тимчасових зупинок таксі та соціальних авто.

Якщо приміщення суб'єктів туристичної діяльності, у якому надається інформація, передбачає наявність стійки обслуговування, то доцільно спроектувати її доступною і зрозумілою кожному. Це стосується всіх отримувачів послуг. Стійки обслуговування рекомендується розташувати помітно і в прямому логічному положенні до головного входу в будівлю для полегшення ідентифікації.

Приміщення суб'єктів туристичної діяльності варто облаштувати санітарно-гігієнічними кімнатами, розрахованими на осіб з інвалідністю та інші маломобільні групи населення. У вбиральнях загального користування (окремо для чоловіків і жінок) доцільно передбачити універсальну кабінку з можливістю заходу до неї та переміщення в ній осіб у кріслах колісних.

3. Доступність інформації

Суб'єктам туристичної діяльності доцільно створювати умови для підвищення рівня обізнаності всіх груп населення щодо надання та отримання відповідної інформації. Формування поінформованості споживачів є першим кроком до успішної взаємодії. Для цього суб'єкту туристичної діяльності рекомендовано забезпечити:

- інформування про визначення та забезпечення прав на отримання інформації (з її повним актуальним переліком) за допомогою власних електронно-комунікаційних засобів (офіційні електронні та друковані видання, вебсайти, сторінки в соціальних мережах), засобів масової інформації, телебачення, газет, журналів, радіо тощо;

- інформування відповідно до принципів універсального дизайну, який передбачає подання інформації з огляду на широкий спектр індивідуальних можливостей і здібностей людини;

- підвищення рівня сприйняття інформації суб'єктами звернення із застосуванням методу спрощеної мови та у форматі легкого читання;

- проведення індивідуальних консультацій у телефонному, онлайн-та/або офлайн-режимі, зокрема, українською жестовою мовою;

- надання за наявності можливостей суб'єкту звернення інформаційного матеріалу великошрифтовим друком на паперових та електронних носіях, у тому числі надсилання на електронну адресу;

- оновлення та перевірки на актуальність наявної інформації;

- застосування інших способів підвищення рівня обізнаності населення, зокрема осіб з інвалідністю, на розсуд суб'єктів туристичної діяльності.

Дотримання розвитку безбар'єрного доступу до інформації потенційних отримувачів туристичних послуг, зокрема маломобільних груп населення, з урахуванням можливостей суб'єкта туристичної діяльності можливе такими способами:

- розміщення в приміщеннях суб'єктів туристичної діяльності інформації про надання послуг, зокрема у друкованому вигляді на інформаційних стендах, в голосовому та відео форматах, доступних для сприйняття особами з різними комунікаційними можливостями;

- створення інформаційних ресурсів (вебсайтів, сторінок в соціальних мережах тощо) з урахуванням вимог доступності вебвмісту;

- розвиток цифровізації в межах можливостей суб'єкта туристичної діяльності задля створення безперешкодного доступу до інформації про послуги,

усунення фізичних бар'єрів до подання звернень до суб'єктів туристичної діяльності та встановлення з ними правовідносин;

особистого консультування щодо надання інформації в приміщенні або дистанційно;

обладнання приміщень суб'єктів туристичної діяльності з дотриманням концепції універсального дизайну та Державних будівельних норм України;

створення умов доступності до достовірної інформації про актуальність своєї реєстрації та дозвільних документів на здійснення відповідної діяльності;

створення інших умов на розсуд суб'єкта туристичної діяльності за необхідності та наявних можливостей із урахуванням побажань потенційних суб'єктів отримання послуг.

Загальні рекомендації при розміщенні інформації про будь-яку послугу:

інформація доступна в електронному форматі, який сумісний з адаптивною технологією, призначеною для надання допомоги особам з певним функціональним порушенням;

у разі, якщо інформація надається лише в паперовому вигляді, вона надається також великим шрифтом, шрифтом Брайля або в електронному форматі (за запитом);

у разі, якщо інформація надається в аудіоформаті, вона надається також у візуальному форматі;

у разі, якщо інформація надається у візуальному форматі, вона надається також у аудіоформаті.

Для людей, які мають порушення слуху, рекомендується використовувати різноманітні комунікаційні засоби:

переклад жестовою мовою;

візуальне розпізнавання мови;

субтитрування в реальному часі.

Для осіб, які мають порушення зору, доцільно використовувати:

шрифт Брайля;

великий шрифт;

електронні формати, такі як файли Word або HTML;

аудіо формати відтворення тексту;

тактильні атласи та карти.

Коли отримувач послуг вже обізнаний про наявні послуги, розуміє їх сутність і звернувся фізично до закладу суб'єкта туристичної діяльності з метою отримання цієї послуги, співробітникам установи доцільно дотримуватися таких рекомендацій:

обсяг інформації прийнятний для розуміння її змісту, проте не надмірний, особливо важливу інформацію краще повторити;

для покращення розуміння інформації варто використовувати приклади та пояснення;

інформація за можливості викладається з використанням дієслів у теперішньому часі.

Рекомендується враховувати такі особливості структури тексту при забезпеченні доступності інформації:

проста, логічна, послідовна та однозначна структура тексту;

базова схема структури тексту, інформація в якому викладена спрощеною мовою, складається із: заголовка; змісту основного повідомлення, яке необхідно донести; роз'яснення щодо змісту основного повідомлення; інформації, що роз'яснює контекст; додаткової інформації, контактних даних, форми для зворотнього зв'язку тощо;

чіткий, зрозумілий заголовок, що передає суть повідомлення та складається не більше ніж з восьми слів;

прості речення, одне речення містить лише одну ідею, один абзац стосується лише однієї теми;

рекомендовано використовувати речення з акцентом на позитивному формулюванні;

оптимальний розмір речення становить сім-вісім слів, максимальний – п'ятнадцять;

для опису одного явища в усьому тексті використовуються одні і ті ж слова;

у тексті варто уникати використання: аббревіатур, професійної лексики, складних термінів, абстрактних понять та метафор, а також іншомовних слів, які широко не вживають; повтору нормативних положень, визначених актами законодавства (за можливості);

у разі необхідності використання аббревіатур, термінів, понять та метафор рекомендовано під час першого використання дати їх пояснення;

слова варто вживати повністю, уникаючи скорочень;

власні імена зазначають у форматі «ім'я та прізвище» без використання ініціалів;

пріоритетним є використання в тексті активної конструкції;

числа зазначають арабськими цифрами, крім випадків, коли цифри збігаються за написом з літерами; для зазначення великих чисел може застосовуватися словесно-цифровий спосіб їх подання, наприклад: «150 тисяч»; під час написання дати назву місяця зазначають словами, а не цифрами.

Базові рекомендації щодо комунікації з особами із різними рівнями комунікаційних можливостей:

підтримувати зоровий контакт, але не демонструвати зайвої уваги до особи; запитати, чи потрібна допомога в пересуванні, користуванні послугами та яка саме;

не наполягати, якщо користувач відмовився від допомоги;

перед наданням послуги користувачу, функціональні порушення якого є явними або про них проінформовано працівника установи, рекомендовано з'ясувати, чи потрібна користувачу допомога, яка саме, та в разі згоди надати її, зокрема забезпечити доступ до приміщення установи особі, яка супроводжує користувача із функціональними порушеннями;

застосовувати безбар'єрну мову, для якої характерне правило: «спочатку говоримо про людину, а не про її риси». Тобто у фразях та висловах спочатку згадуйте людину, а далі вже її ознаки, якщо це потрібно (наприклад, людина з інвалідністю, людина з ДЦП тощо);

у разі, якщо користувачу із функціональними порушеннями складно зрозуміти зміст інформації, слід звернутися до особи, яка супроводжує (у разі її наявності), із проханням прокомунікувати у доступний спосіб;

при комунікації з суб'єктами звернення, які є особами з порушеннями слуху та/або мовлення за потреби рекомендується залучення перекладача жестової мови, якщо суб'єкт звернення володіє жестовою мовою, або використання електронних ресурсів, які перетворюють мовлення в текст;

при комунікації з особами з інтелектуальними порушеннями рекомендується проводити комунікацію в присутності одного із його законних представників, батьків або близьких родичів;

щодо підвищення рівня зосередженості суб'єкта звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями, рекомендується скоротити до мінімальної кількість учасників консультування, які можуть втручатися в розмову та висловлювати свою думку. Під час спілкування із суб'єктом звернення, який є особою з інтелектуальними порушеннями, пропонується приділяти йому більше часу для відповіді на поставлені запитання;

– щодо підвищення рівня доступності публічних послуг для суб'єктів звернення, які є особами з порушеннями зору, рекомендується використовувати інформаційно-комунікаційні технології, телефонне спілкування, електронну пошту або інші засоби надсилання/отримання текстових повідомлень і файлів із дотриманням вимог ДСТУ EN 301 549:2022 для забезпечення передачі файлів та

повідомлень у форматах, придатних для програм екранного доступу; інтернет застосунки, відеоконференції в онлайн-режимі тощо.

Надання інформації користувачам із порушенням зору здійснюють з урахуванням таких рекомендацій:

забезпечити доступ до приміщень установи особи, яка супроводжує, та/або собаки-друга користувача з функціональними порушеннями;

перед наданням послуг чітко й голосно назвати свої прізвище, ім'я, посаду, а також представити поіменно інших учасників діалогу та присутніх, зазначаючи, з якого боку знаходиться кожен з них;

коротко описати місцезнаходження користувача в приміщенні, проінформувати його про можливі перешкоди на шляху;

звертатись безпосередньо до користувача із порушенням зору, а не до особи, яка його супроводжує (у разі наявності такої);

уникати використання виразів на кшталт «там на столі», «поблизу від Вас» та замінювати їх чіткими формулюваннями «посередині столу», «праворуч від Вас», «в центрі читальної зали», «зліва від дверей»;

уникати використання висловів «доторкніться», «я відведу Вас» та замінювати їх виразами «зверніть Вашу увагу на предмет зліва і т. д.», «я сходжу з Вами»;

не відходити від користувача без попередження;

забезпечити користувача зручним місцем за столом (з горизонтальною стільницею та рівною поверхнею), якщо йому під час розмови потрібно зробити будь-які записи рельєфно-крапковим шрифтом з використанням брайлівського приладу;

під час супроводу користувача приміщенням: не робити різких рухів, що можуть завдати дискомфорту чи фізично зашкодити; йти з користувачем під руку, направляючи його, плавно, без ривків, не стискаючи його кисть, або перебувати на крок попереду, дозволивши йому тримати вас за передпліччя; розташовуватися на сходинку вище або нижче користувача під час спуску або підйому по сходах; проходити в двері першим, проводячи незрячого за собою; поінформувати користувача про нових людей навколо під час переходу до іншого приміщення.

Надання послуг користувачам із порушенням слуху здійснюють з урахуванням таких рекомендацій:

виявляти повагу та розуміння до можливих особливих проявів поведінки: неспокою, метушливості, підвищеної потреби в увазі (що пов'язано з потребою в допомозі, в поповненні нестачі слухової інформації), відчуженості;

враховувати, що через відсутність змоги повною мірою контролювати власний голосовий апарат люди з порушенням слуху та з його частковою втратою можуть мимоволі видавати незвичайні шуми при фізичному зусиллі, диханні, хвилюванні, зазнавати труднощів у координації рухів, які супроводжуються шумом під час ходіння та інших рухів;

уникати спілкування з користувачем у великих і багатолюдних приміщеннях задля того, щоб сторонні шуми або розмови інших людей не відволікали його і не заважали сприймати звернене до нього мовлення (за наявності можливості спілкування в іншому приміщенні, де відсутній надмірний шум);

не підвищувати голос, натомість використовувати міміку і пантоміміку для підкреслення або пояснення сенсу сказаного;

за потреби привертати увагу користувача за допомогою жестів/жестикуляцій (легкий рух руки тощо);

використовувати письмову форму мовлення, якщо виникають труднощі під час усного спілкування з користувачем та/або незнанні жестової мови. За необхідністю звернутися за допомогою до перекладача жестової мови;

за можливості використовувати деякі жести української жестової мови («добрий день», «Ваш», «вибачте», «дякую», «до побачення»), які допоможуть досягти більшої довіри і взаєморозуміння користувача.

Надання послуг користувачам з порушеннями мовлення здійснюють з урахуванням таких рекомендацій:

забезпечити доступ до приміщення, де більш тихо;

за потреби запланувати більше часу для надання послуг користувачу;

спілкуючись із користувачем, не переривати, не виправляти та не намагатися завершити висловлювання за нього;

за потреби звернутися з проханням повторити речення повільніше, якщо не вдалося зрозуміти зміст запиту з першого разу;

звернутися з проханням написати фразу або запропонувати інший спосіб спростити комунікацію, якщо попри все не в змозі зрозуміти користувача;

намагатися ставити питання, які потребують коротких відповідей або інформативних жестів.

Надання послуг користувачам з розумовими або інтелектуальним психічними (ментальними) порушеннями, здійснюється з урахуванням таких рекомендацій:

за потреби передбачити більше часу для обслуговування, роз'яснювати інформацію, надавати додаткову інформацію;

виявляти доброзичливе ставлення до користувача, аби забезпечити відчуття спокою;

уникати використання різких висловлювань або різких відповідей.

Надання послуг користувачам із гіперкінетичними порушеннями рекомендовано здійснювати на місці надання послуг користувачам, звільненому від предметів, що можуть потрапити до зони їх мимовільних рухів.

4. Технологічна доступність інформації

Цифрова доступність – це підхід до створення цифрового вмісту таким, щоб він був доступний усім людям незалежно від їх здібностей, віку та наявності чи відсутності в них інвалідності. Основним документом, який визначає принципи доступності, надає рекомендації та містить критерії доступності, є WCAG (Web Content Accessibility Guidelines) – Настанови з доступності вебвмісту.

Перша версія цього документа розроблена Консорціумом Всесвітнього Павутиння (W3C) ще у 1999 році. На сьогодні найбільш актуальною версією є WCAG 2.1.

В основі Настанов лежать чотири принципи – сприйняття, керування, розуміння і надійність, для реалізації кожного з яких запропоновано рекомендації.

Кожна рекомендація містить критерії успішності, за якими перевіряється відповідність стандарту. Критерії успішності поділяються на три рівні від найнижчого (А) до найвищого (ААА, потрійне А). Оптимальним є рівень АА (подвійне А).

Більшість міжнародних та локальних стандартів побудовані на основі рекомендацій WCAG. Наприклад, європейський стандарт EN 301 549 базується на WCAG версії 2.1. Новий стандарт ДСТУ EN 301 549:2022 «Інформаційні технології. Вимоги щодо доступності продуктів та послуг ІКТ» повністю дублює однойменний європейський стандарт. Настанова WCAG 2.1, на яку обидва стандарти покликаються, містить декілька нових критеріїв, які мають враховувати розробники, щоб їхні продукти були доступними. Зокрема, новий держстандарт вмістив також вимоги до мобільних застосунків та електронних документів. Попередня версія могла бути застосована лише до сайтів.

Загальні рекомендації щодо викладення інформації про послуги та під час їх надання на веб-ресурсах:

кольори тексту і його фону – контрастні. Вдалими для забезпечення контрастності є такі поєднання кольорів тексту і його фону: чорний – білий; чорний – жовтий; темно-синій – білий; темно-синій – жовтий; зелений – білий;

у разі викладення тексту світлішим кольором, ніж колір фону, розмір шрифту збільшується на 25 відсотків;

слід уникати розміщення тексту на зображеннях, а також викладення його білим кольором;

для покращення розуміння тексту варто використовувати ілюстрації, графічні та геометричні елементи, які безпосередньо пов'язані зі змістом і текстом інформації, розроблені однотипно та розміщуються ліворуч від тексту;

графіки і таблиці у разі необхідності їх використання варто робити максимально простими;

не варто використовувати примітки внизу сторінки. Посилання чи пояснення роблять у тексті;

під час підготовки макета інформації для друку варто передбачити розмір цього макета на аркушах формату A4 або A5;

шрифт, яким викладають інформацію, використовують без засічок, зарубок, тіней чи декоративних елементів. Рекомендовано використовувати такі шрифти: Arial, Verdana, Ubuntu, Tahoma, Calibri;

розмір шрифту не менше 14 друкарських пунктів;

слід уникати використання курсиву в тексті;

підкреслення тексту допускають лише для гіперпосилань;

важливу інформацію доцільно подавати таким чином, щоб її легко можна було знайти в тексті, а саме: розташувати на початку документа; виділити жирним шрифтом; обвести рамкою.

не бажаним є написання всього тексту великими літерами. Використання великих літер може застосовуватися лише для виділення окремих слів чи фраз.

під час форматування тексту рекомендовано дотримуватися таких вимог:

вирівнювання тексту з лівого краю;

між абзацами застосовують подвійний інтервал, між рядками – 1,5;

не застосовують ущільнений інтервал між словами чи літерами (рекомендовано використовувати між словами – 0,16, між літерами – 0,12);

використовують марковані списки;

викладення інформації стовпцями (два чи більше стовпців на одну сторінку) є недоцільним;

заголовки (підзаголовки) викладають в одному рядку;

нове речення варто починати з нового рядка. Не слід переносити слова з одного рядка в інший;

текст гіперпосилання формулювати повно і зрозуміло, але якомога більш лаконічно. Не рекомендовано підписувати гіперпосилання таким чином: «натисніть тут», «дивіться за посиланням» тощо;

в одному рядку не варто розміщувати більше одного гіперпосилання. На сторінці не бажано використовувати два чи більше посилань з однаковим текстом. Недоцільним є визначення в якості гіперпосилання цілого речення чи абзацу; якщо використання гіперпосилання дає змогу завантажити документ, зазначають його розмір та формат.

Різні групи маломобільних користувачів можуть сприймати вміст дуже по-різному, комусь для цього неодмінно необхідні допоміжні технології, тому існують різні способи покращити вебдоступність.

Під час надання інформації користувачеві з порушенням зору, рекомендується забезпечити його допоміжними пристосуваннями, зокрема:

системою збільшення тексту;

пристроєм для аудіо відтворення інформації;

системою збільшення тексту, програмним забезпечення для читання на комп'ютері, дисплеєм Брайля, принтером шрифту Брайля, навушниками для використання такої системи (якщо в установі є комп'ютери, то мінімум один із комп'ютерів рекомендовано зробити таким, щоб відповідав цим вимогам).

Під час надання інформації користувачеві з порушенням слуху доцільно забезпечити його допоміжними пристосуваннями, зокрема:

системою субтитрування (зокрема, системою відкритих субтитрів, коли особа з порушенням слуху може сприймати аудіоінформацію в реальному часі, використовуючи обладнання стенографічного типу);

системою допоміжного прослуховування (ефективні для осіб із порушеннями слуху, які потребують лише підсилення звуку).

Незалежно від того, яким способом користувачі отримують доступ до вмісту, їм важливо, щоб інформацію було подано у зручній для них формі, а саме:

відео з субтитрами для тих, хто не чує, або з коментарями для тих, хто не бачить;

зрозумілий текст без складних конструкцій з хорошою контрастністю та структурою, який легко читати просто з екрана чи за допомогою скрінрідера;

зображення, графіки та схеми, які добре описані у тексті тощо.

Труднощі з доступом до інформації можуть виникати не лише у людей з інвалідністю. Тимчасові обмеження, пов'язані зі станом здоров'я, віком або іншими факторами, можуть призвести до ситуації, коли будь-яка людина відчуває

себе обмеженою у можливостях взаємодії з цифровим контентом. З метою забезпечення універсального доступу до інформації рекомендовано розробляти цифрові продукти та послуги згідно з принципами цифрової доступності.

Завідувач Сектору
туризму та курортів

Валентина ВІЛЬЧИНСЬКА