



Politechnika
Wroclawska



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

**Stosowanie standardu dostępności
informacyjno-komunikacyjnej
Politechniki Wrocławskiej**

Podręcznik dobrych praktyk



POLITECHNIKA NOWYCH SZANS

Stosowanie standardu dostępności
informacyjno-komunikacyjnej
Politechniki Wrocławskiej
Podręcznik dobrych praktyk

Publikacja powstała w ramach projektu „Politechnika nowych szans”.
Projekt jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego
Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja
Rozwój 2014–2020. Nr projektu POWR.03.05.00-00-A054/19

Wrocław 2023 r.

Autorki:

Małgorzata Franczak

Katarzyna Jach

Konsultacja dostępności:

Stowarzyszenie na rzecz równego dostępu do kształcenia

„Twoje Nowe Możliwości”, www.tnm.org.pl, biuro@tnm.org.pl

Projekt okładki:

Dział Informacji i Promocji Politechniki Wrocławskiej

Projekt graficzny, skład, łamanie, redakcja, druk i oprawa:

Grafpol sp. z o.o.

ul. Żmudzka 21, 51-354 Wrocław

www.argrafpol.pl

Autorki i Autorzy serii: Anna Borkowska, Marta Cygan, Ariel Fecyk,
Małgorzata Franczak, Beata Gulati, Piotr Górski, Katarzyna Jach,
Tadeusz Lewandowski, Jagoda Mrzygłocka-Chojnacka,
Magdalena Peda, Anetta Stypułkowska, Anna Warda,
Sebastian Zalipski

ISBN druk 978-83-956203-2-4

ISBN on-line 978-83-970381-9-6



Politechnika Wrocławska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS



Spis treści

Wprowadzenie	6
1. Zróżnicowane potrzeby w zakresie komunikowania się i informacji	10
1.1 Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli kto?	10
1.2 Różnorodność potrzeb w obszarze informacyjno-komunikacyjnym	12
2. Wdrażanie dostępności informacyjno-komunikacyjnej na Politechnice Wrocławskiej	24
3. Uniwersalne zasady komunikowania się w kontakcie bezpośrednim	30
3.1 Wybór miejsca rozmowy i jego wyposażenie	30
3.2 Zasady komunikowania się werbalnego	32
4. Zasady komunikowania się na odległość	37
4.1 Kanały komunikowania się na odległość na PWr	39
4.2 Dokument elektroniczny	41
4.3 Materiały multimedialne	51
4.4 Informacja drukowana	58
4.5 Materiały dydaktyczne	61
5. Jednostki, które mogą Cię wesprzeć we wdrażaniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej	65
Zamiast podsumowania	68
Bibliografia	69
Słowniczek pojęć	73

Szanowni Państwo,

oddajemy w Państwa ręce Podręcznik, który w naszym przekonaniu jest potrzebny i użyteczny. Podręcznik ten stanowi rozbudowaną wersję Standardu zapewniania dostępności informacyjno-komunikacyjnej na Politechnice Wrocławskiej.

Celem publikacji jest wsparcie we wdrażaniu tego Standardu, dlatego zamieszczamy w niej konkretne rozwiązania i pokazujemy na przykładach, jak osiągnąć dostępność informacyjno-komunikacyjną. Dostępność informacyjno-komunikacyjna to zapewnienie odpowiedniego sposobu przekazywania informacji z wykorzystaniem środków wspierających komunikację z odbiorcami usług publicznych, w tym także usługi edukacyjnej.

Podręcznik ten jest jednym z serii Podręczników dobrych praktyk, które wprowadzają w tematykę zagadnień związanych z dostępnością Uczelni dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami. Cała seria publikacji powstała w oparciu o doświadczenia wielu osób na naszej Uczelni – zarówno pracowniczek i pracowników, jak i osób kształcących się.

Podręczniki są przygotowane zgodnie z zasadami i dobrymi praktykami dostępności cyfrowej. Obejmuje to m.in.: odpowiednią czcionkę, wyrównanie do lewej, a w wersji elektronicznej - opisy alternatywne.

Lista wszystkich Podręczników znajduje się na końcu dokumentu wraz z kodem QR i linkiem dostępu do nich.

Mamy nadzieję, że wysiłek Autorów i Auterek tej i kolejnych publikacji pozwoli nam wszystkim uczynić z Politechniki Wrocławskiej miejsce przyjazne, dostępne i wspierające dla jak najszerszej grupy osób, także dla tych, które tego wsparcia na co dzień potrzebują szczególnie. Jesteśmy przekonani, że może się to dokonać dzięki

dostarczeniu Państwu standardów, dobrych praktyk, ale przede wszystkim konkretnych wskazówek i narzędzi.

Pragniemy podziękować wszystkim Osobom Współpracującym z nami:

- pracowniczkom i pracownikom Uczelni,
- ekspertkom i ekspertom wewnętrznym,
- Liderkom i Liderom Dostępności,
- a także specjalistkom i specjalistom spoza Uczelni,

za wszystkie cenne uwagi, komentarze, wkład merytoryczny i wsparcie w procesie tworzenia treści i formy podręcznika. Mamy nadzieję, że nasz wspólny wysiłek przyczyni się do poszerzenia wiedzy i świadomości w obszarze dostępnej uczelni, edukacji i pracy.

Zespół Auterek i Autorów serii

Wprowadzenie

Komunikowanie się jest procesem, w trakcie którego ludzie wymieniają się informacjami. W efekcie komunikowania się nadawca przekazuje określoną informację odbiorcy, a odbiorca tę informację przyjmuje.

Proces ten może się odbywać werbalnie (za pomocą słów) lub niewerbalnie (np. za pomocą gestów, mimiki, tekstów, dźwięków i obrazów).

Rozmówcy przekazują sobie informacje w kontakcie bezpośrednim (mowa, gesty i mimika) lub z wykorzystaniem narzędzi służących komunikowaniu się na odległość, takich jak np.:

- pismo (papier, sms itp.),
- telefon,
- komunikator internetowy,
- poczta elektroniczna,
- czat,
- forum dyskusyjne,
- media społecznościowe.

Komunikacja na odległość (pośrednia) prowadzona jest synchronicznie (w czasie rzeczywistym, on-line) lub asynchronicznie (off-line).

Ze względu na:

- różnorodność potrzeb komunikacyjnych w naszej społeczności akademickiej,
- wielość wykorzystywanych przez nas narzędzi i kanałów komunikowania się oraz
- konieczność wdrażania obowiązujących przepisów i chęć stosowania dobrych praktyk na Politechnice Wrocławskiej (PWr, dalej również: Uczelnia) opracowaliśmy własny, spójny Standard

dostępności informacyjno-komunikacyjnej (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>).

We wprowadzeniu do Standardu czytamy m.in.:

„Dostępność informacyjno-komunikacyjna to zapewnienie odpowiedniego sposobu przekazywania informacji z wykorzystaniem środków wspierających komunikację z odbiorcami usług publicznych, w tym także usługi edukacyjnej.

Standard umożliwia studentom i studentkom oraz pracownikom i pracownikom Politechniki Wrocławskiej, również tym ze szczególnymi potrzebami, dostęp do tych samych informacji, na równi ze wszystkimi odbiorcami treści. Niniejszy standard określa, jak w praktyce powinna być realizowana dostępność informacyjno-komunikacyjna na Politechnice Wrocławskiej.

Wytyczne określone w Standardzie dostępności informacyjno-komunikacyjnej Politechniki Wrocławskiej obowiązują wszystkich pracowników”.

Celem tego podręcznika jest udzielenie praktycznych wskazówek wszystkim osobom, które na naszej Uczelni są odpowiedzialne za:

- komunikowanie się bezpośrednio i zdalnie z osobami korzystającymi z usług PWr,
- udzielanie i udostępnianie informacji w formie ustnej i pisemnej,
- tworzenie i rozpowszechnianie różnego rodzaju komunikatów.

W publikacji nie tylko zwracamy uwagę na różne potrzeby osób w obszarze informacyjno-komunikacyjnym, ale rekomendujemy konkretne rozwiązania, które mogą te potrzeby zaspokoić.

Odwołujemy się przy tym do już przyjętych na Uczelni Standardów i dobrych praktyk. Warto podkreślić, że wbrew pozorom, często

rozwiązania te nie wymagają dużych nakładów czasowych czy finansowych.

Obszerna Bibliografia pozwala na poszerzenie wiedzy, a Słowniczek przybliży pojęcia, jakie mogą być niezrozumiałe dla osób, które po raz pierwszy zgłębiają temat dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Na PWr chcemy w możliwie największym stopniu kierować się **zasadą uniwersalnego projektowania** także w zakresie informacyjno-komunikacyjnym. Dzięki temu komunikaty, jakie formułujemy, będą zrozumiałe dla możliwie największego grona odbiorców, również dla osób ze szczególnymi potrzebami.

Uniwersalne projektowanie oznacza projektowanie produktów, środowiska, programów i usług w taki sposób, by były użyteczne dla wszystkich, w możliwie największym stopniu, bez potrzeby adaptacji lub specjalistycznego projektowania.

(art.2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych)

Uniwersalne projektowanie nie może wykluczać możliwości dostosowania sposobu, formy i treści komunikatu do indywidualnych, specyficznych potrzeb każdego odbiorcy i odbiorczynie informacji. Zatem w niektórych sytuacjach, mimo stosowania zasad projektowania uniwersalnego, konieczne będą racjonalne usprawnienia (dostosowania).

Racjonalne usprawnienie oznacza konieczne i odpowiednie zmiany i dostosowania, nienakładające nieproporcjonalnego lub nadmiernego obciążenia, jeśli jest to potrzebne w konkretnym przypadku, w celu zapewnienia osobom niepełnosprawnym możliwości korzystania z wszelkich praw człowieka i podstawowych wolności oraz ich wykonywania na zasadzie równości z innymi osobami.

(art.2 Konwencji o prawach osób niepełnosprawnych)

1. Zróżnicowane potrzeby w zakresie komunikowania się i informacji

Podręcznik ten rozpoczynamy od:

- zdefiniowania kręgu osób, które mogą potrzebować wsparcia w pełnym i aktywnym udziale w przestrzeni komunikowania się i informacji,
- scharakteryzowania różnorodnych możliwości i potrzeb osób należących do społeczności akademickiej Uczelni w obszarze informacyjno-komunikacyjnym,
- przedstawienia działań podjętych przez Uczelnię na rzecz zwiększania poziomu dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

1.1 Osoba ze szczególnymi potrzebami, czyli kto?

Każdy z nas może mieć różne, szczególne potrzeby, a te mogą się zmieniać na poszczególnych etapach naszego życia.

Wyobraźmy sobie, że pewnego dnia złamaliśmy nogę i, aby wyjść z domu, musimy skorzystać z kul łokciowych, a może nawet wózka. Przed nami standardowy dzień pracy i niestety nie możemy skorzystać ze zwolnienia lekarskiego. Nasze miejsce pracy znajduje się na drugim końcu miasta, w budynku bez windy, na drugim piętrze. Jak dotrzemy do pracy na czas? Czy jesteśmy w stanie samodzielnie prowadzić samochód, a jeśli zazwyczaj podróżujemy komunikacją miejską, to czy jesteśmy w stanie samodzielnie dotrzeć na przystanek, a potem wsiąść do tramwaju lub autobusu? Jak dotrzemy na drugie piętro budynku z teczką pełną ważnych dokumentów? Jak wykonamy wszystkie nasze codzienne zadania? Czy będziemy w stanie spędzić w pozycji siedzącej, przy biurku, cały dzień?

Z takimi dylematami mierzą się każdego dnia osoby ze szczególnymi potrzebami. Są nimi nie tylko osoby z niepełnosprawnościami, na przykład wzroku, słuchu, ruchu, ale również:

- osoby z czasowo naruszoną sprawnością organizmu, np. ze złamaną ręką,
- osoby w kryzysie zdrowia psychicznego,
- osoby w ciąży,
- osoby z małymi dziećmi,
- osoby niskiego lub wysokiego wzrostu,
- osoby z otyłością,
- osoby z trudnościami manualnymi,
- osoby z trudnościami poznawczymi,
- osoby transpłciowe i niebinarne,
- obcokrajowcy, którzy nie rozumieją lub słabo rozumieją język polski,
- osoby chorujące przewlekłe, np. onkologicznie.

Powyższy katalog nie jest zamknięty. Nie jest też jedynym obowiązującym. Ważne jest, aby pamiętać, że osoby ze szczególnymi potrzebami to nie tylko osoby z niepełnosprawnościami. Każdy z nas w zasadzie w każdej chwili, na przykład na skutek wypadku lub choroby, może stać się osobą ze szczególnymi potrzebami, zmuszoną do mierzenia się z wyzwaniami otaczającego świata.

Dlatego należy projektować przestrzeń fizyczną, w której żyjemy, systemy komunikowania się, przestrzeń cyfrową czy usługi tak, aby były przyjazne dla wszystkich potencjalnych użytkowników i użytkowniczek. Szukajmy rozwiązań uniwersalnych, które w możliwie największym zakresie będą odpowiadały różnorodnym potrzebom możliwie największej grupy ludzi.

Pamiętajmy, że zapewnianie dostępności nie jest już dziś wyłącznie powinnością społeczną, ale jest to obowiązek wprost wynikający z przepisów prawa. Dlatego naszym celem powinno być zapewnienie

dostępu do pełnego i skutecznego udziału we wszystkich sferach życia społeczności Politechniki Wrocławskiej osobom ze szczególnymi potrzebami, w tym z niepełnosprawnościami.



Studium przypadku

Student w spektrum autyzmu został zaproszony do odbycia praktyk zawodowych. Na pierwsze spotkanie umawiał go pracownik firmy, w której student miał realizować te praktyki. Poza adresem, student otrzymał informację, że przedsiębiorstwo zlokalizowane jest na trzecim piętrze. Jednak nie wiedział, że aby dostać się do windy lub schodów należy powiedzieć portierowi, do jakiej firmy się udaje. Przez brak tej informacji student miał kłopoty z dotarciem na czas na spotkanie. Sytuacja ta wygenerowała u niego dodatkowy niepotrzebny stres.

1.2 Różnorodność potrzeb w obszarze informacyjno-komunikacyjnym

Odnosząc się do zróżnicowanych potrzeb w zakresie komunikowania się, koncentrujemy się na tych szczególnych potrzebach osób, z którymi najczęściej możemy się spotkać na naszej Uczelni. Są to:

- osoby z niepełnosprawnością słuchu oraz osoby z trudnościami w mówieniu,
- osoby z niepełnosprawnością wzroku,
- osoby z niepełnosprawnością ruchu,
- osoby z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego,
- osoby w spektrum autyzmu,

- osoby ze specyficznymi trudnościami w uczeniu się, np. z dysleksją, dysgrafią, dysortografią, dyskalkulią,
- osoby niebinarne i transpłciowe.

Komunikowanie się z osobą z niepełnosprawnością słuchu lub z osobą z trudnościami w mówieniu

W tej kategorii znajdują się osoby g/Głuche, słabosłyszące, głuchoniewidome oraz osoby z zaburzeniami głosu i mowy.

1. Znajomość języka polskiego

- a. Pierwszym językiem dla osób głuchych od urodzenia często jest język migowy, a język polski jest dla nich językiem obcym.
- b. Osoby, które utraciły słuch w późniejszym okresie i osoby słabosłyszące mogą komunikować się w języku polskim na takim samym poziomie jak osoby słyszące.
- c. Osoby głuchoniewidome, tj. z jednoczesnym uszkodzeniem wzroku i słuchu, w zależności od poziomu niepełnosprawności mogą się komunikować w języku migowym lub w systemie komunikowania się osób głuchoniewidomych (SKOGN, np. w alfabecie Lorma).

2. Wybór miejsca do rozmowy

- a. Osoby słabosłyszące mogą wspomagać się w komunikacji czytaniem z ruchu warg, co jest utrudnione w pomieszczeniach, w których rozmówcy słabo się widzą.
- b. Dobra akustyka pomieszczenia ułatwia wymianę informacji, sprzyja koncentracji na rozmowie oraz lepszemu słyszeniu.
- c. Dużym utrudnieniem w rozmowie i koncentracji jest otaczający hałas, głośne rozmowy, wibracje czy dźwięki urządzeń biurowych.

3. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

- a. Osoby z zaburzeniami mowy mogą mówić niewyraźnie, wolno, jękając się, zacinając itp.
- b. Osoby z trudnościami w mówieniu mogą stosować narzędzia i metody wspomagające komunikowanie się. Przykładem jest respeaking. Metoda ta polega na wiernym powtarzaniu lub tłumaczeniu przez respeakera słów osoby, która się wypowiada.
- c. Osoby głuche i słabosłyszące mogą mieć problem ze zrozumieniem wypowiedzi złożonych, długich lub wymagających wiedzy specjalistycznej.

4. Komunikowanie się z wykorzystaniem narzędzi do komunikacji zdalnej

- a. Trudności w komunikacji zdalnej osób z niepełnosprawnością słuchu dotyczą w głównej mierze zbyt trudnego czy specjalistycznego języka informacji.
- b. Jeśli komunikacja jest prowadzona za pośrednictwem platformy e-learningowej barierą może być słabe słyszenie głosu osoby prowadzącej zajęcia, złe oświetlenie lub słaba widoczność jej twarzy (np. zbyt małe okno widoku kamery ustawione podczas transmisji).

Komunikowanie się z osobą z niepełnosprawnością wzroku

Do tej kategorii zaliczymy osoby niewidome i ociemniałe, osoby słabowidzące oraz osoby z zaburzeniami postrzegania barw.

1. Znajomość języka polskiego

- a. Osoby z niepełnosprawnością wzroku z zasady komunikują się w języku polskim na takim samym poziomie, jak osoby pełnosprawne.

- b. Trudności może im sprawiać rozumienie pojęć opisujących przestrzeń, np. blisko – daleko, lub właściwości przedmiotów, np. zielona trawa.
- c. Mogą napisać pojedyncze litery, podpisać się lub pisać na tablicy itp., jednak czynność ta zajmuje im więcej czasu niż osobom pełnosprawnym.

2. Wybór miejsca do rozmowy

- a. Dużym utrudnieniem w rozmowie i koncentracji osoby z niepełnosprawnością wzroku może być otaczający hałas, głośne rozmowy w tle, wibracje czy dźwięki urządzeń biurowych. Dlatego warto rozważyć przeprowadzenie rozmowy w pokoju cichej obsługi.
- b. Osobie, która porusza się z psem asystującym, w miejscu obsługi będzie potrzebne miejsce dla psa.

3. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

- a. Brak kontaktu wzrokowego może być utrudnieniem w zainicjowaniu rozmowy. Osoba z niepełnosprawnością wzroku nie jest w stanie zauważyć, że np. zwraca się do osoby, która ma słuchawki na uszach. Ma także ograniczoną możliwość odczytywania mimiki twarzy, gestów, postawy naszego ciała, wyrazu aprobaty czy dezaprobaty.
- b. Osoba, która utraciła wzrok w młodym wieku lub jest niewidoma od urodzenia mogła nie wykształcić wcale lub nie wykształcić w pełni komunikacji niewerbalnej (jak gesty, mimika, postawa ciała), której uczymy się przez naśladownictwo. Jej zachowanie niewerbalne zatem może u drugiej osoby wywoływać wrażenie, które nie jest zamierzone, tj.: komunikat słowny jest inny niż komunikat wyrażany przez gesty ciała czy mimikę twarzy.

4. Komunikowanie się z wykorzystaniem narzędzi do komunikacji zdalnej

- a. Osoby z niepełnosprawnością wzroku korzystają z komputera oraz z Internetu tylko dzięki technologiom wspierającym. Są to m.in. notatniki brajlowskie, programy odczytu ekranu, oprogramowanie powiększające.
- b. Osoby niewidome mają ograniczoną możliwość odbierania i tworzenia informacji w formie graficznej, np. wykresy, zdjęcia, tabele, rysunki, diagramy, linki oraz „odczytania” informacji w takiej postaci.
- c. Utrudnieniem dla osób niewidomych i osób z zaburzeniami widzenia barw jest wyróżnianie tekstu wyłącznie za pomocą innego koloru czcionki.
- d. Osoby słabowidzące mogą mieć problem z czytaniem tzw. sierot, tj. pojedynczych liter, np. a, i, u, w itp. na końcach wersów.

Komunikowanie się z osobą z niepełnosprawnością ruchu

W tej kategorii mamy osoby z niepełnosprawnością ruchu pochodzenia mózgowego (dziecięce porażenie mózgowe, niedowład po udarach) lub pochodzenia rdzeniowego (np. urazy kręgosłupa, zanik mięśni). Do grupy tej zaliczamy również osoby niskorosłe, z łamliwością kości lub z naruszoną sprawnością manualną.

1. Znajomość języka polskiego

- a. Osoby z niepełnosprawnością ruchu z reguły komunikują się w języku polskim na takim samym poziomie, jak osoby pełnosprawne.

2. Wybór miejsca rozmowy

- a. Komfort prowadzenia rozmowy zmniejsza zbyt wysoka lada w miejscu obsługi osoby o niskim wzroście czy poruszającej się na wózku (powyżej 70-80 cm od podłogi).

- b. Dla utrzymania kontaktu wzrokowego osoba udzielająca informacji osobie poruszającej się na wózku lub osobie niskiego wzrostu powinna mieć możliwość usiąść lub stanąć w takiej odległości, aby osoba korzystająca z wózka mogła utrzymywać kontakt wzrokowy bez zadzierania głowy i nadwyrężania szyi.
- c. Często osobom z niepełnosprawnością ruchu sprawia problem zbyt długie przebywanie w pozycji stojącej.

3. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

- a. Osoby z niepełnosprawnością ruchu mogą mieć trudności w mówieniu, np. mówić wolno, niewyraźnie, jękając się, zacinając itp. Czasami w komunikowaniu się wspomagają się respeakingiem.
- b. Osoby z niepełnosprawnością ruchu mogą mieć trudności w komunikacji niewerbalnej opartej o gesty.

4. Komunikowanie się z wykorzystaniem narzędzi do komunikacji zdalnej

- a. Osobom z niepełnosprawnością manualną, w tym silną spastyką czy małą siłą mięśni, trudność może sprawiać obsługa komputera za pomocą standardowej klawiatury czy myszki.
- b. Osoby o niewykształconych bądź amputowanych kończynach górnych mogą potrzebować specjalnych pomocy technicznych (technologii asystujących) służących do obsługi komputera.

Komunikowanie się z osobą z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego

1. Znajomość języka polskiego

- a. Osoby z doświadczeniem kryzysu zdrowia psychicznego komunikują się w języku polskim na takim samym poziomie, jak osoby pełnosprawne.
- b. W sytuacjach pogorszenia się kondycji psychicznej mogą mieć problem z rozumieniem specjalistycznego słownictwa lub złożonych komunikatów.

2. Wybór miejsca rozmowy

- a. Pomieszczenie powinno być odizolowane od hałasu ulicznego, głośnych rozmów, dźwięków urządzeń biurowych, wibracji i innych elementów rozpraszających, niezwiązanych z komunikacją. Może to być np. pokój cichej obsługi.
- b. W przypadku niektórych osób możemy zauważyć podwyższenie poziomu lęku w pomieszczeniach zamkniętych lub w pomieszczeniach, które są pomalowane na ciemny kolor. Takie pomieszczenia pogłębiają wrażenie przytłoczenia i zamknięcia.
- c. Pomieszczenie powinno zapewnić możliwość prowadzenia rozmowy na osobności, w warunkach jak najmniej stresujących i gwarantujących poczucie bezpieczeństwa i zaufania.

3. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

4. W kontakcie bezpośrednim osoba w kryzysie zdrowia psychicznego:
 - a. może nie mieć chęci do prowadzenia rozmowy,
 - b. mieć trudności z koncentracją uwagi, płynnością mowy czy zapamiętywaniem,
 - c. może unikać kontaktu wzrokowego.

5. Komunikowanie się z wykorzystaniem narzędzi do komunikacji zdalnej

- a. Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego mogą mieć trudność w korzystaniu ze stron www, na których znajdują się elementy rozpraszające uwagę, np. wyskakujące okienka, animacje, elementy migające.
- b. Skomplikowany lub specjalistyczny język, długie zdania, duże bloki tekstu to elementy, które mogą spowolnić czytanie, utrudniać zrozumienie i zapamiętanie treści publikowanych na stronach internetowych i w postaci e-publikacji.

Komunikowanie się z osobą w spektrum autyzmu

1. Znajomość języka polskiego

- a. Osoby w spektrum autyzmu z reguły znają język polski na takim samym poziomie, jak osoby pełnosprawne.
- b. Mogą mieć jednak problem z rozumieniem sugestii, metafor, porównań, żartów oraz słownictwa specjalistycznego, długich lub złożonych wypowiedzi.

2. Wybór miejsca rozmowy

- a. Dla osoby w spektrum problematyczne może być światło o zbyt dużym natężeniu lub punktowe skierowane w stronę osoby, z którą rozmawiamy.
- b. Pomieszczenie powinno być odizolowane od hałasu ulicznego, głośnych rozmów, dźwięków urządzeń biurowych, wibracji i innych elementów rozpraszających, niezwiązanych z komunikacją.
- c. Pomieszczenie powinno zapewnić możliwość prowadzenia rozmowy na osobności, w warunkach jak najmniej stresujących i gwarantujących poczucie bezpieczeństwa i zaufania. Może to być np. pokój cichej obsługi.

3. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

Osoby w spektrum autyzmu mogą mieć trudności m.in.:

- a. z utrzymaniem kontaktu wzrokowego,
- b. ze zrozumieniem komunikatów niewerbalnych, takich jak gest, ton głosu, mimika twarzy,
- c. z prawidłowym odczytaniem nastroju, emocji czy samopoczucia swojego rozmówcy,
- d. ze zrozumieniem pojęć abstrakcyjnych, metafor, przenośni, żartów,
- e. z luźną, niezobowiązującą rozmową na nieistotny temat („small talk”).

4. Komunikowanie się z wykorzystaniem narzędzi do komunikacji zdalnej

- a. Osoby w kryzysie zdrowia psychicznego mogą mieć trudność w nawigowaniu po stronach, na których znajduje się wiele elementów rozpraszających uwagę, np. wyskakujące okienka, animacje, elementy błyskające itp.
- b. Skomplikowany lub specjalistyczny język, długie zdania, duże bloki tekstu to elementy, które mogą spowolnić czytanie, utrudniać zrozumienie i zapamiętanie treści publikowanych na stronach internetowych i w postaci e-publikacji.

Komunikowanie się z osobą ze specyficznymi trudnościami w nauce, np. dysleksja, dysgrafia, dysortografia

1. Znajomość języka polskiego

- a. Osoby ze specyficznymi trudnościami w nauce z reguły komunikują się w języku polskim na takim samym poziomie, jak osoby pełnosprawne.
- b. Trudności sprawia im czytanie, poprawna pisownia lub niski poziom graficzny pisma.

2. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

- a. Osoby z dysleksją mogą mieć trudności z odróżnieniem prawej i lewej strony, koncentracją uwagi oraz z zapamiętywaniem usłyszanych informacji.
- b. Przekręcanie numerów czy błędne zapisywanie liczb może utrudniać komunikowanie się.

3. Komunikowanie się z wykorzystaniem narzędzi do komunikacji zdalnej

- a. Skomplikowany lub specjalistyczny język, długie zdania, duże bloki tekstu to elementy, które mogą spowolnić czytanie, utrudniać zrozumienie i zapamiętanie treści publikowanych na stronach internetowych i w postaci e-publikacji.

- b. Utrudnieniem są również:
- szeryfowe czcionki,
 - tekst wyjustowany,
 - małe odstępy między wierszami,
 - zlewanie się tekstu: brak akapitów, wyróżnień i innych form wskazujących na podział prezentowanych treści.



Studium przypadku

Przy badaniu pilotażowym kwestionariusza na grupie studentów, badaczka z Wydziału Zarządzania poprosiła uczestników o zmierzenie czasu wypełniania ankiety.

Czas wypełnienia ankiety przez uczestnika wyniósł średnio 12 minut, jednak jednej ze studentek zajęło to aż 25 minut. Studentka stwierdziła, że ma dysleksję, i zapoznanie się z samym kwestionariuszem trwało w jej przypadku znacznie dłużej niż przeciętnie.

Ten przykład dobrze obrazuje, dlaczego osoby z dysleksją potrzebują dłuższego czasu na zapoznanie się z wiadomością pisemną, a także dlaczego często korzystają z czytników ekranu, mimo że są w stanie bez problemów zobaczyć tekst.

Komunikowanie się z osobą transpłciową lub niebinarną

1. Znajomość języka polskiego

- a. Osoby transpłciowe i niebinarne komunikują się w języku polskim na takim samym poziomie jak inne osoby.

2. Wybór miejsca rozmowy

- a. Dla zmniejszenia poziomu stresu, miejsce spotkania powinno zapewnić możliwość rozmowy na osobności, jeśli będzie taka potrzeba. Może to być np. pokój cichej obsługi.
- b. Budynek, w którym odbywa się spotkanie, powinien dysponować co najmniej jedną toaletą neutralną płciowo. Może to być toaleta oznaczona jako „toaleta dla osób z niepełnosprawnościami” lub „toaleta bez barier”.

3. Komunikowanie się werbalne i niewerbalne

- a. Do osoby, z którą rozmawiamy, zwracamy się w sposób preferowany przez tę osobę. Jeśli nie jesteśmy tego pewni, możemy o to zapytać, np. „W jakiej formie mogę się zwracać?”.
- b. W rozmowie należy stosować zaimki preferowane przez osobę transpłciową lub niebinarną (np. męskie - on, żeńskie - ona lub neutralne płciowo - ono). Na początku rozmowy warto zapytać o preferencje w tym zakresie.
- c. Jeśli osoba transpłciowa lub niebinarna jest jednocześnie osobą z niepełnosprawnością, powinno się także stosować wskazówki odnoszące się do komunikacji z osobami z tym rodzajem niepełnosprawności.



Więcej informacji dotyczących zasad komunikowania się i obsługi osób ze szczególnymi potrzebami znajdziesz w podręcznikach: „Dostępna biblioteka. Podręcznik dobrych praktyk” oraz „Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi” (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>).

2. Wdrażanie dostępności informacyjno-komunikacyjnej na Politechnice Wrocławskiej

Podejmując działania na rzecz dostępności, kierujemy się przekonaniem, że każda osoba ma prawo do korzystania z informacji, komunikacji, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych, a także innych urządzeń i usług powszechnie zapewnianych, na zasadzie równości z innymi osobami.

Prawo to sankcjonują w szczególności:

- Konwencja o prawach osób niepełnosprawnych (Dz. U. 2012 poz 1169 t.j.),
- Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz. U. 2022 poz 2240 t.j.),
- Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych (Dz. U. 2023 poz. 1440 t.j.; dalej: Ustawa o dostępności cyfrowej),
- Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się (Dz. U. 2023 poz. 20 t.j.).

Nasza Uczelnia uwzględnia różne sposoby komunikowania się, stosowane przez osoby ze szczególnymi potrzebami i dlatego zapewnia:

- obsługę z wykorzystaniem środków wspierających komunikowanie się, takich jak:
 - przesyłanie wiadomości tekstowych, w tym z wykorzystaniem wiadomości SMS, MMS lub komunikatorów internetowych,

- komunikacja audiowizualna, w tym z wykorzystaniem komunikatorów internetowych. Rekomendowanymi komunikatorami do wykorzystania na PWr są: ZOOM, MS Teams oraz Google Meets,
- komunikacja za pomocą systemu USOS i e-portalu,
- możliwość bezpłatnego skorzystania z usługi tłumacza języka migowego zdalnie lub stacjonarnie, po uprzednim zgłoszeniu takiej potrzeby w Dziale Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO),
- możliwość korzystania z urządzeń, które wspomagają słyszenie u osób słabosłyszących, takich jak np. pętle indukcyjne, system FM lub urządzenia oparte o inne technologie. Takie rozwiązania znajdują się w wybranych pomieszczeniach Politechniki Wrocławskiej. Miejsca, w których są zainstalowane są odpowiednio oznaczone.



Pamiętaj!

Osoby, które mają szczególne potrzeby w zakresie komunikowania się, mogą kontaktować się z Działem Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO) bezpośrednio lub za pośrednictwem:

- telefonu: 71 320 36 49,
- SMS/MMS: nr tel. kom.: +48 669 660 688 (Pełnomocniczka Rektora ds Osób z Niepełnosprawnościami),
- poczty elektronicznej: pomoc.n@pwr.edu.pl.

Usługa tłumacza migowego

Potrzebę skorzystania z usług tłumacza migowego należy zgłosić do DDO minimum 48 h przed planowaną wizytą (tel.: 71 320 36 49, e-mail: pomoc.n@pwr.edu.pl; SMS/MMS: nr tel. kom.: +48 669 660 688).



Rys. 1 Piktogram informujący o możliwości skorzystania w danym miejscu z usługi tłumaczenia na język migowy



Rys. 2 Piktogram informujący o lokalizacji w danym miejscu pętli indukcyjnej

Urządzenia wspomagające słyszenie

Jako Uczelnia systematycznie wyposażamy miejsca obsługi w naszych obiektach w urządzenia wspomagające słyszenie. Aktualna informacja o obiektach, w których jest taka możliwość, znajduje się w Deklaracjach dostępności opublikowanych na stronie: https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc_cyfrowa/deklaracje-dostepnosci.

Pokój cichej obsługi

W wybranych jednostkach i dziekanatach dostępne są pokoje cichej obsługi. W tym miejscu mogą być obsługiwane osoby słabosłyszące, osoby w spektrum autyzmu oraz wszystkie inne, które czują się niekomfortowo w tłumie czy na sali obsługi. Aby zagwarantować sobie możliwość spotkania w takich warunkach, należy skontaktować się z wyprzedzeniem np. z odpowiednim dziekanatem.

Dostępna strona internetowa

Staramy się, aby strony internetowe prowadzone przez Politechnikę Wrocławską: jej wydziałów, innych komórek organizacyjnych oraz wizytówki nauczycieli akademickich, w jak największym stopniu spełniały wymagania aktualnie obowiązującego standardu WCAG. Szczegółowe informacje na ten temat znajdziesz w Deklaracjach dostępności dla każdej ze stron: https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc_cyfrowa/deklaracje-dostepnosci.

Jeśli chcesz samodzielnie sprawdzić poziom dostępności strony internetowej, którą redagujesz, możesz skorzystać z narzędzi, które umieściliśmy na stronie: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/dostepne-strony-internetowe/lista-kontrolna>.

Na stronie: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl> w zakładce Dostępność informacyjno-komunikacyjna zamieściliśmy podstawowe informacje na temat zakresu zadań i działalności Uczelni w postaci:

- nagrania treści w polskim języku migowym oraz
- informacji w tekście łatwym do czytania i zrozumienia (ETR).

Aktualne informacje dotyczące działań podejmowanych na rzecz dostępności komunikacyjno-informacyjnej systematycznie publikujemy na stronie internetowej www.dostepnosc.pwr.edu.pl.

Wnioskowanie o formę komunikowania się

Każda osoba ze szczególnymi potrzebami może złożyć wniosek o komunikowanie się z Uczelnią w formie określonej w tym wniosku. Dotyczy to zarówno osoby kształcącej się, jak i osoby pracującej na Uczelni.

Ze względu na różnorodne potrzeby, katalog potencjalnych form komunikowania się jest katalogiem otwartym. Najczęstsze wnioskowane formy to:

- przesłanie materiałów w wersji elektronicznej,
- przesłanie informacji przez e-mail, SMS albo pisząc na kartce lub na ekranie telefonu,
- korzystanie ze wsparcia, np. tłumacza języka migowego, tłumacza-przewodnika osoby głuchoniewidomej, respeakera (osoby powtarzającej komunikaty osoby z trudnościami z komunikacją werbalną) lub osoby przybranej (osoby wspierającej w komunikacji),
- komunikowanie się z wykorzystaniem form i metod komunikacji alternatywnej i wspomaganej.

Wniosek o zapewnienie komunikowania się w określonej formie może dotyczyć również procesu kształcenia np. zajęć dydaktycznych, egzaminów i zaliczeń, laboratoriów lub praktyk. W takiej sytuacji, zgodnie z regulaminem studiów, zapewnienie komunikowania się w określony sposób jest formą wsparcia osoby studiującej. Aby osoba ta mogła z niej skorzystać, musi złożyć wniosek bezpośrednio prowadzącemu zajęcia lub egzaminy w terminie **do końca czwartego tygodnia zajęć lub niezwłocznie po zaistnieniu przyczyny**. Wniosek może mieć formę ustną lub pisemną, może być przesłany pocztą elektroniczną.

Osoba prowadząca zajęcia, podejmując decyzję o zastosowaniu komunikowania się w określonej formie, może skorzystać z opinii Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami PWr. Jeśli będzie taka potrzeba, DDO może ją wesprzeć również w adaptacji niezbędnych materiałów.

Każda osoba ze szczególnymi potrzebami lub jej przedstawiciel ustawowy może również złożyć wniosek o zapewnienie dostępności w obszarze informacyjno-komunikacyjnym.

Procedurę postępowania z wnioskami o zapewnienie dostępności reguluje Zarządzenie Wewnętrzne PWr 126/2023. Formularz wniosku umieściliśmy na stronie: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl>.



Studium przypadku

W trakcie roku akademickiego aparat słuchowy słabosłyszącego studenta miał awarię. Okazało się, że do czasu jego naprawy, student nie był w stanie uczestniczyć w zajęciach. Dział Dostępności, za zgodą studenta, przekazał informację o tej sytuacji prowadzącym wraz z prośbą o umożliwienie odrobienia nieobecności studenta w późniejszym terminie. Prowadzący uwzględnili tę prośbę.

3. Uniwersalne zasady komunikowania się w kontakcie bezpośrednim

Często nie wiemy, jak komunikować się z osobami ze szczególnymi potrzebami. Zastanawiamy się, czy nie popełniamy błędu, kiedy na przykład wyręczamy osobę jąkającą się w zakończeniu wypowiedzi. Obawiamy się poprosić osobę, która mówi niewyraźnie, o powtórzenie informacji. Zastosowanie się do wskazówek zebranych niżej pozwoli na zachowywanie się i komunikowanie w taki sposób, aby unikać zakłopotania i niezręczności.

3.1 Wybór miejsca rozmowy i jego wyposażenie

Jeśli masz możliwość wyboru miejsca do prowadzenia rozmowy z osobą ze szczególnymi potrzebami w obszarze komunikowania się, zadbaj, aby miejsce to zapewniało komfortowe, bezpieczne i jak najmniej stresujące warunki rozmowy o sprawach, które mogą być bardzo osobiste, a nawet intymne.

Poniżej zebraliśmy wskazówki, na co w szczególności powinieneś zwrócić uwagę.

- Na rozmowę wybierz miejsce wyciszone, o zmniejszonym natężeniu innych źródeł dźwięku, wibracji lub drgań niezwiązanych z komunikacją.
- Zadbaj, aby twój rozmówca mógł swobodnie usiąść czy przesiąść się z wózka na krzesło.
- Pamiętaj o miejscu do siedzenia również dla siebie. To pozwoli ci utrzymać kontakt wzrokowy z rozmówcą.
- Zapewnij osobie obsługiwanej dostęp do stołu lub biurka, na którym będzie mogła odłożyć, przejrzeć lub wypełnić dokumenty.

- Wyposaż miejsce obsługi w działające pętle indukcyjne (indukcyjne) lub inne urządzenia, systemy lub technologie wspomagające słyszenie oraz oznacz to miejsce odpowiednim piktogramem.
- Zapewnij dostęp do usługi zdalnego tłumaczenia na polski (lub inny) język migowy, tj. tablet z kamerą, mikrofon oraz łącze internetowe.
- Upewnij się, że miejsce do obsługi osoby poruszającej się na wózku zapewnia przestrzeń manewrową min. 1,5 x 1,5 m.
- Dobre i równomierne oświetlenie pomieszczenia i miejsca obsługi zapewnia prawidłowy rozkład cieni w pomieszczeniu.
- Jeśli osoba, którą obsługujesz, zgłosi taką potrzebę, zapewnij jej obsługę w pokoju cichej obsługi lub dostęp do tak zwanego pokoju wyciszenia, jeśli jest to możliwe.



Uwaga:

Wymagania dotyczące dostępności architektonicznej obiektów Uczelni i ich pomieszczeń zostały szerzej przedstawione w Standardzie dostępności architektoniczno-urbanistycznej oraz Standardzie informacji wizualnej Politechniki Wrocławskiej (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr/>).

3.2 Zasady komunikowania się werbalnego

Komunikując się bezpośrednio werbalnie z każdą osobą, którą obsługujesz:

- usiądź na tym samym lub zbliżonym poziomie, co twój rozmówca,
- jeśli nie masz możliwości usiąść, stań w takiej odległości, aby osoba z którą rozmawiasz, mogła utrzymywać kontakt wzrokowy bez zadzierania głowy i nadwyrężania szyi,
- uszanuj to, że nie każdy rozmówca utrzymuje kontakt wzrokowy,
- zadbaj, aby twój rozmówca miał swobodny dostęp do stołu lub biurka, na którym może odłożyć, przejrzeć lub wypełnić dokumenty,
- nie pytaj bez potrzeby o stan zdrowia lub przyczyny niepełnosprawności, ale jednocześnie nie udawaj, że nie widzisz niepełnosprawności; dostosuj rozmowę na ten temat do otwartości Twojego rozmówcy i potrzeb wynikających z sytuacji,
- zapytaj osobę, z którą rozmawiasz, czy potrzebuje wsparcia w zakresie komunikowania się,
- jeśli odpowiedź jest twierdząca, poproś o wyjaśnienie, w jaki sposób możesz pomóc (np. jakiej wielkości czcionka w dokumencie będzie optymalna, czy potrzebne są dodatkowe wyjaśnienia lub pomoc przy wypełnieniu dokumentu, jaki sposób podpisania dokumentów preferuje osoba, z którą rozmawiasz),
- jeśli nie będzie takiej potrzeby, osoba, którą obsługujesz, po prostu odmówi,
- rozmawiaj bezpośrednio z osobą, którą obsługujesz, a nie przez towarzyszącego jej asystenta, tłumacza języka migowego czy inną osobę wspierającą; pamiętaj, że to twój rozmówca korzysta z obsługi, podejmuje decyzje i ponosi ich konsekwencje,
- w rozmowie nie używaj określeń i zwrotów stygmatyzujących, dyskryminujących i nacechowanych negatywnie, np. kaleka,

inwalida, upośledzony; powiedz „osoba poruszająca się na wózku” zamiast „osoba przykuta do wózka”; „osoba w tranzycji”, „osoba w procesie korekty płci” zamiast „osoba w procesie zmiany płci”; „osoba w kryzysie zdrowia psychicznego”, a nie „chora psychicznie” czy „schizofrenik”,

- formułuj swoje wypowiedzi w języku prostym dostosowanym do poziomu umiejętności językowych osoby, z którą rozmawiasz; stosuj np. zdania pojedyncze i powszechnie używane słownictwo,
- możesz swobodnie używać zwrotów typu „proszę podejść”, „chodźmy” do osoby poruszającej się na wózku, a także „do widzenia” do osoby niewidomej, jako zwrotów naturalnych i standardowych,
- słuchaj cierpliwie osoby, z którą rozmawiasz, nie przerywaj, nie pospieszaj i nie kończ za nią zdania; osoba, która ma trudności z mówieniem, może potrzebować więcej czasu na przekazanie całej informacji, ale twoje zniecierpliwienie może ten czas jeszcze wydłużyć; nie zakładaj, że po kilku słowach już wiesz, co chciała powiedzieć,
- bez żadnej obawy poproś o powtórzenie wypowiedzi, której nie rozumiesz, nawet jeśli dotyczy to osoby jąkającej się lub mającej dużą trudność z mówieniem,
- w razie potrzeby powtórz informację, używając tych samych sformułowań, a po kilku powtórzeniach – użyj innych słów,
- jeśli to konieczne, podaj informacje w inny sposób, np. pisząc na kartce, na smartfonie, przesyłając informację w postaci elektronicznej czy korzystając z aplikacji zamieniającej mowę na tekst (np. Live Transcribe); o to samo możesz poprosić swojego rozmówcę,
- upewnij się, że osoba, z którą rozmawiasz, zrozumiała twój komunikat, w tym celu możesz np. też zadawać pytania, na które można odpowiedzieć krótko i jednoznacznie (np. „tak” lub „nie”),

- nie dotykaj urządzeń służących osobie ze szczególnymi potrzebami do przemieszczania się i poruszania (np. wózka czy kul) czy innych narzędzi wspomagających bez zgody właściciela,
- nie zaczepiaj psa asystującego, w tym psa przewodnika – nie głaszcz go i nie rozpraszaaj w momencie, kiedy pracuje.

Ponadto, komunikując się z osobą z niepełnosprawnością słuchu lub trudnościami w mówieniu:

- jeśli chcesz zwrócić na siebie uwagę, możesz pomachać ręką w kierunku danej osoby, delikatnie dotknąć jej ręki w okolicach przedramienia lub włączyć i wyłączyć oświetlenie pomieszczenia,
- kiedy twój rozmówca nie patrzy na ciebie, np. właśnie zapoznaje się z dokumentami, zaczekaj z rozmową,
- mów z twarzą zwróconą do osoby, z którą rozmawiasz, ponieważ osoba ta może wspierać się w komunikacji przez czytanie z ruchu warg i obserwację mimiki twarzy,
- mów naturalnie zarówno pod względem głośności, jak i tempa wypowiedzi; podniesienie głosu, krzyk czy zwolnione tempo mówienia nie pomogą w zrozumieniu komunikatu,
- w przypadku obecności tłumacza języka migowego dostosuj tempo swojej wypowiedzi do tempa tłumaczenia,
- jeśli to możliwe, w pomieszczeniu korzystaj z mikrofonu.

Komunikując się z osobą z niepełnosprawnością wzroku:

- możesz zwrócić na siebie uwagę, dotykając delikatnie jej dłoni lub ręki w okolicach przedramienia,
- rozpocznij wypowiedź od bezpośredniego zwrotu do danej osoby, szczególnie jeśli w pomieszczeniu jest więcej osób, np. „Pani Izo, chciałam przekazać informację o Pani dokumentach”,

- stań przed osobą, która nie widzi, i przedstaw się,
- stosuj potwierdzenia głosowe, upewniając swojego rozmówcę, że słuchasz uważnie,
- informuj osobę niewidomą, kiedy wychodzisz z pomieszczenia oraz co robisz w danym momencie, np. „przejdę do drugiego pomieszczenia, aby skserować dokumenty”, „szukam informacji w komputerze”,
- udzielaj dokładnych informacji słownych, np. „Po 10 krokach proszę skrócić w prawo, a za schodami – w lewo”,
- odczytaj wszelkie informacje na piśmie i informacje graficzne lub prześlij je w wersji elektronicznej, wydrukuj w alfabecie Braille’a lub w druku powiększonym.

Rozmawiając z osobą w kryzysie zdrowia psychicznego:

- wyrażaj się jasno i stanowczo, zachowując – jeśli to możliwe – kontakt wzrokowy,
- zachęć do zrobienia notatki po spotkaniu, aby mieć pewność, że rozmówca dobrze zrozumiał ustalenia,
- kiedy osoba nie chce rozmawiać, możesz zaproponować komunikowanie się w formie elektronicznej,
- jeśli osoba, z którą rozmawiasz, wypowiada się niezrozumiale lub jest silnie pobudzona, również ruchowo, zachowaj spokój, zapewnij jej bezpieczeństwo, a w sytuacji ekstremalnej wezwij pogotowie,
- rozmawiając z osobą agresywną, staraj się zachowywać spokojnie, utrzymaj dystans (ok. 1-1,5 m – poza granicami przestrzeni osobistej), nie podnoś głosu, unikaj gwałtownej gestykulacji; jeśli możesz – poproś, abyście usiedli, pozostaw sobie drogę ucieczki; w sytuacji ekstremalnej zadzwoń na numer 112.



Szczegółowo tego, jak powinieneś się zachować w sytuacji agresji słownej czy fizycznej, dowiesz się z podręcznika „Pomoc psychologiczna na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk” (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>).

Komunikując się z osobą w spektrum autyzmu:

- wypowiadaj się precyzyjnie i konkretnie, upewniając się, że zostałeś dobrze zrozumiany,
- buduj wypowiedzi krótkie, rzeczowe i jednoznaczne, bez elementów, które nie są istotne,
- słuchaj cierpliwie i dopytuj, jeśli czegoś nie rozumiałeś,
- najważniejsze informacje czy ustalenia ze spotkania możesz przesłać do swojego rozmówcy mailem.

Komunikując się z osobą niebinarną lub transpłciową:

- zapytaj, w jaki sposób powinieneś się zwracać do tej osoby. Chodzi tu nie tylko o imię, ale również o zaimki zgodne z płcią, jaką odczuwa osoba transpłciowa, lub bez określania płci.

4. Zasady komunikowania się na odległość

Wszystkie dokumenty udostępniane w formie elektronicznej, m.in. umieszczane na stronach internetowych Uczelni, w jej mediach społecznościowych, na platformach wykorzystywanych do kształcenia na odległość, a także przesyłane pocztą elektroniczną, powinny spełniać wymagania dostępności cyfrowej. Wymagania te dotyczą również materiałów dydaktycznych oraz systemów i narzędzi technologicznych wykorzystywanych np. w rekrutacji osób kandydujących na studia, obsłudze bibliotek, składaniu wniosków o stypendium itp.

Minimalne wymagania w zakresie dostępności cyfrowej zostały określone w załączniku do Ustawy o dostępności cyfrowej.

Wymagania te dotyczą w szczególności:

- stron internetowych i aplikacji mobilnych należących do PWr,
- dokumentów udostępnianych przez Uczelnię w formie elektronicznej,
- treści zamieszczanych w mediach społecznościowych PWr,
- upowszechnianych materiałów multimedialnych, tj. nagrań wideo i audio,
- zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Na PWr przyjęliśmy również własny jednolity Standard Dostępności Cyfrowej Politechniki Wrocławskiej, który znajdziesz pod adresem: <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>. Stosujemy także Otwarty Standard Tworzenia Materiałów Edukacyjnych (<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/otwarty-standard-tworzenia-materialow-edukacyjnych>).

Jeśli z istotnego powodu materiały w formie elektronicznej nie spełniają w całości wytycznych zawartych w Standardzie dostępności cyfrowej Politechniki Wrocławskiej, wówczas Twoim obowiązkiem jest wskazanie alternatywnego sposobu dostępu do zawartości tego materiału. Możesz np. dostarczyć plik w innym formacie, stworzonym zgodnie z zasadami dostępności cyfrowej.

Więcej informacji o dostępności cyfrowej znajdziesz w Standardzie dostępności cyfrowej PWr: https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc_cyfrowa.



Studium przypadku

Student w spektrum autyzmu miał duży problem z komunikowaniem się. Trudności sprawiała mu zarówno rozmowa telefoniczna lub osobista, jak i formułowanie listu elektronicznego. W sytuacjach koniecznego kontaktu z prowadzącymi lub pracownikami dziekanatu korzystał z pomocy osób trzecich.

W związku z tym, osoba z Uczelni kontaktująca się z nim drogą mailową prosiła go jedynie o informację z potwierdzeniem zgody na ustalenia zawarte w mailu. Taka informacja brzmiała następująco: „Jeśli zgadza się Pan z powyższymi ustaleniami, proszę mi tylko napisać OK”.

Taka formuła bardzo ułatwiała studentowi napisanie odpowiedzi, a osobę prowadzącą korespondencję zapewniała, że wszystko jest w porządku.



4.1 Kanały komunikowania się na odległość na PWr

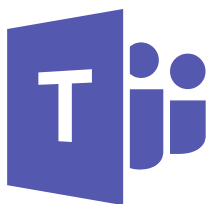
Na Politechnice Wrocławskiej wykorzystywane są następujące kanały komunikowania się na odległość:

- Do zarządzania tokiem studiów, w tym do komunikowania się ze studentami i studentkami, używamy systemu USOS, działającego w oparciu o stronę www lub aplikację mobilną. Większą zgodność ze standardem WCAG zapewnia aplikacja mobilna.
- E-portal Politechniki Wrocławskiej działa w oparciu o system Moodle.
- Kształcenie na odległość realizujemy za pomocą popularnych platform do e-nauczania, których parametry dostępności przedstawiamy poniżej.



Dostępność ZOOM

<https://explore.zoom.us/pl/accessibility>



Dostępność Microsoft Teams

<https://support.microsoft.com/en-us/office/screen-reader-support-for-microsoft-teams-d12ee53f-d15f-445e-be8d-f0ba2c5ee68f?ui=en-us&rs=en-us&ad=us>



Dostępność Google Meet

<https://support.google.com/meet/answer/7313544?hl=pl>



Google Classroom

Dostępność Google Classroom

<https://support.google.com/edu/classroom/answer/9849192?hl=pl>



Dostępność Moodle

<https://moodle.org/mod/page/view.php?id=8753&forceview=1>

Systemy do kształcenia na odległość powinny spełniać wymagania dostępności cyfrowej określone:

- w załączniku do Ustawy o dostępności cyfrowej,
- w Standardzie dostępności cyfrowej PWR oraz
- w Standardzie informacyjno-komunikacyjnym PWR.

Oba Standardy znajdziesz na stronie:

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/standardy-dostepnosci-pwr>.

W niektórych sytuacjach możliwe jest korzystanie z nich w sposób, który nie zapewnia pełnej dostępności. Dotyczy to np. niektórych typów zadań na e-portalu.



Więcej na temat prowadzenia zajęć na odległość dowiesz się z Podręcznika Edukacja Zdalna

(<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>).

4.2 Dokument elektroniczny

Dokument elektroniczny powinien być udostępniony w takiej formie, która każdemu odbiorcy umożliwia dostosowanie jego treści do osobistych preferencji i potrzeb. Rozumiemy przez to np. możliwość zmiany kroju czy wielkości czcionki, albo zmianę kontrastu pomiędzy tłem a treścią dokumentu.

Treść dokumentu musi być możliwa do odczytania przez programy czytające treści lub inne zmieniające tekst na mowę. Z takich technologii wspierających korzystają nie tylko osoby niewidome, czy osoby z dysleksją, ale również osoby, które znajdują się w warunkach utrudniających czytanie lub po prostu preferujące słuchanie czytanych treści.

Dokument elektroniczny powinien być zapisany w formatach: .docx, .odt. Może być to również format .pdf, pod warunkiem, że plik źródłowy (np. w Word) został przygotowany zgodnie z zasadami dostępności, a następnie przetworzony na format PDF z użyciem opcji “Zapisz jako plik .pdf” oraz “dołącz informacje niedrukowalne” i “Tagi struktury dokumentu dla ułatwień dostępu”. Dodatkowo możesz zaznaczyć jeszcze opcję „Zgodny ze standardem PDF/A”. Musisz jednak pamiętać, że nawet wybranie wskazanych wyżej opcji nie gwarantuje pełnej dostępności pliku zapisanego w formacie .pdf. Warto, aby nad jego dostępnością pochylili się nasi specjaliści od dostępności cyfrowej.



Szczegółowe wytyczne, które powinien spełniać dokument elektroniczny, znajdziesz w przywołanym wyżej Standardzie dostępności cyfrowej PWr.

(https://dostepnosc.pwr.edu.pl/dostepnosc_cyfrowa).

W tym miejscu skoncentrujemy się na wybranych wymaganiach, pokazując, dlaczego i jak w praktyce je zastosować.

Tekst

- Treść jest zamieszczona w formie edytowalnej, bez skanów, odręcznych notatek itp. Elementy graficzne, np. infografiki, wykresy, tabele, zdjęcia, muszą być opisane tekstem alternatywnym.

Czcionka

- Czcionka ma krój bezszeryfowy – nie jest to wymaganiem ustawowym, ale dobrą praktyką, której wdrożenie ma na celu ułatwienie odczytania informacji tekstowej osobom z dysleksją, osobom słabowidzącym, osobom w spektrum autyzmu oraz osobom ze specyficznymi trudnościami w uczeniu się.
- Wielkość czcionki wynosi co najmniej 12 punktów dla tekstu podstawowego, a dla prezentacji multimedialnych co najmniej 18 - 20 punktów.

Wyrównanie tekstu

- Tekst jest wyrównany do lewej strony, w szczególnych wypadkach, np. data czy tytuł, można równać do prawej lub do środka.

Przykłady wyrównania tekstu

Justowanie akapitu do lewej i prawej powoduje niejednolite (różne) odstępy między wyrazami w wierszach. Osoby ze szczególnymi potrzebami napotykają wtedy utrudnienia w czytaniu. Ten akapit jest justowany do lewej i prawej.

Wyrównanie akapitu do lewej wymusza równe odstępy między wyrazami w wierszach. Osoby ze szczególnymi potrzebami czytają

wtedy sprawniej, ponieważ te same wyrazy mają tę samą szerokość. W procesie czytania łatwiej jest przejść do kolejnego wiersza. Ten akapit jest wyrównany do lewej.

Interlinia

- Interlinia, czyli odstęp między sąsiadującymi wierszami tekstu, wynosi między 1,3 a 1,5 wiersza.

Przykłady interlinii

W tym akapicie interlinia ma rozmiar 1 wiersza. Litery zaczynające lub kończące się skrajnie wysoko lub nisko: AaBbĆcliŃnÓóŚśŻżŻż. PożeGnaĆ. UśmłęChnąĆ się. WyFRUnĄĆ. KoŚĆ. AaBbĆcliŃnÓóŚ.

W tym akapicie interlinia ma rozmiar 1,15 wiersza. Litery zaczynające lub kończące się wysoko lub nisko: AaBbĆcliŃnÓóŚśŻżŻż. PożeGnaĆ. UśmłęChnąĆ się. WyFRUnĄĆ. KoŚĆ. AaBbĆcliŃnÓóŚ.

W tym akapicie interlinia ma rozmiar 1,5 wiersza. Litery zaczynające lub kończące się optymalnie wysoko lub nisko: AaBbĆcliŃnÓóŚśŻżŻż. PożeGnaĆ. UśmłęChnąĆ się. WyFRUnĄĆ. KoŚĆ. AaBbĆcliŃnÓóŚśŻżŻż.

W tym akapicie interlinia ma rozmiar 2,0 wiersza. Litery zaczynające lub kończące się skrajnie wysoko lub nisko: AaBbĆcliŃnÓóŚśŻżŻż.

PożeGnaĆ. UśmłęChnąĆ się. WyFRUnĄĆ. KoŚĆ.

AaBbĆcliŃnÓóŚśŻżŻż

Duży tekst

- Rozmiar czcionki dla tekstu dużej wielkości, tzn. tekstu powiększonego, jak na przykład w nagłówkach, wynosi co najmniej 150% wielkości tekstu podstawowego lub 120% wielkości tekstu podstawowego w przypadku tekstu wytłuszczonego.

Dzielenie wyrazów

- Wyrazy w tekście nie są podzielone pomiędzy wierszami. Wyraz podzielony trudniej i dłużej się czyta.
- Na końcach wierszy nie ma tzw. sierot, np. a, i, o, u, w, z. Aby uniknąć sierot, nie należy stosować „oszustw”, np. dodatkowego entera. Prawidłową metodą postępowania jest wstawianie zamiast zwykłej spacji symbolu łącznika nierozdzielającego (w MS Word skrót klawiszowy <Ctrl + Shift + spacja>).

Wyróżnianie tekstu

- Widoczność fragmentów tekstu jest zaznaczona przez ich **pogrubienie**.
- Większe fragmenty tekstu **nie są**:
 - PISANE WIELKIMI LITERAMI – SPOWALNIA TO PROCES CZYTANIA,
 - *pisane kursywą – może być nieczytelne dla osób słabowidzących, to również spowalnia czytanie,*
 - podkreślone – zmniejsza to czytelność tekstu, podkreślenie zarezerwowane jest dla hiperłączy,
 - p i s a n e r o z s t r z e l o n y m d r u k i e m, ponieważ r o z s u w a n i e t e k s t u przy użyciu spacji powoduje błędy w odczytywaniu tekstu przez czytniki ekranu (czytnik ekranu traktuje każdą z liter jako oddzielny wyraz).
- Odstępy między akapitami są robione wyłącznie z wykorzystaniem funkcji „odstępy między akapitami” (w MS Word menu Narzędzia główne - Akapit).
- Do przesuwania treści (np. kończenia strony) należy stosować znak podziału strony (w MS Word skrót klawiszowy <Ctrl + Enter>).

Kontrast

- Kontrast między tekstem a tłem ma współczynnik co najmniej 4,5:1, a dla dużego tekstu (czcionka co najmniej 18 punktów) co najmniej 3:1. Zasada ta nie obowiązuje, jeśli tekst pełni funkcję dekoracyjną lub jest częścią logotypu lub nazwy własnej produktu.

Przykłady **poprawnego zachowania kontrastu** między tekstem a tłem:

czarny tekst na białym tle

niebieski tekst na białym tle

bordowy tekst na białym tle

czarny tekst na żółtym tle

niebieski tekst na żółtym tle

Do sprawdzenia współczynnika kontrastu możesz skorzystać z darmowego oprogramowania, na przykład:

- Colour Contrast Analyser, <https://developer.paciellogroup.com/resources/contrastanalyser>,
- Contrast Checker, <https://webaim.org/resources/contrastchecker>,
- Wyszukiwarka kontrastów, <https://kontrast.lepszyweb.pl>.

Nagłówki (tytuły, śródtytuły)

- Treść jest podzielona na mniejsze części za pomocą nagłówków, tj.: informacji, która w kilku słowach zapowiada treść następującego po niej fragmentu tekstu.
- Nagłówki w listach oraz tabelach są utworzone wyłącznie przy użyciu takich narzędzi, jak: odpowiednie style dla nagłówków, narzędzia do tabel, wybór list itp. w edytorze tekstu czy programie do tworzenia prezentacji multimedialnych. W MS Word styl tekstu (Normalny, Nagłówek 1, Nagłówek 2, Nagłówek 3 itd.) można

wybrać w menu Narzędzia główne - Style. Style formatowane ręcznie sprawiają, że użytkownicy korzystający z czytników ekranu nie mogą prawidłowo rozpoznać struktury tekstu.

- Strukturę dokumentu tworzy jeden nagłówek poziomu 1 (tytuł dokumentu) oraz wiele nagłówków niższych poziomów.
- Nazwy nagłówków w dokumencie są różne, mają jednoznacznie brzmiące sformułowanie oraz zajmują jeden wiersz.
- W przypadku stron internetowych zastosowane są odpowiednie znaczniki wyróżniające nagłówki.

Instrukcja, jak stosować style w MS Word:

<https://support.microsoft.com/pl-pl/office/dostosowywanie-lub-tworzenie-nowych-styl%C3%B3w-d38d6e47-f6fc-48eb-a607-1eb120dec563>.

Tabele

- Tabele są tworzone automatycznie w edytorach tekstów (np. w programie do składu publikacji itp.).
- W tabeli jest oznaczony wiersz nagłówkowy (w zakładce “Projekt tabeli” odznaczyć “wiersz nagłówka”).
- Dla tabeli przedstawionej na wielu stronach odznaczona jest funkcja „Powtórz jako wiersz nagłówka”, dzięki której wiersz nagłówka automatycznie zostanie powtórzony na każdej stronie.
- W przypadku wyróżniania kolorem tła wiersza nagłówkowego lub pierwszej kolumny zapewniony jest minimalny kontrast.

Instrukcja tworzenia tabel w MS Word:

<https://support.microsoft.com/pl-pl/office/wstawianie-tabeli-a138f745-73ef-4879-b99a-2f3d38be612a>

Instrukcja powtórzenia nagłówka w tabeli w MS Word:

<https://support.microsoft.com/pl-pl/office/powtarzanie-nag%C5%82%C3%B3wka-tabeli-na-kolejnych-stronach-2ff677e0-3150-464a-a283-fa52794b4b41>

Listy punktowane lub numerowane

- Listy są tworzone z użyciem narzędzi automatycznych. Narzędzia te zwiększają czytelność dokumentu i łatwość jego zrozumienia.
- Symbol punktora z listy punktowej oraz numer pozycji z listy numerowanej są wysunięte na lewo względem tekstu. Formatowanie list jest takie samo w całym dokumencie.
- Symbole punktatorów są wybrane z listy automatycznej. Stosowanie takich symboli punktora z listy jak „-” (dywiz lub łącznik - minus) lub „-” (półpauza) może być błędnie odczytane przez czytniki ekranu.

Instrukcja, jak utworzyć i sformatować listy automatyczne w MS Word:

<https://support.microsoft.com/pl-pl/office/tworzenie-listy-punktowanej-lub-numerowanej-9ff81241-58a8-4d88-8d8c-acab3006a23e>

Kolumny tekstu

- Kolumny są stosowane tylko w wierszach, które liczą ponad 80 znaków.

Hiperłącza

- Hiperłącza (linki) mają unikatowe w całym dokumencie nazwy (opisy alternatywne), które precyzyjnie definiują ich przeznaczenie.
- Pełne adresy linków, np. <https://support.microsoft.com/pl-pl/office/tworzenie-lub-edytowanie-hiperlinku-5d8c0804-f998-4143-86b1-1199735e07bf>, są wstawiane w wyjątkowych sytuacjach.
- Tradycyjnie hiperłącza są wyróżnione w tekście przy pomocy podkreślenia i koloru niebieskiego.

Instrukcja tworzenia lub edytowania hiperlinku:

<https://support.microsoft.com/pl-pl/office/tworzenie-lub-edytowanie-hiperlinku-5d8c0804-f998-4143-86b1-1199735e07bf>

Przekazywanie informacji z wykorzystaniem koloru

- W celu wyróżnienia fragmentów tekstu zastosowane są znaki w kolorze innym niż czarny.
- Informacje przekazywane za pomocą koloru są dodatkowo udostępnione także w treści tekstowej, w tekście alternatywnym lub programistycznie.
- Pola do wypełnienia w formularzu nie mogą być wskazane wyłącznie kolorem tła, jak: „wypełnij kolorowe pola”. Konieczne jest uzupełnienie takiej informacji o treści, jak na przykład: „wypełnij puste pola”, oraz zachowanie odpowiedniego kontrastu (patrz fragment: Kontrast).
- Ważne fragmenty tekstu są wyróżnione nie tylko przez wykorzystanie koloru, ale również jednocześnie przez wytłuszczenie tekstu lub umieszczenie na początku takiego akapitu lub przed nim odpowiedniego tekstu, na przykład „Uwaga”.

Język prosty

Język prosty jest **standardem opracowania tekstów użytkowych, urzędowych czy firmowych**, np. pism, instrukcji, procedur, regulaminów itp. adresowanych do tzw. przeciętnego masowego odbiorcy. Standard ten **nie dotyczy** literatury pięknej czy tekstów skierowanych wyłącznie do specjalistów z danej dziedziny.

Język prosty ma zastosowanie do różnych rodzajów informacji: drukowanej (w tym do ilustracji), elektronicznej, mówionej itp. Prostota dotyczy treści, formy i ilustracji.

Podstawowe zasady języka prostego:

- Używaj słów, które są powszechnie znane.
- Unikaj wyrażeń specjalistycznych bądź żargonowych, o ile to możliwe. Jeśli ich używasz – wyjaśnij, co one oznaczają.

- Przy pierwszym użyciu skrótu podaj jego rozwinięcie.
- Przy użyciu wyrazu w języku obcym podaj jego tłumaczenie.
- Unikaj związków frazeologicznych, na przykład: biały kruk, lwia część, łabędzi śpiew, nabić kogoś w butelkę. Związki takie mogą być trudne do zrozumienia np. przez osoby w spektrum autyzmu lub osoby, dla których język polski jest językiem obcym.
- Stosuj pozytywne wypowiedzi zamiast zaprzeczeń: „Powinieneś zostać do końca zebrania” zamiast „Nie powinieneś wychodzić przed końcem zebrania”.
- Stosuj w zdaniach stronę czynną i unikaj stosowania strony biernej: „Autorka przeprowadziła badania” zamiast „Badania zostały przeprowadzone [przez autorkę]”.
- Buduj krótkie zdania (maksymalnie 15-20 wyrazów).
- Używaj zdań pojedynczych lub jednokrotnie złożonych: „Mój syn ma na imię Michał. Wczoraj kupiłem mu nowy rower. Rower jest zielony i żółty”, zamiast: „Wczoraj kupiłem zielono-żółty (nowy!) rower dla mojego syna, który ma na imię Michał”.
- Pamiętaj, że jedna myśl to jedno zdanie.
- Używaj naturalnego szyku zdania (podmiot – orzeczenie – dopełnienie).



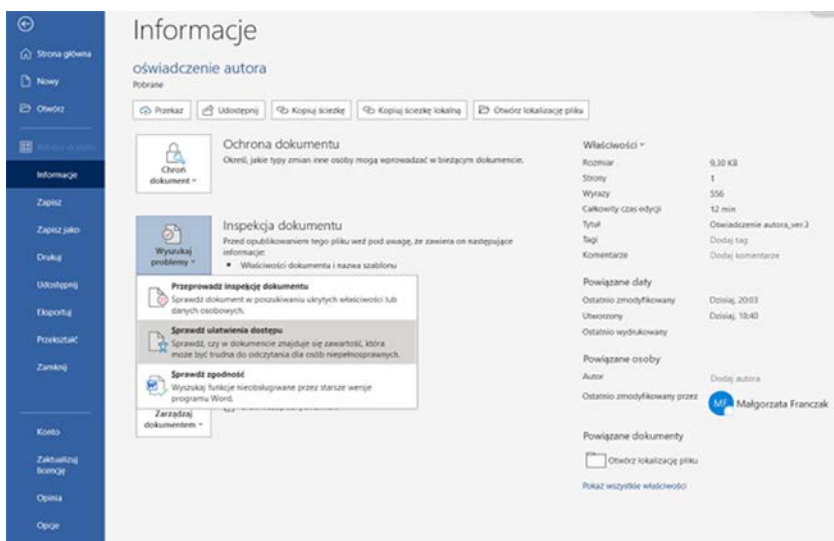
Do zbadania poziomu trudności opracowanego tekstu możesz wykorzystać bezpłatne narzędzia, takie jak jasnopis.pl lub <https://logios.dev>. Do uproszczenia napisanego przez Ciebie tekstu możesz się wspomóc oprogramowaniem AI, np. czat GPT lub Bing Copilot.

Z każdego z tych narzędzi możesz skorzystać online, a ich użycie nie wymaga dodatkowego oprogramowania.

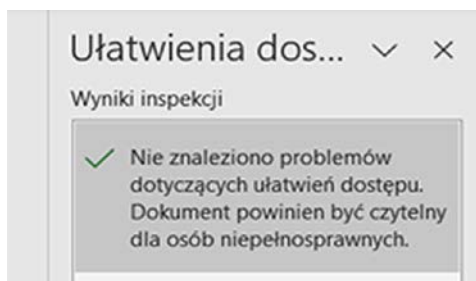
Sprawdzanie dostępności dokumentów

W większości edytorów dostępność e-dokumentów można sprawdzić samodzielnie.

W MS Word służy do tego funkcja Sprawdź ułatwienia dostępu. Można ją znaleźć w menu Plik → Wyszukaj problemy (inspekcja dokumentu) → Sprawdź ułatwienia dostępu lub w menu Recenzja → Sprawdź ułatwienia dostępu.



Rys. 1 Zrzut ekranu – umieszczenie funkcji Sprawdź ułatwienia dostępu w strukturze MS Word



Rys. 2 Zrzut ekranu – wyniki inspekcji funkcji Sprawdź ułatwienia dostępu w MS Word

Automatyczne sprawdzenie dostępności dokumentów nie zweryfikuje wszystkich problemów dostępności. To narzędzie nie sprawdza na przykład poprawności oznaczenia struktury (nagłówków), poprawności opisów alternatywnych (jedynie sprawdza, czy opis alternatywny istnieje, a grafiki kopiowane z internetu często mają w opisie nazwę pliku – zatem opis będzie, ale błędny), czy wyróżnienia tekstu jedynie kolorem (powinno zostać zastosowane dodatkowo inne wyróżnienie, np. pogrubienie tekstu). Warto jednak korzystać z opcji sprawdzania dostępności, bp jest to dobry początek do stworzenia dostępnego dokumentu.



Dodatkowe informacje, które mogą być przydatne w tworzeniu i sprawdzaniu dostępnych e-dokumentów, znajdziesz na stronie <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/otwarty-standard-tworzenia-materialow-edukacyjnych>.

4.3 Materiały multimedialne

Pod pojęciem multimediiów rozumiemy materiały, które łączą w sobie różne formy przekazu informacji, tj. obraz, grafikę, animację, dźwięk oraz tekst. Będą to w szczególności nagrania audio oraz nagrania video.

Zgodnie z obowiązującym prawem oraz Standardem komunikacyjno-informacyjnym PWr, również materiały multimedialne udostępniane szerszej publiczności powinny być dostosowane do potrzeb różnych grup odbiorców. Prawo do skorzystania z tych materiałów na równi z innymi osobami mają np. osoby z niepełnosprawnością słuchu czy z niepełnosprawnością wzroku. Z tego powodu multimedia powinny

być wyposażone przynajmniej w napisy zamknięte. Optymalną formą publikacji jest umieszczenie w materiałach napisów rozszerzonych lub audiodeskrypcji. Zasada ta dotyczy filmów promocyjnych, relacji video z wydarzeń kulturalnych i sportowych, zaproszeń na konferencje, materiałów dydaktycznych w postaci elektronicznej, nagrań radiowych itp.

Warto zauważyć, że z tych rozwiązań zwiększających dostępność mogą korzystać nie tylko osoby z niepełnosprawnościami sensorycznymi, ale również osoby sprawne. Napisy ułatwią przekazanie informacji w formie filmu osobom, które podróżują środkami komunikacji publicznej albo muszą oglądać film z wyciszonym dźwiękiem. Audiodeskrypcja z kolei może być pomocna dla osób starszych, dla osób, które zapomniały okularów, mają przejściowe problemy ze wzrokiem, chwilowo przestają oglądać, a mają możliwość słuchania audycji, albo oglądają wydarzenie z dużej odległości, np. mecz na stadionie piłkarskim.

Nagrania wideo (media wideo odtwarzane)

Każde nagranie wideo udostępnione publicznie musi posiadać:

- napisy zamknięte, tj. transkrypcję tekstową w formie napisów CC (closed caption), możliwych do wyłączenia,
- oprócz napisów zamkniętych można zastosować transkrypcję, czyli tekstowy opis treści mówionych.

Ważne wydarzenia z życia Uczelni, np. transmisja z uroczystości z okazji Święta Nauki (<https://www.youtube.com/watch?v=lq-SEniATEE>), umieszczane są na kanale Youtube Politechniki Wrocławskiej. Zaopatrzone są one w częściową transkrypcję, informującą o przebiegu uroczystości oraz treść przemówień.

Treści promocyjne i popularnonaukowe (np. film z serii „Fenomeny”, <https://www.youtube.com/watch?v=VdEdpkFIPck>) zaopatrzone są w napisy zamknięte.

Napisy powinny spełniać przynajmniej poniższe wymagania:

- umieszczone są w dolnej części ekranu,
- czcionka – bezszeryfowa, czytelna oraz w kolorze białym,
- napisy w języku prostym, dostosowanym do poziomu umiejętności językowych grupy docelowej,
- maksymalnie 40 znaków w jednym wierszu napisów,
- jednocześnie mogą być wyświetlane dwa wiersze tekstu, a jeżeli główny przekaz zawiera się w wypowiedzi, to można pokazywać trzy wiersze,
- kwestie dialogowe poprzedzone są myślnikiem, a jeżeli trudno ustalić na podstawie obrazu, kto się wypowiada, to osobę oznacza się kolorem lub identyfikuje w inny sposób (imię, pseudonim, postać, umieszczone w kwadratowym nawiasie przed kwestią),
- napisy uwzględniają również dźwięki istotne dla materiału filmowego, np. krzyk, warkot samochodu, spokojna muzyka, odgłos kropli uderzających o szybę.

Zgodnie ze Standardem informacyjno-komunikacyjnym PWR, umieszczenie napisów w nagraniach wykładów jest wystarczające dla zapewnienia ich pełnej dostępności.



Informacje i bezpłatne narzędzia, które możesz wykorzystać do zrobienia napisów w materiale filmowym, to m.in.:

- **napisy z wykorzystaniem sztucznej inteligencji:**
<https://informaton.blog/2023-04-19-przygotowanie-napisow-z-uzyciem-whisper/>
- **napisy do filmów na You Tube:**
<https://support.google.com/youtube/answer/2734796?hl=pl>.

Każde nagranie wideo poza napisami powinno być wyposażone w **audiodeskrypcję**. Audiodeskrypcja powinna spełniać przynajmniej poniższe wymagania:

- lektor opisuje to, co widać, bez interpretacji, chyba że okaże się to niezbędne dla zrozumienia treści;
- wypowiedzi lektora umieszczane są na ścieżce dźwiękowej w taki sposób, by nie przeszkadzały w słuchaniu wypowiedzi na głównej ścieżce;
- głos lektora nie powinien być znacząco głośniejszy ani cichszy od podstawowej ścieżki dźwiękowej;
- jeśli w nagraniu znajdują się napisy, to powinny być odczytane przez lektora.

Jeśli materiał filmowy:

- jest krótki (np. kilkunastosekundowy, kilkuminutowy) lub
- jest wypowiedzią jednej osoby lub
- jest materiałem z dyskusji, konferencji, posiedzenia rady itp.

Zamiast pełnej audiodeskrypcji możemy zastosować audiotekst lub audiowstęp. Pierwsza z wymienionych form polega na tym, że lektor czyta tylko informacje tekstowe przedstawione w formie wizualnej, np. nazwiska i funkcje osób, które zabierają głos, informacje przedstawione na planszy końcowej. Audiowstęp jest wprowadzeniem do materiału trwającego kilkanaście sekund, który ma pomóc w jego zrozumieniu.



Przykładowe materiały z audiowstępem z wrocławskiej kampanii społecznej „Niepełnosprawność. Niewidzialność? To ja!”:

- **Andrey – osoba niewidoma**
(<https://www.youtube.com/watch?v=k7bRwvIYqLg>),
- **Patrycja – osoba niesłysząca**
(<https://www.youtube.com/watch?v=DkQbITUsPDM>).

Przygotowanie dobrej audiodeskrypcji wymaga większych umiejętności niż dodanie napisów do filmów, zatem warto zlecić wykonanie tej usługi specjalistom. W tym celu Uczelnia jest zobowiązana do postępowania w trybie Ustawy Prawo zamówień publicznych, a jednostka zlecająca musi przygotować opis przedmiotu zamówienia.



W przeprowadzeniu postępowania pomocna może być publikacja „Jak dobrze zamówić audiodeskrypcję? Praktyczne wskazówki”

(https://www.uzp.gov.pl/_data/assets/pdf_file/0022/46138/Jak-dobrze-zamowic-audiodeskrypcje_-Praktyczne-wskazowki.pdf).

Więcej informacji na temat dostępności w zamówieniach publicznych znajdziesz w podręczniku „Dostępność w procesie zamówień publicznych. Podręcznik Dobrych Praktyk”

(<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>) **a także na stronie** <https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/dostepnosc-w-umowach-i-zamowieniach>).

Nagrania audio (media audio odtwarzane)

Do każdego nagrania, które przekazuje mowę, należy dodać jego transkrypcję, tj. wierny zapis nagranej rozmowy. Do zrobienia transkrypcji możesz wykorzystać program wspomagający transkrypcję nagrań, np. bezpłatna aplikacja do transkrypcji nagranych wywiadów „oTranskrypcja” (<https://otranscribe.com>).

Tłumaczenie na język migowy

Standard informacyjno-komunikacyjny PWr zobowiązuje jednostki organizacyjne i osoby odpowiedzialne za organizację różnego rodzaju wydarzeń, np. konferencji naukowych, spotkań okazjonalnych czy imprez kulturalnych, do zapewnienia w kluczowych transmisjach tłumaczenia na język migowy w czasie rzeczywistym, jeśli zajdzie taka potrzeba. Wymaganie to dotyczy również materiałów nagranych.

Aby tłumaczenie było użyteczne dla jego odbiorców, rekomendujemy:

- tłumaczenie na Polski Język Migowy (PJM) lub inny, jeśli jest taka potrzeba,
- unikanie tłumaczenia w systemie językowo-migowym (SJM),
- umieszczenie tłumacza lub tłumaczki od pasa w górę w prawym dolnym rogu ekranu; chyba że tłumacz jest jedynym elementem na ekranie,
- tło za tłumaczem musi być w miarę możliwości jednolite,
- tłumacz musi być odpowiednio duży, aby osoba korzystająca z tłumaczenia dobrze widziała, co miga,
- oświetlenie tłumacza musi umożliwiać jego dobrą widoczność i dobrą słyszalność.

Usługi tłumacza języka migowego są świadczone również w formule zdalnej. Do jej realizacji konieczne będzie oprzyrządowanie w postaci kamery wideo oraz mikrofonu.



Szczegółowe wskazówki dotyczące usytuowania tłumacza języka migowego w materiałach multimedialnych znajdziesz m.in. w: Tłumacz języka migowego — jak go (nie)kadrować? Co Ty wiesz o GŁUCHYCH? #13 (<https://swiatgluchych.pl/video/tlumacz-jezyka-migowego-jak-go-niekadrowac-co-ty-wiesz-o-gluchych-13>).

Podobnie jak w przypadku audiodeskrypcji, tłumaczenie na język migowy wymaga profesjonalnej wiedzy i umiejętności. Z tego powodu usługę tłumaczenia lepiej jest zlecić podmiotowi zewnętrznemu, np. organizacji społecznej wspierającej osoby g/Głuche.



Co jest ważne przy zlecaniu usługi tłumaczenia na język migowy?

Dowiesz się z:

<https://stpjm.org.pl/pl/dla-klientow/jak-zatrudniac-tlumaczy>

Symultaniczny przekaz tekstowy (STT, napisy na żywo)

Wsparciem dla osób g/Głuchych i słabosłyszących w aktywnym udziale w wykładach, debatach publicznych, konferencjach naukowych i wydarzeniach kulturalnych może być symultaniczny przekaz tekstowy (ang. Speech To Text - STT). Usługa polega na przetwarzaniu mowy na tekst i wyświetlaniu tego tekstu na ekranie w czasie niemal rzeczywistym. Narzędzie to może być wykorzystywane zarówno w trakcie wydarzeń stacjonarnych, jak i wydarzeń transmitowanych przez platformy do komunikacji zdalnej i media społecznościowe. Do transkrypcji w czasie rzeczywistym możemy wykorzystać również aplikacje dostępne na smartfonach lub komputerach.

Zapewnienie napisów na żywo nie jest jeszcze obowiązkiem ustawowym, ale dobrą praktyką. Jej wdrożenie pozwala na dotarcie z przekazem do szerszej publiczności. Poza osobami z niepełnosprawnością słuchu, odbiorcami STT w języku polskim są zazwyczaj obcokrajowcy, którzy uczą się języka polskiego, czy osoby z trudnościami poznawczymi.

Więcej na temat dostępności materiałów multimedialnych:

Dostępność multimediiów i mediów społecznościowych,

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/dostepnosc-multimediiow-i-mediow-spoecznościowych>.

4.4 Informacja drukowana

Materiały w wersji drukowanej powinny być również dostępne w wersji elektronicznej. Jest to ważne dla osób, które mogą mieć problem z przeczytaniem druku, korzystają z czytników ekranu lub innych technologii asystujących. Dobrą praktyką jest w takiej sytuacji stosowanie linku skróconego lub kodu QR do edytowalnej elektronicznej wersji informacji drukowanej.

Oznacza to, że do opracowania informacji drukowanej należy stosować te same wymagania, co dla dokumentów elektronicznych (patrz rozdział Dokument elektroniczny). Poniżej koncentrujemy się na wymaganiach dodatkowych.

Przykładami informacji drukowanej są:

- instrukcja wypełniania wniosku,
- plan zajęć,
- zarządzenie Rektora, uchwała Senatu, decyzja administracyjna,
- plakaty, broszury, ulotki i inne materiały informacyjne.

Informacja powinna być tak przedstawiona, żeby zapewniała pełną czytelność. Treść powinna być umieszczona na matowym i jednorodnym tle, a dobór wielkości czcionki uzależniony jest od przewidywanej odległości od osoby patrzącej. Szczegółowe parametry są określone w Standardzie informacyjno-komunikacyjnym.

Jeśli tekst zawiera informacje różnego rodzaju, które się (naprzemiennie) powtarzają, to należy je zaznaczać piktogramami charakterystycznymi dla danego rodzaju informacji. Na przykład

w podręczniku lub w skrypcie mogą to być: definicje, wzory, dowody, przykłady, komentarze itp.

W celu zwiększenia dostępności informacja drukowana może zawierać link skrócony do edytowalnej wersji elektronicznej lub do rozwinięcia tej informacji. Link skrócony powinien być zapisany tekstem dużej wielkości, czyli 150% wielkości tekstu podstawowego, tj.: wielkość czcionki o rozmiarze co najmniej 18 punktów lub 120% – w przypadku wytłuszczenia, tj.: wielkość czcionki o rozmiarze co najmniej 14 punktów.

Oprócz linku skróconego można zastosować kod QR.

Kod QR warto obrysować linią w kolorze kontrastowym dla ułatwienia odnalezienia przez osoby z niepełnosprawnością wzroku. Kod QR odczytuje się za pomocą sfotografowania go odpowiednią aplikacją, na przykład telefonem komórkowym.

Dobłą praktyką jest wykorzystanie kodu QR razem z linkiem skróconym. Osoby ze szczególnymi potrzebami, a przede wszystkim osoby korzystające z wózka lub osoby z niepełnosprawnością rąk, mogą mieć problem lub nie być w stanie zrobić zdjęcia kodu QR.

Informacja w postaci wydrukowanej treści powinna być prezentowana w języku polskim i jednocześnie w języku angielskim, a w razie potrzeb – również w innych językach obcych.

Do wydruku powinien być użyty papier matowy, który nie powoduje efektu olśnienia.

Ekspozycja materiałów drukowanych: gabloty, tablice informacyjne, banery, telebimy

Każda gablota czy tablica informacyjna umieszczona na ścianie powinna być ulokowana tak, aby zapoznanie się z zamieszczoną informacją było wygodne i nie tworzyło sytuacji zagrożenia dla osoby

z niej korzystającej. Oznacza to m.in. konieczność umieszczenia informacji na takiej wysokości, aby mogła być odczytana przez osoby niskiego wzrostu oraz osoby poruszające się na wózku. W przypadku tej ostatniej grupy należy zadbać również o zachowanie przestrzeni manewrowej przed tablicą.

Wiszące i wystające ze ściany gabloty i tablice informacyjne należy lokalizować z zachowaniem poniższych zasad:

- gabloty lub tablice informacyjne nie powinny wystawać powyżej 10 cm od ściany, słupa itp., do których są montowane,
- w przypadku gablot lub tablic, których głębokość nie przekracza 10 cm, ich dolną krawędź należy lokalizować maksymalnie do 70 cm od poziomu wykończonej posadzki,
- w przypadku gablot lub tablic przyściennych panelowych, banerów, których głębokość przekracza 10 cm, ich dolną krawędź należy lokalizować maksymalnie do 30 cm od poziomu wykończonej posadzki,
- w przypadku tablic znacznie wystających od ściany, słupa, np. tzw. tablice semaforowe, lub tablic montowanych do sufitu, ich dolną krawędź należy lokalizować minimum na wysokości 220 cm,
- w przypadku braku możliwości spełnienia powyższych zasad należy zapewnić zabezpieczenie uniemożliwiające wejście pod wystający element oraz zapewniające jego wykrycie za pomocą białej laski, np. poręcz, wysoki krawężnik, odpowiednio zlokalizowaną małą architekturę.

Utrudnieniem dla osób słabowidzących w odczytaniu informacji umieszczonych w gablotach mogą być szyby, które odbijają światło. Materiały prezentowane w gablotach lub na tablicach w wersji drukowanej powinny być również dostępne w edytowalnej wersji elektronicznej (np. przez umieszczenie na nich kodu QR). Pozwala to spersonalizować tekst, w tym rodzaj i wielkość czcionki:

- minimalna wielkość czcionki w dokumentach elektronicznych oraz dla dokumentów drukowanych w tablicach informacyjnych i w gablotach wynosi min. 12 punktów dla tekstu podstawowego,
- ze względu na z reguły większą niż 50 cm odległość czytania zaleca się stosowanie większej czcionki: 150% wielkości tekstu podstawowego (co najmniej 18 punktów) lub 120% w przypadku wytłuszczenia (co najmniej 14 punktów),
- tytuł i nagłówki powinny być wyróżnione przez **wytłuszczenie** oraz kolor lub **większą wielkość czcionki**. Poniższe zasady odnoszą się także do banerów i telebimów.

Gabloty, banery czy stojaki powinny być ustawione tak, aby nie utrudniały przemieszczania się osobom z trudnościami ruchowymi oraz nie stwarzały niebezpieczeństwa dla osób z niepełnosprawnością wzroku.

4.5 Materiały dydaktyczne

Pod pojęciem materiałów dydaktycznych rozumiemy narzędzia i pomoce będące nośnikiem informacji, wspomagające uczenie się. Najczęściej będą to:

- podręczniki i inne publikacje w formie drukowanej i elektronicznej,
- inne materiały tekstowe w formie drukowanej i elektronicznej, w tym instrukcje do badań, arkusze zaliczeniowe i egzaminacyjne,
- materiały audio,
- materiały video,
- prezentacje multimedialne,
- zdjęcia, rysunki, grafiki,
- schematy i modele,
- tablice interaktywne, komputery,

- platformy do kształcenia na odległość, komunikatory,
- inne materiały zalecane studentom i doktorantom oraz uczestnikom pozostałych form kształcenia przez prowadzących zajęcia.

Wszystkie wymienione wyżej narzędzia i pomoce dydaktyczne muszą spełniać wymagania dostępności cyfrowej, aby osoby ze szczególnymi potrzebami mogły z nich korzystać na równi z innymi osobami kształcącymi się na PWr. Do ich opracowania możesz wykorzystać wskazówki do tworzenia dostępnych e-dokumentów.



Dodatkowe informacje na temat opracowania dostępnych materiałów dydaktycznych znajdziesz w Bazie wiedzy:

<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/otwarty-standard-tworzenia-materialow-edukacyjnych>.

W tym miejscu skoncentrujemy się na prawnych aspektach utrwalania informacji przekazywanych w trakcie zajęć, w tym wykładów, ćwiczeń, seminariów i zajęć laboratoryjnych, w postaci nagrania.

Możliwość nagrywania zajęć jest jedną z form wsparcia osób kształcących się na Uczelni. Nagrywanie jest formą robienia notatek, szczególnie przydatną dla osób:

- słabosłyszących,
- niewidomych i słabowidzących,
- z niepełnosprawnością manualną,
- w spektrum autyzmu,
- z dysleksją.

Dozwolony użytek prywatny

Nagrywanie zajęć jest dozwolone pod warunkiem, że nagranie będzie wykorzystane do użytku osobistego danego studenta lub studentki z poszanowaniem praw właściciela. Użytek osobisty oznacza, że takich nagrań nie można upubliczniać ani udostępniać szerzej, i nie można z nich czerpać korzyści finansowych.

Informowanie o nagrywaniu należy traktować jako gest zgodny z dobrymi obyczajami.



Osoby nagrywające zajęcia dydaktyczne powinny dostarczyć do DDO oświadczenie o nagrywaniu dla własnych potrzeb edukacyjnych. Wzór oświadczenia znajduje się na stronie DDO (<https://ddo.pwr.edu.pl/do-pobrania>).

Adaptowanie treści na potrzeby osoby z niepełnosprawnością

Niezależnie od dozwolonego użytku prywatnego możliwe jest utrwalenie wykładu celem zaadaptowania jego treści na potrzeby osoby z niepełnosprawnością, jeżeli działania te:

- odnoszą się bezpośrednio do ich niepełnosprawności,
- nie mają charakteru zarobkowego,
- podejmowane są w rozmiarze wynikającym z posiadanej niepełnosprawności (art. 33 indeks 1 ww. Ustawy o prawie autorskim i prawach pokrewnych).

Adaptacja materiałów następuje z poszanowaniem praw twórców adaptowanych utworów, z zachowaniem należytej staranności, w szczególności dążąc do tego, by opracowane materiały były jak najwierniejsze oryginalnemu utworowi, mimo niezbędnej zmiany ich formatu.

Nagrywanie rozmowy

W przypadku rozmowy konieczne jest wyrażenie zgody na nagrywanie osoby, z którą rozmawiasz. Nagranie będzie formą zrobienia notatki z tej rozmowy.

5. Jednostki, które mogą Cię wesprzeć we wdrażaniu dostępności informacyjno-komunikacyjnej

Wdrażając zasady i narzędzia dostępności informacyjno-komunikacyjnej, możesz skorzystać ze wsparcia następujących jednostek i komórek PWr:

Koordinator ds. dostępności informacyjno-komunikacyjnej

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25, pokój 1.09 lub Budynek D-21, pokój 005

telefon kontaktowy: 71 320 36 49

adres e-mail: dostepnosc.pwr@pwr.edu.pl

Z koordynatorem dostępności informacyjno-komunikacyjnej można i należy się konsultować w szczególności w przypadku trudności lub braku możliwości wdrożenia wytycznych zawartych w Standardzie dostępności informacyjno-komunikacyjnej PWr.

Pełnomocnik Rektora ds. Osób z Niepełnosprawnościami

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25, pokój 1.07

telefon kontaktowy: 669 660 688

adres e-mail: katarzyna.jach@pwr.edu.pl

Dział Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25, pokój 1.09

telefon kontaktowy: 71 320 43 20

adres e-mail: pomoc.n@pwr.edu.pl

DDO posiada wypożyczalnię sprzętu, który może być wykorzystany w realizacji potrzeb informacyjno-komunikacyjnych i edukacyjnych. Są to m.in.:

- notebooki,
- tablety,
- powiększalniki i lupy przenośne,
- programy powiększające ZOOMtext,
- programy udźwiękawiające JAWs,
- notatniki i linijki brajlowskie,
- specjalistyczne klawiatury,
- dyktafony.



Aktualny katalog sprzętu oraz zasady skorzystania z wypożyczalni zostały zawarte w Regulaminie wypożyczalni:
https://ddo.pwr.edu.pl/fcp/oGBUKOQtTKIQhbx08SlkTUgNCUWRuHQwFDBoIVURNFDgPW1ZpCFghUHcKVigEQR1BXQEsKTwdAQsKJBVYCRIYdxDFdy4Z/170/public/img/regulamin_uzyczania_sprzetu.pdf

Laboratorium Technologii Asystujących

adres: Budynek D-21 (Bibliotech), Plac Grunwaldzki 11, parter, sala 005

telefon kontaktowy: 71 320 36 49

adres e-mail: tyflolab@pwr.edu.pl, labta@pwr.edu.pl

Zasady korzystania ze wsparcia Laboratorium, w tym regulamin oraz formularz wniosku: <https://ddo.pwr.edu.pl/do-pobrania>.

Liderzy i Liderki Dostępności

adres: Budynek C-13, Wybrzeże Stanisława Wyspiańskiego 23-25,
pokój 1.09

telefon kontaktowy: 71 320 4320

adres e-mail: anna.j.zgrzebnicka@pwr.edu.pl

Liderzy i Liderki dostępności to grupa osób pracujących na Uczelni, którzy zaangażowali się we wsparcie osób ze szczególnymi potrzebami w poszczególnych jednostkach Politechniki Wrocławskiej oraz propagowanie idei dostępności.

Przewodniczącą Grupy jest Pełnomocniczka ds. Osób z Niepełnosprawnościami dr hab. inż. Katarzyna Jach, prof. Uczelni. Za koordynację i wsparcie działań grupy Liderów odpowiada konsultantka ds. osób z niepełnosprawnościami Anna Zgrzebnicka.

Aktualna lista Liderów Dostępności wraz z danymi do kontaktu z każdym z nich: <https://ddo.pwr.edu.pl/liderzy-dostepnosci>.



Więcej na temat działalności Liderów w podręczniku „Uczelnia dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik dobrych praktyk”

(<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>).

Zamiast podsumowania

Zupełnie naturalne i zrozumiałe jest to, że możesz nie mieć pełnej szczegółowej wiedzy na temat komunikowania się i wspierania w tym zakresie osób z określonym rodzajem niepełnosprawności czy z innymi szczególnymi potrzebami. Staraj się jednak wykazać empatią oraz otwartą i przyjazną postawą, co ułatwi wspólne uzgodnienie sposobu postępowania.

Nie bój się zapytać osoby, którą obsługujesz, czy i w jaki sposób możesz jej pomóc. Nie wycofuj się z kontaktu tylko dlatego, że obawiasz się przysłowiowej „wpadki”. Znacznie gorszym od wpadki jest ignorowanie i niedostrzeganie potrzeb.

W razie wątpliwości skonsultuj się z ekspertami z Działu Dostępności i Wsparcia Osób z Niepełnosprawnościami (DDO).

Bibliografia

Akty prawne

- 1) Konwencja o prawach osób z niepełnosprawnością. Dz.U.2012 poz. 1169: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20120001169/O/D20121169.pdf>. Dostęp: 13.11.2023 r.
- 2) Ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych. Dz. U. 2023 poz. 1440 t.j.: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230001440/O/D20231440.pdf>. Dostęp: 13.11.2023 r.
- 3) Ustawa o języku migowym i innych środkach komunikowania się. Dz. U. 2023 poz. 20 t.j.: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000020/O/D20230020.pdf>. Dostęp: 13.11.2023 r.
- 4) Ustawa o prawie autorskim i prawach pokrewnych. Dz. U. 2022 poz. 2509 t.j.: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20220002509/O/D20222509.pdf>. Dostęp: 13.11.2023 r.
- 5) Ustawa o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami. Dz.U. z 2022 r. poz. 2240 t.j.: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20190001696/U/D20191696Lj.pdf>. Dostęp: 13.11.2023 r.
- 6) Ustawa Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce. Dz. U. 2023 poz. 742 t.j.: <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/download.xsp/WDU20230000742/U/D20230742Lj.pdf>. Dostęp: 13.11.2023 r.

Publikacje

- 7) Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich. (2015). Dostępność edukacji akademickiej dla osób z niepełnosprawnościami. Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich (5): https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/BIULETYN_RZECZNIKA_PRAW_OBYWATELSKICH_2015_nr_5.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.

- 8) Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich. (2019). Sytuacja prawna osób nieheteroseksualnych i transpłciowych w Polsce. Biuletyn Rzecznika Praw Obywatelskich (6): https://bip.brpo.gov.pl/sites/default/files/Sytuacja_prawna_raport_ZRT.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.
- 9) Polski Związek Głuchych. (2017). Głuchy pracownik. Poradnik dla pracodawców: https://pzglodz.pl/publikacje/Poradnik_dla_Pracodawcow.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.
- 10) Jankowska, A., Mizeracka, K., Trzeciakiewicz, M., Więckowski R. (2020). Jak dobrze zamówić audiodeskrypcję? Praktyczne wskazówki: https://www.uzp.gov.pl/_data/assets/pdf_file/0022/46138/Jak-dobrze-zamowic-audiodeskrypcje_-_Praktyczne-wskazowki.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.
- 11) Kończyk, D. (2011). Zasady adaptacji materiałów dydaktycznych: <https://www.ore.edu.pl/wp-content/plugins/downloadattachments/includes/download.php?id=7242>. Dostęp:13.11.2023 r.
- 12) Mańkowska, J., Trzeciakiewicz, M., Jeżowska-Siwek, A. (2022). Wrocławskie standardy dostępności kultury i wydarzeń. Jak umożliwić uczestnictwo w kulturze osobom z niepełnosprawnościami i seniorom?: https://mops.wroclaw.pl/attachments/article/1887/Standardy_WCAG.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.
- 13) Minister Infrastruktury i Rozwoju. (2023). Wytyczne w zakresie realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021–2027. Załącznik nr 2. Standardy dostępności dla polityki spójności 2021-2027: https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/media/116351/Zal_nr_2_1704.docx. Dostęp:13.11.2023 r.
- 14) Model realizacji usług publicznych dla osób z trudnościami w komunikowaniu się opracowany w ramach projektu: Elementarz AAC – urząd przyjazny osobom z trudnościami w komunikowaniu się POWR.04.03.00-00-0131/18:

<https://firr.org.pl/projekty/miedzynarodowe/elementarz-aac-urząd-przyjazny-osobom-z-trudnosciami-w-komunikowaniu-sie>.

Dostęp:13.11.2023 r.

- 15) Piekot, T., Zarzeczny, G., Moroń, E. (2019). Standard „plain language” w polskiej sferze publicznej, W: M. Zaśko-Zielińska, K. Kredens (red.), Lingwistyka kryminalistyczna. Teoria i praktyka, Wrocław: Quaestio, 197-214: http://ppp.uni.wroc.pl/pliki/standard_plain_language_w_polskiej_sferze_publicznej.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.
- 16) Tłumacz języka migowego — jak go (nie)kadrować? Co Ty wiesz o GŁUCHYCH? #13. (2022): <https://swiatgluchych.pl/video/tlumacz-jezyka-migowego-jak-go-niekadrowac-co-ty-wiesz-o-gluchych-13>. Dostęp:13.11.2023 r.
- 17) Tota, P. (2019). Wrocławskie standardy dostępności przestrzeni miejskich: https://polskabezbarier.org/documents/standardy_dostepnosci_wroclaw_przestrzenie_miejskie.pdf. Dostęp:13.11.2023 r.
- 18) Szczygielska, M. (2016). Dostępne multimedia: <https://www.widzialni.org/container/Dostepne-multimedia.pdf>. Dostęp:13.11.2023 r.
- 19) Szczygielska, M., Dutka, Ł., Szarkowska, A., Romero-Fresco, P., Pöchlacker, F., Tampir, M., Figiel, W., Moores, Z., Robert, I., Schrijver, I., Haverhals, V. (2020). Jak realizować napisy na żywo podczas wydarzeń. Wytyczne w zakresie organizacji wydarzeń z napisami na żywo. Projekt ILSA: <http://ka2-ilsa.webs.uvigo.es/guidelines>. Dostęp:13.11.2023 r.
- 20) Szczygielska, M., Żórawska, A. (2020). Wytyczne ws. dostępności wydarzeń dla m.st. Warszawy: <https://sport.um.warszawa.pl/documents/55624/17809941/Wytyczne+ws.+dost%C4%99pno%C5%9Bci+wypdarze%C5%84+dla+m.st.+Warszawy.pdf/9fee112e-2cf8-ea5c-c519-63ef1c6dd1cd?t=1634497641477>. Dostęp:13.11.2023 r.

Inne dokumenty i dodatkowe źródła

- 21) PN-EN ISO 3098-1:2015-06 Dokumentacja techniczna wyrobu – Pismo. Część 1: Zasady ogólne
- 22) PN-EN ISO 3098-2:2002 Dokumentacja techniczna wyrobu- Pismo. Część 2: Alfabet łaciński, cyfry i znaki
- 23) PN-EN ISO 3098-5:2002 Dokumentacja techniczna wyrobu- Pismo. Część 5: Pismo alfabetu łacińskiego, cyfry i znaki w projektowaniu wspomaganym komputerowo (CAD)
- 24) Wytyczne dla dostępności internetowej (WCAG) 2.1, autoryzowane tłumaczenie na język polski. (b.d.):
<https://www.w3.org/Translations/WCAG21-pl/>. Dostęp:13.11.2023 r.

Słowniczek pojęć

asystent dydaktyczny (edukacyjny) - osoba wspierająca osobę ze szczególnymi potrzebami, w tym osobę z niepełnosprawnością, która ma obiektywne trudności w pełnym dostępie do kształcenia oraz w pełnym uczestnictwie w życiu społeczności studenckiej; asystent dydaktyczny wykonuje zadania związane z procesem studiowania lub prowadzenia działalności naukowo–badawczej

audiodeskrypcja – dźwiękowy opis treści wizualnych występujących w nagraniu wideo; audiodeskrypcja powinna być dodatkową ścieżką dźwiękową, którą można włączyć lub wyłączyć

czcionka bezszeryfowa – czcionka o kroju pozbawionym ozdobników, tzw. szeryfów, np. Arial, Calibri, Verdana, Tahoma; czcionki bezszeryfowe są stosowane w publikacjach elektronicznych, na stronach internetowych, gdyż nie męczą tak wzroku jak czcionki szeryfowe, np. Times New Roman

czytnik ekranu (ang. screen reader) – udźwiękawiający program komputerowy wykorzystywany przez osoby słabowidzące i niewidome do pozyskiwania informacji i korzystania z komputera. Czytniki ekranu za pomocą mowy syntetycznej przekazują informacje wyświetlane na monitorze. Czytniki ekranu nie interpretują treści graficznych – nierozpoznanych skanów, plików JPG, TIFF itp. W Polsce najbardziej popularne są czytniki: NVDA (darmowy), JAWs (komercyjny), VoiceOver (na urządzeniach firmy Apple), Talkback (urządzenia mobilne z systemem Android)

dostępność – właściwość środowiska fizycznego, transportu, technologii i systemów informacyjno-komunikacyjnych oraz towarów i usług, pozwalająca osobom z niepełnosprawnościami na korzystanie z nich na zasadzie równości z innymi osobami.

Dostępność jest warunkiem wstępnym prowadzenia przez wiele osób z niepełnosprawnościami niezależnego życia i uczestniczenia w życiu społecznym i gospodarczym. Dostępność może być zapewniona przede wszystkim dzięki stosowaniu koncepcji uniwersalnego projektowania, a także poprzez stosowanie technologii i urządzeń asystujących (wspierających).

dokument elektroniczny, e-dokument – każda treść przechowywana w postaci elektronicznej; to między innymi dokument tekstowy, arkusz kalkulacyjny, prezentacja w postaci slajdów, czy nagranie dźwiękowe

komunikacja alternatywna i wspomagana (ang. Alternative and Augmentative Comunication, AAC) – zespół form i metod porozumiewania się w mowie i w piśmie osób, które nie mówią lub posługują się mową w ograniczonym stopniu; AAC zakłada wykorzystanie w komunikowaniu się tzw. pomocy komunikacyjnych w postaci np. urządzeń i oprogramowania (syntezatory mowy, eye tracker, urządzenia z mową nagrywaną, komputery z dotykowymi ekranami, specjalnie zaprojektowane myszy i klawiatury ułatwiające nawigację)

język prosty – standard tworzenia komunikatów pisanych i mówionych, który zakłada prostą formę, klarowność, prostotę, ograniczoną obszerność komunikatu oraz możliwość odebrania i zrozumienia przez wielu odbiorców, także w masowej komunikacji. Prosty w treści i formie, ma zastosowanie do różnych rodzajów informacji: pisanej (w tym do ilustracji), elektronicznej, mówionej

język migowy – wizualno-przestrzenny język oparty na gestach

W Polsce komunikacja odbywa się przez:

- **Polski Język Migowy (PJM)** – naturalny wizualno-przestrzenny język używany w codziennej komunikacji osób g/Głuchych w Polsce; dla osób G/głuchych posługujących się PJM jako językiem ojczystym język polski jest językiem obcym. Jest to najczęstsza w Polsce forma języka migowego
- **System Językowo-Migowy (SJM)** – sztuczny system porozumiewania się stworzony przez osoby słyszące w celu ułatwienia komunikacji z osobami głuchymi, w którym znaki migowe wspierają wypowiedź dźwiękowo-artykulacyjną
- **Sposób Komunikowania się Osób Głuchoniewidomych (SKOGN)** – środek komunikowania się, w którym sposób przekazu komunikatu jest dostosowany do potrzeb wynikających z łącznego występowania niepełnosprawności narządu wzroku i słuchu

kod QR – kod graficzny, który przenosi informację tekstową w postaci graficznej, tj.: udostępnia informację pisemną lub link kierujący do tej informacji

napisy „na żywo” – zapis wypowiedzi tworzony w czasie rzeczywistym, wyświetlany zwykle z niewielkim opóźnieniem; napisy mogą być prezentowane pod lub nad prezentacją, na zupełnie osobnym ekranie czy na urządzeniach przenośnych, jako symultaniczny przekaz tekstowy

napisy rozszerzone – oprócz dialogów zawierają także istotne informacje dotyczące występujących dźwięków. Takie dodatkowe informacje są umieszczane w napisach rozszerzonych w nawiasach, np. krzyk, spokojna muzyka, odgłos upadającego przedmiotu. W napisach tych może występować również identyfikacja osoby wypowiadającej się.

osoba G/głucha – Głuchy (pisany wielką literą) to osoba, która nie słyszy i utożsamia się z mniejszością kulturowo-językową osób Głuchych. Osoba głucha (pisany małą literą) to osoba, która nie słyszy – jest to szersze pojęcie niż „Głuchy”. Obydwie grupy mogą posługiwać się PJM (polskim językiem migowym), a dla osób Głuchych PJM jest pierwszym językiem.

osoba niewidoma – osoba pozbawiona wzroku całkowicie lub w znacznym stopniu. Część osób niewidomych zna i korzysta z alfabetu Braille’a.

osoba słabosłysząca, niedosłysząca – osoba, która ma problemy ze słuchem, ale jej pierwszym językiem jest język polski; osoby słabosłyszące korzystają z rozwiązań, które wspomagają słyszenie (np. aparaty słuchowe, pętle indukcyjne, system FM) z ułatwień takich jak napisy w filmach

osoba przybrana – każda osoba, która ukończyła 16 lat i została wybrana przez osobę doświadczającą trwale lub okresowo trudności w komunikowaniu się do udzielenia jej wsparcia w kontaktach z Uczelnią

osoba słabowidząca, niedowidząca – osoba, która ma uszkodzony wzrok, ale korzysta z tego zmysłu jako podstawowego przy odbiorze informacji

osoby ze szczególnymi potrzebami – osoby z niepełnosprawnościami, osoby starsze lub inne, które z powodu trwale lub czasowo naruszonej sprawności w zakresie przemieszczania się (mobilności), percepcji czy innych funkcji poznawczych narażone są na trudności i bariery w codziennym funkcjonowaniu

pętla indukcyjna (induktofoniczna) – system wspomaganie słuchu, który umożliwia osobie niedosłyszącej odbiór czystego i wyraźnego

głosu człowieka poprzez cewkę telefoniczną (T), w którą wyposażone są aparaty słuchowe. Pętle indukcyjne stosuje się w miejscach, gdzie panuje duży hałas, o dużym pogłosie lub tam, gdzie jest potrzebna dobra zrozumiałość mowy.

program powiększający – oprogramowanie komputerowe wykorzystywane przez osoby słabowidzące, dające możliwość spersonalizowania wyglądu elementów wyświetlanych na ekranie komputera – krotność powiększenia, rozmiar elementów, kolorów, wielkości kursora oraz dodatkowych elementów ułatwiających jego śledzenie, widoczność fokusa na elementach aktywnych

respeaking – metoda tworzenia symultanicznego przekazu tekstowego z wykorzystaniem oprogramowania do rozpoznawania i przekładu mowy na tekst, z którego korzysta respeaker – osoba słuchająca mówców i powtarzająca usłyszane słowa

symultaniczny przekaz tekstowy – zob. „napisy na żywo”

technologie asystujące lub wspierające (ang. assistive technology, AT) – specjalistyczne rozwiązania techniczne, sprzętowe lub programowe, umożliwiające większą niezależność osób z niepełnosprawnościami

tekst łatwy do czytania i rozumienia (ang. easy to read, ETR) – prezentowanie informacji w sposób możliwy do zrozumienia dla osób z trudnościami poznawczymi (na przykład z niepełnosprawnościami intelektualnymi, chorobami lub urazami neurologicznymi); często zawiera proste sformułowania, przykłady, obrazki, grafiki

tekst (opis) alternatywny – opisuje znaczenie i kontekst elementu wizualnego (zdjęcia, obrazu, wykresu itp.), pomaga w zrozumieniu jego treści przez osoby niewidome lub słabowidzące, jednocześnie nie jest widoczny dla wszystkich użytkowników, a jedynie dla tych, którzy korzystają z oprogramowania wspierającego, np. czytników ekranu

transkrypcja – tekstowe przedstawienie nagrania wideo; poszerzenie transkryptu o opis scen, które występują na nagraniu wideo

Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) – zbiór rekomendacji zapewniających dostęp do treści cyfrowych możliwie szerokiej grupie osób, w tym osobom ze szczególnymi potrzebami

W ramach serii „Politechnika Nowych Szans” opracowaliśmy następujące podręczniki:

- 1) Dostępność dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik wprowadzający
- 2) Prowadzenie zajęć dostępnych dla osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry dydaktycznej
- 3) Dostępna biblioteka. Obsługa osób o zróżnicowanych potrzebach. Podręcznik dobrych praktyk
- 4) Organizacja zajęć sportowych z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób studiujących na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 5) Organizacja nauczania języków obcych dostosowanego do zróżnicowanych potrzeb studentek i studentów. Podręcznik dobrych praktyk
- 6) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami w dziekanatach i punktach obsługi. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjnej
- 7) Edukacja zdalna z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób uczestniczących w różnych formach kształcenia. Podręcznik dobrych praktyk
- 8) Obsługa osób ze szczególnymi potrzebami. Podręcznik dobrych praktyk dla kadry administracyjno-technicznej
- 9) Konferencje, szkolenia i inne wydarzenia dostępne dla wszystkich. Podręcznik dobrych praktyk
- 10) Dostępność w procesie zamówień publicznych. Podręcznik dobrych praktyk
- 11) Dostępna ewakuacja lub uratowanie w inny sposób. Podręcznik dobrych praktyk
- 12) Standard utrzymania budynków i innych obiektów. Podręcznik dobrych praktyk
- 13) Wsparcie psychologiczne na Politechnice Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk

- 14) Prowadzenie procesu rekrutacji z uwzględnieniem zróżnicowanych potrzeb osób kandydujących na studia. Podręcznik dobrych praktyk
- 15) Stosowanie standardu dostępności informacyjno-komunikacyjnej Politechniki Wrocławskiej. Podręcznik dobrych praktyk
- 16) Adaptacja materiałów dydaktycznych do potrzeb osób z niepełnosprawnością narządu wzroku. Podręcznik dobrych praktyk
- 17) Szkolenia z obszaru dostępności dla środowiska akademickiego. Podręcznik dobrych praktyk
- 18) Uczelnia dostępna dla osób ze szczególnymi potrzebami, w tym dla osób z niepełnosprawnościami. Podręcznik dobrych praktyk



<https://dostepnosc.pwr.edu.pl/baza-wiedzy/podreczniki-pns>



Politechnika
Wroclawska



POLITECHNIKA
NOWYCH SZANS

978-83-956203-2-4



Fundusze Europejskie
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



Projekt „Politechnika nowych szans” jest współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Europejskiego Funduszu Społecznego w ramach Programu Operacyjnego Wiedza Edukacja Rozwój 2014-2020.